

众安在线财产保险股份有限公司
产品置换责任保险条款（互联网版）
注册号：C00017930912021110503443

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单以及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

第二条 凡在中华人民共和国境内（不包括港澳台地区）具有完全民事行为能力的自然人或法人、非法人组织，均可作为本保险合同的投保人和被保险人。

第三条 本保险合同所指的被保险产品，是指经国家法定产品检验机构检测，经政府有关部门批准生产，并在中华人民共和国境内（不包括港澳台地区）销售的产品。被保险产品应具有**可辨识度**（见释义一）。

保险责任

第四条 在保险期间内，被保险产品因**意外事故**（见释义二）遭受直接物质损失，**消费者**（见释义三）在保险期限内向被保险人提出置换要求，且被保险人按照产品意外损坏保修服务合同提供了**同等规格产品**（见释义四）置换服务的，保险人对被保险人提供同等规格产品置换服务过程中发生的必要合理的置换费用，在本保险合同约定的责任限额内负责赔偿。

本保险合同的累计产品置换次数、每次产品置换费用限额由投保人与保险人在投保时协商确定，并在本保险合同中载明。

责任免除

第五条 下列原因造成的损失、费用或责任，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人及其雇员的故意行为或违法犯罪行为；
- （二）投保人、被保险人及其雇员的欺诈行为；
- （三）战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；
- （四）核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- （五）大气污染、土地污染、水污染及其他各种污染；
- （六）行政行为或司法行为；
- （七）地震、雷击、火灾、爆炸、暴雨、洪水、台风等自然灾害；
- （八）置换的被保险产品不在被保险人已申报的清单上，或被保险产品识别信息与保险单中记载不一致的，或被涂改、伪造的；
- （九）被保险产品遭受的损害事故发生在本合同生效前，或消费者未在保险单规定的期限内提出产品置换要求。

第六条 下列损失、费用或责任，保险人不负责赔偿：

- （一）在被保险产品置换过程中，因更换品牌、型号、规格等原因产生的额外费用；
- （二）被保险产品在非正常使用环境下，如产品检测、修理、养护、被诈骗、扣押、征用、没收期间发生的损失、费用和责任；
- （三）被保险产品设计、生产制造产生的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗；
- （四）在被保险产品安装过程中导致的损失；
- （五）产品召回；
- （六）间接损失；
- （七）罚款、罚金及惩罚性赔偿；
- （八）保险单载明的免赔额或依据免赔率计算的免赔额。

责任限额与免赔额（率）

第七条 除另有约定外，责任限额包括每次事故赔偿限额和累计赔偿限额，赔偿限额由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。

第八条 免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险单中载明。

同时约定了免赔额和免赔率的，免赔金额以免赔额和按照免赔率计算的金额二者高者为准。

保险期间

第九条 除另有约定外，保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

第十条 本保险合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十一条 保险事故发生后，投保人、被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，保险人应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

第十二条 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应当及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定，但本保险合同另有约定的除外。

保险人应当将核定结果通知被保险人；对属于保险责任的，在与被保险人达成赔偿保险金金额的协议后十日内，履行赔偿义务。本保险合同对赔偿保险金的期限有约定的，保险人应当按照约定履行赔偿义务。

保险人依照前款约定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿保险金通知书，并说明理由。

第十三条 保险人自收到赔偿保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其赔偿保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定赔偿的数额后，应当支付相应的差额。

投保人、被保险人义务

第十四条 订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应如实告知。投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除合同。

前款规定的合同解除权，自保险人知道有解除事由之日起，超过三十日不行使而消灭。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，并不退还保险费。

投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，但应当退还保险费。

保险人在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿保险金的责任。

第十五条 除保险合同另有约定外，投保人应当在保险合同成立时交清保险费。保险人对保险费交清前发生的保险事故不承担保险责任。

第十六条 在保险合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当按照保险合同的约定及时通知保险人，保险人可以按照保险合同的约定增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行前款约定的通知义务的，因保险标的的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任。

第十七条 知道或应该知道保险事故发生后，被保险人应该：

（一）尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

（二）及时通知保险人，说明事故发生的原因、经过和损失情况；故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分的损失，不承担赔偿责任；

（三）允许并协助保险人进行事故调查；对于拒绝或者妨碍保险人进行事故调查导致无法确定事故原因或核实损失情况的，保险人对无法确定或核实的部分，不承担赔偿责任。

赔偿处理

第十八条 被保险人申请赔偿时，应当向保险人提供有效索赔资料，包括但不限于：

（一）保险单或其他有效的保险凭证；

(二)被保险产品遭受意外事故后的照片、原始销售发票、产品意外损坏保修服务合同、检修报告及维修价格；

(三) 索赔费用清单、发票或支付凭证；

(四) 其他保险人合理要求的，与索赔有关的、必要的证明保险事故原因、损失程度的文件、资料。

被保险人未能履行前款约定提交有效索赔资料，导致保险人无法核实事故原因，损失程度的，则保险人对无法核实部分不承担赔偿责任。

第十九条 在处理索赔过程中，保险人有权自行处理由其承担最终赔偿责任的任何索赔案件，被保险人有义务向保险人提供其所能提供的资料和协助。对于被保险人自行承诺或支付的赔偿金额，保险人有权重新核定，不属于本保险合同责任范围或超出应赔偿限额的，保险人不承担赔偿责任。

争议处理和法律适用

第二十条 因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险单载明的仲裁机构仲裁；保险单未载明仲裁机构且争议发生后未达成仲裁协议的，依法向人民法院起诉。

第二十一条 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）。

其他事项

第二十二条 投保人和保险人可以协商变更保险合同内容，变更保险合同的，应当由保险人在保险单或其他保险凭证上批注或签发批单，或投保人和保险人订立变更保险合同的书面协议。

第二十三条 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付相当于保险费 5%的退保手续费，保险人应当退还剩余部分保险费；保险人要求解除保险合同的，不得向投保人收取退保手续费并应退还已收取的保险费。

保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知保险人之日起，保险合同解除，保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间按短期费率计收保险费，并退还剩余部分保险费；保险人也可提前十五日向投保人发出解约通知书解除本保险合同，并按保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费后，退还剩余部分保险费。

释义

一、可辨识性:是指能通过编码、编号等方式进行唯一身份识别。

二、意外事故:指因发生非产品使用人或所有人本意的、外来的、突发的、不可预见的情况，并直接导致被保险产品硬件遭受物理性损坏且无法正常使用的意外事件。

三、消费者:是指向被保险人购买被保险产品并与被保险人签订产品意外损坏保修服务合同的自然人、法人或其他组织。该产品意外损坏保修服务合同须在保单生效前提交给保险人并取得保险人的书面同意。

四、同等规格产品:是指各项参数同被保险产品一致的产品，包括但不限于型号、款式、颜色、尺寸。

附录：短期费率表

保险期间	一个月	二个月	三个月	四个月	五个月	六个月	七个月	八个月	九个月	十个月	十一个月	十二个月
年费率的百分比	10	20	30	40	50	60	70	80	85	90	95	100

注：保险期间不足一个月的部分按一个月计收。