

众安在线财产保险股份有限公司
产品售后服务保险条款（互联网）
注册号：C00017932112021110801223
（众安在线）（备-普通家财险）【2021】（主）090号

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保单明细表、保险凭证及批单等书面文件组成。凡涉及本合同的约定，均应采取书面形式。

第二条 凡领有工商行政管理部门颁发的有效营业执照，在中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区）的产品生产厂商、经销商或前述经销商指定的代理服务商、维修商，以及产品的合法购买者、所有者、管理人或实际使用人，均可作为本保险合同的投保人。

第三条 本保险合同所指的被保险人为产品的合法购买者、所有者、管理人或实际使用人。

第四条 本保险合同的保险标的为被保险人合法购买、所有、管理或实际使用的，用于个人或家庭消费的产品，以保险合同载明的为准。

保险标的

第五条 本保险合同的保险标的为：本保险合同承保明细表中所列明的以下物品：

- （一）电子产品，包括手机、笔记本电脑、数码相机、音响等；
- （二）小家电，包括热水器、电扇、电饭锅、电热毯、触电保护器、电吹风、电动按摩器等；
- （三）耐用家电，包括电视、冰箱、洗衣机、洗碗机、消毒柜、空调等；
- （四）保险人同意承保的个人或家庭消费的物品，具体以保单载明为准。

以下为可选保险标的，投保人可以选择投保一项或多项，由保险人和投保人在保险合同上载明

保险责任

第六条 在保险期间内，投保人所投保的保险标的在保险合同列明的承保区域内，因下列原因导致保险标的故障，被保险人在保险期间内提出售后服务申请，保险人根据本保险合同约定，在保险人指定的维修服务商处产生的合理且必要的费用，保险人按照本保险合同约定的赔偿方式负责赔偿。

- （一）保险标的因**意外事故**（释义一）导致的产品故障；
- （二）保险标的因**质量问题**（释义二）导致的产品故障。

以上两类原因导致的费用，投保人可以选择投保一项或多项，由保险人和投保人在保险合同

内约定。

责任免除

第七条 仅选择保险责任（一）的，本保险合同对下列任何情形或由于下列任何情形所引起的损失、费用或责任不承担赔偿责任：

（一）属于制造商或供货商依据法律规定或合同约定应当提供的保修服务范围内的损失；

（二）任何无法证实由外来“意外事故”导致的产品损坏。

第八条 仅选择保险责任（二）的，本保险合同对下列任何情形或由于下列任何情形所引起的损失、费用或责任不承担赔偿责任：

（一）由于意外事故导致的产品故障；

（二）被保险人在购买产品前已知悉、认可并接受的有质量问题的产品。

第九条 通用责任免除条款，即选择任意一条保险责任都适用的免除条款。

本保险合同对下列任何情形或由于下列任何情形所引起的损失、费用或责任不承担赔偿责任：

（一）投保人、被保险人及其代表人的故意行为、重大过失或犯罪行为；

（二）盗窃、抢夺或抢劫行为；

（三）出厂时未经检验的产品或经检验属于不合格的产品；

（四）被保险人无法提供有效购买凭据的产品；

（五）产品的正常磨损、腐蚀、氧化、锈垢、耗损等或因积灰、冷凝、受热等渐变性原因导致的损失；

（六）产品在外观上的瑕疵，如脱漆、刮痕、褪色等，但与产品同时受损的情况不在此限；

（七）计算机病毒、其他恶意编码或类似指令破坏产品的正常功用或造成其中数据、程序的毁损或失效；

（八）不影响产品基本使用功能的附件或耗材，包括但不限于电池、耳机、存储卡、充电设备、数据线、鼠标、键盘、书写笔等的损坏或灭失；

（九）非产品的基本功能所需的数据、程序、软件的丢失和损坏；

（十）发生在中华人民共和国境外（包括香港、澳门及台湾地区）的损失；

（十一）政府的行政、司法行为；

（十二）任何由战争、内战、叛乱、革命、军事政变、恐怖事件、核辐射、核爆炸及其他核能事故；

（十三）被保险人未在保险合同约定期限内提出索赔的；

（十四）任何形式的间接损失；

- (十五) 罚款、罚金及惩罚性赔偿；
- (十六) 提高、改善保险产品技术标准、使用性能所产生的额外费用；
- (十七) 投保产品造成投保人、被保险人或其他任何个人、法人或其他组织的人身伤害、精神损害、财产损失或任何经济性利益的损失；
- (十八) 未经生产商或经销商授权对产品进行改动、改装，或未遵循生产商的安装、操作、维护说明而导致的产品故障或损坏；未经保险人授权的修理人员维修造成的产品的故障或损坏；
- (十九) 超过安全使用期或有效期或保质期销售的产品；
- (二十) 投保人与被保险人之间，或被保险人与生产商、销售商、维修服务商之间的任何诉讼、仲裁以及相关费用；
- (二十一) 保险单中载明的应由被保险人自行承担的每次事故免赔额（率）。

保险金额

第十条 保险金额为保险人对投保产品所需承担的最高赔偿金额。保险金额由投保人参照保险价值自行确认，并在保险合同中载明。投保产品的保险金额不得超过该产品的原始购置价格。

免赔额

第十一条 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。

“每次事故”是指一次意外事故或者同一突发性事件引起的一系列意外事故。

保险期限

第十二条 保险期限由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，以保险合同中载明的起讫时间为准。除另有约定外，保险期限不超过一年。

投保人、被保险人义务

第十三条 订立保险合同时，投保人应履行完整、如实的告知义务，如实回答保险人就保险相关事项以及被保险人的其他有关情况提出的询问。

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前，自保险人知道解除事由之日起，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。

第十四条 投保人应当按照本保险合同约定的方式及期限交付保险费。

本合同约定一次性交付保费的或对保费交付方式、交付时间没有约定的，投保人应当在保险责任起始日前一次性交付全额保费。**投保人未按照本条款约定交付保险费的，则本保险不生效，保险人不承担保险责任。保险费交清前发生的保险事故，保险人不承担赔偿责任。**

第十五条 在保险合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当按照合同约定及时通知保险人，保险人可以按照合同约定增加保险费或者解除合同。保险人解除合同的，应当将已收取的保险费，按照合同约定扣除自保险责任开始之日起至合同解除之日止应收的部分后，退还投保人。

被保险人未履行前款规定的通知义务，因保险标的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿责任。

“危险程度显著增加”是指与本保险所承保的被保险人之赔偿责任有密切关系的因素和投保时相比，出现了增加被保险人之赔偿责任发生可能性的变化，足以影响保险人决定是否继续承保或是否增加保险费的情况。

第十六条 被保险人一旦知道或应当知道保险责任范围内的事故发生时，应当：

(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) 发生盗窃、抢夺、抢劫的，被保险人应当及时报警并取得警方出具的立案回执原件；

(三) 立即通知保险人并书面说明事故发生的原因、经过和损失情况。**被保险人故意或者重大过失未能及时通知保险人，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不承担赔偿责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外；**

(四) 允许并且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不能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。**

保险人义务

第十七条 订立本保险合同时，保险人应向投保人说明本保险合同的内容。

第十八条 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。

第十九条 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。

第二十条 保险人收到被保险人的赔偿请求后，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金额的协议后十日内，履行赔偿义务。本保险合同对赔偿期限有约定的，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。

第二十一条 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；保险人最终确定给付的数额后，支付相应的差额。

赔偿处理

第二十二条 被保险人申请赔偿时，应当向保险人提供有效索赔资料，并在保险人指定的维修服务商处进行检测及维修。被保险人需提交的资料包括但不限于：

- （一）保险单或其他有效保险凭证；
- （二）产品实物、产品照片、原始购买发票、保修服务协议、产品检测报告；
- （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，与索赔有关的证明保险事故原因，损失程度的文件、资料。

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被保险人补充提供。

第二十三条 对于保险合同承保范围内的损失，受损保险标的应由保险人指定的维修服务商进行检测，保险人有权选择合适的方式对被保险人的损失进行赔偿：

（一）货币赔偿：根据受损保险标的的实际价值损失，按照本保险合同的约定，以支付保险金的方式赔偿。保险标的的实际价值按投保时的购置价减去已使用年限折旧后的价值计算。即实际价值=购置价×（1-累计折旧率），其中累计折旧率=年折旧率×已使用年限，折旧每满一年扣除一年，不足一年的按一年计算，自购买日起一年内可不计折旧。除另有约定外，年折旧率为20%，或者由投保人和保险人在投保时约定并于保险单中载明，累计折旧率最高不超过80%；

（二）实物修复：对于可维修的保险标的，按照其原始技术标准、使用性能，在保险人指定的维修服务商进行修复；

（三）实物赔偿：保险人以实物替换损坏的保险标的的方式赔偿。替换的实物为相同型号的产品或者与保险标的的等等的类型、结构、状态和性能的产品，且最高不超过保险标的的原始购置价。

发生上述第（一）、（三）项情况时，视为保险人已完全履行本保险合同下所有义务，本保险合同终止。

第二十四条 发生保险事故时，如果被保险人的损失在有其他相同的保险保障下也能获得赔偿的，则保险人按本合同的赔偿限额与其他保险合同及本合同的赔偿限额总和的比例承担赔偿责任。**其他保险人应当承担的赔偿金额，本保险人不负责垫付。**如被保险人未如实告知导致保险人多支付赔偿金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。

第二十五条 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，保险人自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对有关责任方请求赔偿的权利，被保险人应当向保险人提供必要的文件和所知道的有关情况。

被保险人已经从有关责任方取得赔偿的，保险人赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人已从有关责任方取得的赔偿金额。

保险事故发生后，在保险人未赔偿保险金之前，被保险人放弃对有关责任方请求赔偿权利的，保险人不承担赔偿责任；保险人向被保险人赔偿保险金后，被保险人未经保险人同意放弃对有关责任方请求赔偿权利的，该行为无效；由于被保险人故意或者因重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的，保险人可以扣减或者要求返还相应的保险金。

争议处理和法律适用

第二十五条 因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险合同载明的仲裁机构仲裁；保险合同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。

第二十六条 与本合同有关的以及履行本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）。

保险合同解除

第二十七条 在保险合同成立后，投保人 can 以书面形式通知保险人解除合同，但保险人已根据本保险合同约定履行赔偿责任的除外。本保险合同自保险人收到投保人的书面申请之日的二十四时起终止。

保险责任开始前，投保人要求解除本保险合同的，保险人于收到下述资料起 30 日内退还投保人保费。

保险责任开始后，投保人要求解除本保险合同的，保险人于收到下述资料起 30 日内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，并退还投保人**未到期保险费**（释义三）。

投保人解除本保险合同时，需提供下列证明文件和资料：

- （一）保险单或其他保险凭证；
- （二）解除合同申请书；
- （三）投保人身份证明。

释义

第二十八条 本保险合同涉及下列术语时，适用下列释义：

（一）**意外事故**：指产品在正常使用过程中由于外来的、不可预料的，以及被保险人无法控制并造成物质损失的突发性事件。

（二）**质量问题**：指产品在正常使用过程中由于产品不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的；不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的；不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。

（三）**未到期保险费**：除保险合同另有约定外，按下述公式计算未到期保险费：未到期保险费=保险费*[1-（保险合同已经过天数/保险期间天数）]。