

**众安在线财产保险股份有限公司**  
**电子商务平台订单取消保险条款（互联网）**  
**注册号：C00017931912021112403153**  
**（众安在线）（备-其他）【2021】（主）110号**

**第一部分 总则**

**第一条** 本保险合同由保险条款、投保单、保险单或其他保险凭证、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** 本保险合同的被保人为在保单约定的**电子商务平台**（释义一）上注册并使用的自然人。

**第三条** 本保险合同的投保人应为具有完全民事行为能力的被保险人本人、对被保险人有保险利益的其他人或其他有关第三方。

**第四条** 本保险合同的保险人为众安在线财产保险股份有限公司（下称“保险人”）。

**第二部分 保险责任**

**第五条** 保险期间内，被保险人在保险单载明的电子商务平台上通过下订单购买商品或服务，在商品或服务未被送出或使用的情况下被保险人因意外事故或其他原因导致对商品或服务的需求改变，从而取消订单，依照平台规定的订单取消政策取消订单而产生的费用损失，保险人按照保险合同约定的免赔额和赔偿比例负责赔偿，并以保险合同中载明的保险金额为限。

**第三部分 责任免除**

**第六条** 有下列情形之一的，保险人不负责赔偿任何损失、费用：

- （一）投保人、被保险人的违法犯罪行为、恶意行为；
- （二）因发生战争、军事行动、武装叛乱、恐怖威胁或袭击造成订单取消的；
- （三）政府禁令或管制造成订单取消的；
- （四）被保险人与平台方、履行订单内容的第三方串通一致伪造订单取消的；
- （五）不符合平台规定的订单取消政策；
- （六）被保险人就同一订单提出两次及两次以上索赔，保险人对第二次及第二次以上的索赔不负任何赔偿责任；
- （七）不符合平台规定的订单取消政策或与平台方未就订单取消达成一致意见发生的订单取消行为。

**第七条** 下列损失、费用，保险人也不负责赔偿：

- （一）任何间接损失；

- (二) 任何形式的罚金、罚款、滞纳金；
- (三) 保险合同载明的免赔额、按免赔率折算的免赔额；
- (四) 被保险人可从平台方、履行订单内容的第三方退回的订单取消费用；
- (五) 其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用。

#### 第四部分 保险金额与免赔额（率）

**第八条** 本保险合同的保险金额由投保人与保险人协商确定，并在保险单上载明。

本保险合同的免赔额（率）、赔偿比例由投保人与保险人协商确定，并在保险单上载明。

#### 第五部分 保险期间

**第九条** 除另有约定外，本保险合同的保险期间自保险合同生效之日起一年，具体期间以保险单载明的起讫时间为准。

#### 第六部分 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约定的保险凭证，保险人按照约定的时间开始承担保险责任。保险单或者其他保险凭证载明双方约定的合同内容。

**第十一条** 订立本保险合同时，采用保险人提供的格式条款，保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款。保险人应当向投保人说明本保险合同的内容。对本保险合同中免除保险人责任的条款，保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以书面或口头形式向投保人作出明确说明；

**第十二条** 保险人收到被保险人或受益人的给付保险金的请求后，应当及时作出核定；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保险金申请人；对属于保险责任的，在与保险金申请人达成给付保险金的协议后十日内，履行给付保险金义务。本保险合同对给付保险金的期限另有约定的，保险人应当按照约定履行给付保险金的义务。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保险金申请人发出拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

**第十三条** 保险人自收到给付保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其给付的数额不能确定的，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。

**第十四条** 保险人认为保险金申请人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，应当及时一次性通知投保人、被保险人或者受益人补充提供。

## 第七部分 投保人及被保险人义务

**第十五条** 订立保险合同，保险人就被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。

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，不承担给付保险金的责任，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，不承担给付保险金的责任，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，保险人应当承担给付保险金的责任。

**第十六条** 投保人住所或通讯地址变更时，应及时以书面形式通知保险人。投保人未通知的，保险人按本合同所载的最后住所或通讯地址发送的有关通知，均视为已发送给投保人。

**第十七条** 在保险期间内，投保人需变更合同其他内容的，应以书面形式向保险人提出申请。保险人同意后出具批单，并在本保险合同中批注。

**第十八条** 投保人、被保险人或者保险金受益人知道保险事故发生后，应当及时通知保险人，并书面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，不承担赔偿或者给付保险金的责任，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。

上述约定，不包括因不可抗力（释义二）而导致的迟延。

**第十九条** 除本合同另有约定外，投保人应在本合同成立时交清保险费，保险费交清前，本合同不生效，对保险合同生效前发生的保险事故，保险人不承担保险责任。

## 第八部分 保险金申请

**第二十条** 被保险人向保险人申请给付保险金时，应填写保险金给付申请书，并提交以下材料。被保险人因特殊原因不能提供以下材料的，应提供其它合法有效的材料。保险金申请人未能提供有关材料，导致保险人无法核实该申请的真实性的，保险人对无法核实部分不承担给付保险金的责任。

（一）保险金给付申请书；

- (二) 保险合同凭证；
  - (三) 被保险人身份证复印件或护照复印件；
  - (四) 被保险人所支付且无法退回的订单取消费用原始票证；
  - (五) 订单取消的记录；
  - (六) 被保险人的银行账户信息，包括户名、开户行、账号（用于保险人向被保险人支付保险金）；
  - (七) 被保险人委托他人申请的，需提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件；
  - (八) 平台确认同意被保险人取消订单的证明；
  - (九) 与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。
- 若保险人可通过第三方平台或其他信息来源可获得上述信息、资料或数据的，则可相应免除被保险人提交上述材料的义务。

## 第九部分 保险合同解除

**第二十一条** 保险责任开始前，投保人可以书面形式通知保险人解除合同。

投保人解除本合同时，应提供下列证明文件和资料：

- (1) 保险合同解除申请书；
- (2) 保险合同凭据；
- (3) 保险费交付凭证；
- (4) 投保人身份证明。

投保人解除合同的，自保险人接到保险合同解除申请书之日次日零时起，本保险合同的效力终止。保险人收到上述证明文件和资料之日起 30 日内退还本保险合同的**未到期保险费**（释义三）。

## 第十部分 争议处理和法律适用

**第二十二条** 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。

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**）。

## 第十一部分 释义

### 一、电子商务平台

是指在中华人民共和国境内（不包括香港、澳门及台湾地区）登记注册的，按照国家法

律、法规规定取得工商营业执照、电信与信息服务业务经营许可证等，合法经营的电子商务公司。

## 二、不可抗力

指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

## 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)]