

众安在线财产保险股份有限公司
产品置换服务责任保险条款（互联网版）
注册号：C00017930912022013006993
（众安在线）（备-责任保险）【2022】（主）024号

总则

第一条 本保险合同（以下简称“本合同”）由投保单、保险单或其他保险凭证及所附条款，与本合同有关的投保文件、产品置换服务合同标准文本、声明、批注、附贴批单及其他书面文件构成。凡涉及本合同的约定，均应采用书面形式。

第二条 凡在中华人民共和国境内（不含港澳台地区，下同）依法设立的，向消费者提供产品置换服务的服务运营商、销售商，均可作为本合同的投保人和被保险人。

保险责任

第三条 在保险期间内，被保险人与消费者签订产品置换服务合同（以下简称“服务合同”），且该服务合同在投保时已向保险人备案，当服务合同中载明的产品发生了服务合同约定范围内的故障或意外事故，消费者在服务合同规定的期限内向被保险人提出产品置换要求，依照中华人民共和国法律（港澳台地区法律除外）或服务合同的约定应由被保险人承担的产品置换费用，保险人按照本合同的约定负责赔偿。

第四条 保险事故发生后，被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其他必要的、合理的法律费用（以下简称“法律费用”），保险人按照本合同约定也负责赔偿。

责任免除

第五条 出现下列任一情形时，保险人不负责赔偿：

（一）消费者要求置换的产品、产品识别信息与服务合同中记载不一致的，或被涂改、伪造的；

（二）消费者要求置换的产品的用途与服务合同中限定不一致的；

（三）产品遭受的损害事故发生或服务合同生效前，或消费者未在服务合同规定的期限内提出产品置换要求；

（四）产品遭受的损失程度，未达到服务合同所约定的故障或者意外事故的损失程度；

（五）产品非因服务合同所列原因导致的故障或者意外事故；

（六）未经保险人书面同意，被保险人擅自变更服务合同中的责任和义务；

（七）要求置换的产品或有关服务合同未提前向保险人备案并获得保险人认可。

第六条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 根据服务合同规定被保险人不承担产品置换责任的各类原因；
- (二) 投保人、被保险人及其代表的故意行为、重大过失、欺诈、不诚实或违法犯罪行为；
- (三) 消费者的故意行为、重大过失、欺诈、不诚实、违法犯罪行为；
- (四) 消费者使用、维护、保管不当；
- (五) 产品内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗；
- (六) 战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；
- (七) 核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- (八) 大气污染、土地污染、水污染及其他各种污染；
- (九) 行政行为、司法行为。

第七条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 在产品置换过程中，因更换品牌、型号、规格等原因产生的额外费用；
- (二) 任何形式的人身伤害、财产损失，及除本合同第三条所列产品置换费用外其他任何费用支出；
- (三) 产品置换服务中产生的任何间接损失、赔偿责任；
- (四) 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；
- (五) 保险合同中载明的免赔额或按免赔率计算的免赔额金额；
- (六) 超过保险合同载明的各项责任限额之外的超额损失部分。

责任限额与免赔额（率）

第八条 除另有约定外，本合同的责任限额包括每一类产品累计责任限额、每一类产品法律费用责任限额及每一类产品每次事故责任限额。

各项责任限额由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。

第九条 免赔额（率）由投保人与保险人在签订本合同时协商确定，并在保险单中载明。

同时约定免赔额和免赔率的，免赔金额以免赔额或按照免赔率计算的免赔额两者高者为准。

保险期间

第十条 除另有约定外，本合同的保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

第十一条 本合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十二条 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。

第十三条 保险人收到被保险人的赔偿请求后,应当及时就是否属于保险责任作出核定,并将核定结果通知被保险人。

投保人、被保险人义务

第十四条 投保人应履行如实告知义务,如实回答保险人就服务合同以及被保险人的其他有关情况提出的询问,并如实填写投保单。

第十五条 除本合同另有约定外,投保人应在保险合同成立时一次交清保险费。若投保人未按照本合同的约定支付保险费的,则保险人有权通知投保人解除本合同,该保险合同自保险人发出解除书面合同通知时解除。

第十六条 被保险人应严格遵守国家及政府有关部门制定的其他相关法律、法规及规定,加强管理,采取合理的预防措施,尽力避免或减少责任事故的发生。

第十七条 在保险合同有效期内,服务合同的风险程度显著增加的,被保险人应当按照合同的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。

第十八条 保险事故发生时,被保险人应当尽力采取必要的措施,防止或者减少损失。投保人、被保险人知道保险事故发生后,应当及时通知保险人。

第十九条 被保险人收到消费者的损害赔偿请求或得知可能产生损害赔偿时,应及时以书面形式通知保险人,并就损害赔偿请求与保险人进行协商。

第二十条 发生保险责任范围内的损失,应由有关责任方负责赔偿的,被保险人应行使或者保留向该责任方请求赔偿的权利。

在保险人向有关责任方行使代位请求赔偿权利时,被保险人应当向保险人提供必要的文件和其所知道的有关情况。

第二十一条 被保险人申请赔偿时,应向保险人提供下列证明和资料:

- (一) 保险单正本;
- (二) 经保险人备案的置换产品的服务合同、已发生符合服务合同约定的故障或者意外事故的证明;
- (三) 相关费用清单、发票或支付凭证;
- (四) 投保人或被保险人所能提供的与索赔有关的、必要的,并能证明损失性质、原因和程度的其他证明和资料。

赔偿处理

第二十二条 保险人以下列方式之一确定的被保险人的赔偿责任为基础,按照保险合同的约定进行赔偿:

- (一) 被保险人和向其提出损害赔偿请求的消费者协商并经保险人书面确认；
- (二) 仲裁机构裁决；
- (三) 人民法院判决；
- (四) 保险人认可的其他方式。

第二十三条 被保险人根据服务合同约定提供产品置换服务的，保险人根据本合同的约定在扣除免赔额或按照免赔率计算的免赔额后，在每一类产品每次事故责任限额内赔偿产品置换费用。其中产品置换费用中所含的管理费用、运输费用等以实际发生的金额据实赔偿，折旧费用的计算方式如下：

如出险时重置产品购置价低于原产品购置价，则：产品折旧费用=被置换产品出险时重置产品购置价×产品已使用月数×月折旧率

如出险时重置产品购置价高于原产品购置价，则：产品折旧费用=被置换原产品购置价×产品已使用月数×月折旧率

折旧率表根据产品种类以保险单中载明折旧率为准，不足一个月的部分，不计折旧。

第二十四条 在保险期间内，保险人对每一服务合同项下多次事故损失的累计赔偿金额不超过每一类产品累计责任限额，其中对法律费用的赔偿金额不超过每一类产品法律费用责任限额。

争议处理和法律适用

第二十五条 合同争议解决方式由当事人在合同约定从下列两种方式中选择一种：

(一) 因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，提交保险单载明的仲裁委员会仲裁；

(二) 因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，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）。

其他事项

第二十七条 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与保险期间的日比例计收保险费，并退还剩余部分保险费。

第二十八条 本合同约定与《中华人民共和国保险法》等法律规定相悖之处，以法律规定为准。本合同未尽事宜，以法律规定为准。

释义

第二十九条 除另有约定外，本合同中的下列词语具有如下含义：

消费者：指在保险期间内与被保险人签订服务合同的自然人、法人或其他组织。

产品置换服务合同：指被保险人与消费者在保险期间内签订的，约定由被保险人在服务期内提供产品置换服务的协议。

产品置换费用：指保险事故发生后，被保险人根据服务合同应承担的，在产品置换过程中产生的产品折旧费用、管理费用、运输费用等经保险人书面同意的必要且合理的费用，具体以保险单载明的赔偿项目为准。