众安在线财产保险股份有限公司
订单取消保险条款（互联网 A 款）
注册号：C00017931912023022734833
(众安在线)(备-其他)【2024】(主) 048 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，均应采用书面形式。

第二条 凡在本保险合同约定的网络交易平台上合法开展销售商品或服务的经营活动的自然人、法人或非法人组织，可作为本保险合同的投保人，并为本保险合同的被保险人。

第三条 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

第四条 保险期间内，被保险人通过本保险合同约定的网络交易平台销售商品或服务订单，在商品或服务未被送出或使用的情况下，因意外事故或**保险人认可的其他原因**（释义一）导致订单被取消的，在此次取消符合网络交易平台的订单取消规则的情况下，保险人按照保险合同约定在赔偿限额内赔偿被保险人因订单被取消而产生的损失。

第三部分 责任免除

第五条 因下列任何原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）投保人、被保险人及其代表的故意、重大过失或者犯罪行为；

（二）战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；

（三）盗窃、抢劫、抢夺；

（四）行政行为或者司法行为；

（五）地震、海啸及其次生灾害；

（六）政府禁令、管制或为防控法定传染病发布封闭或停工通知；

（七）被保险人与平台或履行订单内容的相关方串通制造订单取消的；

（八）由于被保险人的原因或其他特殊场景（包括但不限于机房故障、数据中心故障、系统遭受网络安全问题等）导致订单取消的。

第六条 下列任何损失、费用，保险人也不负责赔偿：

（一）人身伤亡和财产损失；

（二）任何间接损失；

（三）罚款、罚金和惩罚性赔偿；

（四）其他不属于本保险合同责任范围内的损失、费用。

第七条 有下列情形之一的，保险人不负责赔偿：

（一）不符合平台规定的订单取消政策；

（二）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责赔偿；

（三）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的；

（四）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 保险金额是保险人承担赔偿责任的最高赔偿限额，赔偿限额包括每次事故赔偿限额、累计赔偿限额，由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。每次事故赔偿限额是指保险人就每一独立索赔需向被保险人承担赔偿金额的最高额度。累计赔偿限额是指保险人在保险期限内向就所有独立索赔所需向被保险人承担的所有赔偿金额合计的最高额度。

第九条 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

第十条 保险期间由保险人与投保人协商确定，具体以保险单载明的起讫时间为准。

第六部分 保险人义务

第十一条 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。

第十二条 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；

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 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

第十六条 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。

第十九条 除本保险合同另有约定外，投保人应在本保险合同成立时交清保险费，**保险费交清前，本保险合同不生效，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 赔偿处理

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）被保险人为个人的需提供被保险人的身份证明资料，被保险人为法人或组织的需提供营业执照等资料；

（四）被保险人已销售且无法退回的取消订单的记录；

（五）被保险人已销售且无法退回的取消订单的费用凭证；

（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）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。

被保险人未能提供有关材料，导致保险人无法核实损失情况的，保险人对其无法核实部分不承担赔偿责任。

投保人、被保险人了解并同意保险人在厘定保险责任时将遵循对投保人、被保险人有约束力的、投保本保险时所在的网络交易平台各类协议和/或规则。

第二十一条 保险事故发生后，保险人根据取消原因、免赔额（率）、赔偿比例以及保险单约定的赔偿标准计算赔偿金额，最高不超过保险单载明的赔偿限额。

第二十二条 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。

第九部分 其他事项

第二十三条 投保人和保险人可以协商变更合同内容。变更保险合同的，应当由保险人在保险单或者其他保险凭证上批注或附贴批单，或者投保人和保险人订立变更的书面协议。

第二十四条 保险责任生效前，投保人申请解除保险合同的，保险人退还全部保险费。保险责任生效后，除发生保险合同约定的事项外，不得解除保险合同。

第十部分 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。

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

除另有约定外，本条款所使用的下列名词，其含义如下：

一、保险人认可的其他原因：指可能导致保险事故发生的事件或情形，具体包括但不限于用户方主动取消、物流运力受阻、平台系统等原因，具体由投保人和保险人协商确定，并在保险单中载明。