

众安在线财产保险股份有限公司
配送延误责任保险条款（互联网 2023 版）
注册号：C00017930912023041467413
（众安在线）（备-责任保险）【2024】（主） 035 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、保险凭证以及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均应采用书面形式。

第二条 凡在中华人民共和国境内（不包括港澳台地区）依法设立的电子商务平台经营者（释义一）和平台内经营者（释义二），均可作为本保险的被保险人。

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。

第二部分 保险责任

第四条 在保险期间内，被保险人未在承诺的时限内，向通过保险单载明的电子商务平台下订单的消费者送达其所订购商品的，对于被保险人根据与消费者签订的配送服务合同的约定应当承担的赔偿责任，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

第三部分 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）未经保险人同意，投保人、被保险人擅自变更配送服务合同内容；
- （二）配送服务合同对应的订单无效或被撤销；
- （三）配送服务开始后消费者修改收货地址。

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）投保人、被保险人或其雇员、配送人员的故意或重大过失行为；
- （二）投保人、被保险人或其雇员、配送人员与消费者恶意串通；
- （三）计算机系统故障；
- （四）盗窃、抢劫、抢夺；
- （五）战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；
- （六）行政行为或司法行为；
- （七）地震或其次生灾害、雷电、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、风暴潮、冰雹、台风、飓风、海啸、沙尘暴、暴雪、冰凌、突发性滑坡、崩塌、泥石流等不可抗力；
- （八）消费者未能及时签收商品或提供错误的收货地址。

第七条 配送商品自身的损失及其他不属于本保险责任范围内的损失、费用和责任，保险人也不负责赔偿。

第四部分 赔偿限额、免赔额

第八条 赔偿限额包括每次事故赔偿限额和累计赔偿限额，具体由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。

第九条 每次事故免赔额由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险单中载明。

第五部分 保险期间

第十条 除另有约定外，本保险合同保险期间为一年，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保险凭证。

第十二条 保险人按照本保险合同的约定，认为被保险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、被保险人补充提供。

第十三条 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的协议后十日内，履行赔偿保险金义务。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保险金的义务。保险人依照前款的规定作出核定后，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。

第十四条 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。

第七部分 投保人、被保险人义务

第十五条 订立本保险合同，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，保险人有权解除保险合同。

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，不承担赔偿保险金的责任，但应当退还保险费。

第十六条 除另有约定外，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。

第十七条 被保险人应严格遵守国家及政府有关部门制定的法律、法规，以及国家有关安全、消防、生产操作、劳动保护等方面的规定，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。

保险人可以对被保险人遵守前款约定的情况进行检查，向投保人、被保险人提出消除不安全因素和隐患的书面建议，投保人、被保险人应该认真付诸实施。但前述检查并不构成保险人对被保险人的任何承诺。

投保人、被保险人未按照约定履行上述安全义务的，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

第十八条 在本保险合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应及时书面通知保险人，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行本通知义务的，因保险标的的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不负责赔偿。

第十九条 除另有约定外，被保险人应向保险人申报保险期间内与消费者签订的配送服务合同清单，否则对于未按约定申报的配送服务合同，保险人不承担赔偿责任。

第二十条 知道保险事故发生后：

(一) 被保险人应尽力采取必要、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) 投保人、被保险人应及时通知保险人，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；

(三) 被保险人应保护事故现场，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；

(四) 涉及违法、犯罪的，被保险人应立即向公安部门报案，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

第二十一条 被保险人收到委托人或其利害关系人的损害赔偿请求时，应立即通知保险人。未经保险人书面同意，被保险人对委托人作出的任何承诺、拒绝、出价、约定、付款或赔偿，保险人不受其约束。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，不属于本保险责任范围或超出应赔偿限额的，保险人不承担赔偿责任。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。

第二十二条 被保险人获悉可能发生诉讼、仲裁时，应立即以书面形式通知保险人；接到法院传票或其他法律文书后，应将其副本及时送交保险人。保险人有权以被保险人的名义处理有关诉讼或仲裁事宜，被保险人应提供有关文件，并给予必要的协助。

对因未及时提供上述通知或必要协助导致扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

第二十三条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- (一) 保险单正本；
- (二) 索赔申请书；

(三) 配送服务合同及订单的相关数据;

(四) 投保人、被保险人所能提供的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。

被保险人未履行前款约定的索赔材料提供义务, 导致保险人无法核实损失情况的, 保险人对无法核实部分不承担赔偿责任。

第八部分 赔偿处理

第二十四条 保险人的赔偿以下列方式之一确定的被保险人的赔偿责任为基础:

- (一) 被保险人和向其提出损害赔偿请求的委托人协商并经保险人确认;
- (二) 仲裁机构裁决;
- (三) 人民法院判决;
- (四) 保险人认可的其它方式。

第二十五条 保险事故发生后, 保险人在每次事故赔偿限额内赔偿被保险人根据配送服务合同约定支付的赔偿金。

在保险期间内, 保险人对多次事故承担的赔偿金额之和最高不超过累计赔偿限额。

第二十六条 保险事故发生后, 被保险人未向消费者赔偿的, 保险人不负责向被保险人赔偿保险金。

第二十七条 发生保险事故时, 如果被保险人的损失在有相同保障的其他保险项下也能够获得赔偿, 则保险人按照本保险合同的赔偿限额与其他保险合同及本保险合同的赔偿限额总和的比例承担赔偿责任。

其他保险人应承担的赔偿金额, 保险人不负责垫付。若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。

第二十八条 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。

第二十九条 保险人受理报案、进行现场查勘、核损定价、参与案件诉讼、向被保险人提供建议等行为, 均不构成保险人对赔偿责任的承诺。

第三十条 被保险人向保险人请求赔偿保险金的诉讼时效期间为二年, 自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

第九部分 争议处理和法律适用

第三十一条 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，依法向中华人民共和国（不包括香港、台湾及澳门地区）人民法院起诉。

第三十二条 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）。

第十部分 其他事项

第三十三条 本保险合同成立后，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。

第三十四条 投保人可随时书面申请解除本保险合同，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，保险人于收到上述资料起 30 日内退还投保人保险费。

保险责任开始后，投保人要求解除合同的，除另有约定外，保险人按日比例计收从保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的保险费，并将剩余部分退还投保人。

保险人亦可解除本保险合同。保险责任开始前，保险人要求解除合同的，不得向投保人收取手续费，并应退还已收取的保险费；保险责任开始后，保险人可提前十五天通知投保人解除合同，按日比例计收从保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的保险费，并将剩余部分退还投保人。

第三十五条 发生保险事故且保险人已承担赔偿责任的，自保险人赔偿之日起三十日内，投保人可解除本保险合同；除合同另有约定外，保险人也可以解除合同，但应当提前十五日通知投保人。

保险合同依据前款规定解除的，保险人应当将累计赔偿限额扣除累计已赔偿金额后剩余部分的保险费，按照日比例计收从保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的部分后，退还投保人。

第十一部分 释义

第三十六条 除另有约定外，本合同中的下列词语具有如下含义：

一、**电子商务平台经营者**：指在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。

二、**平台内经营者**：指通过电子商务平台销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

除以上释义外，对其他专业术语的理解，以相关法律法规的解释为准。