众安在线财产保险股份有限公司
网约车出行服务保险条款（互联网 2023 版 A 款）
注册号：C0001793191202311300415 1
（众安在线）（备-其他）【2025】（主）016 号

第一部分　总则

第一条　合同构成

本保险合同（以下简称“本合同”）由保险条款、投保单、保险单或其他保险凭证组成。凡涉及本合同的约定，均应采用书面形式。

第二条　合同的成立

投保人提出保险申请，经**保险人**（释义一）同意承保，本合同成立。

第三条　投保人

本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或对被保险人有保险利益的其他人。

第四条　被保险人

除另有约定外，凡通过本合同约定的网约车平台下单预约网约车车辆出行的人员，均可作为本合同的被保险人。

第五条　受益人

除另有约定外，本合同保险金的受益人为被保险人本人。

第二部分　保障内容

第六条　保险责任

本合同的保险责任包括“网约车送驾服务延误保险金”、“网约车接驾服务延误保险金”、“网约车服务订单被取消保险金”和“网约车订单无响应保险金”四项责任。其中“网约车送驾服务延误保险金”为必选责任，“网约车接驾服务延误保险金”、“网约车服务订单被取消保险金”和“网约车订单无响应保险金”为可选责任。投保人可只投保必选责任，也可在投保必选责任的同时选择投保一项或多项可选责任，**但不能单独投保可选责任。**具体由投保人和保险人在投保时约定，并在本合同中载明，**所投保的保险责任一经确定，在本合同保险期间内不得变更。**

（一）网约车送驾服务延误保险金（必选）

在保险期间内，被保险人通过本合同约定的网约车平台成功发起网约车预约订单且由提供网约车服务的驾驶人成功接单并生成网约车服务订单后，在实际乘坐所预约的网约车车辆出行的过程中，由于自然天气、交通堵塞或其他非被保险人自身原因，导致实际到达时间晚于服务订单订立时的预计到达时间，且行程延误时长达到保险单约定的时间，保险人按本合

同的约定给付网约车送驾服务延误保险金，保险金给付以保险单所载明的金额为限。

除另有约定外，服务订单订立时的预计到达时间指被保险人上车时网约车平台首次显示的预计到达时间。

（二）网约车接驾服务延误保险金（可选）

在保险期间内，被保险人通过本合同约定的网约车平台成功发起网约车预约订单且由提供网约车服务的驾驶人成功接单并生成网约车服务订单后，在实际等待所预约的网约车车辆出行的过程中，由于自然天气、交通堵塞或其他非被保险人自身原因，导致实际出发时间晚于服务订单订立时的预计接驾时间，且接驾延误时长达到保险单约定的时间，保险人按本合同的约定给付网约车接驾服务延误保险金，保险金给付以保险单所载明的金额为限。

除另有约定外，服务订单订立时的预计接驾时间指提供网约车服务的驾驶人成功接单时网约车平台首次显示的预计接驾时间。

（三）网约车服务订单被取消保险金（可选）

在保险期间内，被保险人通过本合同约定的网约车平台成功发起网约车预约订单且由提供网约车服务的驾驶人成功接单并生成网约车服务订单后，由于自然天气、交通堵塞或其他非被保险人自身原因等外在因素，导致提供网约车服务的驾驶人在订单订立后超出约定的时间单方面取消与被保险人订立的网约车服务订单，致使被保险人无法实际搭乘所预约网约车车辆出行的，保险人按本合同的约定给付网约车服务订单被取消保险金，保险金给付以保险单所载明的金额为限。

（四）网约车订单无响应保险金（可选）

在保险期间内，被保险人通过本合同约定的网约车平台成功发起网约车预约订单后，由于网约车平台调度等非被保险人自身原因，导致被保险人预约订单在约定的时间内无响应，保险人按本合同的约定给付网约车订单无响应保险金，保险金给付以保险单所载明的金额为限。

第七条　责任免除

因下列原因造成被保险人网约车送驾服务延误、网约车接驾服务延误、网约车服务订单被取消、网约车订单无响应的，保险人不承担给付保险金责任：

（一）投保人、被保险人的故意、恶意、重大过失行为；

（二）战争、类似战争行为、敌对行为、武装冲突、军事行动、恐怖活动、谋反、政变、罢工、暴动、民众骚乱；

（三）核裂变、核聚变、核武器、核材料、核爆炸、核辐射以及放射性污染；

（四）地震、海啸；

（五）洪水、冰凌、泥石流、崖崩、突发性滑坡、火山爆发、地面突然塌陷等自然灾害；

（六）被保险人虚假交易、恶意套现、作弊等行为；

（七）不符合平台规定的出车、乘车、支付等行为，如：使用非法工具分享、下载、安装、注册或登录多个账号及其他不正当行为；

（八）订单接单时间早于本合同生效时间的；

（九）被保险人未通过合同约定的理赔流程申请理赔的；

（十）因被保险人自身原因取消网约车预约或服务订单的；

（十一）因被保险人自身原因造成网约车预约订单或服务订单延误的；

（十二）被保险人提供伪造、变造证明材料的；

（十三）被保险人乘车途中变更目的地的；

（十四）机房故障、数据中心故障、系统遭受网络安全问题、软件崩溃、网约车系统崩溃或 APP 端服务异常等导致被保险人网约车送驾服务延误、网约车接驾服务延误、网约车服务订单被取消或网约车订单无响应的；

（十五）其他不属于本合同责任范围内的损失和费用。

第八条　保险金额

保险金额是保险人承担给付保险金责任的最高限额。本合同的保险金额由投保人、保险人双方约定，并在保险合同中载明。保险金额一经确定，保险期间内不能进行变更。

第九条　保险期间

本合同为不保证续保合同，保险期间由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，以本合同中载明的起讫时间为准，但最长不超过 1 年。保险期间届满，投保人需要重新向保险人申请投保本产品，并经保险人同意，交纳保险费，获得新的保险合同。

若保险期间届满时，本合同对应保险产品统一停售，保险人将不再接受投保申请。

第三部分　保险人的义务

第十条　提示和说明

订立本合同时，保险人会向投保人说明本合同的内容。对本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做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做出明确说明；未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第十一条　保险单和保险凭证

本合同成立后，保险人应向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十二条　保险金的给付

保险人收到被保险人或受益人的给付保险金的请求后，应当及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，应当在收到完整索赔资料的三十日内作出核定，但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或受益人；对属于保险责任的，在与被保险人或受益人

达成给付保险金的协议后十日内，履行赔偿保险金义务。保险合同对给付保险金的期限有约定的，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被保险人或受益人发出拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

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。

第十三条　索赔资料不完整通知

保险人认为被保险人或受益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、被保险人或受益人补充提供。

第四部分　投保人、被保险人义务

第十四条　交费义务

除另有约定外，投保人应当在本合同成立时交清保险费。**保险费交清前，本合同不生效。对合同生效前发生的保险事故，保险人不承担保险责任。**

第十五条　如实告知

投保人应如实填写投保单并回答保险人提出的询问，履行如实告知义务。

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　住址、通讯地址或数据电文联系方式变更告知义务

投保人住址、通讯地址或数据电文联系方式变更时，应及时以书面形式或双方认可的其他形式通知保险人。投保人未通知的，保险人按本合同所载的最后住址、通讯地址或数据电文联系方式发送的有关通知，均视为已发送给投保人。

第十七条　变更批注

在保险期间内，投保人需变更保险合同内容的，应以书面形式或双方认可的其他形式向保险人提出申请。保险人同意后出具批单，并在本合同中批注。

投保人通过保险人同意或认可的网站等互联网渠道提出变更本合同的申请，视为投保人

的书面申请。

第十八条　保险事故通知义务

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，不承担给付保险金责任，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。

第五部分　保险金的申请

第十九条　保险金的申请

保险金申请人（释义三）向保险人申请给付保险金时，应提供以下材料：

（一）保险金给付申请书；

（二）保险合同凭证；

（三）保险金申请人的有效身份证件；

（四）支持索赔的全部账单、证明、信息和证据，指定网约车平台出具的行程订单单据等。保险金申请人因特殊原因不能提供上述材料的，应提供其它合法有效的材料；

（五）保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料，如指定网约车平台录音、录像信息等；

（六）若保险金申请人委托他人申请的，还应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。

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。

第六部分　保险合同的解除、终止和争议处理

第二十条　合同的解除

在本合同成立后，投保人可以书面形式或双方认可的其他形式通知保险人解除合同，**但保险人已根据本合同的约定给付保险金的除外。**

投保人解除本合同时，应提供下列证明文件和资料：

（一）保险合同解除申请书；

（二）保险合同凭据；

（三）保险费交付凭证；

（四）投保人身份证明。

投保人要求解除本合同，自保险人接到保险合同解除申请书之日次日零时起，本合同的效力终止。保险人收到上述证明文件和资料之日起 30 日内退还本合同的**未满期净保险费**（释

义四）。

投保人通过保险人同意或认可的网站等互联网渠道提出解除本合同的申请，视为投保人的书面申请。

第二十一条　合同的争议处理

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）**。

第二十二条　诉讼时效期间

保险金申请人向保险人请求给付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。

第二十三条　效力终止

发生以下情况之一时，本合同效力即时终止：

（一）保险期间届满；

（二）被保险人身故；

（三）因本合同其他条款所约定的情况而终止效力。

第七部分　释义

一、保险人

指众安在线财产保险股份有限公司。

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、保险金申请人

指受益人或被保险人的继承人或依法享有保险金请求权的其他自然人。

四、未满期净保险费

除另有约定外，按下述公式计算未满期净保险费：

未满期净保险费=保险费×[1-(保险单已经过天数/保险期间天数)]×(1-退保手续费率)。经过天数不足一天按一天计算。