

众安在线财产保险股份有限公司
电子商务平台消费保障保险条款（互联网 2025 版）
注册号：C00017931912025070231653

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 在电子商务平台购买商品或服务的消费者、销售方或其他经保险人同意的第三方均可作为本保险合同的投保人。

第三条 本保险合同的被保险人为购买商品或服务的消费者。

第四条 本保险的保险人众安在线财产保险股份有限公司（以下简称“保险人”）。

保险责任

第五条 在保险期间内，被保险人在保险合同载明的电子商务平台购买商品或服务，商品或服务由于存在保单载明的质量问题或其他保险人认可的原因导致无法满足该商品或服务所应满足消费者的需求，被保险人向保险人提出索赔的，保险人按照本保险合同的约定扣除免赔额/率后，在约定的赔偿限额内负责赔偿。

责任免除

第六条 发生任何下列情形之一的，保险人不负责赔偿：

- （一）被保险人购买的商品或服务是本保险合同约定可以承保范围外的；
- （二）非被保险人本人购买的商品或服务；
- （三）被保险人购买的商品被销售方或制造方召回的；
- （四）被保险人购买的商品或服务订单/合同被认定为无效或被撤销的，或按法定或约定解除的；
- （五）被保险人购买的商品或服务毁损或灭失，导致无法认定保险事故的；
- （六）被保险人购买的商品用于销售、转售等非自身消费的目的；
- （七）被保险人从其他第三方已获得赔偿的部分；
- （八）商家或其雇员采取欺诈的方式，或与被保险人或其雇员采用恶意串通等手段订立商品或服务订单的；
- （九）商家、被保险人提供伪造、变造证明材料的；
- （十）保险事故所造成的诉讼费、复利、罚息、侵权赔偿金、逾期利息以及精神损失费；
- （十一）被保险人的间接损失；
- （十二）保险合同中载明的免赔额（率）。

第七条 其他不属于本保险责任范围内的损失和费用，保险人均不负责赔偿。

赔偿限额与免赔额（率）

第八条 赔偿限额为保险人承担赔偿责任的最高限额，由投保人和保险人协商确定，并

在保险合同中载明。

第九条 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。

保险期间

第十条 除另有约定外，保险期间自保险合同生效之日起一年，以保险合同载明的起讫时间为准。

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 保险人依据本保险合同第十六条所取得的保险合同解除权，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。

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，保险人应当承担赔偿责任。

第十三条 保险人按照第十九条的约定，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。

第十四条 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应当及时对是否属于保险责任作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定，但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。本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发出拒绝赔偿通知书，并说明理由。

第十五条 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。

投保人及被保险人义务

第十六条 订立保险合同，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。

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。

第十七条 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。

第十八条 知道或应该知道保险事故发生后，被保险人应该：

（一）及时向保险人提出索赔申请；

(二) 妥善保存购买凭据、商品本身及其他与交易相关的资料信息；

(三) 协助投保人、保险人进行事故调查。**被保险人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。**

赔偿处理

第十九条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

(一) 索赔申请书；

(二) 保险合同凭据；

(三) 被保险人身份证明；

(四) 商品或服务的购买记录（包含但不限于支付凭证、购物发票、信用卡账单、银行卡流水等信息）；

(五) 保单载明的商品或服务存在质量问题或其他保险人认可的原因导致商品或服务无法满足该商品或服务所应满足一般消费者的需求的相关证明材料；

(六) 保险人合理要求的，与明确保险事故、厘定损失承担相关的资料、信息；

(七) 其他能证明保险事故发生及损失程度的文件、资料。

被保险人因特殊原因不能提供以上材料的，应提供其他合法有效的材料。**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，保险人对无法核实的部分不承担赔偿责任。**

第二十条 发生保险责任范围内的损失，保险人按照其实际损失乘以本保险合同约定的赔付比例后，在保险金额范围内计算赔偿。

第二十一条 发生保险责任范围内的损失，除另有约定外，保险人以支付保险金的方式赔偿。

第二十二条 发生保险事故时，如果投保人重复保险且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，则本保险人按照本保险合同的保险金额与其他保险合同及本保险合同的保险金额总和的比例承担赔偿赔偿责任。

其他保险人应承担的赔偿金额，本保险人不负责垫付。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。如索赔人已经从其他保险下获得赔偿的，则对已获赔偿部分保险人不再按前述约定进行损失分摊。

第二十三条 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。

争议处理和法律适用

第二十四条 因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险单载明的仲裁机构仲裁；保险单未载明仲裁机构且争议发生后未达成仲裁协议的，可依法向有管辖权的人民法院起诉。

第二十五条 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门或台湾地区法律）。

其他事项

第二十六条 在保险合同成立后，投保人可以书面形式通知保险人解除合同，但保险人已根据本保险合同约定履行赔偿责任的除外。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，保险人于收到下述资料起 30 日内退还投保人保费。

保险责任开始后，投保人要求解除本保险合同的，保险人于收到下述资料起 30 日内按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，并退还投保人**未满期保险费**（见释义一）。

投保人解除本保险合同时，需提供下列证明文件和资料：

- （一）保险单或其他保险凭证；
- （二）解除合同申请书；
- （三）投保人身份证明。

释义

第二十七条 除另有约定外，本保险合同中的下列词语具有如下含义：

（一）**未满期保险费**：除保险合同另有约定外，按下述公式计算**未满期保险费**：
$$\text{未满期保险费} = \text{保险费} \times [1 - (\text{保险合同已经过天数} / \text{保险期间天数})]$$
。