

众安在线财产保险股份有限公司
网络购物退换货运费损失保险条款（互联网 2026 版）
注册号：C00017931912026021373143

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、批单及特别约定组成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

第二条 经保险人审核符合承保条件，并实际承担网购商品退换货运费的买方、卖方、电子商务网络平台运营方或其他相关第三方，可作为本保险合同的被保险人。

保险责任

第三条 在保险期间内，当买方在本保险合同约定的电子商务网络平台上与卖方签订实物类商品订单，且卖方发出货物后，依照电子商务网络平台规定的退换货政策，发生下列情形的，保险人按照本保险合同的约定，在保险金额范围内予以赔偿：

（一）在约定的退货期限内，卖方接受买方的退货申请，且买方退回相应货物，由被保险人实际承担的寄回货物的运费损失。

（二）在约定的换货期限内，卖方接受买方的换货申请，且买方退回相应货物，由被保险人实际承担的寄回货物的运费损失。

投保人可选择投保以上一项或全部保险责任，并由保险人在本保险合同中载明。

责任免除

第四条 有下列情形之一的，保险人不负责赔偿任何损失、费用：

- （一）投保人、被保险人及其代理人的故意、恶意行为；
- （二）卖方未发货或没有发生退货或换货物流；
- （三）被保险人向保险人提供虚假物流信息的；
- （四）卖方与买方串通一致伪造退换货的情形；
- （五）不符合平台规定的退换货政策，或买方与卖方未就退换货达成一致意见发生的退换货情形；
- （六）买方未在约定的退换货期限内发起退换货流程的情形；
- （七）未通过有经营资质的经营运输服务企业进行退换货的；
- （八）数字商品（释义一）、票务产品（释义二）、旅游服务类产品（释义三）等非实物类商品订单的退换货。

第五条 下列损失、费用，保险人也不负责赔偿：

- （一）买方网购的商品的自身损失、损坏；
- （二）任何间接损失；
- （三）就同一物流运单号提出多次索赔中的第二次及以上部分；
- （四）被保险人未实际承担的退换货运费部分的损失；
- （五）被保险人可以从平台、卖方或其他渠道取得运费的补偿部分，不论是否已实际取得；
- （六）买方退换货过程中缴纳的任何出口关税或相关费用支出；
- （七）任何形式的罚金、罚款、滞纳金；
- （八）其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用。

保险金额与免赔额（率）

第六条 保险金额由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，并在本保险合同中载明。

第七条 免赔额（率）由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，并在本保险合同中载明。

保险期间

第八条 保险期间由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，以本保险合同中载明的起讫时间为准，但最长不超过1年。

保险人义务

第九条 订立保险合同时，保险人应当向投保人说明本保险合同的内容。

第十条 本保险合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险合同或其他保险凭证。

第十一条 保险人依据第十五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。

保险人在保险合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除保险合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿责任。

第十二条 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。

投保人、被保险人义务

第十五条 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，保险人有权解除保险合同。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于保险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，保险人对于保险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。保险人对合同生效前发生的保险事故不承担保险责任。

第十七条 知道保险事故发生后，被保险人应该：

（一）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）及时通知保险人，并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。

第十八条 若被保险人为卖方的，由于卖方产品质量缺陷或瑕疵，造成退换货风险程度显著增加的，卖方应尽力采取一切必要、合理的措施，避免保险事故发生，并立即通知保险人，保险人可以按照实际风险程度要求增加保险费或解除保险合同。保险人解除保险合同的，应当将已收取的保险费，按照扣除自保险责任开始之日起至保险合同解除之日止应收的部分后，退还投保人。

被保险人未履行前款规定的通知义务的，因退换货风险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任，如保险人向被保险人支付赔偿款的，被保险人应当将同等数额的赔偿款退还给保险人。

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) 保险合同或保险凭证原件；
- (三) 发生退换货物品的网购交易记录；
- (四) 卖方确认同意买方退换货的证明；
- (五) 网购的商品的物流信息及运单跟踪记录（记录有物流公司的名称、买方与卖方信息、收件人和寄件人地址、运单编号等）；
- (六) 退回网购的商品的物流信息及运单跟踪记录（记录有物流公司的名称、买方与卖方信息、收件人和寄件人地址、运单编号等）；
- (七) 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）；
- (八) 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；
- (九) 若被保险人委托他人申请的，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。

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。**

保险人可通过第三方平台或其他渠道获得上述信息、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。

第二十条 保险事故发生时，被保险人对保险标的不具有保险利益的，不得向保险人请求赔偿保险金。

第二十一条 被保险人在未发生保险事故的情况下，谎称发生了保险事故，向保险人提出赔偿保险金的请求的，保险人有权解除保险合同，并不退还保险费。

投保人、被保险人故意制造保险事故的，保险人有权解除保险合同，不承担赔偿保险金的责任，也不退还保险费。

保险事故发生后，投保人、被保险人以伪造、变造的有关证明、资料或者其他证据，编造虚假的事故原因或者夸大损失程度的，保险人对其虚报的部分不承担赔偿保险金的责任。

投保人、被保险人有前款所列行为之一，致使保险人支付保险金或者支出费用的，应当退回或者赔偿。

第二十二条 发生保险责任范围内的损失时，保险人可以在以下两种方式中选择其中一种赔偿方式，在投保人投保时予以明示，并在保险合同上载明：

（一）保险人按保险合同约定向被保险人给付保险赔偿金；

（二）由保险人指定的第三方，为被保险人提供与保险赔偿金额等值且与损失类型相匹配的专业服务。**服务费用由保险人直接支付给指定第三方，保险人不再向被保险人支付保险金。**

第二十三条 保险事故发生时，如果存在重复保险，保险人按照本保险合同的相应保险金额与其他保险合同及本保险合同相应保险金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，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。

第二十四条 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。

争议处理和法律适用

第二十五条 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，提交保险合同上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。

第二十六条 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议，适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门及台湾地区法律）。

其他事项

第二十七条 变更保险合同的，应当由保险人在保险合同或其他保险凭证上批注或签发批单，或投保人和保险人订立变更保险合同的书面协议。

第二十八条 在本保险合同成立后，投保人可以书面形式通知保险人解除本保险合同，但本保险合同另有约定的除外。

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。

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，保险人于收到上述资料起 30 日内按下述原则计算退还投保人未到期保险费：

未发生保险事故的，**除另有约定外**，按下述公式计算未到期保险费：未到期保险费=保险费×[1-(保险单已经过天数/保险期间天数)]。其中，经过天数不足一天的按一天计算。

释义

第二十九条 本保险合同涉及下列术语时，适用下列释义：

一、数字商品：以电子形式销售、交付并使用的商品，包括但不限于电子书、音乐文件、视频、软件、数字图像、电子版手册，以及在游戏中销售的虚拟商品。

二、票务产品：包括但不限于机票，火车票，文化演出、体育活动或旅游景点的门票等。

三、旅游服务类产品：指旅游经营者提供的与旅游相关的服务，包括但不限于旅游行程的安排、签证服务、酒店预订等。