

众安在线财产保险股份有限公司
电子商务经营者责任保险条款（互联网 2026 版 A 款）
注册号：C00017930912026043018463

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）登记注册的，按照国家法律、法规规定取得营业执照、电信与信息服务业务经营许可证等资质，合法经营的电子商务经营者，均可作为本保险合同的投保人、被保险人。

保险责任

第三条 在保险期间内或保险合同载明的追溯期内，因发生以下情形，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律，下同）或商品销售合同或服务合同约定应由被保险人承担的经济赔偿责任或给付金钱义务，保险人按照本保险合同约定负责赔偿：

（一）被保险人销售的商品或提供的服务造成第三者人身伤亡和/或财产损失的；

（二）被保险人存在疏忽、错误或失职行为造成第三者人身伤亡和/或财产损失的；

（三）被保险人违背《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国电子商务法》等相关法律或经营页面、服务合同内容中对生产者、销售者的产品质量责任和义务，应当提供修理、更换、退货服务或承担赔偿的。

投保人可选择以上一项或多项进行投保，并在保险合同中载明。

前述“给付金钱义务”指《中华人民共和国民事诉讼法》所述的“给付金钱义务”。

第四条 保险事故发生后，由于被保险人销售商品的修理、更换或退货引起的应由被保险人承担的合理的、必要的鉴定费用、运输费用和交通费用（以下简称“修换退费用”），保险人按照本保险合同约定负责赔偿。

第五条 保险事故发生后，被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其他必要的、合理的法律费用（以下简称“法律费用”），保险人按照本保险合同约定也负责赔偿。

责任免除

第六条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）因商品缺陷造成被保险人所有、照管或控制的其他财产的损失；

（二）商品仍在制造或销售场所，尚未转移至用户或消费者手中所造成的损失赔偿责任；

(三) 被保险人故意违法生产、出售或分配的商品造成的人身伤亡、财产损失导致的赔偿责任;

(四) 保险合同中载明的免赔额或按保险合同载明的免赔率计算的免赔额。

第七条 下列原因导致的损失、费用或责任, 保险人不负责赔偿:

- (一) 投保人、被保险人及其代表的故意行为、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) 核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染;
- (四) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染;
- (五) 行政行为或司法行为;
- (六) 自然灾害;
- (七) 被保险人违法、违规经营或超出业务经营范围或期限的;
- (八) 因黑客入侵、系统故障、网络瘫痪、电脑设备问题导致的索赔。

责任限额与免赔额(率)

第八条 本保险合同的责任限额包括每次事故责任限额、每次事故人身伤亡责任限额、每次事故每人人身伤亡责任限额、每次事故财产损失责任限额、每次事故法律费用责任限额、每次事故修换退费用责任限额、累计责任限额。各项责任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)由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定, 并在保险合同中载明。

保险合同中同时载明了免赔额和免赔率的, 免赔金额以免赔额和按照免赔率计算的金额中的高者为准。

保险期间

第十条 保险期间不超过一年, 具体以保险单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 保险事故发生后, 投保人、被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的, 保险人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请求后, 应当及时就是否属于保险责任作出核定, 并将核定结果通知被保险人。

投保人、被保险人义务

第十四条 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。

第十五条 合同交费方式由保险人和投保人根据合同约定从下列两种方式中选择一种：

(一) 保险合同约定一次性交付保险费的，投保人应在保险合同成立时一次交清保险费。保险费交清前，本保险合同不生效，保险人有权解除保险合同，在解除合同前，保险人对保险费交清前发生的保险事故不承担保险责任。

(二) 保险合同约定以分期付款方式交付保险费的，应在保险合同中载明分期交付的周期，投保人应按约定交付每期保险费。如投保人未按合同约定支付首期保险费的，保险合同不生效，保险人对首期交费之前发生的保险事故不承担保险责任。第二期及其他期未按合同约定交付的，保险人可以解除保险合同。

第十六条 被保险人应严格遵守《中华人民共和国电子商务法》以及国家及政府有关部门制定的其他相关法律、法规及规定，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。

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。

第十七条 在保险合同有效期内，如保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当按照合同约定及时通知保险人，保险人可以按照合同约定增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行前款约定的通知义务的，因保险标的的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任。

第十八条 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) 保护事故现场，允许并且协助保险人进行事故调查。

第十九条 被保险人收到第三者的赔偿请求时，应立即通知保险人。**未经保险人书面同意，被保险人对第三者及其代理人作出的任何承诺、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。

第二十一条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- (一) 保险单号或有效保险凭证；
- (二) 索赔申请书；
- (三) 被保险人对第三者索赔的说明及意见；
- (四) 索赔涉及的商品销售或服务合同、服务承诺等；
- (五) 事故证明材料，包括被保险人采纳的第三方数据或标准的证明资料；
- (六) 索赔人提交的索赔文件及相关证明材料；
- (七) 修退换费用、法律费用相关合同和费用支付证明；
- (八) 被保险人与受害人签订的赔偿协议书或和解书；经判决或仲裁的，应提供判决书或仲裁裁决文书；
- (九) 投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

投保人、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。

赔偿处理

第二十二条 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，按照保险合同的约定进行赔偿：

- （一）被保险人和向其提出赔偿请求的第三者书面协商一致并经保险人确认；
- （二）仲裁机构裁决；
- （三）人民法院判决；
- （四）保险人认可的其他方式。

第二十三条 发生保险责任范围内的损失，保险人按以下方式计算赔偿：

（一）对于每次事故造成的损失，保险人在每次事故责任限额内计算赔偿；其中，保险人对每次事故第三者人身伤亡承担的责任不超过每次事故人身伤亡责任限额，对每次事故每名第三者人身伤亡承担的责任不超过每次事故每人人身伤亡责任限额，对每次事故财产损失承担的责任不超过每次事故财产损失责任限额；

（二）对每次事故被保险人发生的法律费用，最高不超过每次事故法律费用责任限额。在保险期间内发生多次事故的，保险人赔偿的法律费用总和不超过累计法律费用责任限额。

（三）对每次事故被保险人发生的修换退费用，最高不超过每次事故修换退费用责任限额。在保险期间内发生多次事故的，保险人赔偿的修换退费用总和不超过累计修换退费用责任限额。

（四）如保险合同约定了免赔额（率），则保险人在计算对应赔偿金额时将按合同约定扣除相应免赔额（率）。

（五）在保险期间内发生多次事故的，保险人的赔偿金额之和不超过累计责任限额。

第二十四条 保险事故发生时，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责任限额与其他保险合同及本保险合同的责任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，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。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

争议处理和法律适用

第二十七条 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，依法向中华人民共和国境内（港澳台地区除外）人民法院起诉。

第二十八条 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）。

其他事项

第二十九条 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付退保手续费，保险人应当退还保险费。

保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知到达保险人之日起，保险合同解除，保险人按照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，并退还剩余部分保险费。

第三十条 本保险合同约定与《中华人民共和国保险法》等法律规定相悖之处，以法律规定为准。本保险合同未尽事宜，以法律规定为准。

释义

【电子商务经营者】是指通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括**电子商务平台经营者、平台内经营者**以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

【电子商务平台经营者】是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。

【平台内经营者】是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。