

众安在线财产保险股份有限公司
售后服务备用品费用补偿责任保险条款（互联网 2026 版）
注册号：C00017930912026081806463

第一部分 总 则

第一条 本保险合同（以下简称为“本合同”）由保险条款、投保单、保险单以及批单组成。凡涉及本合同的约定，均采用书面形式。

第二条 凡在中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区）依法登记注册成立的，与消费者签订的售后服务备用品服务类合同（以下简称“服务合同”），并依据该合同所载内容向消费者提供备用品服务的设备生产商、销售商、交易市场或服务商等，可作为本合同的被保险人。

第二部分 保险责任

第三条 在保险期间内，服务合同中载明的设备因发生服务合同约定的故障或意外损坏时，被保险人按照服务合同约定应当提供备用品服务而产生的费用，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

第四条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）《中华人民共和国民法典》规定的“不可抗力”，即不能预见、不能避免且不能克服的客观情况；

（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）行政行为或司法行为；

（四）约定设备用于竞赛或者测试的；

（五）投保人、被保险人的故意行为；

（六）使用者的故意行为；

（七）使用者因未遵照产品使用说明导致的产品故障；

（八）使用者私自改造产品导致的产品故障。

第五条 发生下列情形之一的，保险人不负责补偿：

（一）被保险人与使用者或其代理人串通，骗取保险补偿的；

(二) 约定设备及其承载物处于查封、扣押期间的。

第六条 下列损失、费用和责任，保险人不负责补偿：

(一) 售后服务期间结束之后产生的损失、费用；

(二) 因被保险人售后服务质量不合格或处于同一产品故障再次返回售后服务期间产生的损失、费用；

(三) 本保险合同载明的免赔额或按免赔率折算的免赔额。

第七条 其他不属于本合同责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

第四部分 责任限额与免赔额（率）

第八条 责任限额包括每次事故责任限额、累计责任限额，由投保人和保险人协商确定，并在保险合同中载明。

每次事故免赔额（率）由投保人和保险人在签订合同时协商确定，并在保险合同中载明。

第五部分 保险期间

第九条 除另有约定外，保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

第六部分 保险人义务

第十条 本合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十一条 保险人依本保险条款第十四条取得的合同解除权，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。

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。

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保险金的责任。

第十五条 除另有约定外，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。

第十六条 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。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部分不承担赔偿责任。

第十七条 被保险人收到损害赔偿请求时，应当立即通知保险人。未经保险人书面同意，被保险人自行对受害者以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金额的，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。

第十八条 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。经被保险人同意，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引起或扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

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）保险单正本和保险费收据；
- （二）有关部门或机构出具的事故证明材料、调查处理报告或其他证明；
- （三）生效的法律文书（包括裁定书、裁决书、判决书、调解书等）；
- （四）投保人或被保险人所能提供的，与索赔有关的、必要的，并能证明损失性质、原因和程度的其他证明和资料。

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。

第二十条 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，被保险人应行使或保留向该责任方请求赔偿的权利。

保险事故发生后，保险人未履行赔偿义务之前，被保险人放弃对有关责任方请求赔偿的权利的，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的权利的，该行为无效。

在保险人向有关责任方行使代位请求赔偿权利时，被保险人应当向保险人提供必要的文件和其所知道的有关情况。

由于被保险人的故意或者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。

第八部分 赔偿处理

第二十一条 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受害者或其代理人协商并经保险人确认；
- （二）仲裁机构裁决；
- （三）中华人民共和国（不含港澳台地区，下同）人民法院裁决；
- （四）保险人认可的其他方式。

第二十二条 发生保险责任范围内的损失，保险人按如下方式计算补偿金：

- （一）按实际发生的必要、合理的售后服务备用品使用费用；
- （二）对于售后服务备用品使用费用，每次补偿金额的计算公式为：补偿金额=补偿标准-按本保险合同载明的每次事故免赔额或按免赔率折算的免赔额。

补偿标准可以相关法律法规、物价监管部门意见、行业自律组织指导价格为准，具体由投保人、保险人在投保时协商确定，并在保险合同中载明。

（三）保险人在本保险合同项下的补偿金额之和以累计责任限额为限；保险人对每次事故的补偿金额以每次事故责任限额为限。

第二十三条 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补偿，则本保险人按照本保险合同的~~责任~~责任限额与其他保险合同及本保险合同的~~责任~~责任限额总和的比例承担补偿责任。

其他保险人应承担的补偿金额，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补偿金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。

第二十四条 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，均不构成保险人对补偿责任的承诺。

第二十五条 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

第二十六条 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人民法院起诉。

第二十七条 本合同的争议处理适用中华人民共和国法律。

第十部分 其他事项

第二十八条 本合同成立后，投保人可要求解除本合同。投保人要求解除本合同的，应向保险人提出书面申请，本合同自保险人收到书面申请时终止。**退保将存在退保损失，请谨慎操作。**

第二十九条 本合同成立后，保险人依据法律规定或者本合同约定要求解除本合同的，除法律另有规定或本合同另有约定外，本合同自解除通知送达投保人最后所留通讯地址时终止。

第三十条 在保险单载明的保险责任起始日前，投保人要求解除本合同的，除本合同另有约定外，投保人应当按照保险费 5%的比例向保险人支付手续费，保险人退还已收取的保险费。

在保险单载明的保险责任起始日后，投保人要求解除本合同的，除本合同另有约定外，保险人应向投保人退还未满期保险费（释义一）。

如果解除时，本合同项下仍有尚未赔偿结案的保险事故，保险人可在赔偿结案后再向投保人退还未满期保险费。

第三十一条 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。

第十一部分 释义

一、未满期保险费：是指保险人应退还的剩余保险期间的保险费，未满期保险费按照以下公式计算：未满期保险费=保险费×[1-(保险单已经经过天数/保险期间天数)]。其中，经过天数不足一天的按一天计算。