

鑫安汽车保险股份有限公司

退换货损失保险条款

注册编号：C00016531912022122396541

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及与本保险合同有关的投保文件、声明、批注、附贴批单及其他书面文件构成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

第二条 本保险合同的投保人和被保险人指在中华人民共和国境内（不含港澳台地区，下同），发生商品买卖交易行为的卖方。

前述商品不包括数据商品、票务产品、旅游服务类产品等非实物类商品和无法进行公允价值评估的实物类商品。

商品的范围及商品的退换货政策、条件，由投保人与保险人事先约定，并在保险合同中载明。

保险责任

第三条 在保险期间内，当买卖双方成功进行实物类商品（包括试用）交易后，买方依照卖方的退换货政策提出退换货申请，卖方接受退换货并返还约定退货款项或提供换货服务，因退换货造成的损失及退换货过程中发生的相关费用，在符合下列全部条件的情况下，保险人将根据本保险合同约定在保险金额限额内负责相应赔偿：

- （一）买卖双方依照退换货政策就退换货条件达成一致；
- （二）卖方收到买方退换货的商品并已返还约定的款项或已提供更换商品。

前述“相关费用”是指在退换货过程中产生的物流费用、交通费用等，具体费用以保单中载明为准。

责任免除

第四条 出现下列任一情形时，保险人不负责赔偿：

- （一）买方或卖方提供虚假退换货信息；
- （二）保险期限开始之前或终止后发生的退换货行为，包括但不限于买方未在规定时间内发起退换货流程的情形；
- （三）商品交易发生后，卖方实际未发货或买方未收到商品；

- (四) 退换货申请提出后，买方未发生实际退换货流程或卖方未收到退换货商品；
- (五) 已购商品发生买方自行替换或拆装；
- (六) 未在保险单明细载明的商品。

第五条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 投保人、被保险人及其代理人的故意行为、骗保行为；
- (二) 买方与卖方尚未就退换货达成一致意见时发生的退换货行为，包括但不限于买方单方面拒绝签收的退换货行为；
- (三) 不符合保险人与投保人双方约定退换货条件的退换货行为；
- (四) 商品因人为故意原因产生的损失、损坏、变质或无法使用；
- (五) 行政行为、司法行为。

第六条 对下列损失和费用，保险人不负责赔偿：

- (一) 同一商品第二次及第二次以上索赔所涉及的损失和费用；
- (二) 根据退换货条件，商品损失中不需要卖方承担的部分；
- (三) 商品因市场价格波动造成的损失部分；
- (四) 商品在仓储和运输途中所造成的损失；
- (五) 保险合同中载明的免赔额或根据保险合同载明的免赔率计算的免赔额。

第七条 其他不属于本保险合同责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

保险金额与免赔额（率）

第八条 保险金额由投保人与保险人在订立保险合同时根据同类商品的价值、预期损失情况等因素合理确定，并在保险单中载明。

第九条 本保险合同的免赔额（率）由投保人与保险人在签订本保险合同时协商确定，并在保险单中载明。

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 保险期间由投保人、保险人在签订保险合同时协商确定，具体以保险合同载明为准。

保险人义务

第十一条 订立本保险合同时，采用保险人提供的格式条款的，保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款，保险人应当向投保人说明本保险合同的内容。对本保险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、保险单或者其他保险凭证上作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者口头形式向投保人作出明确说明；未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第十二条 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。

第十三条 保险人依据第十七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。自保险合同成立之日起超过二年的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人承担赔偿责任。

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。

第十四条 保险事故发生后，保险人按照本保险合同的约定，认为投保人、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。

第十五条 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，但因客观原因、被保险人原因、需等待第三方意见或结论等情况除外。

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。保险人依照前款的规定作出核定后，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。

第十六条 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

第十七条 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。

第十八条 除另有书面约定外，投保人应当在保险合同成立时一次性交清全部保险费，保险费未交清前，本保险合同不生效。

第十九条 如商品类型或退换货条件更改可能导致风险程度显著增加的，或其他足以影响保险人决定是否继续承保或是否增加保险费的保险合同重要事项变更的，被保险人应及时书面通知保险人，保险人有权要求增加保险费或者解除本保险合同。保险人解除合同的，应当将已收取的保险费，按照合同约定扣除自保险责任开始之日起至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约定的通知义务的，因商品类型或退换货条件更改导致风险程度显著增加发生保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任。

第二十条 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的部分，不承担赔偿责任。

第二十一条 被保险人收到买方退换货申请时，应立即通知保险人。未经保险人书面同意，被保险人对买方作出的任何承诺、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。

第二十二条 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。

赔偿处理

第二十三条 保险事故发生时，被保险人应对退换货商品承担了本条款第三条约定的相应损失或支出了约定的费用，否则，不得向保险人请求赔偿保险金。

第二十四条 被保险人申请赔偿时，除保险合同另有约定外，应向保险人提供下列证明和资料：

- (一) 保险单正本；
- (二) 买方与卖方就退换货条件达成一致的证明及返还款项或更换商品的凭证；
- (三) 卖方实际承担的损失金额的证明，包括但不限于价格评估机构的价值评估材料、相关费用清单、发票或支付凭证；
- (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。

被保险人应及时向保险人提供与索赔相关的各种证明和资料，并确保其真实、完整。

因被保险人未履行前款约定的义务，导致保险人无法核实保险责任或损失情况的，保险人对无法核实的部分不承担赔偿责任。

第二十五条 保险人对被保险人的损失扣减保险单中载明的免赔额或按免赔率计算的免赔额后予以赔偿，但赔偿金额最高不超过保险单中载明的保险金额。

被保险人的损失按以下计算：退换货商品损失项目、程度对应的损失金额减去根据退换货约定由原买方已经承担的损失部分（若有）。

第二十六条 保险事故发生时，如果存在重复保险，保险人按照本合同的相应保险金额与其他保险合同及本合同相应保险金额总和的比例承担赔偿责任。重复保险的投保人可就保险金额总和超过保险价值的部分，请求保险人按比例返还保险费。

第二十七条 被保险人向保险人请求赔偿保险金的诉讼时效依法律规定，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

争议处理和法律适用

第二十八条 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，依法向中华人民共和国人民法院起诉。

第二十九条 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

第三十条 投保人和保险人可以协商变更合同内容。变更保险合同的，应当由保险人在保险单或者其他保险凭证上批注或附贴批单，或者投保人和保险人订立变更的书面协议。

第三十一条 投保人可随时书面申请解除本保险合同，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。保险人也可提前十五天通知投保人解除本保险合同。

保险责任开始前，投保人要求解除本保险合同的，保险人按照保险费的一定比例作为退保手续费扣除后，将剩余部分的保险费退还投保人，手续费比例以保单载明为准；保险人要求解除本保险合同的，不得向投保人收取手续费并应退还已收取的保险费。

保险责任开始后，投保人或保险人要求解除本保险合同的，保险人依照下列情形计算应退还的未到期保险费：

1、若被保险人未遭受任何赔偿请求且未知悉任何可赔情况的，未到期保险费 = 保险费 × (1 - 保险期间已经过天数 / 保险期间天数)；

2、对于已发生保险赔偿的保单，保险人不退还保险费。

其中保险期间已经过天数不满 1 天的按 1 天计算。

释义

除另有约定外，本保险合同中的下列词语具有如下含义：

卖方：指向买方提供商品的生产商、服务商、销售商、供货商、维修商，包括法人、自然人和其他组织。

买方：指向卖方购买商品的自然人、法人或其他组织。

行政行为或司法行为：指各级政府部门、执法机关或依法履行公共管理、社会管理职能的机构下令破坏、征用、罚没保险财产的行为。