

中华联合财产保险股份有限公司

家用汽车产品三包责任保险（2021 版）

条款

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（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区，下同）依法设立的家用车产品的销售者均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，保险单载明的被保险家用汽车产品在正常使用情况下发生产品质量问题或严重安全性能故障，消费者已经正式向被保险人提出修理、更换或退货要求，根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（国家市场监督管理总局令第 43 号）应由被保险人承担的修理、更换或退货责任而产生的相关费用，保险人根据本保险合同的约定，在保险单中载明的责任限额内负责赔偿。

第四条 保险责任事故发生后，被保险人因保险责任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者诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其他必要的、合理的费用（以下简称“法律费用”），保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。

责任免除

第五条 下列情况下，不论任何原因造成的损失，保险人均不负责赔偿：

（一）战争、军事冲突、恐怖活动、暴乱、扣押、收缴、没收、政府征用等行政行为或司法行为；

（二）被保险家用汽车产品用于竞赛、测试、教练；

（三）被保险家用汽车产品用于出租或者其他营运目的；

（四）被保险家用汽车产品未经检验合格；

（五）被保险家用汽车产品里程表遭更换、修改或未连接，致使无法确定被保险家用汽车实际行驶里程数；

（六）被保险家用汽车产品无有效发票和三包凭证；

（七）消费者索赔时已经超出三包凭证上明示的三包有效期、保修有效期限。

第六条 因下列原因或行为造成的损失，保险人不负责赔偿：

（一）碰撞、倾覆、坠落、火灾、外界物体坠落、倒塌、他人恶意行为及其他意外事故或自然灾害；

（二）核爆炸、核裂变、核聚变、污染（含放射性污染）；

（三）使用遭污染的各种油料、燃料；

（四）投保人、被保险人及其雇员、代表的故意行为、重大过失行为、犯罪行为；

(五) 被保险家用汽车产品所有人、使用人、管理人或驾驶人的故意行为、重大过失行为、犯罪行为；

(六) 被保险人或被保险家用汽车产品所有人、使用人、管理人或驾驶人未按照机动车生产商在车辆使用说明书或操作手册中要求的程序或方法正确使用、维护、修理被保险家用汽车产品的行为；

(七) 被保险家用汽车产品使用说明书中明示不得改装、调整、拆卸，但消费者自行改装、调整、拆卸的行为；

(八) 被保险家用汽车产品被水淹、浸水或泡水等类似原因；

(九) 任何因污染、过热、缺乏冷却剂或润滑剂、或因油黏质沉淀、油路阻塞等原因所致机械性故障；

(十) 因生锈或与气候有关因素造成的腐蚀所致的机械故障；

(十一) 任何因未使用、存放过久、或存放场所不当因而周围环境造成材料变质、锈蚀等原因（如鸟粪、树汁、酸雨、飞石、盐害、化学物质、落尘等）；

(十二) 消费者购买家用汽车产品时已被书面告知存在瑕疵的，但非由上述瑕疵原因所致损失不在此范围内；

(十三) 缺少定期保养记录，并因此导致损失原因无法确定；

(十四) 机动车生产商或零部件制造商的产品召回、免费零部件淘汰更换等行为；

(十五) 有证据表明同一品牌型号或同一批次的被保险家用汽车产品存在相同或类似质量问题。

第七条 下列损失、费用或责任，保险人也不负责赔偿：

(一) 任何罚金、罚款及惩罚性赔偿；

(二) 被保险家用汽车产品发生质量问题，消费者自行处置不当而造成的损失；

(三) 在未经保险人与被保险人双方认可的维修机构进行维修产生的费用；

(四) 故障发生后未经必要修理继续使用被保险家用汽车产品，致使损失扩大的部分；

(五) 被保险家用汽车产品正常使用所产生的损耗，或者任何的间接损失，包括但不限于精神损害、贬值等无形的损失；

(六) 被保险家用汽车产品发生故障时造成的本车财产损失、车上人员人身伤害或第三者财产损失、人身伤害；

(七) 三包凭证上明示的主要零部件和易损耗零部件种类和范围之外的任何零部件的修理、更换费用；

(八) 非中华人民共和国境内发生的故障损失和费用；

(九) 应政府监督管理部门要求而采取的检测或更换零部件的费用；

(十) 为确认故障而发生的检查、拆装机动车的费用；

(十一) 因修理或更换被保险家用汽车产品须向国外订购而衍生的空运费、加急运费、其他特别运费；

(十二) 修理或更换后超过被保险汽车产品原有功能的任何费用；

(十三) 任何衍生的费用，如道路救援费用、代步车费用、违反交通规则所致罚款或其

他附带损失、财务损失或因此增加的租车费用、营业损失等；

(十四) 按本保险合同中载明的免赔额或免赔率计算的免赔金额。

第八条 其他不属于本保险责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

责任限额与免赔额（率）

第九条 除另有约定外，本保险合同的责任限额包括累计责任限额、每辆被保险家用汽车责任限额、每辆被保险家用汽车修理费用责任限额、每辆被保险家用汽车整车退换费用责任限额，各项赔偿限额由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。

第十条 本保险合同的免赔额（率）由投保人与保险人在签订合同时协商确定，并在保险单中载明。

同时约定免赔额和免赔率的，免赔金额以免赔额和按免赔率计算的金额的高者为准。

保险期间

第十一条 除另有约定外，本保险合同的保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人对于承保的每辆家用汽车产品，分别按照每辆被保险家用汽车产品确定保险期间，除另有约定外，每辆被保险家用汽车产品的保险期间自开具购车发票之日起，至该辆家用汽车产品三包凭证上明示的包修期和三包有效期截止日期结束。每辆被保险家用汽车产品保险期间在承保清单中载明。

保险人义务

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 保险人依据第十九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。

第十五条 保险人按照本保险合同的约定，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。

第十六条 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，但本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。

第十七条 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。

第十八条 保险人对在办理保险业务中知悉的投保人、被保险人的业务情况及被保险

家用汽车产品消费者的个人信息，负有保密义务。

投保人、被保险人义务

第十九条 订立保险合同时，投保人应履行完整、如实的告知义务，如实回答保险人就保险相关事项以及被保险人的其他有关情况提出的询问。

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，不承担赔偿责任，但应当退还保险费。

第二十条 在保险期间内，对于任何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的变更，投保人或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合同。

被保险人未履行通知义务，因上述保险合同重要事项变更而导致保险事故发生的，保险人不承担赔偿责任。

第二十一条 投保人应该按照合同约定及时向保险人交清保险费，保险费交清前，保险合同不生效。

第二十二条 投保人、被保险人应该建立并维护好所有与本保险合同有关材料记录。

在合理期限内通知投保人、被保险人的情况下，保险人或其代理人在正常的工作时间内，有权查验与本保险合同相关的投保人的记录，并有权复制或摘录这些记录。

第二十三条 被保险人提供的被保险家用汽车产品使用说明书、三包凭证和维修保养手册需经过保险人书面认可。以上内容的任何变更，必须首先征得保险人的书面同意。否则，对于因变更内容而发生的事故，保险人不承担赔偿责任。

第二十四条 被保险人收到消费者的索赔请求时，应立即通知保险人。除非保险人书面同意，被保险人或指定维修商无权处理任何被保险家用汽车产品三包责任项下的索赔。

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。被保险人对消费者作出的任何承诺、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。

第二十五条 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。

第二十六条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- (一) 被保险家用汽车产品购车发票和三包凭证复印件；
- (二) 索赔申请书；
- (三) 被保险家用汽车行驶证复印件；
- (四) 被保险家用汽车所有人签署的修复确认书；

- (五) 受损机动车、损坏部位及损坏零部件照片、复勘照片；
- (六) 损失清单和修理费用单据；
- (七) 被保险家用汽车产品已行驶里程数记录；
- (八) 被保险家用汽车产品有效、完整的定期保养记录；
- (九) 发生更换或退货的，提供更换证明或退车证明；
- (十) 发生更换或退货的，提供车辆登记变更相关手续证明；
- (十一) 发生更换或退货的，提供相关税费手续办理证明；
- (十二) 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。

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。

第二十七条 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赔偿金额。**

赔偿处理

第二十八条 被保险家用汽车产品在修理、更换或退货之前，被保险人应当会同保险人勘验，协商确定。否则，**保险人有权重新核定；无法重新核定的，保险人有权拒绝赔偿。**

如被保险人和保险人对被保险家用汽车产品的损失是否属于保险责任存在争议的，由双方协商确定鉴定机构进行鉴定。

第二十九条 易损耗零部件的修理或更换必须在三包凭证明示的种类范围和包修期限内。同一辆被保险家用汽车产品修理或更换易损耗零部件后，无论是否在质量保证期限内，再次发生同样质量问题需要修理或更换相同易损耗零部件的，**保险人不负责赔偿。**

第三十条 被保险家用汽车主要总成的非易损耗零部件的修理或更换必须在三包凭证明示的种类范围和质保期限内。同一辆被保险家用汽车产品修理或更换同一总成的相同非易损耗零部件后，如果仍然存在质量问题需要再次修理的，**保险人仍然负责赔偿，但累计赔偿金额不超过该总成的主要零件价格总和。**

第三十一条 在保险期间内，**每辆被保险家用汽车产品累计修理费用赔偿金额达到每辆被保险家用汽车修理费用责任限额时，该辆被保险家用汽车产品的修理费用责任终止。**

根据国家汽车三包规定，被保险家用汽车产品需要免费进行更换或退货的，**保险人按照汽车三包凭证上明示的补偿公式和系数，在每辆被保险家用汽车整车退换费用责任限额内一次性赔偿被保险人费用损失。保险人赔偿更换或退货费用损失后，该辆被保险家用汽车产品的整车退换费用保险责任终止。**

每辆被保险家用汽车产品的累计赔偿额不超过每辆被保险家用汽车责任限额。退回车辆由被保险人与保险人协商处理，如处置款归被保险人，退回车辆的处置所得金额应从赔款中扣除。

第三十二条 承保的所有家用汽车产品累计修理费用赔偿金额和整车更换、退货赔偿金额之和达到累计责任限额时，**保险人在本保险合同项下的保险责任终止。**

第三十三条 除另有约定外，对每次事故法律费用的赔偿金额，保险人在每次事故责任限额以外另行计算，但每次事故法律费用赔偿金额不超过每次事故责任限额的5%。在保险期间内多次发生保险事故的，对法律费用的累计赔偿金额不超过累计责任限额的10%。

第三十四条 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赔偿，则本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。

第三十五条 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。

争议处理

第三十六条 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人民法院起诉。

第三十七条 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

第三十八条 本保险合同成立后，投保人可要求解除本保险合同。投保人要求解除本保险合同的，应当向保险人提出书面申请，自保险人收到书面申请之日起，本保险合同解除。

第三十九条 除本保险合同另有约定外，本保险合同解除或有部分保险车辆要求退保时，保险人按以下约定向投保人退还保险费：

（一）对于保险责任尚未开始的被保险家用汽车产品，投保人应按其全部已交保险费的5%向保险人支付手续费，保险人退还其剩余保险费；

（二）对于保险责任已经开始的被保险家用汽车产品，保险人按下列公式收取自保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的保险费，并退还剩余部分保险费： $退还保险费 = (1 - 保险责任期间开始后已经过时间 / 被保险家用汽车产品包修时间) \times 保险费$ ，或 $退还保险费 = (1 - 保险责任期间开始后已经过里程数 / 被保险家用汽车产品包修里程数) \times 保险费$ ，以二者计算结果低者为准；

（三）对于已发生保险赔偿的被保险家用汽车产品，**保险人不退还其保险费。**

第四十条 在本保险合同项下，被保险人向保险人申报的任何车辆仅限于在中华人民共和国境内使用。

释义

第四十一条 本保险合同涉及下列术语时，适用下列释义：

（一）家用汽车产品：指消费者为生活消费需要而购买和使用的乘用车和皮卡车；

（二）乘用车：指按照有关国家标准规定的除专用乘用车以外的乘用车；

（三）生产者：是指在中华人民共和国境内依法设立的生产家用汽车产品并以其名义颁发产品合格证的单位。从中华人民共和国境外进口家用汽车产品到境内销售的单位视同生产

者；

（四）销售者：是指以自己的名义向消费者直接销售、交付家用汽车产品并收取货款、开具发票的单位或者个人；

（五）经营者：是指向销售者提供产品的其他销售者、修理者等；

（六）消费者：是指购买被保险家用汽车产品并享有被保险人随产品提供的三包服务权利的自然人；

（七）产品质量问题：是指家用汽车产品出现影响正常使用、无法正常使用或者产品质量与法规、标准、企业明示的质量状况不符合的情况；

（八）严重安全性能故障：是指家用汽车产品存在危及人身、财产安全的产品质量问题，致使消费者无法安全使用家用汽车产品，包括出现安全装置不能起到应有的保护作用或者存在起火等危险情况；

（九）三包凭证：指销售时随车附带的，消费者享受被保险家用汽车产品三包权利的书面证明，包括且不限于以下内容：产品品牌、型号、车辆类型规格、车辆识别代号（VIN）、生产日期；生产者名称、地址、邮政编码、客服电话；销售者名称、地址、邮政编码、电话等销售网点资料、销售日期；修理者名称、地址、邮政编码、电话等修理网点资料或者相关查询方式；家用汽车产品三包条款、包修期和三包有效期以及按照规定要求应当明示的其他内容；

（十）自然灾害：指雷击、暴风、暴雨、洪水、暴雪、冰雹、沙尘暴、冰凌、泥石流、崖崩、突发性滑坡、火山爆发、地面突然塌陷、地震及其次生灾害、海啸及其他人力不可抗拒的破坏力强大的自然现象；

（十一）召回：指汽车产品的制造商（进口商）对其生产（进口）的缺陷汽车产品的收回，包括主动召回和指令召回；

（十二）定期保养记录：指被保险家用汽车产品所有人依照机动车生产商所制定的保养时间（或里程数）与保养项目，返回被保险人指定的服务机构进行保养并留存的机动车保养记录；该项记录应列有保养日期、保养时的里程数、保养项目与所更换的零部件。