

中华联合财产保险股份有限公司

产品退换货损失保险条款

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单组成。

凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

第二条 凡在中华人民共和国境内（不含港澳台地区，下同）依法销售产品的自然人或非自然人，均可作为本保险合同的投保人。

本保险合同的被保险人是指在中华人民共和国境内依法购买产品的自然人或非自然人。

第三条 在中华人民共和国境内（不包括港澳台地区）依法生产并经国家质量检验机构检测合格的产品，均可作为本保险合同的保险标的（以下简称“保险产品”）。

保险责任

第四条 被保险人购买的产品，由于存在质量问题或其他非被保险人主观的原因，导致在保险期间内发生退货或产品置换，针对产品本身产生的退货或置换损失，保险人按照本保险合同的约定在保险金额内负责赔偿。

第五条 由于保险产品的退货或产品置换引起的应由被保险人承担的邮寄和运输费用，保险人也负责赔偿。

同一保险事故中，邮寄和运输费用赔偿金额不得超过第四条所列明的退货或产品置换损失金额的 30%。

责任免除

第六条 由于下列原因所造成的损失及费用，保险人不负责赔偿：

（一）火灾、爆炸、雷击、暴风、暴雨、洪水、台风等自然灾害和意外事故；

（二）地震及其次生灾害、海啸及其次生灾害；

（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、水污染及其他各种污染；

（五）战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动、盗窃、抢劫、哄抢、扣押、收缴、没收、政府征用及其他行政行为或司法行为；

（六）投保人、被保险人及其代表的故意行为、重大过失或犯罪行为；

（七）投保人、被保险人及其代表的欺诈行为；

（八）保险产品的自然消耗或磨损；

- (九) 保险产品召回;
- (十) 运输或仓储过程中外来原因;
- (十一) 保险产品生产时国内市场技术水平尚不能发现的缺陷;
- (十二) 任何原因造成的人身伤亡和保险产品之外的财产损失;
- (十三) 关联企业之间的相互索赔;
- (十四) 罚款、惩罚性赔款;
- (十五) 间接损失;
- (十六) 被保险人购买前已认可并接受的有质量问题的产品, 购买后又以同一质量问题提出退货或产品置换;
- (十七) 出厂时未经检验, 或经检验不合格仍允许出厂, 以及无法确定生产日期或销售日期的产品;
- (十八) 超过安全使用期或有效期或保质期销售的产品;
- (十九) 投保人停业、关闭或破产以后销售的产品;
- (二十) 投保人不符合保险产品实际情况的产品宣传引起的损失。

第七条 下列损失和费用, 保险人也不负责赔偿:

- (一) 被保险人要求退货或置换的保险产品的产品识别信息与产品说明书、“三包”凭证或产品订单中记载不一致的, 或产品识别信息被涂改、伪造的;
- (二) 被保险人未在保险期间内提出退货或产品置换要求;
- (三) 在产品置换过程中, 因更换品牌、型号、规格等原因产生的额外费用;
- (四) 保险产品在非正常使用环境下, 如产品检测、修理、养护、被盗窃、被抢夺、扣押、征用、没收期间或其他未经被保险人同意的情况下使用期间发生的损失、费用和责任;
- (五) 被保险人不按使用说明操作, 或对保险产品的用途或使用方式与使用说明中限定不一致, 或维护、保管不当;
- (六) 保险产品被国家认定为限制流通或者管制型物品。

第八条 按本保险合同中载明的免赔额或免赔率计算的免赔金额, 保险人不负责赔偿。

第九条 其它不属于本保险责任范围的一切损失、费用和责任, 保险人不负责赔偿。

保险金额和免赔额(率)

第十条 本保险合同的保险金额由投保人与保险人双方约定, 并在保险合同中载明。

第十一条 每次事故免赔额(率)由投保人与保险人在订立保险合同时协

商确定，并在保险单中载明。

保险期间

第十二条 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。

保险人义务

第十三条 订立保险合同时，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保险合同的内容。对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。

第十四条 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者其他保险凭证。

第十五条 保险人按照第二十四条的约定，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。

第十七条 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。

第十八条 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。

第十九条 保险人对在办理保险业务中知道的投保人、被保险人的商业秘密及个人隐私，负有保密的义务。

投保人、被保险人义务

第二十条 订立保险合同，保险人就保险产品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。

前款规定的合同解除权，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。自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，保险人应当承担赔偿保险金的责任。

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，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。

第二十一条 本合同约定一次性交付保险费或对保险费交付方式、交付时间没有约定的，投保人应在保险责任起始日前一次性交付保险费。投保人未按本款约定交付保险费的，本保险合同不生效，保险人不承担保险责任。

约定以分期付款方式交付保险费的，投保人应按期足额交付各期保险费。投保人未按本款约定交付保险费的，从违约之日起，保险人有权解除本合同并追收已经承担保险责任期间的保险费和利息，本合同自解除通知送达投保人时解除。

第二十二条 在保险期间内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当及时书面通知保险人，保险人可以按照合同约定增加保险费或者解除合同。

危险程度显著增加是指与本保险所承保之风险事故有密切关系的因素和投保时相比出现了增加该风险事故发生可能性的变化，足以影响保险人决定是否继续承保或是否增加保险费的情况。

被保险人未履行前款约定的通知义务的，因保险产品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。

第二十三条 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。被保险人对保险事故有举证义务，并应对举证的真实性负责。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，由此增加的勘查、检验等费用，保险人也不承担赔偿责任，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认定事故原因或核实损失情况的，保险人对无法确定或核定的部分不承担赔偿责任。

第二十四条 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、批单正本及其他保险凭证；
- （二）索赔申请；
- （三）保险事故原因证明；
- （四）相关费用清单、发票或支付凭证；
- （五）产品质量检验报告；

(六) 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。

当被保险人所提供的有关证明和资料不足以证明保险事故的性质、原因、损失程度时，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿责任。

第二十五条 被保险人在请求赔偿时，应当如实向保险人说明与保险产品有关的其他保险合同的情况。

赔偿处理

第二十六条 保险产品发生保险责任范围内的损失，保险人有权选择下列一种或两种方式赔偿：

(一) 货币赔偿：以支付保险金的方式赔偿；

(二) 实物赔偿：以实物替换受损保险产品，该实物应具有保险产品出险前同等的类型、结构、状态和性能；

对保险产品在替换过程中，被保险人进行的任何变更、性能增加或改进所产生的额外费用，保险人不负责赔偿。

第二十七条 保险事故发生时，保险人在本保险合同保险单载明的保险金额内按下列方式进行赔偿：

(一) 退货或产品置换损失赔偿金额以产品销售价格或被保险人实际支付价格中的低者为限。若销售价格或被保险人实际支付高于购买地重置价时，其赔偿金额以购买地重置价为限；

(二) 更换或退回的产品残值，应由双方协商处理。如折归被保险人，由双方协商确定其价值，并在保险赔款中扣除。

(三) 被保险人承担的邮寄或运输费用，在退货或产品置换损失金额之外另行计算，最高不超过退货或产品置换损失金额的 30%。

第二十八条 每次事故保险人的赔偿金额为根据第二十六条、第二十七条约定计算的金额扣除每次事故免赔金额后的金额。

第二十九条 发生保险事故时，若另有其它保障相同的保险存在，不论是否由被保险人或他人以其名义投保，也不论该保险赔偿与否，本保险人均按照本保险合同的保险金额与其他保险合同及本合同的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。

第三十条 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，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。

第三十一条 被保险人向保险人请求赔偿保险金的诉讼时效为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

争议处理和法律适用

第三十二条 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，依法向人民法院提起诉讼。

第三十三条 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，适用于中华人民共和国法律（不含港、澳、台地区法律）。

其它事项

第三十四条 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付相当于保险费 5% 的退保手续费，保险人应当退还剩余部分保险费。

第三十五条 保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知保险人之日起，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，并退还剩余保险费。

释义

第三十六条 本保险合同涉及下列术语时，适用下列释义：

（一）产品：本条款所称产品是指经过加工、制造用于销售的产品。

（二）火灾：指在时间或空间上失去控制的燃烧所造成的灾害。它必须具备三个条件：1. 有燃烧现象，即有热有光有火焰；2. 偶然、意外发生的燃烧；3. 燃烧失去控制并有蔓延扩大的趋势。

（三）爆炸：指物体在瞬间分解或燃烧时放出大量的热和气体，并以很大的压力向四周扩散的现象。爆炸分为物理性爆炸和化学性爆炸。

物理性爆炸是指由于容器内部压力急剧增加并在瞬间超过容器所能承受的极限强度而产生的爆炸。

化学性爆炸是指物质在瞬间引起高速化学分解反应，形成大量高温气体并以巨大的压力向四周扩散的现象。

（四）雷击：指积雨云中、云间或云地之间产生的放电现象，其破坏形式分为直接雷击和感应雷击两种。

（五）暴风：指风力达 8 级、风速在 17.2 米/秒以上的自然风。

（六）暴雨：指每小时降雨量达 16 毫米以上，或连续 12 小时降雨量达 30 毫米以上，或连续 24 小时降雨量达 50 毫米以上的降雨。

（七）洪水：指山洪暴发、江河泛滥、潮水上岸及倒灌。

（八）地震：指地壳发生急剧的自然变化，而使海底或地面发生的震动。

（九）海啸：指由海底地震，火山爆发或水下滑坡、塌陷所激发的海洋巨波。

（十）次生灾害：地震或海啸造成工程结构、设施和自然环境破坏而引发的火灾、爆炸、瘟疫、有毒有害物质污染、水灾、泥石流、滑坡等灾害。

（十一）恐怖活动：指任何人以某一组织的名义或参与某一组织使用武力或暴力对任何政府进行恐吓或施加影响而采取的行动。

（十二）行政行为、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、罚没保险标的的行为。

（十三）故意行为：指明知自己的作为或者不作为会对标的造成灾害或损害的结果，并且希望或者放任这种结果发生的各种为或不为。

（十四）重大过失：指行为人不但没有遵守法律规范对其较高的要求，甚至连人们都应当注意并能注意的一般标准也未达到的行为。

（十五）关联企业：指与被保险人在资金、经营、购销等方面，存在直接或者间接的拥有或者控制关系，或者直接或者间接地同为第三者所拥有或者控制，或者其他在利益上具有相关联关系的其他企业。