

# 中华联合财产保险股份有限公司

## 电商物流快件退、换货损失保险条款

### 总 则

**第一条** 本保险合同（以下简称为“本合同”）由投保单、保险单或其他保险凭证及所附条款，与本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。凡涉及本合同的约定，均应采用书面形式。

**第二条** 凡合法注册的电商平台、通过贸易平台以及电子商务等方式进行合法交易的买卖双方、以及为之办理物流寄递业务的单位和个人均可作为本保险的投保人、被保险人。

### 保险责任

**第三条** 在保险期间内，买卖双方通过贸易平台以及电子商务等方式进行合法交易，保险标的在运输途中或已送达目的地，根据交易规则及物流寄递约定，发生退货、换货，并由被保险人承担的相关经济损失，保险人按照本合同的约定负责赔偿。

前款约定的货物不包括数字商品、票务产品、旅游服务类产品等非实物类商品。

### 责任免除

**第四条** 对下列情形，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人提出索赔申请的时间或退货物流开始的时间早于卖方发货物流结束的时间；

（二）电商平台无相关销售及退货或换货记录，或电商平台记录与实际索赔不符；

（三）未通过有经营资质的物流、快递服务企业进行退换货的；

**第五条** 下列原因造成的退货、换货及相关运费损失，保险人不负责赔偿：

（一）投保人、被保险人或及其代表的故意行为、欺诈行为；

（二）因保险标的存在质量问题导致的退货、换货；

（三）战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；

（四）核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；

（五）地震、海啸；

（六）行政行为或司法行为；

**第六条** 下列损失和费用，保险人也不负责赔偿：

- (一) 货物本身损失、损坏固有缺陷；
- (二) 按本合同约定应由被保险人自行承担的免赔额；
- (三) 被保险人对保险标的不具有合法经济利益的；
- (四) 其他不属于保险责任范围内的损失和费用。

#### **保险期间**

**第七条** 本合同的保险期间由投保人和保险人协商确定，并在保单中载明。每笔交易的责任起讫自卖家发货时起，至买家签收货物后保单约定的退货期限届满为止，或至买家在电商平台确认收货时止，以先发生者为准。

#### **保险金额**

**第八条** 本合同的保险金额由投保人根据保险标的的实际价值和保险人协商确定，并在保险单中载明。保险金额不得超过保险价值。超过保险价值的，超过部分无效，保险人应当退还相应的保险费。

#### **赔偿限额与免赔额(率)**

**第九条** 本合同赔偿限额和免赔额（率）由投保人与保险人协商确定，并于保险单中载明。

#### **保险人义务**

**第十条** 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，保险人在订立保险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** 保险人依据第十六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。

**第十三条** 保险人按照第十九条的约定，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。

**第十四条** 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应当及时对是否属于保险责任作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定；情形特别复杂的，由于非保险人可以控制的原因导致核定困难的，保险人应与被保险人商议合理核定期间，并在商定的期间内作出核定。

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。

**第十五条** 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保险金的数额后，应当支付相应的差额。

### **投保人、被保险人义务**

**第十六条** 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。

**第十七条** 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。

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，包括但不限于电商平台退换货规则改变、在售产品种类变化等。

被保险人未履行通知义务，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，不承担赔偿保险金的责任，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。

#### 赔偿处理

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) 索赔申请；
- (二) 保险单或保险凭证；
- (三) 卖方确认同意买方退货换货的证明；
- (四) 发生退货换货商品的电商交易记录及其订单编号；
- (五) 电商交易的相关物流信息及运单跟踪记录（记录有物流公司的名称、买方与卖方信息、发货人和收货人地址、运单号等）；
- (六) 电商交易商品的退回物流信息及运单跟踪记录（记录有物流公司的名称、买方与卖方信息、发货人和收货人地址、运单号等）；
- (七) 商家账户信息，包括户名、开户行、账号（用于保险人向被保险人支付赔款）；
- (八) 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；
- (九) 被保险人委托他人向保险人请求赔偿保险金的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人身份证明等相关证明文件。

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，保险人对无法核实的部分不承担赔偿责任。

第二十条 保险事故发生后，保险人根据被保险人的实际损失在扣除保单约定的免赔额（率）后进行赔偿，最高不超过保险单中载明的保险金额。

就同一物流、快递单号的同一保险责任，提出两次及两次以上索赔，保险人对第二次及第二次以上索赔不负任何赔偿责任。

第二十一条 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。

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。

**第二十二条** 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。

**第二十三条** 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。

#### 争议处理和法律适用

**第二十四条** 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，提交保险合同上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，依法向人民法院起诉。

**第二十五条** 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，适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门及台湾地区法律）。

#### 其他事项

**第二十六条** 变更保险合同的，应当由保险人在保险合同或其他保险凭证上批注或签发批单，或投保人和保险人订立变更保险合同的书面协议。

除法律规定或保险合同另有约定外，保险责任开始后投保人与保险人均不得解除保险合同。

**第二十七条** 本合同的约定与《中华人民共和国保险法》的规定相悖之处，以法律规定为准；本合同未尽事宜，以《中华人民共和国保险法》的规定为准。

#### 释义

【电商交易】利用信息技术，以商品交换为中心的买卖活动。

**【数字商品】**以电子形式销售、交付并使用的商品，它包括但不限于电子书、音乐文件、视频、软件、数字图像、电子版手册，以及在游戏中销售的虚拟商品。

**【票务产品】**包括但不限于机票，火车票，文化演出、体育活动或旅游景点的门票等。