

中国太平洋财产保险股份有限公司
产品延长保修责任保险（2023 版）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，均采用书面形式。

第二条 凡在中华人民共和国（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区，下同）境内依法设立的，向消费者提供保险产品延长保修服务的生产商、销售商或维修服务商，均可作为本合同的投保人和被保险人。

保险责任

第三条 在保险期间内，被保险人与消费者签订了延保保修服务合同（以下简称为“延保合同”），如果保险产品出现延保合同约定保修范围内的故障或质量问题，消费者在延保合同约定的期限内（以下简称为“延保期”）向被保险人提出维修要求，并且根据延保合同的约定应由被保险人负责维修或更换的，保险人对属于下列范围内的保险产品故障或质量问题，将根据本合同的约定负责赔偿：

（一）发生厂商保修服务范围内的故障或质量问题；

（二）发生保险人书面同意承保的，在厂商保修服务范围以外，但属于延保合同额外服务范围内的故障或质量问题。

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）出厂时未经检验的产品或经检验属于不合格的产品；

（二）无法确定出厂日期或销售日期的产品；

（三）无延保合同和有效销售发票；

（四）产品型号、产品身份标识等在延保合同中记载的产品相关信息与实际修理的产品不符或者涂改的；

（五）消费者提出维修要求时不在延保期内；

（六）不属于延保合同中约定范围的故障或质量问题；

（七）经国家质量技术监督检验机构或第三方专业技术机构鉴定，保险产品存在由于设计、制造等方面的原因而在某一批次、型号或类别的保险产品中普遍存在的具有同一性的质量问题。

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、被保险人及其代表的故意行为或重大过失；

（二）战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、恐怖主义活动、罢工、暴动、骚乱；

（三）核爆炸、核裂变、核聚变；

（四）放射性污染及其他各种环境污染；

（五）行政行为、司法行为；

（六）被保险人、消费者、生产商、销售商、维修服务商或其任何董事、高级管理人员、雇员、代理人、独立承包商的任何欺诈、不诚实或犯罪行为、故意行为、误告、不作为行为；

（七）未经保险人书面同意，被保险人擅自扩大延保合同中的责任和义务；

（八）消费者使用、维护、保管不当。

第六条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人或其雇员的人身损害及其所有或管理的财产的损失；

（二）在合同或协议中约定的应由被保险人承担的赔偿责任，但即使没有这种合同或协议，被保险人依法仍应承担的赔偿责任不在本款责任免除范围内；

（三）罚款、罚金及惩罚性赔偿；

（四）精神损害赔偿；

（五）间接损失；

（六）提高、改善保险产品技术标准、使用性能所产生的额外费用；

（七）保险产品造成消费者或其他人的人身损害和财产损失；

（八）保险产品在使用过程中所产生的不影响其使用性能的磨损或损耗，以及更换超过合理使用寿命的易损、易耗零部件所产生的费用；

（九）被保险人与被保险人之间，或被保险人与消费者、生产商、销售商、维修服务商之间的任何诉讼以及诉讼抗辩费用；

（十）保险单中载明的应由被保险人自行承担的每次事故免赔额（率）。

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。

赔偿限额与免赔额（率）

第八条 单件保险产品在其延保期内设置的每次事故赔偿限额、累计赔偿限额，由投保人与保险人在订立本合同时协商确定，并在保险单中载明。

第九条 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在订立本合同时协商确定，并在保险单中载明。

保险期间与延保期

第十条 除另有约定外，本合同的保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

第十一条 单件保险产品的延保期以其延保合同中约定的延保期起止日期为准。

保险费

第十二条 单件保险产品的保险费根据该产品销售发票中记载的销售价格计收；总保险费则根据被保险人在保险期间内签订延保合同的保险产品的销售总额计收。

保险人义务

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 保险人收到被保险人或直接向保险人提出赔偿请求的消费者或其他索赔权利人（以下简称为“索赔人”）的赔偿保险金的请求后，应当及时就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。

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，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。

第十八条 除另有约定外，投保人应在保险合同成立时交清保险费，**保险费交清之前，保险合同不生效，保险人不承担赔偿责任。**

第十九条 被保险人应遵守《中华人民共和国产品质量法》及其他相关法律、法规、规章的规定以及行业标准，加强产品质量管理，确保生产、销售、维修的产品质量合格。加强管理，采取合理的预防措施，尽力避免或减少责任事故的发生。

保险人可以对被保险人遵守前款约定的情况进行检查，向投保人、被保险人提出消除不安全因素和隐患的书面建议，投保人、被保险人应该认真付诸实施。

投保人、被保险人未按照约定履行上述安全义务的，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

第二十条 在保险合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当及时通知保险人，**保险人可以增加保险费或者解除合同。**

被保险人未履行前款约定的通知义务的，因保险标的的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任。

第二十一条 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。**

第二十二条 被保险人收到索赔人的赔偿请求时，应立即通知保险人。**未经保险人书面同意，被保险人对受害人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。

第二十三条 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。

第二十四条 在延保期内，消费者向被保险人提出维修要求后，被保险人应先根据延保合同的约定先行履行维修义务，然后再按照与保险人约定的方式向保险人提出索赔。被保险人申请赔偿时，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）出险产品的销售发票、延保合同、故障诊断和维修记录；
- （三）相关费用的清单、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。

赔偿处理

第二十五条 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）被保险人与索赔人协商并经保险人确认；
- （二）仲裁机构裁决；
- （三）人民法院判决；
- （四）保险人认可的其他方式。

第二十六条 发生保险责任范围内的损失，保险人按以下方式计算赔偿：

（一）对于可以维修的保险产品，保险人负责赔偿按照该保险产品原有技术标准、使用性能进行维修所产生的下列必要的、合理的维修费用：

- 1、零部件、元器件重置费用；
- 2、维修人工费；
- 3、保险人书面同意的其他费用。

（二）对于被保险人根据延保合同的约定需要进行更换的保险产品，保险人负责赔偿更换费用。保险人对更换费用的实际赔偿金额以下列金额为限：

更换费用赔偿金额=销售价格-折旧额-维修费用

其中，销售价格是保险产品的销售发票中记载的价格；折旧额是被保险人与保险人根据事先书面约定的保险产品折旧率并结合保险产品已使用的期限所计算的折旧金额；维修费用是在更换保险产品之前，保险人已经赔偿该保险产品的维修费用之和。

（三）对于单个产品每次事故赔偿金额不超过每次事故赔偿限额，且在延保期内，单个产品的赔偿金额之和，不超过累计赔偿限额。

第二十七条 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，则本保险人按照本合同的赔偿限额与其他保险合同及本合同的赔偿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。

第二十八条 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。

第二十九条 保险赔偿结案后，保险人不再负责赔偿任何新增加的与该次保险事故相关的损失、费用或赔偿责任。

当一次保险事故涉及多名索赔人时，如果保险人和被保险人双方已经确认了其中部分索赔人的赔偿金额，保险人可根据被保险人的申请予以先行赔付。先行赔付后，保险人不再负

责赔偿与这些索赔人相关的任何新增加的赔偿金。

第三十条 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

第三十一条 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。

第三十二条 本合同的争议处理适用中华人民共和国法律。

其他事项

第三十三条 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，应当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。**

第三十四条 本合同成立后，保险人根据保险法规定或者本合同约定要求解除本合同的，除保险法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。**

第三十五条 **在保险单中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。**

在保险单中载明的保险责任起始日后解除本合同的，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。

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。

释义

第三十六条 除另有约定外，本合同中的下列词语具有如下含义：

保险人：是指中国太平洋财产保险股份有限公司。

消费者：是指购买保险产品并在保险期间内与被保险人签订延保合同的自然人、法人或其他组织，以及保险产品及其延保合同的受让人。

保险产品：是指消费者在中华人民共和国境内购买的，在本合同载明类别、品牌、型号范围内的，并由被保险人根据延保合同的约定提供保修服务的产品。

延长保修服务合同：是指被保险人与消费者在保险期间内签订的，约定由被保险人在延保期内提供保修服务的协议。

厂商保修服务：是指保险产品的生产商或销售商根据国家强制性规定或销售合同约定的保修范围和保修期限内，自消费者购买保险产品之日起所提供的保修服务。

未满期保险费：指保险人应退还的剩余延保期间的保险费，未满期保险费按照以下公式计算：

未满期保险费=保险费×（剩余延保期月数/延保期月数）×（累计责任限额－累计赔偿金额）/累计责任限额

累计赔偿金额=已决赔款金额+未决赔款金额

未决赔款是指保险人认可的赔偿处理机构确定的案件估损金额。如投保人对未决赔款金额有异议，则保险人在未决案件赔偿结案后再向投保人退还未满期保险费。