

中国太平洋财产保险股份有限公司

电商交易物品退换货损失保险条款

C00001431912024011209971

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 凡通过贸易平台以及电子商务平台等方式进行合法交易的买卖双方、以及随之办理物流寄递业务的相关利益方均可作为本保险的投保人和被保险人。

保险责任

第三条 在保险期间内，被保险人通过贸易平台以及电子商务平台等方式进行合法交易，发生退货、换货或订单取消等相关售后，根据交易平台规则及物流寄递约定，经保险人同意，对于被保险人承担的相关经济损失，保险人按本条款约定给付保险赔偿金或提供与约定保险赔偿金等值的第三方服务，但以保险单载明的保险金额为限。对于保险单未载明的原因或损失，保险人不负责赔偿。

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）被保险人对电商交易物品不具有合法经济利益的；
- （二）在保单约定期限以外发生的理赔申请；
- （三）买卖双方未就退货、换货、订单取消、商品售后达成一致，或该行为不符合交易平台的有关规定；
- （四）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；
- （五）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；
- （六）未通过有经营资质的物流、快递服务企业进行退换货的；
- （七）买卖合同所涉及的商品为出厂时未经检验的产品或虽经检验属于不合格产品（包括次品、处理品、废品等）以及无法确定出厂日期或销售日期的产品。

第五条 保险人对下列原因造成的损失，不负赔偿责任：

- （一）被保险人或投保人的违法犯罪行为所造成的损失；
- （二）战争、军事行动、武装冲突、扣押、罢工、骚乱、哄抢、暴动、恐怖活动；
- （三）核辐射、核爆炸、核污染、大气污染、土地污染、水污染及其他放射性污染；
- （四）市价跌落所引起的损失；
- （五）投保人、被保险人或及其代表的故意行为、欺诈行为；
- （六）行政行为或司法行为。

第六条 下列损失、费用，保险人也不负责赔偿：

- （一）保险责任以外的其他任何费用损失；
- （二）被保险人实际支付的运费和损失金额超过本合同约定的最高赔偿限额的部分；

(三) 根据交易平台规则或交易对方承诺, 可通过优惠券、抵扣券或其他任何形式冲抵、返还的运费损失;

(四) 任何间接损失;

(五) 按本合同约定应由被保险人自行承担的免赔额。

保险期间

第七条 本合同保险期间由投保人和保险人协商确定, 并在保单中载明。每笔交易保险责任从保险标的自卖家发出时开始生效, 至保单约定的终止日期为止, 或至买卖双方交易平台确认交易完成时止, 以先发生者为准。

保险金额与免赔额(率)

第八条 本合同的保险金额和免赔额(率)由投保人和保险人协商确定, 并在保险单中载明。

保险人义务

第九条 订立本合同时, 保险人向投保人提供的投保单应当附本保险条款, 保险人应当向投保人说明合同的内容。对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。

第十一条 保险人依本保险条款第十五条取得的合同解除权, 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。保险人在本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。

第十二条 保险事故发生后, 投保人、被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的, 保险人应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

第十三条 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。本合同对赔偿保险金的期限另有约定的, 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。

第十四条 保险人自收到赔偿请求和有关证明、资料之日起六十日内, 对其赔偿数额不能确定的, 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

第十五条 投保人应履行如实告知义务, 如实回答保险人就被保险人的有关情况提出的询问, 如实填写投保单。

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。

第十六条 除另有约定外，投保人应在本合同成立时一次性支付保险费。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 知道保险事故发生时，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；

（三）保护事故现场，允许并且协助保险人进行事故调查；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。

第十九条 投保人、被保险人应当谨慎选择物流公司、快递公司，并督促严格遵守国家及交通运输部关于安全运输的各项规定，并应接受和协助保险人对保险事故进行查验、防损工作，保险标的的运输和包装必须符合国家和主管部门规定的标准。

第二十条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

（一）索赔申请书；

（二）保险单或保险凭证；

（三）交易订单信息、保险标的物流信息、运单跟踪记录（包括物流、快递公司名称、买卖家信息、运单号等）；

（四）被保险人通过电商交易的账户信息，包括户名、开户行、账号；

（五）投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料；

（六）保险人认为必要的与保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和材料；

（七）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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 发生保险责任范围内的损失，应由保险双方协商处理和确定保险标的受损后的残值，如折归被保险人，则在保险赔款中扣除。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 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

第二十八条 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，应向人民法院起诉。

第二十九条 本合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不含港澳台地区法律）。

其他事项

第三十条 本合同成立后，对于保险责任尚未开始的交易，投保人可要求退保，保险人退还已收取的保险费。保险责任开始后，投保人和被保险人均不得要求解除本保险合同。

释义

第三十一条 本合同涉及下列术语时，适用下列释义：

- （一）电商交易：利用信息网络技术，以商品交换为中心的买卖活动。
- （二）电商交易物品：利用网络技术进行交易的商品。