

中国太平洋财产保险股份有限公司  
产品维修及置换服务责任保险条款

总 则

**第一条** 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单等组成。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）依法设立的，向消费者提供产品维修及置换服务的生产商、经销商、服务运营商、维修服务等企业均可成为本合同的被保险人。

保险责任

在保险期间内，保险人按保险合同的约定承担以下赔偿责任：

**第三条** 产品维修责任

在保险期间内，被保险人与消费者签订了保修服务合同（以下简称为“保修合同”），如果保险产品出现保修合同约定保修范围内的故障或质量问题，消费者在保修合同约定的期限内（以下简称为“维保期”）向被保险人提出维修要求，并且根据保修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：

（1）发生厂商保修服务范围内的故障或质量问题；

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

经保险人事先同意，因被保险产品维修、更换而产生的应由被保险人承担的检测费和运输费，保险人依据本保险合同的约定进行赔偿。

**第四条** 产品置换服务责任

在保险期间内，被保险人与消费者签订了产品置换服务合同（以下简称“服务合同”），且服务合同中列明的产品发生了服务合同约定范围内的故障或意外事故，消费者在服务合同期内按照服务合同的规定向被保险人提出产品置换要求的，保险人将根据本合同的约定，对被保险人根据服务合同承担的置换费用，在本合同载明的项目和赔偿限额内负责赔偿。

本合同第三条及第四条为可选保险责任，投保人可按需选择投保。

责任免除

**第五条** 出现下列任一情形时，保险人不负责赔偿：

（一）维修责任：

- 1、出厂时未经检验的产品或经检验属于不合格的产品；
- 2、无法确定出厂日期或销售日期的产品；
- 3、无保修合同和有效销售发票；

4、产品型号、产品身份标识等在保修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；

- 5、消费者提出维修要求时不在维保期内；
- 6、不属于保修合同中约定范围的故障或质量问题；
- 7、未经保险人书面同意，被保险人擅自变更服务合同中的责任和义务。

(二) 产品置换服务合同责任：

- 1、消费者要求置换的产品的身份认证信息与服务合同中记载不一致的；
- 2、消费者要求置换的产品的用途与服务合同中限定不一致的；
- 3、产品遭受的损害事故发生或服务合同生效前，或消费者未在服务合同规定的期限内提出产品置换要求；
- 4、未经保险人书面同意，被保险人擅自变更服务合同中的责任和义务。

第六条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

(一) 维修责任：

- 1、投保人、被保险人及其代表的故意行为或重大过失；
- 2、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；
- 3、核爆炸、核裂变、核聚变；
- 4、放射性污染及其他各种环境污染；
- 5、行政行为、司法行为；
- 6、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；
- 7、消费者使用、维护、保管不当。

(二) 产品置换服务合同责任

- 1、根据服务合同，被保险人不承担产品置换责任的各类原因；
- 2、投保人、被保险人及其代表的故意行为、重大过失、欺诈、不诚实或违法犯罪行为；
- 3、消费者的故意行为、重大过失、欺诈、不诚实、违法犯罪行为；
- 4、消费者使用、维护、保管不当；
- 5、产品内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗；
- 6、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；
- 7、核爆炸、核裂变、核聚变；
- 8、放射性污染及其他各种环境污染；
- 9、行政行为、司法行为。

第七条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

(一) 维修责任:

- 1、提高、改善保险产品技术标准、使用性能所产生的额外费用;
- 2、保险产品造成消费者或其他人的人身损害和财产损失;
- 3、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;
- 4、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;
- 5、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)。

(二) 产品置换服务合同责任:

- 1、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;
- 2、任何形式的人身伤害、财产损失, 及除本合同第三条所列产品置换费用外其他任何费用支出;
- 3、产品置换过程中所产生的任何间接损失、赔偿责任;
- 4、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)。

第八条 下列损失、费用和责任, 保险人不负责赔偿:

- (一) 任何形式的人身伤害、财产损失, 及除本合同第三条所列的产品维修费用、第四条所列产品置换服务费用外其他任何费用支出;
- (二) 由于计算机 2000 年问题引起的责任;
- (三) 罚款、罚金或惩罚性赔偿金;
- (四) 精神损害赔偿;
- (五) 间接损失;
- (六) 被保险产品用于或可归类于机动车辆引起的责任;

第九条 其它不属于保险责任范围内的损失、费用及责任, 保险人不负赔偿责任。

保险期间及服务期

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。每一产品的服务期以其服务合同中约定的服务期起止日期为准。

赔偿限额与免赔额(率)

第十一条 本合同的赔偿限额包括每一产品累计赔偿限额等各项赔偿限额。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。

第十二条 本合同的免赔额(率)由投保人与保险人在签订本合同时协商确定, 并在保险单中载明。

保险费

第十三条 保险费根据服务合同中所载每一产品累计赔偿限额计收。

保险人义务

**第十四条** 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。

**第十五条** 保险人收到被保险人的赔偿请求后，应当及时作出核定。对情形复杂的保险人可采取进一步合理必要的核定方式。对在投保时约定的针对不同情况下的赔偿处理方式，保险人应认真履行。

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。

**第十六条** 保险人按照第二十七条的约定认为被保险人提供的有关索赔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。

**第十七条** 保险人自收到索赔请求和有关证明、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，待最终确定赔偿数额后支付相应差额。

### 投保人、被保险人义务

**第十八条** 订立保险合同时，投保人对所填写的投保单及保险人对有关情况的询问应如实告知。

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，不承担赔偿或者给付保险金的责任，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，不承担赔偿或者给付保险金的责任，但退还保险费。

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或者给付保险金的责任。

**第十九条** 在本合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应及时书面通知保险人，保险人可视情况增加保险费或者解除本合同。被保险人未予通知的，因危险程度显著增加而发生之保险事故，保险人不承担赔偿责任。

**第二十条** 被保险人应严格遵守国家和所从事行业内有关产品安全方面的规定、标准或技术规范，防止事故发生。对有关管理部门或保险人提出的消除损害事故隐患的要求和建议应认真付诸实施。

被保险人未履行前款约定的义务，保险人有权增加保险费或者解除本合同；对因此而导致保险事故发生的，保险人有权拒绝赔偿；对因此而导致其赔偿责任扩大的，保险人有权对扩大的部分拒绝赔偿。

**第二十一条** 被第三者提出索赔后，被保险人应尽力采取必要、合理的措施，避免或减少赔偿责任。被保险人未此项义务而导致其赔偿责任扩大的，保险人有权对扩大的部分拒绝赔偿。

**第二十二条** 收到第三者索赔通知后，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）保护事故现场或有关事故记录，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，对无法确定或核实的部分，保险人不承担赔偿责任。

**第二十三条** 发生保险事故后，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。

**第二十四条** 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。

**第二十五条** 被保险人应及时向保险人提供与索赔相关的各种证明和资料，并确保其真实、完整。

因被保险人未履行前款约定的义务，导致部分或全部保险责任无法确定，保险人对无法确定的部分不承担赔偿责任。

#### 赔偿处理

**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）保险单正本和保险费交付凭证；
- （二）产品合法生产证明及产品的生产、销售记录资料；
- （三）中华人民共和国政府驻外官方机构或保险人认可的授权机构出具的事故证明、损失证明；
- （四）生效的法律文书（包括裁定书、裁决书、判决书、调解书等）；
- （五）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。

**第二十七条** 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）对于被保险人根据保修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) 保险人认可的其他方式。

在按照上述方式之一确定经济赔偿责任后，保险人对每次事故的实际赔偿金额还应在此基础上扣减保险单中载明的每次事故免赔额，并且保险人对每次事故的赔偿总额不超过保险单中载明的每次事故赔偿限额。

在保险期间内，保险人的累计赔偿金额不超过保险单中载明的累计赔偿限额。

对每次事故法律费用的赔偿金额在前款计算的赔偿金额以往另行计算，并不扣减免赔额。法律费用的赔偿限额不超过投保时约定的限额。

**第二十八条** 被保险人根据服务合同约定提供产品置换服务的，保险人根据本合同的约定，在赔偿限额内对产品置换费用负责赔偿。

产品置换费用 = 被置换产品原始购置价 - 被置换产品残值 + 相关税费及服务费用

产品残值以拍卖处置价格或公允评估价值为准，或根据保险单中载明折旧率计算得出。

保险期间内，扣除免赔额后，产品置换费用赔偿金额不超过每一产品累计赔偿限额。

保险人收到被保险人的赔偿保险金请求后，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。

**第二十九条** 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。

**第三十条** 属于本合同项下的赔偿责任涉及其他责任方时，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其他责任方请求赔偿的权利。被保险人已经从其他责任方取得赔偿的，保险人赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人已从其他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，被保险人放弃对其他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其他责任方请求赔偿权利的，该行为无效；由于被保险人的过错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赔偿金。

在保险人向其他责任方行使代位请求赔偿权时，被保险人应向保险人告知其知晓的有关情况并根据保险人的要求提供必要的证明和资料，积极协助保险人追偿。

**第三十一条** 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额。

### 争议处理和法律适用

**第三十二条** 因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险单中载明的仲裁机构仲裁；保险单中未载明仲裁机构并且争议发生后未达成仲裁协议的，可依法向中华人民共和国法院（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区的法院）起诉。

**第三十三条** 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区的法律）。

### 其他事项

**第三十四条** 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。

**第三十五条** 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。

**第三十六条** 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

**第三十七条** 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保修合同的自然人、法人其他组织，以及保险产品及其维修合同的受让人。

**保险产品：**是指在中华人民共和国境内生产销售的产品，在本合同载明类别、品牌、型号范围内的，并由被保险人根据维修合同的约定提供保修服务的产品。

**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。

**未到期保险费：**是指保险人应退还的保险产品在剩余维保期间的保险费，未到期保险费按照以下公式计算：

未到期保险费=保险费×（剩余维保期月数/维保期月数）

其中，剩余维保期月数不足一个月的，按一个月计算。