

中国平安财产保险股份有限公司

平安产险售后服务代用品费用赔偿责任保险（2024版）条款

注册号：C00001730912024082013693

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（**不包括港、澳、台地区**）的产品生产者、产品销售者、产品修理者、经营者，均可作为本保险合同的投保人、被保险人。产品的购买方、出资方、使用方、管理方等有关方，也可作为本保险合同的投保人。

本保险合同所述“经营者”指《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规所述的经营者。

本保险合同项下投保的产品，由投保人、保险人协商确定，并在保险合同中载明，以下简称为“被保险产品”。

本保险合同所述“代用品”指产品在售后服务过程中，使用者在等待期间使用的产品。

保险责任

第三条 在保险期间内，被保险产品发生产品故障或者意外事故，依照中华人民共和国法律（**不包括港澳台地区法律**）或产品售后服务合同应由被保险人提供售后服务的，造成使用者在此售后服务期间产生售后服务代用品使用费用的直接损失，使用者或其代理人在保险期间内向被保险人提出赔偿请求，依照中华人民共和国法律（**不包括港澳台地区法律**）或产品售后服务合同应由被保险人承担的售后服务代用品使用费用赔偿责任，保险人按照本保险合同约定负责赔偿。

第四条 保险事故发生后，被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其它必要的、合理的法律费用（以下简称“法律费用”），保险人按照本保险合同约定也负责赔偿。

责任免除

第五条 下列原因造成的损失、费用或责任，保险人不负责赔偿：

（一）《中华人民共和国民法典》规定的“不可抗力”，即不能预见、不能避免且不能克服的客观情况；

（二）战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；

（三）行政行为或司法行为；

（四）竞赛、测试，营业性维修、养护场所养护；

- (五) 投保人、被保险人的故意行为;
- (六) 使用者的故意行为;
- (七) 使用者因未遵照产品使用说明导致的产品故障;
- (八) 使用者私自改造产品导致的产品故障。

第六条 发生下列情形之一的，保险人不负责赔偿：

- (一) 被保险人与使用者或其代理人串通，骗取保险赔偿的；
- (二) 被保险产品处于查封、扣押期间的。

第七条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 售后服务期间结束之后产生的损失、费用；
- (二) 因被保险人售后服务质量不合格或处于同一产品故障再次返回售后服务期间产生的损失、费用；
- (三) 本保险合同载明的免赔额或按免赔率折算的免赔额。

赔偿限额与免赔额（率）

第八条 赔偿限额包括每次事故赔偿限额、累计赔偿限额，由投保人和保险人协商确定，并在保险合同中载明。

每次事故免赔额（率）由投保人和保险人在签订合同时协商确定，并在保险合同中载明。

保险期间

第九条 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。

第十一条 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，应当及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，保险人将在确定是否属于保险责任的基本材料收集齐全后，应当在三十日内作出核定，但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。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的数额后，应当支付相应的差额。

投保人、被保险人义务

第十四条 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。

第十五条 除另有约定外，投保人应当在保险合同成立时交付保险费。

约定一次性交付保险费的，投保人在约定交费日后交付保险费的，保险人对交费之前发生的保险事故不承担保险责任。

约定以分期付款方式缴付保险费的，应在保险合同中载明分期缴付的周期，投保人应按约定缴付首期保险费，如投保人未按合同约定缴付首期保险费，保险合同不生效，保险人不承担保险责任。如投保人未按约定日期缴付第二期或以后任何一期保险费的，保险人有权解除本保险合同，本保险合同自解除通知送达投保人时解除；在本保险合同解除前发生保险事故的，保险人按照本保险合同约定赔偿保险金，但需扣减投保人欠缴的保险费。

第十六条 投保人、被保险人应及时向保险人提供被保险产品的投保信息例如产品清单。本保险合同项下投保的被保险产品以投保人、被保险人向保险人提供的相关清单列明的为准。

第十七条 在保险合同有效期内，如保险标的危险程度显著增加的，被保险人应当按照合同的约定及时通知保险人，保险人可以增加保险费或者解除合同。保险人解除合同的，应当将已收取的保险费，按照合同约定扣除自保险责任开始之日起至合同解除之日止应收的部分后，退还投保人。

被保险人未履行前款规定的通知义务的，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。

第十八条 知道保险事故发生后，被保险人应该及时通知保险人。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。

第十九条 被保险人向保险人请求赔偿时，应提交以下单证：

（一）保险人与被保险人、使用者之间签订的售后服务代用品费用补偿协议；使用者的售后服务代用品费用的发票、费用清单；与代用品有关的被保险产品售后服务证明，例如维修凭证、维修单、返厂维修单、售后检测报告；

（二）保险单或其他有效保险凭证；

（三）索赔申请书、被保险人身份证明、使用者及其代理人（若有）的身份证明；

（四）投保人、被保险人所能提供的其他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。

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）被保险人和向其提出损害赔偿请求的使用者协商并经保险人确认；

（二）仲裁机构裁决；

（三）人民法院判决；

（四）保险人认可的其它方式。

第二十一条 发生保险责任范围内的损失，保险人按如下方式计算赔偿金：

（一）按实际发生的必要、合理的售后服务代用品使用费用及法律费用计算损失金额；

（二）对于售后服务代用品使用费用，每次赔偿金额的计算公式为：赔偿金额=赔偿标准*天数-按本保险合同载明的每次事故免赔额或按免赔率折算的免赔额，或按本保险合同约定的方式向被保险人赔偿。

（三）投保人与被保险人协商确定，并事先在保险单上载明的其他方式。

赔偿标准可以相关法律法规、物价监管部门意见、行业自律组织指导价格为准，具体由投保人、保险人在投保时协商确定，并在保险合同中载明。

保险人对每次事故的赔偿天数，不超过保险合同载明的每次事故赔偿天数；保险人在整个保险期间的赔偿天数，不超过保险合同载明的全年累计赔偿天数。

（四）保险人在本保险合同项下的赔偿金额之和以累计赔偿限额为限；保险人对每次事故的赔偿金额以每次事故赔偿限额为限。

第二十二条 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保险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。

第二十三条 保险人受理报案、进行现场查勘、核损定价、参与案件诉讼、向被保险人

提供建议等行为，均不构成保险人对赔偿责任的承诺。

争议处理和法律适用

第二十四条 本保险合同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，依法向中华人民共和国境内（不含港澳台地区）人民法院起诉。

第二十五条 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）。

其他事项

第二十六条 投保人和保险人可以协商变更合同内容。

变更保险合同的，应当由保险人在保险单或者其他保险凭证上批注或附贴批单，或者投保人和保险人订立变更的书面协议。

第二十七条 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。

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，并退还剩余部分保险费。

释义

第二十八条

【故障】指被保险产品当时不具有《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的“应当具有的质量、性能、用途”，例如不能正常使用、功能丧失。

【意外事故】指外来的、突发的、非本意的，造成直接损失的客观事件。