

平安产险售后服务代用品费用赔偿责任保险（2024版）产品说明

一、条款名称

平安产险售后服务代用品费用赔偿责任保险（2024版）

二、保障范围

第一条 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。

第二条 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。

三、保险期间

第一条 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。

四、赔偿限额及免赔额（率）

第一条 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。

五、责任免除

第一条 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。

第二条 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。

第三条 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。

六、退保说明

1、退保流程：请联系客服热线95511或前往我公司门店进行退保，退保申请应以书面形式发起，我公司将及时审核是否符合退保条件，若符合条件且资料齐全，退保保费会退还至指定银行卡账户。

2、退保时限：退保审核流程一般不超过30日，退保成功后，退保保费预计3-5个工作日到账。

3、退保费用：根据《保险法》第五十四条，保险责任开始前，投保人要求解除合同的，应当按照合同约定向保险人支付手续费，保险人应当退还保险费。保险责任开始后，投保人要求解除合同的，保险人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。退保保费计算规则详见条款规定。

七、索赔程序

发生保险事故后，请及时拨打我公司7x24小时客服热线95511报案，我公司理赔人员将第一时间处理赔偿事宜。在收齐全部理赔资料后，我公司将审核案件，对属于保险责任范围内的各类损失支付理赔金，理赔金会支付至指定银行卡账户。