

# 平安产险网购商品退换货损失补偿保险（B款）产品说明

## 一、条款名称

平安产险网购商品退换货损失补偿保险（B款）

## 二、保障范围

第一条 本保险合同的保险责任为可选保险责任，投保人可选择投保下列一项或多项保险责任，具体以保险合同载明为准：

### （一）退换货损失责任

在保险期间内，当买方成功进行实物类商品网购（含试用）交易后，依照被保险人的退换货政策提出退换货申请，被保险人接受退换货并返还约定退货款项或提供换货服务，因退换货造成的被保险人的合理损失或合理费用，保险人根据保险合同约定在赔偿限额内负责赔偿。

上述责任中所称合理损失或合理费用如下：

1. 商品损失：即被保险人无法回收商品情况下产生的商品损失，保险人可赔偿对应货值；
2. 相关损失：被保险人在退换货过程中发生的合理费用损失，包括运费、拆检费、为重新销售发生的二次包装费等；
3. 退换货过程中，事先经保险人书面同意的其他合理费用或损失。

### （二）挽单损失责任

在保险期间内，买家依照被保险人的退换货政策提出退换货申请后，被保险人为减少退换货发生，挽留买家促成交易继续履行而产生的合理损失或合理费用，保险人根据保险合同约定进行赔偿。

上述责任中所称合理损失或合理费用如下：

1. 挽单损失：通过较小金额支出挽留买家，促成订单继续履行而产生的费用支出，赔偿限额应以挽单失败后预计产生的合理物流成本为限。
2. 挽单过程中，事先经保险人书面同意的其他合理费用或损失。

## 三、保险期间

第一条 除另有约定外，保险期间为3个月，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 赔偿限额包括保险责任中单一商品、单一订单赔偿限额；各项责任的每次事故赔偿限额和累计赔偿限额；保单的每次事故赔偿限额和累计赔偿限额，各项赔偿限额由投保人和保险人协商确定，并在保险单中载明。

第二条 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。

同时约定了免赔额和免赔率的，免赔金额以免赔额和按照免赔率计算的金额二者高者为准。

## 五、责任免除

第一条 出现下列任一情形时，保险人不承担赔偿责任：

被保险人提供虚假退换货信息；

保险期间结束后发生的相关行为，包括但不限于买方未在规定时间内发起退换货流程的情形；

未在保险单明细载明的商品；

退换货的商品与订单中列明的商品不符；

无法准确核定实际制作投入和产品定价合理性的定制产品的退换货责任；

其他涉及虚假交易、虚假退换货的情形。

第二条 由于下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

投保人、被保险人及其员工、代理人的故意行为、骗保行为；

买方与卖方尚未就退换货达成一致意见时发生的退换货行为，包括但不限于买方、卖方单方面拒绝签收的退换货行为；

不符合本保险合同约定的退换货政策的退换货行为；

商品因人为故意原因产生的损失、损坏、变质或无法使用；

食品、鲜活易腐的商品，退换货后不适宜再销售；

行政行为、司法行为。

第三条 对下列损失和费用，保险人不负责赔偿：

数据商品、票务产品、旅游服务类产品等非实物类商品和无法进行公允价值评估的实物类商品；

网购商品发生买方自行替换或拆装，被替换或拆装商品的损失；

根据退换货条件，商品损失中实际已经由买方承担的部分；

商品因市场价格波动造成的损失部分；

商品在仓储和运输途中所造成的损失和相关费用；

本保险合同中载明的免赔额以及按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

其他不属于本合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

## 六、退保说明

1、退保流程：根据保险法第五十条，货物运输保险合同和运输工具航程保险合同，保险责任开始后，合同当事人不得解除合同。请于保险责任开始前联系客服热线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。