

平安产险产品置换责任保险（2025版）产品说明

一、条款名称

平安产险产品置换责任保险（2025版）

二、保障范围

第一条 在保险期间内，被保险人与消费者签订产品置换服务合同（以下简称“服务合同”），且该服务合同在投保时已向保险人备案，当服务合同中载明的产品发生了服务合同约定范围内的故障或意外事故，消费者在保险期间内首次向被保险人提出产品置换要求，根据中华人民共和国法律（港澳台地区法律除外，以下简称“依法”）及服务合同的约定应由被保险人承担的产品置换责任，保险人按照本合同的约定负责赔偿。

前述“产品置换责任”指保险事故发生后，被保险人依法及根据服务合同的约定应承担的，在产品置换过程中产生的费用，具体以保险单载明的赔偿项目为准。

三、保险期间

第一条 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。

四、赔偿限额及免赔额（率）

第一条 除另有约定外，本合同的赔偿限额包括每一产品累计赔偿限额、每一产品每次事故赔偿限额。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。同时载明免赔额（率）的，以免赔额和按免赔率计算金额二者高者为准。

五、责任免除

第一条 出现下列任一情形时，保险人不负责赔偿：

（一）消费者要求置换的产品、产品识别信息与服务合同中记载不一致的，或被涂改、伪造的；

（二）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；

（三）产品遭受的损害事故发生在服务合同生效前，或消费者未在服务合同规定的期限内提出产品置换要求；

（四）产品遭受的损失程度，未达到服务合同所约定的故障或者意外事故的损失程度；

（五）产品非因服务合同所列原因导致的故障或者意外事故；

- (六) 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;
- (七) 要求置换的产品或有关服务合同未提前向保险人备案并获得保险人认可。

第二条 下列原因造成的损失、费用和责任, 保险人不负责赔偿:

- (一) 根据服务合同, 被保险人不承担产品置换责任的各类原因;
- (二) 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;
- (三) 消费者的故意行为、重大过失、欺诈、不诚实、违法犯罪行为;
- (四) 消费者对产品使用、维护、保管不当;
- (五) 产品内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗;
- (六) 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;
- (七) 核爆炸、核裂变、核聚变;
- (八) 放射性污染及其他各种环境污染;
- (九) 行政行为、司法行为。

第三条 下列损失、费用和责任, 保险人不负责赔偿:

- (一) 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;
- (二) 任何形式的人身伤害及除本合同第三条所列产品置换费用外其他任何财产损失或费用支出;
- (三) 间接损失;
- (四) 产品在非正常使用环境下, 如产品检测、修理、养护, 被诈骗、扣押、征用、没收期间发生的损失、费用和责任;
- (五) 保险合同中载明的免赔额、按免赔率折算的免赔额。

第四条 其他不属于本合同责任范围内的损失、费用和责任, 保险人不负责赔偿。

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。