中国平安财产保险股份有限公司

平安产险产品置换责任保险（2025版）条款

注册号：C00001730912025072801683

总则

第一条 本保险合同（以下简称“本合同”）由投保单、保险单或其他保险凭证及所附条款，与本合同有关的投保文件、产品置换服务合同标准文本、声明、批注、附贴批单及其他书面文件构成。凡涉及本合同的约定，均应采用书面形式。

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，向消费者提供产品置换服务的服务运营商、销售商，均可作为本合同的投保人和被保险人。

保险责任

第三条 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。

责任免除

第四条 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。

第五条 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。

第六条 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。

第七条 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。

保险期间

第八条 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。

赔偿限额与免赔额（率）

第九条 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。

第十条 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。

保险人义务

第十一条 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。

第十二条 保险人按照本保险合同的约定，认为被保险人提供的有关索赔的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。

第十三条 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，应当在三十日内作出核定，但保险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。

第十四条 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

第十五条 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。

第十六条 除另有约定外，投保人应当在保险责任起始日前一次性交清全部保险费，**约定一次性缴付保险费的，投保人未按照保险合同的约定缴付全部保费的，保险合同不生效，保险人对缴费前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。**

第十七条 被保险人应严格遵守国家有关消防、安全、生产操作、产品质量、产品安全等方面的规定，加强管理，采取合理的预防措施，尽力避免或减少责任事故的发生。

保险人可以对被保险人遵守前款约定的情况进行检查，向投保人、被保险人提出消除不安全因素和隐患的书面建议，投保人、被保险人应该认真付诸实施。**但前述检查并不构成保险人对被保险人的任何承诺。**

投保人、被保险人未按照约定履行上述安全义务的，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

第十八条 在保险合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当及时通知保险人，保险人可以增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行前款约定的通知义务的，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。

第十九条 知道保险事故发生后，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，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，保险人对无法确定或核实的部分，不承担赔偿责任；**

（四）涉及违法、犯罪的，应立即向公安部门报案，**否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。**

第二十条 被保险人收到受害人的损害赔偿请求时，应立即通知保险人。**未经保险人书面同意，被保险人对受害人作出的任何承诺、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。**

第二十一条 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。

赔偿处理

第二十二条 被保险人申请赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

（一）保险单正本；

（二）要求置换产品的服务合同及已发生符合服务合同约定故障或者意外事故的证明；

（三）产品置换相关费用清单、发票或支付凭证；

（四）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。

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。

第二十三条 被保险人依法及根据服务合同约定应当承担产品置换责任的，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值-被置换产品残值 + 产品管理费用+运输费

用+约定的其他费用（如有）

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。

第二十四条 对于每次事故造成的损失，**保险人在扣除相应免赔额或按免赔率计算的金额后在每一产品每次事故赔偿限额内计算赔偿。**

在保险期间内，**保险人对每一服务合同项下多次事故损失的累计赔偿金额不超过每一产品累计赔偿限额。**

第二十五条 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。

第二十六条 被保险人在申请赔偿时，应当如实向保险人说明与本合同保险责任有关的其他保险合同的情况。**被保险人未如实说明情况导致保险人多支付保险赔偿金的，保险人有权向被保险人追回应由其他保险合同的保险人负责赔偿的部分。**

争议处理和法律适用

第二十七条 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，依法向保险人所在地人民法院起诉。

第二十八条 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

第二十九条 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。

第三十条 投保人可随时书面申请解除本保险合同，**本保险合同自保险人收到投保人的书面申请之日的二十四时起终止。**保险人对被保险人在本保险合同终止日前申报的所有产品继续承担保险责任，直至该产品的服务合同、本合同的保险期间到期为止，以其先发生者截止。

保险责任开始前本保险合同解除的，保险人**扣除保险费的 3%作为退保手续费**后，剩余部分的保险费退还投保人；保险责任开始后本保险合同解除的，保险人依照下列百分比计算应退还的**未满期保险费**：

1、若被保险人未遭受任何赔偿请求且未知悉任何可赔情况的，**未满期保险费 = 保险费 ×（1－保险期间已经过天数／保险期间天数）**；

2、若被保险人已遭受赔偿请求的，**未满期保险费 = 保险费×（1－保险期间已经过天数／保险期间天数）－保险费×[（已决赔偿金额＋未决赔偿金额）／赔偿限额]**。

其中保险期间已经过天数未满 1 天的按 1 天计算。

释义

第三十一条 除另有约定外，本合同中的下列词语具有如下含义：

消费者：指在保险期间内与被保险人签订服务合同的自然人、法人或其他组织。

产品置换：指产品发生了服务合同约定范围内的故障或意外事故，从而更换新的同类产品的行为。

产品置换服务合同：指被保险人与消费者在保险期间内签订的，约定由被保险人在服务期内提供产品置换服务的协议。