

天安财产保险股份有限公司
家电产品意外保障服务责任保险条款

总 则

第一条 本保险合同（以下简称为“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、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（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区，下同）依法设立，向消费者提供家电产品意外保障服务的家电产品生产商、经销商、维修商或其他服务商，均可作为本合同的被保险人。

保险责任

第三条 在保险期间内，被保险人与消费者签订了家电产品意外保障服务合同（以下简称“服务合同”），服务合同中列明的家电产品（以下简称“保险产品”）在正常使用情况下因遭受下列意外事故导致损坏或灭失，消费者在服务合同有效期（以下简称“服务期”）内向被保险人提出维修或更换要求，被保险人根据服务合同应承担的维修或更换费用，保险人根据本合同的约定，在保险单载明的赔偿限额内负责赔偿：

- （一）意外坠落、挤压、碰撞、进液；
- （二）超负荷、超电压、电涌。

第四条 保险事故发生后，被保险人在提供维修或更换服务过程中实际发生的检测费、运输费，保险人按照本合同的约定也负责赔偿。

责任免除

第五条 出现下列任一情形时，保险人不负责赔偿：

- （一）出厂时未经检验的产品或经检验不合格的产品；
- （二）无法确定出厂日期或销售日期的产品；
- （三）在保险期间内，被保险人未与消费者就该产品签订服务合同；
- （四）实际送修产品的产品型号、产品身份标识号等与服务合同、本合同明细表中载明内容不符；
- （五）消费者未在服务期内提出维修、更换要求。

第六条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）非因本合同第三条载明的意外事故导致的损坏、灭失；
- （二）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；
- （三）核爆炸、核裂变、核聚变；
- （四）放射性污染及其他各种环境污染；
- （五）行政行为、司法行为；

(六) 投保人、被保险人、消费者的任何欺诈、不诚实或犯罪行为、故意行为、误告、不作为行为；

(七) 未经保险人书面同意，被保险人擅自扩大服务合同中的责任和义务；

(八) 消费者未按产品使用说明要求使用、维护、保管保险产品；

(九) 自然灾害、第三方故意行为。

第七条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

(一) 保险产品本身损失以外，其他任何人身伤害、财产损失；

(二) 在服务合同以外，其他合同或协议中约定应由被保险人承担的赔偿责任；

(三) 罚款、罚金及惩罚性赔偿；

(四) 精神损害赔偿；

(五) 间接损失；

(六) 提高、改善保险产品技术标准、使用性能所产生的额外费用；

(七) 保险产品在使用过程中所产生的不影响其使用性能的磨损或损耗，以及更换超过合理使用寿命的易损、易耗零部件所产生的费用；

(八) 被保险人与被保险人之间，或被保险人与消费者、生产商、经销商、各类服务商之间的任何诉讼以及诉讼抗辩费用；

(九) 保险单中载明的应由被保险人自行承担的每次事故免赔额（率）。

第八条 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。

赔偿限额与免赔额（率）

第九条 每一保险产品在其服务期内的累计赔偿金额由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。

第十条 每次事故免赔额（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。

保险期间与服务期

第十一条 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。

第十二条 每一保险产品的服务期以其服务合同中约定的服务期起止日期为准。

保险费

第十三条 每一保险产品的保险费根据该产品的销售价格计收；总保险费则根据被保险人在保险期间内签订服务合同的保险产品的销售总额计收。

一般事项

第十四条 投保时，投保人应向保险人提供各类服务合同的标准文本，并对投保单中的事项以及保险人提出的其他事项做出真实、详尽的说明或描述，履行如实告知义务。

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，投保人应当在本合同成立时一次性交清保险费。**保险费未交清前，本合同不生效，保险人不承担保险责任。**

第十六条 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。

赔偿处理

第十七条 在服务期内，消费者向被保险人提出维修、更换要求后，被保险人应先根据服务合同的约定先行履行维修、更换义务，然后再按照与保险人约定的方式向保险人提出索赔。被保险人申请赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- (一) 保险单正本和保险费收据；
- (二) 消费者的身份证明；
- (三) 保险产品的服务合同、投保人与保险人双方认可的维修网点出具的故障诊断和维修记录、费用清单及发票(正本)；
- (四) 保险产品的身份识别号因维修被更换的，还应提供能够显示编号更换前后承接关系的历史维修记录；
- (五) 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。

保险人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。

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。

第十八条 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。

第十九条 保险事故发生后，保险人按以下方式计算赔偿：

(一) 对于可以修复的保险产品，保险人负责赔偿按照该保险产品原有技术标准、使用性能进行维修所产生的下列必要的、合理的维修费用：

- 1、 零部件、元器件重置费用；
- 2、 维修人工费；
- 3、 检测费、运输费；
- 4、 保险人书面同意的其他费用。

(二) 对于无法修复或者虽可修复但所需费用超过该产品市场价 80%的保险产品，被保险人可根据服务合同的约定进行更换，保险人负责赔偿更换相同品牌、相同功能、相同型号、相近品质的产品的费用。**保险人对更换费用的实际赔偿金额以消费者购买该保险产品的价格为限。更换前发生过维修的，维修费用应从更换费用中扣除。**

第二十条 保险事故发生时，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，则本保险人按照本合同的赔偿限额与其他保险合同及本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。

第二十一条 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，保险人自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对有关责任方请求赔偿的权利，被保险人应当向保险人提供必要的文件和所知道的有关情况。

被保险人已经从有关责任方取得赔偿的，保险人赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人已从有关责任方取得的赔偿金额。

保险事故发生后，在保险人未赔偿保险金之前，被保险人放弃对有关责任方请求赔偿权利的，保险人不承担赔偿责任；保险人向被保险人赔偿保险金后，被保险人未经保险人同意放弃对有关责任方请求赔偿权利的，该行为无效；由于被保险人故意或者因重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的，保险人可以扣减或者要求返还相应的保险金。

第二十二条 保险人收到被保险人或直接向保险人提出赔偿请求的消费者或其他索赔权利人（以下简称为“索赔人”）的赔偿保险金的请求后，应当及时对是否属于保险责任作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定；情形特别复杂的，由于非保险人可以控制的原因导致核定困难的，保险人应与被保险人商议合理核定期间，并在商定的期间内作出核定。

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。本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。

第二十三条 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。

第二十四条 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。

当一次保险事故涉及多名索赔人时，如果保险人和被保险人双方已经确认了其中部分索赔人的赔偿金额，保险人可根据被保险人的申请予以先行赔付。先行赔付后，保险人不再负责赔偿与这些索赔人相关的任何新增加的赔偿金。

第二十五条 被保险人向保险人请求赔偿保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

争议处理和法律适用

第二十六条 因履行本合同发生的争议，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人民法院起诉。

第二十七条 本合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区法律）。

其他事项

第二十八条 本合同成立后，投保人可要求解除本合同。投保人要求解除本合同的，应当向保险人提出书面申请，本合同自保险人收到书面申请时终止。

第二十九条 本合同成立后，保险人根据《保险法》规定或者本合同约定要求解除本合同的，除《保险法》另有规定或本合同另有约定外，本合同自解除通知送达投保人最后所留通讯地址时终止。

第三十条 除本合同另有约定外，本合同解除或有部分保险产品要求退保时，保险人按以下约定向投保人退还保险费：

- （一）对于服务期尚未开始的保险产品，保险人退还其全部保险费；
- （二）对于服务期已经开始的保险产品，保险人退还其未到期保险费；
- （三）对于在本合同项下已发生赔付的保险产品，保险人不退还其保险费。

投保人或保险人要求解除本合同时，自本合同终止之时起，保险人对本合同项下所有保险产品的保险责任终止。

投保人要求退保部分保险产品时，自退保之时起，保险人对该保险产品的保险责任终止。

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：

保险人：指天安财产保险股份有限公司。

消费者：指购买保险产品并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，以及保险产品及其服务合同的受让人。

保险产品：指消费者在中华人民共和国境内购买的，属于本合同载明类别、品牌、型号范围，并由被保险人根据服务合同的约定提供的产品。

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意外保障服务的协议。

自然灾害：指雷击、暴风、暴雨、洪水、暴雪、冰雹、沙尘暴、冰凌、泥石流、崖崩、突发性滑坡、火山爆发、地面突然塌陷、地震、海啸及其他人力不可抗拒的破坏力强大的自然现象。

未到期保险费：指保险人应退还的保险产品在服务合同剩余有效期的保险费，未到期保险费按照以下公式计算：

$$\text{未到期保险费} = \text{保险费} \times (\text{服务合同剩余有效期天数} / \text{服务合同有效期天数}) \times 95\%$$