

天安财产保险股份有限公司

退货运费损失保险条款（2023 版）

【注册编号：C00002231912023062000273】

总 则

第一条 合同构成

本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单等组成。凡涉及本保险合同的约定，均应采用书面形式。

第二条 投保人

投保人可以为以下三者之一：

- （一）买方；
- （二）卖方；
- （三）其他有关第三方。

第三条 被保险人

被保险人为实际承担网购退、换货运费，且经保险人审核符合承保标准的一方。

第四条 保险标的

本保险合同的保险标的为网络购物（以下简称“网购”）退、换货所发生的运费。按照被保险人的不同，退、换货所产生的运费分为买方（或买方指定的收货方，以下统称为“买方”）支付的运费和卖方支付的运费。

保险责任

第五条 保险责任

在保险期间内，当网购行为发生后，因收到的实物与网上展示不符或因买方与卖方协商一致的其他理由，

- （一）买方在双方约定的退货期限内退货，且卖方允许买方退货并返还相应货款；
- （二）买方在双方约定的换货期限内换货，且卖方允许买方退货并发送同款货物或双方约定的其他货物。

保险人将按照本保险合同的约定，在保险金额范围内对被保险人承担的退、换货运费损失进行赔偿。

责任免除

第六条 有下列情形之一的，保险人不负责赔偿任何损失、费用：

- （一）投保人、被保险人及其代理人的故意骗保行为；
- （二）索赔申请者提出理赔申请的时间或退、换货物流开始的时间早于卖方发物流结

束的时间；

(三) 就同一物流运单号提出两次及两次以上索赔，保险人对第二次及第二次以上索赔不负任何赔偿责任；

(四) 索赔申请者提供虚假物流信息；

(五) 买方拒绝签收卖方邮寄的商品；

(六) 保险期间终止后发生的退、换货物流；

(七) 买方未在规定时间内发起退、换货流程的情形；

(八) 卖方未发货或买方未收到货物或没有发生实际退、换货物流；

(九) 买方与卖方未就退、换货达成一致意见发生的退、换货行为；

(十) 未通过有经营资质的经营运输服务企业进行退、换货的；

(十一) 由于购物平台本身责任造成的损失。

第七条 下列损失、费用，保险人也不负责赔偿：

(一) 所购商品本身的损失、损坏；

(二) 任何间接损失；

(三) 其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用。

保险金额与免赔额（率）

第八条 保险金额由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，并在保险单中载明。

第九条 免赔额（率）由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，并在保险单中载明。

保险期间

第十条 保险期间由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，以保险合同中载明的起讫时间为准。

保险费

第十一条 保险费依据保险金额、保险人制定的承保标准、买方与卖方的历史赔付记录以及投保商品交易的实际风险计收，并在保险单或保险凭证上载明。

保险人义务

第十二条 订立保险合同时，采用保险人提供的格式条款的，保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款，保险人应当向投保人说明保险合同的内容。对保险合同中免除保险人责任的条款，保险人在订立保险合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明；

未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第十三条 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。

第十四条 保险人依据第十八条所取得的保险合同解除权，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。自保险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，保险人承担赔偿责任。

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责任。

第十五条 保险人按照第二十二条的约定，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。

第十六条 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。保险人依照前款约定作出核定后，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。

第十七条 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

第十八条 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。

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。

保险责任开始后，投保人、被保险人不能解除本保险合同。

第十九条 除另有约定外，投保人应在保险合同成立时交清保险费。投保人若未按约定交清保险费的，本保险合同不生效，保险人对发生的保险事故，不承担保险责任。

第二十条 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，不承担赔偿保险金的责任，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。

第二十一条 如由于卖方产品质量缺陷或瑕疵，造成退、换货风险程度显著增加的，卖方应尽力采取一切必要、合理的措施，避免保险事故发生，并立即通知保险人，保险人可以按照实际风险程度要求增加保险费或解除保险合同。保险人解除保险合同的，应当将已收取的保险费，按照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。

卖方未履行前款规定的通知义务的，因退、换货风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，如保险人向买家垫付赔偿款的，卖方应当将同等数额的赔偿金补偿给保险人。

第二十二条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- （一）索赔申请书；
- （二）保险单或保险凭证原件；
- （三）发生退、换货商品的物品交易记录和交易订单编号；
- （四）卖方确认同意买方退、换货的证明；
- （五）所购买商品的物流信息及运单跟踪记录（记录有物流公司的名称、买方与卖方信息、收件人和寄件人地址、运单编号等）；
- （六）退回所购买商品的物流信息及运单跟踪记录（记录有物流公司的名称、买方与卖方信息、收件人和寄件人地址、运单编号等）；
- （七）被保险人的第三方支付平台或银行账户信息，包括户名、开户行、账号（用于保险人向被保险人支付保险金）；
- （八）投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；
- （九）若被保险人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。

被保险人因特殊原因不能提供以上材料的，应提供其他合法有效的材料。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，保险人对无法核实的部分不承担赔偿责任。

赔偿处理

第二十三条 保险事故发生时，被保险人对保险标的不具有保险利益的，不得向保险人请求赔偿保险金。

第二十四条 保险标的发生保险责任范围内的损失，保险人以支付保险金的方式赔偿，并将保险金直接支付到被保险人提供的账户。

第二十五条 保险事故发生时，如果存在重复保险，保险人按照本保险合同的相应保险金额与其他保险合同及本保险合同相应保险金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。

第二十六条 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。

第二十七条 被保险人在未发生保险事故的情况下，谎称发生了保险事故，向保险人提出赔偿保险金的请求的，保险人有权解除保险合同，并不退还保险费。

投保人、被保险人故意制造保险事故的，保险人有权解除保险合同，不承担赔偿保险金的责任，也不退还保险费。

保险事故发生后，投保人、被保险人以伪造、变造的有关证明、资料或者其他证据，编造虚假的事故原因或者夸大损失程度的，保险人对其虚报的部分不承担赔偿保险金的责任。

投保人、被保险人有前款所列行为之一，致使保险人支付保险金或者支出费用的，应当退回或者赔偿。

第二十八条 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

第二十九条 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，提交保险合同上载明的仲裁机构仲裁；保险单未载明仲裁机构或争议发生后未达成仲裁协议的，依法向人民法院起诉。

第三十条 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议，适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门及台湾地区法律）。

其他事项

第三十一条 保险责任开始前，投保人要求解除本保险合同的，除本合同另有约定外，投保人应当按照保险费 5%的比例向保险人支付手续费，保险人退还已收取的保险费。