

华农财产保险股份有限公司

产品置换责任保险条款

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

第二条 凡在中华人民共和国境内（不含港澳台地区）依法设立的，向消费者提供产品置换服务的经销商、服务商或运营商，均可作为本保险合同的投保人、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服务合同约定范围内的故障或意外事故，消费者在服务合同约定的期限内向被保险人提出产品置换要求，根据中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）的规定或服务合同的约定，应由被保险人承担的产品置换责任，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

责任免除

第四条 下列情形下的损失、费用和责任，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，或产品识别信息被涂改、伪造的；

（二）产品遭受的故障或意外事故发生在服务合同生效前，或消费者未在服务合同约定的期限内提出产品置换要求；

（三）产品遭受的故障或意外事故的程度，未达到服务合同所约定的故障或者意外事故的标准；

（四）产品遭受的故障或意外事故不属于服务合同约定范围内；

（五）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；

（六）被保险人与消费者串通制造保险事故；

（七）保险合同成立后，对产品的经销、服务或运营不再属于被保险人的经营范围，或产品被国家认定为限制流通或者管制型物品。

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、重大过失、欺诈、不诚实或违法犯罪行为；

(三) 消费者的故意、重大过失、欺诈、不诚实或违法犯罪行为；

(四) 消费者使用、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) 放射性污染及非放射性污染；

(九) 行政行为、司法行为；

(十) 消费者对产品的用途或使用方式与服务合同中限定不一致，导致发生的故障或意外事故。

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、财产损失，及除本条款释义中列明的产品置换费用外其他任何损失、费用和责任；

(三) 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，导致保险人责任增加的部分；

(四) 间接损失；

(五) 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；

(六) 免赔额或按免赔率计算的金额；

(七) 根据本条款其他部分内容中的相关约定，保险人应不承担或免除保险责任的各种情形下的损失、费用或责任，或保险人有权予以扣除、减少的部分。

第七条 其他不属于本保险合同责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

责任限额与免赔额（率）

第八条 本保险合同的责任限额包括每一产品累计责任限额、每一产品每次事故责任限额，由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。

第九条 本保险合同的每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订本保险合同时协商确定，并在保险单中载明。

同时约定免赔额和免赔率的，理赔时扣减的免赔金额以免赔额和按免赔率计算的金额的高者为准。

保险期间

第十条 除另有约定外，本保险合同的保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

第十一条 订立本保险合同时，保险人应向投保人说明本合同的条款内容。对保险合同中免除保险人责任的条款，保险人在订立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。

第十二条 保险事故发生后，投保人、被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，保险人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，但本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。本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 投保人应在投保前将服务合同的标准文本及产品情况交保险人备案，保险人仅对已备案并认可的服务合同项下，已备案并认可的产品产生的责任承担保险责任。

如被保险人对服务合同的标准文本进行调整，需要提前 15 日告知保险人。

第十六条 除另有约定外，投保人应在保险合同成立时一次交清保险费。未交清保险费的，保险合同不生效，保险合同生效前发生保险事故的，保险人不承担保险责任。

第十七条 订立保险合同，投保人应履行完整、如实的告知义务，如实回答保险人就保险相关事项以及被保险人的其他有关情况提出的询问。

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。

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。

第十八条 被保险人应严格遵守国家有关安全、生产操作等方面的规定，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。

第十九条 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。

第二十条 投保人、被保险人应该建立并维护好所有与服务合同有关材料记录。

在合理期限内通知投保人、被保险人的情况下，保险人或其代理人在正常的工作时间内，有权查验、复制或摘录前述记录。

第二十一条 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。

第二十二条 被保险人收到消费者的产品置换请求时，应立即通知保险人。未经保险人书面同意，被保险人对消费者作出的任何承诺、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责任限额的，保险人不承担赔偿责任。

第二十三条 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

第二十四条 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）索赔申请书；
- （三）经保险人备案的置换产品的服务合同、已发生符合服务合同约定的故障或者意外事故的证明；
- （四）相关费用清单、发票或支付凭证；
- （五）投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

因被保险人未履行前述义务，导致保险事故的性质、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。

第二十五条 发生保险事故的，保险人按照如下方式进行赔偿：

（一）针对每一产品，被保险人根据服务合同约定提供产品置换服务的，对于每次事故造成损失而发生必要合理的产品置换费用，保险人在扣除按照第九条计算的免赔金额后在每一产品每次事故责任限额内计算赔偿。

（二）在保险期间，保险人对每一产品多次事故的累计赔偿金额不超过每一产品累计责任限额。

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保险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 本保险合同的内容如需变更，须经保险人与投保人书面协商一致。

第三十条 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，**保险人在扣除 3%手续费后**，将剩余部分的保险费退还投保人；应当按照合同约定向保险人支付退保手续费，保险人应当退还保险费。

保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，**自通知保险人之日起，保险合同解除，保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费**，并退还剩余部分保险费；保险人也可提前十五日向投保人发出解约通知书解除保险合同，**并按保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费**，并退还剩余部分保险费。

释义

消费者：与被保险人签订产品置换服务合同的自然人、法人或非法人组织。

产品置换服务合同：指被保险人与消费者签订的，约定由被保险人在服务期限内提供产品置换服务的协议。

产品置换费用：服务合同约定范围内的故障或意外事故发生后，在产品置换过程中产生的直接费用，如产品折旧费用、产品运输费用。