

富德财产保险股份有限公司

家用电器维修责任保险条款

(产品注册号：C00016330912018032600741)

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（不含港、澳、台地区，下同）境内依法设立的，向消费者提供家用电器维修服务的生产商、销售商或维修服务商，可以就其承担的**维修服务合同**（以下简称为“维修合同”）责任投保本保险，成为本合同的被保险人。

保险责任

第三条 如果**消费者**购买的家用电器出现维修合同约定保修范围内的故障或质量问题，**消费者**在维修合同约定的保修期间内向被保险人提出维修要求，并且根据维修合同的约定应由被保险人承担维修或更换责任的，保险人对属于下列范围内的家用电器故障或质量问题，根据本合同的约定负责赔偿：

- （一）发生**厂商保修服务**范围内的故障或质量问题；
- （二）发生保险人书面同意承保的，在**厂商保修服务**范围以外，但属于维修合同额外服务范围内的故障或质量问题。

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）出厂时未经检验的家用电器或经检验属于不合格的家用电器；
- （二）无法确定出厂日期或销售日期的家用电器；
- （三）无维修合同和有效销售发票；
- （四）产品型号、产品身份标识等在维修合同中记载的产品相关信息与实际修理的产品不符或者涂改的；
- （五）消费者提出维修要求时不在维修合同约定的保修期间内；
- （六）不属于维修合同中约定范围的故障或质量问题；
- （七）经国家质量技术监督检验机构或第三方专业技术机构鉴定，家用电器存在由于设计、

制造等方面的原因而在某一批次、型号或类别的产品中普遍存在的具有同一性的质量问题。

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）投保人、被保险人及其代表的故意行为或重大过失；
- （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）被保险人、消费者、生产商、销售商、维修服务商或其任何董事、高级管理人员、雇员、代理人、独立承包商的任何欺诈、不诚实或犯罪行为、故意行为；
- （七）未经保险人书面同意，被保险人擅自扩大维修合同中的责任和义务；
- （八）消费者使用、维护、保管不当；
- （九）自然灾害、意外事故、盗抢、腐蚀、第三方人为原因以及其他外来的事故或原因。

第六条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）被保险人或其雇员的人身损害及其所有或管理的财产的损失；
- （二）罚款、罚金及惩罚性赔偿；
- （三）精神损害赔偿；
- （四）间接损失；
- （五）提高、改善产品技术标准、使用性能所产生的额外费用；
- （六）家用电器造成消费者或其他人的人身损害和财产损失；
- （七）家用电器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、销售商、维修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。

赔偿限额与免赔额（率）

第八条 单件家用电器在其保修期间内的累计赔偿限额以该产品销售发票中记载的销售价格为限。

第九条 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

第十条 除另有约定外，本合同的保险期间与家用电器的保修期间一致，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

第十一条 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“消费者”）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，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。

第十二条 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

第十三条 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。

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。

第十四条 投保人应按照本合同的约定交付保险费。

约定一次性交付保险费的，投保人应当在本合同成立时交清保险费。对保险费交清前发生的保险事故，保险人不承担保险责任。

约定分期交付保险费的，本合同项下保险费可以按照约定的分期支付日期和金额支付。若投保人未按约定支付保险费，从应付之日起至实际支付之日止的期间内发生保险责任范围内的损失的，保险人不承担赔偿责任。

第十五条 被保险人应遵守《中华人民共和国产品质量法》及其他相关法律、法规以及行业标准，加强产品质量管理，确保生产、销售、维修的产品质量合格；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。

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。

第十六条 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。**

第十七条 被保险人收到消费者的赔偿请求时，应立即通知保险人。未经保险人书面同意，被保险人对消费者及其代理人作出的任何承诺、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 在保修期间内，消费者向被保险人提出维修要求后，被保险人应先根据维修合同的约定先行履行维修义务，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；

（二）出险产品的销售发票、维修合同、故障诊断和维修记录；

（三）相关费用的清单、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。

赔偿处理

第二十条 保险人的赔偿以下列方式之一确定的被保险人的赔偿责任为基础：

- (一) 被保险人与消费者协商并经保险人确认；
- (二) 仲裁机构裁决；
- (三) 人民法院判决；
- (四) 保险人认可的其他方式。

第二十一条 发生保险责任范围内的损失，保险人按以下方式计算赔偿：

(一) 对于可以维修的家用电器，保险人负责赔偿按照该家用电器原有技术标准、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) 保险人书面同意的其他费用。

(二) 对于被保险人根据维修合同的约定需要进行更换的产品，保险人负责赔偿更换费用。保险人对更换费用的实际赔偿金额以下列金额为限：

更换费用赔偿金额=销售价格-折旧额-维修费用

其中，销售价格是承保家用电器的销售发票中记载的价格；折旧额是被保险人与保险人根据事先书面约定的产品折旧率并结合产品已使用的期限所计算的折旧金额；维修费用是在更换产品之前，保险人已经赔偿该产品的维修费用之和。保险人赔偿更换费用之后，需更换的原家用电器残值归保险人所有。

第二十二条 发生保险事故时，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。

第二十三条 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消费者时，如果保险人和被保险人双方已经确认了其中部分消费者的赔偿金额，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消费者相关的该次事故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（不含港、澳、台地区）。

其他事项

第二十八条 在保险单中载明的保险责任起始日前，投保人要求解除本合同的，除本合同另有约定外，保险人扣除相当于保险费 3% 的手续费后，退还剩余部分保险费。

在保险单中载明的保险责任起始日后解除本合同的，除本合同另有约定外，保险人应向投保人退还未满期净保险费。

除另有约定外，对于发生保险赔偿的家用电器，退保时保险人不退还保险费。

释义

第二十九条 除另有约定外，本合同中的下列词语具有如下含义：

【消费者】指购买家用电器并在保险期间内与被保险人签订维修合同的自然人、法人或其他组织，以及家用电器及其维修合同的受让人。

【维修服务合同】指被保险人与消费者在保险期间内签订的，约定由被保险人在保修期间内提供保修服务的协议。

【厂商保修服务】指家用电器的生产商或销售商根据国家强制性规定或销售合同约定的保修范围和保修期限，自消费者购买家用电器之日起所提供的保修服务。

【未满期净保险费】指保险人应退还的家用电器在剩余保修期间的保险费，未满期净保险费按照以下公式计算： $未满期净保险费 = 保险费 \times (1 - 已经过保险期间月数 / 保险期间月数) \times (1 - 25\%)$

其中，已经过保险期间月数不足一个月的，按一个月计算。