

附件 2:

中原农业保险股份有限公司 线下购物商品退换货损失补偿保险条款

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，均应采用书面形式。

第二条 在中华人民共和国境内(不含香港、澳门特别行政区及台湾地区，下同)依法设立，向消费者提供线下商品销售服务的政府机关、企业、事业单位和社会团体，均可成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，当买方成功在实体门店进行实物类商品交易后，依照被保险人的退换货政策提出退换货申请，被保险人接受退换货并返还约定退货款项或提供换货服务，因退换货造成的被保险人的合理损失或合理费用，保险人根据保险合同约定在赔偿限额内负责赔偿。

上述责任中所称合理损失或合理费用如下：

1. 相关损失:被保险人在退换货过程中发生的合理费用损失，包括运费、拆检费、为重新销售发生的二次包装费等；
2. 退换货过程中，事先经保险人书面同意的，因退换货造成的其他合理费用或损失。

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) 被保险人提供虚假退换货信息；
- (二) 保险期间结束后发生的相关行为，包括但不限于买方未在规定时间内发起退换货流程的情形；
- (三) 退换货的商品与购物单据中列明的商品不符；
- (四) 无法准确核定实际制作投入和产品定价合理性的定制产品的退换货责任；
- (五) 其他涉及虚假交易、虚假退换货的情形。

第五条 下列原因造成的退货及相关费用损失，保险人不负责赔偿：

- (一) 投保人、被保险人及其员工、代理人的故意行为、骗保行为；
- (二) 购买物品已损坏、缺少零部件，或存在法律规定的其他功能性故障、商品质量问题；
- (三) 买方与卖方尚未就退换货达成一致意见时发生的退换货行为，包括但不限于买方、卖方单方面拒绝签收的退换货行为；
- (四) 不符合本保险合同约定的退换货政策的退换货行为；

(五) 商品因人为故意原因产生的损失、损坏、变质或无法使用；

(六) 行政行为或司法行为；

第六条 对下列损失和费用，保险人不负责赔偿：

(一) 数据商品、票务产品、旅游服务类产品等非实物类商品和无法进行公允价值评估的实物类商品；

(二) 商品发生买方自行替换或拆装，被替换或拆装商品的损失；

(三) 商品在仓储和运输途中所造成的损失和相关费用；

(四) 商品因市场价格波动造成的损失部分；

(五) 根据退换货条件，商品损失中实际已经由买方承担的部分；

(六) 本保险合同中载明的免赔额以及按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

第七条 其他不属于本合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

赔偿限额与免赔额（率）

第八条 赔偿限额包括保险责任中单一商品、单一订单赔偿限额；各项责任的每次事故赔偿限额和累计赔偿限额；保单的每次事故赔偿限额和累计赔偿限额，各项赔偿限额由投保人和保险人协商确定，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本合同时协商确定，并在保险单中载明。

同时约定了免赔额和免赔率的，免赔金额以免赔额和按照免赔率计算的金额二者高者为准。

保险期间

第十条 除另有约定外，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 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；情形复杂的应在收集完整材料后的三十日内做出核定，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。

投保人、被保险人义务

第十四条 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或者给付保险金的责任。

第十五条 除另有约定外，投保人应当在保险合同成立时一次性交清保险费。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。

第十六条 被保险人应严格遵守国家及政府有关部门制定的相关法律、法规及规定，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。

第十七条 如可退换货实物类商品的范围及退换货政策更改可能导致风险程度显著增加的，或其他足以影响保险人决定是否继续承保或是否增加保险费的保险合同重要事项变更的，被保险人应及时书面通知保险人，保险人有权要求增加保险费或者解除本合同。保险人解除合同的，应当将已收取的保险费，按照合同约定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。

被保险人未履行前款约定的通知义务的，因可退换货实物类商品的范围及退换货政策更改导致风险程度显著增加的，保险人不承担赔偿保险金的责任。

第十八条 保险事故发生时，被保险人应当：

（1） 尽力采取必要的措施，防止或者减少损失，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；投保人、被保险人知道保险事故发生后，应当及时通知保险人。

（2） 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。

赔偿处理

第十九条 当保险事故发生后，被保险人需尽快向保险人报案，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）被保险人营业执照复印件；

（三）被保险人的损失证明；

（四）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；

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。

第二十条 保险事故发生后，保险人根据被保险人所承担的实际损失费用在扣除保单约定的免赔额(率)后进行赔偿，最高不超过保险单中载明的赔偿限额。

被保险人实际承担的损失按以下公式计算：出险时被保险人的实际损失金额-根据退换货约定由原买方应承担的损失部分（若有）。

第二十一条 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补偿，保险人按照本保险合同的赔偿限额与其他保险合同及本保险合同的累计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。

争议处理和法律适用

第二十二条 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，可向当地第三方纠纷调解组织申请纠纷调解，或者提交保险合同载明的仲裁机构仲裁；保险合同未载明仲裁机构或者争议发生后未达成仲裁协议的，依法向人民法院起诉。

第二十三条 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(不包括港、澳、台地区法律)。

其他事项

第二十四条 被保险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。

第二十五条 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付退保手续费，退保手续费比例由投保人、保险人 双方协商约定并在保险单中载明，最高不超过保险费的 5%，保险人应当退还剩余部分保险费。

第二十六条 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。保险人将根据以下公式计算应退还的保险费，计算公式：应退还的保险费=实缴保险费×（1-保险单已经过天数/保险期间天数）。经过天数不足一天的按一天计算。对于已发生保险赔偿的保单，保险人不退还保险费。

释 义

第二十七条 本保险合同涉及下列术语时，适用下列释义：

1. 买方：指在线下实体门店购买商品的自然人、法人或其他组织。
2. 行政行为或司法行为：指各级政府部门、执法机关或依法履行公共管理、社会管理职能的机构下令破坏、征用、罚没保险财产的行为。
3. 免赔额：指保险人对每次事故的赔偿金额免赔一定金额，实际损失超过约定金额时，保险公司只负责赔偿超过的部分。
4. 免赔率：指保险人对每次事故的赔偿金额免赔一定比率的损失金额，实际损失比率超过约定的比率时，保险公司只负赔偿超过的部分。