

# 阳光财产保险股份有限公司

## 网络购物拒收运费损失保险条款（2012 版）

### 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** 凡通过淘宝网进行网上销售，并加入淘宝网消费者保障服务之“货到付款”的卖家，均可投保本保险，并成为本保险的被保险人。

### 保险责任

**第三条** 在保险期间及保险单载明的销售区域内，被保险人因买家在收货时拒绝签收所购买商品，而导致商品被退回并重新运回发货地或转运到指定地点的运费损失，保险人按本保险合同的约定负责赔偿。

### 责任免除

**第四条** 下列原因引起的损失、责任及费用，保险人不负责赔偿：

- (一) 被保险人或其代表或其雇员的故意行为或者重大过失行为；
- (二) 因被保险人或其代表或其雇员的行为导致发货商品与订单不符或不合格；
- (三) 网络销售不符合法律规定的商品、有缺陷的商品、不合格的商品或仿冒伪劣商品；
- (四) 行政行为或司法行为；
- (五) 战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；
- (六) 核反应、核子辐射或放射性污染；
- (七) 地震、海啸、雷击、暴雨、洪水、火山爆发、地下火、龙卷风、暴风等自然灾害。

**第五条** 下列损失、责任和费用，保险人也不负责赔偿：

- (一) 网络销售商品本身的损失和损坏；
- (二) 商品运输中产生的对第三者的损害赔偿责任；
- (三) 因承运人的责任造成退货所产生的运费；
- (四) 任何间接损失；
- (五) 网络销售商品召回产生的损失、责任和费用；
- (六) 网络销售超过安全使用期或有效期或保质期的商品所产生的责任；

- (七)同一笔交易中，买家收货后，退换货发生的运费；
- (八)其他不属于保险责任范围内的任何损失、费用和责任；
- (九)保险单中载明的免赔额。

### 赔偿限额与免赔额（率）

**第六条** 每次事故的赔偿限额，根据保险合同所附的赔偿限额表确定。保险人对每笔交易的赔偿责任不超过相应的赔偿限额。

**第七条** 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。

### 保险期间

**第八条** 保险期间自商品在发货地交给承运人开始，至商品运抵交货地交给买家为止。如果商品被买家拒收，则保险期间延长至商品重新运回发货地或转运到指定地点为止，但最长不超过自商品在发货地交给承运人之日起的 25 日（以该交付日后的第二日零时起计算）。

### 保险费

**第九条** 每笔交易的保险费由保险人根据每次事故赔偿限额及被保险人的具体风险状况确定，并在保险单上载明其金额。

### 保险人义务

**第十条** 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，并可以根据被保险人的要求对每笔交易签发保险凭证。

**第十二条** 保险人依据本保险合同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。

**第十三条** 保险人按照本保险合同的约定，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。

**第十四条** 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做出核定后，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。

**第十五条** 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

**第十六条** 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约定的如实告知义务，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。

**第十七条** 投保人应按保险合同的约定缴纳保险费。保险事故发生时，投保人未按合同约定缴纳保险费的，保险人不承担赔偿责任；投保人未按约定缴纳足额保险费的，保险人按照已缴纳保险费与保险合同约定应缴纳的保险费的比例承担赔偿责任。

**第十八条** 被保险人应当如实向保险人说明与本保险合同保障范围有关的其他保险合同的情况。否则，保险人有权向被保险人追回应该由其他保险赔偿的损失部分。

**第十九条** 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；

（三）发生拒收商品的网络购物交易记录和交易订单编号；

（四）网络销售商品的物流信息及发货运单；

（五）被保险人或者买家的支付宝或银行账户信息，包括户名、开户行、账号（用于保险人向被保险人或者买家支付赔款）；

（六）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；

（七）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。

**第二十一条** 被保险人应遵守《中华人民共和国产品质量法》及其他相关的法律、法规

及规定，避免网络销售存在缺陷的商品。

被保险人未按照上述约定履行其应尽责任的，保险人有权要求增加保险费或者解除保险合同。

**第二十二条** 若在某一个网络销售商品中发现的缺陷表明或预示类似缺陷亦存在于其他网络销售商品中时，被保险人应立即停售该类商品并自付费用进行调查并纠正该缺陷。

**第二十三条** 被保险人应认真做好商品售后服务工作，尽量避免或减少退货发生。

### 赔偿处理

**第二十四条** 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指定账户或者经被保险人同意直接支付给承运人或者买家。

**第二十五条** 发生保险责任范围内的损失，保险人依据实际运费损失计算赔偿保险金，但保险人赔偿金额不超过按本保险合同第六条确定的赔偿限额；

**第二十六条** 每次事故保险人的赔偿金额为根据第二十五条约定计算的赔偿金额扣除每笔交易的免赔额后的金额。

**第二十七条** 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。

**第二十八条** 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。

**第二十九条** 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

**第三十条** 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。

**第三十一条** 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

**第三十二条** 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、被保险人有前三款所列行为之一，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。

## 释义

**货到付款：**是指卖家在收到买家的网络订货请求后，先将商品运送到买家指定交货地点，买家接收货物后支付货款交易的方式。

**买家：**是指通过淘宝网网上交易平台购买所需商品的购买方；

**卖家：**是指通过淘宝网网上交易平台销售商品的销售方；

**网络销售商品：**是指通过淘宝网网上交易平台销售的合法商品；

**运费：**运费是指发送网络交易的商品产生的运输费用。