

阳光财产保险股份有限公司

企业售后服务承诺履约保证保险条款（2015版）

总则

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

第二条 凡在中国境内（不含港、澳、台地区，下同）依法设立，承诺为购买其产品或服务的消费者在质保期或服务期内提供安装、维修、保养和调试服务（以下简称“售后服务”）的企业，可以作为本保险合同的投保人。

第三条 在保险期间或追溯期内购买投保人产品和服务的消费者，可以作为本保险合同的被保险人。

第四条 本保险合同的各方权利和义务，由保险人、投保人遵照公平原则协商确定。保险人、投保人自愿订立本保险合同。

保险责任

第五条 投保人为产品生产、销售企业时

在保险期间内，投保人被人民法院依法宣告破产后，在保险期间或追溯期内购买该投保人产品的被保险人，在有效的质保期内因在投保人委托的平台企业继续接受售后服务而产生的费用（以下简称“服务费用”），保险人按照本保险合同的约定扣除免赔额或按照免赔率计算的免赔额后，在约定的赔偿限额内负责赔偿。

第六条 投保人为服务商企业时

在保险期间内，投保人被人民法院依法宣告破产后，在保险期间或追溯期内购买该投保人服务的被保险人，在有效的服务期内因在投保人委托的平台企业继续接受售后服务而产生的费用，保险人按照本保险合同的约定扣除免赔额或按照免赔率计算的免赔额后，在约定的赔偿限额内负责赔偿。

第七条 本保险合同所称平台企业，是指在中国境内依法设立，接受投保人委托，在投保人被人民法院依法宣告破产后在受托范围内为被保险人提供售后服务的企业。

责任免除

第八条 保险人对下列原因造成的损失和费用不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人及其代表的故意或违法、犯罪行为；
- （二）欺诈行为、恶意串通行为；
- （三）战争、军事行动、恐怖活动、罢工、骚乱、盗窃、抢劫、敌对行动、暴动、武装冲突；
- （四）核辐射、核爆炸、核污染或其他放射性污染；
- （五）大气污染、土地污染、水污染及其他各种非放射性污染；

- (六) 政府有关当局的没收、征用、毁坏，以及其他行政行为、司法行为；
- (七) 地震、雷击、火灾、爆炸、暴雨、洪水、台风等自然灾害和意外事故；
- (八) 被保险人不按产品或服务的使用说明或用户手册违规操作；
- (九) 任何正常使用和运转情况下的产品自然损耗、磨损、腐蚀和氧化；
- (十) 产品召回；
- (十一) 产品在运输或仓储过程中受到损坏；
- (十二) 产品生产时国内市场技术水平尚不能发现的缺陷。

第九条 出现下列情形时，保险人不负责赔偿：

- (一) 产品或服务销售合同、售后服务承诺合同及其他相关合同被确认虚假、无效、被撤销或依法解除的；
- (二) 投保人向被保险人出售的产品为假冒伪劣产品；
- (三) 投保人向被保险人出售的产品为无法确定生产日期或销售日期的产品；
- (四) 投保人向被保险人出售的产品为超过质保期的产品。

第十条 保险人对下列各项不负赔偿责任：

- (一) 平台企业超出售后服务受托范围提供服务产生的服务费用；
- (二) 平台企业超出售后服务受托期限提供服务产生的服务费用；
- (三) 任何原因造成的人身伤亡，以及服务费用之外的其他损失和费用；
- (四) 罚款、罚息、复利、违约金、损害赔偿金以及其他费用，惩罚性赔款；
- (五) 平台企业承诺免费提供的服务；
- (六) 因保险事故造成的一切间接损失；
- (七) 投保人被人民法院依法宣告破产前，需承担的服务费用；
- (八) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同载明的免赔率计算的免赔额。

第十一条 其它不属于本保险责任范围的一切损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

保险期间

第十二条 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。

赔偿限额与免赔额（率）

第十三条 赔偿限额由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。

第十四条 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。

保险费

第十五条 本保险合同的保险费由保险人根据赔偿限额及具体风险状况等确定，并在保险单中载明其金额。

保险人义务

第十六条 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做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做出明确说明；未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第十七条 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。

第十八条 保险人依据第二十二條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。

第十九条 保险人按照第二十七條的约定，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。

第二十条 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应当及时做出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，应当在三十日内做出核定，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。保险人依照前款约定做出核定后，对不属于保险责任的，应当自做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。

第二十一条 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

第二十二条 订立保险合同时，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，并如实填写投保单。

投保人故意或者因重大过失未履行如实告知义务，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，保险人对于保险合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，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，保险人对于保险合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，但应当退还保险费。

第二十三条 除另有约定外，投保人应在保险合同成立时一次性交清保险费；投保人未按本保险合同约定交付保险费的，保险人交付保险费前发生的保险事故不承担保险责任。

第二十四条 在保险期间内，如保险标的危险程度显著增加的，投保人、被保险人应在十个工作日内书面通知保险人，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行通知义务，因保险标的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿责任。

第二十五条 投保人是产品生产企业的，应遵守《中华人民共和国产品质量法》及其它相关法律、法规的有关规定，认真执行产品生产的技术标准及产品出厂时的检验制度，加强质量管理，认真做好产品售后服务工作。

保险人可以对投保人遵守前款约定的情况进行检查，向投保人提出消除不安全因素和隐患的书面建议，投保人应该认真付诸实施。

投保人未按照约定履行上述义务的，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

第二十六条 知道保险事故发生后，被保险人应：

(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) 立即通知保险人，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

第二十七条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提交下列证明和资料：

- (一) 索赔申请书；
- (二) 保险单正本；
- (三) 产品销售发票复印件、该产品的产品质量检验报告、质量保证书复印件以及投保人的售后服务承诺证明文件；
- (四) 被保险人向平台企业提交的维修申请报告、消费者签名的维修单据、维修费用凭证；
- (五) 投保人被人民法院依法宣告破产的相关证明和资料；
- (六) 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。

第二十八条 发生保险责任范围内的损失，保险人按以下方式计算赔偿：

赔偿金额=损失金额-免赔额，或

赔偿金额=损失金额×(1-免赔率)

第二十九条 发生保险事故时，保险人在保险单明细表中列明的赔偿限额内承担赔偿责任。且保险期间内，保险人对每次事故损失的赔偿金额不超过保险单明细表列明的每次事故

赔偿限额；对多次事故损失的累计赔偿金额不超过保险单明细表列明的累计赔偿限额。

第三十条 产品的购买日期以发票日期为准，若发票遗失，则以产品生产日期延后九十天为准。

服务的购买日期以发票日期为准，若发票遗失，则以服务合同签订日为准。

第三十一条 发生本保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，被保险人应采取一切必要的措施向有关责任方索赔。保险人自赔付之日起，取得在赔偿金额范围内代位行使对有关责任方请求赔偿的权利。在保险人行使上述权利时，权利人和被保险人应当积极协助，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，应当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。**

第三十二条 本保险合同项下的保险事故发生时，若另有其它保障相同的保险存在，不论是否由被保险人或他人以其名义投保，也不论该保险赔偿与否，保险人仅负按比例分摊赔偿的责任。**其他保险人应承担的赔偿金额，本保险人不负责垫付。**

被保险人在请求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。**对未如实说明导致保险人多支付保险金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。**

第三十三条 未发生保险事故，被保险人谎称发生了保险事故，向保险人提出赔偿保险金请求的，保险人有权解除合同，并不退还保险费。

投保人、被保险人故意制造保险事故的，保险人有权解除合同，不承担赔偿保险金的责任，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、被保险人有前款规定行为之一，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。

第三十四条 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，自其知道或应当知道保险事故发生之日起计算。

争议处理与法律适用

第三十五条 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，应向中华人民共和国人民法院起诉。

第三十六条 本保险合同争议的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

第三十七条 为保证被保险人的合法权益，本保险合同生效后投保人不得解除本保险合同。

释义

1、消费者

本保险合同所称消费者，是指中国境内（不含港、澳、台地区）在保险单中列明的保险期间或追溯期内购买、使用保险单明细表列明的企业生产或销售的产品或者享有其提供维修服务的个人或单位。

2、追溯期：

是指保险合同当事人在保险合同中约定的从保险期间起始日向前追溯的一段时间。在该段时间内购买投保人产品或服务的，本保险人依然按照本保险合同的约定承担保险责任。

首次投保无追溯期。