

# 渤海财险产品延长保修责任保险条款

(备案编号：(渤海保险)(备-责任保险)【2024】(主) 024 号)

## 总则

**第一条** 本保险合同（以下简称“本合同”）由保险条款、投保单、保险单或其他保险凭证，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** 凡持有工商行政管理部门颁发的有效营业执照，并在中华人民共和国境内（不包括香港、澳门、台湾地区）向消费者提供产品延长保修服务的生产商、销售商或维修服务商，均可作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，被保险人与消费者签订了延长保修服务合同（以下简称“延保合同”）。上述延保合同项下的被保险产品在原厂保修期结束后，正常使用的前提下，发生延保合同约定保修范围内的故障或质量问题，消费者在延保合同约定的期限（以下简称“延保期”）内向被保险人提出维修要求，保险人按照本合同的约定赔偿被保险人提供维修或更换服务所产生的实际、合理和必要的费用损失。

正常使用是指在产品的原设计条件下，按照产品使用说明书的要求，在适当环境中使用。

## 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）经国家质量监督检验检疫机构或第三方专业技术机构鉴定，被保险产品存在由于设计、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；

（二）无论任何原因、何时授权或何时实施的，由生产商、经销商或其他任何个人或法人自愿或非自愿的产品召回；

（三）被保险产品出厂时未经检验或经检验属于不合格的；

（四）被保险产品无法确定出厂日期或销售日期；

（五）被保险产品无有效延保合同和有效销售发票；

（六）产品型号、产品身份标识等在延保合同中记载的产品相关信息与实际修理的产品不符或者曾被涂改的；

（七）延保合同持有人提出维修要求时不在延保期内；

（八）延保合同持有人未按使用说明正常运作、维护保养及使用；

（九）被保险产品的故障或质量问题不在延保合同约定的服务范围内；

（十）未经保险人书面同意，被保险人擅自扩大延保合同中的责任和义务；

（十一）延保合同之外的担保、约定、承诺、保证等其他义务。

**第五条** 由于下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

(一) 地震及其次生灾害、台风、洪水、闪电、暴风雪、暴风雨、龙卷风、海啸、地面下沉下陷、悬崖崩塌、雪崩、冰雹、泥石流、山体滑坡、沙尘暴等自然灾害；

(二) 战争、类似战争行动、敌对行为、军事行动、武装冲突、恐怖主义活动、谋反、政变、罢工、暴动、民众骚乱；

(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) 行政行为和司法行为；

(六) 被保险人、延保合同持有人、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、重大过失、疏忽和误告，无论此行为是否与产品的销售有关；

(七) 被保险产品神秘失踪或被用户丢弃；

(八) 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 对于下列损失、费用或赔偿责任，保险人也不负责赔偿：

(一) 被保险人及其雇员的人身损害及其所有或管理的财产的损失；

(二) 被保险人及其雇员在提供上述维修或更换服务过程中的不正当获利；

(三) 罚款、罚金及惩罚性赔偿；

(四) 精神损害赔偿；

(五) 间接损失；

(六) 提高、改善产品技术标准、使用性能所产生的额外费用；

(七) 产品造成延保合同持有人或其他人的人身损害和财产损失；

(八) 产品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；

(九) 任何法律费用；

(十) 本合同载明的免赔额或根据本合同载明的免赔率计算的免赔额。

第七条 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，保险人不负责赔偿。

第八条 其他不属于保险责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

#### 赔偿限额与免赔额（率）

第九条 赔偿限额是保险人承担给付保险金责任的最高限额。赔偿限额包括累计赔偿限额、每件产品累计赔偿限额和每件产品每次事故赔偿限额。

上述赔偿限额由投保人和保险人协商确定，并在保险合同中载明。其中每件产品累计赔偿限额以该产品销售发票中记载的销售价格为上限。

**第十条** 免赔额或按照本合同载明的免赔率计算的免赔额指应由被保险人自行承担，本合同不予给付的部分。每件产品每次事故免赔额（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。

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中的高者为准。

#### 保险期间与延保期

**第十一条** 除另有约定外，本合同的保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

单件产品的延保期以其延保合同中约定的起止日期为准，最长不超过三年。

#### 保险费

**第十二条** 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。投保人未按约定交付保险费，保险合同不生效。

#### 保险人义务

**第十三条** 订立本合同时，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。对本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。

**第十四条** 本合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

**第十五条** 保险人按照本合同的约定，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。

**第十六条** 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。

**第十七条** 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

**第十八条** 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。自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，保险人应当承担赔偿保险金的责任。

**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。

**第十九条** 投保人应按照合同约定向保险人交纳保险费。

**第二十条** 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、规章的规定以及行业标准，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规定的情况进行检查，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、被保险人未按照规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。**

**第二十一条** 被保险人应在投保前将延保合同标准文本交由保险人备案，在得到保险人认可后签订延保合同。被保险人只能在得到保险人书面认可的延保合同标准文本约定的范围内获得延保服务。如被保险人对延保合同标准文本措辞进行调整，需要提前 15 日告知保险人并得到保险人的书面同意。**未经保险人认可签订延保合同的，保险人不承担被保险人履行该合同义务造成费用损失的赔偿责任。**

**第二十二条** 在保险期间内，被保险人的经营性质和方式发生实质性变化或发生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，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合同。**被保险人未履行通知义务，因上述事项变更而导致保险事故发生的，保险人不承担赔偿责任。**

**第二十三条** 发生保险责任范围内的事故，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。**

**第二十四条** 被保险人收到延保合同持有人的维修请求时，应立即通知保险人。**未经保险人书面同意，被保险人对延保合同持有人作出的任何承诺、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，不属于本合同责**

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。

**第二十五条** 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

（一）保险单正本；

（二）索赔申请；

（三）被保险产品延保合同；

（四）故障诊断和维修记录；

（五）损失清单；

（六）有关费用单据；

（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。

**第二十六条** 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

**第二十七条** 在延保期内，延保合同持有人向被保险人提出维修要求后，被保险人应先根据延保合同的约定先行履行维修义务，并逐月向保险人提交上一月份延保合同项下费用损失金额的赔偿请求清单以及相关材料。保险人有权对赔偿请求清单内容以及延保合同项下的索赔进行审核。如果在上述维修要求发生九十日内，被保险人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，除非被保险人证实自己无法在此期限内通知，而且已经是在尽可能快的合理情况下做出了通知。

**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：

（一）对于每次事故造成每件被保险产品的损失，保险人在每件产品每次事故赔偿限额内计算赔偿；

（二）在依据本条第（一）款计算的基础上，保险人在扣除本合同载明的每件产品每次事故免赔额或按每件产品每次事故免赔率计算的免赔额后进行赔偿；

（三）在延保期内，每件产品的累计赔偿金额不超过每件产品累计赔偿限额；

（四）在延保期内，保险人的累计赔偿金额不超过累计赔偿限额。

**第二十九条** 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，保险人有权要求被保险人退还多支付的部分。

**第三十条** 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。

**第三十一条** 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

**第三十二条** 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或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。

**第三十三条** 本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

**第三十四条** 任何在本合同解除或终止之前生效的延保合同由本合同所承保。除另有书面约定外，任何在本合同解除或终止后签订或生效的延保合同，保险人不承担赔偿责任。

**第三十五条** 投保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。

**第三十六条** 在本合同成立后，投保人可以书面形式通知保险人解除合同，但《中华人民共和国保险法》另有规定的或保险人已根据本合同约定给付保险金的除外。

投保人解除本合同时，应提供下列证明文件和资料：

- （一） 保险合同解除申请书；
- （二） 保险单原件或其他保险凭证正本；
- （三） 保险费交付凭证；
- （四） 投保人的身份证明；
- （五） 保险人需要的其它有关文件和资料。

在本合同成立后，投保人在保险起保日期之前要求解除本合同的，自保险人接到书面解除申请之日的次日零时起，本合同效力终止。保险人在收到上述证明文件和资料后，将收取相当于保险费 5% 的退保手续费并退还剩余部分保险费，保险人对在此期间发生的保险事故不承担保险责任。

在本合同成立后，投保人在保险起保日期之后要求解除本合同的，自保险人接到书面解除申请之日的次日零时起，本合同效力终止。若被保险人未提出过有效的赔偿申请或未获得过赔偿金，则保险人在收到上述证明文件和资料之后，退还本合同的未到期净保费。

**第三十七条** 被保险人转让本合同项下利益，被保险人或受让人需通知保险人并由保险人通过批单批注。如该转让导致保险人承保风险的危险程度显著增加的，保险人有权要求增加保险费或者解除保险合同。被保险人或受让人未履行通知义务的，因转让导致保险人承保风险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。

**第三十八条** 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责任。

**第三十九条** 任何对本合同内容的修改应当得到投保人的同意，由保险人通过批单进行批注。批单作为本合同的组成部分。

**第四十条** 本合同约定与《中华人民共和国保险法》等法律规定相悖之处，以法律规定为准。本合同未尽事宜，以法律规定为准。

## 释义

除另有约定外，本合同中的下列词语具有如下含义：

**【延长保修服务合同】** 指被保险人与延保合同持有人在保险期间内签订的，约定由被保险人在延保期内提供保修服务的协议。延保合同必须满足下列两个条件：

- （一）该延保合同生效日期在本保单的保险期间内；
- （二）该延保合同标准文本向保险人备案，并得到保险人认可。

**【被保险产品】** 指延保合同持有人者在中华人民共和国境内（港澳台地区除外）购买的，在本合同载明类别、品牌、型号范围内的，并由被保险人根据延保合同的约定提供保修服务的产品。

**【延保合同持有人】** 指购买被保险产品并在保险期间内与被保险人签订延保合同的自然人、法人或其他组织，以及被保险产品及其延保合同的受让人。

**【神秘失踪】** 指用户通知损失时无法说明被保险产品遗失的时间、地点和原因。

**【未到期净保费】** 保险人应退还的被保险产品在剩余延保期间的保险费。未到期净保费=保险费×（剩余的延保月数/总延保月数）。

其中，剩余延保月数不足一个月的，按一个月计算。