

## 投保须知

本产品名称为"全网退货运费险"，由众安在线财产保险股份有限公司承保（以下简称“众安保险”），众安保险总部设立于上海，通过互联网在中华人民共和国境内提供服务。主要服务会通过电话、互联网上的服务、第三方服务机构等方式为您提供全面便捷的保险服务。欢迎拨打公司客服热线：1010-9955 或 952299。众安保险不设分支机构，在您所在的地区，可能无法直接提供及时的面对面线下服务。

### 【基本信息】

本产品条款为众安在线财产保险股份有限公司网络购物退换货运费损失保险条款（D 款）（众安在线）（备-其他）【2021】（主）075 号；国内水路、陆路货物运输保险条款（B 款）（众安在线）（备-货物运输保险）【2021】（主）016 号；附加特约指定第三方服务条款（众安在线）（备-其他）【2019】（附）011 号。您了解、同意并确认上述条款内容，特别是保险责任、责任免除及其他用粗体等方式显著提示的部分。作为投保人，您确认对被保险人具有保险利益，投保时，您已就该产品的保障内容以及保险金额向被保险人/被保险人监护人进行了明确说明，并且已征得其同意。购买本产品即表示您同意接受本产品条款及投保须知的全部内容。

### 【产品介绍】

1. 保险人：众安在线财产保险股份有限公司
2. 被保险人：持卡人本人。
3. 支持证件类型：身份证件、护照、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往内地通行证；
4. 保险期限
  - 1) 投保日为客户兑换日；
  - 2) 生效时间为每张保单的投保成功后实时生效；
  - 3) 每张保单保险期间为 30 天，理赔按客户拥有的总在保保单计算总保额；
5. 受益人：被保险人本人。

### 【特别约定】

(1) 本产品退换货运费损失责任承保在保险期间内，被保险人在电子商务网络平台上与卖方签订实物类商品订单且收到商品后，卖方接受被保险人的退换货申请，且被保险人退还相应货物，由被保险人实际承担的寄回退还货物的运费损失，保险人按照本保险合同的约定进行赔偿，保险人不直接赔付现金，在被保险人支付运费时，由保险人直接支付赔偿限额内的运费给物流服务商（顺丰），超过赔偿限额的运费由被保险人自行承担。

每单赔偿限额按照：

每单限理赔 3 次，其中 10 元 1 次，3 元 2 次；

(2) 本产品退换货物流运输损失责任承保在保险期间内，被保险人通过本保险产品寄回退还货物的运输过程中由于下列原因导致的货物损失，保险人按照本保险合同的约定，在保险金额范围内予以赔偿。

- 1) 因火灾、爆炸、雷电、冰雹、暴风、暴雨、洪水、地震、海啸、地陷、崖崩、滑坡、泥石流所造成的损失；
- 2) 由于运输工具发生碰撞、搁浅、触礁、倾覆、沉没、出轨或隧道、码头坍塌所造成的损失；
- 3) 在装货、卸货或转载时因遭受不属于包装质量不善或装卸人员违反操作规程所造成的损失；
- 4) 按国家规定或一般惯例应分摊的共同海损的费用；
- 5) 在发生上述灾害、事故时，因纷乱而造成货物的散失及因施救或保护货物所支付的直接合理的费用。
- 6) 因受震动、碰撞、挤压而造成货物破碎、弯曲、凹瘪、折断、开裂或包装破裂致使货物散失的损失；
- 7) 液体货物因受震动、碰撞或挤压致使所用容器（包括封口）损坏而渗漏的损失，或用液体保藏的货物因液体渗漏而造成保藏货物腐烂变质的损失；
- 8) 遭受盗窃或整件提货不着的损失；
- 9) 符合安全运输规定而遭受雨淋所致的损失。

每单赔偿限额按照：

每单限理赔 3 次，每次限额 500 元；

(3) 本产品限在在众安保险 app-我的-保单内发起理赔申请，通过保险公司指定的物流服务商（顺丰）提供退换货寄件服务，因此产生的物流费用保险公司在赔偿限额内负责赔偿，超过赔偿限额的费用需被保险人自行承担。

(4) 本产品仅对被保险人在电子商务平台上购买的实物类商品订单发生退换货产生的运费损失承担赔偿责任。数字商品、票务产品、旅游服务类产品等非实物类商品订单不属于本保险承保范围内。

(5) 本产品退换货运费损失仅限退货的收发货地址为境内（不含港澳台地区）的退货订单；退换货物流运输损失仅限通过本产品申请退换货运费损失理赔的退换货订单，其他退换货订单不在承保范围内。

## 【责任免除】

### 退换货运费损失险

有下列情形之一的，保险人不负责赔偿任何损失、费用：

- (1) 投保人、被保险人及其代理人的故意、恶意行为；
- (2) 未发生实际退换货物流，被保险人向保险人提供虚假物流信息的；
- (3) 卖方与买方串通一致伪造退换货的情形，如卖方未实际发货、买方未实际收到货物等情形；
- (4) 买方拒绝签收卖方邮寄的商品；
- (5) 不符合平台规定的退换货政策，或买方与卖方未就退换货达成一致意见发生的退换货情形；
- (6) 买方未在约定的退换货期限内发起退换货流程的情形；
- (7) 被保险人向保险人提出索赔的时间或提交的退换货物流开始的时间早于卖方发货物流结束的时间；
- (8) 被保险人就同一物流运单号提出两次及两次以上索赔，保险人对第二次及第二次以上的索赔不负任何赔偿责任；
- (9) 买方未通过有经营资质的经营运输服务企业进行退换货的。

第五条 下列损失、费用，保险人也不负责赔偿：

- (1) 买方网购的商品的自身损失、损坏；
- (2) 任何间接损失；
- (3) 被保险人未实际承担的退换货运费部分的损失；
- (4) 买方退换货过程中缴纳的任何出口关税或相关费用支出；
- (5) 任何形式的罚金、罚款、滞纳金；
- (6) 其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用

### 退换货物流损失险

由于下列原因造成保险货物的损失，保险人不负赔偿责任：

- (1) 战争或军事行动；
- (2) 核事件或核爆炸；
- (3) 保险货物本身的缺陷或自然损耗，以及由于包装不善；
- (4) 被保险人的故意行为或过失；
- (5) 全程是公路货物运输的，且盗窃和整件提货不着的损失；

(6) 其他不属于保险责任范围内的损失。

### 【服务流程】

1、保单及发票形式：网上投保为您提供电子保单与电子发票，根据《中华人民共和国民法典》第四百六十九条规定，数据电文是合法的合同表现形式，电子保单与纸质保单具有同等法律效力。投保成功后，您也可以通过众安保险官网：[www.zhongan.com](http://www.zhongan.com) 查询和下载电子保单及电子发票。

2、理赔服务：出险后尽快拨打客服电话 1010-9955 或 952299 进行报案，根据指示提交理赔资料，保险公司将审核案件并对于属于保险公司的保险责任的进行理赔金支付，理赔金将直接转账至被保险人/受益人名下的指定银行卡账户或支付宝账户。本险种意外医疗费用报销支持在线理赔，您可以在广发“发现精彩”保单详情页发起理赔申请，并提供完整申请资料。

3、退保流程：保单生效前申请退保可全额退还保险费，生效后退保有损失。若投保人在保单生效后申请退保的，保险人收到退保申请和相关证明文件、资料后按天计算未满期保费进行退还。退保公式：未满期保险费=本合同的当期月度保险费×[1- (n/m)]，其中，n 指当月实际经过天数，m 为当月实际天数。经过天数不足一天的按一天计算。

### 【重要告知】

同时请您了解，在投保本产品前您应履行相应的如实告知义务，具体如下：投保人或被保险人应如实填写投保信息，并就保险公司提出的询问据实告知，否则保险公司有权根据《中华人民共和国保险法》第十六条的规定解除保险合同且不承担赔偿责任；订立保险合同时，保险公司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，足以影响保险公司决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险公司有权解除合同。投保人故意不履行如实告知义务的，保险公司对于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，保险公司对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，但退还保险费。

### 【授权条款】

基于提供保险服务、提高服务质量的需要，如您点击投保，则代表您有权利且同意授权众安保险收集与您及被保险人有关的信息，同时众安保险可向具有必要合作关系的机构提供您及被保险人的信息（包括但不限于投保、承保、理赔、医疗等）；众安保险及众安保险的合作机构可对您及被保险人的信息进行合理使用；众安保险可通过合法知悉您及被保险人信息的机构查询与您及被保险人有关的

信息。为确保信息安全，众安保险及众安保险的合作机构将采取有效措施，并承担保密义务。

### 【其他信息】

- 1、在必要情形下第三方可能接触并使用您的个人信息，包括得到授权的众安保险员工、以及不时执行与我们的业务、营销活动和数据整理有关工作的其他公司或人员。所有此类人员及公司均需遵守相关保密协议，同时也需遵守国家关于个人信息保护有关法律法规，以确保您的个人信息随时得到保护。除上述用途外，众安保险不会将您的个人信息用于任何未经您同意的用途。除了我们的业务合作伙伴、我们的法律顾问、外部审计机构或按照法律规定、监管规定或司法裁决之外，我们不会将所接受的任何个人信息泄露、篡改、毁损、出售或者提供给任何第三方。
- 2、众安在线财产保险股份有限公司最近季度偿付能力符合监管要求，详情请参见我司官网（[www.zhongan.com](http://www.zhongan.com)）偿付能力信息披露。
- 3、投保时，本人已就该产品的保障内容以及保险金额向被保险人进行了明确说明，并征得其同意。
- 4、确认购买本保险产品前，请您仔细阅读并充分理解并同意接受本《投保须知》和《保险条款》等，特别是其中有关责任条款及免除责任条款、退保规则、投保人和被保险人义务的内容等重大事项。
- 5、众安客服热线：1010-9955；众安保险投诉热线：021-80399188；众安保险官网：[www.zhongan.com](http://www.zhongan.com)