

天安财产保险股份有限公司
机动车辆维修、更换、退货责任保险条款

总 则

第一条 本保险合同（以下简称为“本合同”）由投保单、保险单或其他保险凭证及所附条款，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。

第二条 凡在中华人民共和国境内（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区，下同）依法设立，向消费者提供机动车辆维修、更换、退货服务的制造商、销售商、维修服务商或其他汽车服务商，就其承担的维修、更换、退货服务合同（以下简称为“三包合同”）责任投保本保险，同时成为本合同的被保险人。

保险责任

第三条 在保险期间内，被保险人与消费者就机动车辆产品（以下简称“被保险产品”）签订三包合同，如果被保险产品在使用情况下因质量问题出现三包合同约定范围内的故障，消费者根据三包合同在三包期内向被保险人提出维修、更换、退货要求，对被保险人在提供维修、更换、退货服务过程中产生的费用，保险人将根据本合同的约定，在保险单载明的赔偿限额内负责赔偿。

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） 车辆出厂时未经检验或经检验不合格；
- （二） 无法确定车辆的出厂日期或销售日期；
- （三） 在保险期间内，被保险人未与消费者就该车辆签订三包合同；
- （四） 车辆的类型、品牌、型号等与保险单中载明内容不符；
- （五） 消费者提出维修、更换、退货要求时不在三包合同规定期限内；
- （六） 里程表遭更换、修改或未连接，致使无法确定车辆实际行驶里程数；
- （七） 未经保险人书面同意，被保险人擅自扩大三包合同中的责任和义务。

第五条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一） 不属于三包合同约定范围内的故障或质量问题；
- （二） 经国家质量技术监督检验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；
- （三） 消费者违反产品使用说明书、维修保养手册等相关文件和资料的要求进行改装、调整、拆卸、使用、维护、修理、保管，或其他根据三包合同被保险人不需承担三包责任的；

- (四) 投保人、被保险人及其雇员、代表的故意或重大过失行为；
- (五) 自然灾害、第三方疏忽或故意行为；
- (六) 碰撞、倾覆、火灾、爆炸等各类外来事故，但因被保险产品存在缺陷导致意外事故发生或损失扩大的不受此限；
- (七) 维修、保养、竞赛、测试、被保险人交付产品后的改装（包括改造、拆卸原装零件、添装其他设备）、违法交易或运输；
- (八) 产品召回；
- (九) 战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、恐怖主义活动、罢工、暴动、骚乱；
- (十) 核爆炸、核裂变、核聚变、放射性污染及其他各种环境污染；
- (十一) 行政行为、司法行为；
- (十二) 消费者、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、误告、不作为行为。

第六条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 在未经保险人与被保险人双方认可的维修点进行维修产生的费用；
- (二) 更换超过原有功能零件的费用、道路救援费用、代步车费用等各类衍生费用；
- (三) 任何罚款、罚金、惩罚性赔偿、精神损害赔偿；
- (四) 因提高或改善产品技术标准、使用性能而产生的额外费用，或根据政府管理部门强制性要求进行检测、更换零件等产生的费用；
- (五) 被保险产品造成消费者或其他人的人身损害、财产损失产生的赔偿责任；
- (六) 被保险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；
- (七) 在三包合同以外，其他合同或协议中约定的应由被保险人承担的赔偿责任；
- (八) 保险单中载明的应由被保险人自行承担的每次事故免赔额（率）。

第七条 其他不属于本合同责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

保险期间、三包期

第八条 除另有约定外，以保险单载明的起讫时间为准，最长不超过三年。

第九条 被保险产品的三包期自三包合同中约定的三包期开始之日起始，至三包合同约定的三包期终止日期，或达到三包合同约定的行驶里程为止，以先发生者为准。

赔偿限额

第十条 除另有约定外，本合同项下保险人对每一被保险车辆的累计赔偿限额为该车辆的新车购置价（不含车辆购置税），以保单载明为准。

第十一条 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

单中载明。

保险费

第十二条 保险费根据保单所载每一被保险车辆计收。

一般事项

第十三条 投保时，投保人应向保险人提供三包合同标准文本，并对投保单中的事项以及保险人提出的其他事项做出真实、详尽的说明或描述，履行如实告知义务。

投保人故意或者因重大过失未履行前款规定如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除本合同。

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，不承担赔偿保险金责任，但可以退还保险费。

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。

第十四条 如约定一次性交付保险费或对保险费交付方式、交付时间没有约定的，投保人应在保险合同成立时一次性交付保险费；约定以分期付款方式交付保险费的，投保人应按期交付第一期保险费。投保人未按本款约定交付保险费的，本合同不生效，保险人不承担保险责任。

如果发生投保人未按期足额交付保险费或不按约定日期交付第二期或以后任何一期保险费的情形，保险人有权解除本合同并追收已经承担保险责任期间的保险费和利息，本合同自解除通知送达投保人时解除；在本合同解除前发生保险事故的，保险人按投保人已付保险费占保险单中载明的总保险费的比例承担保险责任。

第十五条 在保险期间内，本合同载明的重要事项发生变更或保险标的危险程度显著增加的(如产品的设计、工艺、原材料、使用说明等可能影响产品状况的因素发生变化)，投保人、被保险人应及时书面通知保险人，保险人有权增加保险费或者解除本合同。

投保人、被保险人未履行前款约定的义务，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。

第十六条 被保险人应当遵守国家有关产品质量管理等方面的规定，采取合理的预防措施(如就产品安全须知事项等给予充分的提醒、劝诫、警告)，尽力避免或减少事故的发生。

保险人可以对被保险人遵守前款约定的情况进行检查，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、被保险人未按照约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。

第十七条 若在某一产品中发现的缺陷表明或预示类似缺陷也存在于其它同类产品时，被保险人应立即自付费用进行调查并纠正该缺陷。

被保险人未履行前款约定的义务，由于类似缺陷造成保险标的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任。

第十八条 本合同成立后，被保险人应在每个被保险产品的三包期开始前，将被保险产品信息及购买该产品的消费者信息等书面告知保险人。

因被保险人未履行前款约定的义务，导致保险人无法核实投保人是否已为该产品投保本保险的，保险人有权拒绝赔偿。

赔偿处理

第十九条 被保险人收到索赔人的赔偿请求时，应立即通知保险人。未经保险人书面同意，被保险人对消费者及其代理人做出的任何承诺、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，不属于本保险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。

被保险人应及时向保险人提供与索赔相关的各种证明和资料，并确保其真实、完整。

因被保险人未履行前款约定的义务，导致部分或全部保险责任无法确定，保险人对无法确定的部分不承担赔偿责任。

第二十条 保险事故发生后，被保险人申请赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- (一) 保险单正本及保险费交付凭证；
- (二) 产品的三包合同、购车发票、产品合格证或相关证明、行驶里程记录及故障诊断证明；
- (三) 消费者提出的三包服务申请；
- (四) 相关费用的清单、发票或支付凭证；
- (五) 投保人或被保险人所能提供的与索赔有关的、必要的，并能证明损失性质、原因和程度的其他证明和资料。

被保险人应及时向保险人提供与索赔相关的各种证明和资料，并确保其真实、完整。**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。**

保险人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。

第二十一条 被保险人根据三包合同承担维修责任的，保险人负责赔偿按照被保险产品原有技术标准、使用性能进行修理所产生的下列必要、合理的费用：

- (一) 故障检测费用；
- (二) 零部件费用；

(三) 修理人工费;

(四) 事先经保险人同意的必须向国外订购零件产生的空运费、加急运费及其他特别运费;

(五) 保险人书面同意的其他费用。

其中,涉及零部件更换的,根据与被更换的零部件相同或类似材质、标准、质量的零部件价格确定零部件费用。如果有残余价值,应由双方协商处理,折归被保险人的,由双方协商确定其价值,并在保险赔款中扣除。

保险人以上述费用实际发生额为基础,在扣除免赔额后进行赔偿。

第二十二条 被保险人根据三包合同承担更换、退货责任的,保险人按下列方式计算赔偿:

损失金额 = 维修费用 + 使用补偿

其中,“维修费用”参照本条款第二十一条确定;“使用补偿”按照保险单载明的使用补偿系数计算,不满一个月的按一个月计算。被保险人根据三包合同的规定已向消费者收取使用补偿的,保险人不再另行赔偿。

保险人以上述损失金额为基础,在扣除免赔额后进行赔偿。

第二十三条 无论何种情况下,保险人在本保单项下对每一被保险产品的累计赔偿金额以保单载明的该产品的赔偿限额为限。

第二十四条 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后,应当及时对是否属于保险责任作出核定;情形复杂的,应当在三十日内作出核定;情形特别复杂的,由于非保险人可以控制的原因导致核定困难的,保险人应与被保险人商议合理核定期间,并在商定的期间内作出核定。

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。保险人依照前款约定作出核定后,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。

第二十五条 保险人自收到赔偿请求和有关证明、资料之日起六十日内,对其赔偿数额不能确定的,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保险金的数额后,应当支付相应的差额。

第二十六条 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赔偿,则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,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。

第二十七条 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。

第二十八条 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。

合同解除与部分车辆退保

第二十九条 本合同成立后，投保人可要求解除本合同。投保人要求解除本合同的，应当向保险人提出书面申请，本合同自保险人收到书面申请之日的二十四时起终止。

第三十条 本合同成立后，保险人根据《保险法》规定或者本合同约定要求解除本合同的，除《保险法》另有规定或本合同另有约定外，本合同自解除通知送达投保人最后所留通讯地址时终止。

第三十一条 除本合同另有约定外，本合同解除或有部分被保险产品要求退保时，保险人按以下约定向投保人退还保险费：

（一）对于三包期尚未开始的被保险产品，投保人按该产品已交保险费的5%向保险人支付手续费，保险人退还剩余保险费；

（二）对于三包期已经开始的被保险产品，保险人退还未满期保险费；

（三）对于已发生保险赔偿的被保险产品，保险人不退还保险费。

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且争议发生后未达成仲裁协议的，依法向中华人民共和国法院起诉。

第三十三条 本保险合同的争议适用中华人民共和国法律（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区法律）

释 义

第三十四条 除另有约定外，本合同中下列词语的含义如下：

保险人：指天安财产保险股份有限公司。

消费者：指购买被保险产品并在保险期间内与被保险人签订三包合同的自然人、法人或其他组织，以及被保险产品及其三包合同的受让人。

被保险产品：指消费者在中华人民共和国境内购买的，在本合同载明类别、品牌、型号范围内的，并由被保险人根据三包合同的约定提供维修、更换、退货服务的机动车辆。

自然灾害：指雷击、暴风、暴雨、洪水、暴雪、冰雹、沙尘暴、冰凌、泥石流、崖崩、突发性滑坡、火山爆发、地面突然塌陷、地震、海啸及其他人力不可抗拒的破坏力强大的自

然现象。

三包合同：指被保险人与消费者在保险期间内签订的，约定由被保险人在三包期内提供维修、更换、退货服务的协议。

未到期保险费：指保险人应退还的被保险产品剩余三包期间的保险费，未到期保险费按照以下公式计算并以低者为准：

1、按日期计算

$$\text{未到期保险费} = \text{保险费} \times (\text{三包期剩余月数} / \text{三包期总月数}) \times 90\%$$

其中，剩余三包期月数不足一个月的，按一个月计算。

2、按行驶里程计算

$$\text{未到期保险费} = \text{保险费} \times (\text{三包期剩余行驶里程公里数} / \text{三包期总行驶里程公里数}) \times 90\%$$

其中，行驶里程计算精确到个位数。