

苏宁手机盗抢保障计划服务协议

欢迎加入苏宁盗抢保障计划。请您务必仔细阅读此服务协议条款尤其是以下划线标注的文字内容。如您已选购该保障计划或我们已受理您的报失申请的，视为您完全同意该服务协议条款。

定义

我们：指根据本协议承担责任的公司，亦即为您所购商品及本保障计划开具发票的销售商，简称苏宁。

保障计划：指苏宁手机盗抢保障计划

服务协议：指苏宁手机盗抢保障计划服务协议。

您/用户：指在苏宁购买手机和本保障计划的中华人民共和国居民。

IMEI 码：IMEI(International Mobile Equipment Identity)是国际移动设备身份码的缩写，即通常所说的手机序列号、手机“串号”，用于在移动电话网络中识别每一部独立的手机等行动通讯装置，相当于移动电话的身份证。

抢劫：指以非法占有为目的，对用户当场使用暴力、胁迫或其他方法，强行将用户财物抢走的行为。

有明显现场痕迹的盗窃：指有明显现场痕迹的他人非法盗取或试图盗取被保险人的财产的行为。包括他人非法进入被保险人住所地并有明显破坏入室痕迹，以盗取或试图盗取被保险人的财产的行为等情形。

神秘失踪：指手机在不为人知或难以解释或理解的情况下所发生的遗失，包括用户声称但没有无利益关系的目击证人书面证明、明显现场痕迹证明及警方出具的因盗窃所致损失的案件发生证明的扒窃行为所致用户的财产损失。

疏于照看：指在正常情况下，根据用户的个人行为能力，其本应采取措施避免损失发生，但却未履行一般在通常情况下应尽的注意及防范义务，从而导致损失的发生。

自负额：指在发生属于本手机盗抢保障服务协议范围内的损失时，我们在为您更换新机器时，您所要支付的费用。您所需支付自负额的金额为“维修上限”的 30%。“维修上限”会在本保障计划的发票上打印，若无，则参考手机上市时的官方建议零售价。

协议条款

一、服务保障对象

本保障计划的保障对象为您合法拥有的，在本服务协议上载明的 **IMEI 码**(见释义一)所对应的手机。

二、服务保障范围

1、本保障计划仅限个人使用的、购买时为全新之指定品牌型号范围内的手机在购置的同时加入。在服务期限内，用户本人在中华人民共和国境内外使用手机过程中因遭抢劫或有明显现场痕迹的盗窃（以下简称**盗抢**）所致用户手机丢失，经公安机关证实犯罪事实的，我们将按照本服务协议约定为您更换相同品牌型号及配置的全新手机。

2、当同品牌型号配置的手机缺货或停产时，我们将按如下递进规则为用户更换不超过原手机购买价格的相似型号或配置的全新手机，您无权自由选择更换的新机机型且我们不提供支付差价升级手

机的服务。

- 1) 优先更换同颜色同配置；
 - 2) 当同颜色手机缺货时，尽量保证相同配置；
 - 3) 当相同配置手机缺货，尽量保证相同型号；
 - 4) 当同型号缺货或停产，可根据用户要求更换相似型号，但新手机价格不得超过原手机购买价格。
- 3、我们为您更换新机时，同时也会更换手机原产包装内容中所配备的配件，如数据线、充电器等。
- 4、服务期限内仅提供一次更换新机服务。用户手机更换后，我们的义务即履行完毕，本协议将立即终止。
- 5、每一位用户名下，不论其从苏宁购买了多少台手机，只限购买一份苏宁手机盗抢保障计划。如遇到用户购买多份的情况，只有第一份手机盗抢保障计划有效，我们将退还您多购买部分的保费。
- 6、我们不提供任何形式的现金或现金等价物赔偿。

三、服务保障期限

选购本保障计划后，本服务协议自手机购置之日起次日零时生效，服务期限以本保障计划所对应的销售发票载明为准。

四、服务流程

在您购买了新机和本计划后，请妥善保管手机的发票、本保障计划的发票及手机的原包装盒。在服务期限内，如发生上述盗抢情形，请按如下步骤操作：

- 1、您应当立即向当地警方报案，之后马上拨打安达保险服务热线 4009-216-777 按 5，最迟不得晚于 24 小时，否则我们将无法为您提供服务。
- 2、前往当地警方进行笔录并取得公安机关/警方出具的案件发生证明；
- 3、将以下材料寄送至安达保险进行索赔，收件人及地址为：上海市浦东新区世纪大道 1229 号世纪大都会 1 号楼 8 楼 苏宁手机盗抢保障索赔信箱（收），邮编 200122。您需自行承担邮寄费用。
 - 索赔通知书（格式可拨打 4009-216-777 按 5 索取或登陆 <http://www.chubb.com.cn> 下载）
 - 姓名/电话号码/身份证复印件/购买手机的日期；
 - 因抢劫或盗窃而丢失的手机 IMEI 号码（手机串号），手机发票及本保障计划的发票原件；
 - 事故的详细经过描述及公安机关/警方出具的案件发生证明。

不提供索赔材料或所提供材料与报损手机不符我们有权拒绝提供服务。若您的报损请求属于我们的手机盗抢保障计划服务范围，**我们的客服人员会通知您索赔请求已获准，同时指导您缴纳自负额。在您缴纳的自负额到帐后我们将尽快为您派送新手机。**

备注：

报失手机在遭受盗抢后被找回的：

- 如我们尚未为您更换新手机，找回的手机归还您，我们不再承担更换新手机的责任；
- 如我们已为您更换新手机的，找回的手机和当初您支付的自负额一并归还给您，但同时您应将更换后的新机退还给我们。

五、下列情形不属于本保障计划保障范围：

- 未经公安机关确认的盗抢、无明显现场痕迹的盗窃、丢失或神秘失踪；
- 用户的故意行为或违法犯罪行为；

- 由于您疏于照看而导致的手机被抢劫或盗窃；
- 诈骗、罚没、扣押等行政行为或司法行为；
- 因民事、经济纠纷而导致手机被抢劫或盗窃；
- 您将手机借给他人使用期间遭受抢夺或盗窃导致的损失；
- 用于出租或其他以获取酬金为目的的情况下所发生的任何损失；
- 手机放置于车辆中被抢劫或盗窃；
- 因遭受抢劫或盗窃而导致手机损坏；
- 在发生抢劫或盗窃后的其他间接损失，包括但不限于因盗打电话及/或收发信息所产生的费用，银行账户和第三方支付帐户等被盗用导致的资金损失；
- 其他不属于本服务协议保障范围内的损失、费用和责任。

六、退换货与转让

- 1、用户加入本保障计划的，在所购手机交易成功之时 7 天内如发生退货，则退货后本保障计划即自动失效；
- 2、本计划在生效 7 天后、或未发生退货、或接受我们的服务后，我们不再接受因任何原因导致的本保障计划的转让或撤销。

七、保障计划的终止

有下列情形之一的，本保障计划自然终止：

- 1、已达到服务协议约定的服务期限的；
- 2、您已将手机出售或转让给他人；
- 3、用户的手机经非由我们或该品牌手机厂家授权的其他修理人进行修理或置换的；
- 4、我们为该机已提供了一次更换新机服务，即被视为我们已经完全履行本服务协议条款的义务，本保障计划即自动终止，若您同时购买了碎屏保保障计划，则碎屏保保障计划一并终止。
- 5、用户存在故意损坏或欺诈行为。

八、所购手机的信息（请准确填写并确认，涂改无效）

品牌_____ 型号_____ 手机串号(IMEI 码)_____

客服热线：4009-216-777 按 5（服务时间为每日 08:00 至 20:00）

用户已仔细阅读本计划逐项条款，理解并完全同意各项条款内容。 用户签名：