

EWE 中澳理赔标准及受理程序

生效时间:2021-3-4 起

理赔受理流程及范围：

1. 请提供破损物品图片，含有清晰面单信息的外包装图片，购物凭据（小票或付款截图），材料不全，我司有权不予处理。
2. 破损的包裹请于签收后 72 小时之内联系本司并递交书面理赔申请，逾期不予理赔。
3. 丢失包裹请于发货后 30 个工作日之内联系本司，并递交书面理赔申请，逾期我司有权不予处理。
4. 所有理赔请发邮件至 cs.cn2au@ewe.com.au，客服人员会在 2 个工作日内给您进行回复处理。

理赔项目		空运自提	空运派送	海运自提	海运派送
丢失	整包丢失	√	√	√ (不含运费)	√ (不含运费)
	内物短少 (单件)	√	√	X	X
破损	一般物品	√ (不含运费)	√ (不含运费)	X	X
	易碎品	X	X	X	X

- 理赔金额需参考按照货值购买小票、订单交易截图，以及系统申报为准，若申报不符，按照低价值理赔，理赔上限为 1000 RMB (含运费)
- 破损理赔仅包含物品价值不包含运费；
- 所有理赔将以账户余额或者优惠券的形式发放
- 邮局派送无物流更新包裹发查期为 2 个月，2 月后无物流更新，可申请理赔；自提丢失包裹发查期为 1 个月

免责条款：

- 包裹到达始发仓时发现的外箱、内件破损，不在理赔范围内；
- 海运破损不在理赔范围，大件，家具，易碎品等请自行做好防护。
- 二手物品不予理赔。
- 如海关查验发现侵权问题（比如仿货，一线高奢产品等），产生的责任风险由客户自行承担，我司不退还运费以及不承担任何责任并且保留追究发件人因此带来对我司的损失赔偿；

- 如因客户未及时提供货物信息造成的未按时间申报，涉及侵权知识产权，或由目的地禁止进口/目的地禁止出口等原因导致的海关扣货，此情况不在赔偿范围内，我司只是协助发件人提供清关档；
- 如因货物本身滞留问题以及所涉及的认证问题等，均不在受理赔偿；
- 如遇战争，自然灾害等不可抗拒因素导致货物破损或灭失，不受理赔偿；
- 在运输过程中如遇到航班/船期延误，清关延误等不可抗力引起的总体时效延误，均不受理赔偿；
- 如海关查验发现包裹内有禁运物品/瞒报/内物不符等问题，而导致的物品销毁，滞留费或者罚金等风险责任，由客户自行承担，运费不退还。具体违禁品项目可联系客服核实。