更新日期：2026-9-21

# EWE2U 中澳理赔条款及受理程序

**理赔受理流程及范围：**

1. 内件短少请需于签收后 3 工作日内提交书面理赔申请及相关说明，逾期不予理赔；
2. 物流连续 30 工作日无更新，且确认非查验、港口或其余非抗力因素造成的，按丢失处理；
3. 理赔请发邮件至 cs.cn2au@ewe.com.au，客服人员会于 2 工作日内给您进行回复处理；
4. 理赔审核通过后，理赔金额会以账户余额充值形式进行赔付。

| 线路 | 理赔项目 | | 内物 | 运费 | 附赠理赔金额上限 |
|---|---|---|---|---|---|
| E-BOX | 破损 | | × | × | - |
| | 丢失 | 内件短少 | √ | × | $100 |
| | | 整包丢失 | √ | √ | $100 |
| 海运小包 | 破损 | | × | × | - |
| | 丢失 | | √ | √ | $100 |
| 大货 | 破损 | | × | × | - |
| | 丢失 | | √ | √ | $200 |

- 以上为我司附赠保险标准，客户可根据需求加购保险（仅限布里斯班）或自行购买第三方保险，详情请咨询客服。
- 理赔以订单为单位，理赔金额需参考货物的申报货值及购买凭证，理赔金额以核实后的实际损失金额为基础，最高不超过对应保险赔偿上限，不包括间接损失、利润损失等。
- 海关查验、扣关、港口操作或其他非本司可控原因所造成的时效延误，不计入丢失判定及时效的计算。
- 海关查验属于不可控且强制执行的监管行为，如在查验过程中产生的货物破损或丢失，我司不承担任何赔偿责任，亦不在理赔范围内，敬请知悉并理解。
- 海运运输周期较长，涉及装柜、海运、卸柜、派送等多个环节，请客户务必做好货物的包装与填充；尤其家具类、板材类、橱柜及其他易碎品/易损坏物品属于运输过程中易受损的品类，需在出厂时完成充分加固处理（如加厚外箱、填充防震材料、打木架或木箱等）；因海运过程中产生的破损不在理赔范围内，请客户自行考量，集运仓也可协助加固打包，具体请咨询客服。
- 请如实申报，含禁运品或瞒报误报等不受我司各项保险、理赔以及其他服务政策的保护，由此产生的任何费用由客户自行承担。

**免责条款：**

- 包裹到达始发仓时发现的外箱、内件破损，不在理赔偿范围内；
- 如果有侵权问题，我司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；
- 如果由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，我司只是协助客人提供清关档；
- 如因货物本身滞留问题以及涉及到具体的认证问题等，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，清关延误等引起的总体时效延误，均不受理赔偿；
- 若包裹内有禁运物品/瞒报/内物不符，被海关查验，销毁等产生的费用则由客人自行承担；
- 运输过程中产生的外包装磨损、挤压、变形，不视为破损理赔范围。