



## 國際包裹索賠申請流程規範

### 【注意事項】

簽收包裹前當下發現包裹外箱有明顯破損、壓傷或凹陷等情況，務必請配送司機於他們收回的配送聯上註記包裹外箱有受損，再做簽收的動作。(未註記的話會被默認簽收包裹時外箱無異常，索賠不易)

包裹簽收後開箱時 1. 全程錄影 2. 拍照 (兩者缺一不可)	如僅有拍攝照片，但無提供開箱時內貨的錄影畫面，無法得知箱內原始貨物的包裝方式與打包情況供調查，恕不接受索賠申請。 務必要拍攝完成外包裝、箱內包括、實物照片等信息。 以利後續調查包裹破損遺失原因及責任歸屬。
貨物清點&確認	收貨方有義務於包裹簽收當下確實清點包裹件數，若收件方包裹簽收超過兩日後才告知內貨短缺或商品異常等情事，恕不再協助索賠申請與調查。
保留損壞商品	欲求償之貨件於提出索賠申請後需保留勿丟棄，若索賠成功損壞的商品將由該承諾退款之物流商回收確認後才會進行理賠退款的程序。若收件方自行將損壞商品丟棄未妥善保留而造成該商品無法賠償的情況，後續賠償之責不歸屬於 EZGO 。
提供購買證明	須提供購買時的信用卡簽單、發票收據以及網路購買的商品截圖

1. 當不確定物品是否屬於易碎、易損物品或價值較高時，請提前諮詢客服以免引起後續不必要的糾紛。
2. 請除非托運人有告知要加購包裹加固服務，否則 EZGO 不會主動拆開貨物協助加強打包處理，一律以原箱狀態出貨。若包裹到倉時外觀已明顯受損不符合長途運輸要求時，會先通知托運人並詢問是否同意加購包裹加固服務以確保運輸途中包裹的完善。若托運人已於出貨前得知原包裝外箱已受損且不另購加固服務要求以原箱發出時，EZGO 僅會以膠帶簡易的封貼加固，若長途運輸中若包裹有任何的損壞、遺失此責不歸屬於 EZGO，後續也無法提出索賠。
3. 貴重物品建議加買貨物保險，委運之貨品除不可抗力因素（戰爭、天災、交通事故等）及政府機關管制措施（查驗貨、消磁、扣留等）或貨品係屬瑕疵品外，若因可歸責於本網站之事由，導致代運之貨品發生損壞、短缺、遺失時，本網站之賠償金額按使用者填寫之貨品價值計算，以不超過該貨品價值或實重運費兩倍為限，又兩者中以較低者為本網站賠償使用者之款項，且每運送提單賠償上限為 USD\$100。

## 不受理索賠的商品

易碎品	馬克杯、玻璃盤具、法藍瓷、陶器、3C 產品、電器..等。 諸如此類貨物於運送途中有損傷破損等，一律視為未妥善包裝商品造成，均不在索賠申請範圍，請自行先完整妥善加強包裝後再寄送。
液體類	酒類、磨砂膏、乳液、沐浴乳、洗髮精、香水、果醬、洗面乳等含有水份的均屬之、 若裝箱前未做好加強包裝，運輸途中造成破損而後造成其他內貨染污受損等..均不在索賠申請範圍請自行先完整妥善加強包裝後再寄送。 ***若運送過程震動等因素造成液體流漏需重新包裝 處理費用 USD\$20 元/箱

## 特別注意事項

- 所有索賠將根據索賠調查結果進行裁決。無法保證可完全做理賠。
- 國際包裹長途運輸途中會經過非常多次裝卸貨、清關作業、後端物流配送等程序，包裹配達台灣收件人手上時無法保證與當時從 EZGO 出倉時上下邊角等均完美無損，多少均會有機率外箱受損等情形，屬國際運輸上合理常態的情況，恕不受理調查受損原因與索取任何運費優惠折扣補償。若會非常介意包裹外觀者建議您可自行訂製較厚磅數的紙箱裝箱，或是加購加強包裝服務(長途運輸僅能降低受損機率仍無法保證貨物外觀完美如新)。
- 寄件方/代購業者寄出的若是要販售的服飾、配件、皮件、包包等商品。寄件人有義務需自行將商品包裝好後再裝箱或是加購加強包裝服務。 切勿以無任何外包裝袋保護之原商品直接裸裝裝箱，若經確認是內貨原始包裝不良無任何保護措施所造成的刮傷或毀損等，或是包裹裝箱時超過紙箱所能負荷的最大承載重量造成運輸途中破箱導致內貨之毀損，恕無法受理索賠申請。
- 索賠處理程序，在正常情況下，大部分案例可在 7-14 個工作日得到解決。  
除非需要更多的調查時間。

## 【索償流程】

1. 會員請準備以下資料以便索償：破損的圖片（包裝內外及產品圖片）、向商家購買憑證收據資訊
2. 將上述資訊 mail 紿您專屬的業務專員，請他為您協助提交申請，或是向客服專員協助確認  
可 mail 到 [cs@ezgoex.com](mailto:cs@ezgoex.com) (信件標題請寫：會員編號 + 包裹運單號 + 包裹破損/遺失索賠申請)