



递四方速递投保指南

更新日期：2014年3月17日

保险指南

4PX投保范围及保费

- ◆ 不可承保的国家或地区
- ◆ 可投保的物流产品
- ◆ 免责范围
- ◆ 投保分类
- ◆ 投保费率

4PX投保操作指引

- ◆ 网上操作流程示意图
- ◆ 交货注意事项
- ◆ 温馨提示

4PX理赔指引

- ◆ 4PX理赔指引
- ◆ 理赔流程示意图
- ◆ 邮政小包所需的理赔文件
- ◆ 国际速递所需的理赔文件

索赔案例

- ◆ 保价服务索赔成功案例
- ◆ 保险服务索赔成功案例
- ◆ 索赔失败的案例

常见问题

概 况

华泰保险集团股份有限公司（以下简称“华泰保险集团”）是一家集财险、寿险、资产管理于一体的综合性金融保险集团，前身是1996年成立的华泰财产保险股份有限公司，2013年增资后，现注册资本金为40.22亿元人民币，总部设在北京。华泰保险集团长期坚持走“集约化管理、专业化经营，质量效益型发展”的道路，经营稳健，不懈探索，旗下华泰财险、华泰寿险、华泰资产管理等子公司主要依靠自身盈利积累投资建立，目前都已成为业内具有较大影响力的优秀企业。华泰在国内拥有分布广泛的分支机构，可以就近为客户提供更为便利的承保服务；ACE遍布全球的理赔网络及丰富的理赔经验可以为客户提供便捷、完善的理赔服务；专业的承保和理赔团队、成熟的承保技术以及大量的市场数据积累能够为客户提供全面的保险方案及合理的价格；ACE专业的风险管理技术可以为客户提供增值服务；

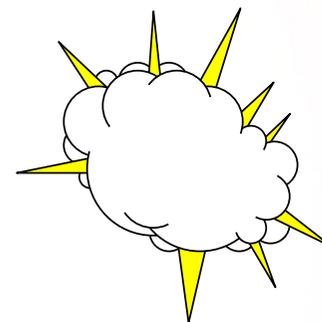
递四方携手华泰保险，为我司客户出口到全球主要国家和地区的货物提供门到门货运保险。并特别推出针对跨国电子商务小额贸易中的低价值商品的平邮及挂号保险，具有费率低、操作简单、赔付速度快等优势。

国内外货运常见风险

◆各种自然灾害



◆交通事故



◆恶意破坏



◆偷盗



◆提货不着



不可承保的国家或地区

- 不可承保的国家/地区：阿尔及利亚、安哥拉、孟加拉国、布隆迪、乍得、俄罗斯的车臣、达吉斯坦、印古什地区、哥伦比亚、民主刚果、刚果（布拉柴维尔）、赤道几内亚、厄里特里亚、格鲁吉亚（阿布哈兹、南奥塞梯）、海地、印度（克什米尔和阿萨姆邦）、印尼爪哇以外地区、以色列和巴勒斯坦、象牙海岸、肯尼亚、利比里亚、阿塞拜疆、尼泊尔、尼日尔、尼日利亚、北朝鲜、巴基斯坦、菲律宾、沙特阿拉伯、塞拉里昂、索马里、斯里兰卡、塔吉克斯坦、也门、津巴布韦、伊朗、苏丹、阿富汗、伊拉克、叙利亚以及其它正在发生战乱的国家及地区等。

不承保到达目的空港或海港后的内陆运输段的国家或地区

亚洲：

阿富汗、也门、阿曼、阿塞拜疆、孟加拉国、叙利亚、尼泊尔、不丹、朝鲜、伊拉克、伊朗、阿尔及利亚、黎巴嫩、印度克什米尔和阿萨姆邦、塔吉克斯坦、以色列和巴勒斯坦；

非洲：

乍得、中非、埃塞俄比亚、安哥拉、贝宁、博茨瓦纳、布基纳法索、布隆迪、赤道几内亚、多哥、厄立特里亚、佛得角、冈比亚、刚果(布)、刚果(金)、吉布提、几内亚、几内亚比绍、加纳、加蓬、津巴布韦、喀麦隆、科摩罗、科特迪瓦、肯尼亚、莱索托、利比里亚、利比亚、卢旺达、马达加斯加、马拉维、马里、毛里求斯、毛里塔尼亚、赞比亚、莫桑比克、纳米比亚、乌干达、南苏丹、尼日尔、尼日利亚、塞拉利昂、塞内加尔、塞舌尔、圣多美和普林西比、斯威士兰、苏丹、索马里、坦桑尼亚

欧洲：

俄罗斯的车臣、达吉斯坦、印古什地区、波黑、黑山、马其顿、格鲁吉亚的阿布哈兹、南奥塞梯地区

北美洲：

安提瓜和巴布达、巴巴多斯、巴哈马、特立尼达和多巴哥、伯利兹、多米尼加、多米尼克、圣文森特和格林纳丁斯、格林纳达、圣卢西亚、海地、尼加拉瓜、萨尔瓦多、圣基茨和尼维斯

南美洲：

苏里南、哥伦比亚、厄瓜多尔

大洋洲：

巴布亚新几内亚、斐济、库克群岛、密克罗尼西亚、纽埃、萨摩亚

除第5、6页上罗列的不可承保的国家/地区以外，均可承保（邮政小包类产品目的地为**俄罗斯**的暂不可购买低值保险，直至另行通知）。

4PX可投保的物流产品

- 香港邮政小包平邮/挂号
- 新加坡邮政小包平邮/挂号
- 中国邮政小包平邮/挂号
- 递四方联邮通
- 递四方专线
- 国际快递（EMS/DHL/UPS/TNT/FedEx等）
- 递四方空运
- 递四方订单宝

注意事项：

- ◆ 订单宝购买保险时，只可购买自递四方收货起至海外仓库的保险，自海外仓库出库/派送暂不支持保险购买。

免责声明

以下情形或原因造成的任何损失，保险公司不负责赔偿：

- 武器弹药、现金、支票、票据、单证、有价证券、信用证、护照、卫星,以及艺术品、金银、珠宝、首饰、钻石、玉器、大理石、文物古玩等物品发生的任何损失；
- 中国大陆境内无修复或定损技术能力的精密货品发生的任何损失；
- 动植物、海货、鲜活货、血制品、易变质物品、需冷藏运输的货物发生的任何损失；
- 铅封或外包装完好的情况下，或者收货人已经完好签收后所发生的货物短少短量或其它损失，无人看管（包括停车场内存放时）之货物所遭受的损失，整车货物被盗抢或丢失；
- 返修、返厂或在用货物，以及旧物品、旧设备所发生的任何损失；
- 货物自然属性造成的任何损失；
- 市场价格造成的贬值或减值，不论是否属于保险事故造成的；
- 没收和拒收风险，间接和利润损失风险，责任风险造成的任何损失；
- 不承保保险标的物之发霉、变质、锈蚀、氧化、褪色、机械、电子及电气失灵，除非该损失由航空条款承保风险引起；
- 对于非纸箱或木箱包装的保险标的物，不承保保险标的物的刮花、撞凹或掉屑变形，除非该损失是由航空条款承保风险引起的；
- 不承保任何由于温度、湿度变化而导致的损失。
- 货物非承运商可控制因素（如海关查扣货、收件人不配合清关、货物由于收件人原因无法派送成功被退回，因货物，标签等原因被服务商退回）。

另，如陶瓷玻璃、液晶显示屏等易碎品，可保丢失，但不保破损。

由于版面有限，免责声明无法一一罗列，具体可致电0755-33933059咨询。

递四方有权对保险的货物进行查验

投保分类

递四方投保业务分为两种不同的服务：

- ◆ **保价服务：**投保金额低于或等于USD200以及所有邮政小包平邮产品，属保价服务。

保价服务不能提供保单，由递四方负责受理和赔付；保价服务无免赔额，最高赔付USD100；

- ◆ **保险服务：**投保金额高于USD200，属保险服务（邮政小包平邮产品不可参与保险服务）。

保险服务由递四方转交签约的华泰保险公司受理和赔付，可以开具保单；保险服务根据不同的保险标的物，免赔额有所不同，具体请参照页码10中投保费率和免赔额。

投保费率 (保价服务)

投保金额低于或等于**USD200**以及所有邮政小包平邮产品，属保价服务

保价保费

- ◆ 平邮：¥8元/票；
- ◆ 其他：¥5元/票（包含挂号、国际快递等）；

免赔额

- ◆ 保价服务不能提供保单
- ◆ 无免赔额，最高赔付USD100
- ◆ 国际快递类的保价赔付参考其随货的申报价值，小包类保险赔付参照所提交资料的货物成交价格。

投保费率 (保险服务)

投保金额高于**USD200**，属保险服务

(邮政小包平邮产品不可参与保险服务)

保险费率

均按保险价值的0.6%收取；

- ◆ 挂号：最低收费¥10/票；
- ◆ 其他：最低收费¥20/票；

免赔额

◆ 每次事故的绝对免赔为：普通货物的每次事故的绝对免赔额为人民币500元或损失金额的5%，两者以高者为准。

◆ 移动电话、笔记本电脑、平板电脑、摄像机、照相机及其他类似民用家电或娱乐电子产品，每次盗抢、短少、提货不着绝对免赔为：人民币500元或保额的15%，两者以高者为准。

网上投保操作流程

第1步 登陆递四方网上系统



The screenshot shows the login page for 4PX Express. At the top, the logo features an orange arrow pointing right, followed by '4PX' in large blue letters and 'Express' in smaller blue letters below it, with '递四方速递' in Chinese characters underneath. The background is a light blue sky with clouds. Below the logo, there are three input fields: '用户名' (Username) with a '注册账号' (Register Account) link to its right, '密码' (Password), and '验证码' (Verification Code) with a CAPTCHA image showing 'YZtN' and a refresh icon. A checkbox labeled '记住用户名' (Remember Username) is located below the verification code field. At the bottom center, there is a blue button labeled '登录' (Login).

第2步 建立订单

投诉电话: 0755-33933895 客服:  刘淑红 电话: 0755-33936977 邮箱: liushuhong@4px.com.hk [退出]

 耿伟龙 帮助中心
客户编号: 

在线订单 问题快件 费用管理 运单查询 查询工具 更改密码 账户中心

在线订单

- 建立订单** / 批量上传
- 运单草稿 (0) [待检查]
- 可用运单 (0) [已确认]
- 已申请运单 (0) [预报]
- 已收货 (0)
- 已发货 (0)
- 平邮件 (0)
- 已删除 (0)
- 缺货暂存 (0)
- 所有运单 (0)

欢迎使用递四方速递服务

温馨提示:

HOLD件处理: 您有 0 个未解决的问题

个人账户余额: 0.00 元

点此可下载: [联邮通](#) [州\城市对照表](#) [报关单模板](#) [DHL黑名单](#) [快件交货清单](#)

操作流程:

建立订单/批量上传 → 可用运单 → 提交预报 → 打印标签(已申请运单中打印) → 交货

新增功能:

1. API token查询增加API文档下载链接, 以便客户更加方便对接.

第3步

进行保险类型的选择和填写投保金额

投诉电话: 0755-33933895 客服: 刘淑红 电话: 0755-33936977 邮箱: liushuhong@4px.com.hk [退出]

4PX Express 递四方速递 耿伟龙 帮助中心
客户编号: [REDACTED]

在线订单 问题快件 费用管理 运单查询 查询工具 更改密码 账户中心

保存运单 关闭

1. 基本信息

客户单号: [] ?

运输方式: 中国EMS国际 CHINA EMS

重量: [] KG

是否购买保险: 是 否 投保须知

保险类型: 5元每票

投保金额: 5元每票 0.6%保费 [] USD(\$)

投保金额必须大于5

在线订单

建立订单 / 批量上传

运单草稿 (0) [待检查]

可用运单 (0) [已确认]

已申请运单 (0) [预报]

已收货 (0)

已发货 (0)

平邮件 (0)

已删除 (0)

缺货暂存 (0)

所有运单 (0)

交货注意事项

- 首先将挂号和平邮分开装袋；
- 其次将其中的平邮按投保和未投保两类分开装袋；
- 然后分别在每个外包装袋上清晰写明袋内装的产品，类型，票数；
- 最后在总外包装上的挂牌或货物交接单上清晰列明：
客户代码，产品，类型，票数，重量.
- 如单一运单保险金额超过USD50,000.00，请单票咨询
我司保险专员：0755-33933059

温馨提示

- 递四方有权对已投保的货物进行检验，对不符合条件投保的货物有权拒保。
- 已投保的未被查出为不符合条件的投保货物，一旦发生问题，调查期间被查出不符合规定的，不但不能获得保险赔偿，更无法退返保费，情节严重的，保险公司将保留追究法律责任。
- 购买保险时应仔细留意各个保险产品的免赔额。
- 应认真区分递四方保险业务和递四方代理的商业快递、递四方空运及递四方专线的保险或保价服务。
- 请填写详细的标的物的品名，如仅申报为Sample、Gift或Accessory等笼统的品名，即使投保，实际发生货损/损失时，保险公司也有权不予理赔。
- 投保货物品名与标的物品名必须要相符，如申报不符，即使投保，实际发生货损/损失时，保险公司也有权不予以理赔

投保物品出现了损失该怎么办？

- ◆ 当您按以上操作指引投保以后，货件一旦投寄于4PX，即投保成功；投保物品出现损失该如何理赔？
- ◆ 为了您能方便，快捷，顺利的获得保险理赔结果，请您仔细阅读以下保险理赔指引与理赔流程。

特别注意：

- 小包的理赔时效为发货之日起90天内；国际快递的索赔时效为发货之日起45天内。
- 小包可接受理赔的物流时效/国家分区参见P19.

此物流时效分区表仅适用于邮政小包类保价服务

分区	国 家	备注
A区	英国,美国,澳大利亚,意大利,西班牙,德国,阿拉伯联合酋长国,孟加拉,比利时,法国,印度尼西亚,印度,日本,柬埔寨,韩国,科威特,老挝,澳门,马来西亚,新加坡,泰国,台湾,越南,南非,加拿大,希腊,奥地利,荷兰,新西兰,波兰,葡萄牙,芬兰,瑞士,匈牙利,爱尔兰,瑞典,捷克,挪威,丹麦	30天后退款可接受理赔
B区	阿根廷,保加利亚,文莱,智利,爱沙尼亚,埃及,克罗地亚,约旦,黎巴嫩,立陶宛,摩洛哥,摩纳哥,马其顿,墨西哥,秘鲁,阿曼,巴拿马,波多黎各,罗马尼亚,斯洛文尼亚,斯洛伐克,土耳其,哥伦比亚,哈萨克斯坦,马提尼克岛,哥斯达黎加,塞浦路斯,委内瑞拉	45天后退款可接受理赔
C区	乌克兰,巴西,安道尔,安提瓜及巴布达,安圭拉岛,阿尔巴尼亚,利比亚,亚美尼亚,荷属安的列斯群岛,萨摩亚,阿塞拜疆,巴巴多斯,布基纳法索,巴林,贝宁,百慕大,波利维亚,巴哈马,不丹,布维岛,博茨瓦纳,伯利兹,科科斯群岛,中非共和国,库克群岛,喀麦隆,佛得角群岛,圣诞岛,吉布提,多米尼加岛,多米尼加共和国,厄瓜多尔,西撒哈拉,厄立特里亚,埃塞俄比亚,斐济,福克兰群岛,密克罗尼西亚,法罗群岛,法属美特罗波利坦,加蓬,格林纳达,格鲁吉亚,法属圭亚那,加纳,直布罗陀,格陵兰,冈比亚,新几内亚,瓜德罗普岛,赤道几内亚,南乔治亚岛和南桑德韦奇岛,危地马拉,关岛,几内亚比绍,圭亚那,赫德岛和麦克唐纳岛,洪都拉斯,冰岛,牙买加,吉尔吉斯,基里巴斯,科摩罗,圣基茨和尼维斯,开曼群岛,圣卢西亚,列支敦士登,莱索托,卢森堡,拉脱维亚,摩尔多瓦,马达加斯加,马绍尔群岛,马里,蒙古,马里亚纳群岛,马提尼克岛,毛里塔尼亚,蒙特塞拉特,马尔他,毛里求斯,马尔代夫,马拉维,莫桑比克,纳米比亚,新喀里多尼亚,诺福克岛,尼加拉瓜,纽维埃,法属波利尼西亚,巴布亚新几内亚,圣皮埃尔和密克隆群岛,皮特凯恩岛,巴拉圭,卡塔尔,留尼汪岛,塞尔维亚,俄罗斯,卢旺达,所罗门群岛,塞舌尔,苏丹,圣赫勒拿岛,斯匹次卑尔根群岛,圣马力诺,塞内加尔,苏里南,圣多美和普林西比,萨尔瓦多,斯威士兰,特克斯和凯科斯群岛,法属南部领土,多哥,塔吉克,托克劳,土库曼,突尼斯,汤加,东帝汶,千里达和多巴哥,图瓦卢,坦桑尼亚,乌干达,乌拉圭,乌兹别克,梵蒂冈,圣文森特和格林纳丁斯,英属处女群岛,美属处女群岛,瓦努阿图,瓦利斯群岛和富图纳群岛,西萨摩亚,加那利群岛,特里斯坦-达库尼亚岛,海峡群岛,阿森松,加沙及汗尤尼斯,科西嘉岛,北非西班牙领土,亚速尔,马德拉,巴利阿里群岛,加罗林群岛,库克群岛,科索夫,马约特,赞比亚	50天后退款可接受理赔
D区	阿尔及利亚,安哥拉,孟加拉国,布隆迪,乍得,俄罗斯的车臣,达吉斯坦,印古什地区,哥伦比亚,民主刚果,刚果(布拉柴维尔),赤道几内亚,厄里特里亚,格鲁吉亚(阿布哈兹,南奥塞梯),海地,印度(克什米尔和阿萨姆邦),印尼爪哇以外地区,以色列和巴勒斯坦,象牙海岸,肯尼亚,利比里亚,阿塞拜疆,尼泊尔,尼日尔,尼日利亚,朝鲜,巴基斯坦,菲律宾,沙特阿拉伯,塞拉里昂,索马里,斯里兰卡,塔吉克斯坦,也门,津巴布韦,伊朗,苏丹,阿富汗,伊拉克,叙利亚	不承保国家

4PX理赔指引

Step 1. 请与4PX理赔组联系，登记理赔案件，联系方式如下：

理赔专员直线：0755-33936026 Email: 4psz-lpcsd03@4px.com

理赔专员直线：0755-33936074 Email: zhouyan@4px.com

Step 2. 提交损失货件的齐全并正确的理赔资料；

Step 3. 提交理赔资料后2个工作日内，4PX会告知初步的资料审核结果，若理赔资料不齐全或是错误，4PX会请您再次确认或提供；

Step 4. 提交理赔资料后的10个工作日内，4PX会与您确认理赔结果，待您确认此理赔结果后，赔款将会在您确认之日起10个工作日内返还到贵我两司的往来帐上。

Step 5. 赔款到帐会以短信/邮件/传真等联系方式通知到您。

理赔流程图

请与4PX理赔部联系

向4PX理赔部登记理赔案件

向4PX提供相关理赔资料

邮政小包

- 1、收件人未收到货/破损的证明（如：买卖双方往来信函，EBay投诉，PayPal争议等）
- 2、付款证明（如：PayPal付款截图等）
- 3、退款证明（如：PayPal 退款截图等）
- 4、4PX发运证明
- 5、货件内容破损图片及外包装图片

国际速递

- 1、4PX发运证明
- 2、收件人未收到货件/破损的往来信函
- 3、派送物流方（承运人）出具事故鉴定函（或货损货差证明原件）
- 4、货物的交易价值/生产厂商的价格清单
- 5、详细数据申报的发票
- 6、货件内容破损图片及外包装图片

4PX理赔部接收到理赔资料后的2个工作日内进行资料初步审核，完整后向提交保险公司

理赔资料提交于保险公司后的10个工作日内核定保险责任；并在达成赔偿保险金的协议后10日内划付赔款

邮政小包保险理赔文件

索赔所需的文件资料

1. 收件人未收到货/破损的证明（如：买卖双方往来信函、EBAY投诉、PayPal争议等）；
2. 付款证明（如：PayPal付款截图等，需包含买家信息（姓名，ID，发货地址），付款交易号码，交易物品相关信息及交易金额）；
3. 退款证明（如：PayPal的退款截图等，需包含PayPal的退款交易号码及PayPal付款编码）；
4. 4PX发运证明（下载途径：打开我司网站后，输入用户名及密码登陆后，页面左侧在线订单——发运证明里面，下载即可，为PDF格式文档）；
5. 货件内容破损图片及外包装图片（如货物破损索赔，则需要提供此项资料）

□自递四方收货后的30天或45天或50天后（因事故或天气等不可抗拒的外界因素而引起的运送延误，理赔日期将随之增加），客户投诉未收到货，递四方才可以接受索赔。（物流时效请见P19）；

□在提交符合要求的所有单据后，10个工作日内确认理赔结果，在与被保险人达成赔偿保险金的协议后10个工作日内划付赔款。

□如保险公司及递四方对有疑异的索赔案件进行调查，敬请卖家配合提供相关资料，如不能配合调查，保险公司有权拒绝赔偿。

国际速递保险理赔文件

索赔所需的文件资料

1. 4PX发运证明（下载途径：打开我司网站后，输入用户名及密码登陆后，页面左侧在线订单——发运证明里面，下载即可，为PDF格式文档）；
2. 收件人未收到货件/破损的证明（如：买卖双方往来信函、EBAY投诉、PAYPAL争议等）；
3. 派送物流方（承运人）出具的事事故鉴定函（或货损货差证明原件）；
4. 货物的交易价值/生产厂商的价格清单；
5. 详细数据申报的发票；
6. 货件内容破损图片及外包装图片（如货物破损索赔，则需要提供此项资料）

- 自递四方收货后, 客户投诉未收到货或是损坏, 递四方才可接受索赔;
- 在提交符合要求的所有单据后, 10个工作日内确认理赔结果, 在与被保险人达成赔偿保险金的协议后10个工作日内划付赔款。
- 如保险公司及递四方对有疑异的索赔案件进行调查, 敬请卖家配合提供相关资料, 如不能配合调查, 保险公司有权拒绝赔偿。

保价服务成功索赔案例

- 带有买家地址和eBay物品编号和PayPal付款编号的截图(必需)
- PayPal争议编码页面截图（含PayPal编号和PayPal退款编号）
- PayPal撤消的退款截图（含PayPal付款交易编号和PayPal唯一退款编号）（必需）
- 收件人投诉未收到的往来邮件/信函（买家可在eBay或PayPal投诉未收到货）(必需)
- 4PX发运证明(必需)



2010-Aug-13 09:27:41 CTT

Transaction ID: 4FT66809X0849443A

交易ID号码

Hello qing tuo,

You received a payment of \$98.90 USD from alexts83
(alexts88@yahoo.com)

Thanks for using PayPal. You can now ship any items. To see all the transaction details, log in to your PayPal account.

It may take a few moments for this transaction to appear in your account.

Seller Protection - Eligible

Buyer

Teo Guan
alexts83
alexts88@yahoo.com

买家地址

Note to seller

The buyer hasn't sent a note.

Shipping address - unconfirmed

TEO SOON GUAN
LOT 1255 LRG26 RFR JLN BATU KAWA
KUCHING, SARAWAK
93250
Malaysia

Shipping details

Standard International Flat Rate Shipping - US

交易信息

Description	Unit price	Qty	Amount
<u>YN468 YN-468 E-TTL II Flash Speedlight F</u> <u>CANON G10 G11</u> Item# 270618344025	\$98.90 USD	1	\$98.90 USD
	Shipping and handling insurance - not offered		\$0.00 USD ----
	Total		\$98.90 USD
	Payment		\$98.90 USD

撤销 (唯一交易号5KR46864GA7566848)

PayPal退款编号

查看相关内容2WC43011DS9869802

原始交易						
日期	类型		详细信息	总额	费用	净额
2010年03月20日	从Ivan Losic收款	已撤销	详细信息	€ 28.49 EUR	-€ 1.26 EUR	€ 27.23 EUR

相关交易						
日期	类型	状态	详细信息	总额	费用	净额
2010年04月14日	曾被临时冻结的资金已撤销	已移除	详细信息	-€ 28.49 EUR	€ 1.26 EUR	-€ 27.23 EUR
2010年04月22日	撤销	已完成	...	-€ 28.49 EUR	€ 0.00 EUR	-€ 28.49 EUR

转账到: Ivan Losic
总金额: -€ 28.49 EUR
费用金额: € 0.00 EUR
净额: -€ 28.49 EUR

日期: 2010年04月22日
时间: 21:01:58 CTT
状态: 已完成

提供索赔资料之: PayPal退款截图

fire_pm 針對物品編號 **150476703370** 提出未收到物品的問題，結束時間為 **04-nov-10 17:46:00** **H.Esp - 7"LCD Car Parking Rear View Mirror w/ IR Camera+Sensor**

Usuario de eBay: **fire_pm** 发送至 我 [顯示詳細信息](#) **10月7日 (8天前)** [↩ 回覆](#)

买家ID **物品信息** **时间**



這則訊息是由 eBay 寄給 Yingjun Wang (ready2bbest)。為了證明這電郵是從 eBay 寄出，我們會在電郵中顯示您的註冊姓名。 [進一步了解](#)。

這位會員有問題想問您。

如果寄件者要求您在 eBay 以外完成交易，請勿回覆對方，因為這是違反 eBay 政策規定的行為，不但可能有欺詐意圖，這類交易也不能享有買家購物安全保障。 [進一步了解](#)。

ready2bbest, 您好!

内容

請按「回覆」從訊息匣回答問題，或透過您電郵回覆

nello i'm waiting for one month. can you say me where is my purchase?

回覆

thanks

fire_pm — **买家ID**

物品信息

7" LCD Car Parking sensor **7"LCD Car Parking Rear View Mirror w/ IR Camera+Sensor**

物品編號: 150476703370
結束時間: 2010-11-05 00小時46分00秒
買家: [fire_pm \(31 ★\)](#)
100.0% 正面評價
註冊日期: 2006-11-19 地點: 西班牙

提供索赔资料之：收件人未收到货证明（投诉信函）

My Account | Send Money | Request Money | Merchant Services | Products

Overview | Withdraw | History | Resolution Center | Profile

Non-receipt dispute - #PP-001-062-197-244 — PP争议号码

Status
Filippo Bruno La Spada has opened a dispute against this transaction. We encourage you to work together to resolve this problem.

You or Filippo Bruno La Spada can ask PayPal to investigate by escalating this dispute to a claim anytime between **2010-07-28 01:20 CTT** and **2010-09-25 01:22 CTT**.

Messages

From Buyer - Filippo Bruno La Spada 2010-09-05 01:22 CTT

L'oggetto è fermo alla dogana.... ho inviato tutti i documenti in mio possesso per farmelo spedire.... ma da come ho capito.... devo aspettare ancora un'altro mese affinché controllino che l'oggetto in questione abbia il via libera all'importazione.... in pratica mi sa che quest' orologio io non lo vedro' mai.....

争议内容

Enter message

Post Message

Transaction **#4YT38814DK300581T** — 交易ID

\$139.99 USD

2010-07-28 01:20 CTT

Filippo Bruno La Spada

filippobruno@interfree.it

eBay Item(s):
#200482852651

Shipping address
Filippo La Spada
Via Palombaro, 140/142
Località San Pietro
98057 Milazzo
ME
Italy

买家地址

[Add tracking](#)

[Learn more:](#)

- [Tips to sell securely](#)
- [Communicating with your buyer](#)
- [Resolving issues](#)

提供索赔资料之：收件人未收到货（PAYPAL争议截图）



递四方速递发运证明书 4PX Certificate of Shipping

由投资人填写 To be completed by sender

寄件人名称及地址

Name and address of sender

电话

Telephone

客户代码

Customer Code

查询日期

Enquiry Date

证明书编号

Certificate reference

序号 No.	收件人 Consignee	收件人地址 Full address	跟踪单号 Tracking No.	服务产品 Service Product	投寄日期 Date	申报价值 Declared value	是否保险 Insurance
1	AVV. VITTORIA CARUSO	VIA MONFERRATO, 10 MILANO MI 20144 ITALY	755431420100620 0001	LYT PY	2010-05-21	USD 40.0	是
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

提供索赔资料之：4PX发运证明

保险服务成功索赔案例(DHL)

- 收发件人确认丢失/货损的往来邮件/信函
- 派送物流商的事故鉴定函
- 货物的交易价值/工厂价格清单
- 详细数量申报的发票
- 发运证明

DHL Express (Hong Kong) Limited

Level 26, Tower 1
Enterprise Square Five
38 Wang Chiu Road
Kowloon Bay, Hong Kong



Our Ref: HKG-7403377343-02/05/10
CCM-115168927-13/05/10

14 May 2010

4 PX Worldwide Express Co Ltd
Attention: Lucy

BY EMAIL: wangll@4px.cc

Dear Lucy,

Re: Shipment Under Airwaybill #7403377343 of 2 May 2010

We write in response to your claim notice regarding the captioned shipment.

We are sorry to learn of the shipment was partially lost. In viewing this situation, we would waive 20.00% of the shipment charge, and compensate our maximum liability, USD100, for the un-located items, being the full and final settlement. A credit note will be sent to you shortly.

Thank you for your kind attention.

Yours sincerely,
For and on behalf of
DHL EXPRESS (HONG KONG) LIMITED

提供索赔资料之：DHL 索赔确认函

尊敬的fang fei,

Fasttracksss Ltd刚刚用PayPal向您发送了款项。

付款明细

金额: \$ 3,080.00 USD
交易日期: 29 Apr 2010
交易号: 6BE15572G4166203H
主题: 来自以下用户的PayPal
收款请求:fang fei

[在线查看此笔交易的明细](#)

Fasttracksss Ltd是已认证的买家。

Fasttracksss Ltd已完成PayPal认证过程以帮助确认其身份，并且具有经确认的银行账户，或者已获准使用PayPal Plus信用卡。

PayPal认证过程是一种安全措施，用于确认用户是PayPal中使用的银行账户或信用卡的持有人。确认每个用户的身份有助于防止身份盗用之类的欺诈，并提高在PayPal中付款的安全性。

发货信息

地址 Fasttracksss Ltd
Unit 15 City
Business Centre
25 Lower Road
London, → London →
SE16 2XB

提供索赔资料之：PayPal交易截图

INVOICE

HAWBNO:862 0100 645

Shipper`s information:

Company:

Address:A14 No263 Baiyun Avenue

Attn:Wendy

Telephone No.:

86-20 86382914

Receiver`s information:

Company:Fastrack sss Ltd

Address:Unit 15 City Bussiness Centre 25

Attn:Felix Okparaocha

Telephone No.:

02081231395

NO.	Description	Quantity	Unit Value	Total Value
1	Touch samples	400pcs	US\$7.50	US\$3,000.00
	replacement for mobilephone			
Total:		400pcs	US\$3000.00	

*******SAMPLES ONLY,NO COMMERCIAL VALUE*******

Shipper`s Signature:Wendy

Date:

30.April.2010

提供索赔资料之：投保发票



递四方速递发运证明书
4PX Certificate of Shipping

由投寄人填写 To be completed by sender

寄件人名称及地址

Name and address of sender

电话

Telephone

客户代码

Customer Code

查询日期

Enquiry Date

证明书编号

Certificate reference

序号 No.	收件人 Consignee	收件人地址 Full address	跟踪单号 Tracking No.	服务产品 Service Product	投寄日期 Date	申报价值 Declared value	是否保险 Insurance
1	AVV. VITTORIA CARUSO	VIA MONFERRATO, 10 MILANO MI 20144 ITALY	755431420100520 0001	LYT PY	2010-05-21	USD 400	是
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

提供索赔资料之：4PX发运证明

索赔失败的案例

- 侵权产品。
- 从投寄4PX当日起到退款日止，物流时间未达到30/45/50天的索赔期限。
- 客户交寄给我司的送货地址与付款证明上的买家送货地址不符合。
- 超过PayPal要求的60天直接退款期限，卖家采用PayPal直接付款给买家，在无法确定该付款为此票的件的损失时，无法安排赔偿。
- 买家投诉未到货，卖家未通过PayPal退款便直接补寄，在无法确定该补发行为为此票的损失时，无法安排赔偿。

侵权产品



C-W290 12.1 Megapixel Digital Camera 2GB BUNDLE

12 Megapixel Camera, 2gb SONY Memory, & Case! FREE SHIP

Item condition: Refurbished

Quantity: More than 10 available

Price: **US \$129.99**

[Buy It Now](#)

[Watch this item](#)

Shipping: Read item description or contact seller for details. | [See all details](#)
Estimated delivery time varies for items shipped from an international location.

Returns: 7 day exchange, buyer pays return shipping | [Read details](#)

索赔失败案例一：侵权产品

Original Transaction

Date	Type	Status	D
29 Mar 2010	Payment From Soledad Ben Guerrero	Refunded	D

Related Transactions

Date	Type	Status	D
6 May 2010	The funds that were placed on temporary hold have been reversed	Removed	D
6 May 2010	Refund	Completed	..

索赔失败案例二：退款日期不到物流时间

收货人	复制收货人信息(C)	
长号/最终城市		
公司名称		
姓名	Edward C. Dedrick	
地址一	64 Quaker LnNorth East MD 21	
地址二	901-1025	
地址三		
城市	U. S. A.	US
邮编		21901
国家	U. S. A.	US
电话/传真	(410) 658-5927	

李 棣铭, 您好

您收到了 **deadwood_ed(de**
感谢您使用 PayPal。您现在可以发
这笔交易可能稍后才会显示在您的!

卖家保护 符合条件

买家
Edward K. Posey
deadwood_ed
deadwood_ed@yahoo.com

送货地址 已确认
Edward K. Posey
PO Box 2421
North Bend, WA 98045
美国

索赔失败案例三：客户交寄给我司的送货地址与PayPal上的买家送货地址不符合

常见问题（一）

Q1: 如何投保？

A1: 在网上建立订单后，点击订单保险，点击够买，并明确投保金额和投保方式即可。

Q2: 保价服务与保险服务有什么区别？

A2: 投保金额低于或等于USD100以及所有邮政小包平邮产品，属保价服务：保价服务无免赔额，最高赔付USD100，不能开具保单；

投保金额高于USD100，属保险服务，（邮政小包平邮产品不可参与保险服务），保险服务根据不同的保险标的物有不同的免赔额，可以开具保单。

Q3: 保费分哪几种？

A3: 保价服务保费：平邮：¥8元/票，其他：¥5元/票；

保险服务保费：均按投保价值的0.6%收取，挂号：最低收费¥10元/票，其他：最低收费¥20元/票

Q4: 保险什么时候开始生效？货件未出口之前是否可以退保？

A4: 已投保货物与递四方交接后，保险即生效；货件在未出口之前不可以安排退保。4PX审核后，对不能承保的物品，方可退保。

Q5: 在哪里可以查询到已经投保的清单？

A5: 登录递四方用户名后，可以订单保险里的“已投保”清单里查询历史投保记录。投保的包裹通过审核后，才会在这里出现。

常见问题（二）

Q6: 可以在申报品名写“Sample”“Gift”“Accessory”等的品名吗？

A6: 不可以，如申报品名为Sample、Gift 或 Accessory等笼统的品名，即使投保，实际发生货损/损失时，保险公司也有权不予以理赔。

另，货物申报必须相符，如投保货物品名与实际标的物品名不符，即使投保，实际发生货损/损失时，保险公司也有权不予以理赔。

Q7: 单据提交后，多久可以获得赔偿？

A7: 在提交符合要求的所有单据后，10个工作日内确认赔付结果，对属于保险赔付责任的，在与被保险人达成赔偿保险金的协议后10个工作日内划付赔款。

Q8: 破损的货物是否接受索赔？

A8: 因包装问题发生的货损、功能性的货损，不能接受索赔。

Q9: 仿牌货物是否接受索赔？

A9: 递四方不接受仿牌货物的中转，更不能接受仿牌物品的索赔。

Q10: 海关扣关导致买家收不到货，是否接受索赔？

A10: 不接受。

常见问题（三）

Q11: 延误也导致我的交易受损失，是否接受索赔？

A11: 保险公司仅对遗失进行赔偿，因此延误的交易不接受索赔。货物非承运商可控制因素（如海关查扣货、收件人不配合清关、货物由于收件人原因无法派送成功被退回，因货物，标签等原因被服务商退回）也不接受索赔。

Q12: 对于投保的物品无退款，再补寄是否可以赔偿？

A12: 如无退款形为不可以赔偿，如补寄件未投保，也不可以赔偿。

Q13: 买家第21天投诉没有收到货的邮件，是否可以做为索赔的证据？

A13: 自递四方收货起的30天/45天/50天后，客户投诉未收到货并且已安排退款，递四方才可以接受索赔。

Q14: 保险是否赔付货物的运输费用？

A14: 如货物索赔资料符合要求，保险公司会根据投保金额或交易金额以及货物的损失金额确定赔付金额，但不会赔付此货物的运输费用。保险赔付后，邮政小包不赔偿物流运费，国际快递类服务商会根据出损情况赔付运费。

常见问题（四）

Q15: 一票俄罗斯收件人投诉未收到并且卖家在50天内退款，是否接受索赔？

A15: 此国家的物流时间为50天，若未满足物流时间的退款，不接受索赔。

Q16: 平邮的可以按保险的0.6%来购买吗？

A16: 不可以。

Q17: 购买8元的平邮保险，但我的交易金额是USD150，最高可以赔偿的金额是？

A17: 平邮属于保价服务，最高赔付USD100。

Q18: 投保金额与网上交易价值不一致时，按什么标准来赔偿？

A18: 保险赔偿是以物品交易金额和投保金额两者中的最低者，并减去免赔额后的金额作为赔偿标准。

Q19: 手机、MP3、MP4等数码类产品如何购买保险？

A19: 手机、MP4、MP3等数码类产品，购买保费和其他产品一致，但是每次盗抢、短少、提货不着绝对免赔为人民币500元或保额的15%，两者以高者为准。



Thank You!

A central graphic featuring the words "Thank You!" in a black cursive font. Below the text are several horizontal, overlapping brushstrokes in a rainbow spectrum of colors: blue, purple, pink, red, orange, and yellow. The background of this graphic is white with faint, light-colored palm tree silhouettes.