


	包裹丢失	包裹破损/少件
申请条件	1、非巴西站点：货物从 SLS 转运仓出库后，距离最后一条未完结货态超过 40 天无任何更新（其中新加坡 Economic 渠道除外）；巴西站点：货物从 SLS 转运仓出库后超过 75 个工作日，无任何物流货态更新； 2、非巴西站点订单生成不超过 120 天，巴西站点订单生成不超过 120 个工作日	1、外包装明显破损； 2、内部货物破损或者货物少件； 3、如为易碎品必须有足够的缓冲包装材料； 4、非巴西站点订单生成不超过 120 天，巴西站点订单生成不超过 120 个工作日
申请时间	入仓后货态无更新超过 40 个工作日之后（非巴西站点生成时间超过 120 天/巴西站点生成时间超过 120 个工作日的订单，不予受理）	发现包裹破损以及少件都需在 48 小时之内申请索赔
申请材料	<p>索赔理由：包裹丢失</p> <p>订单物流跟踪号：XXXXXXXXXX</p> <p>订单生成时间：XX 年 XX 月 XX 日</p> <p>订单物流最后更新时间：XX 年 XX 月 XX 日</p> <p>完整物流状态截图</p>	<p>索赔理由：包裹破损/货物少件</p> <p>物流跟踪号 (TN)：XXXXXXXX</p> <p>相关证明图片：</p> <ol style="list-style-type: none"> 完整的外包装破损图片（面单单号必须可以从图片上确认）； 内部实物破损照片或者实物少件证明（一般需提供包裹称重图片）； 如果是易碎品需提供合格缓冲材料，缓冲材料是指：防震措施的材料需有气泡柱和白色泡沫隔板，其他的以每个订单具体包装程度是否能充分保护内容物而定， 若是包裹派送错误，需提供该笔订单卖家后台中心生成的面单以及尾程面单图片。 <p>参考图片如下：</p>
		 
处理流程	<ol style="list-style-type: none"> 卖家将申请材料通过伙伴云的方式发送给深圳客服； 平台会在 14 个工作日内完成审批并告知卖家审批结果； 确认可获得赔偿的卖家，将在 60 个工作日内获得赔偿款 	
赔偿金额	<p>确认可获赔的订单，平台将参考买家下单金额给予卖家赔偿，单个订单最高赔偿金额不超过 50USD，每个卖家每年索赔金额不超过 10000USD（包括但不限于丢件、货损）</p>	