

物流保障服务

发布日期：2021.12.24

生效日期：2022.01.04

1、定义及适用场景

物流保障增值服务是赛盈分销平台为分销商客户提供的针对物流运单显示已妥投终端消费者主张未收到货的情况下，为减少分销商客户的经营成本而提供的有偿增值服务。

分销商在赛盈分销平台下单时选择该服务并支付费用后，如符合赔付条件的，赛盈分销平台将依据本规则向分销商赔付。

赛盈分销平台物流保障增值服务适用于：物流信息显示已妥投（Delivered）但终端消费者主张没有收到货物的情况。

2、费用标准

物流保障增值服务费用标准：订单金额的 2%，分销商应在下单时支付。

注：当分销商赔付率高于正常水平时，赛盈分销平台保留对服务费用标准进行针对性调整的权利，并会提前通知分销商。如分销商继续使用该服务的，则表示接受调整后的费用标准。

3、赔付规则

(1) **赔付额度**：订单金额（不包含支付手续费）的 100%。

(2) **索赔时效**：自订单付款后 40 个自然日内为索赔时效，如订单发物流保障范围内的问题，分销商需在索赔时效内向平台发起索赔，超出索赔时效的订单平台无法赔偿。

(3) **申请赔付时须提交的资料**：

- a. 与终端消费者的沟通记录截图；
- b. 分销商在电子商务平台/独立站的订单退款截图。

4、免赔情形

如发生以下情况的，参加物流保障增值服务的产品不在保障服务的赔偿范围之列：

- (1) 分销商故意、恶意骗取补偿款项或欺诈行为；
- (2) 因终端消费者或者分销商提供的收货信息有误导导致的物流异常；
- (3) 同一订单金额绝对值大于 300 的情况。（后续将根据业务实际情况进行调整，请留意赛盈分销平台公告）
- (4) 由地震，飓风，火灾等不可抗力因素导致的物流异常。

5、索赔要则

(1) 分销商在赛盈分销平台发起售后申诉，类型选择“售后仅退款”，原因选择“妥投未收到”

a.附件上传本规则第3条(3)要求提交的材料等，信息填写完毕后提交即可；

b.分销商应保证提供材料与在赛盈分销平台订单信息相符，且保证其真实性、完整性、有效性。

(2) 赛盈分销平台在收到分销商的申请后1-2个工作日内受理，正常情况下3个工作日内处理完毕；

a.若对材料有异议的，可要求分销商重新提交或补交证明材料；

b.若发现分销商提交的材料与订单信息不符或存在虚假的情况，则将驳回索赔申请。

