

# 赔偿办法

在快递服务过程中，快件发生延误、丢失、损毁和内件不符的，本公司按照与用户的约定，依法予以赔偿。本公司与用户之间未对赔偿事项进行约定的，对于购买保价的快件，本公司将按照保价金额赔偿。对于未购买保价的快件，本公司将按照《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国民法典》等相关法律规定赔偿。

一、赔付对象为快递寄件人或寄件人指定的受益人。

二、索赔因素主要包括快件延误、丢失、损毁和内件不符。

三、不负赔偿责任情形

1. 所寄物品本身的自然性质或者合理损耗造成快件损失的；
2. 由于不可抗力的原因造成损失的（保价快件除外）；
3. 寄件人、收件人的过错造成损失的。

四、赔偿原则

与顾客之间有约定的应从约定，没有约定的可按以下原则执行。

1. 快件延误的赔偿：免除本次服务费用（不含保价等附加费用）。由于延误导致内件直接价值丧失，按照快件丢失或损毁进行赔偿。

2. 快件丢失的赔偿：快件发生丢失时，免除本次服务费用（不含保价等附加费用）；对于购买保价的快件，应当按照保价金额赔偿。对于未购买保价的快件，按照《中华人民共和国邮政法》

《中华人民共和国民法典》等相关法律规定赔偿。

3. 快件损毁的赔偿：完全损毁，参照快件丢失赔偿的规定执行；部分损毁，指快件价值部分丧失，依据快件丧失价值占总价值的比例，按照快件丢失赔偿额度的相同比例进行赔偿。

4. 内件不符的赔偿：内件品名与寄件人填写品名不符，按照完全损毁赔偿；内件品名相同，数量和重量不符，按照部分损毁赔偿。

五、赔偿受理联系方式：官方电话：13385923791。

#### 六、索赔程序

1. 客户就赔偿范围内的货件损失，向客服部提出书面赔偿申请，出示相关证明单据。

2. 客服部就赔偿事项做事实调查，并核算损失金额。

3. 对上游客户的赔偿申请，应在收到后的次日起 60 日之内处理完毕。