

# 泛亚电商告客户书

亲，感谢您关注并订购泛亚电商产品。在您选择我方的服务时，烦请仔细阅读并承诺遵守本服务条款和泛亚电商《网上订舱操作指导手册》相关提单条款并给予确认，非常感谢！

## 1. 订单基本操作

### 1.1 订单种类和限制：

- 泛亚电商产品订单分为正常产品订单和促销产品订单。内贸航线每订单原则上最多订购 50Unit。

### 1.2 订单支付：

- 客户您须在网上订单步骤完成后，促销产品订单在当日促销期限内支付有效，正常产品订单当日内支付有效（电商网站规定支付时间为 08:00-20:00，另有通知情况除外），而泛亚电商将抱歉地对上述期限内未成功支付的订单予以取消。
- 订单支付时效内，若运价发生变化，该订单将不能支付。
- 客户您须在网上订单步骤完成后，泛亚电商将为您保留航线舱位 15 分钟。若您未能在 15 分钟内安排付款，可能会因无舱位库存导致订单支付失败。

### 1.3 订单延船：

- 正常产品的订单支付后，客户应按照相关口岸的规定，安排好提空、集港等操作。若未能及时集港，客户您可以在截港前提出一次延船更改申请（包含天津港机力申请失败原因导致），可以延船至最近一个有库存的航次，或延船至原订单航次开航日后 7 天内的航次。若运价上调（参照申请时所需延船的航次对应产品的实时价格），您需要补足与延后出运航次之间的运费差价。
- 泛亚电商原则上最多接受二次延船申请。
- 热销航线延船均需收取运费 3% 的延船费（在网站产品查询界面，热销航线产品均有显示“HOT”字样）。

### 1.4 不可抗力：

- 订单所列明的干线船船名航次是预计船名航次，如因台风、地震、大雾等不可抗力原因造成班期取消、调整等情况，泛亚电商将协调安排最近一个航次出运或原价退运。如因上述原因造成客户货物未能及时进港（门起订舱未能及时装箱）的，泛亚电商也将协调安排最近一个航次出运，但若运价上调（参照申请时所需延船的航次对应产品的实时价格），需补足运费差价；如客户选择退舱，则参照 5.1 条款执行。
- 港内海事查验原因未能按原订航次出运的，提供相关查验单据后，泛亚电商将协调安排最近一个航次出运。

### 1.5 船东责任：

- 订单所列明的干线船船名航次是预计船名航次，如因驳船衔接、延伸服务、用箱紧张等船东原因造成未能配上原定船名航次，泛亚电商协调安排最近一个航次出运或原价退运。

### 1.6 额外费用：

- 因非船东原因产生的退关、堆存、滞箱、运输单证更改等额外费用由客户承担。

## 2. 优惠券和积分

- 客户您可以使用泛亚电商优惠券抵扣正常产品的相关费用，取消订单后优惠券返还客户账户，有效期范围内可继续使用。

- 客户您可以使用泛亚电商积分抵扣正常产品的海运费，无论何种原因取消订单的，用于抵扣海运费的积分将返还到您积分账户。

### 3. 费用和支付

#### 3.1 内贸运费：

- 产品运费是含税价格

#### 3.2 支付方式：

- 泛亚电商接受预付款支付（包括使用在线预付及线下预付）、在线支付。
- 客户使用企业网银 B2B 在线支付，客户您需在您开户银行提前开通网银功能，并同时开通商务支付功能。而根据不同银行的流程，开通网银及商务支付功能需一定的时间，请提前与您的开户银行作出相应安排。
- 客户预付款方式下，为保障预付款的安全性，每笔线下预付对应一个认证客户账户。

#### 3.3 费用和滞期宝发票

- 客户支付运费等费用、抵扣滞期宝之后 120 天内，应及时申请开具发票，超出 120 天的申请将无法受理。

### 4. 有关指导手册和特殊货物的须知

#### 4.1 指导手册：

请您阅读并同意泛亚电商《网上订舱操作指导手册》，以方便在泛亚电商的相关操作。



客户网上订舱操作  
流程指导手册.doc

#### 4.2 特殊要求：

有关内贸的超重集装箱、煤炭货、钢材货、散改集货、液袋货以及海铁联运等有特殊操作要求的货物订舱，请您阅读并同意相关操作规定。



内贸超重箱管理规  
定（暂行）.pdf



卷(带) 钢货物集装  
箱安全运输须知.pdf



上海泛亚航运煤炭  
货物集装箱运输管理



改善装箱工艺、确  
保裸装干散货物集装  
箱安全运输



上海泛亚航运液袋



西部陆海新通道钦  
州操作流程内贸版2



武汉水铁中转货物  
的相关要求及流程2

### 5、额外服务收费（内贸航线）

针对退运、改单、改港及拆单等服务，泛亚电商将收取相关费用，请您阅读并同意以下收费标准。

改单：指同一船名航次更改单证信息或者装卸货门点。

改港：指同一船名航次更改目的港，通常此目的港为该船名航次所能辐射到的港口。

#### 5.1 订单退运

各卡级订单退运标准如下（非热销航线且未提取空箱）：

##### 5.1.1 银卡客户：

**5.1.1.1 开航日前5天以上（不含开航日）且超过2小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，将扣除原订单港到港价格的5%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款；

**5.1.1.2 开航日前5至4天（不含开航日）且超过2小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，申请日在头程船开（以最初订单时间为准）前5至4天之内（船开当日不计），将扣除原订单港到港价格的10%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款。

**5.1.1.3 开航日前3天及以内（不含开航日）且超过2小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，申请日在头程船开（以最初订单时间为准）前3天及以内的（船开当日不计），将扣除原订单港到港价格的11%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款。

**5.1.1.4** 由于客户原因造成的退运，原订单开航日后（含开航日）申请取消订单的，将扣除原订单港到港价格的20%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款；

**5.1.2 金卡客户：**

**5.1.2.1 开航日前5天以上（不含开航日）且超过2小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，将扣除原订单港到港价格的4%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款；

**5.1.2.2 开航日前5至4天（不含开航日）且超过2小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，申请日在头程船开（以最初订单时间为准）前5至4天之内（船开当日不计），将扣除原订单港到港价格的7%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款。

**5.1.2.3 开航日前3天及以内（不含开航日）且超过2小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，申请日在头程船开（以最初订单时间为准）前3天及以内的（船开当日不计），将扣除原订单港到港价格的8%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款。

**5.1.2.4** 由于客户原因造成的退运，原订单开航日后（含开航日）申请取消订单的，将扣除原订单港到港价格的15%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款；

**5.1.3 钻石卡客户：**

**5.1.3.1 开航日前5天以上（不含开航日）且超过2小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，将扣除原订单港到港价格的3%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款；

**5.1.3.2 开航日前5至4天（不含开航日）且超过2小时退运时间**

由于客户原因造成的退运，申请日在头程船开（以最初订单时间为准）前5至4天之内（船开当日不计），将扣除原订单港到港价格的5%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款。

**5.1.3.3 开航日前3天及以内（不含开航日）且超过2小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，申请日在头程船开（以最初订单时间为准）前3天及以内的（船开当日不计），将扣除原订单港到港价格的6%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款。

**5.1.3.4** 由于客户原因造成的退运，原订单开航日后（含开航日）申请取消订单的，将扣除原订单港到港价格的10%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款；

**5.1.4 金钻卡客户：**

**5.1.4.1 开航日前 5 天以上（不含开航日）且超过 2 小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，将扣除原订单港到港价格的 2%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款；

**5.1.4.2 开航日前 5 至 4 天（不含开航日）且超过 2 小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，申请日在头程船开（以最初订单时间为准）前 5 天（船开当日不计）之内的，将扣除原订单港到港价格的 3%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款。

**5.1.4.3 开航日前 3 天及以内（不含开航日）且超过 2 小时退运时间：**

由于客户原因造成的退运，申请日在头程船开（以最初订单时间为准）前 3 天及以内的（船开当日不计），将扣除原订单港到港价格的 4%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款。

**5.1.4.4** 由于客户原因造成的退运，原订单开航日后（含开航日）申请取消订单的，将扣除原订单港到港价格的 5%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款；

**5.1.5 为方便客户理解，各卡级客户此项收费标准如下表：**

触发条件	按港到港价格的各卡级退运收费			
	银卡	金卡	钻石卡	金钻卡
开航后取消订单	20%	15%	10%	5%
开航前 3 天及以内（不含开航日）	11%	8%	6%	4%
开航前 5 天至 4 天（不含开航日）	10%	7%	5%	3%
开航前 5 天以上（不含开航日）	5%	4%	3%	2%

温馨提示：为减少客户的操作环节，客户在网站递交的退运申请订单，经客服审核无退运费的，系统将自动确认退运申请，并同步取消此订单；订单项下的舱位即时返还至产品库存进行再次公开售卖。如申请退运的客户有再次出货的需求，可重新下单。因此，请客户根据自身出货计划，谨慎点击“申请退运”按钮。

**5.1.5 注意事项：**

- 取消订单时效：原订单开航日（含开航日）45 天后仍未申请取消，系统将自动取消订单，并扣除原订单退运产品港到港价格的 20%作为退运费，如有已发生费用，一并扣除，退回余款。
- 确认补仓费时效：客户应及时确认已发生费用和退运费。在客服发起的费用确认开始 24 小时内未确认费用的，此后需重新进行退舱申请。
- 取消订单后抵扣积分的处理：用于抵扣此订单海运费的积分将返还到客户积分账户。

**热销航线退运标准如下（在网站产品查询界面，热销航线产品均有显示“HOT”字样）：**

触发条件	按港到港价格的各卡级退运收费			
	银卡	金卡	钻石卡	金钻卡
开航前 3 天及以内（不含开航日）	20%	20%	20%	20%
开航前 5 天至 4 天（不含开航日）	10%	10%	10%	10%
开航前 5 天以上（不含开航日）	5%	5%	5%	5%

**提取空箱后订单退运标准如下：**

若已提箱，原则上不接受退运，若仍需退运，将按照运费 20%追收退运费；或者客户归还空箱，则按照归还空箱时间作为退运时间，收取相应退运费用。

5.1.6 客户提出退运申请时，系统将核算该订单所属航次的退运总量及退运比例（含此次申请货量），如退运总量>15UNIT 且退运比例超 20%，将对超出的货量加收 RMB 100/TEU 的额外退运费。

## 5.2 改单、改港、拆票、船期认定

### 5.2.1 开航前改单（包含改港）：

原订单头程船开航前（不含原订单开航当日），改单（包括改港）可以免费更改 3 次，第 4 次起收取 RMB50 元/票的更正费，拖车门点更改产生的运费差额多退少补，船东、码头实际产生的费用另付，运费差额多退少补。

### 5.2.2 开航后改单、改港：

原订单头程船开航后（含原订单开航当日），改单一律收取 RMB50 元/票；内贸改港一律收取 RMB 200/20'、RMB400/40'，因改港造成海运费差异原则上采取“多不退，少补足”的政策处理；但由改港而产生的驳船费、铁路费、拖车费的转运费差额，依旧按照“多退少补”的原则处理。船东、码头实际产生的费用另付。

### 5.2.3 改港的适用运价版本：

- 原订单改港，运价以原订单支付时对应的产品价格版本为准。
- 延船后改港，运价参照“延船”适用的运价版本。
- 改港涉及的拖车费变更，以申请改港日适用的拖车费率为准。

### 5.2.4 拆票业务：

内贸每个订单最多支持 10 票以内的多提单（或运单）出运，最多可以免费申请拆票 2 次；超过部分将收取拆票费 RMB100/次。

## 6. 有关“促销产品”的特别规定

### 6.1 促销适用规定：

泛亚电商将不时推出促销产品，有关促销产品适用本条特别规定，但当期促销特别规则与本规定不同时，以当期促销特别规则为准。

### 6.2 取消优惠规定：

对于促销产品，由于您的原因如需延船，超出促销范围，则取消促销优惠；由于您的原因如需改港，超出促销范围，也相应取消促销优惠。

## 7. 违约赔偿

客户同意保障和维护泛亚电商及其他第三人的利益，相关货名应如实申报，不得谎报、瞒报，并接受承运人的监督和开箱查验。如因客户违反有关法律、法规或本协议项下的任何条款而给泛亚电商或任何其他第三人造成损失，客户同意承担由此造成的全部损害赔偿赔偿责任。如因货名瞒报等违反承运人的相关规定，则须按照承运人的要求支付相关费用。

## 8. 修改协议

8.1 泛亚电商将在必要时修改本协议的有关条款，一旦条款内容发生变动，泛亚电商将会在相关的页面提示修改内容。

8.2 如果不同意泛亚电商对服务条款所做的修改，客户有权停止使用泛亚电商的相关服务。如果客户选择继续使用，则视为客户接受服务条款的变动。

## 9. 法律管辖

9.1 本协议的订立、执行和解释及争议的解决均应适用中国法律。

9.2 客户同意如客户与泛亚电商就本协议内容或其执行发生任何争议，双方应尽量友好协商解决；协商不成时，任何一方均可向泛亚电商所在地人民法院提起诉讼。

## 10. 其他规定

**10.1** 如果本协议中的某些规定被视为不合法、无效或因任何原因而无法执行，则此等规定应视为可从本网站条款分割，且不得影响任何其余规定的效力和可执行性。

**10.2** 本协议是泛亚电商与客户之间的法律关系的重要文件，如与客户的任何书面或者口头意思表示与本协议不一致的，均应当与本协议为准，除非本协议被泛亚电商声明作废或者被新版本代替。

**10.3** 如果客户对泛亚电商或服务条款存有任何疑问，可以联系我们。

**10.4** 在法律允许范围内，泛亚电商享有对本服务条款的解释权。

**10.5** 本协议自公告修改日 2023 年 09 月 01 日（含）之后支付的订单起适用。