

E.R. BRIDGE 空运集运规则--普通类和特殊类

	普通类	特殊类
可以寄运的物品	非知名品牌的衣物鞋袜包 纺织品, 床上用品 书籍, 不带电的玩具 厨房用品, 锅碗瓢盆 不带攻击性的工具 非贵重金属的饰品 不带度数的眼镜, 太阳镜, 泳镜 收纳用品, 包装袋, 盒 体育健身用品, 户外用品 不带液体的文具	茶叶, 干货, 零食糖果 (不带肉, 需要原包装), 带少量磁性的物品, 含有不超过 1500 毫安内置电池和功率 100W 电的物品 (必须是产品配套电池, 不能是纯电池), 单瓶少于 200ml 的液体, 口红, 面膜, 肥皂, 牙刷, 小型手持美容仪器, 隐形眼镜。
不能寄运的物品	任何食品无论干湿, 任何有品牌物品, 带电产品, 带磁产品, 化妆品, 护肤品, 液体, 胶状, 粉末状, 膏状物, 药, 烟酒, 中草药, 动植物, 防疫物资, 贵金属, 易燃物, 颜料, 水笔	带海鲜肉类食品, 带很大磁性的物品, 超过 100w 带电的产品, 超过 1500 毫安带电池产品, 纯电池包括充电宝, 带品牌物品, 超过 200ml 液体, 粉末, 胶状物, 颜料, 药物, 烟酒, 中草药, 动植物, 防疫物资, 贵金属, 易燃物
价格	每公斤价格参考每月发布的更新价目表, 运费价格包含关税 DUTY, 增值税 GST, 报关费和清关费, 燃油附加费和紧急处理费。	每公斤价格参考每月发布的更新价目表, 包含关税 DUTY, 增值税 GST, 报关费和清关费, 燃油附加费和紧急处理费。
时效	集揽货物时间不超过 1 周, 发出后 1-2 周到货	比普通类会多 3-5 天
丢件赔付	按照货值或者货物重量运费的 2 倍赔偿, 两者取其低者索赔, 最多索赔不超过 50 加币, 不收取运费	按照 30 人民币一公斤的金额赔偿, 不收取运费
额外保险	可以小程序内勾选购买额外保险: \$3 加币保\$100 加币货值, \$6 加币保\$200 加币以此类推, 封顶可购买\$15 加币保险保\$500 加币货值, 需保留购买凭证, 索赔时需提供购买凭证, 按凭证上的金额进行赔付	不提供额外保险的购买
海关通关率	每件东西都检查后没有敏感违禁物品才发出, 基本没有海关查扣的情况出现	通过率 95%, 有被海关查扣退回的风险, 尽量争取放行, 但如果退回就按丢件赔付
附加服务	拆除商品包装, 加固打包, 插电测试真空打包, 保险	除了保险这一项不能提供, 其它都一样
两条集运线物品合并	普通类中不能包括任何特殊类的物品, 属于普通类的东西可以一块合并打包发货, 如果属于特殊类的物品选择以普通类发货, 会联系客户询问是否要退回或者转到特殊类集运	特殊类的里面可以包括普通类的物品, 但统一按特殊类价格收费, 普通类东西选择以特殊类的渠道寄运, 不会额外通知, 一律按特殊类物品一块合并打包发货
同一客户的同批货物可否同时到达	普通类发货只要客户同时勾选确认, 就会同一批次发货, 但由于同一批次有不同箱子, 如果包裹大小不一需要分开几个箱子内, 也会有不在同一天到达的情况。客户可以选择全部到货了再取货。	特殊类由于渠道特殊, 有时候同一个客户的的东西会被分开渠道发货, 而导致不在同一时间收货。客户可以选择全部到货了再取货的。

以上是普通类和特殊类规则不同的地方，以下是两者相同的规则：

- **关于适用加拿大的城市：**空运集运暂时只提供给**卡尔加里，埃德蒙顿和温哥华**用户用作集运，有取货地点也可以选择送货上门。加拿大其它省份城市可选择直邮，需要直邮服务请联系客服咨询价格。
- **长度和重量限制：**对于**以下情况将会产生超长超重和超规的费用：**
 - 最长边大于或等于 120cm
 - 第二长边大于或等于 76cm
 - 单件实重大于或等于 30KG
 - 无法用常规纸箱包装

符合以上情况每一项都需在运费基础上**另加\$32 加币/件的费用**，如有同时多项符合，则需要叠加收取。

超大件货物：长+（宽+高）x2 的数值大于或等于 290cm 属于超大件，将在运费基础上加收\$165 加币的超大件费用。

- **普通空运与特殊空运：**仓库在收到货物后，将分辨此货物属于普通空运还是特殊空运，在小程序的待认领中会显示此货物为普通或特殊，**由于普通空运与特殊空运的费率不同，确认时需要留意一下**，如有疑问先不要确认，联系客服后再进行确认。当普通货物混杂特殊货物时，会按特殊货物发货，有时商家会自动发一些非普通的赠品，令到整个包裹从普通空运变成特殊空运，可以提前咨询好商家是否会发赠品来避免这样的事情发生。
- **默认收件仓库：**在小程序“我的”中，有加拿大默认收件仓库的选项，**在使用小程序下单之前就要选定自己的默认收件仓库**，系统在后台会有关于您所在收件城市的信息方便我们分辨包裹去向，所以一旦选定默认仓库，如果在货物发出后，您搬了城市，需要更改收件仓库，则需要联系客服给您做记录和更改，否则将根据包裹上的入仓号来判定您的收件仓库，如果未及时通知我们造成的货物延误和丢件，需要客户自行承担。如果搬去的城市不在我们集运的城市范围，则需要另外支付加拿大本地转运的费用。
- **关于客户号：**小程序中复制空运地址会自带你的客户号在地址中，务必完整复制到您国内填写的收件地址内。**没有这个转 XXXXX 的客户号的快递，由于无法分辨是哪个客户的物品，则一律拒收。**请务必确保购物平台的收货地址内写上了您正确的客户号，并备注给卖家嘱咐他们写上正确的客户号在包裹上来确保集运仓收到的包裹可以清楚辨认，避免使用匿名购买，匿名后会导致无法显示收件人栏的客户号。
- **关于重量标准：**计费重量按国际快递收费标准，**实际称重与体积重哪个重取哪个**，体积重的计算方法是**长 x 宽 x 高 (cm) 再除以 5000**，得出数字即是体积重。在小程序估价板块中可以预先输入长宽高和重量，可以提前了解运费。体积测量需允许 1-2cm 的误差，如对体积重和实际称重有异议，需取货时当场提出并核实，货物出门后不接受任何异议。为同一客户同一批运单里的货物进行合并打包时，会以最省体积的方式为客户节省运费。
- **取货时的重量进位：**打包发出的货物，至少 0.5kg 起运，大于 0.5kg 后每 0.5kg 为一个计费单位。**不足 0.5kg 的部分按照 0.5kg 计费**，比如：取货时总计费重 0.4kg 算 0.5kg，2.1kg 算 2.5kg 的运费，2.6kg 按 3kg 算运费。打包合并后的重量和计费都会在小程序中显示，到货时收费以小程序显示的费用为准。
- **关于仓储时限：**国内仓库收到货物后的**15 天内**需要客户进行及时确认发货，如果需要超过 15 天，请及时与客服联系，以避免丢件损坏的可能。同样的，货物到达加拿大仓库后也尽量在 15 天内需完成取货或者送货，如果需要超过 15 天也请及时与客服联系。

- **关于收件仓库：**收件人：**ER 转（您的客户号）** 电话：**18928446263** 地址：**深圳市宝安区航城街道后瑞爱民路7号盈德丰商务大厦一楼正大门（此处再次写上您的客户号）**

如被拒收只有2种情况：包裹上没有写你的客户号和破损的情况，空运集运仓库不收取任何入仓费，如果有快递公司收取则是快递公司的收费的，可以与快递公司沟通告知仓库不收入仓费的。

- **关于家中寄运的包裹：**请注意家中寄运的包裹，也同样需要拆包检查，并且一样样记录品名登记报关。**拆包后不能保证可以打包恢复到原样**，所以家里打包的包裹实际重量和体积重以仓库最后打包的为准。如有物品家中寄运过来而没有产品外包装无法辨认物品品名进行申报，客服会联系客户进行询问后报关。家中物品普通类和特殊类物品都混在一个箱子内的情况，会分开变成两个进行分别认领，两个渠道不同，收货时间也会不同，并不能一起同时到达。

- **关于高货值物品：****高货值的物品超过\$300 加币**，需要在寄运前咨询客服并得到确认允许后再寄出。如没有事先通知，仓库对于收到的货物价值不确定的，保留扣留物品不发的权力直到联系到客户得到关于价值的回复后再进行处理。对于寄特别贵重物品或者有特殊纪念意义的物品，例如昂贵首饰，电子仪器设备，手机等等都**不建议走空运集运**，可以咨询客服直邮服务。

- **关于小程序的操作流程：**

1. **客户发出货物：**在小程序中复制带有您客户号空运地址，粘贴到收件人信息中进行寄运。
2. **国内仓库货物入仓：**仓库在收到货物后会在小程序里发起认领，认领信息中会有判定此货物为特殊货或者普通货的分类，快递包裹的照片以及长宽高重量等信息（注意此时货物还未进行拆包装的动作，预估运费相对会高），此时小程序显示状态为已入仓
3. **客户确认货物：**如果对包裹信息确认无误可以确认发货（此处可以选择额外的附加服务，详情如下）
4. **仓库打包合并货物：**仓库收到确认信息会将包裹的快递包装拆除，如有多件一起确认的物品会合并打包在一起，此时小程序显示状态为已打包
5. **国内仓库发货：**等待每周的集运发货，货物满足集运公斤数后发货，发货后会有空运快递单号更新，并且小程序更新状态为已装箱
6. **货物到达加拿大目的地：**快递到达卡尔加里总仓库分拣后，卡尔加里为目的地的空运包裹，小程序更新状态为已到货。其它外地的货物会进行转运，小程序更新状态为转运中，最后到达目的地小程序更新为已到货。

- **关于附加服务：**

集运可以在同意发出前勾选附加服务：

-**拆除商品包装**（为了节约体积运费默认会去除快递包装，但保留商品包装，如果需要进一步去除商品包装来节省体积的，可以勾选此服务，将会拆除商品包装，这项服务免费，但可能令商品失去保护后散乱并有损坏的风险，请慎重考虑此选项）

-**加固打包**（易碎品建议增加加固包装，勾选此服务默认保留原包装，在原包装基础上再加保护层。）

-**插电测试**（对电器有顾虑的，可以勾选此项服务，通电测试确保正常运作，可测110v电压电器，提供短视频为证）

-**真空打包**（衣物等抛货为节省体积重，可以勾选真空打包服务）

-**额外保险**（\$3 加币保\$100 加币货值，\$6 加币保\$200 加币以此类推，需要保\$100 加币勾选一份，封顶可以购买五份也就是\$500 加币的保额，索赔需以购买凭证金额进行赔付）**（此项附加服务只有普通类集运有）**

- **关于同批取货送货：**如果您同时购买多样商品**想要一起打包一起发货一起收货的**，建议您在小程序确认的时候**同一批次的在同一时间一起确认**，后台收到确认信息才能确保所有货物一块合并发货，并且如果选择送货只需要在其中一件货物内勾选送货，就会一起在收到货物的时候给您送货。如果您分开确认货物，则不排除中间我

们发货时候就会把已经确认的先行打包发走。也要注意在同一批次发货中的不同包裹，比如一批货有7个箱子，它们也会被快递公司分配不同的时间送货，有时也会遇到分别清关有快慢的情况，不排除您的货物因为被放在同一批次但是不同箱子里而导致到货时间有先后的情况，但客户可以选择全部都货后一块取货或送货，计费重量也是会合并一块算的。

- **关于自取和送货：**默认是在指定取货仓库自取，到货后如需另外添加送货服务可以联系客服，**需提前支付运费并另外支付送货费提供送货服务**。选择送货则默认同意由第三方本地派送公司派送，无接触送货，无人在家会放门口，拍照留底按门铃是标准流程，公寓地址务必提供 unit number 和 buzz number，提前联系下楼取货，如果不在家需要同意可以放在指定地点或者前台。卡尔加里/埃德蒙顿市内送货费：\$10 加币一次，温哥华大温地区内送货费：\$15 加币一次（限 5kg 内，每超 1kg 加收\$1 加币）
- **关于寄错地址和需要转海运：**空运集运的仓库地址与本公司其它物流服务仓库地址不同，在寄出前请确认您寄运的仓库地址无误，如有误寄错误仓库的，**客户本人需承担额外的转运费用**。如客户寄运到空运仓后改变主意，需要转运到别的地址，客户需承担转运的费用，并且我司保留收取额外操作费用的权力。
- **关于寄运禁运物品：**寄运物品前务必仔细阅读禁运物品清单，如发现寄运了不能承运的物品，一律到付退回原处，客户需自行承担物流费用。空运请特别留意，品牌只要在海关有备案就无法按普货出口，必须走特货空运，如有不清楚的请与客服咨询过后再寄运。如果收到物品被快递公司认定为不可寄的物品，则必须退回该物品，**退回或者转寄客户需承担快递费+处理费（每件\$20）**。
- **关于去除外包装：****所有包裹默认会去除快递包装节省体积重新打包，我们会保留商品的外包装来保护商品**，如果有需要彻底去除包装极致节省体积的，可以勾选拆除商品包装的选项，但勾选此选项代表有被折坏，被压扁，被损坏的风险，而此类情况不在我司赔付范围内，需要客户慎重选择并风险自担。比如鞋帽容易被压出折痕，玩具模型等拆除保护容易损坏或者浅色贴身衣物容易被弄脏，都建议不要选择拆除商品包装。
- **直邮服务：**如有不在可寄运的物品清单内的东西需要寄运，请带图片单独咨询客服，有直邮的服务可以提供报价，运费价格实时浮动，需提供客户姓名地址直接寄运到客户家中，也需要申报物品品名和价值给物流公司清关使用。并不保证 100%通关率，货物寄出后提供单号供客户追踪查询，由客户自行负责之后的与快递公司的沟通联系。直邮服务也不包括关税，如入境加拿大后关税产生快递公司会联系客户支付后派送。