

Shoplazza 国际物流服务条款与条件

最近更新日期：2026 年 7 月 14 日

生效日期：

当客户注册账户、提交物流订单、使用 **Shoplazza** 国际物流服务或以其他方式委托 **Shoplazza** 提供国际物流服务时，即表示客户已阅读、理解并同意受《**Shoplazza** 国际物流服务条款与条件》（以下简称“本条款”）约束。本条款可通过 <https://www.shoplazza.cn/legal> 查询，并与具体物流订单、报价表、渠道规则及其他适用服务规则共同构成客户与 **Shoplazza** 之间具有法律约束力的协议文件。

根据客户注册主体所在地，本条款由客户与以下对应主体订立：

（1）如客户注册主体所在地为中国大陆，本条款由客户与**尚普莱斯信息咨询（深圳）有限公司**（统一社会信用代码为 **91440300MA5FAUF44D**，地址为深圳市南山区粤海街道高新区社区科苑南路 **3176** 号彩讯科技大厦二十七层）订立；

（2）如客户注册主体所在地为中国大陆以外地区，本条款由客户与 **Shoplazza Hongkong Limited**（注册号为 **2734290**，地址为 **807A, 8/F, Two Harbourfront, 22 Tak Fung Street, Hung Hom, KL**）订立。

尚普莱斯信息咨询（深圳）有限公司与 **Shoplazza Hongkong Limited** 在本条款项下均可简称为“**Shoplazza**”。但是，具体承担本条款项下合同权利义务的主体，以前述约定为准。除法律另有强制规定或相关主体另行书面同意外，前述主体分别独立承担其作为合同主体产生的责任和义务，彼此不构成共同合同主体，亦不承担连带责任。

特别提示

请客户在注册、充值或付款、提交物流订单或者交付货物前，认真阅读并充分理解本条款，尤其是以加粗、下划线、弹窗或其他显著方式提示的内容，包括但不限于 **Shoplazza** 的服务角色、动态报价、禁限运要求、客户申报义务、运输时效、赔偿标准、索赔期限、责任限制、货物处置、个人信息跨境处理以及争议解决条款。

本条款项下服务主要面向因生产经营、跨境电商、店铺运营或其他商业目的而使用服务的商家、经营者及其他商业客户，包括企业客户和个人客户。除 **Shoplazza** 另行书面同意外，本条款项下服务不面向以家庭生活消费为目的的客户提供。

客户承认并同意，Shoplazza 可能会在未来变更或修改本条款，此类变更或修改发布在网站上 7 日后即生效。客户理解并同意，在本条款变更并生效后继续使用 Shoplazza 国际物流服务，即表示客户接受修改后的《Shoplazza 国际物流服务条款与条件》。Shoplazza 努力通过电子邮件、短信或信息系统站内信等方式，向客户提供本条款与条件发生重大变更的通知。客户同意定期查阅 Shoplazza 网站上发布的最新版《Shoplazza 国际物流服务条款与条件》。

一、定义

1. “**客户**”：指任何由 Shoplazza 直接或间接提供国际物流服务的人，包括为其利益或根据其委托提供国际物流服务的个人或实体，包括客户自身以及客户代表其行事的委托人、雇主、客户或其他实体。如果客户是代表某公司、企业或其他法律实体接受本条款，客户声明有权使该实体及其关联公司受本条款的约束。在此情况下，“客户”应指该实体及其关联公司。如果客户没有此类授权，或客户不同意本条款，客户不得代表该实体接受本条款，且客户无权使用 Shoplazza 国际物流服务。
2. “**信息系统**”：指 Shoplazza 运营或指定使用的物流管理系统、TMS 系统、网站、API 接口、客户端、物流查询页面及相关技术系统。
3. “**客户代码**”：指客户在信息系统注册账号或签订合同时可获取的、便于识别客户身份、一般由字母或数字组合形成的身份识别码。客户代码与信息系统登录账号具有一一对应关系。
Shoplazza 根据客户代码识别客户，并认定通过该客户代码提交的所有入库单及物流订单归属于客户，与客户进行结算。
4. “**物流订单**”：指客户通过信息系统、API 接口、批量导入、指定即时通信工具、电子邮件、委托代下单或其他经 Shoplazza 认可的方式提交的单票或批量物流服务指令。
5. “**报价表**”：指 Shoplazza 通过信息系统、电子邮件、双方指定的微信或企业微信账号或群组、其他即时通信工具或书面文件向客户提供的国际物流服务价格及服务规则文件。报价表可以包括渠道名称、适用国家或地区、计费方式、价格、附加费、参考时效、禁限运要求、尺寸重量限制、赔偿标准及其他特定规则。
6. “**渠道规则**”：指针对特定物流产品、线路、目的国、货物类型或实际服务商制定，并由 Shoplazza 在客户下单前或接受订单前或者通过嵌入到报价表向客户展示并希望客户仔细阅读的操作及服务规则。
7. “**实际服务商**”：指受 Shoplazza 委托实际履行部分物流环节的第三方，包括但不限于揽收服务商、仓库或操作场地运营商、卡车公司、物流公司、航空公司、干线承运商、境外中转服务商、海外操作场地服务商和末端派送服务商。
8. “**运输单证**”：包括 Shoplazza 通过信息系统生成或签发的电子运单、面单、物流单号等用于识别和证明具体物流订单的电子或纸质文件。Shoplazza 生成的电子运单、面单或物流单号均为不可转让的履约凭证。

9. “**入库扫描**”：指货物到达 **Shoplazza** 指定接收场地后，由 **Shoplazza** 或其指定服务商在信息系统中完成收货或入库扫描的操作。
10. “**工作日**”或“**工作时间**”：指 **Shoplazza** 云仓服务所在地运营实体正常营业日及营业时间，不包括休息日及运营实体当地法律规定的法定节假日。
11. “**书面通知**”：包括纸质书信函件通知或以电子邮件、短信、信息系统站内信、微信、飞书、QQ 等通知。
12. “**关联方**”：指直接或间接被一方所控制、与该一方处于共同控制之下、或控制该方的任何人。“控制”一词就任何人而言系指(a)拥有此人已发行股份、其他股权、或注册资本的 50%以上；或(b)有权指导或者支配此人的管理或决定，无论是通过持有此人表决权的 50%以上或通过任命董事会或类似的治理机构多数成员的权力；或(c)通过投资关系、协议或者其他安排，能实际支配此人。“控制”和“被控制”具有相应的含义。前述中“人”指任何实体、企业、公司、联营体、合营企业、股份公司、合伙、个人、接管人和清算人。

二、服务内容及报价

1. 本条款下 **Shoplazza** 为客户提供国际物流服务，即 **Shoplazza** 根据客户委托，以独立经营人身份自行履行或组织第三方实际服务商履行的跨境货物运输及相关服务，包括但不限于：
 - a. 上门揽收协调或客户自送、自寄；
 - b. 货物接收、入库扫描、称重、测量和信息核验；
 - c. 面单生成、打印、贴标、换标及其他操作；
 - d. 国内转运及相关操作；
 - e. 国际干线运输；
 - f. 境外中转及必要的临时操作；
 - g. 末端派送；
 - h. 物流轨迹查询；
 - i. 退件、改派、重派、地址更正等异常处理；
 - j. 双方约定的其他增值服务。具体物流订单实际包含的服务项目，以该订单适用的报价表、渠道规则及订单确认信息为准。
2. 双方确认，**Shoplazza** 在以上国际物流服务中以国际货运代理独立经营人的身份接受客户委托，以自己的名义组织履行国际物流服务，独立向客户确定并收取运输费用及服务费用，并可通过信息系统生成或签发运输单证。但 **Shoplazza** 不直接使用自有航空器、船舶、车辆或其他运输工具完成全部运输环节，因此通常不是各具体运输区段的实际承运人，**Shoplazza** 委托实际服务商履行部分或全部服务。尽管如此，**Shoplazza** 委托实际服务商履约不当然免除 **Shoplazza** 依据本条款、适用法律或适用国际公约应向客户承担的合同责任。

3. **Shoplazza** 可以根据运力、市场、实际服务商、法律政策、制裁措施、海关要求或风险控制情况，增加、暂停或取消部分国家、地区、渠道、货物类型或增值服务。该等调整原则上适用于尚未被接受的新订单并至调整通知发送至客户时生效。
4. 客户同意 **Shoplazza** 通过信息系统向客户展示国际物流服务的报价表或通过电子邮件向客户发送报价表。报价表中已包含客户确认的服务项目、服务价格、相关运输要求和赔偿标准。报价表构成本条款与条件的一部分，客户使用 **Shoplazza** 的国际物流服务即表示同意报价表的所有约定。如本条款与报价表存在冲突，优先适用本条款，双方另有明确约定的除外。
5. 报价表可能因市场行情、实际服务商价格调整、**Shoplazza** 经营情况等变化而调整，**Shoplazza** 将事先书面通知客户，客户同意在得到 **Shoplazza** 事先书面通知后于生效日适用新的报价表。
6. 客户向 **Shoplazza** 支付的费用包括 **Shoplazza** 就国际物流服务独立确定的运输费用和服务费用，而非仅代客户向实际服务商转付的款项。**Shoplazza** 与实际服务商之间的采购价格、运力安排、费用结算、折扣或其他商业条件，不影响客户按照 **Shoplazza** 的报价表支付费用的义务。**Shoplazza** 无义务向客户披露其采购成本或与实际服务商之间的结算凭证。

三、费用支付和结算

1. 客户应按照与 **Shoplazza** 约定好的结算条件按时向 **Shoplazza** 支付服务费用。
2. **Shoplazza** 根据客户代码识别客户，并认定通过该客户代码提交的所有物流订单归属于客户，与客户进行结算。如客户将信息系统登录账号提供给第三方使用，客户同意对信息系统登录账号及客户代码下的所有服务及产生的所有费用承担付款义务及连带责任。
3. 采用预充值模式的，双方按照如下方式进行扣款：
 - a. 客户提交订单时，**Shoplazza** 可根据预报重量和报价预扣费用；
 - b. 入库扫描及复核后，**Shoplazza** 按照实际计费数据进行正式扣费，多退少补；
 - c. 出库或派送后发生的附加费或费用差异，**Shoplazza** 可在收到实际服务商账单或确认费用后补扣；
 - d. 余额不足时，**Shoplazza** 有权暂停出库、运输或其他服务。

客户充值余额仅用于支付 **Shoplazza** 运输费用和服务费用。促销赠送、赔偿入账或其他非现金余额，除法律另有规定或 **Shoplazza** 另行同意外，不可提现。

4. 使用账期结算必须经 **Shoplazza** 事先书面同意。信用额度、账期、对账周期和付款日以双方书面约定为准。**Shoplazza** 可以根据客户信用状况、付款记录、业务规模或风险情况调整或取消账期、信用额度或要求客户提供保证金或其他担保。
5. 如客户未按约定及时履行付款义务，**Shoplazza** 有权采取如下任意一种或多种措施：

- a. 留置货物：如客户拖欠费用，Shoplazza 有权对任一物流订单的货物进行留置，客户经催告后仍拖欠费用的，Shoplazza 将对留置货物进行处置以受偿，货物处置成本和费用一并由客户承担。
 - b. 从 Shoplazza 对客户及其关联方产生的任何应付款中扣除该拖欠费用。
 - c. 客户同意，如其未按期足额支付应付的服务费用，Shoplazza 有权在通知客户后，直接从客户与 Shoplazza 合作的其他业务或项目预留的扣款信用卡、由 Shoplazza 代收的货款或其他由 Shoplazza 保管或控制的客户资金中，扣划相应金额以抵偿客户在云仓服务下的全部或部分欠款。该等扣划行为视为客户的授权行为，客户对此不持异议。
 - d. 取消价格优惠（如有）并自始恢复原价计费。
 - e. 按每迟延一天收取万分之五的迟延付款违约金。
 - f. 单方面取消/调整账期额度及/或调整结算方式。
 - g. 要求客户提供担保。
 - h. 停止或中止为客户提供服务。
 - i. 行使 Shoplazza 按照相关法律享有的其它任何权利和救济。
6. Shoplazza 可按月或双方约定周期提供账单。客户应在收到账单后七个工作日内提出具体书面异议并提供证据。客户未在期限内提出异议的，账单可作为费用已经确认的初步证据，但不影响双方对明显计算错误、重复收费或法律强制性权利进行更正。
7. 客户需要发票的，应提供真实、准确、完整的开票信息。发票类型、税率、开具时间及税费处理按照适用税法和双方结算安排执行。

四、账户注册及信息系统使用

1. 客户应按照 Shoplazza 的要求提供真实、准确、完整且有效的主体信息、联系人信息、开票信息、结算信息和资质文件，并及时更新。客户提供虚假、过期或不完整信息的，Shoplazza 有权拒绝开通、限制、暂停或终止客户账户。
2. 代表所在企业或其他组织注册、充值、提交订单或接受本条款的人员，声明并保证其已获得充分授权，使相应企业或组织受本条款约束。
3. 客户应妥善保管账号、密码、API 密钥、验证码、客户代码及其他身份验证信息，不得向未经授权的人员提供。通过客户账号、客户代码或 API 密钥实施的操作，原则上视为客户本人操作。客户发现账号被盗用、泄露或存在其他安全风险的，应立即通知 Shoplazza 并采取合理措施。因客户保管不善、内部权限管理不当或未经授权共享账号造成的损失，由客户承担。
4. Shoplazza 可对信息系统进行维护、升级、修复或调整。可预见的重大维护，Shoplazza 将尽合理努力提前通知客户。紧急安全维护可以先行实施并在合理时间内通知。
5. Shoplazza 不保证信息系统在任何时间均无错误、不间断或完全兼容客户系统，但将采取商业上合理的措施维持系统正常运行并修复已知重大故障。

6. 信息系统记录、称重记录、扫描记录、操作记录、充值记录、扣款记录、账单、轨迹，可作为服务履行和费用结算的初步证据。任何一方有相反证据证明记录存在明显错误的，双方应根据客观证据进行更正。

五、物流订单提交与成立

1. 客户应通过 **Shoplazza** 认可的方式提交物流订单，并选择适用的物流渠道、服务类型和其他内容。客户提交物流订单的行为构成客户向 **Shoplazza** 发出的服务要约。
2. 具体物流订单在以下任一情形发生时视为被 **Shoplazza** 接受：
 - a. 信息系统明确显示订单已被接受、确认或已收货；
 - b. **Shoplazza** 向客户发出明确的接受通知；
 - c. **Shoplazza** 或其指定服务商完成入库扫描并开始实质操作；
 - d. **Shoplazza** 以其他履行行为明确表示接受订单。

系统生成预报单、面单或预估费用，不当然表示 **Shoplazza** 已经无条件接受订单。**每一具体物流订单被 **Shoplazza** 接受后即成立，受本条款的约束。**

3. **Shoplazza** 接受订单以以下条件持续满足为前提：

- a. 客户账户状态正常；
- b. 账户余额或信用额度足够；
- c. 订单信息真实、准确、完整；
- d. 货物与申报信息一致；
- e. 货物符合适用渠道和目的国要求；
- f. 实际服务商、海关及其他有关机构接受该货物；
- g. 不存在法律、制裁、合规或重大风险障碍。

货物到达后发现前述条件未满足的，**Shoplazza** 可以拒收、暂停、变更渠道、要求补充资料、要求客户取回货物或终止该订单。

4. **Shoplazza** 可以基于合理原因拒绝订单，包括但不限于：

- a. 货物超出服务范围或渠道限制；
- b. 地址、电话或其他信息不完整或明显异常；
- c. 货物涉嫌违法、侵权、属于禁限运物品或申报不实；
- d. 客户余额不足、逾期付款或超过信用额度；
- e. 客户或相关主体被列入风险、制裁或黑名单；
- f. 运力不足、渠道暂停或实际服务商拒绝接收；
- g. 订单可能对 **Shoplazza**、实际服务商、其他客户或第三方造成安全、合规或声誉风险。

Shoplazza 拒绝订单的，应在合理时间内通知客户，并退还未实际发生的预扣费用。

5. 客户使用特定渠道前，应阅读并确认该渠道的报价、参考时效、禁限运要求、计费规则及赔偿标准。客户通过 **API** 或其他自动方式继续提交同一渠道订单的，视为客户对当时有效的同版

本规则作出持续下单授权。报价或渠道规则发生重大变更的，**Shoplazza** 应通过系统或书面方式通知客户。客户在新版本生效后继续提交新订单的，视为接受新版本。

6. 客户应按照 **Shoplazza** 及适用渠道要求提供至少包括以下信息：

- a. 客户姓名或名称、地址、电话及其他联系信息；
- b. 收件人姓名、完整地址、邮政编码、电话和电子邮箱；
- c. 货物准确品名、品牌、材质、用途、数量和 **SKU**；
- d. 实际重量、尺寸和体积；
- e. 货物申报价值；
- f. 商品图片、销售链接或产品说明；
- g. 发票、装箱单、报关单及货值证明；
- h. **HS** 编码及其他海关商品编码；
- i. **VAT**、**IOSS**、**EORI**、**IOR**、税号或其他目的国要求的信息；
- j. 许可证、检测报告、认证文件及知识产权授权；
- k. **Shoplazza**、实际服务商、海关或主管机关合理要求的其他资料。

客户保证其提供的全部信息和资料真实、准确、完整、合法、有效，并与实际货物一致。如信息或资料发生变化，客户应及时更新并通知 **Shoplazza**。

7. 客户不得以误导性或虚假信息申报货物，不得故意低报、错报、拆分申报或隐瞒货物成分、用途、品牌、数量、价值或危险属性。因客户提交信息错误、遗漏或不一致造成的错发、漏发、无法清关、无法派送、退件、罚款、附加费或其他损失，由客户承担。

六、货物交接及责任期间

- 1. 客户自行将货物送至或寄至 **Shoplazza** 指定地点的，应按照 **Shoplazza** 提供的地址、识别码、入库要求和工作时间交付。在完成入库扫描前，因客户使用的自有或第三方运输方式造成的灭失、损坏、延误或误送，由客户自行处理。
- 2. 报价表或订单明确包含由 **Shoplazza** 负责的上门揽收服务的，货物责任期间原则上自 **Shoplazza** 指定揽收服务商完成揽收扫描或签发收货凭证时开始。如 **Shoplazza** 仅应客户请求提供第三方联系方式、代为预约物流公司，而客户直接与该第三方结算或明确由客户承担揽收风险的，责任期间自入库扫描时开始。
- 3. 入库扫描原则上仅确认外包装件数、外包装可见状态、订单或物流单号。除双方另有约定外，入库扫描不表示 **Shoplazza** 已经核实内件数量、货物重量、尺寸或体积、真伪、性能、实际价值、知识产权状态或申报合法性。
- 4. **Shoplazza** 发现外包装明显破损、件数不符或无法识别订单的，可以暂停操作并通知客户。客户应在收到通知后及时处理。客户未在 **Shoplazza** 指定的合理期限内回复的，**Shoplazza** 可以根据风险情况拒收、退回、重新包装或采取其他合理措施，费用由客户承担。
- 5. 货物因客户原因无法及时发运，包括资料不全、余额不足、渠道不符、货物待确认或客户未及时回复的，**Shoplazza** 可以按照报价表收取滞留、保管或操作费用。

6. 除适用法律或渠道规则另有规定外，**Shoplazza** 对具体物流订单的责任期间在下列最早发生的时间终止：
 - a. 货物完成签收；
 - b. 货物退回客户或客户指定人员；
 - c. 客户书面确认放弃货物且货物已依法处置；
 - d. 货物依法移交海关、公安、市场监管或其他有权机关并由该机关控制。

七、计费重量

1. 计费重量根据实际重量和体积重量确定，具体取值方式、体积重量计算公式、进位规则及最低计费重量以报价表或渠道规则为准。
2. 货物到达后，**Shoplazza** 有权进行称重、量积并进行尺寸复核。原则上以 **Shoplazza** 经正常校准设备测得的数据作为初始计费依据。实际服务商或目的国服务商后续复核后产生差异的，**Shoplazza** 可以根据其提供的合理记录调整计费数据和费用，并向客户补收费用。
3. **客户预报重量、尺寸、数量或货物类型与复核结果不一致的，以复核结果为准。**因差异导致渠道变更、退件、附加费、罚款或其他费用的，由客户承担。
4. 客户对重量、尺寸或费用存在异议的，应在收到复核结果或账单后五个工作日内提出，并提供自有称重记录、照片、视频或其他合理证据。双方无法确认数据且争议货物尚未发运的，**Shoplazza** 有权暂停或取消相关订单；已经发运的，双方根据客观记录处理。
5. 除报价表明确包含拍照服务或 **Shoplazza** 因风控需要自行拍照外，**Shoplazza** 没有义务对每一货物的收货、称重、包装或出库过程进行拍照或录像。未留存照片不当然证明 **Shoplazza** 未妥善履行操作义务。

八、包装及安全检查

1. 客户应根据货物性质、重量、尺寸、运输方式、运输距离及多次装卸需要，对货物进行安全、牢固和适当包装。包装应能够承受正常运输中的挤压、震动、跌落、温湿度变化和多次分拣，不得对人员、设备、其他货物或环境造成危险。
2. 客户应保证货物仅粘贴当前订单有效面单，清除或完全遮盖旧面单、旧条码及可能导致误识别的信息。因双面单、重复面单、错误标签、标签脱落或条码无法识别造成的错发、退件或丢失，由责任方承担；如系客户原因，**Shoplazza** 不承担赔偿责任。
3. **Shoplazza** 可以根据订单约定为客户提供打印、贴标、换标或重新包装服务，并按照报价表收费。**Shoplazza** 实施重新包装，不免除客户对货物内包装、货物本身缺陷、隐蔽瑕疵和申报信息承担的责任。
4. **Shoplazza** 有权基于法律法规、航空安全、海关、实际服务商要求或风险控制，对全部或部分货物进行开箱验视、X 光检查、称重、抽样、拍照或其他安全检查。客户同意货物可能因检查被开启、重新封装或留下合理检查痕迹。**Shoplazza** 实施或未实施检查，不构成对货物合法性、安全性、质量、真实性、知识产权状态或申报准确性的确认，也不免除客户的任何义务。

九、实际服务商安排

1. 客户授权 **Shoplazza** 自行选择、委托、更换和管理实际服务商，以完成部分或全部物流环节，无需就每一实际服务商逐一取得客户同意。
2. 在不实质降低客户已购买服务等级的前提下，**Shoplazza** 可根据运力、航班、海关、天气、安全和运营情况：
 - a. 选择或改变运输路线、机场、口岸或中转地；
 - b. 将货物拼装、集运、拆分或转运；
 - c. 更换同等级或合理替代的实际服务商；
 - d. 对货物进行必要的中转或临时操作。

客户选择特定渠道不代表 **Shoplazza** 承诺使用特定航班、航空公司、路线或末端服务商，双方另有明确书面约定的除外。

3. 某一运输区段或操作环节可能受到实际服务商的安全、操作和运输规则约束。客户同意，在该等规则已经向客户披露、被有效纳入渠道规则，或者属于法律及国际公约强制适用内容时，可以作为客户与 **Shoplazza** 之间确定权利义务的依据。
4. 实际服务商拒绝接收、渠道暂停或运力不足时，**Shoplazza** 应在合理时间内通知客户，并可以提出更换渠道、延后发运或退回货物的方案。客户同意更换渠道的，应承担合理价差；客户不同意的，**Shoplazza** 可取消尚未发运的订单，并扣除已经实际发生的操作费用后退还剩余预扣款。

十、与货物相关的要求

1. 客户应如实申报货物信息及相关报关事项等信息，保证申报信息的真实性、准确性和完整性并对此负责。因客户申报不实、遗漏重要情况等原因引起的滞留、延误、弃货、罚没等后果的，客户应自行承担后果并赔偿 **Shoplazza** 因此遭受的所有损失。
2. 对于易损货物或需要防热、防冷或有其他环境条件限制的货物，客户自行承担货物损坏风险。对于在 **Shoplazza** 服务期间已经损坏的货物，**Shoplazza** 将第一时间通知客户并与客户协商处理已损货物；如因情况紧急（例如不销毁将影响 **Shoplazza** 仓库安全或其它货物安全），**Shoplazza** 可在紧急通知客户后径直销毁或作其它处理，客户不得无理拒绝。如因客户货物缺陷、货物自然属性等原因（例如易燃物品）未选择合适的物流产品，从而导致 **Shoplazza**、承运商或 **Shoplazza** 其它客户遭受损失，客户应当赔偿。

3. 客户声明并保证向 **Shoplazza** 交付的所有货物不属于法律法规、相关协会组织（例如国际航空货运协会 **IATA**、国际民用航空组织 **ICAO**）或具体承运商禁止或限制运输的货物，也不侵犯第三方的知识产权。如客户交付的货物违反法律规定或涉嫌违法或侵犯第三方的知识产权（例如 **Shoplazza** 收到指控客户货物侵权的通知或函件），**Shoplazza** 有权暂停服务并配合相关部门进行调查和处理（包括开拆、封存、冻结、隔离货物或将货物移交给第三方或相关部门），同时客户有义务积极配合 **Shoplazza** 提供所有必要的证明和文件，包括但不限于品牌授权文书、质量合格证明、认证证书、纳税证明、货物的合法来源等，因此导致的 **Shoplazza** 费用和损失由客户承担。
4. 如海关或其它相关部门因查验客户货物存在问题或其它原因而扣押货物或作出其它处理要求，双方应配合海关或其它有关部门执行货物处理决定并由客户与买家、收货人等相关方做好沟通和解释工作，因此导致的 **Shoplazza** 费用和损失由客户承担。

十一、双方权利义务

1. 客户权利义务：

- 1.1. 客户通过信息系统对接或者直接使用 **Shoplazza** 授权的信息系统账号，在约定的服务项目内有权使用国际物流服务。未经 **Shoplazza** 同意，客户不得将 **Shoplazza** 的任何服务以任何形式直接或间接地提供给除客户以外的任何第三方使用。
- 1.2. 客户应按照信息系统使用规范及要求使用信息系统，因客户疏漏或错误操作而对其运营造成损失的，由客户自行承担。
- 1.3. 客户有权根据约定获得相应的服务，同时客户有义务根据约定向 **Shoplazza** 支付服务费用。客户不得以双方存在其他纠纷为由拖延支付、拒绝支付或擅自扣除应付费用。
- 1.4. 客户同意 **Shoplazza** 根据客户选择的物流产品和货运方式委托实际服务商为客户提供本条款下的服务。
- 1.5. 客户应保证提供正确的收件人和收件地址等信息，如因客户原因导致货物无法妥投、原件退回或丢失，由客户自行承担后果及支付因此产生的额外费用。但如因 **Shoplazza** 原因错发到货地点，**Shoplazza** 应赔偿客户因此造成的直接损失。
- 1.6. 客户同意并授权 **Shoplazza** 在宣传资料（包括但不限于网页、印刷资料、品宣 PPT、大型活动宣传广告等）中无偿使用客户的企业名称、商标、标识或其他任何类似文字或图形，以此宣传双方之间的合作关系。

2. **Shoplazza** 的权利义务：

- 2.1. 为保证信息系统的正常运行，**Shoplazza** 可以定期或不定期地对其信息系统进行停机维护。若正常的信息系统维护涉及到双方合作的信息系统接口，**Shoplazza** 需要提前

通知客户。特殊情况下的信息系统维护涉及到双方合作的信息系统接口，**Shoplazza** 有权先进行维护工作，随后再通知客户，并有权要求客户配合。

- 2.2. 信息系统可能因 **BUG** 等原因导致数据偏差，**Shoplazza** 应不定期对系统数据进行人工审查，如有数据调整，**Shoplazza** 应通知客户。同时，信息系统可能因以下原因而导致系统崩溃、数据丢失、错误或延时，**Shoplazza** 将尽力修复系统及服务，客户同意 **Shoplazza** 不因此而承担责任：

- a. 黑客攻击；
- b. 因光缆中断、网络服务商（如阿里云）服务故障、国家网络调整等导致服务器无法访问具体承运商网络及无法获取面单、跟踪号等具体承运信息；
- c. 其它 **Shoplazza** 不可控之因素。

- 2.3. **Shoplazza** 有义务按照约定向客户提供相应的服务，同时 **Shoplazza** 有权按照约定获得相应的服务费用。客户同意，在任何情况下，**Shoplazza** 请求客户支付服务费不以 **Shoplazza** 已向具体承运商或服务商支付了运费或服务费为前提。**Shoplazza** 无须告知客户其已向具体承运商或服务商支付的具体费用金额，也无须提供已支付的凭证，但 **Shoplazza** 应及时向具体承运商或服务商付款。

- 2.4. 客户知悉，**Shoplazza** 在报价表或信息系统等文件或网页上显示的货物预计到达时效为具体承运商或服务商提供的在正常情况下货物预计到达时效，可能与实际到达时效存在一定差异，例如服务可能因海关查验、航班延误、不可抗力、货柜/舱位紧缺或其它市场变化等不可控因素导致延误。**Shoplazza** 不对货物实际到达时效做任何形式的保证、担保或承诺，也不承担货物延误的责任，但 **Shoplazza** 应协助客户与具体承运商或服务商积极沟通，了解货物延误原因，并在出现不合理的延误或丢包的情况下代客户向具体承运商或服务商发起索赔。

十二、终止

1. 本条款可因以下事由的发生而终止：

- 1.1. 双方约定的合作期限届满而未续约。

- 1.2. 如发生下列任一事件，客户可单方面书面通知 **Shoplazza** 终止本条款：

- a. **Shoplazza** 未能履行本条款与条件约定的任何重大条款、条件或承诺，且在客户向 **Shoplazza** 发出书面未履行通知后三十 (30) 日未采取措施进行补救达到客户合理的满意度的；
- b. **Shoplazza** 提交破产、资不抵债程序、清算或债权人利益转让的申请，或他人针对 **Shoplazza** 提交了上述申请，或 **Shoplazza** 大部分资产由破产管理人、清算人或托管人掌控。

但如以上事件的发生仅影响部分业务而非全部，则客户仅得以单方面通知 **Shoplazza** 终止受到影响的部分业务。

1.3. 如发生下列任一事件，**Shoplazza** 可单方面书面通知客户终止本条款：

- a. 客户迟延付款，在收到 **Shoplazza** 发出的书面通知后指定时间内仍未及时付款；
 - b. 客户未能履行本条款与条件约定的任何重大条款、条件或承诺（付款义务之外），且在 **Shoplazza** 向客户发出书面未履行通知后该等未履行行为持续三十(30) 日；
 - c. 客户提交破产、资不抵债程序、清算或债权人利益转让的申请，或他人针对客户提交了上述申请，或客户大部分资产由破产管理人、清算人或托管人掌控。
- 但如以上事件的发生仅影响部分业务而非全部，则 **Shoplazza** 保留选择单方面通知客户而仅暂停或终止受影响的那部分业务的权利。

2. 终止或期满的效力：

- 2.1. 客户应在发出或收到终止通知后停止向 **Shoplazza** 交付货物。
- 2.2. 客户最迟应于本条款终止后 15 日内完成货物清理。如因客户原因未及时完成货物清理，则客户同意放弃货物的所有权，货物无偿归 **Shoplazza** 所有，**Shoplazza** 有权自行处理且不对客户及利益相关方承担任何责任，因此产生的处理成本和费用应由客户承担。
- 2.3. 在本条款终止或届满前已收到的货物及其所涉及的服务，**Shoplazza** 继续提供约定的服务直至服务完成，客户应及时支付服务费用。
- 2.4. 客户应不迟于本条款终止或期满后 15 日内向 **Shoplazza** 清偿所有应付而未付的款项。

十三、货物损失赔偿及责任限制

- 1. **Shoplazza** 应按照本条款、报价表、渠道规则、适用法律及适用国际公约履行其作为独立经营人的合同义务。在 **Shoplazza** 责任期间内，因 **Shoplazza** 或其为履行本服务而委托的实际服务商未按约履行，导致普通货物发生毁损、灭失、短少的，客户有权按照本条款提出索赔。赔偿标准以报价表约定为准。**Shoplazza** 承担责任后，有权根据其与实际服务商之间的合同及适用法律向实际服务商追偿。
- 2. **Shoplazza** 的赔偿范围不包括客户的预期销售利润、商业机会损失、平台罚款或店铺处罚、客户向买家自行承诺的高额赔偿、商誉、评价或客户关系损失以及与货物本身价值无直接关系的其他损失。
- 3. 在法律允许范围内，因下列原因造成的损失，**Shoplazza** 不承担责任或根据各方过错相应减轻责任：

- a. 客户、收件人的行为或过错；
 - b. 包装不足、不符合要求、内包装缺陷、双面单或错误标签；
 - c. 货物本身的自然性质、内在缺陷、合理损耗、正常蒸发、渗漏、氧化、腐败或性能变化；
 - d. 客户交付禁限运物品、危险物品或未如实申报；
 - e. 货物侵犯知识产权、违反出口管制、制裁或产品安全规定；
 - f. 海关、安检、司法或行政机关依法查验、扣押、没收、销毁或限制；
 - g. 不可抗力；
 - h. 其他依法应由客户、收件人或货物自身承担的原因。
4. 客户应保护并避免 **Shoplazza** 及其董事、高管、雇员、代理人、分销商、客户、受让人和被许可人（以下统称为“**Shoplazza** 主体”）承担或遭受由于客户违反本条款与条件下包含的任何声明、保证、承诺和约定而造成的任何性质和种类的成本、索赔、损害和责任（包括但不限于所有合理的律师费、专业费和支付款项）（合称为“损害”），但由 **Shoplazza** 主体的重大过失或有意不当行为引起的该等损害不在此限。
5. **Shoplazza** 赔偿。**Shoplazza** 应保护并避免客户及其董事、高管、雇员、代理人、分销商、客户、受让人和被许可人（以下统称为“客户主体”）承担或遭受由于 **Shoplazza** 违反本条款与条件下包含的任何声明、保证、承诺和约定而造成的损害，但该等损害由客户主体的重大过失或有意不当行为引起的不在此限。
6. 客户应赔偿 **Shoplazza** 主体因以下原因遭受第三方索赔而产生的所有损害，并应根据 **Shoplazza** 的要求，在自行承担费用的基础上，介入处理针对 **Shoplazza** 主体的第三方索赔的抗辩以及和解等（包括但不限于直接参与诉讼、直接聘请律师代表 **Shoplazza** 主体抗辩、与索赔方谈判等）：
- a. 违反本条款与条件下包含的任何声明、保证、承诺和约定；
 - b. 客户的货物涉及第三方知识产权、虚假申报、走私、不正当竞争、所有权、产品责任、质量（包括保质期等）、认证、税务等纠纷或面临相关政府机构调查。

尽管有上述约定，**Shoplazza** 主体保留自行聘请律师或相关专业人士维护其自身利益的权利。

如 **Shoplazza** 主体选择自行聘请律师或者相关专业人士维护其自身利益，客户应赔偿

Shoplazza 主体因此产生的所有律师费及其他费用。

十四、其他条款

1. 可转让性。在未事先向 **Shoplazza** 发出书面通知并征得 **Shoplazza** 书面同意的情况下，客户不得直接或间接地向第三方或为第三方利益转让或出让本条款与条件下的客户权利与义务。
2. 通知。除非另有约定，任何一方进行的通知或通讯应由亲自递送、邮政或快递、电子邮件、手机短信、即时通讯软件（包括但不限于 QQ、微信）寄送或传输至一方向另一方提供的联系地

址、电子邮件、手机号码、QQ或微信（包括各方不时变更并通知其他方的联系地址、电子邮件地址）。在合作期内，任何一方的联系方式（包括但不限于联系地址、电子邮箱、手机号码、QQ号码、微信号码）发生变更时，应当及时通知另一方，否则因此产生的一切不利后果由变更方自行承担。

3. 可分割性。若在任何程度上本条款与条件中的任何条款被视为无效、不合法或不可执行，则应将该等条款从剩余条款中剔除，剩余条款继续具有法律允许的完全效力。
4. 不可抗力。本条款与条件中，不可抗力包括但不限于社会异常事件（如罢工、骚乱、战争、恐怖主义活动、公共卫生事件、重大流行病、瘟疫等）、自然灾害（如暴风雪、冰雹、火灾、洪水、泥石流、地震、海啸、台风、停电、天灾等）、任何政府行为（如征收、征用、限制令、管制、措施等）、意外交通事故、法规政策的修改、司法机关的行为、决定或命令及其他不可预见、不可避免且无法控制的情况或事件。在任何情况下，因不可抗力事件而产生的任何种类的任何损坏、毁坏、损失、服务停止或未履行义务，Shoplazza 不向客户承担责任。

5. 法律适用及争议解决。

（1）如本条款由尚普莱斯信息咨询（深圳）有限公司与客户订立，因本条款、物流订单或本服务产生或与之有关的任何争议，双方同意提交深圳国际仲裁院（SCIA），按照申请仲裁时有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁地为中国深圳，仲裁语言为中文。

（2）如本条款由 Shoplazza Hongkong Limited 与客户订立，因本条款、物流订单或本服务产生或与之有关的任何争议，双方同意提交香港国际仲裁中心（HKIAC），按照申请仲裁时有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁地为香港特别行政区。

6. 语言。本条款与条件以中文书写，如同时存在其它语言译本，其它语言译本仅供参考，如有冲突，以中文文本为准。
7. 本条款与条件包含如下附件：

附件一：知识产权合规承诺条款

附件二：货物安全保障条款

附件三：个人信息处理条款

附件四：出口管制合规承诺条款

附件五：交寄欧盟路向货物之产品标志及安全合规承诺条款