亚马逊物流库存赔偿政策

如果您使用亚马逊物流服务运送给我们的商品在亚马逊自营或代表亚马逊运营的场所或承运人处丢失或残损，我们会将其替换为 FNSKU 相同的新商品，或者向您提供赔偿。

资格条件

要让商品符合此政策的要求，必须满足以下所有条件：

- 商品在丢失或残损时已注册亚马逊物流。
- 商品符合亚马逊物流商品限制和亚马逊物流库存要求。
- 您向我们运送的商品和数量与入库计划中注明的商品和数量完全相同。
- 商品所对应的货件未处于已取消或已删除状态。
- 商品未处于待弃置状态、没有应您的请求而被弃置，也没有因我们行使了相应权利而被弃置。
- 商品没有瑕疵，并且没有买家所造成的残损。
- 在针对丢失或残损商品提出索赔时、在索赔审核期间以及在任何申诉期间，卖家账户必须处于正常状态。

索赔

如果您的商品符合此政策的要求，并且我们尚未对您进行赔偿，那么您可以提交赔偿申请。申请索赔的流程因商品丢失或残损时所处的配送环节而异：

- 运往亚马逊的货件索赔
- 运营中心操作索赔
- 买家退货索赔
- 移除索赔

重要须知： 在申请索赔时，您必须遵循上述页面中描述的适用流程，并提供要求的所有信息。如果您未按要求操作，我们可能会拒绝您的索赔。

赔偿

如果我们确定您的赔偿申请合理，我们将用 FNSKU 相同的新商品替换丢失或已残损商品，或者向您提供赔偿。

如果赔偿有误，或者获得赔偿的商品随后被找到并退回至您的库存，我们有权撤销向您的账户发放的赔偿款项。

我们可能会酌情处置根据本政策向您赔偿的任何商品，包括将其出售。因此，此类商品（包括在赔偿后找到的丢失商品）可能会通过亚马逊库房或其他渠道上架销售。

重要须知： 我们的政策禁止任何可能会妨碍我们为其他卖家提供帮助的行为。此类行为的示例包括：提交未经充分调查的申请，贸然提交申请，或者在短时间内提交大量申请。对于反复出现这些行为的卖家，我们可能会延迟处理其提交的问题单，或者可能会对其进行监控、调查，以及对其账户采取措施。

赔偿金额的计算

重要须知： 对于任何符合亚马逊物流要求的商品，单件商品的最高赔偿金额为 $5,000。对于价值超过 $5,000 的商品，我们建议您考虑购买第三方保险。

我们会根据商品是在最终买家下单前还是下单后丢失或残损来计算赔偿金额。

下单前丢失或残损的情况

对于在配送之前发生的发往亚马逊的货件索赔、移除索赔和运营中心操作索赔，我们将向您赔偿商品的采购成本。这也涵盖了由亚马逊（或代表亚马逊）处理的那些在向提供此服务的商城的运营中心或非亚马逊建筑物进行库存补货期间发生的丢失或残损索赔。对于在丢失、残损或从亚马逊配送网络中移除时处于不可售状况的商品，我们将以商品成本估算折扣价进行赔偿，并且可能会要求您提供补充信息或文件以帮助我们确定调整金额。

您可以在库存缺陷和赔偿 (IDR) 门户的“管理您的采购成本”页面中提供商品的采购成本。如果您未提供采购成本，我们将使用我们自己的估算成本进行赔偿计算，该金额将会显示在同一页面上。在估算商品采购成本时，我们会综合评估由亚马逊、其他卖家和通过其他批发渠道销售的类似商品的采购成本。

注意：
“采购成本”是指您从制造商、批发商或转销商处采购商品的成本；或者如果您是制造商，则指您生产该商品的成本。**不包括运**费、处理费、关税或其他费用。如果您提供了采购成本，我们可能会要求您提供更多信息以验证该金额。请参阅“管理您的采购成本”帮助页面，详细了解可接受的价值证明文件。

您的具体成本数据不会提供给亚马逊商城中的任何其他卖家，包括亚马逊自营店。此数据用于计算您可获得的赔偿金额，并提高我们为您提供的服务的可用性和有效性。要了解我们如何收集和处理您的信息，请参阅我们的隐私声明。

我们可能出于以下原因拒绝您提交的采购成本：

- 您提交的成本与类似商品的成本或我们估算的成本相比差异过大。
- 您提交的任何文件存在伪造、篡改或难以辨认的情形。
- 您的账户涉嫌欺诈、严重违反政策或有不合规的销售活动。
- 您在过去 30 天内对同一商品提交过成本更新请求或赔偿金额争议，并且收到了相关决定，但未提供任何新信息以供我们重新考虑之前的决定。

如果我们拒绝您提交的采购成本，我们将根据您之前提交且获批的金额或我们估算的商品采购成本对您进行赔偿。您可以在卖家平台中的获得帮助页面对赔偿索赔提出争议。

注意： 2025 年 3 月 31 日之后，我们将定期重新估算成本，以提供最新的库存估值。如果我们的更新影响了您以前提供的成本，我们将提醒您，让您有时间查看更新后的估算成本，并根据需要直接提供新的成本值。您还可以通过**"管理您的采**购成本"页面的**"状**态"**列**监控受影响的商品。

~~**由于商品价格通常会随**时间浮动，并且卖家之间可能存在很大的价格差异，因此我们在计算赔偿金额时会比较多个价格指标，以确定此商品的预计销售价格。我们比较的价格指标有：~~

- ~~过去 18 **个月，您在**亚马逊商城销售该商品的中间价格~~
- ~~过去 18 **个月，其他**卖家在亚马逊商城销售同款商品的中间价格。~~
- ~~**您在**亚马逊商城为同一商品设置的当前建议零售价；如果同一商品有多个商品信息，则取其平均建议零售价~~
- ~~亚马逊上的其他卖家所售同款商品的当前建议零售价~~

~~**如果我**们没有足够的信息通过上述价格指标来计算商品的预计销售价格，我们将根据类似商品的价格来判定预计销售价格。我们可能会要求您提供更多信息或文件，帮助我们确定该金额。~~

~~**如果我**们选择就发往亚马逊的货件索赔向您提供赔偿，我们将按照该商品的预计销售收入进行赔偿。~~

~~**注意：预计收入是指向您**赔偿的商品的预计销售价格减去销售佣金和配送费用。~~

~~**如果我**们选择就运营中心运营索赔或移除索赔向您提供赔偿，将按照该商品的预计销售收入进行赔偿，但在丢失或残损时或者从亚马逊物流网络中移除时，该商品处于不可售的情况除外。对于不可售商品，我们将向您赔偿一笔与商品打折销售时的预计收入一致的金额。我们可能会要求您提供更多信息或文件，帮助我们确定折扣金额。~~

下单后丢失或残损的情况

如果我们选择就买家退货索赔向您提供赔偿，则赔偿金额将根据您亚马逊物流订单中向买家发放的退款或换货金额来确定。如果亚马逊为您亚马逊物流订单中的商品提供了退款或换货服务，我们将以原始订单的销售价格减去适用费用的方式来计算赔偿金额。对于丢失或残损时处于不可售状况的商品，我们将按照该订单的折扣销售价格减去适用的费用后相对应的金额对您进行赔偿。我们可能会要求您提供更多信息或文件，帮助我们确定折扣金额。

如果您不同意我们对商品的估值，可在我们发放赔偿后的 60 天内通过卖家平台中的联系我们提出索赔。