

Newfly 服务条款与运输政策

Terms of Service & Shipping Policy

最后更新日期:2026 年 6 月 30 日

欢迎使用 Newfly Cargo & Digital Trading Sdn. Bhd. (公司注册号: 1614564-M) 所提供的跨境物流、仓储、集运、空运、海运及相关配套服务。

客户在使用 Newfly 的网站、系统、仓库地址、代购代付、集运、空运、海运、门到门运输、报关协助、清关协助或任何相关服务时, 即表示客户已阅读、理解并同意遵守本服务条款与运输政策。

本条款适用于 Newfly 所提供的所有物流服务, 包括但不限于中国至马来西亚运输、台湾至马来西亚运输、马来西亚至中国运输、马来西亚至香港运输、仓库收货、验货、合箱、打包、木架、木托、转运、报关协调、清关协调及本地派送安排。

1. 公司服务定位

Newfly Cargo & Digital Trading Sdn. Bhd. 是一家位于马来西亚的跨境物流服务公司, 专注于为个人客户、企业客户、电商卖家、贸易商及批量采购客户提供中国与马来西亚之间的国际物流解决方案。

Newfly 的主要服务包括:

中国至马来西亚海运服务

中国至马来西亚空运服务

整柜运输 FCL

拼柜运输 LCL

商业货物运输

门到门运输服务

仓库收货与管理

货物合箱与打包

货物验货与拍照

木架与木托加固

中国平台代购与代付

支付宝充值协助

台湾至马来西亚海运及空运

马来西亚至中国空运

马来西亚至香港空运 报关与清关协调服务

Newfly 作为物流服务协调方及货运代理服务商, 负责根据客户提供的货物资料、运输需求及目的地资料, 安排合适的运输渠道及操作流程。

2. 服务范围说明

Newfly 提供的是跨境物流及相关配套服务, 并非货物生产商、销售商或货物品质保证方。

客户所购买、委托运输或交由 Newfly 仓库接收的货物, 其品质、真伪、规格、功能、数量、品牌授权、适用性及合法性, 均由客户自行向卖家、供应商或厂家确认。

Newfly 可根据客户要求提供基础验货、拍照、称重、测量尺寸、合箱、打包、加固、木架、木托及运输安排等服务, 但相关服务并不等同于专业商品鉴定、质量检测、品牌认证、功能测试或法律合规审查。

如客户对货物品质、数量、功能、颜色、型号、品牌、配件完整性或包装要求有特别要求, 必须在货物到仓前或操作前提前通知 Newfly 客服, 并按照实际情况支付相应操作费用。

3. 客户责任

客户在使用 Newfly 服务时, 必须确保所提供的资料真实、准确、完整。

客户需如实提供以下资料:

货物名称
货物数量
货物重量
货物尺寸
货物材质
货物用途
货物货值
购买凭证
卖家资料
收件人姓名
收件人电话
完整收货地址
邮政编码

运输方式选择

是否含电池、液体、粉末、磁性、品牌、食品、化妆品或其他敏感成分

如客户未如实申报、错误申报、故意隐瞒、选择错误运输渠道或提供不完整资料，导致货物被退件、扣关、罚款、延误、销毁、没收、补税、产生额外费用或无法索赔，相关责任及费用均由客户自行承担。

Newfly 有权要求客户补充货物资料、购买凭证、发票、付款记录、产品说明、MSDS、品牌授权文件、进口许可或其他清关所需文件。

如客户无法及时提供相关资料，可能导致运输延误、清关延误、退件或无法出货，Newfly 不承担因此产生的责任。

4. 订单确认与服务同意

客户提交订单、使用 Newfly 仓库地址、通知卖家发货、要求 Newfly 代购代付、要求 Newfly 安排运输、支付运费或确认出货，即视为客户已同意本服务条款。

客户确认出货后，Newfly 将按照客户选择的渠道及实际货物情况进行操作。货物一旦完成打包、出库、交付承运商、进入机场、码头、海关、船公司或航空公司流程后，部分信息将无法更改。

如客户需要修改订单、增加包裹、取出包裹、更换渠道、修改地址或暂停出货，必须尽早联系客服。若货物已完成打包或进入运输流程，是否可以更改将视实际操作阶段而定，并可能产生额外费用。

大海运货物一旦完成打包、装柜或进入出运流程，原则上不接受更改、取件、拆包或临时取消。

5. 运输时效说明

Newfly 所提供的运输时效均为参考时间，并非绝对承诺时间。

运输时效可能受到以下因素影响：

卖家发货速度

中国国内快递时效

仓库签收与入库时间

货物数量及包装复杂程度

验货、打包、木架或木托操作时间

航班安排

船期安排
舱位紧张
港口拥堵
机场安检
中国出口报关
马来西亚进口清关
海关查验
公共假期
天气因素
台风、暴雨、季风或自然灾害
政策调整
承运商延误
不可抗力事件

因此, Newfly 不对因航空公司、船公司、港口、机场、海关、政府部门、第三方承运商或不可抗力造成的延误承担赔偿责任。

客户如有急件、高价值货物、活动货物、展会货物、开业货物、生产急需物料或有明确到货期限的货物, 应提前与客服确认运输风险, 并预留足够时间安排运输。

6. 付款与出货安排

Newfly 原则上采取付款后出货的服务方式。

客户在收到运费账单、附加费用账单、代购代付账单、包装费用账单或其他相关费用账单后, 应及时完成付款, 以免影响货物出库及运输安排。

如客户未及时付款, Newfly 有权暂停出货、暂停派送、暂停交付货物或保留货物, 直至客户完成付款。

因客户延迟付款所造成的出货延误、仓储延误、船期延误、航班延误、派送延误或额外费用, 均由客户自行承担。

客户付款后, 即表示客户确认相关订单资料、运输方式、费用及服务安排。

第二章 货物分类与运输限制

Cargo Classification & Shipping Restrictions

为确保运输安全、符合国际运输法规及各国海关要求, 客户必须如实申报货物的实际属性、用途及成分。

Newfly 将根据货物性质安排合适的运输渠道。如客户未如实申报或错误申报, 导致货物被退运、扣关、罚款、销毁、延误或产生额外费用, 相关责任及费用均由客户承担。

7. 货物分类

为确保运输安排准确, 所有货物均分为以下类别:

7.1 普通货物(General Cargo)

普通货物是指无需特殊运输条件、不属于危险品、敏感货或违禁品的一般商品。

常见普通货包括:

服装、鞋类、包包
家具及家居用品
塑胶制品
五金配件
文具用品
纸制品
玩具(不含电池或磁铁)
无电源电子配件
装饰用品
一般生活用品

普通货物一般可安排标准空运或海运渠道运输。

7.2 敏感货物(Sensitive Cargo)

敏感货物是指虽然并非法律禁止运输, 但由于航空安全、海关监管或运输要求较高, 需要安排指定运输渠道或特殊操作的货物。

常见敏感货包括但不限于:

含锂电池产品
移动电源
电子产品

蓝牙设备
无线通讯设备
磁性产品
扬声器
耳机
音响设备
马达、电机产品
液体
膏状产品
粉末
颗粒产品
食品及保健品
化妆品及护肤品
香水
清洁用品
成人用品
品牌商品
仿牌商品(仅限符合运输国家法规的情况)
光盘、硬盘、U 盘、储存设备等电子储存产品

以上仅为常见示例, 并不代表全部敏感货类别。

如客户无法确认货物类别, 应于出货前主动咨询 Newfly 客服。

7.3 危险品(Dangerous Goods)

危险品是指符合国际航空运输协会(IATA)、国际民航组织(ICAO)或国际海运危险货物规则(IMDG Code)所定义的危险货物。

包括但不限于:

易燃液体

易燃气体

压缩气体

氧化剂

腐蚀性物质

有毒物质

感染性物质

爆炸品

放射性物质

锂电池危险品(DG)

其他国际法规规定之危险货物

危险品必须符合相关国际运输法规, 并提供所需文件及包装。

Newfly 有权拒绝任何不符合运输法规或无法提供相关证明文件的危险品运输申请。

7.4 特殊货物(Special Cargo)

特殊货物包括:

大型机械设备

工程设备

超长货物

超重货物

精密仪器

高价值商品

艺术品

展览设备

医疗设备

易碎商品

此类货物可能需要:

特别包装

木架加固

木托包装

特殊运输方案

吊装设备

专业车辆

特殊报关安排

相关费用将根据实际情况另行报价。

8. 禁止运输货物

为遵守国际运输法规及各国法律规定, Newfly 不接受运输任何法律禁止运输或存在重大运输风险的货物。

包括但不限于:

爆炸物

烟花爆竹

火药

枪支

枪械零件

弹药

武器

军用品

毒品

精神类药物

非法药品

电子烟油

危险化学品

腐蚀性液体

压缩气瓶

酒精浓度过高产品

香烟

雪茄

酒类

活体动物

活体植物

生鲜食品

冷冻食品

现金

纸币

硬币

黄金

白银

贵金属

珠宝首饰

钻石

股票

债券

支票

护照

身份证件

古董

文物

艺术收藏品

国家法律禁止出口或进口之商品

以及任何违反运输法规、海关法规或国际制裁规定之货物。

Newfly 保留拒绝运输任何货物的权利，即使上述清单未有明确列明。

9. 普货与敏感货渠道说明

空运普货及敏感货物采用不同运输渠道。

普通货物一般由中国机场安排出口。

敏感货物则需按照实际货物性质安排指定运输渠道，并可能需要额外文件、检查或运输时间。

若客户将敏感货物错误申报为普通货物，经航空公司、机场安检或海关查验发现后，货物可能会：

退回仓库

重新安排运输

更改运输渠道

补收敏感货运输费用

收取退件处理费

产生仓储费

延误运输时间

相关费用均由客户承担。

10. 品名申报规定

客户必须如实填写货物名称。

不得使用：

杂货

礼物

配件

用品

Sample

Others

Miscellaneous

等笼统名称进行申报。

Newfly 有权要求客户重新确认货物品名。

如因错误申报导致清关问题、罚款、扣货或运输延误，相关责任均由客户承担。

11. Newfly 的检查权利

为了确保运输安全及符合国际运输规定，Newfly 有权在法律允许范围内，对货物进行合理检查。

包括：

核对品名

检查包装

核对重量

测量尺寸

确认运输类别

要求补充相关文件

要求重新包装

要求改用适合渠道

如发现货物违反运输规定、存在安全风险、资料不完整或疑似违法，Newfly 有权拒绝运输、暂停运输、要求客户补充资料，或依照相关法律法规交由有关单位处理。

第三章 仓库服务、包装与操作政策

Warehouse, Packing & Cargo Handling Policy

Newfly 在中国设有合作仓库, 为客户提供货物签收、仓储管理、验货、拍照、合箱、包装、加固、木架、木托及出货安排等服务。

所有仓库操作均按照实际货物情况及客户要求, 部分增值服务将收取相应操作费用。

12. 仓库收货服务

客户可将货物寄送至 Newfly 指定中国仓库。

货物到仓后, 工作人员将根据实际情况安排:

货物签收

系统入库

货物编号登记

重量测量

尺寸测量

仓位安排

等待客户确认出货

如客户提供完整订单资料, 仓库将尽快完成入库作业。

如卖家未注明客户资料、包裹标签不清晰、快递面单缺失或资料不完整, 可能导致入库时间延长。

13. 仓储服务

Newfly 提供仓储服务, 方便客户集中多个供应商货物后统一安排运输。

仓储期间, 客户可继续安排其他货物陆续送达, 再统一安排:

合箱

重新包装

木架

木托

验货

拍照

集中出货

如客户长期未安排出货, Newfly 有权通知客户确认处理方式。

对于长期无人认领、无法联系客户或长期欠费之货物, Newfly 保留依法处理货物之权利。

14. 验货服务

Newfly 可根据客户要求提供基础验货服务。

验货内容一般包括:

核对数量

检查外观

确认颜色

确认型号

确认明显破损

拍照记录

基础开箱检查

验货服务并非专业质量检测。

工作人员不会拆解产品、测试电子功能、检测性能、辨别真伪、检测材料或提供品质保证。

如客户需要特别检查项目，应提前与客服确认。

验货费用将根据货物大小及实际工作量计算。

一般收费标准如下：

小件货物:RM5/件

中件货物:RM7/件

大型货物:RM10–RM20/件

拆除木架:RM10–RM34/件

实际收费将视货物体积、包装方式及操作复杂程度而定。

15. 包装服务

为降低运输过程中发生碰撞、挤压及磨损风险，Newfly 可提供重新包装服务。

包装方式包括：

纸箱包装

防撞包装

气泡膜保护

缠绕膜

防水包装

合箱包装

重新封箱

加固包装

不同货物将采用适合的包装方式。

运输过程中仍可能因搬运、装柜、航空运输、海运、海关检查等原因产生轻微包装磨损。

包装服务仅用于降低运输风险，并不代表完全避免货物损坏。

16. 木架及木托服务

对于易碎、高价值、大型或特殊货物, 建议客户选择木架或木托加固。

木架适用于:

玻璃制品

陶瓷制品

家具

电子设备

精密仪器

大型机器

艺术品

易碎商品

木托适用于:

大型纸箱

机械设备

重型货物

需要叉车操作货物

木架收费标准:

首 0.1 立方米:RM38

续每 0.1 立方米:RM20

木架费用按照完成包装后的实际体积计算。

木托收费:

RM80/个

如客户放弃建议包装方式, 运输过程中因包装不足所导致的损坏风险, 将由客户自行承担。

17. 纸箱及包装材料

如客户需要 Newfly 提供全新纸箱包装, 将按实际使用数量收费。

标准纸箱收费:

RM7 / 个

特殊尺寸纸箱、加厚纸箱、防潮包装或其他特殊包装材料, 将根据实际情况另行报价。

18. 合箱服务

客户可将来自不同供应商的货物集中寄送至 Newfly 仓库。

工作人员将在客户确认后安排:

集中打包

重新包装

减少包装体积

统一计算运费

统一安排出货

合箱可有效降低运输成本, 但工作人员不会擅自拆除商品原包装。

如客户有特别包装要求, 应提前说明。

19. 超长货物规定

由于航空公司、船公司及承运商对于货物尺寸均设有限制, 超长货物可能产生额外操作费用。

空运:

单边长度超过 1.5 米, 将收取超长操作费 RM120 / 件。

单边长度达到或超过 3 米, 不接受空运运输。

西马小海运:

单边超过 1.5 米, 加收 RM30/件。

单边超过 1.8 米, 将自动转为大海运运输方式, 并按大海运标准收费。

东马及新加坡小海运:

最长不得超过 1.5 米。

大海运最长不得超过 5 米。

超过限制之货物须另行安排运输方案。

20. 超重货物规定

不同运输渠道均设有重量限制。

空运:

部分承运商单件重量不得超过 25 公斤。

超过限制时, 将根据实际情况更换运输渠道。

单件超过 68 公斤, 将收取超重操作费 RM120/件。

大海运:

每立方米标准承重不得超过 500 公斤。

如实际重量超过标准, 则按重量重新计算计费体积。

计费公式:

计费立方米 = 实际重量(kg) ÷ 500

超长费与超重费不会重复计算, 同一货件仅收取其中较高者。

21. 改单服务

如货物已完成打包, 客户要求:

增加货物

取出货物

重新包装

重新整理订单

将收取操作费用：

RM15/次

如货物尚未完成包装，且仅更改运输渠道（例如空运改海运），一般不会收取改单费用。

大海运货物完成包装后，不接受拆包或更改。

22. 退仓服务

如客户要求 Newfly 协助将已到仓货物退回中国卖家或其他中国地址，将收取：

RM10/件

客户需自行与卖家确认退件地址及重新寄送安排。

国内快递费用由客户自行承担。

23. 偏远地区附加费

部分偏远地区因派送成本较高，承运商可能收取偏远地区附加费。

如收货地址属于承运商定义之偏远地区，相关费用将在出货前通知客户。

具体收费标准将依据承运商最新规定执行。

24. 仓库免责说明

Newfly 将尽合理商业努力妥善保管客户货物。

然而, 对于以下情况所造成之损失, Newfly 不承担赔偿责任:

客户包装不足

卖家包装不良

商品本身质量问题

运输途中正常磨损

自然老化

制造缺陷

海关拆箱检查造成之包装损坏

第三方承运商造成之外包装轻微磨损

不可抗力事件

建议高价值、易碎或精密货物选择专业包装、木架加固及运输保险, 以降低运输风险。

第四章 运输政策、时效与清关说明

Shipping Policy, Transit Time & Customs Clearance

Newfly 根据货物性质、尺寸、重量、目的地及客户需求, 安排合适的空运或海运运输方案。

所有运输服务均由 Newfly 协调安排, 并结合航空公司、船公司、报关行、清关代理及本地派送合作伙伴共同完成。

运输时间均为参考时间, 并非保证时效。

25. 运输服务

Newfly 提供以下国际物流服务:

中国 → 马来西亚 空运

中国 → 马来西亚 海运(LCL 拼柜)

中国 → 马来西亚 海运(FCL 整柜)

台湾 → 马来西亚 空运

台湾 → 马来西亚 海运

马来西亚 → 中国 空运

马来西亚 → 香港 空运

Door-to-Door 门到门运输

商业货物运输

个人包裹运输

电商物流运输

大型设备运输

家具运输

建材运输

机械设备运输

26. 空运运输说明

空运适用于：

时效要求较高之货物

样品

商业文件

小型货物

电商订单

紧急补货

一般情况下，空运预计运输时间如下：

中国仓库至马来西亚：

4 至 7 个工作日

马来西亚至中国：

3 至 7 个工作日

马来西亚至香港：

2 至 5 个工作日

以上时间均从货物完成出库后开始计算。

运输时间可能因：

航班安排

机场安检

旺季舱位

海关查验

公共假期

天气

航空公司调整

而有所变化。

27. 空运渠道说明

根据货物性质，Newfly 将安排不同运输渠道。

普通货物：

一般安排普通空运渠道运输。

敏感货物：

须安排敏感货运输渠道。

客户**必须**正确申报货物性质。

若客户将敏感货物申报为普通货物, 经航空公司或海关检查发现后, 货物可能会:

退回仓库

重新安排运输

补收敏感货费用

收取退件操作费用

延误运输时间

相关费用由客户承担。

28. 海运运输说明

海运适用于:

大型货物

家具

装修材料

机械设备

商业采购

大量货物

海运分为:

拼柜运输(LCL)

整柜运输(FCL)

门到门运输

运输方式将根据客户货量及需求安排。

29. 中国至马来西亚海运流程

一般运输流程如下：

第一阶段

卖家将货物寄送至 Newfly 中国仓库。

预计：

1 至 3 天

第二阶段

仓库签收、入库、测量尺寸、称重、合箱及包装。

预计：

1 至 2 天

如需验货、拍照、木架或重新包装，处理时间可能延长。

第三阶段

出口报关及海关放行。

预计：

1 至 2 天

如遇海关查验，则可能延长数个工作日。

第四阶段

安排装柜及送往港口。

预计：

1 至 2 天

运输旺季可能需等待船期。

第五阶段

海运航程。

预计：

6 至 9 天

航程将视：

船公司

天气

港口情况

船期

实际安排而定。

第六阶段

货物抵达马来西亚巴生港 (Port Klang) 后进行进口清关。

预计：

1 至 3 天

如遇海关查验或需补充资料，时间可能延长。

第七阶段

完成清关后安排本地派送。

雪隆地区：

最快当天或下一个工作天。

西马其他地区：

约 1 至 3 个工作天。

整体运输时间预计：

12 至 22 天

实际时间将根据运输安排及清关情况有所不同。

30. 海关清关说明

所有国际货物均须接受出口国及进口国海关监管。

客户必须配合提供：

商业发票 (Commercial Invoice)

装箱单(Packing List)

产品资料

购买证明

付款证明

进口许可(如适用)

品牌授权文件(如适用)

MSDS 文件(如适用)

其他政府机关要求之资料。

若因客户无法提供相关文件, 导致:

清关延误

补税

罚款

退运

没收

销毁

相关责任及费用均由客户承担。

31. 海关查验

海关有权对任何货物进行检查。

查验方式包括:

X 光检查

开箱检查

抽样检查

文件审核

价值审核

品牌审核

税务审核

Newfly 无法干预任何国家海关之执法决定。

如遇海关查验, 运输时间可能延长。

32. 运费计算方式

空运运费按照:

实际重量 (Actual Weight)

或

体积重量 (Volumetric Weight)

两者取较高者计算。

体积重量计算公式:

长度(cm) × 宽度(cm) × 高度(cm) ÷ 6000

如实际重量大于体积重量, 则按实际重量收费。

如体积重量大于实际重量, 则按体积重量收费。

33. 海运计费方式

拼柜海运 (LCL) 一般按体积 (CBM) 收费。

整柜海运 (FCL) 按整柜报价。

如货物属于超重货物, 则可能按照重量重新计算计费体积。

34. 报关资料

客户应正确提供：

货物名称

数量

单价

总金额

申报价值

收件人资料

联系电话

收货地址

邮政编码

客户提供之资料将作为运输及报关依据。

如因资料错误造成任何损失，Newfly 不承担责任。

35. 收货说明

客户收到货物时，应立即检查：

包装是否完整

外箱是否破损

件数是否正确

运输标签是否一致

如发现异常，应于签收前拍照记录，并立即联系 Newfly 客服。

如签收后方提出异常，而无法确认责任归属，Newfly 将根据实际调查结果处理。

36. 不可抗力

运输过程中，如因以下原因造成延误、取消或其他影响，Newfly 不承担相关赔偿责任：

恶劣天气

台风

洪水

地震

疫情

战争

港口拥堵

机场关闭

船期调整

航班取消

海关查验

政府政策调整

国际贸易限制

劳工罢工

第三方承运商因素

其他无法合理控制之事件。

Newfly 将尽合理商业努力协助客户跟进运输情况，并及时提供最新进度。

第五章 保险、赔偿及索赔政策

Insurance, Liability & Claims Policy

Newfly 致力于提供安全、稳定及可靠的国际物流服务。

由于国际运输涉及航空公司、船公司、港口、海关、仓库及第三方承运商等多个环节，运输过程中仍可能发生遗失、延误、损坏、海关查验或其他不可预见情况。

为保障客户权益，建议高价值货物购买运输保险。

37. 运输保险

客户可于出货前选择购买运输保险。

保险费用一般为货物申报价值的 **5%**。

保险费用将根据实际货值计算。

客户须如实申报货物价值，并保留购买凭证、发票或付款记录，以便日后申请理赔。

如客户故意低报货值或无法提供有效购买证明，Newfly 或保险合作单位有权按照可核实价值进行赔偿。

38. 已购买保险之赔偿标准

如客户已购买运输保险，并符合保险条款，在确认属于运输过程中整票遗失的情况下，赔偿标准如下：

赔偿金额最高为货物实际申报价值 **100%**。

运费、保险费、税金及其他已产生之服务费用不予退还。

赔偿金额不得超过客户实际购买价值。

客户须提供：

购买发票

付款证明

订单记录

货物照片(如有)

其他保险审核所需资料。

保险公司或合作单位保留最终审核及赔偿决定权。

39. 未购买保险之赔偿标准

如客户未购买运输保险,经确认属于 Newfly 或合作运输单位责任造成整票货物遗失,赔偿标准如下:

按照该票订单实际运费的 **三(3)倍** 作为赔偿。

最高赔偿金额不超过 **人民币 500 元**(或等值马币,以赔偿当天汇率计算)。

赔偿完成后,双方不得再就同一票货物提出其他赔偿要求。

40. 不属于赔偿范围

以下情况不属于 Newfly 或运输保险赔偿范围:

海关依法扣货

海关没收

海关销毁

客户错误申报

虚报品名

低报货值

运输禁运货物

危险品违规运输

敏感货误报普货

违反进口法规

违反出口法规

收件人拒绝配合清关

收件人拒绝缴税

文件资料不足

客户提供错误地址

客户无法联系

不可抗力事件

战争

疫情

政府政策调整

港口关闭

航班取消

船期取消

自然灾害

第三方承运商不可控制因素。

上述情况所产生之损失、费用或延误, Newfly 不承担赔偿责任。

41. 货物破损说明

国际运输过程中, 货物需经过多次装卸、运输及海关检查。

即使采用标准包装方式, 仍可能出现:

纸箱磨损

外包装挤压

包装变形

轻微刮痕

标签脱落

一般情况下, 上述情况属于国际运输正常风险。

对于玻璃、陶瓷、大理石、灯具、镜子、艺术品、精密设备及其他易碎商品, 客户应主动选择:

木架包装

木托包装

加固包装

运输保险

如客户放弃相关建议包装方式, 运输过程中发生损坏, Newfly 不承担赔偿责任。

运输赔偿原则为:

赔遗失, 不赔破损。

42. 少件处理

如客户收到货物后发现数量异常, 应立即停止拆包, 并第一时间联系 Newfly 客服。

客户须提供:

外箱照片

运输标签照片

未开箱照片

开箱视频

缺少货物说明

工作人员将调阅:

仓库监控

包装记录

称重记录

出库照片

运输记录

如调查结果确认包装数量正确、重量一致，而无其他证据证明运输途中发生遗失，则 Newfly 有权拒绝赔偿申请。

43. 收错货物处理

如客户收到其他客户货物，应于 **48 小时内** 联系 Newfly。

客户不得擅自拆封、使用、出售或处置非本人货物。

Newfly 将安排回收及重新派送。

因客户擅自使用他人货物所造成之一切损失及法律责任，由客户自行承担。

44. 签收责任

客户签收货物时，应立即检查：

包装

件数

运输标签

明显破损

如发现：

包装已拆开

封箱胶重新封贴

件数不足

重量明显异常

应立即要求派送人员现场确认，并拍照或录像作为记录。

如客户未提出异议即完成签收，后续赔偿申请可能因无法确认责任归属而受到影响。

45. 高价值货物

建议以下货物必须购买运输保险：

手机

平板电脑

笔记型电脑

高端电子产品

摄影器材

珠宝

名牌商品

艺术品

收藏品

高价值机械零件

其他高价值商品。

Newfly 有权要求上述货物必须进行：

验货

拍照

木架包装

保险投保

如客户拒绝相关建议，运输风险将由客户自行承担。

46. 索赔申请

所有赔偿申请，应于发现异常后尽快提出，并提交相关证明资料。

Newfly 收到完整资料后, 将进行调查。

调查内容可能包括:

仓库监控

运输纪录

称重纪录

包装照片

合作承运商记录

保险单位审核

调查时间将依据个案复杂程度而有所不同。

赔偿结果将于调查完成后通知客户。

47. 责任限制

除本政策另有规定外, Newfly 对任何直接、间接、附带、特殊或衍生损失, 包括但不限于:

营业损失

利润损失

商誉损失

客户索赔

订单取消

市场损失

生产停工

延误损失

机会成本

均不承担赔偿责任。

Newfly 于任何情况下之最高责任, 以本政策所载赔偿标准为限。

48. 最终解释权

Newfly 保留对本赔偿政策、保险政策及相关服务条款之最终解释、修改及更新权利。

最新版本将公布于官方网站，并自公布之日起生效。

第六章 付款、隐私、法律责任及其他条款

Payment, Privacy & General Terms

49. 付款政策

除双方另有书面约定外，所有运输费用、仓储费用、包装费用、验货费用、代购代付费用及其他相关服务费用，均须按照 Newfly 所发出的账单支付。

Newfly 原则上采用 **付款后安排出货 (Payment Before Shipment)** 的方式提供服务。

客户应于收到账单后尽快完成付款，以避免影响货物安排、运输时效或仓储管理。

如客户未完成付款，Newfly 有权：

暂停包装作业；

暂停安排运输；

暂停派送货物；

暂停交付货物；

继续收取合理仓储费用(如适用)。

因客户延迟付款所造成的运输延误、船期错过、航班调整、仓储增加或其他额外费用，均由客户自行承担。

50. 退款政策

运输服务属于已开始履行之服务。

当货物已经完成以下任何阶段后：

仓库签收；

验货；

包装；

木架或木托制作；

报关；

交付承运商；

进入机场；

进入港口；

完成装柜；

安排航班或船期；

原则上已产生之服务费用及运输费用将不予退还。

如因特殊情况需要取消订单，Newfly 将根据实际已发生之操作成本决定是否安排部分退款。

51. 客户资料与隐私保护

Newfly 尊重所有客户的隐私权，并承诺依法保护客户所提供的个人资料。

客户资料仅用于：

建立运输订单；

仓储管理；

运输安排；

报关及清关；

客户服务；

付款处理；

售后服务；

法律法规要求之用途。

未经客户同意, Newfly 不会出售、出租或向无关第三方披露客户个人资料。

但以下情况除外：

依据法院命令；

政府主管机关依法要求；

海关、税务机关或执法单位依法要求；

运输、报关、清关及派送过程中所必须提供之资料；

为保障 Newfly、客户或第三方合法权益而依法必须披露之情况。

52. 网站使用说明

客户使用 Newfly 官方网站、会员系统或其他线上平台时, 应确保所提交资料真实、准确及完整。

客户不得：

冒用他人身份；

提供虚假资料；

恶意下单；

恶意攻击网站；

传播病毒；

未经授权进入系统；

干扰网站正常运作；

违反任何适用法律法规。

如因此造成 Newfly 或第三方损失, 客户须承担相关法律责任。

53. 知识产权

本网站所有内容, 包括但不限于:

文字;

图片;

设计;

商标;

标志;

影片;

文件;

系统;

网页设计;

均属于 Newfly 或合法授权单位所有。

未经书面许可, 任何个人或机构不得复制、转载、修改、散布或用于商业用途。

54. 不可抗力

Newfly 对于因不可抗力所造成之任何损失、延误或无法履行服务, 不承担违约责任。

不可抗力包括但不限于:

战争;

武装冲突;

恐怖活动;

疫情；

重大公共卫生事件；

政府政策调整；

海关政策变更；

国际贸易限制；

港口关闭；

机场关闭；

航班取消；

船期取消；

罢工；

自然灾害；

台风；

洪水；

地震；

火灾；

系统故障；

网络中断；

电力中断；

第三方承运商无法控制之事件；

以及其他无法合理预见、避免或控制之情况。

Newfly 将尽合理商业努力协助客户跟进货物情况，并提供最新运输资讯。

55. 法律责任限制

Newfly 提供之服务属于国际物流及货运代理服务。

Newfly 并非航空公司、船公司、港口经营者、海关机关或最终派送单位。

对于第三方承运商、政府机关或其他合作单位所造成之延误、损失、查验或其他情况, Newfly 将积极协助客户处理, 但不承担超出本服务条款约定范围之赔偿责任。

除本服务条款另有规定外, Newfly 对任何间接损失、营业损失、利润损失、商业机会损失或其他衍生损失均不承担赔偿责任。

56. 服务条款修改

Newfly 有权根据业务发展、运输政策调整、法律法规更新或市场变化, 对本服务条款进行修改或更新。

更新后的版本将公布于官方网站, 并自公布之日起生效。

客户继续使用 Newfly 服务, 即视为接受最新版本之服务条款。

57. 法律适用与争议解决

本服务条款受 **马来西亚法律** 管辖及解释。

因使用 Newfly 服务所产生之任何争议, 双方应首先通过友好协商解决。

如协商无法达成一致, 双方同意提交马来西亚具有管辖权之法院处理。

58. 联系我们

如客户对本服务条款、运输政策、收费标准或其他服务事项有任何疑问, 欢迎联系 Newfly 客户服务团队。

官方网站将公布最新联系方式、办公时间及服务资讯。

生效声明

客户在使用 Newfly 网站、会员系统、仓库地址、物流服务、运输服务、代购代付服务或任何由 Newfly 提供之相关服务时，即表示客户已阅读、理解并同意遵守本《服务条款与运输政策》之全部内容。

本条款自公布之日起正式生效，并适用于 Newfly 所提供之所有服务。