



# MSC 扩展保障 (EPR) 客户索赔程序

## 使用我们的扩展保障 (EPR) 的快速理赔程序来处理您的货物索赔

一旦您购买了我们的扩展保障产品, 您的货物将得到充分且全面的保护—我们将充分关注您的索赔处理

我们深知您在面对与航程有关的意外事件时所面临的阻碍: 无休止的文书工作、电话、来来回回的电子邮件、永无止境的索赔程序、责任限制和海事公约。对于您购买EPR的运输货物, 在发生索赔的情况下, 我们的任务是缩短您的索赔处理时间, 为您提供快速流程, 节省您的时间并大幅减少您和您供应链的痛点。

我们已为您的EPR运输货物制定了快速索赔流程, 以简化您的索赔处理, 并在 30 个工作日内完成理赔。

## 如何递交EPR索赔

### • 请立即联系您在当地的MSC代理

一旦发现货物损坏, 请尽快联系当地的MSC代理。MSC当地代理将在必要时安排对货物进行检验, 以确定损坏的原因和程度, 而您无需支付任何费用。

### • 文件收集

在向我们的 EPR索赔团队提出索赔之前, 请收集所有所需的必要文件, 否则您将面临索赔可能不被受理的风险。为安全起见, 请参阅我们的所需文件清单。

### • 准备您的EPR索赔函

为了让您的工作更轻松, 您可以使用我们的索赔函模板, 并添加您公司抬头的信笺, 以加快您的索赔处理速度。只需在递交前添加您公司抬头的信笺即可。

### • 向您当地的MSC代理递交完整的索赔文件

通过电子邮件向您当地的 MSC代理提供您的索赔函、照片和证明文件。

### • MSC的答复

收到您的索赔文件后, 我们专门的EPR索赔团队将对您的索赔进行评估, 并在 30 个工作日内提供必要的反馈或解决方案。

## 索赔文件清单

最为重要的是, 您应提供尽可能多的文件和证据来支持您的索赔。我们需要这些基本文件:

- 使用公司抬头的信笺撰写并逐项列明索赔金额的索赔函,
- 商业发票,
- 包装清单,
- 显示货物损坏和集装箱损坏(如有)的照片。

根据索赔的性质, MSC可能会要求提供其他文件(货物装载报告、权利转让/代位求偿、采摘报告... )。

联系我们

[epr-claims@msc.com](mailto:epr-claims@msc.com)

