



条款与条件

适用主体

优迪比物流（上海）有限公司

联系邮箱

compliance@udb.sh.cn

文件编号

UDB-CN-TERMS-v1.1

更新日期

2026年9月21日

适用法律

中华人民共和国法律（中国内地）

版本

v1.1

负责人

合规团队

生效日期

2026年9月21日

本条款适用于优迪比物流（上海）有限公司与客户依法约定的航空货运代理及相关物流服务。具体服务内容、费用、操作安排及双方责任应结合该票业务的报价、委托文件、运输单证和适用法律确定。

重要提示：请重点阅读有关服务角色、费用调整、货物保险、责任范围、索赔、留置及争议解决的条款。客户可在确认委托前通过 compliance@udb.sh.cn 要求说明相关内容。本条款是否纳入具体合同，依第2条及适用法律确定。

1. 定义

1.1 “UDB”或“我们”指优迪比物流（上海）有限公司。其他使用 UDB 品牌的公司不因品牌、网站链接或业务协作而自动成为本合同当事人。

1.2 “客户”指向 UDB 委托服务的企业或其他经营主体。代他人办理委托的人员应具备相应授权，并说明实际委托主体。

1.3 “服务”包括双方约定的航空货运代理、订舱、运输协调、操作安排、单证支持及相关物流服务。

1.4 “货物”指该票委托所涉及的物品；“运输单证”包括航空货运单（AWB）及其他适用的运输或交接记录。

1.5 “承运人”指依据运输合同及适用法律承担运输义务的主体，包括在适用情形下的缔约承运人和实际承运人。

1.6 “第三方服务提供者”指提供地面操作、货站、仓储、安检、报关或其他相关服务的主体。该称谓不当然使其成为航空承运人。

1.7 “书面”包括合同、服务订单、委托书，以及能够保存并调取查用的电子邮件或其他数据电文。

2. 签约主体、适用范围及文件顺序

2.1 本条款仅适用于以优迪比物流（上海）有限公司为签约主体的业务。由其他 UDB 公司承接的业务，应另行明确签约主体及适用条款。

2.2 UDB 应在订约前以合理方式向客户提供本条款及版本信息，并提示与客户有重大利害关系的内容，按客户要求予以说明。双方可通过报价确认、服务订单、书面协议或其他依法有效的方式约定采用本条款。仅浏览网站不构成对全部服务条款的同意。

2.3 在不违反强制性规定的前提下，双方就具体业务协商一致的特别约定优先于本条款。运输单证及承运人条款仅在依法适用于相关运输关系的范围内发生效力，不当然取代 UDB 自身应承担的义务。

2.4 其他政策、附件或服务文件，仅在已向客户提供并依法纳入该票合同的范围内适用。网站导航中存在某个文件名称，不等于该文件自动适用于所有业务。

2.5 本条款约定的统一索赔受理和处理承诺，以及依第9A条、第9B条生效的额外补偿安排，属于 UDB 对客户承担的合同义务。额外补偿安排按各自约定完成适用确认；第11.2款、第11.3款的统一索赔服务与权利保护不以另行购买该等安排为条件。本条款关于代理身份、第三方参与或一般责任限制的说明，不得被解释为对上述已承担义务的概括免除。

3. UDB 的服务角色

3.1 除双方明确约定其他合法服务角色外，UDB 按委托提供货运代理及物流协调服务。航线、订舱、机场交接、仓储或其他环节，以具体确认的服务范围为准。

3.2 依法需要许可、备案或相应资格的活动，应由符合要求的主体实施。涉及转委托或其他服务安排的，UDB 应按照适用法律及客户授权办理，并履行相应的选择、指示、通知和协调义务。

3.3 UDB 是否承担承运人、仓储服务提供者或其他主体的责任，应根据具体合同、运输单证及实际履行情况依法判断，不因本条款使用“代理”或“协调”等名称而免除依法应承担的责任。

3.4 UDB 的货运代理或物流协调身份，不减损其根据本条款承担的统一索赔处理义务及已经生效的额外补偿义务。相关服务由承运人或第三方服务提供者实施的，UDB 仍应履行自身已向客户作出的合同承诺，不得仅以“实际操作由第三方完成”为由要求客户自行承担全部索赔办理工作。

4. 报价、费用及付款

4.1 报价以客户提供的货物资料、航线、服务范围、操作条件及报价载明的有效期为基础。资料或要求发生变化时，双方应确认对费用和操作安排的影响。

4.2 可能发生的费用包括运输附加费、安检、危险品处理、货站、仓储、复磅、特殊操作、改单、改订及其他第三方费用。已确定的费用应予列明；未确定的费用应说明项目和计费依据。

4.3 对超出已确认范围的新增费用，UDB 应及时说明原因并取得客户确认；为遵守法律、主管部门要求或避免紧迫损害而必须发生的合理必要费用，应及时通知客户并提供依据，最终按适用法律及有效约定结算。

4.4 付款金额、币种、期限、税费及开票安排以双方确认的业务文件为准。发票或付款通知不得单方面改变已经约定的主要付款条件。未约定或约定不明的事项，依法协商补充或按适用规则确定。

4.5 客户逾期付款的，UDB 可依法催告，并在法律及有效约定允许的范围内暂停相关服务或追偿合理损失。暂停服务不得免除已经承担的货物保管、通知及合理减损义务。

4.6 取消或变更委托时，已完成服务的费用及已合理发生、无法取消的第三方费用，按有效约定及适用法律处理。任何一方依法享有的解除权不因本条款被排除。

5. 单证、货物信息及合规

5.1 客户应提供真实、准确、完整的品名、数量、价值、重量、尺寸、包装、收发货人、进出口及用途信息，并披露危险品、电池、受管制物项及其他可能影响运输的特性。

5.2 客户应提供其依法负责取得的许可、批准、授权及证明文件，并及时通知资料变化。UDB 已明确承接的单证编制、审核或申报工作，仍应按约定和法律履行。

5.3 客户不得隐瞒、误报或夹带禁止运输的物品。因资料缺失、错误或违法行为产生的费用和损失，应依据各方义务、过错及因果关系确定，不当然全部转由客户承担。

6. 危险品及特殊货物

6.1 危险品、锂电池及其他特殊货物须在订舱前如实申报并另行确认，按照适用的中国民航规定、国际民航组织《危险物品安全航空运输技术细则》及相关承运人受理要求办理；承运人适用的 IATA DGR 要求亦应在相关范围内遵守。

6.2 客户及托运人应依法履行分类、识别、包装、标记、标签和文件义务。UDB 以托运人代理人身份办理相关事项，或明确承接其中某项服务的，应履行对应的法定及约定义务，不得仅以客户责任条款代替自身义务。

6.3 是否接受某类货物，须结合具体产品、数量、配置、包装、航线及必要许可单独确认。本条款不构成对任何危险品类别、任何电池状态或任何包装方案均可运输的承诺。

6.4 发现未申报危险品或安全风险时，各方应依法配合检查、补充资料及采取必要的安全措施。相关处置和费用按适用法律及责任归属处理。

6.5 特殊货物服务可涉及电子产品、锂电池及受监管的香水、香氛货物。其他危险品类别可按具体委托，通过具备相应条件的服务主体安排。具体分类、所需文件、操作要求及最终受理，应结合该票货物和适用规则确认；本款不表示 UDB 或任一服务主体当然具备所有危险品类别的许可或资格。

7. 出口管制、制裁及其他贸易要求

7.1 各方应遵守对具体交易依法适用的进出口、海关、出口管制、航空安全及其他贸易规定。客户应按要求提供准确的技术参数、商品编码、最终用户、最终用途及许可资料，不得要求 UDB 实施违法运输或申报。

7.2 涉及不同国家或地区的要求时，应结合货物、交易主体及航线判断其适用范围。任何处理不得违反中国有关反外国制裁、反外国不当域外管辖及其他强制性规定。

7.3 对存在具体合规疑问或依法不得继续的业务，UDB 可在必要范围内要求补充资料、暂停、拒绝或终止相关服务。法律允许告知的，应及时说明原因并合理减少损失；费用及责任按有效约定和适用法律确定。

8. 货物保险

8.1 除另有明确书面约定外，服务报价不包含为客户货物投保的保险费，也不表示货物已经获得保险保障。

8.2 客户需要保险安排的，应在风险开始前提出，由双方另行确认投保主体、保险人或保险服务机构、险种、保险金额、期间、地域、免赔额、除外责任及费用。UDB 是否接受协助安排保险，以书面确认的范围为准。

8.3 保险是否成立及具体保障范围，以有效保险合同、保险人确认及适用法律为准。报价、保额讨论或客户提出投保要求本身，不等于保险已经生效。

8.4 货物保险、承运人责任保险与 UDB 自身的合同责任应分别判断。客户未购买货物保险，不免除 UDB 依法或依约应承担的责任。

8.5 本条关于货物保险的约定，不否定 UDB 依第9A条、第9B条或其他有效书面约定向客户承担的合同赔偿或补偿义务。客户未购买货物保险，或者保险人未承保、拒赔或尚未赔付，不当然免除 UDB 已经承担的该等合同义务。独立货物保险与 UDB 自身责任的增加应分别约定和识别。

9. 责任范围及赔偿

9.1 UDB 应就其依法或依约应负责的违约、过错或其他责任承担相应后果。第三方参与服务不当然免除 UDB 自身义务；第三方造成损失时，应结合实际服务角色、转委托关系、适用法律及 UDB 已向客户作出的具体承诺确定责任。UDB 通过本条款或有效书面约定承担的额外服务、赔偿或补偿义务，应依其约定履行，不得因一般代理责任规则或第三方参与而被自动排除。

9.2 相关航空运输依法适用特别法律或国际公约的，其责任基础、赔偿范围及限额按该规则确定。承运人的赔偿限额不当然适用于 UDB 独立承担的代理、单证、仓储或其他服务责任。UDB 依法约定更高赔偿限额或额外责任的，应按已生效的约定履行，不以承运人或第三方同时向 UDB 承担相同责任为前提。该等约定本身不提高未同意该约定的承运人或第三方的责任。

9.3 损失赔偿应结合实际损失、因果关系、订约时的可预见性、合理减损及有效约定依法确定。对利润损失、营业中断或其他衍生损失，不因其名称而自动承认或一概排除赔偿。

9.4 除依法应承担的责任外，双方可依第9A条、第9B条或其他有效书面协议约定额外补偿或提高 UDB 的合同赔偿责任限额。相关安排应明确适用业务、费用、金额、条件及除外情形，并依法完成必要的提示和说明。申报货值本身不构成提高赔偿责任的协议；但提高责任的安排已经生效后，UDB 应依约承担，不得再以“货值仅供申报”为由否定已经确认的责任。

9.5 本条款不得作为排除依法不得排除的责任的依据，包括因造成人身损害，或因故意、重大过失造成对方财产损失而依法不得约定免除的责任。法定或国际公约规定的责任范围和限额，依其适用条件判断。

9.6 因不可抗力不能履行的，受影响方应依法及时通知、提供证明并采取合理减损措施，按其影响确定责任。一般经营困难、成本变化或普通操作延误，不自动构成不可抗力。

9.7 UDB 已经到期的合同赔偿或补偿义务，不以承运人、第三方服务提供者或保险人先行承担责任、完成审核、与 UDB 达成和解或实际向 UDB 付款为履行前提。UDB 应按适用约定履行对客户的付款义务；其对其他主体的追偿另行依法处理。客户应提供必要的合理协助，同一损失不得重复获得赔偿。

9A. 高价值货物客户补偿附加协议

9A.1 对符合双方约定条件的货物，客户可与 UDB 另行签署《高价值货物客户补偿附加协议（中国内地）》，明确该票货物的额外补偿、适用条件及其他特别安排。额外补偿仅在该附加协议已经签署并适用于该票业务时生效；生效后，UDB 应履行其中的明确承诺。

9A.2 该附加协议在其明确约定的范围内优先于本条款第9条及其他相关一般条款。补偿金额、通知和材料要求、付款期限以及客户选择适用程序的方式，按已经签署的附加协议确定；未作特别约定的事项，适用本条款及依法纳入合同的其他文件。UDB 不得以一般条款重新缩减附加协议明确授予客户的权益。

9B. 可选货值保障——提高合同赔偿责任限额

9B.1 客户可为具体货物选择提高 UDB 合同赔偿责任限额的安排。标准附加费按申报货值的1.65%计算；双方可针对个案另行书面约定费率或金额。如适用最低收费，应在确认前向客户明确列示并取得同意，不得事后增加。

9B.2 本安排仅在订舱受理时经双方书面确认后适用于该票货物。书面确认应列明适用货物、申报货值、费用及提高后的赔偿限额；提高后的限额为该票申报货值，或双方明确约定的最高金额。一经确认，UDB 应按该约定承担相应合同责任，不得仅因承运人的责任限额较低，或承运人未提供同额保障、未向 UDB 足额赔付，而降低已经确认的 UDB 赔偿限额。

9B.3 本安排仅针对 UDB 承接的具体物流服务，调整 UDB 在该服务合同项下向客户承担的赔偿责任及其限额。相关费用是双方就增加该项合同责任约定的对价，不作为独立保险产品销售，不出具保险单，也不表示任何保险人已经提供保险保障。客户另行购买的货物保险适用第8条及相应保险合同。

9B.4 提高赔偿限额不等于任何异常均自动按全部申报货值赔付。具体赔偿仍按已确认的责任范围、损失及适用规则确定；同时，本安排不得降低依法不得减损的赔偿标准，也不削减客户在未选择本安排时已经享有的法定或合同权利。UDB 对已生效安排的付款义务按第9.7款与第三方追偿分别处理。

10. 申报价值及特殊指示

10.1 高价值、温控、保安、危险品或其他特殊要求，应在交运或操作前提出并书面确认，由双方明确操作方式、责任方、附加费用及适用限制。

10.2 商业发票或报关文件中的货值，不当然等于运输合同中的特别价值声明、保险金额或约定赔偿限额。但是，双方已经依第9A条、第9B条或其他有效书面约定，将该货值确认为 UDB 额外补偿或提高责任限额的依据的，应按已经生效的约定处理。

10.3 需要向承运人办理特别价值声明或购买独立保险的，应完成相应确认、费用及单证手续。UDB 已确认的额外补偿或提高责任限额安排，与承运人的特别价值声明或保险合同分别判断；不得仅因客户未另行向承运人办理特别价值声明，否定已经生效的 UDB 合同承诺。

11. 索赔与权利保留

11.1 客户发现灭失、损坏、延误或其他异常时，应及时向 claims@udb.sh.cn 发出书面通知，并保留运输单证、交接记录、照片、包装、价值及损失证明。紧急情况不应因等待完整材料而延误必要通知。

11.2 客户有权仅向 UDB 提交索赔。UDB 负责统一受理并组织、协调与承运人及第三方服务提供者有关的索赔程序、资料提交、通知及后续沟通，客户无需自行向各承运人、货站、仓库或其他操作方分别办理索赔。客户应提供为依法办理所必需的合理协助、资料及授权；确需其本人参与的法定事项，按第11.6款处理。

11.3 客户遵守已依法纳入该票合同的 UDB 索赔通知要求，或在未约定具体通知期间时已按第11.1款及时通知的，不因未另行向承运人或第三方提出通知，或未遵守其通知、材料提交或索赔程序期限，而丧失或减损依据本条款及适用附加协议向 UDB 请求赔偿的权利。UDB 不得仅以该等第三方程序或期限未被遵守为由，拒绝受理、拒绝赔偿或减少已经承担的合同赔偿义务。本款不以客户另行证明该程序遗漏由 UDB 自身过错造成作为附加适用条件。

11.4 法定的通知期限、诉讼时效及其他权利行使期限，依适用法律和国际公约确定；合同约定的通知或材料提交期限，仅在法律允许的范围内适用。任何约定不得改变依法不得由当事人变更的诉讼时效期间、计算方法及中止、中断规则。通知、协商或等待答复对期限的影响，须按具体法律规则判断；本条不排除依法发生的诉讼时效中止或中断效力，也不表示上述行为必然保全对所有责任方的请求权。

11.5 客户依法享有的向有关责任方主张权利的途径不因本条款被排除；同一损失不得重复获得赔偿。

11.6 依法需要向承运人或其他特定主体提出书面异议、提交材料或采取后续程序的，由 UDB 负责识别、组织并跟进办理。客户应提供依法必要的授权或签署；需要具备特定资格的人员办理的，由 UDB 协调相应人员依法办

理。确有法律或程序要求必须由客户本人直接实施某项行为的，UDB 应明确说明该项要求、期限和具体步骤，并继续提供相应协调，不得将该例外扩大为要求客户自行处理全部索赔。向 UDB 提交通知对其他主体是否具有法律效力，仍依实际法律关系判断，但不因此减损第11.3款中 UDB 对客户作出的承诺。

11.7 已签署并适用于该票货物的高价值货物客户补偿附加协议，或者已经生效的第9B条安排，不因一般索赔流程而被取消或降低。客户可按适用附加协议约定的程序，或按本条款及依法纳入合同的索赔流程提出请求；具体补偿权利及付款安排仍按适用约定确定，同一损失不得重复获得赔偿。

12. 留置及文件交付

12.1 客户未履行到期债务时，UDB 仅可在适用法律允许且满足相应条件的情况下，对其合法占有的动产行使留置权。具体财产范围、债务关系及第三人权利应依法判断。

12.2 行使留置权时，应依法履行通知、妥善保管、债务履行期限及财产处置程序。UDB 不因持有货物而自动取得所有权，也不得绕过法定程序任意处分货物。

12.3 对运输、报关或其他文件是否可以依法暂缓交付，应按具体文件性质和法律依据判断。本条款不授予对全部文件的当然扣留权，也不允许违反监管要求扣留依法应交付的文件。

12.4 第三方服务提供者的留置或保管权利，须依据其自身适用的法律和有效约定判断，不由本条款代为创设。

13. 适用法律与争议解决

13.1 本条款及 UDB 与客户之间的服务合同适用中华人民共和国法律；就本条款而言，指中国内地法律。依法适用的国际公约、强制性规定及运输特别规则不受本条款排除。

13.2 发生争议时，双方可先行协商；协商不成的，向依法具有管辖权的人民法院提起诉讼。双方另有合法有效的书面争议解决协议的，依其约定办理，但不得违反强制性管辖规则。

13.3 协商不妨碍任何一方依法申请保全、采取紧急救济或在期限内主张权利。

14. 版本、更新与语言

14.1 本条款以简体中文提供。适用于具体业务的版本，应在订约时明确并按第2条纳入合同。

14.2 UDB 可更新网站公布的条款，但新版本不自动追溯改变已经成立的合同。既有业务的变更，应依法通知并取得必要同意。

14.3 同一版本的网页与 PDF 应保持一致；发生不一致时，不以发布或替换某个文件的方式单方面扩大客户责任或减少客户权利，应按双方实际约定的版本及适用的合同解释规则处理。

14.4 对本条款的询问，请发送至 compliance@udb.sh.cn。具体货物索赔请使用 claims@udb.sh.cn。