

分期乐售后服务细则

一、手机通讯类商品退换货细则

1、退换货时限

自实际收到商品之日起 7 日内可退货，15 日内可换货。

2、退换货原因

(1) 商品售出时即存在质量问题。

(2) 7 天内无理由退货商品如商品品质完好(如不影响二次销售等)的可直接办理，如非因商品质量问题而退换货的退换运费需由您承担。

注：细则基于《售后服务总则》而制定，品质完好的定义见《售后服务总则》。

3、处理流程

如您在使用时发现产品存在质量问题或对商品质量表示置疑,经厂家指定或特约售后服务中心检测确认商品存在质量问题，我们会按照国家三包规定予以退换货。

(1) 由生产厂家指定或特约售后服务中心确认故障类型，并将故障确认函(维修检测单据)和商品一并寄回分期乐平台或平台销售商家；

(2) 分期乐平台或平台销售商家根据故障确认函(维修检测单据)并在收到商品附件、说明书、发票、保修卡、问题商品后办理退换货手续。

4、注意事项

(1) 苹果品牌类商品一经激活后不支持 7 天无理由退货。

(2) 手机、数码、IT 商品通过软件升级可以排除的故障，只要送到当地生产厂家指定或特约售后服务中心升级即可，超过 7 天后不予退换货；

(3) 如当地无授权检测、维修中心的,分期乐可帮助您代检代修，检测周期为：代检大约 7 到 15 天，代修大约 20-35 天(不含物流时间)，自您将问题商品送至我司售后之日起算；

(4) 未经授权的修理、误用、疏忽、浸液、摔过而造成商品出现故障或损坏的，不予退换货；

(5) 假性故障或因顾客使用环境影响使用效果的，经核实确认无故障的，不予退换货；

(6) 因个人使用不当造成商品损坏的，不予退换货；

(7) 对于存储类电子产品，分期乐概不提供数据导出服务，请务必在返修前将里面的数据导出，否则有数据遗失、损坏等分期乐概不承担相应的责任。

二、洗护美妆类商品退换货细则

1、退换货时限

自实际收到商品之日起7日内可退货，15日内可换货。

2、退换货原因

(1) 商品售出时即存在质量问题。

(2) 7天内无理由退货商品如商品品质完好(如不影响二次销售等)的可直接办理，如非因商品质量问题而退换货的退换运费需由您承担。

注：细则基于《售后服务总则》而制定，品质完好的定义见《售后服务总则》。

3、处理流程

(1) 将书面鉴定(如遇过敏问题需要提供医院的相关证明)、附件、说明书、发票、购物凭证、包装、商品一并返回分期乐平台或平台销售商办理退换货手续。

(2) 如果您在使用时对商品质量表示质疑，请出具书面鉴定，分期乐将按照国家法律法规及国家质量标准等规定予以处理。

4、注意事项

(1) 在页面中已明示商品保质期将到或外包装有损包括在内的所有活动清仓商品(在

页面中已明示), 不予退换货;

(2) 因个人原因造成的商品损坏, 不符合商品完好要件, 不予退货;

(3) 商品外包装完整, 商品表面无划痕、无磨(破)损、无磕碰、无使用、无拆卸等痕迹则予以办理无理由退换货;

(4) 购买化妆品请当场验收, 若商品有破损, 渗漏, 缺少, 配送有误等问题, 请当即与分期乐客服人员联系; 为了保护您的权益, 建议您尽量不要委托他人代为签收; 如由他人代为签收商品而没有在配送人员在场的情况下验货, 则视为您所订购商品的包装无任何问题;

(5) 我们保证商品的进货渠道和质量, 如果用户在使用时对商品质量表示质疑, 请出具书面鉴定, 我们会按照国家法律规定予以处理;

(6) 如遇过敏问题产生退货需要提供二级以上正规医院的相关证明;

(7) 部分海外购商品详情页上明确注明不支持无理由退货的, 商品一经销售无质量问题将不支持退换货。

三、电脑、平板类商品退换货细则

1、退换货时限

自实际收到商品之日起 7 日内可退货, 15 日内可换货。

2、退换货原因

(1) 商品售出时即存在质量问题。

(2) 7 天内无理由退货商品如商品品质完好(如不影响二次销售等)的可直接办理, 如非因商品质量问题而退换货的退换运费需由您承担。

注：细则基于《售后服务总则》而制定，品质完好的定义见《售后服务总则》。

3、处理流程

如您在使用时发现产品存在质量问题或对商品质量表示置疑,经厂家指定或特约售后服务中心检测确认商品存在质量问题，我们会按照国家三包规定予以退换货。

(1) 由生产厂家指定或特约售后服务中心确认故障类型，并将故障确认函(维修检测单据)和商品一并寄回分期乐平台或平台销售商家；

(2) 分期乐平台或平台销售商家根据故障确认函(维修检测单据)并在收到商品附件、说明书、发票、保修卡、问题商品后办理退换货手续。

4、注意事项

以下情况不在退换货范围内，请您在购买前仔细阅读：

(1) 任何非分期乐出售的商品(商品序列号不符，以分期乐记载为准)；

(2) 超时未提交退换货申请(签收商品之日起至提交售后申请之日，时间差超过7日或15日)；

(3) 商品已使用，且非商品本身质量问题。

(4) 通过软件升级可以排除的故障(您可直接将商品送至当地厂家指定或特约售后服务中心升级解决)；

(5) 未经授权的维修、误用、碰撞、疏忽、滥用、进液、事故、改动、不正确的安装所造成的商品质量问题，或撕毁、涂改标贴、机器序号、防伪标记的；

(6) 假性故障或因个人使用环境影响使用效果，经鉴定无性能故障；

(7) 未按照《用户手册》使用、维护、保管而造成商品损坏；

(8) 包装含防伪码的商品防伪码一经刮开不予退换货；

(9) 对于存储类商品，分期乐不提供数据导出服务，请务必在返修前将商品内的数据自行导出，否则若有数据遗失、损坏等分期乐不承担相应责任。

(10) 如您当地无厂家售后检测、维修中心的，分期乐可代您将商品送往供应商处进行

检测、维修，周期为：售后收到商品后代检大约 7 到 15 天、代修大约 30-45 天（不含物流时间）。在您收到维修好的商品后请及时进行仔细检查，如有问题请在 24 小时内联系分期乐；如超时未提交，将无法为您处理。

（11）分期乐代为检测的商品如检测无故障会将原物返还给您，同时，我们会提供检测无故障单。但部分厂家品牌商品无法提供无故障单，请您谅解。

（12）电脑类商品系统一经激活使用，直接给商品带来贬损的，非质量问题将不支持退换货。

四、奢品潮物类商品退换货细则

（一）箱包皮具类

1、退换货时限

自实际收到商品之日起 7 日内可退货，15 日内可换货。

2、退换货原因

（1）商品售出时即存在质量问题。

（2）7 天内无理由退货商品如商品品质完好（如不影响二次销售等）的可直接办理，如非因商品质量问题而退换货的退换运费需由您承担。

注：细则基于《售后服务总则》而制定，品质完好的定义见《售后服务总则》。

3、处理流程

将附件、说明书、发票、购物凭证、包装、商品一并返回分期乐平台或平台销售商家办理退换货手续。

4、注意事项

（1）从分期乐订购的箱包皮具类（贴身货品除外）商品，在退换货期限内，如商品保持分期乐出售时原状且配件齐全，可以无理由办理退换货（包含因尺码不合适导致的退换货）；

(2) 箱包皮具类(贴身货品除外)商品签收后,在退换货期限内,如发现有质量问题并经分期乐或厂商确认问题属实,非人为原因造成,可办理退换货;

(3) 箱包皮具类商品质量问题包括,布料颜色不均、面料开裂、脱皮、五金退换货期限内
有脱色、损坏、衬里缝合开裂,拔丝;

(4) 图片及信息仅供参考,不属质量问题。因拍摄灯光、显示器分辨率等原因可能会造成
轻微色差,在网购中属于正常现象,一切以实物为准;

(5) 商品吊牌,包装破损,发货单、商品配件(如配饰挂坠等)、说明书、保修单、标签等
丢失,不予退换货;

(6) 贴身货品,如内衣裤、袜子、泳衣、抹胸文胸、内衣配件、基础内衣类商品,一经签
收,概不退换。

(7) 箱包皮具类(贴身货品除外)商品申请退换货(包含有质量问题的商品)时,请您务必将
内带附件(如纽扣等)、商品吊牌、标签、保修单等保存完好,如有赠品需同商品一起退回。
如果缺少上述附件或已穿洗等影响商品完整,退换货将不予办理。

(8) 部分商品详情页上明确注明海外购商品不支持无理由退货的,商品一经销售无质量问
题将不支持退换货。

(二) 时尚配饰

1、退换货时限

自实际收到商品之日起7日内可退货,15日内可换货。

2、退换货原因

(1) 商品售出时即存在质量问题。

(2) 7天内无理由退货商品如商品品质完好(如不影响二次销售等)的可直接办理,如非

因商品质量问题而退换货的退换运费需由您承担。

注：细则基于《售后服务总则》而制定，品质完好的定义见《售后服务总则》。3、处理流程
将附件、说明书、发票、购物凭证、包装、商品一并返回分期乐平台或平台销售商家办理退换货手续。

4、注意事项

(1)对于高档首饰都附带国家级宝玉石鉴定中心出具的鉴定证书，如果您对此有任何疑问，请到出具该证书的鉴定机构进行复检；

(2)因个人非正常使用出现问题，如佩戴饰品不慎造成的变色，斑点，污染，折断，变形开裂，松动，掉石，出现擦痕等不予退换货；

(3)购买物品被洗过、戴过、人为破坏或标牌拆卸不提供退换。任何经过佩戴的、订制的、有雕刻的、改动过的或有其他损坏的货品不予退换；

(4)应用户需求个人定制的商品无质量问题不予退换货。

五、名品腕表类商品退换货细则

1、退换货时限

自实际收到商品之日起7日内可退换货，15日内可换货。

2、退换货原因

(1)7天内无理由退货商品如商品品质完好(如不影响二次销售等)的可直接办理，商品详情页上注明不支持无理由退货商品除外。如非因商品质量问题而退换货的退换运费需由您承担。

(2)商品售出时即存在质量问题

贵金属、珠宝及其镶嵌制品中的黄金、铂金、钯制品及 K 金含量不足发票或饰品签上标注的
(允许误差范围+0.01g~-0.01g)；

贵金属、珠宝及其镶嵌制品与发票或饰品签标注等级不符的；

贵金属、珠宝及其镶嵌制品不合格或经市黄金协会的授权检测部门检测为不合格产品的。

注：细则基于《售后服务总则》而制定，品质完好的定义见《售后服务总则》。

3、处理流程

将附件、说明书、发票、购物凭证、包装、商品一并返回分期乐供应商处办理退换货手续。

以下情况不在质保内：

(1) 电池的使用寿命；

(2) 正常的磨损和老化【例如：表面的刮损；颜色的改变和/或非金属材料的(如皮质、纤维质和橡胶质) 表带或表链的改变；电镀的脱落】

(3) 因非正常使用/滥用、粗心大意、过失、意外(撞击、敲击、挤压、表面破损及其他)、不正确使用、不遵守品牌提供的使用说明而造成的手表任何部件的任何破损；

(4) 任何种类的间接损失，例如由于使用品牌表或由于品牌表的瑕疵，不精确而造成的任何间接损失。

4、注意事项

(1) 如有缺失附件无法退换。

(2) 佩戴饰品时不慎造成变色、斑点、污染、折断、变形、开裂、松动、掉石、出现擦痕等不予退换货。

(3) 对于高档首饰都附带国家级宝玉石鉴定中心出具的鉴定证书，如果您对此有任何疑问，请到出具该证书的鉴定机构进行复检。

(4) 手表类商品以下情况不予办理退换货：

如果商品自身携带的产品序列号与分期乐售出的不符；

已佩戴过的商品和受损、污染的商品；

任何因非正常使用及保管导致出现质量问题的商品；

缺少随商品附带的保修卡、配件等；

商品已打开塑封包装或撕开开箱即损贴纸的商品，但有质量问题除外；

将商品存储、暴露在超出商品适宜的环境中；

未经授权的修理、误用、疏忽、滥用、事故、改动、不正确的安装；

食物或液体溅落造成损坏；

商品使用中出现的磨损，非质量问题；

手表表带经过调整，但有质量问题除外；

包装含防伪码的商品防伪码一经刮开不予退换货。

六、家电家居类商品退换货细则

1、退换货时限

自实际收到商品之日起 7 日内可退换货，15 日内可换货

2、退换货原因

(1) 商品售出时即存在质量问题。

- a) 商品安装前，顾客与售后安装人员共同开箱验机发现外观不良、原装配件缺失、发票型号与实物不符，安装前售后安装人员试机发现性能故障。
- b) 商品送货验机时，开箱发现外观缺陷、原装配件缺失、发票型号与实物不符，安装时售后安装人员试机发现性能故障。

发生 a)-b)条的问题可直接申请退换货，如为其他质量问题则需要按照处理流程申请退换货。

(2) 7 天内无理由退货商品如商品品质完好(如不影响二次销售等)的可直接办理，如非因商品质量问题而退换货的退换运费需由您承担。

注：细则基于《售后服务总则》而制定，品质完好的定义见《售后服务总则》。

3、处理流程

如您在使用时发现产品存在质量问题或对商品质量表示置疑，需您提供由厂家售后或授权网点服务人员出具的故障确认函，我们会按照国家三包规定予以退换货。

(1) 将问题商品送至生产厂家指定或特约售后服务中心开具检测报告(维修检测单据);安装类大家电商品请联系生产厂家指定或特约售后服务中心上门检测维修。

(2) 将检测报告、附件、说明书、发票、保修卡、问题商品一并返回分期乐平台或平台销售商家办理退换货手续。

4、注意事项

(1) 未经授权的修理、误用、疏忽、滥用、事故、改动、不正确的安装，不予退换货。

(2) 假性故障或因顾客家中环境影响使用效果的，经厂家售后或授权网点服务人员确认无故障的，不予退换货。

(3) 因个人使用不当造成的商品损坏的，不予退换货。

(4) 需安装类商品顾客需与安装工程师当场开箱验机，顾客自行开箱产生的外观损坏不予退换货(商品性能故障除外)。

(5) 因家电类商品运输费用普遍较高，因家电类商品拒收产生的运费亦需要由您承担。

七、运动户外及服饰鞋靴

1、退换货时限

自实际收到商品之日起 7 日内可退货，15 日内可换货。

2、退换货原因

(1) 商品售出时即存在质量问题。

(2) 7 天内无理由退货商品如商品品质完好(如不影响二次销售等)的可直接办理，如非因商品质量问题而退换货的退换运费需由您承担。

注：细则基于《售后服务总则》而制定，品质完好的定义见《售后服务总则》。

3、退换货条件

(1) 7 天无理由退货，需要用户保持商品本身完好；

(2) 退换货商品不影响二次销售，如商品无显著穿戴、无洗涤、无沾染化妆品(如口红)等痕迹；

(3)(若有)防伪标识码未刮开或撕损、(若有)唯一性三包卡不能缺失或撕损；

(4)(若有)赠品破损或发票遗失可折价(如能估量折价的，以估值折价为准；无法估值折价的，折价上限不超过原商品成交价的 10%)、发票遗失按相应退税点由用户自行承担。

4、处理流程

(1) 对于商品质量问题，用户需向分期乐平台或平台销售商家提供证据，若收到证据后，确认商品本身确实存在质量问题的，应接受退货或者换货。用户应妥善包装后退回商品，返回方式及地址以卖家通知为准，产生的退换货运费均由分期乐平台或平台销售商家负责。

(2) 7 天无理由退换货的商品非因商品质量问题产生的退换货运费需要由您自行承担。

5、注意事项

(1) 内衣裤、泳衣、短袜/打底袜/丝袜/美腿袜、塑身裤、塑身连体衣、乳贴、插片/胸垫等贴身商品不支持七天无理由退换货服务，商品存在质量问题的除外；

(2) 定制类商品不支持 7 天无理由退换货；

(3) 不适用七天无理由退换货的产品，如遇过敏问题产生退货需要提供医院的相关证明；

(4) 因您个人原因造成的商品损坏（如自行修改尺寸，洗涤，皮具打油，刺绣，长时间穿着、体味及香水污染），不予以退换货；

(5) 因款式、颜色、尺码及个人喜好等原因申请退换货的，在不影响二次销售的情况下，属于7天无理由退货，所产生的运费需要由您承担；

(6) 图片及商品信息仅供参考，因拍摄灯光及不同显示器等问题可能造成商品图片与实物存在一定色差，一切以实物为准；

(7) 礼包、套装类商品不接受针对部分商品的退换货申请；

八、食品、饮料、酒水

1、退换货时限

如无质量问题，不支持退换货。

2、退换货原因

商品售出时即存在质量问题。

3、退换货条件

(1) 为了保证食用安全，食品、饮料、酒水类商品一经售出，如无质量问题，不支持退换货；

(2) 食品、饮料、酒水类商品距离保质期不到3个月，卖家在商品详情页有明确说明告知的情况，用户以临近保质期为由申请退换货的，将不予支持；

(3) (若有) 防伪标识码未刮开或撕损、(若有) 唯一性三包卡不能缺失或撕损；

(4) (若有) 赠品破损或发票遗失可折价(如能估量折价的，以估值折价为准；无法估值折

价的，折价上限不超过原商品成交价的 10%)、发票遗失按相应退税点由用户自行承担。

4、处理流程

对于商品质量问题，用户需向分期乐平台或平台销售商家提供证据，若收到证据后，确认商品本身确实存在质量问题的，应接受退货或者换货。用户应妥善包装后退回商品，返回方式及地址以卖家通知为准，产生的退换货运费均由分期乐平台或平台销售商家负责。

5、注意事项

(1) 为了保证食用安全，在收到商品时请仔细查验商品及商品的保质期，商品一旦签收将不接受退换货，但国家食品质量监督检验机构公告的有质量问题的商品除外；

(2) 对于食品、饮料、酒水品类商品，用户在食用前应认真阅读使用说明书，如为禁忌人群切勿食用。在使用过程中，如有问题可联系卖家或生产厂家进行咨询；

(3) 对于商品质量问题，用户需向卖家提供证据。用户应妥善包装后退回商品，返回方式及地址以卖家通知退货地址为准，产生的退换货运费均由卖家承担；

(4) 食品类商品详情页因拍照效果、光线等因素影响，实物可能与图片有少许误差，请以收到实物为准，这部分不作为用户质量问题退货依据。

九、保健品类

1、退换货时限

如无质量问题，不支持退换货。

2、退换货原因

商品售出时即存在质量问题。

3、退换货条件

- (1) 为了保证食用安全，保健品类商品一经售出，如无质量问题，不支持退换货；
- (2) 保健品类商品距离保质期不到3个月，卖家在商品详情页有明确说明告知的情况，用户以临近保质期为由申请退换货的，将不予支持；
- (3) (若有) 防伪标识码未刮开或撕损、(若有) 唯一性三包卡不能缺失或撕损；
- (4) (若有) 赠品破损或发票遗失可折价(如能估量折价的，以估值折价为准；无法估值折价的，折价上限不超过原商品成交价的10%)、发票遗失按相应退税点由用户自行承担。

4、处理流程

对于商品质量问题，用户需向分期乐平台或平台销售商家提供相应证据，若收到证据后，确认商品本身确实存在质量问题的，应接受退货或者换货。用户应妥善包装后退回商品，返回方式及地址以卖家通知为准，产生的退换货运费均由分期乐平台或平台销售商家负责。

5、注意事项

- (1) 为了保证食用安全，在收到商品时请仔细查验商品及商品的保质期，商品一旦签收将不接受退换货，但国家食品质量监督检验机构公告的有质量问题的商品除外；
- (2) 对于保健品类商品，用户在食用前应认真阅读使用说明书，如为禁忌人群切勿食用。在使用过程中，如有问题可联系卖家或生产厂家进行咨询；
- (3) 对于商品质量问题，用户需向卖家提供证据。用户应妥善包装后退回商品，返回方式及地址以卖家通知退货地址为准，产生的退换货运费均由卖家承担；
- (4) 保健品类商品不能替代药物，不宜超过推荐量或与同类营养补充剂同时食用。保健品类商品服用后功效因人而异，该原因不属于质量问题。
- (5) 部分商品详情页上明确注明海外购商品不支持无理由退货的，商品一经销售无质量问题将不支持退换货。

十、生鲜类

1、退换货时限

自实际收到商品之日起 48 小时内可退换货。

2、退换货原因

商品售出时即存在质量问题。

3、退换货条件

(1) 生鲜类商品为易腐类特殊商品，不支持 7 天无理由退货，自收到货 48 小时内，商品如果有质量问题可以享受退换货服务，超过 48 小时商家有权不予处理；

(2) (若有) 赠品破损或发票遗失可折价 (如能估量折价的，以估值折价为准；无法估值折价的，折价上限不超过原商品成交价的 10%)、发票遗失按相应退税点由用户自行承担。

4、处理流程

若商品签收后 48 小时内商品有质量问题，请将商品、发票、包装、赠品及相关食品检验部门的质检证明，一并返回分期乐平台或平台销售商家办理退换货。用户应妥善包装后退回商品，返回方式及地址以卖家通知为准，产生的退换货运费均由分期乐平台或平台销售商家负责。

5、注意事项

(1) 生鲜类商品 (蔬菜水果、水产海鲜、肉禽蛋奶等) 由于受季节、气候、生长环境等因素影响，不同批次略有差异属正常现象；

(2) 图片及信息仅供参考，商品将以实物为准。因拍摄灯光及不同显示器色差等问题可能造成商品图片与实物有一定色差，不属质量问题；

(3) 为保障您的权益，请您签收时在付款后与配送人员当面核对商品的种类、数量、规格、赠品、金额、保质期等是否正确，确认无误后再进行签收。建议您尽量不要委托他人代为签收；您签收后的商品将不接受退货，但有质量问题的商品除外；

(4) 对于商品数量缺失的情况，我们只受理当场投诉，即货物送达后，您当面清点货物数量并及时向配送员提出的投诉。一旦签收，我们将不受理此类退货、补货等要求。