

## 售后服务总则

**第一条** 为保障分期乐开放电商平台（以下简称“分期乐平台”）上商家和消费者的权益，维护分期乐开放平台的正常秩序，根据国家有关法律法规，制订本规则。

**第二条** 本规则适用于分期乐平台自营业务和第三方业务所有商家、消费者。

**第三条** 对于支持7天无理由退货且品质完好的商品，自消费者收到商品之日起7天内可以申请无理由退货，15天内可以申请换货，消费者可在订单中申请办理退换货事宜。

退换类别	具体描述	是否支持7天（含）内退货	是否支持15天（含）内换货
国家法律所规定的功能性故障或商品质量问题	经由生产厂家指定或特约售后服务中心检测确认，并出具检测报告或经分期乐供应商确认属于商品质量问题。	是	是
到货物流损、缺件或商品描述与网站不符等原因	物流损指在运输过程中造成的损坏、漏液、破碎、性能故障，经售后人员核查情况属实。缺件指商品原装配件缺失。	是	是
其他原因	除以上两种原因之外，如个人原因导致的退换货，在商品完好的前提下。	是	否

**第四条** 如退货时发生商品的附件/赠品未退回、发票缺失或涂改等情形，如无特别约定，则由商家折价扣除相应合理费用后退款。退货发生后，因购买商品而通过评价、晒单等获得的优惠券、虚拟奖励均需返还，已经使用的，在退款中相应扣除。

**第五条** 本规则前一条所示“品质完好”是在不影响二次销售的情况下，满足如下条件：

（1）商品能够保持原有品质、功能，商品和相关配（附）件（如吊牌、说明书、三包卡等）齐全，并保持原有品质、功能，无受损、受污、刮开防伪、产生激活（授权）等情形，无难以恢复原状的外观类使用痕迹、不合理的个人数据使用痕迹；

（2）对于部分具有特殊价值或功能的商品包装作为商品的必要组成部分，其缺损状

况易导致商品价值贬损的，退回时应确保商品包装完整。

**第六条** 无特别正当理由，商家不得与消费者约定排除 7 天无理由退货，二手商品不属于排除 7 天无理由退货的正当理由。分期乐鼓励商家向消费者提供更优于分期乐平台的退换货政策。

**第七条** 为保护商家和消费者利益，以下商品不适用于 7 天无理由退换货：

- (1) 个人定制类商品；
- (2) 鲜活易腐类商品；
- (3) 在线下载或者已经拆封的音像制品，网络游戏虚拟商品交易区类、充值/手机号/增值业务、计算机/服务器/游戏软件类(包括但不限于序列号、激活码、CDKEY)等数字化商品；
- (4) 交付的报纸期刊类商品。

**第八条** 为保护商家和消费者利益，以下商品由商家和消费者自行约定是否适用 7 天无理由退换货：

- (1) 一经激活或者试用后价值贬损较大的商品或者短期内价值频繁波动的商品；
- (2) 拆封后商品品质发生改变或可能影响到人身安全或健康的商品；
- (3) 其他根据商品性质不宜退换货的商品。

如约定不适用 7 天无理由退换货的，应在购买时经消费者确认为不宜退换货商品。

**第九条** 特别说明，以下情况不予办理退换货：

- (1) 任何非分期乐平台上出售的商品（序列号不符）；

(2) 过保商品 ( 超过三包保修期的商品 );

(3) 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/刮开标贴、机器序号、防伪标记。

(4) 其他依法不应办理退换货的。

**第十条** 如无特别约定，分期乐平台上退换商品的运费由消费者自行承担。如商家与消费者有特别约定的，从其约定。

**第十一条** 商家应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。

**第十二条** 实际收货日期以用户实际签收日期为准，如果第三方合作伙伴不能有效返回签收日期，则以货物实际到达签收点为准。

**第十三条** 本规则于 2018 年 12 月 24 日公布，于 2019 年 1 月 1 日生效。商家和消费者的交易行为在本规则生效前发生的，适用以前的规则，在本规则生效后发生的，适用本规则。