

## 一、【自营】退货政策

（一）七天拆封无条件退货：商品自签收之日起，在保证商品完好的前提下，支持 7 天拆封无条件退货（特殊品类或有特殊说明的商品除外，请留意商品详情页等地方的特殊说明）。

运费说明：商品退回的运费由消费者承担，聚美会统一补贴 10 元退货运费（不可提现）至消费者聚美余额帐户中，可用于下次消费。

（二）退货条件：

1、商品外包装可拆封，但消费者退回的商品应当完好，对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，视为商品不完好。

2、如有赠品，必须将赠品一并退回

3、商品内附带保修卡、说明书等随商品一同寄回

（三）不予退货说明：

1、任何非聚美出售的商品不予退货；

2、商品详情页特殊说明并注明如“不支持 7 天无理由退货”等不予退货；

3、用户擅自改动商品导致的质量问题不予退货；

4、用户个人使用不当或使用环境与商品属性存在差异而产生的退货不予退货。

5、消费者定作的商品、鲜活易腐的商品、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品、交付的报纸、期刊不予退货。

（四）退货注意事项：

1、用户确认收货后，在明确非用户责任的前提下，用户可提交退货申请；

2、若商品不符合聚美退货政策，如已不合理使用却强制退回商品，运费将由用户自行承担，且需要承担商品返回的运费；

3、未申请退货或退货单审核不通过擅自寄回商品，商品丢失、邮寄地址错误等问题产生的损失将由用户自行承担；

4、退货补贴运费，将以聚美余额的方式发放到聚美余额账户，如多个订单一个包裹寄回或一个订单的商品按多个包裹寄回，聚美只补贴一次运费；

5、使用优惠券（红包或现金券）或参加满减等优惠的商品发生退货，按用户所支付的实际金额按比例计算，再进行退货结算。

## 四、【第三方卖家】退货政策

（一）七天拆封无条件退货：商品自签收之日起，在保证商品完好的前提下，支持 7 天拆封无条件退货（特殊品类或有特殊说明的商品除外，请留意商品详情页等地方的特殊说明）。

运费说明：商品退回的运费由消费者承担，第三方卖家会补贴 10 元余额退货运费（不可提现）至消费者聚美余额帐户中，可用于下次消费

（二）退货条件：

1、消费者退回的商品应当完好，对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，视为商品不完好。

2、如有赠品，必须将赠品一并退回

3、商品内附带保修卡、说明书等随商品一同寄回

（三）不予退货说明：

1、任何非聚美出售的商品不予退货；

2、商品详情页特殊说明并注明如“不支持 7 天无理由退货”等不予退货；

3、用户擅自改动商品导致的质量问题不予退货；

4、用户个人使用不当或使用环境与商品属性存在差异而产生的退货不予退货。

5、消费者定作的商品、鲜活易腐的商品、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品、交付的报纸、期刊不予退货。

(四) 商品详情页退货政策文案介绍

	说明	备注
不支持退货	商品不支持 7 天无条件退货	商品不支持 7 天无条件退/换货
不支持换货	商品不支持 7 天无条件换货	
7 天拆封无条件退货	支持 7 天拆封无条件退货	商品外包装可拆封，但不得超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大。
7 天拆封无条件换货	支持 7 天拆封无条件换货	
7 天无条件退货	在保证商品完好及商品包装完好的前提下 7 天无条件退货。商品需保持原有品质、功能，商品本身、配件（如吊牌、说明书、三包卡等）、商标标识齐全、无受损、受污、刮开防伪等情形，无不合理的使用痕迹。	<p>(一) 食品（含保健食品）、化妆品、医疗器械、计生用品：商品外包装不得被拆或一次性密封包装被损坏；</p> <p>(二) 电子电器类：不得进行未经授权的维修、改动，破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等，有难以恢复原状的外观类使用痕迹，或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹；</p> <p>(三) 服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类：不得商标标识被摘、标识被剪，商品受污、受损。</p>
7 天无条件换货（不支持退货）	在保证商品完好及商品包装完好的前提下 7 天无条件换货，不支持退货。商品需保持原有品质、功能，商品本身、配件（如吊牌、说明书、三包卡等）、商标标识齐全、无受损、受污、刮开防伪等情形，无不合理的使用痕迹。	