

退货保障服务

发布日期：2022.11.28

更新日期：2024.06.07

生效日期：2024.06.11

1、定义

退货增值服务是赛盈分销平台为分销商客户提供的针对终端消费者依据电子商务平台/独立站的规则和/或法律规定发起无理由退货的情况下，为减少分销商客户的经营成本而提供的有偿增值服务。

分销商在赛盈分销平台下单时选择该服务并支付费用后，如符合赔付条件的，赛盈分销平台将依据本规则向分销商赔付。

2、适用场景

适用于终端消费者因非产品质量原因向分销商主张拒收或退货的情况，非产品质量原因包括：

- 终端消费者收到商品后因个人主观原因不想要、不喜欢；
- 终端消费者对收到的商品尺寸大小、材质、颜色不满意。

3、服务费用标准

退货保障增值服务分为基础版和标准版两种类型，每个订单只能购买一种退货保障服务，分销商应在下单时支付。

类型	费率	索赔时效	适用范围
基础版	2.5%	订单配送日期起 45 个自然日	商品金额≤300（原币种）
标准版	5%	订单配送日期起 30 个自然日	商品金额>300（原币种）

注：当分销商赔付率高于正常水平时，赛盈分销平台保留对服务费用标准进行针对性调整的权利，并会提前通知分销商。如分销商继续使用该服务的，则表示接受调整后的费用标准。

4、赔付规则

(1) 赔付额度：

a. 退件退回平台仓库签收后，平台赔付订单金额（不包含支付手续费）的 65%；

b. 分销商可以提供折扣或部分退款，让终端消费者保留产品，当分销商向终端消费者退还的金额少于分销商销售金额时，保障服务将按照以下规则进行赔付：

1) 当【分销商的销售金额】-【赛盈采购金额】>=0，若【给终端客户的退款金额】>【（分销商销售金额 - 赛盈采购金额）】，赔付金额为【退款金额-（分销商销售金额 - 赛盈采购金额）】的 65%，最高赔偿金额为赛盈采购金额的 65%；

- 2) 当【给终端客户的退款金额】 \leq 【(分销商销售金额-赛盈采购金额)】, 则不予赔偿;
 - 3) 当【分销商的销售金额】-【赛盈采购金额】 <0 时, 保障服务的赔付金额为分销商最终退还给终端客户的金额的 65%。
- (2) **索赔时效:** 见规则第 3 条, 如销售订单发生无理由退货的, 分销商需在索赔时效内向赛盈分销平台发起索赔, 超出时效的订单平台无法赔付。
- (3) **申请赔付须提交的资料:**
- a. 分销商与终端消费者的沟通记录截图;
 - b. 终端消费者任意能证明退件包裹相关信息的凭证;
 - c. 分销商在电子商务平台/独立站的订单退款截图。

5、免赔情形

如发生以下情况的, 参加退货增值服务的商品不在退货增值服务的赔付范围之内:

- (1) 分销商故意、恶意骗取赔偿款项或欺诈的行为;
- (2) 因分销商下单错误或者填写的收货信息有误导致的退货。

6、索赔要则

- (1) 终端消费者自行退货到赛盈分销平台授权的退货地址:
 - a. 退货的包裹中应包含所有的原包装以及配件、说明资料等;
 - b. 包裹中的商品应与原订单相符且完好无损。
- (2) 分销商向赛盈分销平台发起索赔:
 - a. 分销商应在索赔时效内向赛盈分销平台发起索赔;
 - b. 提供该规则第 4 条 (3) 规定应提交的所有材料, 退件相关信息应最晚在退件包裹寄出之日起 7 个自然日或妥投后 2 个工作日内提供。
 - c. 分销商应保证提供材料与在赛盈分销平台订单信息相符, 且保证其真实性、完整性、有效性。
- (3) 赛盈分销平台审核:
 - a. 若审核后对材料有异议的, 要求分销商重新提交或补交证明材料;
 - b. 若发现分销商提交的材料与订单信息不符或存在虚假的情况, 则将驳回索赔申请;
 - c. 若退货包裹中的商品与原订单不符或损坏的, 则将驳回索赔申请。
- (4) 审核通过且退货包裹妥投到授权的退货地址赛盈分销平台将进行赔付。