

购了么售后规则

为引导商家及时有效地处理售后，提高商家的售后服务质量，优化用户的购物体验，特制定本规则。

一、总则

1、商家应按照本规则规定的流程处理用户的退款申请，提供售后服务。购了么有权对商家的售后服务情况进行监测、数据统计，并依据商家与购了么签署的《购了么商家合作协议》及平台规则，对售后服务不符合本规则要求的商家作出处理。

2、本规则所称退款包括仅退款和退货退款，仅退款流程适用于所有订单，退货退款流程仅适用于已发货的非特殊商品订单。特殊商品包括但不限于水果、生鲜及虚拟商品。

3、订单未发货，且尚在承诺发货时间内的，用户应向平台申请退款，由平台审查后作出处理，如平台需要向商家核实订单有关情况的，商家应配合并提供相应的信息、证据等。

二、仅退款流程

1、用户提交仅退款申请的时限为：订单交易成功后至商家承诺的售后有效期届满前。

2、商家应在用户提交仅退款申请后**48小时内**进行处理，逾期未处理的，系统将默认商家同意该仅退款申请，并自动退款给用户。

3、如商家拒绝用户的仅退款申请，用户可以在7日内做如下任一项处理。

1) 修改信息并再次提交。

2) 申请平台介入处理。

4、用户在商家拒绝仅退款申请后7日内未做处理的，则视为用户逾期未处理。如在商家承诺的售后有效期届满前，用户仍可以重新提交申请。

5、用户可以在退款成功前的任一环节撤销退款申请。

6、如商家同意用户的仅退款申请，系统将退款给用户。

三、退货退款流程

1、用户提交退货退款申请的时限为：商家发货后至商家承诺的售后有效期届满前。

2、商家应在用户提交退货退款申请后**48小时内**进行处理，逾期未处理的，系统将默认商家同意无须退货直接退款，并自动退款给用户。

3、如商家拒绝用户的退货退款申请，用户可以在7日内做如下任一项处理：

1) 修改信息并再次提交，则该退货退款申请再次进入用户提交退货退款的流程；

2) 申请平台介入处理。

4、用户在商家拒绝仅退款申请后7日内未做处理的，则视为用户逾期未处理。如在商家承诺的售后有效期届满前，用户仍可以重新提交申请。

5、如商家同意用户的退货退款申请，该申请将进入等待用户退货的环节，用户应在7日内完成退货操作（填写物流单号，确认退货），逾期未退货的，视为用户逾期未处理。如在商家承诺的售后有效期届满前，用户仍可以重新提交申请。

6、商家应在用户退货后7日内做下列任一项处理：

1) 确定退款，则系统将退款给用户；

2) 拒绝退款，则该退货退款申请再次进入用户退货的环节。

7、商家在用户退货后7日内未处理的，系统将默认商家确定退款，并自动退款给用户。

8、用户可以在退款成功前的任一环节撤销退货退款申请。

四、售后服务考核

1、平台将以“近30天纠纷退款数”和“近30天纠纷退款率”作为店铺考核指标，每天统计店铺近30天（不含当天，下同）的历史售后数据，对其售后服务情况进行监测，并针对售后服务不达标的店铺做相应的处理。

2、纠纷退款数是指，规定时间内店铺发生平台介入且最终平台判定为商家责任并操作退款的售后订单数。

3、纠纷退款率是指，规定时间内店铺发生平台介入且最终平台判定为商家责任并操作退款的售后订单数占该等规定时间内销售总量的比例。

4、近30天纠纷退款率=近30天纠纷退款数/近30天成团订单总数。

5、如店铺在同一天内“近30天纠纷退款率”高于同期其主营类目商家对应考核指标均值的5倍，且“近30天纠纷退款数”达到3单（含）以上的，平台将对其采取下列限制措施：

1) 全店商品移除资源位、禁止上资源位、移除广告、禁止上新、禁止上架，为期1天；

2) 全店商品降权，包括但不限于分类页降权、搜索页降权和屏蔽等，为期1天。

五、附则

1、本规范于2018年4月15日首次生效。

2、除相应条款另有规定外，本规则所称“日”、“天”均指自然天。