

赛盈分销平台售后条款

发布日期：2021.12.27

生效日期：2022.01.04

一、售后服务条款适用条件

本《售后条款》（以下简称“本条款”）适用于已成功注册赛盈分销平台（网址：www.saleeye.cn）并使用平台服务的全体会员，会员又称“分销商”。分销商采购赛盈分销平台发布的商品出现售后问题，由赛盈分销平台受商品的实际供应商的委托按照本条款代为处理。

【重要提示与说明】

- 1、本条款适用于赛盈分销平台提供的产品或服务，均不包括第三方为您提供的服务，如您使用第三方服务，则遵照第三方的相关约定。赛盈分销平台不就第三方提供的服务承担责任。在本条款中约定事项、加粗、下划线等方式显著标识的文字，请您着重阅读。如有疑问，请联系赛盈分销平台客服。
- 2、分销商在本条款生效之日之前采购的商品出现售后问题，适用当时生效的售后服务规则；在本条款生效之日之后采购的商品出现售后问题，适用本条款。
- 3、赛盈分销平台可根据平台运营情况随时调整本条款并以平台公告的形式向分销商公示；分销商可在赛盈分销平台网站首页底部或者帮助中心查询最新版的《售后条款》。分销商入驻赛盈分销平台或者接收到有关本条款变更的平台公告即表示接受本条款或其后不时调整、变更的售后规则。

二、物流问题

“物流问题”售后服务时效为订单付款后 40 个自然日。

- 1、无物流轨迹、超 7 个工作日仍然未更新 A-SCAN 信息丢包、运输途中丢包，平台核实情况后予以重发/补发/退款。
- 2、官方物流轨迹显示运输途中破损，平台予以重发/补发/退款。
- 3、官方物流轨迹显示已妥投但收货人反馈未收到：

- 1) 当官方物流轨迹妥投地址与订单收件人地址不一致时，若经平台核实为物流商送错，平台予以重发/补发/退款；
- 2) 当官方物流轨迹妥投地址与订单收件人地址一致时，仅提供发货证明，平台不予受理售后赔付。（如有需要，可选择平台《物流保障服务》）

4、退件：

- 1) 客户原因导致的退件，如地址错误/修改地址/未自提（未 pick up）/联系不上收件人，退件退回到仓签收后，平台将扣除来回运费后安排退款（客单价小于 30 的商品若来回运费超出订单金额则按照 45%*订单金额退款）；
- 2) 物流原因退件，如标签损毁退回/无具体原因退回，退件退回到签收后，平台予以重发/退款。

申请赔付时须提交的资料：

- a. 分销商在电子商务平台/独立站的订单退款截图；
- b. 分销商与终端消费者的沟通记录截图。

三、破损

“破损/broken”售后服务时效为订单付款后 **40 个自然日**，平台根据外包装或产品实际破损情况，将按照订单金额*赔付比例/重发进行处理。若分销商要求退货退款，平台视订单金额情况提供 RL 退货标签，分销商需及时退回商品，退货的包裹中应包含所有的原包装以及配件、说明资料等。待退回签收后平台将会在 7 个工作日内退款。

申请赔付时须提交的资料：

- a. 外包装图片及标签图片（外包装上清晰、完整的标签图片）；
- b. 产品破损照片（能清楚看到破损部位）；
- c. 分销商在电子商务平台/独立站的订单退款截图。

四、产品相关售后问题

产品质量问题、少发漏发、发货错误、挂单错误(商品描述与实物不符)，分销商可自订单付款后 **60 个自然日**内提交售后申诉，平台依据实际情况和分销商意愿，将按照订单金额*赔付比例进行处理。若分销商要求退货退款，平台视订单金额情况提供 RL 退货标签，分销商需及时退回商品，退货的包裹中应包含所有的原包装以及配件、说明资料等。待退货签收后平台将会在 7 个工作日内退款；若分销商反馈产品相关售后问题但无法提供实质证明材料，平台不予处理。另，以下场景不属于产品相关问题：

- 1) 因拍摄设备、光线、显示器等原因均会产生色差，故色差问题不属于发货错误或挂单错误；
- 2) 商品尺寸因人工测量、测量工具和方式均可能导致产生误差，故在合理范围内尺寸差异不属于发货错误或挂单错误；
- 3) 终端消费者个人操作不当或者未按产品说明操作，不属于产品质量问题，造成的人身或财产损失赛盈分销平台不予承担。

申请赔付时须提交的资料：

序号	申诉原因	所需证据
1	产品质量问题	<ul style="list-style-type: none">a. 产品照片或者动态视频显示问题产品b. 与终端消费者的沟通记录截图c. 外包装及标签图片（外包装上清晰、完整的标签图片）d. 分销商在电子商务平台/独立站的订单退款截图
2	少发漏发	<ul style="list-style-type: none">a. 外包装全图及标签图片（外包装上清晰、完整的标签图片）b. 收到的产品实物图（全图）c. 按照说明书圈出具体漏发的配件编号，无说明书的产品，圈出漏发的部位d. 分销商在电子商务平台/独立站的订单退款截图
3	发货错误	<ul style="list-style-type: none">a. 收到的产品实物图（全图）b. 标签图片（外包装上清晰、完整的标签图片）c. 分销商在电子商务平台/独立站的订单退款截图

4	挂单错误	<ul style="list-style-type: none"> a. 收到的产品实物图（全图） b. 标签图片（外包装上清晰、完整的标签图片） c. 分销商在电子商务平台/独立站的订单退款截图
---	------	--

注意：若分销商反馈产品相关售后问题但无法提供实质证明材料，平台不予受理。

五、赛盈平台免责说明

以下情况不予受理

- 1、任何非赛盈分销平台出售的商品（SKU 不符）；
- 2、超出售后服务期限，逾期提交的；
- 3、售后单处理中的时效：
 - 1) 如赛盈分销平台提供 RL 退货标签，请在收到 RL 退货标签 15 个自然日内退回包裹，超期不做处理（有退回的物流轨迹可见）；
 - 2) 分销商需在退件包裹寄出之日起 7 个自然日内且最晚不得超过妥投后 2 个工作日提供退件跟踪号，以便赛盈平台客服及时创建退货预报单通知海外仓接收退件，仓库收到退件后安排退款。若分销商未及时告知客服退回物流跟踪号，致退件包裹匹配不到退货预报单从而被销毁，平台不予赔付；
- 4、所有售后，如分销商未和赛盈分销平台客服沟通、未核实清楚售后情况直接给终端买家全额发放退款的，不论售后是何种类型，赛盈平台无法全额赔付；
- 5、分销商故意、恶意骗取赔偿款项或欺诈的行为；
- 6、因不可抗力事件引起的平台服务的延迟或中断；
- 7、终端消费者因个人主观不喜欢/不想要/不满意而退货（请您根据需求，选择购买平台《退货保障服务》）。

六、售后退件运费分摊规则

非分销商原因（指产品问题、物流商问题、破损等），平台代理商品的实际供应商承担退回运费，但不提供额外的增值服务，如上门取件等。

七、售中售后退款金额说明

退款金额不涉及支付手续费（手续费是第三方支付服务商收取）。

注：付款方式是支付宝、信用卡、微信支付，平台将会安排原卡原退；其他付款方式，退款退回赛盈会员账户。

八、赛盈分销平台售后处理时效

- 1、工作日的售后单，当天处理；
- 2、非工作日的售后单，将顺延至工作日处理。