

先行赔付流程

1、申请和受理

1.1 当买卖双方在 Z 商城购物过程中遇到交易纠纷，买卖双方应首先自行协商解决，如买卖双方自行协商解决未果，可申请 Z 商城介入帮助处理或通过司法途径等其它方式解决。如选择 Z 商城介入帮助解决交易纠纷，此时无论哪一方选择申请 Z 商城介入的，等同于双方都授权 Z 商城作为独立的第三方，基于 Z 商城自己的判断以及争议处理的原则，对买卖双方存在争议的交易款项归属或资金赔偿做出处理，且此授权不可撤销，因此请买卖双方谨慎申请。

1.2 对于需核实的问题，Z 商城会通过包括但不限于投诉及退换货系统、电子邮件、电话等方式向买卖双方发送通知。买卖双方收到 Z 商城发出的投诉处理通知后应按时回复处理，若未按时回复处理，则 Z 商城依据先行赔付标准予以处理。

1.3 Z 商城依据标准判定买家申请成立时，Z 商城将会以不同的形式优先退赔给买家，因此产生的费用将由卖家承担，款项自卖家任一结算款或保证金中扣减。

1.4 申请受理时间，自买家签收产品 15 天内可申请先行赔付。产品签收超过 15 天不在先行赔付受理范围内。

2、卖家处理时效：

2.1 回复时效：根据 Z 商城退换货/投诉系统时效要求，卖家收到买家发起的交易纠纷申请后，须在 3 个工作日内给予买家回复（回复内容应包含处理方案及时效等信息）；

2.2 举证时效：申请 Z 商城客服介入处理，需要买卖双方举证后，双方应在 3 个工作日内提供所需证据；

2.3 执行时效：Z 商城依据举证内容及规则进行判责后，需要卖家（或买家）执行的，卖家（或买家）应在 3 个工作日内予以执行；

2.4 如卖家（或买家）未在以上时效内给出有效处理或相应凭证的，则视为卖家（或买家）认可由 Z 商城作为中立方依据本规则予以判断处理及强制执行。

3、退赔形式：

Z 商城判断符合先行赔付的，将在 15 个工作日内将款项优先退款或优先补偿至买家指定银行账户中。

二、各类型投诉优先赔付标准

第一节 订单少件，漏件

1、少件，漏件-是指卖家未按照订单明细和网页商品描述打包发送订单商品，如买家投诉收到的订单商品存在少配件、少赠品、少商品的情形（此情形以下简称“少件”），将按以下方式处理。

1.1 受理条件：

1.1.1 买家当面验货且配送员可提供证明少件，卖家没有其他有效证明的；

1.1.2 买家和卖家沟通，卖家核实少件属实的；

1.2 处理

1.2.1 买家就问题发起投诉或提交交易纠纷单后，卖家须在 3 个工作日内回复核实情况及核实情况。

1.2.1.1 卖家核实商品确实少件，须给出处理方案及处理时效，并按以下方式处理：

A.卖家补发，卖家须在判定少件，漏件后 24 小时内通过快递补发缺少的商品、配件或赠品给买家，并同时通过退换货系统/投诉系统向 Z 商城反馈补发的快递运单号；且快递运单号须在判定少件后 48 小时内有可查询的快递公司揽件跟踪信息（以快递公司系统记录的时间为准）。

B.若无货，无法补发：少件，漏件问题如不影响商品正常使用情况下，买家有权提出少件退款申请，卖家认可 Z 商城可优先退还买家相应金额（少配件和赠品将参照商品详情页标明的价格进行退款）；

C.若因少件，漏件原因买家要求退货退款的，买家需保证产品外包装完好，配件齐全，不影响商家二次销售，卖家确认产品符合退货要求后，买家方可按照退换货流程申请售后事宜。

1.2.1.2 对于卖家超时没有回复有效信息的，默认卖家认可买家投诉情况，判定卖家少件成立，处理意见同 1.2.1.1。

1.2.2 买家收到的商品与达成交易时的订单商品明细存在少配件、少赠品，少商品等情形，且卖家未给买家补发货的，Z 商城将根据《Z 商城商家管理条例》第四十七条一般违规“违背承诺”处理，处罚商家 3 分；若卖家将缺少的配件/赠品/商品等补发给买家，Z 商城将根据《Z 商城商家管理条例》一般违规“缺货管理”处理，处罚商家 1 分。

第二节 超时退/换货

2.超时退换货-买家按照平台处理售后流程以快递的形式退回商品给卖家，并快递运单号显示已签收超 3 个工作日（以快递公司系统内记录的时间为准），但卖家未给出处理结果（电子产品检测时间除外），视卖家为超时退换货。

2.1 处理

2.1.1 不论买家提交退换货/投诉申请时选择的处理方式（退款，退货、换货），如买家进行投诉，Z 商城判定卖家超时退换货成立，优先建议买家做退货处理，Z 商城将在 3 个工作日内将退款付至买家指定银行账户中，先行赔付（实为退款）费用由卖家承担，自卖家任一结算款或保证金中扣减。

2.1.2 退换货/投诉申请选择处理方式为换货情况，若买家不接受退货，要求继续履行换货，卖家有货情况下须为买家换货，如无货无法换货，Z 商城将根据《Z 商城商家管理条例》一般违规“缺货管理”处理，处罚商家 1 分。

第三节 产品质量类

3、产品质量类-卖家对商品材质、成分、品质等信息的描述与买家收到的商品不符，或导致买家无法正常使用的；卖家未对商品瑕疵等信息进行披露或对商品的瑕疵描述与买家收到的商品不相符的，如：商品无法使用、无法开启等。

3.1 受理条件

3.1.1 买家需提供产品官方售后质量检测报告证明商品确实存在质量问题的。

3.2 处理

3.2.1 买家在发起退换货/投诉申请后，卖家须在 3 个工作日内给予回复核实情况。

3.2.1.1 卖家同意为买家办理退换货，卖家须在买家提交退换货申请后 3 个工作日内为买家办理退换货回复处理（超时按照本规则第二节超时退换货处理）。

3.2.1.2 卖家不同意为买家办理退换货，卖家须与买家协商处理方案，卖家须向 Z 商城提供不同意理由及相关证明，若超 3 个工作日仍未达成一致或未提供有效凭证的，Z 商城以中立身份介入判定处理。

3.2.1.3 对于卖家超时没有回复有效信息的，默认卖家认可买家投诉情况，卖家同意按买家的需求，按照自主售后流程为买家办理退货退款处理。

3.2.4Z 商城介入处理后若判定卖家应该承担退货退款或其他售后保障责任，但卖家拒绝承担（卖家退换货/投诉系统申请中有明确表示拒绝承担，或未在 3 个工作日内为买家做相应的售后处理），Z 商城有权优先把卖家售后地址提供给买家，在确认退货快递单号退回卖家售后所在地后，Z 商城有权自卖家任一结算款或保证金中扣减为买家先行赔付，因此而可能产生的损失或额外费用将由卖家自行承担。

第四节 售后运费类

4.1 受理条件

4.1.1 卖家原因导致退换货（如产品质量问题，发错货，少件）的。

4.2 处理

卖家原因导致退换货由卖家承担运费，若买家优先垫付运费寄回卖家，卖家须在处理售后退换货时，为买家处理退还运费，若卖家超时（同超时退换货时效一致）未退运费导致投诉或发起纠纷双方自行协商未果申请 Z 商城介入帮助解决的，Z 商城有权为买家优先退还运费，产生费用自商家保证金中扣除。