

## Z 商城投诉处理规范

因 Z 商城与其它项目服务保障不同，为保障良好的平台环境，特制定以下方案用来解决投诉及商家处罚。

现 Z 商城投诉执行方案规定如下：

### 一、正品行货

#### 1、假冒商品的处理原则

(1) 如果商品属于假冒商品的，Z 商城支持退款，货物 Z 商城不予处理。在客服介入后如果商家能提供有效凭证证明所售商品并非假冒商品，且买家无有效举证的，交易款项将支付给商家。

(2) 如果买家提出商品为假冒商品，且提供有效凭证证实，而商家无有效举证的，Z 商城支持退货退款。

#### 2、假冒商品的举证

如果买家表示收到的商品属于假冒商品，且通过肉眼无法做出判断的，买家应当按照国家规定提供产品检测报告、商业发票等证明文件。Z 商城判定凭证真实有效的，交易做退款处理。

#### 3、假冒商品相关的运费争议

(1) 交易中的运费争议，根据“谁过错，谁承担”的原则处理。

(2) 假冒商品 Z 商城只判定款项归属，货物问题 Z 商城不予处理。若商家需要货物，应自行联系买家取货，来回运费由商家承担。

(3) 买家提出商品为假冒商品，商家无有效举证证明商品非假冒的：

1) 买家有效举证，交易作退款处理，货物 Z 商城不予处理。

2) 买家无有效举证，交易作退货退款处理，来回运费由商家承担。

### 二、物流问题：

#### 1、发货时间

(1) 若商家与买家自行约定发货时间的，商家须在买家付款后按照约定在承诺的时间内发货；

(2) 若商家与买家未约定发货时间的，商家须在买家付款后的 48 小时内进行发货；如遇订单量大会有延迟。

(3) 商家若加入了某些官方活动的，相应发货时间以活动要求的时间为准。

若买家在商家还未发货的时候已经申请了退款，商家想继续发货，商家需先征得买家的同意。

若商家逾期发货，或者未经买家同意在买家申请退款后强行发货的，商家应当追回已经发出的商品并承担相关的运费，但买家已经签收并且确认收货的除外。

#### 2、收货地址

商家应当按照订单约定的收货地址进行发货（商家和买家另行约定新收货地址的则按照新约定收货地址进行发货），同时需要负责把商品送到买家的收货地址。如果商品要买家到指定的地点自提的，请商家在发货之前明确告知买家并征得买家的同意。

### 3、发货物流

（1）如果单笔订单金额大于或等于 399 元，如收货地址在顺丰速运(即顺丰速运（集团）有限公司)所覆盖的派送区域内，商家应根据 Z 商城服务保障体系选择顺丰速递进行货物运送，商家应当按照约定进行委托。如在商家店铺未购买达到 399 元，除商家优惠外，物流费用由买家自己承担。如收货地址不在顺丰速运派送范围内时，将不属于此服务范围内，商家可使用其他快递进行配送。

（2）因电子产品无法走空运，商家多采用陆运的方式。

（3）未经买家明确同意，商家不得使用到付方式（指在委托承运人时不支付运费，而由收货人在收货时向承运人支付运费的运输方式）委托承运人（比如物流公司）发货。

如果商家违反了上述任一要求，商家的买家有权利拒收商品，相应损失需要由商家承担。

### 4、发货问题的处理原则

（1）如商家违反了前述几项要求，导致买家没有收到货、拒签商品或者签收后退回的，提交 Z 商城做退款处理，运费由商家承担。

（2）若买卖双方采用当面交付商品的方式进行交易，平台无法监管，如出现问题需买家与商家自行协商处理。

（3）如商家提供有效凭证证明买家已收到货，且买家未提出其他异议的 Z 商城将把钱款支付给商家。

### 5、发货问题的举证

（1）如买家表示商家没有按照发货时间要求进行发货的，Z 商城将依据快递公司系统内揽件记录的时间信息进行判定。如商家有异议的，请商家按照 Z 商城要求提供相关物流公司公章证明证实您的实际揽件时间。如买家表示商家是在其申请退款后强行发货的，请商家按照 Z 商城要求提供发货前征得买家同意的 QQ 聊天记录给我们，以便 Z 商城核实处理。

（2）如买家表示没有收到货物而商家确实已发货的，请商家按国家规定提供相应物流凭证（比如物流单号等）以及买家已签收货物的凭证（比如买家本人签收底单或买家授权第三方签收的物流公司公章证明等）给我们，以便 Z 商城核实处理。

（3）如买家表示没有同意或者主动要求商家使用到付方式进行发货，而商家确实是征得买家同意或买家主动要求商家采用此类方式发货的，请商家按照国家规定提供与买家约定一致的 QQ 聊天记录给我们，以便 Z 商城核实处理。

## 三、退换货问题：

### 1、退换货地址

（1）买卖双方达成退货或换货协议，或 Z 商城做出退货退款的处理结果后，商家应当在收到 Z 商城处理结果后的 72 小时内或者与买家约定的时间内提供退货地址。如果商家逾期未提供退货地址的，系统会以商家在 Z 商城系统内填写的“默认退货地址”作为退货地址。

（2）如果商家提供的退货地址错误导致买家操作退回商品后无法送达的，需要由商家承担因此产生的运费、商品费用。

### 2、退换货方式

买家根据《中关村在线经销商管理条例》约定或 Z 商城做出的处理结果操作退货时，应当买家与商家自行协商物流模式，Z 商城不予处理。

### 3、退换货问题的处理原则

(1) 如果商家未在规定时间内提供退货地址，或者提供退货地址错误导致买家无法退货或操作退回商品后无法送达的，或者买家根据协议约定操作退货后，商家无正当理由拒绝签收商品的，交易做退款处理，退货运费、商品费用由商家承担。如商家需要取回商品的，应当与买家另行协商或通过其他途径解决，Z 商城不予处理。

(2) 买卖双方达成退货退款协议或 Z 商城做出退货退款处理的交易，商品退回至商家的退货地址后，Z 商城有权退款给买家。

(3) 买卖双方达成换货协议的交易，如商家收到买家退回的商品后逾期未再次发货的，Z 商城有权退款给买家。

(4) 如商家逾期未根据《中关村在线经销商管理条例》约定或 Z 商城规定时间操作退货的，交易做退款处理。交易款项支付给商家后，买家再次要求退货的，应当与商家另行协商或通过其他途径解决，Z 商城不予处理。

(5) 商品在退货过程中损毁的，且商家能提供损毁凭证或商家拒签，Z 商城给商家做交易完成处理。

### 4、退换货问题的举证

(1) 如果买家表示商家提供的退货地址是错误的，Z 商城有权根据退货地址相关信息进行核实，并进行判定。

(2) 如果商家表示未收到退货，Z 商城将要求买家提供相关证明（如快递发货单、签收底单等）进行核实，若确认商品已退回商家的退货地址，而商家依旧未收到的，请发货一方自行联系物流公司处理。

(3) 如果商家在买家拒绝签收商品或签收后对退货商品本身有疑义的（包含非商家寄出商品、商品损坏等情况），请商家提供相关证明文件（如：物流公司公章证明）证实，以便 Z 商城处理。

## 四、运费问题：

### 1、运费问题的处理原则

交易中的运费争议，根据“谁过错，谁承担”的原则处理，但买卖双方协商一致的除外。如果交易存在约定不清的情形，Z 商城无法确定是谁的责任，交易做退货退款处理，发货运费由商家承担，退货运费由买家承担。

#### 约定运费的争议

运费由买家承担的，商家应当按照实际发生的金额向买家收取运费。

(1) 若买家支付的运费高于实际发生的运费的，超出部分做退款处理。

(2) 如果实际发生的运费与商品描述的运费不一致，或者商品描述中对运费做出两个以上的不同描述的，商家应当通过 QQ 向买家进行说明，并征得买家的同意。若未与买家清晰约定而出现争议的，Z 商城以有利于买家的描述进行运费的处理。

#### 发货涉及的运费争议

如果商家违反发货要求，导致买家未收到货、拒绝签收商品或者签收后退回商品的，交易做退款处理，运费需要由商家承担。

#### 签收涉及的运费争议

(1) 买家依据投诉处理规范拒绝签收商品或者退回商品的，交易做退款处理，运费需要由商家承担。

(2) 若商家按照约定发货后, 收货人有收货的义务。收货人无正当理由拒绝签收商品, 且商家能够有效举证证实的, 相关运费损失, 承担方式如下:

商品/场景	商品包邮情况	买家	卖家	Z 商城处理原则	备注
支持“七天无理由退货”服务的商品	包邮	买家需要享受“七天无理由退货”服务/拒收	/	发货运费需要商家承担, 买家只需要承担退货运费	若买家对商家的发货运费价格有异议, 商家需要配合提供相关运费证明(如带有价格的发货底单等有效收费证明)
	非包邮			由买家承担来回运费	
支持退货承诺的商品	包邮	买家可按卖家退货承诺的天数, 享受退货服务/拒收		发货运费需要商家承担, 退货邮费的承担以退货承诺设置的为准	
	非包邮			发货运费及退货运费的承担原则, 以退货承诺设置的为准	

(3) 收货人拒绝签收商品后, 商家应当及时联系承运人取回商品, 若商家怠于取回商品而产生额外的运费、保管费等费用, 则需要由商家自行承担。

(4) 若因买家填写的收货地址和(或)收货人信息不准确, 或者未经商家同意自行要求变更收货地址或收货人信息, 导致商家发货后无法送达的, 运费由买家承担。

### 退换货涉及的运费争议

(1) 买卖双方达成退款协议, 但未就退货运费进行约定的, 需要由商家承担与其发货相同货运方式的运费。

(2) 商品在换货或维修过程中需要寄送且未约定运费承担方式的, 由此产生的运费需由商家承担。

(3) 商家未在规定时间内提供退货地址, 或者提供退货地址错误导致买家无法退货或操作退回商品后无法送达的, 或者买家根据协议约定操作退货后, 商家无正当理由拒绝签收商品的, 交易做退款处理, 退货运费由商家承担。若商家需要取回商品的, 应当与买家另行协商或通过其他途径解决, Z 商城不予处理。

(4) Z 商城争议处理期间, 商家同意退货的, 但买家在未和商家确认的情况下, 使用了到付方式给商家退货, 请商家先支付运费签收货物; 由于买家到付而产生的多余的运费, 可以要求买家承担。

(5) 买家根据协议约定或 Z 商城做出的处理结果操作退货时, 应当使用与发货时相同的运输方式发货。除非得到商家的明确同意, 买家不得使用到付方式支付运费。退货后, 商家有收货的义务。

(6) Z 商城处理争议期间, 商家同意退货或换货, 但就运费的承担提出明确异议的, 买家应当先行退货, 商家签收商品后, 由 Z 商城根据本规范对运费承担做出处理。

### 物流涉及的运费争议

未经买家明确同意, 若商家使用到付方式(指在委托承运人时不支付运费, 而由收货人在收货时向承运人支付运费的运输方式)委托承运人发货的, 买家有权拒绝签收商品; 买家签收商品的, 到付运费超出约定运费的部分由商家承担。

### 商品涉及的运费争议

(1) 如果买家提供有效凭证证实收到商品有问题或是因为商家的某项服务、承诺未履行而导致的退货退款，运费需要由商家承担；

(2) 商家所售商品为问题商品的，买家收到的商品与商家在发布时描述不符的，或商家没有如实披露商品的瑕疵异常或历史维修情况的，交易做退货退款处理，运费由商家承担。

(3) 支持“七天无理由退货”或支持退货承诺的商品

商品/场景	买家	是否包邮	卖家	Z 商城处理原则
支持“七天无理由退货”服务的商品	买家需要享受“七天无理由退货”服务/拒收	包邮	/	发货运费需要商家承担，买家只需要承担退货运费
		非包邮		由买家承担来回运费
支持退货承诺的商品	买家可按卖家退货承诺的天数享受退货服务/拒收	包邮		发货运费需要商家承担，退货邮费的承担以退货承诺设置的为准
		非包邮		发货运费及退货运费的承担原则,以退货承诺设置的为准

## 2、运费问题的举证

如果买卖双方对于运费价格有争议，买卖双方都有义务出具相应运费价格证明（如带有运费价格的发货单等），以 Z 商城核实。

# 五、发票、赠品问题：

## 1、发票

(1) 交易最终退货退款的，买家需将发票一并退回。若未退回，Z 商城将按照实际情况要求买家支付相应金额的发票税点（卖家开具发票税点）给到商家。

(2) 开具发票后，但因商家的原因导致买家未收到发票的，Z 商城支持退货退款，来回运费由商家承担。

## 2、赠品

(1) 如商家的商品描述中注明附送赠品，或未注明附送赠品但商家与买家双方确认一致确实有赠品附送的，交易商品若要退货，买家需要将赠品一并退回；如未退回的，需商家与买家自行协商，Z 商城不予受理。

(2) 如商家的商品描述中注明附送赠品，或未注明附送赠品但商家与买家双方确认一致确认有赠品附送的，交易商品无问题而赠品存在问题，Z 商城只受理赠品问题。针对问题赠品，Z 商城支持换货，买家若选择换赠品的，赠品退回后商家重新给买家补发，邮费由商家承担。

(3) 如商家的商品描述中未注明附送赠品且买卖双方未确认一致有赠品附送的，买家因赠品问题产生的争议，Z 商城不予受理。

## 3、发票、赠品的举证

交易商品退货的，若商家表示买家没有将发票或赠品同时寄回，请商家提供相关快递公司公章证明，证实商家收到的货物存在少发票或赠品的情况；或提供买家承认未退回发票或赠品的 QQ 聊天记录，以便 Z 商城处理相应争议。

#### 4、发票、赠品的运费争议

交易中的运费争议，根据“谁过错，谁承担”的原则处理，但买卖双方协商一致的除外。若 Z 商城判定交易过错在商家，那么来回运费都需要由商家承担。

## 六、争议处理构成

### 1、处理争议的申请条件

争议类型	争议原因	申请处理争议条件
售中争议	商品与描述不符	在付款后，完成退货状态前或在客服未介入前提出退款申请。
	退换货纠纷	
	货不对版（品牌不符）	
	配件缺失	
	商品存在质量问题	
	假冒商品	
	虚拟物品未收到货	
	延迟发货	
	描述不符	
	发票问题	
	拒绝发货	
七天无理由		
售后争议	错误操作、处理结果未接受	可通过“申请售后”打客服电话方式进行售后维权(申请售后的时间也为 15 天-含节假日)。

### 2、处理争议的受理范围

情形	Z 商城
符合 Z 商城处理争议的申请条件的	受理
买卖双方经自行协商达成退款协议但尚未履行，一方或双方反悔，要求客服介入	受理
买家以实际签收超过 15 天的订单，提出退款申请的	不受理
运费由买家承担情况下，约定运费低于实际发生的运费的，不足部分由买卖双方自行协商或通过其他途径解决	处理
线下交易、货到付款交易产生的运费争议	不处理
买卖双方经自行协商达成退款协议并履行完毕，一方或双方反悔产生争议的	不处理
已终止的卖家与买家间的售后争议	不处理

买卖双方实际交易商品与订单显示商品不一致，且提供凭证的，因实际交易商品产生的争议	处理
Z 商城驳回买家退款要求后，买家再次申请	不处理
因商品存在危及人身财产安全的不合理危险，导致买家损失的	不处理
向买家交付的虚拟物品多于约定数量的，卖家需要取回商品	不处理
卖家未在规定时间内提供退货地址，或者提供退货地址错误导致买家无法退货或操作退回商品后无法送达的，或者买家根据《中关村在线经销商管理条例》操作退货后，卖家无正当理由拒绝签收商品的，交易做退款处理，退货运费由卖家承担；卖家需要取回商品的	不处理
买家逾期未根据《中关村在线经销商管理条例》或 Z 商城规定时间操作退货的，交易做完成处理。 交易款项支付给卖家后，买家再次要求退货的	不处理
交易款项或保证金支付后，根据处理结果仍需卖家(或买家)承担责任的	不处理

### 3、处理争议的举证

争议处理过程中，Z 商城有权要求商家或买家提供证明证据，且有权单方判断证据的有效性。

(1) 凭证类型：针对 Z 商城受理的各类型争议所需提供的全部证明文件，以 Z 商城要求的内容为准。

(2) 凭证要求：需要对凭证的真实性、完整性、准确性和及时性负责，并承担违背此要求带来的后果。

(3) 凭证通知：Z 商城处理争议期间，会通过 QQ、电子邮件、短信或电话等方式向买卖双方发送与争议处理相关的提示或通知。