

版本：V1.0

生效日：2020 年 8 月 1 日

一、售后服务条款适用条件

1. 服务对象

本条款适用于已注册易链网站账户的全体用户。

2. 特别提示

本协议所称“您”包含已注册为易链平台（网址：<http://www.yechain.com>）的用户，且用户已取得易链平台“分销商”资格，以及分销商委派的相关人员。

本协议所称“我们”指易链平台网站服务的提供者。

感谢您的信任，为提高我们的服务质量，帮助分销商更好地服务客户，我们特此制定相关售后条款。

据此，我们制定本《售后服务条款》（下称‘本协议’）并提醒您：

1. 如您不同意本协议的，请停止在易链平台注册、停止使用易链平台的服务事宜，否则，视为您同意并接受本协议的相关约定。

2. 本协议适用于易链平台提供的所有产品和服务，均不包括第三方为您提供的服务，如您使用第三方服务的，则遵照第三方的相关约定，易链平台不就第三方提供的服务承担责任。在本协议中约定事项、加粗、下划线等方式显著标识的文字，请您着重阅读。

二、易链平台退换货

1. 因产品质量问题，退货、退款、换货与处理方案

- 1) 非 3C 类产品质量问题或无法使用，您可以在用户签收后 30 天内提出退货退款、或换货申请。
- 2) 3C 类产品到货损坏或无法使用，您可以在用户签收后 30 天内提出退货申请。请在退回的包裹中包含所有配件，如：充电器、数据线、电池等。如果缺少配件或组件或相关说明资料，我们会要求您支付对应费用。3C 数码产品所涵盖的产品目录范围：摄像头、智能数码、数码影音等（仅限主机部分进行退货）。
- 3) 部分退款：易链平台通过分销商提交的证据进行分析后，如确认产品经分销商自行/当地修复后可直接继续正常使用的，则易链平台可退还合计最高不超过分销商采购价格 30% 的货款，分销商客户同意继续保留并使用、销售该产品。
- 4) 寄配件更换：易链平台通过分销商提交的证据进行分析后，如确认该产品更换配件后仍可继续正常使用，易链平台愿意给分销商客户免费重寄配件。
- 5) 全额退款：如产品存在问题符合易链平台规定可以办理退款的，则易链平台愿意直接给分销商退款，分销商应提醒客户继续采取必要措施完好保留向分销商/易链平台采购产品的相关证明资料、该产品，以便易链平台在必要时需要取回该产品。
- 6) 在运输过程中，产品出现些许刮痕瑕疵，瑕疵面积不超过 10% 的产品，可按“部分退款”方案处理。

2. 产品描述不符（所提供的广告或产品参数有问题）：退货、退款、换货与处理方案。

- 1) 易链平台公布的产品主图、详情页及文字描述与实物存在细微差异，无夸大产品功能、无错误描述，属于正常产品更新换代交替期，易链平台不承担责任。如分销商自行销售时，修改产品参数、功能描述，夸大产品功能、错误描述的，上述责任由分销商或其他相应方承担，易链平台不承担责任。
- 2) 易链平台公布的产品主图、详情页及文字描述与实物存在较大差异，错误描述，易

链平台愿意退还合计最高不超过分销商采购价格 30%的货款，分销商客户同意继续保留并使用、销售该产品。

- 3) 易链平台公布的产品主图、详情页及文字描述与实物存在较大差异，错误描述，导致用户不接受的，易链平台愿意给分销商客户免费提供返回标签（Return Label），分销商应在收到后将返回标签（Return Label）3 个工作日内发送给分销商客户，待易链平台仓库收到分销商客户退货后，且经易链平台确认后，全额退款。

注：因拍摄设备、光线、显示器等原因均会产生色差，故色差问题不属于商品质量问题；如因大件商品测量标准不一致导致的尺寸问题，在 3cm 范围内尺寸误差则不算商品质量问题。

3. 关于无理由退货问题

- 1、易链平台支持 7 天无理由退货：

客户个人原因，不想要/买错此产品，对收到的产品不满意（产品与挂单描述吻合的前提下，客户对收到产品的尺寸大小、材质、颜色等不满意），客户买错或分销商操作失误导致下单错误（非产品原因），易链平台不承担退回运费且不支持运费到付，客户自行退货，同时易链平台将扣除产品寄出时的运费和产品上架费（参见第 4 条退货运费问题）。

- 2、若终端买家通过跨境平台自动退货：

- 1) 所有的客户问题终端客户联系分销商，分销商请第一时间和易链平台客服沟通，退货之后请务必告知客服退货原因及退货物流跟踪号，以便可以在仓库建立退件单，并通知仓库收货，若没有提前将以上信息提供给客服，导致包裹丢件，则无法处理退货。

- 2) 如果终端买家未联系分销商，而自行安排退回的，分销商需在 5 个自然日内确认并给易链平台提供跟踪号码，以便易链平台做好仓库退货登记。

- 3) 若客户自行退回，无法提供跟踪号，且 2 个自然日内还未告知的，易链平台不予处理。

4. 退货运费问题

- 1) 如因产品质量问题导致退货，且在售后有效期内（用户签收后的 30 天），退货运费由易链平台承担；

退货费用计算=运费+重新上架费

退款=产品金额-退货费用

上述费用具体以易链平台提供为准。

- 2) 以上应由分销商/客户在售后期限内（用户签收后 30 天内）反馈问题，若超出有效期未反馈，则该产品已过售后服务时限，则不处理售后相关事宜。

三、3C 产品保修政策

- 1) 3C 商品自购买之日起享有一年免费保修。

- 2) 客户须支付相应退回商品的来回运费。

- 3) 对以下情况不予免费保修：超出一年保修期；买家损坏/误用了商品。

四、售后服务需提供证据支持

提供对应证据，证据接受范围：聊天软件记录、邮件往来截图、其它易链平台承认的付款方式的退款截图、证明订单问题的照片、视频（需持续动态的视频才能显示问题的产品）等。

仅提供客户纠纷退款截图，且不能证明一定是易链平台销售的产品问题，易链平台不提供售后服务。

还需提供以下信息：

(1) 客户收到产品出现质量问题：

订单号；
具体问题描述；
客户英文原话；
产品有问题的图片或视频；
客户要求；
易链平台要求的其他信息。

(2) 物流问题未收到货：

订单号；
物流方式+物流单号；
产品 SKU；
客户要求；
易链平台要求的其他信息。

五、售后服务退货流程

我们将尽最大努力，将运送给客户的产品处于最佳状态。

如果您收到的产品本身有缺陷，请按照如下步骤进行：

1) 联络易链平台在线客服或者依据易链平台售后要求提交退货申请，并详细描述问题提供缺陷产品照片或视频；

2) 退货申请得到易链平台客服同意后，依据易链平台指定收货地址及联系方式，请及时寄回商品，退货的包裹中应包含所有的原包装以及配件、说明资料、并用纸片记录退回商品信息，以便易链平台收货后确认相关退货；

3) 邮件或者通过在线告知客服退货包裹的追踪编号/网址和退款运费以及运送收据的截屏；

4) 我们会在收到您的包裹后的 3-7 天内进行退款处理，退款成功后，您将收到一封确认邮件。

5) 因大件家具物流成本极高，如出现零部件质量问题，优先以换件、补件为主（以供应商赔付标准为准）玻璃制品和易损制品局部损坏，可由易链平台直接补寄，无须全部退回。

(收到分销商提供的商品信息后，客服会在工作日 24 小时内给与答复。)

6) 关于退单截单的处理说明：分销商退单后，易链平台会第一时间发起截单，但因时效性问题或网络问题或其他非易链平台原因导致出现截单失败，则需要分销商通知客户拒收，待易链平台确认收到退货后，给与退款处理。

就消费者的退/换货需求，其他第三方无权代表易链平台作出任何答复，请消费者联系易链平台客服协商处理。

六、订单少发、错发、运输破损或配件问题的处理

1、产品配件问题：指产品不完整，配件破损、配件失灵或配件缺失或者说明书有问题。待我们审核客户所提供证据，如客户能当地自行解决的，根据其处理费用进行判断选择，若处理费低于产品成本价，可根据处理费退款；

客户不能自行解决的，或其当地处理费用高于产品成本价，我们可补发正常能使用配件，或客户退货后我们退款。

以上可根据订单金额处理。

2、订单少发、错发：以订单金额为准处理；

1) 少发：核实包裹出库重量，确认为少发，具体售后解决方案以易链平台客服与客户沟通结果为准。

2) 错发：提供订单 SKU 与客户收到的包装 SKU 图片，有误则确认错发，具体售后解决方案以易链平台客服与客户沟通结果为准。

3) 运输破损、包装破损：如不影响产品使用的不处理售后问题。

4) 产品破损：如不影响产品使用和产品瑕疵/破损率不超过 10%（可按“部分退款”方案处理）。

七、物流丢包与未收到货问题

物流运输丢失或延迟的问题。

1) 由易链平台自营仓发货的情况下：根据物流官网信息显示该包裹无任何扫描记录，易链平台愿意直接为分销商客户重发或退款。

2) 由易链平台自营仓发货的情况下：根据物流官网信息显示该包裹中途丢失，易链平台需向物流公司提交追踪索赔，分销商客户需等待 10 个工作日。如物流公司重新追踪回此包裹，分销商客户将正常获得包裹；如物流公司确认该包裹已丢失，易链平台免费为分销商客户重发或者全额退款。

3) 由第三方发货的情况下：根据物流官网信息显示该包裹无任何扫描记录，分销商需按照易链平台提供的标准索赔进行资料填写，易链平台在提交标准索赔后，免费为分销商客户提供重发或者全额退款。

4) 由第三方发货的情况下：根据物流官网信息显示该包裹中途丢失，分销商需按照易链平台提供的代客索赔进行资料填写，易链平台在收到分销商提交的代客索赔后，免费为分销商客户提供重发或者全额退款。

5) 未有上网信息更新，物流信息异常：超过 15 天以上物流无更新，提交订单号核查物流情况，售后期限 30-45 天未收到货，给予退货处理。

6) 未收到货问题：

(1) 物流显示已签收的订单，分销商联系物流处理，易链平台提供帮助，逾期不处理导致退件或者包裹销毁，不处理售后。

(2) 未签收的：易链平台核实物流信息后，根据具体情况进行赔付或重新补发。

(3) 投递失败：已通知过分销商的，逾期不处理导致退件或者包裹销毁，不处理售后

(4) 平邮不处理丢包问题：平邮物流不开查。

以上产生的物流问题导致退件，若货物运输方或货物运输代理退回仓库，等待仓库收到退件后会将通知客户处理退款，由于物流问题导致包裹丢失的，则不处理售后，需要客户自己联系物流公司进行索赔。

八、线上物流

部分商品收取尾程费用，具体请参照易链平台关于商品运费公式计算。

尾程费用指：【商品存放仓库配送到消费者手上所产生的物流费用】

九、易链平台免责声明

因客户填写错误地址信息，导致发错的；

因客户提供不了证明证据，且不愿退货进行检验的；

因客户要求补寄、重寄或退货、退款是逾期提交的；

因不可抗力、当地政府政策导致的；

如有疑问，请联系易链平台客服。