

国家电网公司电子商城

买家申请退款后的超时处理实施细则

第一章 概述

第一条 客户申请退款后，依以下情况分别处理：

（一） 商户如拒绝退款，客户有权进行3种操作：修改退款申请单、要求商城介入或确认收货。客户在商户拒绝退款后七天内未进行以上3种操作的，则退款流程关闭，交易正常进行；

（二） 商户如同意退款，且不要求客户退货的，商城退款给客户；

（三） 商户如同意退款且要求客户退货的，则按以下情形处理：

1、客户未在七天内点击退货的，退款流程关闭，交易正常进行；

2、客户在七天内点击退货，且商户确认收货的，商城退款给客户；

3、客户在七天内点击退货，通过快递、EMS退货十天内，商户未确认收货的，商城退款给客户；

第二章 规则说明

第二条 规则中“7天”的定义标准

经不完全统计，商户处理客户提出的退款申请的时效通常是五天（120小时）。考虑到客户的实际情况，给客户相对较长的时间，即7天处理退款、退货事宜。

第三条 “商城介入”后，停止超时退款或超时打款

“商城介入”处理后，会自动停止超时。但是如果处理期间，双方自行达成处理方案，并进行操作使得退换货状态发生改变，这时，系统会认为买卖双方重新启动退换货流程，退换货超时又会被启动，并继续之前的剩余超时时间。