

国家电网公司电子商城

无理由退换货纠纷处理实施细则

第一章 概述

第一条 客户申请退货时退货原因选择为“7天无理由退换货”，参加无理由退换货服务的商户（电动汽车、电动汽车试驾服务、充电桩服务、机票、火车票、酒店等商旅服务除外）对符合无理由退换货的申请不得拒绝；买卖双方可协商退款，如有争议的，双方都可选择商城客服处理。

第二章 商户义务

第二条 按照《商户入驻协议》中客户权益保障服务条款的相关规定，除以下特殊商品外，商户需按照国家相关法律规定履行“7天无理由退换货”的义务，且必须提供“无理由退换货”的售后服务，并严格遵守本实施细则。

- （一）商旅票务品类商品；
- （二）电动汽车；
- （三）充电桩服务；
- （四）服务类商品。

第三条 当商城使用商户保证金或商户支付账户金额强制商户履行其“7天无理由退换货”服务承诺，即视为商户违规。

商城有权给予商户相应处罚，对商户有立即终止《商城注册协议》的权利，停止提供相应的服务。

第四条 如客户提出“7天无理由退换货”的申请是针对客户已收到货的交易，（以客户在退款协议中选择“退货/换货需要退货”为准，非“仅退款”），商户必须做好售后服务，履行退换货的义务；在商户拒绝履行“无理由退换货”承诺的情况下，商城有完全的权利按照《商户入驻协议》的约定代替商户处理售后纠纷。

第五条 如客户提出“7天无理由退换货”的申请是针对客户已点击“交易完成”且付款完毕后的交易，在商户拒绝履行“7天无理由退换货”的承诺的情况下，商城有完全的权利依其独立判断使用商户保证金或商户支付账户金额强制商户履行“7天无理由退换货”的承诺，如商城使用商户的保证金强制履行“7天无理由退换货”的，商户须在商城规定的时间内补足保证金。

第六条 经商城核查，确认商户提供的商品或服务存在欺诈行为的，商城有权按照客户的要求增加赔偿其遭受的损失，增加赔偿的金额为客户购买商品的实际成交金额或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，按五百元计算。法律另有规定的，依照其规定。

第三章 申请商城介入

第七条 “7天无理由退换货”的时间计算为：自客户在签收商品之日起（以物流签收时间为准）推算7天。在此时间内，客户要求商户提供“7天无理由退换货”服务而被商户拒绝，或无法联系到该商户，或商户中断其经营或服务，则客户可以申请“商城介入”处理有关争议。

第八条 双方因“7天无理由退换货”服务相关事宜产生争议或纠纷的，双方均可以申请“商城介入”处理，并同时承诺遵守商城的处理决定。

第九条 在收到交易双方因“7天无理由退换货”要求“商城介入”的申请后，商城有权根据情况要求交易双方提供必要证明，并确认及判定处理方案。

第十条 商城非专业司法机关，仅以普通或非专业人员的知识水平标准对双方争议进行认定和处理，对处理结果不承担任何责任。

第十一条 当商城根据相关规范判定客户“7天无理由退换货”申请成立，而商户拒绝赔付的，则商城有权自商户保证金中扣除或自商户的支付账户直接扣除相应金额款项赔付给客户。