7天无理由退换货规则

**生效时间：2024年8月1日**

# 一、服务定义

“7天无理由退货服务”是指消费者在购买带有“7天无理由退货”服务标识的商品后，自消费者签收商品之日起7个自然日内，若产生退货意向且商品符合完好标准的，可向商家申请7天无理由退货申请，（自物流显示签收商品的次日零时起计算，满168小时为七天）商家须在规定时效内，依法依约向消费者提供“7天无理由退货”的售后保障服务。

# 二、服务要求

2.1若消费者申请7天无理由退货，商家收到退货申请后应当在星火云购规定时间内向消费者提供真实有效的退货信息，包含但不限于退货地址、联系方式等。

2.2商家在收到消费者退回的商品后，应在星火云购规定的时间内完成退款，若买卖双方对退货时间另有约定的，从其约定。

2.3服务全流程处理时效以[《星火云购售后服务管理规则》](https://rule.jd.com/rule/ruleDetail.action?ruleId=2595&type=0&btype=1" \t "https://rule.jd.com/rule/_blank)为准。

# 三、退货规范

## 3.1发起条件

3.1.1消费者可对支持“7天无理由退货”并符合完好标准的商品发起“7天无理由退货”申请。

3.1.2选择无理由退货的消费者应当自收到商品之日起7天内向商家发出退货的申请(7天期间自物流显示签收商品的次日零时开始计算，满168小时为7天)。

3.1.3商品申请7天无理由退货时，消费者退回的商品应当完好。若有配件、赠品、消费者退货时应当确保商品及赠品完好并将商品本身、配件及赠品一并退回。

## 3.2运费说明

3.2.1“7天无理由退货”商品由消费者自行承担商品返回商家的运费；若消费者与商家另行约定，则以双方约定为准。

3.2.2若消费者存在滥用消费者权利行为，商家商品配送至消费者，以及商品返回商家的所有运费均由消费者承担。

# 四、退货分类

具体商品是否支持“7天无理由退货”以商品详情页温馨提示标签展示为准。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分类** | **类型** | **商品举例** |
| 不适用7天无理由退货 | 定制类、定做类商品 | 个性定制商品、设计服务等 |
| 鲜活易腐类商品 | 鲜花绿植、新鲜水果、蔬菜蛋品、精选肉类、海鲜水产、冷冻饮食、活体动物等 |
| 在线下载或消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品 | 电子书、游戏软件等 |
| 交付的报纸、期刊 | 期刊杂志等 |
| 服务类 | 教育培训、装修设计/施工/监理、生活缴费、生活服务、医疗服务等 |
| 拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品 | 食品、酒水、内裤、短袜/ 打底袜/丝袜/美腿袜、塑身裤、塑身连体衣、乳贴、插片/胸垫、计生用品等贴身用品等 |
| 一经激活或试用后价值贬损较大的商品 | 智能设备（如 VR 头盔等）、商用厨具、工业 品、办公耗材、黄金、铂金、电动车整车等 |
| 其他根据商品性质并在消费者购买时确认不宜退货的商品 | 销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品 |
| 支持7天无理由退货 | 除上述类型外的其他商品 | 服饰、鞋帽、箱包、玩具等 |

注：针对上述不适用7天无理由退货的商品，商家可根据自身经营情况和需求选择不适用或适用。

# 五、退货标签类型及说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 商品详情 | 说明 | 举例说明 |
| 不支持7天无理由退货 | 商品不支持7天无理由退货 | 如生鲜商品等 |
| 支持7天无理由退货 | 商品支持签收后7天内在商品完好的情况下，由于消费者主观原因申请退货 | 如服饰、鞋靴、运动鞋服、童装童鞋等 |
| 支持7天无理由退货（一次性包装破损不支持） | 商品支持签收后7天内，由于消费者主观原因申请退货，但一次性包装已破损，不适用7天无理由退货 | 如美妆、口罩、个护清洁、母婴、食品类等 |
| 支持7天无理由退货（安装后不支持） | 商品支持签收后7天内，由于消费者主观原因申请退货，但商品已安装，不适用7天无理由退货 | 如健身车、踏步机、挂装空调、油烟机、热水器等需要安装的商品 |
| 支持7天无理由退货（激活后不支持） | 商品支持签收后7天内，由于消费者主观原因申请退货，但商品已激活，不适用7天无理由退货 | 如笔记本、台式机、手机、PS4等有激活限制的商品 |
| 支持7天无理由退货（使用后不支持） | 商品支持签收后7天内，由于消费者主观原因申请退货，但商品已使用，不适用7天无理由退货 | 如刻录碟片、墨盒、色带、硒鼓、汽车香水、腕表、眼镜等 |
| 支持7天无理由退货（防伪签、密封条损毁不支持） | 商品签收后7天内由于消费者主观原因申请退货，但商品封签、防伪签、密封条损毁，不适用七天无理由退货 | 如茗茶、美妆、手机 |

# 六、商品完好标准

## 6.1通用标准

商品完好指商品能够保持原有的品质和功能，商品本身、配（附）件（包含商标吊牌、使用说明书等）、商标标识等齐全。消费者基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，视为商品不完好。

### **6.1.1功能完好**

消费者应确保退回的商品保持原有的品质和功能完好。消费者基于查验商品的品质、功能，而必须打开商品包装或调试的，不影响商品被视为完好；对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，将视为商品不完好。如商家对功能完好有特殊规定，建议商家明确指出因使用后、激活后造成商品不完好的具体阶段或场景。

### **6.1.2附件完好**

消费者应确保退回的商品和相关配（附）件（如吊牌、说明书、三包卡等）齐全，并保持原有品质/功能，未受损/受污/刮开防伪/激活（授权）等情形，无外观/系统记录/数据使用痕迹。

### **6.1.3一般商品外包装完好**

包装完整是指包装未缺失，包装整体结构完整。在包装运输或拆卸过程中产生的难以避免的形态变化，如适度的变形、污渍、局部破损等，不认定其影响商品包装完整。

（1）部分商品因包装特殊性，7天无理由退货需要提供商品原包装，且包装需保持完整，比如电子产品、家电类商品、灯具类商品、或包装价值较高的商品（如手表、金银、珠宝首饰、贵重礼品）等，（原包装是指生产厂商最小销售单元包装，不含销售商或物流服务商自行二次封装的包装），且需保持原包装完整。

（2）食品（含保健食品）、化妆品、个人护理用品、医疗器械、计生用品、成人用品、图书、婴儿尿片、音像制品外包装有一次性密封的，若破损不支持7天无理由退货。“密封”系指：商品包装被生产厂商加以了封条（签）或整体塑（密）封的包装措施。

（3）若商品包装客观上确有防伪性、唯一性、收藏纪念价值等特殊附加价值的，如数码、个护、智能设备等类目，商家须在合理范围内对商品特定的包装保护进行显著提示，经商家显著提示后，若商品包装损坏造成价值贬损或功能丧失的，可认定其商品价值贬损较大。若商家未经事前显著明示提出包装保护要求或商品包装并不具备上述特殊性的，则依照一般商品包装的完整标准处理。

如何做到“显著提示”：商家采用醒目的方式提示消费者应当注意特殊商品包装的保护要求，如明确指出造成商品包装不完好的具体包装层，具体方式包括但不限于如下方式：

A.在商品描述页面作出提示；

B.在消费者购买前通过咚咚告知与消费者达成一致；

C.在商品包裹内进行醒目提醒。

（4）赠品遗失或破损、发票遗失不影响商品退货。赠品破损或遗失可按赠品价值自交易货款中扣除相应价款，客户遗失发票由客户承担相应税款。

## 6.2商品退货完好标准表

|  |  |
| --- | --- |
| 商品分类 | 举例说明 |
| 音乐、教育音像、影视 | 教育音像、 书籍杂志类（若有）一次性密封外包装未拆封。 |
| 电脑整机、打印机、多功能一体机 | 已激活的windows系统或office主机不适用7天无理由退货； |
| 多功能一体机、打印机机通电后，不适用7天无理由退货。 |
| 手机 | 未破损、未激活、进网许可证未损坏。 |
| 图书 | （若有）一次性密封外包装破损不适用7天无理由退货。如果商品无一次性密封外包装的，不适用7天无理由退货。 |
| 商品有折痕、水渍、污损、字迹、阅读痕迹不适用7天无理由退货。 |
| 厨房电器 | 1.厨房大电洗碗机、热水器、油烟机、消毒柜、壁挂式、嵌入式、集成式商品安装后不适用于7天无理由退货； |
| 2.厨房小电类与人体接触后易影响人身安全或者健康的商品，若有使用痕迹不适用7天无理由退货。 |
| 大家电 | 1.空调、洗衣机、烘干机、冰洗套装商品安装后不适用7天无理由退货； |
| 2.内衣/裤清洗机、酒柜、冷柜使用后不适用7天无理由退货。 |
| 个护健康 | 剃须刀、电动牙刷、美容器、剃/脱毛器、电动牙刷头、冲牙器、电动鼻毛修剪器等与肌肤接触后易影响人身安全或者生命健康的商品，一次性密封外包装破损的，不适用7天无理由退货。 |
| 生活电器 | 净（滤）水设备过水后不适用7天无理由退货。 |
| 厨具 | 一次性餐具包装破损后不支持7天无理由退货。 |
| 家居家纺 | 1.净化除味、一次性毛巾、浴巾类商品若有一次性密封外包装破损后不适用7天无理由退货；如果商品无一次性密封外包装的，不适用7天无理由退货； |
| 2.香薰蜡烛类商品若有使用痕迹不适用7天无理由退货； |
| 汽车用品 | 维修保养类、清洁美容类、轮胎、轮毂等商品不适用7天无理由退货 |
| 服饰、鞋靴、运动鞋服、童装童鞋、奢侈品、腕表、眼镜 | 商品有显著穿戴、洗涤、污损、划痕不适用7天无理由退货。 |
| 商品有商标标识、防伪或防盗或防损扣/标/贴拆除不适用7天无理由退货 |
| 内衣/家居服 | 内裤、短袜/打底袜/丝袜/美腿袜、塑身裤、塑身连体衣、乳贴、插片/胸垫等商品不支持7天无理由退货服务。 |
| 箱包皮具 | 商品有显著使用痕迹，磨损/划痕不适用7天无理由退货。 |
| 母婴 | 尿裤湿巾类商品外包装破损后不适用7天无理由退货。 |
| 珠宝首饰 | 1. 黄金、铂金、K金、投资金银、玉石原石等不适用7天无理由退货； |
| 2. 相关鉴定证书不完整、或有显著污染痕不适用7天无理由退货； |
| 3.  价格标签牌不完整不适用7天无理由退货。 |
| 洗护清洁剂/卫生巾/纸/香薰 | 洗护类（若有）商品一次性密封包装未拆封； |
| 美发护发/假发 | 美发护发类（若有）商品一次性密封包装未拆封； |
| 美容护肤/美体/精油 | （若有）商品一次性密封包装未拆封； |
| 彩妆/香水/美妆工具 | （若有）商品一次性密封包装未拆封； |
| 智能设备 | 1.  进网许可证损坏（毁）不适用7天无理由退货； |
| 2.  智能眼镜/VR设备/头盔类商品使用或者激活后不适用7天无理由退货。 |
| 食品饮料 | （若有）一次性密封外包装破损，不适用7天无理由退货； |
| 如果商品无一次性密封外包装的，不适用7天无理由退货。 |
| 宠物/宠物食品及用品 | （若有）一次性密封外包装破损不适用7天无理由退货； |
| 如果商品无一次性密封外包装的，不适用7天无理由退货。 |

# 七、争议处理

若商家拒绝向消费者提供7天无理由退货服务，进而导致消费者向星火云购投诉时，商家需向星火云购提供拒绝服务的原因及举证材料，如：消费者寄回商品不完好证明、超出7无无理由退货时效证明或商品不支持7天无理由退货的证明。若商家超时未举证，星火云购有权根据法律法规、双方协议约定以及《星火云购商家处理规则》等相关规则做出相应处理。

# 八、附则

8.1星火云购商家的行为，发生在本规则生效之日以前的，适用当时的规则。发生在本规则生效之日以后的，适用本规则。

8.2星火云购可根据运营情况随时调整本规则并以公告的形式向商家公示。

8.3商家应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有约定的，适用于本规则。本规则尚无约定的，星火云购有权酌情处理。但星火云购对商家的处理不免除其应承担的法律责任。商家在星火云购的任何行为，应同时遵守与星火云购及其关联公司签订的各项协议。

8.4本规则于2024年8月1日生效。