

# e 家银商城七天无理由退货细则

发布日期：2023 年 2 月 22 日

生效日期：2023 年 2 月 29 日

**第一条** 根据《消费者权益保护法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》等相关法规规定，为保护 e 家银商城（以下简称商城）用户（以下简称用户）合法权益，特制定本细则。

**第二条** 本细则适用于用户以其个人名义在商城购买服务或商品并支付费用的情形。非个人购买（包括福利专区、积分专区、集采专区、企业与个人混合支付的情形等）的，商户可自愿选择是否支持七天无理由退货，商户自愿提供七天无理由退货服务的，按照本细则执行。

**第三条** 七天无理由退货，是指商城商户（以下简称商户）承诺当用户购买其店铺内带有“七天无理由退货”标识的商品后，自用户签收商品次日起七个自然日内可以无理由要求退货，商户应提供七天无理由退货的售后服务。

**第四条** 七天期间自用户签收商品的次日零时起开始计算。

**第五条** 七天无理由退货适用情形见下表，对于不适用七天无理由退货的商品和可以不适用七天无理由退货的商品，商户可以根据实际情况选择不适用或适用七天无理由退货。

具体商品是否支持七天无理由退货，以商品详情页面的标识为准：

分类	商品类型	举例
不适用七天无理由退货	定制类、定做类商品	个性定制、设计服务、合约机等
	鲜活易腐类商品	鲜花绿植、水产肉类、新鲜蔬果、鲜牛奶、活体类等
	在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品	充值点卡、加油卡、网游、话费、数字阅读、网络服务、电子凭证等
	交付的报纸、期刊	期刊杂志等
	服务类商品	本地服务、教育培训、装修设计/施工/监理、家政服务等
可以不适用七天无理由退货	拆封后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
	一经激活或者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
	临近保质期/有瑕疵的商品	/
必须适用七天无理由退货	除上述类型外的其他商品	服饰、鞋帽、箱包、玩具、宠物用品（除药品）等

第六条 商品详情页“七天无理由退货”标识类型如下（下表为部分举例，商户可在法律允许的范围内根据实际情况标识支持或不支持七天无理由退货的具体情形）：

商品详情页七天无理由退货标识分类	说明	商品举例说明
不支持七天无理由退货	商品不支持七天无理由退货	生鲜商品等
支持七天无理由退货	商品支持签收后的七天内，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、鞋靴等，无穿着痕迹，无洗涤、无损、吊牌未摘等
支持七天无理由（一次性包装破损不支持）	商品支持签收后七天内由于消费者主观原因申请退货，但商品一次性包装已破	如美妆、个护清洁、母婴、手机类等商品，商品一次性塑封膜完好

	损的不适用七天无理由退货	(若有)、密封包装完好(若有)、商品瓶盖未打开、包装盒未破损等
支持七天无理由退货(安装后不支持)	商品支持签收后七天内由于消费者主观原因申请退货,但商品已安装的不适用七天无理由退货	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等
支持七天无理由退货(激活后不支持)	商品支持签收后七天内由于消费者主观原因申请退货,但商品已激活的不适用七天无理由退货	如笔记本、台式机、手机、PS4有激活限制的商品等
支持七天无理由退货(使用后不支持)	商品支持签收后七天内由于消费者主观原因申请退货,但商品已使用的不适用七天无理由退货	如汽车洗车机、电子熏香、汽车香水等

第七条 用户退回的商品应当完好。商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的,视为商品完好。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。商品完好的具体标准如下:

商品分类	通用型完好标准	特殊完好标准
音乐、教育音响、影视	1. 用户应当确保退回商品和相关配(附)件(如吊牌、说明书、三包卡、入网卡等)齐全,并保持原有品质、功能,无受损、受污、刮开防伪、产生激活(授权)等情形,无难以恢复原状的外观类使用痕迹和不合理的个人数据使用痕迹。 2. 部分商品外包装具有一定特殊功能或一定价值,商户需事先向用户显著明示退回时外包装的特殊要求,若商户未事先向消费者明示,将按普通外包装的完整标准处理。	一次性密封包装未破损(若有)。
电脑整机、办公用品		1. windows 系统或 office 主机未激活。 2. 多功能一体机、打印机未通电。
手机		1. 一次性塑(密)封包装未破损。 2. 未激活。 3. 进网许可证未损坏。
图书		1. 一次性密封包装未破损(若有)。 2. 商品无折痕、水渍、污损、字迹、阅读痕迹。
厨房电器		洗碗机、燃气灶、热水器、油烟机等商品未安装,具体

	3. 赠品遗失或破损、发票遗失不影响商品退货。赠品破损或遗失作折价处理，发票遗失由用户承担相应税款。	以商品详情页展示为准。
大家电		挂装空调、洗衣机等商品未安装，具体以商品详情页展示为准。
个护健康	4. 化妆品、个人护理用品、图书、婴儿尿片、音像制品等外包装被一次性密封的，不得破损。	洁面仪、剃须刀、美容器、理发器、剃/脱毛器等因与肌肤接触后易影响人身安全或者生命健康的商品未破损。
生活电器	“密封”是指：商品外包装被生产厂商加以封条	净（滤）水设备未过水。
家居家纺、运动户外	（签）或整体塑（密）封的包装措施。	健身训练、骑行运动类商品未安装。
礼品箱包		1. 商品无显著使用痕迹，无磨损/划痕。 2. 含有棉芯的打火机类商品未注油使用。 3. 打火轮、火石无明显磨损。
汽车用品		维修保养类、清洁美容类、轮胎、轮毂等商品不适用七天无理由退货。
服饰、鞋靴		商品无显著穿戴、洗涤、破损、沾染化妆品（如沾染口红）等痕迹，商标吊牌齐全。
母婴类		纸尿裤、湿巾、吸奶器、牙胶安抚、奶嘴奶瓶、防溢乳垫类商品包装未破损（若有）。
珠宝首饰		1. 相关鉴定证书完整且无显著污染痕。 2. 价格标签牌完整。
彩妆/香水/美妆工具		美妆类、个护清洁类商品塑封膜完好（若有）、密封包装完好（若有）、商品瓶盖未打开、包装盒未破损。
美容护肤/美体/精油		
美发护发		
智能设备		1. 进网许可证未损坏（毁）。 2. 智能眼镜/VR 头盔类商品不适用七天无理由退货。

第八条 如因七天无理由退货产生纠纷需商城介入的，商户应说明拒绝退货的原因并提供相关证据。如商户未在商城要求的期限内说明或提供有效证据，商城有权按照相关法规及本细则处理。

第九条 本细则未明确的事项，按照相关法规规定处理。