

주요 쇼핑몰 반품/환불절차(중국)

【Taobao】

□ 환불신청 가능한 경우

- 구매자가 대금을 지불 완료한 후 판매자가 제품을 발송하지 않은 경우
- 상품이 제시된 상품 정보와 상이 하거나 품질 문제가 있는 경우
- 판매자는 물건을 발송했다고 되어 있지만 수령하지 못한 경우
- 반품하는 상태가 재판매에 영향을 주지 않는다는 전제하에, 제품 수령 뒤 개인적인 이유로 교환 또는 반품을 원해서, 판매자와 협의가 되었을 때

□ 판매자에 대한 불만 신고 방법

- 신고 가능 시점 : 구매자 결제 후 환불신청한 뒤 주문상태가 【交易关闭】 (거래종료)가 된 후 0~ 15일.
- 불만사항신고원인
 1. 제시된 금액으로 거래가 이루어 지지 않았을 때 : 판매자가 거래시 제시한 상품가격의 혜택이나 할인을 제공하지 않았을 때
 2. 약속한 시간에 배송이 이루어지지 않았을 때 : 구매자가 상품대금을 결제한 후, 판매자는 약속한 시간 내에 배송을 하지 않음(시간을 정하지 않은 경우 구매자 결제 후 판매자는 72시간내에 물건을 발송해야함)
 3. 신용카드 결제를 판매자의 거절했을 때
 4. 【支付宝】 (zhi fu bao-알리페이)거래과정을 위반했을 때

절차: 【我的淘宝】 (마이페이지)→ 【已买到的宝贝】 (주문완료상품)에서 해당주문거래내역선택→ 【投诉卖家】 (판매자불만신고)→휴대폰번호입력 및 자세한 불만사항신고내용기재→신청

□ 주문내역 상태에 따른 환불신청 절차

주문내역상태	환불 신청방법	판매자 환불동의	판매자 환불거절	환불신청취소 (판매자와 협의필요)
【买家已付款】 (지불완료)	【我的淘宝】 (마이페이지) - 【已买到的宝贝】 (주문완료상품) 중 해당내역선택 - 【退款/退货】 (환불/반품) 또는	환불신청 후 48시간이내 처리 (판매자 응답이 없어도 자동처리)	판매자가 이미 제품 발송을 한 경우 - 【退款/退货】 (환불/반품)신청 후 판매자와 연락	【我的淘宝】 (마이페이지) - 【已买到的宝贝】 (주문완료상품) - 【退款管理】 (환불관리) - 【撤销退款】 (환불취소)

	【仅退款】(환불만) 중 선택			
【卖家已发货】 (판매자의 물건 발송)	<p>【交易成功】(거래 성공) 후 10일 이내 신청가능</p> <p>【我的淘宝】(마이페이지)</p> <p>- 【已买到的宝贝】(주문완료상품) 중 해당내역선택</p> <p>- 【退款/退货】(환불/반품) -유형 및 환불신청사유기재</p>	신청 후 5일 이내 자동처리 또는 반품진행 (구매자는 수령한 물건이 있으면 반품진행)	<p>판매자가 거절할 경우</p> <p>- 【已买到的宝贝】(주문완료상품) 중 해당내역선택</p> <p>- 【退款被拒绝】(환불거부)</p> <p>- 【要求淘宝介入处理】(타오바오에게 도움을요청)</p>	<p>【我的淘宝】 [마이페이지]</p> <p>- 【已买到的宝贝】(주문완료상품)</p> <p>- 【退款管理】(환불관리)</p> <p>- 【撤销退款】(환불취소)</p> <p>이미환불처리된 것 , 고객센터가 개입된 거래는 취소신청불가</p>
【等待买家付款】 (구매자의 입금대기)	판매자와 협의 후 【交易关闭】(거래 종료)하거나 시간이 경과시 자동으로 종료됨	-	-	구매자의 거래종료진행은 하루에 5번으로 제한되며, 이후에는 판매자에게 요청해야함
【投诉卖家】 (판매자 불만신고)	<p>거래종료 15일 이내</p> <p>【我的淘宝】(마이페이지)</p> <p>- 【已买到的宝贝】(주문완료상품) 중 해당내역선택</p> <p>- 【投诉卖家】</p> <p>판매자불만신고-실제상황내용에따른 신고내용선택-휴대폰번호입력 및 자세한 불만사항신고내용기재-신청</p>	-	-	-
【申请售后】 (구매 후신청)	<p>【交易成功】(거래 성공) 후 15일 이내 신청가능</p> <p>【我的淘宝】(마이페이지)</p> <p>- 【已买到的宝贝】(주문완료상품) 중 해당내역선택</p> <p>- 【申请售后】(구매 후신청)</p>	환불신청 후 5일 이내 자동처리 또는 반품진행 (구매자는 수령한 물건이 있으면 반품진행)	<p>판매자가 거절할 경우</p> <p>- 【修改退款申请】(환불신청 수정) or</p> <p>【要求淘宝介入处理】(타오바오에게 도움을요청)선택</p>	<p>【我的淘宝】(마이페이지)</p> <p>- 【退款维权】(환불권리보호)</p> <p>- 【售后管理】(구매후관리)</p> <p>- 【淘宝售后服务记录】(타오바오구매후서비스) 해당내역보기</p> <p>- 【取消售后/退款申请】(구매후환불신청취소)선택 1회에 한해서만 가능(반복불가)</p>

* 환불 신청기한이 지났을 경우 【阿里旺旺】(아리왕왕-메신저)를 통해 판매자와 협의 가능