

## 주요 쇼핑몰 반품/환불절차(중국)

### 【Tmall】

□ **【违背承诺维权发起条件】 (사업자의 약속위반에 대한 소비자권리보호 제기 조건)**

- **【投诉商家】** (판매자불만사항신고) : 판매자의 약속불이행시 **【交易关闭】** (거래종료) 후 15일 이내 신청가능

□ **【天猫各类投诉维权发起条件】 (티몰의 각종 소비자권리보호)**

○ **【退款/退货】** (환불,반품) 신청이 가능한 경우

1. **【买家已付款】** (구매자 결제완료) 상태에서 환불, 반품 신청 가능하려면?

: 주문착오, 배송지연, 상품의 수량 또는 종류의 부족, 단순변심

2. **【卖家已发货】** (판매자 물건발송완료) 상태에서 환불, 반품 신청 가능하려면?

: 상품의 수리가 필요할 때, 주문상품과 다른 상품이 배송(설명과 다른 상품 포함), 가품 배송, 상품 파손, 발송약속시간 미준수, 품질불량, 미배송(“7일교환반품보장제도\*\*”가 적용되는 상품에 한해 가능)

○ **【退款/退货】** (환불,반품) 신청절차

1. 로그인 → **【我的淘宝】** (마이페이지) → **【已买到的宝贝】** (주문완료 상품) 중 해당내역 선택 → **【退款/退货】** (환불/반품) → 판매자와 협의
2. 환불신청 후 3일 이내 판매자와 협의 불가할 경우, **【投诉维权】** (소비자 권리보호 신청)을 하면 고객센터 개입

- 주의사항: 불만제기 횟수는 하나의 주문거래내역 당 한번이며, 사건이 종료되면 다시 제기 불가

\*\* **【什么是天猫7天无理由退换货】** (7일 교환 반품 보장제도)란?

- 소비자가 티몰에서 **【支付宝】** (zhi fu bao-알리페이) 지불방식으로 상품을 구매하고, 수령 후 7일(배송사의 수령확인 다음날 0시부터 약 168시간, 7일) 이내에 주관적인 이유(단순변심 등)로 신청 가능(단, 반품상품은 재판매 가능한 상태일 것)

\* 제외상품 : 호텔상품, 숙박시설, 레지던스, 여행상품, 영화, 연극, 스포츠키, 엔터테인먼트, 온라인게임머니, 소프트웨어, 인터넷서비스, 인테리어설계, 시공, 전자보증서, 중고차, 주류, 수산, 육류, 신선식품, 생화, 식물, 보험, 관광명소/테마파크 티켓, 레스토랑, 의약품 관련상품, 부동산관련상품, 마트상품권, 배달예약서비스, 스타킹, 레깅스, 여성속옷종류, 냉동식품 및 부패하기 쉬운 식품(치즈,만두, 초코렛등)

○ 교환반품조건

1. 상품의 포장에 완벽해야 하며 구성품이 모두 있어야함.

2. 상품 표면에 사용의 흔적, 접힌 부분, 파손 등이 없어야 함.
3. 인증스티커나 인증번호가 뜯겨있거나 훼손되지 않아야 함.
4. 증정품은 환산불가할 경우 상품금액의 10%로 함.

○ 신청절차

1. 로그인 → **【我的淘宝】** (마이페이지) → **【已买到的宝贝】** (주문완료 상품) 중 해당내역 선택 → **【7天无理由退换货】** (7일교환반품보장) 선택
2. 판매자가 거절하거나 연락불가능 등의 경우 티몰에 **【投诉维权】** (소비자 권리보호 신청) 을 하면 고객센터 개입
3. 배송비 : 배송비 포함 상품의 경우 구매자는 반품배송비만 부담, 배송비 미포함 상품일 경우 왕복배송비 부담