

주요 쇼핑몰 반품/환불절차(중국)

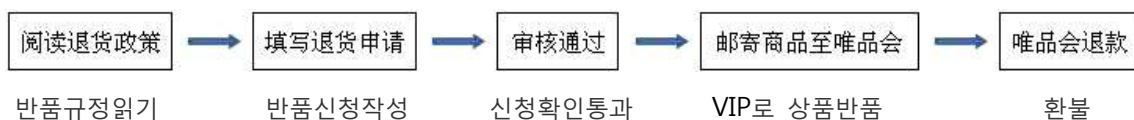
【VIP.com】

□ 교환 : 불가

□ 반품

- 제품 수령 후 7일 이내(배송수령 서명 기준)
- 조건 : 상품의 품질문제 또는 재판매가 가능한 상태의 제품
- 제외상품 : 개인이 만든 제품, 생화와 같이 부패하기 쉬운 제품, 온라인으로 다운받았거나, 개봉했던 영상, 음반, 소프트웨어 등 디지털제품, 신문 잡지류, 상품 특성상 구매시 교환반품이 어렵다고 명시된 상품
- 반품이 불가한 경우
 1. VIP에서 판매하지 않은 상품 (일련번호 불일치)
 2. 보장기간 경과 상품
 3. 정식수리업체를 통하지 않은 수리, 오용, 개조 등 잘못된 조작으로 인한 상품 품질 문제, 모델번호, 위조방지 스티커 등의 훼손
 4. 영수증 위조로 품질보증카드 정보가 상품과 일치하지 않을 때
 5. 세트상품은 구성상품의 부분 반품 불가
 6. 기타 법률에 따라 교환환불 불가 상품
- 반품배송비
 1. 상품품질문제로 인한 반품은 VIP가 운송비 부담
 2. 구매자 개인사유로 인한 반품은 구매자가 운송비 부담

□ 반품신청절차



- 로그인 후 **【我的订单】** (나의주문) → **【退货】** (반품)을 선택
 - 취소/수정이 필요시, **【我的交易-订单管理】** (나의거래-주문관리) → **【取消退货】** (취소반품) → **【退货】** (반품)
- 주의
 1. 주문상태가 **【已发货】** (발송완료) 혹은 **【已收签】** (상품수취확인) 일 때 반품신청이 가능
 2. 7일 이내에 반품신청을 하지 않으면 자동으로 거래완료 상태로 전환되며 이후 수정 불가
 3. 하나의 주문서에 한 번의 반품만 가능, 여러 주문서의 반품은 분리하여 반품 처리 필요

□ 불만신고와 건의

- **【用户反馈平台】** (고객피드백 창구)를 통해 문제제기 가능(24시간 안에 답변 회신)
 - 신고 내용 확인 : **【客户服务】** (고객서비스) → **【会员反馈】** (회원의견) → **【我的反馈】** (나의의견)