

주요 쇼핑몰 반품/환불절차(중국)

【京东】 (jingdong)

□ **【京东售后的服务总则是什么】 (쇼핑몰의 구매 후 서비스규정)**

- 고객이 상품을 받은 날부터 7일 이내 반품가능, 15일 이내 교환가능
- * 제 3자 판매 상품의 구매 후 서비스규정은 해외상품구매에는 적용되지 않음
- ** 반품시 상품의 상태가完好하며 구성품이 모두 있고, 증정품도 함께 반품되어야 함

□ **교환반품 세부기준**

- 상품훼손이 없는 경우, 고객은 상품을 받은 날부터 7일 이내, 왕복배송비를 부담하면 반품 서비스 이용가능
- **적용 제외상품** : 개인이 만든 제품, 생화 등 부패하기 쉬운 상품류, 온라인에서 다운받았거나 개봉했던 음반, 영상제품, 소프트웨어 등 디지털제품, 신문, 잡지류, 특성상 반품이 불가능한 상품(구매시 확인요망)
- 교환반품 불가 상품
 - 징동을 통해 구매하지 않은 상품(거래번호 상이), 보장기간이 지난 상품, 정식수리업체를 통하지 않은 수리, 오용, 개조 등 잘못된 조작으로 인한 상품 품질 문제, 모델번호, 위조방지 표시가 지워지거나 훼손된 것, 개런티카드의 정보와 상품이 일치하지 않거나 위조된 것 등

□ **교환반품 신청방법**

- 로그인 → **【我的订单】** (나의주문내역) → **【返修/退换货】** (수리/교환반품) 선택 또는 상품 우측의 **【申请 返修/退换货】** (수리/교환반품신청) 선택 → **【申请】** (신청) 선택
- * 제3자 판매상품의 구매 후 서비스는 제3자 판매자가 처리, 처리결과에 이의가 있으면 징둥고객센터에 요청

사유	7일이내 환불	15일이내 교환	왕복 배송비	비고
성능, 기능의 고장 품질문제	가능	가능	면제	-
배송중 파손 부속품 누락 설명과 상이한 상품 배송	가능	가능	면제	실제사진증빙 요구할 수 있음
기타원인(구매자의 개인적 사유) * 상품에 훼손이 없는 상태만 가능	가능 (경매제품제외)	불가능	부담 (회원등급별면제)	왕복배송비는 구매자부담 (최고등급회 원면제)

□ 주의사항

- 실제상품수취 일자의 판단기준
 1. 징등특송배송 혹은 본인 픽업 : 고객수령확인서명 날짜 기준
 2. 징등배송이 아닌 경우에는 제3자 물류회사가 보여주는 실제상품인도날짜 기준

□ 주문취소 방법

- 후지불방식 : 로그인 → **【我的订单】** (나의주문내역) → **【取消订单】** (주문취소) 선택
 - * 발송대기중인 상품은 취소불가, 수령시 수취거부
- 선지불방식 : 로그인 → **【我的订单】** (나의주문내역) → **【取消】** (취소) → **【申请退款】** (환불신청)
 - * 이미 물건이 배송됐다면, 수령시 수취거부

□ 징등직영판매와 제3자판매 구별방법

- 징등판매상품 : 상품이 징등창고에서 출고되고, 배송과 영수증 발급 모두 징등이 취급
 1. 상품번호를 통해 구별가능: 상품 url의 숫자가 6,7,8.자리

 item.jd.com/981736.html

2. 상품페이지 화면의 표시 : 페이지 오른쪽 **【京东自营】** (징등직영) 표시

- 제3자판매상품

1. 상품번호 : 상품 url의 숫자가 10자리

 item.jd.com/1460928598.html

2. 상품페이지 화면의 표시: 페이지 오른쪽에 **【旗舰店】** (플래그쉽스토어) 표시