

经营者管理制度

退换货政策

通过民生商城购买的商品，在符合退换货政策的条件下，收到商品之日起7日内可无理由退货（部分商品除外，详情请见各商品细则），**超出七日退货期限的，在原厂保修时间范围内，按照国家三包规定，承担包修、包换、包退。**

具体退换货标准及如下：

(一)7天无理由退货：

自您实际收到商品之日起7日内，在商品保持完好，且您愿意自行承担退货运费的情况下，可申请无理由退货。我们承诺销售商品均为全新商品，为保护消费者利益，根据《消费者权益保护法》的相关规定，以下商品不适用于7天无理由退换货：

- 1、个人定制类商品；
- 2、鲜活易腐类商品；
- 3、在线下载或者已拆封的音像制品，计算机软件等数字化商品；
- 4、钻石、黄金、手表、珠宝首饰及个人配饰类产品；
- 5、其他根据商品性质并在购买时经您确认不宜退换货的商品；
- 6、无法保证退回商品完好的；

(二)商品质量问题的退换货：

因以下原因需要退、换货的，可以在您实际收到商品之日起7日内申请退货，在15日内申请换货，3包期内送原厂维修。退换货产生的运费均由商户承担。

- 1、国家法律所规定的功能性故障或商品质量问题,经由生产厂家指定或特约售后服务中心检测确认，并出具检测报告或经第三方卖家售后确认属于商品质量问题。
- 2、商品实物与网站描述不符或商品原装配件缺失；
- 3、商品在运输过程中造成的损坏、漏液、破碎、性能故障，经商户核查情况属实。

(三)超出退换货期限且在三包保修期内的：

- 1、可到当地售后服务网点享受保修服务；
- 2、联系销售商享受保修服务；

(四)无法办理退换货的情形：

- 1、任何非民生商城出售的商品（序列号不符）；
- 2、已超过三包保修期的商品；
- 3、商品已被损坏，如未经授权的维修、误用、碰撞、疏忽、滥用、进液、事故、改动、不正确的安装所造成的商品质量问题，或撕毁、涂改标贴、机器序号、防伪标记；
- 4、其他依据国家相关法律法规不应办理退换货的。

(五)退货款到账问题

- 1、对于满足退货条件的订单，自商城同意退款之日起计算，7个工作日内即可将货款退还至您在支付时使用的账户内。为保证客户账户资金安全，退款均会原卡退还。
- 2、使用了代金券、折扣券支付的订单如果退单，支付的现金和代金券、折扣券将分别退还至您的账户内。退回的代金券、折扣券的起始日期、结束日期、使用范围等属性保持不变。客户可在个人账户信息“我的一我的钱包—优惠券/礼品卡”中查看。在此过程中代金券若发生逾期，将不再退还。

退款到账的时间表

在线支付方式		退款途径	退款到账时间	
			商城退款处理周期	银行退款处理周期
在线支付	储蓄卡	退回原支付卡	1 个工作日	1-7 个工作日
	信用卡	退回原支付卡	1 个工作日	1-7 个工作日
	代金券	退回商城账户	1 个工作日	1-7 个工作日
	折扣券	退回商城账户	1 个工作日	1-2 个工作日

备注：退款周期仅供参考，具体退款周期会受到银行、支付方式等相关因素影响。

(六)商品评价规则

- 1、评价：指消费者在订单交易完成后，可以对交易的订单进行公正、客观、真实的评价，为其他消费者在购物决策和运营商经营决策提供参考；
- 2、商品评分：指消费者针对订单商品给出的评分和热门标签两部分内容；评分有“非常满意，还会再来”（5星）、“比较满意，仍可改善”（4星）、“一般，还需改善”（3星）、“不满意，有点失望”（2星）和“非常不满意”（1星）五个等级；热门标签是消费者根据商品包装、发货速度、性价比、购物体验、商品质量及售后服务等方面选择的内容。

(七)知识产权声明

- 1、我司为商品采购及销售方，在销售过程中我司已取得供货方提供的相关知识产权使用授权，并无主观侵权意愿，如举证存疑，我司会全力配合被侵权者取证并按规定对侵权商品或内容采取一系列保护措施，包括但不限于取消发布等方式。
- 2、您可通过民生商城在线客服或发送邮件至 service@msok.com 发送权利人身份与权属信息，我司收到申诉后将尽快给您回应。

(八)用户信息删除以及用户注销的方式、程序

- 1、用户信息删除：申请人联系在线客服或致电 400-099-5568 提供个人手机号码，注明“个人信息删除”，经核对申请人确为删除本人信息时，客服将予以记录并反馈，在用户信息删除后再次通知用户。
- 2、用户身份注销：申请人联系在线客服或致电 400-099-5568 提供个人手机号码，注明“用户身份注销”，经核对申请人确为注销本人用户身份时，客服将予以记录并反馈，在用户信息注销后再次通知用户。
- 3、依照法律、行政法规的规定或者双方约定保存的，依照其规定。

服务声明：

民生商城由北京民商智慧电子商务有限公司运营维护，消费者与北京民商智慧电子商务有限公司通过民生商城达成的交易所产生的权利义务，均由交易各方享有并承担。北京民商智慧电子商务有限公司作为民生商城商品销售方承担相应的法律责任。中国民生银行股份有限公司

司信用卡中心仅为民生商城提供跳转链接和相关支付结算服务,不提供任何形式的担保和承诺。