

抖音小店”全球购“商家需要选择哪些服务保障？

产品名称	抖音小店”全球购“商家需要选择哪些服务保障？
公司名称	杭州北抖星网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市西湖区西湖广告大厦A1幢3楼
联系电话	18989452098 13605817015

产品详情

抖音电商平台入驻的商家的还是很多的，其中入驻抖音小店的全球购这个，商家可能需要选择一些商品服务保障，可以让消费者可以选择，其中“保障”、“本地退货”、“破损包退”这三个服务保障是商家必须选择，还有“过敏包退”、“红屁屁无忧”、“七天无理由退货”这三个服务保障商家可以根据自身情况选择的，这些服务保障大概有什么作用呢。需要什么要求呢，准备入驻抖音小店全球购的商家可以了解。

一、商家必选保障

服务一：【保障】

1、定义：

保障服务，是消费者在小店购买【全球购】商品时，商家承诺售卖的商品为。若经过合法认定消费者已购得的商品为为假货或非原装，消费者有权在交易成功后90天内发起售后申请，若消费能够提供有效凭证，商家需履行“假一赔十”的售后保障服务。

2、服务条件

消费者可通过以下路径发起“保障”服务：

(1) 消费者可通过订单页面发起售后服务时选择【假冒品牌】退款原因，且提出“退一赔十”的诉求。

(2) 若商家拒绝履行“保障”服务的，消费者可申请小店客服介入。

(3) 消费者获得退款及赔付的金额上限为“商品退一赔十+消费者支付的邮费”。

商家履行“保障”服务的条件包括：

(1) 消费者提出赔付申请所指向的商家是小店全球购商家；

(2) 消费者提出“保障”赔付申请应当在交易成功后的九十天内提出；

(3) 消费者的赔付申请在形式上符合相关法律法规及小店规则的规定；

(4) 消费者需提供合法及有效的相关假货凭证，包括但不限于：品牌权利人出具的假货鉴定凭证，相关司法、执法机构出具的假货判定证明。

3、服务限制

当消费者提出“保障”服务申请时，由平台判断或商家证明消费者属于但不限于以下行为场景时，平台有权驳回该诉求：

(1) 消费者为品牌权利人或疑似为品牌权利人

(2) 消费者要求供货商制假、售假或其他因消费者原因导致可依据保障服务获得赔付的

(3) 消费者非以生活消费为目的生成的订单

(4) 商品疑被消费者调换的

(5) 依据当前证据，平台难以判断认定商家需要履行“保障”服务承诺的。

服务二：【本地退货】

1、定义

本地退货服务，是指消费者在平台购买的所有“全球购”商品，商家承诺为消费者提供当地退货服务，消费者与商家协商一致后可以退货到指定地点，如商品销往中国大陆的商家需提供中国大陆的指定退货地点；商品销往香港的商家需提供香港的指定退货地点；商品销往台湾的商家需提供台湾的指定退货地点。

（注：“本地”、“当地”指商家指定的境内退货地址，非消费者所在地址）

（1）消费者在订单页面发起售后服务申请，并选择”退货退款“类选项；

（2）消费者提出售后服务申请所指向的商家是小店全球购商家；

服务三：【破损包退】

破损包退服务，是指消费者在小店购买带有“破损包退”服务标识的全球购商品时，商家承诺：若消费者在收货时，出现商品破损，且存在漏粉(液)等情形，消费者有权在签收之时起的72小时内（食品、奶粉、酒类商品需在签收之时起的24小时内）发起售后申请且提供有效凭证的，商家提供退款的售后保障服务。

消费者可通过以下路径发起“破损包退”服务：

（1）消费者可通过订单页面发起售后服务。

（2）若商家拒绝履行“破损包退”服务的，消费者可申请小店客服介入。

（3）消费者申请退款的金额上限为订单实付价格。

商家履行“破损包退”服务的条件包括：

（1）消费者购买的是带有“破损包退”服务标识的商品；

（2）消费者在规定时效内发起售后申请，并提供有效凭证。

（3）消费者需提供合法及有效的相关凭证，包括但不限于：

a、带物流面单的包装图片；

b、破损且漏粉（液）商品的细节实拍，包括但不限于破损漏粉（液）情况、商品污损情况、商品条形码等商品信息；

c、快递公司提供的能证明签收时商品已破损的书面盖章凭证。

二、商家可选服务保障

服务一：【过敏包退】

1、服务定义

过敏包退服务，是指消费者在小店全球购店铺购买带有“过敏包退”服务标识的商品后，商家承诺若消费者在指定的时间内，因使用该商品引起过敏，并发起售后申请且提供有效凭证的，商家提供全额退款退货或全额退款的服务。

指定的时间内，是指消费者签收商品之日起60天（按照物流签收记录第二天零时起计算时间，满1440小时为60天）

消费者可通过以下路径发起“过敏包退”服务：

（1）消费者可通过订单页面，通过【使用后过敏】售后原因发起售后服务；

（2）消费者申请退款的金额上限为订单实付价格（包括消费者支付的运费以及消费者在购买商品时已经支付的进口税）。

商家履行“过敏包退”服务的条件包括：

（1）消费者购买的是带有“过敏包退”服务标识的商品；

（3）消费者需提供合法及有效的相关凭证，包括但不限于，二级及以上医院出具的过敏医疗凭证及消费者手持所购买商品引起的过敏部位照片，或者其他能有效证明因所购买的商品引起过敏的凭证。

注：所有凭证需上传原图，内容真实有效，凭证需未经涂改、未有增删等痕迹，否则视为无效凭证。

(4) 消费者退回的过敏包退订单商品，其剩余容量、数量不应少于该商品数量或容量的80%。如该商品含赠品，赠品需一并退回，且剩余容量、数量不应少于该商品数量或容量的80%。

服务二：【红屁屁无忧】

红屁屁无忧服务，是指消费者在小店全球购店铺购买带有“红屁屁无忧”服务标识的商品后，商家承诺：若消费者在指定时间内使用后出现尿布疹（俗称红屁股）现象（红、红肿、颗粒、结痂等），并发起售后申请且提供有效凭证的，商家提供全额退货退款或全额退款的服务。

指定时间，是指消费者签收商品之日起60天（按照物流签收记录的第二天零时起计算时间，满1440小时为60天）。

消费者可通过以下路径发起“红屁屁无忧”服务：

(1) 消费者可通过订单页面，选择【使用后过敏】售后原因发起售后服务；

商家履行“红屁屁无忧”服务的条件包括：

(1) 消费者购买的是带有“红屁屁无忧”服务标识的商品；

a、消费者使用所购买的带有“红屁屁无忧”服务标识的商品后发生尿布疹（俗称：红屁股）部位的照片；

b、二级及以上医院出具的医疗凭证（医疗凭证为门（急）诊病历诊断本、医生诊断证明书或者机打的医生病历诊断三选一，其中病历本要显示患者姓名的首页以及医生病历诊断记录的病历详情页，医生诊断证明书和机打的医生病历诊断要显示患者姓名的医生诊断记录）；

c、国家认可的质检机构提供的证明该商品存在质量问题的检测报告。

服务三：【七天无理由退货】

七天无理由退货，指消费者在小店全球购店铺购买带有“七天无理由退货”标识的商品后，在签收货物后七天内（按照物流签收后的第二天零时起计算时间，满168小时为七天），如因主观原因不愿意完成本次交易，可以提出“七天无理由退货”的售后申请。

消费者可通过以下路径发起“七天无理由退货”服务：

- （1）消费者可通过订单页面，通过【七天无理由退货】售后原因发起售后服务；
- （2）消费者申请退款的金额上限为实际支付的商品价款为限。

商家履行“七天无理由退货”服务的条件包括：

- （1）消费者购买的是带有“七天无理由退货”服务标识的商品；
- （2）申请“七天无理由退货”的商品，不得影响商家的二次销售；
- （3）消费者提出“七天无理由退货”服务申请的商品需满足相关具体条件。

3、争议

（1）消费者自收到商品之日起七天内根据商家或系统提供的退货地址进行无理由退货的，商家收到所退商品之日起七天内未有异议且未退款的，平台介入后有权退款至消费者。

（2）商家承诺提供“七天无理由退货”服务的商品，消费者无理由退货或拒签的，来回运费均由消费者承担；若商品提供包邮服务，消费者仅承担退货运费。

（3）若商家已代缴税费，且商品前端页面显示进口税为：“进口税商品已含税”，税费将由商家承担，若商品前端页面显示进口税为“进口税xxx”，税费将由消费者承担。

（4）若商家根据其自身运营能力及结合消费者退货后的商品状态，依据海关相关政策规定，将退货商品原状运抵海关原监管作业场所，未被海关征收相应税款的，商家应当及时向消费者退还已收取的相应税款。