

# 视频号店铺提供用户退货包邮权益升级公告

|      |                             |
|------|-----------------------------|
| 产品名称 | 视频号店铺提供用户退货包邮权益升级公告         |
| 公司名称 | 杭州芃芃其麦网络科技有限公司              |
| 价格   | .00/件                       |
| 规格参数 |                             |
| 公司地址 | 浙江省杭州市余杭区仓前街道龙舟大厦802室（自主申报） |
| 联系电话 | 13073631882 13735884376     |

## 产品详情

各位视频号小店商家、用户：

为进一步提升用户购物体验，视频号小店将于2024年04月03日升级退货包邮权益。在视频号小店购物的用户，可享受最高5次平台提供的退货包邮权益（以下简称“权益”）。

本次活动有效期为2024年01月05日-2024年12月31日。具体活动规则如下：

### 一、权益获取

活动有效期内，用户在视频号小店下单，将于支付完成时自动获得5次退货包邮权益。每位用户仅能获取一份。

5次退货包邮权益将一次性发放，用户可通过在商品详情页点击【退货包邮】标签查看权益使用情况。

退货包邮权益使用有效期为自权益发放时点起180天，超过180天未使用的退货包邮权益将自动失效。用户实际是否可享有权益以系统页面显示为准。

注：本公告发布前已经获得【退货包邮】权益的用户，不会重新获取，已获取但尚未使用的权益有效期将延长至180天，自发放时点起算。

### 二、权益使用

#### 2.1 使用场景

用户在视频号小店的订单申请退货时，可使用退货包邮权益，在退货时抵扣退货运费（不含保价、包装等增值服务费用）或在退货完成后获得平台补贴，每次退货最多使用1次权益。

## 2.2 权益内容

根据退货订单是否含运费险，及用户选择使用的退货方式不同，退货包邮权益的内容和生效方式分别为：

|        |  |
|--------|--|
| 类别     | 上门取件   |
| 有运费险   | (指视频号订单售后界面的【上门取件】退货)<br>(1) 无续重：不可使用退货包邮权益。<br><br>(2) 有续重：首重使用运费险，续重可选择使用退货包邮权益，且退货包邮权益抵扣额度上限为50元。 |
| 无运费险   | 可选择使用退货包邮权益，退货包邮权益抵扣额度为50元。  |
| 权益生效方式 | 用户在预约上门取件时选择使用退货包邮权益，未超过退货包邮权益抵扣额度的运费由平台承担，超出抵扣额度的部分运费由用户自行承担。                                       |

## 三、常见问题

Q1：为什么有的用户在页面上看不到【退货包邮】标签？

- 用户需在活动有效期内视频号小店完成一笔订单付款，才能获取退货包邮权益；
- 5次退货包邮权益均已使用或获得权益超过180天后，标签不再显示；
- 部分用户可能因存在风险行为导致无法获取该权益，建议用户保持良好的购物行为，可以多在平台上购物，给订单进行评价。

Q2：为什么有的用户使用了上门取件，选了使用退货包邮权益还是要付运费？

「上门取件」jinxian于用户通过视频号小店售后流程中的上门取件入口提交。如果用户自行联系快递公司下单寄件，快递公司所提供的上门取件服务仍属于「自行寄回」，需由用户先支付运费，退货包邮权益将在商家确认收货后自动发放至用户微信钱包零钱。

如果用户通过视频号小店售后流程中选择「上门取件」，但邮寄物品运费超出退货包邮额度，超出部分运费仍需要用户自行支付。