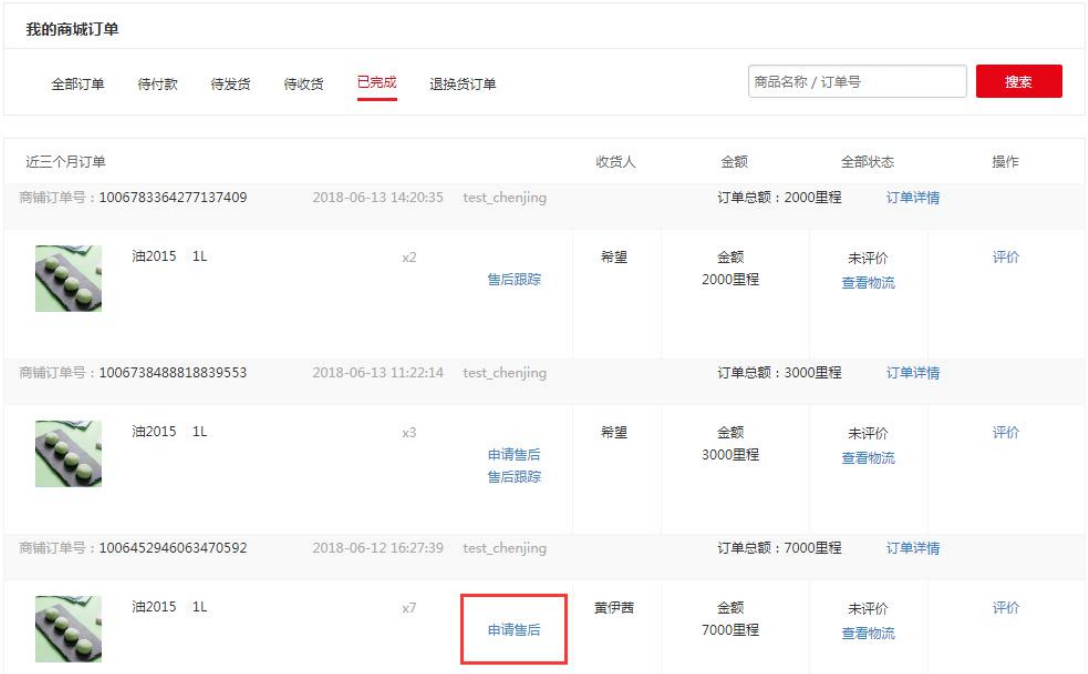
“凤凰知音”商城会员商品退换货操作手册

您可以在确认收货后的 15 日内申请退货或者换货。申请退货时系统将提示该商品退货后是否会有里程到期失效情况，请您酌情确认是否继续退货，具体退换货规则请详见知音商城退换货总则及细则。

退换货流程如下，请您按以下步骤，完成线上退换货。暂不接受线上以外的退换货申请，敬请谅解。

1、请您先操作“确认收货”，进入我的订单-选择需要退换货的订单，点击确认收货，订单变为“已完成”状态。如已经操作完成“确认收货”，请您进入我的订单-已完成-选取需要退换货的订单，点击申请售后。



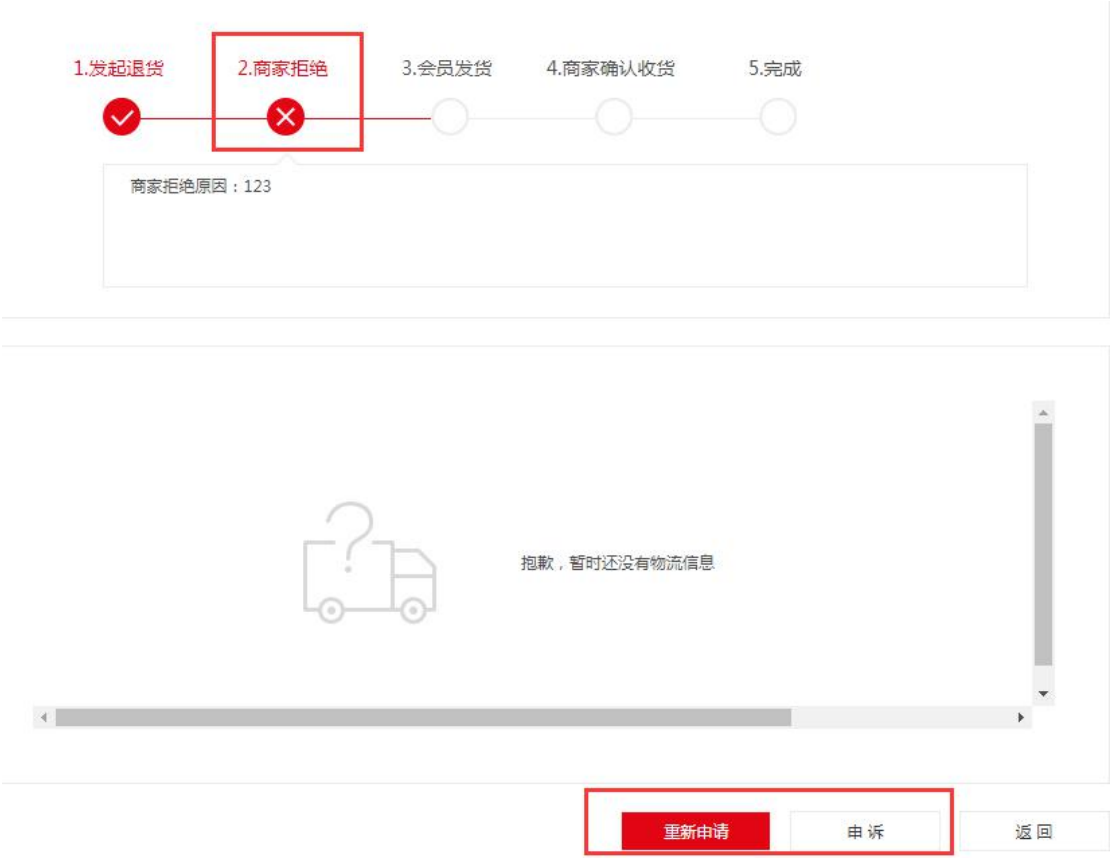
2、填写退换货需求，并提交至商家审核。

3、查看商家审核结果

提交完退换货申请，需要经过商家审核，您可以在已完成订单的售后跟踪或退换货订单中查看审核结果。

您可查看商家审核状态，或者在您发货前，取消退换货申请。

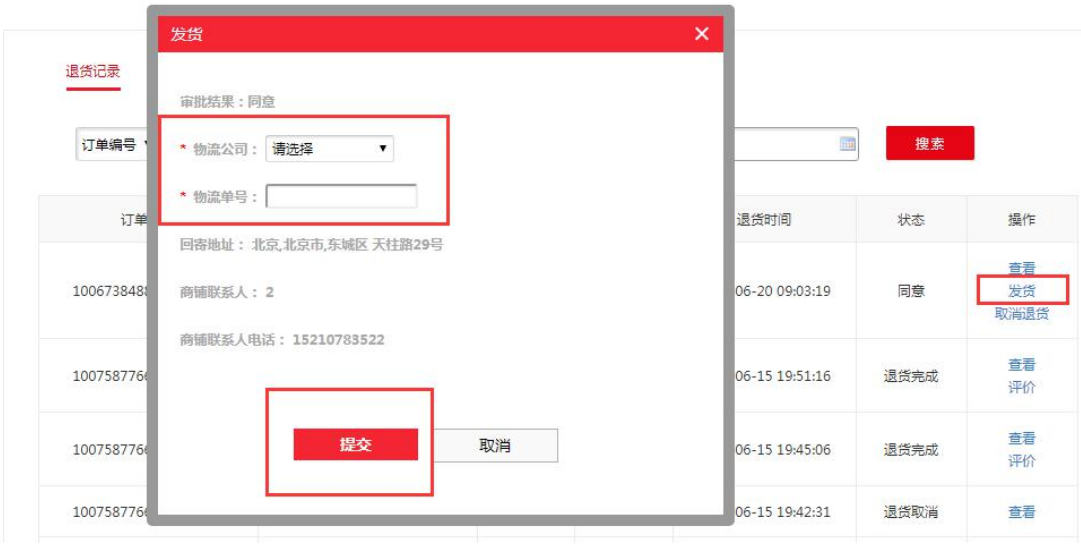
如果商家拒绝退换货申请，请点击“查看”，可重新申请；或者，您可向凤凰知音进行申诉，提交申诉后，订单状态变为投诉处理中，若凤凰知音审核通过，订单状态转为商家同意，您可向商家寄送需要退换的商品，并在系统中填写物流单号；若凤凰知音审核拒绝，订单状态转为客服拒绝，您将不可对订单再进行其他操作。



4、会员向商家发货

商家同意退换货后，请您尽快将商品寄回给商家，并在系统中填写快递单号。

请您进入已完成订单的售后跟踪或退换货订单，点击发货，填写物流单号。商家收到您寄回的商品后，会进行后续换货发货或退货收货操作。



5. 商家收到退货后，里程自动退还

因会员个人原因或自愿原则导致的退货，商家收到商品并操作确认收货后完成退货，里程将按照原有效期退还至会员账户。

非会员个人原因或自愿原则导致的退货，商家收到商品并操作确认收货后完成退货，里程将按照原有效期退还会员账户；如其中含有已到期失效的里程，我们将在您退货完成后的 10 个工作日内，另行返还至您的账户，同时将里程有效期从失效当月起，延期一个月。如超时未返还，请与凤凰知音联系。