

# “凤凰知音”商城会员退换货流程

## 一、凤凰知音商城会员退换货流程



### 1、确认收货 15 天内可以申请退货。

通过商城兑换的商品在配送过程中出现的问题以及货到验收环节出现的产品外观破损或由于破损造成的质量问题请与配送服务商接洽解决。

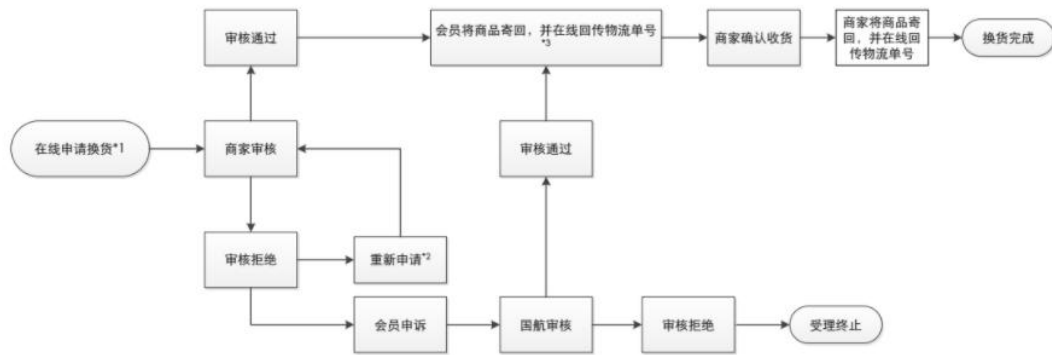
个人原因退货，您需将商品自行支付运费寄回，并请保证商品不影响二次销售。

申请退货时系统将告知您里程到期情况，请根据实际信息斟酌是否确认退货。一旦您同意退货后到期失效的里程，将不能再进行返还。

请您在商家同意退货申请后的 15 日内将商品寄回并在系统中填写快递单号，超时系统将自动取消您的退货订单。取消后若超出允许的退换货期限，将无法再次发起售后申请。

### 2、商家审核通过后会员可在申请中看到商家提供的退货地址。

## 二、凤凰知音商城会员换货流程



## 1、确认收货 15 天内可以申请换货。

通过商城兑换的商品在配送过程中出现的问题以及货到验收环节出现的产品外观破损或由于破损造成的质量问题请与配送服务商接洽解决。

个人原因换货，您需将商品自行支付运费寄回，并请保证商品不影响二次销售。

请您在商家同意换货申请后的 15 日内将商品寄回并在系统中填写快递单号，超时系统将自动取消您的换货订单。取消后若超出允许的退换货期限，将无法再次发起售后申请。

## 2、商家审核通过后会员可在申请中看到商家提供的换货地址。