

“凤凰知音”商城退换货须知

商城退换货总则

在商品无任何问题情况下，商城承诺：自您实际收到商品之日起 7 日内，在商品返回运费由您自行承担或与商家协商后，可享受无理由退换货。超过 7 日的，含以下情况，自您确认收货之日起 15 日内可以在线申请退换货，超过 15 天，系统将不支持退换货。请您在商家同意退换货申请后 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。

商家销售的商品将由商家直接为您提供售后服务，建议您优先联系商家解决；如对商家处理结果有异议，您可以在线发起申诉或拨打凤凰知音客服电话。

具体退换货标准如下：

退换类别	具体描述	是否支持7天(含)内退换货	是否收取返回运费	备注
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商家售后确认属于商品质量问题。	是	否	
到货物流损、缺件或商品描述与网站不符等商家原因	物流损伤在运输过程中造成的损坏、漏液、破碎、性能故障，于收到货后24小时内向商家反馈，并在线发起退换货申请，提供货物破损照片。缺件指商品原装配件缺失。	是	否	商家售后申请审核期间可能需要快递人员证明或要求您提供实物照片等，以便售后人员快速做出判断并及时处理。
其他原因	除以上两种原因之外，如个人原因导致的退换货，在商品完好的前提下。	7日内可以无理由退换货，超有时限需与商家协商解决	由会员承担运费	由您承担商品返回商家的费用以及商家寄送的费用

注：

1. 七日期间自物流显示会员签收商品的次日零时开始起算。

2. 里程作废：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。非会员个人原因或非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。

知音商城所售均为全新品，为保护消费者利益，以下商品不适用于 7 天无理由退换货：

1) 个人定制、定作类商品；

- 2) 鲜活易腐类商品；
- 3) 在线下载或者经拆封的音像制品，计算机软件等数字化商品；
- 4) 交付的报纸、期刊类商品；
- 5) 虚拟类商品；
- 6) 拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品；
- 7) 一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；
- 8) 拍卖商品；
- 9) 其他标注不适宜退货及经您在购买时确认不宜退货的商品。

除以上情形外的商品，且会员退回的商品完好的情况下，商家均应支持“七天无理由退货”。商品能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全的，视为商品完好；会员基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好；对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，视为商品不完好。

特别说明，以下情况不予办理退换货：

1. 任何非知音商城出售的商品（商品编码不符）。
2. 过保商品（超过三包保修期的商品）。
3. 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. 无法提供商品的保修卡等三包凭证或者三包凭证信息与商品不符及被涂改的。
5. 其他依法不应办理退换货的。
6. 在商品退货时，有赠品的主商品发生退货时，需将赠品一并提交退货返回，如赠品未退回，则主商品无法退还里程。

3C 数码类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

自实际收货之日起 7 日内可无理由退换货。超过 7 日，如有以下退换货原因，可自确认收货起 15 日内申请退换货。

二、退换货原因

- 1、实际商品与商品描述不符问题。
- 2、商品质量问题。
- 3、物流损坏。

三、退换货条件

- 1、符合法律规定的无理由退换货条件。
- 2、退换货须保证商品（含附件）完好，不影响商品二次销售。

3、如在运输过程中造成的损坏、漏液、破碎、性能故障，须在收到货后 24 小时内向商家反馈，并在线发起退换货申请，提供货物破损照片。

四、注意事项

1、如您擅自撕毁或涂改商品标贴、序列号、防伪标记、保修凭证以及保修凭证上的商品型号或序列号与商品实物不符等不支持退换货。

2、未经授权的疏忽、误用、滥用、拆装、碰撞、进液、事故、改动、不正确的安装或保管而导致的商品质量问题，不予退换货。

3、手机、数码、IT 类商品通过软件升级可以排除的故障，您只要送至当地生产厂家指定或特约售后服务中心升级即可，不予退换货。

4、对于存储类商品，请您务必在返修前将里面的数据自行导出，否则若有数据遗失、损坏等商家概不承担相应的责任。

5、包装含防伪码的商品，防伪码一经刮开不予退换货。

6、手机、数码商品含授权或激活信息的，包括但不限于序列号 SN、激活码、CDKEY 等，一旦产生授权或激活程序，将不能享受“7 天无理由退换货”政策，也不可在确认收货之日起 15 日内在线申请退换货。

7、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

厨房用具类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

自实际收货之日起 7 日内可无理由退换货。超过 7 日，如有以下退换货原因，可自确认收货起 15 日内申请退换货。

二、退换货原因

1. 符合法律规定的无理由退换货条件。
2. 商品售出时即存在质量问题。

三、退换货条件

- 1、需要您保持商品本身完好。
- 2、商品表面无划痕、无磨（破）损、无磕碰、无使用、无拆卸等痕迹；外包装完好，不影响二次销售。
- 3、定制类商品不接受退换货。
- 4、（若有）防伪标识码未刮开或撕损、（若有）唯一性三包卡不能缺失或撕损。

四、注意事项

1、对于商品质量问题，您需向商家提供相应证据，若商家收到证据后，确认商品本身确实存在质量问题，应接受退货或者换货申请。您应妥善包装后退回商品，返回方式及地址以售后服务单审核

为准；因拍摄设备、光线、显示器等原因产生的色差问题，以及因商品测量标准不一致导致的尺寸问题在相关标准规定的尺寸误差范围内的，均不属于商品质量问题。

2、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

代金券、旅游产品类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

不适用于 7 天无理由退货。

二、注意事项

虚拟类商品，如代金券、礼品卡、手机充值、游戏点卡等充值类商品，以及门票、旅游产品等一次性消费服务类商品等，一经售出，不予退换。

个护化妆，健康类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

自实际收货之日起 7 日内可无理由退换货。超过 7 日，如有以下退换货原因，可自确认收货起 15 日内申请退换货。

二、退换货原因

符合法律规定的无理由退换货条件；商品售出时即存在质量问题。

三、退换货条件

需要您保持商品本身完好；（若有）防伪标识码未刮开或撕损、（若有）唯一性三包卡不能缺失或撕损。

四、注意事项

1、为避免您使用化妆品后，发生过敏现象，请您在使用前进行局部试用；如已发生过敏情况，请您及时就医并停用商品。

2、如您购买的商品符合 7 天无理由退货条件，请您在寄出前妥善包装，以免被您委托的第三方快递运输损毁，影响您的退货。

3、如您需办理退换货，请将附件、说明书、包装、商品一并寄回给商家办理退换货手续。

4、对于保健品类商品，请您服用前认真阅读使用说明书，禁忌人群切勿服用。在使用过程中，如果有其它问题请直接联系生产厂家或商家咨询。

5、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

五、温馨提示

化妆品的使用效果会因肤质、年龄、季节、气候、使用方法以及配套产品等的不同而效果不一，因此，介绍的功能及使用效果仅供参考，如果您对商品细节有任何疑问，请在订购前与商家联系并

详细确认。

航空专属类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

自实际收货之日起 7 日内可无理由退换货。超过 7 日，如有以下退换货原因，可自确认收货起 15 日内申请退换货。

二、退换货原因

符合法律规定的无理由退换货条件；商品售出时即存在质量问题。

三、退换货条件

需要您保持商品本身及外包装完好；商品表面无划痕、无磨（破）损、无磕碰、无使用、无拆卸等痕迹，不影响二次销售；（若有）防伪标识码未刮开或撕损、（若有）唯一性三包卡不能缺失或撕损。

四、注意事项

1、您如需办理退换货，请将附件、说明书、包装、商品一并寄回给商家办理退换货手续。

2、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

家居家装类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

自实际收货之日起 7 日内可无理由退换货。超过 7 日，如有以下退换货原因，可自确认收货起 15 日内申请退换货。

二、退换货原因

符合法律规定的无理由退换货条件；商品售出时即存在质量问题。

三、退换货条件

需要您保持商品本身及外包装完好；商品表面无划痕、无磨（破）损、无磕碰、无使用、无拆卸等痕迹，不影响二次销售；（若有）防伪标识码未刮开或撕损、（若有）唯一性三包卡不能缺失或撕损。

四、注意事项

1、为保障您的自身权益，您应按商品详情页面提示在签收商品前应对商品当面验收，检查货物外包装及内物外观，在确定货物完好无损后，再进行签收；如果物流公司不支持先验货再签收，请致电商家协商之后拒绝签收。如您在验收过程中如发现外包装破损、商品出现破损、少件等问题，您需自行拍照并让配送人员签字，以保留相关证据，并联系商家进行核实处理。

2、如您购买的商品符合退货条件，请您在寄出前妥善包装，以

免被您委托的第三方快递运输损毁，影响您的退货。

3、如您需办理退换货，请将附件、说明书、包装、商品一并寄回给商家办理退换货手续。

4、家居家装类商品物流成本较高，如您发现零部件质量问题，优先以换件、补件为主；玻璃制品和易损制品局部损坏，可由商家直接补寄，无需全部退回。

5、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

家用电器类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

1、自确认收货之日起7日内可申请无理由退换货。

2、家用电器类支持保修期内保修。

3、超过7日，如有以下退换货原因，可自确认收货起15日内申请退换货。

二、退换货原因

符合法律规定的无理由退换货条件；商品售出时即存在质量问题。

三、退换货条件

需要您保持商品本身及外包装完好；商品表面无划痕、无磨（破）损、无磕碰、无使用、无拆卸等痕迹，不影响二次销售；（若有）防伪标识码未刮开或撕损、（若有）唯一性三包卡不能缺失或撕损。

四、注意事项

1、商品因使用造成商品清洁度、磨损度受损如吸尘器使用后的清洁度问题、净水器滤芯的使用痕迹、加湿器、洗衣机使用后的水渍问题、食品加工器加工食品后的磨损问题。一旦商品受损，您将不能享受“7天无理由退货”政策。

2、出于安全及卫生考虑，个人护理类商品，如剃须刀、女士剃/脱毛器、美容器、卷发器、理发器、电动牙刷、鼻毛器等，请您先行检查商品是否存在包装破损、渗漏、漏发、错发等问题，如有请当场联系商家，签收后不支持以上述现象为由的退换货。

3、属于质量问题的，请您将生产厂家售后服务中心开具的检测报告（维修检验单据）、附件、说明书、保卡、购物凭证、包装、问题商品（主板类产品需写明故障原因），一并寄回商家办理退换货手续。

4、如您购买的商品符合退货条件，请您在寄出前妥善包装，以免被您委托的第三方快递运输损毁，影响您的退换货。

5、建议您将大家电商品外包装在收货之日起保留30天或更长时间。

6、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

母婴类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

自实际收货之日起 7 日内可无理由退换货。超过 7 日，如有以下退换货原因，可自确认收货起 15 日内申请退换货。

二、退换货原因

- 1、符合法律规定的无理由退换货条件。
- 2、商品售出时即存在质量问题。
- 3、物流破损问题（需快递公司证明或提供商品实物破损照片）。

三、退换货条件

1、母婴营养品、奶粉、婴幼儿辅食、孕妈专区、坐便器、哺育喂养等不享受 7 天无理由退换货。

2、商品表面无划痕、无磨（破）损、无磕碰、无使用、无拆卸等痕迹，不影响二次销售。

四、注意事项

1、请您在寄出前妥善包装，以免被您委托的第三方快递运输损毁，影响您的退货。

2、请将附件、说明书、包装、商品一并寄回给商家办理退换货手续。

3、宝宝服饰办理 7 天无理由退换货时，请您确保商品未被洗过、穿过、人为破坏或标牌拆卸，否则恕不予退换。

4、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

汽车用品类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

自确认收货之日起 7 日内可申请无理由退换货。家用电器类支持保修期内保修。

二、退换货原因

- 1、符合法律规定的无理由退换货条件。
- 2、商品售出时即存在质量问题。

三、退换货条件

1、需要您保持商品本身完好。

2、商品表面无划痕、无磨（破）损、无磕碰、无使用、无拆卸等痕迹，不影响二次销售。

3、定制类商品不接受退换货。

四、注意事项

1、对于商品质量问题，您需向商家提供证据，若商家收到证据后，确认商品本身确实存在质量问题，应接受退货或者换货申请。

您应妥善包装后退回商品，返回方式及地址以售后服务单审核为准，产生的退换货运费由卖家承担。因拍摄设备、光线、显示器等原因产生的色差问题，以及因商品测量标准不一致导致的尺寸问题在相关标准规定的尺寸误差范围内的，均不属于商品质量问题。

2、专车专用定制类商品（定制后备箱垫、定制坐垫座套、定制汽车脚垫）属于特殊类型商品，如非质量或发货错误问题暂不支持退换货。

3、汽车改装产品若因您安装不当而造成的配件变形、破损，不接受退换货。

4、汽车养护用品、汽车耗材一经拆封不予退换货（例如车蜡、防护贴膜、清洗剂、车内空气净化、车用油品等）。

5、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

食品类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

不支持 7 天无理由退货。

二、退换货原因

商品售出时即存在质量问题。

三、注意事项

1、为了保证食品安全，请您在签收商品时仔细查验商品及保质期，是否存在胀包、漏气、包装破损等情况，并点清货物数量；您签收后的食品商品将不接受退换货，但国家食品质量监督检验机构公告的有质量问题的商品除外。

2、如您需办理退换货，请将附件、说明书、包装、商品一并寄回给商家办理退换货手续。

3、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

书刊类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

自实际收货之日起 7 日内可无理由退换货。超过 7 日，如有以下退换货原因，可自确认收货起 15 日内申请退换货。

二、退换货原因

1、符合法律规定的无理由退换货条件。

2、商品售出时即存在质量问题。

三、退换货条件

1、需要您保持商品本身完好。

2、定制类商品不接受退换货。

3、（若有）防伪标识码未刮开或撕损、（若有）唯一三包卡不

能缺失或撕损。

四、注意事项

1、如您购买的商品符合退货条件，请您在寄出前妥善包装，以免被您委托的第三方快递运输损毁，影响您的退货。

2、如您需办理退换货，请将附件、说明书、包装、商品一并寄回给商家办理退换货手续。

3、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

箱包类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

自实际收货之日起 7 日内可无理由退换货。超过 7 日，如有以下退换货原因，可自确认收货起 15 日内申请退换货。

二、退换货原因

1、符合法律规定的无理由退换货条件。

2、商品售出时即存在质量问题。

三、退换货条件

1、需要您保持商品本身完好。

2、商品表面无划痕、无磨（破）损、无磕碰、无使用、无拆卸等痕迹，不影响二次销售。

3、定制类商品不接受退换货。

4、（若有）防伪标识码未刮开或撕损、（若有）唯一性三包卡不能缺失或撕损。

四、注意事项

1、若因您个人原因导致商品吊牌、发货单、商品配件（如配饰挂坠等）、说明书、保修单、标签等丢失，不予退换货。

2、潮流女包、时尚男包、旅行箱包未使用过，不影响二次销售可退换。

3、商家有如实描述商品的义务，如因商家原因导致商品尺寸、或者商品样式、材质及服务标准与页面描述不符，商家应按照页面描述履约，如您要求退货或者换货，商家接受，产生的退换货运费应由商家承担。

4、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

运动户外商品第三方售后细则

一、退换货时限

自实际收货之日起 7 日内可无理由退换货。超过 7 日，如有以下退换货原因，可自确认收货起 15 日内申请退换货。

二、退换货原因

- 1、符合法律规定的无理由退换货条件。
- 2、商品售出时即存在质量问题。

三、退换货条件

- 1、需要您保持商品本身完好。
- 2、商品表面无划痕、无磨（破）损、无磕碰、无使用、无拆卸等痕迹，不影响二次销售。
- 3、（若有）防伪标识码未刮开或撕损、（若有）唯一性三包卡不能缺失或撕损。

四、注意事项

- 1、如您需退换运动鞋、运动服、户外鞋服、户外装备、运动器材类商品，要求商品具备完整的外包装、配件、吊牌等。
- 2、物品被洗过、穿过、人为破坏或标牌拆卸的不提供退换；如有预定特殊尺码不退换，存在质量问题的除外。
- 3、对于商品质量问题，您需向商家提供相应证据，若商家收到证据后，确认商品本身确实存在质量问题，应接受退货或者换货申请。您应妥善包装后退回商品，返回方式及地址以售后服务单审核为准。
- 4、请您在寄出前妥善包装，避免被您委托的第三方快递运输损毁，影响您的退货。
- 5、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。

钟表类商品第三方售后服务细则

一、商品退/换货服务

自实际收货之日起 7 日内可无理由退换货。超过 7 日，如有以下退换货原因，可自确认收货起 15 日内申请退换货。

二、退换货原因

- 1、符合法律规定的无理由退换货条件。
- 2、商品售出时即存在质量问题。

三、退换货条件

- 1、需要您保持商品本身及外包装完好。
- 2、物流破损问题，需快递公司证明或提供商品实物破损照片。

四、注意事项

- 1、手表表带经过调整、已佩戴过、受损、污染、未经授权的修理、误用、疏忽、滥用、事故、改动、不正确的安装等，不予退换货。
- 2、您如需办理退换货，请将附件、说明书、包装、商品一并寄回给商家办理退换货手续。

3、若因您自愿退货原因导致的里程到期失效，里程将不予返还。