

卖家退货处理过程

YANDEX MARKET 中国（香港）

2025 年 3 月 11 日版本

1. 一般规定

- 1.1. 为使用本优惠条款并管理退货，卖家必须在 UNI 卖家中心注册。
- 1.2. 本优惠条款自本优惠在 UNI 卖家中心发布之日起生效，并发送至卖家在平台注册时提供的所有电子邮件地址。
- 1.3. 所有关于 UNI 退货包裹的通知都将发送至卖家在平台注册时指定的店铺电子邮件地址。
- 1.4. 卖家确认并同意，在当前平台版本中，无法在 UNI 卖家中心个人账户中独立修改电子邮件地址。
- 1.5. 为确保联系信息为最新，卖家有义务及时更新平台商店设置中的电子邮件地址。在平台上更新地址时，地址将自动与 UNI 卖家中心同步。
- 1.6. 如果由于指定的电子邮件地址被屏蔽、不可用、过期（不相关）或其他技术原因而未收到退货通知，则卖方应承担未能及时处理退货包裹的责任。此类情况不免除卖方根据退货条款承担的后果，包括在规定存储期过后处置包裹。
- 1.7. 退回包裹包括：
 - 未签收的包裹；
 - 俄罗斯海关清关失败的包裹；
 - 客户退货；
 - 在中国（香港）第一英里取消。

2. 未签收的包裹

- 2.1. 未签收的包裹 – 买家未在俄罗斯的提货点领取包裹或拒收包裹。该包裹不具有“已送达”状态。
- 2.2. 对于所有未签收的包裹，自收到 YANDEX MARKET 通知之日起，与无人认领包裹卖家的所有关系均由 Unitrade Global LLC（INN 7707472579，以下简称 UNI）管理。

2.3.当无人认领的包裹被 UNI 退货仓库接收，并显示在 UNI 卖家中心时，UNI 将通过电子邮件通知卖家一次，并要求卖家决定如何处理该包裹。

2.4. UNI 为未签收的包裹提供以下解决方案：

YANDEX MARKET 提货点的包裹将被送至 UNI 仓库，自收到通知之日起免费存放 14 天。14 天内，卖家可以选择以下选项：

2.4.1. 退回中国（香港）/ 中国大陆

退回费用为：中国大陆每件 50 元人民币，香港每件 100 元人民币，退回时效为自支付退货费用之日起 1-2 个月。包裹仅允许退回至其最初发货国家。卖家选择退回中国（香港）/ 中国大陆时，需在 UNI 卖家中心填写退货地址和联系电话，并对所填写信息的真实性和准确性承担全部责任；卖家在填写所有信息后，退回香港需在线支付 100 元/件，退回中国大陆需在线支付 50 元/件，支付完成后 UNI 将负责安排退回。

卖家可在 UNI 卖家中心个人账户中追踪所有退回至中国（香港）/ 中国大陆的包裹状态，具体操作路径为“无人认领 - 退货”版块中追踪退回的包裹，点击退回包裹的编号即可查看。

2.4.2. 退回俄罗斯境内地址

退回费用：每件包裹 50 元人民币。退回时效：自支付退货费用之日起 1 个月。操作流程：卖家选择退回俄罗斯境内时，需在 UNI 卖家中心 (UNI Seller Center) 填写退货地址、姓名 (FIO) 及联系电话。责任声明：卖家对所填写信息的真实性和准确性承担全部责任。支付与执行：卖家在填写所有信息后，需在线支付每件 50 元人民币的费用。支付完成后，UNI 将负责安排在俄罗斯境内的退运事宜

2.4.3. 包裹销毁

所有渠道的包裹销毁均免费。

对于卖家在 UNI 卖家中心主动选择销毁的包裹，卖家可获得每件 10 元人民币的补偿。

2.4.4. 如果卖家在 14 天内未选择任何处理选项，则未签收的包裹将在第 15 天自动进入销毁状态。对于此类自动销毁的包裹，不向卖家支付任何补偿。

2.5. UNI 暂时无法提供商品（包括无人认领清单中的高价商品）的完整性、完整度和功能性检查服务。UNI 不提供此类服务，而是提供商品外观的简单照片远程访问服务。如果卖家决定基于此类照片退货，则放弃就商品功能性或更换提出索赔的权利。

3. 重新出口

3.1. 重新出口指的是未通过俄罗斯海关清关，必须退回至中国（香港）的包裹。

3.2. 对于重新出口的包裹，UNI 负责规范与卖家之间的所有相关关系。

3.3. 重新出口的包裹将在俄罗斯海关办理重新出口手续时，显示在 UNI 卖家中心。

3.4. 重新出口的包裹自卖家收到通知之日起免费保存 7 天。在 7 天内，卖家可以选择以下处理方式：

3.4.1. 退回中国（香港）

退回至中国大陆的 YANDEX 包裹，按每件包裹 50 元人民币计费；退回至中国香港的 YANDEX 包裹，按每件包裹 100 元人民币计费。包裹仅允许退回至其最初发货国家或地区。时效自支付退货费用之日起 1-2 个月。卖家在选择退回中国（香港）时，需在 UNI 卖家中心填写退货地址和联系电话，并对所填写信息的真实性和准确性承担全部责任。卖家填写完信息并支付费用后（中国大陆 50 元/件；香港 100 元/件），UNI 将安排退回。卖家可在 UNI 卖家中心个人账户中追踪所有退回至中国（香港）的包裹状态。路径：重新出口 - 退货，点击退货包裹编号。

3.4.2. 销毁

包裹销毁对所有渠道均免费。

3.4.3. 自动销毁

如果卖家在 7 天内未选择任何选项，则重新出口的包裹将在第 8 天自动进入销毁状态。对于此类自动销毁的包裹，不向卖家支付任何补偿。

3.5 出口清关

3.5.1. 如在出口清关过程中发现包裹内含有禁止寄递物品，该包裹应予以取消并进行销毁处理。

3.5.2. 含有禁止寄递物品的包裹将被送往 SZX 仓库，并予以销毁，不予退回给卖家。

3.5.3. 如发现包裹内含有禁止寄递物品，UNI 有权在不支付商品价值及物流服务费用任何补偿的情况下，发起对卖家在 UNI Seller Center 账户的封禁处理。

3.5.4. 关于取消原因的信息由海关代理以系统状态形式反馈给 UNI，该信息不接受任何进一步申诉或复议。

3.6 进口清关

3.6.1. 如在进口清关过程中发现违规情况，UNI 有权基于以下任一原因取消包裹：

- a) 含有禁止寄递物品；
- b) 属于商业批次；
- c) 商品不属于个人自用范围；
- d) 收件人个人信息不完整、不准确或不真实；
- e) 收件人未缴纳应付的关税；
- f) 其他妨碍清关的情形。

3.6.2. 如发现包裹内含有禁止寄递物品，该包裹应予以销毁处理。UNI 有权在不支付任何补偿的情况下发起对卖家账户的封禁。

3.6.3. 因 3.6.1 条第 b-f 项所列原因导致取消的包裹，应予以退回给卖家。

3.6.4. 因 3.6.3 条所述原因取消并退回卖家的包裹，其退回费用为：

YANDEX 包裹退回至中国大陆的，按每件包裹 50 元人民币计费；

YANDEX 包裹退回至中国香港的，按每件包裹 100 元人民币计费。

3.6.5. 如卖家拒绝支付退回费用，或在规定期限内未采取任何处理措施，UNI 有权对该包裹进行销毁，且不予任何补偿。

4. 客户退货

4.1. 客户退货是指客户收到包裹后，由于各种原因退回给卖家的包裹。

4.2. UNI 负责规范与卖家之间所有与客户退货相关的关系。

4.3. 当 UNI 退货仓库接受客户的退货时，包裹将显示在 UNI 卖家中心，UNI 将通过电子邮件通知卖家一次，并要求卖家决定如何处理该包裹。

4.4. 来自 YANDEX MARKET 提货点的包裹将抵达 UNI 仓库，并自收到通知之日起免费存放 14 天。14 天内，卖家可以选择以下选项：

4.4.1. 转售（将于 2025 年底生效）。

4.4.2. 退回中国（香港/大陆）

退回费用：退回中国大陆为每件 50 元人民币；退回香港为每件 100 元人民币。包裹仅允许退回至其最初发货国家或地区。退回中国（香港/大陆）的时效为自支付退货费用之日起 1-2 个月。卖家在选择退回中国（香港/大陆）时，须在 UNI 卖家中心填写退货

地址和联系电话，并对所填写信息的真实性和准确性承担全部责任。卖家填写信息并支付费用后（退回中国大陆 50 元/件，退回香港 100 元/件），UNI 将负责安排退回。

4.4.3. 销毁。

销毁对所有渠道均免费。对于卖家在 UNI 卖家中心主动选择销毁的包裹，卖家可获得每件 10 元人民币的补偿。

4.5. 若卖家未在 UNI 卖家中心注册，且自收到退货通知之日起 14 天内未对客户退货采取任何处理措施，则该卖家的包裹将在第 15 天自动进入销毁流程，且 UNI 不接受任何索赔。对于此类自动销毁的包裹，不向卖家支付任何补偿。

4.6. UNI 暂时无法提供对退货商品（包括高价商品）的完整性、完整度及功能性的检查服务。UNI 仅提供商品外观的简单照片作为远程参考。若卖家基于该照片决定退货，即视为卖家放弃就商品功能性或更换提出索赔的权利。

5. 不可抗力情形

1. 如属于以下类别的包裹：买家无签收的包裹、再出口包裹、客户退货包裹，因非 UNI 可控原因无法退回至中国（香港），包括但不限于：俄罗斯海关禁止出境、制裁限制、不可抗力事件、技术性或行政性障碍等情形，则该包裹应予以自动销毁处理，且不向卖家支付任何补偿。

卖家确认并同意，其自行承担因上述原因导致无法将货物自俄罗斯退回至中国（香港）所产生的全部风险，并且无权就该等包裹的销毁向 UNI 提出任何索赔或主张。

在此情况下，卖家此前已支付的退回费用将予以全额退还，具体如下：YANDEX 包裹退回至中国大陆的费用为每件 50 元人民币；YANDEX 包裹退回至中国香港的费用为每件 100 元人民币。上述退款将通过 UNI 卖家中心原路返还至卖家账户。

6. 中国第一公里取消

6.1. 来自 UNI 分拣中心及 UNI 揽收点的取消，系因以下原因产生的包裹退回：

6.1.1. 包裹重量或尺寸不符合申报信息；

6.1.2. 包裹内含禁运物品；

6.1.3. 包裹在前往第一公里仓库途中被取消（由平台或买家发起）。

6.2. 发生在 UNI 揽收点的所有取消事宜，均由卖家直接与对应的揽收点自行协商处理。

6.3. 发生在 UNI 分拣中心的所有取消包裹，均会在 UNI 卖家中心的问题包裹板块中显示。

6.4. 在 UNI 分拣中心对问题包裹进行取消时，UNI 将按照本要约第 6.5 条规定的方式通知卖家，并自通知之日起给予卖家 7 日时间，就该包裹的后续处理方式作出决定。

6.5. UNI 将通过卖家注册 UNI 卖家中心时所填写的电子邮箱地址向卖家发送通知。

如因该邮箱被封禁、更换，或因本要约第 1.6 条所列其他原因导致卖家未能接收通知的，UNI 对该包裹不承担任何责任。

6.6. 如卖家在收到通知之日起 7 日内未就问题包裹作出处理决定，则该包裹将于第 8 日自动转入销毁状态。对该等包裹的销毁，UNI 不向卖家支付任何补偿。

6.7. 卖家须在 UNI 卖家中心中填写包裹的退回地址及联系电话。自通知之日起 7 日内，UNI 分拣中心将把问题包裹退回给卖家。

6.8. 在 UNI 分拣中心第一公里被取消的包裹，其退回服务免费。在 UNI 揽收点第一公里被取消的包裹，其退回事宜由卖家直接与对应揽收点自行协商处理。

7. 关于退货流程的投诉

7.1. 本章节仅适用于以下退货类型：买家未签收的包裹和客户退货。对于“俄罗斯清关失败的包裹”及“第一英里退货”不接受任何投诉。

7.2. 若从俄罗斯退回的包裹在到达中国（香港）后出现损坏、缺件或商品被掉包的情况，卖家可以提交申诉以申请赔偿。申诉可在 UNI 卖家中心的“投诉”板块中提交 (<https://sellerdev.unitrade.space/complaints>)。

7.3. UNI 客服将在 24 小时内审核收到的申诉材料是否符合提交要求，并通知卖家申诉是否被受理。

7.4. 以下为 UNI 接受关于损坏、缺件或掉包类申诉的基本条件：

7.4.1. 卖家在 UNI 卖家中心提交客户退货或无人领取包裹退回申请前，需查看包裹的退货照片并确认商品无误、无损坏、无被掉包。如发现异常，卖家应立即联系客服并不得提交退回中国（香港）的申请。

7.4.2. 卖家收到从俄罗斯退回的包裹时，必须进行开箱视频录制。视频中需清晰显示以下内容：

1) 包裹运单号与面单；

- 2) 未打开包裹在秤上的照片;
- 3) 从打开包裹的那一刻起直至包裹内容显示的连续录像。

仅提供照片不被接受，只有包裹打开过程的连续视频录制才被认可为有效证据。

7.5. 以下情形下，关于退货包裹损坏、缺失或掉包的申诉将不予受理：

7.5.1. 卖家未按照第 6.4.2 条规定进行视频录制；

7.5.2. 如果在卖家中心退货照片上显示产品不符合、产品缺乏或者产品破碎的情况，可是卖家但仍提交退货申请。

7.6. 若申诉材料符合要求并在 24 小时内收到 UNI 客服的受理确认，申诉将在 3 个工作日内完成处理（不包含确认当天）。

7.7. 若申诉获得赔偿确认，补偿金额将在确认后的 7 个工作日内打入卖家在 UNI 卖家中心的电子钱包中。

7.8. 如果双方之间的争议和分歧无法通过协商和申诉程序解决，则应提交莫斯科市仲裁法院审理。为本要约（包括双方后续签署的协议）所引发或与之相关的法律关系适用俄罗斯联邦法律，包括但不限于该要约的生效、签署、变更、履行、违约、终止或效力问题。若本要约中某些事项未作规定，则适用国际法的相关规范。

7.8. 如果争议和分歧无法通过谈判解决，则在索赔程序中，应提交莫斯科市仲裁法院解决。适用于规范双方之间与本要约（包括双方后续协议）相关的关系的法律，包括有关本要约的生效、订立、修改、执行、违反、终止或有效性的法律，均被认定为俄罗斯联邦法律，对于未决问题，则适用国际立法规范。

8. 包裹丢失及损坏赔偿

8.1. 在 UNI 提供物流服务过程中（包括正向运输及退货流程），如发生包裹丢失或损坏，卖家有权向 UNI 提交赔偿申请。

8.2. 在以下情形下，卖家可申请赔偿：

- a) 包裹在正向运输过程中丢失；
- b) 包裹在退货流程中发生损坏或丢失；
- c) 因物流轨迹长期未更新，包裹被认定为丢失。

8.3. 赔偿申请须自包裹发出之日起不超过六个月提交。超过上述期限的，赔偿申请不予受理。

8.4. 卖家提交赔偿申请时，应通过 UNI 卖家中心的申诉板块提交申请，并注明包裹运单号、详细情况说明，必要时需附上相关证明材料。

8.5. 赔偿的处理方式及支付路径取决于包裹发生丢失或损坏的具体阶段：

8.5.1. 如包裹在离开中国境内之前丢失，包括但不限于第一公里、揽收点或出口清关阶段，该包裹视为在中国境内丢失。在此情况下，UNI 将直接向卖家支付赔偿，赔偿款项可支付至卖家的结算账户，或发放至 UNI 卖家中心的电子钱包。

8.5.2. 如包裹在抵达俄罗斯境内后发生丢失，包括进口清关阶段、俄罗斯境内物流运输或最后一公里配送阶段，则赔偿将通过 YANDEX 平台进行。UNI 将向 YANDEX 提交赔偿申请，赔偿金额由 YANDEX 直接入账至卖家在 YANDEX 平台的个人账户。

8.6. 对于本条 8.5.2 所述情形，赔偿的审核及支付周期最长可达三个月。

8.7. 因第三方（包括但不限于 YANDEX 平台及海关机构）的处理流程或审核时效导致的赔偿延迟，UNI 不承担相关责任。