

# **OZON 卖家退货处理协议（中国/香港）**

**2025 年 12 月 30 日版本**

## **一、总则**

- 1.1. 卖家需在 UNI 卖家中心注册，方可使用本协议条款并管理退货。
- 1.2. 本要约自在 UNI 卖家中心发布并向卖家注册时提供的所有电子邮箱地址发送通知之日起即刻生效。
- 1.3. 所有关于退货包裹的通知将发送至卖家在平台注册时提供的电子邮箱地址。
- 1.4. 卖家确认并同意，当前版本的 UNI 卖家中心不支持自行修改电子邮箱地址。
- 1.5. 为确保联系信息的准确性，卖家有责任及时在平台店铺设置中更新电子邮箱地址。更新后，该地址将自动同步至 UNI 卖家中心。
- 1.6. 若由于邮箱地址被封锁、不可用、过时或其他技术原因导致未收到退货通知，卖家需自行承担未及时处理退货包裹的全部责任。此类情况不免除卖家根据退货条款承担的后果，包括在规定的存储期限后包裹被销毁。
- 1.7 退回的包裹包括：
  - 买家未签收的包裹。
  - 俄罗斯清关失败的包裹。
  - 客户退货。
  - 在中国（香港）第一英里内取消的包裹。

## **二、买家未签收的包裹**

- 2.1 买家未签收的包裹指买家未在俄罗斯取货点领取或在收货时拒收的包裹，且未标记为“已交付”。对于此类包裹，OZON 不向卖家收取运费，也不支付给 ООО «Юнитрейд Глобал»（以下简称 UNI）运费。
- 2.2. OZON 将所有买家未签收的包裹的权利和义务转交给 UNI。自 UNI 收到 OZON 通知起，UNI 负责与卖家处理所有无人认领包裹相关事务。
- 2.3. 当买家未签收的包裹被接收入 UNI 退货仓库并在 UNI 卖家中心显示时，UNI 将通过电子邮件向卖家发送一次通知，并请求卖家决定该包裹的后续处理方式。
- 2.4. UNI 为买家未签收的包裹提供以下处理方案：

包裹自从 OZON 取货点转运至 UNI 仓库并向卖家发送通知之日起，UNI 将免费存储该包裹 14 天。在收到通知后的 14 天内，卖家可以选择以下处理方式之一：

2.4.1. 转售。

2.4.2. 退回中国（或香港）。

OZON 包裹退回中国的费用为每个包裹 50 元，退回香港的费用为每个包裹 100 元。包裹仅允许退回至其最初发货国家。EXTRA SMALL 包裹不支持退回中国（香港）。退回中国（香港）的时间为自支付退货费用起 1-2 个月。选择退回中国（香港）时，卖家需在 UNI 卖家中心提供退货地址和联系电话，并在线支付相应费用。卖家可在 UNI 卖家中心的“买家未签收的包裹 – 退货”部分，通过点击退货包裹运单号，跟踪包裹返回中国（香港）的状态。

2.4.3. 销毁。

所有渠道的销毁服务免费。除 EXTRA SMALL 包裹外，若卖家在收到通知后 14 天内选择销毁，UNI 将为每个包裹补偿 10 元。该金额将立即存入 UNI 卖家中心的电子钱包，卖家可提现至微信钱包或用于支付 UNI 服务费用。

2.4.4. 若卖家在 14 天内未选择任何处理选项，包裹将在第 15 天自动转为销毁状态，且不予补偿。

### 三、俄罗斯清关失败的包裹

3.1. 俄罗斯清关失败的包裹指未通过海关清关，需退回中国（香港）的包裹。对于此类包裹，OZON 不向卖家收取运费，也不支付给 UNI 运费。

3.2. UNI 负责与卖家处理所有俄罗斯清关失败的包裹相关事务。

3.3. 俄罗斯清关失败的包裹在俄罗斯海关处理期间，将在 UNI 卖家中心的“问题包裹”部分显示。UNI 将通过电子邮件向卖家发送一次通知，并请求卖家决定该包裹的后续处理方式。

3.4. 俄罗斯清关失败的包裹自收到通知起免费存储 7 天。卖家可在此期间选择以下选项：

3.4.1. 退回中国（或香港）。

对于 OZON 的包裹，退回中国大陆的费用为每件 50 元人民币，退回香港的费用为每件 100 元人民币。包裹仅允许退回至其最初发货国家。EXTRA SMALL 类包裹不支持退回中国大陆或香港。退货将在卖家完成费用支付后的 1 至 2 个月内完成。选择退货服务时，卖家需在 UNI 卖家中心填写准确的退货地址和联系电话，由卖家本人对所填信息的真实性和有效性承担全部责任。完成信息填写后，卖家需在线支付：退回中国大陆

每件 50 元，退回香港每件 100 元，支付完成后由 UNI 安排退货。卖家可在 UNI 卖家中心个人账户内实时查看包裹的退货物流状态。可在“俄罗斯清关失败的包裹 - 退货”页面，通过点击包裹运单号查询对应退货包裹的具体跟踪信息。

### 3.4.2. 销毁。

所有渠道的销毁服务免费。

3.4.3. 若卖家在 7 天内未选择任何处理选项，包裹将在第 8 天自动转为销毁状态，且不予补偿。

## 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运输的物品，该包裹将被取消并予以销毁。

3.5.2. 含有禁止物品的包裹将被转送至 SZX 仓库，并在不退还给卖家的情况下予以销毁。

3.5.3. 如发现包裹内含有禁止物品，UNI 有权在 UNI 卖家中心内对卖家账户发起封禁处理，且不对货物价值及已产生的物流服务费用进行任何形式的赔偿。

3.5.4. 关于包裹被取消的原因信息，由海关代理以系统状态的形式传递给 UNI，该信息不接受任何形式的进一步申诉或复议。

## 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) 含有禁止运输的物品；
- b) 属于商业批次；
- c) 商品不属于个人自用性质；
- d) 收件人个人信息填写错误或不真实；
- e) 收件人未支付应缴纳的关税；
- f) 其他妨碍完成清关的情形。

3.6.2. 如因发现禁止运输物品而取消包裹，该包裹将被直接销毁。UNI 有权在不支付任何赔偿的情况下对卖家账户发起封禁处理。

3.6.3. 如因本条 3.6.1 款中 b - f 项所述原因导致包裹被取消，该包裹应退还给卖家。

3.6.4. 对于因 3.6.3 所述原因被取消的包裹，退回费用标准如下：OZON 包裹退回中国大陆：每件 50 元人民币；OZON 包裹退回香港：每件 100 元人民币。

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 有权在不支付任何赔偿的情况下对该包裹进行销毁处理。

## 四、客户退货

4.1. 客户退货指客户收到商品后因各种原因退还给卖家的包裹。

4.2. UNI 负责与卖家处理所有客户退货相关事务。

4.3. 当客户退货包裹被接收入 UNI 退货仓库并在 UNI 卖家中心显示时，UNI 将通过电子邮件向卖家发送一次通知，并请求卖家决定该包裹的后续处理方式。

4.4. 包裹从 OZON 取货点送达 UNI 仓库后，免费存储 14 天。卖家在 14 天内可在此期间选择以下选项：

4.4.1. 转售（该选项暂未启用）。

4.4.2. 退回中国大陆（或香港）：EXTRA SMALL 类包裹不支持退回中国大陆或香港。退货将在卖家支付退货费用后的 1 至 2 个月内完成。选择退回中国大陆或香港时，卖家可在 UNI 卖家中心查看每个包裹的运费，并在线支付相关费用，填写退货地址后，由 UNI 安排退货运输。

退货费用取决于包裹原先寄往俄罗斯的物流渠道：

- 若通过 UNI 渠道发货，退货费用为 40 元/公斤 + 40 元/单；
- 若通过非 UNI 渠道发货，退货费用为 95 元/公斤 + 188 元/单。

4.4.3. 销毁。

所有渠道的销毁服务免费。

4.5. 若卖家未在 UNI 卖家中心注册，且在收到通知后 14 天内未对客户退货采取任何行动，包裹将在第 15 天被销毁，且 UNI 不接受任何索赔。

本协议的详细条款请参见以下链接：<https://seller.unitrade.space/signup>

## 5. 不可抗力条款

5.1.

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：俄罗斯海关禁止出口、制裁限制、不可抗力因素、技术或行政障碍等情形，该包裹将被自动销毁，且不向卖家支付任何赔偿。

卖家确认并同意，其自行承担因上述原因导致货物无法从俄罗斯退回至中国（香港）所产生的全部风险，并且无权就该包裹被销毁向 UNI 提出任何形式的索赔或主张。

在上述情况下，卖家此前已支付的退回费用将全额退还，具体标准如下： OZON 包裹退回中国大陆：每件 50 元人民币； OZON 包裹退回香港：每件 100 元人民币。退款将通过 UNI 卖家中心 返还给卖家。

## **五、中国首程取消**

5.1. 从 UNI SHA/DGM 分拣中心或 UNI 揽收点退回的包裹，可能由于以下原因被退回：

5.1.1. 包裹的重量或尺寸不符合要求；

5.1.2. 包裹中含有违禁品；

5.1.3. 在运往首公里仓库途中被平台或买家取消。

5.2. 所有在 UNI 揽收点发生的取消，卖家需自行与相关 揽收点直接协调处理。

5.3. 所有在 UNI SHA/DGM 分拣中心发生的取消，将在 UNI 卖家中心的“问题包裹”板块中显示。

5.4. 一旦在 UNI SHA/DGM 分拣中心产生问题包裹，UNI 将按照第 5.5 条规定的方式向卖家发送通知，并建议卖家在收到通知后的 7 天内做出处理决定。

5.5. UNI 的通知将发送至卖家在 UNI 卖家中心注册时填写的电子邮箱地址。如因邮箱被封锁、地址更改或其他与第 1.6 条所述情况相关的原因导致卖家未收到通知，UNI 将不承担责任。

5.6. 如果卖家在通知后 7 天内未对问题包裹作出处理决定，该包裹将在第 8 天自动转入销毁状态。该类包裹的销毁不予补偿。

5.7. 卖家需在 UNI 卖家中心中填写退货地址和联系电话。分拣中心将在通知后的 7 天内将问题包裹退回卖家。

5.8. 在 UNI SHA 和 UNI DGM 分拣中心第一英里被取消的包裹将免费退回。对于在 UNI 揽收点第一英里被取消的包裹，退货需由卖家与具体交件的 揽收点自行协商处理。

## **6. 中国第一英里取消**

6.1.来自 UNI 分拣中心及 UNI 揽收点 的第一英里取消，指因以下原因产生的包裹退回：

6.1.1. 包裹重量或尺寸不正确；

6.1.2. 含有禁止寄递物品；

6.1.3. 包裹在运往第一英里仓库途中被平台或买家取消。

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

6.3.所有发生在 UNI 分拣中心 的第一英里取消包裹，均会在 UNI 卖家中心 的问题包裹 栏目中显示。

6.4.当问题包裹在 UNI 分拣中心被取消时，UNI 将按照本协议第 6.5 条所约定的方式通知卖家，并要求卖家自收到通知之日起 7 日内 就该包裹的后续处理方式作出决定。

6.5.UNI 向卖家发送的通知将发送至卖家在 UNI 卖家中心 注册时填写的电子邮箱地址。因邮箱被封禁、邮箱地址变更或本协议第 1.6 条所述其他原因导致卖家未能收到通知的，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 未就问题包裹作出任何处理决定，该包裹将于第 8 日 自动转为销毁状态，且 不向卖家支付任何销毁补偿。

6.7.卖家需在 UNI 卖家中心 中填写包裹的退回地址及联系电话。自卖家收到通知之日起 7 日内，分拣中心将问题包裹退回给卖家。

6.8.在 UNI 分拣中心 第一英里阶段被取消的包裹，退回卖家 免费；在 UNI 揽收点 第一英里阶段被取消的包裹，退回事宜由卖家与对应揽收点 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 卖家中心中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 如双方的争议和分歧无法通过协商及索赔程序解决，则应提交莫斯科仲裁法院审理。调整本要约（包括双方后续签署的协议）所引发或与之相关的法律关系的适用法律为俄罗斯联邦法律，包括但不限于该要约的生效、签署、变更、履行、违约、终止或效力等相关事项；对于本要约中未作规定的事项，适用国际法的相关规范。

7.9 对于金额超过 500 元人民币的订单，卖家必须对包裹的组装和包装过程进行视频录制。

7.9.1 拍摄订单操作视频的原因如下：若发生退货或验收争议，卖家可通过提供订单组装过程视频及退货拆包视频证明已完整且完好地发出商品。

7.9.2 拍摄订单操作视频的用途如下：组装及包装过程的视频可证明卖家发出的商品无损坏且包装无误；

退货拆包视频可证明买家是否退回不符商品，或退回的商品是否存在损坏或使用痕迹。此为了解决与买家争议的必要措施。

7.9.3 视频录制要求如下：视频需具备良好的清晰度并在充足光照条件下拍摄；

视频必须完整展示所有细节：商品本体、包装过程、完成包装后的包裹及带标识的面单。若视频质量不佳或缺少必要信息，将无法支持卖方的立场。

7.9.4 卖家需将视频上传至任意云端存储服务（例如 Yandex.Disk 或 Google Drive），并将链接发送给 UNI。

## **VIII. 包裹丢失及损坏赔偿**

8.1. 卖家在 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，有权向 UNI 提交赔偿申请。

8.2. 在以下情况下，卖家可申请赔偿：

a) 包裹在正向运输过程中发生丢失；

- 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 内提交。超过上述期限的赔偿申请, UNI 不予受理。

8.4.卖家须通过 UNI 卖家中心 的申诉 /板块提交赔偿申请, 并在申请中注明包裹的运单号、详细情况说明, 如有需要应附上相关证明材料。

8.5.赔偿的处理方式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发生丢失, 包括第一英里、揽收点及出口报关阶段, 该包裹将被认定为在中国境内丢失。赔偿款项由 UNI 直接支付给卖家, 可汇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联邦境内之后发生丢失, 包括进口清关、俄罗斯境内物流或最后一公里配送阶段, 赔偿将通过 OZON 平台 进行。UNI 将赔偿申请提交至 OZON, 随后赔偿金额将直接入账至卖家在 OZON 平台的个人账户。

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

8.7.UNI 对因第三方处理流程及周期导致的赔偿延迟不承担责任, 包括但不限于 OZON 平台及海关机构的相关处理时限。