

OZON 卖家退货处理协议（中国/香港）

2026 年 3 月 6 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 天内或最迟于 2026 年 3 月 10 日前未选择上述任何处理方式，则相关未签收包裹将动转入销毁处理状态。对于此类包裹的销毁不向卖家支付任何补偿，且 UNI 不接受与此相关的任何申诉或索赔。

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 天内或最迟于 2026 年 3 月 10 日前 未选择上述任何处理方式，则再出口包裹将自动转入销毁处理状态。对于此类包裹的销毁不向卖家支付任何补偿，且 UNI 不接受与此相关的任何申诉或索赔。

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. 退回中国大陆（或中国香港）：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。

4.4.2. 销毁。所有渠道的销毁服务免费。

4.5. 若卖家在收到通知之日起 14 天内未在 UNI 卖家中心注册并对买家退货包裹采取相应处理措施，或最迟于 2026 年 3 月 10 日前未采取任何行动，则相关包裹将被统一销毁处理，且 UNI 不接受卖家对此提出的任何申诉或索赔。

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

五、不可抗力条款

5.1 若被归类为以下类别的包裹：未签收包裹、再出口包裹、买家退货包裹，因非 UNI 原因无法退回中国（包括中国香港），包括但不限于：俄罗斯海关机关禁止出口、制裁限制、不可抗力因素、技术或行政障碍等情形，则该包裹将自动进行销毁处理，且不向卖家支付任何补偿。

5.2 所有根据 欧亚经济委员会理事会 2015 年 4 月 21 日第 30 号决议《非关税监管措施》以及 俄罗斯联邦政府 2022 年 3 月 9 日第 311 号决议《关于落实俄罗斯联邦总统 2022 年 3 月 8 日第 100 号总统令的措施》，无法从俄罗斯联邦出口的包裹，均将自动转入销毁处理。

卖家确认并同意，因上述原因导致货物无法从俄罗斯退回至中国（含中国香港）的所有相关风险由卖家自行承担，且卖家无权就该等包裹的销毁向 UNI 提出任何索赔或申诉。

在上述情况下，卖家此前为 OZON 包裹退回中国支付的费用每件 50 元人民币，以及退回香港支付的费用每件 100 元人民币，将通过 UNI 卖家中心全额退还给卖家。

六、中国首程取消

6.1. 从 UNI 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：

6.1.1. 包裹的重量或尺寸不符合要求；

6.1.2. 包裹中含有违禁品；

6.1.3. 在运往首公里仓库途中被平台或买家取消。

6.2. 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。

6.3. 所有在 UNI 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。

6.4. 一旦在 UNI 分拣中心产生问题包裹，UNI 将按照第 6.5 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。

6.5. 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。

6.6. 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。

6.7. 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。

6.8. 若包裹在 UNI 分拣中心的首公里阶段被取消，则包裹退回免费处理。若包裹在 UNI 揽收点的首公里阶段被取消，卖家需与对应的揽收点直接协商处理退回事宜，即在提交包裹的具体揽收点进行协调处理。

七、退货流程相关申诉

7.1 本章节仅适用于以下退货类型：未签收包裹及买家退货包裹。对于再出口包裹以及中国首程取消的包裹，不接受任何申诉。

7.2 若包裹从俄罗斯退回中国（包括中国香港）时出现包裹损坏、货物缺失或被调包的情况，卖家可提交申诉申请以获得赔偿。

申诉需通过 UNI 卖家中心的“投诉”模块提交：

<https://sellerdev.unitrade.space/complaints>

7.3 UNI 客服团队将在 24 小时内 对收到的申诉进行初步审核，以确认是否符合提交条件，并通知卖家该申诉 是否被受理。

7.4 受理包裹损坏、货物缺失或调包申诉的基本条件

7.4.1 卖家在 UNI 卖家中心中申请买家退货或未签收包裹退回时，必须先查看系统提供的退货照片，并确认：照片中的商品为其商品；商品未损坏；商品未被调包。确认无误后方可提交退回申请。若卖家在查看照片时发现 商品不符、损坏或被调包，必须立即联系 UNI 客服支持，且不得申请将该包裹退回中国（含中国香港）。

7.4.2 卖家在中国收到来自俄罗斯的退货包裹时，必须全程录制开箱视频。

视频必须清晰展示以下内容：

- 1) 包裹编号及运单标签
- 2) 未拆封包裹在称重设备上的重量
- 3) 从开箱开始的 连续视频记录

仅提供 开箱后的照片 不作为商品被调包或缺失的证据。

只有完整且连续的开箱视频 才可作为有效证据。

7.5 以下情况下，关于损坏、缺失或调包的申诉将不予受理

7.5.1 未按照本协议 7.4.2 条 的要求录制开箱视频；

7.5.2 若卖家在 UNI 卖家中心中查看退货照片时已显示：商品不符，缺失，损坏，但卖家仍然提交了退回申请。

7.6 若卖家已满足申诉提交条件，并在 24 小时内收到 UNI 客服确认受理通知，则 申诉审核期限为 3 个工作日（不含受理确认当日）。

7.7 若申诉审核通过并确认赔偿，赔偿金额将在 7 个工作日内（不含申诉确认日）发放至卖家的 UNI 卖家中心电子钱包。

7.8 若双方无法通过协商或申诉程序解决争议，则争议应提交至 俄罗斯莫斯科市仲裁法院 进行审理。本协议项下双方关系的适用法律为 俄罗斯联邦法律。对于未明确规定的事项，适用 国际法律相关规定。

7.9 对于订单金额超过 500 元人民币的订单，卖家必须 录制完整的打包过程视频。

7.9.1 为什么需要对订单操作进行视频记录

若在退货或商品验收过程中出现争议，卖家可通过视频证明：发出的商品为 完整且完好状态。在此情况下，卖家需要向 UNI 提供：订单打包视频，退货开箱视频。

7.9.2 视频记录的作用

- 1) 打包视频可证明商品在发货时无损坏且包装正确；
- 2) 退货开箱视频可证明买家是否退回错误商品、损坏商品或使用过的商品。

该措施是解决与买家之间争议的 必要证据保障机制。

7.9.3 视频拍摄要求

- 1) 视频必须 清晰、光线充足；
- 2) 视频需展示所有关键细节：商品本身，打包过程，打包完成后的包裹，运单标签，若视频质量过低或信息不完整，UNI 将无法据此支持卖家的申诉。

7.9.4 视频提交方式

请将视频上传至任意 云存储平台（如 Yandex Disk 或 Google Drive），并将视频链接发送给 UNI。

八、关于退货流程的投诉

8.1. 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。

8.2. 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>）。

8.3. 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。

8.4. 以下为 UNI 接受关于损坏、缺件或掉包类申诉的基本条件：

8.4.1. 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。

九、包裹丢失及损坏赔偿

9.1. 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。

9.2. 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。

9.3. 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。

9.4. 卖家须通过 UNI 卖家中心的“投诉”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。

9.5. 赔偿的处理方式取决于包裹发生丢失或损坏的具体阶段:

9.5.1. 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。

9.5.2. 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。

9.6. 在本条 9.5.2 所述情形下, 赔偿的审核及支付周期最长可达三个月。

9.7. 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。