

卖家退货处理过程

YANDEX MARKET 中国（香港）

版本 2025.06.01

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 30 天。30 天内，卖家可以选择以下选项：

2.4.1. 转售（自 2025 年 6 月起生效）。

2.4.1.1. 所有渠道的转售、处理和存储服务均免费。卖家需支付重新发货至 YANDEX MARKET 的费用。

2.4.2. 退回中国（香港）。

YANDEX MARKET 包裹退回中国（香港）的费用为每件 100 元人民币。退回中国（香港）的期限为自支付退货费用之日起 1-2 个月。选择退回中国（香港）时，卖家需在 UNI 卖家中心填写退货地址和联系电话。卖家对填写信息的准确性负全部责任。填写所有信息后，卖家需在线支付 100 元包裹费用，然后 UNI 将负责退回中国（香港）。

卖家可以在个人账户的 UNI 卖家中心追踪任何退回中国（香港）包裹的所有状态。卖家可以在“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。

2.4.3. 包裹处理。

所有渠道的包裹销毁均免费。

2.4.4. 如果卖家在 30 天内未选择任何选项，则未签收的包裹将在第 31 天自动进入包裹处理状态。卖家不会因处理此类包裹而获得报酬。

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 . 俄罗斯海关清关失败的包裹

3.1. 俄罗斯海关清关失败的包裹是指未通过海关清关且必须退回中国（香港）的包裹。

3.2. UNI 负责规范与卖家之间所有与转口包裹相关的关系。

3.3. 俄罗斯海关清关失败的包裹将在 UNI 卖家中心展示。

3.4. 转口服务将于 2025 年 6 月起生效。

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 30 天。30 天内，卖家可以选择以下选项：

4.4.1. 转售（自 2025 年 6 月起生效）。

4.4.2. 退回中国（香港）。

YANDEX MARKET 包裹退回中国（香港）的费用为每件 100 元人民币。退回中国（香港）的期限为自支付退货费用之日起 1-2 个月。选择退货至中国（香港）时，卖家会在 UNI 卖家中心查看每个包裹的运费，并支付在线运费，指定退货地址，之后 UNI 将负责将商品退回至中国（香港）。

4.4.3. 处理。所有渠道均免费。

4.5. 如果卖家未在 UNI 卖家中心注册，且未在收到退货通知之日起 30 天内处理客户退货，则卖家的包裹将于第 31 天被处理，且 UNI 不接受任何索赔。

4.6. UNI 暂时无法提供检查商品（包括高价商品）的完整性、完整度和功能性的服务。UNI 不提供此项服务，而是提供远程访问商品外观的简单照片。如果卖家决定基于此类照片进行退货，则放弃就商品功能性或更换提出索赔的权利。

5 . 在中国（香港）第一英里取消包裹。

5.1. 从 UNI SHA/DGM 分拣中心和 UNI 投递中心退回的包裹，原因如下：

5.1.1. 包裹重量或尺寸不正确；

5.1.2. 包含违禁物品；

5.1.3. 包裹在运往首里仓途中取消（由平台或买家取消）。

5.2. 所有在 UNI 投递中心取消的包裹，均由卖家直接与投递包裹的各投递中心联系。

5.3. 所有在 UNI SHA/DGM 分拣中心取消的包裹，均显示在 UNI 卖家中心的“问题包裹”栏目中。

5.4. 在 UNI SHA/DGM 分拣中心取消问题包裹时，UNI 将按照第 5.5 条所述的方式通知卖家，并承诺在通知之日起 7 天内就该包裹的后续处理做出决定。

5.5. UNI 的通知将发送至卖家在 UNI 卖家中心注册时指定的电子邮件地址。如果卖家因指定地址被屏蔽、地址变更或本要约第 1.6 条规定的其他原因而未收到通知，则 UNI 对该包裹不承担任何责任。

5.6. 如果卖家在通知之日起 7 天内未就问题包裹做出决定，则此类包裹将在第 8 天自动进入处置状态。卖家不会因处置此类包裹而获得任何付款。

5.7. 卖家需向 UNI 卖家中心提供包裹的退货地址和联系电话。自收到通知之日起 7 天内，分拣中心会将问题包裹退回给卖家。

5.8. 在 UNI SHA 和 UNI DGM 分拣中心，第一英里取消的包裹退回是免费的。在 UNI 投递点第一英里取消的包裹退回，卖家需直接与每个投递点联系。

6. 关于退货流程的投诉

6.1. 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。

6.2. 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>）。

6.3. 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。

6.4. 以下为 UNI 接受关于损坏、缺件或掉包类申诉的基本条件：

6.4.1. 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。

6.4.2. 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。

6.5. 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：

6.5.1. 卖家未按照第 6.4.2 条规定进行视频录制；

6.5.2. 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。

6.6. 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）。

6.7. 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。

6.8. 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。

6.8. 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。