

卖家退货处理要约

电商平台（集市）— 中国大陆 / 中国（香港）

版本：2026年9月10日

一、总则

1.1. 为使用本要约条款并管理退货，卖家必须在 **UNI Seller Center** 个人账户中完成注册。**UNI Seller Center** 是由有限责任公司“优尼贸易全球”（以下简称“**UNI**”）提供的统一退货与物流管理平台，卖家通过该平台与 **UNI** 进行互动，无论与哪一电商平台（集市）（以下简称“平台”）合作。为使用本要约条款，卖家必须注册 **UNI Seller Center** 并将其平台店铺绑定至该账户。

1.2. 本要约条款自在 **UNI Seller Center** 发布并向卖家在平台注册时提供的所有电子邮件地址发送通知之日起生效。卖家通过经 **UNI** 授权的方式与 **UNI** 信息系统及平台进行交互，即表示已阅读并同意遵守本要约全部条款。

1.3. **UNI** 发出的所有退货包裹通知，均发送至卖家在平台注册时填写的店铺电子邮件地址。

1.4. 卖家确认并同意，在当前版本的平台中，**UNI Seller Center** 个人账户中的电子邮件地址无法自行修改。

1.5. 为确保联系信息的准确性，卖家有义务及时更新平台店铺设置中的电子邮件地址。

1.6. 若由于所填电子邮件地址被屏蔽、无法访问、已过期或其他技术原因导致退货包裹通知未能送达，由此产生的延误决策责任由卖家自行承担。此类情况不免除卖家在退货条款下应承担的后果，包括包裹超过规定存储期限后的销毁处理。

退货包裹包括以下类型：

- 从平台（集市）仓库退回的包裹；
- 未完成海关手续的包裹；
- 在中国大陆（香港）头程取消的包裹。

二、从平台（集市）仓库退回的包裹

2.1. 从平台（集市）仓库退回的包裹。

2.2. 对于所有从平台（集市）仓库退回的包裹，自收到平台通知起，**UNI** 负责处理与卖家之间的全部退货事宜。

2.3. 当从平台仓库退回的包裹入库至 **UNI** 退货仓并在 **UNI Seller Center** 中显示时，**UNI** 将通过电子邮件向卖家发送 1（一）次通知，请其在本要约第 2.4 条规定的期限内就该包裹作出决定。

2.4. **UNI** 为从平台仓库退回的包裹提供以下处理方案：

*包裹从平台提货点到达 **UNI** 仓库后，自收到通知之日起免费存储 14 天。在此期间，卖家可选择以下方案：*

2.4.1. 重新销售

2.4.1. 重新销售、处理及存储服务对所有渠道均免费。卖家需向平台另行支付新的配送费用（按平台费率）。

本要约中的“渠道”是指 **UNI** 及平台提供的所有物流服务和路由。

2.4.2. 退回中国（香港）/ 中国大陆

2.4.2. 退货费用：中国大陆 50 元/件；香港 50 元/件。退货仅限退至包裹最初发出的国家/地区。退回时间为付款后 1-2 个月。卖家需在 **UNI Seller Center** 填写退货地址及联系电话，并对所填信息的准确性负全责。填写完毕后在线支付 50 元，UNI 随即安排退货。

卖家可在 **UNI Seller Center** 个人账户中跟踪退货包裹的所有状态（路径：退货 → 点击退货包裹编号）。

2.4.3. 退回俄罗斯地址

2.4.3. 退货费用：50 元/件。退货时间为付款后 1 个月。卖家需在 **UNI Seller Center** 填写退货地址、姓名及联系电话，并对所填信息的准确性负全责。填写完毕后在线支付 50 元，UNI 随即安排在俄罗斯境内退货。

2.4.4. 销毁

2.4.4. 所有渠道免费销毁。UNI 补偿标准：

- **A）补偿：**价值超过 100 元的包裹每件补偿 10 元（需在 **UNI Seller Center** 个人账户中选择销毁）；
- **B）价值低于 100 元的包裹不予补偿。**

2.4.5. 若卖家在收到第 2.3 条通知后 14（十四）个日历日内未选择任何方案，平台仓库退回的包裹将于通知发出第 15（十五）个日历日自动转为“销毁”状态，不向卖家支付任何费用。

2.5. UNI 暂时无法提供对平台仓库退回包裹中商品（包括高价值商品）的完整性、配件齐全性及功能性检查服务。作为替代，UNI 提供单件扫描后拍摄的商品外观照片的远程查看，可凭此将包裹与卖家商品进行明确匹配。

三、未完成海关手续的包裹

3.1. 再进口（Re-import）— 指未完成海关手续、需退回中国或香港的包裹。

3.2. 再进口包裹的所有卖家事宜由 UNI 负责处理。

3.3. 再进口包裹在俄罗斯海关办理再进口手续时，即显示在 **UNI Seller Center 中。**

3.4. 再进口包裹自收到通知之日起免费存储 7 天，卖家可在 7 天内选择：

3.4.1. 退回中国或香港

3.4.1. 平台包裹退回中国大陆费用为 50 元/件，退回香港费用为 50 元/件。退货仅限退至最初发出地。退回中国（香港）的时间为付款后 1-2 个月。卖家需在 **UNI Seller Center 填写退货地址及联系电话，并对准确性负全责。在线支付后 UNI 安排退货。卖家可在 **UNI Seller Center** 中追踪（路径：退货 → 点击包裹编号）。**

3.4.2. 销毁

3.4.2. 所有渠道免费销毁。

3.4.3. 若卖家在第 3.3 条包裹显示于 **UNI Seller Center 后 7（七）个日历日内未作出选择，再进口包裹将于第 8（八）个日历日自动转为“销毁”状态，在中国（香港）境内执行销毁。不支付任何费用，亦不接受任何索赔。**

3.5. 中国出口申报违规

3.5.1. 若在出口海关申报中发现禁止物品，包裹将被取消并销毁。

3.5.2. 含禁止物品的包裹将被送往 **SZX 仓库销毁，不予退回卖家。**

3.5.3. UNI 有权在不赔偿商品价值及物流费用的情况下，封禁卖家在 **UNI Seller Center 的账户。卖家确认已了解平台规则及俄罗斯/中国海关法规禁止寄递的物品清单。**

3.5.4. 取消原因信息由海关经纪人以状态形式传递给 UNI，不得另行申诉。

3.6. 进口俄罗斯申报违规

3.6.1. 若在进口海关申报中发现违规，UNI 可因以下原因取消包裹：

- a) 禁止物品；
- b) 商业货物；
- c) 非个人使用商品；
- d) 收件人个人信息不正确或虚假；
- e) 收件人未缴纳关税；
- f) 其他阻碍通关的原因。

3.6.2. 发现禁止物品的，包裹销毁，UNI 有权不予补偿并封禁账户。

3.6.3. 因 3.6.1 条 b–f 项原因取消的，包裹应在付款费用（第 3.6.4 条）后 1-2 个月内退回卖家。

3.6.4. 退货费用：平台包裹退回中国大陆或香港均为 50 元/件。

3.6.5. 若卖家在收到取消原因通知后 7 天内拒绝付款退货费用，UNI 有权销毁包裹，不予补偿。

四、中国大陆（香港）头程取消

4.1. UNI 分拣中心及 UNI DROP-OFF 点的退货，是指因以下原因退回的包裹：

- 4.1.1. 包裹重量或尺寸有误；
- 4.1.2. 禁止物品；
- 4.1.3. 包裹在运往头程仓途中被平台或买家取消。

4.2. UNI DROP-OFF 点发生的所有取消，由卖家直接与相应 DROP-OFF 点处理。

4.3. 在 UNI 分拣中心发生的所有取消，显示在 UNI Seller Center 的“问题包裹”板块。

4.4. 问题包裹在 UNI 分拣中心被取消时，UNI 按照本要约第 4.5 条规定的方式通知卖家，并请其在通知后 7 天内作出后续处理决定。

4.5. UNI 的通知按照第 1.3 条规定发送至店铺电子邮件地址。因邮筱被屏蔽、地址变更或本要约第 1.6 条所列其他原因未收到通知的，UNI 不承担该包裹的责任。

4.6. 若卖家在通知后 7 天内未对问题包裹作出决定，包裹将于第 8 天自动转为“销毁”状态，不予补偿。

4.7. 卖家在 UNI Seller Center 填写退货地址及联系电话后，分拣中心将在 7 天内将问题包裹退回卖家。

4.8. 在 UNI 分拣中心头程取消的包裹，退货免费。UNI DROP-OFF 点取消的包裹，由卖家直接与相应 DROP-OFF 点协商处理。

五、不可抗力

5.1. 若属于“平台仓库退回包裹”（本要约第 2.1 条）类别的包裹，因 UNI 无法控制的原因（包括但不限于：俄罗斯海关禁止出口、制裁限制、不可抗力、技术或行政壁垒）无法退回中国（香港），该包裹将自动销毁，不向卖家补偿包裹价值。

5.2. 所有依据欧亚经济委员会理事会 2015 年 4 月 21 日第 30 号决议及俄罗斯联邦政府 2022 年 3 月 9 日第 311 号决议无法从俄罗斯联邦运出的包裹，将自动转入销毁处理。

卖家确认，接受因上述原因导致商品无法从俄罗斯退回中国（香港）的全部风险，且不得就该类包裹的销毁向 UNI 提出索赔。

在此情形下，此前已支付的平台包裹退回中国大陆或香港的费用（50 元/件）将通过 UNI Seller Center 全额退还给卖家。

六、退货流程索赔

6.1. 本章节专门规范以下退货流程的索赔：平台仓库退回包裹、未完成海关手续的包裹、中国大陆（香港）头程取消的包裹。

6.2. 已在 UNI 退货仓入库的包裹，索赔仅在卖家提供来自正向流程包裹打包的完整连续视频（视频中需要看到商品及跟踪编号）的情况下方被受理。

6.2.2. FBP（平台仓储模式—商品存储在平台仓库）模式的包裹索赔，需提供入仓FBP时的包裹视频（视频中需要看到商品及入仓单号）方被受理。

6.3. 若包裹从俄罗斯退回中国（香港）时出现损坏、内容物缺失或货物调换，卖家可自初始发包之日起 6（六）个月内提交索赔申请。索赔需在收到包裹后 48 小时内通过 UNI Seller Center 的“投诉”板块（<https://sellerdev.unitrade.space/complaints>）提交。

6.4. UNI 客服将在 24 小时内审核索赔是否符合受理条件，并通知卖家是否受理。

6.5. 损坏退货、内容物缺失或货物调换索赔的受理条件

6.5.1. 卖家在 UNI Seller Center 办理平台仓库退回包裹的退货时，须先查看退货照片，确认商品与其商品一致、无损坏、无调换后，方可办理退货。若发现不一致，卖家须立即联系客服，不得将已损坏或调换的商品办理退回中国（香港）/ 中国大陆。

6.5.2. 收到来自俄罗斯的退货包裹时，卖家必须录制开箱全程连续视频，并在收到包裹后 48 小时内提交索赔。视频中须清晰呈现：

- 包裹编号及面单；
- 未开箱包裹在秤上的重量；
- 从开箱起的连续录像。

已开箱包裹的照片不作为货物调换或内容物缺失的证明，仅接受连续开箱录像作为证据。

6.6. 以下情况索赔不予受理

6.6.1. 未按本要约第 6.5.2 条要求录制开箱视频；

6.6.2. 卖家账户照片中已存在商品不符、缺失或损坏情况，但卖家仍办理了退货；

6.6.3. 本要约第 2.5 条及第 4.6 条所述情况。

6.7. 符合全部条件且在 24 小时内收到受理确认的，索赔审核期为 3 个工作日（不含受理确认当日）。

6.8. 索赔确认补偿后，款项将在 7 个工作日内（不含确认当日）支付至 UNI Seller Center 电子钱包。

6.9. 如争议无法通过协商或索赔程序解决，提交至莫斯科仲裁法院裁决。适用俄罗斯联邦法律，未尽事宜适用国际法规范。通过 API/UNI Seller Center 平台集成获取的信息（文件、照片/视频材料）对双方具有法律效力，包括可作为证据向法院提交。

七、包裹丢失与损坏赔偿

7.1. 若包裹在 UNI 物流服务过程中（包括正向配送和退货流程）发生丢失或损坏，卖家有权申请赔偿。

7.2. 可申请赔偿的情形：

- a) 正向配送过程中包裹丢失；
- b) 退货流程中包裹损坏（但卖家已同意对损坏包裹办理退货的除外）或丢失；
- c) 因长时间无物流更新，包裹被认定为丢失。

7.3. 赔偿申请须在初始发包入俄之日起 6（六）个月内提出，逾期不予受理。

7.4. 申请赔偿时，卖家须通过 UNI Seller Center“投诉”板块填写快递单号、说明情况，并根据需要附上相关证明材料。

7.5. 正向流程赔偿方式取决于丢失或损坏发生的环节

7.5.1. 若包裹在离开中国境内前丢失（包括头程、收件点及出口海关手续阶段），认定为在中国境内丢失，赔偿通过平台处理。卖家按平台要约条款向平台提交申请；申请被平台批准后，赔偿款按平台规定的方式和期限直接划入卖家在平台的个人账户。

UNI 不对平台拒绝赔偿申请或因平台行为（或不作为）导致的赔偿延误承担责任。

7.5.2. 若包裹在抵达俄罗斯联邦后丢失（包括进口海关、国内物流或末端配送阶段），赔偿通过平台处理。卖家向平台提交申请；申请被平台批准后，赔偿款按平台规定的方式和期限直接划入卖家在平台的个人账户。

7.5.3. 退货流程的赔偿（包裹赔偿款及退回中国的费用）由 UNI 直接支付至卖家银行账户或 UNI Seller Center 电子钱包。退货流程赔偿金额不超过正向流程配送费用的三倍，该赔偿额度视为商品申报价值。

“正向流程配送费用”是指卖家实际支付的包裹从中国（香港）收件点到俄罗斯提货点的物流费用，不包括打包、保险、处理及其他附加服务费用。

7.6. 第 7.5.3 条情形的赔偿审核及支付时间最长可达 3（三）个月。

7.7. UNI 不对因第三方（包括平台及海关机构）处理流程及时限造成的赔偿延误承担责任。

完整要约详情请参阅以下链接：

<https://disk.360.yandex.ru/d/w1l1q343Yu-H6g>