

1号店退换货政策总则

一、无理由退货政策

1. 1号店承诺，对于您（作为消费者）通过1号店网站购买的商品，若商品能够保持出售时原状且配件、赠品（如有）齐全的，则自商品收货之日起，可享受“7天无理由退货”政策，您可在线进行申请退货；并需自行将商品寄回且承担相关运费；1号店自营上门取件收费标准如下：

收费标准	商品类别
50元/件	大件商品，包括冰箱、洗衣机、空调、彩电、干衣机、电视柜、大件沙发、电器柜、床；
30元/件	中件商品，包括微波炉、饮水机、净水桶、机柜、机架、音响、燃气灶、热水器、洗碗机、消毒柜、油烟机、折叠床、电脑椅、鞋柜、电话桌、化妆台、餐桌、床垫、中型沙发、梯子、茶几；
8元/件	其余小件商品；
协商	如果您购买的第三方卖家商品所在取件地址或重量超出1号店快递取件能力，您可与第三方卖家协商解决。若处理过程中发生争议，您可要求1号店客服介入共同解决， 联系客服

但根据法律规定及商品性质，如下商品不享受“7天无理由退货”政策：

- (1) 消费者定作商品；
- (2) 鲜活易腐商品，例如鲜花、绿植、果蔬、低温乳品、速冻食品等；
- (3) 在线下载或消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；
- (4) 交付的报纸、期刊类商品；
- (5) 根据商品性质不适宜退货，并经您在购买时确认的商品
 - a. 拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品；
 - b. 一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；
 - c. 销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品；
 - d. 其他根据商品性质不适宜退货，在商品页面标注“不支持无理由退货”并经您在购买时确认的商品；
- (6) 无法保证退回商品完好的商品（能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全的，视为商品完好）。

厨卫清洁

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 不符合无理由退货条件：1）包装含防伪码的商品防伪码一经刮开不支持7天无理由退货；2）因使用后产生不可恢复的痕迹，不支持7天无理由退货；3）商品洗涤、或有脏污，不支持7天无理由退货；4）其他根据商品性质不适宜退货，在商品页面标注“不支持无理由退货”并经您在购买时确认的商品。

2. 如您购买的商品出现质量问题，请详细描述商品情况，如能提供相关照片，将会使处理加速哦。

美容护理

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 不符合无理由退货条件：1）包装含防伪码的商品防伪码一经刮开不支持7天无理由退货；2）拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品；其他根据商品性质不适宜退货，在商品页面标注“不支持无理由退货”并经您在购买时确认的商品；

2. 为避免化妆品使用后，发生过敏现象，请在使用前进行局部试用；如已发生过敏情况，请您及时就医并停用商品；
3. 商品销售页面明确标示商品保质期将到期、外包装有损坏或产品有瑕疵的，不能再以此为由要求退货；
4. 如办理退货，请将说明书、发票、包装、商品一并返回我们办理退换货手续。

温馨提示：化妆品的使用效果会因肤质、年龄、季节、气候、使用方法以及配套产品等的不同而效果不一，因此，介绍的功能及使用效果仅供参考，如果您对商品细节有任何疑问，请在订购前与品牌方联系并详细确认。

生鲜食品

退换货原因：

1. 商品质量问题。

注意事项

1. 根据法律规定及商品性质，鲜活易腐商品不享受“7天无理由退货”政策；
2. 生鲜类商品（蔬菜水果、水产海鲜、肉禽蛋奶等）由于受季节、气候、生长环境等因素影响，不同批次略有差异属正常现象；
3. 为保障顾客的权益，请您签收时当场验货，确认无误后再进行签收。对于包装破损、商品数量缺失等情况，我们只受理当场投诉，即货物送达后，顾客当面清点货物数量并及时向配送员提出的投诉。一旦签收，我们将不受理此类退换货要求；
4. 生鲜商品自客户签收订单48小时内，如是1号店原因或商品质量问题，我们将及时为您进行退货，如是客户个人原因导致的商品问题，不在退换货范围内。

进口食品、食品、饮料

退换货原因：

1. 商品质量问题。

注意事项

1. 根据法律规定及商品性质，食用类因拆封后易影响人身安全或者生命健康且易导致商品变质，不享受“7天无理由退货”政策；
2. 为了保证食品安全，请您在收到食品类商品时仔细查验商品及保质期；
3. 食品类商品，在您签收后将不予退换货，但国家食品质量监督检验机构公告的有质量问题的商品除外。

服装鞋帽

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。注意事项1.如遇过敏问题产生退货需要提供医院的相关证明；
3. 因客户个人原因造成的商品损坏（如自行修改尺寸，洗涤，皮具打油，刺绣，长时间穿着、体味及香水污染等），无法退换货；
4. 鞋靴类商品7天无理由退货，需要保持商品原包装完好；
5. 礼包、套装类商品不接受针对部分商品的退换货申请；
6. 防伪标识码刮开或撕损、商标标识、吊牌撕毁、唯一性三包卡缺失或撕损，不支持7天无理由退货；
7. 图片及商品信息仅供参考，因拍摄灯光及不同显示器等问题可能造成商品图片与实物存在一定色差，一切以实物为准；
8. 退货时赠品需一并返回1号店，如赠品缺失，则主商品无法全额退款（换货无需返回）。

家居家纺

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 包装含防伪码的商品防伪码一经刮开不支持7天无理由退货；
2. 需安装类商品，因安装后产生不可恢复的使用痕迹，不支持7天无理由退货；
3. 家纺类商品商品标识、吊牌撕毁，或商品洗涤、或有脏污，不支持7天无理由退货；
4. 一经试用后价值贬损较大的商品（如蜡烛、防油贴等），不支持7天无理由退货。

母婴

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 母婴食品、婴儿用品、贴身衣物等，考虑人身安全、健康问题，不支持7天无理由退货；
2. 母婴服装、玩具类商品防伪标识码刮开或撕损，商标标识、吊牌撕毁，或唯一性三包卡缺失或撕损，不支持7天无理由退货；
3. 为了保证食品安全，请您在签收食品类商品时仔细查验商品及保质期，如有问题请及时联系，食品类母婴商品不支持7天无理由退货。

温馨提示：宝宝用了纸尿裤之后，为什么“红屁屁”？

- 1、新食物引起尿布疹：宝宝开始添加辅食，或尝试一种新食品时，长尿布疹是很普遍的现象。任何新的食物都会使宝宝粪便的成分发生改变，也会增加宝宝的排便。如果你的宝宝是进行母乳喂养的，那他的皮肤甚至还会对你吃的某些东西有所反应。
- 2、潮湿引起尿布疹：宝宝大小便后，会使尿片中的温度和湿度升高，形成在尿片里面“闷湿燥热”状态。在闷湿燥热的环境中，宝宝的肌肤会湿软膨胀、变得容易受伤。原本宝宝的肌肤就是比较敏感、只要稍有刺激可能造成一些我们眼睛看不到的细小的伤痕，这种状态如果就这样不加以治疗，皮肤就会变得格外容易收到刺激物的侵入。
- 3、感染引起尿布疹：宝宝裹着尿布的区域温暖而潮湿，正好适合细菌和霉菌生长。所以细菌或霉菌感染很容易在那些地方出现，并导致尿布疹，特别是在宝宝皮肤开裂或有褶皱的部位。
- 4、摩擦或对化学物质敏感引起尿布疹：宝宝出尿布疹也可能是因为尿布摩擦他的皮肤引起的，特别是当宝宝对一次性纸尿裤所用的芳香剂或清洗棉质尿布的洗涤剂化学物质格外敏感时。另外，也有可能是因为你给宝宝用的护肤乳液或爽身粉并不适合宝宝娇嫩的皮肤所导致的。

小贴士：以上4种情况中的任一种或者各个同时发生时，宝宝的皮肤就会发生红疹。也就是说，只要保持尿片里面的清洁干燥，应该可以防治尿布疹。

生活服务

退换货原因：

1. 商品质量问题。

注意事项

- 1、 根据法律规定及商品性质，生活服务类商品不享受“7天无理由退货”政策；
- 2、 此类商品属于特殊商品，收货时请仔细验货，如遇非质量问题签收后恕不接受退货；
- 3、 如您购买的生活服务类商品遭遇无法使用等情况，请及时联系商品页面在线客服处理。

珠宝首饰

退换货时限：

- 1、 自实际收到商品第二日起7日内可退货，15日内可换货。

退换货原因：

- 1.商品质量问题。
- 2.7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货。

注：注意事项中约定不适合退换的商品除外，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

- 1.如有缺失附件不支持7天无理由退货；
- 2.佩戴饰品时不慎造成变色、斑点、污染、折断、变形、开裂、松动、掉石、出现擦痕等不予退换货；
- 3.黄金产品除质量问题以外，不予退换货；

4.包装含防伪码的商品防伪码一经刮开不支持7天无理由退货；

5.对于高档首饰都附带国家级宝玉石鉴定中心出具的鉴定证书，如果您对此有任何疑问，请到出具该证书的鉴定机构进行检测；

6.退货时赠品需一并返回1号店，如赠品缺失，则主商品无法全额退款（换货无需返回）。

箱包

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 商品吊牌，包装破损，发货单、商品配件（如配饰挂坠等）、说明书、保修单、标签等丢失，不支持7天无理由退货；
2. 商品有防伪码的，防伪码一经刮开，不支持7天无理由退货；
3. 图片及信息仅供参考，不属质量问题。因拍摄灯光、显示器分辨率等原因可能会造成轻微色差，在网购中属于正常现象，一切以实物为准；
4. 如办理退货，请将说明书、发票、包装、商品、配件一并寄回我司。

箱包

退换货原因：

1. 商品质量问题。

注意事项

1. 商品吊牌，包装破损，发货单、商品配件（如配饰挂坠等）、说明书、保修单、标签等丢失，不支持7天无理由退货；
2. 商品有防伪码的，防伪码一经刮开，不支持7天无理由退货；
3. 图片及信息仅供参考，不属质量问题。因拍摄灯光、显示器分辨率等原因可能会造成轻微色差，在网购中属于正常现象，一切以实物为准；
4. 如办理退货，请将说明书、发票、包装、商品、配件一并寄回我司。

营养保健

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 因个人原因造成的商品损坏（如自行修改尺寸、洗涤、皮具打油、刺绣、长时间穿着等），不享受“7天无理由退货”政策；
2. 贴身商品，如内衣裤、袜子类商品，除质量问题外，不享受“7天无理由退货”政策；
3. 商品防伪标识码刮开或撕损，商标标识、吊牌撕毁，或商品被洗涤、有脏污等，不支持7天无理由退货；
4. 望远镜需要到专业鉴定机构进行检测，产品质量问题厂家负责退换货；
5. 因商品保质期将到或外包装有损包括在内的所有活动清仓商品，不予退换货；
6. 退货时请保证商品吊牌、包装及商品附件（如纽扣等）标签完整，丢失无法办理退货。

汽车生活

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 根据法律规定及商品性质，以下情况不享受“7天无理由退货”政策：1）拆封后易导致商品品质发生改变的商品；2）试用后价值贬损较大的商品；3）销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品；4）包装含防伪码的商品，防伪码被刮开。5）其他根据商品性质不适宜退货，在商品页面标注“不支持无理由退货”并经您在购买时确认的商品；

2. 玻璃制品和易损制品，只是产品局部损坏的，可由厂商直接补寄，无需全部退回；
3. 博世电动工具等商品，如出现质量问题可直接联系厂家维修；
4. 对于存储类商品，我们不提供数据导出服务，请务必在返修前将里面的数据自行导出，否则若有数据遗失、损坏等我们概不承担相应的责任。

手机

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 根据法律规定及商品性质，以下情况不享受“7天无理由退货”政策：1）任何非经1号店自营售出的商品（商品序列号不符合）；2）超过国家《三包》法规中规定的退换货有效期；3）含授权/激活类信息的商品，因激活而留存激活痕迹；4）商品已使用或为正常使用磨损（有质量问题除外）；5）擅自撕毁或涂改商品标贴、序列号、防伪标记；6）由非生产厂商指定或授权维修点进行拆装或维修而导致的商品质量问题；7）未经授权的疏忽、误用、滥用、拆装、碰撞、进液、事故、改动、不正确的安装或保管而导致的商品质量问题；8）商品标配配件、赠品（如购买时有赠品）或说明书不完整，保修凭证和发票任一缺失或涂改，保修凭证上的商品型号或序列号与商品实物不符。
2. 手机类商品通过软件升级可以排除的故障，只要送至当地生产厂家指定或特约售后服务中心升级即可，无需退换货；
3. 如当地无检测、维修中心的，我们可以帮助顾客代检代修，检测周期为：代检15个工作日，代修30天，自售后收货之日起算；
4. 建议外包装在收货之日起保留15天，以免影响您的退换货；
5. 对于存储类商品，我们不提供数据导出服务，请务必在返修前将里面的数据自行导出，否则若有数据遗失、损坏等我们概不承担相应的责任；

生活电器

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 根据法律规定及商品性质，以下情况不享受“7天无理由退货”政策：1）任何非经1号店自营售出的商品（商品序列号不符合）；2）超过国家《三包》法规中规定的退换货有效期；3）商品已使用或为正常使用磨损（有质量问题除外）；4）擅自撕毁或涂改商品标贴、序列号、防伪标记；5）需安装类电器，因安装后产生不可恢复的使用痕迹；6）由非生产厂商指定或授权维修点进行拆装或维修而导致的商品质量问题；7）未经授权的疏忽、误用、滥用、拆装、碰撞、进液、事故、改动、不正确的安装或保管而导致的商品质量问题；8）原包装不完整（密封产品原因包装打开、一次性封贴或胶条破损，原包装指商品的出厂原配包装，不包括物流的二次包装）；9）商品标配配件、赠品（如购买时有赠品）或说明书不完整，保修凭证和发票任一缺失或涂改，保修凭证上的商品型号或序列号与商品实物不符。
2. 飞利浦品牌产品的鉴定会开出4联鉴定单（粉、黄、蓝、白单），退换货时需要出示粉、黄、白3联；
3. 海尔品牌的产品如有质量问题，厂家售后可直接为顾客更换；
4. 建议大家电商品外包装在收货之日起保留30天或更长时间；
5. 玻璃制品和易损制品，只是产品局部损坏，可由厂商直接补寄即可；
6. 属于质量问题的，将生产厂家售后服务中心开具的检测报告（维修检验单据）、附件、说明书、发票、保卡、购物凭证、包装、问题商品（主板类产品需写明故障原因），一并返回我们办理退换货手续；
7. 对于存储类商品，我们不提供数据导出服务，请务必在返修前将里面的数据自行导出，否则若有数据遗失、损坏等我们概不承担相应的责任；

电脑

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 根据法律规定及商品性质，以下情况不享受“7天无理由退货”政策：1）任何非经1号店自营售出的商品（商品序列号不符合）；2）超过国家《三包》法规中规定的退换货有效期；3）商品已使用或为正常使用磨损（有质量问题除外）；4）擅自撕毁或涂改商品标贴、序列号、防伪标记；5）由非生产厂商指定或授权维修点进行拆装或维修而导致的商品质量问题；6）未经授权的疏忽、误用、滥用、拆装、碰撞、进液、事故、改动、不正确的安装或保管而导致的商品质量问题；7）商品标配配件、赠品（如购买时有赠品）或说明书不完整，保修凭证和发票任一缺失或涂改，保修凭证上的商品型号或序列号与商品实物不符。
2. 1号店承诺符合以下情况，自实际收到商品之日起7日内可以退货，15日内可以换货，客户可在线申请退换货办理退换货事宜：
3. 如当地无检测、维修中心的，我们可以帮助顾客代检代修，检测周期为：代检15个工作日，代修30天，自售后收货之日起算；
4. 商品外包装在收货之日起，请保留15天或更长时间，以免影响您的退换货；
4. 商品外包装在收货之日起，请保留15天或更长时间，以免影响您的退换货；
5. 外包装及配件、赠品，退换货时请一并退回，如有破损或丢失，将影响退换货；
6. 对于存储类商品，我们不提供数据导出服务，请务必在返修前将里面的数据自行导出，否则若有数据遗失、损坏等我们概不承担相应的责任；
7. 如当地无检测、维修中心的，我们可以帮助顾客代检代修，检测周期为：代检7到15个工作日，代修30天，自售后收货时间起算；在您收到维修好的商品后请及时进行仔细检查，如有问题请在24小时内联系1号店客服；
8. 我们代为检测的商品如检测无故障会将原物返还给您，同时，我们会提供检测无故障单。但部分厂家品牌商品无法提供无故障单，请您谅解；
9. 确认性能故障后，请您将厂家售后开具的检测单（如售后无法提供检测单，则需提供故障鉴定证明）、商品、附件、保修卡、发票原件、包装、赠品（如购买时含赠品，且需办理退货），一并返回我们办理返修退换货手续。

外设、办公用品

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 根据法律规定及商品性质，以下情况不享受“7天无理由退货”政策：1）消费者拆封的音像制品、计算机软件、游戏商品含授权/激活信息等数字化商品；2）安装后或使用后产生不可恢复的外观痕迹；3）包装含防伪码的商品，防伪码被刮开；4）其他根据商品性质不适宜退货，在商品页面标注“不支持无理由退货”并经您在购买时确认的商品。
2. 办公类商品通过软件升级可以排除的故障，可送至当地生产厂家指定或特约售后服务中心升级即可；
3. 属于质量问题的，将生产厂家售后服务中心开具的检测报告（维修检验单据）、附件、说明书、发票、保卡、购物凭证、包装、问题商品（主板类产品需写明故障原因），一并返回我们办理退换货手续；
4. 如当地无检测、维修中心的，1号店可以帮助顾客代检代修，检测周期为：代检7-15个工作日，代修30天，自售后收货时间起算；
5. 建议外包装在收货之日起保留15天；
6. 对于存储类商品，我们不提供数据导出服务，请务必在返修前将里面的数据自行导出，否则若有数据遗失、损坏等我们概不承担相应的责任。

数码

退换货原因：

1. 商品质量问题。
2. 7日内在商品（含附件）完好前提下申请无理由退货，特殊规则以商品详情页介绍为准。

注意事项

1. 根据法律规定及商品性质，以下情况不享受“7天无理由退货”政策：1）任何非经1号店自营售出的商品（商品序列号不符合）；2）超过国家《三包》法规中规定的退换货有效期；3）含授权/激活类信息的商品，因激活而留存激活痕迹；4）商品已使用或为正常使用磨损（有质量问题除外）；5）擅自撕毁或涂改商品标贴、序列号、防伪标记；6）由非生产厂商指定或授权维修点进行拆装或维修而导致的商品质量问题；7）未经授权的疏忽、误用、滥用、拆装、碰撞、进液、事故、改动、不正确的安装或保管而导致的商品质量问题；8）商品标配配件、赠品（如购买时有赠品）或说明书不完整，保修凭证和发票任一缺失或涂改，保修凭证上的商品型号或序列号与商品实物不符；
2. 数码类商品通过软件升级可以排除的故障，只要送至当地生产厂家指定或特约售后服务中心升级即可，不予退换货；
3. 如当地无检测、维修中心的，我们可以帮助顾客代检代修，检测周期为：代检7-15个工作日，代修30天，自售后收货时间起算；
4. 建议外包装在收货之日起保留15天；
5. 对于存储类商品，我们不提供数据导出服务，请务必在返修前将里面的数据自行导出，否则若有数据遗失、损坏等我们概不承担相应的责任；
6. 属于质量问题的，将生产厂家售后服务中心开具的检测报告（维修检验单据）、附件、说明书、发票、保卡、购物凭证、包装、问题商品（主板类产品需写明故障原因），一并返回我们办理退换货手续。