**美团优选七天无理由退货规范**

版本 V2.2

更新日期：2024年2月28日

生效日期：2024年3月6日

**【特别提示】请您在使用美团优选平台提供的服务前，仔细阅读并充分理解本《美团优选七天无理由退货规范》（特别是以加粗字体以及加下划线标示出的关于美团优选平台及用户重大权益的规则，该等规则可能涉及相关方的责任免除或限制、法律适用与争议解决条款，请您重点阅读）并作出相应选择。一旦您使用或继续使用美团优选平台服务时，即意味着您同意适用本规则。**

**【特别提示】美团优选平台“快递到家“或“美团电商”频道由美团电商平台独立提供电商平台服务，不适用本《美团优选七天无理由退货规范》内容。**

**第一章 总则**

**一、目的和依据**

为了保障商家为用户提供的七天无理由退货服务的实施，保护用户的合法权益，营造合法合规的平台经营环境，促进平台内经营者的健康良好发展，根据国家相关法律法规，以及美团优选平台与商家间协议和美团优选平台发布的其他规范/规则/管理办法等，特制订本规范。

**二、适用主体及范围**

本规范适用于商家在美团优选平台销售的全部商品/服务（以下统称“商品”），**“快递到家“或“美团电商”频道商品除外**。

**三、定义**

（一）美团优选平台：指由平台经营者所运营和管理的，为商家、用户交易活动（包括商品信息发布、商品订购提取等）提供综合技术支持的第三方电商网络交易平台，该平台提供综合技术支持的途径包括但不限于美团优选微信小程序、网站、APP及未来开发产生的其它形式。

（二）商家：指已注册并签署《“美团优选”平台服务协议》且缴纳完保证金，有权在美团优选上出售商品或提供服务的销售方。

（三）用户：指在美团优选平台注册、接受用户服务规则，并通过美团优选平台与商家达成订单的消费者。

**第二章 基本内容**

**一、服务定义**

七天无理由退货，是指用户在签收商品的次日起七天内，对支持七天无理由退货且符合完好标准、不影响二次销售的商品，可发起七天无理由退货申请。

**二、服务时效**

选择七天无理由退货的用户应当自签收商品的次日起七天内发出退货通知。七天期间自签收商品的次日起零时开始起算，满168小时为7日。

**三、运费说明**

用户进行七天无理由退货时，运费按如下规则确定：

（一）若用户所购买商品属于商家直发且商家包邮的，用户仅承担退回运费；若商品未包邮或商品系商家附条件包邮的，用户退货致使无法满足包邮条件的，由用户承担所有邮费。双方另有约定的，从其约定。

（二）若不属于商家直发的，用户需将商品退回至团长处，无需承担其他运费（但如用户批量购买后申请无理由退货，平台将视情况收取相应退货取回费，并在申请退款时做出提示）。

**四、不适用七天无理由退货的商品范围**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **情形** | **类型** | **举例** |
| 不适用七天无理由退货 | 用户定作、定制类商品 | 个性定制、设计服务等 |
| 鲜活易腐类商品 | 蔬菜水果、肉禽蛋类、花卉绿植、水产加工食品、干货、速冻饺子馄饨汤圆、速冻调制半成品、速冻火锅类食品、冷藏豆制品、冷冻米面制品、冷冻方便食品、冰淇淋、黄油奶酪、冷藏酸奶牛奶等 |
| 在线下载或者用户拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品 | 充值点卡、加油卡、彩票、网络游戏虚拟商品交易区类、充值/手机号/增值业务、电脑/服务器/游戏软件类 |
| 交付的报纸、期刊 | 期刊杂志等 |
| 服务类 | 教育培训、装修设计/施工/监理等 |
| 药品 | 药品 |
| 经用户在购买时确认可以不适用七天无理由退货 | 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 | 食品、保健品、口罩、贴身用品、成人用品等； |
| 一经激活或者试用后价值贬损较大的商品 | 智能设备（如VR头盔等）、商用厨具、工业品、办公耗材、黄金、铂金、电动车整车等等； |
| 其他根据商品性质并在用户购买时确认不宜退货的商品 | 销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品 |
| 支持七天无理由退货 | 除上述类型外的其他商品 | 商品详情页带有“7 天无理由退货”标识的商品 |

**五、商品完好标准**

（一）商品完好，是指商品能够保持原有品质、功能，商品本身、配（附）件（如吊牌、说明书、三包卡、入网卡等）、商标标识齐全，无受损、受污、刮开防伪、产生激活（授权）等情形，无难以恢复原状的外观类使用痕迹和不合理的个人数据使用痕迹。

（二）用户基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响平台对商品完好的认定。

（三）对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，视为商品不完好。具体判定标准举例如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **商品类型** | **情形** |
| 食品（含保健食品）、化妆品、医疗器械、计生用品、个人护理用品、婴儿尿片、图书、音像制品等 | 如必要的一次性密封包装被损坏 |
| 电子电器类 | 进行未经授权的维修、改动，破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等，有难以恢复原状的外观类使用痕迹，或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹 |
| 服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类 | 商标标识被摘、标识被剪，商品受污、受损 |

（四）商品包装的完好标准：

1、一般商品包装的完好标准：商品包装未缺失，包装整体结构完整。但在包装运输或拆卸过程中产生的难以避免的形态变化，如轻微的变形、局部轻微破损等，不影响平台认定商品包装完整。

2、特殊商品包装的完好标准：若外包装本身具有一定特殊功能（防伪性、唯一性）或一定价值（收藏价值或其他昂贵价值），商家需事先向用户显著明示退回时外包装的特殊要求，用户应与积极谨慎保护。若该类包装损坏程度足以造成价值贬损或功能丧失，可认定其商品价值贬损。若商家未事先向用户明示，将按普通外包装的完整标准处理。

上述显著明示的方式包括但不限于在商品描述页面使用显著的字体、容易浏览的位置等，或在发货包装上粘贴显著提醒。

3、含有赠品/奖品的主商品办理退货时，需将赠品一并退回。

**六、特别说明**

（一）用户行使七天无理由退货权利和商家履行七天无理由退货义务都应当遵循公平、诚实信用的原则，遵守商业道德。

（二）美团优选平台鼓励商家提供优于美团优选平台公示的无理由退货期限或商品完好标准。但是若商家提供的无理由退货期限或商品完好标准劣于美团优选平台公示要求，降低用户依法或依照美团优选平台公示要求所能获得权益的，将视为无效。

**第三章 退款说明**

1、退货审核通过后，已支付的款项将退回给您。

2、退款时订单中使用的美团优选红包、优惠券、积分金额会按照美团优选红包、优惠券、积分规则返还。

3、使用美团优选红包、优惠券、积分金额的订单产生退货，退款金额须扣除退货商品金额分摊的美团优选红包、优惠券、积分金额。

4、若主商品附带的赠品/奖品未退回，则主商品扣除赠品/奖品价值后余额进行退款。若主商品款项低于赠品/奖品价值的，美团优选平台有权追回差额部分。

**第四章 附则**

**一、无规定处理**

适用本规范的所有对象应遵守国家法律、行政法规、部门规章、地方法规等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章、地方法规等规范性文件的行为，本规范已有规定的，适用于本规范。本规范尚无规定的，美团优选平台有权依法处理。

**二、生效**

本规范发布日期为2024年2月28日，自发布之日起7日后生效。