【20260415 版】

售后服务条款

一、适用范围

本《售后服务条款》（以下简称“本条款”）适用于已经成功注册亿迈跨境生态平台并使用平台服务的分销商。分销商通过亿迈跨境生态平台采购的产品出现售后问题的，由亿迈跨境生态平台受产品实际供应商的委托按照本条款代为处理。

二、生效与更新

1、本条款于 2026 年 4 月 15 日生效。

2、根据法律法规的变化及亿迈跨境生态平台的运营需要，亿迈跨境生态平台有权对本条款及相关政策不时地进行修改，修改后的内容以任何形式一经公布在亿迈跨境生态平台上则立即生效。如分销商不同意相关变动内容，请立即停止使用服务并在 3 日内书面通知亿迈跨境生态平台，否则将视为分销商已知悉变动内容并且同意接受最新协议。

三、售后处理期限

小包：申请亿迈售后日自亿迈发货之日起 30 个自然日内，超出 30 个自然日的亿迈跨境生态平台将不予处理售后；

四、不予处理的情形

以下情形，亿迈跨境生态平台不予处理售后：

（1）任何非亿迈跨境生态平台出售的产品的售后；

（2）超过售后处理期限提交申请的；

（3）一切未经与亿迈跨境生态平台客服人员先行沟通直接提交的售后申请，不论售后是何种类型，亿迈跨境生态平台不予处理；

（4）买家未自提/拒收等导致派送失败；

（5）买家不想要或主观原因不满意等要求无理由退货的；

（6）买家操作不当导致的产品损坏；

（7）分销商未根据亿迈提供产品资料参数刊登，导致售后问题；

（8）分销商 sku 捆绑关系错误，导致发错货物；

（9）分销商未与亿迈跨境生态平台沟通的前提下，同意其买家或其客户擅自将包裹退回发货地的；

（10）因分销商或分销商买家填写错误地址信息导致产品丢失、损毁等售后问题；

（11）亿迈跨境生态平台未收取物流运费产生的物流售后问题；

（12）不满足售后处理条件的其他情形。

【20260415 版】

五、售后类型

发货仓库	售后类型	售后原因定位	亿迈赔付标准	索赔需提供材料
海外仓	产品实物不符	亿迈提供产品资料描述和实物较大差异且导致较严重后果（如产品无法使用等） （仅限开发类型：常规产品）	订单对应的商品费	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片； 2. SKU 和数量； 3. 提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4. 平台退款截图以及买家聊天记录等。 预期解决方案：零件更换/部分退款/全额退款/全额更换
海外仓		海外仓库发错货	订单对应的商品费+操作费	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片； 2. SKU 和数量； 3. 提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4. 平台退款截图以及买家聊天记录等。 预期解决方案：零件更换/部分退款/全额退款/全额更换
海外仓	产品质量问题	产品质量缺陷导致无法使用	订单对应的商品费	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片； 2. SKU 和数量； 3. 提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4. 平台退款截图以及买家聊天记录等。 预期解决方案：零件更换/部分退款/全额退款/全额更换
海外仓	产品少发	海外仓库库内产品漏发	免费补发少发产品/赔付订单对应的商品费	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片； 2. SKU 和数量； 3. 提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4. 平台退款截图以及买家聊天记录等。 预期解决方案：零件更换/部分退款/全额退款/全额更换

海外仓	产品缺少配件	供应商来货、仓库漏发等原因导致缺少配件致产品无法正常使用	国内免费补发配件/赔偿缺失配件费用（商品费 20%）	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片。 2. SKU 和数量 3. 提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图。 4. 平台退款截图以及买家聊天记录等。 预期解决方案：零件更换/部分退款/全额退款/全额更换
海外仓	产品破损	物流运输破损导致产品无法正常使用或平台仓因破损无法上架	不赔付	/
海外仓	交付差异	交付差异（仓库已发货，物流商反馈未收到且超 7 天无上网轨迹）	订单对应操作费+运费	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片。 2. SKU 和数量； 3. 提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4. 平台退款截图以及买家聊天记录等。
海外仓	买家反馈未收到货	物流丢件、未妥投（物流轨迹显示正常妥投，亿迈仅提供发货证明或签收证明协助申诉、不支持索赔）	订单对应的商品费+运费（线上物流渠道无索赔）	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片； 2. SKU 和数量； 3. 提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4. 平台退款截图以及买家聊天记录等。
海外仓	平台仓上架差异	海外仓送平台仓全部未上架/单箱未上架（物流轨迹显示正常妥投，亿迈仅提供发货证明或签收证明协助申诉、不支持索赔；单箱少 PCS 不赔付）	订单对应的商品费+运费（自提渠道无索赔）	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片； 2. SKU 和数量； 3. 提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4. 平台退款截图以及买家聊天记录等。
海外仓	墨西哥仓库内拦截	商户付款订单亿迈推送仓库成功后，订单发	拦截扣除 2 倍操作费（已配库商品算独享库	商户要求订单操作拦截。

		货前要求拦截取消	存） 拦截失败无赔付	
海外仓	发货后产生退件	海外仓已发货要求拦截	拦截成功扣除3倍操作费 拦截失败无赔付	商户提供拦截信息通知。
海外仓		物流商派送失败退件/买家主动退件 （单品单件实际支付海外仓商品费＞400元）	1.以海外仓实际上架情况为准，包裹退至海外仓已破损/未上架：无退款 2.退款海外仓商品费（需扣除退件运费、质检费、上架费等退货费用）	物流轨迹显示包裹已退至订单对应发货海外仓 （买家主动退件需要提前联系客服在海外仓创建退件单，否则无法接收到退件）
海外仓	海外仓上架差异	国内仓送YM墨西哥仓，上架过程中发现少PCS	少发国内商品费+国内操作费	1. 提供内外包装含有编码和物流单号的图片。 2. 提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图。 3.平台退款截图以及买家聊天记录等。
海外仓	墨西哥仓送仓延误	海外仓库送平台仓延误（漏送、多送、错送）导致罚款（如果是商户信息填写错误、商户对接人没及时回复等导致的罚款没有赔付；CD05仓送仓被拒没有赔付）	逾期的罚款（最高不超过对应订单商品费+订单结算金额）	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片。 2.SKU 和数量 3.提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图。 4.平台退款截图以及买家聊天记录等。 预期解决方案：零件更换/部分退款/全额退款/全额更换
海外仓	temu发货延误	海外仓发货延迟送买家延误导致罚款 （因买家地址信息填写错误、商户未及时处理导致的逾期不赔付;澳大利亚逾期不赔付）	逾期的罚款（最高不超过对应订单商品费+订单结算金额）	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片； 2.SKU 和数量； 3.提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4.平台退款截图以及买家聊天记录等。 预期解决方案：零件更换/部分退款

				/全额退款/全额更换
代销仓	发货错误	买家收到的实物与图片描述不一致（颜色、实物本身、尺寸等）	以代销仓是否支持索赔和赔付金额为准	1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片； 2.SKU 和数量； 3.提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4.平台退款截图以及买家聊天记录等。 预期解决方案：零件更换/部分退款/全额退款/全额更换； 退款仅在交货后 30 天内可退款； 酋长国和沙特阿拉伯仅在交货后 14 天内可退款。
	产品破损	买家签收后反馈产品破损无法正常使用		1.平台退款截图以及买家聊天记录等； 2.代销仓要求的其他凭证。
	产品少货	客户收到后反馈少发/少配件		1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片。 2.SKU 和数量 3.提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4.平台退款截图以及买家聊天记录等。 索赔仅在发货 30 天内申请。酋长国和沙特阿拉伯仅在发货 14 天内申请。超期不支持索赔。
	买家反馈未收到货	物流丢件、未妥投 （物流轨迹显示正常妥投亿迈仅提供发货证明或签收证明协助申诉、不支持索赔）		1. 提供订单号，内外包装含有编码和物流单号的图片； 2.SKU 和数量； 3.提供产品实物图/邮件描述/视频（持续动态显示产品的问题）/平台纠纷等截图； 4.平台退款截图以及买家聊天记录等。 预期解决方案：零件更换/部分退款/全额退款/全额更换

	无售后服务	经与代销商确认售出后任何问题均不支持索赔	不赔付	涉及代销商： GigaCloudLogistics (HONGKONG) Llimited Doba lnc. 汽后科技集团有限公司 深圳市宏昇锐达科技有限公司 IPARTSZONE GROUP CO,LIMITED.

六、责任限制

【不可抗力及第三方原因】亿迈跨境生态平台依照本协议履行基础保障义务，但对于下述原因导致的合同履行障碍，履行延后或履行内容变更等情形，亿迈跨境生态平台并不承担相应的违约责任：

（一）因自然灾害，罢工，暴乱，战争，政府行为，司法行政命令等不可抗力因素；

（二）因电力供应故障，通讯网络故障等公共服务因素第三人因素；

（三）在平台已尽善管理的情况下，因常规或紧急的设备与系统维护，设备与系统故障，网络信息与数据安全等因素。

七、相关规则

1、分销商申请退货退款售后的，需向亿迈跨境生态平台客服申请退货编码和退货地址，待退回货物的物流跟踪号显示签收并上架后，亿迈跨境生态平台审核处理分销商的退款申请。

2、分销商申请售后应提交相应材料（如：上传由亿迈跨境生态平台客服人员确认可申请售后的聊天截图）供亿迈跨境生态平台审核，分销商应保证其提供的材料的真实性，否则，亿迈跨境生态平台不予处理售后，并有权追究分销商的相关责任。

3、关于【物流商索赔金额】及【以供应商索赔为准】的赔付说明，按要求提交相关凭证是申请索赔的必要条件，但并非一定能索赔成功，亿迈会与物流商、供应商沟通争取索赔成功，但索赔结果以实际情况为准。

4、关于平台产品性能与宣传资料差异的说明：因在 3C 电子产品及摄影器材等行业内，由于产品测试环境、技术标准差异以及市场动态变化等因素，产品实际性能与宣传资料可能存在一定范围内的差异。此类差异属于行业普遍现象，且不影响产品使用；所以亿迈平台不支持因性能差异导致的赔付；分销商可在选品上架售卖之前应充分了解产品特性及行业标准，综合考虑产品价格、性能、品牌等因素，衡量是否上架。

八、其他

本条款未涉及的事项，可与亿迈跨境生态平台客服联系协商解决。