苏宁易购 2022 年 11.11 全民嘉年华交易链路时效调整

一、发货时效及关联要求

（一）发货时效要求

1、苏宁云台商家、苏宁拼购商家、SSL01 及苏宁自营厂送商家

在 2022 年 10 月 31 日 00:00:00-2020 年 11 月 03 日 23:59:59 期间产生的订单，商家须在 48 小时内发货并确保物流单号有揽收记录；揽收后 48 小时内须有物流更新记录；

在 2022 年 11 月 10 日 00:00:00-2020 年 11 月 13 日 23:59:59 期间产生的订单，商家须在 72 小时内发货并确保物流单号有揽收记录；揽收后 48 小时内须有物流更新记录；

其他时间发货规则同日常，商家（虚拟类目除外）完成发货后需确保消费者可在物流详情查看到订单的物流状态（揽件、中转、派送、签收等），否则按照苏宁易购平台延迟发货规则处理。

2、苏宁国际商家

在 2022 年 10 月 31 日 00:00:00-2020 年 11 月 03 日 23:59:59、2022 年 11 月 10 日 00:00:00-2020 年 11 月 13 日 23:59:59 期间产生的订单，商家须在 96 小时内发货并确保物流单号有揽收记录；揽收后 48 小时内须有物流更新记录。

（二）发货规则特殊场景

1、定制商品发货规则，以商品详情页描述为准；

2、预售、家具建材大件类已通过时效设置发货时间的以设置时间为准；

3、其他特殊情况由买卖双方自行协商设定，商家可通过在商品标题、卖点或商品详情页显著位置标明发货时间的或在线客服系统告知买家发货时间并征得买家同意。

（三）存在以下情景之一的，苏宁易购不强制支持赔付，由买卖双方自行协商确定：

①滥用延迟发货规则发起赔付申请的；

②非基于生活消费所需购买发起的赔付申请；

③经新闻媒体曝光、国家行政管理部门通报或经苏宁易购排查发现，商品本身或信息涉嫌违法违规的，为保障消费者权益，苏宁易购要求商家立即停止发货的；

④因水灾、火灾、地震、政府重大会议、重大赛事等特殊情形导致无法按照约定时间发货且向苏宁易购报备并经苏宁易购评估后予以准许的。

二、交易时效规定

1、确认收货时效：

本次双 11 确认收货时效同日常，详见《苏宁易购交易时效规定》。

2、商家处理时效调整：

退款处理时效：2022 年 11 月 10 日 20:00:00 -2022 年 11 月 21 日 23:59:59 期间发起或修改的退款/退货申请：

(1) 未发货订单：处理时效要求同日常规则；

(2) 已发货订单：商家应在买家发起或修改退款申请之日起的 5 日内进行处理，逾期未处理将自动达成退款协议；

(3) 已退货订单：买家退货物流显示已签收，苏宁将不会缩短退款时效，按常规时效 168 小时进行计算；

换货，发票等场景同日常管理要求；

3、介入订单的处理时效：

2022 年 11 月 10 日 20:00:00 -2022 年 11 月 21 日 23:59:59 期间，消费者申请维权，商家需在 5 天内处理回复，逾期未处理的，商家和消费者举证期为 48 小时，举证期结束后平台客服介入处理；

三、违规处罚

商家若未履行上述的发货时效，苏宁易购将依据《商家违规行为及处理规则》、《苏宁云台商家发货管理规范》、《苏宁拼购发货规则》、《苏宁国际商家违规行为及处理规则》进行处理，并不免除商家的发货义务，同时需承担延迟发货的赔付。

四、附则

【生效时间】本规则于 2022 年 10 月 12 日生效；如有修改，则另行公示。

【新旧衔接】

1、商家的行为，发生在本规则生效之日前的行为，适用当时的规则进行处理；发生在本规则生效之日后的，适用本规则。

2、苏宁易购可以根据平台运营情况随时调整本管理规范并向商家公示。

3、商家应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。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，依照法律法规处理。商家依据相关规则承担的相关责任并不免除其应承担的法律责任。商家在苏宁易购的任何行为，应同时遵守与苏宁易购及其关联公司所签订的各项协议。

【计算单位】本规则中的“天”，以 24 小时计算。

SUNNING