
苏宁国际发货问题交易争议处理规范

一、发货管理规范：

1. 发货时间

1.1 卖家应当在买家付款后的 96 小时内发货，有特殊规定或受不可抗力影响的除外。

1.2 买家与卖家就发货时间自行约定的，卖家须按约定时间发货。若卖家逾期发货，买家有权选择拒收，卖家应当自行追回已经发出的商品，但买家已经签收并且确认收货的除外。

1.3 买家与卖家就发货时间未约定的，卖家须按苏宁国际规定的时间发货，由苏宁国际官方发起的促销活动及特定的节假日，卖家须按苏宁国际平台通知或公告规定的时间发货（若有）。若卖家逾期发货，买家有权选择拒收，卖家应当自行追回已经发出的商品，但买家已经签收并确认收货的除外。

1.4 预售、定制类商品，卖家应当在商品详情页如实描述具体的发货时间并按照描述的发货时间发货，若买卖双方另行约定发货时间的，以双方最终约定的时间为准，若卖家逾期发货，买家有权选择拒收，卖家应当自行追回已经发出的商品，但买家已经签收并确认收货的除外。

1.5 买家申请退款时卖家尚未发货且未开始清关的，卖家应当征得买家同意后再发货。

1.6 卖家逾期未发货或商品在清关过程中不可抗力未及时如实告知买家，卖家未经买家同意在买家申请退款后发货，卖家应当自行追回已经发出的商品，但买家已经签收并确认收货的除外。

1.7 买家下单后卖家不得无故以商品缺货无法发出的理由拒绝为买家发货。

1.8 苏宁国际商家销售的商品应当符合苏宁国际招商规则中的要求，商家订单发货需从符合国家政策的保税仓或海外仓发货，不得从大陆非海关监管区域发货。

1.9 商家在发货时应该确保使用快递单号和路由的真实性，不得伪造相关信息。

1.10 标错类事件是否发货问题参照标错类事件处理规则。

2. 收货地址

2.1 卖家应当按照订单约定的收货地址发货。

2.2 除非买卖双方另有约定，卖家应当负责将货物送达到买家收货地址。商品需要买家到指定地点提取的，应当在发货前告知买家并征得买家同意。

3. 发货方式

卖家应当以约定的发货方式进行发货，但在发货前取得买家同意的情况除外。

4. 发货物流

4.1 卖家应当使用有揽收和签收凭证的运输方式发货。若买家要求使用没有揽收和签收凭证的运输方式（以下简称“平信方式”）发货的，卖家应当在发货前以云信的方式明确告知买家该方式存在的风险，并截图留证。

4.2 买卖双方指定了特定承运人的，卖家应当委托该特定承运人运送商品。

4.3 如商品发出后物流信息停滞（除揽件信息外，已有超过一条物流信息更新，收货信息除外）卖家应积极协助买家查询物流信息停滞原因及商品下落。

二、举证责任：

1. 买卖双方就发货问题申请苏宁国际介入后，苏宁国际将依据苏宁平台系统的出库信息、承运人系统内的揽件记录的信息判定卖家是否按苏宁国际发货规范进行发货。如卖家有异议的，可向苏宁国际提供加盖承运人公章的证明（可证实卖家实际的发货时间未违约）或与消费者约定发货时间的云信聊天记录等凭证，以便苏宁国际平台核实处理。

2. 若卖家表示其按照与买家约定的发货方式发货的，卖家应提供与买家约定发货方式的云信聊天记录等，以便苏宁国际平台核实处理。

3. 若买家表示没有收到商品但卖家表示买家已收到商品的，卖家应向苏宁国际提供相应的发货凭证（如物流公司发货单）及买家已签收的凭证（买家本人签收底单等有效证明），以便苏宁国际平台核实处理。

4. 若卖家表示买家订单填写的收货地址错误或不详、未按时提交身份证信息等原因导致商品未按苏宁国际发货时效要求发货的，卖家应提供买家提供的地址信息有误的证明，包括但不限于与买家沟通记录、商品已返回的物流信息等，以便苏宁国际平台核实处理。

三、判责及争议处理：

若买卖双方就以上发货问题产生纠纷，申请苏宁国际介入处理的，平台将根据本规范内容进行判责，如卖家违反发货要求或举证内容无效，将判定卖家责任，商家确实存在延迟发货的，买家要求赔偿的，平台支持按照延迟发货商品实际成交金额（不包含运费、税费）的百分之三十作为违约金，最低不少于 5 元，最高不超过 500 元。且同一买卖双方付款时间在 24 小时内的多笔订单合并计算最高不超过 500 元。

3.1 除中国/发货地法定节假日外在买家下单后超 96 小时无法发货的，损害买家权益的（标错类事件涉及的商品除外）苏宁国际平台介入将判定卖家延迟发货，在判责后，顾客仍需要商品的，卖家仍须履行发货义务，若买家要求退款的，苏宁国际平台有权支持买家的退款申请。

3.2 如卖家违反了发货管理规范的发货要求，导致买家没有收到商品、拒签商品的，经苏宁国际平台判定为卖家责任的，支持买家退货退款。

3.3 如卖家发货少件、丢件，买家要求卖家补发的，卖家应自苏宁国际平台判责时起 72 小时内为消费者发货并提供发货快递单号，若消费者无法在 96 小时内查询到订单的快递公司揽件跟踪信息，苏宁国际平台将判定该少件商品延迟发货，若买卖双方另行协商一致的，以协商一致为准。

3.4 买家因商品发货后物流信息停滞不更新问题发起投诉，如卖家无法提供商品下落或停滞原因的，苏宁国际平台将判定卖家责任，支持买家退货退款申请。

3.5 买家已经申请退款，但卖家提供凭证证明买家已收到货且已确认收货，买家并未提出其他异议的，交易订单应按订单完成处理。

3.6 若卖家选择的物流公司无法在官方网站查询到完整及有效的货物追踪记录，自卖家点击发货之日起 30 日买家仍未收到货物的（不包括受不可抗力影响及因买家的原因造成的清关失败或者延误），买家有权发起退款申请，卖家应当及时召回商品并承担商品灭失等相关风险。

3.7 自卖家点击发货之日起 30 日仍未完成中国海关清关（不包括受不可抗力影响及因买家的原因造成的清关失败或者延误）买家有权发起退款申请，卖家应当及时召回商品并承担商品灭失等相关风险。

3.8 买卖双方指定了特定承运人的，卖家应当委托该特定承运人运送商品。卖家违反前述规定的，买家有权拒绝签收商品。

【发布方】江苏苏宁易购电子商务有限公司

【发布时间】2020 年 5 月 25 日

【生效时间】2020 年 6 月 1 日

【说明】本规范自发布之日起公示 7 日，并在公示期间征求相关意见，期间如无意见及修改，将于规定时间生效，如有修改，将另行公示。

SUNING