

热菠萝平台售后服务规则

版本号：2026 年 4 月版

最新修订时间：2026 年 4 月 12 日

生效日期：2026 年 4 月 12 日

一、售后服务规则适用条件

本《售后服务规则》适用于已成功注册热菠萝平台并使用平台服务的全体用户，用户采购热菠萝平台发布的商品出现售后问题按照本规则处理。

二、重要提示与说明

1. 适用范围与第三方服务责任

本规则明确适用于热菠萝独立站平台所提供的所有产品及服务。本规则不涵盖任何第三方服务。**若用户选择使用第三方服务，应遵循第三方服务提供者的相关条款与规定。**对于第三方服务，热菠萝平台不承担任何责任。

本规则中，通过加粗、下划线或其他显著方式标识的条款，为重要条款，用户应予以特别关注。对于本规则的任何疑问，用户可随时联系热菠萝平台客服获取进一步信息。

2. 售后规则的适用性

对于用户在本规则生效前采购的商品，若发生售后问题，将依照当时有效的售后服务规则进行处理。对于本规则生效后采购的商品，若发生售后问题，则适用本规则所规定的售后规则。

3.规则的更新与公示

热菠萝平台保留根据平台运营需要对本规则进行随时调整的权利。所有条款的更新将通过平台公告的形式向用户进行公示。用户可通过访问热菠萝平台网站，查询到最新版的《售后服务规则》。

用户在注册热菠萝平台或接收到关于本规则变更的平台公告后，继续使用平台服务的行为，将被视为对本规则及其后续变更的接受。

三、物流问题售后问题

1.售后服务时效

订单付款后 15 个自然日内可提交售后申请，平台将协助分销商向物流服务商进行索赔处理。仅尾程由热菠萝平台合作物流商发货的订单，出现物流问题时，平台提供协助索赔服务。其他方式发货的订单，热菠萝仅支持出库，出库后不进行售后处理。具体赔偿标准以物流服务商的赔偿政策为准，平台保留最终解释权。

若产品与实物不符、破损、漏液的，用户在**签收货物 5 个自然日内**（以物流签收记录为准），若发现产品质量问题、商品数量短缺或发货错误，有权向热菠萝平台提交售后申请。

2.售后处理方式

- (1) 除中国区及东南亚地区外，其余地区均不支持退货。
- (2) 所有订单(含一件代发订单)已发货但因主观原因申请售后，均不退运费。
- (3) 赔付金额仅用作抵扣运费，不做现金退费。贵重物品请自行购买商业保险。
- (4) 申请售后的，必须提供相应的申诉证据。对于符合物流索赔条件的订单，热菠萝平台将按照合作物流商的实际赔偿标准，代为向物流商索赔。索赔成功后，平台将依据下表进行赔付。所有物流索赔均需遵循“先查询、后索赔”原则，即用户需先配合平台向物流商查询核实后，方可进入索赔流程：

区域	运输方式	售后类型	是否承担责任	赔付标准	备注
美 区/ 欧 区/ 澳	平 台 自 提	丢 失	否	不赔付	买家可自行向物流方申请赔付
		破 损	否	不赔付	买家可自行向物流方申请赔付
		错	是	完全错发时重新补发或退款，二	

洲/ 墨 西 哥/ 加 拿 大/ 东 南 亚 区/ 俄 罗 斯/ 日 韩		发		选一； 部分错发时 退款，赔付错发部分的商品金额，不退邮费	
		少发	是	赔付少发部分的商品金额	
		多发	否	不赔付	
	仓库物流	丢失	否	代客索赔 ，按照物流方赔偿方案进行赔偿	发货后超 20 个自然日未派送 视同丢失
		破损	否	不赔付	买家可自行向物流方申请赔付
		错发	是	完全错发时 重新补发或退款，二选一； 部分错发时 退款，赔付错发部分的商品金额，不退邮费	
		少发	是	赔付少发部分的商品金额	
		多发	否	不赔付	
		超 30 天未	否	代客索赔 ，按照物流方赔偿方案进行赔偿	

		上 网			
		订 单 出 库 上 网 后 , 物 流 停 滞 超 30 天 未 更 新	否	代客索赔, 按照物流方赔偿方案 进行赔偿	
中 国	平 台	丢 失	否	不赔付	

区	自提	破 损	是	不赔付	
		错 发	是	如收货地址为中国： 完全错发时 重新补发或退款，二 选一； 部分错发时 退款，赔付错 发部分的商品金额，不退邮费 如收货地址为非中国： 赔付错发部分的商品金额，不退 邮费	
		少 发	是	重新补发或赔付少发部分的商品 金额	
		多 发	是	不赔付，多发数量超过 20pcs 时，客户需配合退货，由平台承 担运费	
		仓 库 物 流	丢 失	重新补发，承担补发订单的全部 费用	
		破 损	是	赔付破损商品金额，不退邮费	如收货地址为中国，补发或退 款，二选一
		错	是	如收货地址为中国：	

		发		完全错发时 重新补发或退款，二选一； 部分错发时 退款，赔付错发部分的商品金额，不退邮费 如收货地址为非中国： 赔付错发部分的商品金额，不退邮费	
		少发	是	重新补发或赔付少发部分的商品金额	
		多发	是	不赔付，多发数量超过 20pcs 时，客户需配合退货，由平台承担运费	

(5) 用户申请物流索赔时，需根据实际情况提供以下材料：平台订单截图、物流跟踪记录截图、向终端客户退款截图（如已退款）、采购成本价值证明（如采购发票、成本截图）。

3.以下情况不支持售后

- (1) 外包装轻微损坏不影响内部产品使用的不提供售后。
- (2) 尾程使用第三方的，热菠萝平台不提供售后。
- (3) 对于用户未能提供充分证明材料的售后问题，热菠萝平台不提供售后。

4.不属于产品问题的特定场景

(1) 色差问题：由于拍摄设备、光线条件、显示器差异等因素可能导致的色差，不视为发货错误或产品问题。

(2) 尺寸误差：商品尺寸可能因人工测量、测量工具和方法的不同而存在合理范围内的误差，此类尺寸差异不构成发货错误。

(3) 操作不当：终端消费者因个人操作不当或未遵循产品说明或其他不当行为而造成的任何人身或财产损失，不属于产品质量问题，选品网不承担相关责任。

5.售后处理费用

因用户单方原因申请售后的处理费用由用户单方承担。热菠萝平台有过错的，承担与平台过错相适应的部分。

四、滞销退供规则

1.滞销退供定义：针对单款商品（非定制的常规商品）购买数量大于 200 的订单，无任何质量问题的前提下，需要退供的情况。

2.滞销退供规则：退供需在货品发出到申请售后单时长 3 个月内，且必须提供相应的滞销证据。热菠萝平台将对用户提供的证据进行审核。若审核通过，用户可根据以下情况进行退供处理。

3.所有滞销退供均需平台售后组同意，未经同意私自退回造成货品丢失，热菠萝平台概不负责；已确认滞销方案退回产品，入库上架后不允许取消售后。

4.影响二次销售的或者发货国家为中国以外的其他国家的，不允许退供。

发货到申请时长	是否影响二次销售	可否退供	退供标准
1 个月内	否	允许	80%售价，不含运费
1 至 3 个月	否	允许	60%售价，不含运费
超 3 个月	否	不允许	\

五、平台免责情形

您明确知晓并同意，发生以下情况的，平台免于承担相关责任：

- 1.任何非热菠萝平台站出售的商品；
- 2.超出一个月的售后服务期限，逾期提交的，平台无法进行代客索赔；
- 3.所有售后，如用户未和热菠萝平台客服沟通、未核实清楚售后情况直接给终端买家全额发放退款的，不论售后是何种类型，热菠萝平台无法全额赔付；
- 4.用户故意、恶意骗取赔偿款项或欺诈的行为；

5.因不可抗力事件引起的平台服务的延迟或中断；

6.终端消费者因个人主观不喜欢/不想要/不满意而退货；

7.若包裹已经签收，则无法进行赔付；

8.用户提供的收货信息错误、地址不详细等原因导致的派送失败。

六、售中/售后退款金额说明

退款金额不涉及支付手续费，手续费由第三方支付服务商收取。付款方式是支付宝、信用卡、微信支付，平台将会安排原卡原退；其他付款方式，退款退回热菠萝平台会员账户。

七、热菠萝平台售后处理时效

1.工作日的售后单，15个工作日内处理；

2.非工作日的售后单，将顺延至工作日，15个工作日内处理。

八、争议解决

如因本规则发生争议，且双方未能协商解决的，双方同意提交热菠萝平台的平台经营者所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。