

7 天无理由退货须知

1.客户自收到产品之日起 7 日内，在保证产品（包括产品的附件，下同）完好的前提下可申请无理由退货。

如购买产品为套装^{*1}，须保证套装内所有产品完好。

2.退货前客户须联系索尼客服人员确认退货流程、退货地址等；

3.下述情况不享受 7 天无理由退货^{*2}：

① 根据法律法规的规定不适用 7 天无理由退货的产品，包括但不限于：

根据客户的个性化需求（例如但不限于刻印名字、图片、文字或其他，或自选颜色或其他配置等）定制的产品；

在线下载或者客户拆封的音像制品、计算机软件等数字化产品（包括但不限于软件升级、应用程序、游戏软件或数据化装备等）。

② 其他根据产品性质、经索尼和客户确认不适用 7 天无理由退货的产品，包括但不限于：

经激活或产生激活信息的手机、电脑、数码、游戏机产品等；

拆封后因人身安全或者生命健康等原因不宜退货的产品；

已经在线交付的充值类产品，包括手机充值卡、游戏点卡等。

③ 产品不完好，包括但不限于：

产品外观或性能有任何损害（如客户主张产品质量问题，将遵循产品质量售后流程）；

产品配件、说明书、保修凭证、商品合格证、商品吊牌和进网许可证等不完整、缺失或受损；

产品的防伪标记、标贴、序列号等（若有）被撕毁、涂改或污损；

产品有污损或使用痕迹，包括但不限于产品外观有污渍、划痕或有磨（破）损、磕碰、拆卸等痕迹；试用产品时留有人为使用记录，包括但不限于客户存储的数据、图片、注册信息等，且非经返厂处理无法完全消除该记录并恢复至出厂设置；

进行未经授权的维修、改动。

4.如购买产品为套装，套装内任一产品发生上述第 3 条所列情形之一，则套装内所有产品都不享受 7 天无理由退货。

5.退回产品的运费须由客户全额承担。

6.如退回产品时产品的发票、赠品（若有）或原包装发生遗失或破损，客户须赔偿由此给索尼所造成的损失（发票相应税金、赠品（若有）的等值价款及相应的包装材料费^{*3}）。

7.为确保退回的产品在运输过程中处于完好的状态，推荐您使用顺丰或联邦快递安排退运（为明确起见，该推荐不视为索尼承担任何形式上的担保或保证责任）。如您选择其它的物流供应商请确保其具有运送相关产品的资质和能力。如索尼在收到退回的产品时发现产品不符合 7 天无理由退货的条件，则索尼有权拒收。

*1 套装：指两种或两种以上独立的产品组合在一起共同销售。

*2 7天无理由退货：指根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条规定消费者可自收到商品之日起七日内无理由退货的情形。

*3 包装材料费收取标准：

购买产品价格为人民币 500 元以下（不含），不收取包装材料费；

购买产品价格为人民币 500 元以上（含）1000 以下（不含），人民币 50 元/件；

购买产品价格为人民币 1000 元以上（含），按照如下标准收取包装材料费：

电视机产品：50 寸以下（含）为人民币 50 元/件，50 寸以上（不含）70 寸以下（含）为人民币 100 元/件，75 寸以上（含）为人民币 200 元/件；

其他产品：人民币 100 元/件。