

退换货须知

https://www.sonystyle.com.cn/onlineshop/about/return_7days.html

七天无理由退货须知

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，不支持部分退货，且客户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、数码等（索尼手机开机后连接网络或者插入手机卡会自动激活，一旦激活，无法享受 7 天无理由退换货，请您确认需求后再激活使用）；

PlayStation®主机、VR、游戏（实体光盘、兑换代码卡）等产品一经拆封不支持七天无理由退货；

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。**

8.订单全额支付完成后会自动显示不同的处理状态，如：处理中、待发货、发货中、已收货、已换货、已退货、已关闭（取消订单）。

如申请换货，进入受理环节后，订单状态显示“退货中”。只有换货完成后，订单状态才显示为“已换货”；

如申请更改发票信息，进入受理环节后，订单状态显示“退货中”。新发票开具完成后，订单状态显示为“已退货”。

*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。

三包产品质量问题处理说明

1. 索尼按照国家相关法律法规（包括《部分商品修理更换退货责任规定》、《家用视听商品修理更换退货责任规定》、《微型计算机商品修理更换退货责任规定》等，以下称“三包规定”）对本网站销售的属于三包规定范围的产品（以下称“三包产品”）提供修理、更换、退货服务（以下称为“三包服务”）。

2.三包产品是否出现性能故障，以索尼特约维修站检测结果为准。

3.因性能故障退换货的三包产品需保持原包装内产品及所有配件齐全，发票、保修卡及说明书等齐备。

4. 根据国家税务总局规定，索尼应客户要求开具增值税专用发票后，如需根据三包规定办理退货的，可能需要客户至所在地主管税务局开具“开具红字增值税专用发票通知书”，以便索尼操作退货退款。请与索尼客服取得联系以了解详情。

5. 如因产品质量问题须退换货，请提前与索尼客服取得联系。对于超出退换货范围的退换货地址，或加急办理退换货，客户须自行将产品使用邮政包裹、快递等有收据凭证的方式寄回到热线指定地址。请保管好邮寄凭证。**由于客户使用不可查询的邮寄方式退回，发生商品遗失、破损、误送等情况，索尼不承担责任，敬请原谅。**

6. 如您有任何问题, 请致电咨询热线: 400-810-1228。

SONY