

退换货管理办法

为体现公司“关爱、共赢”的核心价值观，同时为适应脂 20 市场高速发展的需求，公司经研究决定，进一步放宽对服务商退货的限制条件，现对脂 20 产品的退货/换货规则修订如下：

第一章 总则

- 1、为维护公司和消费者的合法权益，依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规的相关规定，特制定本办法。
- 2、本办法适用于公司所有在已授权的正规渠道购买的公司产品。
- 3、本办法遵循公正、公开的原则。销售本公司产品的服务商以及购买本公司产品的消费者享有知情权，公司所属各分支机构对所属区域的代理人及消费者负有告知义务。
- 4、公司的所属分支机构、服务网点遇到购买产品的消费者与服务商之间因买卖产品发生纠纷时，公司的相关部门均应按本办法的规定予以公平、公正处理。
- 5、如遇本办法与法律法规相违背之处，以法律法规为准。
- 6、本公司经营产品为营养补充食品即脂20营养食品固体饮料，配套辅销产品即脂20自动搅拌杯、脂20智能蓝牙体脂秤、测尿酮试纸。
- 7、公司产品销售时应消费者需求可开具发票或销售凭证。

第二章 换货细则

- 1、产品质量问题严格执行同类产品通用的“三包”规定进行办理，若产品出现质量问题，经公司核实无误后进行无偿换货。
- 2、如遇特殊情况自提未开封产品需要换货的，且产品尚在保质期有效时间12个月及以上，经公司批准核实无误后可进行无偿换货。如低于12个月或超过保质期，公司不予换货。

第三章 退货细则

1、董事服务商退货

- 1.1自董事服务商向公司订货成功后的 7 日（截止第7日24：00）内申请退货的情形，公司将全额退款。
- 1.2自董事服务商向公司订货成功后的 8-180日（截止第180日24：00）内申请退货的情形，公司将在扣除 10%的进货价款用于冲抵产品违约成本金（物流成本、仓储成本、人工成本、培训成本及产品税费）后进行退款。

1.3自董事服务商向公司订货成功后的 180日至 365日（截止第365日24：00）内申请退货的情形，公司将在扣除 15%的进货价款用于冲抵违约成本金后进行退款。

1.4自董事服务商向公司订货成功后的一年以上申请退货的，公司将在扣除20%的进货价款用于冲抵违约成本金后进行退款。

1.5退货注意事项：

1) 按照订单先后顺序和购买价格为基准，采用后买先退的原则，原路进行退货，即向公司采购的货品退公司，向服务人采购的货品退服务人；

2) 若服务人仍在经营的情况，则以退货申请人购货时间为准核定退货系数计算违约金比例；若为分批次购货，则对应该批次的购买时间为准标示退货系数；

3) 所涉及的月、年度市场服务补贴、交通补贴、管理补贴、荣誉补贴将按实际退货数量进行等比例扣回，如有额外赠送权益按实际情况扣回。

4) 若涉及由服务人供货部分的货品差价由服务人承担退回，公司将以双方交易凭据为准认定差价退回是否完成。

5) 其服务人将继续服务退货人的市场顾客。

6) 退货申请人不论选择何种方式退款，均应承担0.45%的提现手续费费用，公司会自动在退货账户中扣除支付给第三方公司。

7) 服务人或货源董事为其服务须提前告知退货相关政策，若未履行告知义务，将按照《服务商行为规范准则》的规定进行处理。

2、分销商退货

2.1自分销商向服务人订货成功后的 7 日（截止第7日24：00）内申请退货的，服务人理应按照相关规定进行全额退款

2.2自分销商向服务人订货成功后的 8-180日（截止第180日24：00）内申请退货的情形，公司将在扣除 10%的进货价款用于冲抵违约成本金后进行退款。

2.3自分销商向服务人订货成功后的180日至 365日（截止第365日24：00）内申请退货的，公司将在扣除 15%的进货价款用于冲抵违约成本金后进行退款。

2.4自分销商向服务人订货成功后的一年以上申请退货的，公司将扣除20%的进货价款用于冲抵违约成本金后进行退款。

2.5退货注意事项

1) 按照订单先后顺序和购买价格为基准，采用后买先退的原则，原路进行退货，即向服务人采购的货品退回服务人；

- 2) 若服务人或货源董事仍在经营的情况，则以退货申请人购货时间为准核定退货系数计算违约金比例；若为分批次购货，则对应该批次的购买时间为准标示退货系数；
- 3) 公司会代服务人或货源董事扣除退货申请人的违约金；
- 4) 若涉及由服务人或货源董事供货部分的货品差价由服务人或货源董事承担退回，公司将以双方交易凭据为准认定差价退回是否完成。
- 5) 退货申请人不论选择何种方式退款，均应承担0.45%的提现手续费费用，公司会自动在退货账户中扣除支付给第三方公司。
- 6) 其服务人或货源董事将继续服务退货人的市场顾客。
- 7) 服务人或货源董事为其服务须提前告知退货相关政策，若未履行告知义务，将按照《服务商行为规范准则》的规定进行处理。

3、VIP顾客、普通顾客退货

3.1 服务人为其服务须提前告知退货相关政策，若未履行告知义务，将按照《服务商行为规范准则》的规定进行处理。

3.2 未开封产品的退货

- 1) 自购买之日起 7 日（截止第7日24:00）内申请退货的，服务人理应按照相关规定进行全额退款。
- 2) 货品由顾客退回仓储地，服务人按照进货价格进行退款，公司以双方交易凭据为证调整库存。
- 3) 若发现退回的产品实物外包装遭破坏，则食品无法进行二次销售，公司无法受理退货，后果将由服务人承担。

4、不同的退货情形当适用不同的标准执行

4.1 若遇服务人已退出的情况

- 1) 为保障退货人的合法的权益，公司将代为办理有偿性退货退款手续，退货价格均按照董事价格回购，按照退货时间扣除相应的成本违约金；
- 2) 退货路径须按照原路退回的原则办理退出，货源出自哪里皆退至哪里，未经公司允许，严禁直接变更或变相变更退货渠道；
- 3) 退货渠道须按照后进先出的时间原则办理原路返回；
- 4) 退货申请人在申请退货时，该批退货若已产生差价与补贴、荣誉、资格等权益须如实等比例扣回；
- 5) 若服务人或董事货源已退出的情况下，以董事货源的购货时间为核准时间标示退货系数；若为分批次购货，则对应该批次的购买时间标示退货系数；

4.2若遇服务人拒绝退货的情况

- 1) 可由公司先行处理退货退款事宜，公司将按照董事价格回购标准执行，按照退货时间扣除相应成本违约金；
 - 2) 公司为其办理退货退款后，有权要求该服务人或货源董事服务商赔偿公司因此遭受的损失，包括但不限于直接从该服务商账户余额中直接扣除或诉讼索赔等，同时公司将按照《服务商行为规范准则》的相应规定对服务人进行处罚；
- 5、若因为市场违规涉及到的退货申请不允许私下交易行为。否则公司有权从包含但不限于年度服务补贴等各类补贴中进行扣除；
- 6、对于不积极为分销商、顾客办理退货退款的服务人，公司将按照《服务商行为规范准则》中的相关条例进行处罚，包括但不限于警告、罚款、取消资格等；

7、退货后的处理

- 1) 被退回的货品如有附属赠品或附属权益的，须一并退回，否则公司将进行价值评估并在其对应账户余额或市场补贴中直接扣除；
- 2) 服务商申请退货离开市场时，需要签署退出协议，约定服务商资格的丧失，并不能免除其为本市场分销服务商办理退货的义务，依然需要为其担任服务商期间所销售的产品负责，当其渠道内分销服务商发起退货时，依然需要负责办理并退还对应比例的货款差价及补贴；
- 3) 因违规行为导致的清退类退货将永久限制其注册成为顾客和服务商，列入黑名单管理。

8、退货限制

- 1) 服务商退货的，须将其现有库存产品全部进行退货，不接受“仅退部分货物”的申请；同时，在完成退货后，退货人的服务商资格自动丧失，身份信息将进入休止名单，6个月内不得再次申请注册；
- 2) 顾客、VIP顾客已开封的产品不接受退货；
- 3) 已发出产品超过7天的产品原则上不接受退货。

本办法自2020年4月1日起施行。

中食安泓（广东）健康产业有限公司

2020年4月1日