




Как оформить возврат или обмен товара на ТАОВАО

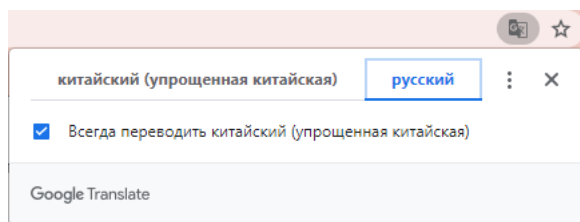
В некоторых случаях может возникнуть **необходимость вернуть** продавцу поступивший на склад товар.

Во-первых, возможно, что товар не был надлежащего качества, это может быть найдено вами по фотографии или по результатам проверки наличия товара на складе, либо продавец может ошибиться с размером, цветом, моделью товара.

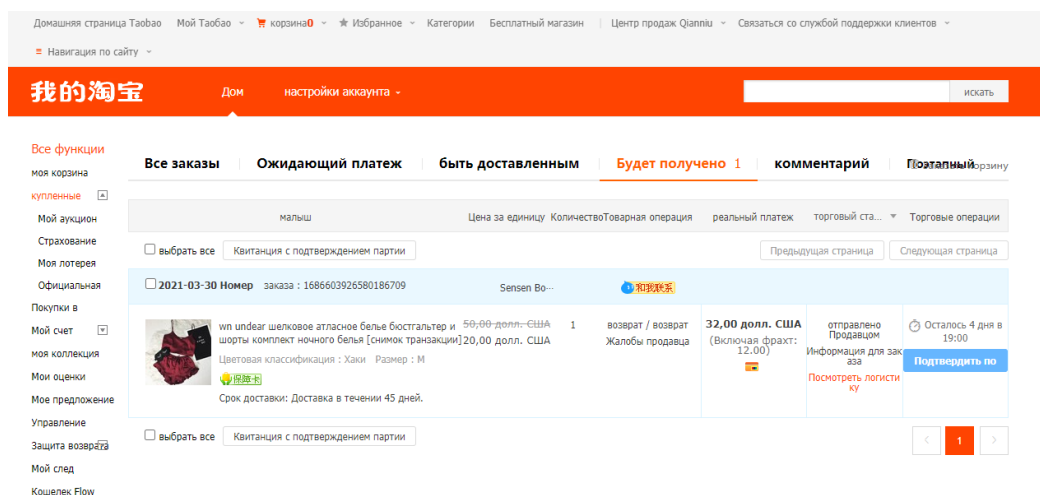
Во-вторых, товар может прийти на склад поврежденным, или не в полном комплекте, в этом случае Ваша договоренность о разрешении ситуации с продавцом необходимо официально оформить на [ТАОВАО](#) в виде запроса на возврат.

В-третьих, если на странице описания товара у продавца есть следующий логотип: , то товар можно вернуть в течение 7 дней без объяснения причин (не понравился, передумал и т.д.). Следует сразу отметить, что как таковой процедуры обмена на ТАОВАО не существует, обычно это оформляется как полный возврат средств продавцу с последующим обратным выкупом.

Чтобы облегчить работу с сайтом, вы можете включить автоматический перевод текста с китайского на понятный вам язык.



Вот так будет выглядеть страница с автоматическим переводом:



★ Заходим под своей учетной записью на торговую площадку [TAOBAO](#) и переходим в раздел *"Управление покупками"*.

Внимание! Приведенные ниже инструкции актуальны в том случае, если продавец уже отгрузил товар, и он поступил на склад, а сроки подачи претензии или возврата товара не закончились (10 дней с даты отгрузки продавцом). Об этом будет свидетельствовать соответствующий статус в купленном товаре.

我的淘宝 首页 账户设置

для получения

全部功能
我的购物车
已买到的宝贝
我的拍卖
机翼酒店保险
我的彩票
官方集运
购买过的店铺
我的发票
我的收藏
我的积分
我的优惠信息
评价管理
退款维权
我的足迹
流量钱包

所有订单 | 待付款 | 待发货 | **待收货 1** | 待评价 | 分阶段

订单回车站

宝贝	单价	数量	商品操作	实付款	交易状态	交易操作
<input type="checkbox"/> 全选 批量确认收货 2021-03-30 订单号: 1686603926580186709 森森精品百... 和我联系	¥59.00 ¥20.00	1	退款/退货 投诉卖家	¥32.00 (含运费: ¥12.00)	卖家已发货 订单详情 查看物流	товар отправлено продавцом 还剩4天19时 确认收货
wn undear silk satin lingerie bra shorts set nightwear [交易快照] 颜色分类: Khaki 尺码: M 原牌卡 发货时间: 45天内发货						
<input type="checkbox"/> 全选 批量确认收货						< 1 >

★ Переходим по ссылке "Выполнить возвращения" (если время для отправки запроса на возврат истекло, эта ссылка будет недоступна):

我的淘宝 首页 账户设置

全部功能
我的购物车
已买到的宝贝
我的拍卖
机翼酒店保险
我的彩票
官方集运
购买过的店铺
我的发票
我的收藏
我的积分
我的优惠信息
评价管理
退款维权
我的足迹
流量钱包

所有订单 | 待付款 | 待发货 | **待收货 1** | 待评价 | 分阶段

订单回车站

宝贝	单价	数量	商品操作	实付款	交易状态	交易操作
<input type="checkbox"/> 全选 批量确认收货 2021-03-30 订单号: 1686603926580186709 森森精品百... 和我联系	¥59.00 ¥20.00	1	退款/退货 投诉卖家 выполнить возвращения	¥32.00 (含运费: ¥12.00)	卖家已发货 订单详情 查看物流	还剩4天19时 确认收货
wn undear silk satin lingerie bra shorts set nightwear [交易快照] 颜色分类: Khaki 尺码: M 原牌卡 发货时间: 45天内发货						
<input type="checkbox"/> 全选 批量确认收货						< 1 >

★ Как видно на картинке, для того, чтобы оформить возврат товара, вы должны указать, получили вы товар или нет. Нажмите кнопку «**ТОВАР ПОЛУЧЕН**»:

淘宝网

您的位置: [首页](#) > [我的淘宝](#) > [已买到的宝贝](#)



wn undear silk satin lingerie bra shorts set nightwear
颜色分类:Khaki 尺码:M

选择服务类型

 **我要退款(无需退货)**
没收到货, 或与卖家协商同意不用退货只退款

**возврат средств,
товар не получен**

 **我要退货退款**
已收到货, 需要退还收到的货物

товар получен на склад

常见问题

1. 卖家不发货, 怎么办?

亲, 如果卖家迟迟不发货, 您可以根据目前订单的状态选择对应方式。 [查看更多](#)

2. 如何申请退款?


亲, 根据您的订单状态的不同, 申请的方式也是不一样的。 [查看更多](#)

3. 申请退款后, 交易退款成功, 钱退到哪里?

亲, 要先查看退款状态哦, 只有当订单的退款状态显示【退款成功】时, 钱款才会退回原先的支付渠道。 [查看更多](#)

★ На следующем этапе вы должны предоставить подробную информацию о причинах и сумме возмещения, которое вы хотите получить:

1 买家申请退货退款 2 卖家处理退货申请 3 买家退货 4 退款完毕

退货商品:  wn undear silk satin lingerie bra shorts set nightwear
颜色分类:Khaki 尺码:M

服务类型: * 仅退款 **вы хотите вернуть товар**
 退货退款 **вы не возвращаете товар продавцу**

退款原因: * **причина возврата**


退款金额: * **сумма возврата средств**
最多 ¥ 32.00, 含发货邮费 ¥ 12.00

退款说明:
ваш комментарий

上传图片: **прикрепить фото**
(брак, дефект, кол-во и т.д.)

 отправить запрос на возврат

订单详情

 wn undear silk satin lingerie bra shorts set nightwear
颜色分类:Khaki 尺码:M

卖家: **森森精品百货**

联系电话: 18137811351

订单编号: 1686603926580186709

单价: ¥ 50.00*1(数量)

邮费: ¥ 12.00


商品总价: ¥ 50.00

Товар не может быть возвращен, если вы желаете получить частичную компенсацию стоимости товара, например, в случае небольшого дефекта, разницы в цвете, или если продавец прислал вам количество товара меньше необходимого и т.д. Если же Вас полностью **НЕ устраивает** поступивший товар или его эксплуатация не представляется возможной из-за отсутствия, дефекта и т.п., или Вы хотите обменять товар на более подходящий - Вы должны выбрать пункт "*возврат товара продавцу*". После принятия решения о возврате товара необходимо указать причину, которая является основанием для возврата. [TAOBAO](#) предлагает вам выбрать несколько вариантов из списка:

退款原因: *	请选择 причина возврата ^	
	尺码拍错/不喜欢/不舒服/效果差	← проблемы с размером
退款金额: *	质量问题	← проблемы с качеством
	材质/面料与商品描述不符	← материал не соответствует заявленному
	大小尺寸与商品描述不符	← размер не соответствует описанию товара
退款说明:	颜色、款式、吊牌等与商品描述不符	← цвет, стиль, бирка и другое не соответствует описанию товара
	卖家发错货	← продавец отправил не тот товар
	假冒品牌	← подделка бренда
	收到商品少件或破损	← поврежденный товар 200

Внимание! Список, раскрывающий причины возврата товара, может отличаться для разных категорий товаров, однако общий принцип должен быть ясен. После выбора причины возврата необходимо указать сумму, на которую вы хотите получить возврат. Обратите внимание, что возвращаемая сумма не может быть больше суммы, уплаченной вами за товар. Также необходимо написать комментарии о возврате с объяснением причин, например, плохое качество, подделка, другой цвет (модель) и т.д. Используйте [GOOGLE переводчик](#), и попробуйте подобрать самые простые предложения для перевода. В поле для комментария оставьте одно или два простых выражения, которые будут отображать проблемную ситуацию. По возможности, желательно прикрепить фото подтверждающее имеющийся недостаток или дефект товара. Фотографию можно взять в личном кабинете сервиса, для чего нажать правой кнопкой мыши на фотографию и выбрать пункт контекстного меню "Сохранить изображение как ...", после чего приложить к запросу на возвращение нажав в форме кнопку "Прикрепить фото". На фото, постарайтесь акцентировать внимание продавца на проблемном участке товара, показать несоответствие.

★ После заполнения всех обязательных полей и окончательной проверки нажмите кнопку «Отправить запрос на возврат».

退货商品:  wn undear silk satin lingerie bra shorts set nightwear
颜色分类:Khaki 尺码:M

服务类型: * 仅退款
 退货退款

退款原因: * 尺码拍错/不喜欢/不舒服/效果差 ▾

该商品支持7天无理由退货, 自商品签收之日起7天内:
该商品支持7天无理由退货, 买家在商品签收之日起7天内可发起退货申请;
退回商品应当完好;
包邮商品需要买家承担退货邮费, 非包邮商品需要买家承担发货和退货邮费。
[查看商品完好标准及详细规则](#)


退款金额: *
最多 ¥ 20.00, 含发货邮费 ¥ 0.00

退款说明: 196

上传图片:

отправить запрос на возврат

订单详情

 wn undear silk satin lingerie bra shorts set nightwear
颜色分类:Khaki 尺码:M

卖家: 森森精品百货

联系电话: 18137811351

订单编号: 1686603926580186709

单价: ¥ 50.00*1(数量)

邮费: ¥ 12.00

商品总价: ¥ 50.00

★ Если запрос на возврат подано успешно, то Вы должны увидеть сообщение об этом, как показано на рисунке ниже. При этом Вам становятся доступны некоторые опции управления представлением запросом на возврат, например, Вы можете отменить или изменить запрос, или привлечь специалистов [ТАОБАО](#) (только в экстренных случаях, когда Вы не можете договориться с продавцом). У продавца есть 5 дней, чтобы принять или отклонить ваш запрос на возврат.

1 买家申请退货退款
2 卖家处理退货申请
3 买家退货
4 退款完毕

请等待商家处理 ⌚ 还剩2天23时59分

您已成功发起退款申请, 请耐心等待商家处理。

- 商家同意后, 请按照给出的退货地址退货, 并请记录退货运单号。[了解后续怎么做?](#)
- 如商家拒绝, 您可以修改申请后再次发起, 商家会重新处理
- 如商家超时未处理, 退货申请将达成, 请按系统给出的退货地址退货

продавец должен вам ответить в течение времени, указанного на счетчике

← изменить запрос на возврат

← отменить запроса на возврат

您还可以: [申请客服介入](#) 撤销申请

← подать заявку в службу поддержки ТАОВАО для решения ситуации

协商历史 [我要留言](#)

vikayevtodiyeva 2021-04-06 22:36:51

发起了退货退款申请, 货物状态: 已收到货, 原因: 尺码拍错/不喜欢/不舒服/效果差, 金额: 20.00元, 说明: 尺寸错误。

退款详情

wn undear silk satin lingerie bra shorts set nightwear

颜色分类: Khaki 尺码: M

卖家: **森森精品百货**

联系电话: 18137811351

订单编号: 1686603926580186709

成交时间: 2021-03-30 16:05:57

单价: ¥50.00*1(数量)

邮费: ¥12.00

商品总价: ¥50.00

发货物流信息 ▾

退款编号: 108529129430180967

退款金额: ¥20.00

申请件数: 1

原因: 尺码拍错/不喜欢/不舒服/效果差

要求: 退货退款

货物状态: 已收到货

说明: 尺寸错误

★ Обратите внимание, что в разделе "Мои покупки" на [ТАОВАО](#) у товара появится статус "Запрос подан на возвращение".

2021-03-30 订单号: 1686603926580186709 森森精品百货... [和我联系](#)

	<p>wn undear silk satin lingerie bra shorts set nightwear [交易快照]</p> <p>颜色分类: Khaki 尺码: M</p> <p> 保障卡</p> <p>发货时间: 45天内发货</p>	<p>¥50.00</p> <p>¥20.00</p>	<p>1</p> <p style="color: red; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">待卖家处理</p> <p style="color: red;">投诉卖家</p>	<p>¥32.00</p> <p>(含运费: ¥12.00)</p>	<p>卖家已发货</p> <p>订单详情</p> <p>查看物流</p>	<p>确认收货</p>
--	---	-----------------------------	--	---	--	-----------------------------

статус "запрос подан на возвращение"

★ Если продавец согласится и примет ваш запрос на возврат, через некоторое время вы увидите информацию об этом в разделе «Мои покупки». Товар, который вы отправили на возврат, будет иметь значок часов, что означает, что вам нужен ответ от покупателя. Продавец, вероятно, принял (или отклонил) ваш возврат и предоставил контактные данные для возврата товара.

★ В случае, если продавец согласился с возвращением, то перейдя по ссылке Вы увидите данные доставки для возврата товара. Если продавец отклонил запрос на возвращение, Вам необходимо связаться с ним и выяснит причины отказа. Возможно, он попросит Вас изменить причину возврат или откорректировать сумму возврата. Сделать это можно нажав на кнопку "Изменить запрос на возврат"

★ В личном кабинете необходимо отправить заявку на склад для отправки товара обратно продавцу. Выберите из списка товаров *"На складе"* нужный и нажимаем кнопку *"Возвращение"*, после чего заполняем необходимые поля. Все поля обязательны для заполнения. Также все данные о продавце необходимо указать на китайском языке, именно так, как предоставил вам их сам продавец.

Внимание!

1. Вы должны вернуть товар продавцу в течение 7 дней после подачи заявки на возврат, в противном случае, она будет аннулирована.

2. Возврат товара платный, по тарифам китайского перевозчика и оплачивается клиентом с баланса для оплаты доставки в личном кабинете.

★ После того, как сотрудники склада отправят товар обратно продавцу, вам будет выслан трек-номер и название компании, которой товар был отправлен. Эту информацию необходимо ввести в форму запроса на возврат и нажать кнопку *«Отправить данные»*. Необязательно вводить дополнительную информацию и прикреплять документы, достаточно заполнить только обязательные поля.

★ После получения товара продавец подтвердит возвращение и деньги будут возвращены Вам на счет.

