




## Як оформити повернення або обмін товару на TAOBAO

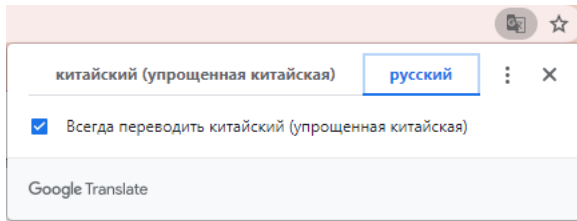
У деяких випадках може виникнути необхідність повернути продавцеві товар, що надійшов на склад.

**По-перше**, можливо, що товар був не належної якості, це може бути помічено вами на фотографії або за результатами перевірки товару на складі, або також продавець може помилитися з розміром, кольором, моделлю товару.

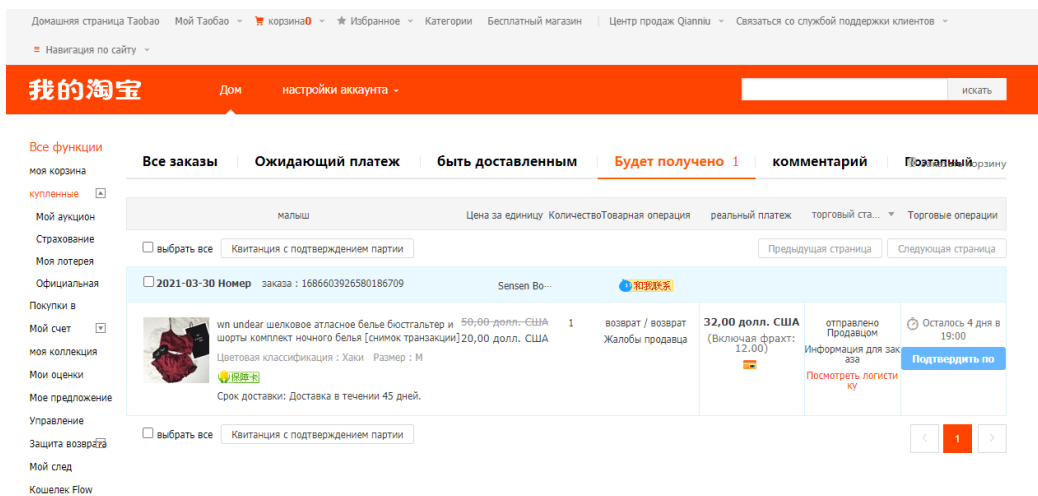
**По-друге**, товар може прийти на склад пошкодженим, або не в повному комплекті, в цьому випадку Ваша домовленість про вирішення ситуації з продавцем необхідно офіційно оформити на [TAOBAO](#) у вигляді запиту на повернення.

**По-третє**, якщо на сторінці опису товару у продавця є наступний логотип : , то товар можна повернути протягом 7 днів без пояснення причин (не сподобався, передумали і т.д.). Слід відразу зазначити, що як такої процедури обміну на [TAOBAO](#) не існує, зазвичай це оформляється як повне повернення коштів продавцю з наступним зворотнім викупом.

Щоб полегшити роботу з сайтом, ви можете увімкнути автоматичний переклад тексту сторінки з китайської на зрозумілу для вас мову.



Ось так буде виглядати сторінка з автоматичним перекладом:



★ Заходимо під своїм обліковим записом на торговельний майданчик [ТАОБАО](#) і переходимо в розділ "Управління покупками".

**Увага!** Наведені нижче інструкції актуальні в тому випадку, якщо продавець вже відвантажив товар, і він надійшов на склад, а термін подачі претензії або повернення товару не закінчився (10 днів з дати відправлення продавцем). Про це буде свідчити відповідний статус в купленому товарі.

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

для отримання

所有订单 待付款 待发货 待收货 1 待评价 分阶段 订单回收站

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	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	还剩余4天19时 确认收货
<input type="checkbox"/> 全选 批量确认收货						1

★ Переходимо за посиланням "Виконати повернення" (якщо час для відправки запиту на повернення минув, це посилання буде недоступно):

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 订单回收站

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	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	还剩余4天19时 确认收货
<input type="checkbox"/> 全选 批量确认收货						1

★ Як показано на зображенні, для того, щоб оформити повернення товару, ви повинні вказати, отримали ви товар чи ні. Натисніть кнопку «ТОВАР ОТРИМАНО»:



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

товар отримано на склад

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

повернення коштів,  
товар не отримано

 **我要退货退款**  
已收到货, 需要退还收到的货物

## 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, 要先查看退款状态嘛, 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 наступному етапі ви повинні надати докладну інформацію про причини і суму відшкодування, яку Ви хочете отримати:

**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      **ви хочете повернути товар**  
 退货退款      **ви не повертаєте товар продавцю**

退款原因: \*       **причина повернення**


退款金额: \*       **сума повернення коштів**  
最多 ¥ 32.00, 含发货邮费 ¥ 12.00

退款说明:   
**ваш коментар**

上传图片:       **прикріпити фото ( брак, дефект, к-сть та інше)**

**відправити запит на повернення**

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 може бути повернутий, якщо ви бажаєте отримати часткову компенсацію вартості товару, наприклад, в разі невеликого дефекту, різниці в кольорі, або якщо продавець надіслав вам кількість товару менше необхідного і т.д. Якщо ж Вас повністю **НЕ влаштовує** товар, що надійшов або його експлуатація є неможливою через відсутність, дефект і т.п., або Ви хочете обміняти товар на більш підходящий - Ви повинні вибрати пункт "**повернення товару продавцю**". Після прийняття рішення про повернення товару необхідно вказати причину, яка є підставою для повернення. [TAOBAO](http://TAOBAO) пропонує вам вибрати кілька варіантів зі списку:

退款原因: *	请选择 <b>причина повернення</b> ^	
	尺码拍错/不喜欢/不舒服/效果差	← проблеми з розміром
退款金额: *	质量问题	← проблеми з якістю
	材质/面料与商品描述不符	← матеріал не відповідає заявленому
	大小尺寸与商品描述不符	← розмір не відповідає опису товару
退款说明:	颜色、款式、吊牌等与商品描述不符	← колір, стиль, бірка та інше не відповідає опису товару
	卖家发错货	← продавець відправив не той товар
	假冒品牌	← підробка бренду
	收到商品少件或破损	← пошкоджений товар 200

**Увага!** Список, що розкриває причини повернення товару, може відрізнятись для різних категорій товарів, однак загальний принцип повинен бути зрозумілий. Після вибору причини повернення необхідно вказати суму, на яку ви хочете отримати повернення. Зверніть увагу, що сума повернення не може бути більше суми, сплаченої вами за товар. Також необхідно написати коментар про повернення з поясненням причин, наприклад, погана якість, підробка, інший колір (модель) і т.д. використовуйте [GOOGLE перекладач](#), і спробуйте підібрати найпростіші речення для перекладу. В полі для коментаря залиште одне або два простих вирази, які будуть відображати проблемну ситуацію. За можливості, бажано прикріпити фото, що підтверджує наявний недолік або дефект товару. Фотографію можна взяти в особистому кабінеті сервісу, для чого натиснути правою кнопкою миші на фотографію і вибрати пункт контекстного меню "Зберегти зображення як ...", після чого прикріпити до запиту на повернення натиснувши в формі кнопку "Прикріпити фото". На фото, постарайтеся акцентувати увагу продавця на проблемній ділянці товару, показати невідповідність.

★ Після заповнення всіх обов'язкових полів та остаточної перевірки натисніть кнопку «Відправити запит на повернення».

**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:**

**відправити запит на повернення**

**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

★ Якщо запит на повернення подано успішно, то Ви повинні побачити повідомлення про це, як показано на зображенні нижче. При цьому Вам стають доступні деякі функції управління поданим запитом на повернення. Наприклад, Ви можете скасувати або змінити запит, або залучити фахівців [TAOBAO](#) (тільки в екстрених випадках, коли Ви не можете домовитись з продавцем). У продавця є 5 днів, щоб прийняти або відхилити ваш запит на повернення.

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

**продавець повинен вам відповісти впродовж часу, який вказано на лічильнику**

修改申请      **змінити запит на повернення**

您还可以: [申请客服介入](#)    撤销申请      **скасування запиту на повернення**

**подати заявку в службу підтримки ТАОВАО для вирішення ситуації**      [我要留言](#)

协商历史

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: 尺寸錯誤。

**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: 尺寸錯誤

★ Зверніть увагу, що в розділі "Мої покупки" на [ТАОВАО](#) біля товару з'явиться статус "Запит подано на повернення".

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] 颜色分类: Khaki 尺码: M <span style="color: green;">📄 原牌卡</span> 发货时间: 45天内发货</p>	<p>¥50.00 ¥20.00</p>	<p>1</p> <p style="color: red; border: 2px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">待卖家处理 投诉卖家</p>	<p><b>¥32.00</b> (含运费: ¥12.00)</p>	<p>卖家已发货 订单详情 <a href="#">查看物流</a></p>	<p><span style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 5px 10px; border-radius: 3px;">确认收货</span></p>
--	--	--------------------------	---	--	--	--

**статус "запит подано на повернення"**

★ Якщо продавець погодиться і прийме ваш запит на повернення, через деякий час ви побачите інформацію про це в розділі «Мої покупки». Товар, який ви відправили на повернення, буде мати значок годинника, який означає, що покупцю потрібно дати відповідь. Продавець, ймовірно, прийняв (або відхилив) ваш повернення і надав контактні дані для повернення товару.

★ У разі, якщо продавець погодився з поверненням, то перейшовши за посиланням Ви побачите дані доставки для повернення товару. Якщо продавець відхилив запит на повернення, Вам необхідно зв'язатися з ним і з'ясувати причину відмови. Можливо, він попросить Вас змінити причину повернення або відкоригувати суму повернення. Зробити це можна натиснувши на кнопку "Змінити запит на повернення".



★ В особистому кабінеті необхідно надіслати заявку на склад для відправки товару назад продавцеві. Виберіть зі списку товарів "На складі" потрібний і натискаємо кнопку "Повернення", після чого заповнюємо необхідні поля. Всі поля обов'язкові для заповнення. Також всі дані про продавця необхідно вказати на китайській мові, саме так, як надав вам їх продавець.

### **Увага!**

1. Ви повинні повернути товар продавцеві протягом 7 днів після подачі заявки на повернення, в іншому випадку, вона буде анулювання.

2. Повернення товару платние, за тарифами китайського перевізника і оплачується клієнтом з балансу для оплати доставки в особистому кабінеті.

★ Після того, як співробітники складу відправили товар назад продавцеві, вам буде висланий трек-номер і назва компанії, якою товар був відправлений. Цю інформацію необхідно ввести в форму запиту на повернення і натиснути кнопку «Відправити дані». Необов'язково вводити додаткову інформацію і прикріплювати документи, достатньо заповнити тільки обов'язкові поля.

★ Після отримання товару продавець підтвердить повернення і гроші будуть повернені Вам на рахунок.

The logo for Meest China features the word "Meest" in a bold, sans-serif font. The letter "M" is blue, "e" is red, and "est" is blue. A red arrow points to the right from the top of the letter "t". Below "Meest" is the word "China" in a smaller, blue, sans-serif font.