

淘宝维权流程



【退款概念】

当您拍下一件商品，创建淘宝订单并操作付款，此时钱款是打到**淘宝的支付宝账户**中（意味着卖家并未真正拥有此笔钱款，钱款尚在支付宝），这笔淘宝订单是受到保障的，如果您没有收到商品或收到商品有问题，只要您未确认收货，也未系统超时（[超时查看方式请点击此处](#)）交易成功，可以申请退款，那这个钱款暂时是不会打给卖家的。后续您可以与卖家协商售后处理事宜，如果卖家拒绝您的退款协议，您可以要求客服介入进行判断。当客服介入后，系统超时也会被关掉掉哦~

【退款流程】

退款流程：

- 1、交易状态为“等待买家付款”，申请退款请[点此查看](#)；
- 2、交易状态为“买家已付款”，申请退款请[点此查看](#)；
- 3、交易状态为“卖家已发货”，申请退款请[点此查看](#)；
- 4、交易状态为“交易成功”，申请退款请[点此查看](#)；
- 5、交易状态为“交易关闭”，申请退款请[点此查看](#)；

客服介入：

如果与卖家没有协商一致，或者卖家不处理退款协议怎么办呢？不要着急哦~您可以等待系统超时，将自动达成退款协议，或者可以在**卖家拒绝协议后**“**要求淘宝介入处理**”。在此期间，建议耐心等待，同时建议积极联系卖家协商解决。



【售后概念】

淘宝流程中的售后保障期是**交易成功后 0-15 天内**，即从您确认收货，将钱款从淘宝的支付宝账户打款到卖家支付宝之后开始，其后的 15 天内您都可以找到对应的 订单点击“申请售后”发起。

订单编号：194...86 成交时间：2013-02-16 16:48 卖家：335313									
	【满88包邮】日单创意可爱萌小象 折叠 随身镜子 化妆镜	20.00	1	申请售后 投诉卖家	26.00 (含快递:6.00)	交易成功 订单详情 查看物流 双方已评	追加评论 晒图秀真相	删除 备忘 分享 转卖	

【售后流程】

售后流程：

- 1、交易成功后未收到货：可以发起未收到货的售后，发起方式请[点此查看](#)，维权注意事项请[点此查看](#)；
- 2、交易成功后需要部分退款：可以发起售后维权，维权要求选择“不需要退货，协商部分退款”，发起方式[点此查看](#)，维权注意事项[点此查看](#)；
- 3、交易成功后需要退货退款：
情况一：已经退货，可以发起售后维权，维权要求选择“已经退货，要求退款”，发起方式[点此查看](#)，维权注意事项[点此查看](#)；
情况二：还未退货，可以发起售后维权，维权要求选择“需要退货退款”，发起方式[点此查看](#)，维权注意事项[点此查看](#)；
- 4、交易成功后需要换货、维修：可以发起售后维权，维权要求选择“需要维修、需要换货”，发起方式[点此查看](#)，维权注意事项[点此查看](#)；

客服介入：

如果您的交易无法跟卖家协商一致，在申请售后，等待卖家处理，**卖家拒绝后买家即可以申**

请淘宝介入，如果您的售后要求是要求换货/要求维修，在卖家处理后，无法跟您达成一致，您也可以点击要求客服介入。



【维权举证】

交易纠纷维权举证：

交易纠纷中涉及的凭证的有效性的举例说明，请[点此查看](#)。

其他维权类型举证：

- 1、违背承诺维权举证要求，请[点此查看](#)；
- 2、延迟发货维权举证要求，请[点此查看](#)；
- 3、恶意评价维权举证要求，请[点此查看](#)；
- 4、恶意骚扰维权举证要求，请[点此查看](#)；

【维权举证小贴士】

1. 买家申请客服介入之后，建议将有利于您的凭证悉数上传在维权页面，如实物图片、阿里旺旺聊天记录、快递单等，这些凭证都将有助于淘宝小二作出判定。
2. 在维权过程中，建议在维权页面注明最佳联系方式，联系时间等。以便于客服小二能第一时间联系到您获取第一手资料。
3. 请重视维权小二给到您的**举证期**，若有特殊情况无法及时履行举证义务的，务必提前说明。否则举证时间到期之后维权小二有权按照之前告知方式操作。此类情况造成的损失也只能由举证方自行承担风险。
4. 请保持通讯畅通，并关注阿里旺旺消息、站内信、手机短信等，淘宝小二会通过各类途径联系到您。