淘宝网超时大致包括淘宝网通用交易超时、淘宝网通用退款超时、淘宝网特殊交易超时、淘宝网特殊退款超时、淘宝网售后超时等内容。详情如下：

# **一、淘宝网通用交易超时**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **淘宝网通用交易超时时间表** | | |
| 交易状态 | 超时时间点 | |
| 卖家 | 买家 |
| 等待买家付款 | / | 买家自拍下商品之时起24小时内未付款的，交易自动关闭 |
| 买家已付款，等待卖家发货 | 自买家付款之时起365天内卖家未点击“发货”的，交易自动关闭，淘宝通知支付机构退款给买家。 | / |
| 卖家已发货,等待买家确认收货 | / | 自卖家操作“发货”之时起，买家未主动确认收货且未申请退款的，交易状态按照以下标准变更为交易成功  （一）30天内物流信息显示已签收的  “发货”之时起，9天内物流信息显示已签收，“发货”后10天变更为交易成功；  “发货”之时起，9天后物流信息显示已签收，签收后的24小时变更为交易成功；  （二）30天内无物流信息或物流信息未显示已签收， “发货”后30天变更为交易成功  （三）出现下述情形之一的，淘宝网将视情形适当延长（最长15天，具体以产品显示为准）订单自动确认收货时间：  1）买家反馈未收货并向淘宝网申请延长的订单；  2）淘宝网结合卖家店铺数据情形（如历史售后相关客诉、物流履约指标高低等）、物流相关处罚等因素，识别到存在风险情形的订单；  3）其他异常情形导致需要延长的订单。 |
| 注：  1、 以上通用交易超时淘宝网特殊交易超时除外；  2、 交易状态为“买家已付款，等待卖家发货”的卖家发货超时，以下类型的订单不适用：  1） 淘宝网订单（订单中所有宝贝）实际付款金额大于2000元的订单；  2） 虚拟、直充、基金、保险、电子凭证、货到付款、预售、分阶段付款、代购（有代购商品标识的）、定制、生活服务、众筹、活体、房产、加款卡、拍卖、嗨淘、航旅、闲置、淘宝网区域零售等类型的订单。  3、已开通极速回款/提前收款服务的卖家与买家达成的部分订单，在卖家发货后，淘宝网通知支付机构打款给卖家；已开通快速回款服务的卖家与买家达成的部分订单，平台系统显示已签收的，淘宝网在卖家发货后7天内通知支付机构打款给卖家。支付机构打款后，在买家确认收货或系统自动确认收货之前，将由向卖家提供极速回款/快速回款/提前收款服务的第三方机构向买家提供退款保障。 | | |

# **二、淘宝网通用退款超时**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **淘宝网通用退款超时时间表** | | | | |
| 交易状态 | 退款类型 （货物状态） | 退款状态 | 超时时间点 | |
| 卖家 | 买家 |
| 买家已付款,等待卖家发货 | 卖家未发货，全额退款(未收到货) | 退款申请等待卖家确认中 | 1、卖家自买家申请退款之时起24小时内未点击发货或拒绝退款的，淘宝通知支付机构退款给买家；若卖家在24小时内点击发货，则退款流程关闭，交易正常进行  2、除了虚拟、定制等特殊商品订单与情形外，对买家申请退款的，淘宝网将综合买家的交易诚信记录、身份类别等维度，对处于未发货状态（以商家后台系统显示为准）的订单，执行“未发货秒退”即淘宝通知支付机构立即退款给买家，具体以产品显示为准。 | / |
| 卖家拒绝退款申请，等待买家修改 | / | 卖家拒绝退款的，买家有权修改退款申请或要求淘宝介入。买家在卖家拒绝退款后5天未操作的，退款流程关闭，交易正常进行。 |
| 卖家已发货,等待买家确认 | 卖家已发货，买家未收到货，仅退款   (未收到货) | 退款申请等待卖家确认中 | 1.卖家自本退款申请提交之日起36小时内，不响应退款申请的，默认达成退款申请，按退款申请中的约定直接退款给买家；  2.买家发起未收到货退款申请的，淘宝网将结合交易类别及信息、买卖双方身份状态、快递公司及快递信息状态等维度进行判断，对符合条件的订单通知快递公司尝试拦截商品，若拦截成功，交易支持退款，具体以产品显示为准。 | / |
| 卖家拦截快递 | 对于交易诚信记录良好的买家申请退款的，处于卖家点击拦截快递后，若3天未响应，默认达成退款申请，按退款申请中的约定直接退款给买家 | / |
| 卖家不同意申请，等待买家修改 | / | 卖家拒绝退款的，买家有权修改退款申请，要求淘宝介入或确认收货。买家在卖家拒绝退款后实物5天，虚拟3天未操作的，退款流程关闭，交易正常进行 |
| 卖家协商退货退款，等待买家确认 | / | 买家未在5天之内确认退货退款，退款流程关闭，交易正常进行。 |
| 买家已收到货，不退货仅退款      (已收到货不退货) | 退款申请等待卖家确认中 | 卖家自本退款申请提交之日起36小时内，不响应退款申请的，默认达成退款申请，按退款申请中的约定直接退款给买家 | / |
| 卖家不同意申请，等待买家修改 | / | 卖家拒绝退款的，买家有权修改退款申请，要求淘宝介入或确认收货。买家在卖家拒绝退款后5天内未操作的，退款流程关闭，交易正常进行 |
| 买家已收到货，退货并退款（已收到货，退货退款） | 退款申请等待卖家确认中 | 1、卖家自本退款申请提交之日起36小时内，不响应退款申请的，默认达成退款申请，进入到退货程序；  2、若交易商品支持7天无理由退货，当买家发起主观类退款原因且符合7天无理由条件，如：尺寸拍错/不喜欢/效果不好等，对于交易诚信记录良好的买家，享受“闪电退货"权益：即买家申请退货退款后，系统默认同意买家的退款申请，进入到退货程序。 | / |
| 卖家不同意申请,等待买家修改 | / | 卖家拒绝退款的，买家有权修改退款申请，要求淘宝介入或确认收货。买家在卖家拒绝退款后5天内未操作的，退款流程关闭，交易正常进行 |
| 退款申请达成,等待买家退货 | / | 买家未在7天内点击退货的，退款流程关闭，交易正常进行 |
| 买家已退货,等待卖家确认 | 若物流信息无记录或者未签收，且商家未启用【延长收货时间】功能的，卖家确认收货时长为7天；  若物流信息显示已签收，卖家确认收货时长为签收后的48小时，但最长确认收货时长不超过买家退货后的7天。 | / |
| 买家已退货，卖家不同意退款，等待买家修改 | / | 卖家拒绝退款的，买家有权修改退款申请，要求淘宝介入或确认收货。买家在卖家拒绝退款后5天内未操作的，退款流程关闭，交易正常进行。 |
| 注：  1、买家自付款之时起即可申请退款；  2、交易状态为“买家已付款，等待卖家发货”的卖家发货超时中的第2项，以下类型的订单不适用：  1）生活娱乐充值、理财、保险、代购（有代购商品标识）、装修设计、定制、生活服务、众筹、房产、拍卖、航旅、闲置、淘分销、活体等；  2）铂金/PT（新）、黄金首饰（新）、K金首饰二级类目下的商品。  具体以产品执行为准。  3、交易状态为“买家已付款,等待卖家发货”的退款订单，卖家可拒绝退款的订单类型需为：代购（有代购商品标识）、定制订单。（逐步灰度生效中）  4、(1) 买家已退货,等待卖家确认时，卖家可视情况决定是否拒绝退款，若平台未识别到物流信息中的签收/拒收节点，则买家上传退货单号的5天内，卖家不可点击【拒绝退款】  （2）若买家上传退货单号的5天后7天内物流仍未识别签收/拒收，前述期间内将开放商家侧的【延长收货时间】功能，点击后退款处理超时时长最长将延长7天，该功能仅可使用一次  5、淘宝网有权基于买家申请、买家投诉或店铺售后等因素自行决定适当缩短卖家处理时限。 | | | | |

# **三、淘宝网特殊交易超时**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **淘宝网特殊交易超时时间表** | | | |
| 交易状态 | 交易/商品类型 | 超时时间点 | |
| 卖家 | 买家 |
| 等待买家付款 | 聚划算 | / | 买家自拍下商品之时起30分钟内未付款的，交易自动关闭 |
| 淘金币全额兑换商品 | / | 买家自拍下商品之时起30分钟内未付款的，交易自动关闭 |
| 试用中心 | / | ①付邮试用：买家自拍下商品之时起20分钟内未付款的，交易自动关闭； |
| ②试用超市：买家自拍下商品之时起30分钟内未付款的，交易自动关闭 |
| 淘宝游戏交易平台 | / | 买家自拍下商品之时起1小时内未付款的，交易自动关闭 |
| 数字商品交易平台 | / | 买家自拍下商品之时起2小时内未付款的，交易自动关闭 |
| 自动充值充值方式商品 | / | 买家自拍下商品之时起24小时内未付款的，交易自动关闭 |
| 淘宝网上营业厅 | / | 买家自拍下商品之时起24小时内未付款的，交易自动关闭 |
| 本地生活—外卖商品 | / | “买家要求送达起始时间”减去“由卖家自定义的预留时间” |
| 彩票 | / | 买家需要在各彩种的代购截止时间段内付款，逾期未付款，则订单过期，自动关闭 |
| 保险 | / | ①车险：买家需要在保险公司规定的保单付款生效日期之前付款，逾期未付款，则承保失败交易自动关闭； |
| ②其他险种：买家需要在拍下商品之时起7天内或在填写的保单生效日期之前付款，逾期未付款，则承保失败交易自动关闭 |
| 淘宝网区域零售 | / | 买家自拍下商品之时起15分钟内未付款的，交易自动关闭 |
| 买家选择对公转账支付方式 | / | 买家自拍下商品之时起15天内未付款的，交易自动关闭 |
| 电影票类目商品 | / | 买家自拍下商品之时起2小时内未付款的，交易自动关闭；平台特大型活动(如618、双11)与平台大型活动（如年货节等）期间，买家自拍下商品之时2小时内未付款的，交易自动关闭 |
| 黄金首饰类目商品，具体可[点此查看](https://rulechannel.taobao.com/?type=detail&ruleId=20004502&cId=89" \l "/rule/detail?ruleId=20004502&cId=89" \t "_blank) | / | 买家自拍下商品之时起30分钟内未付款的，交易自动关闭；平台特大型活动(如618、双11)与平台大型活动（如年货节等）期间，买家自拍下商品之时30分钟内未付款的，交易自动关闭 |
| 运动户外类、母婴类、美容类等类目商品，具体可[点此查看](https://rulechannel.taobao.com/?type=detail&ruleId=20004502&cId=89" \l "/rule/detail?ruleId=20004502&cId=89" \t "_blank) | / | 买家自拍下商品之时起30分钟内未付款的，交易自动关闭；平台特大型活动(如618、双11)与平台大型活动（如年货节等）期间，买家自拍下商品之时2小时内未付款的，交易自动关闭 |
| 潮玩盲盒等类目商品，具体可[点此查看](https://rulechannel.taobao.com/?type=detail&ruleId=20004502&cId=89" \l "/rule/detail?ruleId=20004502&cId=89" \t "_blank) | / | 买家自拍下商品之时起2小时内未付款的，交易自动关闭；平台特大型活动(如618、双11)与平台大型活动（如年货节等）期间，买家自拍下商品之时2小时内未付款的，交易自动关闭 |
| 买家已付款,卖家未发货 | 本地生活-外卖商品 | 卖家可在超时时间内（“买家要求送达起始时间”减去“由卖家自定义的预留时间”加上“25分钟”）接单或拒单，若逾期不做操作，则系统默认拒单，交易关闭 | / |
| 海外直邮商品 | / | 自买家支付成功后的30天内，因买家原因未按页面提示提供有效身份证信息，导致卖家无法发货的，交易自动关闭 |
| 卖家已发货,等待买家确认 | 自动充值充值方式商品 | / | 买家完成付款，由系统成功充值后，即时确认收货，将交易状态变更为交易成功 |
| 数字商品交易平台 | / | 买家完成付款后，系统即时确认收货，将交易状态变更为交易成功 |
| 保险 | / | 买家完成付款，由系统成功出单后，即时确认收货，将交易状态变更为投保成功 |
| 彩票 | / | 买家完成付款，由系统成功出票后，即时确认收货，将交易状态变更为交易成功 |
| 本地生活—外卖商品 | / | 买家在要求送达时间起10小时内未确认收货且未申请退款的，淘宝通知支付机构打款给卖家 |
| 自动发货充值方式商品 | / | 自卖家在淘宝确认发货之时起，买家在24小时内未确认收货且未申请退款的，淘宝通知支付机构打款给卖家 |
| 卖家代充充值方式商品 | / | 符合72小时超时条件注1，超时时间为72小时；不符合则超时时间为10天 |
| 平台代充充值方式商品 | / |
| 在线卡密充值方式商品 | / |
| 在线代充（72小时）充值方式商品 | / | 自卖家在淘宝确认发货之时起，买家在10天内未确认收货且未申请退款的，淘宝通知支付机构打款给卖家 |
| 海外直邮商品 |  | 自卖家操作“发货”之时起，买家未在20天内确认收货且未申请退款的，默认买家已收到货且货物质量符合交易双方的约定，交易成功。 |
| 海外渠道项目的Lazada及全球分销计划订单 | / | 自卖家操作“发货”之时起开始，买家在20天内未确认收货且未申请退款的，淘宝通知支付机构打款给卖家 |
| 买家收货地址为海外或中国港澳台地区且选择非卖家本地发货的物流方式的淘宝网交易订单 | / | 自卖家操作“发货”之时起，买家在下表对应的时间内未确认收货且未申请退款的，淘宝通知支付机构打款给卖家。   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 收货地址/地区 | 下单时选择官方物流或选择菜鸟物流、三方物流 | | | 联系卖家发货  （天） | | 空运（天） | 陆运（天） | 海运（天） | | 中国香港 | \ | 20 | \ | 20 | | 中国澳门 | \ | 20 | \ | 20 | | 中国台湾 | 20 | \ | **30** | 20 | | 新加坡 | **25** | 30 | 30 | 30 | | 马来西亚（西） | **25** | \ | 40 | \ | | 马来西亚（东） | **25** | \ | 50 | 30 | | 日本 | **25** | \ | 30 | 30 | | 韩国 | 20 | \ | 20 | 20 | | 泰国 | \ | 25 | \ | 20 | | 菲律宾 | 20 | \ | 65 | 20 | | 柬埔寨 | 20 | \ | \ | 20 | | 越南 | **25** | \ | \ | 20 | | 澳大利亚 | **30** | \ | 60 | 40 | | 新西兰 | **30** | \ | 60 | 40 | | 美国 | **30** | \ | 60 | 40 | | 加拿大 | 40 | \ | 60 | 40 | | 哈萨克斯坦 | 30 | \ | \ | 30 | | 蒙古共和国 | 30 | \ | \ | 30 | | 格鲁吉亚 | 40 | \ | 70 | 30 | | 乌兹别克斯坦 | 40 | 50 | \ | 30 | | 吉尔吉斯斯坦 | 40 | \ | \ | 30 | | 沙特阿拉伯 | 40 | \ | \ | 30 | | 阿塞拜疆 | 40 | \ | \ | 30 | | 阿联酋 | 40 | \ | \ | 30 | | 其他 | 20 | \ | 20 | 20 | |
| 淘宝网区域零售（仅限“水产肉类/新鲜蔬果/熟食”类目） | / | 自卖家操作“发货”之时起，买家在72小时内未确认收货且未申请退款的，淘宝通知支付机构打款给卖家 |
| 分阶段打款订单 | / | ①买家主动“确认收货”时，淘宝通知支付宝全额打款给卖家，交易状态变更为“交易成功”。  ②买家未主动“确认收货”的订单，采用分阶段打款履约方式，交易状态于最后一次打款时变更为“交易成功”。 |
| 住宅家具、家装主材、基础建材、电子/电工、五金/工具类目使用其他物流或无需物流操作“发货”的订单 | / | 自卖家操作“发货”之时起开始，买家在10天内未确认收货且未申请退款的，将交易状态变更为交易成功。 |
| 其他特殊交易类订单（无法通过快递或物流运输的方式发货的交易订单） | / | 自卖家操作“发货”之时起开始，买家在10天内未确认收货且未申请退款的，将交易状态变更为交易成功。 |
| 注：1、72小时超时条件指当商品所在类目/属性支持虚拟物品三天打款且卖家开通了虚拟物品功能时，自“卖家已发货”状态起的72小时后，系统会自动确认收货。 | | | |
| 2、飞猪旅行集市商品，如：酒店、度假、门票等商品类目的交易超时遵从[《飞猪酒店交易超时说明》](https://seller.fliggy.com/ruleDiff/customer/" \l "/detail?id=20000287" \t "_blank)，[《飞猪度假商品交易超时说明》](https://seller.fliggy.com/ruleDiff/customer/" \l "/detail?id=20000286" \t "_blank)，[《飞猪门票商品交易超时说明》](https://seller.fliggy.com/ruleDiff/customer/" \l "/detail?id=11000925" \t "_blank)的相关规定。 | | | |
| 3、中国香港、中国澳门、中国台湾以及中国以外的其他国家的淘宝网订单，其他在本规则中未做说明的交易超时遵从[《海外及港澳台地区订单交易时效规范》](https://world.taobao.com/wow/tmg-fc/act/tmw/channel/19172/19819/wupr?wh_pid=channelPage-526006" \t "_blank)的相关规定。 | | | |
| 4、特殊活动或特殊市场另有规定的从其特殊规定。 | | | |

# **四、淘宝网特殊退款超时**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **淘宝网特殊退款超时时间表** | | | | | |
| 交易状态 | 交易/商品类型 | 退款类型  （货物状态） | 退款状态 | 超时时间点 | |
| 卖家 | 买家 |
| 买家已付款,等待卖家发货 | 淘宝网区域零售 | 卖家未发货，全额退款 (未收到货) | 退款申请等待卖家确认中 | 卖家自本退款申请提交之日起30分钟内不响应退款申请的，默认达成退款申请，按退款申请中的约定直接退款给买家 | / |
| 卖家已发货,等待买家确认 | 本地生活—外卖商品 | 卖家已发货，买家未收到货，全额退款  (未收到货) | 退款申请等待卖家确认中 | 卖家自本退款申请提交之日起24小时内不响应退款申请的，默认达成退款申请,按退款申请中的约定直接退款给买家 |  |
| 淘宝虚拟物品类目商品 | 卖家自本退款申请提交之日起36小时内不响应退款申请的，默认达成退款申请，按退款申请中的约定直接退款给买家 | / |
| 淘宝网区域零售 | 淘宝小时达：卖家自本退款申请提交之日起4小时内不响应退款申请的，默认达成退款申请，按退款申请中的约定直接退款给买家。  淘宝当日达、次日达、次晨达：卖家自本退款申请提交之日起24小时内不响应退款申请的，默认达成退款申请，按退款申请中的约定直接退款给买家。 | / |
| 淘宝网网络游戏点卡、腾讯QQ专区、移动/联通/电信充值中心类目商品 | 卖家不同意申请，等待买家修改 | / | 卖家拒绝退款的，买家有权修改退款申请，要求淘宝介入或确认收货。买家在卖家拒绝退款后72小时内未操作的，退款流程关闭，交易正常进行 |
| 本地生活—外卖商品 | 买家已收到货，不退货仅退款      (已收到货不退货) | 退款申请等待卖家确认中 | 卖家自本退款申请提交之日起24小时内不响应退款申请的，默认达成退款申请，按退款申请中的约定直接退款给买家 | / |
| 淘宝网网络游戏点卡、腾讯QQ专区、移动/联通/电信充值中心类目商品 | 卖家自本退款申请提交之日起36小时内不响应退款申请的，默认达成退款申请，按退款申请中的约定直接退款给买家 | / |
| 卖家不同意申请，等待买家修改 | / | 卖家拒绝退款的，买家有权修改退款申请，要求淘宝介入或确认收货。买家在卖家拒绝退款后72小时内未操作的，退款流程关闭，交易正常进行 |
| 本地生活—外卖商品 | 买家已收到货，退货并退款（已收到货，退货退款） |  | 卖家自本退款申请提交之日起24小时内不响应退款申请的，默认达成退款申请，进入到退货程序 | / |
| 淘宝网区域零售 | 卖家自本退款申请提交之日起24小时内不响应退款申请的，默认达成退款申请，进入到退货程序 |  |
| 买家已退货,等待卖家确认 | 买家通过快递退货5天内，卖家未确认收货的，默认卖家收到退货且无疑义，按退款申请中的约定直接退款给买家 | / |
| 注：1、买家修改退款申请时，卖家超时时间将以修改退款申请成功为起点重新计算。 | | | | | |
| 2、飞猪旅行集市商品，如：酒店、度假、门票等商品类目的交易超时遵从[《飞猪酒店交易超时说明》](https://seller.fliggy.com/ruleDiff/customer/" \l "/detail?id=20000287" \t "_blank)，[《飞猪度假商品交易超时说明》](https://seller.fliggy.com/ruleDiff/customer/" \l "/detail?id=20000286" \t "_blank)，[《飞猪门票商品交易超时说明》](https://seller.fliggy.com/ruleDiff/customer/" \l "/detail?id=11000925" \t "_blank)的相关规定。 | | | | | |
| 3、中国香港、中国澳门、中国台湾以及中国以外的其他国家的淘宝网订单，其他在本规则中未做说明的交易超时遵从[《海外及港澳台地区订单交易时效规范》](https://world.taobao.com/wow/tmg-fc/act/tmw/channel/19172/19819/wupr?wh_pid=channelPage-526006" \t "_blank)的相关规定。 | | | | | |
| 4、除上述内容外，涉及交易/商品类型的其它退款超时遵从淘宝通用退款超时。 | | | | | |

# **五、淘宝网售后超时**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 淘宝网售后超时时间表 | | | | |
| 售后类型 | 售后状态 | | 超时时间 | |
| 卖家 | 买家 |
| 交易成功 | 仅退款 | 等待卖家处理售后申请 | 卖家自本售后申请提交之日起36小时内不响应售后申请的，默认达成售后申请，按售后申请中的约定自动完成并退款买家 | / |
| 卖家拒绝售后申请等待买家修改 |  | 买家自本售后申请被拒绝之日起，（实物5天，虚拟72小时）未再次修改售后申请或未申请淘宝介入的，默认撤销售后申请 |
| 交易成功 | 退货退款 | 等待卖家处理售后申请 | 1、卖家自本售后申请提交之日起36小时内不响应售后申请的，默认达成售后申请，进入到退货程序；  2、若交易商品支持7天无理由退货，当买家发起主观类退款原因且符合7天无理由条件，如：尺寸拍错/不喜欢/效果不好等，对于交易诚信记录良好的买家，享受“闪电退货"权益：即买家申请退货退款后，系统默认同意买家的退款申请，进入到退货程序。 | / |
| 卖家拒绝售后申请等待买家修改 |  | 买家自本售后申请被拒绝之日起5天内，未再次修改售后申请或未申请淘宝介入的，默认撤销售后申请 |
| 售后申请达成，等待买家退货 | / | 买家在7天内未填写物流信息退货的，售后流程关闭 |
| 买家已退货,等待卖家确认 | 若物流信息无记录或者未签收，且商家未启用【延长收货时间】功能的，卖家确认收货时长为7天；  若物流信息显示已签收，卖家确认收货时长为签收后的48小时，但最长确认收货时长不超过买家退货后的7天。 |  |
| 买家已退货，卖家不同意退款，等待买家修改 | / | 买家自本售后申请被拒绝之日起5天内，未再次修改售后申请或未申请淘宝介入的，默认撤销售后申请 |
| 换货维修 | 买家申请售后 | 等待卖家处理售后申请 | 买家申请换货后，卖家自本售后申请提交之日起24小时内不响应售后申请的，默认同意售后申请；买家申请维修后，卖家自本售后申请提交之日起48小时内不响应售后申请的，默认同意售后申请 |  |
| 卖家不同意申请，等待买家修改售后申请 |  | 买家自本售后申请被拒绝之日起5天内，未再次修改售后申请或未申请淘宝介入，默认撤销售后申请，售后申请关闭。 |
| 售后申请达成 | 等待买家退货（寄回） |  | 买家未在7日内退货（寄回）的，售后流程关闭。 |
| 买家已退货（寄回） | 等待卖家确认收货并发货 | 买家申请换货售后的，卖家需在10天内确认收货并发货，其中若退货物流在10天内显示已签收，则卖家需在物流签收后的“5天+换货商品设置的发货时间（预售商品）/48小时（现货商品）”内确认收货并发货；买家申请维修售后的，卖家需在30天内确认收货并发货，卖家逾期未确认收货并发货的，按售后申请中的约定自动完成并退款给买家。 | / |
| 卖家不同意售后，等待买家修改 | / | 买家自本售后被拒绝之日起5天内，未再次修改售后申请或未申请淘宝介入，默认撤销售后申请，售后申请关闭。 |
| 卖家已发货（寄出货物） | 等待买家确认收货 | / | 若物流记录显示已签收，买家确认收货时长为10天，若物流无记录或显示未签收，系统将视情形自动延长买家的确认收货时长，最长延长时间不超过30天，若在延长确认收货期间物流记录显示签收，买家确认收货时间缩短至24小时。 |
| 注：  1、买家自付款之日起到交易成功后的15天内可申请退款，自卖家发货之日起到交易成功后的15天内可申请退款退货、换货、维修（三包类目售后时间依据三包规则要求，详情以“已买到的宝贝”页面点击各订单“申请售后”入口的提示为准）。  2、(1)买家已退货,等待卖家确认时，卖家可视情况决定是否拒绝退款，若平台未识别到物流信息中的签收/拒收节点，则买家上传退货单号的5天内，卖家不可点击【拒绝退款】  （2）若买家上传退货单号的5天后7天内物流仍未识别签收/拒收，前述期间内将开放商家侧的【延长收货时间】功能，点击后退款处理超时时长最长将延长7天，该功能仅可使用一次  3、淘宝网有权基于买家申请、买家投诉和/或店铺售后等因素自行决定适当缩短卖家处理时限 | | | | |

# **六、超时时间变更**

1、在以下情形中，买卖双方可对交易超时做延长操作： **（1）买家** A、普通实物交易类订单或其他特殊交易类订单，交易状态为“卖家已发货，等待买家确认收货”，自卖家操作“发货”之时起7天后，买家可以延长收货超时。延长收货超时时间次数只能申请一次，超时延长时间可申请72小时；

B、当交易类型为虚拟物品类目交易（自动发货、自动充值充值方式除外），交易状态为“卖家已发货，等待买家确认收货”，离确认收货超时结束还剩24小时时，买家可以延长收货超时。延长收货超时时间次数只能申请一次，超时时间为24小时。

**（2）卖家** A、当交易状态为“买家已付款，等待卖家发货”时，且距离卖家发货超时结束的10天内，卖家都可延长一次发货超时时间。每次延长，发货超时增加10天。

B、当交易状态为“卖家已发货，等待买家确认收货”时，卖家可以延长交易超时；延长时间可以选择为3天或5天或7天或10天，延长次数不限。一旦买家点击申请退款，此时卖家无法延长交易超时。

2、买家自付款之时起即可申请退款，若买家点击申请退款，交易超时将会暂停；若退款流程关闭，则交易正常进行，交易超时继续。

3、一旦买卖双方任何一方点击申请客服介入按钮，则退款超时暂停。 4、当淘宝交易因账户被盗等原因被暂停时，交易超时和退款超时都会中止；一旦交易暂停状态取消，则交易超时和退款超时将继续计算。 5、当淘宝账户由于发生危及交易安全或淘宝账户安全等行为而被淘宝进行临时性的市场管控后，该淘宝账户中未完结交易的收货超时时间将做延长30天处理。 注：本说明中的“天”，精确到秒。

# **七、天猫商品交易超时规定**

具体请[点此查看](http://rule.tmall.com/tdetail-1449.htm?spm=3.144505.0.0.BezQlN&tag=self" \t "_blank)

八、**生效时间**

本规则于2025年06月26日最新修订。其中“未发货秒退”相关变更将于2024年02月20日生效，卖家已发货，买家未收到货，买家申请仅退款的快递在途拦截相关变更将于2024年03月07日生效，剩余变更将于2024年02月27日生效，具体以产品显示为准。

规则生效后会根据卖家主营类目、发货方式等维度逐步灰度，灰度到的交易按修订后规则执行，未灰度交易按修订前规则执行，具体以产品页面为准。