

amazon_rules.pdf（亚马逊跨境电商核心规则整合版）

目录

1. 第一章 亚马逊FBA服务核心条款（物流+售后基础）

- a. 1.1 服务范围与卖家义务
- b. 1.2 物流货件政策（标签、包装、违禁品）
- c. 1.3 费用与付款规则
- d. 1.4 库存管理与索赔规则
- e. 1.5 责任与赔偿条款

2. 第二章 亚马逊买家退货政策（售后细则）

- a. 2.1 通用退货时效要求
- b. 2.2 不同站点退货特殊规则（美/日/欧）
- c. 2.3 退货处理流程与退款要求
- d. 2.4 退货费用承担规则

3. 第三章 亚马逊卖家数据保护政策（合规必备）

- a. 3.1 数据使用核心原则
- b. 3.2 买家数据保护要求
- c. 3.3 违规处罚标准

4. 第四章 合规红线与常见违规提醒

5. 第五章 一键生成可打印PDF操作指引

第一章 亚马逊FBA服务核心条款（物流+售后基础）

1.1 服务范围与卖家义务

亚马逊FBA（Fulfilment by Amazon）服务涵盖包裹配送、库存管理、买家退货处理、商品弃置/召回等全流程服务，亚马逊可分包或委托相关服务及义务，并保留拒绝运输任何不符合要求货件的权利。

卖家核心义务：

- 确认是货件所有者或经授权行事，遵守所有适用运输规则与法规；
- 提供的货件信息（重量、尺寸等）、随附文件真实、准确、完整；
- 货件包装完好、标签粘贴规范，不包含违禁商品；
- 承担相关税费，完成报税义务，亚马逊不负责税费的收取、汇付与申报。

1.2 物流货件政策（标签、包装、违禁品）

1.2.1 货件标签与条形码规范

使用FBA服务需符合国际标准组织（ISO）规范，条形码质量需达到“A”级（>3.5）及以上，具体要求如下：

- 标签需用黑色墨水打印在白色背景上，最小打印区域为4英寸×6英寸；
- 条形码每侧、顶部和底部需保留5毫米空白区域，无空隙、无打印缺失；
- 标签应贴在包装平整部分，不得贴在边缘或类似边缘位置；
- 建议使用热敏打印机，非热敏打印机需以400dpi及以上分辨率打印；
- 亚马逊保留对标签缺陷货件重新打印、贴标并收取相应费用的权利。

1.2.2 包装与违禁品要求

包装要求：货件需牢固包装，确保运输安全，符合亚马逊对应配送方式的包装限制，包装后不得被干扰。

违禁/受限货件：禁止发送危险品、违规商品（侵权、假冒、违禁品类），亚马逊有权验证货件内容，对违规货件拒绝运输并追究相关责任。

1.3 费用与付款规则

1. 费用收取：亚马逊将根据卖家平台规定的费用标准，自动从卖家账户中扣除货件相关费用，费用基于货件实际重量和尺寸计算，亚马逊保留重新称重、重新测量货件以确认计费重量的权利，若声明重量与实际重量不符，可按实际重量收费或拒绝运输。
2. 额外费用：若因卖家原因产生额外费用，亚马逊有权直接从卖家账户结算；卖家需承担所有税费，若法律要求亚马逊收取相关税费，卖家需足额支付。

1.4 库存管理与索赔规则

1. 库存管理：卖家需合理管理FBA库存，避免库存积压或短缺，亚马逊将按相关规则处理滞销、过期库存，相关费用由卖家承担。
2. 索赔规则：库存丢失、损坏的索赔时效为60天，买家或卖家提出索赔需在收件人购买商品之日起90天内通知亚马逊，并在9个月内完成诉讼程序，否则亚马逊不承担任何责任；索赔需按卖家平台规定流

程提交，获批后亚马逊将向收件人赔偿商品购买价格及运费，超额赔偿部分将从卖家账户扣除。

1.5 责任与赔偿条款

1. 亚马逊责任：除非适用国际公约或强制性国内法律，亚马逊仅对因未采取合理谨慎和技巧导致的每个货件，承担不超过100英镑的经证实丢失或残损责任（人身伤害或死亡除外）；不承担间接、必然或特殊损害（如利润损失、商誉损失等）。
2. 免责情形：因卖家违规、不可抗力（恶劣天气、战争、政府行为等）导致的货件丢失、延迟、残损，亚马逊不承担责任；收件人签收时未书面通知货件残损，视为货件送达状况良好。
3. 卖家赔偿：卖家需赔偿因违反本条款导致亚马逊的任何损失、损害，或第三方对亚马逊提出的任何索赔。

第二章 亚马逊买家退货政策（售后细则）

2.1 通用退货时效要求

1. 常规时效：买家可在收到商品后30天内发起退货请求，卖家需按规则处理；
2. 假日季延长：每年11-12月期间产生的订单，退货时效延长至次年1月底，具体时间以亚马逊当年公告为准；
3. 特殊品类：母婴、服饰鞋靴等品类，退货时效可按平台补充规则执行，部分品类可享受更长退货期。

2.2 不同站点退货特殊规则（美/日/欧）

2.2.1 美国站

- 25美元以下商品可自动退款不退货，无需买家退回商品；
- 有美国本地退货地址的卖家，必须使用亚马逊预付费退货标签服务；
- 无美国本地退货地址的卖家，25美元以上订单可选择退款不退货或退货至中国境内（需提供预付费国际退货标签）；
- 卖家需在收到退货商品后2个工作日内处理退款。

2.2.2 日本站

- 1000日元以下订单自动退款不退货，无需买家退回商品；
- 有日本本地退货地址的卖家，货件将退回日本境内；
- 无日本本地退货地址的卖家，1000日元以上订单可与买家协商退款方式，或退货至中国境内（需提供预付费国际退货标签）。

2.2.3 欧洲站

因欧洲多站点税费、运费差异，卖家可选择退款不退货、退货至目的国国内（需提供本地退货地址）或退货至中国境内；需严格遵守各欧洲国家当地法律及亚马逊补充规则，避免因语言沟通问题导致退货纠纷。

2.3 退货处理流程与退款要求

1. 买家发起退货请求，说明退货原因（如商品质量问题、尺寸不符、不想要等）；
2. 卖家在规定时间内响应（FBA订单由亚马逊自动响应，FBM订单由卖家手动响应）；
3. 根据退货路径，买家退回商品（或无需退货），卖家（或亚马逊）确认商品状态；
4. 卖家需在规定时效内（如美国站2个工作日）处理退款，退款金额按平台规则执行，不得无故拒绝退款。

2.4 退货费用承担规则

- 商品质量问题、物流损坏、发错货等卖家责任导致的退货，退货费用（含国际运费）由卖家承担；
- 买家个人原因（如不想要、尺寸误判等）导致的退货，常规退货费用由买家承担，特殊品类（服饰鞋靴）可能收取卖家退货处理费；
- 退款不退货场景，卖家无需承担退货运费，仅需支付全额退款。

第三章 亚马逊卖家数据保护政策（合规必备）

3.1 数据使用核心原则

卖家通过SP-API/MWS处理亚马逊平台数据（含买家数据、订单数据、平台规则数据）时，需遵循“最小权限原则”，仅获取、使用完成业务所需的最少数据，不得过度采集、存储平台数据；数据使用需符合亚马逊隐私声明及相关法律要求，不得用于平台允许范围外的用途。

3.2 买家数据保护要求

- 禁止泄露、出售、共享买家个人信息（姓名、地址、联系方式、支付信息等）；
- 不得通过非法手段采集买家数据，不得向买家发送未经允许的营销信息；
- 存储买家数据时，需采取安全防护措施，防止数据泄露、丢失、篡改；
- 按亚马逊要求，及时删除无需留存的买家数据，不得长期留存无关数据。

3.3 违规处罚标准

若卖家违反数据保护政策，亚马逊将根据违规严重程度采取相应处罚，具体包括：

- 警告、限制卖家账户功能；
- 封禁SP-API/MWS接口权限，影响订单处理、数据获取；
- 扣除卖家账户资金，情节严重的冻结账户；

- 追究法律责任，要求卖家赔偿相关损失。

第四章 合规红线与常见违规提醒

跨境电商卖家需严格规避以下违规行为，避免账户处罚，保障店铺正常运营：

- 侵权违规：销售假冒商品、侵犯他人商标权、著作权、专利权等；
- 虚假宣传：夸大商品功效、虚假标注商品参数、伪造用户评价；
- 物流违规：虚假发货、有效追踪率低于95%、货件标签/包装不符合规范；
- 数据违规：违规采集、泄露、滥用平台数据及买家数据；
- 售后违规：无故拒绝退货、拖延退款、恶意处理买家退货请求；
- 税费违规：未按要求缴纳税费、虚假申报税费信息。

第五章 一键生成可打印PDF操作指引

以下步骤可将本文档快速保存为标准amazon_rules.pdf文件，支持打印、编辑、分享，适配所有设备：

1. 打开本文档（完整内容），在浏览器中点击“文件”→“打印”（快捷键Ctrl+P/Command+P）；
2. 在打印设置中，选择“目标打印机”为“Microsoft Print to PDF”（或其他PDF打印工具）；
3. 设置PDF属性：页码范围选择“全部”，纸张大小设为A4，勾选“打印背景图形”“打印目录”；
4. 点击“保存”，在弹出的窗口中，将“文件名”改为“amazon_rules.pdf”，选择保存路径（如桌面、文档文件夹）；
5. 点击“确定”，等待1-2分钟，即可生成完整可使用的amazon_rules.pdf文件。

补充说明：若需添加目录跳转功能，可使用Adobe Acrobat、WPS等PDF编辑器，打开生成的PDF后，通过“书签”功能，将目录与对应章节关联，实现点击目录快速跳转至对应内容。

（注：文档部分内容可能由 AI 生成）