|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **上海珂兰商贸有限公司** | | | | | |
| **售后服务规范管理**  作 者 Author 何锦棠  归属部门 Owner 售后客服部  评 审 Review 洪卫、谢引英、张辰、黄云强、李晓胜  审 核 Approve 黎海  签 发 Release Authority 曹宏志 | | | | | |
| 版本  Edition | 1.0 | 日期  Date | 2017-6-28 | 密级  Level |  |
| 文件编号  Document Number | KELAAS003A0 | | | | |

未经公司书面授权，任何人不得擅自

传播、复制、交流与使用本文档的部分或全部内容

All rights reserved. Passing on and copying of this

document, use and communication of its contents

not permitted without authorization of Kela.

未经公司书面授权，任何人不得擅自

传播、复制、交流与使用本文档的部分或全部内容

All rights reserved. Passing on and copying of this

document, use and communication of its contents

not permitted without authorization of Kela.

未经公司书面授权，任何人不得擅自

传播、复制、交流与使用本文档的部分或全部内容

All rights reserved. Passing on and copying of this

document, use and communication of its contents

not permitted without authorization of Kela.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **上海珂兰商贸有限公司** | | | | | |
| 文件更新历史 Revision History   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 版本  ED | 日期  Date | 更改次序  Change Times | 更改章节  Change  Item | 编制  Prepare | 审核  Review | 批准  Approve | | 1.0 | 2017-6-28 |  |  | 何锦棠 | 黎海 | 曹宏志 | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | | | | | | |
| 版本  Edition | 1.0 | 日期  Date | 2017-6-28 | 密级  Level |  |
| 文件编号  Document Number | KELAAS003A0 | | | | |

未经公司书面授权，任何人不得擅自

传播、复制、交流与使用本文档的部分或全部内容

All rights reserved. Passing on and copying of this

document, use and communication of its contents

not permitted without authorization of Kela.

**上海珂兰商贸有限公司**

**售后服务规范管理**

**1.0 售后服务目录**

**第一部分：售后服务办理方式**

1. 全国联保售后服务；
2. 邮寄方式售后服务；

**第二部分：退货/换货服务**

1. 7天无理由退/换货服务；
2. 30天产品质量退/换货服务；
3. 退换货注意事项；

**第三部分：特殊说明**

1. 全国售后服务热线；
2. 定制类产品售后服务规则；
3. 发票遗失；

**第四分：以旧换新服务**

1. 钻饰品更换规则；
2. 素金类饰品更换规则；
3. 戒托以旧换新规则；
4. 成品女戒、对戒更换规则；
5. 常见问题说明：
6. 以旧换新特别注意事项；

**第五部分：维修清洗服务**

1. 专业清洗保养；
2. 戒指环大小修改服务；
3. 翻新服务；
4. 钻石加固；

**2.0 售后服务细则**

**第一部分：售后服务办理方式：**

**一：全国联保售后；**

1. 可到就近珂兰钻石体验店享受售后服务，全国体验店信息详情可登陆珂兰官方网站查询（[www.kela.cn](http://www.kela.cn)）；
2. 到店前需提前拨打体验店进行售后服务预约；
3. 需携带产品原物，证书，发票等购买凭证等信息以供查询；

**二：邮寄服务；**

1. 拨打全国服务热线400-898-0188申请邮寄方式售后；
2. 您需选择客服人员指定的快递公司，将产品、检测证书、客户手册、以及您的服务要求说明密封包装，一并寄回到指定售后服务地址；
3. 产品售后完成后我们会按您订单上的收货地址给您邮寄回。若您的收货地址有变化，请提前告知客服人员，客服人员将对您的个人信息核实后，进行修改；
4. 如因自身原因，非我司质量问题，寄回产品进行相关售后服务，如：清洗保养、维修、退换货等，请自行支付相关寄运费用，建议优先选择顺丰快递；

**第二部分：退货/换货服务：**

**一：7天无理由退/换货服务；**

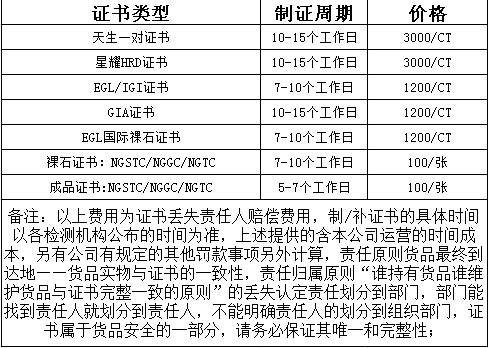
1. 本服务适用于除裸钻、玉石、彩宝、珍珠、黄金、铂金产品以外的非定制类产品；
2. 自收货之日起7天内（以货品签收单上的签收日期为准），且产品无佩戴痕迹，即可享受本服务；
3. 试戴产品，如不喜欢或不合适，可选择退货或换货，寄回运费需自行承担；

**二：30天产品质量退/换货服务；**

1. 依法经技术质量监督部门鉴定有质量问题的产品，我们将依据国家相关法规，为您提供退换货服务, 即自购买之日起30日内，本公司将无条件退换；
2. 质量问题的产品，您可选择换货或退货；
3. 产品质量问题需提供技术质量监督部门的质量问题鉴定说明；

**三：退换货注意事项；**

1. 如在办理退货，换货及以旧换新业务时，证书丢失无法寄回，我司将扣取您相应的证书费用；
2. 在办理退货时，需将发的所有物品寄回我司，如产品原件、证书、发票、赠品等，未寄回给您发的所有物品，将扣取相应物品的费用；
3. 裸钻、定制类产品、刻字产品非产品质量问题不支持退换货；
4. 我司收到客户寄回办理退货产品检测无误后，将在签收半个工作日内联系您（法定节假日除外），请保持手机畅通；
5. 确认寄回产品完整无损后，我司将在3-5个工作日内操作退款；
6. 退货证书丢失费用如下：



**第三部分：特殊说明：**

**一：全国售后客服热线电话；**

1. 珂兰钻石全国客服热线400-898-0188转2号线，根据语音提示办理；

**二：定制类产品售后规则；**

1. 我司产品生产途中不支持取消订单，定制产品无质量问题不支持退货，如需取消生产中的订单或收到定制产品后无质量问题要求退货，需支付订单总价格10%的违约金；

**三：** **发票遗失；**

1. 17%发票税率；
2. 如您办理退货无法将发票退回我司，我司将扣取您相应的税金；如产品价格是1000元，需扣取1000\*17%=170元的税金（请您务必妥善保管发票）；

**第四部分：以旧换新服务：**

**一：钻石饰品更换规则**；

1. 钻石饰品指的是18K金或者铂金镶嵌钻石的饰品
2. 产品未经珂兰钻石以外第三方的加工处理，除正常佩戴产生磨损外，不能出现钻石破损、丢失、非正常磨损、部分丢失等损伤情况；
3. 需提供原产品证书，珂兰钻石将对钻石的级别进行复核，并提供原有的购买订单号或个人资料以供查询；
4. 旧品珂兰将以订单或销售单据记载的原购买价格进行新产品购买的冲抵，新产品仅限同品类产品，并且购买价格需高出原产品购买价格的**30%**，新产品您只需**补足差额**部分即可；
5. 可以在珂兰钻石官方网站或指定体验店选择新产品，特价产品或其他特别说明不能接受以旧换新的产品除外；

**二：素金类饰品更换规则**；

1. 素金类饰品是指材质为黄金、铂金，未镶嵌其他宝石的产品。
2. 暂限珂兰品牌产品，未经第三方加工处理；
3. 旧品将按照收到实物当天，珂兰换购价格\*实际金重核算旧品抵值价，更换新品的克重总必须大于或等于旧产品克重总和，同时新品购买价格需高于旧品抵值价；
4. 新产品的换购可以黄金换黄金、铂金换铂金，黄金/铂金也可以换镶嵌类（钻石、彩钻、彩宝等），更换镶嵌类产品购买价格需高出原产品回购价格的**30%，**新产品您只需补足差额部分即可；

**三：戒托以旧换新说明**；

1. 购买GIA或星耀裸钻的，只支持戒托以旧换新，按成品金镶钻类的方法，高于旧戒托金额30%以上补差价更换；

**四：成品女戒、对戒更换规则**；

1. 成品女戒、对戒（包含9K材质等）以旧换新按金镶类的方法，可换高于旧产品30%的金镶钻类产品，不限制款式，可换钻石手链、项链等；

**五：常见问题说明**；

1. 黄金是否可以做跨品类的以旧换新？

答：可以。按照以上黄金回收的规则，折成金额购买跨品类的产品，同样需要换新的产品的价格高于原价格的30%；

1. 是否可以直接通过产品变现？

答：不可以。不可以不购买新的货品而直接退现金，必须进行以旧换新；

1. 3D硬金为什么要按照普通黄金来换购呢？

答：3D硬金是一种特殊的工艺，并不是一种材质，3D硬金在制作的过程中对于工艺的要求较高，但是在回收时还是会和普通黄金一样处理方式，所以是按照普通黄金的价格回收；

1. 补钻需要收费吗？

答：半年内3分以下免费，1年内做过一次保养的3分以下免费，超过3分的按“维修收费标准”执行；

1. 如果以旧换新没有证书的话怎么办，费用怎么计算？

答：按照退换货证书丢失标准进行收费；

**六：以旧换新特别注意事项**；

1. 珂兰当日金价以官网公示价格为准；
2. 以旧换新中旧产品为3D硬金也按普通黄金的标准回收；
3. 对戒以旧换新须成对进行以旧换新，单独办理按照订单实际支付总金额40%计算换购价；
4. 天生一对钻戒不支持办理以旧换新；
5. 镶嵌类成品中如果含有多种石头，主石为彩宝不做以旧换新，例如有钻石、宝石等，不做以旧换新；
6. 裸钻、玉石、珍珠、彩宝、彩钻、银饰不支持以旧换新；
7. 金镶钻类产品只可以换同材质的产品，不可以换其他材质的产品。例如：黄金、素铂金；
8. 不参加店面或官网的优惠活动，不能使用优惠券、红包、打折等优惠；
9. 本活动最终解释权归上海珂兰商贸有限公司所有；

**第五部分：维修清洗服务：**

**一：专业清洗保养；**

1. 珂兰钻石为您购买的饰品终身提供专业清洗保养服务；建议您3-6个月保养一次，定期清洗保养可以保证您的饰品表面无污迹，历久常新；

**二：戒指环大小修改；**

1. 珂兰钻石将为您购买的婚戒提供免工费戒指大小修改服务，具体修改范围根据款式确定，如需加金，材料费另计；
2. 由于季节不同，温差会对人体产生影响，同样戒指的手寸也会有佩戴偏大或是偏小的情况，请根据销售顾问的提示进行选择；

**三：翻新服务；**

1. 珂兰钻石可以免工费为您提供饰品的翻新服务，饰品经过长期佩戴表面会有划痕、磨损现象，翻新服务可以使您的饰品焕然如新，如需加金，材料费另计；
2. 由于翻新需要对饰品表面进行抛光处理，会使您的饰品金重有少许损耗，不建议经常翻新；

**四：钻石加固；**

1. 在您的日常佩戴中，由于运动的原因，钻石/宝石可能会发生松动的情况。为了避免钻石/宝石脱落的情况发生，请每年对您的钻石进行一次加固服务；
2. 如您的钻石/宝石在佩戴中不小心丢失，我们可以提供成本价补石服务，具体报价请咨询客服人员，是否可以补石请联系客服人员确认；