**“雅棉床品半价起 分期购买一年使用权”**

**业务负责人：**中间业务中心，王芳，6405，15889299231

**供应商信息：**雅棉，4000-327-328 （服务时间：周一至周五上午8:30-下午18:00）

紧急联系人，王慧 18566206187

**开始时间：**2017年10月12日—--长期

**购买方式：**

活动页面：2017年10月12日起可至中信银行卡动卡空间-友鱼商城-乐享（平台/商城）查询分类购买

**参与对象：**中信信用卡持卡人

**业务内容：**客户用接近半价的价格分期购买一套全新雅棉床品，中途不可提前还款或者退货。持卡人需在订单到期前15天到后15天，在中信卡中心平台中选择订单状态退货、升级或续租。（详见下方活动细则。）

**产品列表：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品名称** | **尺寸** | **颜色** | **备注** |
| 雅棉床上用品4件套  （一年使用权） | 1.8米 或  1.5米 可选 | 蓝、香槟、白  可选 | 价格以实际购买页面为准，参考：  1.5米（828元）  1.8米（948元） |
| 注：具体产品信息资料见附件 | | | |

**购买路径：动卡—友鱼—乐享专区、微信推送活动页面**

**订单查询：**

1、坐席端：

自动平台——中收商城平台——租赁商城——合约管理，可支持订单信息查询

2、客户自助端：

动卡空间——友鱼商城——乐享——我的订单，可支持订单信息查询

**发货及快递方式：自订单成功日起，7-15个工作日内发货，韵达，ems等**（具体快递信息查询可引导客户联系供应商确认）

**其他业务规则：**

1、 中信信用卡持卡客户可按照产品一半的价格购买产品一年使用权，共分12期付款，不允许提前还款。

2、 持卡人需在订单到期前15天到后15天，在中信卡中心平台中选择订单状态退货、升级或续租。

（1） 如果持卡人选择【退货】，则需将产品按照品牌商提供的地址寄回分期使用权产品，品牌商收到产品并检测无误后结束订单。

（2） 如果持卡人选择【升级】，则于分期订单期满后，办理升级套餐，且原订单商品自12个月分期使用权期满后产品物权归属持卡人，无需退回。

（3） 如果持卡人选择【续租】，中信信用卡中心生出6个月的续租订单。 续租期满后，订单结束，产品归持卡人所有。

（4） 如在订单12个月期满后不做订单确认且15天内未能将原订单商品如期寄回的，默认为选择【续租】服务。

3、 持卡人在12个月的使用权期间享受品牌商所有的售后服务。

4、 持卡人购买产品使用权时，必须勾选【我同意雅棉床上用品分期分期使用权服务协议】，具体条款详见协议内容。下单即视已阅读并接受协议内容，协议内容即时生效。

5、 退验货标准：须将商品清洗干净并晾晒干寄给指定接收公益机构，并无严重污渍或破损。

退货指定接收公益机构：西藏昌都市团市委

如需协助请致电雅棉客服热线：4000-327-328 客服时间：周一至周五（上午8:30-下午18:00）

**问题解答：**

Q：订单撤销及退货

A：使用权分期订单不允许退货。

Q：客户致电对订单有疑问

A：查询订单的功能后续会优化及开放入口给客服同事，回复客户致电供应商客户查询订单编号，供应商有疑问的将订单编号转至中间业务中心业务人员处处理。

Q：客户的订单在哪查询？

A：客服部同事已经在自动化作业平台开通了查询权限

中收商城平台-租赁商城-合约管理

Q:合约号在哪查？（重要必看！）

A：客户通过自己的动卡空间APP- 点击友鱼商城-乐享-我的订单-选择想要查询的已使用的合约-进去后在顶端会有合约号，报给客服同事即可查询。

后期会优化 通过卡号及身份证号查询~