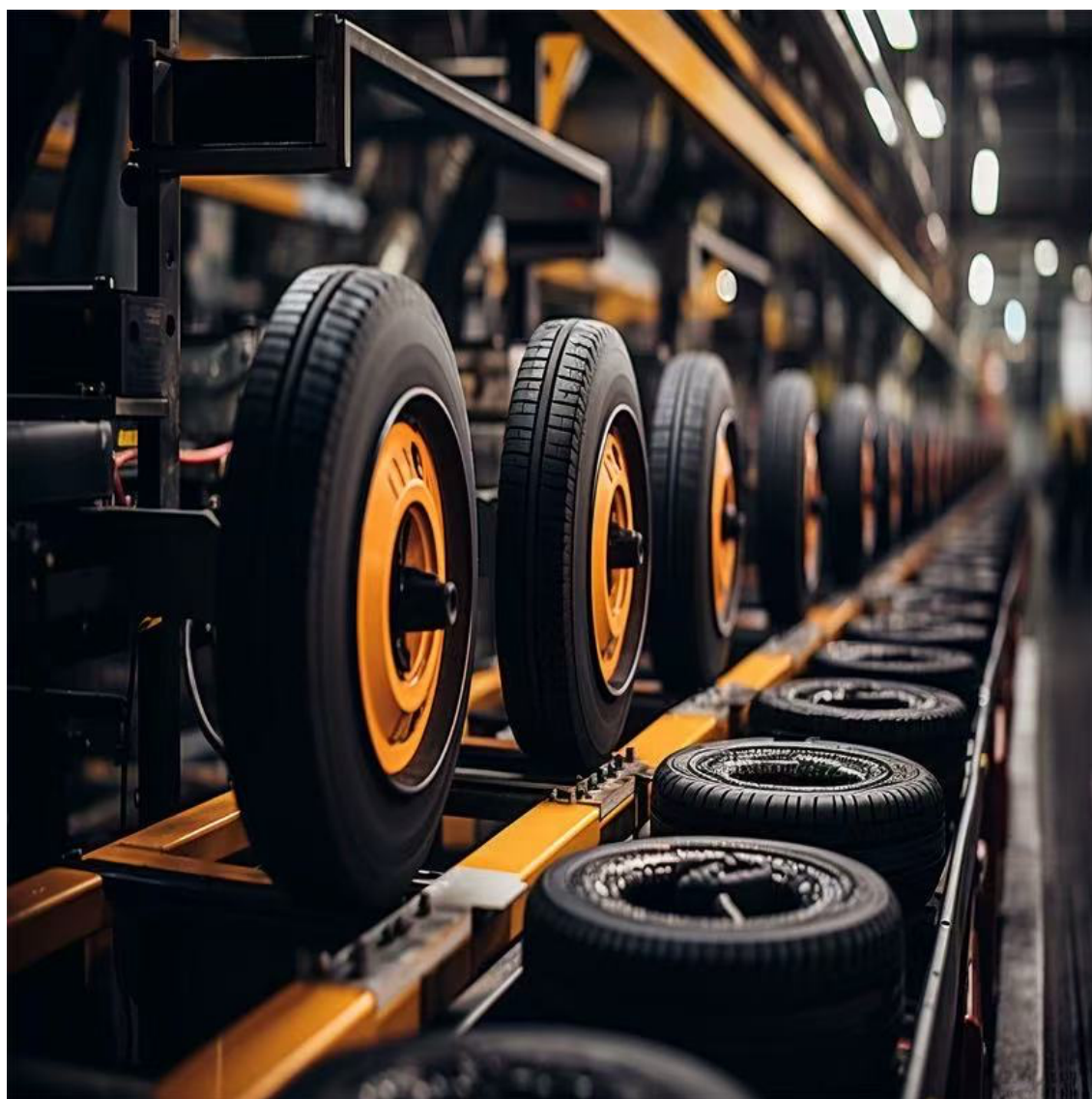


VEHICLE COUNTRY

退换货与退款政策



VEHICLE COUNTRY 退换货与退款政策

最后更新日期：2025 年 11 月 18 日

1. 总则

1.1 本《退换货与退款政策》（以下简称“本政策”）详细规定了通过 Vehicle Country 平台（包括但不限于网站 VehicleCountry.com/VehicleCountry.ca 及移动应用程序）进行交易所适用的退换货与退款规则。

1.2 您在使用 Vehicle Country 平台服务前，请仔细阅读并理解本政策的全部内容。如果您对本政策的任何条款表示不同意，您应立即停止使用本平台服务。您的任何购买行为即被视为您已阅读、理解并同意接受本政策及其更新版本的约束。

1.3 鉴于 Vehicle Country 平台主要销售轮胎及汽车配件等特殊商品，消费者在购买时应特别注意本政策中关于商品安装使用后退货资格的特殊规定。

2. 退货流程

2.1 消费者可通过以下步骤申请退货：

- (1) 登录您在 Vehicle Country 平台的账户，进入“您的订单”管理页面；如您未有账户，请通过订单确认邮件中的“保存您的订单”链接访问；
- (2) 根据您的退货需求选择相应方式：
 - a) 整单退货：在订单列表中找到对应订单，直接点击“退货/退款”按钮发起流程；
 - b) 部分商品退货：点击进入特定订单的详情页面，在商品列表中逐一勾选需要退回的具体商品，然后继续进行后续操作；
- (3) 选择退货原因并根据系统提示提供与订单相关的必要信息，点击“下一步”继续；
- (4) 系统将根据您购买的商品类型，自动引导您联系正确的责任方：
 - a) 由 Vehicle Country 直接销售和履约的商品：您将直接通过我们提供的标准化流程完成退货；
 - b) 由第三方卖家销售的商品：您的退货请求将被发送至相应卖家，卖家将依据其自身退换货政策（该政策不得低于安大略省法律法规要求的最低标准）处理您的请求，您也可通过“退货详情”中的“联系卖家”功能直接沟通；
- (5) 如无需退回实物商品，最后步骤为选择退款方式：您可选择将退款以 Vehicle

Country 余额形式返还，或通过原支付方式退回；

(6) 如需退回实物商品，您将可选择具体的退货和退款方式。提交请求后：

- a) 对于 Vehicle Country 直接销售的商品：我们将为您提供免费的预付退货标签；
- b) 对于第三方卖家销售的商品：卖家可能提供退货标签，或要求您自行寄回并后续凭据报销运费，请严格遵循卖家的具体指引；

(7) 请将所有待退货商品妥善包装于同一包裹内，并使用正确的退货标签进行寄回；

(8) 您可通过订单详情页面或 Vehicle Country 的短信/电子邮件/推送通知等多种渠道，实时查看退款状态。

2.2 退货申请提交后，消费者应确保退货包裹在 7 个自然日内被物流服务商接收（以首次物流扫描记录为准）。逾期未完成寄出的，本次退货流程将自动终止，原退货申请失效。

2.3 数据使用授权：您在此同意，为处理退货和退款之目的，Vehicle Country 及相关的第三方卖家可以收集、使用并共享您在退货过程中提供的所有信息（包括但不限于问题描述、照片、视频等），并将其用于分析退货原因、改善服务质量及防止欺诈等合法商业目的。

3. 运费标准

3.1 在适用法律法规及本政策规定的退货期内，每个订单的首次退货（包含一件或多件可退商品）均享受免费退货服务，平台或商家将提供预付退货标签。

3.2 最终销售商品特别规定：

鉴于轮胎及汽车配件产品的特殊性，以下情形不适用无理由退货，视为最终销售（Final Sale）：

- (1) 所有轮胎及汽车配件（包括但不限于刹车片、机油、滤清器等），一经由商家或其授权服务点安装使用后；
- (2) 消费者在商家处自提的商品，自提时应完成现场核验。离开自提点后，如因非质量问题要求退货，商家有权根据商品实际状况决定是否接受退货，并可能扣除相应折旧费用。

3.3 非免费退货情形及运费标准：

自同一订单的第二次退货起，或非首单的退货，如消费者选择退款至原支付方式，则需自行承担退货运费。运费将根据退回商品的具体属性（包括但不限于重量、尺寸、运输距离及选择的物流服务商），按照平台届时有效的运费标准计算，并从应退款项中直接扣除。

具体的运费计算标准、分级费率及适用规则，请参阅平台另行公布的《退货运费计算标准》或在下单前咨询客服获取准确报价。平台保留根据市场情况调整运费标准的权利，调整后的标准将在平台公示后生效。

3.4 自送点（Drop-Off）服务：

为方便您退回商品，可选择将退货包裹送至以下我们合作的服务网点：

- (1) **Canada Post**: 绝大多数邮局及其授权代办点；
- (2) **UPS Access Point™**: 伦敦市范围内的 UPS 授权网点（例如部分便利店、加油站等）；
- (3) **MyCourier Inc.**我们指定的物流中心（地址：**xxxxxx**）

重要提示：请务必在送达时索取并妥善保留带有日期和包裹信息的送货凭证，以备查证。

4. 退货标签获取

4.1 整单退货标签获取路径：登录账户 → 进入“您的订单” → 定位到对应订单 → 点击“查看退货详情” → 点击“打印退货标签”。

4.2 部分商品退货标签获取路径：登录账户 → 进入“您的订单” → 点击进入特定订单的“详情”页面 → 在页面中找到并点击“退货记录” → 找到本次对应的部分退货记录 → 点击“打印退货标签”。

4.3 统一查询路径：您也可直接进入“退货记录”中心，查询所有历史及进行中的退货记录，并统一进行标签打印等操作。

4.4 责任主体说明：退货标签由销售该商品的最终责任方（Vehicle Country 或第三方卖家）提供并管理。

5. 退货期限

5.1 普通商品退货期限为 30 个自然日，自商品完成交付之日起计算。

5.2 部分第三方卖家可能根据其业务情况设定更短的退货期限（例如 15 天），此类特殊规定应在商品详情页面明确标示，请您在购买前仔细阅读。

5.3 法定权利保留：本条约定的商业退货期限，不影响、替代或限制您依据《安大略省消费者保护法》等适用法律，对存在质量缺陷、与描述严重不符或未达到合理耐用性标准的商品提出索赔的法定权利。对于因质量问题产生的客户投诉，平台将视情况介入协调，并有权要求卖家提供令人满意的解决方案及相关证据。

6. 退款规则 - 单独细则

6.1 预支退款政策与客户等级体系：

为回馈长期支持的忠实客户，我们对符合特定条件的订单提供预支退款服务。客户等级划分及标准如下：

- **标准会员：**所有完成注册的用户。不享受预支退款服务。
- **银卡会员：**在过去连续 12 个月内，成功完成 5 笔或以上交易，且无恶意退货、逾期付款等不良记录。部分符合条件的订单可享受预支退款。
- **金卡会员：**在过去连续 12 个月内，成功完成 8 笔或以上交易，且累计交易总金额超过\$2,000 加元，同时无任何不良记录。享有更高概率的预支退款服务。

预支退款特别条款：在获得预支退款后，若出现未在约定时间内寄出退货商品、或退回的商品经检验未通过质量审核等情况，Vehicle Country 平台保留从您原支付账户中扣回相应款项，或直接从您的 Vehicle Country 余额中扣除等额价值的权利。若从原支付方式扣款失败，或退款已发放至 Vehicle Country 余额但余额不足，此笔未偿款项将构成您对 Vehicle Country 的债务。平台有权暂停您的账户及其所有功能（包括新购、退款、余额使用），直至债务清偿。平台保留通过第三方催收机构或法律途径追讨欠款的权利。

6.2 常规退款处理流程：

(1) 对于由 **Vehicle Country 直接销售**的商品，我们将在收到退回的实物商品并完成质量检验后，启动退款处理流程。

(2) 对于由**第三方卖家销售的商品**，退款将由该卖家在确认收到退货后，依据其公布的退换货政策进行处理。Vehicle Country 平台将对这一过程进行监督，以确保其符合平台基础政策与相关法律法规。

质量检验标准：退回的商品必须保持全新、未使用、未安装的状态，并带有原始标签、包装及所有随附配件（如气门嘴、安装螺丝等）。商品不得有任何划痕、磨损、污渍、异味或安装痕迹。对于轮胎商品，胎面不得有任何落地行驶的痕迹。若商品因消费者不当拆装或保管（如使用不当工具、暴露于有害化学品下）导致损坏，将视为未通过质检。

6.3 退款金额调整（折旧）：

对于获准退货但存在价值减损的商品（如包装缺失、轻微使用痕迹），退款金额将按以下公式计算：**退款金额 = 商品售价 × (1 - 折旧率)**。折旧率由平台或商家根据商品状况评估，最高不超过 70%。具体的折旧率参考标准将在退货审核通过后向您公示。

6.4 退款时间线：

退款处理速度取决于您选择的退款接收方式。

退款至 Vehicle Country 余额处理时间

处理步骤	预计耗时
平台确认收到退货并完成质量审核	3-7 个工作日
总计预计耗时	3-7 个工作日

退款至原支付方式处理时间

(注: 此时间自平台或卖家处理退款操作后开始计算)

金融机构	预计处理时间
RBC, TD, Scotiabank, BMO, CIBC	3-5 个工作日
Tangerine, Simplii	1-3 个工作日
AMEX	5-7 个工作日
VISA / Mastercard Debit	5-10 个工作日
总计预计范围	最多可能达到 30 天

6.5 Vehicle Country 余额与优惠券使用规则：

- **Vehicle Country 余额：**永久有效，可 1:1 等额抵扣现金用于平台消费，暂不支持直接提现为现金。
- **平台优惠券类型及规则：**

券类型	主要用途	有效期规定
现金券 (Cash Voucher)	在结算时直接抵扣订单金额	发放时明确指定，通常为 30 至 90 天
退货券 (Return Voucher)	专门用于抵扣退货运费	发放时明确指定，通常为 30 天
礼品卡 (Gift Card)	功能等同于现金，可用于平台所有消费场景	永久有效
活动券 (Promo Voucher)	限于特定营销活动中使用，如满减、特定折扣等	于对应活动期间内有效

如需了解更多关于优惠券发放、使用规则或遇到问题，请联系我们的客服团队寻求帮助。

7. 重要通知与责任豁免

7.1 退货包裹上的发货地址并非有效的退货收货地址。如您将退货包裹寄往任何非指定地址，将显著延迟您的退货处理进度。请务必使用随货品或退货流程中提供的专用退货标签上的地址。

7.2 请务必确保未将任何非计划退回的物品意外放入退货包裹中。如不慎放入错误商品，请立即联系客服。我们不能保证一定能发现并退还错误物品，对于此类误寄物品，我们不承担存储、退款或补偿责任。

7.3 错误与疏忽：尽管我们力求准确，但若因系统错误、故障或其他不可抗力导致商品信息（特别是价格、规格、库存）显示错误，Vehicle Country 保留在发货前单方面取消订单并通知您的权利。对于由此造成的不便，我们深表歉意，但除取消订单并全额退款外，不承担其他责任。

7.4 如果您对退货流程或本政策内容有任何疑问：

a) 对于从本地仓库发货的商品：请通过导航至“退货详情”并选择“联系卖家”直接与卖家沟通。

b) 对于所有其他商品或平台政策问题：请联络我们的官方客户服务部门。

8. 责任限制

Vehicle Country 作为技术平台，主要责任是为交易提供基础设施。对于由第三方卖家销售的商品，Vehicle Country 不是商品的销售方，除非法律明确规定，否则不对卖家提供的商品质量、真实性、安全性或卖家行为的合法性承担连带责任。对于卖家与消费者之间的争议，平台将提供调解协助，但最终的法律责任与赔偿应由直接责任方（卖家）承担。

9. 政策更新与适用法律

9.1 Vehicle Country 保留随时更新、修订本政策的权利。更新后的政策将在平台公示，并通过适当方式通知用户。如您在本政策更新后继续使用我们的服务，即表示您接受更新后的政策。

9.2 本政策的解释、适用及因此产生的任何争议，均应受加拿大安大略省法律管辖。

10. 其他规定

10.1 可分割性：如果本政策的任何条款被有管辖权的法院认定为无效或不可执行，则

该条款应在最低必要范围内进行修改或以使其可执行的方式进行解释，政策的其余部分将继续保持完全效力。

10.2 标题：本政策中各条款的标题仅为方便阅读而设，不用于解释条款的含义。

10.3 语言：本政策以英文版本为准。如提供其他语言译本，仅为参考之用，若存在任何歧义，应以英文版本为准。