



# eBay Free Return Care 容 e 退操作手册

2022 年

客服号



工作时间：9:00am-17:30pm  
周六日和法定节假日休息

## 目录

1	关于容 e 退 .....	2
2	开通入口及网址 .....	3
3	系统操作流程 .....	4
4	开通服务 .....	5
4.1	新用户注册 .....	5
4.2	已注册用户登录 .....	6
4.3	商家后台 .....	6
5	个人中心 .....	7
5.1	新增企业信息 .....	7
5.2	绑定 eBay 账号 .....	8
5.2.1	新增店铺 .....	8
5.2.2	店铺授权 .....	8
5.3	绑定 Payoneer 账号 .....	9
5.3.1	添加 Payoneer 账号, Payoneer 授权 .....	9
5.3.2	修改 Payoneer 账号 .....	10
5.4	绑定理赔收款账户 .....	12
5.4.1	添加理赔收款户 .....	12
5.4.2	修改理赔收款户 .....	13
6	保单查询 .....	14
6.1	保单列表 .....	14
6.2	保单搜索 .....	15
6.3	保单导出 .....	15
7	理赔管理 .....	16
7.1	理赔列表 .....	16
7.2	理赔查询和导出 .....	16
8	退货指引 .....	18
8.1	退货流程 .....	18
8.2	各国家指定物流服务商及仓库信息 .....	18
9	常见问题 .....	18
10	注意事项 .....	24

# 1 关于容 e 退

容 e 退 eBay 与小雨伞团险合力推出的服务保障产品，是 eBay Free Return Care 退货保障计划的一部分。旨在为提升买家购物体验和卖家售后服务品质，帮助跨境电商卖家有效解决跨境退货难题。该服务保障主要包含以下两方面内容：

- 一、退货服务：当买方提出退货退款，且理由符合投保协议约定的退货理由时，系统会自动派发运单给买方，买方可持该运单至指定退货服务网点完成寄送，不用支付物流费用。
- 二、保险保障：当网络购物行为发生后，因投保协议约定的理由导致买方申请退货退款，且买方在协议约定的期间内完成退货，则保险人按照保险单约定的承保条件及货物质检结果对卖方的收入损失进行赔偿。

整体服务流程分以下四步：

第一步：卖家加入服务（符合开通条件的方可加入）

线上签约

自动保障

第二步：买家申请退货退款

发起退货请求

指定服务点免费退货

第三步：本地仓确认收货

本地仓收货信息同步 eBay

货物质检信息同步保险公司

第四步：保险公司确认赔付

保险公司通知卖家理赔结果

保险公司打款至卖家指定账户

## 2 开通入口及网址

开通服务请登录 <https://ec.xiaoyusan.com>  
进入小雨伞团险页面，点击【立即开通】

[小雨伞团险](#)    [注意事项](#)    [常见问题](#)    [退货指引](#)    [登录](#)



### 退货无损失，营收有保障

Free Return Care容e退是一款含退货服务的保险产品，买家一键退货，提升购物体验；卖家经济损失，保险合理赔偿。

[立即开通](#)    [产品介绍](#)

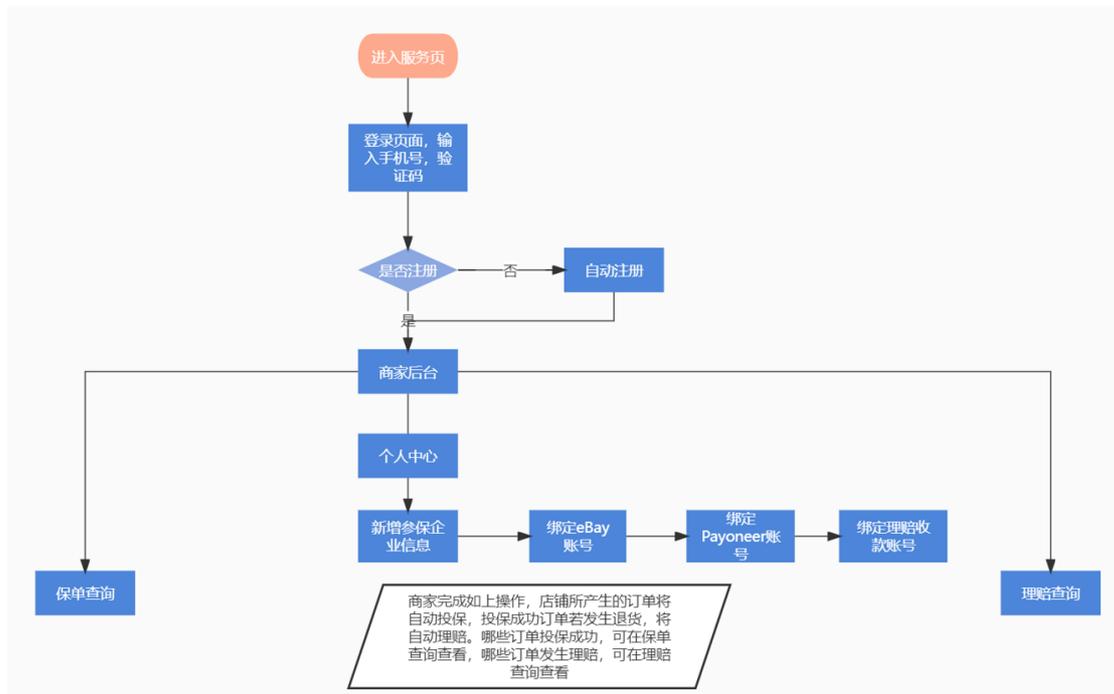
[小雨伞团险](#)    客服热线 7 x 24小时  
**400-919-7788**

[产品介绍](#) | [保险理赔](#) | [加入我们](#) | [资质牌照](#) | [帮助中心](#) | [信息披露](#) | [保险资质](#) 

保险业务经营许可证: 269633000000800 小雨伞保险经纪: 9112011608300716X9  
版权所有 © 2022 小雨伞保险经纪 (沪)CP备17005385号-3 增值电信业务经营许可证: 沪B2-20190006    ● 京公网安备 12019202000239号    ● 工商网监电子标识

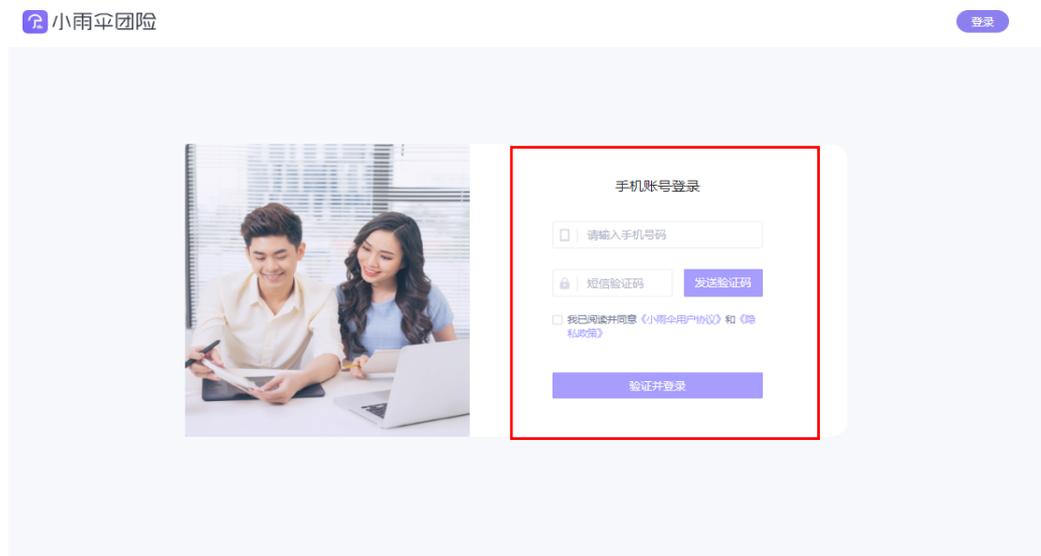
客服热线: [cs@xiaoyusan.com](mailto:cs@xiaoyusan.com)  
商务合作: [cooperation@xiaoyusan.com](mailto:cooperation@xiaoyusan.com)

### 3 系统操作流程



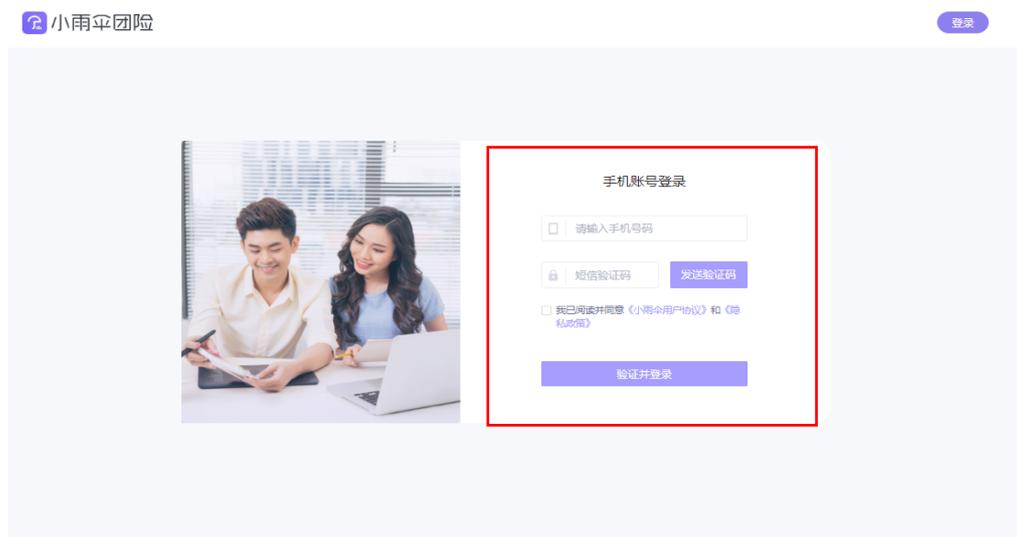
## 4 开通服务新用户注册

开通服务前先注册用户，点击【立即开通】或者【登录】，进入到注册环节



- 1) 录入 11 位有效手机号码
- 2) 点击【发送验证码】，系统自动发送验证码至手机上，收到验证码后，在页面上录入正确的短信验证码
- 3) 勾选“我已阅读并同意《小雨伞用户协议》和《隐私政策》”
- 4) 点击【验证并登录】，如果验证通过，则此手机号注册成功，下次可以直接用手机号+验证码登录

## 4.2 已注册用户登录



- 1) 录入 11 位有效手机号码
- 2) 点击【发送验证码】，系统自动发送验证码至手机上，收到验证码，在页面上录入正确的短信验证码
- 3) 勾选“我已阅读并同意《小雨伞用户协议》和《隐私政策》”
- 4) 点击【验证并登录】，如果验证通过，则进入到商家后台

## 4.3 商家后台

注册成功或者登录成功都进入商家后台，包括个人中心，保单查询，理赔管理



- 1) 未新增参保企业的用户，可以点击【个人中心】，右侧出现新增企业进入到投保服务中
- 2) 已有保单信息的用户，可点击【保单查询】，右侧查看保单明细
- 3) 已有理赔信息的用户，可点击【理赔查询】，右侧可查看理赔明细

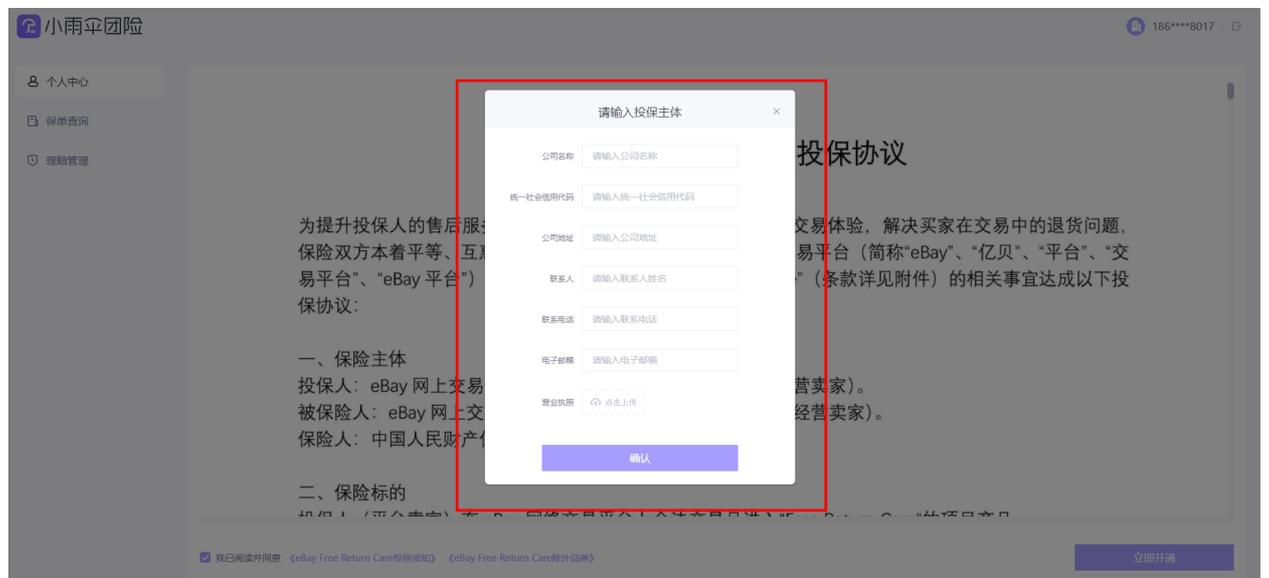
# 5 个人中心

## 5.1 新增企业信息

点击【个人中心】，右侧页面显示“eBay Free Return Care 容 e 退”投保协议。



- 1) 勾选“我已阅读并同意【eBay Free Return Care 容 e 退投保协议】【eBay Free Return Care 容 e 退除外品类】”
- 2) 点击【立即开通】进入到录入企业信息页面



- 1) 录入公司名称
- 2) 录入统一社会信用代码
- 3) 录入公司地址
- 4) 录入联系人
- 5) 录入联系电话及电子邮箱
- 6) 上传营业执照
- 7) 点击【确认】

## 5.2 绑定 eBay 账号

### 5.2.1 新增店铺

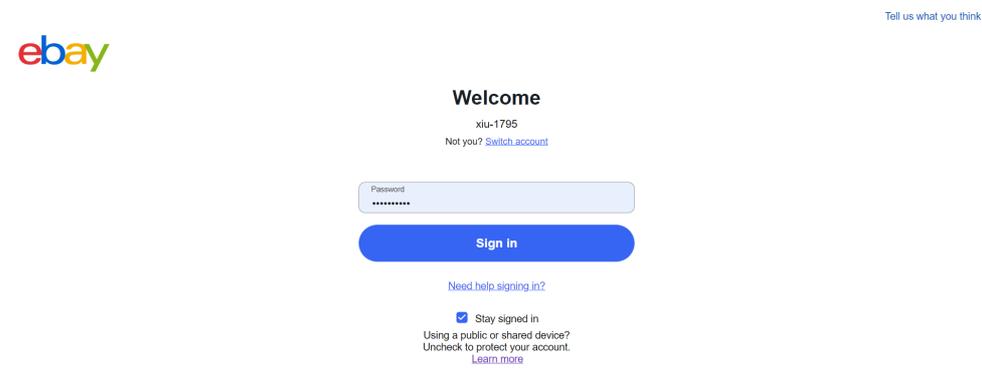
完成企业信息录入，可进入绑定 eBay 账号流程



点击【新增参保店铺】，进入到 eBay 店铺授权页面

### 5.2.2 店铺授权

点击【新增参保店铺】，进入到 eBay 店铺授权页面，输入账号密码进行授权绑定。



## 5.2.2.1 店铺状态



- 授权失败：eBay 账号绑定失败
- 保障中：店铺所成交的订单保险公司都会进行扣缴保费并出具保单，针对出具的保单对  
应的订单发生退货时，卖家可以获得保险公司赔款
- 待审核：材料已经提完整，等待保险公司审核开通资质
- 已驳回：保险公司审核完成确定不符合服务开通要求

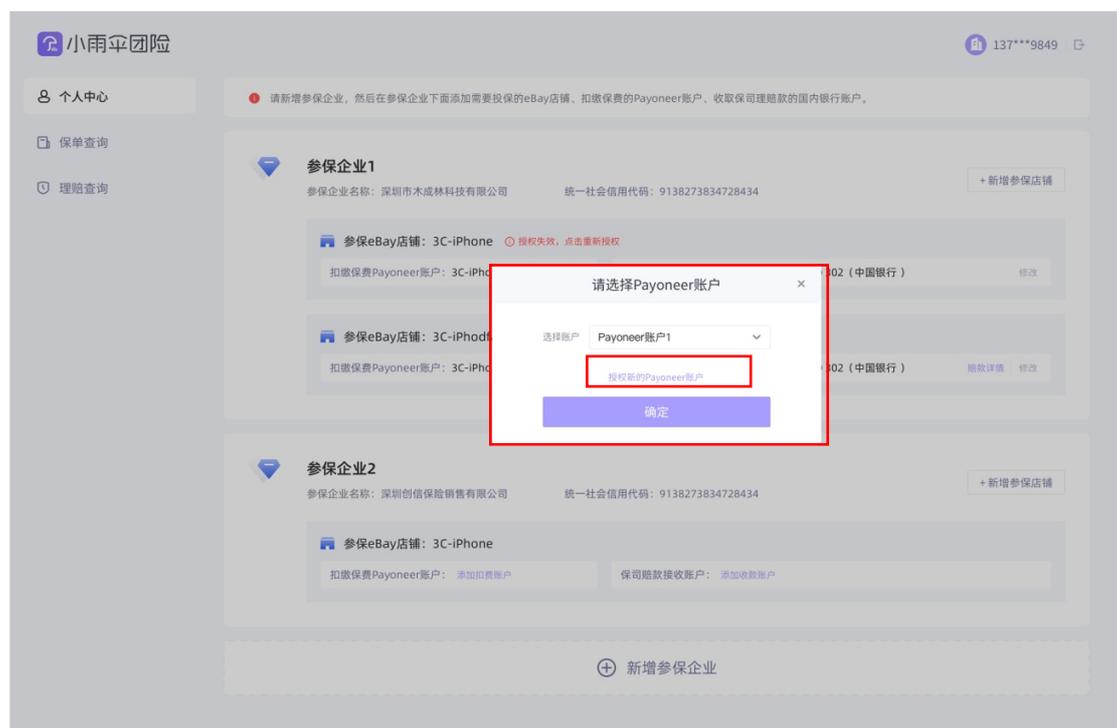
## 5.3 绑定 Payoneer 账号

### 5.3.1 添加 Payoneer 账号，Payoneer 授权

完成 eBay 店铺绑定，可绑定 Payoneer 账号



点击【添加扣费账户】进入录入 Payoneer 账号页面



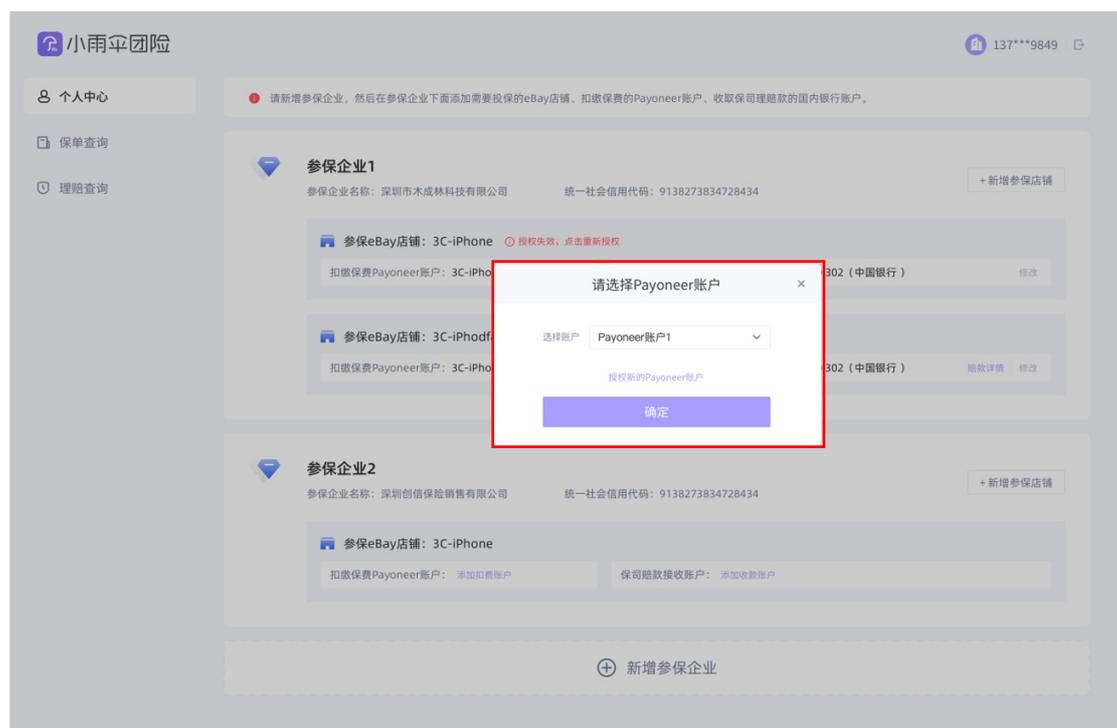
- 1) 点击【授权新的 Payoneer 账户】进入授权页面，授权新的账号进行绑定
- 2) 如果已经绑定过 Payoneer 账号，可以直接选择已存在的账号进行绑定

### 5.3.2 修改 Payoneer 账号

已经绑定过 Payoneer 账号的店铺，可修改 Payoneer 账号



点击【修改】进入到 Payoneer 账号修改页面



- 1) 点击【授权新的 Payoneer 账户】进入授权页面，授权新的账号进行绑定
- 2) 如果已经绑定过 Payoneer 账号，可以直接选择已存在的账号进行绑定

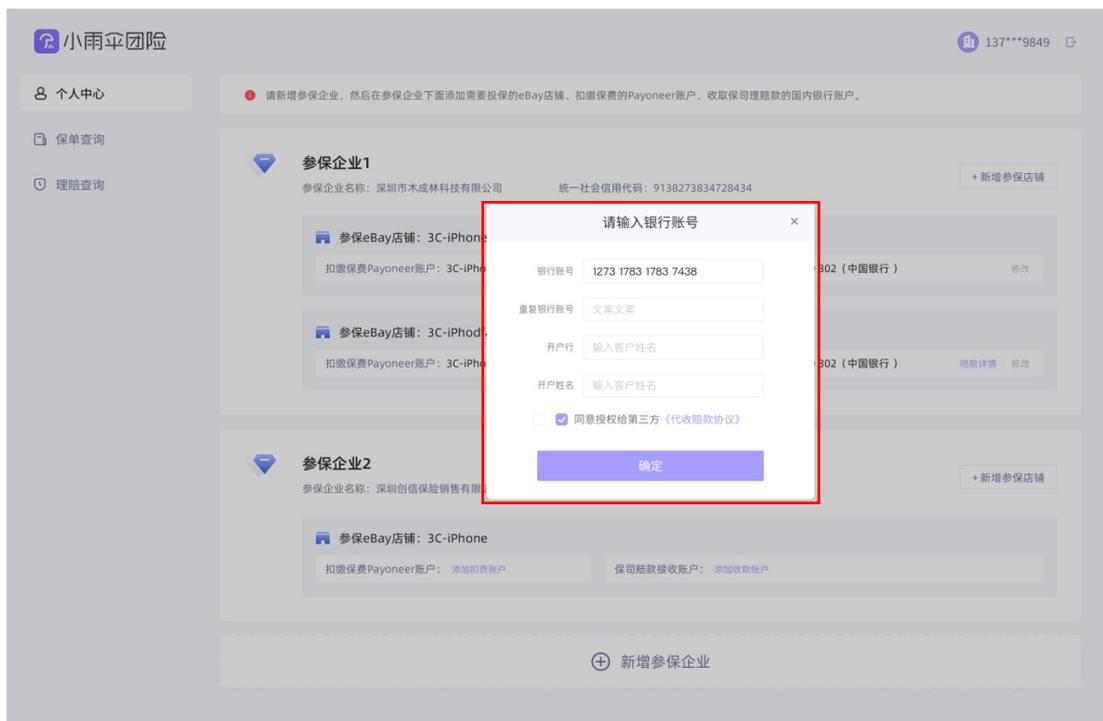
## 5.4 绑定理赔收款账户

### 5.4.1 添加理赔收款户

完成 eBay 店铺绑定，Payoneer 账号绑定，可以绑定理赔收款账户



点击【添加收款账户】，进入理赔收款账户录入页面

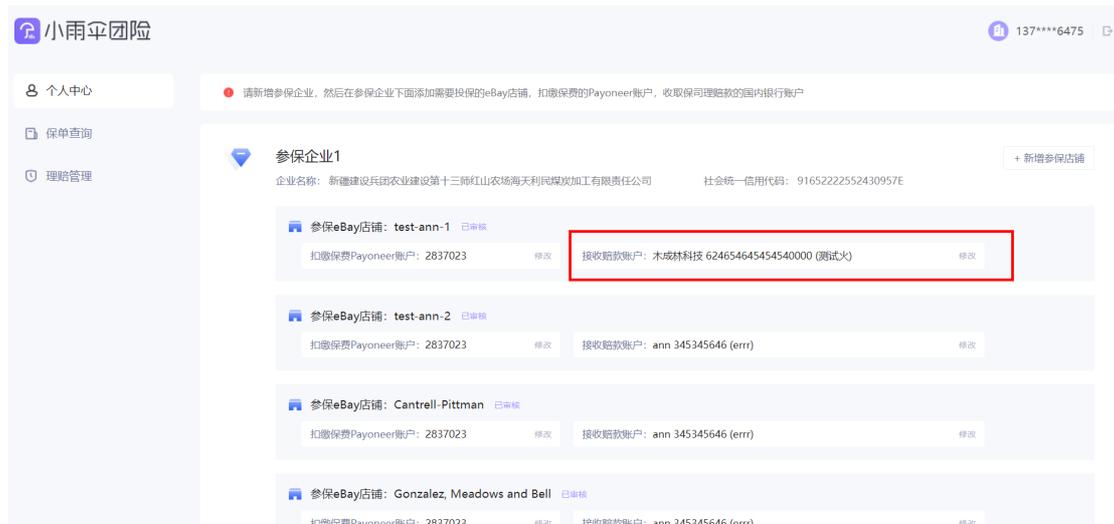


1) 输入银行账号

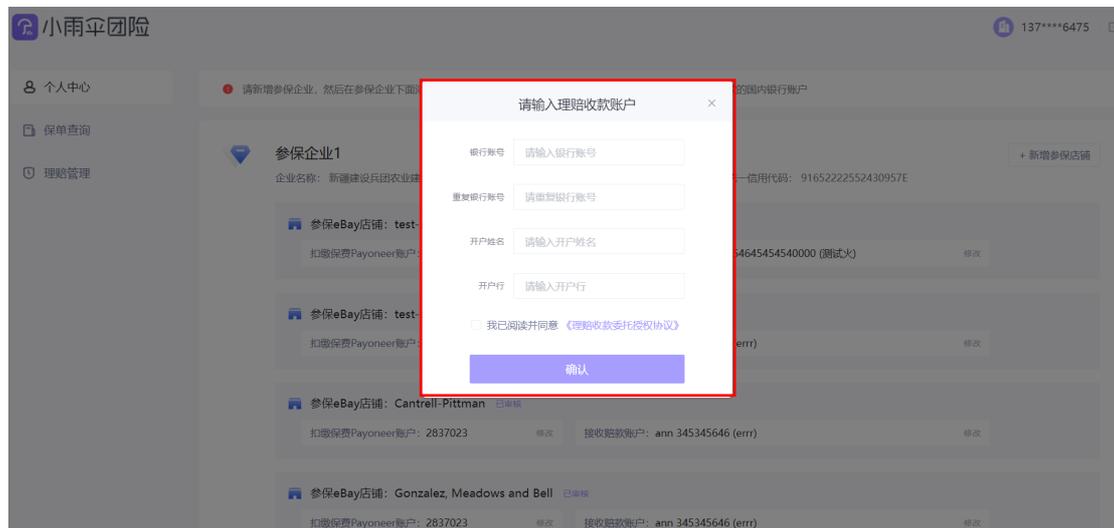
- 2) 输入开户行
- 3) 输入开户姓名
- 4) 勾选“我已阅读并同意《理赔收款委托授权协议》”
- 5) 点击【确定】完成理赔收款账户绑定

## 5.4.2 修改理赔收款户

已绑定的理赔收款户可修改



点击【修改】，进入理赔收款账户信息修改页面



- 1) 输入银行账号
- 2) 输入开户行
- 3) 输入开户姓名
- 4) 勾选“我已阅读并同意《理赔收款委托授权协议》”
- 5) 点击【确定】完成理赔收款账户绑定
- 6) 在完成上述操作后，如有在 eBay 平台开通自动提供退货地址功能的卖家，请关闭该功能（如何关闭请见“常见问题”）

# 6 保单查询

## 6.1 保单列表

店铺开通容 e 退之后，店铺交易成功的订单，系统会自动根据订单信息从绑定的 payoneer 账号中扣缴保费，扣缴成功之后会出具保单，保单信息可通过保单查询查看。

The screenshot shows the '保单查询' (Policy Query) page. On the left is a navigation menu with '个人中心', '保单查询', and '理赔管理'. The main area contains a search form with fields for '投保时间' (2022-04-25 to 2022-05-25), '保单状态' (请选择), 'EBAY订单号', '收货国家' (请选择), and 'EBAY店铺'. Below the form is a table with the following data:

序号	投保单号	保单号	投保时间	eBay店铺	eBay订单号	收货国家	商品ID	保险商品	保额 (美元)	保费 (美元)	支付
1	20164039	PYIE20223201Q00E04620	2022-04-26 10:24:19	xlu-1795	20-08547-64502	美国	194906753850	maozedong sixiang 001 book	0.99	0.03	mock-r
2	20164239	PYIE20223201Q00E04621	2022-04-26 10:24:21	xlu-1795	20-08547-64502	美国	194915973886	maozedong sixiang 001 book-bymax yang	0.99	0.03	mock-r
3	1062839	PYIE20223201Q00E05085	2022-05-09 16:50:45	xlu-1795	10-08354-70607	美国	194006165674	eBay Test Tissot wrist watch	1.00	0.03	mock-r
4	1063039	PYIE20223201Q00E05086	2022-05-09 16:50:45	xlu-1795	10-08354-70607	美国	194708870515	[--Test do not purchase It--]Fitness Skipping Rope	1.00	0.03	mock-r

左右滑动可查看完整字段

This screenshot shows the same '保单查询' page, but with the table expanded to show more details. The table has the following columns: '序号', 'eBay店铺', 'eBay订单号', '收货国家', '商品ID', '保险商品', '保额 (美元)', '保费 (美元)', '支付账号', '扣费时间', '状态', and '下载保单'. The data rows are the same as in the previous screenshot, but the '支付' column now shows 'mock-test-payoneer', '扣费时间' shows specific times (e.g., 2022-04-25 18:46:00), '状态' shows '已报案' or '保险中', and '下载保单' has a '下载' link.

最右侧可下载电子保单，点击【下载】即可完成。

## 6.2 保单搜索

可通过投保时间、eBay 订单号来搜索某天的保单或某笔订单对应的保单。

序号	eBay店铺	eBay订单号	收货国家	商品ID	保障商品	保额 (美元)	保费 (美元)	支付账号	扣费时间	状态	下载保单
1	324:1 xiu-1795	20-08547-64502	美国	194906753850	maozedong sixian g 001 book	0.99	0.03	mock-test-payoneer	2022-04-25 18:46:00	已报案	下载
2	324:2 xiu-1795	20-08547-64502	美国	194915973886	maozedong sixian g 001 book-bymax yang	0.99	0.03	mock-test-payoneer	2022-04-25 18:46:00	保险中	下载
3	350:4 xiu-1795	10-08354-70607	美国	194006165674	eBay Test Tissot wrist watch	1.00	0.03	mock-test-payoneer	2022-05-09 16:50:40	保险中	下载
4	350:4 xiu-1795	10-08354-70607	美国	194708870515	[--Test do not purchase It--]Fitness Skipping Rope	1.00	0.03	mock-test-payoneer	2022-05-09 16:50:40	保险中	下载

输入【投保时间】后点击【查询】即可搜索对应时间段内的所有保单信息

输入【EBAY 订单号】后点击【查询】即可搜索某笔交易订单对应的保单信息

## 6.3 保单导出

商家后台可支持保单导出功能。

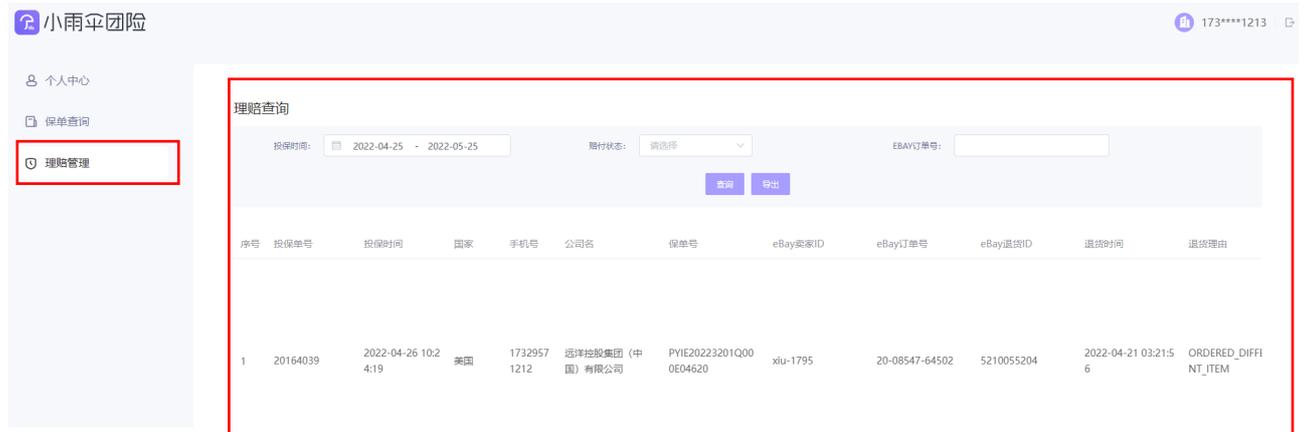
序号	eBay店铺	eBay订单号	收货国家	商品ID	保障商品	保额 (美元)	保费 (美元)	支付账号	扣费时间	状态	下载保单
1	324:1 xiu-1795	20-08547-64502	美国	194906753850	maozedong sixian g 001 book	0.99	0.03	mock-test-payoneer	2022-04-25 18:46:00	已报案	下载
2	324:2 xiu-1795	20-08547-64502	美国	194915973886	maozedong sixian g 001 book-bymax yang	0.99	0.03	mock-test-payoneer	2022-04-25 18:46:00	保险中	下载
3	350:4 xiu-1795	10-08354-70607	美国	194006165674	eBay Test Tissot wrist watch	1.00	0.03	mock-test-payoneer	2022-05-09 16:50:40	保险中	下载
4	350:4 xiu-1795	10-08354-70607	美国	194708870515	[--Test do not purchase It--]Fitness Skipping Rope	1.00	0.03	mock-test-payoneer	2022-05-09 16:50:40	保险中	下载

输入【投保时间】后点击【导出】即可导出对应时间段内的所有保单信息

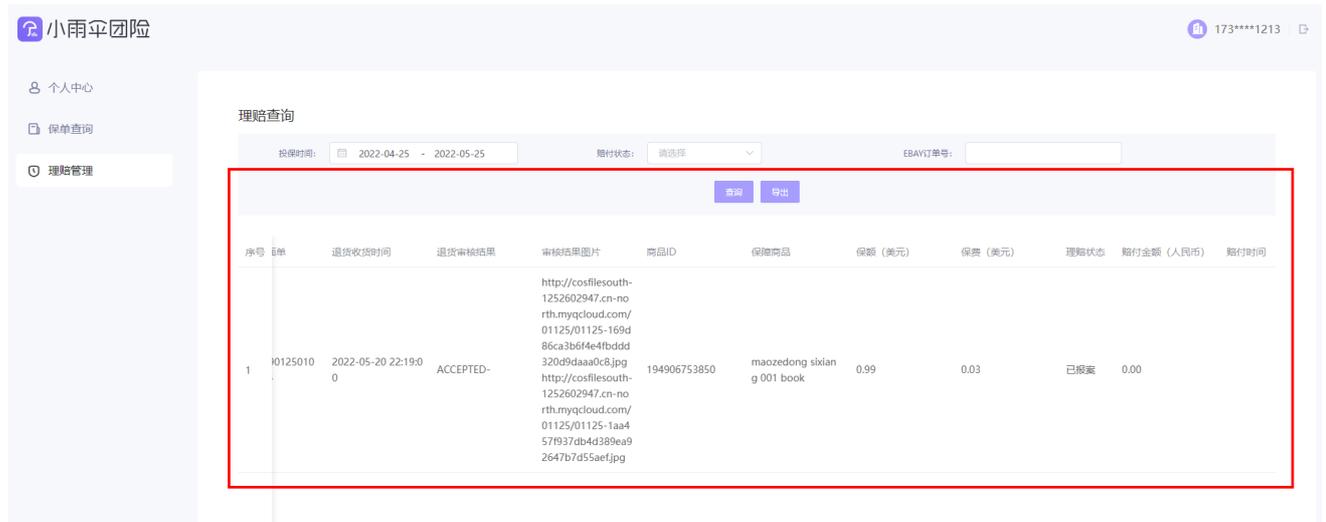
# 7 理赔管理

## 7.1 理赔列表

买家提出退货且根据投保协议约定属于保险可赔付范围的保单会自动发起报案，点击左侧【理赔管理】可进入理赔清单列表。



左右滑动可查看完整字段



## 7.2 理赔查询和导出

理赔清单也可支持查询和导出功能。

个人中心

保单查询

理赔管理

## 理赔查询

投保时间: 2022-04-25 - 2022-05-25

赔付状态: 请选择

EBAY订单号:

查询

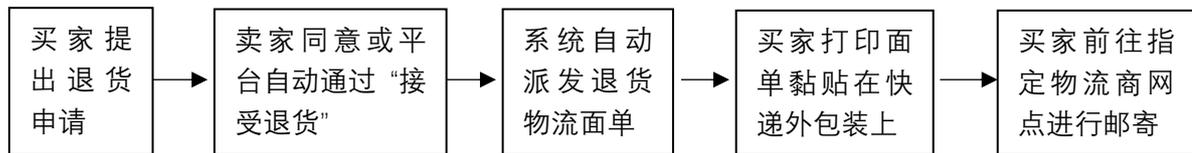
导出

序号	保单	退货收货时间	退货审核结果	审核结果图片	商品ID	保险商品	保额 (美元)	保费 (美元)	理赔状态	赔付金额 (人民币)	赔付时间
1	10125010	2022-05-20 22:19:00	ACCEPTED-	<a href="http://cosfilesouth-1252602947.cn-norh.myqcloud.com/01125/01125-169d86ca3b64e4fbddd32049daaa0c8.jpg">http://cosfilesouth-1252602947.cn-norh.myqcloud.com/01125/01125-169d86ca3b64e4fbddd32049daaa0c8.jpg</a>	194906753850	maozedong sixiang 001 book	0.99	0.03	已报案	0.00	

输入【投保时间】或【EBAY 订单号】后点击【查询】可显示对应订单的理赔记录  
输入【投保时间】或【EBAY 订单号】后点击【导出】可导出对应订单的理赔记录

## 8 退货指引

### 8.1 退货流程



注：买家可在物流服务商网址查询就近站点完成寄送。

### 8.2 各国家指定物流服务商及仓库信息

#### 美国 US：

物流服务商 UPS，网址：<https://www.ups.com/us/en/global.page>

海外仓地址

4101 W 42nd Place, Chicago, IL 60632

#### 英国 UK:

物流服务商 Royal mail，网址：<http://www.royalmail.com/>

海外仓地址

Unit 11 (2B) , Rippleside commercial estate, Renwick Road, Barking, London, IG11 0SB

#### 德国 DE:

物流服务商 DHL，网址：<https://www.dhl.de>

海外仓地址

Alfonsstr.34, Aachen, Nordrhein-Westfalen, 52070

#### 澳大利亚 AU:

物流服务商 Australia Post，网址：<https://auspost.com.au/>

海外仓地址

114 Eldridge Rd, Condell Park NSW 2200

## 9 常见问题

一、该项目覆盖的国家和地区是哪些？

在自美国、英国、法国、德国、意大利、西班牙、加拿大、澳大利亚及 eBay motor 站点成交且运至下列国家和地区的合法交易均可在本协议保障范围内：

美国、英国、德国、澳大利亚

注意：

①上述保障区域因平台上线安排计划正逐步开放且后续将进一步扩大，具体以投保页面公告内容为准。

②制裁国家和地区，以及传染病或采取预防、控制措施的传染病风险（详见条款内容）为本协议除外责任。

## 二、是否所有商家均可加入？

商家需满足保险人关于产品准入的各项标准，包括但不限于对店铺表现，历史履约，eBay 平台处罚等相关要求。

保险人会对前 90 天的投保订单，按月进行考核。考核结果不达标的保险人有权立即终止本协议。因考核不合格而协议终止的商家，在协议终止后三个月内不得加入保障计划。三个月后如需继续加入，需经保险人重新评估认可后方可加入。

## 三、赔偿金额是多少？

保险金额以订单金额为准。并且，每笔订单的订单金额不得超过 1,000 美元，即大于等于 1000 美元的订单不在承保范围内。赔偿限额以保险金额为限。

## 四、该产品的费用是多少？如何付费？

该产品为浮动费率机制，费率区间为 1-7%。具体费率根据您的综合情况评估在上述区间浮动，以页面显示为准。每单最低保费为 0.01 美元。

商家签署本投保协议时，需一并授权保险人委托小雨伞平台，向支付机构（包括但不限于派安盈）发送代扣指令，请求在商家的订单投保成功后，根据保费账单金额，从商家的支付账户（包括但不限于派安盈）的余额、绑定银行卡等渠道扣划对应保费，并最终支付保险人。其中，商家的支付账户，是指其在申请“容 e 退”时所提供和绑定的派安盈账户；

## 五、支付保费是否提供发票？是何种发票类型？发票如何开具？

针对商家实付保费金额，商家有权在费用缴纳后的 12 个月内，要求保险公司开具等额合规的税票。发票类型为普票。线下开票，每个月开具一次，开票信息（见以下模板）发往邮箱 gaotian@jiangs.picc.com.cn。发票抬头默认为投保企业名称。

开票申请表		
金额：美元		
开票时间段*	从 年 月 日起，至 年 月 日止	
投保人*		
保费金额*		
电子邮箱*		
开票申请人信息 (贵司)	名称*	
	纳税人识别号*	

	地址	
	电话	
	开户行及账号	

清单		
保单号*	支付金额*	签单日期*
例: PYIEXXXXXXXXXXX	5	2021/12/25

注：带\*为必填项

#### 六、哪些情况是无法获得赔付的？

1. 经保险公司或法院或监管部门认定投保人或以权利人以欺诈行为骗取投保或者理赔。
2. 退货商品未退货到指定仓或到指定仓后未通过保险人质检。
3. 当存在如下情形时，将根据 eBay 平台规则决定是否向买家退款，以及退款的出资方。如因向买家退款，商家所遭受的相关损失，保险人将不予理赔。
  - 1) 买家诉求为退款，或经 eBay 平台判责为仅退款的情形；
  - 2) 买家收到货经 eBay 平台或法院或监管部门认定为假货、侵权、保质期过期（非卖家责任）、二手商品、走私、违禁品的情形；
  - 3) 如保险人有其他合理理由怀疑被保险人与买家存在勾结、欺诈、刷单等骗保行为等情形；
  - 4) 卖家销售临期、过期产品（产品到期日期-发货日期小于 45 天），不予理赔。
4. 保险人是否向被保险人赔付，与 eBay 平台判责是否退回买家所支付货款并无必然关系。特别说明，如 eBay 平台判定应向买家退回部分或全部所支付货款，但如退回商品不满足“一致且完好，不影响二次销售”原则，保险人可拒绝向被保险人理赔。
5. 卖家需在交易成立承诺的最晚发货日内发货，卖家超过承诺时间发货的不予赔付。自卖家发货后至物流商实际妥投时间超过卖家最晚发货时间（eBay 平台“handle by”数据）至推算最晚到达时间（eBay 平台“edd”数据）期间，即为延误。

#### 七、买卖双方协商退款不退货是否可以理赔？

不可以。当卖家收到非自动接受的买家退货请求时，只有“接收退货”可以继续保险理赔流程，选择“接收退货”后买家会收到邮寄面单，若买家退回的物品与退货原因一致，且退货原因属于可保范围，卖家即可获得赔款。

#### 八、退货次数是否有限制？

每笔交易订单仅享有一次免费退货。同一交易订单下如有多个商品且发生多次退货的情形，买家仅能在首次退货且选择项目指定物流商承运时，可享受免费退回的权利，相关物流费由保险人承担。买家自行安排物流商，或同一订单下发生的二次及以上的退货，相关的物流费

由买卖双方协商承担。

## 九、赔款支付到哪里？

项目一期运行时赔款支付到商家指定的境内人民币账户(折算汇率以上个月最后一天中国人民银行官网人民币对美元外汇牌价中间价为准)，该账户是商家开通服务时主动填写的。  
项目二期可支持赔付到 Payoneer 扣款账户，目前二期尚在开发，暂未上线。

## 十、退出机制是怎样的？

商家主动退出：商家通过容 e 退客服号沟通需要申请退出的账号，工作人员即时操作后即可停止服务。服务停止前已产生的订单和理赔均正常进行。

商家被动清退：若商家退货率高于承保范围，保险公司有权利终止该服务。

请注意退出生效时间点前已投保订单，不能退保，已缴纳保费不退费；未缴纳保费应继续履行保费缴纳义务，直至结清。

## 十一、原来已设置境外退货地址，是否需要替换？如何替换？

1. 前往 My eBay – Account – Addresses，点击 Return address 对应的“Edit”按钮，检查您已经设定的退运地址：

**My eBay**

Activity Messages Account

Business info  
Sign in and security  
**Addresses**  
Payments  
Communication Preferences  
Feedback  
PayPal Account  
Permissions  
Seller Dashboard  
Seller Account  
Subscriptions  
Advertisement Preferences  
Applications  
Merchant Integration Platform  
Pending Donations  
Invoiced Donations  
History  
Favorites  
Settings

### Addresses

<b>Registration address, email and phone number</b> Your main contact address. It's important to keep it up to date and accurate.	Edit
<b>Shipping address</b> Your main shipping address for purchases. This is where you'd like to receive items you purchase.	Edit
<b>Ship from address</b> Your main address where you ship packages from.	Edit
<b>Return address</b> Your main return addresses where buyers can return their items to.	Edit
<b>Payment and pick up address</b> Pickup address for offline payment methods like cash on pickup or personal cheques.	Add

如果您的退运地址中未包含美、英、德、澳退货地址，您将不需要做其他任何设定。

如果您的退运地址中包含美、英、德、澳中任意一国的退货地址，你需要进行下一步设定，以确保 eBay 网站不会自动派发需要您额外付费的退货面单。

2. 打开 RMA 选项，可以确保本服务系统能够及时为买家派发免费的退运面单。您可以前往 Seller Hub – Orders – SETTING – Preferences

**Seller Hub** (739) Messages (4) | Seller Help

Overview **Orders** Listings Marketing Store Performance Payments Research Reports

**ORDERS** **Manage orders awaiting shipment** Comments

All orders

Awaiting payment

Awaiting shipment

Paid and shipped

Archived

Cancellations

Returns

Requests and disputes

Shipping labels

SETTINGS

Automate feedback

**Return preferences**

Learning resources

**Results: 0** Print | Download report

Shipping | Print coupon | Relist | Leave feedback | More

Sort by: **Date sold**

Actions	Order details	Qty	Sold for	Total	Date sold	Date paid	ZIP code	Engage buyer
We didn't find any results. Try searching with different criteria.								

参照下图，勾选“RMA number”选项，即可完成设定。

**Return preferences** Set basic return rules

**Your return rules**

You can arrange your rules in any order. Just drag and drop rules to place them in the order you want them applied. Ex: If you want a refund rule to be applied first, drag it to the top of your rules list.

Priority	Rule	Name	Status	Used	Action
<a href="#">Create a new rule</a> +					

**RMA number - On**

Give me the option to add a RMA (return authorization number) to each return label

When you create and turn on return rules, you agree to the eBay Returns Terms. The terms authorize us to include fees for item refunds or return shipping on your monthly invoice, which may be charged to your automatic payment method on file, if any. You also agree to the eBay Money Back Guarantee [terms](#) in instances when you don't issue a refund in a timely way for returned items.

\*另外请注意，如果您在这个界面设定了自动执行的规则，当 eBay 网站根据您的设定对于符合条件的交易自动执行了**全额退款**，或是**同意换货**的操作时，代表本笔交易您不需要本保障继续提供服务，我们对于本笔交易将不再提供退运面单及相关赔付服务。您可根据自己的需要设定自动执行规则。

**请注意：第 2 步的自动规则及 RMA 设定需要在所有投保商品的刊登站点分别设定。**

Select a rule: Agree to replace an item automatically ▾

Select a return shipping address: Send a refund automatically ✕  
Agree to replace an item automatically ✕ [Change](#)  
Approve a return automatically

^ If the total refund is:

∨ The return reason is:

<input type="checkbox"/> Doesn't fit	<input type="checkbox"/> Doesn't match description or photos	<a href="#">Select all</a>
<input type="checkbox"/> Changed my mind	<input type="checkbox"/> Received wrong item	<a href="#">Clear all</a>
<input type="checkbox"/> Found a better price	<input type="checkbox"/> Missing parts or pieces	
<input type="checkbox"/> Don't like it	<input type="checkbox"/> Arrived damaged	
<input type="checkbox"/> Ordered by mistake	<input type="checkbox"/> Doesn't seem authentic	
<input type="checkbox"/> Item is defective	<input type="checkbox"/> Arrived too late	

^ The item is in a list you created:

^ The item is in these categories:

^ The items qualify for:

\* Name this rule:

\* indicates required field

## 10 注意事项

- 一、该产品为见费出单的保险产品，即保险公司收到保费后保险才能生效。如保险公司未能从商家的支付账户完成扣款，平台会发送提醒通知，若通知后还未成功扣款，则对应订单无法承保。
- 二、针对投保人已投保的交易订单，买家必须在订单约定最晚到货时间后 30 个自然日内（超出 30 个自然日视同放弃）退货和退款诉求。后续天数如有变更以 eBay 平台规则及 eBay 平台协议为准。
- 三、商家需对已承保的订单关闭原有退货地址。买卖双方达成退货退款的结论后，系统会自动派发指定物流商退货物流面单。买家持该面单前往站点寄送。
- 四、卖家需在交易成立承诺的最晚发货日内发货，卖家超过承诺时间发货的不予赔付。自卖家发货后至物流商实际妥投时间超过卖家最晚发货时间（eBay 平台“handle by”数据）至推算最晚到达时间（eBay 平台“edd”数据）期间，即为延误。
- 五、投保人签署本投保协议时，需一并授权保险人委托小雨伞平台，向支付机构（包括但不限于派安盈）发送代扣指令，请求在投保人的订单投保成功后，根据保费账单金额，从投保人的支付账户（包括但不限于派安盈）的余额、绑定银行卡等渠道扣划对应保费，并最终支付保险人。其中，投保人的支付账户，是指其在申请“容 e 退”时所提供和绑定的派安盈账户；  
  
投保人可根据需要，更改上述账户，或设置对应账户的保费扣划优先顺序。设定后，当投保人负有保费缴纳义务时，将先从高优先序的账户扣划款项；如无法扣划时，再从次一级优先序的账户扣划款项。
- 六、针对一个订单，买家享受一次使用官方物流免费退运的机会。如多次退货，则买家需自行将商品寄送至指定仓库，并承担相关费用。
- 七、商家获赔的金额限于实际损失，不超过对应商品的实际支付金额，不超过向买家退回的货款，不包括权利人享受的任何形式的优惠。优惠包括但不限于店铺红包、店铺优惠券、金币或其他权益等。
- 八、商品抵达退货仓后，将由保险人及指定服务商在一个自然日，对收到的商品进行核查；核查退回商品与购买商品是否“一致且完好，不影响二次销售”。具体指：
  - ① 项目商品能够保持原有品质、功能；买家应当确保退回项目商品和相关配（附）件（如吊牌、说明书、三包卡等）齐全，并保持原有品质、功能，无受损、受污、刮开防伪、产生激活（授权）等情形，无难以恢复原状的外观类使用痕迹、不合理的个人数据使用痕迹。
  - ② 买家基于查验需要而打开项目商品包装，或者为确认项目商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用项目商品，导致商品价值贬损较大的，视为商品不完好。
  - ③ 包装作为项目商品的必要组成部分，其缺损状况易导致项目商品价值贬损，故退回时应确保项目商品包装完整。项目商品包装完整是指原包装未缺失，包装整体结构

完整。但在包装运输或拆卸过程中产生的难以避免的形态变化，如适度的变形、污渍、局部破损等，不认定其影响项目商品包装完整。

九、针对不予理赔商品，将由商家或买家（根据货权归属而定），自理赔裁定日起 15 个自然日内通过平台客服联系仓库自行取回，如超过时间未能取回，由仓库统一处置。

十、当投保人或者权利人存在如下行为，保险公司有权单方面终止服务：

- 1 投保人赔付率高于《“eBay Free Return Care 容 e 退”投保协议》约定的考核标准
- 2 保险人发现被保险人有欺诈、骗保、或其他高风险行为时。其中对欺诈、骗保、高风险行为的认定，以保险人解释口径为准。

十一、 加入保障计划后，可主动退出或根据 eBay 平台规则被动退出服务。退出生效时点后出运的订单不再投保；但退出生效时间点前已投保订单，不能退保，已缴纳保费不退费；未缴纳保费须继续履行保费缴纳义务，直至结清。

十二、 协议变更：针对《投保协议》、《投保须知》如有变更，保险人将通过如下渠道之一：弹窗、公告、站内信、邮件，向投保人进行通知。上述通知，以保险人发出上述信息，视为送达。被保险人在收到协议变更的通知后，可选择继续使用本服务，或者退出本服务；如继续使用本服务，视为接受变更内容。