

CoClean售后服务流程

一. 7天无理由退货：

- 1) 用户可通过热线电话（400-090-1860），微信公众号（CoClean）或者电商平台客服工具（京东叮咚，阿里旺旺等）联系官方客服，申请退货；
- 2) 向客服提供商品的订单号、姓名等订单信息，并与客服沟通退货原因。订单信息核对无误且符合退货政策，由客服登记受理；售后邮寄时请附上一张纸条，填写内容包括：订单号（如果有），购买方式（官网或者线下代理），姓名，手机，收货地址，具体故障现象描述；
- 3) 退货申请受理之后7个工作日内用户需将产品邮寄到指定的售后中心，确保产品齐全、外包装完整且不影响二次销售；用户需垫付邮费，售后完成之后返还一定邮费，不超过15元，不足15元按实际消费返还。无理由退货需用户自行承担运费。

售后中心邮寄信息：CoClean售后服务中心，北京市海淀区中关村东路18号财智国际大厦C1202，电话：400-090-1860

- 4) 售后中心签收后，经由工程师检测符合退货标准的，将在2个工作日内完成退款。

二. 30天质量问题换货：

- 1) 用户可通过热线电话（400-090-1860）或者微信公众号（CoClean）或者电商平台客服工具（京东叮咚，阿里旺旺等）联系官方客服，申请换货；
- 2) 向客服提供商品的订单号、姓名等订单信息，并与客服沟通换货原因。订单信息核对无误且符合换货政策，由客服登记受理；售后邮寄时请附上一张纸条，填写内容包括：订单号（如果有），购买方式（官网或者线下代理），姓名，手机，收货地址，具体故障现象描述；
- 3) 换货申请受理之后7个工作日内用户需将产品邮寄到指定的售后中心，用户需垫付邮费，售后完成之后返还一定邮费，不超过15元，不足15元按实际消费返还。

售后中心邮寄信息：CoClean售后服务中心，北京市海淀区中关村东路18号财智国际大厦C1202，电话：400-090-1860

- 4) 售后中心签收后，经由工程师检测符合换货标准的，将在10个工作日内完成换货。

三. 1年非人为故障维修：

- 1) 用户可通过热线电话（400-090-1860）或者微信公众号（CoClean）或者电商平台客服工具（京东叮咚，阿里旺旺等）联系官方客服，申请维修；
- 2) 向客服提供商品的订单号、姓名等订单信息，并与客服沟通退货原因。订单信息核对无误且符合保修政策，由客服登记受理；售后邮寄时请附上一张纸条，填写内容包括：订单号（如果有），购买方式（官网或者线下代理），姓名，手机，收货地址，具体故障现象描述；
- 3) 维修申请受理之后7个工作日内用户需将产品邮寄到指定的售后中心，用户需垫付邮费，售后完成之后返还一定邮费，不超过15元，不足15元按实际消费返还。

售后中心邮寄信息：CoClean售后服务中心，北京市海淀区中关村东路18号财智国际大厦C1202，电话：400-090-1860

- 4) 售后中心签收后，经由工程师检测符合保修标准的，将在10个工作日内完成维修。