售后政策：申请与审核

本文件是练习用的虚构政策，用于观察 PDF 逐页加载。文本直接写入 PDF，不需要进行图片识别。

签收后七天内可以提交退款申请。申请人需要填写订单编号、退货原因和联系方式。商品包装、配件和赠品应一并寄回。定制商品不适用无理由退款，质量问题应提供清晰照片。

客服收到申请后会检查材料。材料完整时进入审核，材料不完整时会要求补充。审核通过后，系统提供退货地址。不要寄往订单发货地址，因为仓库可能不同。

寄出商品后请在订单页面填写快递单号。仓库会根据物流签收记录确认到货，再检查商品状态。物流显示签收只代表包裹到达，不代表商品检查已经通过。

售后政策：退款与查询

仓库检查通过后，平台会发起退款。款项原路返回支付账户，通常需要三个工作日，节假日可能顺延。具体到账时间仍应以支付渠道记录为准。

订单页面显示已退款，表示平台已经发起处理。若超过约定时间仍未到账，请先确认退款账户，再联系人工客服并提供订单编号和退款申请时间。

商品存在质量问题时，退货运费由商家承担。个人原因退货时，运费按订单约定处理。使用优惠券的订单按实际支付金额退款，不能把商品标价直接当作退款金额。

客服查询需要订单编号和物流单号，不需要完整银行卡号。保留订单截图、沟通记录和物流凭证，有助于核对申请、寄回、检查和退款各阶段的处理时间。