

一、途牛退换货政策

游客购买的商品，在归来 15 个工作日内不属于以下情况的，我司可以协助游客退换货：

- 1 奢侈品、高值品原厂封签移位、撕毁，高端品牌箱包及饰品（如 GUCCI、COACH 等）QC 标签已损坏的；
- 2 手机、相机、笔记本产品原厂包装打开或安装电池开机启动；
- 3 密封产品原包装打开；
- 4 产品通电、过水、插入卡槽等已使用；
- 5 钻石、黄金、手表、珠宝首饰及个人配饰类产品不接受退换货，旅游目的地购物店允许在一定时间内无条件退换货的除外。
- 6 贴身用品（内衣等）、食品、化妆品出于安全和卫生考虑，不接受退换货，旅游目的地购物店允许在一定时间内无条件退换货的除外。
- 7 商品的外包装、附件、赠品、说明书不完整，发票（购物凭证）缺失或涂改；
- 8 任何已使用过的商品；
- 9 任何因非正常使用及保管导致出现质量问题的商品；
- 10 在非我司安排的旅游购物商店或场所，导游或领队未加以引导推销，游客自行购买的商品。

二、途牛退换货程序

- 1、告知售后客服所买信息包括但不限于：商品类型，商品是不是在我司指定旅游购物店购买，是否存在质量问题，商品的使用情况，商品的外包装、附件、赠品（券）、说明书是否完整、发票（购物凭证）是否保留完整等；
- 2、我司在规定时间内（国内 1 个工作日，境外 3 个工作日）回复游客是否可以退换货；
- 3、若如何我司退换货标准，您需配合以下四点：
 - 1)、提供原物品、发票、刷卡单、赠品（商铺购买时所赠）等；
 - 2)、游客将以上物品送至签约分公司；
 - 3)、我司协助退换货，产生的折损费、刷卡手续费、汇率差、游客自行承担；
 - 4)、港澳退换货时间跨度在 3 个月左右，敬请谅解；