

iDEAL 商家端运营细节

一、消费者补差价场景

1. 情况

消费者因需要补差价、补运费或其他需要向商家转账的情况而直接把钱支付给 iDEAL，由于交易没有通过 Oceanpayment 系统来完成，造成资金无法结算给商家。

2. 处理方法

方案一：商家可以对原订单退款，并让消费者在商家网站重新下单购买，提醒消费者不可以在 iDEAL 上直接转账。（举例场景：消费者换货）

方案二：商家可以生成补款链接，引导消费者在补款链接上支付，并提醒消费者不可以在 iDEAL 上直接转账。（举例场景：消费者换货、补差价、补运费等）

注：凡涉及 iDEAL 消费者向商家转账的情况，商家均需要提醒消费者通过店铺链接来支付，不可以直接转账给 iDEAL。

二、网站不得包装为本地商家/本地运营

1. 情况

若商家在欧洲（特别是荷兰地区）没有实体店铺或本地运营团队，却仍在网站上做出说明或误导消费者，使消费者误以为该网站属于本地商家或在本地运营，甚至故意在网站上添加虚假的实体店铺地址或售后地址，银行将视此类商家为欺诈商家。

如发现以上行为，对于新申请 iDEAL 的商家，银行将直接拒绝申请。对于已经申请 iDEAL 的商家网站，银行将关停其已有的 iDEAL 支付通道，并有可能退款商家的所有 iDEAL 历史交易。

2. 处理方法

商家接入 iDEAL 时，请注意确保网站上展示的所有信息真实无误，不可添加虚假内容，包括但不限于避免提供虚假的本地运营信息、捏造的实体店铺地址以及不实的售后退货地点。如有需要，请提前跟 Oceanpayment 沟通。

三、网站存在虚假的消费者评价

1. 情况

商家在网站上添加虚假的消费者评论，例如聘请水军刷好评、利用 AI 工具自动生成评论内容、添加与网站品类无关的评论等。

2. 处理方法

商家需确保网站上的消费者评论必须真实，可多展示真实消费者的正面评论来提高消费者信任度，并及时回复、处理消费者的差评。

四、网站退货条款要求

1. 情况

以下是 Ideal 要求商家必须遵守的关键合规要求，以符合相关法律规定：

- 告知消费者 14 天冷静期：明确告知消费者在收到商品后的 14 天内有权申请退款。
- 明确退货运费承担方：在购买前清楚说明退货运费由谁承担；如果未明确说明，则商家需承担。
- 禁止额外收费：不得在原始运费之外收取额外费用（如关税），除非在购买前明确告知消费者。
- 提供透明的退款流程：清晰说明退款流程，包括因退货损坏可能导致的退款金额扣除。
- 妥善处理损坏商品：如果商品到货时损坏，商家必须提供免费维修、更换或退款，且不得向消费者额外收费。

2. 处理方法

(1) 消费者何时可以申请退款？（14 天冷静期）

- ① 荷兰消费者在收到订单后的 14 天内可申请在线购物退款。
- ② 商家义务：商家必须清晰告知消费者其退款权利以及操作流程。如果在购买前未明确说明，冷静期可能会被延长。

☑ 示例：结账页面上的清晰说明：

“您可以在 14 天内退货并获得全额退款。查看我们的退货政策 [链接]”

⚠ 如果此信息缺失，消费者可能有理由要求更长的退货期限。

(2) 退货运费由谁承担？

- ① 消费者支付：如果商家在购买前明确告知（如：“退货运费由消费者自行承担”）。
- ② 商家支付（无例外）：
 - 如果商品到货时有缺陷或损坏，运费必须由商家承担。
 - 如果商家在购买前未明确说明退货运费由谁承担，商家需支付该费用。
- ③ 不可退款费用：
 - 消费者选择的加急快递费用（如消费者自愿选择更贵的配送方式）。

(3) 额外费用&费用透明度

⚠ 禁止隐藏收费：商家不得在退款过程中向消费者收取额外费用（如关税）。

✓ 清晰的退款费用说明示例：

- 消费者以 100 欧元（含 5 欧元运费）购买商品。
- 网站必须清楚说明退款金额（如：“5 欧元运费不可退款”）。
- 商家需提供各地区的退货费用明细，例如：“从欧盟退货的商品需支付 15 欧元退货费”。

(4) 退款流程要求

- ① 消费者申请退款时，商家必须立即提供退款流程信息。

✓ 示例：商家应及时回复

“您可以在 14 天内退货。请填写此退货表 [链接] 并将包裹寄至 [地址]。我们将在 5 个工作日内处理您的退款。”

- ② 商家需提供详细的退货标签及说明

- 消费者是否需要自行打印退货标签？
- 商家是否提供指定快递公司的退货标签？

- ③ 所有退款处理时间、所需文件及扣款标准必须提前披露，禁止拖延

✓ 示例：如果需要提供商品损坏的证据，必须提前告知：

“为了处理您的退款，请通过邮件回复并附上照片/视频。退款将在审核后 5 个工作日内发放。”

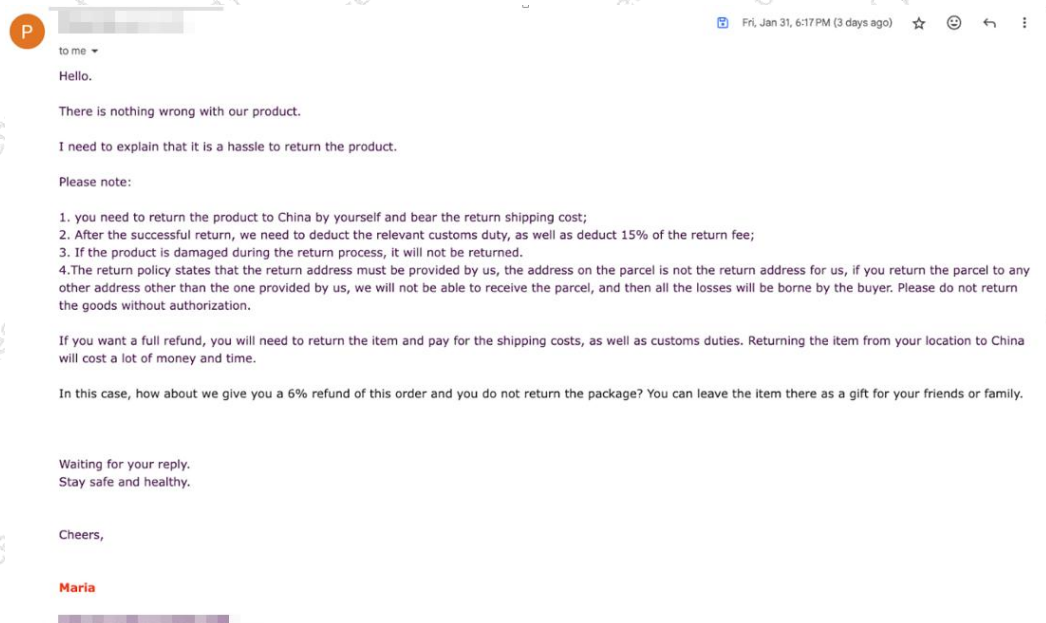
(5) 损坏商品的处理 - 荷兰消费者法律规定

- ① 如果商品到货时已损坏，商家必须承担全部责任，并提供免费维修、更换或退款。
- ② 商家必须承担退回故障商品的运费

☒ 示例：

如果消费者收到一部损坏的手机，他们不应需要支付退货运费。商家应提供免费退货标签或安排上门取件。

(6) 不合规的退款处理示例



✗ 退款流程不透明：如果商品需退回中国，商家必须详细说明退货地址、运输时间及具体费用。

✗ 隐藏收费：不得向消费者收取退货费、关税或任何额外费用。

✗ 拒绝退货：商家不能拒绝退货，但可根据商品受损情况部分扣除退款。

☒ 示例：商家应提前说明可能的扣款：

“如果商品在运输过程中损坏，我们可能会根据损坏程度收取 30-70% 的费用。”

五、网站停止运营的场景

1. 情况

对已有 iDEAL 支付方式的网站，即使在停止运营后，网站状态也需保持正常（确保消费者可以正常浏览）至少 3 个月，避免因消费者联系不上商家而升级投诉。若网站被投诉，iDEAL 可能会强制退款商家的全部交易。

2. 处理方法

停止运营前商家需确认网站是否申请了 iDEAL 支付方式，若网站申请了 iDEAL，则在停止运营后需保持网站可以正常打开至少 3 个月。

六、网站需展示 HK 主体信息

1. 情况

申请 iDEAL 的网站需按要求展示 HK 主体信息，同时银行也会不定时抽查已对接 iDEAL 的网站。若银行反馈商家的网站缺少主体信息，请配合我司及时补充展示。

2. 处理方法

请确保网站上正常展示 HK 主体信息。若收到银行的整改通知，我司会第一时间向贵司反馈。届时，请在收到反馈的当天内，按照我司提供的网站修改意见及时添加 HK 主体信息。在修改过程中，若遇到任何操作上的困难，可联系我司的客关同事协助处理。