

背景说明

为了明确《猪八戒平台服务交易三包服务协议》中三包服务的细则内容，猪八戒平台新增《猪八戒平台服务交易三包服务细则》。

本公示于2019年4月19日开始进行7天公示通知，2019年4月25日正式生效。

猪八戒平台服务交易三包服务细则						
类别	不满意退款类目(或标品)	类目(或标品)说明	支持的不满意退款权益			不满意退款标准
			包修	包换	包退	
营销	抖音认证				√	认证成功收费600元，不成功不收费，全额退款
	营销小程序				√	营销小程序免费试用2个月，满意再付款888元
	品牌取名		√			如对提供的名称不满意，初稿不满意且不接受修改可申请退款50%，提供2次方案后不接受修改可退款30%，提供3次方案后不支持退款请求
	品牌取名+logo设计		√			如对提供的名称不满意，初稿不满意且不接受修改可申请退款50%，提供2次方案后不接受修改可退款30%，提供3次方案后不支持退款请求
	文案写作		√			提供初稿方案后提出退款退全款的40%，提供修改稿后退全款的20%，提供3次方案后不支持退款请求。
	商业计划书		√			提供方案后初稿不满意且不接受修改可申请退款50%，提供2次方案后不接受修改可退款30%，提供3次方案后不支持退款请求
	品牌文案		√			提供初稿方案后提出退款退全款的40%，提供修改稿后退全款的20%，提供3次方案后不支持退款请求。
	企业文案		√			提供初稿方案后提出退款退全款的40%，提供修改稿后退全款的20%，提供3次方案后不支持退款请求。
	微信代运营			√		初稿退款，退首篇文章50%+剩余稿件数；合作后按照剩余稿件数退款
	SEO全网引流-万词霸屏			√		按合同约定
	百度百科				√	未创建上全额退
	整合营销			√		按合同约定
	电商详情页设计			√		1、初稿不满意退70%， 2、2次以内退款设计费部分金额50%；5次以内退款30%，5次以上不予退款 3、退款后不提供作品源文件与作品版权的使用权
商业计划书			√		提供初稿方案后提出退款退全款的40%，提供修改稿后退全款的20%，提供3次方案后不支持退款请求。	
品牌故事			√		提供初稿方案后提出退款退全款的40%，提供修改稿后退全款的20%，提供3次方案后不支持退款请求。	
设计	基础logo设计 中级版logo设计 高端logo设计 基础卡通logo设计 中级版卡通logo设计 高端卡通logo设计		√	√	√	修改： 不变更需求内容和设计要求的情况下，不限修改次数 换设计师： 对于首次设计师的设计严重不满意，不愿意在初稿上修改，可更换一次设计师提供一个新的设计方案 退款规则： 1、初稿不满意退款80% 2、修改稿件低于4次申请退款可退50% 3、修改稿件高于4次，不退款 4、退款需求，不提供源文件
	首席logo设计 首席卡通logo设计		√		√	修改： 不变更需求内容和设计要求的情况下，不限修改次数 退款： 1、初稿不满意退款70% 2、修改稿件低于4次申请退款可退50% 3、修改稿件高于4次，不退款 4、退款需求，不提供源文件
	包装设计基础版 爆款产品包装设计		√		√	修改： 不变更需求内容和设计要求的情况下，不限修改次数 1、初稿不满意退款70% 2、修改稿件低于等于4次申请退款可退50% 3、修改稿件高于4次，退款30% 4、退款项目不提供源文件
	精品插画包装设计		√		√	修改： 不变更需求内容和设计要求的情况下，不限修改次数 1、插画线稿初稿不满意退款80%，修改次数超过3次，退款70% 2、包装初稿不满意退款50% 3、包装设计稿修改稿件高于等于5次，仍然不满意，可退款20% 4、退款项目不提供源文件
	宣传册设计精简版 宣传册设计升级版 宣传单设计 宣传两折页设计 宣传三折页设计			√		√
游戏	游戏资质服务				√	退款场景： 违背契约/合同； 退款比例细则： 未按合同约定时间将证件办理下证，按合同约定进行退款
游戏	游戏上架服务				√	退款场景： 违背契约/合同； 退款比例细则： IOS快速审核，未按约定时间内得到官方结果，按合同约定进行退款
游戏	游戏快速审核				√	退款场景： 违背契约/合同； 退款比例细则： 未按约定时间内得到官方结果，按合同约定进行退款
游戏	游戏快速审核				√	退款场景： 违背契约/合同； 退款比例细则： 未按约定时间内得到官方结果，按合同约定进行退款

影视动漫游戏	游戏	游戏APP应用市场上传			√	退款比例细则：因服务商原因未按合同约定要求上传到应用市场，按合同约定进行退款	
	游戏	游戏iOS预审核服务			√	退款场景：违背契约/合同； 退款比例细则：因服务商原因未能使APP顺利上架，按合同约定进行退款	
	游戏	游戏著作权办理			√	退款场景：违背契约/合同； 退款比例细则：未按合同约定时间将证件办理下证，按合同约定进行退款	
	游戏	ICP许可证办理			√	退款场景：违背契约/合同； 退款比例细则：未按合同约定时间将证件办理下证，按合同约定进行退款	
	游戏	游戏网文网文申请			√	退款场景：违背契约/合同； 退款比例细则：未按合同约定时间将证件办理下证，按合同约定进行退款	
	游戏	小程序游戏定制化服务	√		√	包修改： 产品在完成后按合同约定维护时间进行基本维护修BUG； 退款场景：违背契约/合同； 退款比例细则：项目未按合同约定内容进行开发及交付，按合同约定进行退款	
	游戏	H5游戏定制化服务	√		√	包修改： 产品在完成后按合同约定维护时间进行基本维护修BUG； 退款场景：违背契约/合同； 退款比例细则：项目未按合同约定内容进行开发及交付，按合同约定进行退款	
	音视频	影视后期	√			修改：在雇主认可并交片后，免费提供三次修改服务，如需画面替换特效改动或者更改配音等，则需要支付相应的硬性成本支出。 退款：不包退款，退款根据项目签署合同操作	
	漫画设计	应用漫画	√			修改：黑白线稿修改到满意为止 退款：不包退款，退款根据项目签署合同操作	
	漫画设计	漫画IP	√			修改：黑白线稿修改到满意为止 退款：不包退款，退款根据项目签署合同操作	
	漫画设计	卡通形象	√			修改：黑白线稿修改到满意为止 退款：不包退款，退款根据项目签署合同操作	
	漫画设计	连载漫画	√			修改：黑白线稿修改到满意为止 退款：不包退款，退款根据项目签署合同操作	
		卡通形象设计套餐一（标品）	1、专属交易顾问梳理跟进需求 2、2年经验设计师操刀设计 3、提供1个初稿原型（初稿为黑白线稿）， 4、最终确定一个初稿上色，交付一个原型稿件 5、最终交付卡通形象原型设计格式为PSD、PNG、JPG或者AI、PNG、JPG 6、5-8天极速完成稿件	√			修改：黑白线稿修改到满意为止 退款：不包退款，退款根据项目签署合同操作
		卡通形象设计套餐二（标品）	1、专属交易顾问梳理跟进需求 2、5年经验设计师操刀设计 3、提供2个初稿原型（初稿为黑白线稿） 4、最终确定一个初稿上色，交付一个原型稿件 5、最终交付卡通形象原型设计格式为PSD、PNG、JPG或者AI、PNG、JPG 6、6-10天极速完成稿件	√			修改：黑白线稿修改到满意为止 退款：不包退款，退款根据项目签署合同操作
	卡通形象设计套餐三（标品）	1、专属交易顾问梳理跟进需求 2、10年经验设计师操刀设计 3、提供3个初稿原型（初稿为黑白线稿） 4、最终确定一个初稿上色，交付一个原型稿件 5、最终交付卡通形象原型设计格式为PSD、PNG、JPG或者AI、PNG、JPG 6、6-15天极速完成稿件	√			修改：黑白线稿修改到满意为止 退款：不包退款，退款根据项目签署合同操作	
装饰	门头设计总监款		√		√	退款场景：1、违背契约/合同 2、违背职业道德 3、平台问题。 退款细则： 1、未开始设计可全额退款 2、承诺修改到满意为止 3、初稿不满意退款50% 4、修改稿件≤3次申请退款可退30% 5、修改稿件高于3次，不退款。 6、退款项目不提供源文件	
	si连锁品牌形象设计		√		√	退款场景：1、违背契约/合同 2、违背职业道德 3、平台问题。 退款细则： 1、未开始设计可全额退款 2、平面布局图占总费用的30%，效果图占总费用的60%，施工图占总费用10%。 3、每阶段退款细则为首次交付不满意可退款50%，修改稿件≤3次申请退款可退30%，修改次数高于3次，不退款。 4、退款项目不提供源文件	
印刷	宣传品印刷 包装印刷 办公印品 卡片印刷 标签印刷 数码印刷 个性定制 3D印刷 其他印刷服务			√	√	1.专版印刷色差超过10%以上 印厂重印，用户可要求退货退款（退全款）； 2.由于印刷导致的内容错误 印厂重印，用户可要求退货退款（退全款）； 3.破损程度超过20% 印厂重印，用户可要求退货退款（退全款）；	
IT	八戒软件高端定制业务 不适用此业务					八戒软件高端定制业务暂不适用不满意就退款权益	
其它	封装的标品适用（外观设计）		√		√	1.雇主对设计初稿不满意，可以修改到雇主满意为止 2.雇主对设计师的风格或者能力不认可，可以更换设计师。	
	代理记账服务对会计不满意				√	代理记账服务客户对会计服务不满意，可以跟运营管家沟通，联系更换代账会计。	

财税	基础业务服务			√	<p>凡在八戒财云购买的基础业务服务，自合同生效之日起7天内无条件退款。具体细则如下： 若客户在合同生效期7天内发起退款请求，若还未开始服务，则全额退款； 若客户在合同生效期7天内发起退款请求，服务已经开始，扣除服务产生的成本费用后，退还剩余金额。 超出7天客户需要退款的，需扣除合同金额20%作为违约金。 错账包赔： 代理记账服务，若会计做账过程中存在错账、税务漏报等情况，导致客户损失的，八戒财云负责赔付客户损失，金额上限为客户缴纳服务费用的2倍。</p>
知识产权	担保服务			√	<p>详见链接：https://zx.ipr.zbj.com/qyzy/fwyz/3733.html</p>
知识产权（国际业务）	任何服务			√	<p>1. 用户在国际部购买任何服务，确认方案前，用户不满意则退还支付费用的80%。 2. 购买超值，优选和担保注册的用户，以实际签订合同为准。以下为部分细则： (1) 本套餐适用于文字商标、设计字体商标、图形商标及其组合商标，其他类型商标不在本套餐范围内。超值注册和优选注册不成功退款50%，担保注册不成功退款100%。 (2) 申请注册的组合商标（中文、英文、数字、图形等要素的组合），其部分要素注册失败而其余要素注册成功的，不予退款；若该商标所有要素均注册失败，则按照第一条服务内容进行退款；若某类别部分小项注册失败的，不予退款；若该类别所有小项均注册失败，则按照第一条服务内容进行退款。 (3) 若甲方委托乙方办理多个国家或类别的商标申请，其中部分国家或类别商标注册失败，则只退还对应部分的服务费用。 (4) 若基础类别为一标两类或一标三类，则基础类别全部注册失败才可退款。若注册类别数多于基础类别数，注册失败时默认按照“先基础类别后增加类别”的顺序依次退款。 3. 用户购买本服务的产品不适用于以下情况： (1) 选择普通注册的用户，用户确认申请方案后不退款。 (2) 选择的超值，优选和担保注册的用户，注册成功不予退款；该商标的部分要素，部分小项和分类别注册成功不予退款。</p>