

国家电网公司电子商城商户销售管理规则

（个人商城）

第一章 概述

第一条 为促进开放、透明、分享、责任的新商业文明，保障商城会员合法权益，维护商城正常经营秩序，根据《商城注册协议》和《商城规则总则》，制定本规则。

第二条 商户销售管理规则是对商城商户的销售行为增加基本义务或限制基本权利的条款，以及商城官方发布的其他管理内容（包括但不限于规则、规则的实施细则、标准、协议等）中提及的商城注册协议。

第三条 本规则适用于所有商城的商户。

第四条 商户应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用本规则；本规则尚无规定的，商城有权酌情处理。但商城对用户的处理不免除其应尽的法律责任。

第五条 商户需同时遵守《商户管理规则》及本规则。依据本规则对商户的违规处理，不免除商城依据《商户管理规则》等其他规则对商户的违规追加处理。

第六条 若本规则的规定同商户与商城签署的协议的约定相冲突，则优先适用双方协议的约定。协议中未约定的，则适用本规则。本规则尚无规定的，商城有权酌情处理，但商城对用户的处理不能免除会员应尽的法律责任。

第二章 规则范围

第七条 本规则包含售前：促销活动基本规则、广告、促销宣传管理；售中：延迟发货管理、商户款项及发票管理；售后：售后服务管理、退换货管理、正品保障。商城有权随时增减、变更本规则并在网站上予以公告。若商户不同意相关变更，应立即停止使用商城的相关服务或产品。商城有权对商户行为及应适用的规则进行单方认定，并据此处理。

第三章 促销活动基本规则

第一节 权利与义务

第八条 商城的权利与义务。

（一）由商城向商户提供各类店铺促销工具，提供技术服务支持，完善现有功能及开发新的功能；

（二）由商城定期组织各类联合活动，面向符合条件的商户开放报名；

(三) 若遇到特殊状况(包括但不限于不可抗力、服务器异常、政府部门异议等), 商城有权中止、撤销正在进行的促销活动, 并暂停提供促销支持服务;

(四) 在促销活动全过程中, 若发现商户的违规行为(包括但不限于违反国家法律法规、商城公示的各项规则规范), 商城有权中止、撤销商户正在进行的促销活动, 并视违规情况进行其他处罚。由此给商城造成的一切损失(包括但不限于名誉及经济上的), 商城有权向商户追偿。

(五) 在促销活动期间商城有权要求促销商品价格不高于竞争对手的同样商品价格, 由于竞争对手价格变动导致促销商品价格不能达到商城要求的, 商城有权中止、撤销此促销活动。

第九条 商户的权利与义务

(一) 符合条件的商户(未有违规处罚、已缴纳所需使用费)可以按规定使用促销工具, 依法开展店铺活动。

(二) 符合条件的商户有权选择参加商城组织的各类联合活动, 活动所产生的费用由商户自行承担(活动规则中有特殊说明的除外)。

(三) 商户对自己参加的商城促销活动(包括店铺活动、联合活动)商品负全部责任, 因商户原因造成的损失(包括但不限于价格错误、超卖等)由商户自行承担。因商户原因给

商城造成的损失，商户需赔偿给商城。

第二节 违规行为及处罚

第十条 为引导商户做好客户体验工作，保护客户权益，营造商城优质服务、正品无假货，公平、公正、公开透明的商业竞争环境，各商户在参加促销活动中不得出现法律明令禁止的违法行为以及以下违规行为。

第十一条 违规行为

(一) 下述行为属于违规行为：

违规 1：描述不符；

违规 2：活动价格虚高（在参加促销活动期间，同一商户的同型号商品在本商城之外的其他线上或线下商城，以低于当前的促销价格进行销售）；

违规 3：私自取消活动（是指已通过商城组织的联合活动报名的商户，活动上线前预热或活动期间因商户原因要求退出的，对整体活动造成一定程度影响的情形）；

违规 4：违背承诺，是指已通过商城组织的联合活动报名的商户，在活动过程中未按照报名时的约定条件进行销售，包括但不限于：

①未按照约定的活动价格进行销售，活动过程中任意修改价格；

- ②虚报库存，因商品库存不足导致未完成报名时销售量，对活动造成一定程度影响；
- ③提前停止销售，商品在未完成报名时约定的销售量前，人为停止活动产品的销售，对活动造成一定程度影响；
- ④未达到报名时其他的承诺条件，对活动造成一定程度影响。

违规 5：降低服务水平。在活动期间/活动结束后，因商户原因（如发货延迟、客服无响应、产品质量原因等）导致其购物体验/店铺 DSR 评分/活动产品评分下降到一定程度，包括但不限于：

- ①活动期间，在商城规定的客服在线时间期间，商户客服长时间（超过 4 小时）不在线或以销售火爆无法接待等为由对客户咨询无响应（超过 5 分钟无响应），严重影响购物体验，造成客户投诉；
- ②在活动期间因商户主观原因（如发货延迟、产品质量原因等）导致其店铺 DSR 评分/活动产品评分下降到活动要求以下（以各联合活动规定的具体要求为准）。

（二）对于上述违规 1-违规 6 的行为，一经查实，商城将有权给予商户以下一项或多项处理：

- ①取消当前正在参加所有促销活动，责令整改；
- ②视实际情节严重程度可追加处以 1-6 个月禁止参加任何形

式的促销活动。

违规 6：扰乱市场秩序；

违规 7：出售假冒商品；

违规 8：不正当谋利；

违规 9：资质作假（是指商户在报名活动时所提供的资质材料，如质检报告、品牌授权书等存在作假的行为）；

违规 10：促销内容违规（是指在促销过程中，促销商品卖点、规则设置、宣传页面等内容带有赌博、传销和其他非法信息的传递和隐射，违反国家法律法规、商城各项规则规范的行为）；

（二）对于上述违规 6-违规 10 的行为，一经查实，商城有权给予商户以下一项或多项处理：

①取消当前正在参加所有促销活动，责令整改；

②3-6 个月禁止参加任何形式的促销活动；

③情节严重者停止合作。

第三节 解释说明

第十二条 禁止参加促销活动是指：

（一）在处罚期内商城将关闭商户中心中的营销管理模块功能；

(二) 在处罚期内商城将关闭商户购买或发布广告的权限。

第十三条 在处罚期内若商户的违规行为未得到明显纠正，则商城有权将处罚期无限延长，直至商户做出有效整改。

第十四条 一个月时间以 30 个自然日为准。

第四章 广告、促销宣传管理

第十五条 为规范商城商户在商品的广告、促销宣传工作，保障商城正常运营，提升购物体验。根据《广告法》、《广告语言文字管理暂行规定》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《广告管理条例》等相关法律法规的要求，特拟定本章节。

第一节 广告用语和广告内容

第十六条 法定要求

(一) 广告不得含有虚假的内容，不得欺骗和误导客户(例：商品详情页面中商品参数维护错误：将 32 英寸维护为 50 英寸；单位维护错误：将“吋”维护为“寸”等)；

(二) 不得使用国家级、最高级、最佳、第一品牌、顶级等用语(例：“行业第一”、“最”、“超”、“极致”等字眼)；

(三) 不得以保留最终解释权为由，损害客户的合法权益(例：“此活动我司保留最终解释权”)

（四）广告中不得单独使用外国语言文字。广告中如因特殊需要配合使用外国语言文字时，应当采用以普通话和规范汉字为主、外国语言文字为辅的形式，不得在同一广告语句中夹杂使用外国语言文字。广告中的外国语言文字所表达的意思，与中文意思不一致的，以中文意思为准。商品、服务通用名称，已注册的商标、国际通用标志、专业技术标准为外国语言文字的除外；

（五）不得有以下情形：使用错别字；违反国家法律、法规规定使用繁体字；使用国家已废止的异体字和简化字；使用国家已废止的印刷字形；

（六）不得使用中华人民共和国国旗、国徽、国歌；不得使用国家机关和国家机关工作人员的名义；

（七）不得贬低其他生产经营者的商品或者服务；

（八）不得乱用“国家免检产品”、“免检”等涉及质量免检的内容。

（九）根据新《商标法》第十四条“生产、经营者不得将“驰名商标”字样用于商品、商品包装或者容器上，或者用于广告宣传、展览以及其他商业活动中”规定，一经发现，将永久下架。

第十七条 法律后果

(一) 违反《广告法》规定的，由广告监督管理机关责令限期改正，逾期未能改正的，对负有责任的广告主、广告经营者、广告发布者处以 1 万元以下罚款。

(二) 经营者利用广告或者其他方法，对商品作引人误解的虚假宣传的，监督检查部门依照《反不正当竞争法》责令停止违法行为，消除影响，可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款。

(三) 经营者提供的商品或者服务有欺诈行为的，监督检查部门将依据《消费者权益保护法》规定责令当事人按照客户的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为客户购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

第十八条 商城违规处罚标准 凡违背以上规定的商品，商城有权给予以下处罚：

(一) 违反广告、促销宣传基本要求的商品，强制下架 3 天，责令整改，并依据《会员管理规则》中的“处罚一览表”进行处罚；含“驰名商标”或使用“驰名商标”进行宣传的商品，将永久下架。

(二) 违反广告、促销宣传特殊商品要求的商品，强制下架 7 天，责令整改，并依据《会员管理规则》中的“处罚一览表”进行处罚。因违反广告、促销宣传而给客户造成损失，

将按照《消费者权益保护法》由商户全部承担。

第二节 宣传素材的合法性

第十九条 商城各商户在广告中所用到的图片、人物肖像、特定徽记等素材需有合法来源，否则有可能造成侵权风险。

第二十条 法定要求

（一）在广告中使用他人名义、形象的，应当事先取得他人的书面同意；使用无民事行为能力人、限制民事行为能力人的名义、形象的，应当事先取得其监护人的书面同意。

（二）在制作店堂广告、宣传单页、户外广告、页面广告等各类广告时应当谨慎选择使用图片、字体、影片，禁止使用未经授权的图片（包括在网上随意搜索的未标注权利人的图片）、影片，尤其是明星图片、电影电视片段等，更不得对其进行编辑、篡改。确需使用他人图片的应当与著作权人签订相关同意使用的合同。

（三）奥运会、世界杯、世博会等赛事或会议的标志、会徽、吉祥物、特定称谓等的著作权属于相关的组织委员会，在未经相关组织委员会授权的情况下，各类广告不得使用其标志、会徽、吉祥物、特定称谓等（如“奥运会合作伙伴”、“亚运会赞助商”等）。

第二十一条 法律后果 未经权利人同意，使用他人的肖像、

作品、标志的，构成侵权，须承担停止侵害、消除影响、赔礼道歉、赔偿损失等责任。

第二十二条 商城违规处罚标准 凡违背以上规定的商户，商城有权给予以下处罚：商品强制下架 7 天或屏蔽店铺责令整改，情节严重的进行商户清退。

第三节 抽奖活动规范

第二十三条 有奖销售，是指商户销售商品或者提供服务，附带性地向客户提供物品、金钱或者其他经济上的利益的行为。包括：奖励所有客户的附赠式有奖销售和奖励部分客户的抽奖式有奖销售。凡以抽签、摇号等带有偶然性的方法决定客户是否中奖的，均属于抽奖方式。开展有奖销售活动，应当展示奖品、赠品，不得以虚构的奖品、赠品价值额或含糊的语言文字误导客户。

第二十四条 法定要求

（一）抽奖式有奖销售 根据《反不正当竞争法》、《关于禁止有奖销售活动中不正当竞争行为的若干规定》规定：抽奖式的有奖销售，最高奖的金额不得超过五千元。

（二）活动规则的要求：

1、向客户明示所设奖的种类、中奖概率、奖金金额或者奖品种类、兑奖时间、方式等事项；

- 2、属于非现场即时开奖的抽奖式有奖销售，告知事项还应当包括开奖的时间、地点、方式和通知中奖者的时间、方式；
- 3、对已经向公众明示的前述事项不得变更；
- 4、在销售现场即时开奖的有奖销售活动，对超过五百元以上奖的兑奖情况，应当随时向客户明示。

（三）特别情形：

以下形式的抽奖式有奖销售活动，看似合法，实际违法，不得操作：

- 1、向中奖客户提供金额超过 5000 元的物品（包括但不限于汽车、房子等）的使用权作为奖品的，不论使用该物品的时间长短；
- 2、以向中奖客户提供就业机会、聘用等名义，并以解决待遇，给付工薪等方式设置奖励，不论奖励现金、物品（包括物品的使用权）或者其他经济利益，也不论是否要求中奖者承担一定义务，最高奖的金额（包括物品的价格、经济利益的折算）超过 5000 元的；
- 3、单独或联合有关单位向中奖客户提供社会福利彩票、体育彩票设置奖品，最高奖的金额超过 5000 元的。

第二十五条 法律后果 违反以上法定要求的，监督检查部门应当责令停止违法行为，可以根据情节处以一万元以上十万

元以下的罚款。

第二十六条 违规处罚标准 凡违背以上规定的商品或促销推广活动，商城将有权停止该活动并屏蔽店铺，责令整改，作为一般违规进行处罚。

第六章 延迟发货管理

第二十七条 延迟发货 指除特殊商品外，商户在客户付款后实际未在48小时内发货，或定制及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品，商户实际未在约定时间内发货。商户的发货时间，以快递公司系统内记录的时间为准。

第二十八条 特殊商品 延迟发货管理规范中特殊商品包括但不限于以下商品：

- （一）商旅票务品类中的商品；
- （二）汽车整车商品；
- （三）汽车试驾服务；
- （四）充电桩服务。

第二十九条 特殊情形 延迟发货管理规范中的特殊情形包括但不限于以下情形：

- （一）商城官方组织的大型促销活动、商城特殊市场组织的

活动等对参加活动商户的发货时间有特殊约定的，此时发货时间需遵从相关活动规定。

（二）任何地震、台风、火灾、水灾、战争、电信中断、黑客攻击以及其他由于自然或人为灾害所导致之不可预知（或，即使可以预知，在合理的情形下仍无法避免）的意外事故、情况、事件等。它超出所能控制的范围，并妨碍、延误、限制或阻碍商户无法履行及时发货的职责。

第三十条 定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品，发货时间以商户商品描述页面为准。商户在买卖双方约定发货时间内发货的，不属于延迟发货；商户在超出约定时间发货的属于延迟发货。以上特殊情形另有规定的，从其特殊规定。

第三十一条 投诉受理 客户在付款后 48 小时后商户未发货，且与商户协商未果，可发起投诉。商城将在收到客户申请后的 3 个工作日内决定是否由客服介入处理。

第三十二条 投诉判责 客户发起有效投诉，被投诉人须在被投诉之日起 72 小时内提交证据。逾期未提交证据的，商城有权根据当时所掌握的情况进行判断与处理。商城将根据双方约定及举证在 7 个工作日内给出处理方案，通过商城在线客服系统、电子邮件、站内信件、短信或电话等方式通知投诉双方，并给出相应的惩罚。

第三十三条 当客户申请退款时选择的原因因为"缺货"或"未按约定时间发货";或客户申请售后时选择的原因因为"未按约定时间发货",在维权成功的情况下,商城通知第三方支付公司从商户保证金中扣除相应的赔付金额为商户操作退款。

第七章 商户款项及发票管理

第一节 商户支付款项

第三十四条 商户通过网上转账、银行汇款等方式向商城支付各种款项(费用)时,支付款项的账户必须为与商城签署《商户入驻协议》中乙方公司的对公银行账户,不得使用任何其他形式的账户(包括但不限于任何第三方支付平台账户、商户的非银行账户、非商户的对公账户)。

第三十五条 商户通过银行账户向商城支付各种款项(费用)时,必须写明支付款项(费用)的名称及金额。如果商户一笔汇款中包含两项或两项以上的款项(费用),或者包含不同批次的同一项款项(费用)时,商户均应分项目、分批次的写明款项(费用)的名称及对应金额,且区分不同店铺、不同账期,电汇付款。不区分费用类型。

第二节 商户开具邮寄发票

第三十六条 商户有义务按实际交易价款向客户提供正规、合法的发票。商户拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供发

票的，将按照商城规则予以处罚。

第三十七条 商户开具发票时务必确保发票信息准确无误。

“发票信息准确”包括但不限于开票金额、购货方信息、销货方信息、开票人信息等。

第三十八条 商户开具销货清单时务必保证清单信息准确、资料完整，符合规范。“符合规范”的情况包括但不限于金额正确、清单份数无误、清单已折叠且折叠方式正确、清单内容与事实相符等。

第三十九条 商户应在客户提出索要发票日起开始，10天内为客户寄出发票。（商户寄出发票的时间以快递公司系统内记录的时间为准）。如商家未按时补寄发票，商城将支持客户申请退换货或退款，但因客户原因导致该商品已损坏或影响二次销售的除外。

第四十条 商户应按照商城公示的商城规则中其他关于发票邮寄的相关要求邮寄发票和销货清单。

第三节 违约责任

第四十一条 商户违反第三十四条的，应按照规定重新向商城支付相应款项，对于不符合规范支付的款项，商户应在重新支付相应款项后以书面方式向商城提出退款申请，商城结合商户付款情况及退款申请为商户办理相应退款事宜。商城有权结合商户不规范操作的情况终止双方合作。

第四十二条 商户违反本规范的，如因此遭受损失的，由商户自行承担，如给商城造成损失的，商户应予以赔偿。

第八章 售后服务管理

第四十三条 售后服务 包括商品的安装、调试、维修、技术培训等服务内容；客户提出的商品退、换货申请的处理；其他与售后相关的投诉问题的处理等。

第四十四条 原则 通过商城销售的商品，售后服务统一由商城进行监控，依据商城公示的相关售后服务政策进行审核处理，商户应按照商城公示的相关售后服务政策提供相应的售后服务。商城只是充当商户与客户之间的协调人的身份，不承担为客户提供售后服务的责任。当买卖双方有合同约定时，售后服务按照合同来执行，商城只是充当商户与客户之间的协调人的身份，承担监督、督促商户严格按照合同要求为客户提供售后服务的责任，不承担为客户提供售后服务的责任。

第一节 商户联系方式

第四十五条 客户联系商户 商城的售后服务由商户直接为客户提供，客户可通过商户的在线客服直接联系商户，商户须按照《商户管理规则》中规定的时间提供在线服务。如商户自身有在线服务时间规定且优于商城要求的时间，则以商户的在线服务时间为准。

第四十六条 通过商城联系商户 当商户不在线或客户主观选择通过商城的在线客服联系商城的客户人员，因咨询、购买、投诉等原因需要联系商户时。商城将通过站内信的方式请商户主动与客户联系。如遇紧急情况，商户将通过商户预留的联系人电话、邮件等信息联系商户，商户需确保预留的联系人信息真实有效。

第四十七条 商户因积极、及时回复客户并对客户的问题及时处理。如因商户未及时回复导致的客户投诉，商城将代商户处理且视商户对处理结果没有异议。因此而可能产生的损失或额外费用将由商户自行承担。

第二节 售后服务处理

第四十八条 安装、调试 需要商户提供上门安装和调试的商品，商户有义务在商城公布的安装调试时间内上门为客户提供服务，如商户自身对上门安装时间有明确公示且时间早于商城的时间，则按照商户自身的公示的上门安装时间为准。

第四十九条 退换货

（一）由商城监督、督促商户为客户办理退换货事宜，退货的商品直接退还至商户处，换货商品由商户直接为客户发货。

（二）对于客户有特殊退货理由的，商城需与商户确认，商户应按本规则第一节规定回复相应意见，如意见为不可退货，则商户应将无法退货的专业解释及相关依据向客户予以解

释；如意见为可退货，则商户应按退货流程办理退货；如商户未按时效回复意见，则由商城按本规则第四十七条的方式处理。

（三）由商城负责监督、督促商户为客户更换需更换的商品，商户收到需更换的商品后，重新为客户发出更换后的商品，因此产生的运费由商户和客户协商确定。

（四）客户提出维修申请后，如商户与客户之间有合同/协议对维修事宜有明确规定的，则按合同/协议规定的方式处理。如双方无合同/协议的，则按照商城入驻协议中定义的“客户权益保障服务条款”为客户提供售后服务。

第五十条 错发、漏发 商户收到需补发商品/配件的通知后，由商户重新直接为客户补发商品/配件，补发产生的运费由商户承担。商户错发的商品/配件由客户直接寄还给商户，因退还产生的运费由商户承担。

第五十一条 退换货原则

（一）质量问题退换货

- 1、客户因商品质量问题提出的退换货要求，商户应一律承担退换货的售后服务。
- 2、物流配送中产生毁损等问题的，商户应承担退换货的售后服务。

3、如客户收货后发现错发、漏发情形的，商户按照本章第五十五条提供售后服务。

（二）非质量问题的退换货 如商户与客户之间有合同/协议对维修事宜有明确规定的，则按合同/协议规定的方式处理。如双方无合同/协议的，则客户确认收货前可以提出退换货申请，且退换商品配件齐全不影响二次销售的情况下，商户均应提供退换货的售后服务。（除电动车和商旅服务类产品）。

（三）维修适用各类商品，依据国家相关规定，或商户销售商品时附随的质量保证书及售后服务保证书，商品如需维修的，则商户应提供相应的售后服务。

（四）三包类商品的退换货及返修服务 如商品有相应国家或各地质量监督部门制定的三包规定的，商户应按照相应规定为客户提供退换货及返修服务。国家有相关三包规定的依据国家规定执行，如国家无相关规定的，以各地质量监督部门制定的三包规定执行，如各地的规定冲突的，以规定较为严格的标准执行。

（五）针对客户疑问商户需提供相关证明资料 客户对商户销售的商品真伪、质量等方面提出质疑的，商户应对疑问作出明确合理的解释，且应提供相应的文件资料予以证明。如商户无法提供文件证明或提供的文件不足以证明客户投诉无依据，则应为客户办理退货，承担退货产生的费用，如因

此产生损失的，商户应予以全部赔偿。

第五十二条 退款 客户付款后即可提出退款申请，商户应及时响应退款申请并按商城的系统的退款流程操作退款。禁止使用非商城允许的退款方式操作退款，造成虚假交易。一旦经商城查证发现，将根据商城的相关规则进行处罚。

第三节 商城介入

第五十三条 商户与客户因退换货、退款等纠纷无法协商一致时，可以申请商城介入并提供相关证明材料相互举证。商城将以普通人身份判断相关证据材料并做出决定，商户与客户应对商城做出的决定予以履行并承担相应的责任。

第九章 退换货管理

第一节 交易行为规范

第五十四条 发货规范

（一）商户首次发货应当在客户付款后的 48 小时内或与客户约定时间内，但有特殊规定的除外；

（二）客户申请退款时商户尚未发货的，如商户仍希望发货的，应当联系客户确认后再发货。商户逾期发货，或者未经客户同意在客户申请退款后发货，商户应当追回已经发出的商品，但客户已经签收并确认收货的除外。

（三）除非客户与商户双方另有约定，商户应当负责将货物送达到客户收货地址。商品需要客户到指定地点提取的，应当在发货前告知客户并征得客户同意。商户违反上述规定的，客户有权拒绝签收商品。

第五十五条 签收规范

（一）客户应当在订单中向商户提供准确的收货地址和收货人信息。客户需要变更订单中的收货地址或收货人信息的，应当征得商户的明确同意。

（二）客户在提供收货人信息时，可以选择本人或者委托他人作为收货人。客户选择委托他人作为收货人，被委托人的签收视为收货人本人签收。被委托人违反签收规范义务的，由客户承担相应责任。

（三）因客户填写的收货地址和(或)收货人信息不准确，或者未经商户同意要求变更收货地址或收货人信息，导致商户发货后无法送达的，运费由客户承担。

（四）客户只填写了收货地址，但没有填写收货人或填写的收货人信息不特定，商品在收货地址被签收的，该签收视为客户本人签收。

（五）商户按照约定发货后，客户的收货人有收货的义务。收货人无正当理由拒绝签收商品的，运费由客户承担。

(六) 收货人签收商品时，应当对商品进行验收。涉及商品表面一致的事项，收货人应当在签收商品时进行验收。对于不能在签收商品时验收的事项，收货人应当在确认收货前或在《商城规则总则》超时打款时限内进行验收。

本条所称“表面一致”，是指凭肉眼即可判断所收到的商品表面状况良好且与网上描述相符，表面一致的判断范围包含但不仅限于货物的形状、大小、数量、重量等。

(七) 收货人签收商品后，商品毁损、灭失的风险由商户转移给客户。

第五十六条 退换货/维修规范

(一) 商户所售商品符合以下情况，自实际收货日起7日内可以退货，15日内可以换货。客户与商户另有合同约定的，以双方的合同内容为准。

退换类别	具体描述	是否支持7天(含)内退货	是否支持15天(含)内换货	是否收取返回运费	备注
国家法律所规定的功能性故障或商品质量问题	经由品牌商认可的售后服务中心或国家认可的第三方质检平台检测确认的商品问题，并出具有效检测凭证。	是	是	否	提供有效的质检凭证。
商品破	收到商品存在外观	是	是	否	提供有效凭证(证

损、少件	变形、损伤、少件等情况。少件指缺失主件或配件。				明签收货物时商品即存在破损、少件等情况)。
商品颜色、尺寸、型号不符	收到商品与订单商品颜色、尺寸、型号等不一致情况。	是	是	否	收到商品实物与订单商品的对比图片。
客户主观原因	个人原因(不喜欢、不想要了)导致的退换货。	是	是	是	商品须不影响二次销售。

(二) 买卖双方达成退换货协议或商城做出退换货处理结果后, 商户应当在收到处理结果后的 24 小时内或者与客户约定的时间内提供退换货地址。商户逾期未提供退换货地址的, 以其在商户中心内填写的“默认退货地址”作为退换货地址。

(三) 商户提供的退换货地址错误导致客户操作退回商品后无法送达的, 商户承担因此产生的运费。

(四) 客户根据退货协议约定或商城做出的处理结果操作退换货时, 应当使用与商户发货时相同的运输方式发货。退货后, 商户有收货的义务。商户提供换货服务并重新发货后, 客户有收货义务。

(五) 商品属于“三包”(系指法律法规规定的三包或商城所在地适用的三包, 以下简称“三包规定”)范围内的, 客户要求商户履行换货或维修义务的, 商户应当按照客户的要求提供相应服务。

第二节 物流规范

第五十七条 物流方式

(一) 商户应当使用有揽收和签收凭证的运输方式发货。客户要求使用没有揽收和签收凭证的运输方式(即“平邮”方式)发货的, 商户应当在发货前明确告知客户该方式存在的风险。

(二) 买卖双方指定了特定配送方的, 商户应当委托该配送方运送商品。商户违反上述约定的, 客户有权拒绝签收商品。

(三) 经客户明确同意, 商户可以使用“到付”方式委托配送方发货。未经客户明确同意, 商户使用“到付”方式委托配送方发货的, 客户有权拒绝签收商品; 客户签收商品的, “到付”运费超出约定运费的部分由商户承担。本规范所称“到付”方式系指在委托配送方配送时不支付运费, 由收货人在收货时向配送方支付运费的运输方式。

第五十八条 运费

(一) 商户应当对运费的承担和组成做出清晰、准确的描述。商品描述中对运费做出两个以上的不同描述, 或者实际发生的运费与商品描述的运费不一致的, 商户应当向客户进行说明, 并取得客户的同意。商户违反前款约定的, 以有利于客户的描述支付运费。

(二) 运费由客户承担的，商户应当按照实际发生的金额向客户收取运费。

(三) 退换货商品引起的运费问题：

1、客户申请“我不想要了”退款原因的退换货，那么所有运费由客户承担（包邮产品首次发货运费商户承担）；

2、客户申请非“我不想要了”退款原因的退换货，责任方在客户，则所有运费由客户承担（包邮产品首次发货运费商户承担）；责任方在商户，则所有运费商户承担。

(四) 商品在退换货或维修过程中需要寄送且未约定运费承担方式的，因此产生的运费由商户承担（客户应当使用与商户发货时相同的运输方式退货）。

第十章 正品保障

第五十九条 商户承诺，自客户订单交易成功后的 15 天内，如客户认为该商品为假冒商品、未经报关进口商品等分正品，可凭质量监督检验部门或法定机构出具的有效鉴定证明及购物凭证，要求商户退货退款并增加 5 倍货款金额（该金额含相关投诉商品的寄回运费）；如客户与商户另有合同约定的，以合同中相关赔付标准条款为准。国家相关法律法规关于部分特殊类目的赔付标准高于本规则规定的，以国家规定为准。

第六十条 客户与商户就正品保障赔付事宜协商未果，或客户无法联系到该商户，或商户中断其经营、服务的，客户可以向电子商城申请处理。

第六十一条 正品保障维权申请条件 客户提出正品保障维权申请的，应至少满足以下条件：

（一）客户提出维权申请所指向的商户是电子商城入驻的商户，且所涉商品系该商户销售；

（二）客户的维权申请在形式上符合相关法律法规及电子商城规则的规定；

（三）客户应提供其在电子商城购买所涉商品的凭证；

（四）维权申请应在客户的订单交易成功后的 15 天内向商户或电子商城提出。

第六十二条 对于正品保障维权申请及相关争议的处理，根据《会员管理规则》的第七章“商城处罚一览表”中有关商户出售假冒商品的相关条款进行判定，电子商城给予法律法规、商城规则及普通人的判断，对交易双方的争议作出处理。

第六十三条 商城并非司法机关，对凭证、证据的鉴别能力及对争议的处理能力有限，商城不保证争议处理结果符合客户和（或）商户的期望，也不对依据本规则做出的争议处理结果承担任何责任。

第六十四条 客户或商户对电子商城的处理决定有异议的，可以根据《会员管理规则》的第六章“争议处理”及相关法律法规规定，采取相应司法救济措施。

第十一章 附则

第六十五条 本规则自发布之日起生效。

第六十六条 商户发布信息的行为，发生在本规则生效之日或修订之日以后的，适用本规则。

第六十七条 本规则对于商户的处罚，不免除商户应当承担的违法违规责任。