

# 国家电网公司电子商城商户销售管理规则

## （企业商城）

### 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：广告、促销宣传管理；售中：商户款项及发票管理；售后：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 广告、促销宣传管理**

第八条 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**

第九条 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 公斤维护为 50 公斤；单位维护错误：将“公斤”维护为“斤”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）当事人在订立合同过程中有下列情形之一，给对方造成损失的，监督检查部门《合同法》规定责令当事人承担损害赔偿赔偿责任：

- 1、假借订立合同，恶意进行磋商；
- 2、故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或者提供虚假情况；
- 3、有其他违背诚实信用原则的行为。

第十一条 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《合同法》由商户全部承担。

## **第二节 宣传素材的合法性**

第十二条 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。

第十三条 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)。

第十四条 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。

第十五条 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。

## **第五章 商户款项及发票管理**

### **第一节 商户支付款项**

第十六条 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(包括但不限于任何个人银行账户、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)。

第十七条 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。

第十八条 商户向商城支付结算款项（费用）时，请区分不同店铺、不同账期，电汇付款。不区分费用类型。

第十九条 同意加入信用卡付款服务的商户，必须支付相应的信用卡手续费，不得以任何理由要求客户承担。一旦发现将按照违背承诺的相关处罚措施进行处理。

## **第二节 商户开具邮寄发票**

第二十条 商户有义务按实际交易价款向客户或商城提供正规、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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

### **第三节 违约责任**

第二十三条 商户违反第十六条的，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。

第二十四条 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。

## **第六章 正品保障**

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 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。

第二十八条 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。

第二十九条 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。

第三十条 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。

## **第七章 附则**

第三十一条 本规则自发布之日起生效。

第三十二条 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。

第三十三条 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。