

国家电网公司电子商城

违背承诺的认定与处理实施细则

第一章 概述

第一条 违背承诺，是指商户未按照承诺向客户提供以下服务妨害客户权益和/或未按照承诺向商城履行以下义务的行为。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），另有规定的从其特殊规定。

（一） 商户违背以下任一承诺的，每次扣 2 分：

- 1、商城判定商户确实应该承担退货退款等售后保障责任但商户拒绝承担的；
- 2、商城判定商户确实应该承担七天无理由退换货售后保障责任但商户拒绝承担的；
- 3、加入货到付款或信用卡付款服务的商户，拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供前述服务的；
- 4、加入商城官方活动的商户，未按照活动要求（除发货时间外）履行的；

（二） 商户违背以下任一承诺的，应承当相应的后果和责任。如需继续履行的，商城将督促商户继续履行其义务：

- 1、商户拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供发票的（特定商品除外）；

2、商户通过即时通信工具等方式引导客户在商城外进行交易的；

（三）商户就已付款订单或特殊情形下对应的商品或服务有未履行的其它承诺的，每次扣2分。

第二章 认定

第二条 以下行为被判定为违背承诺的行为

（一）商城判定商户确实应该承担退货退款等售后保障责任但商户拒绝承担的；其中，售后保障包括但不限于：商品售后退换货、售后维修、保修、返修等（服务类商品等商城规定的特殊商品除外）。

（二）商城判定商户确实应该承担“七天无理由退换货”售后保障责任但商户拒绝承担的。

（三）承诺信用卡付款服务的商户，拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供前述服务的；

➤ 商户加入信用卡付款服务，但要求客户承担手续费，变相拒绝提供该服务的；

➤ 商户加入信用卡付款服务，但表示不支持该服务的。

（四）加入商城官方活动的商户，未按照活动要求（除发货时间外）履行的；其中，商城官方活动是指由商城官方发起

并组织的，由商城官方统一协调形式、内容、时长、参与商户或商品以及后续服务的活动。包括但不限于：商城常规推广或促销活动、商城不定期推广或促销活动。每个官方活动，会在该活动页面详细说明活动规则、活动要求，所有参加活动的商品必须符合活动要求，所有参与活动的商户必须遵守活动承诺。

（五）商户拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供发票的（特殊商品除外），包括：

- 1、客户索取发票时，明确告知不提供；
- 2、客户索取发票时，要求客户额外支付钱款才提供发票；
- 3、销售商品的为A商户，但客户收到的发票开具人或公章显示B公司；
- 4、未在规定时间内，向商城开具积分发票；
- 5、商户自行设定提供发票的额外条件，包括但不限于拒绝提供商品退换货服务等。

特定商品包括但不限于：（1）自助缴费商品，客户在商城自助缴费的，需凭身份证等有效证件到各缴费服务商品的营业厅索取发票；（2）电动汽车试驾服务不提供发票。

（七）商户就已付款订单或货到付款订单对应的商品或服务有未履行的其它承诺的，具体包括：

1、主要指商户与客户之间存在已付款订单或货到付款订单，但商户未履行其在店铺、商品描述、即时通信工具聊天中所做的承诺；或未履行与客户所达成的对交易的补充及变更约定，且该约定与规则的强制性规定无冲突，包括但不限于以下情形：

- 交易订立过程中，商户承诺给予客户赠品等交易商品之外的物品，但实际并未赠予；
- 交易订立过程中，商户自行承诺退换货、包维修等服务，但实际未履行的；
- 交易订立过程中，商户自行承诺承担发货或退换货的运费，但实际未履行的；
- 交易订立过程中，商户自行承诺或与客户约定特定运送方式，特定运送物流、快递公司等，但实际未遵从相关承诺或约定的；
- 商户拒绝给予客户，其曾在交易过程中与之达成的对商品价格的个别优惠或折扣。对于该优惠或折扣价格的有效期，如双方已有约定的则遵从约定；双方未约定的，则有效期应视为商户给出优惠或折扣价格的当日。客户在有效期内拍下且完成付款，即可享受约定的优惠或折扣。

（八）未履行商城官方发布的其他规则内容需要商户承诺提供的服务，另有规定的从其特殊规定。

第三章 处理实施

第三条 商城对违背承诺的处理原则

(一) 商城依据会员或买卖双方的举证情况进行判定;

(二) 在未建立订单或建立订单但未付款状态下, 就以下情形客户对商户进行违背承诺投诉的, 商城不予处理:

1、商户拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供发票的;

2、加入信用卡付款服务的商户, 拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供前述服务的;

3、加入电子商城官方活动的商户, 未按照活动要求(除发货时间外)履行的。