**《（商品销售类）电子商务平台用户服务协议**

**示范文本》（征求意见稿）**

版本发布时间：202X年XX月XX日

版本生效时间：202X年XX月XX日

**目 录**

**一、 特别提示**

**二、 定义**

**三、 用户账号注册与使用**

**四、 平台服务与交易规范**

**五、 订单与电子合同**

**六、 广告与商业短消息**

**七、 用户信息保护及授权**

**八、 知识产权**

**九、 违约责任**

**十、 不可抗力**

**十一、 申诉、投诉处理与争议解决机制**

正 文

一、特别提示

**《电子商务平台用户服务协议示范文本》（以下简称“本协议”）是平台用户与本平台之间就使用平台相关服务所涉双方权利义务等内容的约定。该约定对协议各方均具有约束力。**

**您在申请注册流程中点击同意本协议之前，应当认真审慎阅读本协议、充分理解协议的各项内容，特别是涉及用户合同权益的条款，如用户信息保护及授权、平台责任、申诉投诉处理与争议解决机制等。如您对本协议中的条款有任何疑问，可向平台客服咨询。如您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容并完成全部注册程序，您即成为平台用户。阅读本协议的过程中，若您不同意本协议或其中任何条款，您应立即停止注册或停止使用本平台提供的任何服务。**

二、定义

1.**平台：**指电子商务经营活动中，为平台用户提供各类商品销售/经营服务的线上交易场所，包括但不限于官方网站及其客户端等，在本协议中简称“平台”。

2.**电子商务平台经营者**：指建设并运营平台的XXX公司，作为本协议的一方当事人，通过平台为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，或者自行提供在线网络交易，在本协议中简称“本平台”。

3.**平台用户**：指在平台合法有效注册，接受并认可平台用户服务协议和平台规则的自然人、法人或其他非法人组织。平台用户是本协议的一方当事人，本协议中简称“用户”。

4.**平台内经营者**：指平台用户中，通过平台销售商品或者提供服务的经营者，以下简称“商家”。本平台自行销售商品或者提供服务时，本平台制定的商家的权利义务适用于本平台。

5.**法律规定**：是指中华人民共和国（不含港澳台地区）的法律、法规、规章的规定。

三、用户账号注册与使用

1.用户是指具有完全民事权利能力和相应行为能力、能够独立承担相应法律责任的自然人、法人和非法人组织 。若用户不具备上述资格，请勿在本平台注册并以用户身份使用平台服务。

法人和非法人组织在注册用户时，应授权其代理人完成注册行为。注册成功后即成为本协议一方，受本协议约束。

**限制民事行为能力人，应在其监护人的监护下注册平台账号。**

本平台禁止被关闭账号或被终止服务的自然人、法人和非法人组织再次注册成为用户，使用平台相关服务。

2.用户注册账号时，应提供真实、准确、合法有效的注册信息，包括用户的身份、住址、联系方式等信息，并在注册信息发生变动时，及时进行更新。用户注册或变更用户账号主体信息时，不得使用其他主体的身份信息。

3.若自然人、法人和非法人组织在平台注册成为商家的，应根据相关法律规定，以及平台相关规则的要求，向本平台提交符合入驻条件的证明文件（证明文件包括统一社会信用代码证书、授权委托书等）。**若商家在平台销售的商品或者提供的服务需要获得专门的行政许可或经营资质的，在注册时应当提交相应的许可或资质文件供本平台核查。**该等证明文件应当真实准确、合法有效。若该等证明文件发生变更时，商家应当及时更新。

4.**本平台按照用户注册时提交的联系方式（如电子邮箱、手机号码、住址等）向用户发送通知。如因用户提供的联系方式不准确导致相关通知无法送达或无法及时送达的，本平台发出通知即视为向用户送达成功。**

5.**本平台有权依法核查用户提交的注册信息，并依照相关法律法规规定，以及平台相关规则的要求，对用户提交的注册信息进行审核、发布或删除。**

6.用户在平台成功注册后，用户账号的所有权归属用户所有。**用户应妥善保管账号和密码等信息，用户账号下的行为（包括在线签署各类订单或电子合同、发布商品或提供服务、购买商品或接受服务等）均视为用户本人的行为，用户应对该账号在平台内的所有行为负责，但因本平台未能提供法定的安全保障义务导致用户账号被第三人非法使用的除外。**若用户发现任何第三人非法使用其用户账号的情况，应立即通知本平台。

7.商家自行终止在平台从事经营活动的，应当提前三十日在平台店铺的首页显著位置持续公示有关信息并书面通知平台。用户申请注销的，本平台将在确认该用户名下所有交易已完结且无投诉争议的前提下，立即删除该用户的信息，但依照法律规定或者双方约定保存的，依照其规定。

8.**用户在使用本平台时，须严格遵守相关法律规定，以及平台相关规则，不得利用平台实施任何违法犯罪或违反公序良俗的行为，不得损害第三人的合法权益。平台禁止发布、传播含有以下任一内容的信息：**

**（1）危害国家安全、泄露国家秘密、颠覆国家政权、破坏国家统一的；**

**（2）煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的；**

**（3）破坏国家宗教政策、宣扬邪教的；**

**（4）散布封建迷信、淫秽色情、赌博、暴力、恐怖或者教唆犯罪的；**

**（5）散布欺诈、虚假、不准确或误导性的信息，扰乱社会秩序、破坏社会稳定的；**

**（6）侵犯他人知识产权的；**

**（7）侮辱、诽谤、恐吓他人，泄露散布他人隐私、侵害他人合法权益的；**

**（8）贬低、诋毁竞争对手的；**

**（9）其他违反法律法规规定、违背公序良俗的；**

**（10）其他违反本平台规则的。**

四、平台服务与交易规范

1.平台供用户独立开展网络交易活动，为双方或多方用户提供网络交易场所、交易撮合、信息发布等服务。对于本平台自营的商品或服务，平台以显著方式予以标识，由本平台作为销售方或服务提供方完成。本平台将严格按照相关法律规定履行相应的义务，接受政府有关部门监管和社会监督。

2.商家负责其销售商品发货、服务提供、发票开具、物流配送及售后服务，向普通用户承担商品/服务质量保证责任并履行相应的服务承诺，对其在平台的经营活动独立承担法律责任。本平台依照法律规定和本协议对商家的合规经营予以管理。本平台对于商家的合规经营进行管理的行为，**并不视为本平台对商家提供的商品/服务等交易内容提供了担保**。若商家与普通用户出现争议或纠纷，政府有关部门调查处理时**，平台有权向用户披露商家为实际商品/服务提供者，商家自行承担因用户维权而产生的相应法律责任。**

3.**商家应当在平台店铺的首页显著位置，持续公示其经营者主体信息或者该信息的链接标识。**用户可在平台查看商家信息和其经营资质。若用户无法查看或与商家取得联系的，可联系本平台处理。

商家应按本平台的规则披露交易的信用评价，且不得虚构用户评价。

4.商家在平台发布的商品/服务信息均由商家自行上传、发布。**本平台有权制定相关的信息上传、发布规则，并对平台上各类不符合法律规定，或不符合平台信息上传、发布规则的信息内容采取删除、屏蔽等必要的处置措施。**

5.本平台有权要求商家提供其经营的商品或服务有关的信息，以便于用户直接向平台客服咨询时予以回复。如上传、发布的信息专属于商家掌握的商品或服务信息，本平台有权要求商家在指定的时限内回复用户。若商家怠于解决用户咨询或投诉的，本平台有权对商家采取相应处理措施。

6.商家向用户发布的通知、声明等格式条款时，应当以显著方式提请用户注意。对于与用户有重大利害关系的内容，商家应按照用户的要求予以说明，并不得作出含有下列内容的约定：

（1）免除或者部分免除商家对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任；

（2）排除或者限制用户提出修理、更换、退货、赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利；

（3）排除或者限制用户依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利；

（4）排除或者限制用户依法变更或者解除合同的权利；

（5）商家单方享有解释权或者最终解释权；

（6）其他对用户不公平、不合理的规定，或者减轻商家责任或加重消费者义务的内容。

7.用户可参与平台和商家的相关活动及享受平台和商家提供的其他服务。**用户符合消费者身份的，受《消费者权益保护法》等法律的特别保护。**

8.若用户提交的订单信息中选购的商品无相应库存的，用户有权取消该商品订单。订单取消时，若用户已经付款，商家应当及时按用户要求退款。用户已支付的款项将按原支付渠道退回。

若用户因依法行使无理由退货而取消订单的，对于用户已支付的款项，商家应按原支付渠道退回。若用户因无理由退货，商家已经发货的，商家有权在收到退还的货物后，再退还用户已支付的款项。

9.平台上提供的商品通常适合于中国大陆地区使用，其在包装、产品制式、市场准入要求、质量认证、语言、用户使用习惯、售后服务等方面应能满足中国大陆地区有关法律法规的规定。**用户若将该类商品带往中国大陆地区以外的其他国家或地区，可能因产品制式、用户使用习惯等方面的差异使得该商品无法在当地正常使用，也无法在当地接受售后服务。**

10.商家销售的商品/服务应当满足和符合《产品质量法》《标准化法》等相关法律规定。商家在平台销售的商品还应当符合法律规定对特定商品的监管和限制要求，满足法律规定的保障人身、财产安全的要求和环境保护要求，不得销售或者提供法律规定禁止交易的商品或者服务。

11.对于在平台销售的跨境进口商品，用户与商家的交易应遵循下列特殊交易规则。但特殊交易规则不排除商家及其境内担保方依照相关法律规定应向用户承担的各项法律责任。

（1）根据相关法律规定，用户委托平台接入的第三方支付机构向其合作银行发送购买外汇的请求并将相关支付信息及支付账户实名认证信息（包括用户姓名及身份证号码等）发送给平台。用户需同意与该第三方支付机构签署相关电子协议，或给予其相应授权，并承担由此所产生的法律后果。

（2）用户应遵守《海关法》等相关法律规定，在平台购买的跨境进口商品基于个人合理自用之目的。用户将因此接受海关、检验检疫机构等政府有关部门的监管，并承担相应法律责任。因购买跨境进口商品而产生的所有税负以及其他费用均由用户自行承担。**该税负或费用可能需在商品价格以外另行支付**。

（3）跨境零售进口商品的单次交易限额与年度交易限额按照国家相关政策规定执行。超过上述限额而产生的所有后果（包括但不限于清关失败）及法律责任均由用户自行承担。

（4）跨境进口商品应符合原产地有关质量、安全、卫生、环保、标识等标准或技术规范要求。若与我国标准存在差异的，用户自行承担相关风险与后果。

（5）特别提示：跨境进口商品直接购自境外，可能无中文标签。

12.对于平台内任何不合法、不真实和不准确的信息，本平台有权依法予以处理。有管理和删除的权利和义务，任何用户如发现有上述信息也可及时联系并通知平台客服，本平台对此类信息将依据法律规定及时作出处理。

五、订单与电子合同

1.用户在平台下单时，应仔细确认所购商品的名称、价格、数量、型号、规格、尺寸、联系地址、电话、收货人等信息。若收货人与用户本人不一致的，收货人的行为和意思表示视为用户的行为和意思表示。收货人的行为及意思表示的法律后果由用户承担，但用户事先书面声明的除外。

2.**商家发布的商品或者服务信息符合要约条件的，用户选择该商品或者服务并提交订单成功时，合同即成立，但本平台或商家另行约定合同成立条件的除外。**用户的订单是平台系统软件根据用户填写的内容和信息自动生成。商家应当保证用户在提交订单前可以更正信息。

3.用户在平台购买的商品，由商家或其委托的第三方物流完成订单交付的，平台系统软件或单据记录的签收时间为交付时间。用户购买的商品采用在线传输方式交付的，合同标的进入用户指定的系统并且能够检索识别的时间为交付时间。

4.商品价格以用户下单时页面显示为准。商家可以允许用户就其销售的特定商品申请价格保护，具体以商家发布的价格保护页面展示为准。

**5.若某一商品或服务的定价高于平台显示的价格，或者明显低于市场价格，或者由于系统结算错误导致订单价格有误时，平台和商家有权根据具体情况与用户进行沟通协商。各方应本着公平公正的原则，对订单价格作出相应调整。平台或商家对此有过错的，应另行承担与过错相应的责任。**

6.为鼓励和促进交易，本平台会依据用户需求，制订和完善相关的平台用户积分、促销折扣、价格保护等平台制度与规则。**用户参与这些活动，即视为同意基于这些活动而制订的平台特别制度与活动规则。**

六、广告与商业短消息

1.**本平台或商家通过短信、客户端等渠道向用户提供各类信息推送服务的，用户有权通过平台的功能或用户的设备，接收或关闭上述信息推送服务。**

**2.本平台和商家向用户提供商品销售或服务的过程中，如向用户发布商业性广告（含广告链接）或其他类型商业信息的，发布行为和上述商业广告或信息的内容应当符合国家相关法律规定。**

**3.本平台提供服务时，可自主决定在本平台投放广告的形式、时长、位置、内容，或提供第三方网站或第三方广告的网页链接。本平台依法对广告发布的行为承担相应的法律后果。**

七、用户信息保护及授权

1.本平台对于用户的个人信息与交易数据的处理规则，详见平台制定的《隐私政策》。本平台尊重、保护并按照本协议及平台《隐私政策》处理用户在使用平台时所提供的个人信息及交易数据。

2.**为便于用户使用平台及平台服务，本平台将严格执行《中华人民共和国个人信息保护法》等法律规定，遵循合法、正当、必要和诚信原则，在限于实现处理目的的最小范围内收集、处理用户的个人信息。**

八、知识产权

**1.本平台尊重并保护知识产权，用户不得发布或者传播任何侵害第三人知识产权的信息。若用户发布或传播的信息涉嫌违法违规，或涉嫌侵害第三人知识产权及其他合法权益的，本平台有权对上述信息进行独立判断并采取屏蔽、删除或断开链接等措施。若用户实施相关知识产权侵权行为的，则由该用户承担全部相应的法律责任。 若侵权行为给本平台造成损失的，本平台有权依法进行索赔。**

**2.用户应对其在平台发布或传播的作品（包括文字、图片、视频、音频等各类形式的内容）享有合法权利，并承诺不侵害第三人的知识产权及其他合法权益。**

**3.用户通过平台发布或传播的作品（包括文字、图片、视频、音频等各类形式的内容），视为用户或权利人以普通许可方式授权本平台使用上述作品的信息网络传播权。若用户通过注销或删除的方式在平台消除上述信息的，则本平台享有的上述信息的信息网络传播权同步终止。**

九、违约责任

1.交易过程中，一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当视具体情形向守约方承担相应的违约责任。违约责任没有约定或者约定不明确，依相关法律规定予以确定。如仍不能确定的，违约方应当根据标的的性质以及损失的大小,向对方承担修理、重作、更换、退货、减少价款等违约责任。

2.双方的履约行为均存在违约的，违约方依法各自承担相应的违约责任。

3.用户属于消费者的，有权优先适用《消费者权益保护法》等相关法律规定。

十、不可抗力

**1.本平台依照相关法律规定履行相应义务、承担相应责任。但对于下列原因导致合同的瑕疵履行或内容变更，本平台不承担相关法律责任，具体包括：**

**（1）不可抗力事件；**

**（2）公共事件；**

**（3）第三方原因导致的影响互联网正常运行的情形。**

十一、申诉、投诉处理与争议解决机制

**1.本平台在首页显著位置公示商品和服务申诉、投诉渠道。**基于平台提供的商品或服务产生争议或纠纷，均适用中华人民共和国（不含港澳台地区）法律规定。

2.用户因购买商品或接受服务发生纠纷的，双方可以通过友好协商方式解决。协商不成的，用户可选择向本平台申诉、投诉的方式解决纠纷，也可选择通过其他合法途径解决纠纷。

3.若用户选择向本平台申诉、投诉的，本平台作为中立的第三方，根据所了解的纠纷事实和证据，在纠纷双方自愿的前提下，主持双方对纠纷进行调解。本平台基于纠纷各方的同意，以平台的争议解决机制参与纠纷的协商调解工作。本平台有权根据实际情况决定中止或终止调解。

在纠纷解决过程中，若本平台发现纠纷产生系因商家违反相关法律规定或本平台规则所导致的，本平台将依据平台相关规则对商家作出相应处理。

4.**本平台并非专业的纠纷解决和申诉、投诉处理机构，限于申诉、投诉机制或纠纷所涉及的证据鉴别能力等，不保证处理决定符合一方或各方的期望。**申诉、投诉或纠纷的任何一方，若对于本平台的处理结果不满意的，均有权另行通过其他合法途径解决纠纷。

5.用户与本平台因本协议的履行、或因本平台提供的商品/服务所引起的任何纠纷，双方可以通过友好协商方式解决。如双方协商不成的，任意一方有权：

（ ）①向有管辖权的人民法院提起诉讼；

（ ）②向 仲裁机构申请仲裁。