# 羽成电商平台服务协议

适用对象：商家　　公示日期：2026 年 10 月 23 日　　施行日期：2026 年 11 月 8 日

《羽成电商平台服务协议》（以下简称「本协议」）是云南羽成科技有限公司（以下简称「平台运营者」）与申请入驻并使用羽成电商平台服务的经营者（以下简称「商家」）之间，就平台服务的提供与使用、平台内交易秩序的维护等事项订立的协议。

商家在签订服务合同或者开通、使用平台服务前，应当仔细阅读本协议全部内容。**对于账号责任、服务费用、违规处理、责任承担、协议变更、争议解决等与商家有重大利害关系的条款，平台运营者以加粗方式提示，请商家重点阅读。**对本协议有疑问的，可以通过本协议附则所列方式咨询。

## 第一章　总则

### 第一条　目的与依据

为明确平台运营者与商家的权利义务，规范平台内交易秩序，保障消费者和商家的合法权益，依据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国民法典》《网络交易监督管理办法》《网络交易平台规则监督管理办法》等法律法规和规章，制定本协议。

### 第二条　定义

本协议及平台规则中下列用语的含义：

（一）羽成电商平台（以下简称「平台」）：平台运营者运营的、通过 https://shop.ynyuc.com 访问的第三方电子商务交易平台，为手机、数码类门店提供在线商城、门店经营与交易服务。

（二）平台运营者：云南羽成科技有限公司。

（三）商家（平台内经营者）：经平台审核入驻，通过平台销售商品或者提供服务的经营者。

（四）消费者（用户）：通过商城浏览、购买商品或者接受服务的自然人。

（五）商城：平台为商家开通的在线商城，消费者可以通过平台网址以网页形式访问；商家以自己的主体注册并开通微信小程序后，也可以通过该小程序访问。

（六）门店：商家依法登记的线下经营场所，负责到店自提、同城配送、售后等履约工作。

（七）店员：经商家授权使用店员端，为商家处理开单、核销、订单处理等事务的工作人员。

（八）服务合同：平台运营者与商家就服务内容、期限等另行签订的书面合同。

（九）平台规则：在官网平台规则中心公示的本协议、《羽成电商用户服务协议》《羽成电商交易规则》《商家入驻审核规范》《交易纠纷处理规则》《商品信息发布规范》《平台收费标准》《投诉举报指引》及其依法修改后的版本。

### 第三条　平台定位

平台是第三方交易平台，为商家与消费者之间的交易提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务。**平台运营者自身不在平台上销售商品或者提供服务**；商城中的商品和服务均由开通该商城的商家提供，商家作为经营者依法承担商品和服务的质量、售后等责任。

平台运营者依照《中华人民共和国电子商务法》等法律法规履行电子商务平台经营者的义务。

### 第四条　协议构成与适用

本协议、其他平台规则与服务合同共同构成平台运营者与商家之间的约定。服务合同在平台规则的范围内约定具体服务内容与期限；平台规则中关于消费者权益保护、商品与服务信息、交易秩序等依法应当遵守的要求，对全体商家统一适用。

商家应当在服务合同中确认已阅读并同意本协议及其他平台规则。商家签订服务合同或者开通、使用平台服务，即表示已阅读并同意本协议及其他平台规则。

## 第二章　平台服务

### 第五条　服务内容

平台运营者向商家提供以下服务，具体开通的功能与期限以服务合同为准：

（一）商城：首页装修、商品发布与管理、搜索与分类、购物车与结算、订单与售后管理、评价；

（二）门店经营：门店资料与门店库存管理、到店自提核销、同城配送订单处理、店员端；

（三）会员与营销：会员、积分、优惠券、秒杀等工具（商家开通后生效）；

（四）客户服务：在线客服（商家开通后生效）；未开通时，商城展示门店电话；

（五）旧机回收与维修预约（商家开通后生效）；

（六）经营管理：经营数据、进销存、数据导出、角色与权限、操作日志等；

（七）支付接入：协助商家以特约商户身份接入微信支付服务商模式，需商家以自己的主体完成进件。

### 第六条　服务的维护与调整

平台运营者负责平台的运行维护与安全保障。因系统升级、维护需要暂停服务的，平台运营者应当尽量安排在交易较少的时段并提前通知商家；因紧急安全事件需要临时暂停的，应当在事后及时向商家说明情况。

平台运营者调整或者下线已开通的功能，且对商家经营有重大影响的，应当提前通知商家，并按照服务合同的约定处理。

### 第七条　第三方服务

商家使用微信支付、微信小程序等第三方服务的，应当遵守第三方的服务规则，并以自己的主体完成认证、备案或者进件等手续。相关审核以第三方的规定和结果为准。

## 第三章　入驻与账号

### 第八条　入驻审核

申请入驻的经营者应当按照《商家入驻审核规范》提交真实、准确、完整的资料。平台运营者在资料齐全后 5 个工作日内完成审核并告知结果；审核不通过的，说明原因。

平台现阶段为经营场所位于云南省内的商家提供入驻服务。

### 第九条　信息核验与更新

平台运营者对商家提交的身份、地址、联系方式、行政许可等信息进行核验、登记，建立登记档案，并至少每 6 个月核验更新一次。

商家的上述信息发生变更的，应当自变更之日起 3 个工作日内向平台运营者报告并提交更新后的资料；平台运营者自收到之日起 7 个工作日内完成核验，并更新商城中的公示信息。

### 第十条　账号安全

商家应当妥善保管商家后台与店员端的账号、密码及动态口令，按照岗位为店员分配角色与权限，店员离职或者调岗时及时停用或者调整其账号。平台提供图形验证码、连续登录失败锁定、动态口令二次验证、IP 白名单等安全功能，建议商家按需开启。

**以商家账号实施的操作视为商家的行为，但商家能够证明账号被盗用且已及时通知平台运营者的除外。**商家发现账号异常的，应当立即修改密码并通知平台运营者。

## 第四章　商家的权利与义务

### 第十一条　自主经营

商家依法自主经营，自主确定商品价格与促销方式，可以在平台之外开展经营活动。

平台运营者不利用服务协议、交易规则以及技术等手段，对商家在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件，不向商家收取不合理费用。

### 第十二条　资质公示

商家应当在店铺显著位置持续公示营业执照信息，以及与其经营业务有关的行政许可信息。平台在商城中提供经营者资质公示页，商家应当保证公示信息真实、准确，并按照本协议的规定及时更新。

## 第十三条　商品与服务信息

商家应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，明码标价，并遵守《商品信息发布规范》。新机、二手、官方翻新商品应当明确标注；二手商品应当标注成色与已知瑕疵。

商家不得发布禁售与限售清单中列明的禁售商品，不得违反限售商品的特别要求。

## 第十四条　交易履约

商家应当按照《羽成电商交易规则》及其承诺或者与消费者约定的方式、时限交付商品或者提供服务，保证门店库存信息真实；因缺货等原因不能履行的，应当及时告知消费者并退还已收取的款项。

同城配送由门店自行配送，商品交付消费者之前的运输风险和责任由商家承担。

商家应当依法向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据。

## 第十五条　售后与消费者权益保护

商家应当依法履行商品修理、更换、退货（三包）义务和七日无理由退货义务。商家在商城中设置的线上退货期限不得短于法定的七日无理由退货期限；**无论线上售后入口是否开启，消费者在法定期限内依法提出的退货要求，商家均应当受理。**

商家应当在 48 小时内响应消费者的售后申请，配合平台处理投诉与纠纷，并执行双方达成的处理结果。具体要求见《羽成电商交易规则》售后一章与《交易纠纷处理规则》。

## 第十六条　诚信经营

商家不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，不得删除、屏蔽依法依规作出的评价，不得以给予好评为条件提供奖励，不得侵犯他人的知识产权和其他合法权益。

## 第十七条　个人信息保护与处理角色

商家是其商城会员、订单等个人信息的处理者，应当在商城公示合法的隐私政策，遵守《中华人民共和国个人信息保护法》，仅在完成交易、配送、售后等必要范围内处理，采取措施防止信息泄露，不得出售或者非法向他人提供消费者个人信息。

平台运营者受商家委托，按照约定的目的和方式处理上述个人信息，并为投诉处理、交易信息保存、依法报送等法定义务处理必要的信息。

发生或者可能发生个人信息泄露的，商家应当立即采取补救措施并通知平台运营者，依法告知个人并向有关主管部门报告。商家退出平台后，平台运营者按照法律规定删除或者匿名化处理相关个人信息；法律、行政法规规定的保存期限未届满的，停止除存储和采取必要安全保护措施之外的处理。

商家应当督促店员遵守上述要求，店员因工作接触的消费者信息，不得用于工作以外的用途。

### 第十八条　依法纳税与登记

商家应当依法办理市场主体登记，依法履行纳税义务，并配合平台运营者依法向市场监督管理部门、税务部门报送有关信息。

## 第五章　平台运营者的权利与义务

### 第十九条　信息公示

平台运营者遵循公开、公平、公正的原则制定平台规则，在官网首页显著位置持续公示平台规则或者其链接，保证商家和消费者能够便利、完整地阅览和下载；并在官网平台规则中心公示自身的营业执照信息。

### 第二十条　安全保障

平台运营者采取技术措施和其他必要措施保障平台网络安全、稳定运行，防范网络违法犯罪活动，保障电子商务交易安全；制定网络安全事件应急预案，发生网络安全事件时立即启动预案、采取补救措施，并依法向有关主管部门报告。

### 第二十一条　信息保存

平台运营者记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于 3 年；法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

### 第二十二条　信息报送

平台运营者依照法律规定，向市场监督管理部门报送商家的身份信息，向税务部门报送商家的身份信息和与纳税有关的信息；并依照《网络交易监督管理办法》，于每年 1 月和 7 月向住所地省级市场监督管理部门报送平台内经营者的身份信息。

### 第二十三条　投诉举报与知识产权保护

平台运营者建立便捷、有效的投诉、举报机制，公开投诉、举报方式，并按照《投诉举报指引》规定的流程与时限受理、处理。

平台运营者依照《中华人民共和国电子商务法》第四十一条至第四十五条建立知识产权保护规则，按照「通知—删除—声明」程序处理知识产权侵权通知，具体见《投诉举报指引》知识产权一节。

### 第二十四条　评价、推荐与广告

平台运营者建立信用评价制度，公示评价规则（见《羽成电商交易规则》评价一章），不删除消费者依法依规作出的评价。

商城首页及各推荐位展示的商品由商家自行配置或者按商品上架信息展示，平台不依据消费者的个人特征进行个性化推荐。平台目前不提供竞价排名或者付费推广服务；今后提供的，将依法以显著方式标明「广告」。

### 第二十五条　检查监控

平台运营者建立检查监控制度，可以对商家发布的商品与服务信息、资质与公示信息、交易与售后情况进行检查，发现问题的，可以要求商家说明情况、提供材料或者限期整改。商家应当予以配合。

## 第六章　资金与费用

### 第二十六条　资金结算

商城开通在线支付的，采用微信支付服务商模式：平台运营者为服务商，商家为特约商户。消费者在线支付的货款由微信支付直接结算至商家自己的商户号，**平台运营者不归集、不经手交易资金**。

消费者选择到店付款或者货到付款的，由商家线下收取，店员确认收款后方可核销。

### 第二十七条　服务费用

**平台运营者向商家收取的服务费用的项目、标准、计费方式和收取方式，以平台规则中心公示的《平台收费标准》为准；服务合同在公示标准范围内约定具体服务内容与期限。平台运营者不收取公示标准以外的费用，不收取保证金，不对商家导出其经营数据收费。新增或者变更收费项目、标准的，平台运营者在首页显著位置公开征求商家意见不少于 7 日，对商家有重大影响的设置合理过渡措施；商家不接受的可以退出平台，平台运营者按照修改前的约定据实退还已预收的费用。**

今后经公示收取分账形式的服务费的，按照公示的比例在订单完成后分账；订单发生退款的，已分账的金额先行回退。

### 第二十八条　退款

在线支付订单的退款经原支付渠道退回消费者。商家应当保持其商户号状态正常，保证退款能够按时完成。

### 第二十九条　税费

平台运营者与商家各自依法承担因履行本协议产生的税费。

## 第七章　知识产权与数据

### 第三十条　平台的知识产权

平台的软件、界面设计、标志及相关技术的知识产权归平台运营者所有。商家在服务期限内按照服务合同的约定使用平台，不得对平台软件进行反向工程、反向编译，不得擅自复制、转售平台服务。

### 第三十一条　商家发布的内容

商家应当保证其上传、发布的图片、文字、标志等内容不侵犯他人的合法权益。为提供平台服务的需要，商家授权平台运营者在服务期限内存储、展示、传输上述内容，该授权为非独占、免费的授权。

### 第三十二条　经营数据

商家在使用平台服务过程中产生的商品、订单、会员、库存等经营数据，在不同商家之间相互隔离。平台运营者仅为提供服务、履行法定义务与保障安全的目的使用上述数据，不用于与之无关的用途；除为提供服务所必需委托的支付、云服务等服务提供者（受保密与安全义务约束）外，不向第三方提供，法律另有规定的除外。

平台运营者对工作人员接触上述数据实行最小必要的权限管理，仅在提供运维与技术支持、依法检查或者处置安全事件所必需时接触，相关操作记入平台运营者的操作日志。

商家可以通过商家后台的导出功能免费导出订单、会员、商品、库存等数据。

### 第三十三条　保密

双方对在合作中知悉的对方商业秘密负有保密义务，法律另有规定或者经对方书面同意的除外。

## 第八章　违规处理

### 第三十四条　违规情形

商家有下列情形之一的，构成违规：

（一）违反法律、法规或者平台规则；

（二）发布禁售商品，或者违反限售商品的特别要求；

（三）提供虚假入驻资料，或者资质过期、失效后未及时更新；

（四）虚假宣传、虚构交易、编造或者删除评价；

（五）拒不履行三包、七日无理由退货等售后义务；

（六）拒不配合平台处理投诉、举报或者纠纷；

（七）侵犯他人知识产权或者其他合法权益。

### 第三十五条　处理措施与情节认定

**对违规商家，平台运营者按照违规情节采取以下措施，可以单独或者合并适用：提醒、限期整改、商品下架、暂停部分功能、暂停营业、终止服务。**情节按照违规的性质、后果、次数与整改情况认定：

| 情节 | 常见情形 | 可以采取的措施 |
| --- | --- | --- |
| 轻微 | 商品信息、标价或者新旧标注不规范，资质公示信息未及时更新等，首次发生且未造成消费者损失 | 提醒、限期整改 |
| 一般 | 逾期未整改；商品与描述不符；未按时响应售后申请；拒不配合投诉处理等 | 商品下架、暂停部分功能（如暂停发布商品） |
| 严重 | 销售禁售商品；以翻新机、二手机冒充新机；虚构交易或者编造评价；提供虚假资质；拒不履行三包、七日无理由退货义务或者处理结果；一般违规屡次发生 | 暂停营业、终止服务 |

涉嫌违法的，平台运营者依法采取必要的处置措施，保存有关记录，并向平台住所地县级以上市场监督管理部门等有关主管部门报告。商品可能危及人身、财产安全，或者法律法规要求立即处置的，平台运营者可以先行采取下架等必要措施，再通知商家。

### 第三十六条　告知、公示与申诉

平台运营者采取处理措施的，应当告知商家所依据的事实、理由和依据以及采取的措施。

平台运营者对商家采取警示、暂停或者终止服务等处理措施的，自作出决定之日起 1 个工作日内在平台规则中心「处理公示」栏公示商家的商城名称、违法违规行为与处理措施；短期措施持续公示至期满之日。收到的知识产权侵权通知、不侵权声明及处理结果，在同一栏目及时公示（隐去个人信息）。

商家对处理措施有异议的，可以通过本协议附则所列方式提出申诉并提供证据。平台运营者自收到申诉之日起 7 个工作日内复核并告知结果；商家要求人工复核的，由平台工作人员复核。经复核措施不当的，平台运营者及时撤销或者调整措施，恢复相关功能，并更新公示。

## 第九章　责任

### 第三十七条　商家的责任

商家对其销售的商品和提供的服务承担经营者责任。因商家的商品、服务或者违规行为给消费者或者其他第三方造成损失的，由商家依法承担责任；**平台运营者因此依法先行承担责任的，有权向商家追偿。**

### 第三十八条　平台运营者的责任

平台运营者未履行法律规定或者本协议约定的义务的，依法承担相应责任。本协议的任何约定，均不排除或者限制平台运营者依照《中华人民共和国电子商务法》第三十八条等法律规定应当承担的责任。

### 第三十九条　责任的免除与限制

**因不可抗力导致服务中断的，平台运营者依法免除或者部分免除责任，并应当及时通知商家、采取措施减少损失。因通信线路、第三方支付机构等第三方原因导致服务中断的，平台运营者应当及时协调处理，并依法承担相应责任。前述约定不适用于造成人身损害的情形，以及因平台运营者故意或者重大过失造成财产损失的情形。**

**平台运营者因违约对商家承担赔偿责任的，赔偿范围依照服务合同的约定；但因平台运营者故意或者重大过失造成损失的，以及法律另有规定的，不受该约定限制。**

## 第十章　协议的变更与终止

### 第四十条　协议的制定与修改

平台运营者制定或者修改本协议的，将在官网首页及商城首页显著位置公开征求意见，预留必要时间并提供提交意见的渠道；制定或者修改的内容至少在实施前 7 日公示，涉及有关各方重要权益或者修改内容较多的，至少在实施前 15 日公示，必要时设置合理过渡期。平台运营者如实归纳整理收到的意见，对合理意见予以采纳，不采纳的说明理由，相关资料自征求意见结束之日起保存不少于 3 年。平台规则中心完整保存修改后版本生效之日前 3 年内的全部历史版本，供阅览和下载。

**商家不接受修改内容、要求退出平台的，平台运营者不予阻止，商家按照修改前的平台规则承担相关责任；平台运营者按照修改前的平台规则据实退还费用，不得拖延或者拒绝。**

### 第四十一条　商家退出

商家可以书面申请退出平台，平台运营者不设置不合理条件。商家终止经营的，应当提前 30 日在其商城首页显著位置持续公示有关信息。退出前，商家应当处理完毕未完成的订单、售后与纠纷，并可以免费导出经营数据；已预收的服务费用据实结算、退还。

### 第四十二条　终止服务

服务合同期满未续签、双方协商一致，或者商家存在严重违规被终止服务的，本协议随之终止。平台运营者终止服务的，应当提前通知商家，但依法需要立即终止的除外。

### 第四十三条　终止后的处理

协议终止后，平台运营者依法保存相关商品和服务信息、交易信息（自交易完成之日起不少于 3 年），以及商家的身份信息（自商家退出平台之日起不少于 3 年）。商家对协议终止前已发生的交易仍应依法承担售后等责任。

# 第十一章　法律适用与争议解决

## 第四十四条　法律适用与争议解决

本协议的订立、履行、解释及争议解决，适用中华人民共和国法律（不含港澳台地区法律）。

**因本协议发生的争议，双方应当友好协商解决；协商不成的，任何一方均可以向平台运营者所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。**

# 第十二章　附则

## 第四十五条　过渡期

本协议施行前已入驻的商家，应当自本协议施行之日起 30 日内完成营业执照信息公示等本协议新增义务的整改。过渡期内未完成的，平台运营者予以提醒并指导整改；过渡期满仍未完成的，依照平台规则处理。

## 第四十六条　联系方式

对本协议有疑问、意见或者建议的，可以通过以下方式联系平台运营者：

- 平台运营者：云南羽成科技有限公司
- 联系地址：云南省昆明市盘龙区瑞鼎城商务中心A座2209室（邮编 650000）
- 客服电话：0871-63628080（工作日 9:00–18:00）
- 电子邮箱：service@ynyuc.com

## 第四十七条　施行

本协议于 2026 年 10 月 23 日公示并公开征求意见，自 2026 年 11 月 8 日起施行。本协议的历史版本见本文件的历史版本页，更新记录见平台规则中心。