羽成电商交易规则

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

为规范羽成电商平台内的交易行为，保障消费者和商家的合法权益，维护公平、诚信的交易秩序，制定本规则。本规则适用于平台内全部商家和消费者。

第一章　总则

第一条　目的与依据

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》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》《网络交易监督管理办法》等法律法规和规章，以及《羽成电商平台服务协议》《羽成电商用户服务协议》，制定本规则。

第二条　基本原则

平台内的交易遵循自愿、平等、公平、诚信的原则。

第三条　用语

本规则中的平台、平台运营者、商家（平台内经营者）、消费者（用户）、商城、门店等用语，含义与《羽成电商平台服务协议》一致。

第二章　交易主体与信息公示

第四条　交易主体

平台运营者自身不在平台上销售商品或者提供服务。商城中的每一笔交易，由消费者与开通该商城的商家达成，商家作为经营者承担商品和服务的质量、交付与售后责任。

第五条　商家信息公示

商家应当在商城中持续公示营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息，以及门店名称、地址、联系电话与营业时间，并保证信息真实、准确。

上述信息发生变更的，商家应当自变更之日起 3 个工作日内向平台运营者报告；平台运营者自收到之日起 7 个工作日内完成核验并更新公示信息。

第三章　商品与服务信息

第六条　信息要求

商家应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，具体要求见《商品信息发布规范》。

第七条　新旧状态标注

新机、二手、官方翻新商品应当在商品信息中明确标注，不得混淆；二手商品应当标注成色与已知瑕疵。

第八条　价格

商家应当明码标价。商品价格以消费者提交订单时页面标明的为准；使用划线价等对比价格的，应当说明对比价格的含义，且对比价格真实、有依据。

第九条　搭售

商家搭售商品或者服务的，应当以显著方式提请消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。

第十条　禁售与限售

商家不得销售禁售与限售清单中列明的禁售商品；销售限售商品的，应当遵守清单中的特别要求。

第四章　订单

第十一条　下单

消费者在商城中选择商品、规格与数量，选择到店自提（同时选择自提门店）或者同城配送，确认订单信息后提交订单。

第十二条　合同成立

消费者提交订单成功，买卖合同或者服务合同即在消费者与商家之间成立。商家不得以格式条款等方式约定消费者支付价款后合同才成立，或者另行约定合同成立的条件。

旧机回收、维修等预约提交后，相关合同在门店检测、报价并经消费者确认后成立。

第十三条　门店履约

每笔订单由一家门店负责履约，不拆分到多家门店。选择同城配送时，系统根据收货地址或者消费者的定位，在营业中、支持配送、在服务半径内且整单有货的门店中选择距离最近的一家门店履约。

第十四条　库存与缺货

商家应当保证门店库存信息真实，不得虚设库存。订单成立后因缺货等原因不能履行的，商家应当及时告知消费者，并退还已收取的全部款项。

第十五条　订单取消

订单付款前，消费者可以在订单页取消订单。提交订单后未在页面提示的时限内付款，或者选择到店付款后未在页面提示的时限内到店付款提货的，订单自动取消。

订单付款后、门店核销或者发出配送前，消费者可以在订单页申请仅退款；已发出配送的，消费者可以联系门店，或者在收货后申请退货退款。商家不得无正当理由取消已成立的订单。

第五章　支付

第十六条　支付方式

商城开通在线支付的，消费者可以通过商城在线支付；商家提供到店付款或者货到付款的，消费者也可以在门店或者收货时向商家付款。各商城可用的支付方式以结算页面显示的为准。

第十七条　资金流向

商城开通在线支付的，采用微信支付服务商模式：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。平台运营者按照《平台收费标准》向商家收取服务费用（如有），不向消费者收取费用。

第十八条　到店付款与货到付款

消费者选择到店付款或者货到付款的，由商家线下收取款项，店员确认收款后方可核销或者完成订单。

第十九条　退款

在线支付订单的退款经原支付渠道退回。七日无理由退货的，商家应当自收到退回商品之日起 7 日内退款；仅退款以及因缺货等原因退款的，商家应当自同意退款或者确认缺货之日起 7 日内退款。

退款金额以消费者实际支付的金额为准；订单使用的优惠券、积分等，按照商城页面公示的规则处理。因商家原因（如缺货、未按约定交付、商品质量问题）退款的，订单使用的优惠券由商家退还；不能退还的，由商家给予等值补偿。

第六章　交付

第二十条　到店自提

消费者选择到店自提的，下单后订单页显示核销码。消费者到门店出示核销码，由店员扫码或者手动输入核销。核销即表示商品已交付，消费者应当当面查验商品；发现问题的，可以当场向门店提出。

第二十一条　同城配送

消费者选择同城配送的，由门店自行配送，配送范围与时效以商家公示和订单页面为准。商品在交付消费者之前的运输风险和责任由商家承担。消费者收货时应当查验商品，确认无误后在订单页确认收货。

商家开启自动确认收货的，应当在商城中公示自动确认的期限；同城配送订单发出后超过该期限，消费者未确认收货且未申请售后的，系统自动确认收货。**自动确认收货不影响消费者依法享有的退货、换货、修理权利。**

第二十二条　交付时限

商家应当按照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。不能按时交付的，应当及时告知消费者，消费者可以选择继续等待或者申请退款。

第二十三条　凭证

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。

第七章　售后

第二十四条　售后申请

消费者可以在订单页提交售后申请：付款后、门店核销或者发出配送前可以申请仅退款；订单完成后可以在商家设置的线上退货期限内申请退货退款。换货、修理等其他售后，消费者可以通过在线客服或者门店电话与商家协商办理。

第二十五条　七日无理由退货

消费者在商城购买的商品，自签收或者自提次日起 7 日内可以无理由退货。退货的商品应当完好；商品是否完好，依照《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十九条认定。

一经激活或者试用后价值贬损较大的商品（如已激活的手机、平板电脑）、销售时已明示的有瑕疵商品等，依照《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第七条可以不适用无理由退货的，商家应当在商品页以显著方式标注，并在下单时由消费者单独确认，不得设为默认同意；**未标注或者未经确认的，商家不得以此为由拒绝退货。消费者为查验打开包装、为确认品质和功能进行合理调试，不影响商品原有品质、功能和外观的，商家不得拒绝退货。**

店员在门店为消费者开具、消费者在手机上支付的订单，属于门店现场交易，不适用网络购买商品七日无理由退货，但不影响三包等法定权利；商家另有承诺的，从其承诺。

第二十六条　线上退货期限

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、是否超过商家设置的期限，消费者在法定期限内依法提出的退货、换货、修理要求，商家均应当受理**；消费者可以直接联系商家，或者向平台投诉。

第二十七条　三包

手机、电脑等商品依照《移动电话机商品修理更换退货责任规定》《微型计算机商品修理更换退货责任规定》等三包规定执行：自售出之日起 7 日内出现性能故障的，可以选择退货、换货或者修理；15 日内出现性能故障的，可以选择换货或者修理；在三包有效期内出现性能故障的，可以修理。具体以国家规定与商品三包凭证为准。

二手商品的质保范围与期限由商家在商品信息中明示，且不得排除商家依法应当承担的责任。

第二十八条　售后响应

商家应当在 48 小时内响应消费者的售后申请，明确答复同意、不同意（说明理由）或者提出处理方案。协商不成或者商家未按时响应的，消费者可以向平台投诉，平台介入调解，具体见《交易纠纷处理规则》。

第二十九条　退货运费

七日无理由退货的，退回商品的运费依照《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》由消费者承担，商家与消费者另有约定的，按照约定。因商品质量问题或者商品与描述不符退货、换货的，相关运费由商家承担。

第八章　评价

第三十条　评价权利

订单完成后，消费者可以对商品和服务作出 1 至 5 星的评分，以及文字、图片评价。评价应当客观、真实，基于本人的交易体验。

第三十一条　评价的展示

评价在对应商品页与评价列表中公开展示，按发布时间倒序排列，不将好评前置、差评后置。商品页显示好评率，评价列表显示好评率与平均评分。

好评率＝4 星及以上评价数÷有效评价数。有效评价是指未被依照本规则屏蔽的评价；被屏蔽的评价不计入好评率与平均评分。

第三十二条　评价的屏蔽

平台运营者不删除消费者依法依规作出的评价。评价含有违法违规信息、人身攻击或者侮辱、泄露他人隐私、与交易无关的内容，或者属于广告、垃圾信息的，平台运营者可以依照本规则屏蔽。

商家只能对存在前款情形的评价采取屏蔽措施，屏蔽时应当选择对应的理由类别，可以补充说明，相关操作记入日志；商家不得屏蔽、删除依法依规作出的评价，包括差评。

评价被屏蔽的，消费者可以在对应订单的详情页查看屏蔽状态与理由。消费者认为评价被不当屏蔽的，可以通过平台投诉举报渠道投诉。平台运营者核实屏蔽不当的，恢复展示，并依照本规则处理商家。

第三十三条　禁止干扰评价

商家不得编造评价，不得以给予好评为条件向消费者提供奖励，不得以骚扰、威胁等方式要求消费者修改或者删除评价。商家对消费者发表评价给予积分等奖励的，不得以评价内容为条件。

第九章　促销、推荐与广告

第三十四条　促销活动

商家开展优惠券、秒杀、会员权益等促销活动，应当在商城中明示活动规则、期限与数量限制，并按照公示的规则兑现，不得虚构原价、虚假优惠。

商家以折扣、减价等方式促销的，应当标明折扣、减价的基准价格；未标明的，依照《规范促销行为暂行规定》第十八条，以本次促销活动前 7 日内的最低成交价格为基准。

第三十五条　会员与积分

商家开启会员与积分功能的，应当公示会员等级、权益与积分规则。调整规则的，应当提前公示，不得不合理减损消费者已经获得的积分与权益。

第三十六条　推荐位与广告

商城首页及各推荐位展示的商品由商家自行配置；「为你推荐」等商品列表按商家配置和商品上架信息展示，不依据消费者的浏览、购买记录等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」。

第十章　禁止行为

第三十七条　商家的禁止行为

商家不得有下列行为：

（一）虚构交易、刷单，或者编造评价；

（二）发布虚假或者引人误解的商品信息，或者以翻新机、二手机冒充新机；

（三）虚构原价、虚假促销等价格违法行为；

（四）无正当理由拒绝履行已成立的订单，或者拒绝依法应当受理的售后要求；

（五）泄露、出售或者非法使用消费者个人信息；

（六）其他违反法律法规或者平台规则的行为。

第三十八条　消费者的禁止行为

消费者不得冒用他人账号或者支付工具，不得为商家刷单、编造评价，不得恶意下单占用库存，不得以作弊等不正当方式获取优惠券、积分，不得捏造事实恶意投诉。消费者依法行使退货、换货、修理等权利，不属于前述禁止行为。

第十一章　违规处理与信息保存

第三十九条　商家违规处理

商家违反本规则的，平台运营者依照《羽成电商平台服务协议》按照违规情节采取提醒、限期整改、商品下架、暂停部分功能、暂停营业、终止服务等措施，告知商家所依据的事实、理由和依据，并依法公示；商家可以申诉。涉嫌违法的，依法向有关主管部门报告。

第四十条　消费者违规处理

消费者违反本规则的，平台运营者依照《羽成电商用户服务协议》处理。

第四十一条　信息保存

平台运营者保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息，保存时间自交易完成之日起不少于 3 年。

第十二章　附则

第四十二条　规则的制定与修改

平台运营者制定或者修改本规则的，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。

修改内容不影响消费者在修改生效前已提交订单中依法享有的权利。消费者不同意修改内容的，可以停止使用商城。

第四十三条　过渡期

本规则施行前已入驻的商家，应当自本规则施行之日起 30 日内完成营业执照信息公示等本规则新增义务的整改。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。

第四十四条　法律适用与争议解决

本规则适用中华人民共和国法律（不含港澳台地区法律）。

消费者与商家之间的交易纠纷，可以按照《交易纠纷处理规则》处理，也可以依法通过其他途径解决。消费者因本规则与平台运营者发生争议，协商不成的，可以向消费者协会、市场监督管理部门投诉或者申请调解，也可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》的规定向有管辖权的人民法院提起诉讼。

商家因本规则与平台运营者发生争议，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。

第四十五条　联系方式

对本规则有疑问、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
- 商城内：商城「我的」页的「投诉举报」

第四十六条　施行

本规则于 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。本规则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。