羽成电商用户服务协议

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

《羽成电商用户服务协议》（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」）与使用羽成电商平台商城服务的消费者（以下简称「你」）之间的协议。

你在商城中购买商品或者服务时，买卖合同在你与开通该商城的商家之间成立，由商家交付商品、提供服务并承担售后责任；平台运营者为交易提供平台服务，并依法履行电子商务平台经营者的义务。

请你仔细阅读本协议，尤其是以加粗方式提示的条款。你在商城注册或者登录页面勾选同意本协议后，本协议在你与平台运营者之间生效，平台运营者不会将其设为默认同意。

第一章　总则

第一条　目的与依据

为明确平台运营者与消费者的权利义务，保障消费者的合法权益，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》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，制定本协议。

第二条　定义

本协议中下列用语的含义：

（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。

（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，即本协议中的「你」。

（五）商城：平台为商家开通的在线商城，可以通过平台网址以网页形式访问，商家开通微信小程序后也可以通过该小程序访问。每个商城由一家商家开通和经营。

（六）门店：商家的线下经营场所，负责到店自提、同城配送和售后等工作。

第三条　平台与商家

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由开通该商城的商家提供，商家的名称、营业执照信息与门店信息在商城中公示，你可以在下单前查看。

第四条　协议构成

本协议与《羽成电商交易规则》《交易纠纷处理规则》《投诉举报指引》等平台规则共同适用于你使用商城的行为。

商家在商城中另行公示的会员规则、活动规则等，不得与本协议及平台规则相抵触，不得排除或者限制你依法享有的权利；相抵触的内容，不产生排除或者限制你法定权利的效力。

第二章　账号

第五条　注册与登录

你可以按照商城页面提示注册、登录。注册时你应当提供真实、有效的信息，并在信息变更后及时更新。

你在某一商城中的会员等级、积分与优惠券由该商家发放和管理，在该商城内使用。

第六条　未成年人

不满十四周岁的未成年人注册、使用商城，应当取得监护人的同意。未成年人购买与其年龄、智力不相适应的商品或者服务，应当由监护人代为购买或者经监护人同意。

第七条　账号安全

你应当妥善保管账号、密码与验证码，不得将账号出借、转让给他人使用。发现账号被盗用的，请及时修改密码并联系商家或者平台运营者。

第八条　账号注销与个人信息

你可以在商城「设置」中注销账号；查阅、复制、更正或者删除个人信息的，可以按照商城内公示的《隐私政策》所列方式办理，也可以通过本协议附则所列方式联系平台运营者。账号注销后，法律、行政法规要求保存的交易信息依法保存。

第三章　商城服务

第九条　服务内容

你可以通过商城使用以下服务，具体以各商城实际开通的为准：

（一）浏览、搜索商品，查看商品信息、评价和门店库存；

（二）下单与支付，选择到店自提或者同城配送；

（三）查看订单、申请售后、评价已完成的订单；

（四）通过在线客服（商家开通后提供）或者门店电话联系商家；

（五）领取和使用优惠券，参与商家开通的会员、积分活动；

（六）预约商家开通的旧机回收、维修等服务。

第十条　服务费用

平台运营者不因你使用商城而向你收取费用。商品价格及配送费用（如有）由商家在商城中标明并向你收取。

第十一条　服务的维护

平台运营者可能因系统维护、升级暂停部分服务，将尽量提前告知并缩短暂停时间。

第四章　交易

第十二条　合同成立

你选择商品或者服务并提交订单成功后，你与商家之间的买卖合同或者服务合同成立；商家不得以格式条款等方式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、报价并经你确认后成立。

第十三条　商品信息与价格

商品和服务信息由商家发布并负责。价格以你提交订单时页面标明的为准。新机、二手、官方翻新商品应当在商品信息中明确标注，二手商品应当标注成色与已知瑕疵。

第十四条　支付

商城开通在线支付的，采用微信支付服务商模式，**你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。**商家提供到店付款或者货到付款的，你可以按照页面提示在门店或者收货时向商家付款。

第十五条　交付

你选择到店自提的，下单后可以在订单页查看核销码，到门店出示后由店员核销交付，请当面查验商品。你选择同城配送的，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。

每笔订单由一家门店负责履约。订单自动取消、自动确认收货等具体规则见《羽成电商交易规则》。

第十六条　发票

你可以向商家索取发票等购货凭证或者服务单据，商家应当依法出具。

第五章　售后与权益保障

第十七条　七日无理由退货

你在商城购买的商品，自签收或者自提次日起 7 日内，在商品完好的前提下可以无理由退货，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》承担。

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，并在下单时由你单独确认，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。你为查验打开包装、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。**

店员在门店为你开具、你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。

第十八条　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。

第十九条　售后申请

你可以在订单页提交售后申请，也可以通过在线客服或者门店电话与商家协商。商家应当在 48 小时内响应。

商家在商城中设置的线上退货期限，或者线上售后入口未开启，均不影响你依法享有的退货、换货、修理等权利；你可以直接联系商家，或者向平台投诉。

第二十条　平台介入

你与商家协商不成，或者商家未在 48 小时内响应的，可以向平台投诉，平台运营者按照《交易纠纷处理规则》介入调解。投诉渠道见《投诉举报指引》。你也可以依法向市场监督管理部门（12315）投诉。

第二十一条　平台运营者的保障责任

你的合法权益受到损害、需要向商家索赔的，平台运营者应当向你提供该商家的真实名称、地址和有效联系方式；平台运营者不能提供的，你可以依法向平台运营者要求赔偿。平台运营者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。

平台运营者知道或者应当知道商家销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与商家承担连带责任。

第六章　评价与信息发布

第二十二条　评价

交易完成后，你可以对商品和服务作出评价。评价应当客观、真实。平台运营者不删除你依法依规作出的评价，评价规则见《羽成电商交易规则》评价一章。

第二十三条　内容规范

你在商城发布评价、提问、客服消息等内容，应当遵守法律法规，防范和抵制不良信息，不得含有违法信息，不得侮辱、诽谤他人或者泄露他人隐私，不得发布与交易明显无关的广告等内容。违反上述要求的内容，平台运营者可以依照平台规则处理。

第二十四条　内容的展示

你发布的评价、提问等内容，将在对应商城中公开展示，供其他消费者参考。

第七章　使用规范

第二十五条　禁止行为

你在使用商城时，不得有下列行为：

（一）冒用他人账号、身份信息或者支付工具；

（二）虚构交易、为商家刷单或者编造评价；

（三）恶意下单占用库存，或者以作弊等不正当方式获取优惠券、积分；

（四）发布违法信息，或者侵犯他人合法权益；

（五）干扰商城正常运行，或者未经许可批量抓取商城数据；

（六）捏造事实进行恶意投诉、举报。

第二十六条　违规处理

你违反前条规定的，平台运营者可以视情节采取提醒、限制部分功能、暂停账号使用等措施，并告知你所依据的事实、理由和依据；涉嫌违法的，依法向有关主管部门报告。你有异议的，可以通过本协议附则所列方式提出申诉，平台运营者收到申诉后及时复核并告知结果。

第八章　个人信息保护

第二十七条　个人信息处理规则

你在商城中的会员、订单等个人信息，由开通该商城的商家作为个人信息处理者处理，具体规则以商城内公示的《隐私政策》为准。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。

平台运营者与商家应当依照《中华人民共和国个人信息保护法》处理你的个人信息，采取安全保护措施，不得泄露、出售或者非法向他人提供；发生个人信息泄露的，依法采取补救措施并告知你。

依照《中华人民共和国电子商务法》第三十一条，商品和服务信息、交易信息自交易完成之日起保存不少于 3 年。

第九章　责任

第二十八条　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，包括商品质量、交付、售后以及依法应当承担的其他责任。

第二十九条　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，给你造成损失的，依法承担责任。

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，并应当及时通知你、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你人身损害的情形，以及因平台运营者故意或者重大过失造成你财产损失的情形。

本协议的任何条款，均不排除或者限制你依法享有的权利。

第十章　协议的制定与修改

第三十条　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。

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。

第十一章　法律适用与争议解决

第三十一条　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，你可以向消费者协会、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。

第十二章　附则

第三十二条　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
- 商城内：商城「我的」页的「投诉举报」

第三十三条　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。