
聚美平台交易规则

聚美平台交易规则

一、包邮政策

温馨提示：

1. 聚美优品实行化妆品实付金额满 299 元或买两件快递包邮的政策。

其中：实付金额不包含运费、现金券/红包、满减优惠；快递包邮不包含 EMS，如果您选择的是 EMS 发货，需支付邮费 10 元。

2. 聚美钻石会员可享受所有订单包邮专属优惠。（香港直邮除外）

3. 聚美优品“服装运动”、“鞋包配饰”、“居家母婴”频道单个订单满 159 包邮：

— 用户购买第三方商家商品，单个订单满 159 则包邮，不满则收取 10 元运费。

二、配送说明

下单时填写了收货地址之后，系统会默认为您选择我们的合作快递公司发货。

1. 港、澳、台及海外暂不支持配送。

2. 普通快递不到的地区——新疆、西藏、宁夏、青海、内蒙古统一发 EMS。

3. 已开通货到付款的地区有

北京：全市

上海：全市

天津：全市

重庆城 6 区：渝中区、江北区、南岸区、九龙坡、沙坪坝、大渡口

成都：全市

广东：广州、深圳、东莞、中山、佛山、珠海

安徽：合肥

江苏：南京、无锡、常州、苏州

浙江：杭州、宁波、金华、温州

4. 北京地区默认不发 EMS。

5. 第三方发货订单由代发货方合作快递公司发货，且不支持货到付款。

6. 如有任何问题或特殊配送需求请在下单前咨询客服（免长途费）：
400-123-8888（收取客户当地话费）

三、运费说明

聚美自营商品（国内发货）：

运费说明：每笔订单自动选择快递，根据地区不同，邮费不等（青海 10 元、宁夏 10 元、西藏 13 元、新疆 13 元，全国除以上区域 5 元）；

青海、宁夏、西藏、新疆不支持包邮，新疆部分区域因政策原因可能会出现无法发货的情况，请谅解！

包邮政策：

1. 聚美自营商品（食品除外），实行满 2 件或实付金额（即不含运费、现金券、满减优惠）满 299 元包邮的政策。部分商品因过大或过重，聚美会单独收取运费。
2. 纯食品类商品结算时实付金额满 99 包邮。
3. 钻石会员专享：全部订单包邮。

聚美自营商品（香港直邮）：

运费说明：每笔订单邮费 50 元（香港邮费成本）。

包邮政策：

1. 每订单满 299 包邮。
2. 钻石会员专享：每订单满 249 包邮。

第三方发货商品（国内发货）：

运费说明：每商家订单收取 10 元运费。

包邮政策：同商家的商品，订单实付金额满 159 元（不含运费、现金券/红包、满减优惠）包邮。

第三方发货商品（海外发货）：

运费说明：按商家订单收取，各商家不同，具体见页面公示。

包邮政策：按商家每单满一定金额则免运费，各商家不同，具体见页面公示。

四、退货流程

1. 填写“退货申请”

在聚美优品网站底部点击“退货办理” 进入后 填写“退货申请”

2. 待客服确认

我们的客服将打电话跟您确认退货信息，退货批准后您将同时收到一条退货短信。

请根据短信中的地址将退货产品退回。

点击“我的退货进度” 可查看退货进度。

3. 寄回退货商品

填写发货单背面的售后服务单，连同商品寄回到短信或邮件中提示的地址。

请选择普通快递寄回，您需要先行垫付运费，暂时不接收到付和邮政平邮包裹。

聚美和商家收到寄回的商品后， 将补贴 10 元退货运费到聚美余额中，此余额可用于下次消费不可提现。

4. 客服收退货后退款

收到退货商品后， 我们会于 7 天内将退款发出。

对于高价值商品，食品类商品、贴身衣物（如内衣袜子等）在发出之前均已经过专业人员仔细检查，为了保证您能购买到全新正品，售出后无质量问题恕不支持退货。请您在快递送达时先当面验货，再进行签收。签收完毕则认为无质量问题。部分高价值的商品，聚美会在商品上挂上印有“聚美优品”字样的安全封条，请您收到商品后仔细检查后无问题再剪断，若剪断后再涉及退款，我们将不能为您办理退货。

1. **【名品特卖】**商品为第三方品牌商直接发货商品， 购买**【名品特卖】**商品支持使用聚美红包，支持 7 天无理由退货，不支持换货。不支持“7 天无理由退货”商品详见**【名品特卖】**售后服务总则。

2. 商品遵循“7 天无理由退货”政策：自买家从快递签收日起 7 天内，商品及商品本身包装保持聚美优品**【名品特卖】**出售时原状且配件赠品资料等齐全，不影响二次销售，可无理由退货。

3. 退货商品须邮寄到品牌商指定退货地址（退货时会通过短信和邮件通知您）。

4. 对符合“7 天无理由退货”政策的商品退货时聚美都会给予 10 元运费补贴，并以余额形式发放到您聚美账户，如多个订单一个包裹寄

回的，聚美优品只补贴一次运费；（拒收平邮与到付），退回商品费用（不包含快递费用）将按原支付路径返还。

5. 商品质量问题或商家错发等原因导致的退货，运费由第三方品牌商全部承担；聚美有权代表品牌商要求顾客提供质量问题或者错发问题商品的图片、描述及其他证明资料。

6. 【名品特卖】商品具体售后服务政策，请查看【名品特卖】页面侧边栏【贴心为您】—【名品特卖售后服务总则】。

五、退款说明

聚美目前提供的退款方式一共有两种

当您的退款单通过之后，对应退货商品金额将通过两种途径退回。

一、退款到聚美余额

- 使用余额付款的用户，退款单通过后您的款项将立即退还到您的聚美优品余额中，便于下次购物使用；
- 订单采用部分余额支付，商品发生部分退货时，退款将优先退还您的账户余额；
- 货到付款订单发生退货时，款项将退回到您的聚美账户余额之中，您可以在退款完成后选择将余额转出。

二、原路径退回

- 如您使用支付宝余额支付，款项将会退到您的支付宝余额；

- 如您使用银行卡/信用卡支付，工作人员操作后会在 3-5 个工作日内退还到对应的银行卡/信用卡账户。

现金券退款说明

- 如您使用现金券购买了单个商品，商品退货时现金券会退还；
- 如您使用现金券的订单中有多个商品，现金券抵扣金额将按商品价格比例分配到每一个商品之中。若订单中的商品发生部分退货，退回款项则为退货商品价格减去对应的现金券抵扣金额。

现金券退款计算规则

如果您订单的总商品金额（商品各自的售价小计加和，不计算运费）为 X 元，使用现金券优惠的金额为 Y 元

则优惠比例为 $Y/X = d$

每个商品应该退回的金额为其单价 $P * (1-d)$

简而言之，您使用的现金券分摊到每个商品中的金额将不退还。

举例说明

如果您购买了价格 100 元的商品 A，和价格 50 元的商品 B，使用了一张 50 元的现金券，实际付款 100 元。

当您需要单独将 A 办理退货的时候，退款的金额为

$$100 * (1 - 50/150) = 100 * 0.67 = 67 \text{ 元}$$

当您需要单独将 B 办理退货的时候，退款的金额为

$$50 * (1 - 50/150) = 50 * 0.67 = 33 \text{ 元}$$

六、货到付款

1、支持地区

北京 所有地区

上海市 黄浦区、卢湾区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、闸北区、虹口区、杨浦区、闵行区、宝山区、嘉定区、浦东新区、金山区、松江区、青浦区、南汇区、奉贤区、崇明县

天津市 所有地区

重庆城 6 区 渝中区、江北区、南岸区、九龙坡、沙坪坝、大渡口

成都市 所有地区

广东省 广州、深圳、东莞、中山、佛山、珠海

安徽省 合肥

江苏省 南京、无锡、常州、苏州

浙江省 杭州、宁波、金华、温州

使用方法

在您下单时，快递方式选择“普通快递”，在支付方式里选择“货到付款”即可。

2、注意事项

当北京、天津用户登录聚美北京站 (bj. jumei. com) , 上海、浙江、江苏、安徽开通了货到付款地区的用户登录聚美上海站 (sh. jumei. com) , 成都、重庆地区用户登录聚美成都站 (cd. jumei. com) , 广州、深圳、东莞、中山、佛山、珠海用户登录聚美广州站 (gz. jumei. com) 购物时就享受货到付款服务啦!

货到付款的订单不支持推迟发货/合并发货

货到付款的订单在经过系统或客服确认之后(订单状态显示为已确认)才会计算库存占用, 因此小美建议热门商品使用在线支付抢购, 否则等到货到付款订单确认时可能已经抢光啦!

七、在线支付

聚美优品目前提供了多种在线付款方式供您选择。

一、支付宝(含信用卡快捷支付)

如果您已经拥有支付宝账户, 可选择支付宝进行付款。

二、网银直接支付

选择网银支付, 您的银行卡需要开通相应的在线业务。因各地银行政策不同, 建议您在网上支付前拨打所在地银行电话, 咨询该行可供网上支付的银行卡种类及开通手续。

网银支付平台目前所支持的银行卡种列表如下：

网银直接支付。 由支付宝提供接口，确保您的资金安全



需要提醒您的是，仅仅下订单并没有完成团购，必须支付之后才能算是真正交易成功哦！您已经支付的订单的状态将变成“已付款”。

聚美优品每天团购商品的交易时间为团购当日 10:00-次日 10:00，时间为 24 小时，商品抢购人数达到团购上限时，团购将提前结束。如果您在截止时间或者是团购限额售尽之前没有付款，您的订单会被标记为“已过期”，您就失去了参加这次团购的机会，所以请在下订单后尽快付款哦~

余额支付

如果您的聚美账户中有可用的余额，您也可以使用聚美余额来支付您的订单，如果您需要查看您的余额，请点击我的余额

下面方式会获得余额：

1. 用户进行充值操作（目前充值功能暂时关闭）。
2. 货到付款订单发生退货，对应支付款会退到余额中（包括退货导致的快递费用）。
3. 如果您的订单用余额支付，退货时会将对支付款会退到余额中。

使用余额支付

您可以使用余额为您的订单付款，根据余额和订单金额的不同，您可以使用余额支付全部订单金额或者使用余额支付一部分，余下部分用其他方式付款。

勾选使用余额支付后，会弹出余额支付安全验证的窗口（每次使用余额前都需要安全验证）。点击获取验证码，在等待短时间（正常情况下 1 分钟内）系统会给您绑定的手机号发送一条验证短信，其中包括校验码，请输入手机短信收到的校验码，并输入下方图片中的验证码。再点击确认，如果验证通过，余额就可以正常使用了。

余额提现

用户余额是可以提现的（除礼品卡充值余额、聚美补贴的退货运费等），提现的余额可以转出到您的银行卡（信用卡不支持提现）。如果需要提取余额，请在我的余额里面选择提现。您也可以从这里直接访问余额提现。

现金券支付

- 当您获得现金券之后，在提交订单信息时就可以点击商品清单下方的“使用现金券”，输入现金券序列号或“选择现金券”，以抵扣付款金额。
- 误选时可取消或重选（现金券每订单限使用一张，现金券不得重复使用，重选后将替换上一次的选择）。请注意相应的现金券使用说明。

订单2 此订单将从 聚美优品奢侈品仓库 发出			
产品	数量	价格	总价
 YOUR-D超长个性字母项链(五款可选)- 我知道你能做到的	1	¥168.00	¥168.00
● 顺丰速运(奢侈品全国包邮, 顺丰无法到达将优先发申通, 申通不到的地址转EMS配送, 货到付款由本地区合作快递发货。)			
[-]使用现金券			应付金额: ¥ 168.00
请输入您手中的现金券号码: <input type="text"/>			确认 选择现金券 >>
帐户余额: ¥0.			应付总额: ¥656.00
支付方式			还需支付 ¥656.00。请选择支付方式:
 5月20日-6月20日, 使用支付宝快捷支付,			查看活动详细规则 >>
			不使用现金券

请选择要使用的现金券

- 10元现金券(满99.00元可以使用)
- 奢侈品满减券
- DS2Y428K793K72KY
- 10元现金券
- DS3FPN6V2U5FKS

现金券使用成功后会出现如下图所示字样

订单1 此订单将从 聚美优品 北京02仓 发出				
产品	数量	价格	总价	
 倩碧润肤露 (无油黄油)	1	¥229.00	¥229.00	
 雅顿超时空金致导航眼部精华	1	¥259.00	¥259.00	
运费:			¥5	
<input checked="" type="radio"/> 快递 (5元, 系统自动判断选择快递) <input type="radio"/> EMS (15元, 可能需要较长时间送达, 新疆、西藏、宁夏、青海、内蒙古只支持EMS)				
运费减免: 已享受包邮			-¥5	
现金券抵扣:			-¥10	
[-] 使用现金券			应付金额: ¥478.00	
已使用现金券: DS3FPN6V2U5FKS 取消 选择现金券 >>				

请注意:

- 第三方发货商品暂不支持使用现金券
- 当您使用现金券购买的商品发生退货时, 同一付款号下所有订单全部退货时, 现金券返还。
- 在使用现金券订单未在线支付, 或货到付款未经过审批时, 为保证您的体验, 相应现金券不会冻结, 仍可以添加到其他订单, 但最终只有第一个支付或客服批准的货到付款订单可以享受该现金券。

聚美平台规则

聚美平台规则

第一章商家入驻

第一条 为规范聚美优品网络平台商家管理，保障聚美服务质量及用户的合法权益，制定本规范。

第二条 本制度适用于与聚美平台合作商家。

第三条 商家须具备的条件、资质

1、商家须具备的条件：

商家为合法有效存续的经营实体，具有相应的经营范围（如根据商家住所地法律法规，公司设立时需要登记经营范围），按照商家住所地国家或产品生产国法律规定如需前置行政许可的，须具有相关许可审批文件。

2、商家须具备的资质文件：

1) 商家须提供的经营资质文件，以下材料加盖商家公章或被授权具有代表商家签署相关文件资格的人签字。

A 公司注册证明复印件。

B 税务登记证明复印件

C 银行开户证明复印件。

2) 商家须提供其销售的商品为正品的授权文件、渠道凭证等资料。

3) 上述商品若为进口商品，还需提供以下材料。

a 海关进出口货物清关证明文件。

b 商品出入境检验检疫合格证明复印件。

C 相关国家法律规定进口商品应具备的其他特殊文件。

第四条 发现资质瑕疵后的处理

1、如商家的资质文件提供不齐全的，须由业务部门通知商家补充齐全；未补充齐全的，公司不可与该商家签署正式协议，公司不得销售该商家提供的产品；

2、如在合作过程中，发现如下情形之一的：

1) 商家违反本制度相关规定，经审查发现该商家提供的资质为无效、虚假、伪造或不合法；

2) 有证据证明商家销售的产品为质量不合格产品或假冒伪劣产品；

平台将视情节严重程度，采取如下一项或多项处理措施：

- a 对该商品进行即时下架；
- b 解除、终止合作；
- c 要求商家按照合同约定支付违约金；
- d 要求商家按照合同约定、法律规定承担赔偿责任全部损失责任。

第二章 商家管理

第五条 商家作为其店铺内商品/服务的销售者/提供者，独立对店铺进行运营和管理，独立并以商家自己的名义于店铺内开展经营活动，并对店铺内的全部经营活动自负盈亏；平台不参与店铺的实际经营活动，但为保护消费者合法权益之目的，平台有权对商家于平台上的经营活动进行监督。

1、页面及商品/服务的信息管理：

(1) 商家应自行并以自己的名义进行店铺的页面设计、商品/服务信息上传、展示等；

(2) 商家应自行并以自己的名义对页面内容、商品/服务信息进行日常维护、更新、编辑、修改等；

(3) 商家应自行并以自己的名义对页面内容、商品/服务信息等是否符合《中华人民共和国广告法》等相关法律、法规的规定或是否侵犯任何第三方合法权益(包括但不限于肖像权、著作权、姓名权、商标权、财产权或其它权利)进行自我检查，并在自我检查的基础上进行更正等；

(4) 商家应自行并以自己的名义处理来自于消费者或相关主管部门针对其店铺的页面设计、内容、商品/服务信息等提出的投诉、索赔、处罚等。

2、商品/服务的售后服务的提供

(1) 商家应以自己的名义自行提供与商品/服务相关的所有售后服务，包括退、换货等；为便于平台对平台商家的管理，商家在此同意遵守平台的统一退货政策。

(2) 商家应以自己的名义自行就消费者提出的售后服务要求进行答复或处理；平台无义务因商家销售的商品/服务向消费者提供任何售后服务，但因商家侵犯了消费者的合法权益，包括未能及时进行答复、未能及时提供售后服务等，平台有权介入处理，并由商家承担平台处理结果所导致的所有费用与责任；

(3) 商家应以自己的名义自行处理与其销售的商品/服务相关的所有争议、纠纷或投诉；但因商家侵犯了消费者的合法权益，平台有权介入处理，并由商家承担

平台处理结果所导致的所有费用与责任。

3、日常检查制度

平台不定期组织部门所有人员，在重大促销活动期间，购买平台上线销售商品，进行抽查商品。同时根据客服部收到投诉、消费者反馈各项信息购买平台上线商品。

第六条 若商家出现下列任一情形的，平台有权中止或终止向商家提供店铺服务；在此情形下，商家同意，平台有权没收商家已缴纳的全部或部分保证金：

- 1、商家不满足入驻要求的或合作期限内不再持续满足商家入驻要求的；
- 2、商家提交无效、虚假、不完整的资质文件，或商家资质文件发生变更未能及时重新向平台提交更新后的资质文件的；
- 3、商家于店铺内销售/提供违法商品/服务的，或者商家销售/提供的商品/服务侵犯任何第三方的合法权利；
- 4、商家违反中华人民共和国广告法及其他相关法律、法规的规定对店铺内销售/提供的商品/服务进行宣传或展示的；
- 5、未经平台事先对商品/服务的资质文件进行审核并同意，擅自于店铺内销售或上传商品/服务信息的；
- 6、商家未能按时交纳保证金或未能及时按平台要求补足保证金的；
- 7、商家侵犯了消费者的合法权益导致相关主管部门给予商家行政处罚的，或因此而导致平台遭受相关主管部门的行政处罚的；
- 8、商家在店铺内的经营活动违反了法律、法规、或平台规则的规定的；
- 9、商家恶意骚扰用户、泄露用户隐私或擅自将其用于为商品/服务之配送以外的其他目的的；
- 10、在平台组织的不定期日常检查中所售卖的产品不合格的。

第七条 商家权利义务

1、商家应妥善保管账户信息（平台后台商家管理系统的用户名和密码），不得擅自转让或授权或借于他人使用；商家应对利用该账户信息所进行的一切活动负全部责任。

2、商家应在店铺页面显著位置展示其商家名称（营业执照）、开店时间、有效的联系方式、经营活动所必须的批准或许可资质等信息。

3、商家保证店铺及页面展示的全部信息（包括但不限于商家经营信息、商品/服务信息、规格要求、标签标识、知识产权事项等）真实、有效、合法、并与实际一致。商家保证不在平台发布国家禁止销售的或限制销售的商品或服务信息（除非取得合法且足够的许可），不发布侵犯他人知识产权或其它合法权益的商品或服务信息，不发布违背社会公共利益、公共道德或平台认为不适合在平台上销售的商品或服务信息，不发布其它涉嫌违法或违反相关平台规则的信息。

4、商家保证其店铺内销售的商品质量符合国家或行业标准，无国家标准、行业标准的，须符合适用的地方标准或经备案的企业标准。若同时存在不同标准时，应适用其中更严格的标准；保证在平台销售的全部商品来源合法，已通过或取得所销售商品需要的各项审批或许可，对其所销售商品享有唯一的、合法的所有权，不侵犯任何第三方的知识产权及其他权利；保证不销售水货、假冒伪劣商品、旧货、翻新产品、三无产品及其他有问题的商品。商家承诺接受平台对其出售商品是否具有合法进货来源的不定期检查，商家有义务保留其商品具有合法进货来源的相关凭证。对于无法提供合法进货来源凭证的，平台将根据实际情况对商品的真伪作出判断并根据判断结果采取相应的措施，并同意接受平台的判断结果以及根据判断结果采取的措施。

5、商家在平台自主经营其店铺，同时商家保证其发布的活动、促销信息真实有效，并承诺兑现。若商家选择参与平台发布或举办的促销活动、折扣活动或其他活动等的，商家应当遵守平台关于此类活动的规定。

6、商家承诺向消费者销售有保质期的商品时，进口商品的剩余保质期不低于该商品总保质期的 60%；国产商品的剩余保质期不低于该商品总保质期的 70%。

7、商家保证，对其向消费者销售的商品及其赠品，按照国家相关规定、自身售后服务承诺及与消费者的约定，提供商品“修理、更换、退货”等售后服务，同时保证按照平台规则要求履行其他保障消费者权益的义务。商家售后承诺高于平台相关规定的，以商家的承诺为准。任何情况下，平台随时有权对 i)任何违反（或可能违反）国家产品质量、技术、卫生及安全法律、法规规定的商品，或 ii)任何侵害（或可能侵害）他人知识产权或其它民事权利的商品进行退货，风险及费用由商家承担。

8、商家保证向购买商家商品的消费者开具发票，并保证按照相关适用的法

律规定自行承担相应税费。若因发票问题引起任何纠纷，由商家自行解决并承担全部法律责任。

9、商家应及时、积极妥善处理并解决消费者的咨询或投诉等事项。

10、商家保证遵守诚实信用原则，不采取不正当竞争行为，不扰乱平台的正常交易秩序，不从事与网上交易无关的行为；商家保证不以虚构或歪曲事实或其他不正当方式评价其他商家，不伪造自身或其他商家的信用度，不采取不正当方式提高或降低自身或其他商家的信用度。

11、商家保证不对平台上的任何数据作商业性利用，包括但不限于在未经平台事先书面同意的情况下，以复制、传播等任何方式使用平台上展示的任何数据或资料。

12、商家保证接受并遵守平台的各项规则，并同意接受上述规则中相关的处罚措施。商家同意若平台对平台规则有任何变更，上述变更于平台公示时，即视为平台已履行相关通知义务。商家有义务随时关注平台公示的规则及其内容，若商家对公示的平台规则有任何异议，商家应书面告知平台，并暂停使用平台服务，由双方协商解决是否继续合作及其合作内容。若商家继续使用服务的，视为商家完全接受平台规则的变更。

13、商家应安全保管、合理使用平台消费者信息，不收集与所提供商品或服务无关的信息，不将前述信息公开、出租、出售给第三方或用于任何非本协议之目的。

第三章 消费者权益保障

第八条 商家承诺，按照《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法律、法规、以及平台规则的相关规定严格履行相关义务，保障消费者的合法权益，包括但不限于：

1、商家承诺其于平台向消费者销售的商品均为质量合格、来源合法的“正品新货”，包括：

(1) 其商品的质量符合《中华人民共和国产品质量法》及其相关法律、法规规定的质量标准，不得以假充真、以次充好或进行其他有损消费者合法权益的行为；否则，平台有权根据平台规则对商家进行处罚，基本标准为：商家应向平

台支付不符合质量标准的商品销售额的 20 倍作为违约金，上述违约金不足以弥补平台损失的，还应当就不足部分继续承担赔偿责任；同时，平台有权解除合作协议。

(2) 其商品均为商家合法所有、拥有合法的商标权或经合法授权、并拥有合法的渠道来源的商品；否则，平台有权根据平台规则对商家进行处罚，基本标准为：商家应向平台支付不符合上述约定的商品销售额的 20 倍作为违约金，上述违约金不足以弥补平台损失的，还应当就不足部分继续承担赔偿责任；同时，平台有权解除合作协议。

(3) 其商品均为未拆封过、未使用过、且第一次向消费者销售的商品；否则，平台有权根据平台规则对商家进行处罚，基本标准为：商家应向平台支付不符合上述规定的商品销售额的 10 倍作为违约金，上述违约金不足以弥补平台损失的，还应当就不足部分继续承担赔偿责任；同时，平台有权解除合作协议。

2、商家承诺其上传并发布于平台的所有商品/服务的信息真实、合法、有效，并同意对其发布的所有信息承担全部的法律风险，包括：

(1) 其发布的商品/服务信息符合《中华人民共和国广告法》及其相关法律、法规的规定，与其实际销售的商品/服务相符，不存在任何虚假宣传、绝对化宣传、夸大陈述、引人误导的宣传等情形；否则，平台有权根据平台规则对商家进行处罚，基本标准为：商家应向平台支付不符合上述约定的商品销售额的 20 倍作为违约金，上述违约金不足以弥补平台损失的，还应当就不足部分继续承担赔偿责任；同时，平台有权解除合作协议。

(2) 对其发布的商品/服务的信息（包括商品图片、文字介绍及其他素材等）拥有合法的所有权或使用许可，不侵犯任何第三方的合法权益，包括但不限于肖像权、姓名权、隐私权、知识产权等；否则，平台有权根据平台规则对商家进行处罚，基本标准为：商家应向平台支付上述侵权商品销售额的 20 倍作为违约金，上述违约金不足以弥补平台损失的，还应当就不足部分继续承担赔偿责任；同时，平台有权解除合作协议。

3、商家承诺其遵守《中华人民共和国价格法》及其相关法律、法规的规定，明码标价，不存在任何不正当的价格行为，包括但不限于使用虚假或者引人误解的价格手段、诱骗消费者与其进行交易等。否则，平台有权根据平台规则对商家

进行处罚，基本标准为：商家应向平台支付上述违法商品销售额的 10 倍作为违约金，上述违约金不足以弥补平台损失的，还应当就不足部分继续承担赔偿责任；同时，平台有权解除合作协议。

4、在平台显示的库存数量与商家的实际库存数量相符，不得存在商家已上传商品信息但实际并无库存、或消费者下单后页面方显示商家无库存或已售完、或类似的其他损害消费者权益的情形；否则，平台有权根据平台规则对商家进行处罚，基本标准为：商家应向平台支付该订单金额（若尚未生成订单，以该商品价格为准）的 500%作为违约金。同时平台有权终止合作协议。

5、不得实际未发货而在平台的相应支持系统中上传虚假发货信息；否则，平台有权根据平台规则对商家进行处罚，基本标准为：商家应向平台支付“虚假发货订单金额”的 10 倍作为违约金，且平台有权终止合作协议。

6、应当按照订单内容准确、及时的进行配送，并保证商品在配送过程中的完好无损；否则，平台有权根据平台规则对商家进行处罚，基本标准为：商家应向平台支付不符合上述约定的商品订单总金额的 30%作为违约金。若商家存在错发、漏发、发错地址、配送时间过长、商品破损等情形造成消费者投诉的，商家应及时补救，并积极妥善处理并承担全部的费用与责任；逾期超过 7 日未能妥善处理的，平台有权终止合作协议。如平台因此主动或被动给予消费者补偿的，商家同意认可平台的全部处理结果并承担因此而产生的全部费用与责任。

7、除非平台明示不适用无理由退货的商品或商家与消费者达成一致确认不适用无理由退货的商品或情形，商家承诺按照法律规定及平台要求履行“7 天无理由退货”的义务，包括：

（1）消费者通过平台购买商家商品后，自收到商品后 7 日内，消费者可向平台或商家申请退货，若商品完好的，商家应当同意为消费者退货。“商品完好”的判定以《中华人民共和国消费者权益保护法》及平台规则中关于退货的相关规定为依据，若两者不一致的，以更有利于消费者的规定为准。

（2）若消费者向商家申请退货，商家拒绝履行“7 天无理由退货”义务的，平台有权根据消费者提交的材料判定是否予以退货，商家在此认可并同意遵守平台就此作出的决定。

（3）在办理退货时，商家应遵守平台统一的退货流程。在收到消费者退回

的商品后，商家应当在 24 小时内向消费者退款。否则，平台有权根据消费者提交的材料判定是否予以退款，并有权自行向消费者退款。平台代为退款后，该部分货款平台将不再向商家进行结算。退货运费由商家与消费者自行协商确定。

8、商家应当自行并妥善解决商品/服务的售后事宜，及时、妥善解决因商家店铺内商品/服务导致的投诉并保证投诉率不高于平台规则规定的比例，包括：

(1) 在接到消费者关于商品/服务的售后服务要求后的 24 小时内，商家应当给予最终处理意见并答复消费者；商家逾期处理的，平台有权介入处理，商家在此认可并同意遵守平台就此给出的处理意见，并于平台给出意见后 24 小时内执行，否则，平台有权不向商家结算该订单项下的货款。

(2) 商家应当保证其店铺及其店铺内销售的商品/服务遭受的来自于消费者的投诉率不高于 1%。投诉率=投诉总订单数/实际付款总订单数，其中，投诉总订单数是指自商家入驻平台之日起截至统计之日止，商家店铺内遭受的来自于消费者投诉的所有订单；实际付款总订单数，是指上述同一期限内，商家店铺内消费者已实际付款且未办理退货的所有订单。若商家店铺投诉率高于上述标准的，平台有权暂停为商家提供店铺服务，要求商家进行整顿，同时，商家应当向平台支付违约金；情节严重的，平台有权终止合作协议。

(3) 商家应当保证其全部投诉中未解决投诉率不高于 1%。未解决投诉率=每月未解决投诉数量/当月总投诉数量。若商家店铺未解决投诉率高于上述标准的，平台有权暂停为商家提供店铺服务，要求商家进行整顿，同时，商家应当向平台支付违约金；若商家连续或累计三个月未解决投诉率高于 1%的，平台有权终止合作协议。

9、商家应当遵守平台统一向消费者做出的承诺，并保证履行其在商品详情页面、或与消费者交流过程中另行单独向消费者做出的承诺。否则，平台有权根据平台规则对商家进行处罚，基本标准为：商家应向平台支付该订单金额（若未生成订单的，以该商品价格为准）的 500%作为违约金。若因此导致消费者投诉的，商家应当负责解决并承担因此而导致的所有费用与责任；若商家未能及时、妥善解决的，平台有权介入处理，商家在此认可并同意遵守平台给出的处理结果。

10、商家应当对其在交易过程中获取的消费者个人信息（包括但不限于姓名、联系方式、联系地址等）严格保密，除为履行订单所必要的范围外，不得出于任

何目的泄露、许可使用、销售或以任何其他目的使用消费者的个人信息。未经消费者明确同意，或在消费者明确表示拒绝后，不得以任何方式向消费者发送任何商业性信息。

第九条 在商家违反平台规则或相关法律、法规关于消费者权益保障义务导致消费者投诉时，若商家怠于、拒绝或拖延进行处理的，或商家多次处理（即三次及以上）消费者仍不满意的，平台有权介入商家进行处理，商家在此认可并同意遵守平台就此给出的处理结果。同时，平台有权在作出处理结果后先行向消费者进行赔付，赔付后，平台有权自商家未结算货款或保证金中（平台自行酌情决定）予以抵扣。

第十条 平台有权根据消费者权益保护有关的法律、法规的规定，或为了更好的保护消费者合法权益之目的，对平台规则中关于消费者权益保障的内容进行不时的更新或修订，并将更新或修订的内容于平台进行公示。一经公示，即对所有商家生效。

第十一条 聚美优品对商家售卖假冒伪劣商品采取的是零容忍态度，用户在购买过程中发现假冒伪劣商品，提供假冒伪劣认定证明并被聚美优品采信，商家应承担退一赔三的责任。

第四章 商品发布管理规则

第十二条 商家禁止在平台发布违禁信息、页面信息描述与实际描述不符的信息、虚假不实信息及其他违反法律法规的信息。

第十三条 违禁信息（一）

- （一） 枪支、弹药、军火或相关器材、配件及仿制品；
- （二） 易燃、易爆物品或制作易燃易爆品的相关化学物品；
- （三） 含有反动、破坏国家统一、破坏主权及领土完整、破坏社会稳定涉及国家机密、扰乱社会秩序，宣扬邪教迷信，宣扬宗教、种族歧视等内容或相关法律法规禁止出版发行的书籍、音像制品、视频、文件资料；
- （四） 人体器官、遗体；
- （五） 用于窃取他人隐私或机密的软件及设备；
- （六） 正在流通的人民币，伪造变造的货币以及印制设备；
- （七） 麻醉注射枪及其相关商品；

(八) 走私、盗窃、抢劫等非法所得；

(九) 可致使他人暂时失去反抗能力、意识模糊的口服或外用的化学品，以及含有黄色淫秽内容的商品、信息；

(十) 《中华人民共和国文物保护法》相关规定的文物。

第十四条 违禁信息（二）

(一) 管制类刀具及甩棍、弓、弩、飞镖等可能用于危害他人人身安全的管制器具；

(二) 卫星信号的地面收发装置；

(三) 伪造变造的政府机构颁发的文件、证书、公章或仅限国家机关或特定机构方可提供的服务；

(四) 赌博用具及作弊工具；

(五) 尚可使用的发票、其它可用于报销的票据以及此类票据的代开服务；

(六) 精神类、麻醉类、有毒类、放射类药品；

(七) 粉末、液态女性催情类商品；

(八) 国家保护动物的活体、肢体、皮毛、标本、器官及制成品，已灭绝动物与现有国家二级以上保护动物的化石；

(九) 身份证及身份证验证设备；

(十) 可能用于侵害他人信息的黑客软件、教程、书籍；

(十一) 尚可使用的证券、政府发放的消费券及相应代购、推荐服务；

(十二) 军警制服、标志及军警专用制品；

(十三) 带有宗教、种族歧视的相关商品或信息；

(十四) 有毒化学物、农药及相关信息；

(十五) 烟草专卖品；

(十六) 含有情色暴力低俗内容的漫画、书籍、游戏、音像制品以及 SM 用具、成人网站的账号及邀请码、原味二手内衣物、陪聊陪逛服务等情色低俗商品或信息；

(十七) 用于预防、治疗人体疾病的药物、血液制品或医疗器械；

(十八) 国家保护的植物及其制品；

(十九) 由不具备生产资质的生产商生产的或不符合国家、地方、行业、企

业强制性标准的商品；

(二十) 撬锁工具、开锁服务及其相关教程、书籍；

(二十一) 可能用于逃避交通管理的商品；

(二十二) 发行时带有银行账户信息的银行卡；

(二十三) 特供酒、军需酒、自制酒；

(二十四) 用于全新销售的伪造变造的数码商品；

(二十五) 经权威质检部门或生产商认定、公布或召回的商品，国家明令淘汰或停止销售的商品，商品本身或外包装上所注明的产品标准、认证标志、成份及含量不符合国家规定的商品，过期、失效、变质的商品；

(二十六) 制作毒品、易燃易爆品的方法、书籍；

(二十七) 利用电话线路上的直流馈电发光的灯；

(二十八) 国家禁止的集邮票品以及未经邮政行业管理部门批准制作的集邮品，以及一九四九年之后发行的包含“中华民国”字样的邮品；

(二十九) 算命、超度、风水、做法事等封建迷信类服务；

(三十) 一卡多号以及带破解功能的手机卡贴；

(三十一) 官方已停止经营的游戏点卡或平台卡商品；

(三十二) 虚拟抽奖类商品。

第十五条 违禁信息（三）

(一) 未经许可发布专营类目所属商品，或未在聚美优品许可范围内发布商品的；

(二) 鱼翅、熊胆及其制品；

(三) 不限时间与流量的、时间不可查询的以及被称为漏洞卡、集团卡、内部卡、测试卡的 3G 上网资费卡；

(四) 秒杀器以及用于提高秒杀成功概率的相关软件设备；

(五) 代写论文、代考试类相关服务；

(六) 法律咨询、心理咨询、金融咨询、医生在线咨询的服务；

(七) 个人手机定位、电话清单查询、银行账户查询；

(八) 代扣驾照分数服务；

(九) 尚可使用的外贸单证以及代理报关、清单、商检、单证手续的服务；

(十) 明示、暗示具有治疗、保健功效或者某种营养素功能的食品，或者以个体经验进行宣传的食品；

(十一) 邮局包裹、EMS 专递、快递等物流单据凭证及单号；

(十二) 大量流通中的外币；

(十三) 手机直拨卡与直拨业务，电话回拨卡与回拨业务；

(十四) 炒作博客人气、炒作网站人气、代投票类商品或信息；

(十五) 捕鸟器及猫狗肉、猫狗皮、猫狗皮制品；

(十六) 注射类美白针剂、溶脂针剂、填充针剂、瘦身针剂等用于人体注射的美容针剂类商品。

第十六条 页面信息描述与实际描述不符

商家应对其销售的商品如实描述，承诺其销售的产品和上传的产品信息符合中华人民共和国国内相关法律，法规，行政管理条例的规定，对其在聚美优品发布的信息内容负责，确保该等信息内容真实、准确、合法并且不侵犯任何第三方的合法权益。

(一) 定义及认定

1、对商品材质、成份、品质、产地、功能等信息的描述与用户收到的商品严重不符，或导致用户无法正常使用的；

2、未对商品瑕疵、保质期、附带品等信息进行披露或对商品的描述与用户收到的商品不相符；

3、商家店铺中提供的商品图片需与实际商品相符合（包括赠品与配件）；

4、商家店铺中未提供商品图片的；

5、使用虚假的好评或使用与店铺实际信息不符的标识；

6、店铺信息中缺少商家客服联系方式的（商家必须在 24 小时内添加）；

7、商家店铺中提供的商品图片及信息中不得出现其他网站的 LOGO；

8、商家不得随意修改预售商品到货时间，如商品未按时到货，商家需提前通知用户；

第十七条 商家不得在宣传商品时乱用关键字

(一) 乱用关键字定义：

商家为使发布的商品引人注目，或使用户能更多的搜索到所发布的商品，而

在商品名称中滥用品牌名称或和本商品无关的字眼，扰乱正常运营秩序的行为

- 1、商家在所出售的商品标题中使用并非用于介绍本商品的字眼；
- 2、商家故意在所出售的商品标题中使用聚美优品正在热推的关键词，并且该关键词和内容商品无直接关联；
- 3、商家在所出售的商品标题中使用非该商品制造或生产公司使用的特定品牌名称；
- 4、商家在所出售的商品标题中出现与其它商品和品牌相比较的情况（包含但不限于如下情况：“可媲美苹果的老人机”等）；
- 5、在标题中使用“最大”、“最高”、“最好”等最高级陈述；
- 6、不允许任何商品在标题中添加对赠品、奖品的描述，否则属于乱用关键词；
- 7、如未取得专卖资格或者特约经销商资格，不得在商品信息中声称其为“××专卖”及“特约经销商”等暗示其与商标权人或者生产厂家之间存在授权或者合同关系的字眼。

第十八条 若商家违反前述第十二条、第十三条、第十四条、第十五条、第十六条、第十七条，则平台有权根据商家违反的严重程度、违反的次数、对消费者造成的影响等情况对商家采取下列一项或多项措施：

- 1、冻结商家在平台的账号，中止提供店铺服务；
- 2、扣除商家全部或部分保证金；
- 3、按平台规则公示的内容支付相应违约金。若未规定违约金的，则要求商家支付合作协议生效到上述行为发生时为止，商家在平台销售的所涉商品销售额10倍的违约金或者壹拾万元人民币，二者以高者为准；
- 4、停止提供店铺服务，关闭商家店铺，并终止合作协议；
- 5、若违约金不足以弥补平台损失的，商家还需承担赔偿责任（包括但不限于平台对消费者的赔偿、补偿、行政部门的处罚、律师费、诉讼费、鉴定费、差旅费）。

第五章 附则

第十九条 商家保证接受并遵守平台的各项规则，并同意接受上述规则中相关的处罚措施。商家同意若平台对平台规则有任何变更，上述变更于平台公示时，

即视为平台已履行相关通知义务。商家有义务随时关注平台公示的规则及其内容，若商家对公示的平台规则有任何异议，商家应书面告知平台，并暂停使用平台服务，由双方协商解决是否继续合作及其合作内容。若商家继续使用服务的，视为商家完全接受平台规则的变更。