

# 消费者保障服务条款

本服务条款消费者保障服务条款是互站网交易平台服务协议（以下称“服务协议”）的重要组成部分，与服务协议正文具有同等法律效力，对商家具有法律约束力，商家开立的所有店铺均受本服务条款约束。本服务条款中的“商家”与“互站网”的含义与服务协议中相同。

本服务条款由条款正文及公示于“互站网交易平台”的各项与“消费者保障”相关的规则组成，前述规则与条款正文具有相同的法律效力，共同组成本服务条款的完整内容。

本服务条款正文如下：

## 第一条 定义

1.1 消费者保障服务：指商家根据与“互站网”签署的服务协议及“互站网交易平台”公示的相关规则，利用“互站网交易平台”发布商品信息、出售商品时，应履行的各项保护消费者权益的义务，包括但不限于“商品如实描述”服务。“互站网”将根据国家法律法规及政策的相关要求及行业惯例等，在“互站网交易平台”公示新增的消费者保障服务内容或对原消费者保障服务内容等进行修订。

1.2 保证金：指商家根据本服务条款、服务协议及“互站网交易平台”相关规则，向“互站网”缴纳的，在商家未履行消费者保障义务、违反服务协议或者“互站网交易平台”相关规则或流程时，用于对买家（指通过“互站网交易平台”购买商家商品的甲方其他用户，以下均称“买家”）进行赔付或对“互站网”和/或买家支付违约金的资金。

1.3 消保理赔：指买家投诉商家有侵犯消费者权益或其他违反对买家承诺的行为时，“互站网”有权根据服务协议、本服务条款和“互站网交易平台”公示的各项规则及买家提交的相关证据材料，以普通人或非专业人员的知识水平标准判断商家是否应当承担赔付义务，若是，则“互站网”有权直接从商家缴纳的保证金中扣除相应的款项赔付给买家。

1.4 自主售后：指商家利用“互站网交易平台”提供的售后服务系统，在买家提出售后服务要求时，根据售后服务规定、互站网交易平台相关规则及自身售后服务承诺向买家履行商品安装、售后服务义务，“互站网”有权对商家的自主售后服务进行监督和检查，并有权按照服务协议、本服务条款及互站网交易平台相关规则对商家的违规行为追究违约责任。

## 第二条 保证金

商家同意向甲方缴纳一定金额的保证金，作为履行服务协议、消费者保障义务及遵守“互站网交易平台”各项规则的保证，同意在商家违反上述服务协议、义务或“互站网交易平台”规则时，“互站网”有权根据相关约定扣除相应金额的保证金作为违约金或给予买家的赔偿。

### 2.1 保证金额度

2.1.1 商家应根据“互站网交易平台”相关招商规则及自身申请经营的类目情况，在服务协议《甲方权利义务》或其他协议中确认须缴纳的保证金额度，并按照约定的时间及方式支付至“互站网”指定账户。

2.1.2 商家同意缴纳的保证金在任何情况下，均不计算任何利息。同时，“互站网”有权根据甲方经营类目的变化、商品实际销售情况、履约能力、资信状况等情形调整商家交付的保证金额度，商家应在“互站网”通知后 5 日内补足相应金额的保证金，否则，“互站网”有权暂停向商家提供服务或提前终止服务协议。

### 2.2 保证金的管理和使用

2.2.1 在下述情形下，“互站网”有权根据具体情况直接扣除部分或全部保证金，“互站网”扣除相应的保证金后，将通知商家补足，商家应在接到乙方通知后 5 日内按“互站网”要求补足相应保证金。商家未按要求补足相应保证金或保证金不足以抵扣的，商家同

意“互站网”从未结算款项中直接扣除相应金额：

- 1) 商家违反服务协议或本条款项下的任何保证、承诺或义务的；
- 2) 商家之行为违反国家法律法规及其它规范性文件等规定的；
- 3) 商家在“互站网交易平台”发布商品、达成交易、履行交易相关活动中，违反法律、法规、政策、“互站网交易平台”任何规则或违反其对客户的承诺，或被客户投诉、索赔时，“互站网”根据自身的判断对客户进行赔付的；
- 4) 商家违反服务协议、商家与乙方或乙方关联公司的其他协议或“互站网交易平台”任何规则，给乙方或“互站网”造成任何损失（包括但不限于诉讼赔偿、诉讼费用、律师费用等）的；
- 5) 服务协议及互站网交易平台管理规则中约定的其它可扣除保证金的情形出现的。

2.2.2 “互站网”如使用保证金进行任何抵扣或赔付，将以书面方式（包括但不限于电子邮件、传真等）通知商家，并在书面通知中，说明抵扣和/或赔付原因及抵扣和/或赔付金额。

2.2.3 若商家保证金不足时，“互站网”没有使用自有资金为商家支付赔偿金、补偿金、抚恤金或其他任何款项的义务，但若“互站网”进行了该等支付，则“互站网”有权要求商家赔偿，包括但不限于：

- 1) 要求商家赔付“互站网”损失，且在指定期限内补足保证金；
- 2) 从商家的销售货款中直接划扣，以补偿“互站网”所遭受的损失；

如“互站网”的损失通过上述方式仍无法弥补，则“互站网”有权单方终止向商家提供的一切服务，且有权继续向商家追偿。

2.2.4 商家和“互站网”一致同意：就商家在“互站网交易平台”作为独立第三方经营者一事，因经营模式不同，商家可能与“互站网”签署不同的合同，商家和“互站网”每一合同中有关保证金的条款均同时对其他合同具有法律约束力，同时，保证金的适用一同受如下条件的约束：

2.2.4.1 如各合同中保证金金额不一致的，以较高的金额为准作为所有合同的保证金金额；

2.2.4.2 如各合同终止期限不一致的，所有合同中有关保证金的条款的法律效力有效期与终止日在后的合同有效期一致，持续对所有合同有效。

### 2.3 保证金的退还

服务协议终止（如存在 2.2.4 所述其他合同的，则所有合同均需终止）且所有商家已完成交易的商品质保期届满后，商家可向“互站网”提出退还保证金的书面申请，“互站网”审核通过后七天内，扣除依据协议应扣除的部分后，将保证金余额退还商家，如商家支付的保证金，不足以抵扣应由商家支付违约金、赔偿金等款项的，“互站网”将不予退还商家保证金，并保留向商家追偿的权利。

### 第三条 消费者保障的内容

3.1 商家承诺按照服务协议、本服务条款及“互站网交易平台”相关规则履行保障消费者权益的义务，切实保障消费者的合法权益。

3.2 商家保证履行“如实描述”义务。“如实描述”指商家应对上传并发布于“互站网交易平台”的信息如实进行描述，并对其发布的信息独立承担全部法律责任，并承担相应的举证责任。商家如实描述义务包括如下内容：

- 1) 商家保证其有合法的权利发布商品信息并销售商品，且其发布商品信息和销售商品不侵犯任何第三方的合法权利，不违反国家相关规定；
- 2) 商家保证发布的商品信息与实际销售的商品一致，其对属性、品牌、数量、颜色、外观、功能、质量状况等的描述与商品实际情况一致，其对价格的陈述符合价格法规及互站

网交易平台相关规则的要求；

3) 商家保证发布商品信息所用的图片均是来自商品本身的实拍图片，展示商品外观、形状、颜色等外观性能的图片不含有夸大或虚假的内容。文字介绍及其他素材等均为自身设计或合法取得，对图片、文字及其他素材等的使用不侵犯任何第三方的合法权益；

4) 商家保证按照“互站网交易平台”规则的要求填写及上传商品的相关信息，且保证这些信息可完整被买家通过商品详情页直接查看，而无需通过链接或跳转等方式脱离互站网交易平台查看；（演示站仅供参考，详见交易规则注意事项1）

5) 商家在交易过程中使用互站网IM 客服工具（因功能尚未开发完毕，暂通过其他第三方聊天工具，例如腾讯QQ、阿里旺旺、微信等）与买家进行交流或通过其他途径与买家沟通时，对商品本身信息、售后范围、发货情况、赠品等向买家描述的内容也属于“如实描述”的范围，商家应保证上述描述与实际情况相符；

如买家投诉商家违反如实描述义务的，商家应向“互站网”提交其履行如实描述义务的证据，如商家不能提供相应证据或买家提交的证据足以证明商家违反了如实陈述义务的，“互站网”有权以普通人身份对相关证据材料做出判断并要求商家承担相应责任。

3.3 商家保证履行“自主售后”义务。商家保证按照互站网交易平台相关自主售后规定，利用“互站网交易平台”提供的自主售后服务平台为买家提供售后服务。若买家对商家提供的自主售后服务提出投诉或商家未按照互站网交易平台相关自主售后规定履行相应售后义务的，“互站网”有权根据协议、本服务条款及相关自主售后服务规则的要求，追究商家违约责任。商家的自主售后义务包括如下内容：

1) 商家应按照“互站网交易平台”自主售后相关规定，在规定的时间内处理买家提出的售后服务申请并履行相应的义务；

2) 商家在提供自主售后服务过程中，应遵守互站网交易平台相关规则规定的标准及规范，对买家提供满意的服务，积极提升客户满意度；

3) 商家在提供自主售后服务过程中，应接受“互站网”的监督和检查，对“互站网”提出的整改意见及提升服务质量的措施等应积极予以实施；

4) 商家提供售后服务的标准不应低于国家相关规定，若商家对商品质量、售后服务等做出高于国家标准的承诺，商家应保证予以履行。

3.4 商家保证“遵守承诺”。遵守承诺指商家应保证履行其在“互站网交易平台”商品详情页、活动页或在与买家交流过程中做出的保证、承诺等义务，若商家违反其做出的承诺导致买家投诉的，商家应负责解决，若商家未能妥善解决的，“互站网”有权以普通人身份判断相关证据材料并做出决定，商家应对“互站网”做出的决定予以履行并承担相应的责任。

#### **第四条 条款的变更及修改**

4.1 “互站网”有权根据国家相关消费者权益保护法律法规、其他规范性文件及政策的调整 and 变化，以及提升客户体验、提高商家商品销量及市场影响力等需求，不时制定、修改本服务条款或与消费者保障相关的规则，并以“互站网交易平台”公告的形式向商家公示，不再向商家另行通知。

4.2 变更后的服务条款或相关规则，一经在“互站网交易平台”公示，即发生法律效力。如商家对服务条款或相关规则有异议的，应当立即停止使用“互站网”提供的服务，如商家继续使用“互站网”提供的服务，包括但不限于继续上传商品信息、接受订单或对所发布信息进行更新等活动，均视为商家同意接受变更后的服务条款或规则。

#### **第五条 违约处理**

5.1 商家违反服务协议、本服务条款或“互站网交易平台”相关规则约定的消费者保障义务导致买家投诉的，商家应积极予以处理，若商家未能妥善处理导致投诉扩大或未按上述

约定的要求处理的，“互站网”有权以普通人身份，对买家及商家提供的证据材料进行认定，若判定属于商家未正确履行上述约定的义务的，“互站网”有权要求商家立即履行义务并承担相应的责任，“互站网”亦有权执行消保理赔。

5.2 “互站网”执行消保理赔的，商家应按照服务协议、本服务条款或互站网交易平台相关规则的要求补足相应的款项并支付相应的违约金，若商家未予以补足的，“互站网”有权从商家未结算款项中予以扣除，若不足以补偿“互站网”损失时，“互站网”保留继续向商家追偿相关损失的权利。

5.3 服务协议及互站网交易平台规则对商家违反消费者保障义务所应承担的违约责任另有约定的，依约定执行。

#### **第六条 有限责任**

6.1 商家为消费者保障服务的责任主体，无论何时或任何原因，“互站网”都不应成为承担消费者保障或销售者责任的主体，若因某种情况，导致“互站网”承担了此类责任，商家应竭力使“互站网”免责并承担“互站网”因此遭受的所有损失。

6.2 商家同意“互站网”并非司法机关，亦非专业的纠纷解决机构，“互站网”对于商家及买家之间纠纷的处理完全是基于相关法规的规定、协议的约定及买卖双方的意愿，“互站网”仅能以行业规则和平台相关规章制度对买家和商家提交的相关证据材料进行鉴别和认定，“互站网”对据此作出的交易纠纷处理结果及保证金赔付决定等无法保证完全正确，也不对此承担任何责任。商家应对其提交的证明材料的真实性、合法性独立承担完全的法律风险，若“互站网”根据商家提供的证明材料做出的决定或处理结果被有关司法机关予以否定的，商家应承担因此导致的一切责任；若“互站网”据以做出判断的买家提供的证明材料被相关国家机关否定的，商家应独立向买家追索损失。

#### **第七条 其他**

7.1 如商家违反服务协议、本服务条款或“互站网”平台相关规则而“互站网”放弃向商家主张权利的，不视为“互站网”放弃了商家以后发生的同样或类似违约行为时“互站网”向其主张权利的权利，即某一次未行使权利仅可被认为是针对该次商家违约行为放弃权利，而不是放弃该权利本身。

7.2 商家已仔细阅读本服务条款的所有内容，对本服务条款相关内容均已理解并同意接受，同时商家同意。

在平台缴纳保证金即视为对本服务条款所有内容的认可，只要服务协议生效，则商家即受本服务条款相关内容所约束。

本规范将于2021年5月7日首次公示，并于2021年5月14日正式生效实施。