

# 软件商城消费者保障服务协议

## 一、协议内容及生效

1. 本协议内容包括协议正文及所有软件商城已经发布或将来可能发布的与“消费者保障服务”相关的规则。前述规则为本协议不可分割的组成部分，与协议正文具有同等法律效力。
2. 您应当在实际向其他软件商城会员（以下简称“买家”）提供消费者保障服务之前认真阅读全部协议内容。如您对本协议有任何疑问，应向软件商城咨询。但无论您事实上是否在向买家提供消费者保障服务之前认真阅读了本协议内容，只要您在线点击签署了本协议，则本协议即对您产生约束，届时您不应以未阅读本协议的内容或者未获得软件商城对您问询的解答等理由，主张本协议无效，或要求撤销本协议。
3. 您承诺接受并遵守本协议的约定。如果您不同意本协议的约定，您应立即结束开店流程或停止店铺经营活动。
4. 软件商城有权根据需要不时地制订、修改本协议及/或与“消费者保障服务”相关的规则，并以网站公示的方式进行公告，不再单独通知您。变更后的协议和规则一经在软件商城网站公布后，立即自动生效。如您不同意相关变更，应当立即停止店铺经营活动。您继续进行任何店铺经营活动，包括但不限于维持所发布的商品信息，或继续发布商品信息，使用消费者保障服务标识，即表示您接受经修订的协议。

## 二、定义

1. 消费者保障服务：指您根据本协议约定的条款和条件及软件商城其他公示规则的规定，通过软件商城（mall.csix.cn）发布的商品（以下简称“全新商品”）信息并利用第三方服务向买家出售商品时，应履行商品如实描述义务，在软件商城指定期间内保障买家在付款但未收到货，商品与网上描述不符、商品存在质量问题情形下的权益。

2. 超时退款成功笔数：指您与买家未能在自行协商阶段（即退款超时之前）达成退款协议，由软件商城工作人员人工介入进行协调判定并成功退款的笔数。超时退款成功笔数的核算时间以退款完结（仅指退款状态为“退款成功”之情形）的时间为核算点，每个自然月的1号核算上个自然月超时退款成功笔数。

### 三、消费者保障服务内容

在您向买家提供消费者保障服务过程中，您承诺遵守以下约定：

1. 您同意遵守本协议、《软件商城服务协议》以及所有公示于软件商城与“消费者保障服务”相关的规则。
2. 您拥有的合法的权利和资格向软件商城上传有关商品销售信息，且前述行为未对任何第三方合法权益，包括但不限于第三方知识产权、物权等构成侵害。如因您的行为导致软件商城或其关联公司遭受任何第三方提起的索赔、诉讼或行政责任，您应承担相应责任，并使软件商城免责。
3. 如您出现上述“第2项”描述的侵权情况，软交所在被通知有销售侵权产品后仍没有及时删除该侵权商品对侵权产生了扩大的损害，对于扩大的损害软交所将承担相应连带责任，并向您（第一侵权方）追偿；
4. 您应在商品描述页面、店铺页面等所有软件商城提供的渠道中，对上传于软件商城的商品信息进行如实描述，包括但不限于对商品的基本属性、成色、瑕疵等必须说明的信息进行真实、完整的描述，并对描述的商品信息负有举证责任。您应保证您出售的商品在合理期限内可正常使用，不存在危及人身财产安全的不合理危险，具备商品应当具备的使用性能，符合商品或其包装上注明采用的标准等。
5. 您明确了解并同意您是消费者保障服务的责任主体，软件商城及其关联公司仅向您提供相关技术支持及服务，不对您向买家提供的消费者保障服务内容承担任何保证责任。当发生买家在付款但未收到货，商品与网上描述不符、商品存在质量问题等情形时，您应保证买家的权益。对于买家因前述问题提出的退换货要求，您应积极处理。
6. 您同意当软件商城受理买家提出的消费者保障服务维权和赔付申请时，您应积极配合，在软件商城要求的时间期限内提供相关证据材料，以证明与买家交易的商品不存在买家提出的问题或符合双方的约定，并保证所提交的证据材料真实、合法。如软件商城以普通或非专业人员的知识水平标准，对您和

/或买家提供的证据材料进行表面审核后，以其独立判断您未全面履行消费者保障服务内容的，则软件商城有权根据本协议及其它公示规则的规定，对因此遭受权益损失的买家进行先行赔付。

7. 您同意当软件商城使用保证金向买家进行先行赔付时，或软件商城基于您不可撤销地委托申请，使用自有资金代您向买家进行赔付时，即视为您违规，软件商城有权给予您相应处罚，包括但不限于将软件商城的商户清退出商城。

## 四、有限责任

1. 您了解并同意，软件商城及其关联公司并非司法机构，仅能以普通或非专业人员的知识水平标准对您提交的证据材料进行鉴别，软件商城及其关联公司对交易纠纷的调处完全是基于您的委托，软件商城及其关联公司无法保证交易纠纷处理结果符合您的期望，也不对交易纠纷调处结果承担任何责任。您应保证您提交的证据材料的真实性、合法性，并承担您或买家提供的信息、数据不实的风险和责任。如您因此遭受损失，您同意自行向受益人索赔。
2. 您了解并同意，软件商城及其关联公司对与本协议相关的以及由于本协议的签订、履行导致的所有的、全部的责任，不管是否与违约、侵权相关，也不管由于故意还是过失，也不管您是否向软件商城支付过任何费用，在任何情况下，都不应超过 3000 元人民币，这并不影响软件商城根据本协议、软件商城与您签署的其它协议、软件商城规则享有的免责、责任限制的权利。

## 五、协议终止

1. 出现以下情况时，本协议终止。本协议终止后，您将无法继续进行任何店铺经营活动：

1.1 自然终止：如您在线签署的《软件商城网服务协议》因任何原因终止，则本协议将同时终止。

1.2 通知解除：软件商城有权提前十五( 15 )天以书面通知的方式终止本协议。

1.3 软件商城单方解除权：如您违反本协议中的任何承诺与保证或软件商城的任何规则，软件商城有权立即终止本协议，且按有关规则对您进行处罚。

1.4 本协议（含规则）变更时，您明示并通知软件商城不愿接受新的消费者保障服务协议，则本协议自软件商城收到您通知之日起自动终止。

1.5 本协议规定的其他协议终止条件发生或实现，导致本协议终止。

2. 无论本协议因何原因终止，在协议终止前的行为所导致的任何赔偿和责任，您必须完全且独立地承担责任。即使本协议终止，软件商城及其关联公司仍有权根据本协议的规定处理，包括但不限于使用您的保证金来处理因本协议有效期内发生的交易所导致的买家索赔。

3. 本协议第四条及第六条的效力不因本协议的终止而终止。

## 六、争议解决

本协议之解释与适用，以及与本协议有关的争议，均应依照中华人民共和国法律予以处理，并以海淀区人民法院为第一审管辖法院。

## 七、其他

1. 如本协议的任何条款被视作无效或无法执行，则上述条款可被分离，其余部份则仍具有法律效力。

2. 软件商城于您过失或违约时放弃本协议约定的权利的，不得视为软件商城对您的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。

3. 软件商城基于本协议享有的权利以及获得的授权，均可以全部或部分转移、转让、许可、分授权、转授权给任何第三方。未经软件商城事先书面同意，您不得将本协议项下的权利义务转让给任何第三方。