

软件商城规则

第一章 概述

- 1.1 为促进开放、透明、分享、责任的新商业文明，保障软件商城用户合法权益，维护软件商城正常经营秩序，特制定本规则。
- 1.2 用户在软件商城的任何行为，应同时遵守与软件商城及其关联公司所签订的各项协议。
- 1.3 软件商城规则，是对软件商城用户增加基本义务或限制基本权利的条款。
- 1.4 软件商城用户在适用规则上一律平等。
- 1.5 违规行为的认定与处理，应基于软件商城认定的事实并严格依规执行。
- 1.6 用户应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用本规则；本规则尚无规定的，软件商城有权酌情处理。但软件商城对用户的处理不免除其应尽的法律责任。
- 1.7 软件商城有权随时变更本规则并在网站上予以公告。若用户不同意相关变更，应立即停止使用软件商城的相关服务或产品。软件商城有权对用户行为及应适用的规则进行单方认定，并据此处理。

第二章 定义

- 2.1 软件商城，域名为 www.henrongyi.com。
- 2.2 用户，指具有完全民事行为能力的软件商城各项服务的使用者。
- 2.3 会员，指与软件商城签订《软件商城服务协议》并完成注册流程的用户。一个会员可以拥有多个账户，每个账户对应唯一的会员名。
- 2.4 买家，指在软件商城上浏览或购买商品的用户。
- 2.5 卖家，指在软件商城上发布商品的会员，也称为“商家”。
- 2.6 拍下，指买家在软件商城上点击并确认购买的行为。
- 2.7 订单，指买家向单一卖家同一时间拍下单款或多款商品的合约。订单中针对任一款商品的内容构成独立的交易。
- 2.8 商品发布数量，指卖家在软件商城上出售中及在线上仓库中商品款数的总和。
- 2.9 店铺装修区，指店铺招牌、宝贝分类、公告栏、促销区、广告牌等店铺相关模块。
- 2.10 成交，当商品类型为合同类商品时，为双方正式签署合同。非合同类商品，成交指买家在软件商城上拍下商品并成功付款到卖家。
- 2.11 下架，指将出售中的商品转移至线上仓库。
- 2.12 包邮，指卖家对所售商品承担大陆地区首次发货的运费。

第三章 交易

第一节 注册

- 3.1.1 会员应当严格遵循软件商城系统设置的注册流程完成注册。
- 3.1.2 会员在选择其软件商城会员名、软件商城店铺名或域名时应遵守国家法律法规，不得包含违法、涉嫌侵犯他人权利或干扰软件商城运营秩序等相关信息。
- 3.1.3 会员名注册后无法自行修改。
- 3.1.4 软件商城有权收回连续一年未登录软件商城的会员名。

第二节 经营

- 3.2.1 会员须提交以下材料的原件核对同时提供复印件备案，方可按照软件商城系统设置的流程创建店铺：
 - (一) 营业执照副本复印件
 - (二) 企业税务登记证复印件
 - (三) 相关行业资质证书（国家高新、双软、软件著作权、系统集成等）
 - (四) 申请表
- 3.2.2 会员应当按照软件商城系统设置的流程和要求发布商品。
- 3.2.3 卖家应保证其出售的商品在合理期限内可以正常使用，包括商品不存在危及企业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。

第三节 超时规定

- 3.3.1 会员应当按照软件商城系统设置的交易流程进行交易。
- 3.3.2 自买家拍下或卖家最后修改交易条件之时起三天内，买家未付款的，交易关闭。
- 3.3.3 买家自付款之时起即可申请退款。自买家申请退款之时起两天内卖家仍未点击发货的，软件商城通知第三方退款给买家。
- 3.3.4 实物类产品自卖家在软件商城确认发货及物流系统反馈到货（无物流信息则从确认发货起）之时起，买家未在十天内确认收货且未申请退款的，软件商城通知第三方打款给卖家。服务类产品在卖家确认服务完成后，买家未在十天内确认收货且未申请退款的，软件商城通知第三方打款给卖家。
- 3.3.5 买家申请退款后，依以下情况分别处理：
 - (一) 卖家拒绝退款的，买家有权修改退款要求、要求软件商城介入或确认收货。买家在卖家拒绝退款后七天内未操作的，退款流程关闭，交易正常进行；
 - (二) 卖家同意退款或在五天内未操作的，且不要求买家退货的，软件商城通知第三方退款给买家；
 - (三) 卖家同意退款或五天内未操作的，且要求买家退货的，则按以下情形处理：
 - 1、买家未在七天内点击退货的，退款流程关闭，交易正常进行；
 - 2、买家在七天内点击退货，且卖家确认收货的，软件商城退款给买家；
 - 3、买家在七天内点击退货，通过快递退货十天内，卖家未确认收货的，软件商城通知第三方退款给买家。

第四节 售后服务

软件商城现阶段所有商品售后服务均由第三方卖家自主提供，软件商城只对商城交易订

单的生成及商品售后服务起到促进、监督的职能。第三方卖家是指依据相关协议入驻软件商城，并在软件商城进行商品或服务展示及销售活动的单位、法人、其他组织或个人。

3.4.1 卖家售后服务内容包括但不限于以下内容：

3.4.1.1 商城在处理售后服务时需联系卖家的，根据商品类型以及售后服务问题严重程度以电话、邮件或者投诉工单形式与卖家联系，卖家应注意查收并按时效要求回复意见，以便为买家提供售后服务；

3.4.1.2 卖家应当配备专门的客服团队（或人员）处理来自买家的的问题，包括但不限于商品的咨询、安装、退货、换货、维修等售后服务内容；

3.4.1.3 卖家以及卖家所配备的客服团队（或人员）应按照商品的保修承诺及为买家提供相应的售后服务；

3.4.1.4 卖家应对发生在自主店铺系统中的所有行为负完全责任，应妥善保管系统的帐号、个人信息及相关密码。对于因未经授权的人员使用卖家的自主店铺系统而可能造成的任何损失，均由卖家自行承担，如软件商城为此先行承担了相关责任，卖家须赔偿在线因此产生的所有费用及损失。

第五节 评价

3.5.1 买卖双方有权基于真实的交易在交易成功后十五天内进行相互评价，特殊类目商品的交易不开放评价。

3.5.2 在信用评价中，评价人若给予好评，则被评价人信用度增加一分；若给予差评，则信用度减少一分；若给予中评或十五天内双方均未评价，则信用度不变。

第四章 市场管理

第一节 市场管理措施

4.1.1 为了提升消费者的购物体验，维护软件商城市场正常运营秩序，软件商城按照本规则规定的情形对会员及其经营行为采取以下临时性市场管控措施：

（一）警告，是指软件商城通过口头或书面的形式对会员的不当行为进行提醒和告诫；

（二）商品下架，是指将会员出售中商品转移至线上仓库；

（三）限制参加营销活动，是指限制卖家参加软件商城官方发起的营销活动；

（四）支付违约金，是指根据协议约定或本规则规定由卖家向买家和/或软件商城支付一定金额的违约金。

第二节 市场管理情形

4.2.1 卖家应积极提升自身经营状况，为消费者提供高品质的商品及优质的服务。对于符合商品品质好、服务质量高等情形的卖家，软件商城会适当给予鼓励或扶持的措施。

4.2.2 软件商城根据卖家的好评率、退款率及纠纷退款率等，对低于软件商城指定标准的卖家限制参加软件商城营销活动，对于违规严重的卖家将取消其店铺及会员资格。

4.2.3 会员应遵照软件商城交易流程的各项要求进行交易，卖家应合理保障买家权益。会员如发生危及交易安全或软件商城账户安全的行为，软件商城将依照其行为的危险程度采

取关闭店铺、限制网站登录、限制发送站内信、延长交易超时、限制买家行为、全店商品屏蔽及全店商品下架等交易安全保护措施对其进行临时性的市场管控。

4.2.4 经新闻媒体曝光或国家质监部门通报系质量不合格的某一品牌、品类或批次的商品，软件商城对于会员在线上发布的相关商品信息进行临时性下架或删除。

第五章 通用违规行为及违规处理

第一节 违规处理措施

5.1.1 为保障消费者、经营者或软件商城的正当权益，在会员违规处理期间软件商城按照本规则规定的情形对会员采取以下违规处理措施：

（一）关闭店铺，指删除软件商城会员的店铺，下架店铺内所有出售中的商品，禁止发布商品，并禁止创建店铺。

（二）公示警告，指在软件商城会员的店铺页面、商品页面，对其正在被执行的处理进行公示。

（三）查封账户，指永久禁止会员使用违规账户登录软件商城。

第二节 违规处理

5.2.1 会员发生违规行为的，其违规行为应当纠正，并公布三天。

5.2.2 违规行为根据严重程度分为严重违规行为及一般违规行为。

严重违规行为，是指严重破坏软件商城经营秩序并涉嫌违反国家法律法规的行为。

一般违规行为，是指除严重违规行为外的违规行为。

违规行为根据适用的范围分为通用违规行为及特殊市场违规行为，特殊市场违规行为也遵循前款规定的严重违规行为与一般违规行为划分。

5.2.3 会员违规行为的纠正，是指：

（一）发布违禁信息的，软件商城对会员所发布的违禁商品或信息及因此产生的交易评价进行删除；

（二）出售假冒商品、盗版商品的，软件商城对会员所发布的假冒或盗版商品或信息进行删除；

（三）出售未报关进口商品的，软件商城对会员所发布的未报关进口商品或信息进行删除；

（四）盗用他人账户的，软件商城收回被盗账户并使原所有人可以通过账户申诉流程重新取回账户；

（五）泄露他人信息的，软件商城对会员所泄露的他人隐私资料的信息进行删除；

（六）骗取他人财物的，软件商城对用以骗取他人财物的商品或信息及因此产生的交易评价进行删除；

（七）滥发信息的，软件商城删除会员所滥发的商品或信息，或对出售同样商品的两家以上店铺中信用度较低的副店进行关闭；

（八）虚假交易中通过不正当方式提高账户信用度的，软件商城删除会员虚假交易产生的信用度，并下架店铺内所有商品；虚假交易中通过不正当方式提高商品销量的，软件商城删除该商品；

（九）描述不符的，卖家对商品材质、成份、品质等信息的描述与买家收到的商品严重不符，

或导致买家无法正常使用的，软件商城删除该描述不符的商品；卖家未对商品瑕疵等信息进行披露或对商品的描述与买家收到的商品不相符，且影响买家正常使用的，软件商城下架该描述不符的商品。

（十）违背承诺的，卖家须履行如实描述义务或消费者保障服务规定的赔付、退货、换货、维修服务；或卖家须按实际交易价款向买家或软件商城提供发票；或卖家须向买家支付因未按约定时间发货（延迟发货）而产生的违约金；

（十一）恶意评价的，软件商城或评价方删除该条违规评价；

（十二）不当注册的，软件商城对使用软件、程序方式大批量注册而成的账户进行查封；并对滥用权利导致的订单予以关闭；

（十三）未依法公开或更新营业执照信息的，卖家公开或更新其营业执照信息；

（十四）不当使用他人权利的，软件商城对会员所发布的不当使用他人权利的商品或信息进行删除；

（十五）假冒材质成份的，软件商城对会员所发布的假冒材质成份的商品进行删除。

5.2.4 被执行节点处理的会员，当其全部违规行为被纠正、违规处理期间届满、违规处理措施执行完毕后，方可恢复正常状态。

5.2.5 就会员的首次或者非故意实施的违规行为，软件商城将视情形给予纠正和教育，并要求会员进行自检自查。

5.2.6 会员可在被违规处理之时起总计十五天内（软件商城审核时间除外）通过客服提交违规申诉申请。

第三节 严重违规行为

5.3.1 发布违禁信息，是指会员发布《软件商城禁售商品管理规范》中构成严重违规行为的商品或信息。

5.3.2 盗用他人账户，是指盗用他人软件商城账户，涉嫌侵犯他人财产权的行为。

5.3.3 泄露他人信息，是指未经允许发布、传递他人隐私信息，涉嫌侵犯他人隐私权的行为。

5.3.4 骗取他人财物，是指以非法获利为目的，非法获取他人财物，涉嫌侵犯他人财产权的行为。

5.3.5 扰乱市场秩序，是指通过不正当方式，刻意规避软件商城规则或市场管控措施的行为。

5.3.6 不正当谋利，是指会员采用不正当手段谋取利益的行为，包括：

（一）向软件商城工作人员及/或其关联人士提供财物、消费、款待或商业机会等；

（二）通过其他手段谋取不正当利益的。

第四节 一般违规行为

5.4.1 滥发信息，是指用户未按本规则及软件商城发布的其他管理内容（包括但不限于规则、规范、类目管理标准、行业标准等）要求发布商品或信息，妨害买家权益的行为，包括以下情形：

（一）发布《软件商城禁售商品管理规范》中构成一般违规行为的商品或信息。

（二）在商品类、店铺装修区或软件商城门户类页面发布以下信息：

发布外网购物链接等非实际交易信息，在店铺内发布非软件商城店铺购物链接、联系方式、实体店信息、银行账号；

(三) 使用以下不当方式发布商品或信息的:

- 1、店铺中同时出售同款商品两件以上的;
- 2、以非常规的数量单位发布商品的;
- 3、开设两家以上店铺且出售同样商品的。
- 4、未经许可发布专营类目所属商品的。

(四) 在商品类页面、店铺装修区或软件商城门户类页面发布以下错误描述的商品或信息:

- 1、商品信息中缺少标题、主图, 或特殊类目商品缺少所售商品本身的实物图片;
- 2、商品标题、图片、价格、物流方式、邮费及售后服务等商品要素之间明显不匹配;
- 3、商品标题等信息不实或者与本商品无关的;
- 4、使用虚假的好评率、店铺类型, 或使用与店铺实际信息不符的标识;
- 5、商品与所发布的类目或属性不符的;
- 6、商品与所发布的类目或属性不符且造成严重后果的。

5.4.2 虚假交易, 是指通过不正当方式提高账户信用度和/或商品销量, 妨害买家权益的行为。

(一) 通过不正当方式所提高的信用度占账户总信用度百分之八十以上;

(二) 通过不正当方式所提高的信用度占账户总信用度百分之五十以上但百分之八十以下, 且相应违规笔数达四十八笔以上的;

(三) 其它通过不正当方式提高账户信用度的;

(四) 通过不正当方式提高商品销量的。

5.4.3 描述不符, 是指买家收到的商品或经软件商城官方抽检的商品与达成交易时卖家对商品的描述不相符, 卖家未对商品瑕疵、保质期、附带品等必须说明的信息进行披露, 妨害买家权益的行为, 包括以下情形:

(一) 卖家对商品材质、成份、功能等信息的描述与买家收到的商品严重不符, 或导致买家无法正常使用的;

(二) 卖家未对商品瑕疵等信息进行披露或对商品的描述与买家收到的商品不相符, 且影响买家正常使用的;

(三) 卖家未对商品瑕疵等信息进行披露或对商品的描述与买家收到的商品不相符, 但未对买家正常使用造成实质性影响的。

5.4.4 恶意骚扰, 是指会员采取恶劣手段骚扰他人, 妨害他人合法权益的行为。

5.4.5 不当注册, 是指用户通过软件、程序等方式, 大批量注册软件商城账户; 或通过已注册的软件商城账户, 滥用会员权利损害他人合法权益、妨害软件商城运营秩序的行为。

5.4.6 未依法公开或更新营业执照信息, 指实名认证中企业类认证的卖家, 未在软件商城规定的期间内公开或及时更新其营业执照信息的行为。

5.4.7 不当使用他人权利, 是指用户发生以下行为:

(一) 卖家在所发布的商品信息或所使用的店铺名、域名等中不当使用他人商标权、著作权等权利的;

(二) 卖家出售商品涉嫌不当使用他人商标权、著作权、专利权等权利的;

(三) 卖家所发布的商品信息或所使用的其他信息造成消费者混淆、误认或造成不正当竞争的。

同一权利人在三天内对同一卖家的投诉视为一次投诉。

