

e 家银商城平台用户服务协议

本协议为 e 家银商城平台的经营者杭州亿家银网络有限公司与 e 家银商城平台用户（以下称“您”）就向您提供 e 家银商城平台电子商务服务的相关事宜达成的协议，协议双方应予遵守。

在签署本协议之前，请您认真阅读协议全文，并特别注意协议中的加粗字体显示的内容。

当您按照注册页面提示填写信息，阅读并同意本协议且完成全部注册程序后，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容。阅读本协议的过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，您应立即停止注册程序。

一、定义

e 家银商城平台：指杭州亿家银网络有限公司开发或者运营的网址为：[http://www.ejia.com](#) 的网站及其移动客户端软件、应用程序，以及将来所有 / 运营的用于为用户提供电子商务服务的产品或平台。

e 家银商城：指 e 家银商城平台经营者杭州亿家银网络有限公司。

商户：入驻 e 家银商城平台提供商品和服务的第三方商家。

二、服务条款的确认及接受

(一) e 家银商城提供的服务将完全按照发布的服务条款和操作规程严格执行。您确认所有服务条款并完成注册程序时，本协议在您与 e 家银商城间成立并发生法律效力，同时您获得 e 家银商城平台账户并成为 e 家银商城平台正式用户。e 家银商城平台只允许每位用户使用一个 e 家银商城平台账户。(二) 在注册 e 家银商城平台用户前，您应具有中华人民共和国法律规定的与您行为相适应的民事行为能力。如果您不符合上述约定，应立即停止注册程序或停止使用 e 家银商城平台服务，您不停止注册程序或不停止使用 e 家银商城平台服务的，商城有权终止您的注册程序及使用 e 家银商城平台。若您不具备前述与您行为相适应的民事行为能力而擅自注册使用并导致不利后果的，则您及您的监护人应依照法律规定自行承担。

(三) 根据国家法律法规变化及 e 家银商城平台运营需要，e 家银商城有权对本协议条款及相关规则不时地进行修改，修改后的内容将按照法律要求的时限进行公示，并在指定生效日生效。您知悉并确认，如您继续使用 e 家银商城平台，即视为知悉变动内容并同意接受。

(四) 请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款。本协议内容中以加粗方式显著标识的条款，请您着重阅读。您点击“同意”按钮即视为您完全接受本协议。

三、服务须知

（一）您在注册时应自行设定账号名称和密码（账号名称及密码合称“账户”），您有义务在实名认证时提供完整、真实、准确的信息及相关注册资料，保证该信息及资料内容的持续完整性、真实性、有效性及合法性，并同意 e 家银商城通过必要方式对您的身份和资质进行审核。您的信息及相关资料发生变更时，您有义务及时更新有关注册资料。

（二）如果您提供的注册资料不合法、不真实、不准确、不详尽的，您需承担因此引起的相应责任及后果，并且 e 家银商城保留终止您使用 e 家银商城平台各项服务的权利。

（三）因您的信息或其他注册资料不完整、不真实、不准确、失效或违法而导致 e 家银商城无法提供商城服务或提供商城服务时发生任何错误，您不得将此作为取消交易、拒绝付款的理由，由此产生的全部法律后果由您承担，因此给 e 家银商城或其他第三方造成损失的，您应予以赔偿。

（四）e 家银商城有权对您的账户资料及交易行为进行查阅，发现账户资料或交易行为违反本协议约定的，均有权向您发出询问的通知，并有权根据具体情况要求您改正或依据本协议规定采取相应措施。

（五）您对于您发布在 e 家银商城平台网站和手机客户端（APP、小程序等）的各类信息（但不包括您的身份信息）及其派生的知识产权等，均授予 e 家银商城全球通用的、永久的、免费的许可使用权，e 家银商城有权对之以电子或书面等方式进

行使用、复制、发行、修订、改写、发布、翻译、分发、执行和展示或制作其派生作品。

四、订单

(一) 使用 e 家银商城平台下订单，您应具备中华人民共和国法律规定的与您行为相适应的民事权利能力和民事行为能力。在下订单的同时，即视为您满足上述条件，并对您在订单中提供的所有信息的真实性负责。

(二) 在您下订单时，请您仔细确认所购商品的名称、价格、数量、型号、规格、尺寸、联系地址、电话、收货人等信息。收货人与您本人不一致的，收货人的行为和意思表示视为您的行为和意思表示，收货人的行为及意思表示的法律后果由您承担。

(三) 当您成功提交订单（您的订单内容应包含您希望购买的商品数量、价格及支付方式、收货人、联系方式、收货地址或合同履行地点、合同履行方式等内容）并完成支付视为您与商户之间就已支付货款部分的订单建立了合同关系。

(四) 尽管商户做出最大的努力，但由于市场变化及各种以合理商业努力难以控制因素的影响，e 家银商城无法避免您提交的订单信息中的商品不出现缺货等情况。如您订单中的商品无货，商户将及时与您联系，您有权取消订单。

(五) 您知悉，除明确标注为自营的商品外，e 家银商城平台中的商品或服务由商户提供，并由该商户负责售后服务。e 家银商城仅为您和商户提供交易平台服务，并不直接参与双方的交易活动，如您因购买产品或服务受到任何损害（包括但不限于出

现产品质量问题、因使用产品受到人身损害等），您仅能向该商户主张赔偿或要求采取补救措施等，e家银商城将视情况根据您的申请提供必要的维权协助，如依照法律规定披露商户基本信息（商户的名称、地址和有效联系方式）或协助调解纠纷等。

五、配送和交付

（一）您在e家银商城平台购买的商品将按照您所指定的收货地址进行配送。您所购买的商品应仅由您填写的联系人接受身份查验后接收商品，因您变更联系人或相关配送信息而造成的损失由您自行承担。

（二）您知悉，因如下情况造成订单延迟或无法配送等，商户无需承担延迟配送或无法配送的责任：

1. 您提供错误信息和不详细的地址；
2. 货物送达无人签收或拒收，由此造成的重复配送所产生的费用及相关的后果；
3. 不可抗力，例如：传染病疫情、自然灾害及恶劣天气、交通戒严等政府、司法机关的行为、决定或命令、意外交通事故、罢工、法规政策的修改、恐怖事件、抢劫、抢夺等暴力犯罪、突发战争等。

（三）您在e家银商城平台购买的商品由第三方配送公司（包括顺丰、圆通等）为您完成订单交付的，系统或单据记录的签收时间为交付时间；您购买的商品采用在线传输方式交付的，商户向您指定系统发送的时间为交付时间；您购买服务的，生成的电子或者实物凭证中载明的时间为交付时间。

(四) 您购买商品时,应当仔细确认交易商品品名、价格、数量、规格、尺寸、限制性要求等重要事项,并核实联系地址、电话、收货人等信息。

(五) 退换货说明

按照《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定,您享有在法定的合理期限内,针对适用商品无条件提出退换货要求,补充条款规定如下:

1. 因质量问题产生的退货,所有运费由商户承担;

2. 退货商品需具备收到时完整的外包装、配件、吊牌等;购买物品被洗过、穿过、人为破坏或标牌拆卸的不予退换;所有预定或订制特殊尺码的不予退换;

3. 非商品质量问题的退货,应由您承担往返运费。

特别提醒:为避免由于商品滞留造成的经济损失,所有退换货商品,您应在规定时间内发回,超过规定时间仍不能将退换商品发出的,您应与商户协商处理办法;

4. 其他符合法律法规规定的情形。

六、用户个人信息保护及授权

e家银商城非常重视用户个人信息(即能够独立或与其他信息结合后识别用户身份的信息)的保护,在您使用e家银商城提供的服务时,您同意e家银商城按照在e家银商城平台上公布的隐私政策收集、存储、使用、披露和保护您的个人信息。e家银商城希望通过隐私政策向您清楚地介绍e家银商城对您个人信

息的处理方式，因此 e 家银商城建议您完整地阅读隐私政策，以帮助您更好地保护您的隐私权。

七、用户行为规范

(一) 您在使用 e 家银商城平台服务时，必须遵守中华人民共和国相关法律法规的规定，保证不会利用 e 家银商城平台服务进行任何违法或不正当的活动，包括但不限于下列行为：

1. 不得进行虚假购物；
2. 不得传输或发表：煽动抗拒、破坏宪法和法律、行政法规实施的言论，煽动颠覆国家政权，推翻社会主义制度的言论，煽动分裂国家、破坏国家统一的言论，煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的言论；
3. 从中国大陆向境外传输资料信息时必须符合中国有关法律法规；
4. 不得利用 e 家银商城平台从事洗钱、窃取商业秘密、窃取个人信息等违法犯罪活动；
5. 不得干扰 e 家银商城平台的正常运转，不得侵入 e 家银商城平台及国家计算机信息系统；
6. 不得传输或发表任何违法犯罪的、骚扰性的、中伤他人的、辱骂性的、恐吓性的、伤害性的、庸俗的、淫秽的、不文明的等信息资料；
7. 不得传输或发表损害国家社会公共利益和涉及国家安全的的信息资料或言论；
8. 不得教唆他人从事本条所禁止的行为；

9. 不得利用在 e 家银商城平台注册的账户进行牟利性经营活动，不得损害 e 家银商城及第三方利益；

10. 不得发布任何侵犯他人隐私、个人信息、著作权、商标权等知识产权或合法权利的内容；

(二) 您须对自己在网上的言论和行为承担法律责任，您若在 e 家银商城平台上散布和传播反动、色情或其它违反国家法律法规的信息，e 家银商城平台的系统记录有可能作为您违反法律法规的证据。

八、e 家银商城平台使用规范

(一) 除非法律允许或 e 家银商城书面许可，您使用 e 家银商城平台过程中不得从事下列行为：

1. 删除 e 家银商城平台上关于著作权的信息；
2. 对 e 家银商城平台进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现 e 家银商城的源代码；
3. 对 e 家银商城拥有知识产权的内容进行使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等；
4. 对 e 家银商城平台或者运行过程中释放到任何终端内存中的数据、e 家银商城平台运行过程中客户端与服务器端的交互数据，以及 e 家银商城平台运行所必需的系统数据，进行复制、修改、增加、删除、挂接运行或创作任何衍生作品，形式包括但不限于使用插件、外挂或非经 e 家银商城授权的第三方工具/服务接入 e 家银商城平台和相关系统；

5. 通过修改或伪造 e 家银商城平台运行中的指令、数据，增加、删减、变动 e 家银商城平台的功能或运行效果，或者将用于上述用途的软件、方法进行运营或向公众传播，无论这些行为是否为目的；

6. 通过非 e 家银商城开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用 e 家银商城平台及服务，或制作、发布、传播上述工具；自行或者授权他人、第三方软件对 e 家银商城平台及其组件、模块、数据进行干扰。

九、投诉处理

(一) 您对 e 家银商城平台服务如有建议或意见，请直接与商户联系并协商解决；您亦有权拨打我方客服电话“4000095527”进行咨询或反馈。

(二) 您与 e 家银商城平台中的商户因在 e 家银商城平台中的交易发生争议的，可自行联系该商户协商解决，无法协商解决的，有权联系 e 家银商城进行协调，e 家银商城将视情况根据您的申请提供必要的协助，并有权根据争议任何一方的要求向该方提供与该争议相关的交易记录作为证据。

十、使用福利额度的特别说明

您知晓并确认：当您使用企业福利额度在 e 家银商城平台下单时，该福利额度的发放企业是相应订单的买受人和债权人，您只是受领辅助人。当您使用企业福利额度在 e 家银商城平台下单与商户和/或 e 家银商城发生争议且无法协商解决的，因您不是订单的买受人和债权人，您无权提起诉讼，而需要由该企业提起

诉讼。如您坚持以自身名义提起诉讼，商户和/或 e 家银商城有权援引本条款请求法院驳回您的起诉。

十一、违约责任

(一) 如果 e 家银商城发现或收到他人举报投诉您违反本协议约定或存在任何恶意行为的，e 家银商城有权不经通知随时对相关内容进行删除、屏蔽，并视行为情节对违规用户处以包括但不限于警告、限制或禁止使用部分或全部功能、账户封禁、注销等处罚，并公告处理结果。

(二) e 家银商城有权依据合理判断对违反有关法律法规或本协议规定的行为采取适当的法律行动，并依据法律法规保存有关信息向有关部门报告等，您应独自承担由此而产生的一切法律责任。

(三) 您理解并同意，因您违反本协议或相关服务条款的规定，导致或产生第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当独立承担责任；e 家银商城因此遭受损失的，您也应当一并赔偿。

(四) 除非另有明确的书面说明，e 家银商城不对自身运营及其包含的信息、内容、材料、产品（包括软件）或服务作任何形式的、明示或默示的声明或担保（根据中华人民共和国法律另有规定的除外）。

十二、免责声明

(一) e 家银商城对您利用登录账户所进行的一切活动以及因此所衍生的任何损失或损害不承担任何责任，因 e 家银商城故意或重大过失造成的损失除外。

(二) 您由于使用 e 家银商城平台服务而造成的利润、商业信誉、资料损失或其他有形或无形损失, e 家银商城不承担任何直接、间接、附带、衍生或惩罚性的赔偿责任, 因 e 家银商城故意或重大过失造成的损失除外。

(三) 任何由于黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管理而造成暂时性关闭等影响网络正常经营的事由为双方约定的免责事项, 由此造成 e 家银商城平台无法正常使用, 导致网上交易无法完成或丢失有关的信息、记录等, e 家银商城不承担责任。

(四) 您了解并同意, e 家银商城平台可能会包含其他网站或资源的链接, 对于第三方提供的其它网站或资源, 以及存在或源于此类网站或资源的任何内容、广告、项目或其它资料, e 家银商城亦不保证或负责。因使用或信赖任何此类网站或资源发布的或经由此类网站或资源获得的任何商品、服务、信息, 如对您造成任何损害, e 家银商城不负任何直接或间接责任。

十三、通知

您同意 e 家银商城通过以下合理的方式向您送达各类通知:

- (一) 公示的文案;
- (二) 站内消息、客户端推送的消息;
- (三) 根据您预留于 e 家银商城平台的联系方式发出的电子邮件、手机短信、函件等。

e 家银商城通过上述方式向您发出通知，在发送成功后即视为送达；以纸质载体发出的书面通知，按照提供联系地址交邮后的第五个自然日即视为送达。

如您不同意 e 家银商城向您发送促销活动等宣传营销信息的，您可以按照要求进行退订处理。

十四、协议的生效与终止

(一) 本协议自您点击“同意”按钮后生效。

(二) 终止的情形

您有权通过以下任一方式终止本协议：

1. 您注销您在 e 家银商城平台注册的账户的；
2. 变更事项生效前您停止使用并明示不愿接受变更事项的。

当出现如下情形时，e 家银商城可以按照本协议第十三条的所列的方式通知您终止本协议：

1. 您违反协议规定的任何义务、承诺或保证，我方依据违约条款终止本协议的；

2. 您盗用他人账户、发布违禁信息、恶意购买、恶意评价、恶意维权、骗取他人财物、扰乱市场秩序、采取不正当手段谋利等行为；

3. 您在 e 家银商城平台有侵犯他人合法权益或其他严重违法违约行为的；

4. 其它根据相关法律法规或者 e 家银商城另行发布的管理规则，应当终止服务的情形。

（三） 协议终止后的处理

本协议终止后，您在 e 家银商城平台已达成的未完结交易继续有效，您仍须履行在本协议及相应交易项下有关义务。

本协议终止后，除法律有明确规定外，e 家银商城无义务向您或您指定的第三方披露您在 e 家银商城平台的注册用户信息及在商城上产生的相关信息。

除法律有明确规定外，e 家银商城还享有下列权利：

1. 停止收集和使用您的个人信息，但可继续保存您留存于 e 家银商城平台的其他内容和信息；

2. 对于您过往的违约行为，e 家银商城仍可依据本协议向您追究违约责任。

十五、协议范围、法律适用、管辖及其他

（一）由于互联网高速发展，您与 e 家银商城签署的本协议列明的条款并不能完整罗列并覆盖您与 e 家银商城所有权利与义务，现有的约定也不能保证完全符合未来发展的需求。因此，e 家银商城法律声明及隐私政策、e 家银商城平台规则均为本协议的补充协议，与本协议不可分割且具有同等法律效力。如您使用 e 家银商城平台服务，视为您同意上述补充协议。

（二）本协议的订立、执行和解释及争议的解决均应适用中国法律。如双方就本协议内容或其执行发生任何争议，双方应尽力友好协商解决；协商不成时，应向协议签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。本协议签订地为中华人民共和国浙江省杭州市萧山区。

（三）如果本协议中任何一条被视为废止、无效或因任何理由不可执行，该条应视为可分的且并不影响任何其余条款的有效性和可执行性。

（四）本协议未明示授权的其他权利仍由 e 家银商城保留，您在行使这些权利时须另外取得 e 家银商城的书面许可。e 家银商城如果未行使前述任何权利，并不构成对该权利的放弃。