

供应商管理规则

1 内容审查

1.1 商家应当对其本身在携程（香港）商城管理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。

1.2 如商家违反上述保证，携程有权停止发布或删除该等信息，同时，商家应赔偿携程因此所遭受的损失。

1.3 禁止发布的物品

1.3.1 黄色淫秽物品、性服务；

1.3.2 含有反动、淫秽、种族或者宗教歧视或其他法律禁止内容的出版物、文件、资料等；

1.3.3 非法所得之物，如走私、盗窃或抢劫所得；

1.3.4 任何形式的枪支、弹药及相关器材；

1.3.5 易燃、易爆物品、有毒、有腐蚀性的化学物品，如火药、烟花、爆竹等；

1.3.6 管制刀具

1.3.7 警用和军用物品、设备，如监视、监听类设备、警服、警徽、手铐、警灯、警笛、警用器械等；

1.3.8 武器装备，如弓弩、钢珠、铅珠等；

1.3.9 可能危害他人安全或利益或用于违法目的的物品，如撬锁设备、强效催情用品、解密软件、导弹发射程式、个人私密资料，汽车反雷达测速仪，电子狗，电击器，手机监听器，汽车隐性喷雾等；

1.3.10 需执照或政府许可才能使用的设备，如广播发射台，碟型人造卫星天线；

1.3.11 赌具，如吃角子老虎机，透视麻将，透视扑克等；

1.3.12 任何侵犯他人知识产权的物品，如假冒商品，侵犯他人版权或者专利权的产品，未授权的复制品；

1.3.13 药品，包括非处方药；

1.3.14 医疗器材（械）；

1.3.15 国家法律法规存在强制性质量或者安全标准/规定但未能符合强制性质量或者安全标准/规定的产品；

1.3.16 国家法律规定适用许可证管理规定而不能提供相关许可证的产品；

1.3.17 描述中带有“水货”“欧水”“港水”等相关字眼的商品，属于禁售品，一律禁止发布；

1.3.18 保健器械，商品信息中无品牌和无中文标明的产品名称，或者无生产厂名和厂址的，不允许发布，属于禁售商品；

1.3.19 其他国家法律法规规定不允许销售的商品；

1.3.20 其他携程（香港）商城不允许出售的商品。

1.4 商品价格、运费不符商品管理

定义：发布商品的定价或者运费不符合市场规律或所属行业标准，滥用网络搜索方式实现其发布的商品排名靠前，影响携程（香港）商城网正常运营秩序的，携程（香港）商城判定其相关商品为价格运费不符商品。

1.4.1 商品的价格或邮费，违背市场规律和所属行业标准的（包含但不限于如下情况：“北京烧饼”，携程价 1 元，运费 100 元）；

1.4.2 商品的价格和描述价格严重不符的（包含但不限于如下情况：商品发布携程价为 1 元，但是却在商品描述中标注产品其它价格的）；

1.4.3 以过高或过低的价格发布赠品

1.4.4 彩妆/香水/护肤/美体及珠宝首饰/流行饰品/珠宝配件的分类商品管理规范：超大超小规格类商品不允许发布，如面膜粉按 1 克卖，眼霜按 1000 个卖，精油按 1 公斤卖，为价格、邮费不符；

1.5 禁止广告商品管理

定义：商品描述不详、无实际商品、仅提供发布者联系方式以及非商品信息的商品，携程（香港）商城判定为发布广告商品。

1.5.1 发布已经出售或者仅供欣赏的商品；

1.5.2 发布实体店铺的店面图片或者介绍，品牌故事，行业知识或者纯粹贴图；

1.5.3 以批发、代理、广告、海报、招商等形式发布的商品；

1.5.4 发布仅提供发布者联系方式或其它非出售商品信息的商品；

1.6 乱用关键字商品管理规范

定义：商家为使发布的商品引人注目，或使顾客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，扰乱携程（香港）商城正常运营秩序的行为，携程（香港）商城判定其相关商品为乱用关键字商品。

1.6.1 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；

1.6.2 商家故意在所出售的商品标题中使用携程（香港）商城正在热推的关键词，并且该关键词和内容商品无直接关联；

1.6.3 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；

1.6.4 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 LV 的真皮手袋”等）；

1.6.5 在标题中使用“最大”、“最高”、“最好”等最高级陈述；

1.6.6 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；

1.6.7 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。

1.7 标题、图片、描述等不一致商品管理规范

定义：所发布的商品标题、图片、描述等信息缺乏或者多种信息相互不一致的情况，携程（香港）商城判断为形式要件违规商品。

1.7.1 商品必要要素缺乏的商品发布（包含但不限于如下情况：商品标题、商品描述中只有无含义的数字和字母等）；

1.7.2 商品必要要素相互不符的商品发布（包含但不限于如下情况：商品标题是“云南特色玉坠”，但是商品图片却是一根手链的图片等）；

1.7.3 商品信息中包含诽谤、谩骂、色情、暴力威胁等攻击性言语以及其它非商品信息的（包含但不限于如下情况：在商品标题或描述中私自公布他人 ID、聊天记录、交易纠纷、使用不文明语言等）；

1.7.4 珠宝/钻石/翡翠/黄金分类商品管理规范补充：商品的图片必须实物实拍。钻石的重量、净度、颜色不同，就不能用同一张图片发布，不能以钻石鉴定证书代替钻石，不能以钻石鉴定证书加钻石小图代替原图，必须以商品实物图来发布。否则属于标题、图片、描述等不一致商品；

1.7.5 商城标题、图片、描述等不一致商品管理规范：商品标题或者描述中所提及的商家资格与商家注册资格不符合的违规行为。比如：商品标题或者描述中写“XX 品牌专卖店”的实际情况是“普通经销商资格”。

1.8 授权链条不完整商品管理规范

1.8.1 完整授权链条：完整授权链条指的是可追溯至品牌商的授权关系。

1.8.2 商家上传未经甲方审核通过品牌商品（包含但不限于如下情况：上传未获得完整授权链商品、获得完整授权链但未经甲方审核通过品牌商品、上传商品品类与授权商品品类不一致等）

1.9 携程（香港）商城会以邮件、电话、QQ 等方式告知处罚依据和处罚结果。

2 商品销售

2.1 商家使用携程提供的后台管理系统在甲方建立网上店铺，发布和管理商品信息。

2.2 商家应保证其在甲方上店铺中的商品信息合法、真实、准确。如因商家提供的商品信息存在问题而引起任何纠纷，商家应负责解决；如给甲方造成任何损失，全部由商家负责赔偿。

2.3 甲方有权审核商家提供的商品信息，对不符合法律、法规或甲方有理由相信如果发布将给甲方带来不利影响的商品信息，甲方有权要求商家进行修改，也有权拒绝发布或删除该信息。

2.4 商家保证其在甲方上店铺的商品零售价格不高于商家通过其他网络渠道销售时的零售价格。如果发现，甲方将保留对该商家进行处罚的权利。

2.5 商家必须按照其经营范围在甲方上店铺销售相应的商品和服务，并保证有关商品和服务本身的合法性。如因商家非法经营而引起任何法律纠纷，商家负责解决；如给甲方造成损失，商家应负责赔偿。

2.6 用户在甲方上店铺交易过程中，如因商家原因使交易产生纠纷，可提请甲方从中予以协调，经甲方审核后，有权通过电话或电子邮件联系向纠纷双方了解情况，并将所了解的情况通过电子邮件互相通知对方。

2.7 备货要求商家在携程（香港）商城发布的商品数量必须有现货库存；如买家在携程（香港）商城下单购物之后，商家出现缺货，不能在商家承诺时间给顾客发货，商家将受到携程（香港）商城的相关处罚。

2.8 商家不得在“携程（香港）商城”发布任何吸引甲方用户到其他平台或商家自身网络销售平台或渠道进行交易的信息，也不得在配送包裹中夹带此类吸引甲方用户的信息，对于发现商家有如上行为，甲方有权立即解除本协议没收保证金并追究乙方违约、侵权责任。如因此造成携程损失的，乙方应予以赔偿携程所有直接及间接损失，包括但不限于罚金、赔偿金、律师费、诉讼费、商誉损失等。每月处罚订单达到 **50** 单时，携程有权随时解除合作协议没收保证金；造成甲方损失的，乙方应对甲方进行相应赔偿，且甲方保留追究乙方法律责任的权利。

3 商家售后服务保障政策

为了向顾客提供全程愉悦的购物体验，保证顾客的合法权益不受损害，提升交易质量，甲方向每位在甲方上购买商品的消费者承诺零风险购物。凡入驻甲方的商家，我们要求该商家严格执行下列售后服务保障政策：

3.1 退货/换货保障

3.1.1 定义：生鲜商品包括初级生鲜商品、冷冻冷藏生鲜商品和加工生鲜商品三大类。

①初级生鲜商品，指属于新鲜的、未经烹饪等热加工的蔬菜和水果；家禽和家畜；水产品中的鱼类、贝类等，经简单处理后在冷藏、冷冻或常温陈列架上贩卖的商品；

②冷冻冷藏生鲜商品，指以农、畜、水产原料经加工调理，急速冷冻及严密包装在 $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$ 以下储存、售卖的食品，以及以农、畜、水产原料经加工调理，急速冷却及严密包装在 $7\text{ }^{\circ}\text{C}$ 以下储存及售卖的食品；

③加工生鲜商品：指经过烹饪等热加工处理后的熟食、面包点心和其它加工食品。

3.1.2：商品退换货规则

名词	说明	用户	商家
7 天无理由退换货	以下商品除外 (1) 生鲜、鲜花等鲜活易过期/腐烂商品 (2) 黄金商品、手机、电脑数码、家电 (3) 消费者定做的 (4) 消费者与商户另有约定的	(1) 提供电子订单，商品要求外包装完好无损（包括包裹填充物及外包装箱或外包装袋），商品附件、说明书、保修单、标签等齐全； (2) 商品保持原质原样，不影响二次销售； (3) 标注退换货原因说明； (4) 已开据发票的顾客需退回发票； (5) 退回商品的运费、商家可能造成的损失由消费者承担。	除以下情况，务必受理 (1) 退回商品外包装不完整；退回商品的配件及所附资料不全；退回商品的发票或发货单丢失、涂改或损坏； (2) 化妆品、食品、保健品、纸制品、贴身用品等商品，一旦打开包装后不予退换； (3) 国家 B 类商品（如内衣、袜子等），如果试穿试用后，将不予退还； (4) 服装类等商品非质量问题，有使用痕迹的，将不予退换。
使用后质量问题	保修期内	顾客根据商品保修卡所标明的方式直接与厂家或维修站联系，费用依旧三包规定。	售前做好保修激活等使用说明 售后协助沟通
	保修期外	顾客根据商品保修卡所标明的方式直接与厂家或维修站联系，费用自行承担。	
收货质量问题	退货	(1) 商品要求外包装完整（包括包裹填充物及外包装箱或外包装袋），商品附件、说明书、保修单、标签等齐全； (2) 标注商品质量问题说明； (3) 已开据发票的顾客需退回发票。	承担消费者运费及其他约定的损失
	换货	(1) 商品要求外包装完整（包括包裹填充物及外包装箱或外包装袋），商品附件、说明书、保修单、标签等齐全； (2) 标注商品质量问题说明。	承担消费者运费及其他约定的损失 及时重新发货，确保质量无误

ps: 保留送货凭证

3.2 售后投诉处罚详见附件三《投诉处理规定》

4 违约处理

4.1 商家违反服务协议、本服务条款或“携程（香港）商城”相关规则约定的消费者权益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，“携程”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，“携程”有权要求商家立即履行义务并承担相应的责任，“携程”亦有权先行赔付。

4.2 “携程”先行赔付的，商家应按照服务协议、本服务条款或携程（香港）商城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，“携程”有权从商家未结算款项中予以扣除，若不足以补偿“携程”损失时，携程保留继续向商家追偿相关损失的权利。

4.3 服务协议及携程（香港）商城规则对商家违反消费者权益保障义务所应承担的违约责任另有约定的，依约定执行。

4.4 供应商处罚规则：

携程旅购平台供应商管理规则

重要说明

- 1、供应商管理规则为对消费者退、赔款以外的处理；
- 2、如需申诉，可违规处罚执行后 5 个工作日之内反馈。
- 3、整改后符合要求即可恢复原状（A 类除外，为永久性停止合作）
- 4、违反平台原则但在《携程旅购平台供应商管理规则》 未列的违规行为，视情况处产品下架、关闭店铺、清退供应商的处理
- 5、一个月内违规超过 2 次或拒不执行携程旅购平台处理规则的，将扣除保证金并清退供应商。

原则	违规行为	违规行为解释/说明	违规类别
合法合规	资质诚信违规	商家（含其所涉及的上游商家）不具备所提供的商品完整有效的经营资质（含资质过期、造假、授权链条不完整等），或超经营许可范围经营等无资质行为	A 类
	发布违禁信息	商家发布国家禁止出售的商品或信息，违反平台规则	A 类
	违反相关法律法规	违反《电子商务法》、《食品安全法》、《消费者权益保护法》、《广告法》、《商标法》等相关法律法规情况	A 类
	商品质量出现问题	假货、标识不合格、过期等质量问题；假冒他人商标商品；涉嫌走私、假冒伪劣、旧货、返修品	A 类
	发票问题	国内一般贸易商品，拒绝开票或提供虚假发票	B 类

	泄露他人信息	商家泄露消费者预订提交的个人信息等隐私或涉嫌侵犯消费者隐私权的行为，造成消费者损失的	B 类
	不当使用他人权利	商家不当使用他人权利（包括以下行为）情节特别严重的，视为严重违规行为：商家在所发布的商品信息或所使用的商家名、域名等中不当使用他人商标权、著作权等权利的；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	B 类
用户至上	咨询回复不及时	咨询电话披露有误，在披露的工作时间内电话、IM 等无法接通，商品或服务咨询回复不及时或拒绝告知的	E 类
	商品发货差错	1、消费者下单后，商家擅自联系消费者，以任何借口要求消费者主动取消订单	E 类
		2、拒绝发货，少件/破损	E 类
		3、未按时发货/未按时送达指定地址	E 类
	恶意骚扰	商家采取恶劣手段对消费者实施骚扰、侮辱、恐吓等或通过非正常手段影响客人/携程服务人员。	C 类
		商家在处理中冒充携程服务人员身份或诋毁携程声誉。	C 类
	售后服务意识薄弱	消费者退换货要求合理，商家拒绝受理或处理不及时	D 类
		商品保质期期间出现质量等问题咨询，商家拒绝协助或处理不及时	D 类
	投诉处理不力	商家/商家责任导致消费者对商品/服务不满，投诉至工商、地税、国家食品药监局、国家质检等上级主管机关或媒体，被认定责任且给“携程”网带来名誉或经济损失。	B 类

		消费者使用商品后发生事故等，商家没有采取必要的处置措施，也未依法履行报告义务，未对消费者作出妥善安排。或发生此类事件事故后，没有积极承担相应法律义务及法律责任，推诿不配合处理。	B 类
		商家给予回复错误信息，或故意隐瞒、误导事实和干扰携程客服公正判定。	B 类
		商家无法根据投诉反馈内容正面核实回应、提供相关凭证	C 类
诚信经营	资金危机	商家资金信用危机（如出现保证金不按时缴纳/补足等）	D 类
	发布非约定商品	1. 含有夸大、不实等误导消费者的信息；	D 类
		2. 含有诋毁竞争对手，侵犯任何第三方合法权益的信息。	D 类
		3. 擅自上架未提供供应链资质的商品	D 类
	虚构价格	商家不得以虚构商品价格诱导消费者咨询预订，扰乱和破坏公平竞争、平等交易的市场秩序，侵害其他商家权益或对平台造成不良影响。	D 类
	刷单	商家使用非正常手段，故意篡改、伪造，利用系统规等不正当方式获取虚假的商品销量、商家评分、信用积分、商品评论或成交金额等	D 类
	不实点评	违背他人意愿，强迫消费者点评；骚扰、误导消费者点评并导致消费者不满	D 类
	商品内容有误	错误信息包括但不限于：商品定价或运费不符合市场规律或所属行业标准，如卖价 1 元，运费 100 元；乱用关键字，标题、图片、描述等不一致、无实际商品	E 类

	不实店铺运营	店铺中商品运营分类与实际情况不符	E 类
	不实营销活动	参与营销活动商品未根据约定提前无库存或提前下线或价格比约定价格高	D 类
合理竞争	飞单	1、任何方式，诱导携程消费者脱离携程平台，到其他平台或商家自身网络销售平台或渠道进行交易	B 类
		2、配送包裹中夹带诱导携程消费者到非携程平台交易的信息。	B 类

违规类别处理标准：

- 1、A 类：暂停结算货款，追究相关赔偿责任，扣除保证金，清退供应商，永不合作。
- 2、B 类：暂停结算货款，不低于 1000 元罚款，视情节严重程度限期整改、产品下架、关闭店铺、清退供应商
- 3、C 类：暂停结算货款，视情节严重程度限期整改、产品下架、关闭店铺、清退供应商
- 4、D 类：书面警告、下架相关商品、商家在限期内整改
- 5、E 类：通知商家限期内整改

5 有限责任

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

5.2 商家同意“携程”并非司法机关，亦非专业的纠纷解决机构，“携程”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，“携程”仅能以普通非专业人士的知识水平和能力对买家和商家提交的相关证据材料进行鉴别和认定，“携程”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“携程”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“携程”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，若造成“携程”损失的，商家应承担赔偿责任。

6 其他

6.1 如商家违反服务协议、本服务条款或“携程”平台相关规则而“携程”放弃向商家主张权利的，不视为“携程”放弃了商家以后发生的同样或类似违约行为时“携程”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。

6.2 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服务协议签字页签字确认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。

携程旅购跨境电商平台管理总则

第一章 概述

1 规则适用范围：本规则适用于携程旅购跨境电商平台用户，商家可以根据业务需求选择经营模式以通过携程旅购跨境电商平台向消费者销售商品或提供服务。

2 携程旅购跨境电商平台致力于让跨境购物更加便捷。为保障用户合法权益，维护携程在线购跨境电商平台正常经营秩序，制定本规则。

3 携程旅购跨境电商平台管理总则，是对携程旅购跨境电商平台用户增加基本义务或规范用户行使基本权利的条款。规则行为的认定与处理，基于携程旅购跨境电商平台从普通人角度结合双方提供的凭证认定的事实，依据相关规则严格执行。携程旅购跨境电商平台用户在适用规则上一律平等。

4 用户应遵守相关国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反相关国家法律、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，携程旅购跨境电商平台有权依据相应法律、行政法规等酌情处理，但携程旅购跨境电商平台对用户的处理不免除用户因违法、违约等行为应承担的法律责任。

5 用户在携程旅购跨境电商平台的任何行为，应同时遵守携程旅购跨境电商平台所订立的各项协议。

6 携程旅购跨境电商平台有权随时变更本规则并在携程旅购跨境电商平台、或商家管理系统等渠道予以公告。若用户不同意相关变更，应立即停止使用携程旅购跨境电商平台提供的相关服务，并及时通知携程旅购跨境电商平台。携程旅购跨境电商平台有权对用户行为及应适用的规则/协议约定进行单方认定，并据此处理。

第二章 定义

1 携程旅购跨境电商平台：指由香港 Ctrip Financial Services (Hong Kong) Limited 公司提供平台服务的电子商务平台网站，网址为携程（香港）

<https://m.ctripbuy.hk/webapp/cshop>。网站为用户提供信息发布、交流，第三方经营者开设店铺并经营，以及其他技术服务的电子商务交易服务平台；

2 用户：指所有使用携程旅购跨境电商平台注册信息经授权登录携程（香港）网站，使用携程（香港）网站的法人、自然人及其他组织，本规则中统称为“用户”，除非另有说明，否则“用户”均指此含义；

3 消费者：指在携程旅购跨境电商平台上浏览或购买商品/接受服务的用户；

4 商家：指符合携程旅购跨境电商平台要求，成功入驻携程旅购跨境电商平台，使用携程旅购跨境电商平台出售商品或提供服务的用户，包含提供服务的服务商；

5 账号：指用户登录携程旅购跨境电商平台网站的账户名账号具有唯一性；

6 订单：指消费者向商家同一时间买下单款或多款商品/服务的合约，订单中针对任一款商品/服务的内容构成独立的交易；

7 店铺：指商家在完成注册及入驻流程后，为进行合法经营，依据协议约定和携程旅购跨境电商平台规则，由商家申请携程旅购跨境电商平台审核通过的具有独立且唯一性 ID（英文 Identity 的缩写，意为“身份标识号码”）、特定名称（可依据相关平台规则进行调整）的网络化虚拟商铺；

8 交易达成：指在线付款的订单消费者成功付款；

9 时效承诺：指商家对消费者发起的邮件、工单的反馈时间；

10 结算：指依照携程旅购跨境电商平台与商家的协议约定，核对、结算收付款项的行为；

11 自主售后：指商家通过携程旅购自主售后系统，根据售后原则处理消费者签收商品后产生的售后问题，从而提高消费者购物满意度的行为；

12 市场管理措施：指为了营造良好的购物环境，携程旅购跨境电商平台对违反平台规则的用户采取的管理措施包括但不限于警告、搜索降权、强制删除、下架商品、暂停服务、关闭店铺等；

第三章 交易

第一节 注册

用户使用携程旅购跨境电商平台注册信息经授权登录的携程旅购跨境电商平台账户，用户在选择用户名时须遵守相关国家法律法规，不得包含违法、涉嫌侵犯他人权利或干扰携程旅购跨境电商平台运营秩序等相关信息。否则携程旅购跨境电商平台将有权收回会员账户，监管商家店铺，直至会员或商家按照携程旅购跨境电商平台规则进行改正。

用户必须满足以下条件，才有权申请加入携程旅购跨境电商平台，成为商家：

1.商家遵守携程旅购跨境电商平台的招商标准；

2.商家及其销售的商品或提供的服务须具备相应资质，详细信息请见《携程旅购资质材料》；

3.商家及其销售的商品需符合《携程旅购供应商管理规则》及跨境电子商务涉及的相关法律法规、国家有关法律法规等；

4.商家有效签署合作协议，并达到协议约定的开通服务条件；

5.商家同意携程旅购跨境电商平台全部规则及其他合理条件。

6.考核年度内，若商家出现严重违规等情形，携程旅购跨境电商平台有权清退该商家并执行关店。

第二节 经营

1.商家应当按照携程旅购跨境电商平台系统设置的流程和《携程旅购供应商管理规则》等要求发布商品/服务。

2.“商品如实描述”及对其所售商品/服务质量承担保证责任是商家的基本义务。“商品如实描述”是指商家在商品描述页面、店铺页面、活动页面等所有携程旅购跨境电商平台提供的渠道中，应当对商品的基本属性、成色、瑕疵等必须说明的信息进行真实、完整的描述。商家在携程旅购跨境电商平台发布的商品或信息应当严格遵守《携程旅购供应商管理规则》及相关国家、行业法律法规。

3.商家应保证其出售的商品在合理期限内可以正常使用，提供的服务符合承诺标准，包括商品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、符合提供服务时承诺的标准，且承诺标准不低于进口国家/行业标准等。

4.商家应配备专门的中文客服团队（或人员）处理来自携程旅购跨境电商平台消费者的问题。

第三节 超时规定

1. 用户须按照携程旅购跨境电商平台系统设置的交易流程进行交易。

2. 消费者下单后 24 小时未付款的订单，系统会自动取消订单并关闭交易；订单状态为已完成或已取消的，消费者可以删除订单。

3. 经携程旅购跨境电商平台认定，因质量问题，消费者自付款成功之时起 7 日内可申请退款。消费者申请退款后，商家未在 7 日内完成审核的，该审核自动通过，携程旅购跨境电商平台将先行退款给消费者，并扣除商家相应货款。

消费者申请退款/退货后，按照以下情况分别处理：

1)订单完成前，商家退款审核通过后，退款给消费者；订单完成后，退货依照携程旅购跨境电商平台售后政策或/规则处理；

2)商家拒绝退款/退货的，消费者可要求携程旅购跨境电商平台直接介入，携程旅购跨境电商平台根据商家回馈的拒绝退款原因/售后服务条款以普通人身份给予判定；

3)消费者提出退货并在系统中上传快递单号后，15 日内如商家未回馈处理意见，携程旅购跨境电商平台视商家同意携程旅购跨境电商平台先行退款给消费者，在结算时携程旅购跨境电商平台扣除商家相应货款。

4.对于每日 16 点前携程旅购跨境电商平台发出的售后服务相关邮件，商家应于当日 18 点前回复处理意见；对于每日 16 点后携程旅购跨境电商平台发出的售后服务相关邮件，商家应于次日 18 点前回复处理意见。商家接到工单后 3 小时内应明确回复处理意见。如商家未按以上规定时间回复处理意见，携程旅购跨境电商平台从客户为先理念角度依据规则代商家回复处理意见，商家应按照携程旅购跨境电商平台处理意见为客户提供售后服务，因此产生的损失或费用将由商家自行承担。

5.另行约定发货时间的商品或服务除外，交易达成后 72 小时内商家应将消费者订购商品的快递运单号上传至携程旅购跨境电商平台系统（以携程旅购跨境电商平台系统内记录的时间为准），以便消费者可以查询到订单的快递公司揽件跟踪信息（以快递公司系统内记录的时间为准）；定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品，商家应自承诺发货的最后一日起计算。

6.特定事件或特定时期的发货时效要求以携程旅购跨境电商平台公告或通知为准，包括但不限于国家法定节假日、不可抗力等情形。

第四节 售后服务

消费者购买的携程旅购跨境电商平台商品将由携程旅购跨境电商平台商家直接提供售后服务，携程旅购跨境电商平台鼓励买卖双方协商解决售后问题。如买卖双方无法协商一致，可以“联系携程旅购跨境电商平台客服”帮忙解决。

1.携程旅购跨境电商平台提供 7 天内退货服务

鉴于携程旅购跨境电商平台商家提供的所有商品均为境外发货，因此仅提供退货服务，即确认收货后，在明确非客户责任的前提下，客户可以提交退货请求。非客户责任一般指非客户导致的诸如运输造成的损坏，商品质量问题，错发漏发，完全不符合页面中商品信息的描述。

2.商家自主售后服务内容包括但不限于以下内容：

- 1)如携程旅购跨境电商平台在处理售后服务时需联系商家的，根据商品类型以及售后服务问题严重程度以电话、邮件（商家系统记载的邮件地址）形式与商家联系，商家应注意查收并按时效要求回复意见，以便为消费者提供售后服务（时效要求详见超时规定）；
- 2)商家应当配备专门的中文客服团队（或人员）处理来自消费者的问题，包括但不限于商品的退货等售后服务内容；
- 3)商家以及商家所配备的客服团队（或人员）应按照商品的保修承诺及携程旅购跨境电商平台售后服务政策为消费者提供相应的售后服务；如商家自己的售后服务政策更有利于消费者，则应按更有利于消费者的政策提供售后服务；
- 4)商家应对发生在自主售后服务系统中的所有行为负完全责任，应妥善保管系统的账号、个人信息及相关密码。对于因未经授权的人员使用商家的自主售后服务系统而可能造成的任何损失，均由商家自行承担，如携程旅购跨境电商平台为此先行承担了相关责任，商家须赔偿携程旅购跨境电商平台因此产生的所有费用及损失；
- 5)为不断提升平台用户体验，携程旅购跨境电商平台有权根据业务需要随时更新售后规则，规则详情请见《携程旅购跨境电商供应商管理规则》。

第四章 市场管理

第一节 市场管理措施

- 1.为了提升消费者的购物体验，维持市场正常运营秩序，携程旅购跨境电商平台按照本规则规定的情形对用户或商家经营行为采取以下临时性措施：
- 2.警告：指携程旅购跨境电商平台通过口头或书面的形式对用户的不当行为进行提醒和告诫；
- 3.下架：指将商家在售商品/服务转移至线上待售商品；
- 4.限制参加营销活动：指限制商家参加携程旅购跨境电商平台官方发起的营销活动；
- 5.支付违约金：指根据协议约定或本规则规定由商家向消费者和/或携程旅购跨境电商平台支付一定金额的违约金；
- 6.关闭店铺：指删除商家的店铺，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；

第二节 市场管理情形

- 1.商家应积极提升自身经营水平，为消费者提供优质的商品及服务。对于综合表现优秀的商家，携程旅购跨境电商平台会适当给予扶持。
- 2.用户如发生危及交易安全或扰乱携程旅购跨境电商平台运营秩序等行为，携程旅购跨境电商平台将依照其行为的危险程度采取账户强制措施、关店、店铺屏蔽、限制发布商

品或信息、限制网站登录等保障交易安全的临时性管理措施；情形严重的，携程旅购跨境电商平台有权依照平台规则采取违规处理要求商家承担违约责任。

3.商家应严格遵守《携程旅购供应商管理规则》。已经违反《携程旅购供应商管理规则》或被携程旅购跨境电商平台视为不符合业务发展的商品，携程旅购跨境电商平台将对其违规商品或信息给予下架或删除处理。

4.新闻媒体曝光或相关国家通报的质量不合格的品牌、品类或批次的商品及信息，携程旅购跨境电商平台将对商家在售的相关商品及信息进行临时性下架或删除处理。

5.商家参与携程旅购跨境电商平台活动及活动展示时，应符合相关活动规则。

6.商家应根据协议约定或规则规定缴纳或补足保证金。若保证金余额不足或被携程旅购跨境电商平台通知需要增加保证金时，且经携程旅购跨境电商平台催缴后商家未按协议约定期限缴纳或补足的，携程旅购跨境电商平台有权视违约情况采取临时性管理措施，直至商家足额缴纳为止。

7.如果商家店铺被关闭，携程旅购跨境电商平台将按照合同约定及规则办理店铺关闭手续，并按约定情形办理保证金退还事宜。

第五章 违规行为及违规处理执行

第一节 违规行为

1.严重违规行为，是指严重破坏携程旅购跨境电商平台网站经营秩序并涉嫌违反相关国家法律法规的行为。

2.一般违规行为，是指除严重违规行为外的违规行为，商家一般违规行为说明请详见《携程旅购供应商管理规则》之一般违规行为说明。

3.消费者违规行为包括但不限于：

1)买而不收：是指卖当商品送到消费者订单指定地点后消费者不接收导致商品被退回，妨害商家或平台权益的行为。

第二节 违规处理措施

为保障用户或携程旅购跨境电商平台的正当权益，维持市场正常运营秩序，在用户违规处理期间携程旅购跨境电商平台按照本规则规定的情形对用户采取违规处理措施：

1.对于违规商家，携程旅购跨境电商平台采取以下处理措施：

1)限制参加营销活动：指限制商家参加携程旅购跨境电商平台官方发起的营销活动；

2)限制发布商品：指限制商家发布新商品；

3)限制开新店：指限制商家在携程旅购跨境电商平台开设新的店铺；

4)店铺屏蔽：指在搜索、导航、营销等各项服务中对商家店铺及商品等信息进行屏蔽；

5)关闭店铺：指删除商家的店铺，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；

6)公示警告：指在携程旅购跨境电商平台商家的商家管理系统等位置对其正在被执行的处理进行公示；

7)限制登录：指禁止商家登录携程旅购跨境电商平台网站；

2.对于违规消费者，携程旅购跨境电商平台采取以下处理措施：

1)限制消费者行为：指禁止消费者购买商品；

2)限制登录：指禁止消费者登录携程旅购跨境电商平台网站。

第三节 违规处理

- 1.商家发生违规行为的，其违规行为应当及时纠正。
- 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分别执行，但针对一事仅作一次处理，不涉及重复处理。
- 3.商家违规行为的纠正与处理，包括但不限于：
 - 1)出售假冒商品的，携程旅购跨境电商平台对商家所发布的假冒商品及信息进行删除。
 - 2)侵犯第三方知识产权的，携程旅购跨境电商平台对商家所发布的侵犯第三方知识产权的商品及信息进行删除。
 - 3)出售非海外进口商品的，携程旅购跨境电商平台对商家所发布的非海外进口商品及信息进行删除。
 - 4)出售未报关进口商品的，携程旅购跨境电商平台对商家所发布的未报关进口商品及信息进行删除。
 - 5)盗用他人账户的，携程旅购跨境电商平台收回被盗账户，原所有人可以通过携程旅购跨境电商平台申诉重新取回账户。
 - 6)假冒材质成分的，携程旅购跨境电商平台对商家所发布的假冒材质成分的商品及信息进行删除。
 - 7)虚假宣传的，携程旅购跨境电商平台对商业活动中商家利用广告或其他方法对商品或者服务做出与实际内容不相符的虚假信息相关商品及/或信息进行删除。
 - 8)发布违禁信息的，携程旅购跨境电商平台对商家所发布的违禁商品及信息及因此产生的交易评价进行删除。
 - 9)发布非约定商品的，携程旅购跨境电商平台对商家所发布的非约定商品及信息进行删除。
 - 10)泄露他人信息的，携程旅购跨境电商平台对商家所泄露的他人隐私资料的信息进行删除。
 - 11)骗取他人财物的，携程旅购跨境电商平台对用以骗取他人财物的商品或/及信息及因此产生的交易评价进行删除。
 - 12)不正当谋利的，携程旅购跨境电商平台有权不向其提供或接受其提供的任何商品或服务；同时，商家开设的关联店铺六个月内限制参加携程旅购跨境电商平台营销活动。
 - 13)扰乱平台秩序的，携程旅购跨境电商平台对商家处以相应的违规处理，包括但不限于要求商家支付违约金、屏蔽、取消相关营销活动、清退。
 - 14)滥发信息的，携程旅购跨境电商平台删除商家所滥发的商品或/及信息；同时携程旅购跨境电商平台对有滥发信息行为的商品或/及信息进行搜索降权处理、取消相关营销活动等。
 - 15)延迟发货的，如消费者投诉商家未按约定时间发货，携程旅购跨境电商平台判定商家责任时，商家须向消费者支付一定金额违约金。
 - 16)恶意骚扰消费者的，携程旅购跨境电商平台对商家处以相应的违规处理，包括但不限于要求商家支付违约金、屏蔽、清退。
 - 17)违背承诺的，商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；
 - 18)描述不符的，商家对商品材质、成分、品质等信息的描述与消费者收到的商品不符，或导致消费者无法正常使用的，携程旅购跨境电商平台下架该描述不符的商

品；商家未对商品瑕疵等信息进行披露或对商品的描述与消费者收到的商品不相符，且影响消费者正常使用的，携程旅购跨境电商平台全球平台下架或删除该描述不符的商品。

19)发布虚假商品或店铺信息的，携程旅购跨境电商平台对商家所发布的虚假商品或店铺信息进行删除。

20)恶意行为的，携程旅购跨境电商平台对商家处以相应的惩罚措施，包括但不限于要求商家支付违约金、屏蔽、清退。

21)不配合平台管理的，携程旅购跨境电商平台对商家处以相应的违规处理，包括但不限于要求商家支付违约金、屏蔽、清退。

22)携程旅购跨境电商平台认定的其他违规行为。

4.就商家的首次或者非故意实施的违规行为,携程旅购跨境电商平台将视情形给予纠正和教育,并要求商家进行自查。

第四节 违规处理执行

1. 用户的违规行为，通过其他用户、权利人的投诉或携程旅购跨境电商平台排查发现。

2. 商家自行作出的承诺或说明与本规则相悖的，除证据有误或判断错误的情形外，对违规行为的处理不中止、不撤销。

3. 携程旅购跨境电商平台对商家的严重违规行为将按《携程旅购供应商管理规则》执行。

第五节 违规申诉

1. 携程旅购跨境电商平台开放邮件违规申诉的违约单，商家需在违规处理作出之日起7日内对违约单进行确认或发起违规申诉。7日内未进行操作的，视为商家认可违规处理，违规处理将自动生效。

2. 携程旅购跨境电商平台开放线上违规申诉的违约单，商家收到违规通知时若不认可该违规处理，自该违规处理作出之日起7日内可通过携程旅购邮箱发起违规申诉，同时提交相应证明材料。针对同一项违规处理，商家只有一次发起线上申诉的机会。

3. 携程旅购跨境电商平台在收到商家提起的申诉后，审核商家提交的申诉材料并反馈相应处理结果。若违规申诉成功，则对应的违规处理不成立；若申诉不成功，则对应的违规处理成立。

4. 为了保证申诉的有效性，提高申诉成功率，进行违规申诉时商家需按照携程旅购跨境电商平台的要求提供完整、真实、有效的证明材料，包括但不限于：聊天记录、截图、链接、照片、录音、快递单凭证【物流单快递底单截图，截图需完整清晰,且与订单上传运单号一致（可随时提供原件），在线查询物流信息详情图片（官方网站查询的结果截图优先）】，订单详情图片（订单ID号、订单物流单号、收货信息）等。如商家提供虚假证明材料的，携程旅购跨境电商平台将按照《携程旅购供应商管理规则》对商家进行相应处理。

附则

1.本规则中的日如无特殊说明均指连续的自然日，如7日是连续七日。

2.携程旅购跨境电商平台用户的行为，发生在本管理规则生效之日或修订之日以前的，适用当时的规则。发生在本管理规则生效之日或修订之日以后的，适用本规则。

3. 携程旅购跨境电商平台可根据平台运营情况随时调整本管理规则并以“携程旅购跨境电商平台”公告的形式向商家公示，调整后的规则一经发布即生效。

4. 《携程旅购跨境电商平台管理总则》发布日期：2020 年 5 月 25 日。

平台规则欢迎每位商家为我们提供建议，可邮件至 xclg@trip.com,

感谢您对携程旅购跨境电商平台的支持与关注。