

格利数字平台消费者权益保障规则

本服务条款为《“格利数字平台”开放平台服务协议》（以下称“服务协议”）的重要组成部分，与服务协议征文具有同等法律效力，对商家具有法律约束力，商家开立的所有商铺均受本服务条款约束。本服务条款中的“商家”与格利数字平台的含义与服务协议相同。

本服务条款由条款正文及公示于“格利数字平台”的各项与消费者保障相关的规则相关，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。

第一条 定义

1.1 消费者权益保障服务：是指商家根据与格利数字平台签署的服务协议及“格利数字平台”公示的相关规则，利用格利数字平台发布商品信息、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“商品如实陈述”等要求。格利数字平台将根据国家法律法规及相关政策的相关要求及行业惯例等，在“格利数字平台”公示新增的消费者权益保障服务内容或对原消费者权益保障服务内容等进行修订。

1.2 自行赔付：是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，“格利数字平台”有权根据服务协议、本服务条款和格利数字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。若经判断商家需要承担赔付义务，格利数字平台有权通知商家向买家赔

付相应款项。

1.3 自主售后：是指商家利用格利数字平台提供的售后服务系统，在买家提出售后服务要求时，根据格利数字平台相关规则及自身售后服务承诺所在卖家需向买家履行商品赔付、退换货等售后服务义务，格利数字平台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、本服务条款及格利数字平台相关规则对商家的违规行为追究违约责任。

第二条 消费者权益保障的内容

2.1 商家承诺按照服务协议、本服务条款及格利数字平台相关规则履行消费者权益的义务，切实保障消费者的合法权益。

2.2 商家保证履行“如实陈述”义务，“如实陈述”是指商家应对上传发布于格利数字平台的信息如实进行陈述，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。商家如实陈述义务包括如下内容：

1) 商家保证具有合法权利或经合法授权发布商品信息并销售商品，且其发布的商品信息和销售的商品不违反国家相关规定，也不侵犯任何第三方的合法权利。

2) 商家保证发布的商品信息与实际销售的商品一致，对规格、材料、数量、颜色、外观、功能、保质期、生产日期、质量状况等的描述与商品实际情况一致，对价格的陈述符合价格法规定及格利数字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物拍摄

图片，所展示商品外观、形状、颜色等外观性能的图片均不含有任何夸大或虚假的内容。并且保证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利。

4) 商家保证按照格利数字平台规则要求填写及上传商品相关信息，且保证可以通过商品详情页直接完整地查看该信息，而无需通过链接或跳转等方式脱离格利数字平台查看。

5) 在交易过程中使用在线客服工具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、配送费、发货情况、赠品信息等向买家描述的内容也属于“如实陈述”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陈述义务的，商家应向格利数字平台提交其履行如实陈述义务的证据，如商家不能够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，格利数字平台有权以普通人标准对相关证据材料做出判断并要求商家承担相应责任。

2.3 商家保证履行“正品保证”义务。“正品保证”是指在格利数字平台销售的商品均经过合法授权，拥有合法的来源渠道，商品质量合格，且在买家购买商品时向买家开具合法发票。如买家投诉商家未履行“正品保证”义务的，商家应积极与买家沟通解决，商家未能与买家达成一致妥善解决买家投诉的，格利数字平台有权以普通人标准根据商家及买家提供的相关证明材料及格利数字平台规则做出判断及处理决定，商家应按照格利数字平台的要求履行相关的义务。

2.4 商家保证履行“自主售后”义务。“自主售后”是指商家保证按照格利数字平台相关自主售后规定，利用格利数字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诉讼或商家未按照格利数字平台相关自主售后规定履行相应售后义务的，格利数字平台有权根据协议、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以下内容：

- 1) 商家应按照格利数字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，应履行格利数字平台相关规则规定的标准及规范，对买家提供满意的服务，积极提升客户的满意度；
- 3) 商家在提供自主售后服务过程中，应接受政府市场监督管理部门及卫生部门的监督和检查，对有关部门提出的整改意见及提升服务质量的措施等应予以积极改正；
- 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。

2.5 商家保证履行“遵守承诺”义务。“遵守承诺”是指商家应保证履行其在格利数字平台商品详情页、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，格利数字平台有权以普通人标准判断相关证据材料并做出决定，商家应对格利数字平台做出的决定予以履行并承担相应的责任。

第三条 条款的变更及修改

3.1 格利数字平台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、修改本服务条款及/或与消费者权益相关的规则，并以格利数字平台公告的形式向商家公示，不再向商家另行通知。

3.2 变更后的服务条款或相关规则，一经格利数字平台公示，即发生法律效力。如商家对服务条款或相关规则有异议的，应当立即停止使用格利数字平台提供的服务，如商家继续使用格利数字平台提供的服务，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条款或规则。

第四条 违约处理

4.1 商家违反本服务协议、本服务条款或格利数字平台相关规则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未按上述约定的要求处理的，格利数字平台有权以普通人标准，对买家及商家提供的相关证据材料进行认定，若判定属于商家为正确履行上述约定的义务的，格利数字平台有权要求商家立即履行义务并承担相应的责任。

4.2 服务协议集格利数字平台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。

第五条 有限责任

5.1 商家为消费者权利保障服务的责任主体，无论何时或任何原因，

格利数字平台都不应成为承担消费者权益保障或销售者责任的主体。若因特定情况导致格利数字平台承担了此类责任，商家应尽力使格利数字平台免于遭受并承担因此导致的损失。

5.2 商家同意由格利数字平台解决平台纠纷。格利数字平台对于商家及买家之间纠纷的处理应符合相关法规的规定、有关协议的约定，并且充分尊重买卖双方的意愿。格利数字平台仅能以普通人而非专业人士的知识水平和能力标准对买家和商家提交的相关证据材料进行鉴别的认定，格利数字平台不能保证据此做出的交易纠纷处理结果及保证金赔付决定等完全正确，也不对此承担任何法律责任。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，若格利数字平台根据商家提供的证明材料做出的决定或处理结果被司法机关在司法程序中予以否定的，商家应承担因此导致的一切责任；若格利数字平台据已做出判断的买家提供的证明材料被司法机关在司法程序中予以否定的，商家应独立向买家追索损失。

第六条 其他

6.1 如格利数字平台在商家违反服务协议、本服务条款或格利数字平台相关规则的情况下放弃向商家主张权利的，不视为格利数字平台放弃了对商家后续发生同样或类似违约行为时向其主张权利的权利。

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以理解并同意接受，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。

