商品发货规则

**生效日期：2024年8月1日**

# 一、总则

1.1 为了保障消费者权益，提高物流效率，规范线上发货流程，根据平台相关规则、协议以及我国相关法律法规，制定本规则。

1.2 本规则适用于平台上的发货活动，包括卖家发货、买家退货等。

1.3 平台有责任对商家发货行为进行监管，确保发货过程的合规、顺利进行。

# 二、发货要求

2.1 卖家应按照买家订单中的商品名称、数量、规格等准确发货。

2.2 卖家发货时，应确保商品包装，标识清晰，便于物流公司进行配送。

2.3 卖家应提供正确的物流公司进行配送，确保物流信息的实时更新。

2.4 卖家应在商品发出后，及时将物流信息反馈给买家。

# 三、发货时间

3.1 商家应在订单成立48小时内完成发货。

3.2 如有特殊情况，商家需提前与用户沟通，协商后发货。

3.3 商家应在承诺的发货时间内履行发货义务，否则将承担相应的违约责任。

# 四、发货处理（ 不包括申请退款的 ）

## 4.1延迟发货的处理

### 4.1.1延迟发货

延迟发货是指商家未在发货时限内完成发货，即商家未在发货时限内上传已成交订单对应的真实物流单号至星火云购后台或点击发货成功，依据本规则即相应的技术标准，该订单将被自动标识为延迟发货订单。

### 4.1.2延迟发货的处理

（1）商家发生延迟发货的，星火云购平台有权从商家账户余额（包括货款、保证金等，下同）中扣除对应的消费者赔付金，并将同等金额以50年有效的无门槛现金券形式发放给延迟发货订单所对应的消费者，赔付标准如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 延迟发货订单实收金额（X/元） | 赔付标准（元/单） |
| 0≤X<300 | 3 |
| X≥300 | X×1%，最高不超过30 |
| 备注：赔付标准如存在小数的，则取整数部分，例如订单实收金额为420元，420元╳1%=4.2元，赔付标准为4元。 | |

（2）星火云购平台按照上条规定对商家延迟发货行为作出处理的同时，还有权视情况对商家账户余额采取限制提现措施，直至全部延迟发货订单完成真实发货或者退款成功。

（3）星火云购平台依据本条规定对相应延迟发货订单作出处理。并不免除商家的发货义务，无论星火云购平台是否已经实际从商家账户余额扣除消费者赔付金并赔付给对应的消费者，商家都应继续履行相关延迟发货订单的发货义务。

## 4.2虚假发货的处理

4.2.1虚假发货指的是商家上传至星火云购后台的商品物流单号对应的物流信息存在明显异常等情形，及商家为真实发货的其他情形。

注：若商家上传物流单号后，对应物流信息显示该包裹在发件网店所在省内运转其他快递的，则以运转后物流单号对应的物流信息作为判断是否虚假发货的依据，多次转运的，以系统监测当时最新的物流单号为准。

4.2.2商品虚假发货包括但不限于以下情形：

（1）商家上传商品物流单号（包括转运后物流单号，下同）后的24小时内，该物流单号在相应物流公司官网没有物流信息；

（2）商家上传商品物流单号后的24小时内，该物流单号在相应物流公司官网内没有揽件信息（若同一物流单号存在多条揽件信息的，则依据最后一条揽件信息的时间来判断）；

（3）其他订单物流信息异常的情形。

4.2.3虚假发货订单的处理

（1）星火云购平台根据任一天内商家某商品（以商品ID 为准，下同）发货订单总量中已发现的虚假发货订单数，按照以下规定采取相应处理措施。

（2）对于虚假发货订单，星火云购平台有权从商家的账户余额中扣除对应的消费者赔付金，并将同等金额以50年有效期的无门槛现金券形式发放给虚假发货订单所对应的消费者，赔付金额如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 虚假发货订单实收金额（X/元） | 赔付标准（元/单） |
| 0≤X<20 | 5 |
| X≥20 | X×25%，最高不超过100 |
| 备注：赔付标准如存在小数的，则取整数部分，例如订单实收金额为50元，50元╳25%=12.5元，赔付标准为12元。 | |

（3）星火云购按照上条规定对商家虚假发货行为作出处理的同时，还有权视情况对商家账户余额采取限制提现措施至少7天（“限制提现期”），在此期间对虚假发货订单进行持续监测，并自限制提现期满之次日起逐步对虚假发货订单全部处理完毕的商家解除账户余额限制措施。

（4）星火云购平台依据本条规定对相关虚假发货订单作出处理，并不免除商家的实际发货义务，无论星火云购平台是否已经实际从商家账户余额扣消费者赔付金并赔付给对应的消费者，商家都应继续履行就相关虚假发货订单的实际发货义务，同时，虚假发货订单的自动确认收货时限将在原自动确认收货时限的基础上延长15日。

4.2.4虚假发货对应商家店铺处理

（1）星火云购平台对虚假发货订单作出处理的同时，还有权视情况对店铺采取相应的处理措施，包括但不限于部分或全部商品移除资源位、禁止上资源位、移除广告，店铺禁止上新、禁止上架、限制店铺资金提现等。情形严重者（包括但不限于利用虚假发货损害平台声誉等），星火云购平台有权暂停支付店铺全部资金，解除协议，终止合作。

（2）平台根据本条统计店铺虚假发货次数时，仅统计“某商品（以商品ID 为准，下同）某日已发现的虚假发货订单满30单且达到该商品当日发货订单总量的30%（含）以上”的情形，上述情形每发生一次，则累计一次。

## 4.3欺诈发货的处理

4.3.1欺诈发货是指商家在发货过程中向消费者发送空包裹或与商品描述明显不符的物品，或者实施其他情节严重的欺诈行为。

4.3.2欺诈发货包括但不限于下列情形：

（1）商家上传订单物流单号后，消费者收到空包裹的；

（2）商家上传订单物流单号后，消费者收到与商品描述明显不符的其他物品；

（3）商家在发货过程中实施欺诈行为，导致消费者在发货后合理期限内未实际收到所购商品，情节严重的情形；

（4）其他存在欺诈发货的情形。

4.3.3欺诈发货订单的处理

（1）对于作欺诈发货处理的订单，星火云购平台有权采取下列一项或多项措施：

A.关闭交易对消费者进行退款；

B.就每订单按订单实收金额自商家账户余额中扣收消费者赔付金；

C.将上述赔付金以50年有效期的无门槛现金券形式发放给欺诈发货订单所对应的消费者。

（2）星火云购平台按照上条规则对商家欺诈发货行为作出处理的同时，还有权对商家账户余额采取限制提现措施至少15天（限制提现期）在此期间对欺诈发货订单进行持续监测，并自限制提现期满之次日起逐步对欺诈发货订单全部处理完毕的商家解除账户余额限制措施。

（3）星火云购平台依据本条规定对相关欺诈发货订单作出处理，并不免除商家的发货义务，无论星火云购平台是否已经实际从商家账户余额扣消费者赔付金并赔付给相应的消费者，商家都应继续履行就相关欺诈发货订单的实际发货义务，同时，欺诈发货订单的自动确认收货时限将在原自动确认收货时限的基础上延长15日。

（4）星火云购平台依据本条规定对相关欺诈发货订单作出处理后，若消费者依据法律法规之规定发起索赔的，平台有权予以先行赔付，并自商家账户余额扣收相应的赔付款项。

4.3.4欺诈发货对应商家店铺处理

（1）星火云购平台对欺诈发货订单作出处理的同时，还有权视情况对店铺采取相应的处理措施，包括但不限于部分或全部商品移除资源位、禁止上资源位、移除广告，店铺禁止上新、禁止上架、限制店铺资金提现等。情形严重者（包括但不限于利用欺诈发货损害平台声誉等），星火云购平台有权暂停支付店铺全部资金，解除协议，终止合作。

（2）平台根据本条统计店铺欺诈发货次数时，仅统计“某商品某日已发现的欺诈发货订单满10单且达到该商品当日发货订单总量的1%（含）以上”的情形，上述情形每发生一次，则累计一次。

## 4.4商品缺货的处理

4.4.1商品缺货是指商家告知星火云购平台或消费者无法发货；或者星火云购平台或消费者无法在发货时限内联系上商家；或者商家发生其他发货违规后在规定时限内仍为真实发货，相关订单将被星火云购平台判定为缺货订单，具体如类型如下：

（1）商家告知星火云购平无法发货或承认缺货/无货的；

（2）商家通过电话、短信、邮件、平台客服工具等渠道直接或间接的方式有以下行为之一的，则视为缺货：

A.告知消费者无法发货、缺货/无货、要求换货等；

B.要求附带其他条件方予以发货（如补运费、满X件/满Y元发货、要求先确认收货、好评再发货、发货至指定地区需消费者另行自提等）；

C.告知消费者无法正常履行发货义务、承诺服务或者法律义务等（如告知商品存在质量问题或描述不符、承诺顺丰包邮但告知无法履行、应支持七天无理由退货商品不支持七天无理由退货、无法提供发票或需要支付其他费用等）；

D.因缺货问题未给消费者发送所购商品；

E.其他要求/引导消费者取消订单/退款等情形。

（3）星火云购平台或消费者在发货时限内未能联系上商家，且星火云购平台有理由认为商家存在发货违规风险的；

（4）订单发生延迟发货3天内仍未发货，即发货时限届满后3天内仍未发货的；

（5）作虚假发货处理的订单在上传物流单号后5天内仍未真实发货的；

（6）其他存在缺货的情形。

4.4.2若商家不能在规定时限内完成发货，应当在知道或应当知道发生或可能发生该等情形后立即主动联系星火云购平台，以书面形式对该等情形作出合理解释并提交相关证明材料，星火云购平台将视其情况作出处理。

4.4.3商品缺货订单的处理

对于缺货订单，星火云购平台有权从商家账户余额中扣除消费者赔付金，并以50年有效期的无门槛现金券形式发放给缺货订单多对应的消费者，同时有权关闭交易并对消费者进行退款。赔付标准如下：订单承诺发货时限≤48小时的订单：

|  |  |
| --- | --- |
| 缺货订单实收金额（X/元） | 赔付标准（元/单） |
| 0≤X<100 | 5 |
| X≥100 | X×5%，最高不超过500 |
| 备注：赔付标准如存在小数的，则取整数部分，例如订单实收金额为430元，430元╳5%=21.5元，赔付标准为21元。 | |

订单承诺发货时限>48小时的订单：

|  |  |
| --- | --- |
| 缺货订单实收金额（X/元） | 赔付标准（元/单） |
| 0≤X<50 | 5 |
| X≥50 | X×10%，最高不超过1000 |
| 备注：赔付标准如存在小数的，则取整数部分，例如订单实收金额为431元，431元╳10%=43.1元，赔付标准为43元。 | |

4.4.4商家发生缺货的，星火云购平台有权对商家店铺资金采取限制提现措施，并有权视缺货订单处理情况决定是否解除限制提现措施。

4.4.5星火云购平台对缺货订单作出处理，并不免除商家依据法律法规之规定应当承担的法律责任，若消费者依法发起索赔，商家应自行与消费者协商解决，并承担相应的法律责任。

4.4.6商品缺货对应商家店铺处理

对于发生缺货的商品，星火云购平台有权视情况通知商家予以下架，或者采取强制下架、禁售等措施；同时，星火云购平台有权选择销售同款商品的其他商家代为向消费者发货，由此产生的采购成本、快递运输费用等全部费用均由违规商家承担。

# 五、退货处理

5.1 买家在收到商品后，如发现商品存在质量问题、数量短缺或商品与描述不符等情况，有权申请退货。

5.2 买家申请退货时，应提供相应的证据，如商品照片、购物凭证等。

5.3 卖家应在收到退货申请后24小时内回复买家，并与买家协商退货事宜。

5.4 卖家应在确认退货后，及时为买家办理退款，并将商品收回。

5.5 退货产生的运费由卖家承担，除非是买家原因导致的退货。

# 六、售后服务

6.1 卖家应对售出的商品提供必要的售后服务，如商品安装，使用咨询等。

6.2 卖家在接到售后服务请求后，应在24小时内响应，并提供相应的解决方案。

6.3 卖家应在约定的时间内履行售后服务承诺，确保消费者权益。

# 七、违规处理

7.1 若商家涉嫌发货违规，除上述的处理措施外，星火云购还有权视情况对违规商品或店铺采取包括但不限于部分或全部商品降权、屏蔽、下架、禁售、移除资源位、禁止上资源位、移除广告，店铺禁止上新、禁止上架、限制店铺资金（包括货款、店铺保证金、活动保证金等，下同）提现、扣除店铺保证金等一项或多项处理措施。

7.2 延迟发货、虚假发货或商品缺货处理过程中，相关订单消费者申请退款的，平台还有权视情况进行关闭交易、退款等操作，相应退款金额将从商家店铺资金余额中扣除，该等操作并不免除商家就该订单所应接受的平台处理及所应承担的违约责任。

# 八、附则

8.1 本规则的解释权归星火云购所有。

8.2 本规则如有变更，平台有权在其网站上公告，不在另行通知。