

# 京东掌柜宝用户服务协议

## 前言

1、《京东掌柜宝用户服务协议》（以下称“本协议”）由注册“京东平台”或“京东掌柜宝”并在“京东掌柜宝”进行商品采购、销售的用户（以下简称“**零售商家**”）与“京东掌柜宝”共同缔结，具有合同效力。

本协议中提及的应由京东行使的权利和履行的义务，由京东负责相应区域及业务范围的公司分别履行，以订单发票的开票主体为准。

2、零售商家一经勾选“我同意《京东掌柜宝用户服务协议》（[点击下载](#)）”并点击“同意协议”按键，即意味着零售商家同意与京东签订本协议并自愿受本协议约束，本协议立即生效并成为对双方有约束力的法律文件。在零售商家采购商品的过程中，如有纠纷（例如包装破损、质量、规格标注、商详图片不符等），双方依据买卖合同关系、本协议及京东掌柜宝相关规则等解决。零售商家注册成为“京东平台”或“京东掌柜宝”用户勾选的其他协议同样具有约束力。如京东与零售商家另行签署线下纸质版协议的，零售商家还应同时遵守该线下协议，该线下协议与本协议冲突的，以线下协议约定为准，或双方协商确定。

3、零售商家使用京东掌柜宝进行商品采购，须同时遵守公示于京东掌柜宝的各项规则。

4、本协议各条款的标题仅为方便阅读而设立，不做本协议条款的定义或解释之用。

## 协议正文

### 1、定义和解释

1.1 **京东**：指北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司及其关联公司。

1.2 **京东 JD.COM**：指域名为jd.com，所有者为“北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司”的网站（以下称“**京东主站**”）。用户可通过京东主站发布、展示、查询、交流相关信息，达成交易意向，获得其他用户提供的服务等功能。（如京东主站域名有调整，以京东另行通知为准）

1.3 **京东掌柜宝**：指由京东提供技术支持和服务的电子商务平台，包括但不限于：京东主站以及为京东零售商家提供技术服务或运营支持的PC端及移动端交易平台（简称“**掌柜宝**”）。随着京东掌柜宝服务范围或服务项目的变更，京东掌柜宝可能在平台规则或公告中对京东掌柜宝的服务范围、服务项目或域名调整予以声明。零售商家自行完成在京东掌柜宝的注册并经审核通过后，可在此平台购买展示的在售商品。

1.4 **京东自营商品**：指京东掌柜宝商品展示页面明确提示“由京东发货并承担售后服务”或明确标注“**【京东自营】**”字样的在售商品（简称“**商品**”）。

1.5 **零售商家**：指在京东掌柜宝完成注册并经资质审核通过后所取得可在京东掌柜宝进行货物采购、销售等相关操作的用户。零售商家可登录其账户进行操作，包括但不限于修改账

户密码、搜索商品信息、提交采购单，查询订单状态等。当京东认为零售商家不能确保用户名及密码安全时，京东可事先不通知零售商家而冻结零售商家的用户名及密码。但在零售商家提供足够的证据或保证后，京东应予以恢复。

1.6 **批发商**:是指购买商品或服务，然后转售给零售商、企业或各种非营利组织，不直接服务于个人消费者的商业实体，又称“经销商”。

1.7 **京东掌柜宝规则**:明示于京东掌柜宝之上的，需零售商家实时关注的，与零售商家采购有关的文件及提示。

零售商家知晓并同意，京东掌柜宝所有者有权单方更新、调整京东掌柜宝规则，零售商家进一步知晓并同意，如不同意接受调整后的京东掌柜宝规则，本协议自动终止，零售商家应立即停止在京东掌柜宝的采购行为。

1.8 **采购单及订单**:采购单指零售商家通过京东掌柜宝提交的对京东掌柜宝展示商品的采购需求，经京东审核确认后形成订单。

零售商家知晓并同意，京东掌柜宝上销售商展示的商品和价格等信息仅是要约邀请，零售商家下单时须填写零售商家希望购买的商品数量、价款及支付方式、收货人、联系方式、收货地址（合同履行地点）、合同履行方式等内容；系统生成的订单信息是计算机信息系统根据零售商家填写的内容自动生成的数据，仅是零售商家向销售商发出的合同要约；销售商收到零售商家的订单信息后，只有在销售商将零售商家在订单中订购的商品从仓库实际直接向零售商家发出时（以商品出库为标志），方视为零售商家与销售商之间就实际直接向零售商家发出的商品建立了合同关系；如果零售商家在一份订单里订购了多种商品并且销售商只给零售商家发出了部分商品时，零售商家与销售商之间仅就实际直接向您发出的商品建立了合同关系，只有在销售商实际直接向零售商家发出了订单中订购的其他商品时，零售商家和销售商之间就订单中其他已实际直接向零售商家发出的商品才成立合同关系。

尽管批发商做出最大的努力，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，京东掌柜宝无法避免零售商家提交的订单信息中的商品出现缺货、价格标示错误等情况；如零售商家下单所购买的商品发生缺货出现以上情况，零售商家有权取消订单，批发商亦有权自行取消订单，若零售商家已经付款，则为您办理退款。

## 2、合作方式

2.1 零售商家通过其在京东掌柜宝上的账号提交采购单，采购京东掌柜宝展示的商品。

2.2 零售商家提交的采购单经审核通过后形成订单，订单商品享有相应商品折扣优惠。

零售商家知晓并同意，京东有权决定是否提供折扣优惠及提供折扣优惠的比例，并拥有该折扣优惠的最终解释权。

## 3、商品交付

3.1 配送：零售商家订购的平台上的商品，按双方约定的时间发货。具体到达时间及方式以京东配送流程为准。零售商家应当清楚准确地填写您的送货地址、联系人及联系方式等配送信息，零售商家知悉并确认，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。零售商家在京东掌柜宝购买的商品将按照京东掌柜宝上零售商家所指定的送货地址进行配送。订单信息中列出的送货时间为参考时间，参考时间的计算是根据库存状况、正常的处理过程和送货时间、送货地点的基础上估计得出的。

3.2 收货：零售商家收货信息（包括但不限于收货地址、收货人及联系方式等）以零售商家注册时在“京东掌柜宝”所提交确认的收货信息为准。京东有权依据零售商家在系统订单中的收货信息进行配送并交付，零售商家无权拒收商品。因如下情况造成订单延迟或无法配送等，本软件将无法承担延迟配送或无法配送的责任：

3.2.1 客户提供错误信息和不详细的地址；

3.2.2 货物送达无人签收或被拒收，由此造成的重复配送所产生的费用及相关的后果。

3.2.3 不可抗力，例如：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。

3.3 交付及验收：京东依零售商家确定的收货信息配送至指定地点并向指定收货人交付，商品一经签收即视为交付，零售商家应当场对商品品类、规格、型号、数量和包装等商品表面状况进行验收。零售商家应及时收取货物，非因确实可证的质量问题不退换货。如零售商家对商品质量有异议的，应于商品交付后三日内向京东提出，京东根据实际情况及时处理。

3.4 零售商家在京东掌柜宝购买的商品由京东的关联方或与京东合作的第三方配送公司（包括顺丰、圆通等，以下称“配送公司”）为零售商家完成订单交付的，系统或单据记录的签收时间为交付时间；零售商家购买服务的，生成的电子或者实物凭证中载明的时间为交付时间。

#### 4、售后服务

京东依据国家相关规定、厂家规定及京东掌柜宝明示规定提供售后服务。零售商家非终端消费者，不适用“七天无理由退货”规则。

#### 5、结算

5.1 零售商家在京东掌柜宝提交有效采购订单，结算方式应在京东掌柜宝提示的结算方式范围内自主选择。

5.2 零售商家应保证其提交的开票信息及付款信息的真实性与准确性，并保证实际付款方与申请开票方一致，否则造成的一切损失由零售商家自行承担，给京东造成实际损失的，零售商家应承担相应赔偿责任。

5.3 具体结算方式及开票规则，以京东掌柜宝公示的相关规则为准。

## 6、违规订单处理

为了维护零售商家的权益，在用户提交订单后、实际签收前，若出现以下非正常订单情形，用户承诺其自愿接受京东掌柜宝按照以下方式进行处理。

6.1 非正常订单的情形包括但不限于以下内容：

6.1.1 用户一人或多人合意使用多个账号下单不支付或者选择延迟发货不正当占用库存；

6.1.2 帮助商家刷单或者京东供应商自买等非正常用户订单；

6.1.3 盗取他人账号、银行帐号等信息下单购买商品；

6.1.4 出现威胁京东掌柜宝系统安全的行为；

6.1.5 出现违反用户注册协议或京东平台规则规定的行为；

6.1.6. 使用软件刷单、注册帐号，或注册信息、订单详情中含任何虚假信息的账号进行如下行为：

(1) 领取、兑换优惠券；

(2) 进行抽奖；

(3) 领取京豆；

(4) 抢购热门商品；

(5) 其他非以销售为目的的购买商品或参加活动的行为；

6.2 若出现以上第一条中的情形，用户承诺自愿接受京东掌柜宝对非正常订单进行以下任一项或多项操作：

6.2.1 删除、取消订单；

6.2.2 不发货；

6.2.3 对已出库、发货的订单进行拦截、追回；

6.2.4 暂时保存异常订单的京东账号；

6.2.5 使用以上第一条中的形式获得的京豆、优惠券、礼品卡或者已经发放的实物奖品等，京东有权回收、或禁止、限制其使用。

6.3 注意事项

6.3.1 若出现本协议约定的非正常订单情形，如订单被取消、删除、未按照既定时间发货、不发货等，将按照本协议进行处理，若京东平台其他规则与本协议约定不一致的，适用本协议约定。

6.3.2 若出现本协议约定的非正常订单情形，京东掌柜宝将采取取消订单、删除订单、不予发货、不向用户提供商品或服务等措施，无任何赔付、补偿。

6.3.3 若因本协议中非正常订单原因，订单被取消、删除等，将按照京东平台规则中快速退款流程进行退款。

6.3.4 如对订单删除、取消、不发货等情形有疑问，可与京东客服进行联系。

## 7、零售商家声明及保证

7.1 保证遵守本协议，依本协议约定及具体订单向京东付款，不拒收货物，非质量问题不退换货，否则承担相应违约责任。

7.2 声明并保证订立本协议是零售商家真实意思表示，具有完全的订立本协议的能力，其代理人（包括但不限于在京东掌柜宝办理注册的人员、付款人、收货人等）已获得充分授权，并对其代理人的代理行为承担完全的法律风险，同时保证对其雇员、联系人及其他经其委派的实际履行本协议的人员的行为承担完全的法律风险。

7.3 声明并保证妥善保管其账户及密码，不得擅自转让或授权他人使用，并对使用该账户所进行的一切活动视为其自身行为，承担全部法律风险。

7.4 声明并保证不以京东分销商名义，或以任何可能引起其为京东分销商误解的方式将其从京东掌柜宝采购的商品用于销售。若产生与任何本协议外第三方的争议均由零售商家自行解决，给京东造成实际损失的，零售商家应承担相应赔偿责任。

7.5 声明并保证在京东掌柜宝采购商品不得销售给任何其他分销商或经销商，若产生与任何本协议外第三方的争议均由零售商家自行解决，给京东造成实际损失的，零售商家应承担相应赔偿责任。

7.6 声明并保证若从事任何有损京东及消费者利益的行为，给京东或消费者造成实际损失的，零售商家应承担相应赔偿责任。声明及保证对于以任何形式销售非京东产品产生的任何问题及后果，承担全部责任。

7.7 如果京东发现或收到他人举报投诉零售商家违反本协议约定或存在任何恶意行为的，京东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帐号处以包括但不限于警告、限制或禁止使用部分或全部功能、帐号封禁等处罚，并公告处理结果。

## 8、违约责任

8.1 零售商家违反本协议第 7.1 条约定的声明保证责任给京东造成损失的，应承担相应赔偿责任，包括但不限于运费损失、税费损失等，具体以京东掌柜宝公示的平台规则为准。

8.2 零售商家因违反本协议第 7.2 条及第 7.3 条约定的声明保证责任与京东或第三方发生争议的，零售商家有义务妥善解决争议，并赔偿由此给京东造成的全部经济损失。

8.3 零售商家违反本协议第 7.4 条及第 7.5 条约定的声明保证责任的，应向京东支付该笔订单金额 20%或 2 万元的违约金，两者以金额高者为准，如果违约金不够足以弥补京东损失的，零售商家应继续承担相应赔偿责任。

8.4 零售商家违反本协议第 7.6 条约定的声明保证责任与本协议外第三方发生争议或受到政府部门查处等给京东造成影响的，零售商家应按京东的要求提供相应的证明材料，必要时，应自行解决或授权京东处理。由此给京东造成的实际损失（包括但不限于诉讼费、律师费、赔偿、补偿、行政机关处罚、差旅费等），零售商家应承担赔偿责任。

8.5 零售商家发生违反本协议约定情形时，京东除有权依本协议约定要求零售商家承担违约责任外，有权单方解除本协议。

8.6 零售商家出现以下情形，经京东掌柜宝确认后，将进行系统账号冻结，情况如下：

8.6.1 店面转让，不再经营该店；

8.6.2 店面已关或者经确认店面不存在；

8.6.3 经核实为批发商或者经销商；

8.6.4 同一店面注册两个或两个以上帐号的；

8.6.5 提供虚假店铺注册信息的，包括但不限于注册账号使用的门店不存在、门店存在但非门店经营者注册账号等；

8.6.6 产生有损京东利益的恶劣行为，如：无故拒收产品，购买正品退假货等。

## 9、保密义务

9.1 本协议任一方（以下简称“获取方”）对于本协议的签订、内容及在履行本协议期间所获知的相对方（以下简称“披露方”）的商业秘密负有保密义务。非经披露方书面同意，不得向任何第三方泄露、给予或转让该等保密信息。（依据法律法规、证券交易所规则向政府、证券交易所和/或其他监管机构提供、协议方的法律、会计、商业及其他顾问、雇员等提供的除外）。

9.2 如披露方提出要求，获取方应将单独载有披露方保密信息的任何文件、资料或软件等，在本协议终止后按照披露方的要求归还、销毁，或进行其他处置，不得继续使用或复制、留存。

9.3 本协议履行期间及终止后，双方均需履行本协议项下保密义务，直至披露方同意获取方解除此项义务，或事实上不会因获取方违反本协议的保密条款而给披露方造成任何形式的损害时止，包括但不限于保密信息已经由披露方向公众披露的情形等。

9.4 协议双方均应告知并督促其因履行本协议之目的而必须获知本协议内容及因合作而获知对方商业秘密的雇员、代理人等遵守保密条款,并对其雇员、代理人等的行为承担连带责任。

## 10、有限责任及免责条款

10.1 不论在何种情况下,京东均不对由于电力、网络、电脑、通讯或其他系统的故障、罢工(含内部罢工或劳工骚乱)、劳动争议、暴乱、起义、骚乱、生产力或生产资料不足、火灾、洪水、风暴、爆炸、战争、政府行为等不可抗力,国际、国内法院的命令或第三方的不作为而造成的不能服务或延迟服务承担责任。

10.2 京东掌柜宝的商品价格、数量、是否有货等商品信息都有可能随时变动,掌柜宝不作特别通知。由于网站上商品信息的数量庞大,虽然掌柜宝会尽最大努力保证您所浏览商品信息的准确性,但由于众所周知的互联网技术因素等客观原因的存在,掌柜宝显示的信息可能会有一定的滞后性或差错,对此情形您应知悉并理解;京东欢迎纠错,并会视情况给予纠错者一定的奖励。

10.3 商品将按“现状”和“可得到”的状态提供,京东在此明确声明对商品不作任何明示或暗示的保证,包括但不限于对商品的可适用性、没有错误或疏漏、持续性、准确性、可靠性、适用于某一特定用途、满足零售商家的任意需求。零售商家在确认购买前,应充分考虑并慎重决策,一旦购买,零售商家须自行承担由此导致的各项风险和 responsibility。

10.4 不可抗力处理:本协议履行期间,本协议任一方遭受不可抗力的,均应在遭受不可抗力后尽快通知对方,并于通知之日起 15 日内提供相关书面证明文件,双方协商解决。不可抗力持续达三十日的,任一方有权书面通知对方提前终止本协议。因不可抗力原因而导致本协议中止、终止的,协议双方均不需向对方承担违约责任。

## 11、通知及送达

11.1 通知日期的确定:通知及函件之送达为传真形式的,则应以传真传送记录所显示之确切时间为准,除非发出该传真之时间为该日下午五时之后,或收件一方所在地之时间并非营业日,则收件日期应为收件一方所在地时间之下一个营业日;若为快递形式,自寄发之日起三个工作日即视为已送达。

11.2 通知方式:双方之间的任何通知或书面函件须以本协议或双方另行书面约定的方式以传真、快递、电子邮件、系统信息或挂号信件形式发送。

11.3 若零售商家发生影响协议履行的变更(包括但不限于注册地址、联系人、联系电话等),零售商家应及时以本协议约定的方式书面通知京东,该通知应当按照本条规定送达及处理。

## 12、协议的终止

12.1 协议双方另行签署书面协议替代本协议的,本协议自动终止。

12.2 通知终止:除本协议另有约定外,协议任一方可提前 15(十五)日以书面形式通知(含电子数据、系统信息等方式)对方终止本协议。

### 12.3 零售商家有下述情形时，京东可单方解除本协议：

12.3.1 零售商家无理由拒收货物或退货达两次的；

12.3.2 零售商家刷单、欺诈消费者或从事任何有损京东利益的行为。

12.3.3 出现本协议约定的京东有权单方解除协议情形的。

12.4 本协议终止之日起三个月内，京东与零售商家进行清算，包括但不限于财务对账及在途商品的处理。在途商品指本协议终止前，零售商家已购买但尚未收到的商品，对于此类商品，零售商家仍应按照合同终止前的流程收货及结算。

### 13、协议有效期

本协议自生效时起持续有效，至本协议约定之终止事项或解除事项发生时止。

### 14、法律适用及争议解决

14.1 本协议的签订、解释、变更、履行及争议的解决等均适用中华人民共和国大陆地区现行有效的法律。

14.2 履行本协议过程中产生的任何争议，双方应协商解决；协商不成的，双方应向北京市大兴区有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 15、其他

15.1 本协议任一方未能及时行使本协议项下权利的，不应被视为对该权利的放弃，也不影响权利方在将来对该权利的行使。

15.2 本协议中任何条款无论因何种原因完全或部分的归于无效或不具有执行力，不影响其他条款的法律效力。

15.3 本协议文本以中华人民共和国通用简体汉字版本为准。

15.4 本协议附件为本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等法律效力。

**附件：**《反商业贿赂协议》

双方合作期间，为了更严格遵守《反不正当竞争法》及其他相关法律法规有关禁止商业贿赂行为的规定，维护双方共同利益，促进双方关系良好发展，经双方友好协商，达成如下协议：

第一条 本协议中的商业贿赂是指零售商家为谋求交易机会或竞争优势及其他合作的利益，零售商家或零售商家单位工作人员或零售商家通过第三方给予京东员工及京东员工利害关系人的一切物质及精神上的直接或间接的不正当利益。

第二条 不正当利益：包括物质性利益和非物质性利益。物质性利益是指能够直接用金钱价值加以衡量的利益。包括但不限于回扣、贿赂、私下佣金、借款、实物、现金或现金等价物（如：消费卡/券、提货券、购物卡、换购券、充值卡、交通卡、电话卡、各种话费的充值或其它可供使用或消费的充值、储值卡及其它形态的有价礼券或证券等）、支票及财产性权益、旅游、宴请、免费消费。非物质性利益是指难以直接用经济或金钱价值加以衡量的能满足人们需求和欲望的精神利益和其他不正当利益，是物质性利益以外的权益、优惠、便利以及其它好处。包括但不限于给予解决住房机会、迁移户口、调动工作、提拔职务、安排出国留学、享受免费的服务等方面的利益，以及给予荣誉、名誉、称号、资格、地位、特权。

第三条 利益冲突：包括但不限于（1）零售商家不得向京东员工及其利害关系人提供任何形式的借款；（2）零售商家的股东、监事、经理、高级管理人员、合作项目负责人及项目成员系京东员工或其利害关系人员的，应在合作前以书面方式如实、全面告知京东。（3）双方合作过程中，零售商家不得允许京东员工及其配偶持有或由第三方代持有零售商家股权（但通过公开的证券交易市场且低于发行在外 5%的权益、通过直接或间接持有无实际控制权的基金、或通过受益人非本人或利益代言人的信托方式持有的股份除外），亦不得聘用京东员工（包括但不限于建立正式劳动关系、劳务派遣、外包服务、兼职、咨询顾问等其他形式）。（4）零售商家不得雇佣京东辞退的人员或自京东主动离职不到 1 年的人员对接京东业务。

第四条 若零售商家违反上述约定行为之一，京东有权单方部分或全部终止与零售商家的合同，同时零售商家应向京东支付 10 万元违约金或者支付合作期间订单（合同）金额的 50%作为违约金，两者以高者为准。零售商家应于京东发现违约行为之日起 5 个工作日内支付违约金，如未及时支付，京东有权从合同款项中直接扣除。同时，零售商家及其实际控制、代理的或协助零售商家业务的公司将被列入失信名单，即为永不合作的供应商。

第五条 若零售商家违反本协议第三条第（2）款和/或第（3）款、第（4）款之规定，除应根据上述第四条承担违约金，零售商家还应将因此行为所得的全部收益支付给京东。零售商家应于京东发现该等违约行为之日起5个工作日内向京东支付其所得的全部收益，如未及时支付，京东有权从合同款项中直接扣除，不足部分京东有权向零售商家进行追偿。

第六条 对于零售商家，无论是主动还是被动发生第一条、第二条、第三条所示行为的，如果主动向京东提供有效信息，京东将与零售商家继续合作并给予相应的奖励，对于上述情形的处理京东有完全的判断权和自主权，零售商家认可并自愿接受处理结果。

第七条 若零售商家有知悉/怀疑京东员工有违反上述规定的，欢迎与京东内控合规部联系。信息提供者提供的有关商业贿赂行为的信息一经查实，京东将根据事件的影响程度给予信息提供者5000元至1000万元人民币的现金奖励或相应广告、促销等资源类奖励（最低不少于人民币5000元）。

京东设定专用邮箱接受零售商家的投诉 [jiancha@jd.com](mailto:jiancha@jd.com)，电话：010-89111919。京东会对所有信息提供者及所提供的全部资料严格保密。

廉洁京东  
官方微信

