

购了么发货规则

为规范购了么入驻商家的发货及交易行为，提升消费者的购物体验，特制定本规则。

一、总则

1、商家入驻购了么平台经营店铺应当遵守本规则，在规定的发货时限内真实发货。

2、平台发布的各类目管理规范中有关发货的规定与本规则规定不一致的，优先适用类目管理规范；特殊商品应当遵循《购了么特殊商品发货规则》（以下简称“特殊发货规则”），特殊发货规则的规定与本规则或类目管理规范不一致的，优先适用特殊发货规则。

3、购了么有权对商家的发货及履约情况进行监测，并根据商家与购了么签署的《购了么商家合作协议》及平台规则，对违背发货及/或配送承诺的商家作出处理。

4、商家入驻购了么平台经营店铺应当遵守《购了么商家合作协议》、平台规则及诚实信用原则，不得通过虚假交易行为套取平台积分、红包、补贴，或者获取虚假商品销量、虚假好评、虚假信用评价等不当利益，或者恶意损害其他商家或任何第三方合法权益。

5、购了么有权随时对商家的交易行为、交易数据和信息进行监测，并根据商家与购了么签署的《购了么商家合作协议》及平台规则，对从事虚假交易的商家作出处理。

二、发货时限

1、各类商品默认发货时间为：商家需在自订单发生时起算，30分钟内完成配货。

2、如商家在购了么后台上架商品时选择承诺更短的发货时限，则发货时限以商家在商家管理后台选择的以及在商品详情页面承诺的发货时限为准。

三、延迟发货处理

1、延迟发货：是指商家未在发货时限内完成配货，即商家未在发货时限内配备好已经成功交易的订单商品，该订单将被自动标识为延迟发货订单。

2、延迟发货订单的处理：商家发生延迟发货的，购了么平台将按照3元/单的标准自商家店铺账户货款余额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商家延迟发货订单所对应的消费者。

四、未发货处理

1、未发货：是指商家未在发货时限内完成配货，并超过1小时以上未配备好已经成功交易的订单商品，该订单将被自动标识为延迟发货订单。

2、未发货处理：购了么平台按照延迟发货对商家作出处理的同时，将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。

五、欺诈发货处理

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其他物品，或者实施其他情节严重的欺诈行为， 欺诈发货包括但不限于下列情形：

1) 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的；

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

2、 欺诈发货订单视情节严重，按以下条款处理：

1) 关闭交易并对消费者进行退款；

2) 要求商家实际赔付或从账户余额中扣除相当于作欺诈发货处理订单金额一倍的消费者赔付金；

3) 将上述赔付金以50年有效期的无门槛现金券形式发放给作欺诈发货处理订单所对应的消费者。

4) 购了么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。

5) 商家行为构成犯罪的，甲方有权向公安部门报案并进一步追究商家刑事责任。

6) 购了么平台依据本条规定对相关欺诈发货订单作出处理，并不免除商家的实际发货义务，无论购了么平台是否已经实际从商家账户余额扣收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欺诈发货订单的实际发货义务。

六、商品缺货的处理

1、 商品缺货的定义：用户购买商品后，商家主动联系购了么平台或消费者告知无法在发货时限内完成发货，或者商家发生延迟发货或虚假发货后在规定时限内仍未发货，相关订单将被购了么平台判定为缺货订单。商品缺货包括但不限于下列情形：

1) 商家主动联系购了么平台或消费者告知无法在发货时限内完成发货的；

2) 订单发生延迟发货后1小时内仍未发货；

2、若商家不能在规定时限内完成发货，应当在知道或者应当知道发生或可能发生该等情形后立即主动联系购了么平台，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，购了么平台将视情况作出处理。

3、 商品缺货订单的处理：对于缺货订单，购了么平台有权按照每单5元的标准从商家账户余额中扣收消费者赔付金，并以50年有效期的无门槛现金券形式发放给缺货订单所对应的消费者，同时有权关闭交易并对消费者进行退款。

4、购了么平台对缺货订单作出处理，并不免除商家作为销售者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。

七、虚假交易

1、虚假交易是指商家通过虚构或隐瞒交易事实、规避平台规则或利用平台规则漏洞或系统漏洞等方式，套取平台积分、红包、补贴，或者获取虚假商品销量、虚假好评、虚假信用评价等不当利益，或者恶意损害其他商家或任何第三方合法权益的行为，包括但不限于下列人员自行、委托他人或帮助他人实施的前述行为。

2、购了么平台有权随时对商家的注册信息及交易行为、交易数据和信息进行查阅、监测，有权根据用户数据、海量用户数据的关系及普通人的正常消费习惯、快递物流行业交易习惯、生活常识等因素单方认定商家是否构成虚假交易或存在其他违约违规行为。如发现商家交易行为、交易数据等存在任何异常，购了么平台有权质疑并要求商家提供合理解释，商家有义务在平台指定期限内对交易异常现象进行说明。

3、如商家认为购了么对虚假交易的判定有误，应当按照平台的通知及要求进行申诉，举证证明异常交易是基于真实消费场景或合理解释异常交易的原因。平台有权对商家提交的申诉进行审核，并根据审核结果作出包括但不限于以下相应的处理：

- 1) 限制店铺账户中部分资金提现，金额相当于虚假交易订单货款总额；
- 2) 对店铺功能做一定期限的限制，包括但不限于商品下架、移除资源位、禁止上资源位、移除广告、禁止上新、禁止上架等；
- 3) 解除协议，终止合作；
- 4) 其他平台认为必要的措施。

4、若商家在从事虚假交易的同时套取了平台积分、补贴、红包的，购了么平台有权根据《购了么商家合作协议》相关约定要求商家另行承担违约责任，包括但不限于：

- 1) 限制商家账户（包括关联账户）全部资金提现；
- 2) 自商家账户（包括关联账户）未结货款余额中扣收相当于其所套取红包/补贴金额十倍的款项作为违约金；
- 3) 单方解除《购了么商家合作协议》，终止与商家的合作。商家行为构成犯罪的，平台还有权向公安部门报案并进一步追究商家的刑事责任。

八、附则

- 1、本规范于2018年4月15日首次生效。
- 2、除相应条款另有规定外，本规则所称“日”、“天”均指自然天。