

农信商城卖家规则

本规则适用于农信商城平台（网址：www.nxinstore.com；手机移动端“智农通”对应电商服务功能/下载地址：znt.nxin.com，简称“平台”）旗下的全部电子商务业务，对各个电子商务的平台经营者与平台用户均具有约束力。

第一章 总则

第一条 为构建开放、透明、责任、公平、诚信的平台经营秩序，保障用户的合法权益，根据国家法律法规及《农信商城基础规则》等相关规定，特制定本规则。

第二条 本规则适用于在平台出售商品或提供服务的用户，即卖家。本规则用于规范卖家在平台的商业活动，明确卖家的权利义务，同时保障买家的合法权益。

第三条 本规则作为卖家在平台从事商业活动的基本规则，本规则未有规定的，参照平台其他规则及相关实施细则或特别规定予以执行，后者未有规定的，参照本规则相关原则由平台酌情处理。

第二章 卖家入驻规则

第四条 卖家入驻平台时，需按照平台规则及相关约定提交审核资料，经审核通过后，成为平台正式卖家。同一主体仅限开通一个卖家账户，但可以同时绑定多个支付账户。

第五条 入驻平台应同时满足以下条件：

1、持有并提交合法有效的《营业执照》副本原件扫描件，所开展经营活动涉及需要行政许可事项的还需同时提交相关行政许可证原件扫描件，生产厂家直接入驻平台的，还应提交与产品相关的生产经营许可证原件扫描件；

2、拥有已经通过平台实名认证的卖家支付账户，且该支付账户所载主体名称与其《营业执照》上记载的名称相一致；

3、拟经营的商品或服务属于平台许可的准入类目，不得超过自己所持有营业执照核准的经营范围，需要其他特别资质的需提供特别资质的证明，并保证在平台经营的商品具有合法销售权，商品质量合格，符合国家或行业相关质量标准；

4、入驻时注明相应品牌的，应提供由国家商标局颁发的商标注册证；品牌为第三人授权的，应提供品牌授权文件、国家商标局颁发的商标注册证、授权人营业执照/身份证证明文件；

5、签署卖家入驻协议；

6、符合各产品类目对于卖家入驻的具体要求；

7、个人销售自产农副产品、家庭手工业产品，个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动和零星小额交易活动，属于依法不需要办理市场主体登记情形的，应提交合法有效的身份证及联系方式等信息，并对无须办理市场主体登记的情形进行说明。

具体入驻条件以平台设定的为准，平台有权依据平台需求予以随时调整。

第六条 信息公示与纳税义务

1、卖家应当在其店铺首页显著位置持续公示营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息、属于依法不需要办理市场主体登记情形等信息，或者上述信息的链接标识。以上信息发生变更的，卖家应当及时更新公示信息；

2、如卖家个人销售自产农副产品、家庭手工业产品，个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动和零星小额交易活动，属于依法不需要办理市场主体登记情形，也需要在店铺首页对相关情况进行公示说明；

3、卖家自行终止开展平台经营活动，应当提前三十日在其店铺首页显著位置持续公示

拟关闭店铺的有关信息，公示期满后正式向平台申请关闭店铺。

4、平台卖家应当依法履行纳税义务，包括依法不需要办理市场主体登记但已发生首次纳税义务的卖家在内，均应当依照税收征收管理法律、行政法规的规定申请办理税务登记，并如实申报纳税。

第七条 平台卖家应当依法履行纳税义务，包括依法不需要办理市场主体登记但已发生首次纳税义务的卖家在内，均应当依照税收征收管理法律、行政法规的规定申请办理税务登记，并如实申报纳税。

第八条 申请人通过平台系统提交入驻申请后，平台将对申请资料的真实性，结合申请人经营状况、服务水平、信用状况等因素进行审核，并于收到申请后7个工作日内以电子邮件、短信、网站公示等方式反馈审核结果。

第三章 经营

第一节 商品发布

第九条 卖家在平台开设店铺应遵循农信商城《店铺命名规则》，依照系统提示填写商品上架必备要素，包括但不限于品种、价格、数量、产品生产批准文号、质量检验合格证明、所在地等。应如实描述上架商品信息，不得发布虚假信息、不实信息或其他误导交易对方的信息。

第十条 卖家应确保经营的商品质量达标无瑕疵，符合国家、地方或行业标准以及卖家自身标示或承诺的标准，包括但不限于拥有商品质量合格证，产品批准文号等；且运输方式、包装、标签及说明书应符合相关法律法规约定。

第十一条 卖家在平台发布产品信息时，应遵守国家法律法规及《农信商城基础规则》及相关规则、协议规定。禁止违法违规发布商品或服务信息，包括但不限于以下情形：

- (1) 发布国家法律法规禁止出售或根据平台管理要求禁止出售的商品；
- (2) 发布超出营业执照经营范围的商品；
- (3) 发布未取得许可经营资质的商品；
- (4) 发布的商品或服务信息与实际情况不相符；
- (5) 不按平台规定商品目类权限规定发布商品，或商品要素信息不一致；
- (6) 发布假冒、伪劣或质量不合格的商品；
- (7) 发布不合法或不合规广告信息；
- (8) 发布重复信息；
- (9) 发布虚假商品信息或虚假、误导性价格；
- (10) 其他平台认为不合法或不合规的商品或服务信息。

第十二条 卖家可以通过以下方式发布产品信息：

- 1、通过平台设置的系统提示从后台发布信息；
- 2、同一主体在与平台相关的其他系统存有产品信息的，可以依据平台的系统提示直接导入。

第十三条 卖家发布的产品信息仅限于经农信商城平台批准准入的产品目类，且需符合以下商品发布要求和标准：

- (1) 所发布商品与卖家营业执照经营范围相符；
- (2) 如发布需要特许经营的商品的，则还需取得相应的经营许可证，且所发布商品不得超出经营许可证核定的业务范围；

(3) 应严格根据平台授权发布权限，将不同商品信息发布在规定的商品品类下，不得错发商品品类等信息；

(4) 所发布商品信息必须完整、准确、清晰；

(5) 《农信商城基础规则》或其他规则及协议约定的发布商品或服务信息的要求和标准。

第十四条 卖家搭售商品或者服务，应当以显著方式提请买家注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。

第十五条 已经被农信商城列为监管产品或已经采取下架等违规处理措施的产品，违规处理措施未经解除，不得发布相关的产品信息。

第十六条 卖家可以对其产品信息进行管理，包括但不限于修改产品标题、库存、描述等，但对信息的管理仍应遵守信息发布的各项规则。

第十七条 如卖家违反本节第十一条、第十三条、第十四条的规定发布商品的，平台有权酌情采取警告、下架商品、商品搜索降权、商品搜索屏蔽、限制发布商品、限制参加营销活动、商品监管、店铺监管、没收全部或部分保证金、罚款等方式进行处理。如涉及行政违法或刑事犯罪的，本平台保留移交行政机关或司法机关予以处理的权利，给平台或任何第三方造成损失的，平台及遭受损害的第三方有权要求卖家承担相应赔偿责任。

第二节 交易

第十八条 卖家在平台从事经营活动，应秉承诚信经营、优质服务的原则，否则，平台有权采取相应的处罚措施。

第十九条 商家在平台的经营过程中，可依据自身经营状况提供合理的在线服务，并对买家的咨询进行及时、有效且耐心的回复，为买家解决有关商品咨询方面的所有问题，

同时卖家不得诱导或被买家诱导在平台以外的网站达成商品交易。且不得有以下任一行为：

- 1、对买家提出的咨询问题不回答或拖延回答时间；
- 2、对买家的咨询表现出不耐烦；
- 3、对咨询、购买的买家进行任何形式的言语侮辱行为。

第二十条 卖家应及时跟进存货信息，确保买家下单前后电子仓与实体仓库均有存货，且能满足订单需求。

第二十一条 卖家在接到买家在线订单后，须及时处理并安排仓库备货。如买家在经咨询并下单购买卖家商品之后，出现缺货或卖家未在承诺时间给买家发货的，平台有权给予卖家相应的处罚。

第二十二条 完成下单后，卖家必须按照订单中所购商品及时发货，不得以任何非正当理由拒绝或迟延向买家发货，也不不得以任何理由发送任何与订单不一致或无关的其他替代物。

第二十三条 完成下单后，如遇交通运输管制、大雨雪、地震等不可抗力因素而影响发货的，卖家必须向买家做出相应的公示或通知。

第二十四条 卖家开展促销活动而未及时发货的，平台有权从重或加重处罚。

第三节 支付及交易单据

第二十五条 卖家必须接受平台许可的支付方式作为交易支付方式，不得诱导买家或者被买家诱导，使用非平台提供的支付方式进行支付。平台许可的交易支付方式主要包括以下几种：

- 1、线上支付：通过平台与支付机构或金融机构等合作开展的线上支付方式，由合作机构依据用户指令或用户主动发起支付相应款项。

可以用于支付的用户账户以平台合作的支付机构或金融机构实际提供的支付方式为准。

- 2、银行汇款：即买家通过银行直接将相应的交易资金汇到卖家指定的银行账户。
- 3、其他平台许可的支付方式。

最终以平台实时更新许可的支付方式为准。

第二十六条 平台通过卖家的登录账户和交易口令识别其指示，卖家应当妥善保管自己的平台账户和交易口令及其他个人信息，对于卖家自身安全密码泄露、交易口令泄露或其他身份信息泄露所致的损失，由卖家自行承担。

第二十七条 卖家销售商品或者提供服务应当依法出具纸质发票或者电子发票等购货凭证或者服务单据，且不得以开具发票为由要求加价等方式增加买家费用支出。

第四节 售后服务

第二十八条 售后服务的内容包括但不限于：商品的使用说明、注意事项说明、技术咨询等服务内容；客户提出的商品退、换货申请的处理；其他与售后相关的投诉问题的处理等。

第二十九条 除另有规定外，平台上售出商品均由卖家直接提供售后服务。

卖家应依照平台系统设置的售后服务流程提供其真实有效的联系方式（至少包含住所、联系人、联系电话三项），以满足提供售后服务的需要。

第三十条 为确保良好的客户体验，卖家应按照以下时限要求做好售后服务（如有）：

- 1、在线申请：买家在线申请售后服务的，卖家应及时予以回复；
- 2、邮件：买家或平台向卖家发出的售后服务相关邮件，卖家应于当日或次日及时回复并给出明确的处理意见；
- 3、买家投诉：卖家接到投诉后应及时明确回复处理意见。

卖家超过上述回复期限达 72 小时及以上的，则视为卖家对客户提出的售后服务或投诉无异议。

第三十一条 售后服务遵循以下处理流程：

1、退货处理流程：

1.1 买家发出退货申请后，卖家应于 3 个工作日内给出是否同意退货的明确回复，卖家过期不予回复即默认为其同意退货；如回复为不同意退货的，应详细说明理由并给出专业解释和具体依据。

1.2 平台收到投诉后或因其他原因而向卖家发出有关退货文件的，卖家应依照本条 1.1 的规定予以回复。

1.3 因卖家原因产生的退货，相应的运费等增加费用由卖家承担。

1.4 如意见为可退货，则卖家应于收到买家退回商品后 48 小时退款。

2、换货处理流程：

2.1 本条第 1.1、1.2 款的相关规定适用于换货事宜。

2.2 因卖家原因产生的换货，相应的运费等增加费用由卖家承担。

2.3 卖家收到需更换的商品后，重新为客户发出更换后的商品，卖家重新发货应参照原发货及配送时限执行。

3、返修处理流程（如有）：

3.1 本条第 1.1、1.2 款的相关规定适用于返修事宜。

3.2 保修期内，卖家不得收取任何返修或相关费用；超过保修期产生的返修费用，依照卖家公示标准执行，未有公示的，由卖家与买家协商确定。

3.3 卖家收到买家需返修的商品后，应于 5 日内予以修复并将返修商品向买家发送（如相关商品有三包规定或卖家承诺返修时限的，则以相关规定或卖家承诺时限为准）。

4、错发、漏发等需补发商品/配件的流程：

4.1 本条第 1.1、1.2 款的相关规定适用于错发、漏发事宜。

4.2 卖家需依照原发货及配送时限重新直接为客户补发商品/配件，补发产生的运费由卖家承担。

5、其它售后服务处理原则及流程：

如有买家质疑产品/生产日期/防伪等问题或技术培训方面服务内容的，卖家应按本条第 1.1、1.2 款的规定予以回复。回复予以办理的，应于 3 个工作日内完成。

6、包括但不限于玉米、豆粕等大宗原料的退换货政策另行以平台特别规则规定为准。

第三十二条 售后服务遵循以下处理原则：

1、退换货原则：

1.1 质量问题引起退换货原则：

1) 买家因商品质量问题提出的退换货要求，卖家应一律承担退换货的售后服务。

2) 物流配送中产生毁损等问题的，卖家应承担退换货的售后服务，自提货物或有其他约定的除外。

1.2 非质量问题的退换货：

以下商品/服务不提供退换货服务：

1) 个人定制类商品/服务；

2) 鲜活易腐类商品；

3) 已经被买家拆封或使用过的商品/服务；

4) 购买时商品页面已明确告知不适宜退换货的商品/服务；

5) 其他不适宜退换货的商品/服务。

1.3 除本条 1.2 款外的商品/服务，买家应于商品售出之日（或实际收取商品）起 7 日内提出退换货申请（卖家对于申请时限另有更加宽限承诺或公示的除外），在退换商品配件齐全不影响二次销售的情况下，卖家均应提供退换货的售后服务。

2、返修原则（如有）：

适用适合返修的商品：依据国家相关规定，或卖家销售商品时附随的质量保证书及售后服务保证书，商品如需维修的，则卖家应提供相应的售后服务。

3、三包类商品的退换货及返修服务原则：

如商品有相应国家或各地质量监督部门制定的三包规定的，卖家应按照相应规定为买家提供退换货及返修服务。国家有相关三包规定的依据国家规定执行，如国家无相关规定的，以各地质量监督部门制定的三包规定执行，如各地的规定冲突的，以规定较为严格的标准执行。

4、针对买家疑问卖家提供资料原则：

如买家对卖家销售的商品真伪、质量、重量等方面提出质疑的，卖家应对疑问作出明确合理的解释，且应提供相应的文件资料予以证明。如卖家无法提供文件证明或提供的文件不足以证明客户投诉无依据，则应为客户办理退货，并承担退货产生的费用，如因此给买家造成损失的，卖家应予以全部赔偿。

5、卖家高退换货返修率应接受平台处罚：

卖家因质量问题导致的商品退换货返修率达到 5%及以上的，平台有权采取相应的处罚措施。

第四章 平台收费

第三十三条 平台为买卖双方提供互联网信息服务与技术支持等服务，有权向卖家收取一定的费用，具体收费项目、收费标准及结算方式等以卖家入驻合同或平台公示的收费标准为准。平台可根据实际情况对相关费用的收取标准及方式进行调整并公布。

第五章 API 接口使用规则

第三十四条 卖家对接平台 API 接口时需保证对接应用的合法性、完整性、可靠性，不得出现异常调用或恶意调用 API 接口的情况。

第三十五条 卖家应正确使用 API 对接信息：卖家应直接调用平台 API 接口信息完成所有订单操作，禁止卖家使用自行运算或拼凑的数据完成平台的订单信息。

第六章附则

第三十六条 平台有权对本规则进行修改，无需再单独通知卖家，修改后的规则在实施前提前 7 日在平台上予以公示，公示期满即对卖家生效，卖家如不同意修改后的规则，应立即停止使用平台的服务，否则，即视为接受修改后的规则。

第三十七条 本规则于【2019】年【3】月【6】日修订，于【2019】年【3】月【14】日生效。