

小鹅拼拼平台用户服务协议

发布日期：2020 年 9 月 14 日

生效日期：2020 年 9 月 21 日

为使用小鹅拼拼平台的服务（以下统称“本服务”），请你务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制腾讯责任的条款、对用户权利进行限制的条款、约定争议解决方式和司法管辖的条款（如第十一条相关约定）等。限制、免责条款或者其他涉及你重大权益的条款可能以加粗、加下划线等形式提示你重点注意。

除非你已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则你无权使用本服务。你点击“同意”你注册、登录、使用的行为，或者你以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为你已阅读并同意本协议的约束。本协议即在你与腾讯之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

如果你因年龄、智力等因素而不具有完全民事行为能力，请在法定监护人（以下简称“监护人”）的陪同下阅读和判断是否同意本协议。

一、协议的范围

1.1 本协议是你与腾讯之间关于你登录、使用小鹅拼拼平台（简称“本平台”，即小鹅拼拼小程序以及腾讯后续开发、运营的其他移动客户端版本），以及通过本平台与第三方商家进行交易所订立的协议。

1.2 本协议包括正文、[《腾讯服务协议》](#)、[《QQ 号码规则》](#)、[《QQ 软件许可及服务协议》](#)、[《腾讯微信软件许可及服务协议》](#)、[《微信个人帐号使用规范》](#)、[《腾讯隐私](#)

[政策》](#)以及腾讯在本平台已经发布以及未来将要发布的平台规范、规则、通知、公告、帮助文档（合称“平台规则”）等。上述所有协议及平台规则均为本协议不可分割的一部分，与协议正文具有同等法律效力，你应当遵守。

1.3 你使用本平台、本服务即视为你已阅读本协议并接受本协议的约束。腾讯有权在必要时修改本协议条款和/或平台规则，并通过公告、短信等合理方式向你进行通知，你亦可以在相关服务页面查阅最新版本的协议条款。本协议条款变更后，如果你继续使用腾讯提供的本服务，即视为你已接受变更后的协议。如果你不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。

1.4 你在本平台上购买、使用第三方商家（以下称“商家”）提供的商品时，除遵守本协议约定外，还应遵守你与商家的相关协议或其他约定（如有）。对可能出现的纠纷，腾讯和商家在法律规定和协议约定的范围内各自承担责任。

二、本服务介绍

2.1 深圳市腾讯计算机系统有限公司开发、运营本平台并向你提供本服务。用户可以通过本平台获取商品信息并购买商品。腾讯运用自己开发运营的计算机系统，通过国际互联网络等手段，为商家提供商品、优惠信息展示服务、为用户通过本平台进行网络交易活动提供平台技术支持服务等网络服务。

2.2 为了向你提供有效的服务，本服务会利用你终端设备的处理器和互联网带宽等资源。本服务使用过程中可能产生数据流量的费用，你需自行向运营商了解相关资费信息，并自行承担相关费用。

2.3 你明确知晓并同意，你在本平台购买的商品由商家提供。“商家”指通过本平台开展经营活动，发布包括企业 logo、名称、标识和商品名称、图片、销售价

格、配送时限等内容在内的信息，与你进行交易的法人或者其他组织。商品销售、发票开具、发货配送、售前与售后服务均由你所选购的商家独立提供，腾讯不会参与第三方服务的运营等任何活动，亦不承担前述义务及责任，但法律、行政法规另有规定除外。

2.4 你知晓并同意，腾讯可能会根据需要，在无需获得你另行同意的前提下，不时更新或调整本服务的内容。此外，您理解并同意，腾讯为了服务整体运营的需要，有权在公告通知后修改、中断、中止或终止本平台及相关服务，而无须向用户负责或承担任何赔偿责任。

2.5 腾讯作为平台运营主体，有权不经另行通知变更服务主体，变更后的服务主体将继续按照本协议约定并向你提供服务，运营主体的变更不会影响你本协议项下的权益。

三、服务帐号

3.1 你在使用本服务时需要注册一个 QQ 号码或微信号码。你对该 QQ 号码和微信帐号的申请、使用等行为应符合腾讯不时修订并公布的《腾讯微信软件许可及服务协议》、《微信个人帐号使用规范》、《QQ 号码规则》、《QQ 软件许可及服务协议》。

3.2 你在注册帐号时应按照本平台要求提供真实、准确、完整、合法、有效的信息；上述信息如有变动的，应及时更新。如果你提供的注册资料不合法、不真实、不准确、不详尽的，你需承担因此引起的相应责任及后果，并且腾讯保留终止你使用本平台各项服务的权利。

3.3 帐号的所有权归腾讯公司所有。你完成帐号注册手续后，可以使用相应帐号，

且仅有你可以使用相应帐号。同时，你不得赠与、借用、租用、转让或售卖用户帐号或者以其他方式许可非你本人使用用户帐号，非你本人不得通过受赠、继承、承租、受让或者其他任何方式使用你的用户帐号。你充分了解并同意，你必须为自己帐号下的一切行为负责。

四、订单

4.1 在你下订单时，请你仔细确认所购买商品的信息（包括但不限于类别、名称、价格、数量、型号、规则、颜色、尺寸等），并核实你的联系地址、电话、收货人等信息，你需对在订单中提供的所有信息的真实性负责。收货人与你本人不一致的，你将对收货人的行为和意思表示承担连带责任。

4.2 你理解并同意：你下单时必须写你希望购买的商品数量、收货人、联系方式、收货地址等内容。系统生成订单信息是计算机信息系统根据你填写的内容自动生成数据，仅是你向商家发出的合同要约。你的订单提交并支付货款成功后，视为你与商家之间就订单商品建立了合同关系。在商家与你的买卖合同成立之前，你与商家均有权取消相关商品的订单。

4.3 尽管商家做出最大的努力，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，商家无法避免你提交的订单信息中的商品出现缺货、价格标示错误等情况；如你下单所购买的商品出现以上情况，你有权取消订单，销售商亦有权自行取消订单，若你已经付款，则为你办理退款。

4.4 为了更好的服务体验，你同意此前提交的收货地址信息将在你下一次浏览本平台时默认填写，如你认为信息有误的可进行调整。

4.5 你明确知晓并同意腾讯将你的订单信息共享给相应提供商品的商家。订单信

息包括但不限于你服务账号信息、收货人姓名、收货地址、手机号码、订单号、商品的交易信息以及你应支付的货款金额 ;需实名登记的商品订单包括你或你指定人的身份证号码。此外，腾讯可能会向实现你购物所必须的关联方或合作伙伴共享你的订单信息，以保障为你提供的服务顺利进行。

4.6 你有权选择使用腾讯提供的支付方式，你理解并确认支付服务由具备合法资质的第三方为你提供，该等支付服务的使用条件及规范由你与支付服务提供方确定，腾讯不对支付服务承担任何责任。

4.7 非通过本平台下单的购买行为，腾讯不掌握相关的商品及订单信息，也无法为你上述购买行为提供任何平台相关服务，请你自行与商家联系解决相关的交易及售后问题。

4.8 你有权在本平台提供的评价系统对已完成的订单进行评价。你所有的评价行为应遵守本平台协议及规则的相关规定，评价内容应当客观证实，不应包含任何污言秽语、色情低俗、广告信息及法律法规禁止的信息，你不应以不正当方式帮助他人提升信用或利用评价权利对其他用户或商家实施威胁、敲诈勒索。

五、配送、交付和售后

5.1 你在本平台购买的商品将按照相关订单中所填写的送货地址进行配送，由你所填写的联系人接受身份查验后接收。你所填写的配送信息，包括送货地址、联系人、联系方式等，应该清楚、准确。你理解并同意，因你填写的配送信息不详细或不准确、货物送达无人签收或拒收造成的延迟配送或无法配送的责任及重复配送所产生的费用和相关的后果将由你自行承担 ;你无正当理由拒签、退货或因个人原因（地址错误、无人签收、关机、停机、不接电话等个人原因）造成快

递无法及时送达，导致商品出现损伤、变质、腐烂情形的，相关运费及商品损失由你承担。如给商家或腾讯造成损失的，你应当赔偿因此给商家或腾讯造成的损失。你知悉，订单中列出的送货时间，系根据库存状况、你所填写的送货地址及正常的处理过程和送货时间等估计所得，仅作为参考，并非对到货时间的承诺。

5.2 因不可抗力造成的订单延迟或无法配送，请自行与商家协商处理，腾讯将无法承担延迟配送货无法配送的责任。

5.3 订单交付的时间根据你购买商品的交付方式而不同。商品由商家委托第三方配送公司为你进行配送，系统或单据记录的签收时间为交付时间；商品以在线传输方式交付的，商家向你指定系统发送的时间为交付时间。

5.4 用户确认并同意，不同的商品适用于不同的售后政策，相关售后政策将由商家予以公示。在本平台的交易过程中用户与商家发生售后问题时，应直接与商家沟通解决，腾讯仅为你提供与商家提供信息技术服务，不涉及你与商家在交易构成中发生纠纷的处理。若用户及/或商家向腾讯提出纠纷处理需求，则腾讯会尽量协调双方处理纠纷。

六、用户个人信息

6.1 保护用户个人信息是腾讯的一项基本原则，腾讯将会采取合理的措施保护用户的个人信息。你知悉并同意，为方便你使用本平台相关服务，本平台将依法收集、使用、存储你在使用时的必要的个人信息，包括但不限于你的姓名、配送地址、联系方式等。除法律法规规定的情形外，未经用户许可腾讯不会向第三方公开、透露用户个人信息。腾讯对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障用户个人信息的安全。

6.2 腾讯公司不会将你的个人信息转移或披露给第三方，除非：

- (1) 事先获得你的明确授权同意；
- (2) 你公开分享的信息；
- (3) 根据有关的法律法规规定或按照司法、行政等国家机关的要求；
- (4) 以维护公共利益或学术研究为目的；
- (5) 为维护本软件其他用户、腾讯及其关联公司、控制公司、继承公司的合法权益，例如查找、预防、处理欺诈或安全方面的问题；
- (6) 腾讯为维护合法权益而向用户提起诉讼或仲裁；
- (7) 在涉及合并、分立、收购、资产转让或类似的交易时，如涉及到个人信息转让，腾讯会要求新的持有你的个人信息的公司、组织继续受本隐私政策的约束，否则，腾讯有权要求该公司、组织重新取得你的授权同意；
- (8) 符合本协议相关条款的规定。

6.3 请你注意勿在使用本平台及相关服务中透露自己的各类财产账户、银行卡、信用卡、第三方支付账户及对应密码等重要资料，否则由此带来的任何损失由你自行承担。你不应将个人信息通过本平台发表、上传或扩散。

七、本服务使用规范

7.1 基于维护本平台交易秩序及交易安全的需要，腾讯有权在发生恶意购买等扰乱市场正常交易秩序的情形下，执行关闭相应交易订单、关闭用户帐号等操作。扰乱市场正常交易秩序的情形包括但不限于：短时间内大量拍下低价或促销（相比市场价格低）商品；使用不同的买家帐号大量拍下商品；拍下大量商品且以此要挟、敲诈勒索商家、影响正常交易行为；频繁拍下商品且频繁售后；利用商家

过错或失误进行恶意索赔、恶意投诉，或无故对商家货客服人员进行辱骂、人身攻击的；多次在评论区发布与商品无关的信息的，或多次进行不实负面评价，违反平台信用评价制度的；非以商品/服务质量原因，多次拒收商品或拒绝接受服务的，售后退货调包等；组织虚假交易，帮助商家做虚假或者引人误解的商业宣传。

7.2 你在使用本服务的过程中不得存在包括但不限于以下可能被腾讯认定的“恶意行为”：

- (1) 地址不详，无法发货：用户下单成功，但因为地址不准确等各种原因商家无法成功发货；
- (2) 恶意竞争：以恶意目的拍下商品，拍下申请退款或恶意售后；
- (3) 用户恶意套取优惠券等不正当获利行为；
- (4) 多个账户使用同一收货地址或同一收货手机号；
- (5) 冒用他人的联系电话、收货地址进行下单的；
- (6) 其他扰乱交易秩序或侵犯第三方权益的行为。

7.3 经国家行政或司法机关的生效法律文书确认你存在违法或侵权行为，或者腾讯根据一般人的判断，认为你的行为涉嫌违反本协议约定或平台规则、或涉嫌违反法律法规的规定的，腾讯有权在本平台对你的违法或侵权行为采取相应措施。

7.4 你充分了解并同意，你必须为自己使用本服务的一切行为负责，包括你所发表的任何内容以及由此产生的任何后果。除非另有明确的书面说明,腾讯不对本平台的运营及其包含在本平台上的信息、商品、商家服务等作任何形式的、明示或默示的声明或担保（根据中华人民共和国法律另有规定的以外）。你应对使用或本服务时接触到的内容自行加以判断，包括因对内容的正确性、完整性或适用

性的依赖而产生的风险，并承担由此引起的相应风险。腾讯在法律允许的范围内不对你因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

7.5 在任何情况下，你不轻信私下交易、借款、索要密码或其他涉及财产的信息。涉及财产操作的，请一定先核实对方身份，并请经常留意腾讯有关防范诈骗犯罪的提示。

八、违约责任

8.1 如果腾讯发现或收到他人举报，投诉你存在违反法律、法规要求或本协议约定、影响腾讯利益的行为的，腾讯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、注销或拒绝你再次注册服务帐号。你因此遭受的损失，应当独立承担全部责任。

8.2 你理解并同意，因你违反本协议或服务条款的规定，导致或产生第三方主张的任何索赔、要求或损失，你应该独立承担责任；腾讯因此遭受损失的，你也应该一并赔偿。

8.3 腾讯有权依据合理判断对违反有关法律法规或本协议规定的行为采取适当的法律行动，并依据法律法规保存有关信息向有关部门报告等，你应独自承担由此而产生的一切法律责任。

九、知识产权

9.1 腾讯在本平台及相关服务中提供的内容（包括但不限于软件、技术、程序、网页、文字、图片、图像、音频、视频、图表、版面设计、电子文档等）的知识

产权属于腾讯所有。腾讯提供本服务时所依托的软件的著作权、专利权及其他知识产权均归腾讯所有。未经腾讯许可，任何人不得擅自使用（包括但不限于通过任何机器人、蜘蛛等程序或设备监视、复制、传播、展示、镜像、上载、下载本软件及相关服务中的内容）。此外，腾讯为本平台开发、运营提供技术支持，并对本平台及相关服务的开发和运营等过程中产生的所有数据和信息等享有全部权利。

9.2 你理解并同意，在使用本平台及相关服务时发布上传的文字、图片、视频、音频等均由你原创或已获合法授权（含转授权）且不存在违反法律法规的内容，并授权腾讯为运营、宣传推广本平台之目的在全世界范围、永久无偿使用。你通过本平台上传、发布的任何内容的知识产权归属你或原始著作权人所有。

9.3 如你发现本平台及服务内存在任何侵犯你权利的内容，请立即通过腾讯公司公开的投诉处理渠道通知腾讯，提供你有相关权利的初步证据，腾讯将会根据当地法律规定及时处理你的投诉。

9.4 除法律另有强制性规定外，未经腾讯或商家明确的特别书面同意,任何单位或个人不得以任何方式非法地全部或部分复制、转载、引用、链接、抓取或以其他方式使用本网站的信息内容，否则，腾讯有权追究其法律责任。

十、免责声明

10.1 用户评价，并不代表腾讯赞成其观点或证实其描述，腾讯不承担由此引发的法律责任。

10.2 作为信息技术服务者，本平台上针对侵犯其他用户或者商家权利的评论，包括但不限于个人隐私、商业侵权等，经用户或者商家真实有效的举报，腾讯会采

取删除或者其他处理措施，但不保证处理结果一定能满足用户的要求，也不对该侵权评论负有任何法律责任。除依据用户或商家举报，法律规定删除或者处理违法侵权之外，腾讯不会删除、修改、处理你的任何评论内容，腾讯也未与任何商家、任何中介机构合作开展此业务。

10.3 腾讯依据法律规定履行相关义务，但对于下述原因导致的合同履行障碍、履行瑕疵、履行延后或履行内容变更等情形，腾讯不承担违约责任：

- (1) 因自然灾害、罢工、暴乱、战争、政府行为、司法行政命令等不可抗因素；
- (2) 因电力供应故障、通讯网络故障等公共服务因素或任何由于黑客攻击，电脑病毒的侵入，非法内容信息、骚扰信息的屏蔽，政府管制以及其他任何网络、技术、通信线路、信息安全管理措施等原因造成的服务中断、受阻等不能满足你要求的情形；
- (3) 在腾讯已尽善意管理的情况下，因常规或紧急的设备与系统维护、设备与系统故障、网络信息与数据安全等因素；
- (4) 其他不可抗力情形。

十一、法律管辖适用及其他

11.1 本协议的订立、执行和解释及争议的解决均应适用中华人民共和国法律法规。如双方就本协议内容或其执行发生任何争议，双方应尽力友好协商解决；协商不成时，应向协议签订地即深圳市南山区有管辖权的人民法院提起诉讼。

11.2 本协议中部分条款变为无效或不可执行的，不影响其余条款的有效性和可执行性。

11.3 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。

(正文完)