

## 菜鸟驿站站点合作协议

鉴于：

您与您的服务站和/或您作为服务者同意接受浙江菜鸟供应链管理有限公司（以下简称“菜鸟”）提供物流相关技术支持的电子商务网站——包括但不限于淘宝网（www.taobao.com）、天猫（www.tmall.com）、支付宝（www.alipay.com）、裹裹的用户（以下简称“菜鸟用户”）的授权，为菜鸟用户提供交易过程中的服务站相关服务。

菜鸟能够将经菜鸟同意设立的您的服务站或您作为服务者，命名为“菜鸟驿站”或菜鸟认可的其他服务名称。

经菜鸟与您充分友好协商，双方同意您正式成为菜鸟驿站（您或您的服务站信息以您在菜鸟系统内录入为准），同意就您接受菜鸟用户的委托，为菜鸟用户提供代收货、代寄件服务以及相应服务标准等达成以下条款，以资共同遵守。

### 第一条 概述

#### 1.1 定义

1.1.1 服务站：该服务站点由您自付费用提供存货场地、人员、设备等线下资源，为菜鸟用户提供代收发货、货品保存、代寄件等服务（以下简称您的站点）。

服务者：服务者需能够提供一块用于存放快件的固定场地并自费提供相应设备等，并愿意为菜鸟用户提供代收货、代寄件等服务。

菜鸟将根据您自身的实际情况将您区分为服务站或服务者，菜鸟鼓励您以服务站形式进入。服务站和/或服务者在本协议中统称为“菜鸟驿站”或“驿站”。

1.1.2 代收货服务：由菜鸟用户授权您为菜鸟用户代收包裹且在一定时间内进行保存，待菜鸟用户自提的服务。

1.1.3 代寄件服务：由菜鸟用户通过包含但不限于淘宝、天猫、裹裹、支付宝授权您为菜鸟用户代寄符合国家运输标准法规的包裹且在快递员揽走包裹前对包裹进行保存的服务

1.1.4 自有代收服务：非菜鸟用户线上授权，您为菜鸟用户代收包裹且在一定时间内进行保存，待菜鸟用户自提的服务。

1.1.5 自有代寄服务：消费者未通过线上流量入口包括但不限于淘宝、天猫、裹裹、支付宝等授权您，而是直接前往您的站点与您面对面沟通，通过支付代寄运费委托贵站点代寄符合国家运输标准法规的包裹且在快递员揽走包裹前对包裹进行保存的服务

1.1.6 菜鸟系统：由菜鸟提供的软件技术服务，您处理代收货以及代寄件包裹或者记录自有代收代寄服务所使用的系统平台，登录页面为：cainiaoyz.i56.taobao.com 如地址更新，我们会及时通知您。

### 第二条 合作内容

#### 2.1 授权内容

菜鸟同意您按照菜鸟要求设立服务站或成为服务者，并完成对驿站的管理和运营工作。

您同意并确认：您为菜鸟用户提供代收货和/或代寄件和/或自有代收和/或自有代寄服务，您是全部服务的主体。菜鸟并不是您与菜鸟用户之间缔结的任何合同、协议的当事方，因此菜鸟对菜鸟用户与您之间的权利义务无需承担任何担保或连带责任。如因您的原因造成菜鸟以及菜鸟用户的损失或引致第三方的索赔、诉讼等，您应承担全部法律责任并使菜鸟免责。

### 第三条 合作范围

### 3.1 代收货流程:

3.1.1 菜鸟用户在天猫和淘宝网购买商品时或包裹在配送过程中, 菜鸟询问菜鸟用户, 是否委托由您代菜鸟用户收货。如其授权您为其代收货, 则您需为菜鸟用户提供代收货服务。

3.1.2 您的站点收货时, 须检查包裹外包装是否完好, 包括但不限于是否存在破损件, 液体渗漏, 是否被拆过等情况 (仅以包裹表面查看), 如出现前述情况 (从外部判断), 应拒绝签收。如您交付收件人时, 快件出现前述外包装破损、液体渗漏、包裹被拆过等情况, 则您应向收件人承担全部赔偿责任。如代收的长方体包裹体积过大 (单个包裹最长边超过 55cm 或单个包裹合计尺寸 (长+宽+高) 超过 110cm、圆卷型包裹长度超过 90cm 或直径和长度合计超过 110cm), 站点可视自身实际情况签收或者拒签。您和用户针对代收货服务的权利义务通过附件一进行详细描述, 不在协议正文具体体现。

3.1.3 您收货后, 在指定时间内通过菜鸟系统录入包裹 (包括但不限于代收货和自有代收等情况), 系统将通过短信或淘宝物流详情通知菜鸟用户至您处取货以及相应取货密码。您同意并确认, 您代菜鸟用户签收快件后, 快件的相关保管责任即转移至您, 您应尽到合理的保管义务。如菜鸟用户对快件主张相应权利 (包括但不限于快件短缺、丢失、破损等), 您应自行负责解决, 与菜鸟无关。如您不能妥善处理纠纷情况, 菜鸟保留终止您使用代收货系统录入包裹的权利, 情节严重的, 菜鸟有权终止本协议。

3.1.4 您应对包裹提供 T+4 天 (T 为您的站点实际签收时间, 如遇节假日, 保管时间相应顺延) 的保管服务。如菜鸟用户逾期 (T+4) 天仍未至您处领取包裹, 您可视自身情况收取合理的包裹超期保管费用, 费用标准以您实际公示为准 (应在站内醒目位置公示, 原则上不得超过每件 1 元/天)。如包裹到站超过 T+14 天且消费者仍未领取的, 您有权自行处理, 但应留存有关证明材料。

3.1.5 菜鸟用户领取包裹时, 需在菜鸟系统输入正确的取货密码, 您须予以核实。如密码正确, 则您应将包裹提交该菜鸟用户, 并予以签收。原则上, 为证明您已将包裹提交用户, 您应在菜鸟用户签收时, 要求其在签收凭证上签字, 您应保存菜鸟用户的签收凭证。如菜鸟用户称自身未收到货而向菜鸟投诉, 您应提供菜鸟用户已经签收的相应证明 (如签收凭证等)。

### 3.2 代寄件流程:

3.2.1 菜鸟用户通过包括但不限于天猫、淘宝网退货, 支付宝客户端、裹裹客户端申请代寄件过程中, 菜鸟将通过技术手段, 在菜鸟用户使用上述服务时出现您的站点地址, 并询问菜鸟用户, 是否委托您的站点代菜鸟用户代寄件。如其授权您的站点为其代寄件, 则您需为菜鸟用户提供代寄件服务。

3.2.2 您在服务场地设定专门接收快件窗口, 在店内显著位置公示收费标准并指定对接人提供代寄件服务。

3.2.3 您接收菜鸟用户授权您代寄件的快件时, 须检查快件外包装是否完好, 包括但不限于是否存在快件破损, 液体渗漏等情况。如出现上述情况, 您应拒绝代寄件。您一旦接收菜鸟用户的快件, 即表示快件外包装完好。

3.2.4 您按照与物流公司约定的时间将快件交付物流配送。

3.2.4 您须要求菜鸟用户提交快件时在签收凭证上正楷签字, 并对签收凭证提供至少 3 个月的保管。

3.2.5 您收取菜鸟用户代寄的快件时, 必须验视内件物品是否符合法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定 (具体参照《禁寄物品指导目录及处理办法》), 并要求寄件人填写内件详细信息, 同时在“寄件人签名”一栏以正楷签字确认, 您须保证内件物品与客户填写的内件详情一致, 同时在“揽件人签名”一栏以正楷签字确认, 否则, 您将可能承担相应法律责任。

3.2.6 您保证严格按照《禁寄物品指导目录及处理办法》(国邮发[2007]152 号) 接收菜鸟

用户快件,以避免交接给物流公司的快件发生导致物流公司或第三方人员和财产损害的情形(例如爆炸物、硫酸等),否则,由此造成的相关损失均由您负责承担。在您与寄件人完成交接后至您将代寄的快件交接给快递公司或快递员前,您应对菜鸟用户投递的快件妥善保管,如快件丢失、破损,您应承担相应赔偿责任。

3.2.7 您为菜鸟用户提供有偿代寄件服务,您应向菜鸟用户充分告知收费标准以及计算方式,每一票代寄快件的收费标准按照您店内公示价格为准。您不得额外向菜鸟用户收取代寄件服务费。

### 3.3 其他业务合作流程:

其他业务包括但不限于扫码购、业务激励赛、品牌落地推广、拼团等活动形式。其他业务的合作流程以在菜鸟驿站系统发布活动、任务等形式发布,由您自行报名开展,不单独签署协议。

## 第四条 保证金

为有效履行本协议,保证在代收件、代寄件服务过程中菜鸟用户的商品安全,您同意向菜鸟支付保证金人民币 1000 元。当保证金不足 900 元时,您须在 3 个工作日内补足至 1000 元,逾期未补足的,菜鸟有权立即终止本协议且保证金余额将不予返还。您最晚应在系统上线正式开展业务前的 3 个工作日将保证金汇入您在支付宝开设的账户,支付宝账户以您在菜鸟系统登记为准,您对支付宝账号真实性和有效性负责,如因账号错误引起的保证金冻结失败、收款失败等风险全部由您承担。菜鸟有权按照本协议有关规定扣除保证金,以作您的违约金等;菜鸟与您终止合作,且您菜鸟系统里面已经处理完成所有包裹与投诉,您的保证金的余额在合同终止 2 个月后的前 10 个工作日内返还给您。届时您可以进入支付宝“账户资产”下“不可用余额”右侧的“冻结/解冻总明细”查看解冻情况。

## 第五条 菜鸟权利义务

- 5.1 菜鸟负责为双方的合作,在淘宝网和天猫上开发服务系统及相关的交易系统的改进。
- 5.2 菜鸟有权根据自己独立的判断,因时、因地制宜的对菜鸟系统进行改进。
- 5.3 菜鸟有权为履行本协议在菜鸟的网站上使用您的商标、标识等资料。
- 5.4 菜鸟将根据实际需要,为您的站点服务人员进行相关培训。
- 5.5 菜鸟有权管理您的服务质量和对您的站点业绩指标进行考核,菜鸟在合作期间内有权不定期抽检您对投诉的处理及服务质量,一经发现您未按菜鸟要求进行投诉的处理,菜鸟有权责令您立即进行整改,情节严重或整改后仍不能达到菜鸟要求的,菜鸟有权终止本协议,并追究您的违约责任。

## 第六条 您的权利义务

- 6.1 您需提供不低于 2 平米的存货面积;您需协助完成代收货系统与您原有系统对接,或配备代收货系统所需要的机具;及宣传资料的分发与张贴。
- 6.2 您有权在本协议合法签署并生效后,要求菜鸟通过技术手段将您添加至驿站系统。
- 6.3 您同意菜鸟将其公司商标、标识等资料使用于服务站项目。同时,未经您书面许可,菜鸟不得擅自将上述知识产权资料用于与服务站项目无关的其他用途,或以任何方式使用相关的品牌名称。
- 6.4 您每天都需要在菜鸟系统设定的营业时间正常营业,若根据自身运营状态,需要临时停止代收件、代寄件服务,应提前至少 7 个工作日在菜鸟系统内提交申请并下线,如您未提前下线引起的客诉,责任由您自行承担。
- 6.5 您有义务按菜鸟实际要求进行张贴相关物料,如您拒不履行,菜鸟有权终止双方合作,同时菜鸟有权暂停提供对您履约所需的技术服务。除非菜鸟明确授权可使用菜鸟提供的推广材

料，您不得使用菜鸟及其关联公司（包括但不限于阿里巴巴、淘宝、天猫、支付宝、阿里金融、阿里云，中国雅虎）或其产品、服务的名称、商标、标识、版权、特殊图案、域名或相似的名称、商标、标识、版权、特殊图案、域名等。

6.6 未得菜鸟书面允许，本协议有效期内，您不得与菜鸟或其关联公司存在直接或间接竞争关系的法律实体（该等法律实体包括但不限于腾讯、拍拍、有啊、百度、ebay、京东商城、易趣、当当、卓越等及其相关经营者及关联公司）进行相关业务合作，否则菜鸟有权立即提前终止双方合同，并扣除您等全部保证金及保留追究您违约责任的权利，本款所指相关业务约定为本协议涉及的合作内容。

6.7 代收：当日 18:00 前到站的包裹（到站时间以快递签收时间为准），必须当天将签收信息录入系统，当日 18:00 以及之后到站的包裹，必须在次日 10:00 前将签收信息录入系统。否则需按照《菜鸟驿站站点运营规则》里关于代收件延迟的约定向菜鸟用户进行赔付。

6.8 代寄：您须在接收到用户包裹且验视合格确定包裹为可代寄状态的 24 小时内将包裹交付给您合作的快递公司或快递员。存在不可抗力、快递原因等因素时除外，否则需按照《菜鸟驿站站点运营规则》里关于代寄件延迟约定向菜鸟用户进行赔付。您将包裹交给合作快递公司快递员后如发生包裹丢失（含少件）、破损、快递公司服务态度等问题，可建议消费者自行联系相应快递公司协商解决，菜鸟网络及其关联公司不承担相关责任，您不承担相关责任，您需配合协调解决。

6.9 您郑重承诺，您在菜鸟驿站页面所登记的全部信息都是准确和真实的，如因您填写信息错误或提供虚假信息（比如上传非本门店照片，填写非本店铺地址，站点类型填错等），由此引致的所有责任由您承担，菜鸟并保留就此追究您相关违约责任的权利。

6.10 在业务发展过程中，涉及到与服务有关的任何规则、要求等的更新或变化，菜鸟会在菜鸟驿站或服务页面进行公示和更新，上述规则、要求亦与本协议具备同样效力，您应及时查阅并承诺认真遵守，且您同意菜鸟对服务规则、要求等的更新无需事先征得您同意，但应再更新或变化时及时告知您。

## 第七条 投诉、赔付及站点清退

您成为菜鸟驿站后必须严格遵守《菜鸟驿站站点运营规则》，对于菜鸟驿站站点的入驻、退出、服务质量要求和投诉赔付、处罚等，均以《菜鸟驿站站点运营规则》的约定为准。您同意并确认，菜鸟有权根据实际需要重新制定或更新《菜鸟驿站站点运营规则》及其他相关规则，并以网站公示的形式进行公告，请您及时查看。更新后的上述规则和/或其他相关规则一经在菜鸟驿站系统 [cainiaoyz.i56.taobao.com](http://cainiaoyz.i56.taobao.com) 公布后，立即自动生效。如您不同意相关变更，请您主动告知菜鸟并与菜鸟终止合同，否则视为您知悉并接受该次更新。

## 第八条 知识产权

8.1 菜鸟驿站任一页面的美术、文字著作权、计算机程序源代码以及其他知识产权归菜鸟享有，您或其关联公司不得利用技术手段予以篡改或侵犯。

8.2 服务站项目页面知识产权归菜鸟所有。未得菜鸟书面允许，您不得随意将该产品设计应用至第三方。

## 第九条 保密责任

9.1 未经对方书面许可，本协议及附件内容任何一方不得将本协议内容透露给第三方。

9.2 任何一方对于因签署或履行本协议而了解或接触到的对方的商业秘密及其他机密资料和信息（以下简称“保密信息”，包括但不限于公司商业模式，商业计划，财务预算和模式，计算机程序，源代码，运算法则，员工、专家、客户和潜在客户的名单及专长，方法，方式，步骤，

创意，发明（无论是否取得专利），图表和其他技术，商业，财务和产品发展计划，预算，策略和信息）均应保守秘密；非经对方书面同意，任何一方不得向第三方泄露、给予或转让该等保密信息（不限传达方式及是否为草稿或最终确认稿）。

9.3 本条所述的保密信息不包括双方可以通过书面证据证明的以下信息：

9.3.1 该信息在披露之时已成为可以公开获得的信息；

9.3.2 该信息是菜鸟披露前已为您拥有的信息；

9.3.3 菜鸟披露后非因您的过错成为可以公开获得的信息；

9.3.4 该信息是您依据法律、法规、生效的司法判决或行政裁决必须披露的；

9.3.5 您可从菜鸟以外的第三方合法获得的且无披露或使用限制的信息。

9.3.6 双方承诺在本合同终止之后仍然继续承担在此条款下的保密义务。甲乙双方有权对对方故意或过失泄露商业机密所造成的损失提出赔偿。

## 第十条 不可抗力

10.1 由于无法预见的不可抗力事件，例如战争、地震、罢工、动乱或司法、政府限制等不能预见、不能避免且不能克服的事件发生，导致任何一方不能履行本合同中的部分或全部义务时，应及时通知对方，受上述事件影响一方在本协议项下的义务在不可抗力引起的延误期内应中止履行，履行期限应自动延长，延长的时间与该中止期相等，并无需就此承担违约责任。

10.2 不可抗力持续 15 天以上，双方均可以书面通知对方的形式终止本合同。

## 第十一条 协议终止与违约责任

11.1 双方都有权提前 15 天书面通知另一方终止本协议且无需承担违约责任。本协议终止后，双方应立即停止使用对方所拥有的知识产权，如商标、企业标识等。

您提交的终止本协议通知后 7 个工作日内，必须按照菜鸟规定，在菜鸟系统中进行站点下线，并对本协议终止前菜鸟用户已经选择的您的服务地点服务履行本协议约定的义务，并承担相应责任。

11.2 如您违反本协议中的任何条款，菜鸟有权立即终止本协议。您应在一个月内将全部带有菜鸟或其关联公司、阿里集团及其关联公司的名称、标识、LOGO 等信息的推广材料或其他书面材料自行销毁或交回菜鸟。

11.3 如您违反本协议任何条款，给菜鸟、菜鸟用户造成损失的，您应当承担全部的赔偿责任。如菜鸟承担了上述责任，则您同意赔偿菜鸟的相关支出和损失，包括合理的律师费用。

11.4 您理解并同意，菜鸟有权直接扣取您保证金相应金额，用以支付以上违约及赔偿。若保证金不足以支付以上违约及赔偿的，您仍应继续承担违约及赔偿责任。

11.5 在业务发展过程中，双方对在本协议中未约定事宜及需要重新补充约定的事宜，菜鸟会在菜鸟驿站页面要求您签署补充协议，如您对补充协议不认可或放弃签署，则认为您提前终止本协议，双方即刻停止合作。

## 第十二条 不当利益条款

您不得向菜鸟及其关联企业之员工、顾问提供任何形式的不正当利益，如有，则您同意菜鸟有权立即解除本合同，并由您按 (a) 本合同总价款的 30%；或 (b) 提供任何形式的不正当利益的总金额，两者中较高的一项向菜鸟赔偿。

## 第十三条 争议解决

双方在履行本协议过程中发生的任何争议应通过友好协商方式解决，如协商不成，双方将该争议提交菜鸟所在地人民法院裁决。

#### 第十四条 其他

14.1 本协议有效期自您点选同意此协议后开始生效，生效记录时间以菜鸟系统中标记时间为准，协议有效期至 2017 年 3 月 31 日止。

14.2 您应与菜鸟用户在淘宝网和天猫签署《代收货服务协议》，以便菜鸟用户授权您为其提供代收货服务，《代收货服务协议》内容以您与菜鸟用户在淘宝网和天猫签署的《代收货服务协议》为准，该协议为本协议的附件。

14.3 您须认真查看本协议所附《授权书》全部内容，该《授权书》是本协议的附件，您点选同意本协议，即视为您同意《授权书》的全部内容并严格遵守。

14.4 您须认真查看本协议所附《菜鸟驿站站点运营规则》全部内容，该《菜鸟驿站站点运营规则》是本协议的附件，您点选同意本协议，即视为您同意《菜鸟驿站站点运营规则》的全部内容并严格遵守。

14.5 您须认真查看本协议所附《代收货服务补贴政策》全部内容，该《代收货服务补贴政策》是本协议的附件，您点选同意本协议，即视为您同意《代收货服务补贴政策》的全部内容并严格遵守。

14.6 本协议附件是本协议的有效组成部分，与本协议具备同等法律效力；菜鸟已发布或将来可能发布的各类规则、规范、补充协议、通知或提示均为本协议不可分割的组成部分，与本协议具备同等法律效力。

14.7 菜鸟可在提前五个工作日通知您的前提下，将本协议的权利义务转让给第三方，您对此不持任何异议。

附件一：《代收货服务协议》（即您与菜鸟用户在淘宝网和天猫签署的《代收货服务协议》）；

[www.taobao.com/market/cainiao/station\\_xieyi.php](http://www.taobao.com/market/cainiao/station_xieyi.php)

附件二：

授权书

致：支付宝（中国）网络技术有限公司

本人特以此函通知贵司，本人不可撤销地授权贵司按本公司与浙江菜鸟供应链管理有限公司

（以下合称“菜鸟”）共同缔结的《“服务站”合作协议》及其附件的规定在协议有效期内依菜鸟的指示直接对本人在贵司处的支付宝账户余额进行款项冻结和支付。

附件三：《菜鸟驿站站点运营规则》（您须遵守的关于站点投诉、赔付及站点清退等的规则）：

[cainiaoyz.i56.taobao.com\(https://www.cainiao.com/markets/cnwww/xuqian-protocol\)](https://www.cainiao.com/markets/cnwww/xuqian-protocol)

附件四：

代收货服务补贴政策

- 1、 无论您何时加入菜鸟驿站，在您签订本协议后至 2016 年 9 月 30 日，当菜鸟用户在天猫和/或淘宝网购买商品后，如用户线上授权您为其提供包裹代收服务，当菜鸟用户在您站点成功提货且您按照菜鸟要求完成了代收货服务后，菜鸟会按照每单包裹 0.6 元向您支付服务费。
- 2、 服务费用采用月结形式，每个自然月结算一次。菜鸟审核您的服务订单明细后，会在每月月底前将您在上个自然月可获取的服务费支付至您的支付宝账户，您的支付宝账户以您在菜鸟系统中登记的为准，如因您支付宝账号错误、被冻结等引起您无法收到服务费，责任由您自行承担。
- 3、 如您对于菜鸟所提供的费用数据有异议，您需在收到每月服务费后的 7 个自然日内提供取证并以邮件方式发送至邮箱：yzhz@alibaba-inc.com，菜鸟收到您的邮件后将进行核查并回复最终结果。您同意，菜鸟经核查后回复您的结果即为最终结果，您认可该最终结果，同时菜鸟不会再接受您的任何核查申请。如您未在收到每月服务费后的 7 个自然日内提出异议，则默认您确认菜鸟费用数据，过期将不再追溯。