

## 《违规申诉管理规则》

备注：所有资料、文件必须清晰和有效。因商家提交的申诉文件虚假导致的所有损失由商家全部承担。本一览表中提及的文件仅作为违规处理的判断参考依据,对于因此引起的客诉、行政机关的调查等应依据规则及行政机关调查情况处理承担。超神宿平台可随时调整、完善本一览表中的内容。

违规类型	违规行为	违规行为说明/分类	申诉参考材料
严重违规	出售假冒商品	出售假冒、盗版商品。	1、合法进货凭证，购物发票、电子订单、采购合同、生产厂家订/出货单、报关单等； 2、合法品牌授权，包括但不限于商标注册证、商标受理通知书、生产厂家委托/授权销售凭证、授权链体系凭证。
	出售未经报关进口商品	商家出售未经正常中国海关报关程序的进口商品的行为。	1、商家资质核查：营业执照（以判断是否在其营业范围）；如经营特许经营项目的，还应提供相应许可证书（以帮助中心公示商家入驻标准文件为准）； 2、品牌商标证明：品牌商持有在相应商品类别上的中国商标注册证或中国商标局出具的商标受理通知书。以确定该产品的品牌商，从而确定以下第三点的授权链源头； 3、提供证明产品来源渠道的授权文件：授权文件应形成授权链，且应在有效期内。授权链是指：从品牌商至与我司合作的商家一一授权形成的链条； 4、需提供以下文件，以确保产品正常报关进境：A 报关单：注意查看报关单上记载的产品是否与商家在我司平台销售的产品品类对应； 5、需提供涉及投诉商品的合法正常的进货凭证，如发票等，可追溯至生产企业或品牌拥有方。如有进口商品，需提供平台销售商品对应的境外专柜代购、超市等小票或 买手与境外净销售采购合同及境外网站购物电子订单回执。

发布违禁信息	指商家发布《超神宿禁发商品及信息管理规范》中规定的商品或信息的行为，依据《超神宿禁发商品及信息管理规范》执行。	商品详细信息（包括但不限于实拍图、使用说明书、包装等）。
商品质量不合格	<p>1、商家资质核查：营业执照（以判断是否在其营业范围）；如经营特许经营项目的，还应提供相应许可证书（以帮助中心公示商家入驻标准文件为准）；</p> <p>2、品牌商标证明：品牌商持有在相应商品类别上的中国商标注册证或中国商标局出具的商标受理通知书。以确定该产品的品牌商，从而确定以下第三点的授权链源头；</p> <p>3、提供证明产品来源渠道的授权+C5 文件：授权文件应形成授权链，且应在有效期内。授权链是指：从品牌商至与我司合作的商家——授权形成的链条；</p> <p>4、需提供以下文件，以确保产品正常报关进境：A 报关单：注意查看报关单上记载的产品是否与商家在我司平台销售的产品品类对应；</p>	<p>提供相关证明材料：</p> <p>提交异议说明，指出判罚不准确的地方。</p>

		<p>5、需提供涉及投诉商品的合法正常的进货凭证，如发票等，可追溯至生产企业或品牌拥有方。如有进口商品，需提供平台销售商品对应的境外专柜代购、超市等小票 或 买手与境外净销售采购合同及境外网站购物电子订单回执。</p>	
	发布非约定商品	<p>商家通过超神宿平台发布或出售未经平台允许的商品。</p>	<p>依据实际情况提供有效证明：</p> <p>国内品牌：</p> <p>1、营业执照（以判断是否在其营业范围）；如经营特许经营项目的，还应提供相应许可证书，如：食品流通许可证/食品经营许可证、医疗器械经营许可证等。</p> <p>2、完整票据链：要求与授权链一致的发票链（涉诉订单下单时间前 1 年内且需要带有涉诉商品的型号）；</p> <p>3、报关单：国内品牌无需提供。</p> <p>国际品牌：</p> <p>1、营业执照（以判断是否在其营业范围）；如经营特许经营项目的，还应提供相应许可证书，如：食品流通许可证/食品经营许可证、医疗器械经营许可证等。</p> <p>2、完整票据链：</p> <p>a、要求与授权链一致的发票链或国外大商超出具逐级至入驻公司的小票或发票（涉诉订单下单时间前 6 个月内，含有涉诉产品型号）；</p> <p>b、与发票、小票对应的电子版银行付汇流水截图。</p> <p>3、报关单：与小票或发票上购买时间相对应的报关单。</p>

不配合提交资料	商家向超神宿提供虚假资料或信息	依据实际情况提供有效证明。
	不配合提交资料	依据实际情况提供有效证明。
虚假交易	商家通过不正当方式获取虚假的商品销量、店铺评分、商品评论或成交金额等，造成妨害、干扰消费者购物权益的行为。	<p>一、 要求及格式</p> <p>1、申诉材料文件以订单号命名。</p> <p>2、提供材料截图、照片等要求清晰可见。</p> <p>3、补充物流单号及截图信息以 Excel、word 形式提供。</p> <p>4、如有多个材料，需以压缩包形式上传。</p> <p>二、 需提供能够证明订单为真实交易的资料，包括但不限于：</p> <p>1、与订单相对应的发票、合同、咚咚沟通记录、恶意订单删单证明以及其他可证明真实交易的凭证。</p> <p>2、物流单快递底单截图，截图需完整清晰，且与订单上传运单号一致。</p> <p>3、在线查询物流信息详情图片（官方网站查询的结果截图优先）。</p> <p>4、如参与活动，需提供与活动相关的证明截图，如促销活动时间、活动内容和形式、参与活动系统截图、与超神宿沟通邮件截图等。</p> <p>注：如因申诉材料提供不完整或未按要求格式提供，可能影响申诉结果。</p>
不正当牟利	商家采用不正当手段牟取利益的行为。	依据实际情况提供有效证明。
盗用他人账户	商家盗用他人超神宿账户，涉嫌侵犯他人相关信息、财产权的行为。	依据实际情况提供有效证明。
骗取他人财物	商家以非法获利为目的，非法获取他人财物，涉嫌侵犯他人财产权的行为。	聊天记录截图（平台认可的聊天工具）等。
泄露他人信息	商家未经允许发布、泄	依据实际情况提供有效证明。

		露、散布他人个人信息，涉嫌侵犯他人隐私权或人身权的行为。	
	骚扰他人	商家在沟通过程中或者在评价以及补充回复中等使用任何形式的有人身攻击、侮辱性等不文明的语言	聊天记录截图（平台认可的聊天工具）等。
	扰乱平台秩序	是指商家通过不正当方式，刻意规避超神宿平台规则或市场管理措施的行为，或以不正当的方式获取、使用超神宿官方资源的行为。	依据实际情况提供有效证明。

违规类型	违规行为	违规行为说明/分类	申诉参考材料
一般违规	滥发信息	重复铺货	信息截图、商品截图、实际情况说明。
		不当发布商品信息	商品详细信息（包含但不限于实拍图、使用说明书、包装等）及信息截图、商品截图等。
		商品价格违规	依据实际情况提供有效证明。
		发布不当营销类信息	依据实际情况提供有效证明。
		不当发布信息	依据实际情况提供有效证明。
		虚假宣传	依据实际情况提供有效证明。
	描述不符	影响正常使用	商品当天宣传页面截图、具体情况说明（有相关证明）。
		不影响正常使用	涉及商品功能的，提供商品说明书。
	不当使用他人权利	除出售假冒商品以外的不当使用他人商标权，	1、合法正规进货凭证，包括但不限于（指向权利人或者其授权经销商的）小票、进货单、发票、电子订单、采购合同、生产厂家订/出货单、报关单等； 2、合法授权证明，包括但不限于授权销售证明链凭证、使用来自第三方且拥有第三方授权的证明（图片，文字、截屏等）、权利人授权使用的证明（图片、文字、截屏）等； 3、其他证明材料，包括但不限于陈述产品
		除出售盗版商品以外的不当使用他人著作权，以及不当使用他人专利权的的行为。	

		与权利人不同的声明、不同于权利人专利技术的证明、自身享有著作权、使用权的证明。
违背承诺	违反消费者权益保障要求	非商家责任证明。
	商家就交易达成订单或特殊情形下对应的商品或服务有未履行的其它承诺的	非商家责任证明。
		少件少赠品：已补发的发票图片或已补发的物流单图片。
		商家不承担运费：事前给消费者提示的图片或已告知承担运费的聊天记录截图。
		未经允许取消订单：订单取消原因的截图（平台认可的聊天工具）、非商家责任导致违背承诺的证明等。
	标错类事件	非商家责任证明。
	签收少件	提交实际订单称重拍照与物流称重截图。
咚咚或400电话或使用违规	商家违反咚咚使用规则或400热线增值服务使用管理规则的行为。	1、依据实际情况提供有效证明。 2、指标类：商家ID、商家店铺主账号、店铺名称、数据截图。
延迟发货	商家未在约定时间内给消费者发送商品，损害消费者权益的行为(标错类事件涉及的商品除外)。	1、物流单快递底单截图，截图需完整清晰，且与订单上传运单号一致（可随时提供原件）； 2、订单详情图片（订单ID号、订单物流单号、收货信息）； 3、在线查询物流信息详情图片（官方网站查询的结果截图优先）； 4、买卖双方聊天记录（平台认可的聊天工具），非商家责任延迟证明等。
售后违规	依照国家相关法律法规以及《超神宿开放平台商家售后服务管理规则》等平台相关规则，商家未能按照商品的售后承诺及超神宿售后服	1、依据实际情况提供有效证明。 2、指标类：商家ID、商家店铺主账号、店铺名称、数据截图。

		务政策为消费者提供相应的售后服务的，包括但不限于售后服务响应超时、售后服务满意度指标不达标等。	
	消极处理服务单	商家在审核处理售后服务单环节，商家存在未与消费者核实确认，自行无故/批量驳回、无理由关闭消费者的服务单等消极处理的行为。因商家出现上述行为引发消费者投诉、产生纠纷并引起超神宿介入的行为。	事前给消费者已协商一致的截图（平台认可的聊天工具）、非商家责任导致服务单关闭的证明等。

平台规则欢迎商家向我们提供建议，可邮件至 [cssguanfangkefu@supersg.cn](mailto:cssguanfangkefu@supersg.cn)，谢谢。