**大润发优鲜APP社区自提用户协议**

【签署提示】本服务协议（以下称“本协议”）是您（或“用户”）与大润发线上平台提供的信息服务等相关事宜所订立的协议。**请您仔细阅读本协议，您勾选“同意并接受《大润发优鲜APP社区自提用户协议》”并点击使用服务后，本服务协议对您产生约束力。**您应当在使用服务之前认真阅读、充分理解全部条款的内容，如您对条款有任何疑问，应及时向大润发线上平台客服进行咨询。

1. **定义**
2. **社区自提服务**：指用户在大润发线上平台的社区自提场景下购买商品时可供选择的一种履约方式，选择“社区自提”后，用户可根据大润发线上平台显示的社区提货点地址自行进行选择，并在自提时间段内自行到提货点提货。
3. **服务协议的确认和接受**
4. 在您使用大润发线上平台的服务之前请认真阅读本协议全部条款内容。如您对服务协议有任何疑问的，请联系大润发线上平台客服咨询，如不同意，您有权拒绝使用大润发线上平台提供的服务。一旦您使用大润发线上平台的服务，即表示您已充分阅读、理解并接受本服务协议的全部内容，本服务协议即对您产生约束力。届时您不应以未阅读（理解或同意）服务协议的内容为由，主张服务协议无效，或要求撤销服务协议。
5. 本协议内容包括服务协议正文及所有大润发线上平台已经发布的或将来可能发布的各类规则。所有规则为本协议不可分割的组成部分，与服务协议正文具有同等法律效力。您承诺接受并遵守本协议的约定，如果您不同意本协议的约定，您应立即停止使用大润发线上平台的服务。
6. 大润发线上平台有权根据国家法律法规的更新、产品和服务规则的调整需要不时地制订、修改本协议或各类规则，并在大润发线上平台公示或向您的账户推送消息通知您。如您继续使用大润发线上平台的服务的，即表示您接受经修订的协议和规则。
7. **服务内容**
8. 用户可以通过大润发线上平台下社区自提订单。
9. 大润发线上平台根据用户提交的订单信息，包括但不限于自提人信息（姓名、联系电话）、提货点、自提时间、订单商品等，生成自提订单，并在用户支付后将订单信息推送至大润发门店备货，并提醒用户根据大润发线上平台显示的信息，及时前往提货点提货。
10. 社区自提服务只能为已开通社区自提服务的城市的用户提供服务，具体以大润发线上平台展示为准。自提服务的收费标准（如有）将根据线下服务、购买商品金额、提货时间等不同而有所差异，具体以用户订单提交时显示的金额为准。
11. **自提规则**
12. 为了确保用户能够顺利提货，用户需要填写提货人信息（包括但不限于姓名、联系电话）后下单，且在大润发线上平台显示的自提时间段内前往提货点完成提货。
13. 为保障用户的权益，请用户到达提货点后当场核对验收，包括但不限于：外包装、商品名称、规格、数量、金额等是否与订单一致，冷冻、鲜活食品的性状是否有变化，商品表面质量问题、商品的生产日期/保质期、商品本身标识是否可辨、商品的防伪标签是否已损坏等。如用户在验货时发现商品存在前述问题，用户可以联系提货点工作人员确认，可以拒收问题商品，并将问题商品交由对应工作人员退回，若以上问题确认无误后用户可以进行签收。如用户委托他人对商品进行签收，代收人享有与用户同等的权利，视为用户本人签收。
14. 因生鲜商品保鲜期较短，用户需要在商品送达提货点后的自提时间段内尽快完成提货，以免影响商品使用。如用户提早或延迟提货导致包括但不限于等待、商品丢失、商品品质及质量下降、订单无法退款等，用户需自行承担责任，不支持退款处理。
15. 自提时间：用户在自提订单生成后在订单详情可查看预计的自提时间，通常情况下，**当日中午12:00之前的订单预计次日【】时前送达；当日中午12:00之后的订单预计后日【】时前送达**。预计自提时间系基于库存现状、拣货流程、送货地点、物流配置等因素的理想状态由系统估算生成，这并非大润发线上平台或大润发门店就自提时间对用户作出的精准承诺；**希望用户理解由于受疫情、库存、同时间段的订单量激增，甚至酷热、洪水、暴雨、雷电、突发公共卫生事件、交通管制等因素的影响，自提时间可能早于或晚于预计自提时间。具体自提时间请以大润发线上平台推送短信、电话或社区的具体通知信息为准。请用户在通知自提时间后的2小时内完成取货。如用户延迟提货导致包括但不限于商品丢失、商品品质及质量下降、订单无法退款等，用户需自行承担责任。**
16. **退货规则**
17. 受疫情原因及社区自提的场景限制，**社区自提的商品不支持商品售中（即用户下订单后至签收订单期间，因大润发门店原因导致的退款除外）退款及签收后换货。**
18. **社区自提服务商品不支持7天无理由退换货，仅支持质量问题的退款。**如有质量问题，用户需要在验收商品时直接联系工作人员向对应大润发门店发起退货申请。
19. **退款说明**
20. 如用户的退货申请经大润发门店审核同意后，则支持退款原路返还。
21. 如用户使用优惠券的订单发生退款或其他形式的退款（订单显示“交易成功”前整笔订单全额退货退款且优惠券还在有效期内的除外），优惠券不予退回，仅退回用户申请退款部分该商品实际支付的金额。
22. **用户权利义务**
23. 用户通过大润发线上平台下社区自提订单，成功下单并支付后，大润发线上平台通过订单详情页面查看订单进度。
24. 如因不可抗力或其他大润发线上平台无法控制的原因使系统崩溃或无法正常使用大润发线上平台导致网上交易无法完成或丢失有关信息、记录等，大润发线上平台不承担责任。但是大润发线上平台会尽可能地协助处理善后事宜，并努力使用户免受经济损失。
25. 大润发线上平台就已接受但无法完成的自提订单，应及时联系下单用户说明原因，与用户协商解决。
26. 用户应当严格遵守本服务协议及大润发线上平台发布的其他规则、须知或协议，因用户违反本服务协议或其他规则、须知或协议的行为给大润发线上平台造成损失的，用户应当承担赔偿责任。
27. **责任范围与责任限制**
28. 用户需确认，用户在实际使用大润发线上平台的服务时，应当具备中华人民共和国法律规定的与其行为相适应的民事行为能力。若用户不具备前述与其行为相适应的民事行为能力，则用户及其监护人应依照法律规定承担因此而导致的一切后果，大润发线上平台有权停止向用户提供服务。
29. 用户同意自行承担使用网络服务的风险，大润发线上平台不作任何类型的担保，包括但不限于：不担保服务一定能满足用户的要求；不担保服务不会受中断，对服务的及时性，安全性，出错发生不担保；对在大润发线上平台上以及第三方合作得到的任何服务或交易进程，不作担保；对大润发线上平台服务所涉及的技术及信息的有效性、准确性、正确性、可靠性、稳定性、完整性和及时性不作出任何承诺和保证；不担保大润发线上平台服务的适用性没有错误或疏漏。
30. 用户理解并同意，大润发线上平台作为信息发布频道，无法控制每一任务事项所涉及的商品/服务质量、安全或合法性、任务事项内容的真实性或准确性、以及任务事项所涉各方履行任务事项的能力。用户应自行谨慎判断确定相关信息的真实性、合法性和有效性，并自行承担因此产生的责任与损失。用户应在使用社区自提服务并自提商品时检查商品的数量是否正确及商品是否完整，用户在通过手机APP终端操作订单完成或无任何操作时大润发线上平台即视为用户认可社区自提的商品符合用户的要求。
31. 用户同意并确认，大润发线上平台拥有独自决定拒绝服务或取消任务事项的权利。
32. 用户在通过大润发线上平台进行在线下订单等活动时，涉及用户真实姓名/名称、履行地址、联系电话等隐私信息的，大润发线上平台将遵守相关法律法规的要求并予以严格保密，除非得到用户的授权或法律法规、本条款另有规（约）定外，大润发线上平台不会向外界披露用户隐私信息。
33. 用户接受本协议即表明该用户将其在大润发线上平台发表的任何形式的信息的著作权或其他合法权利，包括并不限于：复制权、发行权、出租权、展览权、表演权、放映权、广播权、信息网络传播权、摄制权、改编权、翻译权、汇编权以及应当由著作权人享有的其他可转让权利无偿独家转让给大润发线上平台所有，同时表明用户许可大润发线上平台有权就任何主体侵权而单独提起诉讼，并获得全部赔偿。
34. 用户同意大润发线上平台拥有通过消息推送、频道页面公示、短信、电话、邮件等形式向用户通知告知与本协议相关服务信息的权利，用户允许大润发线上平台向其发送上述电子信息。
35. 对使用大润发线上平台社区自提场景下自提服务的商品，用户最晚应在订单显示“交易成功”后30日内向大润发线上平台申请维权。大润发线上平台受理买卖双方在大润发线上平台上产生的交易争议处理申请，但出现以下情形的，大润发线上平台可不予受理，买卖任一方有权自行通过司法机关等途径向相对方主张权利：
36. 用户未在本规则规定的受理期限内发起维权；
37. 交易订单显示的商品或服务与买卖双方约定的实际交易商品或服务不一致，导致交易事实无法查清；
38. 买卖双方经自行协商达成退款或退款协议并履行完毕，一方或双方反悔产生争议；
39. 买卖双方进行虚假交易或利用信用卡等实施套现且交易成功；
40. 交易做退款处理后，因大润发门店需要取回商品产生争议；
41. 除大润发线上平台规则规定的情形外，用户主张交易引发的额外损失或法定赔偿事宜。
42. **其他条款**
43. 通知条款：用户在使用大润发线上平台服务时提供的手机号码、注册淘宝平台用户时生成的用于登录淘宝平台接收站内信、系统消息和阿里旺旺即时信息的会员账号均为用户的有效联系方式。大润发线上平台将向用户的上述联系方式的其中之一或其中若干向用户送达各类通知，而此类通知的内容可能对用户的权利义务产生重大的有利或不利影响，请用户务必及时关注。用户确认，以前述方式发送的各类通知，在发送成功后即视为送达。
44. 本协议由用户与大润发线上平台于 上海市静安区 签署。因本协议产生或与本协议有关的争议，用户可与大润发线上平台以友好协商的方式予以解决或提交签署地的人民法院予以裁决。