

## CCM 供货商售后服务协议

甲方：北京美航凯互联网信息服务有限公司（以下简称：甲方）

乙方：

### 第一条：甲方的权利与义务

1、甲方及时向乙方提供消费者的维修信息，并积极配合乙方开展售后服务工作。

2、甲方负责供货商的部门有权定期和不定期对乙方的售后服务质量和执行本协议情况进行监督检查。

### 第二条：乙方的责任与权利

1、乙方必须设立售后服务部门，配备足够数量的合格维修人员和设备；并向甲方提供维修负责人和专职维修人员名单，如有变动应及时通知甲方。

2、乙方必须对其在 CCM 平台出售的商品提供售前、售中及售后服务，不得以任何借口推诿；并应及时、按质、按量进行售后服务工作。

3、若因乙方出售的商品发生重大故障和引发事故时，乙方应积极处理，及时通知甲方，并进行必要的调查和相关技术鉴定。

4、严禁乙方利用 CCM 平台进行买空卖空行为，甲方一旦发现，将对乙方货款暂停结算，处以货款 10 倍的罚款，并终止与乙方的合作协议，取消乙方的供货资格。

5、严禁乙方出售假冒伪劣的商品，一经消费者投诉，并经 CCM 平台核实后，甲方将采取假一罚十政策赔付消费者，并有权从乙方结算货款中抵扣和向乙方追索。

6、乙方的售后服务接受甲方的指导与监督，每月/季的售后服务信息统计表应于每月/季 5 日前邮寄或传真至甲方相关部门。信息统计表应注明售后服务的时间、商品型号和规格、售后服务人员、售后服务内容及售后服务结果等内容。

### 第三条：维修及退货：

1、国家要求三包服务的，乙方必须提供三包凭证，产品有质量问题、货不对版、自消费者收货之日（收货日以签收运单日期为准）起 7 日内必须包退；15 日内包修、包换。

2、对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，乙方应当负责修理、更换或者退货。在保修期内两次修理仍不能正常使用的，乙方应当负责更换或者退货。

对包修、包换、包退的大件商品，消费者要求经营者修理、更换、退货的，经营者应当承担运输等合理费用。

3、出现以下情况，乙方应当办理退货：

- (1) 商品存在缺陷的；
- (2) 不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的；
- (3) 不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的；

- (4) 不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的；
- (5) 生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；
- (6) 销售的商品数量不足的；
- (7) 服务的内容和费用违反约定的；
- (8) 对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；
- (9) 法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

第四条：违约责任和争议的解决：

1、甲、乙双方如果有一方违反本协议的约定，应承担相应的违约责任，如果同时给非违约方造成损失的，还应当承担损害赔偿的责任。

2、甲、乙双方因本协议发生争议的应协商解决，协商不成的双方均有权向甲方所在地有管辖权的法院起诉。

第五条：本协议自签订之日起至        有效，有效期满双方另行签订。

第六条：本协议一式两份，甲、乙双方各执一份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方：

乙方：

甲方授权代表：

乙方授权代表：

签约日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日