

青岛银行信用卡积分商城用户服务协议

在签署本协议之前，请您认真阅读协议全文，并特别注意协议中的加粗字体显示的内容。如协议内容有任何疑问，请及时拨打青岛银行客服电话 **96588**（青岛）或 **400-669-6588**（全国）咨询。

当您阅读并勾选本协议，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容，特别是字体加粗部分的条款，并已经充分理解其含义及法律后果。阅读本协议的过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，您应立即停止操作。

甲方：青岛银行信用卡用户

乙方：青岛银行股份有限公司

一、定义

除有特别说明外，下列概念在本协议中的定义如下：

- 1.1 积分商城平台：指乙方为商户（卖方）和甲方（买方）提供的包含商品信息展示、购买、支付等服务在内的服务平台。
- 1.2 商品：指商户通过积分商城平台提供的产品或服务。
- 1.3 用户：完成本协议签署、使用积分商城平台服务的乙方信用卡客户。
- 1.4 商户：指通过积分商城平台进行商品销售的卖方。
- 1.5 第三方：指甲乙双方之外的任何单位或个人。
- 1.6 法律：指中央或地方有权机关发布的法律、法规、规章及监督、管理要求等规范性文件。
- 1.7 业务管理规则：指乙方为运营积分商城平台制定并在平台发布的、适用于用户的各项管理规则或流程。

二、服务内容与原则

2.1 甲方可以使用乙方提供的积分商城平台查询商品和服务信息、达成交易意向并进行交易、查询交易记录、对所购商品进行评价、参加乙方相关营销活动以及乙方提供的其他服务。

2.2 甲方应依照法律、本协议和业务管理规则进行商品浏览、信息发布、交易行为及相关活动，独立承担因上述活动产生的法律义务和责任。乙方不参与甲方与第三方商户之间的交易关系，仅对甲方与第三方商户通过积分商城平台开展的相关活动提供技术支持和协助服务。

三、用户说明

3.1 甲方在平台完成授权绑定等相关操作并签署本协议后即成为积分商城平台用户。

3.2 甲方应当具有完全民事行为能力，限制民事行为能力人、无民事行为能力人不得注册为会员。如果甲方不符合上述条件，应当立即停止注册程序或停止使用积分商城平台，乙方有权终止其操作或采取取消订单等必要措施，同时甲方及其法定监护人将依照法律规定承担因此导致的一切后果。

3.3 如有证据证明或者乙方根据业务管理规则判断甲方存在不当使用多个积分商城平台账户的情形，乙方可以采取取消订单、拒绝提供服务等措施，如给乙方或相关方造成损失的，甲方应承担包括赔偿损失在内的一切责任；

3.4 甲方应当确保向乙方提供的信息及资料真实、准确、完整、有效。在签署本协议后，如甲方提供的信息或资料发生变更，应当及时在积分商城平台进行资料更新，否则，甲方对由此产生的后果承担相应责任。

3.5 甲方在绑定时使用的用户名应当符合法律、本协议和业务管理规则，且不得侵犯他人合法权益。乙方有权对甲方用户名的有效性进行审核。甲方的用户名不符合上述要求的，乙方有权终止向甲方提供电子商务平台服务，注销甲方的用户名。

3.6 甲方的用户名、密码或其他登录信息不得以任何形式转让、转借、出租或授权他人使用，否则，甲方同意乙方终止提供相应服务或解除本协议，由此导致的全部后果由甲方承担。

3.7 甲方发生信用卡退款，将自动扣除该笔退款对应金额所累计的积分。如在扣除相应积分前，甲方已将积分用于兑换商品导致其积分账户中无足够积分余额可供扣除，其积分账户积分余额将被扣除为负值，乙方有权向甲方追回已兑换的商品。

四、交易行为规范

4.1 甲方与商户交易行为，应当基于真实的个人生活或消费需求，不得存在对商品实施恶意购买、恶意维权、敲诈勒索等扰乱正常交易秩序的行为，不得从事与网上交易无关的行为，不得利用积分商城平台进行非法牟利性经营活动。

4.2 在甲方参加营销活动/通过优惠工具获取或使用优惠权益过程中，如甲方存在以所获得的优惠权益进行盈利或非法获利、以任何形式转让或转移其所享有的优惠权益、非本人使用的，或者乙方有合理理由怀疑甲方存在不当使用优惠工具或优惠权益的，乙方有权取消甲方的优惠权益资格，并有权撤销相关违规交易，收回优惠权益（含已使用及未使用的）。

4.3 在甲方参加营销活动/通过优惠工具获取或使用优惠权益过程中，如用户曾经存在、出现或经乙方合理怀疑存在违背诚实信用原则的行为，甲方将可能面临无法获取优惠权益、仅可获取部分优惠权益、已获取的优惠权益使用受到全部/部分限制的情形，具体如下：

（1）通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式参与活动的，如通过与其他客户串通或利用机器等方式进行作弊、套取电子券、积分等扰乱活动秩序的行为；

（2）通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式达成交易的，如利用秒杀器等工具下单，套取优惠利差、虚假下单交易、提供虚假交易信息等扰乱交易秩序、违反交易规则的行为；

（3）甲方注册、持有、使用或控制多个积分商城平台账户经查实认定是同一客户的。同一客户是指网络操作日志、交易订单信息等与用户身份和行为相关的信息，其中任意一项或数项存在相同、相似，亦或通过特定标记批量信息进行分析，其数项存在相同、相似。

（4）经合理判断，甲方使用优惠权益获取的商品或服务并非个人生活所需、或非用于个人消费或使用的；

（5）甲方欠缺交易意愿，利用退款流程便利性以实现获取优惠权益目的，如：购买商品后异常频繁地发起退款的。

五、营销活动特殊规则

5.1 各营销活动期间，部分优惠工具可能优惠不能叠加，或新增可叠加优惠类型，具体以订单确认页面为准。

5.2 乙方可以根据营销活动及互动的实际举行情况对规则进行变动或调整，相关变动或调整将公布在活动页面，公布后生效。

5.3 商品限购规则。商户会在页面公示某些商品的限购数量。甲方理解，上述限购数量，除特殊说明外并非仅针对单一账号，如甲方在一段时间内通过多个账号下单，单笔订单数量虽未超过该商品数量，但多个账户经查实符合 4.3 条款中同一客户的定义的，且多笔订单合计购买数量超过该商品限购数量的，乙方或商户有权取消相关订单。

六、信息发布

6.1 甲方应对其在账户授权绑定和接受积分商城平台服务过程中设置、发布的所有信息内容依法享有相应权利，并承担全部责任，如乙方因此遭受损失，有权向甲方追偿。

6.2 甲方在账户授权绑定和接受积分商城平台服务过程中制作、复制、发布、传播的信息不得包含以下内容：

（1）反对宪法所确定的基本原则和制度；

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一；

- (3) 损害国家荣誉和利益;
- (4) 煽动民族仇恨、民族歧视,破坏民族团结;
- (5) 破坏国家宗教政策,宣扬邪教和封建迷信;
- (6) 散布谣言,扰乱社会秩序,破坏社会稳定;
- (7) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪;
- (8) 侮辱或者诽谤他人,侵害他人合法权益;
- (9) 侵犯他人著作权、商标权等知识产权或合法权益;
- (10) 以虚构或歪曲事实的方式评价商品或商户;
- (11) 含有法律、行政法规禁止的其他内容。

6.3 乙方有权审查甲方的信息发布情况,如发现甲方存在违反法律、本协议和业务管理规则的情形,乙方有权采取要求甲方说明情况、删除信息等必要措施,甲方应当予以配合。

七、系统运营与维护

7.1 乙方负责积分商城平台的日常运营和维护,有权对积分商城平台进行升级、改造。乙方根据系统升级、改造需要可以暂时中止提供积分商城平台服务。

7.2 乙方有权对甲方在积分商城平台的所有操作进行记录,不论该操作目的是否最终实现。甲方不得以任何方式干扰积分商城平台的正常运转,不得诋毁、损害乙方声誉或攻击积分商城平台计算机信息系统。

7.3 为保障甲方账户及资金安全,乙方有权对其认为可疑、异常或高风险的积分商城平台交易行为采取阻断或中止措施,对于阻断或中止的交易,甲方有义务按照乙方要求,协助乙方核实有关身份及交易情况。

7.4 乙方有权对甲方的交易信息进行查阅,发现交易行为涉嫌违反法律、本协议或业务管理规则的,有权向甲方发出询问的通知,甲方应当及时给予答复。乙方有权根据具体情况要求甲方改正,或依据法律、本协议或业务管理规则采取相应措施。

八、订单成立、付款及收货规则

8.1 甲方应当根据法律、本协议、业务管理规则及乙方有关交易提示在积分商城平台开展交易活动,不得违背社会公共利益或公共道德,不得损害他人的合法权益,不得利用本站实施洗钱、窃取商业秘密、窃取个人信息等违法犯罪行为。

8.2 甲方理解,当甲方成功提交订单(订单内容应包含商品数量、价格及支付方式、收货人、联系方式、收货地址等信息)并成功完成支付后,视为甲方与商户就该商品成立了合同关系。在甲方与商户的买卖合同成立前,甲方与商户均有权取消相关商品的订单。

8.3 甲方购买商品时,应当仔细确认交易商品品名、价格、数量、规格、尺寸、限制性要求等重要事项,并核实联系地址、电话、收货人等信息。**甲方指定第三方为收货人的,第三方收货行为的后果由甲方承担。**

8.4 除法律、本协议或业务管理规则另有规定或约定,甲方向乙方发出的支付指令不可撤回或撤销,且成为乙方代理甲方支付款项的指令。

8.5 由于销售渠道众多且存在一定技术障碍等难以避免和控制的因素,商户无法保证订单中所有商品都有货。**如甲方订单中的商品无货,商户将及时与甲方联系,甲方有权取消订单。**

九、知识产权

9.1 积分商城平台所刊登的文字、图表、标识、按钮图标、图像、声音文件片段、数字下载、数据编辑和软件等资料信息的著作权及相关财产权益归权利属主所有。未经乙方书面许可,甲方不得以电子或书面等方式对上述资料信息进行使用、复制、发行、修订、改写、汇编、发布、翻译、分发、执行、展示或制作其派生作品,不得以任何方式全部或部分复制、转载、引用、链接、抓取或以其他方式使用积分商城平台的信息内容。

十、责任限制

10.1 积分商城平台的商品及服务信息（包括但不限于公司名称、联系人及联络信息、商品及服务的描述和说明以及相关图片等）均由商户提供，商户依法对其提供的信息承担全部责任。

10.2 甲方应通过自己的谨慎判断，自主决定是否与相关商户进行交易，并独立承担因交易产生的后果。甲方在积分商城平台办理相关业务的过程中，因商品数量、质量、性能、安全等问题与商户发生的任何纠纷，应联系相关商户协商解决。甲方与商户之间的纠纷不影响甲方对本协议项下义务的履行。

10.3 在协议履行过程中，因不可抗力或其他不可归因于乙方的情况（包括但不限于有权机关指令、商户过错行为、系统或设备故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障）所引起的平台故障及由此产生的服务中断、终止、错误，或导致甲方信息泄露、丢失、被盗用或被篡改等，乙方免于承担责任。

10.4 因甲方原因（包括但不限于未按交易提示操作，甲方未及时进行交易操作，甲方发送的交易指令错误或不完整）导致的任何损失由甲方自行承担。因甲方的原因导致第三方遭受损失的，甲方应承担相关法律责任。

十一、售后细则及纠纷处理

11.1 甲方对积分商城平台服务如有建议或意见，可拨打乙方客服电话 **96588**（青岛）或 **400-669-6588**（全国）进行咨询或反馈。甲方可以按照业务管理规则对商户的商品质量进行投诉、举报。

11.2 甲方与商户之间因积分商城平台交易发生争议的，乙方应积极协调，协助取证并介入事项处理，并有权根据争议任何一方的要求向该方提供与其相关的交易记录。

11.3 话费、油卡、视频会员充值订单相关问题

（1）充值失败原因及处理方法

充值失败可能有以下原因导致：月初充值高峰期，充值人数较多，稍后重新进行充值即可；因个人手机号未在运营商处进行实名认证，无法进行充值，可联系手机号所在的运营商咨询处理方法。若出现充值失败，经后台处理一般 2 小时内，支付的资金会原路退回。因网络问题可能导致响应延迟，请您耐心等待。您也可关注【青岛银行】微信公众号，接收实时动账提醒；携号转网不支持充值。

（2）充值失败后充值抵用券退回问题

若甲方在充值中使用了抵用券并出现充值失败的情况，经后台处理，抵用券会退回至卡券包中。甲方可至积分商城首页个人中心-我的卡券中查看相应的未使用、已使用以及已过期的卡券。若出现因充值失败导致的抵用券未能及时使用，超出使用有效期等问题，可联系乙方客服进行处理。

（3）其他注意事项

充值类商品一旦充值成功，无法退款，甲方需在充值前确认相关的手机号、油卡卡号、视频会员账号等。充值抵用券商品自兑换之日起存在一定使用有效期（详细有效期天数可在商品详情页面查看），请在有效期内使用，以免过期作废，因甲方原因过期作废后不予补发。

11.4 实物商品订单相关问题

（1） 甲方需准确选择所需要选购商品的规格，并准确填写相应的收件人姓名、地址以及联系电话，以此确保选购的商品可以及时的送达。

（2） 实物商品的发货时效一般为自支付完成后 48 小时内，甲方可至商城个人中心-我的订单页面，点击相应订单查看物流单号。快递到货时间受物流繁忙程度以及收件地址所在地区以及天气、疫情等不可控因素而异，一般为支付完成后的 5-7 天内，若无法查询到相应的物流信息，可拨打所购买商品详情页左下方的客服电话进行相关查询。

（3） 下单后甲方需及时关注您购买商品的物流情况，及时领取快递并确认商品完好。自快递妥投至用户下单地址起 7 天内，若发生实际未收到快递、商品包装破损、商品本身损坏、生鲜类商品无法食用等问题，请第一时间拍照作为后续处理的凭证，并联系商品详情页中的客服电话进

行处理，若对商户处理结果不满意的，可联系乙方信用卡中心客服电话 96588（青岛）或 4006696588（全国）处理。快递妥投至用户下单地址之日起 7 天后，不再受理该类相关客诉。

11.5 退换货政策

（1）各类商品退换货规则根据国家三包规定执行，若非因产品质量问题、产品损坏、产品清单与下单明细不符等因个人原因产生的退换货，需甲方自行承担相关物流费用。

（2）生鲜类产品因商品特性问题，一旦发货不接受取消订单，若收到商品后存在商品质量问题，请尽量拍照记录并及时联系商户客服进行售后处理；收到商品后若非质量问题，不接受退换货，请谨慎下单。

11.6 抵用券订单相关问题

（1）积分兑换券自兑换之日起存在一定使用有效期（详细有效期天数可在商品详情页面查看），甲方需及时关注有效期并在有效期内使用，以免过期作废，过期后不予补发。

（2）充值抵用券一经兑换不可退货，不找零。

十二、违约责任

12.1 甲方发生如下情形之一的，视为违约。

（1）甲方在使用积分商城平台时违反有关法律法规规定的；

（2）甲方违反本协议或补充协议约定的

12.2 基于维护平台交易秩序及交易安全的需要，甲方同意乙方可以独立依据用户数据、外部信息、监管通知以及平台海量数据来认定甲方是否违约，甲方有义务对异常数据或信息进行充分举证和合理解释，否则将被认定为违约。

12.3 甲方违约的，乙方有权根据违约情况要求甲方停止违约行为、采取补救措施、继续履行义务，或者根据违约情况采取删除信息、取消订单、拒绝提供服务、限制或收回优惠权益、冻结或关闭账户、终止协议或者根据业务管理规则采取其他相关措施。

12.4 甲乙双方任何一方违反本协议造成对方损失的，应当承担赔偿责任。如果甲乙双方均存在违约情形，根据实际情况，由违约方分别承担各自应负的违约责任。

12.5 因任何原因导致本协议终止的，违约方仍应当根据本协议约定承担有关违约责任。

十三、信息保密与授权

13.1 乙方将遵守相关法律规定，采取合理措施保障甲方个人信息的安全。为保护甲方隐私权，乙方将依照《青岛银行积分商城个人信息保护政策》的要求，对甲方个人信息进行收集、存储、使用、披露和保护。

13.2 乙方将在甲方的手机上设定或取用 cookies（储存在用户本地终端上的数据），以便为甲方提供更周到的个性化服务（包括推广服务等）。甲方可以通过修改手机设置的方式拒绝接受 cookies。

13.3 出于为甲方服务的目的，甲方同意乙方使用其个人信息，或将其个人信息发送给乙方的集团成员机构或与乙方联合提供服务的合作机构。

13.4 出于为甲方服务的目的，甲方同意乙方向其发送与本协议项下服务相关的信息，包括但不限于产品和服务信息。

十四、协议组成

14.1 甲方同意遵守乙方通过积分商城平台发布有关平台声明、公告、业务管理规则等文件。

14.2 积分商城平台上关于交易操作的提示说明或乙方发送给会员的具有积分商城平台规则内容的信息构成甲方使用本服务的业务管理规则的组成部分。

14.3 本协议条款具有可分性，任何条款无效或不可执行，不影响其他条款的有效性和可执行性，也不影响整个协议的效力。

14.4 本协议中相关标题内容对该标题项下有关条款含义的解释不具有限制作用。

十五、协议变更与终止

15.1 乙方有权根据法律规定或业务需要，不时调整、修改本协议以及业务管理规则，并提前 45 天在青岛银行官网进行公告，不再单独通知甲方。变更后的协议和业务管理规则公布期满即生效。如甲方不同意相关变更，应立即停止使用商城平台。甲方继续使用平台服务的，即表示甲方接受变更后的协议和业务管理规则。

15.2 乙方可依据甲方申请或依据本协议约定注销甲方账户资格，甲方账户资格注销将导致本协议的终止，而本协议因任何原因终止也将导致甲方账户资格注销。甲方账户资格注销后，乙方有权保留和合理使用甲方的交易信息。

15.3 当出现下述情形之一时，乙方可以终止本协议：

- （1）甲方违反协议规定的任何义务、承诺或保证，乙方依据违约条款终止本协议的；
- （2）甲方盗用他人账户、发布违禁信息、恶意购买、恶意评价、恶意维权、骗取他人财物、扰乱市场秩序、采取不正当手段谋利等行为；
- （3）其它依法应当终止服务的情形。

15.4 本协议因任何原因终止的，甲方在积分商城平台已达成的未完结交易继续有效，甲方仍须履行在本协议及交易项下有关义务。

十六、法律适用和争议解决

16.1 本协议的成立、生效、履行、变更、解释及争议解决等均适用中华人民共和国法律（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾地区法律）。

16.2 在本协议履行过程中，甲方因通过积分商城平台入驻商户提供商品或服务发生纠纷（包括与平台发生纠纷），甲方同意向青岛银行所在地人民法院提起诉讼。