

服务条款

欢迎您使用陕西羲禾时丰农业发展有限公司（以下简称“我们”）提供的鲜果健康食品相关产品及服务（以下统称“服务”）。本服务条款（以下简称“本条款”）是您与我们之间就使用我们的服务所订立的法律协议，明确双方的权利义务，具有法律效力。请您在使用我们的服务前，仔细阅读并透彻理解本条款，特别是以加粗标识的条款，您使用我们的服务，即视为您已充分阅读、理解并同意本条款的全部内容，若您不同意本条款，请勿使用我们的服务。

一、服务范围与内容

- 我们为您提供服务包括但不限于：火龙果等鲜果及药食同源食材的销售、生态化种植相关咨询、鲜果精深加工产品（如冻干火龙果、火龙果冲饮）销售、品牌会员服务、个性化健康零食解决方案、产品售后保障等，具体服务内容以我们平台展示及实际提供为准。
- 我们有权根据业务发展、市场需求、技术升级等情况，调整、优化服务内容，新增或终止部分服务，若服务内容发生重大变更，我们将通过平台公告、短信、站内信等方式通知您，您可自主选择是否继续使用服务。
- 您应根据自身需求，合理选择使用我们的服务，自行承担因使用服务所产生的相关责任。

二、用户注册与账户管理

（一）注册条件

- 您需年满 18 周岁，具备完全民事行为能力，方可注册账户并使用我们的服务；未满 18 周岁的未成年人，需在父母或监护人的陪同下注册，并由父母或监护人同意本条款及相关规则。
- 您注册账户时，需提供真实、准确、完整的个人信息（如姓名、手机号码、电子邮箱），不得提供虚假信息或冒用他人信息，若您提供的信息不真实、不完整，我们有权拒绝为您提供服务，或暂停、注销您的账户。

（二）账户管理

- 您注册成功后，将获得一个专属账户，账户密码由您自行设置，您应妥善保管账户及密码，不得泄露给第三方，若因您自身保管不当导致账户被盗用、信息泄露、损失等，由您自行承担全部责任。

2. 您应规范使用账户，不得利用账户从事违法违规活动（如欺诈、盗用、传播违法信息等），若您违反本条款约定，我们有权暂停、注销您的账户，追究您的相关责任，若给我们造成损失，您应予以赔偿。
3. 您可通过平台个人中心修改账户信息（如联系方式、收货地址），若您需要注销账户，可联系客服申请，账户注销后，您将无法再使用该账户享受我们的服务，我们将依法处理您的个人信息（如删除、匿名化）。

三、服务使用规则

1. 您在使用我们的服务时，应遵守国家法律法规、社会公序良俗，以及本条款、隐私政策及平台发布的其他规则，不得从事任何违法违规、损害我们或第三方合法权益的行为。
2. 您不得利用我们的服务发布、传播违法信息、虚假信息、低俗信息，不得盗用、冒用我们的品牌、商标、产品信息，不得恶意攻击、诋毁我们的服务及品牌形象。
3. 您在购买我们的产品时，应仔细阅读产品详情（如火龙果的产地、规格、保质期、加工工艺），确认无误后再提交订单，订单提交后，视为您已确认购买相关产品，不得随意取消订单（特殊情况除外，如产品质量问题、物流异常）。
4. 您应按照订单约定，及时支付款项，若您逾期未支付，我们有权取消订单，由此产生的损失由您自行承担。
5. 您在使用我们的咨询、售后等服务时，应提供真实、准确的信息，配合我们的工作人员处理相关事宜，不得故意刁难、骚扰工作人员。

四、产品质量与售后保障

（一）产品质量

1. 我们承诺，所销售的火龙果等鲜果、加工食品均符合国家相关质量标准、卫生标准，严格遵循生态化种植、科技化精深加工的要求，确保产品品质安全、可追溯。
2. 我们将对产品进行严格的品控检测，确保每一批产品都符合标准，但因鲜果的自然特性（如大小、色泽略有差异）、运输过程中的轻微损耗，若不影响产品质量及食用，不属于质量问题。

（二）售后保障

1. 若您收到的产品存在质量问题（如腐烂、变质、破损、过期，或与产品详情描述严重不符），请在收到产品后 24 小时内联系我们的客服，提供相关凭证（如照片、视频），我们将核实后为您办理退换货、退款，相关物流费用由我们承担。
2. 若因您自身原因（如误拍、不喜欢、个人口味差异）导致需要退换货，需在收到产

品后 7 天内联系客服，产品需保持完好、未拆封、未食用，相关物流费用由您承担，我们将在收到退回产品后核实并办理退款。

3. 对于定制化产品（如定制包装的火龙果礼盒），不支持无理由退换货，若存在质量问题，可按照本条第 1 款约定处理。

4. 我们将尽力保障物流配送的及时性，若因物流服务商的原因导致配送延迟、产品损坏，我们将协助您与物流服务商沟通解决，不承担直接赔偿责任，但可根据情况为您提供合理补偿。

五、双方权利与义务

（一）我们的权利与义务

1. 权利：

（1）有权根据本条款约定，提供、调整、优化服务内容，暂停或终止违规用户的服务；

（2）有权对您的使用行为进行监督，若发现您违反本条款约定，有权采取警告、暂停账户、注销账户等措施；

（3）有权根据法律法规、业务需求，修订本条款及隐私政策，并按照约定通知您；

（4）有权在符合法律法规及本条款约定的情况下，收集、使用、存储、共享您的个人信息。

2. 义务：

（1）按照本条款约定，为您提供安全、稳定、优质的服务，保障您的合法权益；

（2）严格保护您的个人信息安全，按照隐私政策约定处理您的个人信息，不得随意泄露、滥用；

（3）及时响应您的咨询、投诉、反馈，妥善处理相关问题；

（4）向您提供真实、准确的产品信息、服务信息，不得隐瞒、误导您。

（二）您的权利与义务

1. 权利：

（1）有权按照本条款约定，使用我们提供的服务，获取相关产品及服务；

（2）有权对我们的产品、服务提出建议、投诉，要求我们及时处理；

（3）有权查阅、修改、删除自身的个人信息，撤回对个人信息处理的同意；

（4）有权在符合约定的情况下，申请退换货、退款。

2. 义务：

- (1) 遵守国家法律法规、本条款及平台发布的其他规则，规范使用服务；
- (2) 提供真实、准确、完整的个人信息，不得提供虚假信息、冒用他人信息；
- (3) 妥善保管账户及密码，承担账户被盗用、信息泄露的相关责任；
- (4) 不得利用我们的服务从事违法违规、损害我们或第三方合法权益的行为，若造成损失，应予以赔偿；
- (5) 配合我们的工作人员处理服务相关事宜，提供必要的凭证、信息。

六、知识产权

1. 我们拥有平台上所有内容（包括但不限于品牌名称、商标、LOGO、产品图片、文字描述、研发技术、工艺方案、软件程序等）的知识产权，受国家知识产权法律法规保护。
2. 未经我们书面授权，您不得擅自复制、传播、修改、转载、使用我们的知识产权相关内容，不得用于商业用途，若您违反本约定，侵犯我们的知识产权，我们有权追究您的相关法律责任，要求您赔偿损失。
3. 您在使用服务过程中，上传、发布的内容（如咨询、反馈、评价），其知识产权归您所有，但您授予我们免费、非独占、可转授权的使用权，用于优化服务、产品推广等合法用途。

七、免责条款

在符合法律法规及本条款约定的情况下，对于以下情形，我们不承担责任或减轻责任：

1. 因不可抗力（如自然灾害、战争、政策调整、网络故障、平台维护）导致服务中断、产品延迟配送、损失等，我们不承担责任，但会尽力减少损失，并及时通知您；
2. 因您自身原因（如账户密码泄露、操作失误、提供虚假信息）导致的损失，由您自行承担；
3. 因第三方原因（如物流服务商、支付机构、第三方平台）导致的服务异常、损失，我们不承担直接责任，但会协助您与第三方沟通解决；
4. 您因使用第三方产品或服务产生的损失，与我们无关，我们不承担责任；
5. 对于产品的自然损耗、轻微差异（如鲜果色泽、大小差异），若不影响质量及使用，我们不承担责任；
6. 您在使用服务过程中，因自身健康状况、个人口味差异等产生的问题，我们不承担责任。

八、服务的暂停与终止

1. 若您违反本条款约定，我们有权暂停您的服务，要求您整改，若您拒不整改或再次

违规，我们有权终止您的服务，注销您的账户，由此产生的损失由您自行承担。

2. 若您需要终止使用服务，可自行注销账户，账户注销后，服务自动终止，我们将依法处理您的个人信息。

3. 若因业务调整、法律法规要求、不可抗力等原因，我们需要暂停或终止全部或部分服务，将提前通过平台公告、短信、站内信等方式通知您，妥善处理后续事宜（如退款、售后），不承担额外赔偿责任。

九、条款的修订与更新

1. 为适应法律法规的变化、业务发展、服务优化，我们可能会不时修订本条款，未经您明确同意，我们不会削减您按照本条款所应享有的权利。

2. 修订后的条款将在我们的平台显著位置发布，若涉及重大变更（如服务范围、双方权利义务、免责条款的重大调整），我们将通过弹窗、短信、站内信等方式另行通知您。

3. 您在条款修订生效后继续使用我们的服务，即视为您已充分阅读、理解并同意修订后的条款；若您不同意修订后的条款，应立即停止使用我们的服务。

十、争议解决

1. 您与我们之间因使用本服务产生的任何争议、纠纷，应首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向我们所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2. 本条款的订立、履行、解释及争议解决，均适用中华人民共和国法律。

十一、其他

1. 本条款与隐私政策、平台发布的其他规则（如产品详情、活动规则）共同构成您与我们之间的完整协议，若本条款与其他规则存在冲突，以本条款为准；若其他规则有更具体约定的，以其他规则为准。

2. 若本条款中的任何条款被认定为无效、可撤销，不影响其他条款的法律效力，其他条款仍然有效。

3. 您联系我们的方式，以本条款及隐私政策中公布的为准，我们可根据业务需求调整联系方式，调整后将及时通知您。

4. 本条款自您使用我们的服务之日起生效，有效期至您终止使用服务或我们终止提供服务之日止。

陕西羲禾时丰农业发展有限公司

更新日期：2026年3月14日

生效日期：2026年3月14日