

小米快递用户服务协议

欢迎用户（下称“您”）与小米科技有限责任公司旗下小米快递共同签署《小米快递用户服务协议》（下称“本协议”）并使用小米快递平台的服务（下称“服务”）

【审慎阅读】

您在使用小米快递平台服务前应当认真阅读本协议，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款。

【签约动作】

当您进入小米快递首页并勾选“我已阅读并同意”，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容。如果您不同意本协议或其中任何条款约定，您应立即停止使用服务。

【提示条款】

各服务条款前所列索引关键词仅为帮助您理解该条款表达的主旨之用，不影响或限制本协议条款的含义或解释。为维护您自身权益，建议您仔细阅读各条款具体表述。

一、定义

1.1. 上门寄件服务： 上门寄件服务指物流服务公司为您提供的上门寄件服务。您在小米快递首页填写寄件信息后，小米快递以技术手段为您匹配推荐物流服务公司，在您选择物流服务公司或默认选择小米快递推荐的物流服务公司后，小米快递将向您展示该物流服务公司的电子契约条款，您确认下单后小米快递会将您的订单推送至该物流服务公司，并向您展示该物流服务公司指派并回传的寄件服务人员（也即快递员）信息。物流服务公司指派并回传的寄件服务人员将按照寄件订单信息中约定的预约上门时间到达您指定的寄件地址，进行物品揽收、寄递费用核算及收取、回传运单号和物流信息，并将您委托寄递的物品配送至收件地址。

1.2. 小米快递平台： 即通过技术手段将您的订单推送至您选择的物流服务公司的寄件平台。您可通过小米手机负一屏寄快递卡片、H5、PC端和快应用方式使用小米快递平台服务。

1.3. 物流服务公司： 也可称快递公司，是指与小米快递建立技术合作关系的为您提供快递员上门寄件服务的法律主体。

1.4. 物流服务限定范围： 目前仅支持国内快递服务。

1.5. 订单状态： 包括已下单、派单中、已接单、已揽件、运输中、派送中、疑难件、已签收、已拒签、已取消和已失效。

二、账号注册与使用

2.1. 您 仅可使用小米账号登录小米快递，您对该小米账号的申请、使用等行为应符合《小米账号使用协议》（链接地址：<https://static.account.xiaomi.com/html/agreement/account/cn.html>）及小米不时修订并公布的规范。

2.2. 您 应妥善保管好您的账号及密码，定期修改密码，因您个人原因导致的账号信息遗失，您应根据页面提示按照小米账号找回流程提供相应信息，具体参见《小米账号使用协议》。

三、小米快递为您提供服务

3.1.小米快递仅为您提供小米快递平台服务和技术服务。您可以在小米快递平台填写寄件订单信息、选择期望的上门时间、填写快递重量、选择寄递物品类型、对寄递物品在线保价、在线预估运费、发布订单信息、在物流服务公司承接并确认揽收您发布的订单信息后，对物流服务公司为您提供的本次服务进行评价等。为持续改善用户体验，您同意，小米快递有权对小米快递平台的产品和服务不定期调整，具体以小米快递平台显示的产品和服务为准。

3.2.您同意：小米快递是技术服务提供方，您授权小米快递以技术手段为您匹配可为您提供快递员上门寄件服务的物流服务公司并进行推荐。寄递/运输的法律关系由您与物流服务公司建立，小米快递并不是寄递运输法律关系中的任何一方。小米快递并不保证在您期望的上门时间内一定会有物流服务公司的服务人员承接并处理您的寄件订单。小米快递不对承接订单的物流服务公司及服务人员向您实际提供的寄递服务的履约和服务质量承担任何保证和担保责任。

四、您应遵守的交易规则

4.1.您使用小米快递平台下单寄件时，应仔细填写寄件信息（包括寄件人、寄件人联系方式、寄件地址、收件人、收件人联系方式、收件人联系地址、期待上门取件时间、物品重量、物品类型、保价等信息），并保证上述您填写信息的准确性、有效性、完整性。如因您填写的寄件信息不准确、无效或不完整，导致您的订单无法顺利履行（包括无法按时上门揽收、揽收后无法派送等），您应自行承担全部责任。

4.2.您通过小米快递下达订单后，小米快递会将订单信息推送至物流服务公司，若物流服务公司出现“调度失败”的情况，则不会接单。若在次日零点后该物流服务公司仍未承接您的订单，小米快递平台将向您发送通知（例如推送米 push 消息），该订单在平台通知您后自动失效。

4.3.物流服务公司接单后，您与物流服务公司之间关于寄递物品的服务合同即已成立，关于寄递服务的具体权利义务，以您与物流服务公司及服务人员之间的约定为准。

4.4.在物流服务公司服务人员（也即快递员）上门揽收您的物品之前，您可随时在小米快递平台取消订单，但您下单后不可修改订单详情，如订单信息填写有误，您可取消订单重新下单或在快递员上门揽件时对错误信息进行更正。

4.5.物流服务公司服务人员上门揽件过程中出现以下情况时，小米快递平台在接到物流服务公司系统推送的反馈情况后，将及时通知您（例如向您推送米 push 消息），您应于收到小米快递平台通知后及时与物流服务公司服务人员取得联系，否则该订单将于次日零点后变为失效订单。

- 电话号码异常（电话号码错误/空号/停机）
- 无法进入客户处，且客户不愿出来
- 暂未联系上客户（电话无人接听/无法接通/关机）
- 不符合收件要求，无法揽收
- 客户与快递员联系要求取消寄件
- 客户重复下单

4.6.您知悉，删除订单不等于取消订单，若您在小米快递页面删除订单，您将无法在小米快递页面和负一屏查看该订单及派送详情。

4.7.您应在物流服务公司指派的服务人员到达您指定的寄件地址前，妥善整理您需要寄递的物品，并准备好您在下单页面填写的寄件人的有效身份证件，配合服务人员依法验视订单对应的寄递物品和寄件人身份证件。物流服务公司对您寄递验视信息承担保密义务。

4.8.物流服务公司指定的服务人员上门后，您将寄递物品交付服务人员验视前，应通过小米快递页面提示的人员信息等核验服务人员的身份，以确保将物品交付给小米快递平台的线上订单对应的服务人员，避免不必要的损失。如核验不一致的，您有权拒绝向服务人员交付寄递物品，否则由此造成的损失由您本人承担。

4.9.您应遵守国家相关法律法规规定及附件《禁限物品及贵重物品寄递告知》，不得寄递国家禁止寄递的物品，否则物流服务公司指派的服务人员有权拒绝履行您的订单，并有权将您违规禁寄物品的情况依法报

告给主管机关，由此导致的责任（包括但不限于行政责任、刑事责任）均由您本人承担。除国家禁止寄递的物品外，物流服务公司有权根据自身的履约能力判断是否承运依照法律法规规定限制寄递的物品，具体以物流服务公司验视后决定是否确认揽收为准，物流服务公司对其揽收物品的范围向您负责。

4.10.您承诺，在线下单时填写的订单信息（尤其是寄件人、寄件人联系方式、寄件地址）准确无误。您应在交付物品前向物流服务公司索要电子运单纸质凭据，以备留存。如因您的原因导致发生客诉时您无法提交您物品交付时服务人员提供的对应服务的运单号或相应运单凭据，导致您无法就寄递服务的履行向物流服务公司主张权利的，小米快递对此不承担任何责任。

4.11.快递费用

您于小米快递平台下单时无须支付快递费用，应于快递员上门取件时将实际快递费用交予快递员。

4.12.平台服务费

小米快递平台目前为您提供寄件平台服务是免费的，小米快递暂时不向您就平台服务及技术服务收取费用，但小米快递保留向您收取技术服务费的权利。您认可，小米快递有权依据市场经营情况和公司的运营政策向您收取技术服务费，小米快递将会在决定收取合理服务费用前以公示的方式告知您，确保您有充分选择的权利。

4.13.赔付

您通过小米快递平台下单寄件，若发生物品破损、物品丢失等情况，您可依该物流服务公司的具体赔付规则向其索赔。

4.14.小米快递严格禁止您或伙同第三方以欺诈或其他非正常使用服务（如利用小米快递的系统漏洞）的方式获取小米快递平台给予的各种补贴、扶持政策、商业利益。您参加小米快递平台服务获得的任何补贴、扶持政策和商业利益，均以小米快递的相关公告和活动规则的规定为准，否则，小米快递有权没收您的违法或违规所得，注销您的账号使用资格，并追究您及第三方的法律责任。

4.15.您同意，您违反本协议承诺、约定或违反法律法规规定时，小米快递有权做出相应处理，包括但不限于记录您的违约次数、限制您的部分权限（包括但不限于下单寄件），暂停或终止向您提供服务，且无须事先征得您的同意或提前通知您，并有权要求您承担相应的责任（包括但不限于民事、刑事责任）。

4.16.您对于小米快递平台提供的服务有任何疑问和建议都可以反馈给我们，我们将尽力解答您的疑问、考量您的建议，以期为您提供更好的服务。

五、您应遵守的评价管理规则

5.1.评价：指在订单完成后，用户针对小米快递平台和物流服务公司提供的服务给出的评分、评价和晒单等内容。

5.2.恶意评价：指用户使用侮辱性、诽谤性语言或者明显违背事实的内容进行的评价或者其他违反法律规定的行为。

5.3.评价管理及要求

5.3.1.用户可对 60 天内完成的订单进行评价，同一订单用户晒图最多可上传 5 张图片。

5.3.2.用户发布的评价内容、晒图和回复中不得出现法律法规、平台规则不允许的内容，包括但不限于：

- 1) 危害国家安全、泄露国家秘密、颠覆国家政权、破坏国家统一、损害国家荣誉和利益；煽动民族仇恨或歧视、破坏民族团结的；破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的（包括但不限于知识产权）；含有病毒或其他恶意扣费代码的网页或软件内容的。
- 2) 利用评价展示非小米快递的其他商品、商家信息包括但不限于店铺、商品链接、联系信息等；
- 3) 评价图片或视频与评价订单无关或图片或视频不清晰的。

- 4) 未经他人同意,使用第三人拥有著作权的作品或未经他人同意使用他人图片并编辑后发布的;
- 5) 第三方以物质或金钱承诺为条件鼓励、引导消费者进行“好评”的营销内容。

5.4.违规评价处理

5.4.1.如果用户违反本协议评价规则规定进行恶意评价行为的,物流服务公司对此发起投诉的,小米快递将根据投诉人提供的证明材料进行审核,并作出相应处理。

5.4.2 小米快递有权删除违规交易产生的评价,包括但不限于发布违禁信息、骗取他人财物、虚假交易等违规行为所涉及的订单对应的评价。小米快递有权对排查到的异常评价进行屏蔽、删除等处理。

5.5.评价侵权处理

5.5.1.因用户发布的评论包含的图片、文字或其他任何信息,导致任何第三方将小米快递起诉至法院、投诉或举报至相关部门,或对小米提起仲裁的,小米有权按照法律规定,或人民法院、行政机关、仲裁机关的要求公布涉案用户的相关信息。

5.5.2 因用户违反本协议规定,导致小米遭受损失的,小米有权要求用户赔偿因此给小米造成的损失,包括但不限于小米因此需要赔偿的损失、行政机关的罚款、律师费、公证费以及其他相关费用。

六、终止

6.1. 当您发生以下任一情况时,小米快递平台有权限制您的全部或部分权限(包括但不限于下单),取消相关未履行完毕的订单、解除合同,或者注销您的小米账号:

6.1.1. 通过网络攻击、大量发布广告等行为影响网站正常经营或影响网站为其他用户提供服务;

6.1.2. 多次在评论区或咨询区发布与所售商品或服务无关的信息,或多次恶意进行负面评价,违反平台信用评价制度的;

6.1.3. 通过不正当手段(如外挂工具、网络攻击、盗刷银行卡等方式)或其他违法、侵犯第三人利益的方式谋取利益;

6.1.4. 无故对客服人员进行辱骂、人身攻击;

6.1.5. 非因服务质量原因,短期内多次取消订单或拒绝接受服务;

6.1.6. 您提供的订单信息(包括但不限于姓名、电话、身份证号、电子邮箱等)不真实、不准确或不完整;

6.1.7. 您有其他影响平台正常经营秩序或违法行为。

6.2 如您的小米账号被终止,您在账号有效期间产生的交易订单将被取消。

6.3 一旦您的小米账号被终止,您使用小米快递平台服务的权利即告终止。**您应当知晓您的帐号终止意味着您的用户内容将从我们的活动数据库中删除,但您仍应对您的帐号终止前您使用小米服务期间的行为承担相应责任。**小米不因终止本协议和您的用户账号向您承担任何责任,小米也没有义务向您或第三方提供您使用小米快递平台服务所形成的信息资料。

七、小米快递的责任承担和免除

7.1.用户了解并同意,小米快递不对因下述情况而导致的任何损害赔偿承担责任,包括但不限于利润、名誉、商誉、使用、数据等方面的损失或其它无形损失的损害赔偿:

A. 使用或未能使用服务平台的服务;

B. 第三方未经批准地使用用户的账号或更改用户的数据;

C. 通过平台的服务购买或获取任何商品、样品、数据、信息等行为或替代行为产生的费用及损失;

D. 用户对服务平台的服务的误解;

E. 任何非因小米快递的原因而引起的与服务平台的服务有关的其它损失。

7.2.如因不可抗力或其他小米快递无法控制的原因使小米快递服务平台崩溃或无法正常使用导致服务无法完成或丢失有关的信息、记录等,小米快递不承担责任。但是小米快递会尽可能合理地处理善后事宜,并努力使客户免受经济损失。

八、其他约定

8.1.小米承诺按照本产品隐私政策 (<https://wiki.n.miui.com/pages/viewpage.action?pageId=119374949>) 收集、使用、处理您的个人信息,保护您的隐私。按照适用法律,对于您的个人信息,您享有查询、更正、删除以及注销服务或账号的权利,您可以发送邮件至 privacy@xiaomi.com,我们会按照法律规定保护您的权利,具体流程请参见隐私政策。

8.2.本协议内容包括本协议正文及所有小米快递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,与协议正文具有同等法律效力。**小米快递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,并以小米快递首页、寄件页面或小米快递官方网站公示的方式进行公示。如您不同意变更事项,您应当于变更事项确定的生效之日起停止使用小米平台服务,变更事项对您不产生效力;如您在变更事项生效后仍继续使用小米快递平台服务,则视为您同意变更后的协议及规则。**

8.3.您在接受小米快递平台服务时,您应向小米提供真实有效的联系方式(包括您的电子邮件地址、联系电话等),对于联系方式发生变更的,您有义务及时更新有关信息,并保持可被联系的状态。**小米快递可能采取短信、米 push、微信公众号推送、页面弹窗等方式向您发送通知。小米向您的上述联系方式的其中之一或其中若干送达的各类通知均为有效通知,而此类通知的内容可能对您的权利义务产生重大的有利或不利影响,请您务必及时关注。**您应当保证所提供的联系方式是准确、有效的,并进行实时更新。如果因提供的联系方式不确切,或不及时告知变更后的联系方式,使通知无法送达或未及时送达,由您自行承担由此可能产生的法律后果。

8.4.本条款的订立、执行和解释及争议的解决均应适用中国法律。如双方就本条款内容或其执行发生任何争议,双方应尽力友好协商解决;协商不成,任何一方可向**被告住所地有管辖权的人民法院**提起诉讼。

附件《禁限物品及贵重物品寄递告知》

一、贵重物品寄递说明

为了更好的保障您的权益,寄递贵重物品时,建议您先物流服务商购买保价服务,以便在货丢货损时挽回一定的损失。

二、禁止寄递物品目录

1、枪支(含仿制品、主要零部件)弹药

(1) 枪支(含仿制品、主要零部件):如手枪、步枪、冲锋枪、防暴枪、气枪、猎枪、运动枪、麻醉注射枪、钢珠枪、催泪枪等。

(2) 弹药(含仿制品):如子弹、炸弹、手榴弹、火箭弹、照明弹、燃烧弹、烟幕(雾)弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、地雷、手雷、炮弹、火药等。

2、管制器具

(1) 管制刀具:如匕首、三棱刮刀、带有自锁装置的弹簧刀(跳刀)、其他相类似的单刃、双刃、三棱尖刀等。

(2) 其他:如弩、催泪器、催泪枪、电击器等。

3、爆炸物品

(1) 爆破器材:如炸药、雷管、导火索、导爆索、爆破剂等。

(2) 烟花爆竹:如烟花、鞭炮、摔炮、拉炮、砸炮、彩药弹等烟花爆竹及黑火药、烟火药、发令纸、引火线等。

(3) 其他:如推进剂、发射药、硝化棉、电点火头等。

4、压缩和液化气体及其容器

(1) 易燃气体:如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、液化石油气、乙烯、丙烯、乙炔、打火机等。

(2) 有毒气体:如一氧化碳、一氧化氮、氯气等。

- (3) 易爆或者窒息、助燃气体：如压缩氧气、氮气、氦气、氖气、气雾剂等。
- 5、易燃液体：如汽油、柴油、煤油、桐油、丙酮、乙醚、油漆、生漆、苯、酒精、松香油等。
- 6、易燃固体、自燃物质、遇水易燃物质
- (1) 易燃固体：如红磷、硫磺、铝粉、闪光粉、固体酒精、火柴、活性炭等。
- (2) 自燃物质：如黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、钛粉等。
- (3) 遇水易燃物质：如金属钠、钾、锂、锌粉、镁粉、碳化钙（电石）、氰化钠、氰化钾等。
- 7、氧化剂和过氧化物：如高锰酸盐、高氯酸盐、氧化氢、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、氯酸盐、溴酸盐、硝酸盐、双氧水等。
- 8、毒性物质：如砷、砒霜、汞化物、铊化物、氰化物、硒粉、苯酚、汞、剧毒农药等。
- 9、生化制品、传染性、感染性物质：如病菌、炭疽、寄生虫、排泄物、医疗废弃物、尸骨、动物器官、肢体、未经硝制的兽皮、未经药制的兽骨等。
- 10、放射性物质：如铀、钴、镭、钚等。
- 11、腐蚀性物质：如硫酸、硝酸、盐酸、蓄电池、氢氧化钠、氢氧化钾等。
- 12、毒品及吸毒工具、非正当用途麻醉药品和精神药品、非正当用途的易制毒化学品
- (1) 毒品、麻醉药品和精神药品：如鸦片（包括罂粟壳、花、苞、叶）、吗啡、海洛因、可卡因、大麻、甲基苯丙胺（冰毒）、氯胺酮、甲卡西酮、苯丙胺、安纳咖等。
- (2) 易制毒化学品：如胡椒醛、黄樟素、黄樟油、麻黄素、伪麻黄素、羟亚胺、邻酮、苯乙酸、溴代苯丙酮、醋酸酐、甲苯、丙酮等。
- (3) 吸毒工具：如冰壶等。
- 13、非法出版物、印刷品、音像制品等宣传品：如含有反动、煽动民族仇恨、破坏国家统一、破坏社会稳定、宣扬邪教、宗教极端思想、淫秽等内容的图书、刊物、图片、照片、音像制品等。
- 14、间谍专用器材：如暗藏式窃听器材、窃照器材、突发式收发报机、一次性密码本、密写工具、用于获取情报的电子监听和截收器材等。
- 15、非法伪造物品：如伪造或者变造的货币、证件、公章等。
- 16、侵犯知识产权和假冒伪劣物品：（1）侵犯知识产权：如侵犯专利权、商标权、著作权的图书、音像制品等；（2）假冒伪劣：如假冒伪劣的食品、药品、儿童用品、电子产品、化妆品、纺织品等。
- 17、濒危野生动物及其制品：如象牙、虎骨、犀牛角及其制品等。
- 18、禁止进出境物品：如有碍人畜健康的、来自疫区的以及其他能传播疾病的食品、药品或者其他物品；内容涉及国家秘密的文件、资料及其他物品。
- 19、其他物品：《危险化学品目录》《民用爆炸物品品名表》《易制爆危险化学品名录》《易制毒化学品的分类和品种目录》《中华人民共和国禁止进出境物品表》载明的物品和《人间传染的病原微生物名录》载明的第一、二类病原微生物等，以及法律、行政法规、国务院和国务院有关部门规定禁止寄递的其他物品。

三、限制寄递物品目录

应国家邮政局等三部门联合发布的《禁止寄递物品管理规定》要求，以下物品的寄递会有限制。

1. 活物不能邮递。
2. 手机不能空运，只能陆运。
3. 白酒不能超过 56 度，酒精不能邮递。
4. 每人的单份邮递品，邮寄香烟不能超过两条。

四、重货物品限制和拒收物品目录

1. 工艺品类

铁艺物品、铜艺物品、花艺物品、骨雕物品、木雕物品、石雕物品、竹雕物品、炭雕物品、树脂类工艺品（上述物品单票保价在 5000 元以上的拒收）。

2. 家具机器类

如钢琴、摩托车整件等

3. 食品类

新鲜的肉、新鲜的水产品、新鲜的蛋类、速冻食品。

4. 不确定价值类

有效证件、车牌、文件、技术资料、公章、合同、发票、游艇、玉雕物品、象牙雕刻物品、各种土壤样本。

5. 易碎物品类

纯玻璃制品（灯具、生活器皿类、含玻璃仪器/仪表除外）、亚克力板（有机玻璃）、含玻璃的家具（玻璃面积超过家具最大面面积 30%）、大理石类物品。

6. LED 类

所有非原厂包装的 LED 类电视、LED 类显示器、LED 类显示屏(如果没有原厂包装，则必须为蜂窝纸箱包装)。

7. 液晶类

所有非原厂包装的液晶类电视、液晶类显示器、液晶类显示屏(如果没有原厂包装，则必须为蜂窝纸箱包装)。

8. 等离子类

所有非原厂包装的等离子类电视、等离子类显示器、等离子类显示屏(如果没有原厂包装，则必须为蜂窝纸箱包装)。

9. 特殊类

四氯化碳、二恶英、滴滴涕、氯丹、磁钢及磁铁（仅指包含磁性）、需冷藏或防晒等特殊条件保管的物品。

10. 体积与重量

体积过大的物品，按体积折算成重量计费。换算标准以提供服务的物流服务商为准。

11. 异常类

单件货物长度在 3.1-5M 且单件重量超过 50KG、单件货物长度超过 5M、单件货物体积超过 3F 以上的货物，不符合《超重货操作规范》的货物；开单至合伙人门店超过 4m（不含）的货物；开单至合伙人门店不可倒置货物的高度（垂直向上的边为高）超过 1.8m（不含 1.8m）的货物。

备注：

LED 类、液晶类、等离子类原厂包装指：货物出厂时的包装，同时内部缓冲物必须完整。