# 2018 年旧商品回收合作协议

甲方：深圳市爱博绿环保科技有限公司

乙方：

甲方与乙方就旧商品回收，由甲方提供收旧信息，乙方上门回收旧电视机、冰箱、洗衣机、空调、厨卫、电脑、手机、相机、生活电器等旧电子产品、家用电器（以下称“旧电器”）的业务，依据《中华人名共和国合同法》《中华人名共和国消费者权益保护法》等有关法律法规，达成本协议。

**第一条　业务模式**

1、甲方为乙方提供电器回收信息。涉及以旧换新业务的由甲方派工给乙方，乙方以派工单为依据，对应商品品类、型号进行核对，如不符的可以不回收或联系甲方客服后进行回收。

2、旧电器回收的价格，如果甲方订单有显示参考价，乙方必须按照参考价回收；如果甲方订单没有显示参考价，乙方根据市场价格与客户议价回收，议价时不得以欺诈等形式损害用户利益。

3、甲方对乙方开展收旧业务的旧机交易款指标进行抽查考核，发现违规一切责任由乙方承担。

**第二条 服务要求**

1、服务上门时效：乙方通过甲方作业平台接收上门收旧信息，乙方须按甲方服务时效要求完成收旧服务，半小时内接单，一小时内联系用户，当天完成订单，需要预约时必须操作软件系统更改为预约状态。

2、乙方在收旧服务过程中严格按照甲方服务标准为顾客提供服务，甲方有权对乙方的服务质量进行监督和考核。

3、恶意取消订单扣罚：甲方通过收收 APP 系统提供给乙方的上门收旧信息，甲方进行抽查回访，经客服核实为乙方恶意取消订单，则乙方需向甲方支付 200 元/次的违约金。

4、服务满意度：甲方提供乙方上门收旧信息，甲方指定第三方客服机构进行抽样回访（月抽访不少于 1000 单），乙方每月的服务满意度不得低于 92%。

6、投诉考核约定

| 投诉 | 投诉定义 | 考核金额 |
|---|---|---|
| 重大投诉 | 因服务过失，顾客投诉至媒体或政府机构，并给甲方造成恶劣影响，或者影响门店正常经营秩序 | 处罚 1 万元，2 次以上撤店整改 |
| 重要投诉 | 因服务过失，顾客投诉，处理不及时，造成顾客人身或者财产损失，顾客投诉至甲方 | 处罚 5000 元 |

| | | |
|---|---|---|
| 轻微投诉 | 服务不及时、虚假服务、销售伪劣产品，顾客投诉至甲方 | 处罚 200 元 |

**第三条 回收交易款备用金、保证金约定**

1、乙方需向甲方支付保证金，具体金额以“收收”实际收取金额为准，如合同到期或乙方提前解约，乙方缴纳的质量保证金在合同到期后 3 个月内无遗留的账务问题，甲方给予一次性全额退还（不含利息）。如乙方服务过程中违反协议条款，甲方有权按照客户服务标准扣除质量保证金。

2、乙方充值的“收收”账户中回收交易款备用金余额低于约定的金额时，乙方须在 1 个工作日内补足，若未按时补足，甲方有权停止派工。

**第四条 旧机回收款付款流程**

1、乙方承接甲方线上和门店旧电器收旧订单，将顾客旧机回收后，在甲方系统完成操作。

2、甲方订单显示为现金支付时乙方可直接支付货款给用户,显示为余额支付时乙方不得以现金形式支付货款给用户，显示为扫码支付时，乙方必须让用户自己的微信扫码收取货款。

3、非本协议中约定的支付方式支付给顾客的款项造成的一切损失由乙方负责，乙方不得与顾客进行其他方式交易。

4、甲方按双方约定的标准向乙方收取交易信息费。每一笔收旧订单乙方完成回收后，信息费通过系统自动在乙方缴纳的备用金中同步自动扣除。甲方每月向乙方开具对应信息费发票。

**第五条 双方权利义务**

1、在协议期内，乙方因自身因素选择提前终止协议的，则应向甲方缴纳全年考核保底金额的 10%作为违约金，甲方有权从质保金中扣除该违约金。

2、在协议期内，如乙方未能按照甲方的要求完成回收订单，甲方有权取消乙方的回收资格，乙方不得将回收订单私下转让给其他人。

3、为保证业务正常开展，乙方回收人员应服从甲方管理，乙方人员因不遵守甲方服务要求甲方有权根据制度罚款，罚款从保证金中直接扣除，类似情况出现两次及以上的，甲方有权终止协议并扣除乙方交纳的全额保证金。

4、在上门服务过程中，乙方不得与顾客进行非订单约定交易方式以外的形式交易，如乙方存在违规交易，则乙方向甲方支付 50 元/次的违约金，甲方有权从乙方保证金中扣除。类似情况出现两次及以上的，甲方有权终止协议并扣除乙方交纳的全额质保金。

5、协议期内，乙方不得转包旧电器回收业务，否则应支付违约金 50 元/单，且甲方有权

终止与乙方的协议。

6、乙方以自己的名义开展家电回收业务，乙方并非甲方的代理人、销售代表、也不是甲方的雇员，乙方需要严格遵守国家法律、法规和甲方的相关制度及服务规范，乙方独立承担与其经营活动有关的所有费用、责任与风险。

7、乙方必须保证对回收的家用电器进行合乎法令法规的处置，配合政府法规严禁直接抛弃、简单填埋或焚烧，避免造成对环境的污染。

8、乙方空调拆机高空作业必须具备高空作业资格并对所有员工购买全额意外保险，并于甲方处备案，乙方未到甲方处备案的，发生安全事故，与甲方无关。

9、对在收旧过程中发生的乙方员工的人身伤害以及财产损失由乙方自行负责，与甲方无关；如乙方在收旧过程中给第三方造成人身伤害或财产损失，一切责任由乙方自行承担，与甲方无关。

10、乙方在回收旧电器时必须按法律法规，查验并登记旧电器的发票、出售人的身份证，以确保所回收旧电器不是赃物、来历不明物及抵押的物品。若乙方未履行查验和登记义务，因此造成的一切责任和损失由乙方承担。

11、乙方回收、出售旧电器或其他物品的行为应独立承担相应税费，与甲方无关。

12、 协议期内，甲方及甲方相关部门举办的各类促销活动(如：高价回收旧电器等)，乙方应积极参加并服从甲方及甲方相关部门的统一安排部署。

**第六条 协议期限**

本协议有效期按为从使用“收收”开始，至停止使用“收收”截止，协议期满后，双方另行协商是否续签。双方不再继续合作的，甲方在 1 个月后将保证金（扣除相关费用）无息返还乙方；如乙方单方提前退出，甲方有权扣除保证金。

**第八条 协议生效**

1、本协议系统自动存档，签名后生效，双方可随时查看。如双方发生争议，应协商解决。协商不成，双方同意提交甲方所在地人民法院解决。

**甲方：** **乙方：**

**日期：** **日期：**