

拾鹿平台用户服务协议

说明平台提供的服务、交易关系及用户与平台的权利义务

运营主体	陕西一码君行网络科技有限公司
适用平台	拾鹿网站及拾鹿微信小程序
网站	https://sl.yulinmei.cn
版本	V1.0

请重点阅读：商品或服务的实际经营者、价格、有效期、预约/核销方式、退改规则、安全提示以及限制用户权利或减轻责任的条款。用户提交订单前可停止操作；完成勾选同意并提交订单，表示已阅读并接受与该交易相关的规则。

一、协议主体与适用范围

本协议由用户与陕西一码君行网络科技有限公司（以下简称“我们”或“平台”）就使用拾鹿网站、拾鹿微信小程序及相关服务订立。拾鹿为用户提供本地文旅信息、商品或服务展示、预约下单、支付技术接入、电子凭证、订单与物流状态、核销协同、退款进度、客服工单和平台治理等服务。具体功能以用户实际可见页面为准。平台内商户是其所销售商品或服务的实际经营者和履约责任主体。我们作为平台经营者对商户进行准入和持续管理，并依法律规定和本协议提供交易技术、纠纷协调及必要保障；依法应由平台承担的责任不因本协议而免除。

二、账号、身份与未成年人保护

1. 用户应使用真实、合法、有效的信息注册或登录，并妥善保管账号、设备和验证信息。发现账号被冒用、异常登录或疑似盗刷时，应尽快通过官方客服入口联系平台。
2. 购买实名票务、预约服务或依法需要身份核验的商品时，用户应按页面提示提供必要信息并保证准确。因信息错误导致无法出票、预约或核销的，按商品规则、商户实际履约情况和法律规定处理。
3. 不满十八周岁的未成年人应在监护人指导下使用平台；涉及较大金额、实名出行或存在安全风险的服务，应由监护人审慎判断并完成必要确认。平台不以营销方式诱导未成年人实施与其年龄、智力不相适应的消费。

三、商品与服务信息

4. 商品详情页应展示实际经营商户、服务内容、价格及计价单位、日期或时段、地点、库存、预约及核销方式、有效期、退改条件、限制条件和安全提示。用户应在下单前核对。
5. 平台要求商户提供真实信息并进行合理审核，但因文旅场景受天气、客流、场馆开放、交通和行政管理等因素影响，部分信息可能动态变化。影响已成立订单时，平台和商户应及时通知并依法提供改期、替代方案或退款选择。
6. 平台不以默认勾选方式增加收费项目，不要求用户向非官方个人账户补款。用户如遇商户线下加价、强制搭售、诱导私下交易或拒绝提供订单约定服务，可保留证据并投诉。

四、订单成立与电子合同

7. 用户选择商品或服务、数量、日期/时段和必要信息，确认订单金额与规则后提交订单。系统生成订单号不当然表示商户已完成履约；订单成立和生效时间以页面提示、支付状态、库存确认及商品专项规则为准。
8. 用户通过点击同意、提交订单、完成支付等方式确认的协议、规则、订单详情及交易记录，能够有形表现内容并可随时调取查用时，可依法作为电子合同和交易证据。
9. 如页面信息与订单记录存在差异，平台将结合用户下单时可见页面、支付、商户承诺及其他证据处理；法律法规对格式条款、提示说明或消费者权益另有规定的，从其规定。

五、支付、结算与发票

10. 用户通过平台接入的微信支付等官方渠道付款。每笔交易生成唯一业务订单并关联支付流水、收款商户、金额和状态；用户不应向平台页面之外的个人账号转账。
11. 平台内商户通过其对应的收款关系收取本商户交易款，平台仅依协议和支付机构允许的规则收取技术服务费或佣金，不从事未经许可的资金归集和二次清算。
12. 支付成功但订单状态未及时更新时，平台将核对支付流水并处理补单或退款，不要求用户无依据重复付款。重复扣款、金额错误或支付成功未生成凭证的，用户可从订单详情或客服入口发起服务单。
13. 发票由依法负有开票义务的实际经营者或平台依据交易关系开具。用户应按页面说明向对应主体申请，并提供真实开票信息。

六、履约、电子凭证、物流与确认

14. 门票、预约和现场服务订单在支付或领取成功后生成可用凭证，用户可在订单或钱包查看日期、使用状态、核销码及注意事项，并在有效期内按约定地点和方式使用。

15. 实物商品由商户按承诺发货，订单页展示可用的物流公司、运单号和物流进度。用户收到商品后可按页面操作确认收货；如系统按规则自动确认，页面应事先说明。
16. 文旅服务通常以入园、到店、签到、使用或核销记录作为履约状态。用户发现凭证异常、商户拒绝核销、物流长期无更新、商品破损或服务与描述不符，应及时通过订单入口提交问题。
17. 用户应遵守景区、场馆、酒店、交通及活动现场的安全与秩序规则。遇到紧急危险应优先联系现场工作人员或报警，并在安全后补充平台工单。

七、退改、退款与取消

18. 用户主动退改按下单前已展示并确认的商品规则办理。规则不得排除用户依法享有的权利；商户在订单成立后新增或收紧的规则不得追溯适用于该订单。
19. 未使用、未核销且符合规则的门票或服务可按页面申请退款；因商户停业、闭馆、无库存、系统故障或商户原因无法履约的，平台协调商户优先提供改期、换票或依法退款，不强迫用户以代金券替代应退资金。
20. 退款关联原订单和原支付流水，审核通过后原则上原路退回。页面区分“已提交”“处理中”“退款成功”等状态；到账时间受支付机构或银行处理影响，平台不将已提交表述为已到账。
21. 已使用、已核销、定制或依法不适用无理由退货的商品或服务，按法律规定和下单时明确规则处理；存在质量、虚假宣传、无法履约或其他法定情形的，不因商品属性当然免除经营者责任。

八、用户行为规范

22. 用户不得利用平台实施违法犯罪、虚假交易、套现洗钱、刷单刷券、恶意占用库存、倒卖核销码、攻击系统、侵犯他人知识产权或个人信息权益等行为。
23. 用户提交评价、游记、图片或客服材料时，应确保内容真实、合法且不侵害他人权利。为提供展示、审核和纠纷处理服务，用户授予平台在该目的所必需范围内使用相关内容的非独占许可。
24. 对有证据表明存在违法违规或危害交易安全的行为，平台可采取提醒、限制功能、取消异常订单、暂停账号或向主管部门报告等措施；用户有权通过客服提交申诉和证据。

九、消费者权益保障与客服

25. 用户依法享有知情、自主选择、公平交易、人身财产安全、个人信息保护、投诉举报和获得赔偿等权利。平台不通过格式条款不合理免除自身责任、加重用户责任或限制用户主要权利。
26. 用户可从订单详情或“我的一客服”进入客服工单，选择支付、履约、物流、核销、退款或商户服务问题，提交订单号、文字说明及必要证据。平台提供可追踪的受理和处理状态。

27. 平台原则上在1个工作日内首次响应；资料齐全的一般争议在7个自然日内给出处理结论。需要商户、支付机构、银行或主管部门进一步核查的，平台说明原因和下一进度节点。
28. 客服热线：19591124565；服务时间：工作日9:00—18:00。页面公示渠道更新时，以平台最新公示为准。用户仍可依法向消费者组织、监管部门、仲裁机构或人民法院寻求救济。

十、个人信息与账号安全

29. 平台依据《拾鹿隐私政策》处理个人信息，仅在登录、下单、实名票务、支付、退款、履约、客服和依法履责所必需范围内收集和使用，并遵循合法、正当、必要、诚信和最小必要原则。
30. 为完成订单，平台可能向实际履约商户、支付机构、物流服务商或技术服务商提供必要信息，并通过合同、权限和安全措施限制使用目的。涉及敏感个人信息时，依法履行告知、同意或其他义务。
31. 用户可依法查询、更正、复制、删除个人信息，撤回授权或申请注销账号；具体路径以隐私政策及页面功能为准。撤回授权不影响撤回前基于同意进行的处理活动，也不影响履行合同或法定义务所必需的处理。

十一、服务变更、中断与责任边界

32. 平台可为改善服务、安全治理或遵守法律法规进行功能维护、升级或调整，并通过页面提示等合理方式通知。因紧急安全事件采取措施的，可在处置后及时说明。
33. 因不可抗力、公共卫生事件、自然灾害、交通管制、景区临时关闭、通信或支付机构故障等造成履约变化，各方应及时减损并依法律及订单规则协商处理；不可抗力不当然免除通知、协助和退款等依法仍应履行的义务。
34. 平台及商户分别对其行为依法承担责任。任何免除或限制责任的内容均不适用于故意或重大过失造成的人身损害、依法不得限制的消费者权益或法律规定的其他情形。

十二、协议更新、法律适用与争议解决

35. 平台可因法律政策、产品功能或业务模式变化更新本协议，并依法律规定在显著位置公示。对用户权益有重大影响的内容，将以合理方式提示；更新不追溯减损已成立订单中的用户法定权利。
36. 本协议适用中华人民共和国大陆地区法律。发生争议时，用户可先通过平台客服协商；协商不成的，可依法向消费者组织或监管部门投诉，或向有管辖权的人民法院提起诉讼。
37. 本协议部分条款无效或无法执行，不影响其他条款效力。标题仅为阅读便利，不影响条款解释。

落 款

陕西一码君行网络科技有限公司

版本 V1.0 · 发布并生效日期 2026年8月26日

本文本与本公司在 <https://sl.yulinmei.cn/legal/user-agreement> 公示的线上版本内容一致，由同一数据源生成。

咨询：19591124565（工作日 9:00-18:00） · 证照信息 <https://sl.yulinmei.cn/legal/operator>