

版本日期：2022 年 7 月 11 日

## 快手小店隐私政策

### 提示条款

我们（成都快购科技有限公司）是快手小店网站（[kwaixiaodian.com](http://kwaixiaodian.com)）的运营者，深知个人信息对您的重要性，我们将按法律法规要求，采取相应安全保护措施，尽力保护您的个人信息安全可控。我们制定本《快手小店隐私政策》（下称“本政策/本隐私政策”），希望帮助您充分了解在您使用我们产品和服务的过程中对您个人信息的处理措施，以便您更好地作出适当的选择。

在使用快手小店各项产品或服务前，请您务必仔细阅读并透彻理解本政策，特别是以**粗体/下划线**标识的条款，您应重点阅读，在确认充分理解并同意后再开始使用。如您不同意本隐私政策中的任何条款，您应立即停止访问和使用。

本隐私政策将帮助您了解以下内容：

- 1.适用范围
- 2.我们如何收集和使用您的个人信息
- 3.我们如何使用 Cookie 和同类技术
- 4.我们如何共享、转让、公开披露您的信息
- 5.我们如何保护和保存您的信息
- 6.我们如何存储您的信息
- 7.管理、查阅、复制、更正或删除您的信息
- 8.未成年人信息的保护
- 9.本隐私政策如何更新
- 10.投诉及建议

### 1.适用范围

本政策适用于快手小店服务提供者以网站、客户端、小程序以及随技术发展出现的新形态向您提供的各项产品和服务。我们及关联公司就其向您提供的产品或服务单独设有隐私政策的，则相应产品或服务适用相应隐私政策。本隐私政策并不适用于第三方通过快手小店提供的产品和服务，或者快手小店上第三方链接所指向的产品和服务。在此情况下，建议您认真阅读和了解第三方的隐私政策。

### 2.我们如何收集、使用您的个人信息

2.1 您的个人信息是指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，但不包括匿名化处理后的信息。本政策所述个人信息的处理包括对个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等。在您使用我们的产品及/或服务时，我们需要收集和使用您的如下个人信息：

#### 2.2 快手小店购物功能开通

**2.2.1 因您必须拥有快手账号方能开通快手小店网站购物功能，您在开通该功能时，需授权快手账号开通该功能并授权快手小店网站获悉您的快手账号注册的必要信息，可能至少需要包括您所拥有的快手账号名称、密码、您本人的手机号码**

等。您应知悉并了解您的快手账号即为您的快手小店网站用户账号，您的快手账号名称为您默认昵称，您可以额外补充提供您的其他个人资料，这将有助于我们为您提供个性化的商品推荐或更好的购物体验。如您不提供这些信息，将会影响到您使用个性化的服务，但不会影响快手小店网站为您提供的购物的基本功能。

**2.2.2 基于为您提供某些服务按照法律规定需要您进行实名认证**，我们在此环节会使用您的身份证通过国家有权认证机构的专用设备对您的身份进行核验，我们会收集您的身份信息。您的身份证信息属于个人敏感信息，您可以拒绝提供，但您将可能无法获得以获取前述信息为必要前提的相关服务，但不影响其他功能与服务的正常使用。

## 2.3 向您展示商品或服务信息

### **2.3.1 为向您提供更契合您需求的页面展示和搜索结果，我们会自动收集您的使用情况并存储为网络日志信息，包括：**

**(1) 设备信息：**我们会根据您在软件安装及/或使用中的具体授权，接收并记录您所使用的设备相关信息（设备信息包括设备型号、操作系统版本、设备设置、唯一设备标识符、网络设备硬件地址 MAC、中国移动 UAID（仅限安卓设备）等软硬件特征信息）、设备所在位置相关信息（包括您授权的 WLAN 接入点、蓝牙和基站等传感器信息）。

**(2) 服务日志信息：**当您使用我们的网站或客户端提供的产品或服务时，我们会自动收集您对我们服务的详细使用情况，作为服务日志保存，包括浏览、点击查看、搜索查询、收藏、添加至购物车、交易、售后、关注分享信息、发布信息，以及 IP 地址、浏览器类型、电信运营商、使用语言、访问日期和时间。

**2.3.2 请注意，单独的设备信息、服务日志信息是无法识别特定自然人身份的信息。**如果我们将这类非个人信息与其他信息结合用于识别特定自然人身份，或者将其与个人信息结合使用，则在结合使用期间，这类非个人信息将被视为个人信息，与您的其他个人信息一同按照本隐私政策进行处理和保护。

**2.3.3 为向您提供更便捷、更符合您个性化需求的信息展示、搜索及推送服务，我们会根据您的设备信息和您使用快手小店产品及/或服务时的浏览使用信息，提取您的偏好特征，并基于特征标签产出间接人群画像，用于展示、推送信息和可能的商业广告。**

**2.3.4 如您需修改向您展示的信息排序或者商业性广告及其他内容**，可通过以下方式实现：

(1) 如您对快手首页展示的信息不感兴趣，可以通过长按被推荐的信息，根据提示弹窗选择减少或者屏蔽相关信息；

(2) 如您不想接收搜索页为您综合推荐的商品或服务，可以选择按销量、价格或者其他页面可选的维度接收相应的搜索结果展示；

(3) 如您不想接收商业性短信，可以根据短信内容提示，来取消我们给您发送的手机促销短信；

(4) 如您不想接收 APP 发送的消息通知，可以通过移动端 APP“设置-通知设置”设置；

(5) 如您想管理我们给您发送的个性化广告，您可以点击前往(了解与管理广告推送：<https://app.m.kuaishou.com/public#/programmatic-ad>)。

(6) 如您想管理我们给您发送的个性化推送，您可以点击前往（了解与管理个性化推荐：<https://app.m.kuaishou.com/public#/personalise-reco>）。

## 2.4 帮助您完成下单及订单管理

2.4.1 当您在我们的产品及/或服务中订购具体商品及/或服务时，我们会通过系统为您生成购买该商品及/或服务的订单。在下单过程中，您需至少提供您的姓名、收货人姓名、收货地址、收货人联系电话，同时该订单中会载明您所购买的商品及/或服务信息、具体订单号、订单创建时间、您应支付的金额；在实现部分特殊类型商品或服务交易时还需要您提供其他必要信息，例如您在快手小店上办理预订机票、火车票、酒店、跟团旅行、购买手机号卡或合约机、办理宽带、跨境交易等业务时，您可能需要根据国家法律法规或服务提供方（包括票务销售方、酒店、旅行社及其授权的代理方、基础电信运营商、移动转售运营商、海关等）的要求提供您的实名信息，这些实名信息可能包括您的身份信息（比如您的出生证明、户口本、身份证、军官证、护照、驾驶证等载明您身份信息的证件复印件或号码）、您本人的照片或视频、姓名、电话号码。这些订单中将可能包含您的行程、酒店地址、您指定的服务地址或设备安装地址（可能是您的家庭地址）信息。我们收集这些信息是为了帮助您顺利完成交易、保障您的交易安全、查询订单信息、提供客服与售后服务及其他我们明确告知的目的。

2.4.2 您可以通过快手小店为其他人订购商品及/或服务，您需要提供该实际订购人的前述个人信息。向快手小店提供实际订购人的前述个人信息之前，您需确保您已经取得其授权同意。

## 2.5 帮助您完成支付

2.5.1 为完成订单支付，您需要选择与我们合作的第三方支付机构/商业银行所提供的支付服务，我们会将您的快手小店账号用户名、订单支付相关信息等反洗钱法律要求的必要信息与第三方支付机构/商业银行共享以实现其确认您的支付指令并完成支付。第三方支付服务有可能使用生物识别信息用于付款验证，您在使用第三方支付服务的时候请阅读该第三方机构的隐私政策，如对于该约定不同意，请您及时停止使用该第三方支付服务。

2.5.2 为使我们及时获悉并确认您的支付进度及状态，为您提供售后与争议解决服务，您同意我们可自支付机构/商业银行处收集与支付进度相关信息。

## 2.6 帮助向您完成商品或服务的交付

2.6.1 为保证您购买的商品及/或服务能够顺利、安全、准确送达，我们会向为快手小店及/或物流公司提供物流信息系统的服务提供商、配送公司的披露订单相关配送信息。您知晓并同意相应系统和服务提供商、物流配送主体不可避免地获知及使用您的配送信息，用于完成交付目的。如果您拒绝共享此类信息，我们将无法完成相关交付服务。

2.6.2 为使我们及时获悉并确认交付进度及状态，向您提供售后与争议解决服务，您同意我们可自物流相关服务主体处收集与交付进度相关信息。

## 2.7 客服及争议处理

2.7.1 当您与我们联系或提出售中售后、争议纠纷处理申请时，为了保障您的账号及系统安全，我们需要您提供必要的个人信息以核验您的用户身份。

2.7.2 为便于与您联系、尽快帮助您解决问题或记录相关问题的处理方案及结果，我们会保存您与我们的通信/通话记录及相关内容（包括账号信息、订单信息、您

为了证明相关事实提供的其他信息，或您留下的联系方式信息），如果您针对具体订单进行咨询、投诉或提供建议的，我们会使用您的账号信息和订单信息。

2.7.3 为了提供服务及改进服务质量的合理需要，我们还可能使用您的其他信息，包括您与客服联系时您提供的相关信息，您参与问卷调查时向我们发送的问卷答复信息。

## 2.8 为您提供评论、问答等信息公开发布功能

2.8.1 您可通过我们为您提供的信息发布功能公开发布信息，包括作为用户可发布图文/视频/直播内容、发表评价及问答内容。我们可能会根据您的用户类型及网络日志信息判断您是否可享受对应功能权限。

**2.8.2 请您应当谨慎地考虑，是否在使用我们的服务时共享甚至公开分享相关信息。因为您公开发布的信息中可能会涉及您或他人的个人信息甚至个人敏感信息，如您在评价时选择上传包含个人信息的图片、视频等。**

## 2.9 您可自主选择提供的个人信息的情形

**2.9.1 为使您购物更便捷或更有乐趣，从而提升您在快手小店的购物体验，我们的以下扩展功能中可能会收集和使用您的个人信息。如果您不提供这些个人信息，您依然可以进行网上购物，但您可能无法使用为您带来购物乐趣的扩展功能或在购买某些商品时需要重复填写一些信息。关于这些扩展功能收集的信息和使用目的，您可通过“设置-权限列表”查阅。**

**2.9.2 请您注意，您开启任一权限即代表您授权我们可以收集和使用相关个人信息来为您提供对应服务，您一旦关闭任一权限即代表您取消了这些授权，则我们将不再基于对应权限继续收集和使用相关个人信息，也无法继续为您提供该权限所对应的服务。您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的信息收集及使用。**

## 2.10 收集和使用个人信息的其他规则

**2.10.1 如您提供的信息中含有其他用户的个人信息，在向快手小店提供这些个人信息之前，您需确保您已经取得合法的授权。如我们将信息用于本政策未载明的其他用途，或者将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的，均会事先获得您的同意。**

## 2.11 需要征得授权同意的例外

2.11.1 根据相关法律法规规定，以下情形中我们可能会处理您的个人信息而无需征得您的授权同意：

- (1) 为订立、履行您个人作为一方当事人的合同所必需；**
- (2) 为我们履行法定义务或法定职责所必需；**
- (3) 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；**
- (4) 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；**
- (5) 依法在合理的范围内处理您自行公开或其他已经合法公开的个人信息；**
- (6) 法律、行政法规规定的其他情形。**

2.11.2 如我们停止运营快手小店产品或服务，我们将及时停止继续收集您个人信息的活动，将停止运营的通知会以公示方式通知您，对所持有个人信息进行删除或匿名化处理。

### **3.我们如何使用 Cookie 和同类技术**

为了更好地向您提供快手小店产品/服务，快手小店使用了若干自动数据收集工具，目前包括 Cookies。借助这些技术，快手小店能够实时了解您的购物进展、兴趣偏好或您购物车内的商品等数据，从而为您提供流畅、优质、个性化的用户体验。我们不会将前述技术用于本政策所述目的之外的任何用途。您应知悉并理解，我们的某些服务只能通过使用上述技术方能实现。如您的设备或相关程序允许，您可以通过改变设置、或通过访问提供商的网页，来关闭或删除上述技术。但这一举动可能会影响您使用我们的产品/服务。

### **4.我们如何共享、转让、公开披露您的信息**

#### **4.1 共享**

我们将严格遵守相关法律法规，对您的个人信息予以保密。除以下情况外，我们不会向其他任何、组织、个人共享您的个人信息，对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会要求其严格保护您的个人信息安全：

- (1) 事先获得您明确的同意或授权；
- (2) 根据适用的法律法规规定，或基于司法或行政主管部门的强制性要求进行提供；
- (3) 在法律法规允许的范围内，为维护您或其他用户或其他个人的生命、财产等合法权益或是社会公共利益而有必要提供；
- (4) 应您的监护人的合法要求而提供您的信息；
- (5) 根据与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议以及相应的平台规则）或其他的法律文件约定而提供；
- (6) 与第三方服务商共享：当您在快手小店购买商品/服务时，为向您提供售后、第三方物流及安装等服务，我们必须与商户或其委托的第三方等服务商共享；
- (7) 与关联公司共享：为便于我们基于关联账号共同向您提供服务，推荐您可能感兴趣的信息或保护我们关联公司或其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害，您的个人信息可能会与我们关联公司共享。我们只会共享必要的个人信息，如果我们共享您的个人敏感信息或关联公司改变个人信息的使用及处理目的，我们将再次征求您的授权同意；
- (8) 与授权合作伙伴共享：仅为实现本隐私政策声明的目的，我们仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，并且只会共享提供服务所必要的个人信息。我们的某些服务将由我们和授权合作伙伴共同提供。我们可能会与合作伙伴共享您的某些个人信息，以提供更好的客户服务和用户体验。对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们将尽商业上合理的努力要求其在处理您的个人信息时遵守相关法律法规，尽力要求其采取相关的保密和安全措施，以保障您的个人信息安全。
- (9) 第三方软件和技术：为了使您正常使用我们产品，我们可能会使用第三方的软件或技术，详见（第三方 SDK 列表：[https://ppg.m.etoote.com/doodle/RgnWJaNp.html?hyld=jimu\\_RgnWJaNp](https://ppg.m.etoote.com/doodle/RgnWJaNp.html?hyld=jimu_RgnWJaNp)）

。第三方软件或技术可能会收集您的设备信息（唯一设备标识符的软硬件特征信息，如因本产品使用的第三方软件或技术引发的任何纠纷，应由该第三方负责解决，如您需要获取支持，请与第三方联系。

## 4.2 转让

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

- （1）事先获得您明确的同意或授权；
- （2）根据适用的法律法规、法律程序的要求、强制性的行政或司法要求而必须进行提供；
- （3）根据与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议以及相应的平台规则）或其他法律文件约定而提供；
- （4）在涉及收购、兼并、破产清算、重组等变更时，如涉及到个人信息转让，我们会要求新的持有您个人信息的公司或组织按照法律法规规定以及不低于本隐私政策项下所载明的安全标准来保护您的个人信息，否则我们会要求其事先获得您的授权同意。

## 4.3 公开披露

我们仅会在以下情况下，且在采取符合业界标准的安全防护措施的前提下，才会公开披露您的个人信息：

- （1）根据您的需求，在您明确同意的披露方式下披露您所指定的个人信息；
- （2）根据法律、法规的要求、行政或司法机关的强制性要求，我们可能会公开披露您的个人信息。当我们收到上述披露请求时，我们会依法要求请求方出具相关法律文件，如传票或调查函等。我们会慎重审查每一披露请求，以确保该等披露请求符合相关法律规定。在法律法规许可的前提下，我们会对包含披露信息的文件进行加密保护；

## 5.我们如何保护和保存您的信息

5.1 我们非常重视个人信息安全，并会采取一切合理可行的措施，持续保护您的个人信息，以防其他人在未经授权的情况下访问、篡改或披露我们收集的您的个人信息：

- （1）我们已采用符合行业标准的安全防护措施来保护您的个人信息，防止数据遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。我们会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。例如，在您的移动设备与我们产品及/或服务之间交换数据时进行 SSL 加密保护；我们会使用加密技术确保数据的保密性；我们会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；
- （2）我们仅允许有必要知晓的人员访问相关个人信息，并为此设置了严格的访问权限控制和监控机制。我们同时要求可能接触到您个人信息的所有人员履行相应的保密义务。如果未能履行这些义务，可能会被追究法律责任或被终止与我们的相应法律关系。

5.2 我们会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的信息。

5.3 请您理解，由于技术的限制以及可能存在的各种恶意手段，在互联网行业，即便竭尽所能加强安全措施，也不可能始终保证信息百分之百的安全。您需要了解，您接入我们的服务所用的系统和通讯网络，有可能因我们可控范围外的因素而出现问题。

**5.4 在不幸发生信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求，及时向您告知：安全事件的基本情况、可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。我们同时将及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您；难以逐一告知信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们还将按照监管部门要求，主动上报信息安全事件的处置情况。**

## **6.我们如何存储您的信息**

**6.1 我们只会在达成本政策所述目的所需的期限内或法律要求的期限内保留您的个人信息，除非延长保留期征得您的同意或受到法律的允许。**

6.2 您的个人信息将全部被存储于中华人民共和国境内。

6.3 目前我们不存在向境外提供个人信息的场景。如将来涉及向境外传输个人信息，我们将明确向您告知个人信息出境的目的、接收方、安全保障措施等情况，并另行征得您的同意。

## **7.管理、查阅、复制、更正或删除您的信息**

7.1 我们非常尊重您对自己的个人信息所享有的权利。我们保障您对个人信息所享有的访问、更正、删除、管理、复制等权利。

### **7.2 查阅、复制和更正您的个人信息**

**7.2.1 除法律法规另有规定之外，您有权行使数据查阅权。当您发现我们处理关于您的个人信息有错误或者您有其他更正、补充需求时，您也有权要求我们或自行予以更正。您可以查阅、复制和更正的信息包括但不限于：您的账号信息、收货地址信息等。如果您希望查阅、复制或更正您在我们的产品及/或服务中的账号信息，包括头像、昵称、性别、生日、地区信息、手机号码等实名验证信息、账号密码等，您可以通过“设置-个人信息管理-个人信息查阅与下载”访问我们的产品及/或服务进行操作。如果您希望查阅、复制或更正您在我们的产品及/或服务中的收货地址信息，您可以通过“快手小店-收货地址”访问我们的产品及/或服务进行操作。**

**7.2.2 在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的请求：**

- (1) 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；**
- (2) 我们停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；**
- (3) 您撤回同意；**
- (4) 我们违反法律、行政法规或者违反约定处理您的个人信息；**
- (5) 法律、行政法规规定的其他情形。**

**7.2.3 若我们决定响应您的删除请求，我们还将同时通知从我们获得您的个人信息的实体，要求其及时删除，除非法律法规另有规定或这些实体已获得您的独立授权。**

### **7.3 改变或撤回授权范围**

7.3.1 您有权向我们撤回您此前做出的有关同意收集、使用您的个人信息的授权或在设备本身操作系统中关闭 GPS 地理位置、通讯录、摄像头、麦克风、相册权限等改变同意范围或撤回您的授权。当您撤回同意后，我们将不再处理您的相关个人信息。特定的业务功能和服务将需要您的信息才能得以完成，当您撤回同意或授权后，我们无法继续为您提供撤回同意或授权所对应的功能和服务，也不再处理您相

应的个人信息。但您撤回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理活动；

7.3.2 您可以通过删除相关个人信息的方式撤回您此前就特定个人信息而对我们做出的同意授权。

#### 7.4 注销账号

7.4.1 您有权随时注销您在我们产品及/或服务中注册的账号。为保障账号及财产安全，您需要通过客户服务或本隐私政策载明的联系方式向我们提出您的账号注销请求。为确保是用户或者用户授权的人申请注销账号，我们将收集和验证用户和申请人的个人身份信息，尽最大努力保护用户的权益。我们严格遵守法律、行政法规有关个人信息保护的规定，以上信息仅用于本次账号注销业务。我们将在与您核实相关信息后对您的请求做出响应。

7.4.2 请您注意，注销我们相关产品及/或服务账号是不可恢复的操作。在注销账号之后，我们将停止为您提供产品及/或服务，并将删除或匿名化处理该账号项下您的个人信息，除非法律法规另有规定。

#### 7.5 响应您的上述请求

如果您对我们以上列明的有关访问、更正、删除您的个人信息，以及撤回同意、注销账号、约束信息系统自动决策方法有任何疑问，您可以通过客户服务或本隐私政策载明的联系方式与我们联系。

7.6 我们已经建立申诉管理机制，包括跟踪流程等。为了保障账号及财产安全，我们可能会与您核实相关信息。我们将在收到您的反馈后十五个工作日内回复您的问题。若您对回复意见不满意，您可以再次通过客户服务进行申诉。

7.7 对于您合理的请求，我们原则上不收取费用，但对多次重复、超出合理限度的请求，我们将视情况收取一定成本费用。对于那些无端重复、需要过多技术手段、给他人合法权益带来风险或者非常不切实际的请求，我们可能会予以拒绝。

#### 7.8 在以下情形下，我们可能无法响应您的请求：

- (1) 与国家安全、国防安全有关的；
- (2) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- (3) 与犯罪侦查、起诉和审判等有关的；
- (4) 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- (5) 响应您的请求将导致其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- (6) 涉及商业秘密的。

#### 8. 未成年人信息的保护

我们非常重视对未成年人个人信息的保护。根据相关法律法规的规定，若您 14 周岁以下的未成年人，在使用我们的产品/服务前，应事先取得您的监护人的同意并在您的父母或其他监护人监护、指导下共同阅读并同意本隐私政策。我们只会在法律允许、父母或其他监护人明确同意或保护未成年人所必要的情况下收集、使用、储存、共享、转让或披露未成年人的个人信息。若您 是未成年人的监护人，当您对您所监护的未成年人的个人信息有相关疑问时，请通过我们公示的联系方式与我们联系。

#### 9. 本隐私政策如何更新



**9.1 我们的隐私政策可能变更。未经您明确同意，我们不会消减您按照本隐私政策所应享有的权利。我们会在产品/服务相关界面上发布对隐私政策所做的任何变更。对于重大变更，我们还可能会以更显著的方式通知您。**

**9.2 本隐私政策中指的重大变更包括但不限于：**

**(1) 我们的服务模式发生重大变化。如处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式等；**

**(2) 我们在控制权等方面发生重大变化，如并购重组等引起的所有者变更等；**

**(3) 个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；**

**(4) 您参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；**

**(5) 我们负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化时；**

**(6) 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。**

## **10.投诉及建议**

10.1 您在使用我们的产品/服务的过程中，如果对本隐私政策有任何的疑义或建议，或您认为您的个人信息没有得到本隐私政策规定的保护、可能受到侵害或者发现侵害个人信息权利的线索，您可以通过 [support@kuaishou.com](mailto:support@kuaishou.com) 或快手小店平台公示的联系方式联系我们（联系地址：北京市海淀区上地西路6号，联系方式：4001260088）。任何一方均应向成都快购科技有限公司住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

10.2 我们将真诚地处理您的投诉及建议，一般情况下，我们将在十五个工作日内回复您的问题。