

热菠萝平台账号管理规则

发布日期：2026 年 4 月 3 日

生效日期：2026 年 4 月 3 日

版本号：V1.0

第一章总则

1.1 目的与依据

为规范热菠萝平台（以下简称"本平台"）账号的注册、使用、管理及注销等行为，保护用户合法权益，维护平台正常运营秩序，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国电子商务法》等相关法律法规，制定本规则。

1.2 适用范围

本规则适用于所有注册、使用、管理热菠萝平台账号的自然人、法人及非法人组织（以下统称"用户"）。

1.3 账号定义

本平台账号是指用户依照本规则注册并由本平台提供给用户本人使用的唯一身份标识，用户可通过该账号使用本平台提供的各项服务。

第二章账号注册与使用

2.1 注册要求

2.1.1 真实身份信息：用户注册账号时应提供真实、准确、完整的身份信息，包括但不限于姓名/名称、联系方式、证件号码等。

2.1.2 注册限制：

同一手机号码原则上仅能注册一个账号

同一身份证件号码注册账号数量不得超过平台规定上限

未满 18 周岁的未成年人注册需经监护人同意

2.1.3 账号所有权：账号所有权归本平台所有，用户仅拥有账号的使用权。

2.2 账号安全

- 2.2.1 密码保护：用户应妥善保管账号密码，定期更换密码，不得将账号密码告知他人。
- 2.2.2 安全验证：用户应绑定有效的手机号码和/或邮箱，以便接收安全验证信息。
- 2.2.3 异常处理：发现账号异常（如被盗、被冒用）时，用户应立即通知本平台并采取相应措施。

2.3 使用规范

- 2.3.1 用户不得将账号转让、出租、出借或赠与他人使用。
- 2.3.2 用户不得利用账号从事违法违规活动。
- 2.3.3 用户不得通过任何手段恶意注册、批量注册账号。

第三章账号注销

3.1 注销说明

账号注销是用户主动申请永久删除账号及其相关数据的不可逆操作。用户申请注销账号前应充分阅读、理解并同意本规则的全部内容。

【特别提示】账号注销是一个不可逆转的操作。一旦您的热菠萝账号被注销，将产生一系列严重后果，请您在操作前务必确认已了解并愿意承担这些后果。

3.2 申请注销的前置条件

为保障您的账号、财产安全及他人合法权益，您的账号在申请注销时，需同时满足以下所有条件：

条件类别	具体要求
账号安全状态正常	账号处于正常使用状态，无被盗风险、无被封禁/限制使用等处罚记录，且最近 30 天内无修改密码、换绑手机等敏感安全操作
财产及权益已结清	账号内不存在任何未完成的订单、服务，或任何未结清的款项（包括但不限于待付款、待收货、待退款、待评价的交易）；账户余额、优惠券、积分、礼品卡等虚拟财产已清零或妥善处理
业务完结	无正在进行中的交易（包括等待买家付款、卖家已发货等待确认收货、售后维权等）；无参与中的平台活动（如众筹、拍卖、预售等）；非平台认证的商家账号或已关闭店铺并满足商家账号注销条件
无未了结的权利与义务	账号与本平台之间不存在任何未了结的合同关系、授权或许可；已解除与第三方平台（如微信、QQ、微博、支付宝等）的授权绑定关系
无未解决的争议	账号不存在任何尚未解决的投诉、举报、被投诉、被举报、仲裁、诉讼等纠纷；无侵权纠纷或其他争议事项
身份验证	您必须是该账号的合法权利人，并能根据我们的安全验证流程完成身份验证（包括但不限于手机验证码、实名认证等）

其他条件	满足本平台公布的其他注销条件
------	----------------

注意：如果您未能满足上述任一条件，您的注销申请将可能被驳回，直至相关条件满足为止。

3.3 账号注销的后果

一旦您的账号成功注销，将产生以下不可逆的后果：

3.3.1 账号及登录

您将无法再使用该账号登录平台及关联服务
您的账号名称将被释放，供其他用户注册使用
您将无法找回账号内的任何信息、内容或资产

3.3.2 个人信息

您的个人资料、头像、昵称、密码、历史登录记录等所有账号信息将被永久删除
实名认证信息将被移除
绑定关系（手机、邮箱、第三方账号）将被解除

3.3.3 用户生成内容

您在该账号下发布、上传或留存的所有内容（包括但不限于文章、评论、图片、视频、收藏、点赞等）将被删除或进行匿名化处理
您发布的评价、留言等内容将按平台规则处理

3.3.4 资产与权益

账号内的所有资产与虚拟权益将视为您主动放弃，并被永久清空，且无法得到任何形式的补偿或赔偿，包括但不限于：

账户余额、现金红包、优惠券、积分、礼品卡
会员等级、权限、小红卡及其他会员相关权益
店铺权益、商家资质及相关经营权

3.3.5 交易记录

您在该账号下的所有订单、消费记录、浏览历史等数据将被删除，您将无法再查询
但请注意：为遵守国家法律法规（如《电子商务法》《网络安全法》等）关于数据保存年限的强制性要求，我们需要在法定期限内对您的部分交易和日志信息进行后台存档

3.3.6 社交关系

您的好友、粉丝、关注等社交关系将被清除
您的互动记录（私信、评论回复等）将无法查看

3.3.7 其他后果

因注销账号所引发的任何损失，均由您自行承担，本平台不承担任何责任
您与本平台签署的用户协议、隐私政策等相关协议将终止（但依其性质不能终止的除外）
账号注销前您使用本平台服务应当承担的相关责任不因注销而免除

3.4 数据处理说明

3.4.1 一般规定

在您的账号注销后，我们将根据《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规的规定，停止对您个人信息的收集和使用，并对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

3.4.2 例外情形

以下情况，我们将依法保留相关数据：

(1) 法律法规要求保留：

根据《电子商务法》规定，商品和服务信息、交易信息需要自交易完成之日起至少保存三年

根据《网络安全法》规定，网络日志需要留存不少于六个月

其他法律法规规定的保存义务

(2) 履行监管要求：为配合国家机关依法查询、调查，履行监管要求所必需的

(3) 应对潜在诉讼：为应对潜在的或已发生的争议、纠纷、诉讼所必需的

(4) 其他合法情形：法律法规规定的其他需要保留数据的情形

对于依法需要保留的数据，我们将仅为履行法律义务之目的进行存储，并采取严格的安全保护措施，不会将其用于其他用途。超出法定保存期限后，我们将对其进行删除或匿名化处理。

3.5 注销申请流程

3.5.1 申请方式

您可以通过以下方式申请注销账号：

(1) 网页端：登录热菠萝网站→个人中心→账户设置→账号安全→注销账号

(2) 客服申请：联系本平台客服，提交注销申请

3.5.2 申请流程

提交注销申请→阅读并同意注销协议→身份验证→系统审核→注销结果通知

- (1) 提交申请：按照平台指引进入注销页面，选择注销原因，提交注销申请
- (2) 阅读协议：仔细阅读本《平台账号管理规则》，勾选"我已阅读并同意"
- (3) 身份验证：完成安全验证（如手机验证码、人脸识别等）以确认是您本人操作
- (4) 系统审核：平台将在 715 个工作日内完成您的注销申请核查和处理，期间如需要对相关交易、投诉或其他与您的账号相关的事项进行核实的，我们有权冻结您的注销申请
- (5) 结果通知：审核通过后，您的账号将被正式注销，我们会通过短信或邮件通知您

3.5.3 特殊情况

若您在申请注销期间使用该账号登录和使用本平台服务，则视为您撤销该账号注销申请。如在对该账号下的个人信息删除或匿名化之前，为最大程度保障您和其他用户合法权益，我们需要一定时间对该账号下的个人信息作相应梳理和处理，因此删除或匿名化处理可能会存在一定的延迟。

3.6 主动注销与被动注销

3.6.1 主动注销

用户自愿申请注销账号，按照本规则第三章的规定执行。

3.6.2 被动注销

在以下情形下，本平台有权依照适用法律法规和平台规则主动注销用户账号：

- (1) 账号连续 180 天未登录且无任何资产和未完结业务
- (2) 用户违反平台规则，情节严重或造成重大损害的
- (3) 法律法规规定的其他情形

第四章账号注销后的相关事宜

4.1 重新注册

账号注销后，同一手机号码通常可在 30 天后重新注册。重新注册的账号为全新账号，不包含原账号的任何信息。同一手机号 180 天内仅限注销并重新注册 2 次，超过次数将被限制。

4.2 商家账号特殊规定

- (1) 商家账号注销需先完成店铺注销或转让
- (2) 商家账号注销需公示 30 天

(3) 同一营业执照 180 天内仅限注销 1 个企业号

4.3 责任承担

- (1) 账号注销并不减轻或免除用户应根据相关法律法规、相关协议、规则需要承担的相关责任
- (2) 账号注销前用户使用本平台服务应当承担的相关责任不因注销而免除

第五章附则

5.1 规则修改

本平台有权根据法律法规变化及平台运营需要，对本规则进行修改。修改后的规则将在平台公示，用户继续使用平台服务视为同意修改后的规则。

5.2 争议解决

因本规则引起的或与本规则相关的任何争议，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向本平台所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

5.3 联系方式

如您对本规则或账号注销有任何疑问，可通过以下方式联系我们：

在线客服：热菠萝网站→我的→客服中心

5.4 生效日期

本规则自发布之日起生效。

热菠萝平台

发布日期：2026 年 4 月 3 日

附录：账号注销自查清单

在提交注销申请前，请确认以下事项：

- (1) 已备份所有重要数据（订单记录、收藏内容、个人信息等）
- (2) 账号内无未完成订单
- (3) 账号内无未处理退款/售后
- (4) 账户余额已提现或消费完毕
- (5) 优惠券、积分等虚拟权益已使用或放弃
- (6) 已取消会员自动续费
- (7) 已解除第三方账号绑定
- (8) 无进行中的投诉、举报或纠纷
- (9) 无经营中的店铺（商家用户）
- (10) 已了解注销后无法恢复的后果

最后提醒：做出注销账号的决定前请三思。如果您在热菠萝平台有任何不愉快的经历，或有任何意见与建议，我们诚挚地欢迎您通过客服与我们联系，我们将尽力为您解决问题。