

# 争议处理规则

本规则适用于农信商城平台（网址：sc.nxin.com、www.nxinstore.com；手机移动端“智农通”对应电商服务功能/下载地址：znt.nxin.com，简称“平台”）旗下的全部电子商务业务，对各个电子商务的平台经营者与平台用户均具有约束力。

## 第一章 总则

第一条 为规范交易纠纷解决流程，维护平台市场秩序，保护平台交易双方当事人的合法权益，依据《农信商城基础规则》、《农信商城卖家规则》、《农信商城买家规则》等相关规则规定，制定本规则。

第二条 买卖双方在上交易发生争议，用户发起维权或任一方向平台投诉或申请帮助解决争议的，适用本规则规定。

用户发起维权或任一方向平台投诉或申请帮助解决争议的，等同于双方都不可撤销的授权平台作为独立的第三方，基于自己的判断及争议处理原则，对买卖双方存在争议做出处理，包括但不限于交易款项归属或资金赔偿。

第三条 处理争议期间，平台通过平台系统、电子邮件、短信或电话等方式向买卖双方发送与争议处理相关的提示或通知，构成争议处理依据及结论的有效组成部分。

## 第二章 一般交易规范

第四条 本章规定事项为一般交易规范的规定，本规则或其他规则对特殊交易处理有特殊要求的，依照其规定。本规则没有规定的，平台有权参考国家法律、法规相关规定酌情予以处理。

### 第一节 交易标的规范

第五条 卖家经营的商品应当符合法律法规的相关规定，且不得违反《农信商城基础规则》等平台规则中关于发布违禁信息，出售质量不合格商品、假冒伪劣商品、未经报关进口商品等相关规定。

第六条 卖家应当对其所售商品进行如实描述，即应当在商品描述页面、店铺页面等所有平台提供的渠道中，对商品的种类、质量、生产厂家、成分、产地、保质期等必须说明的信息进行真实、完整的描述。

第七条 卖家应当对其所售商品质量承担保证责任，即保证其交付给买家的商品在保质期或合理期限内可以正常使用，包括具备商品应当具备的使用性能、符合商品或其包装上注明采用的标准，不存在危及人身、财产、生产安全的不合理危险等。

对可能危及人身、财产、生产安全的商品和服务，应当向买家作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

## 第二节 交易行为规范

第八条 买卖双方应当进行真实交易，不得进行以增加信用或销量为目的的虚假交易。

### 第九条 发货规范

(一) 卖方有义务在买方询价时，详细说明商品的物流信息，运输方式、运输保险、运费承担、运费支付方式等信息，并取得买家同意，否则因此导致的损失由卖方承担。

(二) 卖家应当在平台规则规定的时间内发货。

买家申请退款时卖家尚未发货的，卖家应当征得买家同意后再发货。

卖家逾期发货，或者未经买家同意在买家申请退款后发货，卖家应当追回已经发出的商品，如商品已到目的地的，买家可拒绝签收并不承担任何费用，但买家同意签收并确认收货的除外。

(三) 卖家应当按照订单约定的收货地址发货。

(四) 除非买卖双方另有约定，卖家应当负责将货物送达到买家收货地址。商品需要买家到指定地点提取的，应当在发货前告知买家并征得买家同意。

(五) 买家对发货时限、到货时限、包装方式等有特殊要求，应在下单前与卖家确认，否则事后拒收或主张退货，相应风险由买家自行承担。

卖家违反本条规定的，买家有权拒绝签收。

#### 第十条 签收规范

(一) 买家应当在订单中向卖家提供真实、准确的收货地址和收货人信息。

买家需要变更订单中的收货地址或收货人信息的，应当征得卖家的明确同意。

(二) 买家在提供收货人信息时，可以选择本人或者他人作为收货人。买家选择他人作为收货人，该收货人违反本节约定义务的，由买家承担相应责任。

(三) 因买家填写的收货地址和（或）收货人信息不准确，或者未经卖家同意要求变更收货地址或收货人信息，导致卖家发货后无法送达的，运费及相应的损失由买家承担。

(四) 买家只填写了收货地址，但没有填写收货人或填写的收货人信息不特定，商品在收货地址被签收的，该签收视为买家本人签收。

(五) 卖家按照约定发货后，收货人有收货（含签收）的义务。

收货人无正当理由拒绝收货的，由此增加的相关费用及商品损失风险由买家承担。

收货人有正当理由拒绝收货后，卖家应当及时联系承运人取回商品。因卖家怠于取回商品所产生的额外运费、保管费等相关费用及商品损失风险由卖家承担。

(六) 收货人可以本人签收商品或委托他人代为签收商品，被委托人的签收视为收货人本人签收。

(七) 收货人签收商品时，应当对商品进行验收。收货人应当就能够即时验收的问题，包括但不限于是否存在破损、少/错件、必要证明文件（包括但不限于检验检疫合格证明、

生产日期、保质期、出厂合格证明等) 等涉及商品表面一致或初步质量判断的事项进行判断, 并有权在出现上述情形时拒收商品; 一旦签收, 则不得以商品存在即时验收范围内的瑕疵或缺陷为由主张退款、退(换)货, 但买家能够提供有效相反证据或交易双方另有约定的除外。

对于不能在签收商品时验收的事项, 收货人应当在确认收货前或产生与确认收货相同后果的条件成就前(如发货超过 15 日未确认收货的, 系统自动向卖家付款) 进行验收。

本条所称“表面一致”, 是指凭肉眼即可判断所收到的商品表面状况良好且与网上描述相符, 包括货物的形状、大小、数量、重量、质量、保质期等。

(八) 收货人签收商品时发现表面不一致的情形, 有权拒绝签收商品。

对于需要先签收再打开包装查看的商品, 收货人应当要求承运人当场监督并打开包装查看, 如发现表面不一致, 应当在签收单(收货人联和承运人联) 上备注详细情况并让承运人签字确认或者直接退回商品。

对于物流公司不支持先验货再签收的, 买家可致电卖家协商之后拒绝签收。

根据不同产品的要求, 签收单可以有多种表现形式, 以买卖双方一致认可的为准。

(九) 除买卖双方另有约定的外, 收货人签收商品后, 商品毁损、灭失的风险由卖家转移给买家。

#### 第十一条 退换货规范

退换货流程及原则依照《农信商城卖家规则》或《大宗原料让步接收扣款标准和拒收标准》相关规定。

具体争议处理规则如下:

(一) 买卖双方达成退货或换货协议, 或平台做出退货退款的处理结果后, 卖家应当在收到平台处理结果后的 48 小时内或者与买家约定的时间内提供退货地址。卖家逾期未提供退货地址的, 以其在平台系统内填写的“默认退货地址”作为退货地址。

(二) 卖家提供的退货地址错误导致买家操作退回商品后无法送达的, 卖家承担因此产生的运费及货物毁损灭失风险。

(三) 买家根据协议约定或平台做出的处理结果操作退货时, 应当使用与卖家发货时相同的运输方式或双方一致认可的方式发货。除得到卖家的明确同意外, 买家不得使用到付方式支付运费。

(四) 在商品本身无问题, 交易双方协议退货的情况下, 买家须保证所退商品不影响卖家的二次销售, 否则买家需承担全部责任。

(五) 买家有权自收到商品之日起七日内退货, 且无需说明理由, 买家定做的、鲜活易腐等不适宜或不能够退货的商品除外。其他根据商品性质并经买家在购买时确认不宜退货的商品, 也不适用七天无理由退货。

买卖双方达成退货协议后, 买家应在七日内将商品(退货的商品应当完好)寄出, 逾期卖家有权拒绝退货, 但双方另有约定的除外。

(六) 《大宗原料让步接收扣款标准和拒收标准》另有特别规定的优先从其规定。

第十二条 买卖双方达成退货退款协议或平台做出退货退款处理的交易, 商品退回至卖家退货地址后, 卖家需在签收后 72 小时内给出处理意见。

买卖双方达成换货协议的交易, 卖家收到买家退回的商品后 72 小时之内给出处理意见, 逾期 72 小时未执行处理意见的, 平台有权先行退款给买家, 但买卖双方另有约定的除外。

### 第三节 物流规范

第十三条 平台适用的物流方式如下:

(一) 运输由买家负责, 买家购买运输险。

(二) 运输由卖家负责, 卖家购买运输险。

(三) 运输由买卖双方协商一致认可的第三方承运人负责，承运人购买运输险，承运费用由买卖双方协商确定。

(四) 运输由平台自营、合作或推介的第三方承运人负责，第三方承运人购买运输险，承运费用由买卖双方协商确定。

(五) 其他平台及买卖双方认可的运输方式。

第十四条 运输途中的风险，本着“谁运输、谁承担”的原则。负责运输方应当购买运输险，以便于风险的转移与分散，否则相应的风险由负责运输方承担。

第十五条 买卖双方指定了特定承运人的，卖家应当委托该特定承运人运送商品。卖家违反前款约定的，买家有权拒绝签收商品。

第十六条 经买家明确同意，卖家可以使用到付方式委托承运人发货。

未经买家明确同意，卖家使用到付方式委托承运人发货的，买家有权拒绝签收商品；买家签收商品的，到付运费超出约定运费的部分由卖家承担。

本规则所称到付方式系指在委托承运人时不支付运费，而由收货人在收货时向承运人支付运费的运输方式。

第十七条 运费

(一) 卖家应当在发布商品时对运费的承担和组成做出清晰、准确的描述。

商品描述中对运费做出两个以上的不同描述，或者实际发生的运费与商品描述的运费不一致的，卖家应当通过平台系统、智农通、电子邮件、短信或电话等方式向买家进行说明，并取得买家的同意。

卖家违反前款约定的，以有利于买家的描述支付运费。

(二) 运费由买家承担的，卖家应当按照实际发生的金额向买家收取运费。

(三) 商品在换货或维修过程中需要寄送的，因此产生的运费由双方协商约定。

(四) 买家以七天无理由形式退货或拒签的，来回运费均由买家承担。若商品提供包邮服务，买家仅承担退货运费。卖家和买家另有约定的，按照约定。

#### 第四节 价格规范

第十八条 买卖双方应当在交易前对商品定价时间、定价规则、计价方式等进行详细、清晰明确的约定。

第十九条 商品描述中对定价及结算方式有做出要求的，实际交易的定价或结算方式与商品描述的要求不一致的，买家应当通过平台系统、智农通、电子邮件、短信或电话等方式向卖家进行说明，并取得卖家的同意。

买家违反前款约定的，实际交易以商品描述中要求的定价及结算方式进行。

### 第三章 争议处理规则

#### 第一节 争议申请条件

第二十条 买卖双方向平台申请争议处理，应当符合以下条件：

- (一) 申请方须为平台的用户，并提供真实、有效的身份证明、联系方式；
- (二) 有具体明确的被申请方，且被申请方为平台的用户；
- (三) 有具体明确的申请请求、事实和理由，且不得违反法律法规的禁止性规定；
- (四) 属于平台规则或协议中所涵盖的受理事由及范围；
- (五) 提供必要、准确、详实的事实依据和证明材料；
- (六) 其他平台认为需要具备的条件。

申请人应当依照平台系统提示提交争议处理申请。

第二十一条 有以下任一情形的，平台不予受理：

- (一) 买家超出规定时限提出换货、退货、退款等申请引发争议的；
- (二) 卖家向买家提示风险后，买家仍要求按其指定方式发货引发相关争议的；

(三) 运费差额补足、货到付款交易产生的运费争议;

(四) 买卖双方自行就退款、退货、交易等达成一致并履行完毕的事宜, 一方或双方反悔产生争议的;

(五) 交易做不退货退款处理后, 卖家需要取回商品的;

(六) 经驳回后再次申请的;

(七) 其他平台认为不适合受理的情形。

## 第二节 举证流程与规范

第二十二条 争议处理期间(包括但不限于申请、受理、审理期间), 争议双方应当按照平台系统设置的提示及(或)平台发送的短信、电话或邮件通知及时提供相关证据凭证扫描件、物证照片等; 如有重大争议的, 争议双方还应按照平台的要求寄送相关的证据凭证原件、原物。

第二十三条 举证责任以“谁主张, 谁举证”为原则, 证据提交应参照《中华人民共和国民事诉讼法》、《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》等相关法律法规的规定执行, 包括但不限于当事人的陈述、书证、物证、视听资料、电子数据、证人证言、鉴定意见。针对平台受理的各类型争议所需提供的全部证明文件, 以平台要求为准。

第二十四条 平台作为独立第三方, 仅对双方提交的证据进行形式审查, 并作出独立判断, 双方自行对证据的真实性、完整性、准确性和及时性负责, 并承担举证不能的后果。

## 第三节 争议处理程序

第二十五条 平台接到争议处理申请后应于3个工作日内做出是否受理的决定并通知申请方; 决定不予受理的, 应说明具体理由。

审查期间, 平台发现申请方证据不足的, 应通知申请方及时补足相关证据。

第二十六条 平台应在受理争议申请后 2 个工作日内通知被申请人，被申请人应当在收到通知之日起 3 个工作日内针对争议申请内容给出答复意见并提供相关证据。

平台应当在收到被申请人答复意见及证据材料之日起 2 个工作日内反馈申请人。

被申请人不提出答复意见或证据的，不影响平台审理。

第二十七条 平台对决定受理的争议，原则上应在受理后 30 天内审理完结并将审理结果告知双方，受理过程中争议双方可以提交新证据。

根据不同情形，平台将对双方的争议做以下处理：

(一) 针对申请请求，做出支持或驳回的处理意见，申请请求为多项的，可以逐项予以处理；

(二) 其他平台依照独立判断而做出的处理意见。

#### 第四节 处理中止、终止与恢复

第二十八条 平台处理争议期间，有下列情形之一的，平台中止处理相应争议：

(一) 争议任一方所必需提交的证据需要依赖第三方出具，而在争议处理期间无法确定出具期限的；

(二) 发生不可抗力导致争议处理无法继续开展的。

争议中止处理的期限不计入争议处理期限。

第二十九条 平台处理争议期间，有下列情形之一的，平台终止处理相应争议：

(一) 买卖双方一致要求自行协商处理争议；

(二) 争议任一方在处理期间不再享有平台用户资格的；

(三) 平台被告知争议已提交仲裁、诉讼或进入其他司法程序的。

第三十条 争议处理程序恢复

(一) 依赖第三方出具的证据已经提交的；

(二) 不可抗力事由解除的。

## 第五节 执行

第三十一条 平台处理争议期间，买卖双方达成退款协议，但无法自行操作的，平台将根据双方达成的退款协议进行相应的操作。

第三十二条 平台对争议做出处理后，有权通知相关机构按照处理结果将交易款项和进行相应的处理。如交易款项不足以执行的，则由买卖双方自行协商或通过其他途径解决。

第三十三条 买卖双方中任一方针对平台的审理结果有异议的，可另行提交仲裁或诉讼。但不影响因违反平台规则、协议而对违规违约方采取处罚措施的执行。

## 第四章 附则

**第三十四条 平台将基于普通人的判断，根据本规则的规定对买卖双方的争议做出处理。平台并非司法机关，对凭证或证据的鉴别能力及对争议的处理能力有限，平台不保证争议处理结果符合买家和（或）卖家的期望，也不对依据本规则做出的争议处理结果承担任何责任。**

平台对争议做出处理后，不免除买卖双方基于与平台签署的其他协议、规则应当承担的责任。

**第三十五条 平台有权单方对本规则进行修改，修改后的规则在实施前提前 7 日在平台上予以公示，公示期满即对全体用户生效，如不同意修改后的规则，应立即停止使用平台的服务，否则，即视为接受修改后的规则。**

第三十六条 本规则于【2019】年【7】月【1】日修订，于【2019】年【7】月【8】日生效。