

# 阳光七采（中国兵器电子商务平台）争议处理规则

[版本：YGQC-JBGZ-001-01]

[公布日期：2021 年 12 月 29 日]

[生效日期：2022 年 1 月 5 日]

## 第一章 总则

**第一条** 为规范在阳光七采（中国兵器电子商务平台）（下称“平台”，包括网页版【网址：<https://www.norincogroup-ebuy.com>】和阳光七采 App 版）上进行的各类交易行为，维护平台良好经营秩序，保障各方在平台交易中的合法权益，根据国家相关法律法规和平台相关规则协议，制定本规则。

**第二条** 本规则适用于平台会员之间因在平台进行交易而发生的争议。平台交易过程中，平台会员、认为其他平台会员存在违反平台规则协议或其他损害申请人合法权益、扰乱交易秩序的行为的，可以依据本规则申请平台介入处理。向平台发起投诉、维权或请求平台介入争议解决的一方为申请人，申请人指明的争议相对方为被申请人。申请人和被申请人统称为“争议双方”。

**第三条** 平台对交易争议的处理以相关法律法规、平台相关规则协议为依据，以公平、公正为原则，在争议双方自愿的基础上进行。申请人向平台提出争议处理申请且被申请人确认同意平台介入进行争议处理的，即视为争议双方都不可撤销地授权平台作为独立的第三方，基于平台的判断及本规则的约定，对争议双方提出的争议事项做出处理。

**第四条** 争议处理期间，平台可以通过电子邮件、短信、电话或平台系统消息等任一方式向争议双方发送与争议处理相关的提示或通知。争议双方应注意及时查看或接收相关平台通知，否则，因任何一方查看或接收通知不及时而导致争议处理延误或者权利丧失的，平台对此不承担任何责任。

**第五条** 如争议事项影响交易进程，平台有权根据自身的判断中止或终结相关交易事项。

**第六条** 平台并非司法机关，亦非专业的争议解决机构，仅能以普通非专业人士的知识水平和能力对争议各方提交的相关证据材料进行鉴别和认定。平台对据此作出的争议处理结果不做任何承诺和保证，也不对此承担任何责任。

## 第二章 争议处理申请及受理

**第七条** 申请人提出争议处理申请，应当符合以下条件：

- （一）申请人为平台注册会员；
- （二）有具体明确的被申请人，且被申请人亦为平台注册会员；
- （三）争议事项与申请人通过平台进行的具体交易相关；
- （四）有具体明确的申请请求、事实和理由；
- （五）提交本规则第八条要求的申请材料；
- （六）其他平台认为需要具备的条件。

**第八条** 申请人提出争议处理申请，应当提交以下材料：

(一) 争议处理申请书，说明被申请人、具体申请请求和事实理由；

(二) 申请人主体资格证明材料；

(三) 争议事项的相关证明材料；

(四) 其他平台认为需要提交的材料。

**第九条** 以下争议处理申请，平台有权决定不予受理或予以驳回：

(一) 不符合本规则第七条规定的任何一项条件的申请；

(二) 申请不予受理或予以驳回后，申请人就同一事项基于相同事实和理由重复提起的申请；

(三) 争议双方就争议事项已经达成一致（包括但不限于一方对另一方提出的异议请求已经确认同意、或者在询价或竞价采购交易中双方已向平台上传签署后的合同等情形），其中一方反悔而产生的争议；

(四) 争议事项或申请请求违反法律法规或平台规则协议的规定（包括但不限于申请人超出规定的时限提出退换货、退款等权利要求）；

(五) 被申请人拒绝同意平台进行争议处理的（被申请人在收到平台发出的争议通知后 3 个工作日内未能回复确认的，视为被申请人拒绝同意平台进行争议处理）；

(六) 其他平台认为不适合受理的情形。

**第十条** 平台收到争议双方同意平台介入的答复后在 3 个工作日内作出受理或者不予受理的决定。平台有权视具体情况要求申请人提

供补充信息和材料，如申请人未能在要求的期限内补正，则平台有权作出不予受理的决定。如发生补正的情形，平台处理时限从收到申请人提交的补充信息和材料的次日起算。

### 第三章 争议处理程序

#### 第一节 举证规则

**第十一条** 在争议处理过程中，争议双方对其请求或主张负有举证责任，应当如实陈述事实，不得提供虚假证明材料，不得隐匿、伪造证据。

**第十二条** 争议双方应当按照平台告知的要求及时提供相关证明材料，如平台认为争议重大需核实证据原件的，争议双方应当予以提供。

**第十三条** 平台作为独立第三方，仅对争议双方提交的证明材料进行形式审查并作出独立判断，争议双方应自行对证明材料的真实性、完整性、准确性和合法性负责。

**第十四条** 平台在收到申请人提交的争议处理申请和相关证明材料后，将在2个工作日内转发给被申请人。被申请人应当在收到平台的通知后3个工作日内针对争议申请提出答复意见并提供相关证明材料。平台确认受理后将被申请人的证明材料2个工作日内转发给申请人。申请人如有质证意见，应当在收到平台通知后3个工作日内提出。

**第十五条** 争议双方举证期间为申请人提交争议处理申请之日起13个工作日。若任何一方无正当理由，未能或拒绝按时提供证明材料的，自行承担举证不能的后果，平台有权按照实际收到的证明材料作出处理。超出前述举证期间向平台提交的证明材料，如在第十七条规定的争议处理期限届满前3个工作日内提交，则平台有权酌情采纳并延长争议处理期限。

## **第二节 争议处理细则**

**第十六条** 平台在收到争议双方提供的证明材料后，将按照本规则对争议作出处理；本规则没有明确规定的情形，平台有权按照自己的理解进行独立判断并作出处理。

**第十七条** 争议处理的期限为自平台决定受理争议处理申请之日起一个月内。平台认为重大复杂的争议，平台有权酌情延长争议处理期限并告知争议双方。

**第十八条** 平台将在核实争议双方提交的证明材料及有关事项的基础上，就双方争议进行调解。如争议事项不涉及第三方利益，且争议双方达成一致意见，可以通过争议双方签署调解协议的方式完成争议处理程序。

争议调解协议，应包括以下主要内容：

- （一）申请人和被申请人名称、地址等基本情况；
- （二）争议事项和请求；
- （三）调查核实的过程和事实情况；
- （四）处理方案；

(五) 执行方案及违约责任。

## 第四章 争议调解协议的执行

**第十九条** 争议双方签署争议调解协议后应由一方提交至平台，另一方确认后，平台将在其确认后的5个工作日内按照争议调解协议的约定进行处置。

平台作为独立第三方，不对争议调解协议的内容承担任何责任。协议内容违规违约或任何一方拒不执行争议调解协议，由争议双方自行解决，平台对此不承担任何责任。由此造成平台或交易相关方损失的，争议双方应当依法承担相应赔偿责任。

## 第五章 争议处理的中止和终止

**第二十条** 发生以下情形之一的，平台有权决定暂时中止争议处理程序：

- (一) 平台认为相关争议的解决有赖于其他未决事项的；
- (二) 因发生不可抗力导致争议解决暂时无法继续的；
- (三) 其他平台认为需要中止争议处理程序的情形。

影响争议进行的事项消除后，平台可以通知争议双方继续争议解决程序。争议中止期间不计入本规则第十七条规定的争议处理期限。

**第二十一条** 发生以下情形之一的，争议处理程序终止：

- (一) 申请人在平台作出处理方案之前撤回争议处理申请的；

(二) 争议双方一致同意自行解决相关争议并向平台提供书面确认函;

(三) 导致争议中止的事项持续超过 3 个月, 任何一方提出申请争议处理程序终止的;

(四) 任何一方就争议事项申请仲裁或向法院提起诉讼的;

(五) 争议双方在本规则第十七条约定的争议解决期限内, 在平台的协调下仍不能达成一致意见并签署争议调解协议的;

(六) 一方向平台提交争议调解协议后, 另一方拒绝确认或者在 5 个工作日内未进行确认的;

(七) 其他平台认为需要终止争议处理程序的情形。

## 第六章 附则

**第二十二条** 如任何一方对平台按本规则已执行完毕的争议调解协议反悔的, 应自行与争议相对方协商或通过诉讼、仲裁解决, 平台不再介入争议双方的争议解决。各方均认可, 平台不是争议当事方, 提起上述诉讼或仲裁时, 任何一方不会将平台作为诉讼或仲裁的当事方拉入诉讼或仲裁。如任何一方就相关争议针对平台提起法律程序的, 不论法律程序结果如何, 该方均应当直接承担平台因此发生的全部损失和费用, 包括但不限于平台应诉而产生的律师费、诉讼或仲裁费、调查取证费等, 以及平台因追索前述费用所发生的相关费用, 包括但不限于律师费、诉讼或仲裁费、调查取证费等。

**第二十三条** 本规则不适用于平台会员与平台之间的争议解决。平台会员与平台之间的争议适用《阳光七采(中国兵器电子商务平台)会员服务协议》的约定进行处理。

**第二十四条** 平台按照本规则对相关争议进行处理的同时，不影响平台按照平台其他规则和协议对违反平台规则的争议方采取限制交易权限、关闭账户等处罚措施。

**第二十五条** 本规则生效后，平台其他规则和协议中有关争议解决的规定与本规则不一致的，以本规则的约定为准。

**第二十六条** 本规则生效后，对于本规则生效前已经提交平台但尚未处理终结的争议，平台将按照本规则的规定继续处理完毕。