## 争议处理规则

### 规则

1. 为规范合同争议调解工作，及时解决合同争议，保护易出口网（域名为yichukou.cn）等网站及客户端,交易双方当事人的合法权益，依据《用户服务协议》及有关规则的规定，制定本规范。
2. 买卖双方在易出口网上交易发生的合同争议，买家或任一方向易出口网投诉的，适用本规范规定。
3. 易出口网将根据本规则的规定，对买卖双方的争议做出处理。
4. 处理争议期间，易出口网通过网站站内信、QQ系统、电子邮件、短信或电话等方式，向买卖双方发送的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。
5. 易出口网有权变更本骨子额并在网站上予以公告。买卖双方不同意相关变更的，可自行协商或通过其他途径解决争议。

### 争议处理规范

1. 商品/服务供应商向买家提供的商品/服务，应当符合法律法规的相关规定，且不得违反《用户服务协议》及有关规则中关于发布违禁信息、出售假冒商品、发布禁售信息、滥发信息、发布未经准入商品、假冒材质成份、出售未经报关进口商品、发布非约定商品等条款的相关规定。
2. 供应商应当对其所提供的商品/服务，进行如实描述，即在描述页面、主页、QQ等所有渠道中，对商品/服务的基本属性、内容等必须说明的信息，进行真实、完整的描述。
3. 供应商应当对其所提供的商品/服务的质量承担保证责任。包括对商品/服务提供必要的后续服务，包括但不限于咨询、跟踪服务。
4. 买卖双方应当进行真实交易，不进行以增加信用或销量为目的的虚假交易。
5. 发货规范

商品/服务供应商应当在订单确认后，及时与买家联系，并在24小时内向买家提供商品/服务，但有特殊规定的除外。

供应商应就销售的商品/服务涉及的费用，提前告知买家，包括但不限于本次商品/服务的费用、代垫费用、因特殊情况可能产生的其他费用（如递延费、场地租用费）等。

1. 服务确认条款。
2. 买家应当在订单中向供应商提供准确的联系信息，包括地址、电话等。买家需要变更订单中的联系人或其他信息的，应当征得卖家的明确同意。
3. 供应商按照订单开展并提供商品/服务，并按照双方的约定在线下完成服务后，买家有义务确认服务结束。
4. 买家无正当理由拒绝确认完成服务的，供应商有权向买家追偿服务费及相应的代垫费用或其他合理费用。
5. 买家确认服务时，应当对商品/服务进行必要的验收工作及交接手续，包括向供应商索取有关单证或凭据。
6. 对于因买卖其中一方的原因，导致商品/服务无法继续提供的，双方应就其中的问题协议一致并解决。
7. 买卖双方应当在交易前，对商品/服务的情况、内容及细节，进行详细、清晰、明确地商议并达成一致约定。
8. 供应商提供的商品/服务违反法律法规规定，或为依据《用户服务协议》和/或其他规则中规定不得出售的商品/服务，交易做退款处理；若为发布违禁信息、发布禁售信息相关规定不得出售的商品/服务，交易视实际情形做退款或退货退款处理。
9. 供应商交付给买家的交易凭证虚假的，卖家不同意重新提供且买家拒绝接受的，交易做退货退款处理，期间产生的运费由供应商承担。
10. 买卖双方进行虚假交易的，在交易未完成前（售中），交易做退款处理；在交易完成后（售后），易出口网不予受理。
11. 买卖双方约定不清，根据本规则无法确定争议的责任归属的，交易做退货退款处理，期间产生的费用由买卖双方协商分摊。因约定不清导致的其他损失，由买卖双方共同承担，承担比例由买卖双方协商分摊。
12. 费用承担
13. 交易过程中产生的代垫费用或其他费用，根据“谁过错，谁承担”的原则处理，但买卖双方协商一致的除外。本规范已经做出明确规定的，按照相应的规定处理。
14. 买卖双方达成退款协议，但未就费用进行约定的，由买卖双方协商分摊过程中产生的费用。

### 售后争议处理规范

1. 售后争议处理系指交易完结后买卖双方提出交易的售后要求，易出口网就相关要求对交易赔偿作出处理的基本程序与标准。
2. 符合《消费者保障服务协议》约定条件的买家，在交易成功后提起商品/服务描述不符、商品/服务存在质量问题、供应商未履行售后服务或特色服务的保障要求的，参照本规范的争议处理相应条款进行认定，《用户服务协议》或其他规则中有特别规定的除外。

### 举证责任

1. 争议处理过程中，易出口网有权要求买卖双方提供证明证据，且有权单方判断证据的效力。
2. 买家主张未收到商品/服务的，供应商对买家已按照本规范规定确认的承担举证责任。
3. 买家主张收到的商品/服务，存在质量问题或提供虚假单证的，卖家应当按照易出口网的要求，提供业务有关的凭据、证书、商业发票等证明文件。
4. 针对易出口网受理的各类型争议，所需提供的全部证明文件，以易出口网要求的内容为准。
5. 易出口网作为独立第三方，本着公平公正公开的原则，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。

### 争议处理程序

1. 买家申请退款后，买卖双方可以选择自行协商、要求易出口网介入或通过司法途径等方式解决存在的争议。

任一方要求易出口网介入的，易出口网即有权根据本规范对争议进行处理。

1. 买卖双方向易出口网申请争议处理，就交易中争议而言，因买家未收到商品/服务、商品/服务内容不一致、收到的商品/服务与描述不符、商品/服务存在质量问题产生争议的，买家应当在付款后，确认服务前提出退款申请。
2. 易出口网处理争议期间，买卖双方应当按照易出口网系统的提示和(或）易出口网发送的短信、电话或邮件通知及时提供凭证。
3. 易出口网收集到双方提供的凭证后，按照本规范对相应争议做出处理；本规范没有明确规定的，由易出口网依其独立判断做出处理。

任何一方无正当理由，未按照前款规定提供凭证的，易出口网有权按照实际收集到的凭证做出处理。

### 附则

1. 易出口网对争议做出处理后，不免除买卖双方基于与易出口网签署的其他协议、规则应当承担的责任。
2. 易出口网定期或不定期的官方活动规则，对买卖双方争议处理有特殊要求的，按照活动规则的特殊要求进行处理。
3. 本规范生效或变更前易出口网已介入处理的争议，适用当时的规范进行处理；本规范生效或变更后易出口网介入处理的争议，适用本规范或变更后的规范进行处理。