**格利数字平台交易纠纷处理规则**

**第一章 总则**

1.1目的

1.1.1为广大消费者提供最优质的商品及服务，保障格利数字平台消费者合法权益，维护格利数字平台正常经营秩序，明确交易过程中存在的纠纷责任分配问题，根据国家相关法律法规、格利数字平台发布的规则等，制定本规则。

1.2适用范围

1.2.1本规则适用于入驻格利数字平台的商家、门店及消费者。

1.3格利数字平台并非司法机关，亦非专业的纠纷解决机构，格利数字平台仅基于相关的法律法规、协议约定、平台规则及买卖双方的意愿，对于商家（门店）及消费者之间的纠纷进行处理，格利数字平台仅能以普通非专业人士的知识水平和能力对消费者和商家（门店）提交的相关证据材料进行鉴别和认定，格利数字平台对据此作出的交易纠纷处理结果等无法保证完全正确，也不对此承担任何责任，如果双方对格利数字平台的处理和认定结果有异议的，可自行向法院提起诉讼。

1.4处理交易纠纷期间，格利数字平台有权通过交易纠纷端口、电子邮件、短信或电话等方式向买卖双方发送与纠纷处理相关的提示或通知。

**第二章 交易要求**

2.1商家（门店）所售商品应当符合法律法规的相关规定，且不得违反格利数字平台平台中关于发布违禁信息、出售假冒商品、滥发信息、假冒材质成分、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。

2.2商家（门店）应当对其所售商品进行如实描述，即应当在商品描述页面、门店页面等区域进行如实展示，同时，商家（门店）在消费者购物过程中提供的咨询服务，应对商品的基本属性、成色、瑕疵等必须如实说明的信息进行真实、完整的描述。

2.3商家（门店）应当对其所售商品质量承担保证责任，即保证其交付给消费者的商品在质保期内可以正常使用，包括但不限于商品不存在危及人身财产安全的不合理危险、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等。

2.4商家（门店）应按照国家相关规定、自身售后服务承诺等向消费者提供商品的售后服务。

2.5若商品适用七天无理由退货，商家（门店）应积极处理消费者的退货申请并提供相应服务。

2.6商家（门店）应积极响应并处理消费者的售后服务单，商家（门店）在审核处理售后服务单环节，不得无故/批量驳回、无理由关闭服务单等消极处理行为。

**第三章 举证责任**

3.1买卖双方申请格利数字平台介入纠纷处理后，在纠纷处理过程中，格利数字平台有权要求消费者或商家（门店）提供证据证明其提出的事实及观点，且有权以普通非专业人士的知识水平和能力对消费者和商家（门店）提交的相关证据材料进行鉴别和认定。

3.2针对申请格利数字平台介入、格利数字平台受理的各类型纠纷所需提供的证明文件，以格利数字平台要求的文件类型为准。

3.3格利数字平台作为独立第三方，仅对双方提交的证据进行形式审查，不进行证据的实际审查，并作出独立判断。

3.4买卖双方应自行对证据的真实性、合法性和关联性负责，并承担不能举证的后果。

**第四章 交易纠纷处理**

4.1交易纠纷处理申请和受理

4.1.1买卖双方就订单产生交易纠纷时，买卖双方可以选择自行协商，任何一方也可选择申请格利数字平台进行处理。

4.1.2消费者提起交易纠纷处理申请，必须符合以下条件：消费者购买的商品须为在格利数字平台上购买的商家（门店）的商品。

4.1.3商家（门店）提起交易纠纷处理申请，必须符合以下条件：商家（门店）通过格利数字平台出售的商品。

4.1.4格利数字平台在消费者或者商家（门店）申请交易纠纷处理后，格利数字平台没有其他法律规定的不许可的情况下，都应受理，并依据本规则进行评判并作出处理结果。

4.2交易纠纷处理

4.2.1格利数字平台处理纠纷期间，买卖双方应当按照格利数字平台交易纠纷端的提示或格利数字平台发送的短信、电话或邮件通知及时提供凭证。

4.2.2 格利数字平台收集到双方提供的凭证后，将按照法律法规、本规则或格利数字平台公示的其他规则对相应纠纷做出处理；法律法规、本规则或格利数字平台公示的其他规则没有明确规定的，由格利数字平台依其独立判断做出处理。若任何一方无正当理由，未按照举证要求提供凭证的，格利数字平台有权按照实际收集到的凭证做出处理。

4.3交易纠纷处理结果的效力

4.3.1格利数字平台介入处理交易纠纷的，格利数字平台有权独立作出判断及。如任何一方对格利数字平台的处理结果不服，可以直接向法院提起买卖合同纠纷的诉讼案件，且一旦提起诉讼，格利数字平台的处理结果失效，对双方均无约束力。

4.3.2格利数字平台作出的纠纷处理结果为终局性处理结果，一旦出具了处理结果，则不再接受第二次处理申请。

**第五章 附则**

5.1格利数字平台商家（门店）的行为，发生在本规则生效之日以前的，适用当时的规则。发生在本规则生效之日以后的，适用本规则。

5.2格利数字平台可根据平台运营情况随时调整本规则并以公告的形式向商家（门店）、消费者公示；商家（门店）入驻格利数字平台及消费者在平台注册（购买商品）即表示接受格利数字平台其后不时调整、颁布的规则。

5.3商家（门店）应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用于本规则。本规则尚无规定的，格利数字平台有权根据其他平台规则进行处理，格利数字平台对商家（门店）的处理不免除其应承担的法律责任。商家（门店）在格利数字平台的任何行为，应同时遵守与格利数字平台及其关联公司签订的各项协议；如有违约即视为对本规则的违反。

5.4本规则于2021年12月13日发布，发布即生效。