阳光七采（中国兵器电子商务平台）争议处理规则（征求意见稿）

［版本：YGQC-ZYCLGZ-2026-01］

［公布日期：2026年10月16日］

［生效日期：2026年11月3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）（包括网页版（网址：https://www.norincogroup-ebuy.com）和阳光七采App版，以下统称“平台”）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同意平台介入进行争议处理的，即视为争议双方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。平台处理意见不具有法律强制执行力，争议双方仍保留通过司法或仲裁等途径解决争议的权利。

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。平台按上述方式发送通知的，发送成功即视为送达。

第五条 如争议事项影响交易进程的，平台有权根据争议性质及交易履行情况，决定中止或终止与争议相关的全部或部分交易事项。

第六条 平台并非司法机关，亦非专业的争议解决机构，系依据本规则授权，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。

第七条 为本规则之目的，下列术语的定义为：

（一）争议处理：指平台依据本规则，对平台会员之间因交易产生的纠纷进行调查、调解或裁定，并作出处理意见的过程。

（二）调解：指平台在争议双方自愿且均同意的基础上，通过协调、沟通等方式，促使争议双方就争议事项达成一致解决方案的过程。

（三）裁定：指在调解不成或不宜调解的情况下，平台依据本规则及已收到的证明材料，对争议事项作出的处理决定。

第二章 争议处理申请及受理

第八条 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）争议事项及申请请求不违反法律法规的强制性规定；

（六）其他平台认为需要具备的条件。

第九条 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，载明被申请人，具体申请请求、事实和理由；

（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。

第十条 平台收到争议处理申请及相关材料后，应当进行形式审查：

（一）申请及材料符合本规则第八条、第九条要求的，平台应在2个工作日内将申请材料转发给被申请人，并通知被申请人在3个工作日内确认是否同意平台介入（未回复确认的，视为拒绝）。

（二）材料不符合要求的，平台应在2个工作日内告知申请人需要补正的材料内容。申请人应在平台指定的期限内（不超过5个工作日）补正。无正当理由逾期未补正的，视为撤回申请。补正后材料符合要求的，平台按本条第一款规定转让材料并通知被申请人。本章规定的时限自平台收到申请人补正材料的次日起重新计算。

（三）被申请人确认同意平台介入的，平台正式受理该争议处理申请；被申请人明确拒绝的，或在3个工作日内未回复确认的，均视为拒绝平台介入，平台不予受理，并按第十一条第（一）款处理。

第十一条 针对申请人提出的争议处理申请，平台按以下方式处理：

（一）存在下列情形之一的，平台不予受理，并应通知申请人及被申请人，并说明理由：

1.申请不符合本规则第八条规定条件的；

2.被申请人拒绝同意平台介入的（含本规则第十条第三款视为拒绝的情形）；

3.申请经平台作出不予受理或予以驳回的决定后，申请人就同一事项重复提起申请，且未提供新的事实或证据的；

4.其他平台认为应当不予受理的情形（含申请请求违反平台规则、政策或协议的情形）。

（二）申请已受理，但受理后发现存在下列情形之一的，平台可以驳回该申请,终止平台争议处理程序：

1.争议双方已就该事由向行政机关投诉举报，或该事由已被司法机关、仲裁机构立案受理的；

2.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）,其中一方反悔而产生争议的；

3.受理后，申请人提交的证据材料仍不充分，且经平台通知后无正当理由未在指定期限内补正的；

4.其他平台认为应当驳回的情形。

申请被驳回后，平台对该纠纷不再进行处理。争议双方可就争议事项自行协商解决，或依法向有关行政机关投诉举报，或依照法律规定向有管辖权的机构提起诉讼或申请仲裁。平台保留为相关机关依法调查提供必要数据与材料协助的权利。

第三章 争议处理程序

第一节 举证规则

第十二条 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。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。

第十三条 平台作为独立第三方，对争议双方提交的证明材料进行表面真实性、完整性和关联性的初步审查，并基于此作出独立判断，平台有权在合理范围内要求争议双方补充说明或进一步举证。

第十四条 一方提供虚假证明材料的，平台有权对其作不利认定，并按照平台相关规则采取限制交易权限、停用账号等措施；由此给相对方或平台造成损失的，该方应依法承担赔偿责任。

第十五条 被申请人同意平台介入的，应当针对争议申请向平台提出答复意见并提供相关证明材料。

平台应在被申请人提交答复及证据材料后的2个工作日内，将前述材料转发给申请人。

第十六条 争议处理的举证期限，自平台将申请材料转发被申请人之日起计算，共计15个工作日。争议双方应当在上述期限内，按照平台告知的要求及时、全面地提交相关证明材料。

申请人已在提交争议申请时提供证明材料的，视为已在举证期限内提交；平台受理后要求申请人补充证据的，申请人应在平台指定的期限内（不超过5个工作日）补充提交。

平台将被申请人材料转发给申请人后，申请人如需提交反驳证据，应在收到材料后5个工作日内提交；该5个工作日不计入本条第一款规定的15个工作日举证期限。

举证期限届满后，争议一方自行补充提交证明材料的，平台有权决定是否采纳；该材料足以影响争议基本事实认定的，平台应予采纳，并可相应延长争议处理期限。

平台认为需核实证据原件的，争议双方应在平台指定期限内（不超过5个工作日）提供；逾期未提供的，平台可依据已提交的复印件或复制件作出认定。该期限不计入举证期限。

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。

第十七条 争议处理的期限为举证期限届满后30个工作日。平台认为重大复杂的争议，有权酌情延长处理期限并告知争议双方。

处理期限内，平台要求核实证据原件的，相关期限不计入争议处理期限。

第二节 争议处理细则

第十八条 平台收到争议双方提供的证明材料后，应当审查是否符合调解条件。同时符合以下条件的，平台组织调解：

（一）争议事项不涉及第三方合法权益；

（二）争议双方均能有效联系并愿意参与调解程序；

（三）争议事项不属于不宜调解的情形。

调解期限为举证期满后20个工作日。平台认为有必要且争议双方同意的，可延长调解期限，但延长不得超过10个工作日。调解期限不计入第十七条规定的争议处理期限。

第十九条 调解达成一致的，争议双方签署调解协议，协议内容应包括：

（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）双方确认的事实与争议范围；

（四）处理方案及执行方式；

（五）违约责任。

调解协议签署后，按照本规则第四章执行。

第二十条 有下列情形之一的，终止调解，转入裁定程序：

（一）调解期限届满仍未达成一致的；

（二）调解过程中发现存在第十八条所列不宜调解情形的；

（三）一方在调解过程中明确表示不愿继续调解的。

平台转入裁定程序的，应当告知争议双方。

第二十一条 平台作出裁定时，应以相关法律法规、平台规则协议、交易习惯及诚实信用原则为依据，结合已收到的证明材料进行独立判断。

裁定应当以书面形式作出，内容应包括：

（一）申请人和被申请人基本情况；

（二）争议事项及请求；

（三）认定事实及处理依据；

（四）处理结果；

（五）救济途径告知。

第四章 处理结果的执行

第二十二条 争议双方签署争议调解协议后，任一方提交至平台备案。平台在自身权限及可操作范围内配合执行协议内容;涉及平台可处置事项的，平台应在收到协议之日起5个工作日内完成操作。超出平台权限或需争议双方在平台系统外自行配合履行的，由争议双方自行完成。

平台对调解协议的实际履行情况不承担监督、保证或连带责任。因争议一方原因导致协议无法履行的，由争议双方自行承担履行不能的风险。协议内容全部执行完毕或争议双方确认终结的，该争议即告终结。

第二十三条 平台作出裁定后，争议双方应当按照裁定内容履行。平台在自身权限可操作范围内，有权根据裁定内容采取以下一项或多项措施：

（一）划转相关订单项下的交易资金；

（二）解除或调整争议期间采取的处置措施；

（三）限制责任方交易权限或停用账号；

（四）其他为实现裁定结果所必要的处置措施。

平台已按裁定内容及本条规定完成系统操作的，即视为已履行协助执行义务；因争议一方原因导致裁定无法实际履行的，平台不承担责任。裁定内容全部执行完毕或争议双方确认终结的，该争议即告终结。

第二十四条 平台作为独立第三方，仅对争议进行形式审查与程序性处理，不对调解协议或裁定的实体内容承担任何责任。一方拒不履行调解协议或裁定的，由争议双方自行通过协商、仲裁或诉讼等方式解决。

因争议一方提供虚假材料、隐瞒事实或拒不履行，致使平台或第三方遭受损失的，该方应依法承担赔偿责任；平台先行赔付的，有权向该方追偿。

第五章 争议处理的中止和终止

第二十五条 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）争议解决有赖于其他未决事项（如行政机关调查、司法鉴定等）的；

（二）因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的情形。

前款事项消除后，平台应当通知争议双方恢复争议处理程序。中止期间不计入本规则规定的争议处理期限。

第二十六条 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决定之前撤回争议处理申请的；

（二）争议双方一致同意自行解决并向平台提交书面确认函；

（三）导致中止的事项持续超过3个月；

（四）任何一方就争议事项申请仲裁或向法院提起诉讼的；

（五）争议处理已终结的；

（七）其他平台依职权决定终止的情形。

第六章 附则

第二十七条 任何一方对平台按本规则作出的调解或裁定结果有异议的，应自行与争议相对方协商解决，或通过诉讼、仲裁等法定途径解决，平台不再就该争议事项重新处理。

平台非争议当事方，仅提供争议调处服务。争议双方因本争议提起任何诉讼或仲裁的，不应将平台列为共同被告或第三人；但依据法律法规规定平台应承担相应责任，或人民法院、仲裁机构认为平台必须参加诉讼的，从其规定。

任何一方无正当理由将平台列为诉讼或仲裁当事人的，平台有权要求其承担因应诉产生的全部合理费用（包括但不限于律师费、诉讼或仲裁费、差旅费、调查取证费、其他合理支出等）及由此给平台造成的全部损失。

第二十八条 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》（或其更名、更新版本）的约定处理。

第二十九条 平台按照本规则处理争议的同时，不影响平台按照其他平台规则和协议对违反平台规则的争议方采取限制交易权限、关闭账户等处置措施。本规则规定的争议处理程序不构成对平台行使前述权利的限制。

第三十条 本规则自2026年【】月【】日起施行。

本规则系对《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；生效时间：2022年1月5日。以下简称原规则）的修订。原规则自本规则施行之日起同时废止。

平台其他规则和协议中已针对特定争议类型规定处理流程及异议机制的，优先适用该等专门规定；该等专门规定的程序已终结的，方适用本规则。

本规则生效前已经提交平台但尚未处理终结的争议，适用本规则继续处理。