

魔鬼鱼平台关于交易、客户服务与争议处理的规则

目录

- 第一条 申明及处理方式.....2
- 第二条 定义.....2
- 第三条 受理条件.....2
- 第四条 受理期间.....2
- 第五条 受理范围.....2
- 第六条 买卖双方交易须知.....3
 - 1. 发货、收货、预售、退换货相关问题.....3
 - 1.1. 发货.....3
 - 1.2. 收货.....4
 - 1.3. 预售.....5
 - 1.4. 退货换货.....5
 - 2. 价格优惠及赠品问题.....5
 - 3. 商品效期、质量问题.....6
 - 4. 其他注意事项.....7
- 第七条 客户服务及争议处理流程.....7

第一条 申明及处理方式

1. 买卖双方在交易履行过程中产生交易争议，双方应首先自行协商解决，若双方无法协商或协商不能达成一致意见，一方或双方向平台申请争议处理，适用本规则。
2. 平台将根据本规则的规定，对买卖双方的争议进行处理并给出结果。如本规则没有明确规定的，由平台依其独立判断做出处理。
3. 处理争议期间，平台通过商城系统、微信、企业微信、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。买卖双方应按照平台的提示或通知及时提供相关凭证。任何一方无正当理由未按照规定提供凭证的，平台有权按照实际收集到的凭证做出处理。
4. 平台并非专业争议解决机构，仅能以普通人的认知对用户提交的凭证进行判断，平台不保证争议处理结果一定符合买卖双方的期望，除存在故意或重大过失外，平台对争议处理免责。

第二条 定义

1. 在线交易：指供应商在魔鬼鱼订货平台上通过网站支持的在线交易方式（包括但不限于支付宝中介支付、微信中介支付等）所进行的交易。
2. 投诉方：指在魔鬼鱼订货平台上发起交易争议处理诉求的用户（买家或供应商）。
3. 被投诉方：指投诉方投诉的魔鬼鱼订货平台上的另一方用户。
4. 交易争议处理：指买卖双方在交易履行过程中产生交易争议，因双方无法自行协商或协商不能达成一致，一方或双方申请提交由平台介入进行交易争议处理。
5. 供应商：指在魔鬼鱼订货平台进行供货的卖家。
6. 买家：泛指在魔鬼鱼订货平台进行订货的各类买家。

第三条 受理条件

1. 投诉方须提供真实、有效的身份证明、联系方式；
2. 有具体明确的被投诉方；
3. 有具体明确的投诉请求、事实和理由；
4. 提供必要、准确、详实的事实依据和证明材料；
5. 通过魔鬼鱼订货平台进行的在线交易；
6. 其他平台认为需要具备的条件。

第四条 受理期间

1. 一般情况下，平台受理争议的时间为自在订货平台下单之日起至订单交易成功或关闭后的 15 天，超过该时间的一般争议事件，平台不予受理；
2. 其他特殊情况由平台界定，并另行单独向申请处理争议的对象通知受理时间。

第五条 受理范围

受理的争议范围：商品问题、供应商行为类问题、买家行为类问题、其他特殊问题等，具体如下：

1. 商品问题：商品本身存在描述不符、瑕疵、破损、使用故障、质量不合格、假货、水货、效期不合格等问题；

2. 供应商行为类问题：供应商违反交易规则或约定的行为问题；
3. 买家行为类问题：买家违反交易规则或约定的行为问题；
4. 其他特殊问题：其他平台认为需要受理的特殊问题；
5. 如相关行业有特殊规定，以行业的独立标准为准。

注：超出本规则受理期间或范围、不满足本规则受理条件的交易争议，平台不予受理。

第六条 买卖双方交易须知

1. 发货、收货、预售、退换货相关问题

1.1. 发货

- 1.1.1. 买家下单时，有义务向供应商提供有效的收货地址、联系方式和收货时间等必要信息，保证本人或相关授权代收人可签收，**如临时变更地址、联系方式或收货时间，需及时与供应商沟通并达成一致，否则因此导致的损失由门店承担。**
- 1.1.2. 供应商发布商品信息时应当对商品承运、配送方式（快递、物流、开车等配送方式）及发货运费负担等相关要素作出清晰、显著的表述或与买家约定一致。否则，由此引发的争议由供应商承担相关不利后果。如果供应商在发货前联系不上买家，请联系平台客服介入协调。
- 1.1.3. **买家对发货时限、到货时限、包装方式等有特殊要求，应在下单前与供应商确认，或在下单后取得供应商同意，否则之后拒收或主张退货，相应风险和损失由买家自行承担。**
 - a. 一般认为买家下单后需要尽快发货并随货提供出货单，买家如无特殊要求，供应商应该在订单成交后（即用户成功付款后）48 个小时内发货，发货时间以在供应商端操作发货、填入单号并实际显示物流信息为准；如果供应商收到订单，发现没有库存、在国家法定节假日期间或其他任何问题导致无法按约发货的，应在工作日 24 小时之内通过电话、微信或者联系平台客服等方式告知买家，并协商一致处理方法；供应商有少发货、发错货、延迟发货等未按约发货行为，且双方未协商一致的，以供应商违约违规处理，应对门店进行相应赔付。

备注：上传物流单号和发货时效规定

商品类型	上传物流单号时效规定	发货时效规定 (发货标准详见下方注释)
普通商品	买家付款后工作日 48 小时内	买家付款后工作日 48 小时内
定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品	/	约定时间内

“发货”指满足下述任一标准：

- 1、物流公司回传信息第一条信息记录的时间为准代表已发货；
 - 2、大件商品订单通过尚无物流节点信息回传的物流公司发货的，以物流公司底单展示的发货时间为准。
- b. 买家下单后如对发货时限、到货时限有特殊要求，必须在订单中填写备注，或选择相应的收货时间，如买家在支付时忘记了备注或选择收货时间，买家应当在支付成功后立即联系供应商进行说明，并在取得供应商同意的情况下让供应商修改订单备注，如果联系不上供应商，可选择联系平台客服；**如果买家忘记备注或忘记选择收货时间且未联系相关人员进行说明，则供应商发货后导致的相关风险和损失由买家自行承担。**
 - c. 买家下单后如对发货时限、到货时限有特殊要求，且按照规则进行了备注、选择收货时间或联系相关人员进行说明的，**供应商在知晓的情况下仍未能按照约定进行发货(如少发货、错发货、延迟发货等)的，供应商应该对门店进行相应的赔付；**平台将根据物流公司回传信息和供应商在系统操作发货的时间综合判断有效的发货时间，赔付计

算标准为商品实际成交金额 **1.5%**，单次赔付（同一买家在同一天同一个供应商下多个订单都算为单次）最低不少于 5 元，不高于 150 元；发生此情况需要赔付时，平台将直接扣除供应商相应金额的保证金或订单结算款，并对买家进行相应赔付。

备注：错发：

卖家存在商品错发的行为，在买家提供有效凭证后，卖家应于工作日 24 小时内补发正确商品或提供其他处理方案；买家有权进行无条件退/换货，且退/换货运费由卖家承担；但买卖双方另行协商处理的情况除外。

备注：漏发：

卖家存在商品漏发的行为，买家需提供有效收货凭证，同时卖家需提供有效发货凭证（如发货清单、物流免单、仓库打包视频等），若卖家无法提供凭证或凭证无效，则应在收到平台通知之日起工作日的 24 小时内进行补发或提供其他处理方案，产生的费用和损失由卖家承担。

d. 商品破损、瑕疵、变形；买家收件时核对包裹发现商品破损、瑕疵、变形等。在买家提供有效凭证后，卖家应于工作日 24 小时内补发新商品或提供其他处理方案。

- 1.1.4. 现货类商品供应商须按自身做出的承诺在承诺期限内及时发货，若商品为定制、预售等特殊商品的，除买家明确确认的情况外，发货时间以供应商商品描述页面为准。
- 1.1.5. 供应商未按自身做出的承诺在承诺期限内及时发货或买家申请退款时尚未发货的，供应商应当在征得买家同意后再发货，否则买家拒签导致的损失由供应商承担。
- 1.1.6. 供应商交付买家的商品存在大量且严重劣质、大量货不对板等情形的，经平台综合判断，有理由认为供应商无履行合同之意图的，则视为供应商拒绝履约，交易支持退款买家，商品由供应商自行和买家协商处置。

1.2. 收货

- 1.2.1. 买家签收商品或进行入库操作前，应就能够即时验收全部的表面一致问题，包括但不限于是否存在破损、变形、少件、错件、效期不符等情况进行判断，并有权在出现上述情形时拒签商品，或按照平台要求提供凭证，要求供应商提供相应的售后解决方案。
- 1.2.2. 当买家 **一旦签收并入库**，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、退货换货，但买家能够提供有效证据或交易双方另有约定的除外。供应商收款后遵循同样规则。
- 1.2.3. 当买家签收后，**15 天内若不进行入库操作**，则平台视为买家知晓并接受订单货物，**系统将自动入库并完结订单**。
- 1.2.4. 当发生部分退款时，买家签收并进行部分入库后，若买卖双方已协商一致，交易事实已经完成，则买家应尽快完结订单，**若超过 5 天不进行订单完结，平台将强制完结订单**。
- 1.2.5. 买家无正当理由拒签商品，产生的损失由买家承担。供应商收退货时遵循同样规则。
- 1.2.6. 供应商违反发货规范但买家仍进行入库或手动完结订单的，平台默认买家已完全知晓并接受订单货物；买家如再以供应商违反发货规范为由而主张退货退款的，应当和供应商协商一致，否则平台将驳回买家维权诉求。因供应商的不正当行为诱使门店“确认收货”的情形除外，不正当行为的标准平台将根据特定案例以普通人认知的水平进行判断。
- 1.2.7. 供应商违反发货规范但买家拒绝退货的，平台则视为买家已完全知晓并接受订单货物，同时系统将自动完结订，并交易做打款供应商处理。
- 1.2.8. 供应商发货或买家退货后，收件人应当亲自签收商品，也可委托他人签收商品或指示承运人将商品置于收件人指定的地点。收件人委托他人签收商品或承运人已按收件人的指示将商品置于指定地点的，视为收件人本人签收。

【本条款说明】

- a. 符合下述任一情形的，亦将视为收件人本人签收：
- b. 经收件人同意，置于智能快递柜的商品（智能快递柜：系指设立在公共场所，可供寄递企

- 业投递和收件用户领取快件的自助服务设备)；
- c. 收件人信息缺失或不特定，商品在收件地址被签收的；
 - d. 商品在乙方退货地址被签收的；
 - e. 其他依据交易习惯及常人认知水准综合判断后予以认定的情形。

1.3. 预售

- 1.3.1. 为了保障参与魔鬼鱼订货平台预售用户的合法权益，维护魔鬼鱼订货平台预售的正常运营秩序，**供应商预售商品时应在商品名称标示“预售”字样，且在商品名称中注明发货时间，如仅标示“预售”字样，但未对预售商品发货时间进行约定，平台将按视为正常订单履约处理。**
- 1.3.2. 供应商应在约定发货时间后的 48 小时内将货品发出，发货时间以在供应商端操作发货、填入单号并实际显示物流信息为准。若供应商未按照约定发货时间发货，按 1.1.3 延迟发货处理，该情况的保证金处罚与 1.1.3 相同。

1.4. 退换货

- 1.4.1. 交易双方达成退货/换货协议后，供应商有义务向买家提供有效的收货地址，保证本人或相关授权代收人可签收，否则因此导致的损失由供应商自行承担。
- 1.4.2. 若交易双方达成（含线下交流达成）退货/换货/维修协议时，供应商已提供退货地址且双方无运费争议，买家应在工作日 48 小时内将商品寄出，逾期供应商有权拒绝继续退货，但因物流原因、不可抗因素耽误退货或双方另有约定的除外。若供应商同意退货/换货/维修协议但未提供退货地址或者双方有运费争议未协商，平台介入后将重新处理，平台将依据“谁过错、谁承担”的原则作出判断，如为供应商责任则支持退换货运费供应商承担，如为买家责任则买家承担相关运费。
- 1.4.3. 买家不得擅自使用平邮、运费到付的方式进行退货，使用物流方式退货时，应提前与供应商确认是否方便提货，否则导致损失由门店承担。
- 1.4.4. 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供应商的二次销售，否则买家需承担全部责任。
- 1.4.5. 交易双方在退换货时应明确约定运费的承担方，若因约定不明导致纠纷，平台将根据责任判定运费的承担方（谁过错、谁承担）。包邮的交易，如仅因买家主观原因且供应商同意退换货的，买家需承担供应商的发货运费和退换货运费，但交易双方另有约定的除外。
- 1.4.6. 针对供应商同意退货的商品，买家在签收商品后的工作日 48 小时内向供应商提出退货申请时，供应商应积极配合，并应自收到退回商品之日起的工作日 48 小时内退还买家相应货款。买家退回的商品应不影响供应商的二次销售，退回运费由买家承担，但买卖双方另有约定的，按照约定执行。
- 1.4.7. 买家无正当理由拒绝签收、未经供应商同意退货的商品，商品返回后供应商予以拒签的，由买家负责召回商品并承担商品毁损、灭失的风险。在此种情况下，平台支持交易正常打款供应商。若供应商仍签收商品，供应商在签收后的工作日 48 小时可选择退款或将商品再次发回门店，发回商品后的破损风险及运费由买家承担。若商品性质已不适宜发回的，则交易支持打款供应商。若供应商签收商品且在工作日 48 小时内未进行任何操作的，平台认定供应商同意退货并认定交易支持退款买家。
- 1.4.8. 因供应商责任导致交易作退货退款处理的，若商品性质已不适宜退货，或买家退货存在客观障碍且供应商无法或拒绝提供退货帮助的，则作退款买家处理。本规则另有说明的，从其说明。

2. 价格优惠及赠品问题

- 2.1. 针对存在价格优惠的交易，任意方不得基于交易后期发生部分或全部退货的情况，主张按照优

惠前的货物价格计算相关费用，但双方另有约定的除外。

- 2.2. 针对供应商未在销售页面进行标注或在订单成交前未告知买家其所购货物附送赠品的，买家不得就赠品主张异议，无论最终买家是否收到赠品。
- 2.3. 供应商须在销售页面显著位置标注赠品价值，否则不得在后续发生赠品退回且损坏的情况下，向买家主张损失赔偿。

3. 商品效期、质量问题

- 3.1. 为保证魔鬼鱼平台的商品品质，供应商于平台售卖有保质期的商品时，平台建议的商品效期范围为以下：

- 主粮类：国产商品至少三分之二效期，进口商品不低于 10 个月；
- 零食类：至少三分之二效期；
- 保健品：至少三分之二效期；
- 药品类：至少三分之二效期；
- 其他类：平台针对特定案例以相关行业规定进行判断。

- 3.2. 供应商于平台售卖有保质期的商品若不满足以下效期规定，供应商应在商品名称注明具体效期（所有效期要求都以具体商品包装的保质期为参照，以买家收货时的效期来衡量）：

- 主粮类：国产商品至少二分之一效期，进口商品不低于 8 个月；
- 零食类：至少二分之一效期；
- 保健品：至少二分之一效期；
- 药品类：至少二分之一效期；
- 其他类：平台针对特定案例以相关行业规定进行判断。

供应商未标注具体效期的商品出售后，若买家在收货时核对商品达不到以上效期规定，买家有权进行无条件退货退款，且退货运费由供应商承担；但买卖双方另行协商处理的情况除外；

- 3.3. 针对供应商可能存在部分因特殊理由需要促销清仓的商品，这些商品一般是指随着季节变换、时间推移，因为厂商多生产而余下的商品、效期不在规定范围内商品、轻微瑕疵商品等，平台统一称作“尾货”，尾货商品平台会另提供相应的售卖专区，供应商临期商品及有质量问题的商品必须在该区域进行售卖。将不满足以下标准的商品定义为“临期商品”（所有效期要求都以具体商品包装的保质期为参照，以买家收货时的效期来衡量）：

- 主粮类：国产商品至少三分之一效期，进口商品不低于 6 个月；
- 零食类：至少三分之一效期；
- 保健品：至少三分之一效期；
- 药品类：至少三分之一效期；
- 其他类：平台针对特定案例以相关行业规定进行判断。

供应商于平台售卖临期商品，必须于商品名称注明临期；供应商于平台售卖有质量问题的商品，基于其特殊性及其买卖双方认知的差异性，供应商应当将包装、颜色、款式、尺码、数量等关键质量要素于商品名称中注明。供应商向买家发货的尾货商品应当符合商品名称描述内容，否则由此引发的争议由供应商承担责任范围内的不利后果。同时买家在此专区下购买商品时，需要认识到商品本身的特殊性，不能以正常商品的要求来约束供应商进行售后服务，该类商品不支持退换货，如发生争议，平台不予受理。如供应商未对尾货商品在商品名称中注明相应信息，平台将按视为正常订单履约处理。

- 3.4. 供应商任何情况下均不得向买家提供假货、水货（缺少清关文件之进口产品）。

备注：假货的定义：

3.4.1 处理规则：平台介入时，需要买家提供实物或实物测量图片，同时涉及到品牌问题的纠纷交易，需要卖家出具正品相关证明，如卖家无法提供，则支持买家诉求。

3.4.2 处罚规则：买家投诉成立情况下：

- i.首次：卖家需向买家赔付商品实际成交金额的 10 倍现金；
- ii.再次：卖家需向买家赔付订单实际成交金额的 10 倍现金，并清退商城。

4. 其他注意事项

- 4.1. 供应商对自身销售的商品负有承担售后问题的责任，须自觉遵守对门店做出的售后服务承诺，并遵守平台的规则及相关法律、法规的规定。特殊商品另有约定的除外。
- 4.2. 买家不得以部分商品存在描述不符或质量问题为由，主张全部商品的退款或退（换）货，如根据商品特性确需全部退货或交易双方另有约定的除外。
- 4.3. 供应商发出的商品被国家行政司法机关（包括但不限于海关、工商行政管理局、人民法院等）扣押、查封，在买家提供相关证明材料后，供应商应承担相应责任并对买家进行相应的赔偿。
- 4.4. 供应商不得在魔鬼鱼订货平台发布任何吸引门店到其他平台或供应商自身网络销售平台或渠道进行交易的信息，也不得在配送包裹中夹带此类吸引门店的信息。供应商于平台获客后，跳过平台、私下与门店进行成交的，门店可向平台举报。在证据充足的情况下，平台会对供应商进行相应处罚；并对门店进行奖励，奖励金额为 500 元/次。

第七条 客户服务及争议处理流程

