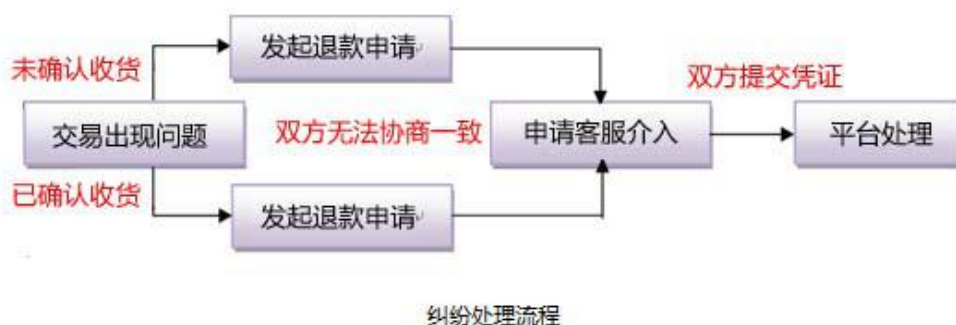


投诉处理规则



在交易履行过程中产生交易争议，双方应自行协商解决，若双方无法协商或协商不能达成一致意见，一方或双方可申请提交金利达进行斡旋处理，金利达有权决定是否受理相关争议投诉。对于决定受理的争议，金利达将根据本规则对相关事实进行认定，双方均有义务针对自己主张提供相关事实依据，金利达有权根据已搜集到的资料进行独立判断，并作出最终处理结果。同时，若认定某方存在违规行为，将按相关规则进行处罚。

鉴于金利达是非专业争议解决机构，对证据的鉴别能力及对纠纷的处理能力有限，不保证争议处理结果符合买卖双方的期望，亦不对争议处理结果承担任何责任。如介入斡旋后，买卖双方仍无法就相关争议达成一致意见的，买卖双方应采用诉讼或仲裁等方式解决争议。

买卖双方在金利达进行在线交易所产生的贸易争议，由金利达根据平台规则进行处理。

受理期限：自在线提交订单之日起至订单交易成功或关闭后的 15 日内。

受理范围：商品问题、卖家行为类问题、买家行为类问题、其他特殊问题等，具体如下：

- 1) 商品问题：买家所购买之商品本身存在描述不符、瑕疵、破损、使用故障或包装陈旧发黄等问题；
- 2) 卖家行为类问题：卖家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：其他金利达平台认为需要受理的特殊问题。