

粮巴巴争议处理规则

一、概述

1.1 粮巴巴：系指上海慧耀信息科技有限公司，以下称“粮巴巴”。粮巴巴平台：包括粮巴巴网站“https://liangbaba.com”、微信小程序“粮巴巴商家中心管理后台”、APP“粮巴巴”、“粮巴巴商家端”以及我们后续开发的其他同类型的小程序和APP，以下称“粮巴巴平台”或“平台”。如网站域名等有所调整，以粮巴巴平台另行通知为准。为了维护和优化粮巴巴平台的经营秩序，更好地保障粮巴巴平台广大用户的合法权益，特制定本规则。

1.2 本规则适用于使用粮巴巴平台进行交易的全部用户，包括在粮巴巴平台以任何形式购买任何商品的买家；发布商品信息、许诺销售或销售任何商品的卖家。买家可通过该网站发布、展示、查询、交流相关信息，达成交易意向，获得其他卖家提供的服务等功能。买卖双方粮巴巴平台上的交易若发生争议，应秉承公平、诚信的原则进行友好、理性协商，若双方无法协商一致，任一方向粮巴巴平台提出投诉的，适用本规则规定。

1.3 粮巴巴平台为在线交易平台，用户在平台注册视为用户默认开通平安银行服务账户。用户开通平安银行服务账户是使用在线发布产品报价、销售产品或服务的前提和条件。卖家使用在线发布产品报价、销售产品或服务时，应同时遵守平安银行账户注册、使用的相关规则。

1.4 卖家就使用在线发布产品报价、销售产品或服务与粮巴巴平台订立合同的，优先适用合同约定；合同中未约定的，以本规则相关条款为准。

二、交易争议订单类型

2.1 合同取消

2.1.1 买家原因

①买家因自身原因错误下单，出现报价错误（报价包括但不限于商品品种、价格、规格、合同期、供应商、卖家等），订单吨位错误，签约后由于行情下跌未支付保证金或支付保证金后拒绝执行等情形，要求取消合同。买家申请取消合同后，买家可自行与卖家协商，若卖家同意取消订单，则订单关闭；若卖家不同意取消订单，则订单继续有效，买家仍拒绝执行的，该订单将进入争议处理流程，由粮巴巴平台介入处理。（见附件一 平台订单取消流程）

②买家因操作不规范而未成功下单，损失由买家自行承担。

2.1.2 卖家原因

卖家在粮巴巴平台发布报价且买家已经下单，因卖家自身原因导致买家错误下单，出现错误报价（包括但不限于报价标签混淆、虚假报价、未及时调整报价等），超出库存量，或签约后由于行情上涨拒绝执行等情形，要求取消合同。卖家申请取消合同后，卖家可自行与买家进行协商，若买家同意取消订单，则订单关闭；若买家不同意取消订单，则订单继续有效，卖家仍拒绝执行的，该订单将进入争议处理流程，由粮巴巴平台介入处理。（见附件一 平台订单取消流程）

2.1.3 虚假交易

买家、卖家双方恶意串通，在没有真实订单交易的情况下，通过虚假交易的违规行为误导粮巴巴平台的，粮巴巴平台将视情节轻重对买家、卖家进行警告、暂停或关闭用户账号。

2.2 交付问题

2.2.1 溢短量

①平台所有订单均按照平台合同溢短量要求进行执行。

②若买家提货申请超出溢短范围，需向卖家申请，卖家同意后即可进行提货。若买家出现超合同规定溢短量，单方面拒不执行合同且给卖家造成损失的情形，平台按照本协议第三条争议情况处罚办法处理。

③若卖家未经买家允许，将合同余量提前关闭（合同最后一车出库后，两天内关闭合同余量），卖家需将提前关闭的订单继续向买家执行。

2.2.2 超期未执行

平台所有订单必须在签约合同的合同期内执行完毕，买卖双方均有义务和责任在合同期内正常提货/供货。如果任意一方无法正常按照合同期执行订单，双方协商一致后，由卖家发起延长合同期申请，买家确认以后，卖家需在协商期限内发货；如果任意一方无法正常按照合同期执行订单且双方无法协商一致，逾期一方给另一方造成损失，平台按照本协议第三条争议情况处罚办法处理。

2.2.3 质量问题

买家收到的商品与达成交易时卖家对商品的描述或承诺在品种、规格、参数、材质等方面不相符，包括但不限于以下情况：

①产品常规指标不符合合同约定质量标准

②产品指标未在合同约定范围内，买家、卖家均接受投诉处理

买家将质量问题反馈至卖家后，卖家需积极协调沟通和处理。

2.2.4 发货问题

买家支付相关款项和办理有关手续以后，卖家由于各种原因未能及时发货给买家造成损失，包括但不限于以下情况：

①开单时效不达标，按照《粮巴巴大宗农产品交易平台卖家积分制度》执行。

②由于发货效率造成司机当天不能拿到提货单，产生压车费、放空费等，由卖家承担相关损失。

③由于卖家未按订单要求正确发货，由卖家承担相关损失，向买家赔付。

2.3 支付问题

卖家拒用平安银行服务账户：对于已经开通平安银行服务的卖家，当买方主张使用平安银行服务的，卖方拒绝使用平安银行服务或者引导买方使用平安银行服务以外的其他交易方式。

2.4 物流问题

2.4.1 若是物流撮合业务只做找车服务，由于天气原因司机未盖篷布造成质量问题、司机个人原因造成短重等异常情况及相关责任问题需要司机和买家双方沟通确认。

2.4.2 若涉及平台委托第三方物流找车，由于物流造成的质量问题、短重等损失由第三方物流承担。若第三方物流拒绝承担损失，该订单将自动进入争议处理流程，由粮巴巴平台介入处理。

2.5 结算问题

结算数字出错：由于卖家填写发货结算数字出错导致买家结算金额出错，卖家需主动通过粮巴巴平台消息中心告知买家结算出错的提货单号、错误结算数字、正确结算数字以及需退/补的差价，买家书面同意后卖家将双方沟通过程截图发送至平台，由平台操作支付/退还差错货款。若双方没有达成共识，该订单将自动进入争议处理流程，买家与卖家提供正确的发货结算数字和相关证明证实该数字的真实性，由粮巴巴平台介入处理。平台仲裁无效后，可走相关法律程序。（附件二 平台争议处理流程）

2.6 发票问题

2.6.1 卖家当月提供的出库数字必须与关账前向买方提供的发票对应，于每月月底前邮寄至买方（根据买方需求），若月底前无法邮寄至买家，卖家应提前向买家说明，并将发票拍照发至买家；卖家通过前述拍照方式发送发票照片的，应在发送后三个工作日内将发票原件邮寄到买家。具体按照《粮巴巴大宗农产品交易平台会员积分制度》执行。

2.6.2 为提升用户在平台体验，平台根据双方协商一致的结果推出各类收费服务。平台将按照规定开具相关发票。

三、争议情况处罚办法

争议类型	交易违规说明	责任归属	标准处理办法
合同取消	卖家拒绝签约	卖家	平台采购合同，卖家按照价差*吨位*120%赔偿平台
	买家未支付保证金	买家	卖家合同正常执行，平台协助进行转卖
	买家拒绝合同执行	买家	根据价差定损，从保证金中扣除
	买卖双方恶意串通	买卖双方	双方对平台损失进行赔付
交付问题	超出平台规定溢短量但又不是整车的吨位，拒不执行	买家	取消尾量合同时，扣除损失赔付给卖家
	由于卖家原因超期未执行	卖家	合同正常执行，按照超期 1 元/吨/天赔付买家（不包含行情影响损失）
	由于买家原因超期未执行（包含买家未均匀提货等原因）	买家	合同正常执行，按照超期 1 元/吨/天赔付卖家（不包含行情影响损失）

支付问题	卖家拒绝使用平安银行服务	卖家	第一次给予警告；第二次停止使用粮巴巴平台报价（七天）；第三次停止所有合作
------	--------------	----	--------------------------------------

四、撤销和中止

4.1 粮巴巴平台处理争议期间，出现以下任一情形的，平台将中止争议处理程序：

- ①买卖双方一致要求中止，并约定期限自行协商处理争议；
- ②任何一方通知粮巴巴平台要求将争议提交司法机关或拟向公安机关报案。

4.2 出现以下任一情形的，粮巴巴将恢复争议处理程序：

- ①买卖双方自行协商处理争议的，应在程序中止后【30日】内自行操作交易款项，或向平台提供协商结果，由平台代为操作，逾期买卖双方既未操作交易款项也未告知协商结果。
- ②一方通知粮巴巴平台要求通过司法机关解决争议或拟向公安机关报案的，未在通知平台后的7个工作日内向粮巴巴平台提供司法机关或公安机关的案件受理凭证。
- ③争议被司法机关撤诉。
- ④司法机关对争议作出判决且生效。
- ⑤公安机关受理案件后的六个月后仍未对案件给出调查结论或处理建议。

五、执行

5.1 粮巴巴平台对争议做出处理后，或行政机关及消协、人民调解委员会组织调解，买卖双方认可调解结果的，有权按照处理结果通知平台将交易款项和(或)保证金的全部或部分支付给买家和(或)卖家，或协助卖家(或买家)按照处理结果将相关款项支付给买家(或卖家)。

5.2 除交易款项外，根据争议处理结果仍需卖家(或买家)承担赔偿责任的，粮巴巴平台有权划拨卖家(或买家)根据平台相关协议缴纳的保证金或其他款项支付给买家(或卖家)。

5.3 卖家(或买家)账户余额不足致使无法退款或赔付的，由买卖双方自行协商或通过其他途径解决。

六、附则

6.1 粮巴巴平台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。

6.2 粮巴巴平台用户的行为，发生在本管理规则生效之日以前的，适用当时的规则。发生在本管理规则生效之日以后的，适用本规则。

6.3 粮巴巴会根据平台运营情况调整本规则，并通过在粮巴巴平台上发布更新后的文本，并在更新后的文本生效前七日通过平台公告或者其他适当的方式提醒用户相关内容的更新，用户应及时登录粮巴巴平台关注、阅读、收悉更新后的文本和内容。

6.4 粮巴巴平台用户应遵守国家法律、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，粮巴巴有权酌情处理。但粮巴巴对用户的处理不免除其应承担的法律责任。用户在粮巴巴的任何行为，应同时遵守与粮巴巴及其关联公司签订的各项协议及粮巴巴平台的各项规则；如有违约即视为对本规则的违反。

6.5 本规则在粮巴巴平台发布之日起第八日起生效。

6.6 如对本规则或相关事项有任何疑问，请及时与粮巴巴联系：

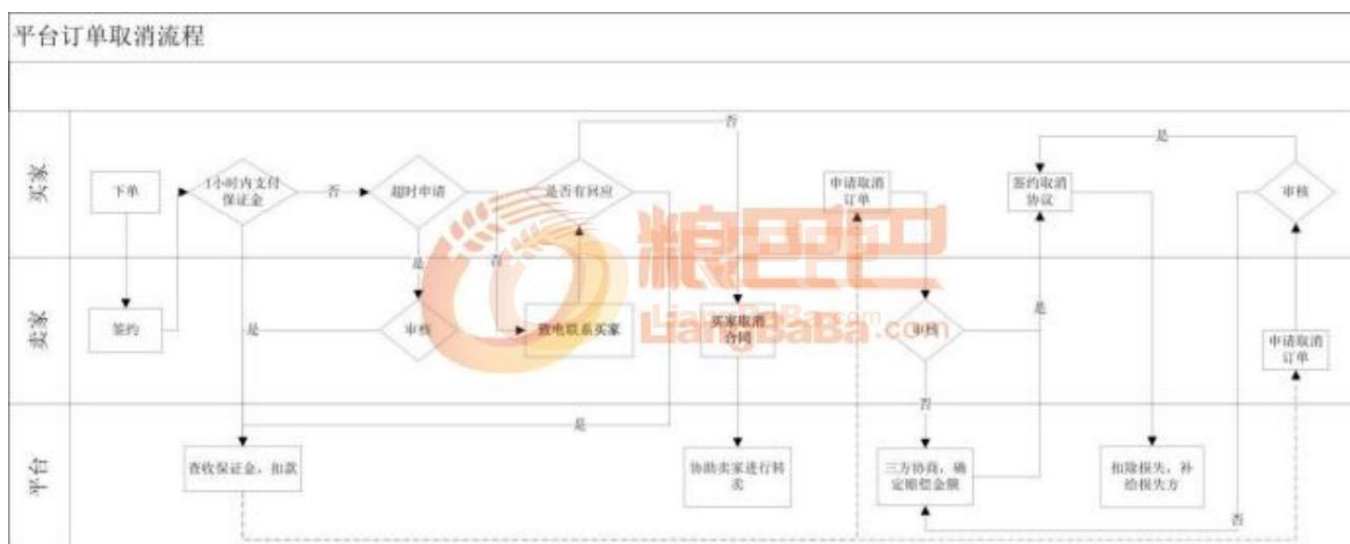
公司名称：上海慧耀信息科技有限公司

注册地址：中国(上海)自由贸易试验区碧波路 690 号 7 幢 401-28 室

通信地址：上海浦东新区航头镇航鹤路 2268 号

联系电话：400-777-8928

附件一 平台订单取消流程



附件二 平台争议处理流程

平台纠纷处理流程

