

# 舒服窝交易争议处理规范

## 第一章：定义

交易争议处理系指交易完结(系统显示“交易成功”或“交易关闭”时的状态)前交易双方发起交易保障要求，根据相关要求对交易款项归属作出处理的基本程序与标准。

## 第二章：交易商品规范

第一条.商家交付给消费者的商品应当符合法律法规的相关规定，如：发布违禁信息、出售假冒商品、发布禁售信息、滥发信息、发布未经准入商品、假冒材质成份等条款的相关规定。

第二条.商家应当对其所售商品进行如实描述，即应当在商品描述页面、店铺页面等所有舒服窝提供的渠道中，对商品的基本属性、成色、瑕疵等必须说明的信息进行真实、完整的描述。预售商品必须注明发货时间，预售期不得超过 90 天。

第三条.商家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合理期限内可以正常使用，包括商品不应存在危及人身财产安全的风险、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。商家应当保证其提供的商品或服务符合保障财产、人身安全的要求。对可能危及财产、人身安全的商品和服务，应当对消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

第四条.商品属于“三包”(系指法律规定的三包政策，以下简称“三包规定”)范围内的，消费者要求商家履行换货或维修义务的，商家应当按照消费者的要求提供相应服务。

第五条.商家所售商品为闲置商品的，应当对商品详情、瑕疵异常以及宝贝的维修记录进行详细真实的描述。瑕疵异常的认定范围包括划痕、掉漆、掉皮、污渍、起球、损伤、残缺、

开裂等或交易双方认可的物品瑕疵情况。

### 第三章：交易行为规范

第一条.交易双方应当进行真实交易，不进行以增加销量为目的的虚假交易。

#### 第二条.发货规范

（一）商家应当在消费者付款后及时发货或与消费者约定的时间内发货，但有特殊规定的除外；一般情况下需要在消费者下单后的 48 小时内完成发货，如有特殊情况需提前和消费者告知。

（二）商家逾期发货，或者未经消费者同意在消费者申请退款后发货，商家应当追回已经发出的商品；

（三）消费者申请退款时商家尚未发货的，商家应征得消费者同意后再发货；

（四）如商品已到目的地的，消费者可拒绝签收；

（五）商家在未发货时不得在未征得消费者同意或者消费者未申请退款，强制给予消费者退款。

第三条. 除非交易双方另有约定，商家应当负责将货物送达到消费者收货地址。

（一）商品需要消费者到指定地点提取的，应当在商品描述中对于提货地点，提货时间做明确说明，若未说明的，需在发货前告知消费者并征得消费者同意；

（二）商家违反前述规定的，消费者有权拒绝签收商品。

第四条. 商家应当按照订单约定的收货地址发货。

### 第四章：签收规范

第一条.消费者应当在订单中向商家提供准确的收货地址和收货人信息。

第二条.消费者需要变更订单中的收货地址或收货人信息的,应当征得商家的明确同意。

第三条.消费者在提供收货人信息时,可以选择本人或者他人作为收货人。消费者选择他人作为收货人,该收货人违反约定义务的,由消费者承担相应责任。

第四条.因消费者填写的收货地址和(或)收货人信息不准确,或者未经商家同意要求变更收货地址或收货人信息,导致商家发货后无法送达的,运费由消费者承担,但商家同意承担的除外。

第五条.消费者只填写了收货地址,但没有填写收货人或填写的收货人信息不明确,商品在收货地址被签收的,该签收视为消费者本人签收。

第六条.商家按照约定发货后,收货人有收货的义务。

(一)收货人无正当理由拒绝签收商品的,运费由收货人承担;

(二)收货人拒绝签收商品后,商家应及时联系承运人取回商品。因商家急于取回商品所产生的额外运费、保管费等费用由商家承担。

第七条.收货人可本人签收商品或委托他人代为签收商品,被委托人的签收视为收货人本人签收。

第八条.收货人签收商品时,应对商品进行验收。

(一)涉及商品表面一致的事项,收货人应该在签收商品时进行验收;

(二)对于不能在签收商品时验收的事项,收货人应该在确认收货前或在交易成功的时限内进行验收;

(三)“表面一致”,是指凭肉眼即可判断所收到的商品表面状况良好且与网上描述相符,包括货物的形状、大小、数量、重量等性状。

第九条.收货人签收商品时发现表面不一致的情形,有权拒绝签收商品:

(一)对需要先签收再打开包装查看的商品,收货人应要求承运人当场监督并打开包装查看,

如发现表面不一致，应当在签收单（收货人联和承运人联）上备注详细情况并让承运人签字确认或者直接退回商品；

（二）收货人签收商品后，商品毁损、丢失的风险由发货方转移给收货方。

## 第五章：退货规范

第一条.交易双方达成退货或换货协议，或舒服窝做出退货退款的处理结果后：

（一）商家应当在收到舒服窝处理结果后的二十四小时内或者与消费者约定的时间内提供退货地址；

（二）商家逾期未提供退货地址的，以其在舒服窝系统内填写的“默认退货地址”作为退货地址。

第二条.商家提供的退货地址错误导致消费者操作退回商品后无法送达的，商家承担因此产生的运费。

第三条.消费者根据协议约定或舒服窝做出的处理结果操作退货时，应当使用与商家发货时相同的运输方式发货。除非得到商家的明确同意，消费者不得使用到付，平邮方式退回商品。退货后，商家有收货的义务。

第四条.消费者有权自收到商品之日起7日内退货（退货的商品应当完好）。

且无需说明理由，除消费者定作的、鲜活易腐的、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品、交付的报纸、期刊。

第五条.其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，也不适用无理由退货。

（具体可以参考舒服窝七天无理由退换货标准）

第六条.交易双方应当在交易前对商品情况、交易过程进行详细、清晰明确的约定。

## 第六章：争议处理

第一条.商家出售的商品违反法律法规规定，或未依据《舒服窝商家管理规范》中发布违禁信息、出售假冒商品、发布禁售信息、假冒材质成份等相关规定不得出售的商品，交易做撤销处理。若双方存在交易纠纷，交易做退款处理。

第二条.非上述问题，商品处理争议其他细则。

（一）商品并非假冒商品且没有质量问题的，退款申请做撤销处理；

（二）商品存在质量问题或与网上描述不符的，交易做退货退款处理，运费由商家承担。

（三）因商品存在危及人身财产安全的不合理危险，导致消费者损失的，由交易双方另行协商或通过其他途径解决。

第三条.商家提供给消费者的交易凭证虚假，商家不同意重新开具且消费者拒绝保留商品的，交易做退货退款处理。

第四条.商家所售商品为闲置商品的，消费者收到的商品与商家在发布时描述不符的，或商家没有如实披露商品的瑕疵异常或历史维修情况的，交易做退货退款处理，运费由商家承担。

同闲置商品交易争议处理规则，移至第五条（六）

第五条.商家所售商品为特殊商品的，细则如下：

（一）生鲜类交易处理规则：

1.鉴于生鲜易腐类商品的特殊性，消费者在收到商品存在问题需在签收后的 48 小时内申请，并提供有效凭证，以实际损耗商品价值金额申请退款，货物损坏 90%以上（包含 90%）则需退全款。逾期需自行与商家协商处理。若与商家约定售后处理时间，如：商品详情页面有明确描述售后时间与售后处理方式，则以约定为主；

2. 生鲜类商品，消费者无正当理由拒绝签收的，导致生鲜类商品出现损伤、变质、腐烂死亡情形的，相关运费及商品相应风险由消费者承担。交易双方另有约定的，从其约定。

## （二）虚拟商品交易处理规则：

1. 虚拟商品交易处理规则：虚拟商品目前只支持可溯源交易，如话费充值类。无法提供凭证类虚拟商品则不处理，如：游戏装备，代练等。
2. 商家应当按照订单约定的数量向消费者交付虚拟商品，并确保其交付至消费者的虚拟商品符合约定的使用目的和期限。
3. 因虚拟商品产生的争议，交易双方应当按照舒服窝的要求提供相关官方网站的查询记录或者相关单位的书面证明进行举证。
4. 虚拟商品（除游戏代练、网站建设）交付消费者前的商品风险由商家承担；交付消费者后，舒服窝将根据双方举证并结合实际情况作出判定。
5. 向消费者交付的虚拟商品数量不足或无法达到约定使用期限的，按实际交付比例部分或实际可使用期限做相应比例部分退款。
6. 向消费者交付的虚拟商品无法达到约定使用目的或者交付错误的，交易做退款处理。

## （三）门票类商品交易处理规则：

1. 本规范所称的门票是指“景点门票/演艺演出/周边游”。
2. 消费者主张无法入园的，商家需提供已安排消费者入园的凭证。
3. 消费者申请退款后，商家表示已在消费者申请退款之前预订成功或出票成功的，商家应提供相关凭证。
4. 因商家原因导致消费者无法入园的，交易做退款处理。
5. 因消费者原因导致无法入园且需要退改的，消费者应当与商家协商一致。

## （四）代购类商品交易处理规则：

1. 商家应当对代购商品进行描述，并对商家自身和厂家对代购类商品的售后政策，运费作明确且完整的描述。商家所提供的售后服务政策低于厂家的，商家应当向消费者说明并取得消

费者的同意。商家所出售的代购商品未对消费者进行明确描述，或者商家所提供的售后服务政策低于厂家但未取得消费者同意，发货后导致消费者无法享受售后服务的，交易支持退货退款。商品在退货途中非因消费者原因导致被海关没收，扣押等风险由商家承担；

2.代购商品需要经过海关的，商家应确保商品符合相关海关法规，若商品违反法律法规导致被海关没收，扣押风险由卖家承担；商家应对通关手续和可能发生的其他通关费用等事项进行描述。若通关手续中包含了境内法定税费的，则该费用由消费者承担，双方另有约定的，从其约定。没有对通关手续和其他通关费用等事项进行描述的，由商家负责办理通关手续并承担相应费用。因商家怠于或拒绝办理通关手续，由此可能产生的通关滞货费用（如额外运费、相应仓储、保管费等）及商品灭失风险均由商家承担。办理通关手续需要消费者协助的，消费者应当提供相应协助。因消费者怠于或拒绝提供协助导致商品无法办理通关手续的，由此可能产生的通关滞货费用（如额外运费、相应仓储、保管费等）及商品灭失风险均由消费者承担。

3.办理通关手续需消费者应当配合办理，若因消费者不配合或拒绝协助，导致商品无法办理通关手续，由此产生的扣押，滞留等风险由消费者承担；

4.若交易双方代购约定发货时间未到，消费者申请退款，而商家已经产生代购实质费用的，商家有权拒绝退款申请。商家明确拒绝代购义务除外；

5.代购类商品不支持七天无理由退换货服务；

6.商家已经履行发货义务，若消费者无理由拒绝签收，商品风险由其承担。但商品运输过程中因不可抗力或物流公司原因导致物流延迟或通关滞货的，自发货之日起六十日后，消费者尚未收到商品，交易可退款处理，货物风险由商家承担。

#### （五）定制类商品交易处理规则：

1.商家与消费者进行定制类商品交易，双方需要对交付时间，交付标准作明确描述；未约定

具体交付时间的，商家应当在消费者首次要求交付后的7天内发货；

2.消费者无理由拒绝签收定制类商品，退款申请做撤销处理，商品风险需消费者自行承担。

交易双方有约定除外；

3.商家出售定制类商品存在描述不符、质量问题等，订单支持退货退款，商品风险需商家自行承担。交易双方有约定除外；

4.双方交付时间届满前，消费者无理由要求退款需与商家协商处理，商家明确不履行交易约定除外。

(六) 定金类交易处理规则：仅以“订金”“定金”说明而未明确描述其具体支付和返还条件的，按照普通商品交易处理。

(七) 闲置商品处理规则：

1.商家所售商品为闲置商品的，消费者收到的商品与商家在发布时描述不符的，或商家没有如实披露商品的瑕疵异常或历史维修情况的，交易做退货退款处理，运费由商家承担。

2. 商家承诺提供七天无理由退货服务的，消费者可予发起申请，但应当确保退货的商品完好。

3. 消费者应当在签收闲置商品时仔细查验闲置商品的数量、型号、配附件等是否正确及齐全，外观是否和商家描述一致等。发现异常的，可当场拍照并拒签。

第六条.商家违反发货规范，导致消费者未收到货、拒绝签收商品或者签收后退回商品的，交易做退款处理，运费由商家承担。商家提供凭证证明消费者已收到货，消费者未提出其他异议的，退款申请做撤销处理；

第七条.签收争议细则：

(一) 涉及表面一致的争议，消费者提供有效凭证证明签收时已存在表面不一致情形的，交易做退款或退货退款处理,消费者无法有效举证的，退款申请做撤销处理处理；



(二) 对于不能在签收商品时验收的事项产生争议的, 适用本规范《争议处理第二点》的规定进行处理。

第八条.消费者或商家违反退换货规范的, 作如下处理:

(一) 商家未在规定时间内提供退货地址, 或者提供退货地址错误导致消费者无法退货或操作退回商品后无法送达的, 或者消费者根据协议约定操作退货后, 商家无正当理由拒绝签收商品的, 交易做退款处理, 退货运费由商家承担。商品由消费者暂时保管, 若商家需要取回商品的, 应当与消费者另行协商或通过其他途径解决;

(二) 消费者逾期未根据协议约定或舒服窝规定时间操作退货的, 退款申请做撤销处理。交易款项支付给商家后, 消费者再次要求退货的, 应当与商家另行协商或通过其他途径解决;

(三) 商品在退货过程中损毁的, 商品退回消费者或消费者无理由拒签后, 退款申请做撤销处理;

(四) 交易双方达成退货退款协议或舒服窝做出退货退款处理的交易, 商品退回至商家退货地址后, 舒服窝有权退款给消费者;

(五) 交易双方达成换货协议的交易, 商家收到消费者退回的商品后逾期未再次发货的, 舒服窝有权退款给消费者;

(六) 就退货退款处理的跨境交易而言, 因商家原因导致消费者无法退货的, 交易舒服窝有权退款给消费者, 货物由消费者暂时保管; 若商家需要取回商品的, 应当与消费者另行协商或通过其他途径解决;

(七) 商品为包邮商品, 交易退货退款, 发货运费将由商家承担。质量问题除外(商品质量问题运费均由商家承担);

(八) 交易双方约定不清, 根据本规范无法确定争议的责任归属的, 交易做退货退款处理, 发货运费由商家承担, 退货运费由消费者承担。因约定不清导致的其他损失由交易双方共同

承担，承担比例由舒服窝根据具体情况判断。

第九条.消费者或商家违反物流规范的，做如下处理：

（一）未向消费者提示风险而使用平信方式发货的，消费者申请退款，交易做退款处理；

（二）发货运费由消费者承担情况下，消费者支付的运费高于实际发生的运费的，超出部分做退款处理；

（三）商家违反物流规范导致消费者未收到货、拒绝签收商品或在签收后退回商品的，交易做退款处理，运费由商家承担。

第十条.运费承担

（一）交易中关于运费的争议，根据“谁过错，谁承担”的原则处理，但交易双方协商一致的除外。本规范已经做出明确规定的，按照相应的规定处理；

（二）交易双方达成退款协议，但未就运费进行约定的，商家承担与其发货相同货运方式的运费；

（三）舒服窝维权处理期间，商家同意退货或换货，但就运费的承担提出明确异议的，消费者应当先行退货，商家签收商品后，由舒服窝根据本规范对运费承担做出处理。

第七章：其他特殊交易处理规范

第一条.当面交易处理规范。

第二条.交易双方采用当面交付商品的方式进行交易的，应当自行承担因此产生的风险。

第三条.若因消费者未收到货产生的争议，交易做退款处理，但商家可以证明消费者自认收到商品的除外。

第四条.若因商品表面不一致产生的争议，退款做撤销处理，但消费者可以证明商家自认商品存在表面不一致的除外。

第五条.若因商品描述不符、存在质量问题产生的争议，交易按照正常交易处理规范处理。

第六条.在交易未完成前（售中），买卖双方进行虚假交易的，交易做退款处理。在交易完成后（售后），买卖双方进行虚假交易的，驳回买家退款要求。如替人刷单、非法集资、民间借贷等。

## 第八章：赠品问题争议处理规范

第一条：本规范所称的赠品系指：消费者以购买交易商品为前提而获得的商家承诺或双方约定的赠予物或服务。

第二条：商家开展合法有奖销售的，消费者中奖所获的奖品亦视为赠品，参照本处理规范处理。

第三条：商家应当明示赠品的品种、规格、数量、服务项目、出行时间等要素，若表述内容出现含混不清、有歧义等情形的，按有利于消费者的原则进行认定。

第四条：商家附赠的赠品若本身需要法定售卖资质的（如食品类、游轮/轮船、自由行/跟团游类等），则应当具备该资质方可进行附赠。否则，消费者可要求按赠品价值退还相应价款。

第五条：商家赠品的发货时间应当和交易商品承诺或规定的发货时间相一致。双方对赠品发货时间另有约定的，从其约定。

第六条：消费者签收交易商品后，赠品的争议处置结果不影响交易商品的争议处理。

第七条：交易商品七天无理由退货的，消费者应当确保赠品完好且一并退回，因消费者原因导致赠品无法退回，或退回途中损毁、灭失的，商家不得以此拒绝交易商品退货，但可按赠品价值自交易货款中扣除相应价款。本规范另有说明的从其说明。

第八条：存在下述情形之一的，赠品退货事宜由商家自行和消费者协商解决：

- 1、商家违反本规范第四条且消费者要求退还赠品价款的。

2、商家过错致使交易商品退款或退货退款的。

3、非因消费者原因，赠品依其性质或性状不适宜退货或无法退货的。

第九条： 赠品的价值计算：商家对赠品价值事先予以声明的，按其声明价值；事先未予声明的，舒服窝将参照赠品的市场公允价格酌定，赠品价格最高不超过交易商品价格的百分之十。

## 第九章：服务类交易争议处理规范

第一条：本规范所称的服务类交易：系指由卖家向买家提供服务或买家委托卖家处理对应事务的交易。

第二条：服务订单交付时间届满前，商家已产生实质服务行为的，或商家依约已完成服务的，消费者要求退款或拒绝接受服务的，需与商家协商一致。

第三条：商家未按约定履行服务订单的，依据订单履行的相关情形，分别作如下处置，双方另有约定的从其约定：

（一）商家无正当理由拒绝履行服务订单，或部分履行服务订单，但已履行部分不可独立使用或虽可独立使用但未履行部分分离后价值显受贬损的，交易做退款处理。

（二）商家部分履行服务订单，已履行部分可独立使用且和未履部分分离后价值不受贬损的，交易按未履行部分比例做相应退款处理。

（三）商家延迟履行服务致使消费者合同目的无法实现的，交易将视服务内容进行退货退款或直接退款处理。合同目的实现与否，舒服窝将基于服务内容，并以普通大众的认知水准及日常经验进行判断。

（四）商家在提供服务过程中，非因消费者原因而自行加价的，消费者可以拒绝接受服务，交易支持退款消费者。消费者已接受服务的，可要求商家退还差价。

第四条： 商家服务过程中，若基于服务履行之必要，需要消费者配合提供协助的，或对消费者的配合行为存在时限要求的，商家应当在商品详情页予以显著明示或双方事先约定一致。否则消费者有权拒绝并由商家承担交易不利后果。

商家向消费者提出配合请求的，消费者应在合理期限内予以配合。若消费者无正当理由怠于或拒绝提供必要的配合，导致商家服务成本增加、服务履行期限延迟、服务成果无法实现等不利后果的，应由消费者承担不利后果，但商家仍应及时中止履行服务并采取合理措施防止服务成本的扩大。

在上述买家责任情形下，相关交易争议作如下处置

（一）若服务成果完全无法实现，但商家确已产生服务成本的，消费者在承担相应的服务成本后，交易作退款处理。

（二）若服务成果已部分实现，则综合评估该部分服务成果的价值比例，并结合订单金额酌情计算其对应价款，交易作部分打款、部分退款处理。

（三）若服务成果已部分实现，同时，剩余未实现的服务成果也已产生服务成本。则分别依照上述第 1、2 项处理方法，计算应支付的价款与应承担的服务成本。

“显著”的界定：明示的内容应当位于信息展示界面的“商品（宝贝）详情”版块中，居该版块靠前或居中位置，字体大于该版块其他编辑字体并加粗。

“合理期限”：系指商家通过微信或消费者应当知晓的其他方式（如手机短信）向消费者发出通知要求配合之时的次日起 48 小时内。

“服务成本”：系指商家在提供服务的过程中产生的必要费用支出，具体将由舒服窝根据商家举证，以普通大众的认知水准及日常经验进行判断，但最高不超过订单实际成交金额。

第四条： 维修服务类交易，商家应当自签收消费者寄修物品次日起 30 天内完成修理并交付物流（以物流官网所载明的揽收记录时间为准）回寄，回寄的邮费由消费者承担，双方另

有约定的从其约定。

维修更换零配件后，被更换的故障配件由双方自行协商处置，舒服窝不再受理。

第五条：语言翻译类服务，商家应当确保所交付译件的正确性，翻译出错情形，商家有义务配合消费者进行更改。

第六条：交易双方通过线下完成服务成果交付的，商家需对交付服务的凭证予以留存并妥善保管，否则由商家承担交易不利后果。

## 第十章：举证责任

第一条. 争议处理过程中，舒服窝有权要求消费者或商家提供证明证据，且有权单方判断证据的效力。

第二条. 消费者主张未收到货的，商家对消费者已按照本规范规定签收商品承担举证责任。

第三条. 消费者主张收到的商品存在质量问题或系假冒商品且通过肉眼无法做出判断的，商家应当按照舒服窝的要求提供厂家的经销凭证、产品合格证、商业发票等证明文件。消费者主张商品存在质量问题或与网上描述不符，且可通过肉眼做出判断的，舒服窝有权根据商品图片直接认定。

第四条. 如果商家没有声明发货，若在消费者申请退款前已经实际发货的，应当提供相应的发货凭证。

第五条. 舒服窝作为独立第三方，仅对双方提交的证据进行形式审查，并作出独立判断，双方自行对证据的真实性、完整性、准确性和及时性负责，并承担举证无效的后果。

## 第十一章：不受理范围

第一条. 消费者超出规定时限提出退款申请的，即交易显示成功之后，舒服窝不予受理（三

包商品及特殊情况除外)。

第二条.商家向消费者提示使用平信方式的风险后，消费者仍要求使用平信方式发货的，相应的争议舒服窝不予处理。

第三条.发货运费由消费者承担情况下，约定运费低于实际发生的运费的，不足部分由交易双方自行协商或通过其他途径解决，舒服窝不予处理。

第四条.货到付款交易产生的运费争议，舒服窝不予处理。

第五条.交易双方经自行协商达成退款协议并履行完毕，一方或双方反悔产生争议的，舒服窝不予处理；交易双方经自行协商达成退款协议但尚未履行，一方或双方反悔，要求舒服窝介入的，舒服窝按照本规范进行处理。

第六条.交易做不退货退款处理后，商品会由消费者先行保管，商家需要取回商品的，应当联系消费者自行协商或通过其他途径解决，舒服窝不予处理。

第七条.交易双方实际交易商品与订单显示商品不一致，因实际交易商品产生的争议，舒服窝不予处理。

第八条.驳回消费者退款要求后，消费者再次申请的舒服窝不予处理。

第九条.维权自行撤销，舒服窝不予受理，特殊情况除外。

## 第十二章：争议处理方式

第一条.舒服窝处理争议期间，交易双方应当按照舒服窝发送的短信、电话或提示通知及时提供凭证。

第二条.舒服窝收集到双方提供的凭证后，将在维权处理时间内，按照本规范对相应争议做出处理；本规范没有明确规定的，由舒服窝依其独立判断做出处理。任何一方无正当理由，未按照前款规定提供凭证的，舒服窝有权按照实际收集到的凭证做出处理。

第三条.舒服窝按照其独立判断，根据不同情况，将对交易双方的争议做以下类型的处理：

- (一) 退款申请做撤销处理的，交易款项支付给商家，交易继续进行；
- (二) 交易做退款处理的，交易款项支付给消费者；
- (三) 交易做退货退款处理的，在商家签收退货后，交易款项支付给消费者；
- (四) 交易协商不退货部分退款处理的，交易款项分别支付给消费者和商家；
- (五) 消费者退款理由不成立的，驳回消费者退款要求。

第四条.争议处理终止场景：舒服窝维权处理争议期间，有下列情形之一的，舒服窝终止处理相应争议：

- (一) 交易双方一致要求自行协商处理争议；
- (二) 任何一方通知舒服窝通过司法途径解决争议。

第五条.官方活动交易处理规则定期或不定期的官方活动规则，对交易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。

注：若在交易成功之前，消费者未对交易以及商品产生异议操作申请退款，目前交易成功后暂不支持退款与维权。（三包商品以特殊商品除外）

虚拟商品交易订单目前暂不支持退款与维权。

### 第十三章：其他

以上规范仅以舒服窝公布的最新的为准，舒服窝有权根据变化适时对本规范进行调整，并在网站公告。

在法律允许的范围内，本规则的最终解释权归成都云联峰创科技有限公司所有。