

## 消费者纠纷处理措施

木头云平台注重保护用户的合法权益，建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。用户至上是我们的第一原则：

- 1、在木头云平台显著位置说明客户服务的电话号码、联系方式、工作时间等。
- 2、如遇客户意见、建议、反馈、投诉等，第一时间进行问题的收集和处理。
- 3、如遇第一时间可处理的咨询类问题，客服将在第一时间对用户进行讲解和解释。
- 4、如遇到用户反馈的产品问题，将问题收集后，反馈到相应的部门进行解决，客服人员将在 24 小时内对用户进行主动答复。
- 5、如遇到投诉类问题，客服第一时间进行收集和反馈，由相应的部门给出处理方案（补偿、退还、提供其他服务等），客服将在 48 小时内对用户进行答复、告知和处理。
- 6、用户如对交收的货物存在质量异议，应在提货后 5 个自然日内向本平台提出书面异议申请，同时停止对货物的一切使用和加工行为，封存货物并保留货物原标签。超出异议期限的，本平台有权拒绝受理质量异议，由此产生的损失由用户自行承担。
- 7、本平台受理用户提出的质量异议后，将核查异议信息、判断异议性质，并向商家、厂商或加工、物流单位提报该异议，协助用户进行异议的沟通协调，最终以商家、厂商或加工、物流单位出具的处理结果为准。
- 8、对木材品种、质量等产生异议，用户需提供由具备相关资质的第三方机构出具的检测报告正本，以确定质量问题的真实性及损失范围。
- 9、贵重木材货物的包装破损、水渍、泡水、变形及货物外形尺寸不符的情形，用户应在提货时当面验收确认，未当面验收的，本平台不受理此类异议。
- 11、本平台处理质量或重量异议过程中，对交收货物复检产生的费用，由过错方承担；如货物复检无异常，相关费用由提出异议的会员承担。

广东木头云数字科技有限公司

2022年03月12日

