

# 《婚礼纪用户与商家争议处理规则（征求意见稿）》

## 一、总则

第一条 为保障买卖双方的合法权益，婚礼纪基于法律规定的平台责任和义务，对买卖双方的争议按本规则进行处理。

1.1 婚礼纪买家是指在婚礼纪平台注册接受婚礼纪服务的自然人（消费者），亦称“买家”。

1.2 婚礼纪卖家是指在婚礼纪平台注册从事婚礼服务或者婚品等商品销售的经营者，亦称“卖家”。

1.3 婚礼纪特指婚礼纪平台运营方杭州火烧云科技有限公司。

第二条 通过婚礼纪平台进行交易，发生买卖双方就购买、使用商品或者服务产品的权益争议以及其他纠纷，一方提出请求婚礼纪处理的，适用本规则。

第三条 争议处理期间，婚礼纪通过包括但不限于婚礼纪系统、电子邮件、短信或电话等方式向买家和卖家双方发送与争议处理相关的提示或通知，构成争议处理的有效组成部分。

第四条 特别说明：买卖双方理解并同意，婚礼纪承诺基于合理及公正公平的判断标准，对双方争议纠纷事项进行处理，但婚礼纪并非专业的司法机构或鉴定机构，不能保证争议处理结果都将符合买家和卖家的期望，鉴于此：

（一）在婚礼纪对做出处理结果前，买卖任一方通过司法途径向对方发起诉讼的，婚礼纪将自动中止争议处理服务；

（二）若婚礼纪已经争议处理结果，并不影响双方通过司法途径继续向对方提出主张。

## 二、通用规则

第五条 买卖双方就交易商品或服务有约定的，优先从约定；未约定或约定不明的，双方可协议补充；无法达成补充协议的，婚礼纪将按照本规则进行处理，本规则有特别规定的优先从特别规定。若仍无法确定争议责任归属的，婚礼纪将按照交易习惯处理或支持退货退款。支持退货退款的，发货运费由卖家承担，退货运费由买家承担

第六条 争议过程中，买卖双方应按本规则规定进行举证。本规则未有规定或婚礼纪发现双方的交易或一方账号异常的，婚礼纪将视双方实际情形作出举证责

任分。

第七条 买卖双方应自行对证据的真实性、关联性、完整性、准确性和及时性负责，婚礼纪将基于普通人的认知，根据该等证据作出纠纷责任的归属认定及纠纷调处的结论。

第八条 卖家将发货商品交付承运人后买家签收前，商品风险由卖家承担。

第九条 除特殊规定外，交易做退货退款处理的，或卖家同意退货协议但无确切证据证明卖家有责的，买家将退货商品交付承运人后，商品的破损风险由买家承担；商品的损毁、灭失风险由买家承担，买家有权向承运人求偿。

卖家在同意退货协议时附有合理条件的，买家退货应符合该条件。

第十条 买卖双方达成补充协议但一方否认的，主张协议无效的一方应提供有效证据予以证明，否则应承担相关不利后果。

第十一条 卖家表述的对买家有重大利害关系的格式条款内容应显著，且不得低于婚礼纪平台规则要求，同时不存在免除卖家自身应承担的责任、加重买家责任、排除买家主要权利等内容，否则该条款无效。

第十二条 定金类交易，适用定金罚则。

第十三条 卖家就特定的违约行为向买家承诺赔付违约金的，当卖家发生该违约行为，应向买家赔付。若该违约行为的违约金数额与婚礼纪平台规则规定的数额不一致，则采取就高原则。

第十四条 婚礼纪应买卖双方需求及查明事实需要，必要时将向第三方核实争议问题，并据此作为争议处理的参考依据。

第十五条 买卖双方进行虚假交易或利用信用卡、支付宝花呗等实施套现的，在交易未成功前，做退款处理。

第十六条 卖家交付买家的商品存在大量严重劣质、大量货不对板情形的，经婚礼纪综合判断，有理由认为卖家无履行合同之意图的，视为卖家拒绝履约，交易支持退款。

第十七条 卖家出售的商品被新闻媒体曝光、国家质监部门等行政管理部门通报，或经平台抽检或排查确认系描述不当、质量不合格应召回的，卖家需主动并及时发起召回，交易支持退货退款。卖家对商品批次提出异议的，应提供相关证据予以证明。

第十八条 卖家出售禁售商品或提供禁售服务的，交易将视情形做退款或退货退款处理。

第十九条 买家退货前若商品性质已不适宜退货，则作退款处理。

第二十条 卖家点击发货后，在买家签收商品前，卖家基于买家合理需求拦截商品的，支持退款买家。涉及运费争议的，依本规则规定处理。

### 三、服务类交易处理

第二十一条 本规则所称服务类，是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，包括并不限于婚礼策划、婚礼司仪、婚纱摄影、婚宴酒店、婚纱礼服、婚礼摄影、婚礼跟拍、婚礼跟妆、婚车租赁等。

第二十二条 卖家未按约定履行服务订单的，依据订单履行的相关情形，分别作如下处理，双方另有约定的从其约定：

22.1 卖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明显受贬损的，交易做退款处理。

22.2 卖家部分履行服务订单，已履行部分可独立使用且和未履行部分分离后价值不受贬损的，交易按未履行部分比例做退款处理。

22.3 卖家存在延迟履行的行为致使买家合同目的无法实现的，交易将视服务内容作全额退款或者部分退款或者征得卖家与买家双方同意的其他方式处理。合同目的能否实现，婚礼纪将基于服务内容，并以并通大众的认知水准及日常经验进行判断。

22.4 卖家在提供服务过程中，非因买家原因而自行加价的，买家可以拒绝接受服务，并支持买家终止交易，买家已接受服务的，可要求卖家退还差价。

前述退款，买家因下单而获得的婚礼纪或者卖家赠送的礼品、礼包成者其他优惠等也应同时相应退还，但卖家或者婚礼纪同意不退还的除外。

第二十三条 卖家服务过程中，若基于服务履行之必要，需要买家配合提供协助的，或对买家的配合行为存在时限要求的，卖家向买家提出配合请求的，买家应在合理期限内予以配合。若买家无正当理由怠于或拒绝提供必要的配合，导致卖家服务成本增加、服务履行期限延迟、服务成果无法实现等不利后果的，应由买家承担不利后果，但卖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，但卖家确已产生服务成本的，买家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。

第二十四条 双方通过线下完成服务成果交付的，卖家需对交付服务的凭证予以留存并妥善保管，否则由卖家承担对交易纠纷处理不利的后果。

#### **四、商品类争议处理**

##### **发货规范**

第二十五条 卖家必须在买家付款成功后按照订购的发货承诺时间内完成订单管理中的发货操作。

第二十六条 卖家应当按照订单约定的收货地址发货。

第二十七条 卖家超过约定的发货时间或买家申请退款时尚未发货的，卖家应在征得买家同意后再发货。

第二十八条 卖家违反发货规范导致买家未收到商品或拒收商品的，由此产生的相关费用及商品损毁或灭失风险，由卖家自行承担，交易作退款处理。

第二十九条 卖家违反“发货规范”，支持买家退货退款。

第三十条 卖家违反“发货规范”但买家已实际使用商品或点击“确认收货”的，买家以卖家违反发货规范为由而主张退货退款的，应和卖家协商一致，否则婚礼纪将不予支持。因卖家的不正当行为诱使买家确认收货的情形除外。

##### **签收规范**

第三十一条 买家需确保订单中填写的收件信息真实、详细、准确、有效。买家提供的收件信息错误导致未收到商品的，由买家承担该责任限度内的不利后果。

第三十二条 买家需变更收件信息中任一要素的，应征得卖家同意。卖家同

意后实际未变更成功，商品仍按变更前的收件信息被签收，买家主张未收到商品的，经婚礼纪判断若变更前和变更后的收件信息和买家无显著关联的，交易支持退款买家，由卖家承担商品相应风险。

第三十三条 卖家发货或买家退货后，收件人应亲自签收商品。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。

第三十四条 收件人应在承运人交付商品时，当场检视商品表面是否一致。若发现商品表面不一致，可予以拍照并拒签，若系卖家发货则支持退款买家；若系买家原因退货，则支持打款商家，商品相关风险由相对方承担。

第三十五条 对于需要先签收再打开包装查看的商品，收件人应当要求承运人当场监督并打开包装查看，如发现表面不一致，应当在快递运输信息上备注详细情况并让承运人签字确认或者直接退回商品。

第三十六条 买家主张未收到商品或卖家主张未收到买家退货的，由相对方承担举证责任，举证无效的，支持退款买家或打款卖家。

第三十七条 买家无正当理由拒绝签收商品不支持七天无理由退换货且性质不适宜拒签的商品，商品返回后卖家予以拒签的，交易支持打款卖家，由买家负责召回商品并承担商品毁损、灭失的风险。若卖家已签收商品，卖家可选择退款或将商品再次发回买家，发回后商品的破损风险由买家承担，若商品性质已不适宜发回的，则交易支持打款卖家。卖家发回商品的运费由买家承担。

### **退换货规范**

第三十八条 买卖双方达成退货协议，以卖家在婚礼纪系统内填写的“退货地址”作为退货地址，若婚礼纪做出退货退款的处理结果后，卖家应当在收到婚礼纪处理结果后的 24 小时内或者与买家约定的时间内提供退货地址，卖家逾期未提供退货地址的，婚礼纪有权做不退货直接退款处理。

第三十九条 卖家提供的退货地址错误导致买家操作退回商品后无法送达的，卖家承担运费以及因此产生的风险及损失。

第四十条 买家根据本规则退货后，应及时告知卖家，若卖家签收商品时买家仍未告知该承运单号，卖家主张表面不一致情形的，将由婚礼纪根据实际情况分配举证责任。

第四十一条 买家使用到付方式退货或卖家要求买家使用到付方式退货的，应事先征得对方同意，并自行和对方明确承运人和运费事宜。

第四十二条 卖家违反“退货规范”致使买家无法完成退货或商品已不适宜退货，交易支持退款。

第四十三条 买家违反“退货规范”致使卖家未收到退货或拒签的，交易支持打款，由买家承担商品损毁或灭失的风险。

### **运费规范**

第四十四条 买卖双方在婚礼纪介入前自行达成退货但未就运费事宜进行说明或约定的，则由卖家承担运费。婚礼纪介入后，买卖双方的运费争议将根据“谁过错、谁承担”的原则处理；双方各有过错的，由先有过错的一方承担；无法区分先后的，按照过错比例承担。

第四十五条 买卖双方约定不清导致婚礼纪无法确定争议责任归属致使交易退货退款的，发货运费由卖家承担，退货运费由买家承担。

第四十六条 卖家未经买家同意采取到付方式发货的，买家可以选择拒签商品或签收商品后要求卖家承担到付产生的运费。

第四十七条 买家未经卖家同意采取到付方式退货且卖家予以签收商品的，若退货运费本由买家承担的，则该到付产生的运费由买家承担。

第四十八条 交易由买家承担退货运费时，若卖家提供的退货地址和商品页面中“运费”或“配送”版块显示的发货地不一致，导致买家退货的运费高于按该发货地进行退货的运费，其差额由卖家承担。

第四十九条 支持七天无忧退换货的商品属非包邮成者附条件包邮的，买家自收货之日起七日内退货或拒签的，所有运费均由买家承担；属包邮，买家仅承担退回运费；双方另有约定的，从其约定。

第五十条 支持七天无忧退换货的商品，买家自收货之日起七日内提出退换货的，由买家承担退换货所产生的所有运费。双方另有约定的，从其约定。

### **五、赠品争议处理规则**

第五十一条 赠品指买家以购买交易商品为前提而获得的卖家承诺或双方约定的赠予物或服务。卖家开展合法有奖销售的，买家中奖所获的奖品亦视为赠品，参照赠品规范处理。

第五十二条 卖家应当明示赠品的品种、规格、数量、服务项目等要素，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。

第五十三条 卖家附赠的赠品若本身需要法定售卖资质的（如食品类、服务类等），则应当具备该资质方可进行附赠。否则，买家可要求按赠品价值退还相应价款。

第五十四条 卖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。

第五十五条 买家签收交易商品后，赠品的争议处置结果不影响交易商品的争议处理。

第五十六条 卖家赠品延迟发货的，将根据赠品价值并依照延迟发货相关规则进行处理。

第五十七条 交易商品七天无忧退换货的，买家应当确保赠品完好且一并退回，因买家原因导致赠品无法退回，或退回途中损毁、灭失的，卖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。

第五十八条 存在下述情形之一的，赠品退货事宜由卖家自行和买家协商解决：

- （一）卖家违反本规则第五十三条且买家要求退还赠品价款的；
- （二）卖家过错致使交易商品退款或退货退款的；
- （三）非因买家原因，赠品依其性质或性状不适宜退货或无法退货的。

第五十九条 赠品的价值计算：卖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，婚礼纪将参照赠品的市场公允价格酌定。

## **六、商品质量、假冒商品情形举证责任分配及争议处理**

第六十条 买家主张商品存在质量问题系肉眼可识别的，应提供初步凭证予以证明。买家未提供初步凭证的，交易支持打款。

买家已提供凭证且婚礼纪初步认定的，卖家应针对买家给出的初步凭证作出婚礼纪认可的合理解释或提供证据证明不存在质量问题。卖家已提供有效凭证的，买家应按婚礼纪要求及时提供有效的质检凭证或其他有效凭证。买家无法提供的，交易支持打款；卖家未提供的，婚礼纪将认定质量问题属实。

第六十一条 买家主张商品存在质量问题，一般肉眼难以识别的，应提供有根据的说明或者初步证据，卖家应当按照婚礼纪的要求提供厂家的经销凭证、报关单据（进口商品）、产品合格证、商业发票、执行标准等相关凭证以证明商品来源或出厂合规。

卖家无法提供的，交易支持退货退款。

卖家已提供有效凭证的，买家应按婚礼纪要求及时提供有效的质检凭证或其他有效凭证。买家无法提供的，交易支持打款；买家提供相应凭证的，婚礼纪将认定商品质量问题或假冒属实。

第六十二条 婚礼纪认定卖家出售的商品质量问题属实的，卖家应向买家承担退货、退款以及赔偿等义务。行政部门介入调解的，由行政部门处理；婚礼纪可以根据行政部门的决定，要求卖家向买家退货退款并赔偿，卖家拒不退款或者赔偿的，婚礼纪可以使用该卖家的保证金、充值资金等，直接支付给买家，但以法律规定应支付的金额为限。

第六十三条 应婚礼纪要求，商品经买家送检后证实为质量问题的，检测费用由卖家承担，若被检商品因检测而被物理破坏导致无法退货或无退货价值的，交易支持退款。

第六十四条 非应婚礼纪要求，买家仍将商品送检的，检测费用由双方自行协商处理。

第六十五条 婚礼纪对卖家销售假冒伪劣商品零容忍，一旦确认，将对卖家采取制裁措施，包括并不限于下架商品、扣分、封号。

## **七、商品描述不当、表面不一致情形举证责任分配及争议处置**

第六十六条 买家主张商品存在描述不当系肉眼可识别的，应当提供初步凭证予以证明，婚礼纪有权根据买家提供的凭证初步认定存在描述不当，卖家应对买家提供的凭证作出婚礼纪认可的合理解释或提供证据证明不存在描述不当，否则婚礼纪将认定描述不当属实。

第六十七条 买家主张商品描述不当系肉眼不可识别的，婚礼纪将参照本规则“商品质量问题”条款进行举证责任分配。

第六十八条 买家主张商品存在表面不一致的，卖家应就收件人已按本规则“签收规范”之规定签收商品承担举证责任；卖家举证有效的，则由买家举证证明

商品签收时即存在表面不一致情形。

第六十九条 买家主张商品存在表面不一致但已点击“确认收货”的，买家对主张商品存在表面不一致情形负举证责任。因卖家的不正当行为诱使买家确认收货的情形除外。

第七十条 商品的描述不当系无需使用，肉眼即可显著识别的，若商品完好，交易支持退货退款；若买家已经使用且影响商品完好的，交易支持打款。

第七十一条 卖家对商品或服务的描述存在违反广告法情形，或买家需使用商品后方能察觉该商品描述不当的，交易支持退货退款。若描述不当导致买家无法使用商品核心功能或完全无法使用商品的，买家将退货商品交付承运人后，商品的破损、损毁、灭失风险由卖家承担。

第七十二条 买家已证明商品签收时存在表面不一致的，买家可视商品性质及损失大小合理选择要求卖家承担补寄、换货、退货等违约责任。卖家拒绝承担该等违约责任的，交易支持退货退款。

第七十三条 卖家已证明买家签收商品时不存在表面不一致的，交易支持打款。

第七十四条 商品因签收时存在破损，致使交易作退货退款处理的，买家将退货商品交付承运人后产生的商品损毁、灭失风险由卖家承担，交易支持退款。

## **八、买家与卖家信用评价争议处置**

第七十五条 买家评价应遵守法律和《婚礼纪信用评价规则》的相关规定，买家违反规则评价，给他人造成损失的，应承担赔偿等法律责任。

第七十六条 卖家不得采取赠送财物或者增加服务内容等方式，影响买家的客观评价，禁止采取威胁、骚扰、购买等方式阻止买家进行差评。

第七十七条 买家投诉卖家，或者卖家因买家评价投诉其他卖家违反《婚礼纪信用评价规则》以及本规则第七十六条的，应提供证据，被投诉卖家可以提供反驳意见和证据，婚礼纪有事实根据判断投诉成立的，将按照相应规则协议予以扣分、降级处理，情节恶劣的注销婚礼纪账号。

第七十八条 卖家投诉买家违反《婚礼纪信用评价规则》侵害其权益的，亦应提供确凿证据，买家接到婚礼纪通知可以反驳并提出自己没有违反的证据。婚礼纪据实判定卖家投诉成立的，将屏蔽或者隐藏买家违规评价信息，婚礼纪可以

根据买家请求和卖家谅解意见，删除买家违规评价信息。

第七十九条 买家在婚礼纪相关论坛或者评价栏目，发布与婚礼纪商品成者服务无关的广告、发泄性文字视频或者带有侮辱他人的信息等，婚礼纪有权直接屏蔽成者删除，并可以应被侵权方要求提供保留的此类证据。

## **九、纠纷处理程序**

### **争议投诉的受理**

第八十条 买家或者卖家因订单等产生纠纷，都可以向婚礼纪投诉，由婚礼纪客服负责处理。

第八十一条 双方就商品或者服务订单等产生纠纷的，婚礼纪可以要求买卖双方先行自行协商(一般期限为2个工作日)，但投诉前已协商不成或者经协商仍然无法解决纠纷的，婚礼纪应予以介入，并按本规则予以处理。

第八十二条 婚礼纪受理争议投诉，必须符合：

(一) 买家购买的商品/服务须在婚礼纪平台上通过第三方支付机构、货到付款(该货到付款须符合婚礼纪平台相应规则及流程要求)或婚礼纪平台认可的其他支付方式购买的卖家商品/服务。

(二) 发生在婚礼纪平台内的买家与卖家的其他纠纷。

第八十三条 出现以下情形的，婚礼纪将不予受理买卖双方在婚礼纪平台上产生的交易争议，买卖任何一方有权自行通过司法机关等途径向相对方主张权利：

(一) 交易订单显示的商品或服务与买卖双方约定的实际交易商品或服务不一致，导致交易事实无法查清；

(二) 买卖双方经自行协商达成退款或退货退款协议并履行完毕，一方或双方反悔产生争议；

(三) 买卖双方进行虚假交易或利用信用卡、支付宝花呗等实施套现且交易成功；

(四) 交易做退款处理后，因卖家需要取回商品产生争议；

(五) 除本规则规定的情形外，买家主张交易引发的额外损失或法定赔偿事宜。

### **纠纷的处理**

第八十四条 婚礼纪处理争议期间，买卖双方应当按照婚礼纪系统的提示和

(或)婚礼纪发送的短信、电话或邮件通知及时提供凭证和/或其他证据材料。

第八十五条 婚礼纪收集到双方提供的凭证和/或其他证据材料后，将按照本规则对相应纠纷做出处理；本规则没有明确规定的，由婚礼纪依其独立判断做出处理。

第八十六条 婚礼纪处理争议期间，买卖双方协商一致达成和解协议，但无法自行操作的，婚礼纪有权根据双方达成的和解协议内容，操作相应的交易款项和(或)保证金。

第八十七条 婚礼纪对争议做出处理后，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婚礼纪将交易款项和（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）。

第八十八条 除交易款项外，根据争议处理结果仍需卖家承担赔偿责任的，婚礼纪有权划拨卖家根据婚礼纪平台相关协议缴纳的保证金或充值资金等款项支付给买家。

第八十九条 卖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。