

婚礼纪信用评价规则

(征求意见稿)

一、概述

1.1 为保障婚礼纪平台内用户、商家以及婚礼纪平台服务提供者的合法权益，根据《中华人民共和国电子商务法》等相关法律法规，订立本规则。

1.2 本规则作为《婚礼纪用户使用协议》《婚礼纪商家入驻合作协议》的组成部分，对婚礼纪平台内商家、用户以及婚礼纪平台服务提供者均具有约束力，应共同遵守。

二、定义

2.1 “婚礼纪”，是指婚礼纪电子商务平台服务的提供者，即杭州火烧云科技有限公司。“婚礼纪平台”、“平台”等指向行为主体的与“婚礼纪”为同一含义。

2.2 “婚礼纪用户”，是指在婚礼纪平台注册，并通过婚礼纪平台购买商品或者接受服务的自然人（消费者）。如无特指，相关“新人”“用户”“客户”“买家”等词与“婚礼纪商户”含义相同。

2.3 “婚礼纪商家”，是指婚礼纪平台注册，并通过婚礼纪平台为用户提供婚礼服务或者婚品的经营者。本规则以及相关协议规则中表述的“商家”“商户”“卖家”等，与“婚礼纪商家”含义并无差别。

三、评价准则

3.1 商家应遵守诚实信用原则，不得欺骗和误导消费者（用户），不得发布违反《广告法》等法律（即广义概念，包括法律、法规、规章以及行政机关的行政命令、通告等具有普遍约束力的规范，下同）规定的商品或者服务信息，不得提供不符合法律定的商品或者服务产品。

3.2 商家应当对其所售商品/服务进行如实描述，即应当在商品/服务描述页面、店铺页面等宣传页面中对商品的基本属性、瑕疵等以及服务的时间、内容必须说明的信息进行真实、完整的描述。

3.3 商家应当对其所售商品/服务质量承担保证责任，即保证其交付给用户的商品在质保期内可以正常使用，包括商品/服务不存在危及人身财产安全的不合理危险、具备商品应当具备的使用性能、符合商品/服务或其包装上注明采用的标准和适用于该商品/服务的国家强制性标准（如有）等。

3.4 用户有权监督商家合法经营，发现商家违法的有权举报，对侵害其合法权益的行为，可以向婚礼纪投诉，商家因此不得刁难用户。

3.5 用户可以按照婚礼纪的信用评价体系要求，对商家提供的商品或者服

务产品的质量、满意度等进行评价。用户评价应遵守法律规定，无论好评还是差评，都必须根据事实公允地提出意见，促进商家规范经营。

四、评价机制

4.1 商家违背诚实信用原则，欺骗和误导用户，触犯法律规定，不遵守双方签署的协议规则，婚礼纪基于法定管理责任，将根据法律规定以及《婚礼纪商家入驻合作协议》等协议规则，采取必要措施予以制止，包括并不限于予以扣分、要求退款退赔、删除或者屏蔽相关信息、下架商品或者服务产品等等（详见相应规则协议）。**同时将在婚礼纪平台内相关栏目，依法公示相应信息。**

五、用户评价

5.1 用户有权对商家提供的商品或者服务产品质量、满意度等进行评价，不论是否好评或者差评，商家和婚礼纪都无权予以删除、屏蔽、隐藏，但依照法律规定，期限届满或者其他法定情形的除外。

5.2 商家不得采取赠送财物或者增加服务内容等，影响用户的客观评价，禁止采取威胁、骚扰、购买等方式阻止用户进行差评。

5.3 商家对用户评价应予以足够重视，虚心接受用户提出的改善服务、提供服务质量等促进商家规范经营的意见。婚礼纪鼓励商家建立用户意见采纳机制，用户意见促进商家提升服务的奖励机制。

5.4 用户评价，应当遵守法律规定，不得有下列情形：

5.4.1 编造虚假信息或者误导性信息，损害商家和婚礼纪商业信誉、商品（服务产品）声誉，包括并不限于没有事实根据使用攻击性和侮辱性语言；

5.4.2 违法受他人雇佣或者指使、接受请托等，进行对商家的负面评价或者进行贬低性对比；

5.4.3 没有购买、使用（接受服务）婚礼纪商家商品或者服务产品，对商家进行过誉性评价或者贬低性评价；

5.4.4 违反《婚礼纪知识产权保护规则》，发表侵犯他人著作权等权利文字、图片、视频等信息；

5.4.5 其他违反法律禁止性规定的情形。

5.5 用户评价涉及婚礼纪本身的，应当按照相应法律途径处理。

六、评价信息

6.1 商家信用评价结果，婚礼纪将予以公示，并进行分级：钻石商家、金牌商家、银牌商家。

6.2 商家违反本规则，采取赠送财物或者增加服务内容等，影响用户的客观评价或者采取威胁、骚扰、购买等方式阻止用户进行差评的，将按照《婚礼纪虚假交易规则》《婚礼纪处罚规则》等予以扣分、降级处理，情节恶劣的，清除出婚礼纪。

6.3 商家建立用户意见采纳机制或者相应奖励机制，并予以正常运转，获得用户认可的，将按照婚礼纪相关规则给予提升信誉级别的鼓励。

6.4 用户评价有本规则 5.4 情形之一的，婚礼纪有权屏蔽、隐藏评价信息，并可以作为证据提供给商家。用户提出删除请求，取得商家谅解的，婚礼纪应予以删除涉及商家的相关信息。