

商户店铺规则

一、规则概况

1. 为保障婚礼纪平台运营秩序，维护消费者（含以下所称的“用户”、“买家”）以及商户（含以下所称的“商家”、“卖家”）的合法权益，规范商户（商家）的日常交易行为，特制定本规则。
2. 本规则经商家确认，即对商家产生约束力。婚礼纪作为网络交易平台管理者有权根据国家法律、法规等要求以及平台运营的实际需要，修改本规则。本规则的修订内容，将予以公示，公示期不少于七日。商家不同意规则修改内容的，应终止使用婚礼纪平台相关服务，办理退出手续。商家在公示期满后，仍然未终止使用婚礼纪平台服务的，视为同意本规则的修改。
3. 本规则于2016年6月1日首次发布，2016年7月1日开始执行。2020年6月12日进行了修订，修订后的规则将于2020年6月20日开始执行。
4. 根据国家对网络交易平台责任的规定，对商家任何违反国家法律、行政法规、部门规章及相关规范性文件的规定的行为，婚礼纪均有权按照本规则予以处置。

二、扣分项目

1.展示模块

条目	扣分值	释义
虚假描述	3-6分	由用户投诉或运营巡店触发，视情节严重在区间内扣分。
盗图	6分	由投诉触发，扣分的同时下架涉及盗图行为的套餐案例动态等内容
审核打回	1分	指商家上传套餐、案例、动态等内容不符合婚礼纪标准，经审核未能上架，多次教育仍未修改。
价格虚高	3分	指同一商家的同一套餐，在婚礼纪的价格高于在其他平台的价格
商家信息造假	24分	指商家在婚礼纪平台展示包括但不限于身份证、营业执照、经营范围等的内容造假。
评价/评论的恶意申诉	3-12分	指商家对用户的正常评价和评论随意申诉，连续3次被婚礼纪打回。
同行恶意评价/评论	6-12分	指商家对别家店铺进行恶意评价的行为
“问大家”问题/回答的恶意申诉	3-12分	指商家对用户的问题/回答随意申诉，同1个问题1个自然月内连续3次被婚礼纪打回。
同行在“问大家”恶意提问/回答	6-12分	指商家对别家店铺进行恶意提问/回答的行为
恶意铺货	12分	指商家注册单个店铺，但在单个店铺中上传多个线下店信息

2.咨询模块

条目	扣分值	释义
直接索要用户联系方式	3分	指用户发起私信咨询时，商家不正面回答用户问题，而直接索要微信、电话等私人联系方式。
预约未及时处理	3分	指用户发起预约后，商家的月（每自然月统计一次）预约平均处理时间大于48小时。
威胁、辱骂用户	12分	由用户投诉触发，客服核实后执行扣分。发生环境包括但不限于私信、电话、当面沟通等。
冒充平台人员	12分	指商家冒充平台客服、婚宴顾问、统筹师等平台人员身份联系误导客户

3.交易模块

条目	扣分值	释义
隐形消费	12分	由用户投诉触发，客服核实后执行扣分。
逃单	6分	凡是在私信、预约、400 有过记录的用户，均视为婚礼纪平台导入用户；若发现平台导入用户线下付款，则一律视为逃单。
虚假粉丝	3分	指商家通过不正当方式（包括但不限于亲朋好友、专业刷粉交易等），让非真实用户在婚礼纪平台关注并收藏商家店铺或商家商品的行为。
虚假交易	3分	指商家通过虚构或隐瞒交易事实等不正当方式获取虚假的商品销量、店铺评分、等级评分等不当利益，妨害买家权益的行为。
恶意刷单	24分	指商家利用平台的金融政策或活动，通过虚假交易赚取平台现金流资源的行为。包括但不限于套用红包、申请分期付款、恶意贷款等。
擅自改价	3分	指商家在未设定定金价格的情况下，修改客户订单作为定金的行为。
拒绝接单	12分	以用户投诉或回访触发，核实为商家恶意不接单后执行扣分。
恶意倒卖客资	24分	指商家通过婚礼纪平台店铺获取客户信息并倒卖到其他平台

4.投诉模块

条目	扣分值	释义
承诺不履约	9-24 分	由用户投诉触发，客服核实后执行扣分
扰乱平台秩序	12-24 分	视情节严重程度而定。包括但不限于恶意低价竞争、恶意诋毁诽谤平台或同行、频繁在社区刷软文等
泄露用户信息	12 分	由用户投诉触发，客服核实后执行扣分。（若商家与用户有协议在先，声明可以合法使用用户的肖像权等，则不执行扣分）
侵权行为	6-12分	由投诉或者巡查触发，扣分的同时视情况而言对涉及侵权行为的套餐案例动态等内容做下架处理，涉及侵权行为的店铺做隐藏、删除等处理。婚礼纪同时保留法律诉讼的权利

三、扣分梯度

扣分节点	执行措施
12 分	店铺隐藏 3 天。
24 分	店铺隐藏 7 天；隐藏期满后，免费资源取消 30 天。
36 分	店铺隐藏 30 天。
48 分	永久封店。

注：所有扣分于每年 6 月 30 日、12 月 31 日清零
注：如扣分梯度的执行措施与扣分项目/章程详述中不一致时，依照两者中的最高梯度执行

四、章程详述

1.展示模块违规行为及执行

第一条 虚假描述，指经婚礼纪官方抽检或买家投诉，确认商家提供的实际服务与商家在婚礼纪平台描述的服务有部分或全部出入，并妨害买家权益，包括以下情形：

（一）卖家对套餐服务等信息的描述，经买家投诉与买家收到的实际商品或服务严重不符，导致买家无法正常使用的，婚礼纪将删除该描述不符的套餐，扣6分；

（二）卖家对套餐服务等信息的描述，经买家投诉或婚礼纪抽检，与买家收到的商品或服务不相符，但未对买家正常使用造成实质性影响的，婚礼纪将删除该描述不符的套餐，扣3分。

（三）被抽检套餐描述不符情形特别轻微的，婚礼纪将删除该描述不符的套餐，不扣分。

第二条 盗图，指商家提供的包括套餐、案例、动态，未经著作权人授权擅自使用，经著作权人或用户投诉盗图、妨害著作权人或用户权益的行为。婚礼纪将删除该套餐（案例、动态），扣6分。

第三条 审核打回，指商家上传套餐、案例、动态等内容不符合婚礼纪标准，经审核未能上架，婚礼纪将联系商家并予以教育。多次教育无果则执行扣分，每个套餐/案例/动态扣1分。新入驻商家给予一个月（从店铺注册之日开始算起的30天）的适应期，适应期后执行扣分。

第四条 价格虚高，指商家上传的套餐与商家在线上其它渠道的套餐内容相同，但价格高于线上其他渠道。婚礼纪将下架此套餐，扣3分。

第五条 商家信息造假，是指商家信息中包括但不限于身份证、营业执照、经营范围等信息造

假。经举报、投诉或婚礼纪排查，核实商家存在以上所述的信息造假行为，扣24分，并封店一个月。一个月内商家需整改造假信息，将真实资料补充齐全，否则永久封店。

第六条 评价/评论的恶意申诉

收到用户评价后，商家第一时间先自查、并进行评价回复说明；同时可以利用婚礼纪后台私信用户，如果是订单评价可查询用户联系方式，先自行联系用户处理。如实在无法联系上用户且商家确认是恶意评价/评论，可进行“申诉”。

但如果婚礼纪经核实认定为该评价/评论为用户真实评价/评论，且同样情况连续出现3次，则会视情节严重程度对商家予以扣3-12分处理，情节严重者直接隐藏店铺3天。

恶意差评受理范围：

- ①同行竞争者给负面评价/评论：同行给出的中、差评。需申诉并举证说明
- ②消费者被第三方诈骗给负面评价：第三方诈骗所产生的评价。
- ③评价/评论内容中出现辱骂或污言秽语：评价方出现辱骂或污言秽语，等损坏社会文明风貌的行为。
- ④评价/评论内容中泄露他人信息：评价方擅自将他人的信息公布在评价或评论中。
- ⑤评价/评论中涉及打广告。
- ⑥评价/评论涉及政治敏感信息。
- ⑦其他恶意行为。

第七条 同行恶意评价/评论

指商家对别家店铺进行恶意评价或在评价下进行恶意评论，经查实，婚礼纪会视情节严重程度对该商家予以扣6-12分处理，情节严重者直接隐藏店铺3天。

第八条 商家对“问大家”问题/回答恶意申诉

收到用户的恶意问题/回答后，商家第一时间先自查，如果是订单用户可查询用户联系方式，先自行联系用户处理。如实在无法联系上用户且商家确认是恶意的的问题/回答，可进行“申诉”。

但如果婚礼纪经核实认定为该回答/问题由真实用户发起，同1个问题1个自然月内连续3次被婚礼纪打回。则会视情节严重程度对商家予以扣3-12分处理，情节严重者直接隐藏店铺3天。

恶意问答受理范围：

- ①同行竞争者提出恶意提出问题/回答：同行提出的问题/回答。需申诉并举证说明
- ②消费者被第三方诈骗提出负面问题/回答：第三方诈骗所提出的问题/回答。
- ③“问大家”问题/回答内容中出现辱骂或污言秽语：出现辱骂或污言秽语，等损坏社会文明风貌的行为。
- ④“问大家”问题/回答内容中泄露他人信息：擅自将别人的信息公布在评价或评论中。
- ⑤其他恶意行为。

第九条 同行在“问大家”恶意提问/回答

指商家对别家店铺进行恶意提出问题/回答，经查实，婚礼纪会视情节严重程度对该商家予以扣6-12分的处理，情节严重者直接隐藏店铺3天。

第十条 恶意铺货

指商家注册单个店铺，但在单个店铺中上传多个线下店信息，婚礼纪查实后就每个违规行为对该商家予以扣12分的处理。

2.咨询模块违规行为及执行

第十一条 直接索要用户联系方式，指用户发起私信咨询时，商家不正面回答用户问题，而直接索要微信、电话等私人联系方式，包括以下情形：

（一）用户发起咨询会话时，在用户未作要求的情况下，商家主动提供私人联系方式（包括但不限于QQ、微信、电话等非婚礼纪官方咨询渠道）。婚礼纪判定后，每个违规咨询扣3分。

（二）用户发起咨询会话时，用户未提出但商家主动询问用户的联系方式包括但不限于QQ、微信、电话等非婚礼纪官方咨询渠道）。婚礼纪判定后，每个违规咨询扣3分。

第十二条 预约未及时处理，指用户成功发起预约到店服务后，商家月预约平均处理时间大于48小时。每自然月统计一次，每次扣3分。

第十三条 威胁、辱骂用户，由用户投诉触发，客服核实后执行扣分，包括以下情形：

（一）用户拨打400电话咨询，如咨询过程中商家恶意威胁或辱骂用户，用户投诉后申请婚礼纪客服介入处理，婚礼纪人工判定后对该单投诉事实成立的商家进行扣除12分处理，如该商家收到多单投诉将按照事实成立投诉单数量进行累积扣分。

（二）用户私信咨询，如咨询过程中商家恶意威胁或辱骂用户，用户投诉后申请婚礼纪客服介入处理，婚礼纪人工判定后对该单投诉事实成立的商家进行扣除12分处理，如该商家收到多单投诉将按照事实成立投诉单数量进行累积扣分。

（三）用户通过婚礼纪官方渠道预约到店，如体验过程中商家恶意威胁或辱骂用户，用户投诉后申请婚礼纪客服介入处理，婚礼纪人工判定后对该单投诉事实成立的商家进行扣除12分处理，如该商家收到多单投诉将按照事实成立投诉单数量进行累积扣分。

（四）用户通过婚礼纪下单购买服务，如体验过程中商家恶意威胁或辱骂用户，用户投诉后申请婚礼纪客服介入处理，婚礼纪人工判定后对该单投诉事实成立的商家进行扣除12分处理，如该商家收到多单投诉将按照事实成立投诉单数量进行累积扣分。

第十四条 冒充平台人员

指商家冒充平台客服、婚宴顾问、统筹师等平台人员身份联系误导客户，婚礼纪查实后就每个违规行为对该商家予以扣12分的处理。

3.交易模块违规行为及执行

第十五条 隐形消费，由用户投诉触发，客服核实后执行扣分，包括以下情形：

（一）用户下单后，商家告知用户不能达到用户拍下的套餐所描述的的效果，需要额外加钱的，扣12分；

（二）商家告知用户不加钱不能服务的，扣12分；

（三）商家以各种理由强制用户加钱升级套餐的，扣12分；

（四）服务过程中需要商家提供的服务或物品，没有包括在套餐内，且没有提前告知用户，需要额外加钱的，扣12分；

（五）商家提供的服务或产品，非用户主观意愿购买，需要二次消费的，扣12分；

第十六条 逃单，由回访或由BD（即销售）告知触发，指用户通过婚礼纪平台了解商家，却在线下成单的行为，包括以下情形：

（一）用户通过婚礼纪平台看到商家，之后在线下进行成单，或在线下进行支付定金的，每单扣6分；

（二）用户通过婚礼纪的私信、预约、400电话咨询家，之后在线下进行成单，或在线下进行支付定金的，每单扣6分；

第十七条 虚假粉丝，指商家通过不正当方式（包括但不限于亲朋好友、专业刷粉交易等），让非真实用户在婚礼纪平台关注并收藏商家店铺或商家商品的行为，每发现1次扣3分；

第十八条 虚假交易，指商家通过虚构或隐瞒交易事实等不正当方式获取虚假的商品销量、店铺评分、等级评分等不当利益，妨害买家权益的行为。包括以下情形：

（一）商家本人或商家雇员拍下商家自己的套餐，并且付款的，成单和评论置为无效，每单扣3分；

（二）商家利用资源（包括但不限于亲朋好友、专业刷单交易等），拍下商家自己的套餐，并且付款的，成单和评论置为无效，每单扣3分；

（三）商家引导自己的线下客户注册婚礼纪，并在当天下单付款的（以用户回访结果为准）。

第十九条 恶意刷单，指商家利用婚礼纪官方资源，通过虚假交易赚取平台现金流资源的行为，包括但不限于套用红包、申请分期付款、恶意贷款等。

商家应在活动规则指定的渠道、以活动规则指定的方式获得婚礼纪官方资源，不得采取虚构条件、人为恶意、技术作弊等方式获得婚礼纪官方资源。使用、兑现、结算婚礼纪官方资源时，买卖双方不得以任何形式的虚假交易实现婚礼纪官方资源的抵扣、优惠、代价等功能。若婚礼纪发现商家在官方资源的获得、使用、兑现、结算过程中发生上述虚构条件、人为恶意、技术作弊、虚假交易、套取婚礼纪钱款等情形的，为确保优惠措施公平、避免恶意行为扩大并追回资金损失，婚礼纪有权采取以下措施：

（一）店铺扣除24分；

（二）对所涉及的金融资源进行技术撤销或效力否决；

（三）必要时诉诸法律手段，追回资金损失。

第二十条 擅自改价，指商家在未设定定金价格的情况下，修改客户订单作为定金的行为，经回访核实后，每单扣3分；

第二十一条 拒绝接单，由用户投诉或回访触发，指商家由于反悔价格、沟通不顺利等原因，在未经用户同意的情况下，恶意拒绝用户拍下的订单。客服核实后，每单扣12分。

第二十二条 恶意倒卖客资

指商家通过婚礼纪平台店铺获取客户信息并倒卖到其他平台，婚礼纪查实后就每个违规行为对该商家予以扣24分的处理。

4.投诉模块违规行为及执行

第二十三条 违背承诺，由用户投诉触发，指商家未按照约定向用户提供承诺的服务，妨害用户权益的行为，客服核实后执行扣分，包括以下情形：

- （一）加入婚礼纪官方活动的商家，未按照活动要求提供服务的；
- （二）婚礼纪商家因自身原因，取消对用户服务的；
- （三）交易订立过程中，商家承诺给予用户赠品或发票等交易商品之外的物品，但实际拒绝赠予的；
- （四）交易订立过程中，商家自行承诺不满意重拍、交易后期享受相关服务等承诺，但实际未履行的；
- （五）除特殊情形外，用户付款后，商家未按约定的时间提供服务的（交易双方另有约定的除外）；
- （六）用户付款后，商家拒绝按照用户拍下的价格交易的（交易双方另有约定的除外）；
- （七）用户付款后，商家拒绝给予用户其曾在交易过程中与之达成的对商品价格的个别优惠或折扣的；
- （八）交易订立过程中，商家自行承诺或与用户约定特定运送方式，特定运送物流、快递公司，但实际未遵从相关承诺或约定的；

商家违背以上任一承诺的，须履行如实描述、赔付、退款等承诺；或商家须向用户支付因违背服务承诺而产生的违约金。同时，每次违规扣9分。

第二十四条 扰乱平台秩序，指商家以任何方式，刻意规避婚礼纪的各类规则或市场管控措施，或以不正当的方式获取、使用婚礼纪官方资源的行为。扰乱市场秩序的，婚礼纪有权取消商家以不正当方式获得、使用的官方资源，根据情节的轻重，处以扣1-24分不等的处罚。扰乱平台质询包括但不限于以下情形：

- （一）恶意骚扰，指商家采取恶劣手段骚扰他人，妨害他人合法权益的行为；
- （二）恶意刷帖，指商家频繁在社区刷软文帖子，删帖后依旧发帖；
- （三）恶意诋毁，指商家在任何渠道恶意诽谤、诋毁、侮辱婚礼纪平台或同行的行为；
- （四）不正当竞争，指商家通过各种途径，获得婚礼纪内部工作人员的私人支持，以不正当的方式获得婚礼纪资源；
- （五）恶意低价竞争，指商家频繁以远低于市场平均价格的套餐占有客户资源，严重扰乱市场价格秩序的行为。

第二十五条 泄露用户信息，是指未经允许发布、传递用户的隐私信息（包括但不限于：真实姓名、手机号码、收货地址等订单相关信息、身份证信息、婚纱照肖像权等），涉嫌侵犯他人隐私权的行为。客服核实后，婚礼纪对商家所泄露的他人隐私资料的信息进行删除，并对每次违规扣12分。

泄露用户信息包括但不限于以下情形：

- （一）商家未经允许将他人信息对外披露、传递的，如商家在评价页面未经允许披露他人信息

的，或商家未经允许向非用户本人披露用户的订单信息等；

（二）商家基于非真实交易目的发布商品，并以此获取用户信息进而泄露的；

（三）因商家在员工管理、账号管理、系统安全等方面存在过失而导致他人信息泄露的。其中，过失包括但不限于：卖家店铺内部缺乏基本的信息安全保护措施、员工管理不善、系统存在明显的信息泄露风险但卖家未采取有效补救措施等。

第二十六条 侵权行为是指商家侵犯他人注册商标权、商业秘密权、厂商名称权、专利权、著作权、肖像权以及网站网页、商品名称等特有权利的情形，商家在婚礼纪平台展示的包括套餐、案例、动态、店铺名、店铺logo等内容，未经权利人授权擅自使用等，均属侵权行为。婚礼纪有权要求其停止损害，并视情况将做下架该套餐（案例、动态）、隐藏或关闭其店铺等处理，并扣6-12分。

5.扣分处理措施

第二十七条 店铺隐藏，指在搜索、导航、营销等各项服务中对商家店铺及其套餐、案例、动态等信息进行屏蔽。

第二十八条 免费资源取消，指商家不得享受婚礼纪平台所有非付费资源，若已占用非付费资源位，则即刻删除该商家在资源位的内容。非付费资源包括但不限于：首页Feeds流推荐（固定广告及首页推荐广告除外）、单店活动、专题活动等。

第二十九条 活动资格取消，指商家不得参与婚礼纪平台在该商家执行处罚后组织的各类促销活动，包括但不限于：平台年度大型活动、专题类促销活动等。如到达该扣分梯度时，商家正处于活动期，那么立即取消商家活动。

第三十条 永久封店，指删除婚礼纪商家的店铺，下架店铺内所有出售中的商品，禁止发布商品，并禁止创建店铺。

第三十一条 所有扣分于每年6月30日、12月31日清零，指在每年6月30日和12月31日，所有商家的扣分恢复为零分，第二个自然日开始重新累计。扣分累计导致的节点处理措施并不会清零，仍然按照原措施继续实行至执行期满。

五、违约核查规则

1.触发机制

交易中遇到纠纷，商家可以与用户自行协商解决，或要求婚礼纪介入处理，或通过司法途径等其它方式解决。买卖双方如遇需婚礼纪介入处理，相当于买卖双方授权婚礼纪为第三方仲裁处理，婚礼纪有权对买卖双方存在争议的交易款项归属或资金赔偿做出处理，且此授权不可撤销，因此请您和您的用户谨慎申请。

婚礼纪对争议做出处理后，若您在争议中存在违规、违约行为，婚礼纪会依据相关规定对您进行处理。

2.核查机制

双方提供相应凭证，婚礼纪平台通过凭证来判断是否成立。

①凭证类型：针对婚礼纪受理的各类型争议所需提供的全部证明文件（不限于照片、录音、服务合同、资质证明等），以婚礼纪要求的内容为准。

②凭证要求：商家和用户需要对凭证的真实性、完整性、准确性和及时性负责，并承担违背此要求带来的后果。

③凭证通知：婚礼纪处理争议期间，会通过私信、短信或电话等方式向买卖双方发送与争议处理相关的提示或通知。

3.违约金支付流程

①如商家违约，投诉成立后，违约金由婚礼纪平台在1-3个工作日，从商家保证金或账户余额内操作支付。

②优先从商家保证金中支付违约金。

A. 未缴纳保证金的商家，从商家账户余额中支付违约金。

B. 商家账户余额中无余额的，平台显示欠款，账户中一旦有余额从余额中补缴违约金，长时间未有订单，BD即销售需联系商家进行追款，商户销户前需支付完账户中欠款。

③商家账户余额=商家账户可结算金额。

④以下条款中订单金额，为用户所下订单全款金额（如有特殊活动，如婚礼纪红包，全款优惠等，则按实际支付全款金额计算）

六、违约项目

类型	条目	商户支付用户侧违约金	商户支付婚礼纪侧违约金
售后争议	毁约	订单已付款项， 和订单金额 100%-200%	订单金额的 30%
	商品质量	订单金额 10%-100%	\
	虚假描述	订单金额 30%-50%	\
	损害他人利益	订单金额 30%-50%	\
	隐形消费	隐形消费的全款	\
	服务质量	订单金额的 5%-50%	\
	违背承诺	订单金额的 10%-30%	\
	不处理售后	处理售后， 和订单金额的 10%-20%	\
	延迟服务	订单金额的 10%-20%	\
非法套现	\	订单金额的 30%	

七、章程详述

1. 违约模块违规行为及执行

第一条 毁约，指商家单方面毁约，产生的违约，遇到以下情况，商家需退还用户订单已付款，并支付订单金额的100%-200%做为违约金。且需支付婚礼纪平台订单金额的30%做为违约金。

- ①用户付款后，商家拒绝按照用户拍下的价格交易的（交易双方另有约定的除外）
- ②商家在未告知用户的情况下，由非接单商家进服务的。
- ③商家因自身排期不当、遗漏排期等原因，未能按时对用户进行服务，造成用户损失。
- ④商家因自身原因，取消对用户服务的。

取消时间在服务时间的30个自然日（含当天）内，经验证，事实成立，商家需退还用户订单已付款，并支付订单金额的200%做为违约金。且需支付婚礼纪平台订单金额的30%做为违约金。

取消时间在服务时间的30个自然日外，经验证，事实成立，商家需退还用户订单已付款，并支付订单金额的100%做为违约金。且需支付婚礼纪平台订单金额的30%做为违约金。

第二条 商品质量，指婚礼纪商家给用户提供的产品，产生质量问题，如遇以下情况，经验证，事实成立。商家需支付用户订单金额的10%-100%做为违约金，期间如产生运费的，由商家承担。

- ①产品存在质量问题，在符合国家“三包政策”的前提下，商家不予以退换或维修。
- ②产品存在质量问题，导致用户无法正常使用，商家不予以退换或维修。
- ③套餐内附属赠品，存在质量问题，在符合国家“三包政策”的前提下，商家不予以退还或维修。

第三条 虚假描述，指婚礼纪商家给用户提供的实际服务与商家在婚礼纪平台描述服务（包括但不限于：套餐描述、套餐内容、可享受的产品、服务、赠品）信息，严重不符，导致用户无法正常使用，经验证，事实成立。商家需支付用户订单金额的30%-50%做为违约金。

第四条 损害他人利益，指因商家自身原因，导致用户利益损失，如遇以下情况，经验证，事实成立。商家需支付用户订单金额的30%-50%做为违约金。

- ①恶意骚扰，指商家采取恶劣手段骚扰他人，妨害他人合法权益的行为；
- ②商家恶意威胁或辱骂用户。
- ③商家未经允许，将用户信息、订单信息对外披露、传递的，如商家未经允许将用户照片、影片等做为店铺宣传案例。
- ④商家在套餐描述内容中，有涉及服务款项或定金的特殊规定，未和用户着重强调，造成用户损失。

第五条 隐形消费，指用户在婚礼纪平台下单的产品或服务，使用过程中，遇到以下强制另外支付费用的情况，经验证，事实成立。商家需支付用户隐形消费的全款做为违约金。（以双方签署的书面合同为准，没有书面合同的，以平台的套餐内容为准）

- ② 商家以各种理由强制用户加钱升级套餐的。
- ②商家服务过程中，在未告知用户情况下，给用户使用套餐外服务或产品，需另外收费的。

第六条 服务质量，指商家收到因服务质量造成的用户投诉，或婚礼纪已判定为商家责任的服

务质量投诉，拒不改正或拒不处理的，经验证，事实成立。商家需支付用户订单金额的5%-50%做为违约金。

第七条 违背承诺，指商家给予用户除所订购套餐内容外，承诺的产品、服务、赠品、运费等，但在实际服务过程中，未享受到商家给予的承诺，如遇以下情况，经验证，事实成立。商家需支付用户订单金额的10%-30%做为违约金。

①交易订立过程中，商家承诺给予用户赠品或发票等交易商品之外的物品，但实际拒绝赠予的；

②交易订立过程中，商家自行承诺不满意重拍、交易后期享受相关服务等承诺，但实际未履行的；

③用户付款后，商家拒绝给予用户其曾在交易过程中与之达成的对商品价格的个别优惠或折扣的；

④交易订立过程中，商家自行承诺或与用户约定特定运送方式，特定运送物流、快递公司等，或商家自行与用户承诺约定运费的承担方式，但实际未遵从相关承诺或约定的；

第八条 不处理售后，指用户多次联系商家提出售后问题，商家不予理会和处理，如遇以下情况，经验证，事实成立。商家在处理完售后的前提下，需支付用户订单金额的10%-20%做为违约金。

①用户对商家提出的产品质量问题或产品瑕疵，不提供解决方案或不予理睬。

②用户对商家提出的专业水平问题，包括但不限于影片剪辑、照片拍摄、妆容合适程度等，造成用户不满，不提供解决方案或不予理睬。

第九条 延迟服务，指因商家自身原因，未按照约定时间进行服务，遇到以下情况，导致用户损失的，经验证，事实成立。商家需支付用户订单金额的10%-20%做为违约金。

①商家在服务过程中，因行程安排不到位或准备工作不充足，导致未按照约定时间进行服务，导致用户损失。

②商家在服务过程中，因服务人员未按照约定时间到达服务地点，导致用户损失。

第十条 非法套现，商家利用婚礼纪官方资源，通过虚假交易赚取平台现金流资源的行为，包括但不限于套用红包、申请分期付款、恶意贷款等。在婚礼纪平台下虚假订单，进行非法套现，经验证，事实成立。需退还套现全款，并需支付婚礼纪平台订单金额的30%做为违约金。