

婚礼纪信用评价规则（2020年11月版）

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》《婚礼纪商家注册协议》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。

1.3 本规则中以黑体字标示出的关于“婚礼纪”、“用户”、“商家”重大权益的规则,该等规则可能涉及相关方的责任免除及限制、法律适用与争议解决条款,请重点阅读,适用评价功能前,请确认对于“婚礼纪”平台的规则均已知晓、理解并接受,并已同意将其作为确定各方权利义务的依据。

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“婚礼纪用户”含义相同。

2.3 “婚礼纪商家”,是指在婚礼纪平台注册,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、评价基本信息

3.1 评价信息包括用户对商品/服务的评价和商家(或用户)回应的内容,评价信息包括但不限于文字、图片及视频等形式。

3.2 商家的星级和评分由用户对商家作出,包括对商家的接待服务、店铺环境、专业程度及下单用户对订单服务情况等方面的指标。商家星级和评分均为动态指标,系根据评价用户专业度、评价质量、评价真实性、评价时间、诚信度、评价数量等多种要素加权由系统综合计算得出。

3.3 婚礼纪有权根据用户消费体验、商户经营实际及婚礼纪平台运营的需求,调整评价开放或者计算逻辑。

四、评价准则与管理

4.1 用户通过婚礼纪平台发布的评价内容系用户的消费体验,用户体验存在较大的个体差异性,因此婚礼纪原则上充分尊重用户发布评价信息的权利,除按照现有法律法规及平台规则明确规定需对评价违规情形进行必要处理外,不会任意删除、屏蔽。但为最大限度保证用户评价的客观性、公正性和真实性,婚礼纪有权基于现有的技术手段和规则,独立判断并对违法违规评价、恶意评价、刷单炒作评价、不当评价、抄袭/雷同评价等破坏婚礼纪信用评价体系、侵犯消费者知情权及商家合法经营权利的行为予以坚决打击。

4.2 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规定的商品或者服务产品。

4.3 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、瑕疵以及服务时间、内容等必须说明的信息进行真实、完整的描述。

4.4 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。

4.5 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，商家不得因此刁难用户。

4.6 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。

4.7 用户不得进行以下评价，婚礼纪有权自主判定评价是否符合以下情形并根据违规情形对其予以包括但不限于屏蔽评论内容、禁言、评分不累计、限制违规/异常交易的评价工具使用、限制评价行为等措施等处理：

4.7.1 违法侵权评价：“违反相关法律法规内容”或“侵犯他人合法权益”的评价，主要包括但不限于以下情形：包含危害国家安全、破坏社会稳定与民族团结、暴力、恐怖、犯罪、赌博、毒品等违法相关信息的内容、包含政治敏感、反政府言论、宣传迷信等内容；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；发表侵犯他人著作权、肖像权、商标权、专利权等权利文字、图片、视频等信息侵犯他人人格权及知识产权等行为；

4.7.2 恶意评价：评价人为谋取额外财物或其他不当利益，自行或受他人雇佣或者指使、接受请托等，对商家进行负面评价或者进行贬低性对比；未实际购买、使用(接受服务)婚礼纪商家商品或者服务产品，直接对商家进行贬低性评价；

4.7.3 刷单炒作评价：商家/用户利用金钱、利益或情感等任何方式雇佣或指使第三方（包括但不限于商业机构、员工、亲人、朋友）发布不真实的好评或者向同行竞争对手发布不真实的差评或者其他任何明显商业利益性质的商家炒作性评价（包括但不限于好评返现、好评免单、好评返券等以金钱承诺为条件诱导消费者进行好评的炒作评价）等；

4.7.4 不当评价：包含辱骂、泄露他人隐私信息、污言秽语、广告信息、无规则字母、乱码、纯数字、标点符号、标签等无意义灌水信息、短期重复评价信息、低俗内容或其他有违公序良俗内容的评价；非本平台上其他商品、商家信息包括但不限于商品、店铺链接、联系方式、收款方式等信息；

4.7.5 抄袭评价:未经授权直接复制他人评价信息(包括但不限于文字、图片及视频)或直接引用网站文字、图片及视频等信息,明显超出合理使用范围的评价。

4.7.6 其他违反法律禁止性规定或平台规则的情形:婚礼纪有权根据实际情况自行判定并处理任何以套现、恶意攻击、破坏平台经营秩序、牟利等目的发布的评价,处理一切违反法律规定及平台规则的评价行为。

五、评价机制

5.1 商家违背诚实信用原则,欺骗和误导用户,违反法律规定,不遵守双方签署的协议规则,婚礼纪将根据相关法律规定以及《婚礼纪商家注册协议》等相关协议及平台规则,采取必要措施予以制止,包括但不限于予以扣分、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,依法公示相应商家违规被惩处信息。

5.2 用户对商家的评价,按照本规则以及《婚礼纪用户与商家争议处理规则》等相应协议及平台规则办理。

5.3 婚礼纪应以中立的立场自行对评价的合法性、真实性、正当性及主观恶意性进行独立判定,用户与商家均认可婚礼纪有上述独立判定权,认可婚礼纪对评价信息的判断及对应采取的处理措施。

六、申诉

用户及商家可通过婚礼纪评价违规投诉/申诉渠道或者拨打婚礼纪客服电话进行投诉/申诉。

七、其他

7.1 用户及商家应当遵守国家法律的规定及平台规则包含本规则的规定,对于任何违反法律及平台规则的行为,婚礼纪有权独立判定并根据平台规定采取对应措施,如婚礼纪现有的平台规则未规定对应措施的,婚礼纪有权酌情处理,但婚礼纪的处理行为并不当然免除用户及商家根据法律规定应当承担的其他法律责任;

7.2 用户及商家因自身违反法律及平台规则的行为给婚礼纪造成损失的,应当承担相应赔偿责任(包括但不限于财产损害赔偿、名誉损害赔偿、律师费、公证费、诉讼费、取证费用等维权费用),若违规用户或商家在婚礼纪平台存在预付款等款项的,用户及商家在此确认同意婚礼纪有权从上述款项中直接扣划应支付给婚礼纪的赔偿金。

7.3 婚礼纪有权根据平台实际运营情况修改本评价规则并在平台公示,无须单独通知商家和用户。

7.4 发生在本规则生效之日前评价行为适用当时的规则处理,发生在本规则生效之日后的评价行为适用本规则。