

# 视频号橱窗赠品问题纠纷处理判责标准|微信视频号直播推广|鸿石传媒

产品名称	视频号橱窗赠品问题纠纷处理判责标准 微信视频号直播推广 鸿石传媒
公司名称	杭州尚好网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市钱塘区8号大街1号3幢（东楼）一层101室（注册地址）
联系电话	15558098229

## 产品详情

视频号橱窗赠品问题纠纷处理判责标准|微信视频号直播推广|鸿石传媒

### 一、赠品问题管理规范

1.1 赠品是指视频号橱窗商家、视频号橱窗达人在所售商品外赠送给视频号橱窗用户的物品。为避免后期产生不必要的纠纷，视频号橱窗商家、视频号橱窗达人应对商品所含有的赠品进行清晰、如实的描述，不得有误导视频号橱窗用户的信息出现。

1.2 若视频号橱窗商家、视频号橱窗达人的商品描述中注明附送赠品，或未注明但买卖双方协商确认一致有赠品附送的，视频号橱窗商家（在本文中，在无视频号橱窗商家时，为视频号橱窗达人）应按商品描述及协商结果为视频号橱窗用户寄出赠品。

1.3 后期交易最终发生了退货退款的，视频号橱窗用户应当确保赠品完好且一并退回，因视频号橱窗用户原因导致赠品无法退回，或退回途中损毁、灭失的，视频号橱窗商家不得以此为由拒绝视频号橱窗用户退货要求，但可在处理退款时扣除赠品实际标注价值的相应价款。

1.3.1 赠品的价款计算：视频号橱窗商家、视频号橱窗达人应事先对赠品的价值予以明示说明。

1.3.2 视频号橱窗商家、视频号橱窗达人已对赠品价值进行说明，按赠品实际价值计，若赠品价值高于所售商品价值的10%（赠品价值>商品售价\*10%），则按所售商品与赠品价值比例计算（如商品价值100元，赠品1价值50元，赠品2价值150元，赠品价值=100\*(50+150)/(50+150+100)=66.67元）。

1.3.3

视频号橱窗商家、视频号橱窗达人未对赠品价值予以明示说明，腾讯将参照赠品的市场公允价格酌定。

1.4 交易商品无问题而赠品存在问题，视频号橱窗商家有权只受理赠品问题。

1.5 如赠品作为商品单独生成订单的，相应的纠纷问题按正常商品的纠纷处理规则进行处理。

1.6 法律法规及《微信视频号禁止发布的营销信息列表》规定的禁止发布的商品或服务，不得作为赠品。视频号橱窗商家、视频号橱窗达人发布该类违规商品或信息的，腾讯将依据《视频号橱窗商家违规管理规则》相关规定进行处理。

## 二、赠品问题的举证

2.1 交易商品最终退货退款的，若视频号橱窗商家表示未收到视频号橱窗用户退回的赠品，申请腾讯介入纠纷处理后，视频号橱窗商家需要提供快递公司加盖公章的收货证明，证实视频号橱窗商家收到的货物确实无赠品；视频号橱窗商家也可提供视频号橱窗用户承认未退回赠品的聊天记录等其他有效凭证，以便腾讯进行相应纠纷处理。

2.2 视频号橱窗用户表示未收到赠品，而视频号橱窗商家主张赠品确实已发送的，视频号橱窗商家应提供赠品已发出的证明（包括但不限于发货打包单、打包视频等）。

## 三、赠品问题的判责及处理

3.1 若交易双方就赠品问题产生纠纷，视频号橱窗用户申请腾讯介入的，腾讯将根据本标准内容进行判定，如视频号橱窗商家违反本标准的要求或举证内容认定无效。按以下原则处理：

3.1.1 视频号橱窗用户表示未收到赠品，视频号橱窗商家应为视频号橱窗用户补发赠品。赠品无法补发的，视频号橱窗商家应为视频号橱窗用户退还相应价款。

3.1.1.1 赠品的价款计算：视频号橱窗商家、视频号橱窗达人应事先对赠品的价值予以明示说明。

3.1.1.2 视频号橱窗商家、视频号橱窗达人已对赠品价值进行说明，按赠品实际价值计算，若赠品价值高于所售商品价值的10%（赠品价值>商品售价\*10%），则按所售商品与赠品价值比例计算（如商品价值100元，赠品1价值50元，赠品2价值150元，赠品价值=100 \* (50+150) / (50+150+100) =66.67元）。

3.1.1.3

视频号橱窗商家、视频号橱窗达人未对赠品价值予以明示说明，腾讯将参照赠品的市场公允价格酌定。

3.2 腾讯将根据纠纷产生的原因判定责任归属，因视频号橱窗商家、视频号橱窗达人原因导致产生纠纷的，将判定为商家责任。

## 四、附则

4.1 各方的行为，发生在本管理规则生效之日以前的，适用当时的规则。发生在本管理规则生效之日以后的，适用本规则。但因国家法律法规规定及腾讯等相关规则的调整变更，本管理规则生效之前的行为在本管理规则生效后属于违法违规行为的，腾讯有权要求视频号橱窗商家、视频号橱窗达人予以限期变更调整，否则，将按照本管理规则予以处罚。

4.2 腾讯对本规则进行不定期修订，并根据法律法规的规定执行公示程序。若修订内容涉及交易规则的，则将根据法律法规规定另行执行征求意见程序，公示期结束后，本规则修订内容即告生效。若视频号橱窗商家、视频号橱窗达人不同意修订后的规则的，可通过腾讯指引申请停止使用视频号橱窗服务。

4.3 各方应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用于本规则。本规则尚无规定的，腾讯有权酌情处

理。但腾讯对各方的处理不免除其应承担的法律责任。各方在视频号的任何行为，应同时遵守与腾讯及其关联公司签订的各项协议。