

视频号橱窗达人营销推广及争议处理规范|微信视频号直播方法|鸿石传媒

产品名称	视频号橱窗达人营销推广及争议处理规范 微信视频号直播方法 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

视频号橱窗达人营销推广及争议处理规范|微信视频号直播方法|鸿石传媒

一、概述

1.1 目的

为保障视频号橱窗正常的运营秩序，营造健康的平台生态环境，保护视频号橱窗用户的合法权益，根据国家现行法律、法规、规章、《视频号橱窗带货规则总则》等相关平台规则、协议，特此制定《视频号橱窗达人营销推广及争议处理规范》。

1.2 适用范围

本规则适用于视频号橱窗达人，其在视频号平台直播或发布短视频进行商品营销推广的过程中，所发表的内容导致的视频号橱窗用户投诉及交易纠纷，均应按照本规则的有关规定进行。

1.3 效力级别

视频号橱窗达人除应遵守国家法律法规的规定、与腾讯签署的合作服务协议、相关视频号橱窗达人管理规则、腾讯平台社区管理规则等相关协议、规则外，还应遵守本规则。前述协议规则中已有规定的，从其规定，未有规定或本规则有特殊规定的，按照本规则执行。

二、内容创作基本原则

视频号橱窗达人发布的内容或自身行为不得出现以下情形，包括但不限于：

2.1 违反国家法律法规，以及国家的政策制度要求

- (1) 发布与宪法所确定的基本原则不符，危害国家安全，损害国家利益的内容；
- (2) 发布破坏国家统一，破坏民族团结，破坏国家宗教政策以及宣传邪教的内容；
- (3) 发布法律、行政法规禁止的其他内容。

2.2 违反社会公共秩序，以及社会道德和公序良俗，发布没有真实可靠出处的虚假信息

- (1) 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的内容；
- (2) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的内容。

2.3 破坏公平公正的经营环境，影响各方的合法权益

- (1) 发布侮辱、诽谤或者损害他人合法权益的内容；
- (2) 发布恶意攻击平台、损害经营环境或者不正当竞争的内容；
- (3) 发布涉及个人隐私的内容，包括客户电话、地址等有关内容。

三、营销行为规范

3.1 视频号橱窗达人发布的内容及自身行为应当客观真实。不得通过虚假宣传、侵犯他人权益等违法方式进行营销。包括但不限于：

- (1) 不得违反法律法规的规定进行宣传；
- (2) 不得夸大宣传如保健食品、化妆品等商品的功效；
- (3) 非保健食品类目不得宣传具有保健功效，非药品及医疗器械类目不得宣传具有治疗缓解疾病的功效；
- (4) 不得通过恶意比较、贬损第三方或第三方商品等方式实施损害公平竞争秩序、侵犯商誉的行为；
- (5) 未经授权不得宣传涉及专利、特许经营及其他特定的需要资质证明的信息。

3.2 视频号橱窗达人发布的内容及自身行为应当遵守公序良俗，宣传正能量及正确的价值观。包括但不限于：

- (1) 营销推广时不得通过低俗色情等不雅行径推广商品；
- (2) 不得夸大和虚假宣传推广成人商品，如坊间流传成人用品相关功效的商品；
- (3) 不得利用家庭矛盾、团队冲突、卖惨等违反公序良俗的剧情表演恶意炒作，影响平台秩序；
- (4) 不得使用跟拍、偷拍或强制的手段，利用泄漏他人隐私的方式获取流量进行营销；
- (5) 不得通过捏造、夸大等手段引起视频号橱窗用户恐慌的方式进行营销。

3.3 视频号橱窗达人不得在无资质的情况下发布zhuanye领域内容进行营销。包括但不限于：未经平台认

证的视频号橱窗达人不得使用医生、军人或金融从业者等身份，或发布易导致视频号橱窗用户误以为视频号橱窗达人为以上身份的混淆信息，从事药品、保健食品、医疗器械、保险或其他金融理财产品的推广营销。

3.4 其他不同行业专属的营销行为规范可参考相应行业的行业管理规范。

四、直播卖货争议处理

4.1 视频号橱窗达人应为自身在直播中与视频号橱窗用户达成的约定负责（包括但不限于服务、商品及赠品相关的约定），约定内容与商品详情描述不符的，优先遵从有利于视频号橱窗用户的描述或约定。未按约定提供商品或服务的情况，由视频号橱窗商家、视频号橱窗达人承担违约责任，腾讯支持视频号橱窗用户退货退款，不适宜退货的商品支持仅退款。如属于视频号橱窗达人责任的，后续视频号橱窗商家可向视频号橱窗达人追偿。

4.2 视频号橱窗达人不得在直播中与视频号橱窗用户进行与平台规则规定相违背的约定，如是否支持七天无理由退/换货、质量问题退换货等。

4.3 若因视频号橱窗达人夸大宣传使用效果引发争议的，交易支持退货退款，不考虑是否影响完好。如商品不适宜退货或无退货价值，交易支持仅退款。

4.4 商品有瑕疵的，视频号橱窗达人应当在直播过程中进行展示和口播提醒。若因视频号橱窗达人未展示瑕疵和口播提醒引发争议的，交易支持退货退款。

五、附则

5.1 视频号橱窗达人的行为，发生在本规则生效之日或修订之日以前的，适用当时的规则。发生在本规则生效之日或修订之日以后的，适用本规则。

5.2 腾讯有权根据平台运营情况对本规则进行不定期修订，并依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功能。

5.3 视频号橱窗达人应遵守国家法律、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，适用本规则。本规则尚无规定的，腾讯有权酌情处理。但腾讯对视频号橱窗达人的处理不免除其应承担的法律责任。视频号橱窗达人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。