

SERVICE TERMS / CUSTOMER EDITION

和信云服务 条款总册

北京贯一科技有限公司

官网: www.heinyun.cn

水印标识: 和信云 zeryun.cn

版本号: V1.3 客户正式旗舰版

修订与生效日期: 2025年2月18日

目录

- 01 服务退款与售后政策
- 02 法律声明及隐私权政策
- 03 服务器赠送搭建服务专项声明及授权确认书
- 04 可接受使用政策及禁止业务说明
- 05 服务条款补充确认

本总册为面向用户公示的正式版本，仅保留可直接对外展示的服务条款内容。用户访问、注册、登录、充值、购买、开通、续费、使用服务、申请赠送搭建或接受增值服务，即视为已阅读、理解并同意接受本总册及相关服务条款。

01

服务退款与售后政策



和信云 zeryun.cn

版本号：V1.2 修订与生效日期：2025年2月18日北京贯一科技有限公司（品牌名：和信云，下称“本公司”）在此特别提醒用户（下称“用户”）：在注册、充值、购买或使用本公司各项服务前，请务必仔细阅读并充分理解本政策的全部内容。

本政策是《北京贯一科技有限公司（和信云）服务协议》的重要组成部分，与《法律声明及隐私权政策》《服务器赠送搭建服务专项声明及授权确认书》《和信云可接受使用政策及禁止业务说明》及官网公示的其他规则共同构成完整的服务条款体系。

用户一旦注册账户、充值、下单、支付费用、开通服务、使用服务、申请赠送搭建或接受任何增值服务，即视为用户已经充分阅读、理解并同意接受本政策及相关服务条款的全部内容。

一、服务内容

本政策所称服务，是指用户向本公司支付费用后，所购买或使用的云服务器、虚拟主机、物理服务器、裸金属服务器、内容分发网络CDN、云存储、带宽资源、流量资源、独立IP、域名服务、SSL证书、网站搭建、环境配置、程序部署、技术支持、软件授权及其他相关云计算产品与服务。

二、购买与使用须知

用户在购买、充值、支付或使用服务前，应自行确认所购买产品类型、配置、价格、周期、线路、地区、带宽、IP、系统及服务范围是否符合自身需求，并确认自身业务合法合规、具备使用相关服务所需的基本操作能力。

因用户自身原因，包括但不限于购买错误配置、错误地区或线路、不会使用、不再需要使用、业务变化、资料填写错误、未及时操作、未完成实名或备案、未正确配置解析等，导致服务无法正常使用、无法完成交付或产生损失的，由用户自行承担责任。

三、退款政策总则

除本政策明确约定或法律法规另有强制性规定外，本公司所有服务仅支持在订单支付成功且服务开通成功之时起24小时内申请退款。超过24小时提交的退款申请，本公司有权不予受理。

24小时内申请退款，并不代表用户享有无条件退款权。退款申请还必须同时满足：服务未被实质性使用、未产生资源占用、未产生第三方成本、未产生人工处理成本、未申请或接受增值服务，以及产品页面、订单页面、活动规则或双方约定未明确标注为不支持退款。

四、新购服务24小时退款规则

用户首次新购云服务器、虚拟主机、云计算资源等服务后，如需申请退款，应在订单支付成功且服务开通成功之时起24小时内提交退款申请。

1. 服务未被实质性使用；
2. 用户未登录、远程连接或操作服务器；
3. 用户未安装、重装、切换或修改操作系统；
4. 用户未上传、下载、部署、运行、存储任何程序、文件或数据；
5. 用户未绑定域名、配置解析、配置SSL、配置CDN、配置防火墙、安全组、端口或其他网络规则；
6. 服务未产生明显流量、带宽、存储、快照、备份、IP、授权、接口调用等资源使用或成本；

7. 用户未申请、确认或接受本公司提供的免费搭建、代部署、环境配置、程序安装、网站调试、数据迁移、技术协助等增值服务；
 8. 用户不存在违法违规使用、恶意测试、攻击扫描、滥用资源、恶意退款等情形。
- 符合条件并经审核通过的，本公司可将款项退还至用户的和信云账户余额；如用户要求退回至银行卡、支付宝、微信支付等第三方支付账户，本公司将按退款金额的3%收取支付通道及处理费用。

五、超过24小时不支持退款

自订单支付成功且服务开通成功之时起超过24小时的，视为用户已经确认并接受该服务，相关订单原则上不支持退款。

1. 服务已经正常开通超过24小时；
2. 用户未及时登录、配置、使用服务；
3. 用户购买错误配置、地区、线路、系统、周期或产品；
4. 用户因业务变化、主观不想使用、不会使用、不再需要使用等原因申请退款；
5. 用户因未完成实名、备案、域名解析、资料提交、验证操作等流程导致服务无法正常使用；
6. 用户因自身程序错误、网站异常、域名问题、网络环境问题、第三方平台限制等原因导致无法使用；
7. 用户违反平台规则、服务协议或相关法律法规，导致服务被限制、暂停、封禁、关停或终止。

六、已使用服务不支持退款

无论是否在24小时内，如用户已经对服务进行了实质性配置或使用，本公司有权拒绝退款申请。实质性使用包括但不限于：登录服务器、远程连接服务器、安装或重装系统、上传或部署程序、绑定域名、配置SSL或CDN、使用公网IP或带宽、创建网站或数据库、接受赠送搭建或技术协助，以及已经产生第三方成本、人工处理成本、资源占用成本的其他情形。

七、特殊产品、资源包及增值服务退款规则

以下产品或服务因具有即时性、专属性、不可逆性、第三方成本或人工服务成本，一经提交、开通、分配、注册、申请、签发、部署、授权、叠加、配置、开始处理或实际使用，原则上不支持退款：

1. 域名注册、域名续费、域名转入、域名解析相关服务；
2. SSL证书申请、签发、部署、续签、替换服务；
3. 独立IP、专属IP、固定IP、高防IP、特殊线路资源；
4. 物理服务器、裸金属服务器、专属服务器、定制服务器；
5. CDN、云存储、流量包、带宽包、加速包、防护包、WAF、高防服务、清洗服务等资源消耗型产品；
6. 扩容服务，包括但不限于增加CPU、内存、硬盘、存储空间、快照、备份、带宽、流量、连接数、并发、数据库容量等；
7. 软件授权、系统授权、企业版授权、接口授权、插件授权、主题授权及其他数字化授权产品；

8. 网站搭建、代部署、环境配置、程序安装、数据迁移、技术支持、代调试、代排查、培训指导等人工技术服务；
9. 活动特价产品、限时优惠产品、定制产品、专属资源类产品，以及产品页面、订单页面、活动页面或双方约定明确标注不支持退款的其他产品或服务。

前述增值服务或资源包即使与基础服务绑定购买、后续追加购买、按次购买、按月购买或作为升级项购买，只要已经开通、分配、叠加、配置、开始处理、占用资源或实际使用，原则上均不支持退款。

八、免费搭建及增值服务对退款资格的影响

如用户选择、确认、申请或接受本公司或授权合作商提供的免费搭建、代部署、环境配置、程序安装、网站调试、数据迁移、技术协助、故障排查等服务，则自本公司或授权合作商开始处理该等服务之时起，与该服务关联的服务器订单、云资源订单或其他基础服务订单，不再适用24小时新购退款规则。

九、续费、升级与降级规则

服务续费成功后，所支付费用不予退还。服务配置升级成功后，已支付的升级费用不予退还。降级不代表自动退还差价；除本公司另有明确说明外，因用户主动降级产生的差价不予退还。

十、云服务器高资源占用与产品适配说明

普通云服务器、云主机、虚拟化实例通常基于共享资源池提供服务，并非长期满载运行的专属设备。用户不得将普通云服务器理解为可以长期、持续、异常或恶意占用CPU、内存、带宽、流量、磁盘IO、连接数、PPS、并发请求或其他系统资源的专属物理设备。

如用户业务存在长期高负载、高并发、高带宽、高IO、高连接数、高资源消耗或持续满载运行需求，应主动购买物理服务器、裸金属服务器、独享资源、专属带宽、高防服务或其他更适合的产品。

用户因长期高占用CPU、内存、带宽、流量、磁盘IO、连接数、PPS、并发请求等资源，或将普通云服务器用于高负载、高消耗、高风险业务，导致服务被限速、限流、暂停、封禁、清退、要求升级或无法继续提供的，相关责任由用户自行承担，已支付费用原则上不予退还。因用户选择产品与业务需求不匹配导致无法满足使用的，不属于本公司退款或赔偿范围。

十一、账户余额与推广佣金提现

用户和信云账户内的可提现余额、推广佣金，可按照平台规则申请提现。提现至银行卡、支付宝、微信支付或其他第三方收款账户的，本公司将按提现金额的3%收取提现通道及处理费用。

如账户存在异常登录、异常交易、风警告警、未完成订单、投诉争议、恶意退款、洗钱、跑分、盗刷、欺诈或其他高风险情形，本公司有权拒绝、暂停或延迟提现。

十二、优惠券、发票与活动权益处理

用户使用优惠券、代金券、折扣、满减、活动赠送余额、赠品权益等方式购买服务的，退款时按照用户实际支付金额计算。优惠券、赠送余额、赠品权益、活动资格是否退回，以对应活动规则、本公司后台记录及审核结果为准。订单已开具发票的，用户申请退款前应按本公司要求完成发票退回、红冲、作废或其他必要处理。

十三、不支持退款的其他情形

存在以下情形之一的，本公司有权拒绝退款申请：服务已超过24小时；服务已被实质性使用；已经产生资源占用、第三方成本、人工成本；已经申请或接受赠送搭建、技术支持等增值服务；用户不会使用、主观不想使用、业务变化；用户违反法律法规、服务协议或可接受使用政策；产品页面、订单页面或双方约定明确标注不支持退款；法律法规、监管要求、上游服务商规则规定不支持退款的其他情形。

十四、服务故障与补偿

如因本公司原因导致服务出现可确认的长时间不可用，用户可提交工单申请核查。经本公司核实确属本公司原因造成服务异常的，本公司可根据故障原因、影响范围、影响时长、服务类型及实际情况，提供服务时长补偿、余额补偿、配置调整、故障修复或其他合理处理方案。

因不可抗力、上游机房或运营商故障、网络攻击、用户自身程序异常、用户违规使用、第三方服务异常、域名解析错误、备案或实名问题等原因导致的不可用，不属于本公司无条件退款或赔偿范围。

十五、争议解决

因本政策、服务购买、服务使用、退款、提现、售后处理等产生争议的，双方应先通过工单、在线客服或书面方式友好协商解决。协商不成的，任一方均有权依法向本公司所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；法律法规对消费者权益保护、网络消费纠纷管辖另有强制性规定的，从其规定。

十六、特别提示

用户再次确认：本公司服务原则上仅支持在订单支付成功且服务开通成功之时起24小时内申请退款；超过24小时的，原则上不支持退款。即使在24小时内申请退款，也必须满足未实质性使用、未产生资源占用、未产生第三方成本、未申请或接受增值服务等条件。

02

法律声明及隐私权政策

和信云 zeryun.cn

版本号：V1.0 修订与生效日期：2025年2月18日北京贯一科技有限公司，品牌名“和信云”，以下简称“我们”或“本公司”，在此特别提醒用户：在访问、浏览、注册、登录、充值、购买或使用和信云网站及相关产品与服务前，请务必仔细阅读并充分理解本《法律声明及隐私权政策》，以下简称“本政策”。

本政策适用于北京贯一科技有限公司运营的 www.heinyun.cn 网站及其提供的云服务器、物理服务器、裸金属服务器、内容分发网络 CDN、云存储、域名、SSL 证书、独立 IP、网站搭建、技术支持、软件授权及其他相关产品与服务，以下合称“本服务”。

本政策是《北京贯一科技有限公司（和信云）服务协议》《和信云服务退款与售后政策》《服务器赠送搭建服务专项声明》及本公司官网公示的其他规则、说明、订单页面、产品页面、活动页面不可分割的组成部分。前述文件共同构成用户与本公司之间完整的服务条款体系。

用户可以选择访问、不注册、不购买或不使用本服务。用户一旦访问、浏览、注册、登录、充值、提交订单、支付费用、开通服务、使用服务或接受本公司提供的任何增值服务，即视为用户已经充分阅读、理解并同意接受本政策及相关服务条款的全部内容。

如用户不同意本政策的任何内容，请立即停止访问和使用本服务。

如有任何疑问，可通过以下方式联系我们：

工单系统：www.heinyun.cn

客服热线：4008785768 个人信息保护相关联系人：和信云个人信息保护负责人联系渠道：通过工单系统或客服热线提交个人信息保护相关请求

第一章 法律声明

1.1 知识产权所有权

和信云网站及本服务相关的一切知识产权，包括但不限于商标、商号、Logo、域名、网站页面、软件、源代码、接口、数据库、界面设计、产品方案、服务方案、技术文档、宣传资料、图片、视频、文字内容、运营数据及其他相关内容，均归北京贯一科技有限公司及/或其关联公司、许可方依法所有。

未经本公司事先书面明示授权，任何单位或个人不得以任何方式复制、转载、传播、展示、镜像、修改、出租、出售、反向工程、反编译、反向汇编、抓取、爬取、商业性使用，或将前述内容用于任何商业目的。

用户不得使用任何方式删除、隐藏、修改本网站或本服务中显示的版权声明、商标标识、权利声明或其他专有权利标识。

1.2 用户内容与业务数据责任

用户利用本服务上传、发布、存储、传播、运行、处理的任何内容、程序、文件、数据、网站、应用、业务系统及其他信息，均由用户自行承担全部法律责任。

本公司作为云计算、网络资源、信息存储及技术服务提供者，通常不对用户业务内容进行主动编辑或实质性审查。

但如本公司根据法律法规、监管要求、投诉举报、上游服务商通知、安全监测、风控规则或合理判断，发现用户内容、程序、网站、业务或使用行为涉嫌违法违规、侵犯第三方合法权益、危害网络安全、违反服务协议或损害本公司合法权益的，本公司有权依法采取包括但不限于限制访问、暂停服务、关闭资源、断开链接、删除或屏蔽相关内容、保存记录、报送有关主管机关、终止服务等措施。

因用户内容、业务数据或使用行为产生的任何法律责任、行政责任、民事责任、刑事责任、投诉、索赔、处罚、损失或费用，均由用户自行承担。由此给本公司造成损失的，用户应予以赔偿。

1.3 第三方信息与链接

本网站或本服务中可能包含第三方网站、第三方产品、第三方接口、第三方支付、第三方实名认证、第三方云资源、第三方软件或其他第三方服务的链接或信息。

该等链接或信息仅为提供服务便利，不代表本公司对第三方内容、产品、服务、可用性、准确性、安全性、合法性或持续性作出任何明示或默示保证。

用户访问、使用第三方网站、产品或服务的，应自行阅读并遵守第三方的协议、政策及规则。因使用第三方服务产生的风险、纠纷或损失，由用户与第三方依法解决。

1.4 服务与技术风险提示

用户理解并同意，互联网服务、云计算服务、服务器服务、网络资源服务具有技术复杂性和固有风险。

在法律允许的范围内，本公司不就本服务的绝对连续、绝对稳定、绝对安全、无瑕疵、完全适配用户特定业务目的或永不发生故障作出任何明示或默示保证。

因以下原因导致的服务中断、延迟、异常、数据丢失、数据损坏、无法访问、无法交付或其他损失，本公司不承担无条件退款或赔偿责任：

1. 不可抗力，包括但不限于自然灾害、战争、政府行为、政策调整、监管要求、重大公共事件等；
2. 基础电信运营商、上游机房、云厂商、线路、DNS、第三方服务商故障；
3. 网络攻击、黑客入侵、DDoS、CC 攻击、病毒、木马、安全漏洞等安全事件；
4. 用户自身程序错误、配置错误、误操作、密码泄露、权限泄露、数据删除；
5. 用户域名解析错误、备案异常、实名异常、证书异常、第三方接口异常；
6. 用户违法违规使用服务导致的暂停、封禁、关停或限制；
7. 其他非本公司直接控制范围内的原因。

如经本公司核实确属本公司原因造成服务异常，本公司可根据《和信云服务退款与售后政策》及实际情况，提供服务修复、时长补偿、余额补偿、配置调整或其他合理处理方案。

第二章 隐私权政策

2.1 适用范围

本隐私权政策适用于用户在访问、注册、登录、购买、充值、开通、使用、售后、退款、提现、咨询、工单沟通及其他与本公司互动过程中，本公司对用户个人信息的收集、使用、存储、共享、转让、公开披露、删除、注销及保护。

本政策所称“个人信息”，是指以电子或者其他方式记录的，与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。

本政策所称“用户业务数据”，是指用户利用本服务上传、存储、运行、处理、分发或传输的业务内容、程序、文件、网站数据、应用数据、客户数据及其他相关数据。

用户个人信息与用户业务数据相互区分。用户对其业务数据的合法性、真实性、完整性、安全性及来源合法性承担责任。本公司仅根据用户指令、服务协议、技术规范及法律法规要求，为用户提供必要的技术处理。

2.2 处理个人信息的基本原则

我们处理个人信息时，将遵循合法、正当、必要、诚信、目的明确、最小必要、公开透明、安全保障的原则。

我们仅会出于本政策所述目的，在提供服务、履行合同、履行法定义务、保障网络安全、维护交易安全、处理售后争议、改进服务质量及法律法规允许的范围内处理用户个人信息。

我们不会以误导、欺诈、胁迫等方式处理用户个人信息，也不会超出实现处理目的所必要的范围过度收集用户个人信息。

2.3 实名认证规则

为履行网络安全、实名管理、交易安全、风险控制、反欺诈、反洗钱、售后保障及监管合规义务，在用户进行账户充值、购买付费服务、创建云资源、申请免费资源、使用可能产生资源占用或网络安全风险的服务、申请提现、申请发票、提交售后或退款请求前，我们可能要求用户完成实名认证。

用户仅浏览网站公开页面时，原则上无需完成实名认证。

实名认证类型包括个人实名认证和企业实名认证。根据用户身份类型及服务场景，用户可能需要提交以下信息：

1. 个人实名认证：姓名、身份证号码、证件照片、手机号、邮箱、必要的身份核验信息；
2. 企业实名认证：企业名称、统一社会信用代码、营业执照、法定代表人信息、联系人信息、授权材料及其他必要资料；
3. 特殊场景下，为完成支付、提现、风控、争议处理或监管要求，可能需要用户补充提供收款账户、支付记录、交易凭证、授权证明或其他必要材料。

如用户拒绝完成实名认证，或实名认证信息不真实、不完整、无效、过期、无法核验，本公司有权拒绝为用户开通充值、购买、资源创建、提现、发票、售后、退款、技术支持等相关功能。

用户应确保提交的实名认证信息真实、准确、完整、有效。如因用户提交虚假、错误、冒用、过期或无效信息导致账户受限、服务暂停、订单无法履行、提现失败、退款失败、监管处置或其他损失的，由用户自行承担。

2.4 我们收集的个人信息类型

为向用户提供本服务，我们可能在以下场景中收集和使用相关个人信息：

注册与登录：手机号、邮箱、登录密码、验证码、登录 IP、设备信息、浏览器信息、登录时间，用于创建账户、身份验证、登录保护、安全风控。

实名认证：姓名、身份证号码、证件照片、企业名称、统一社会信用代码、营业执照、法定代表人信息、联系人信息、授权材料，用于实名核验、合规管理、风险控制、账户安全。

购买与充值：订单号、商品信息、支付金额、支付方式、支付流水号、充值记录、支付状态，用于订单履约、财务对账、支付核验、售后处理。

云资源使用：IP 地址、资源编号、登录记录、操作日志、网络日志、流量记录、带宽记录、存储记录、安全事件记录，用于服务交付、资源管理、安全审计、异常排查、合规留存。

工单与客服：联系方式、沟通内容、问题描述、截图、附件、录音或沟通记录，用于售后服务、问题排查、纠纷处理、服务改进。

退款与提现：收款账户、实名信息、退款金额、提现金额、审核记录、交易凭证、风控记录，用于退款处理、提现审核、财务对账、风险控制。

发票服务：发票抬头、税号、地址、电话、开户行、银行账号、收件人、收件地址，用于开具发票、寄送发票、税务合规。

安全与风控：登录 IP、设备标识、操作行为、异常访问记录、投诉记录、违规记录、黑名单记录，用于防范欺诈、攻击、盗号、恶意退款、违规使用。

通知与推广：手机号、邮箱、站内信地址、订单记录、服务记录，用于发送服务通知、安全提醒、订单通知、合规的产品推广。

我们仅会根据具体场景收集实现目的所必要的信息，不会在用户仅浏览公开页面时强制要求用户提交与浏览无关的敏感信息。

2.5 敏感个人信息处理说明

在实名认证、账户安全、支付结算、提现审核、风险控制、发票开具、争议处理、网络安全及法律法规要求的场景下，我们可能处理用户的敏感个人信息。

敏感个人信息可能包括身份证件号码、身份证件照片、企业证照、金融账户、交易记录、网络日志、IP 地址、设备识别信息、精确定位信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息等。

我们仅在具有特定目的和充分必要性的情况下处理敏感个人信息，并采取加密存储、权限控制、访问审计、脱敏展示、日志记录、安全隔离等保护措施。

对于法律法规要求取得单独同意的敏感个人信息处理场景，我们将在对应页面通过弹窗、勾选框、协议确认、单独授权或其他显著方式取得用户单独同意。

如用户拒绝提供为完成实名认证、支付、提现、开票、资源开通、风控审核或法律法规要求所必需的敏感个人信息，可能导致相关功能无法使用。

2.6 个人信息的使用目的

我们可能基于以下目的使用用户个人信息：

1. 创建、管理和维护用户账户；
2. 完成实名认证、身份核验、账户安全验证；
3. 处理用户订单、充值、支付、退款、提现、发票及财务对账；
4. 开通、交付、维护、升级、续费、终止相关产品与服务；
5. 提供工单、客服、技术支持、售后处理及争议解决；
6. 保障账户安全、交易安全、网络安全和系统安全；
7. 识别、预防和处理欺诈、盗号、攻击、恶意退款、违规使用、违法行为；
8. 向用户发送订单通知、服务通知、安全提醒、政策变更通知、到期提醒、故障通知；
9. 在用户同意或法律允许的范围内，向用户发送产品介绍、活动信息、服务推荐，用户可按照提示退订；
10. 进行数据统计、服务分析、产品改进，但我们会尽量采用匿名化或去标识化方式；
11. 履行法律法规、监管要求、司法机关、行政机关或其他有权机关依法提出的义务；
12. 法律法规允许或用户另行授权的其他用途。

2.7 Cookie 和同类技术

为保障网站正常运行、提升用户体验、维护账户安全、识别异常访问、统计访问情况及优化服务，我们可能使用 Cookie、本地存储、日志标识符、设备标识符等同类技术。

这些技术可能用于：

1. 保持用户登录状态；
2. 记住用户偏好设置；
3. 进行账户安全验证；
4. 识别异常访问、恶意请求或攻击行为；
5. 统计网站访问情况和服务使用情况；
6. 优化页面展示和服务体验。

用户可以通过浏览器设置管理、清除或拒绝 Cookie。但如用户拒绝或禁用 Cookie，可能导致部分功能无法正常使用。

2.8 个人信息的共享、转让与公开披露

我们不会向无关第三方出售用户个人信息。

除以下情形外，我们不会向第三方共享、转让或公开披露用户个人信息：

1. 已取得用户明确同意或单独同意；
2. 为履行合同、提供服务、完成订单、支付结算、实名认证、短信通知、云资源交付、售后支持所必需；
3. 为保障账户安全、交易安全、网络安全、风控审核、反欺诈、反洗钱、争议处理所必需；
4. 根据法律法规、监管要求、司法机关、行政机关或其他有权机关依法提出的要求；
5. 为维护本公司、用户或其他第三方的重大合法权益所必需；
6. 与我们的关联公司、合作伙伴、服务提供商共享必要信息，但共享范围仅限实现处理目的所必需的信息；
7. 因合并、分立、收购、资产转让、破产清算或类似交易涉及个人信息转移的，我们将要求新的个人信息处理者继续受本政策约束，或重新取得用户同意；
8. 法律法规允许的其他情形。

我们可能合作的第三方包括但不限于实名认证服务商、支付机构、短信服务商、邮件服务商、云资源供应商、域名注册商、SSL 证书机构、客服系统服务商、发票服务商、物流服务商、安全风控服务商等。

我们将要求合作伙伴按照合法、正当、必要、诚信原则处理用户个人信息，并采取必要安全保护措施。未经用户授权或法律法规允许，合作伙伴不得将用户个人信息用于其他目的。

2.9 依法配合有权机关

如公安机关、国家安全机关、人民检察院、人民法院、网信部门、通信管理部门、市场监管部门、税务机关或其他有权机关依法出具法律文书、调查通知、协助请求或监管要求，要求本公司提供用户信息、交易记录、实名信息、网络日志、资源使用记录、安全事件记录等信息，本公司将依法予以配合。

在法律法规允许或要求的情况下，此类配合可能无需事先通知用户或取得用户额外同意。

2.10 跨境提供个人信息

我们原则上在中国大陆境内存储和处理用户个人信息。

如因使用境外数据中心、境外云服务节点、国际线路、第三方服务商、支付通道、客服系统、邮件系统或其他业务需要，确需向境外提供用户个人信息的，我们将按照法律法规要求，采取安全评估、个人信息保护认证、签订个人信息出境标准合同或其他合法合规方式，并在依法需要时取得用户的单独同意。

在向境外提供个人信息前，我们将依法向用户告知境外接收方的名称或姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息种类，以及用户向境外接收方行使个人信息权利的方式和程序等事项。

2.11 个人信息的存储与保存期限

我们仅在实现处理目的所必要的最短期限内保存用户个人信息。法律法规、监管要求、税务、财务、网络安全、司法协助、争议处理、审计留痕或风控合规另有要求的，从其规定。

为履行网络安全保护义务，我们将记录并留存用户登录日志、操作日志、资源访问日志、网络运行日志、安全事件日志等信息。相关网络日志留存时间不少于六个月。

如涉及交易纠纷、投诉处理、违法违规调查、监管要求、司法程序、安全事件处置、欠费追缴、退款提现审核、发票税务处理等情形，我们可能在必要期限内继续保存相关信息。

超过保存期限后，我们将依法删除或匿名化处理相关个人信息。法律法规规定保存期限未届满，或者删除个人信息从技术上难以实现的，我们将停止除存储和采取必要安全保护措施之外的处理。

2.12 个人信息安全保护

我们将采取合理可行的安全保护措施，保护用户个人信息免遭未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。

相关措施包括但不限于：

1. 对敏感信息进行加密存储或传输；
2. 对个人信息访问权限进行分级管理；
3. 对后台操作、数据访问、敏感操作进行日志审计；
4. 对系统进行安全加固、漏洞修复和风险监测；
5. 对员工和合作方进行保密义务约束；
6. 采取数据备份、访问控制、防攻击、防入侵等安全措施；
7. 在发生个人信息安全事件时，依法采取补救措施并按要求通知用户或主管机关。

尽管我们会采取合理安全措施，但互联网环境并非绝对安全。用户也应妥善保管账户、密码、验证码、密钥、API Token、服务器登录凭据及其他身份认证信息。因用户自身保管不善、主动泄露、使用弱密码、被钓鱼、电脑中毒或授权第三方操作导致的损失，由用户自行承担。

2.13 用户的个人信息权利

在符合法律法规规定的条件下，用户有权对其个人信息行使以下权利：

1. 查询、复制个人信息；
2. 更正、补充不准确或不完整的个人信息；
3. 删除个人信息；
4. 撤回已作出的同意；
5. 注销账户；
6. 要求解释说明个人信息处理规则；

7. 法律法规规定的其他权利。

用户可通过工单系统或客服热线提交相关请求。为保障账户安全，我们可能要求用户进行身份验证。对于合理请求，我们将在法律法规规定的期限内处理。

但在以下情形下，我们可能无法立即满足用户的删除、注销或撤回请求：

1. 与本公司履行法律法规义务相关；
2. 与国家安全、公共安全、重大公共利益相关；
3. 与刑事侦查、起诉、审判、执行判决等相关；
4. 有充分证据表明用户存在主观恶意或滥用权利；
5. 响应用户请求将导致用户或其他个人、组织的合法权益受到严重损害；
6. 涉及商业秘密、网络安全、风控安全、交易安全；
7. 法律法规规定的其他情形。

2.14 账户注销

用户可以通过本公司指定方式申请注销账户。

用户申请注销账户前，应确保：

1. 账户内无正在使用中的服务；
2. 无未完成订单、欠费、退款、提现、发票、工单、投诉、争议或违规处理事项；
3. 已自行备份并迁移需要保留的数据；
4. 已了解账户注销后的后果。

账户注销后，用户将无法继续使用该账户登录、查看订单、使用资源、申请售后或恢复数据。账户内未使用权益、优惠券、赠品、活动资格等可能无法继续使用。

对于依法应当留存的实名信息、交易记录、网络日志、安全审计记录、财务记录、发票记录、风控记录、投诉争议记录等信息，我们将在法律法规要求或必要期限内继续保存。保存期间，我们将停止除存储、安全保护、审计留痕、依法配合监管或争议处理之外的其他处理。

2.15 未成年人信息保护

未成年人应在其法定监护人同意和指导下使用本服务。

若用户为未成年人，应在监护人同意和监督下注册、充值、购买、使用本服务或提交个人信息。监护人应对未成年人的网络行为、购买行为、账户使用行为及服务使用行为承担监护责任。

对于不满十四周岁未成年人的个人信息，我们将依法作为敏感个人信息进行保护。除法律法规允许、监护人明确同意或为保护未成年人合法权益所必要的情形外，我们不会处理不满十四周岁未成年人的个人信息。

未成年人购买、充值或使用本服务产生争议的，我们将根据订单金额、服务性质、资源开通情况、实际使用情况、监护人举证材料、账户使用记录、支付记录及相关法律法规进行审核处理。

对于已经实际开通、实际使用、产生资源消耗、第三方成本、人工服务成本、完成交付或存在违法违规使用情形的订单，我们有权依法扣除已实际发生的合理成本后处理。

监护人主张处理相关订单、账户或个人信息的，应向我们提供能够证明监护关系、未成年人身份、支付事实、账户使用情况及其他必要材料。我们有权根据材料完整性和实际情况进行核验处理。

2.16 七日无理由退货特别说明

本公司提供的云服务器、物理服务器、裸金属服务器、CDN、云存储、域名、SSL 证书、独立 IP、带宽、流量包、软件授权、接口授权、人工搭建、代部署、技术支持及其他相关服务，具有即时开通、资源占用、专属性、不可逆性、第三方成本或人工服务成本等特点。

用户在购买页面、订单页面、服务协议或相关确认页面明确确认后，相关服务不适用七日无理由退货规则。

具体退款规则以《和信云服务退款与售后政策》为准。

如法律法规另有强制性规定的，从其规定。

2.17 用户业务数据保护

用户对其利用本服务上传、存储、运行、处理、分发或传输的业务数据享有相应权利，并对其业务数据的合法性、真实性、准确性、完整性、安全性及来源合法性承担责任。

未经用户授权或法律法规要求，我们不会主动访问、使用、披露、转让用户业务数据。

但在以下情形下，我们可能依法处理用户业务数据或相关记录：

1. 为排查故障、提供技术支持或完成用户明确请求；
2. 为保障网络安全、处理攻击、漏洞、病毒、异常流量、安全事件；
3. 为处理投诉举报、侵权通知、违法违规线索；
4. 为配合有权机关依法调查；
5. 为履行法律法规、监管要求或服务协议；
6. 为保护本公司、用户或其他第三方合法权益所必要。

用户应自行做好业务数据备份、权限管理、安全配置、账号密码保护及数据迁移工作。因用户自身原因导致的数据丢失、泄露、损坏、不可恢复或无法迁移，由用户自行承担责任。

第三章 用户行为规范

3.1 禁止违法违规使用

用户不得使用本服务从事任何违法违规、侵犯第三方合法权益、危害网络安全、损害本公司或社会公共利益的行为。

禁止行为包括但不限于：

1. 诈骗、赌博、色情、淫秽、暴力、恐怖、涉政违法、传销、非法集资等违法违规内容；
2. 外挂、私服、木马、病毒、钓鱼网站、黑产工具、攻击工具、恶意程序等违规业务；
3. 攻击扫描、暴力破解、垃圾邮件、恶意爬虫、DDoS、CC 攻击、端口扫描等行为；
4. 侵犯知识产权、侵犯隐私、非法采集数据、非法交易数据等行为；
5. 违法支付、跑分洗钱、盗刷、欺诈、虚假交易等行为；
6. 规避监管、规避实名、规避备案、隐藏真实业务用途等行为；
7. 传播违法信息、危害网络安全、扰乱网络秩序的其他行为；
8. 其他违反法律法规、监管要求、服务协议、平台规则或社会公共利益的行为。

3.2 违规处理措施

如用户存在违法违规使用服务、违反本政策或违反相关服务条款的行为，本公司有权根据实际情况采取以下一项或多项措施：

1. 要求用户限期整改；
2. 限制账户功能；
3. 暂停、关闭或终止相关服务；
4. 删除、屏蔽或断开违规内容；
5. 冻结订单、余额、佣金、提现或退款申请；
6. 拒绝继续提供服务；
7. 保存相关记录并向有关机关报告；
8. 要求用户赔偿因此给本公司造成的损失；
9. 法律法规、服务协议或平台规则允许的其他措施。

因用户违法违规使用服务导致服务被暂停、封禁、关停、删除、上游处罚、监管处置、第三方投诉或产生损失的，责任由用户自行承担。相关已支付费用原则上不予退还。

第四章 政策更新与争议解决

4.1 政策更新

我们可能根据法律法规变化、监管要求、业务调整、产品变化、技术变化、风控需要或运营需要，对本政策进行修改、补充或更新。

如政策变更可能实质性影响用户权利或义务，我们将通过官网公告、站内信、弹窗提示、短信、邮件或其他合理方式通知用户。

修订后的政策一经公布即生效，除非公告中另有说明。用户在政策更新后继续访问、注册、登录、购买、充值、开通、续费或使用本服务的，视为用户已经阅读、理解并接受修订后的政策。

如用户不同意修订后的政策，应立即停止使用本服务。

4.2 通知与送达

用户应确保其在和信云账户中填写或绑定的手机号、邮箱、联系人、收款账户、企业信息、通信地址等信息真实、准确、完整、有效。

我们可通过站内信、短信、邮件、电话、工单、官网公告、后台通知、页面弹窗等方式向用户发送订单、服务、实名、退款、提现、风控、违规处理、政策变更等相关通知。

通知发送至用户注册信息、绑定信息或平台账户后，即视为已经送达。因用户信息错误、联系方式失效、未及时查看通知等原因导致的损失，由用户自行承担。

4.3 争议解决

因本政策、服务购买、服务使用、个人信息处理、退款、提现、售后、违规处理等产生争议的，双方应先通过工单、在线客服或书面方式友好协商解决。

协商不成的，任一方均有权依法向本公司所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。但法律法规对消费者权益保护、网络消费纠纷管辖另有强制性规定的，从其规定。

4.4 其他

本政策部分条款被认定为无效、被撤销或不可执行的，不影响其他条款的效力。

本政策未尽事宜，按照相关法律法规、《北京贯一科技有限公司（和信云）服务协议》《和信云服务退款与售后政策》《服务器赠送搭建服务专项声明》及本公司官网公示的其他规则执行。

本政策自修订与生效日期起生效。

03

服务器赠送搭建服务专项声明 及授权确认书

和信云 zeryun.cn

版本号：V1.0 修订与生效日期：2025年2月18日为协助用户快速启动业务，针对符合条件的特定服务器产品订单，和信云，即北京贯一科技有限公司，下称“本公司”，可能通过本公司指定或认可的授权合作商，为用户免费提供一次限定范围内的服务器基础协助服务，下称“赠送服务”。

在申请、确认或接受本赠送服务前，请用户务必审慎阅读并充分理解本声明的全部内容，特别是关于服务范围、退款影响、即时验收、责任边界、账号安全、数据备份、后续服务不免费提供等与用户重大权益相关的条款。

用户如不同意本声明的任何内容，请不要申请、确认或接受本赠送服务。

用户通过页面勾选、订单确认、工单回复、QQ/微信等即时通讯工具文字确认，或向本公司、授权合作商提供服务器信息、登录凭据、搭建需求、授权开始处理等行为，即视为用户已经充分阅读、理解并同意接受本声明的全部内容。

本声明是《北京贯一科技有限公司（和信云）服务协议》《和信云服务退款与售后政策》《法律声明及隐私权政策》《和信云可接受使用政策及禁止业务说明》及本公司官网公示的其他规则、说明、订单页面、产品页面、活动页面的重要组成部分。前述文件与本声明共同构成用户与本公司之间完整的服务条款体系。

一、服务性质

1.1 免费赠送服务

本赠送服务为本公司针对符合条件的特定服务器产品订单，额外提供的免费、一次性、限定范围内的基础技术协助服务。

本赠送服务不属于服务器产品本身的必备组成部分，也不构成用户购买服务器产品的必要条件。

用户可以选择不接受本赠送服务。用户不接受本赠送服务的，不影响其按照正常流程购买和使用服务器产品。

1.2 一次性服务

本赠送服务仅限一次。除本公司或授权合作商另行书面同意外，用户不得要求重复搭建、二次搭建、重新部署、反复修改、长期维护或持续技术支持。

如用户后续需要再次搭建、环境调整、程序调试、故障排查、长期维护、安全加固、性能优化、数据迁移等服务，应另行购买本公司或授权合作商提供的付费服务。

1.3 附条件服务

本赠送服务的提供，以用户订单符合本公司活动规则、产品规则、库存情况、服务能力、风控要求及合规要求为前提。

本公司有权根据产品类型、订单状态、用户账户状态、业务用途、风控结果、资源情况、合作商服务能力等因素，决定是否提供本赠送服务。

如用户业务内容、程序、网站、用途或需求涉嫌违法违规、侵犯第三方权益、危害网络安全、规避监管或违反服务协议，本公司及授权合作商有权拒绝、暂停或终止提供本赠送服务。

二、服务范围

2.1 服务内容以合作商确认范围为准

本赠送服务并不代表本公司或授权合作商必须为用户安装宝塔面板、指定运行环境、指定软件、指定程序或用户提出的任何其他内容。

本赠送服务的实际内容，以本公司或授权合作商根据订单情况、用户需求、程序类型、服务器配置、系统环境、技术可行性及服务能力，最终确认可以提供的范围为准。

授权合作商可根据实际情况，为用户提供以下一项或多项基础协助：

1. 协助安装、部署或初始化合作商确认支持的程序；
2. 协助配置该程序运行所需的基础环境；
3. 协助进行基础访问测试或基础运行检查；
4. 协助完成合作商确认范围内的其他基础技术操作。

用户确认，本赠送服务属于免费、一次性、限定范围内的基础协助服务，不构成本公司或授权合作商必须为用户安装任何特定软件、面板、环境、程序或功能的承诺。

2.2 不承诺安装宝塔或指定环境

除本公司或授权合作商另行书面确认外，本公司及授权合作商没有义务为用户安装宝塔面板、服务器管理面板、指定操作系统、指定 PHP 版本、指定数据库、指定 Web 服务、指定插件、指定扩展、指定安全组件、指定运行环境或其他用户指定的软件。

如授权合作商认为用户指定的软件、程序、环境、版本、插件、扩展或配置存在以下情况之一，有权拒绝安装、拒绝继续处理或要求用户另行购买付费服务：

1. 超出赠送服务范围；
2. 技术上不可行或兼容性不确定；
3. 服务器配置不足；
4. 存在安全风险；
5. 涉嫌违法违规；
6. 需要较长时间排查、调试或适配；
7. 需要二次开发、接口调试、程序修改或特殊配置；
8. 授权合作商不具备对应服务能力；
9. 其他不适合纳入免费赠送服务的情形。

2.3 不包含的服务内容

除本公司或授权合作商另行书面确认外，本赠送服务不包含以下事项：

1. 必须安装宝塔面板或其他指定服务器管理面板；
2. 必须安装用户指定的软件、插件、扩展、组件、版本或运行环境；
3. 网站源码开发、程序二次开发、功能开发、页面设计；
4. 程序 BUG 修复、插件调试、接口调试、支付接口配置；
5. 用户业务流程设计、运营指导、商业模式咨询；
6. 数据迁移、数据恢复、数据修复、数据库优化；

7. 服务器性能优化、长期运维、安全加固、漏洞修复；
8. 域名注册、域名解析、备案服务、SSL 商业证书购买或长期维护；
9. 第三方软件、第三方插件、第三方接口、第三方平台的调试或适配；
10. 用户自行上传、安装、修改、删除、覆盖程序后产生的问题处理；
11. 用户后续误操作、弱密码、程序漏洞、服务器被攻击后的修复；
12. 第二次或多次重新搭建、重装系统、迁移环境、重新部署；
13. 超出合作商确认范围的其他事项。

用户不得将本赠送服务理解为“必须安装宝塔”“必须安装指定环境”“必须安装用户指定程序”“全套网站交付”“长期技术托管”“免费运维”“免费售后维护”“免费二次开发”或“免费代运营”。

三、服务申请与授权

3.1 沟通渠道

本赠送服务将通过本公司指定或认可的授权合作商，在腾讯 QQ、微信、工单系统、站内消息或其他双方确认的沟通渠道中提供。

用户与本公司或授权合作商之间关于服务器信息、需求、操作授权、服务过程、完成通知等内容的文字记录、截图、工单记录、系统记录，均可作为判断服务内容、服务过程及服务完成情况的有效依据。

3.2 授权合作商身份确认

授权合作商身份应以本公司官网、用户后台、订单页面、工单系统、官方客服或本公司其他官方渠道确认的信息为准。

用户不得向未经本公司确认的人员提供服务器账号、密码、密钥、面板账号、数据库账号或其他敏感信息。

因用户自行联系非本公司授权人员、向第三方泄露服务器信息、账号密码或密钥导致的损失，由用户自行承担。

3.3 用户提供资料

用户申请本赠送服务时，应根据本公司或授权合作商要求，提供完成基础协助所需的必要信息，包括但不限于：

1. 服务器 IP、账号、密码、密钥或其他登录凭据；
2. 操作系统要求；
3. 程序或基础环境要求；
4. 程序运行环境要求；
5. 域名或访问地址；
6. 用户希望处理的基础内容说明；
7. 其他完成本赠送服务所需的必要信息。

用户应确保其提供的信息真实、准确、完整、有效。因用户提供信息错误、不完整、不及时、不清楚，导致服务无法完成、延迟完成、配置错误或产生损失的，由用户自行承担责任。

3.4 用户授权

用户向本公司或授权合作商提供服务器信息、登录凭据、需求，或作出“可以开始”“开始处理”“确认操作”“同意处理”“帮我处理”“授权处理”等明确表示的，即视为用户已经授权本公司或授权合作商对相关服务器进行完成本赠送服务所必要的操作。

必要操作的范围以本公司或授权合作商最终确认可以提供的服务内容为准。

用户确认，授权合作商接受用户授权并开始处理，并不代表本公司或授权合作商承诺必须完成用户提出的全部需求，也不代表必须安装宝塔面板、指定程序、指定软件、指定插件、指定环境或其他额外内容。

如用户提出的需求超出赠送服务范围，或经授权合作商判断不适合免费处理，本公司及授权合作商有权拒绝继续处理。用户如需继续处理，应另行购买付费服务。

四、退款影响

4.1 退款规则提示

用户知悉，根据《和信云服务退款与售后政策》，新购服务器产品原则上仅支持在订单支付成功且服务开通成功之时起 24 小时内申请退款，且必须同时满足未实质性使用、未产生资源占用、未产生第三方成本、未申请或接受增值服务等条件。

本赠送服务属于免费赠送的基础技术协助服务，也属于与服务器订单相关联的增值服务。

4.2 开始处理后不再适用新购退款规则

用户申请、确认或接受本赠送服务，并向本公司或授权合作商提供服务器信息、需求、登录凭据，或明确授权开始处理后，即视为用户已经申请并接受增值服务。

自本公司或授权合作商开始处理本赠送服务之时起，相关服务器订单不再适用《和信云服务退款与售后政策》中关于新购服务 24 小时内退款的规则。

4.3 处理完成后的退款限制

本赠送服务完成并发出完成通知后，用户不得再以以下理由要求退还相关服务器订单费用、要求赔偿，或要求本公司及授权合作商继续免费处理：

1. 对处理过程、处理细节、处理方式、处理结果不满意；
2. 未安装宝塔、未安装指定软件、未安装指定环境或未继续处理额外需求；
3. 不会使用服务器、不会使用程序、不会管理网站；
4. 后续业务无法开展、网站没有流量、项目未盈利；
5. 用户自行上传程序、修改配置、删除文件、调整环境后出现问题；
6. 用户程序、源码、插件、接口、数据库、第三方软件存在问题；
7. 用户业务需求发生变化，不再需要服务器；
8. 用户要求更换系统、更换环境、重新搭建、迁移数据或二次配置；
9. 用户购买错误配置、地区、线路、系统或产品；
10. 其他与本赠送服务完成后的使用、运营、维护、调整相关的原因。

4.4 赠送服务本身无退款

本赠送服务为免费提供，不向用户单独收取费用，因此本赠送服务本身不适用退款。

五、完成通知与即时验收

5.1 完成通知

授权合作商完成其确认范围内的基础安装、基础部署、基础配置、程序部署或其他基础技术操作后，将通过沟通渠道向用户发送“处理完成”“基础环境已就绪”“服务器已配置完成”“目前可正常使用”“程序已部署完成”“已完成”或类似完成通知。

完成通知可以通过 QQ、微信、工单、站内信、短信、邮件或其他双方确认的沟通渠道发送。

5.2 即时验收

自本公司或授权合作商发出完成通知之时起，本次赠送服务即视为已经履行完毕，用户视为已经完成验收并验收通过。

用户确认，本赠送服务的验收标准为：本公司或授权合作商已经按照其确认可提供的赠送服务范围，完成相应的基础安装、基础部署、基础配置、程序部署或其他基础技术操作，并向用户发出完成通知。

用户不得以“未安装宝塔”“未安装指定软件”“未安装指定环境”“未继续调试程序”“未满足后续新增需求”“未继续免费维护”等理由，否认本赠送服务已经完成。

5.3 服务结束

本赠送服务完成并发出完成通知后，本公司及授权合作商即已完成本赠送服务项下的全部义务。

赠送服务到此结束。本公司及授权合作商没有义务继续免费为用户提供修改、调试、维护、优化、培训、代运营、二次开发、二次搭建、重新部署、数据迁移、故障排查、安全加固、性能优化或其他后续服务。

六、完成后的后续服务边界

6.1 不再免费处理的事项

赠送服务完成并发出完成通知后，除本公司或授权合作商另行书面同意外，本公司及授权合作商没有义务继续免费处理以下事项：

1. 网站源码修改、程序二次开发、功能开发、页面设计；
2. 程序 BUG 修复、插件调试、接口调试、支付配置；
3. 数据迁移、数据恢复、数据修复、数据库优化；
4. 服务器性能优化、安全加固、漏洞修复、长期运维；
5. 域名解析、备案、SSL 商业证书购买或长期维护；
6. 用户业务调试、业务运营指导、使用培训、代运营；
7. 因用户后续自行修改、删除、误操作、上传程序、安装软件、调整配置导致的问题处理；
8. 因用户程序漏洞、第三方软件、第三方接口、网络攻击、资源不足、业务超载导致的问题处理；
9. 第二次或多次重新搭建、重装、迁移、调整环境；
10. 安装宝塔、指定软件、指定插件、指定环境或其他未由合作商确认纳入赠送服务范围的事项；

11. 其他超出本赠送服务确认范围的事项。

6.2 后续付费服务

如用户在赠送服务完成后仍需技术支持、环境调整、程序调试、二次搭建、数据迁移、安全加固、性能优化、长期维护、安装其他软件或其他服务，应另行购买本公司或授权合作商提供的付费服务。

是否提供后续付费服务、服务范围、服务价格、服务周期、交付标准及售后边界，以双方另行确认的付费服务约定为准。

用户未另行购买付费服务的，本公司及授权合作商有权拒绝提供超出本赠送服务范围的后续免费支持。

七、用户责任

7.1 合法合规责任

用户应确保其使用服务器、网站、程序、数据、业务内容及相关服务的行为符合国家法律法规、监管要求、服务协议、平台规则及社会公共利益。

用户不得使用本服务从事违法违规活动，包括但不限于：

1. 诈骗、赌博、色情、淫秽、暴力、恐怖、涉政违法、传销、非法集资等违法违规内容；
2. 外挂、私服、木马、病毒、钓鱼网站、黑产工具、攻击工具、恶意程序等违规业务；
3. 攻击扫描、暴力破解、垃圾邮件、恶意爬虫、DDoS、CC 攻击、端口扫描等行为；
4. 侵犯知识产权、侵犯隐私、非法采集数据、非法交易数据等行为；
5. 违法支付、跑分洗钱、盗刷、欺诈、虚假交易等行为；
6. 规避监管、规避实名、规避备案、隐藏真实业务用途等行为；
7. 其他违反法律法规、监管要求、服务协议、平台规则或社会公共利益的行为。

如用户业务、程序、网站或需求涉嫌违法违规，本公司及授权合作商有权拒绝、暂停或终止提供本赠送服务。

由此产生的后果由用户自行承担。

7.2 数据备份责任

用户应在本赠送服务开始前，自行备份服务器、网站、程序、数据库、文件、配置及其他重要数据。

如服务器为新购空服务器，用户也应在后续使用过程中自行建立备份机制。

因用户未备份数据、备份不完整、备份不可用、误删除、误覆盖、自行修改配置或后续操作不当导致的数据丢失、损坏、不可恢复或业务中断，由用户自行承担责任。

7.3 账号密码安全责任

用户向本公司或授权合作商提供服务器账号、密码、密钥、面板账号、数据库账号等信息的，应确保该等信息仅用于本次赠送服务。

本赠送服务完成后，用户应立即修改服务器密码、面板密码、数据库密码、SSH 密钥、后台账号密码及其他重要凭据。

因用户未及时修改密码、继续使用弱密码、向第三方泄露凭据、未妥善保管账号、设备中毒、被钓鱼、授权他人操作等原因导致的安全事件、数据损失或经济损失，由用户自行承担。

7.4 后续运维责任

赠送服务完成后，用户应自行负责服务器、网站、程序、数据库、账号、密码、安全策略、数据备份、业务内容及后续运营维护。

用户应根据业务情况自行进行安全加固、漏洞修复、程序更新、资源监控、备份管理、权限管理及合规审查。

本公司及授权合作商不因提供本赠送服务而当然承担用户服务器或业务的长期运维、安全保障、数据备份、故障处理或持续技术支持义务。

八、效果不承诺

8.1 不承诺商业结果

本公司及授权合作商仅承诺在本赠送服务范围内，按照合作商确认可提供的基础服务范围完成对应基础协助。

本公司及授权合作商不对用户网站、程序、业务、项目、经营活动、访问量、转化率、收益、搜索排名、推广效果、成交结果或其他商业结果作出任何承诺或保证。

8.2 不承诺程序完全适配

因用户程序源码、插件、接口、数据库、第三方软件、第三方平台、版本兼容、依赖环境、加密授权、程序漏洞等原因导致程序无法运行、运行异常、功能异常或效果不符合预期的，不属于本赠送服务质量问题。

如用户需要进一步调试、适配、修改、排查，应另行购买付费技术支持服务。

8.3 不承诺绝对安全

本公司及授权合作商不承诺服务器、网站、程序或业务在任何情况下绝对安全、绝不被攻击、绝不出现漏洞、绝不发生故障、绝不丢失数据。

用户应自行做好密码修改、权限管理、数据备份、安全加固、程序更新及风险防范。

九、责任限制

9.1 本公司及授权合作商不承担责任的情形

本公司及授权合作商不对以下情形承担责任：

1. 用户程序漏洞、源码缺陷、插件冲突、接口异常；
2. 用户自行修改、删除、覆盖、上传、安装、重装导致的问题；
3. 用户未备份数据导致的数据丢失、损坏或无法恢复；
4. 第三方软件、第三方接口、第三方服务异常；
5. 网络攻击、黑客入侵、病毒木马、弱密码泄露；
6. 用户业务违规、内容违规、未实名、未备案、域名异常；
7. 服务器配置不足、资源耗尽、业务超载；
8. 用户未及时提供资料、资料错误、需求不清晰、未及时配合；
9. 用户指定软件、指定环境、指定插件、指定版本无法安装或不适合安装；
10. 非本公司或授权合作商直接原因导致的其他损失。

9.2 故意或重大过失例外

如有充分证据证明用户损失系本公司或授权合作商在提供本赠送服务过程中存在故意或重大过失直接造成的，则按照相关法律法规及双方协议约定处理。

除前述情形外，本公司及授权合作商不对用户因本赠送服务或后续使用服务器产生的间接损失、预期利益损失、业务中断损失、利润损失、商誉损失、数据丢失损失、第三方索赔等承担责任。

十、服务记录与证据

用户同意，本公司、授权合作商及相关系统可对本赠送服务相关过程进行必要记录和留存。

相关记录包括但不限于：

1. 订单记录；
2. 工单记录；
3. QQ、微信或其他沟通记录；
4. 用户授权记录；
5. 服务器操作时间记录；
6. 完成通知记录；
7. 系统日志、安全日志、操作日志；
8. 截图、附件、文件记录；
9. 其他能够证明服务过程和完成情况的记录。

上述记录可作为判断用户是否申请服务、是否授权操作、服务是否开始处理、服务是否完成、是否发出完成通知、是否验收通过以及双方责任边界的重要依据。

十一、声明变更

本公司有权根据法律法规变化、监管要求、业务调整、产品变化、服务能力、合作商变化或运营需要，对本声明进行修改、补充或更新。

修订后的声明将在本公司官网、用户后台、订单页面、服务页面或其他适当位置公布。

本声明修订不溯及既往。用户在声明更新后继续申请、确认或接受本赠送服务的，视为接受修订后的声明。

如用户不同意修订后的声明，应停止申请或接受本赠送服务。

十二、争议解决

因本声明、本赠送服务、服务器订单、授权操作、服务完成、验收、退款、后续支持或责任承担产生争议的，双方应先通过工单、在线客服或书面方式友好协商解决。

协商不成的，任一方均有权依法向本公司所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。但法律法规对消费者权益保护、网络消费纠纷管辖另有强制性规定的，从其规定。

十三、特别确认

用户再次确认：

1. 本赠送服务为免费、一次性、限定范围内的基础技术协助服务；
2. 本赠送服务的实际内容，以本公司或授权合作商最终确认可以提供的范围为准；
3. 本公司及授权合作商没有义务必须为用户安装宝塔面板、指定服务器面板、指定软件、指定插件、指定环境、指定程序或用户提出的任何其他额外内容；
4. 授权合作商可根据自身服务能力、技术可行性、服务器配置、程序兼容性、合规要求及风险判断，决定是否接受用户提出的具体需求；
5. 用户申请、确认或接受本赠送服务，并授权开始处理后，相关服务器订单不再适用新购服务 24 小时内退款规则；
6. 本公司或授权合作商完成其确认范围内的基础安装、基础部署、基础配置或程序部署，并发出完成通知后，即视为本赠送服务已经完成并验收通过；
7. 赠送服务完成后，本公司及授权合作商没有义务继续免费提供修改、调试、维护、优化、培训、代运营、二次开发、二次搭建、重新部署、数据迁移、故障排查、安全加固、性能优化或其他后续服务；
8. 用户如需后续技术支持、环境调整、程序调试、长期维护、再次搭建或安装其他软件，应另行购买付费服务；
9. 用户应自行负责服务器数据备份、密码修改、安全管理、程序维护、业务合规及后续运营。

用户通过页面勾选、订单确认、工单回复、QQ/微信等即时通讯工具文字确认，或向本公司、授权合作商提供服务器信息、登录凭据、需求、授权开始处理等行为，即视为用户已经充分阅读、理解并同意接受本声明的全部内容。

04

可接受使用政策及禁止业务说明

和信云 zeryun.cn

版本号：V1.1 修订与生效日期：2025年2月18日为维护网络安全、服务稳定、平台秩序、用户合法权益及本公司合法权益，特制定本《和信云可接受使用政策及禁止业务说明》。本政策适用于用户访问、注册、购买、开通、使用和信云网站及本公司提供的云服务器、物理服务器、裸金属服务器、CDN、云存储、域名、SSL证书、独立IP、网站搭建、技术支持、软件授权、接口服务及其他相关产品与服务。

本政策是《北京贯一科技有限公司（和信云）服务协议》《和信云服务退款与售后政策》《法律声明及隐私权政策》《服务器赠送搭建服务专项声明及授权确认书》及官网公示的其他规则的重要组成部分。

一、基本原则

用户应确保其使用本服务的行为符合中华人民共和国法律法规、监管要求、行业规范、社会公共利益、公序良俗、本公司服务协议及本政策要求。用户不得利用本服务从事任何违法违规、侵犯第三方合法权益、危害网络安全、扰乱网络秩序、损害本公司或其他用户合法权益的行为。

用户购买、开通或使用本服务时，应真实、准确、完整地说明业务用途、网站内容、程序类型、使用场景及相关信息，不得隐瞒、虚构、伪装、规避、转移真实业务用途，不得使用虚假资料、冒用身份、借用他人账户、规避实名、备案、风控、审核或监管要求。

二、禁止业务和禁止行为

2.1 违法犯罪类

诈骗、网络诈骗、电信诈骗、赌博、博彩、跑分、洗钱、盗刷、非法支付、非法集资、传销、资金盘、组织或协助他人实施违法犯罪活动等。

2.2 色情、低俗、暴力及违法内容类

色情、淫秽、低俗、裸聊、招嫖、暴力、恐怖、极端、谣言、违法政治内容、侵犯未成年人权益的内容等。

2.3 黑产、外挂、私服及作弊类

外挂、脚本、作弊工具、私服、盗版软件、撞库工具、群控工具、接码平台、养号平台、绕过风控或绕过实名认证的工具或服务。

2.4 网络攻击与安全危害类

DDoS、CC攻击、端口扫描、漏洞扫描、暴力破解、木马病毒、钓鱼网站、恶意爬虫、垃圾邮件、短信轰炸、控制肉鸡、代理池、攻击中转、未经授权的渗透测试等。

2.5 侵权与违规内容类

侵犯他人商标权、著作权、专利权、商业秘密、肖像权、隐私权、个人信息权益；非法采集、出售、交换、泄露数据；未经授权抓取、镜像、复制或转售第三方内容等。

2.6 违规金融、虚拟资产及高风险交易类

未取得资质的金融、证券、基金、保险、贷款、理财业务；虚假投资平台、虚拟币骗局、资金盘、量化骗局、非法支付结算、套路贷、现金贷等。

2.7 资源滥用类

挖矿、开放代理、公共代理、VPN、批量发送垃圾请求、恶意占用带宽或IP、规避资源限制与计费规则，以及其他影响本公司、上游服务商或其他用户正常服务的行为。

2.8 违反实名、备案、监管要求类

使用虚假身份或企业资料进行实名；出租、出借、转让、倒卖已实名账户或服务器资源；未按要求完成ICP备案、公安备案、实名核验或其他必要合规手续；备案信息与实际网站内容、主体、用途不一致；规避监管或虚假整改等。

2.9 云服务器资源公平使用规则

用户理解并确认，云服务器、虚拟主机、云计算实例等产品通常基于虚拟化、共享资源池、共享网络、共享存储或共享上游资源提供服务。除产品页面明确标注为独享资源、物理服务器、裸金属服务器或专属资源外，用户不得将普通云服务器理解为可长期无限制占用CPU、内存、带宽、流量、磁盘IO、连接数、PPS、并发请求或其他系统资源的专属设备。

用户使用云服务器时，应遵守公平使用原则，不得长期、持续、异常或恶意占用平台资源，影响本公司、上游服务商或其他用户的服务稳定性。

1. 长时间高占用CPU、内存、磁盘IO、网络带宽、连接数、PPS或并发请求；
2. 将云服务器用于长期跑满带宽、长期中转流量、公共下载、网盘分发、视频分发、直播转发、代理转发等高消耗业务；
3. 长期运行挖矿、挂机、批量采集、批量任务、自动化脚本、爬虫、刷量、群控等高资源消耗程序；
4. 长期进行大规模文件读写、日志写入、数据库高频读写、大量小文件存储等影响磁盘或存储性能的行为；
5. 产生异常出入站流量、异常连接数、异常请求频率、异常发包行为或影响IP、线路、节点信誉的行为；
6. 使用云服务器搭建公共代理、开放代理、VPN、流量转发、端口转发、爬虫代理池等服务；
7. 其他超出普通云服务器合理使用范围，影响平台资源池稳定性或其他用户正常使用行为。

用户如存在长期高负载、高带宽、高并发、高IO、高连接数或高资源消耗业务需求，应主动购买物理服务器、裸金属服务器、独享资源、专属带宽、高防服务或其他适合的产品。用户未根据业务需求选择合适产品，导致服务被限制、暂停、迁移、降速、封禁或无法满足使用需求的，相关责任由用户自行承担。

2.10 “不限流量” “大带宽” 使用边界

如本公司产品页面出现“不限流量”“大带宽”“高带宽”“高防”“共享带宽”等表述，仅代表该产品在正常、合理、公平使用范围内不按常规流量包方式另行计费，或具备相应带宽、防护、资源配置能力。前述表述不代表用户可以长期满载占用资源、恶意消耗资源、影响其他用户、规避平台限制、从事高风险业务或违反本政策。

三、高风险业务审核

对于支付、金融、交易、充值、卡券、返佣、游戏、账号、虚拟商品、软件授权、医疗、药品、教育、招聘、贷款、大流量高并发接口业务以及容易产生投诉、监管或安全风险的其他业务，本公司有权要求用户补充说明、提交资质、提供授权材料或接受人工审核。

如用户拒绝说明业务用途、拒绝提交资质、提交虚假材料、说明与实际业务不符，或本公司合理判断业务存在风险，本公司有权拒绝开通、暂停服务、限制功能、拒绝赠送搭建、拒绝技术支持、终止服务或采取其他必要措施。

四、赠送搭建和技术支持限制

如用户业务、程序、网站、用途、源码、插件、接口或搭建需求涉嫌违法违规、侵犯第三方权益、危害网络安全、规避监管、资源滥用或违反本政策，本公司及授权合作商有权拒绝、暂停或终止提供赠送搭建、技术支持、环境配置、程序部署、故障排查等服务。

本公司及授权合作商仅在其确认范围内提供一次性基础协助，不承诺必须安装宝塔面板、指定系统、指定环境、指定程序、指定插件、指定软件或用户提出的任何其他内容。

五、违规发现与处理措施

本公司可能通过用户主动提交的信息、系统监测、安全告警、流量异常、资源异常、上游服务商通知、监管机关通知、第三方投诉举报、公开网络信息及其他合理来源发现或判断违规行为。

如本公司发现或合理判断用户存在违反本政策的情形，本公司有权根据风险程度、影响范围、违规性质及实际情况，采取要求说明或整改、限制账户功能、暂停搭建与技术支持、暂停服务器或网络、删除或屏蔽违法违规内容、冻结订单与余额、拒绝退款与提现、终止服务、封禁账户、保存证据并向有权机关或上游服务商报告等一项或多项措施。

5.4 高资源占用处理措施

1. 通知用户优化程序、降低负载或调整业务；
2. 要求用户升级至物理机、裸金属服务器、独享带宽或其他适合产品；
3. 限制CPU、内存、带宽、IO、连接数、PPS、端口或访问频率；
4. 临时降速、限速、限流、暂停部分功能；
5. 暂停服务器、暂停网络、暂停端口或暂停相关服务；
6. 拒绝继续提供赠送搭建、免费技术支持或后续服务；
7. 拒绝续费、要求迁移、终止服务或清退账户；
8. 根据《和信云服务退款与售后政策》拒绝退款或仅按实际情况处理。

对于突发性高风险占用、已经影响平台稳定、影响其他用户、触发上游处罚、造成线路异常、IP被污染或存在安全风险的情形，本公司有权不经事先通知立即采取限速、暂停、封禁、关停或其他紧急处置措施。

六、退款、提现与费用处理

因用户违反本政策、服务协议、法律法规或监管要求，导致服务被暂停、关闭、封禁、终止、删除、限制或无法继续提供的，已支付费用原则上不予退还。

如用户存在违法违规、投诉争议、风险订单、恶意退款、恶意套现、虚假交易、欺诈、洗钱、跑分、盗刷、侵权、攻击等风险，本公司有权暂停、拒绝或延迟处理用户余额提现、佣金提现、退款申请或其他资金相关请求。

七、日志留存与证据保全

为履行网络安全保护义务、服务管理义务、风控审核义务及争议处理需要，本公司有权记录并留存与用户使用本服务相关的信息，包括账户注册与登录记录、订单与支付记录、服务器开通与续费记录、IP与流量记录、操作日志、网络日志、安全事件日志、工单与客服记录、搭建授权与完成通知记录、投诉与违规处置记录等。网络日志留存时间不少于六个月。

本公司系统记录、订单记录、日志记录、工单记录、沟通记录、截图、完成通知、风控记录、上游通知、监管通知、投诉举报材料等，可作为判断用户行为、服务状态、违规事实、处理措施、责任归属的重要依据。

八、投诉举报与侵权处理

任何单位或个人认为用户使用本服务存在违法违规、侵权、诈骗、钓鱼、攻击、垃圾信息或其他违反本政策的行为，可通过工单系统、客服热线等方式向本公司投诉举报。本公司收到投诉举报后，有权根据材料完整性、违规明显程度、风险程度及法律法规要求，采取要求用户说明、删除或整改相关内容、暂停服务、保存证据、向有权机关或上游服务商报告等措施。

九、有权机关与上游服务商配合

如公安机关、国家安全机关、人民检察院、人民法院、网信部门、通信管理部门、市场监管部门、税务机关或其他有权机关依法要求本公司提供用户信息、实名信息、订单记录、交易记录、网络日志、资源使用记录、安全事件记录等，本公司将依法予以配合。

如上游机房、运营商、云厂商、域名注册商、证书机构、支付机构、安全服务商等第三方基于违规、投诉、安全、监管或风控原因要求暂停、限制、关闭、下架或核查用户服务，本公司有权根据上游要求及本政策采取相应措施。

十、争议解决与特别确认

因本政策、服务使用、违规处理、投诉举报、服务暂停、服务终止、退款、提现、赔偿责任等产生争议的，双方应先通过工单、在线客服或书面方式友好协商解决；协商不成的，任一方均有权依法向本公司所在地有管辖权的人民法院提起诉讼，但法律法规另有强制性规定的，从其规定。

用户再次确认：不得使用本服务从事任何违法违规、侵权、黑产、攻击、诈骗、赌博、色情、外挂、钓鱼、木马、病毒、垃圾信息、资源滥用或其他违反本政策的业务或行为；如用户违反本政策，本公司有权暂停服务、关闭资源、限制账户、拒绝搭建、拒绝技术支持、拒绝退款、拒绝提现、终止服务或封禁账户。

05

服务条款补充确认



和信云 zeryun.cn

第五章 服务条款补充确认

本章用于进一步明确和信云服务条款体系中关于购买确认、退款边界、数据备份、账号安全、到期欠费、客服沟通、证据留存、异常交易、拒付争议、高资源占用、上游资源及责任限制等事项的执行规则。本章与前述各章及官网公示规则共同构成完整服务条款体系。

一、购买前特别确认

用户在提交订单、支付费用、申请赠送搭建、购买增值服务、购买资源包、升级配置、续费服务前，应仔细核对产品名称、配置、地区、线路、周期、价格、退款规则、使用限制及服务范围。用户通过页面勾选、点击确认、提交订单、完成支付、提交工单、确认授权等方式作出确认后，即视为用户已经知悉并接受对应产品及服务规则。

二、购买错误、配置不符与主观原因

用户因自身判断错误、操作错误、选择错误或业务变化，购买错误产品、配置、地区、线路、系统、周期、数量、流量包、带宽包、防护包、IP、授权或其他服务的，不属于本公司当然退款或赔偿范围。

如相关服务已经开通、分配、配置、叠加、使用或产生资源占用、第三方成本、人工处理成本的，本公司有权拒绝退款。用户不得以“不会使用”“不想用了”“业务变化”“买错了”“没有达到个人预期”“程序不兼容”“没用完”等理由当然要求退款。

三、活动价、特价与优惠套餐

活动价、特价、限时优惠、套餐组合、赠品权益、优惠券抵扣、折扣购买、促销资源等产品或服务，除产品页面另有明确说明外，一经购买、开通、分配或使用，原则上不支持退款、换购、折现、转让或拆分退还。

四、账号、实际使用人与转让限制

用户不得出租、出借、转让、倒卖账户、服务器资源、IP资源、授权服务或其他平台权益。用户将账户、服务器、登录凭据、资源管理权限交由第三方使用、管理或操作的，视为用户自行授权行为，由此产生的费用、违规、损失、投诉、封禁、数据丢失或法律责任，由用户自行承担。

账户实际使用人、服务器实际运营人、支付人、实名主体、备案主体不一致导致的争议、损失、风控限制、服务暂停或监管处置，由用户自行承担责任；本公司有权要求用户补充说明、完成核验或暂停相关服务。

五、账号密码、密钥与安全责任

用户应妥善保管账户密码、服务器密码、面板密码、数据库密码、SSH密钥、API Token、支付密钥、邮箱验证码、短信验证码及其他身份凭据。因用户使用弱密码、重复密码、泄露密码、设备中毒、被钓鱼、授权第三方操作、未及时修改密码、未关闭不必要端口、未做好权限控制等原因导致账户被盗、服务器被入侵、数据泄露、资源被滥用、费用损失或服务异常的，由用户自行承担责任。

六、数据备份与数据安全

用户应自行负责服务器、网站、数据库、程序文件、业务数据、配置文件及其他重要数据的备份、迁移、保存和验证。除双方另有书面约定外，本公司不承诺为用户持续备份、长期保存、恢复、迁移或修复任何业务数据。

因用户未备份、误删除、误覆盖、程序错误、账号泄露、病毒木马、黑客攻击、磁盘占满、业务违规、服务到期、欠费释放等原因导致的数据丢失、损坏、不可恢复或无法迁移，由用户自行承担责任。

七、服务到期、欠费与资源释放

用户应自行关注服务到期时间、余额状态、续费提醒及后台通知，并在服务到期前及时续费、备份或迁移相关数据。服务到期、欠费、被暂停、被终止或用户主动申请关闭服务后，本公司有权按照产品规则及系统流程暂停服务、关闭访问、限制操作、释放资源、回收IP、清理数据或删除相关实例。

本公司可根据运营安排，原则上为部分到期服务提供不超过三天的临时保留期。但该保留期不构成本公司的固定承诺，也不代表本公司有义务保留任何已到期机器、IP、数据、配置或实例。遇活动资源调度、库存紧张、IP资源紧张、上游资源回收、安全风控、违规使用、欠费、服务终止、资源池维护或其他必要情形时，本公司有权在服务到期后立即释放IP、回收机器、删除数据或清理实例，且无义务继续保留。

因用户未及时续费、余额不足、未查看通知、未备份数据、未及时迁移、服务到期、欠费释放、资源回收或数据清理导致的数据丢失、服务中断、业务损失、IP变更、资源无法恢复等后果，由用户自行承担。

八、超额费用、欠费追缴与负余额

如用户使用服务过程中产生超额流量、超额带宽、资源占用、攻击清洗、第三方费用、上游费用、技术处理费用、欠费、负余额或其他应付费用，用户应按照订单、产品规则、系统记录或双方约定及时支付。

用户存在欠费、负余额或应付费用未结清的，本公司有权暂停服务、限制账户功能、拒绝续费、拒绝退款、拒绝提现、拒绝迁移、拒绝继续提供技术支持，并依法追偿相关费用。

九、上游资源、IP资源与网络环境

用户理解并确认，部分服务器、IP、线路、带宽、防护、域名、证书、支付、短信、邮件、实名认证等服务可能依赖上游机房、运营商、云厂商、域名注册商、证书机构、支付机构、安全服务商或其他第三方。因上游规则调整、资源回收、IP资源紧张、线路变更、监管要求、投诉举报、风控限制或第三方服务异常导致的服务调整、暂停、迁移、回收或限制，本公司可根据实际情况处理，但不当然承担退款或赔偿责任。

因用户业务内容、访问行为、攻击行为、违规使用、投诉举报、垃圾信息、滥用资源、黑名单、IP信誉受损等原因导致IP被封禁、被拉黑、被污染、被限制或无法访问的，责任由用户自行承担。

十、客服沟通、用户配合与服务响应边界

本公司通过工单、在线客服、电话、站内信等方式为用户提供服务支持。除双方另有书面约定或用户购买专属服务等级外，本公司不承诺7×24小时人工实时响应，不承诺在用户指定时间内完成处理，也不承诺免费提供紧急处置、长期运维、程序调试、业务指导、代运营或其他超出产品范围的服务。

用户申请售后、退款、故障排查、赠送搭建、技术支持或争议处理时，应按照本公司要求提供订单号、服务器信息、问题描述、截图、日志、访问地址、错误信息、联系方式及其他必要材料，并及时配合核验和处理。

十一、客服承诺与书面记录

除本公司官网、订单页面、产品页面、活动页面、后台系统、工单记录或本公司授权人员明确书面确认的内容外，任何非正式沟通、非授权人员表述、用户自行理解、截图片段、口头沟通、未经确认的聊天记录，不当然构成本公司对产品功能、退款、赔偿、交付效果、处理时效或后续服务的承诺。

如客服沟通内容与官网规则、订单页面、产品页面、活动页面或正式服务条款不一致的，以正式页面、订单记录、工单确认及本公司书面确认为准。

十二、异常交易、拒付与支付争议

如用户订单、充值、提现、退款、佣金、支付账户、收款账户或交易行为存在盗刷、拒付、欺诈、洗钱、跑分、恶意套现、异常支付、虚假交易、支付机构风控、司法冻结、监管调查或其他风险，本公司有权暂停开通、暂停服务、冻结余额、暂停提现、拒绝退款、要求补充材料或采取其他必要措施。

十三、资源监控、日志与证据效力

用户同意，本公司后台记录、订单记录、支付记录、实名记录、工单记录、站内信、短信、邮件、电话记录、QQ/微信等沟通记录、系统日志、操作日志、网络日志、资源监控记录、CPU使用率、内存占用、磁盘IO、带宽流量、连接数、PPS、上游通知、投诉举报材料、完成通知、截图及其他电子数据，均可作为判断服务状态、用户授权、通知送达、服务完成、资源使用、违规事实、退款审核及责任归属的重要依据。

十四、责任限制与赔偿上限

除法律法规另有强制性规定、本公司故意或重大过失造成用户直接损失的情形外，本公司不对用户因使用或无法使用服务产生的间接损失、预期利益损失、利润损失、商誉损失、业务中断损失、数据丢失损失、第三方索赔、替代采购成本等承担赔偿责任。

在法律允许的范围内，如经确认本公司需要向用户承担赔偿责任，赔偿范围原则上以用户就受影响服务在最近一个计费周期内实际向本公司支付的服务费用为上限；双方另有书面约定或法律法规另有强制性规定的除外。