

ALY20210315172410114533

# 云市场服务商合作协议

甲方：阿里云计算有限公司（简称“阿里云”）

通信地址：北京市朝阳区望京东园四区9号楼-阿里中心.望京A座

联系人：张倩

电话：95187

乙方：北京精友时代信息技术发展有限公司（简称“服务商”）

通信地址：北京市海淀区上地信息路1号(北京实创高科技发展总公司1-1,1-2号)1-1幢3层A栋3层

联系人：任梓鑫

电话：13501024140

甲乙双方经友好协商，就乙方加入阿里云合作伙伴体系，成为阿里云云市场服务商，通过云市场向用户提供产品、技术、服务等之相关事项，达成本协议。

## 一、定义与解释

除非本协议中另有定义，下列词语在本协议中均应具有以下特定涵义：

1.1 阿里云网站：指阿里云官网（域名为：[www.aliyun.com](http://www.aliyun.com)）以及阿里云客户端（如APP），但阿里云国际站（包括 [alibabacloud.com](http://alibabacloud.com) 以及所有下属页面和 [jp.aliyun.com](http://jp.aliyun.com) 以及所有下属页面）除外。

1.2 阿里云：阿里云计算有限公司，阿里云网站的网站主办方，为阿里云网站下的所有频道、平台等提供网络服务、网站后台支撑系统等技术服务。

1.3 阿里云会员账号（阿里云账号）：是指阿里云根据客户的注册行为而生成的一串数字凭证，是阿里云会员用户在阿里云网站上进行浏览网站、购买商品、使用服务、参加活动、发表评论、加入合作伙伴体系、成为云市场服务商等一切活动的身份标识。注册及使用阿里云账号，须遵守《阿里云网站服务条款》和《法律声明及隐私权政策》。

1.4 云市场：阿里云网站下的一个子频道（[market.aliyun.com](http://market.aliyun.com)），由云市场运营方管理的、供云市场服务商和云市场用户之间，就服务商所提供的产品、技术及/或服务进行交易的网络平台。云市场下设多个类目，云市场运营方可能会调整市场类目的种类、名称，以届时云市场的页面展示为准。

云市场运营方可能会根据自身的经营发展情况，适时调整云市场名称、网址及其他展示要素，并通过公告、站内信、邮件及其他有效方式通知服务商及用户。该等调整不会影响云市场运营方与服务商在本协议项下的权利义务关系。

1.5 云市场运营方（“运营方”）：本协议中指负责云市场的网络平台、技术支持与维护，以及日常运营管理、业务活动及其他相关支持的阿里云计算有限公司。阿里云会根据实际业务需要，将云市场运营方的部分职能，委托阿里云关联公司履行。例如：云市场自营类商品（“心选商品”）由阿里巴巴华东有限公司负责销售。

1.6 云市场服务商（“服务商”）：具有相应的资质和能力，加入阿里云合作伙伴体系，取得云市场服务商伙伴身份，入驻云市场，开设店铺，向用户提供产品、技术及/或服务的阿里云会员。

1.7 云市场用户（“最终用户”、“用户”）：通过云市场与服务商达成交易，以获得服务商所提供的产品、技术及/或服务的阿里云会员。

1.8 云市场店铺（“店铺”）：是指服务商在云市场中展示商品、进行收费或免费售卖的虚拟场所。

1.9 云市场商品（“商品”）：是指服务商在云市场发布的所有产品、技术和服务的统称。云市场商品分为“云市场自营/代销类商品”和“服务商自销类商品”。云市场自营/代销类商品是云市场运营方作为销售方，将服务商的商品售卖给用户。服务商自销类商品是由服务商直接向用户销售其提供的商品。

1.10 服务商管理规范：是指云市场运营方制定并根据实际情况更新的，用以管理及约束云市场服务商行为的一系列规定，是本协议不可分割的一部分。服务商同意接受《管理规范》的各项规定，接受云市场运营方按照《管理规范》的各项规定，实施申请、审批、业绩统计、考核、定级、奖惩等方面的统一管理。管理规范的条款以届时云市场相关页面的展示内容为准。

1.12 上位协议：是指双方另行签署的《阿里云合作伙伴框架协议》，《阿里云合作伙伴管理规范》的统称。本协议履行中产生的纠纷或争议，如本协议中未有约定而上位协议有约定的，则上位协议的相应条款对双方具有补充适用的法律效力。

1.13 本协议项下的“一年”是指一个财年，而非自然年度。例如：2020 财年是指从 2019 年 4 月 1 日起至 2020 年 3 月 31 日的日期区间。

1.14 本协议项下“合作地域”为中华人民共和国境内，为免疑义，不包括香港、澳门和台湾地区。

## 二、云市场运营方的权利和义务

2.1 云市场运营方应保证云市场的正常运营，以便于服务商相关业务的正常开展。包括：

2.1.1 云市场运营方为服务商提供云市场入驻、店铺开设、商品的审核、上架展示、信息发布、在线交易流程的自助管理、支付与结算、营销与推广等一系列支持及服务；

2.1.2 云市场运营方提供云市场的运营管理、秩序维护、交易监管、纠纷协调等服务。

2.1.3 云市场运营方还可为服务商提供额外服务或其他增值类的可选服务，例如云市场店铺装修服务，可为服务商提供店铺独立标识 URL、服务商联系信息的展现、商品售卖信息的展示等。

2.1.4 云市场运营方为云市场提供基于阿里云网站整体的网络环境及技术支持服务。

2.2 云市场运营方有权依据本协议及《管理规范》的约定，对服务商进行管理和指导：

2.2.1 云市场运营方将向服务商提供平台相关的技术支持和技术培训，帮助服务商提高拓宽业务能力。

2.2.2 云市场运营方有权依据《管理规范》的规定，对服务商进行考核并做出相应处理。

2.2.3 云市场运营方有权利根据市场情况修订《管理规范》，修订后的《管理规范》将提前 1 个月以书面、电子邮件形式通知服务商，或以网站公告的形式予以公示，服务商可在上述期限内向云市场运营方反馈意见，通知期限届满，修订后的《管理规范》即取代修订前的《管理规范》，对服务商具有约束力。

2.3 云市场运营方有权按照本协议及《管理规范》的约定，对服务商与用户之间的纠纷进行处理，但该等处理并非云市场运营方的义务：

2.3.1 服务商与最终用户之间的纠纷、争议、损失、侵权、违约责任等，首先应由服务商与用户自行解决；

2.3.2 云市场运营方如收到用户对服务商的直接投诉的，云市场运营方将首先引导至服务商解决，服务商应快速响应妥善处理用户投诉问题。

2.3.3 对于服务商和用户未达成一致处理意见的客户纠纷，用户继续向云市场运营方投诉或服务商将客户纠纷引导至云市场运营方处理的，云市场运营方有权以普通或非专业人员的知识水平标准对服务商和用户提交的证据材料进行表面审核，并依据该材料判断服务商是否为用户提供了优质、合理、安全的服务；并有权决定是否采取向用户退款等措施；

2.3.4 用户不满意云市场运营方处理决定的，云市场运营方有权为解决纠纷之目的，根据用户及/或服务商的申请，向其披露交易对方的信息；

2.3.5 云市场运营方有权暂停结算费用直至服务商纠正违约行为，或直至服务商妥善处理完毕与用户之间的纠纷；

2.3.6 如因服务商的违约或违规行为而导致云市场运营方遭受损失的，云市场运营方有权从服务商的保证金（如有）中直接扣缴相应费用；保证金不足以弥补损失的，云市场运营方有权继续从服务商的可结算费用中扣除相应的赔付款项；上述款项仍不足以抵偿云市场运营方损失的，云市场运营方有权继续追偿。

2.4 云市场运营方有权就本协议第 2.1 条所提供的服务，以及未来可能提供的其他服务内容，向服务商收取一定金额的云市场服务费用，有权决定用何种标准收取费用，以及有权修改相关收费标准。

### 三、云市场服务商的权利和义务

3.1 服务商必须是符合法律规定的民事法律主体，且已加入阿里云合作伙伴体系。具体入驻要求包括：

3.1.1 服务商应当使用已经通过实名认证的阿里云会员账户，按照云市场服务商入驻流程，提供真实的企业身份信息以及相关资质证书（具体依照商品类目的业务范围评定）文件，通过在线方式提交入驻申请。

3.1.2 云市场运营方可根据其政策变化，对服务商入驻条件进行调整。例如：要求服务商应当通过阿里云合作伙伴身份认证，并通知已入驻服务商在合理期限内完成认证，否则将失去云市场服务商资格。

3.1.3 云市场服务商管理规范另有规定的，从其规定。

3.2 服务商应当提供云市场运营方所要求的全部资料，包括法人身份证明、企业资质、商品信息、拟上架产品、技术、服务等相关信息资料等。在服务商申请入驻时，及成功入驻后的期间内，云市场运营方有权要求服务商补充新的资料，完善相关信息。

3.2.1 在服务商申请入驻时，及成功入驻后，云市场运营方有权要求服务商补充新的资料，完善相关信息。

3.2.2 服务商的信息或资料发生变化时，应及时通知云市场运营方，并进行相应的预留信息和资料变更。

3.2.3 按照国家法律法规的规定，服务商应当向云市场运营方提供准确、真实的企业营业执照信息，用于公开展示。

3.2.4 服务商应开通以其企业为真实用户的银行账户及/或支付宝账户用于收款。且未经书面通知云市场运营方不得更改，服务商应当承担擅自更改或由于账户失效导致收款失败的责任和后果。

3.3 服务商的入驻申请通过后，即可以在云市场上开设相应的店铺。

3.3.1 根据商品类目的不同，同一服务商可能会被允许在不同类目下分别开设不同的店铺。此时服务商应对其开设的所有店铺及全部商品，向最终用户承担直接和唯一责任。

3.3.2 根据服务商与云市场运营方另行达成的自营类商品合作协议或代销类商品合作协议，服务商可能不是直接向用户销售其商品的售卖主体；此时服务商应对其店铺下的全部商品，向最终用户承担原厂商责任，向云市场运营方承担合同义务和最终责任。

3.3.3 未经云市场书面同意，服务商不得转让其开设的店铺；经云市场运营方同意后的店铺转让，出让店铺的服务商需要对受让方自转让之日起两年内的全部店铺行为承担连带责任。

3.4 服务商应服从云市场的管理与指导，遵守并执行云市场制订的平台管理规则，具体内容参见《云市场服务商管理规范》；同时，服务商承诺同时遵守《云市场服务协议》的相关规定。如果服务商与阿里云就云市场的业务合作事宜，签订其他书面协议、备忘录或相关文件的，服务商同时应遵守上述文件的相关约定。包括：

3.4.1 服务商应如实向用户告知所提供的商品的服务项目及基本报价等信息，不得进行以次充好、削减服务项目、对免费项目收费等损害用户利益的行为。

3.4.2 服务商应严格执行国家在互联网、知识产权等方面的各项法律法规，遵守《电子商务法》、《网络交易管理办法》等有关规定，保证给用户提供的商品及服务符合《电子商务法》、《网络交易管理办法》等有关规定。

3.5 服务商自销类商品，服务商完成入驻、开设店铺后，即可按照云市场的程序，进行相关商品的发布和售卖，对于服务商自销类商品：

3.5.1 服务商对在其店铺中展示的商品具有自主定义和定价的权利，但必须遵守云市场的整体售卖规则，云市场运营方保留审核服务商提交的商品是否上架的权利。

3.5.2 服务商上传商品后，需要接受云市场相关的安全审核，审核通过后方可发布。

3.5.3 服务商须保证其向用户提供商品必须按照云市场规定的交易规程进行。

3.5.4 在云市场上发布的商品不具有唯一性的规则，服务商不得与云市场上的其他服务商进行恶性竞争或者其它不正当竞争。

3.5.5 服务商必须根据商品的内容，向用户提供必要的售后服务和技术支持。

3.5.6 服务商的商品中如果包含有开源软件，或商品本身是基于开源软件进行的二次开发，应在商品详情中标明所具体使用的开源软件名称及该开源软件许可的授权协议类型。

3.5.7 服务商在云市场上售卖或提供服务商自销类商品时，应独立承担卖方责任，包括：

3.5.7.1 以自身的名义与用户签订独立合同，全部合同权利义务由该服务商独立承担；

3.5.7.2 服务商应直接面对用户履行各项合同义务，包括提供应用、提供使用许可、提供服务、安装调试、培训答疑、售后支持等。

3.5.7.3 如果服务商所从事的经营类型属于需要获得许可或审批的，或者服务商提供服务及/或商品的方式需要特殊的业务资质的，服务商应自行负责所需的一切许可、资质或其他文件，以保证其在云市场上经营活动的合法性和合规性。

3.6 服务商承诺其提供的商品应做到如下标准：

3.6.1 服务安全、稳定、合法，包括升级的稳定性，即在服务升级过程中不会影响用户的正常使用；

3.6.2 提供每周 5\*8 小时的非现场技术支持服务，服务方式包括电话支持、邮件支持以及在线支持；

3.6.3 软件系统无法运行造成用户无法使用时，服务商应在 24 小时内提供解决方案或替代方法；

3.6.4 因服务商提供的软件系统操作性能降低而造成用户使用有困难时，服务商应在 48 小时内提供解决方案或替代方法。

3.6.5 五天无理由全额退款及交易完成前用户不满意全额退款（工具类商品除外）。

3.7 服务商承诺并保证其提供的商品或发布的信息应符合如下规定：

3.7.1 真实、合法、准确、完整，不会有任何淫秽、色情、不道德、欺诈、诽谤（包括商业诽谤）、非法恐吓或非法骚扰的内容；

3.7.2 不会侵犯任何第三方享有的合法权利或权益，例如：第三方知识产权等；

3.7.3 不会违反任何法律、法规、条例或规章（包括关于规范互联网站、互联网信息、不正当竞争的的法律、法规、条例或规章等）；

3.7.4 不会含有任何类型的恶意计算机程序、病毒；不得以任何方式干扰或企图干扰平台、其他应用或其任何部分或功能的正常运行；

3.7.5 服务商不会直接或间接与下述各项内容链接：(a)任何法律、法规、条例或规章所禁止的商品或服务；(b)无权链接或包含的商品或服务。服务商不会利用阿里云提供的资源和服务上传（Upload）、下载（download）、储存、发布如下信息或者内容：违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；涉及国家秘密和/或安全的信息；封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息；博彩有奖、赌博游戏；"私服"、"外挂"等非法互联网出版活动；违反国家民族和宗教政策的信息；妨碍互联网运行安全的信息；侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容。服务商同时亦不会为他人发布前款不符合国家规定和/或本服务条款约定的信息内容提供任何便利，包括设置 URL、BANNER 链接等。

3.8 服务商同意并保证：

3.8.1 为用户提供可靠的客户服务，解答与产品相关的用户疑问及客户纠纷；

3.8.2 未经云市场运营方许可，服务商不得向用户脱离云市场收费系统，擅自引导用户在云市场之外进行交易；

3.8.3 因服务商提供的商品发生的任何纠纷、处罚、诉讼等事项，其责任应由服务商独立承担，并且服务商有责任采取有效措施使云市场运营方免责或弥补云市场运营方的全部损失。

3.8.4 如出现服务商失联或其他紧急情况的，为保护云市场用户权益，云市场运营方有权直接决定向服务商的订单用户提供善后方案，包括但不限于进行退款、赔付等；同时云市场运营方有权采取隐藏该服务商店铺、下架产品等措施。服务商同意并确认，前述情形所引发的相关损失和费用，均由服务商自行承担。

3.9 服务商承诺，针对通过云市场向用户提供的商品、服务、软件及技术，应遵守所有适用的进出口管制、贸易限制与经济制裁相关法律法规。基于维护云市场交易秩序及交易安全的需要，如服务商违反前述承诺的，云市场运营方可在发现上述情形时主动执行关闭相关交易订单、下架商品、关闭店铺等操作。

#### 四、服务费用

4.1 云市场服务费政策。

4.1.2 云市场运营方有权根据市场条件等，调整其云市场服务费的收取政策。

4.1.3 云市场运营方亦有权制订相关的优惠政策，在一定期限内，减免其向服务商收取的云市场服务费。

4.1.4 为了鼓励服务商在云市场的发展，云市场运营方可能会为服务商提供部分或全部服务的免费或服务费减免的阶段性优惠政策。服务商理解并同意，此类优惠政策在任何时候都不应视为云市场运营方放弃/或部分放弃对所提供服务进行收费的权利。届时阿里云将通过发网站内公告或在网站内合适版面发通知等方式公布收费政策及规则。如服务商需继续使用相关服务，服务商应按届时阿里云公布之收费政策及规则支付服务费用。

4.1.5 云市场运营方对于上述云市场服务费的收取标准、收取方式、减免政策、优惠时间等，将以网站公告、书面通知、邮件告知、当面说明等形式，明确告知服务商。

4.1.6 云市场运营方将通过网站公告、邮件通知等形式提前通知服务商最新的收费政策及收费规则，服务商有权以书面异议方式拒绝接受。

4.1.7 服务商拒绝接受前述服务费策略及/或服务费策略调整的，可以在新的服务费策略施行前退出云市场；服务商未提出异议且继续使用云市场相关服务的，视为服务商完全接受服务费策略调整并同意遵照执行。

## 4.2 云市场服务费标准。

4.2.1 服务商可以选择按其在云市场所产生订单交易金额的一定比例，向云市场运营方支付云市场服务费（佣金）。

4.2.2 服务商可以选择与云市场运营方约定商品的固定结算金额（商品底价），向云市场运营方支付的云市场服务费等于商品销售价格与商品底价的差额部分。

4.2.3 服务商可以自愿选择需要的其他服务，例如推广服务、活动服务、培训服务等，服务费用另行约定。

4.2.4 服务商与云市场运营方就云市场服务费另有书面约定，并明确排除本条款的适用的，从其书面约定。

## 4.3 云市场服务费结算

4.3.1 服务商通过云市场向用户销售或提供的商品的销售款项，通过云市场的自助交易系统，统一支付至云市场的系统收款账户，云市场运营方定期（“服务商结算账期”）与服务商进行费用结算。服务商当个结算账期内的可结算金额在扣除当期发生的云市场服务费、其他费用、上期商品退款后，剩余费用支付至服务商预留的支付宝账户或银行账户。（详见云市场结算规则）。

4.3.2 除服务商与云市场另有约定外，当期服务商可结算金额是在该个结算账期内，用户购买的服务商商品，已支付成功且担保交易期满/已确认交付的订单金额，按各自对应的服务期分摊后的当期服务费用的总和。双方确认，结算数据以云市场后台记录的交易数据为准。

4.3.3 对于“先消费后结算类”用户的云市场订单的特殊约定：

4.3.3.1 “先消费后付款”模式是指，用户可使用其阿里云账户的可用额度先行购买、使用云市场商品，在约定的一段时间后再完成实际款项的支付。

4.3.3.2 对于使用“先消费后付款”模式生成的云市场订单，相应的订单金额将在用户应付款项已实际到账后，方可计入服务商的当期可结算金额。

4.3.3.3 对于使用“先消费后付款”模式的阿里云用户，如未在约定的时间内付款的，云市场运营方将根据用户的在线授权，向服务商提供欠费账单/订单、欠费用户信息（例如：联系方式、银行账户信息）等相应配合，以便服务商直接向用户追索欠付款项。

4.3.3.4 服务商与用户之间因上述欠款产生的纠纷，云市场运营方不承担法律明确规定之外的责任。

4.3.4 服务商应开通以其个人或企业为真实用户的银行账户及/或支付宝账户用于费用结算。如果不具备上述条件，则云市场运营方有权拒绝结算。服务商确定收款账户后不得擅自更改，如因擅自更改或账户失效导致的收款失败责任，由服务商自行承担。

4.3.5 服务商如违反本协议或相关规则的约定，或遭遇卖家投诉的，云市场运营方有权暂停结算费用，直至服务商纠正其违约行为，或妥善处理完毕其与用户之间的纠纷。

4.3.6 服务商的违约行为而导致云市场运营方遭受损失的，云市场运营方在扣除服务商全部保证金后仍不足以弥补损失的，有权从服务商的可结算金额中直接扣除相应的赔付款项，仍不足以抵偿云市场运营方损失的，服务商还应当另行支付直至弥补云市场运营方全部损失。

#### 4.4 云市场服务费发票

4.4.1 服务商应就用户在云市场平台上购买其商品（包括续费）所支付的全部费用，向用户开具全额发票，除非服务商免费提供商品。

4.4.2 云市场运营方应就服务商在本协议项下所支付的云市场服务费，向服务商开具全额发票。

4.4.3 云市场运营方与服务商就其他服务的缴纳另有约定的，按国家财税相关法律法规和双方约定执行。

#### 4.5 保证金

4.5.1 保证金是指服务商入驻云市场时，根据云市场运营方的要求，所缴纳的一定金额的款项，用以作为该服务商在合作期内，将遵守本协议及《管理规范》的相关约定，为用户提供诚实守信的商品服务的担保。为保证云市场运营方与服务商合作的顺利进行，提供商品的服务商需向云市场运营方支付一定金额的保证金；该类服务商未支付保证金的，其收费商品不得上架售卖。

4.5.2 云市场运营方有权根据业务变化及实际赔付情况以网站公告、书面通知、邮件告知、当面说明等形式通知服务商调整保证金金额。

4.5.3 在本协议有效期内，若服务商违反《管理规范》中的任何规定，云市场运营方有权根据《管理规范》的规定扣除相应的保证金。若保证金不足以弥补用户损失的，云市场运营方有权从下次结算项目款中直接扣除直至足额弥补已经产生的损失，此损失包括云市场运营方基于服务商提供的服务已经/应该向用户支付的任何费用或应向任何第三方支付款项等。

4.5.4 在云市场运营方依据《管理规范》的规定扣除服务商的保证金后，服务商有义务于3个工作日内补足保证金。服务商未能及时补足保证金的，云市场运营方有权关闭服务商在平台中的店铺，直至缴齐保证金后再次开通。

4.5.5 因服务商违约导致云市场运营方提前终止协议，如保证金不足应扣除的金额，剩余部分云市场运营方仍有权要求服务商支付，服务商亦仍有义务支付。

4.5.6 对于服务商所支付的保证金，如服务商在本协议有效期内没有违反本协议以及符合《管理规范》关于保证金退还的情形，在本协议解除时，云市场运营方在确认用户购买的服务商商品或服务已全部到期，服务商的所有服务已提供，所有纠纷已处理完毕后，在收到服务商邮寄的保证金收据后20个工作日内将保证金无息退还给服务商。

云市场运营方按照前款规定返还服务商保证金的行为，并不表示云市场运营方放弃对服务商违约行为进行追究的权利。

## 4.6 其他费用

4.6.1 平台入驻费。云市场运营方有权决定是否在服务商首次入驻时，向服务商收取平台入驻费用，以及入驻费的具体收取标准。运营方如决定向服务商收取平台入驻费的，将于以网站公告、书面通知、邮件告知、当面说明等形式，明确告知服务商。

4.6.2 阿里云与服务商就云市场相关服务及收费另有约定的，从其约定。

## 五、知识产权和数据保护

5.1 云市场上展现的所有内容、程序及技术相关的全部知识产权及相关权益，包括著作、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计等，均由云市场运营方或服务商或其他权利人依法拥有其知识产权，包括商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经云市场运营方或服务商或其他权利人的合法授权或许可，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表任何程序或内容。其中：

5.1.1 阿里云拥有其在云市场运营及服务过程中提供的软件、模板及其他内容的著作权、商标权、专利权、专利申请权、专有技术、商业秘密以及其他相关的知识产权，包括与服务有关的各种文档资料。服务商拥有阿里云许可范围内的使用权，未经阿里云事先书面同意，服务商不得为任何营利性或非营利性的目的自行实施、利用、转让或许可任何第三方实施、利用、转让与本服务内容有关的上述任何知识产权。

5.1.2 服务商拥有其品牌、标识、通过云市场发布的商品（软件或服务）、其他公示于云市场的各类信息或制作其派生作品的相关知识产权，并同意授予云市场运营方免费的许可使用权利，使云市场运营方有权（全部或部分地）使用、复制、转载、执行和展示服务商的品牌、标识、公示于云市场的各类信息内容等。

5.1.3 服务商必须保证对其在云市场中销售及/或提供的商品及相关资料，拥有合法的自有知识产权（包括著作权、专利权和商标权等），或已取得合法、充分的授权，承担一切关于知识产权合法性的法律责任和风险。云市场运营方有权随时要求服务商提供相关知识产权证明材料以供查证。

5.1.4 服务商承诺，未经云市场运营方书面同意，不得向他人明示或暗示与云市场运营方的企业名称、商标、商号、品牌、域名和网站有任何实质性联系，或者以其它方式明示或暗示自己系云市场运营方子公司或分公司、关联公司、代理或其他实质性关系单位。未经云市场运营方或其他权利人另行书面同意，不得使用阿里巴巴、阿里云、万网、阿里旺旺、淘宝等阿里巴巴集团公司的商标、服务标志、徽标或其他标识等相同或类似字样销售或宣传应用。

5.2 云市场运营方对云市场整体运营数据（包括用户信息、用户列表、用户关系、用户的使用数据、交易数据、订单数据等在云市场平台及交易流程中产生的相关数据）拥有使用、分析，及法律允许范围内的其他相关权利。对此，服务商同意：

5.2.1 服务商作为云市场相关商品的提供方，对其在云市场上交易过程中合法获取的相关运营数据（包括但已购买服务商商品的用户信息、用户列表、用户关系、用户的使用数据、交易数据、订单数据等），拥有使用、分析，及法律允许范围内的其他相关权利。

5.2.2 服务商应当仅获取为提供其商品服务而必要的信息，且服务商在服务过程中收集的信息仅可在为某一特定用户提供售后服务过程中使用，服务商不得将收集的信息用于服务之外的任何目的，也不得将信息出售、转让或向任何第三方披露。前述信息包括平台用户的会员名、真实姓名、联系方式、收货地址等。

5.2.3 服务商不会将通过平台技术接口、公开渠道以及基于本协议项下合作获取的相关数据（包括用户信息、用户交易信息、用户针对服务商产品的使用数据等）用于本协议之外的商业目的（包括单独开发应用，单独销售，与其他任何第三方进行合作等）；不会非法获取用户信息用于交易或获取不当利益，不会利用其他服务商的 App key 或相关权限获取用户数据。

5.2.4 本协议项下合作终止后，服务商提出对本协议第 5.2.1 条下的服务商运营数据的备份或复制请求的，阿里云有权拒绝。

5.3 服务商了解云市场运营方用户数据及技术资料等保密信息是云市场运营方的核心资产，其泄漏将给云市场运营方造成难以预估的后果。所以若服务商违反保密义务的，服务商应支付云市场运营方违约金 10 万元。若上述违约金不足以弥补云市场运营方损失的，服务商仍需赔偿不足部分。

5.4 本条款不因本协议的解除或终止而终止。

## 六、违约与责任限制

6.1 服务商未依照约定履行相关义务的，云市场运营方有权依照相关规则要求服务商承担相应责任，同时云市场运营方有权对服务商进行相应处理。服务商明确理解并同意，云市场运营方有权根据谨慎判断，对服务商的行为进行认定，并根据认定结果适用规则予以处理或终止向服务商提供服务。云市场运营方根据相关规则对服务商进行处理后，不免除服务商应当承担的法律责任。

6.2 服务商明确理解并同意，如因服务商违反有关法律法规或者本协议、相关规则之规定，使云市场运营方遭受任何损失、受到用户、任何第三方的索赔或任何行政管理部的处罚，服务商应对云市场运营方进行全额赔偿，且应包括合理的律师费用和云市场运营方为追回损失所支付的其他合理费用。

6.3 如果服务商发生违约行为，则云市场运营方有权暂停或终止向服务商提供服务，直至单方面提前终止本协议项下合作，且无须征得服务商的同意或予以提前通知。如《管理规范》对违约责任另有规定的，双方同意遵守《管理规范》的规定。

6.4 云市场运营方将在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的安全措施，以保障本协议项下的服务安全和正常运行。但由于可能存在的计算机病毒、网络通讯故障、系统维护等方面的因素，以及可能发生的不可抗力事件，云市场运营方在此明确声明，对服务不作任何明示或暗示的保证，包括对服务的可适用性、没有错误或疏漏、持续性、准确性、可靠性、适用于某一特定用途等，服务商同意上述情形将不被视为云市场运营方的违约行为。

6.5 除本协议另有约定外，任何一方违反其于本协议项下的陈述、承诺、保证或义务，而使另一方遭受任何诉讼、纠纷、索赔、处罚等的，违约方应负责解决，使另一方发生任何费用、额外责任或遭受经济损失的，应当负责赔偿。如一方发生违约行为，守约方可以书面通知方式要求违约方在指定的时限内停止违约行为，要求其消除影响，且守约方有权立即终止本协议。

6.6 双方均有过错的，应根据各方实际过错程度，分别承担各自的违约责任。但因云市场运营方过错造成的损失，云市场运营方的责任上限为合作期间内基于该次具体业务而取得的收益总额。

6.7 云市场运营方将在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的安全措施，以保障本协议项下的服务安全和正常运行。但由于可能存在的计算机病毒、网络通讯故障、系统维护

等方面的因素，以及可能发生的不可抗力事件，云市场运营方在此明确声明，对服务不作任何明示或暗示的保证，包括对服务的可适用性、没有错误或疏漏、持续性、准确性、可靠性、适用于某一特定用途等。

6.8 本协议的签署、服务商的入驻并不意味着云市场运营方对服务商的入驻身份、履约能力、服务发布、交易等行为或服务商自行上传的信息的真实性、准确性、合法性、有效性承担任何明示或暗示的保证或担保等责任，也不意味着云市场运营方成为服务商与用户之间交易的参与方。因服务商的行为导致的任何投诉、纠纷、争议、赔偿等，服务商应以自己的名义独立承担所有法律责任。

6.9 服务商了解并同意，除非双方另有明确约定外，其通过平台进行在线销售的基于云市场运营方云计算基础服务开发的商品，将由服务商独立承担所有的风险和后果，云市场运营方不承担因此引发的任何责任或后果。

6.10 云市场运营方对于发布在平台上的任何不准确或不正确的内容不承担法律明确规定之外的责任，无论该等不准确是由用户所造成的，还是由于应用所使用的或与应用相连接的任何设备或程序所造成的。

6.11 云市场运营方对服务商通过平台提供给用户使用的商品不拥有任何权利，其著作权等知识产权归该商品的合法拥有者所有。云市场运营方不对通过本平台提供的商品的知识产权作任何明示和默示的担保。同时云市场运营方也不承担用户因使用这些资源对自己和他人造成任何形式的损失或伤害。

6.12 云市场运营方不对服务商提供给用户使用的商品做任何实质性改动，不对通过平台提供的商品的准确性、安全性和完整性作任何明示和默示的担保；同时云市场运营方也不承担用户因使用这些资源对自己和他人造成任何形式的损失或伤害。

6.13 云市场运营方要求，所有在平台上线的商品若涉及开源软件，服务商应严格遵守开源软件相关授权规定，如因服务商违反开源软件授权协议产生的法律纠纷，需服务商自行承担。

## 七、合作期限与协议终止

7.1 双方合作期限为本协议生效之日起至 2021 年 3 月 31 日。

7.1.1 除非本协议另有约定，本协议于合作期限届满之日自动终止。

7.1.2 双方如欲继续合作的，应在合作期限届满前一个月内，协商进一步合作的方式并另行签署合作协议进行约定。

7.1.3 合作期限届满时，双方已达成继续合作意向，但尚未完成新协议签署的，且双方均有继续履行的实际行为的，本协议可自动顺延一个月，并于顺延期限届满时终止。

7.1.4 本协议到期终止后，阿里云有权采取包括但不限于下架商品、隐藏店铺、取消服务商的管理后台权限、公告服务商已退出云市场等一项或多项等措施。

7.2 本协议在符合以下任意一项情形时终止：

7.2.1 到期终止：协议到期未续签。

7.2.2 自然终止：如服务商的阿里云会员账号被注销、转让或由于其他原因不再归属服务商的，则本协议将同时终止；

7.2.3 通知解除：云市场运营方可提前 15 天以书面通知的方式终止本协议而无须承担违约责任；

7.2.4 单方解除权：出现下列情况之一的，云市场运营方有权立刻终止本协议，且按有关规则对服务商进行处理：

7.2.4.1 服务商严重违反本协议中的任何承诺或保证，包括本协议项下的任何约定；

- 7.2.4.2 服务商严重违反平台的相关条款、协议、规则、通告等相关规定；
- 7.2.4.3 服务商符合云市场运营方制定的清退规则中的清退条件的。
- 7.2.5 协商解除：服务商因为自身经营运营申请退出云市场，且与云市场运营方就退出后的善后事宜达成一致的。
- 7.2.6 服务商失去阿里云合作伙伴身份的，本协议应当同时终止。
- 7.2.7 本协议或管理规范规定的其它协议终止条件发生或实现，导致本协议终止。

### 7.3 终止后事宜。

- 7.3.1 无论本协议因何原因终止，在协议终止前的行为所导致的任何义务和责任，服务商必须完全且独立地承担；协议终止后，云市场运营方无需继续向服务商提供服务。
- 7.3.2 在服务商已经就某款应用或服务向用户收取费用的情况下，服务商因任何原因退出本协议项下的合作，或终止提供服务的，应当依照云市场运营方的要求进行退出结算和开展善后工作。服务商应当本着维护用户权益的原则，对已经购买服务商商品的用户继续提供应用或服务直至完成交易，或向该用户提供合理的补偿。如果服务商不能提供合理补偿或与用户达成善后处置方案的，则云市场运营方有权为用户提供补偿，此时补偿费用应由服务商承担。

## 八、联系方式

- 8.1 双方确认，通过各方指定邮箱所发送和接收的邮件，将被视为正式往来文件，对双方均具有法律约束力。其中，云市场运营方指定邮箱为：SoftwareMarket@service.aliyun.com；服务商指定邮箱为申请入驻云市场时预留的邮箱。
- 8.2 合作期内，任一方如须变更指定邮箱的，应通过原指定发送变更通知至对方，或以加盖公司印章的正式书面通知送达对方。
- 8.3 服务商应安排专门人员负责云市场相关工作，保证本协议项下约定的合作工作不间断地进行，如发生人员变化时，服务商须提前1周通过指定邮箱发送邮件告知运营方。

## 九、附则

- 9.1 本协议及附件自乙方完成线上签署之日起生效。
- 9.2 本协议之签署、效力、解释和执行以及本协议项下争议之解决均应适用中华人民共和国法律。对于因本协议的解释及执行而产生之争议，应首先由双方通过友好协商来解决。如争议未能于前述方式在开始协商后三十(30)日内解决，则任何一方均可将有关争议提交起诉方所在地人民法院解决。
- 9.3 合作期内，云市场运营方由于自身经营政策的调整，可能会对云市场的名称、入口、网址、业务范围等进行调整。服务商同意，如前述调整不影响本协议项下的服务商权利义务，则该种调整不属于对本协议的修改或变更，云市场运营方仅需将上述调整通知服务商即可。
- 9.4 本协议包含了云市场服务商所需遵守的一般性规范。服务商在入驻云市场下具体服务类目时，云市场运营方可能会要求服务商签订具体服务类目的服务商合作协议；在本协议履行过程中，云市场运营方可能会与服务商就某些具体合作事宜，签订其他补充协议、附件、备忘录或书面文件，该等补充协议、附件、备忘录或书面文件属于本协议的特殊条款。如本协议与特殊条款不一致或有冲突，则特殊条款具有优先效力；如特殊条款未作约定的内容，可适用本协议的相关约定。
- 9.5 本协议是云市场运营方与服务商之间就服务商在云市场上销售其商品及/或服务之合作事宜所达成的正式协议。甲乙双方于本协议前就上述业务合作事宜已经达成的同类书

面协议或在线协议，自本协议生效之日起，不再具有法律效力，其全部条款均被本协议所取代。但双方明确约定排除本协议的全部或部分条款适用的，从其约定。

9.6 本协议签署同时应当包括附件《云市场服务商管理规范》。

**【以下无正文】**

甲方：阿里云计算有限公司

(盖章处)

乙方：北京精友时代信息技术发展有  
限公司

(盖章)

日期：2021年03月15日

日期：2021年03月15日

# 云市场服务商管理规范

## 第一章 概述

第一条 【目的及依据】为维护云市场平台的管理秩序，保障云市场服务商、用户的合法权益，依据《云市场平台服务协议》、《云市场服务商合作协议》等相关协议和规则，制定本规范。

第二条 【适用范围】本规范适用于使用云市场的所有服务商。

第三条 【效力级别】本规范是《云市场服务商合作协议》的下位规则。《云市场服务商合作协议》中已有规定的，从其规定，未有规定或本规范有特殊规定的，按照本规范执行。

## 第二章 定义

第四条 【阿里云网站】指阿里云官网（域名为：[www.aliyun.com](http://www.aliyun.com)）以及阿里云客户端（如APP），但阿里云国际站（包括 [alibabacloud.com](http://alibabacloud.com) 以及所有下属页面和 [jp.aliyun.com](http://jp.aliyun.com) 以及所有下属页面）除外。

第五条 【阿里云计算有限公司】阿里云网站的网站主办方，为阿里云网站下的所有频道、平台等提供网络服务、网站后台支撑系统等技术服务。

第六条 【阿里云会员】通过与阿里云签订《阿里云网站服务条款》，接受阿里云网站的《法律声明和隐私权政策》，完成注册流程，获得阿里云账号的单位或个人。

阿里云会员账号（阿里云账号），是指阿里云根据客户的注册行为而生成的一串数字凭证，是阿里云会员用户在阿里云网站上进行浏览网站、购买商品、使用服务、参加活动、发表评论、加入合作伙伴体系、成为云市场服务商等一切活动的身份标识。注册及使用阿里云账号，须遵守《阿里云网站服务条款》和《法律声明及隐私权政策》

第七条 【云市场】阿里云网站下的一个子频道（[market.aliyun.com](http://market.aliyun.com)），由云市场运营方管理的、供云市场服务商和云市场用户之间，就服务商所提供的产品、技术及/或服务进行交易的网络平台。云市场下设多个类目，云市场运营方可能会调整市场类目的种类、名称，以届时云市场的页面展示为准。

云市场运营方可能会根据自身的经营发展情况，适时调整云市场名称、网址及其他展示要素，并通过公告、站内信、邮件及其他有效方式通知服务商及用户。该等调整不会影响云市场运营方与服务商在本协议项下的权利义务关系。

第八条 【云市场运营方】（“运营方”）：是指负责云市场的网络平台、技术支持与维护，以及日常运营管理、业务活动及其他相关支持的阿里云计算有限公司。阿里云会根据实际业务需要，将云市场运营方的部分职能，委托阿里云关联公司履行。例如：云市场自营类商品（“心选商品”）由阿里巴巴华东有限公司负责销售。

第九条 【云市场服务商】（“服务商”）：通过云市场向用户提供产品、技术及/服务的阿里云会员。

第十条 【云市场用户】（“最终用户”、“用户”）：通过云市场与服务商达成交易，以获得服务商所提供的产品、技术及/服务的阿里云会员。

第十一条 【云市场店铺】（“店铺”）：是指服务商在云市场中展示商品、进行收费或免费售卖的虚拟场所。

第十二条 【云市场商品】（“商品”）：是指服务商在云市场发布的所有产品、技术和服务的统称。

云市场商品分为“云市场自营/代销类商品”和“服务商自销类商品”。云市场自营/代销类商品是云市场运营方作为销售方，将服务商的商品售卖给用户。服务商自销类商品是由服务商直接向用户销售其提供的商品。

### 第三章 入驻

第十三条 【入驻条件】入驻云市场，服务商需要同时满足如下条件：

- (一) 有效的阿里云会员账号；
  - (二) 通过阿里云账户企业实名认证；
  - (三) 已加入阿里云合作伙伴体系；
  - (四) 需提供真实、有效的以下资料：
    - 1、《企业法人营业执照》副本（企业类服务商需要提供）及企业法定代表人身份证复印件；（必须与阿里云账户实名认证的主体保持一致）。
    - 2、联系人姓名及其联系电话、邮箱；
  - (五) 登记服务信息，服务商需如实登记服务人员、服务时间、服务质保期；
  - (六) 签署《云市场服务商合作协议》及附件（；
  - (七) 缴纳入驻保证金，根据阿里云发布的保证金规则缴纳入驻保证金；
    - 1、保证金的收取，在服务商入驻前需要根据商品售价以及服务商资质收取一定量的保证金；
    - 2、保证金的扣除，当出现服务商违规或退款情况，云市场运营方有权先行扣除保证金中的金额赔付给客户；
    - 3、保证金的补足，当保证金不足时，服务商需在3个工作日内补足保证金，如果不予缴纳保证金，云市场运营方将在下一周期结算款中先行扣除保证金部分作为补足，如下一周期结算款中无法补足保证金，将关闭其在云市场运营方云市场中的所有展示权限包括店铺，直至保证金补足；
    - 4、保证金追加，凡是12个月内累积超过2次保证金扣除，云市场运营方有权在下一年内要求服务商追加1万元保证金。
  - (八) 凡要在云市场上架的商品，必须是运行在阿里云资源之上、与云产品打包销售、或是与阿里云产品使用较为紧密的配套工具；
- (4) 云市场运营方要求满足的其他条件。

### 第四章 经营管理

第十四条 【商品上架】服务商在上架商品时，除需遵循《云市场服务商合作协议》外，还需遵循以下要求：

- (一) 上架的商品必须安全、可行，必须经过云市场安全审核；
- (二) 上架的商品可以收费购买或免费使用，且服务商具有售卖或发布上架商品所需的全部资质；
- (三) 上架的商品必须具有明确的、向用户公示的产品协议或服务条款；
- (四) 服务商对其上架的商品应具有合法的知识产权或相关权利人的授权；若涉及开源软件，应严格遵守开源软件相关授权规定；
- (五) 上架的商品标题、图片、属性、价格、服务描述等商品要素之间应当互相匹配对应，并且商品服务详情描述页面、案例等页面中无嵌入非阿里云网站的外部链接地址，不得故意抄袭其他已入驻平台的服务商店铺及商品信息；

(六) 凡在云市场平台上架的商品，服务商必须在其企业官网上有独立的产品展示页面；如云市场运营方要求，服务商应当注明与云市场运营方的合作关系，产品要提供其企业官网的购买入口，并链接到云市场对应的商品详情页上；

(七) 商品上架前服务商必须提供商品下架的策略，如：如何保证已购用户的正常使用，如何转移权属；

(八) 上架的商品不得含有以下信息：

- 1、 侵犯第三方知识产权或其他合法权利的；
- 2、 含有木马、黑客程序等有损网络安全的；
- 3、 可能套取他人身份证、邮箱、手机号、银行账号、支付宝账号等个人或者企业隐私信息的；
- 4、 其他违反法律法规、违反国家政策或违反云市场运营方各项规则的内容。
- 5、 发布的商品或信息内容中不得使用“唯一”、“最优”等夸大宣传或过度承诺的用语；
- 6、 上架的商品不允许内置未在云市场上架的商品/服务的售卖交易入口，对商品的续费必须通过云市场平台进行交易；
- 7、 上架的商品不得内置独立的用户管理系统并要求用户重新注册或录入用户信息。

(九) 不得发布《云市场服务商合作协议》及本管理规范中列明的禁限售信息；服务商不得恶意提交不符合发布规范的服务或商品；包括违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；涉及国家秘密和/或安全的信息；封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息；博彩有奖、赌博游戏；“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动；违反国家民族和宗教政策的信息；妨碍互联网运行安全的信息；侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容等。

第十五条 【服务全程监管】服务商在提供服务类商品的过程中应遵守使用服务监管系统，让用户在系统中确认进度，使用户得到满意的服务。

(一) 【担保交易】担保交易是指用户通过云市场购买商品的过程中享受的特定保障服务。用户在云市场上选择支付之后，整个支付和商品的交割过程将由云市场运营方负责监控，保证交易双方的资金和商品安全。

- 1、 如商品不存在质量问题，云市场运营方会在担保期结束后按协议结算方式支付款项给服务商；
- 2、 如商品存在质量问题，在担保期内用户可申请退款，服务商与用户协商处理，如协商无果，需部分退款或全额退款给用户。
- 3、 服务商需保证先完成服务，用户最终确认验收其购买的全部服务后，由云市场运营方一定周期内打款到服务商账户。
- 4、 服务商需在服务监管系统中的服务进度和线下服务进度保持一致，不得出现服务监管系统已让用户确认验收完成，但线下延迟交付或未交付服务的问题。

(二) 【担保期】对于服务类商品，自购买商品之日起至服务未确认完成前的周期为其担保期。

- 1、 服务商在承诺的担保期内，必须为用户提供与所售卖的服务类商品相关的担保服务；
- 2、 如在担保期内，出现客户投诉，服务商有义务根据担保承诺作出相应赔偿；
- 3、 用户提交服务类商品订单服务完成后，因用户自身原因导致的订单变更或终止，因此使服务商端产生资源损耗的，需扣减部分费用，具体金额由服务商与用户协商约定。

(三)【质保期】对于服务类商品，在用户购买商品且确认服务完成后，服务商做出的质量保证承诺的周期为其质保期。

- 1、有质保期的服务类商品，用户在服务监管系统最终确认完成后，进入质保期；
- 2、服务商在承诺的质保期内，必须为用户提供与所售卖的服务类商品相关的质保服务；
- 3、如在质保期内，出现客户投诉，服务商有义务根据质保承诺作出相应赔偿。

第十六条【售后服务】服务商必须对收费商品及特定免费商品提供售后服务；

(一)售后服务方式及时间：

- 1、服务商在售出商品后，应当给最终用户提供商品售后支持，包括问题咨询、技术支持，服务支持等。具体参照该店铺服务协议中的条款内容等。
- 2、服务商在周一至周五工作时间（9:00 – 18:00）内提供实时电话或旺旺在线服务；（注：按中国北京时间为准）。
- 3、服务商应按照[云市场工单管理规范](#)提供云市场店铺工单服务。
- 4、工作时间内不能出现旺旺离线或者30秒无人响应，离开请设置自动回复，提升用户体验；
- 5、提供（收费或/及免费）商品的服务商，因商品不可用，服务商必须为用户提供替代方案、数据备份迁移服务等解决措施。

(二)【服务承诺】在交易过程中，服务商应当按照约定（包括订单内容、服务全程监管、服务商自行向用户作出的服务承诺等）向用户提供服务。

第十七条【发票】

(一)云市场服务商自销类商品，服务商应向用户全额开具发票。用户在阿里云会员中心提交发票申请，服务商应在用户提交发票申请之日起7天内完成开票动作。发票金额>50元的情况下，不得要求用户承担快递费。

(二)服务商可就云市场运营方收取的云市场服务费用，向云市场运营方申请相应金额的发票。

(三)服务商如采购阿里云云产品的，应向阿里云申请相应采购金额的发票。

第十八条【交易限制】服务商在与用户交易过程中，不得引导用户在云市场之外进行交易：

- (一)在服务过程中，通过云市场以外的渠道主动跟最终用户收取额外费用。（例如用户购买了云产品配置服务并已经付款，服务商以定价较低为由，要求用户缴纳额外费用才能启动服务等）；
- (二)用户在云市场平台已经提交购买的商品，服务商私自将最终用户引导至自己的渠道下单支付；
- (三)服务商为用户服务项目中，主动引导用户使用非阿里云云产品的行为；
- (四)除以上列举之外的其他抢占用户资源的行为。

第十九条【禁止虚假交易】服务商不得通过不正当方式提高服务商服务销量或信用：

- (一)在商品及服务制作未完成的情况下，诱导客户提前进行商品及服务的确认证；
- (二)服务商以买家身份或委托他人以买家身份购买自己的服务，并做出好评；
- (三)除以上列举之外的其他虚假交易行为。

第二十条 **【禁止不正当竞争】** 服务商应当诚实守信，不得以恶意评价、恶意投诉、诋毁、虚假订购等方式进行不正当竞争：

- (一) 服务商伪造或篡改用户评论/留言；
- (二) 服务商以买家身份购买同行服务后作出恶意评价；
- (三) 恶意举报其他服务商，如提供伪证的举报行为；
- (四) 除以上列出之外的其他不正当竞争行为。

## 第五章 用户退款管理

第二十一条 **【退款】** 对于云市场商品，用户可能会因商品质量、服务不满意等原因发起退款要求。

(一) **【担保期内全额退款】** 如果商品在其担保期内，服务商应保证购买该商品的用户享有“五天无理由退款”及“不满意全额退款”的权益。用户在会员中心发起退款请求，服务商与用户进行协商，如果协商结果不一致，云市场运营方享有直接全价退还用户金额的权利。

- 1、应用类、镜像类商品担保期为5天；
- 2、服务类商品在服务确认完成前为担保期；
- 3、API类、工具类商品不支持退款。

(二) **【担保期外部分退款】** 用户超出担保期范围的商品，因用户自身原因（如用户需求变更、需求增加等），双方无法协商一致，需要终止服务的；服务商尚未提供服务部分的款项，可退还用户。详见[《服务商退款审核说明》](#)

(三) **【纠纷引发的退款】** 服务商和用户无法就产生的纠纷达成一致，用户投诉至云市场的，云市场运营方介入处理后，对符合以下情形之一的，将判定服务商部分或全额退款：

- 1、服务类商品由于服务质量造成客户损失，应予全额退款。
- 2、服务商在服务中出现人为拖沓致使服务未能按期完成的，应予全额退款；
- 3、服务商宣称的产品功能及服务承诺与实际所提供的产品功能及服务质量不符的，应予全额退款；
- 4、服务商未能按与用户达成的约定交付商品或服务，或交付的商品或服务未能满足约定的要求的，应予全额退款；
- 5、服务商退出云市场且未提供经云市场运营方认可的善后方案的，应视商品或服务的交付程度，予以部分或全额退款；
- 6、服务商未完成服务/服务不符合约定，且预留联系电话、邮件、传真均无法联络到服务商，或服务商公司破产或倒闭的，应视商品或服务的交付程度，予以部分或全额退款；
- 7、其他云市场运营方判断属于服务商责任，应当予以部分全额退款的情形。

特别提示：对于服务商和用户未达成一致处理意见的客户纠纷，用户继续向云市场运营方投诉或服务商将客户纠纷引导至云市场运营方处理的，云市场运营方有权以普通或非专业人员的知识水平标准对服务商和用户提交的证据材料进行表面审核，并依据该材料判断服务商是否为用户提供了优质、合理、安全的服务；并有权决定是否采取向用户退款等措施。

(五) **【退款款项处理】** 云市场运营方与服务商已结算的部分，云市场运营方将向服务商追回或在下一周期结算金额中扣除。云市场收取的平台服务费用也会随着退款订单的退款金额进行核算返还给服务商。

## 第六章 平台运营

第二十二条【行为规范】服务商在云市场平台提供服务过程中，应遵守以下行为规范：

(一)服务商提交或填写的所有入驻信息、材料应当真实、准确、有效，不得使用虚假资质或虚假信息入驻，入驻材料的任何变更(或失效)应自变更(或失效)之日起三十日内向云市场平台报备；

(二) 服务商未经事先书面授权，不得以云市场、阿里云、阿里巴巴、淘宝或阿里云其他关联公司等名义进行任何销售及宣传活动，包括电话，函件，邮件，文档等；

(三) 服务商不得损害阿里云品牌和形象，直接或间接仿冒产品；

(四) 服务商不得擅自修改云产品安全配置；

(五) 服务过程中不得出现账号提权、安装后门程序等主动危害系统安全的行为；

(六) 服务过程中不得隐瞒其所发现的系统缺陷且恶意利用，应及时告知用户；

(七) 服务商不得辱骂、恐吓、威胁用户；不得对用户实施欺诈行为；

(八) 服务商应当仅获取为提供云市场服务而必要的信息，且服务商在服务过程中收集的信息仅可在为某一特定用户提供云市场服务过程中使用；服务商不得将收集的信息用于服务之外的任何目的，不得将信息出售、转让或向任何第三方披露，也不得超范围收集用户信息；前述信息包括用户会员名、手机号码、地址、云产品账号密码、网站数据等；

(九) 服务商未经云市场运营方同意不得向用户发送服务推广信息,或通过任何方式对用户造成骚扰；

(十) 服务商已上架的商品进行在线更新发布前，须经过云市场运营方安全审核；

(十一) 服务商不得通过私自引导用户重新注册账号，关联为服务商子账户等方式，达到逃避云市场平台服务费，或逃避其他云市场平台规则的适用；

(十二) 服务商应积极对自身的商品进行更新或调整，保证所提供的商品安全、可用；

(十三) 产品有更新或调整的话，服务商应及时同步更新到云市场；

(十四) 连续三个月零成交商品或商品评价分值低于 2.5 分云市场平台将对商品进行隐藏停售或强制下架；

(十五) 服务商在服务过程中应做好数据备份等工作，完结后及时删除备份的数据，不得因人为失误造成用户损失：

- 1、云产品维护或者数据迁移过程中因服务商错误操作导致数据丢失；
- 2、不同的云市场运营方最终用户数据因服务商工作失误造成混淆；
- 3、除以上列出行为之外的其他导致数据丢失或混淆的情形。

(十六) 当发生投诉时，服务商应积极配合云市场运营方进行调查及取证工作，并在 30 分钟内响应：

- 1、服务商不得假冒客户致电，表示撤销投诉；
- 2、服务商不得在接到客户投诉后，虚构事实，隐瞒实情，阻碍云市场运营方正常调查；
- 3、服务商不得对客户的投诉置之不理、不积极跟进协商解决；
- 4、服务商不得对客户辱骂、恐吓、威胁用户。
- 5、服务商不得采取其他弄虚作假、阻碍云市场运营方调查取证的行为。
- 4、服务商应当向云市场运营方提供举证资料，包括：用户和服务商线下签署的协议、服务监管平台服务过程记录、电话录音、邮件往来沟通记录、钉钉/旺旺沟通记录等为依据，QQ 聊天记录或其他第三方即时通信记录仅作为参考资料。

(十七) 当服务商提供的商品因为版权问题（包括云市场运营方接到投诉或有合理理由判断的情况），被版权所有方追责，服务商应采取有效措施停止侵权：

- 1、下架该商品；

- 2、为已使用该商品的用户，提供替代该商品或其他解决方案，并负责为用户提供在此过程中所需要的数据迁移及其他相关服务及费用；
- 3、其他合理必要的措施。

## 第七章 违规处理

第二十三条 【违规情形与处理】服务商出现违规情形后，云市场运营方按照附件一《云市场服务商违规情形处理一览表》，依据相应的违规情形认定和处理流程，经认定属实后，进行相应的处理。

第二十四条 【节点处理】云市场对服务商进行独立的违规处理，处理的方式有如下措施：

- 1、扣分：依据服务商不同的违规行为予以扣分的方式并予以记录；
- 2、店铺冻结：指店铺及商品在一定期间内无法在云市场展现，但不影响已订购该店铺内商品的用户正常使用；
- 3、保证金扣除：指依据服务商不同的违规行为予以扣除部分或全部保证金的方式。
- 4、清退：服务商违规扣分累计达24分的，所有商品下架，服务商清退，保证金扣除；
- 5、依据法律法规政策、协议条款及管理规范的规定，云市场运营方有权采取的其他措施，包括展现方式降等、违规通报、追加保证金、限制商品类目等。

第二十五条 【违规扣分】服务商违规所扣分数将在每一财年结束的三月三十一日二十四时清零。若投诉须进行跨年度处理的，则所扣分值记录到下一个财年中。

## 第八章 退出管理

第二十六条 【合作终止退出】协议期限届满而双方决定不再续约，或出现由一方或双方提出的提前终止协议的情形时，服务商退出云市场。

第二十七条 【主动退出】服务商有权根据自身的实际经营情况，申请退出云市场。

第二十八条 【清退】服务商如出现以下任一情形，云市场运营方有权立即将其清退出云市场：

- 1、服务商出现上文【违规处理】里所列的应被清退的情形；
- 2、不再符合相应的入驻条件（例如：已失去阿里云合作伙伴身份的）；
- 3、服务商会员账户因违反云市场运营方网站的其他规范，已被云市场运营方列黑名单或清退的。
- 4、服务商在一个年度内违规扣分累计达24分；
- 5、服务商在一个年度内，部署在云市场运营方云资源上的已售商品数低于全部已售商品数的80%；
- 6、其他云市场运营方认定服务商违规情形严重的行为；
- 7、服务商被阿里巴巴集团列入黑名单或予以清退的。

第二十九条 【退出再申请】服务商主动退出云市场的，自退出之日起须间隔一年以上方可再次提交入驻申请；服务商被云市场运营方清退出云市场的，永久不得重新入驻。

第三十条 【退出后业务处理】服务商退出时，对其与用户之间已经达成的交易，按如下方式处理：

（一）购买该服务商的服务或商品的用户项目未完成或未启动的，应视商品或服务的交付程度，予以部分或全额退款；

（二）服务商退出后云市场后，云市场运营方对其已经售出的商品，仅支持用户对其中所包含的云市场运营方云资源部分的续费提交；

(三) 服务商退出后，其售出的云市场商品的相关售后服务，均由服务商自行与用户协商提供。

## 第九章 附则

第三十一条 本规范于2020年4月1日生效。

第三十二条 云市场服务商行为，发生在本规范生效之日或修订之日以前的，适用当时的规则；发生在本规范生效之日或修订之日以后的，适用本规范。

第三十三条 云市场运营方有权根据市场环境、合作商合作体系发展状况等因素对本管理规范做相应的修订。

附件：云市场服务商违规情形处理一览表

违规类型	违规内容	扣分	处理类型	保证金扣除
违反行为规范	未经阿里云或其关联公司授权，服务商在其服务标识、服务标题、服务简介、服务详情、图片或其他页面服务中使用“阿里巴巴”、“阿里”、“阿里云”、“万网”、“支付宝”、“Alibaba”、“Ali”、或关联公司的名称、或上述品牌的附属标志及图案的任何变体、缩写或错误拼写；	12	店铺冻结 15 天	5000 元
	服务商向运营小二行贿等行为；	24	清退	全部扣除
	对于服务商引导云市场客户进行线下交易的行为，将采取零容忍政策，一经查证属实，将立即清退相关服务商，永久终止云市场业务合作。（服务商终止合作、商品下架等触发的未完成项目的退款除外。）详见：交易限制 第十八条。	24	清退	全部扣除
	服务商通过私自引导用户重新注册账号，关联为服务商子账户等方式，达到逃避云市场平台服务费，或逃避其他云市场平台规则的适用。			
	提供云市场禁止的服务或商品；详见：第十四条商品上架	12	店铺冻结 7 天	3000 元
	擅自出售、转让、向任何第三方泄露，或以其他方式违规使用阿里云的经营信息和运营数据，及/或用户的个人信息和相关数据的；详见：第二十二条 行为规范	24	清退	全部扣除

违反诚信经营	发生售后纠纷或用户投诉，经云市场核实属于“服务未真实交付完成，在服务监管系统中提前引导用户确认验收”的情形。	6	-	3000元
	对用户实施欺诈行为引起用户投诉，对用户造成严重损失的；	12	店铺冻结15天	5000元
	当接到投诉时，假冒用户向阿里云表示撤销投诉；	6	店铺冻结7天	3000元
	当接到投诉时，虚构事实，隐瞒实情，阻碍阿里云正常调查；	6	-	3000元
服务或商品违规	辱骂、恐吓、威胁用户的行为；	12	店铺冻结15天	5000元
	当接到投诉时，对用户的投诉置之不理，未在30分钟内跟进协商解决；	3	-	-
	服务商店铺旺旺、电话、工单、邮件等联系方式要保持畅通，在5*8工作时间内超过2小时未响应，导致用户投诉或者被云市场抽查发现的。	3	-	-
	拒不履行双方已确认的服务承诺的，例如：未完成的过度承诺引起用户投诉的；	6	-	-
	服务商在或开发过程中出现帐号提权、安装后门程序等主动危害系统安全的行为；	24	清退	全部扣除

	上架的商品含有木马、黑客程序等有损网络安全的；			
	上架的商品可能套取他人身份证、邮箱、手机号、银行账号、支付宝账号等个人或者企业隐私信息的；			
	服务商在服务过程中擅自修改用户云产品安全配置引起用户投诉的；	12	店铺冻结 15 天	5000 元
	上架的商品内置未在云市场上架的商品/服务的售卖交易入口，对商品的续费必须通过云市场进行交易；	12	店铺冻结 15 天	5000 元
	上架的商品内置独立的用户管理系统并要求用户重新注册或录入用户信息；	12	店铺冻结 15 天	5000 元
	上架的商品侵犯第三方知识产权或其他合法权利的；	12	店铺冻结 15 天	-
不正当竞争	服务商通过虚假交易等方式提高商品或服务的销量；	3	-	-
	服务商以恶意抄袭、评价、恶意投诉、诋毁、虚假订购等方式进行不正当竞争；	6	店铺冻结 7 天	-
违法入驻	使用虚假资质或虚假信息进行入驻云市场；	24	清退	全部扣除

规则	服务商未在其企业官网上展示在云市场上架的商品，产品购买入口未链接到云市场对应的商品详情页上，以及未注明与阿里云的合作关系；	6	-	-
	在云市场上架的商品，未运行在阿里云资源之上、或未与云产品打包销售；	6	店铺冻结7天	-

注：

- 1、未在本表列举范围内的违规情形，云市场运营方依据管理规范所确定的原则进行相应的处理。
- 2、云市场运营方有权视违规行为的恶劣程度、影响范围、后果大小等，在本表基础上叠加适用其他必要的处罚措施。