

## 目录

目录	1
金山云云市场服务商入驻协议	2
云市场管理规范	4
一、概述	4
二、定义	4
三、入驻	4
四、经营管理	4
五、用户退款管理	5
六、规范日常运营	6
七、违规处理	6
八、退出管理	6
九、附则	6

## 金山云云市场服务商入驻协议

在接受本协议之前，请您仔细阅读本协议的全部内容（特别是以粗体及/或下划线标注的内容），并在您理解并接受本协议之后再进入后续操作。如果您对本协议的条款有疑问的，请向金山云进行询问，金山云将向您解释条款内容。如果您不同意本协议的任意内容，或者无法准确理解金山云对条款的相关解释，请不要进行后续操作。

本协议为北京金山云网络技术有限公司（下称“金山云”）与服务商就入驻云市场相关事宜订立的有效合约。

本协议自服务商通过网络页面点击确认、邮件确认、书面签署等方式确认接受之时起，或自服务商使用云市场服务的行为发生之时起（以时间在先者为准）生效。

**金山云有权根据需要，制定、修改本协议和/或各类规则。如有变更，金山云将提前7天以网站公示的方式进行公告，不再单独通知。变更后的协议和规则一经公布即自动生效，成为本协议的一部分。如不同意相关变更，服务商应当立即停止使用云市场的平台服务；如服务商继续使用服务，则视为同意遵守修改后的协议和规则。**

### 一、定义

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 云市场：由金山云管理的、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。金山云可能会根据自身的运营发展情况，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。该等调整不会影响金山云与服务商在本协议项下的权利义务关系。
- 1.2 云市场服务商（“服务商”）：具备金山云合作伙伴身份，并加入云市场服务商计划，通过云市场向用户提供产品、技术及/服务的金山云会员。
- 1.3 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/服务的金山云会员。
- 1.4 云市场产品（“产品”）：是指服务商在云市场发布的所有商品、技术和服务的统称。
- 1.5 服务商管理规范：是指金山云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《金山云云市场管理规范》（下称“《管理规范》”）的各项规定，接受金山云按照《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。

### 二、金山云的权利和义务

2.1 金山云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：

- a) 金山云为服务商提供云市场入驻、产品的审核、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；
  - b) 金山云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。
  - c) 金山云为云市场提供基于金山云网站整体的网络环境及技术支持服务。
  - d) 金山云有权依据本协议及《管理规范》的约定，对服务商进行管理和指导，并进行考核及相应处理。
  - e) 金山云有权根据市场情况修订《管理规范》，修订后的《管理规范》将提前30日以书面、电子邮件、站内信等形式通知服务商，或以网站公告的形式予以公示，服务商可在上述期限内向金山云反馈意见，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。
- 2.2 金山云有权按照本协议及《管理规范》的约定，对服务商与用户之间的纠纷进行处理，但该等处理并非金山云的义务：
- a) 服务商与最终用户之间的纠纷、争议、损失、侵权、违约责任等，应由服务商与用户自行解决；
  - b) 金山云如收到用户对服务商的直接投诉的，金山云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。
  - c) 对于服务商和用户未达成一致处理意见的客户纠纷，用户继续向金山云投诉或服务商将客户纠纷引导至金山云处理的，金山云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；
  - d) 用户不满意金山云处理决定的，金山云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；
  - e) 金山云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；
  - f) 如因服务商的违约或违规行为而导致金山云遭受损失的，金山云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，金山云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金山云损失的，金山云有权继续追偿。

2.3 金山云有权就本协议约定向服务商收取相应的云市场服务费用，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，应当使用已经通过实名认证的金山云会员账户，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（具体依照产品类别的业务范围判定）文件，通过在线点击或金山云允许的其他方式提交入驻申请。
- 3.2 服务商应当提供金山云所要求的全部资料，包括法人身份证明、企业资质、产品信息、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，金山云有权要求服务商补充新的资料，完善相关信息。服务商的信息或资料发生变化时，应及时通知金山云，并进行相应的预留信息和资料变更。
- 3.3 服务商的入驻申请通过后，即可以在云市场上架经过金山云审核的产品，服务商应对其上架的全部产品，向最终用户承担原厂商责任，向金山云承担合同义务和最终责任。
- 3.4 未经金山云书面同意，服务商不得转让本协议项下义务。
- 3.5 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《金山云云市场服务协议》的相关规定。如果服务商与金山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。
- 3.6 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。
- 3.7 服务商必须根据产品的内容，向用户提供必要的售后服务和技术支持。
- 3.8 服务商的产品中如果包含有开源软件，或产品本身是基于开源软件进行的二次开发，应在产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。
- 3.9 服务商在云市场上售卖的产品，应独立承担卖方责任，包括根据服务商与用户间订立的合同而履行合同中约定的提供应用、提供使用许可、提供服务、安装调试、培训答疑、售后支持等义务。服务商应就其提供的产品的质量，承担原厂商责任。
- 3.10 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/或产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。
- 3.11 服务商承诺其提供的产品应做到如下标准：
  - a) 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到用户的正常使用；
  - b) 提供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；
  - c) 因服务商提供的软件系统操作性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。
  - d) 五天无理由全额退款及交易完成前用户不满意全额退款（工具类产品除外）。
- 3.12 未经金山云许可，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。
- 3.13 因服务商提供的产品发生的任何纠纷、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金山云免责或弥补金山云的全部损失。
- 3.14 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，金山云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；同时金山云有权采取下架产品等措施。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。

### 四、服务费用

4.1 金山云有权根据市场运营等条件，自行决定云市场相关收费标准，服务商应按照相应的标准支付服务费用。

4.2 金山云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。届时，服务商理解并同意，此类优惠政策在任何时候都不应视为金山云放弃/或部分放弃对所提供服务进行收费的权利。届时金山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，服务商应按届时金山云公布之收费政策及规则支付服务费用。

4.3 金山云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，将以站内信、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。如服务商提出异议并拒绝接受的，服务商可在新服务费策略实施前退出云市场，如服务商继续使用云市场相关服务，视为服务商完全接受服务费用的策略调整。

4.4 服务商按其其在云市场所产生订单交易金额的一定比例向金山云支付云市场服务费（佣金）。（详见金山云云市场结算规则）。服务商与金山云就云市场服务费另有书面约定，从其书面约定。

4.5 服务商通过云市场向用户销售或提供的产品的销售款项，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，金山云定期（“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、上期产品退款后，剩余费用支付至服务商在金山云控制台中的账户余额中。（详见金山云云市场结算规则）。

4.6 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，用户购买的服务商产品，已支付成功且担保交易期/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。

4.7 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，金山云有权暂停结算费用，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。

4.8 服务商的违约行为而导致金山云遭受损失的，金山云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，仍不足以抵偿金山云损失的，服务商还应当另行支付直至弥补金山云全部损失。

4.9 服务商应就用户在云市场平台上购买其产品（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产品。

4.10 金山云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。

4.11 金山云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。

4.12 金山云有权根据业务变化及实际赔付情况以站内信、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。

4.13 在本协议有效期内，若服务商违反《管理规范》中的任何规定，金山云有权根据《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，金山云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，此损失包括金山云基于服务商提供的服务已经/应当向用户支付的任何费用或应向任何第三方支付的各项等。

4.14 因服务商违约导致金山云提前终止协议，如保证金不足应扣除的金额，剩余部分金山云仍有权要求服务商支付，服务商亦仍有义务支付。

4.15 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，金山云在确认用户购买的服务商产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。

## 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，均由金山云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。非经金山云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。

5.2 金山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。服务商拥有金山云许可范围内的使用权，未经金山云事先书面同意，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。

5.3 服务商拥有其品牌、标识、通过云市场发布的产品（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，并同意授予金山云免费的许可使用权利，使金山云有权（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。

5.4 服务商必须保证对其在云市场中销售及/或提供的产品及相关资料，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。金山云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。

5.5 服务商承诺，未经金山云书面同意，不得向他人明示或暗示与金山云的企业名称、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金山云子公司或分公司、关联公司、代理或其他实质性关系单位。

5.6 金山云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：

a) 服务商作为云市场相关产品的提供方，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产品的用户信息、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。

b) 服务商应当仅获取为提供其产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。

c) 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。

5.7 服务商了解金山云用户数据及技术资料等保密信息是金山云的核心资产，其泄漏将给金山云造成难以预估的后果。所以若服务商违反保密义务的，服务商应支付金山云违约金10万元。若上述违约金不足以弥补金山云损失的，服务商仍需赔偿不足部分。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，金山云有权依照相关规则要求服务商承担相应责任，同时金山云有权对服务商进行相应处理。服务商明确理解并同意，金山云有权根据谨慎判断，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。金山云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，使金山云遭受任何损失、受到用户、任何第三方的索赔或任何行政管理部门的处罚，服务商应对金山云进行全额赔偿，且应包括合理的律师费用和金山云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，则金山云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。

6.4 金山云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，金山云在此明确声明，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金山云的违约行为。

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约定，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。但因金山云过错造成的损失，金山云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 本协议的签署、服务商的入驻并不意味着金山云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，也不意味着金山云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。

6.8 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金山云云计算基础服务开发的产品，将由服务商独立承担所有的风险和后果，金山云不承担因此引发的任何责任或后果。

6.9 无论任何原因，金山云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。

6.10 金山云对服务商通过平台提供给用户使用的产品不拥有任何权利，其著作权等知识产权归该产品的合法拥有者所有。金山云不对通过本平台提供的产品的知识产权作任何明示和默示的担保。同时金山云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。

6.11 金山云要求，所有在平台上线的产品若涉及开源软件，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，需服务商自行承担责任。

## 七、合作期限与协议终止

7.1 本协议在符合以下任意一项情形时终止：

a) 服务商的金山云会员账号被注销、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；

b) 金山云可提前15天以书面通知的方式终止本协议而无须承担违约责任；

c) 服务商违反本协议约定的，且金山云向服务商发出终止通知后； d) 金山云与服务商协商一致。

7.2 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，金山云无需继续向服务商提供服务。

7.3 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，应当依照金山云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，对已经购买服务商产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，则金山云有权为用户提供补偿，此时补偿费用应由服务商承担。

## 八、附则

8.1 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适用中华人民共和国法律。

8.2 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本协议签署地（北京市海淀区小营西路33号）有管辖权的人民法院解决。

8.3 合作期内，金山云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，云市场仅需将上述调整通知服务商即可。

8.4 本协议包含了云市场服务商所需遵守的一般性规范。在本协议履行过程中，金山云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、备忘录或规范等书面文件，上述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，则以特殊条款为准。

# 云市场管理规范

## 一、概述

1.1 目的及依据：为了维护云市场公平、和谐的商业氛围，保障买卖双方双方的合法权益，维护云市场正常运营秩序，根据《金山云云服务使用协议》、《金山云云市场服务商入驻协议》、《金山云云市场服务协议》等相关协议和规则，制定本规范。

1.2 适用范围：本规范适用于入驻云市场的所有服务商。在区域方面，本规范只适用于中华人民共和国大陆境内交易产生的纠纷，涉及到此范围以外的争议，不适用本规范。

1.3 效力级别：本规范是构成《金山云云服务使用协议》的有效组成部分，是《金山云云市场服务商入驻协议》的下位规则，未有规定或本规范有特殊规定的，以本规范的约定为准。

1.4 为了提升消费者的消费体验，维护云市场正常运营秩序，对于违反《云市场管理规范》的服务商，云市场将按照本规范规定的情形对服务商进行处罚。

## 二、定义

2.1 金山云云市场：指由金山云搭建的中立的网络交易云市场，金山云云市场服务商可以通过金山云云市场向用户推广、销售服务商自己的产品，简称“云市场”。

2.2 金山云云市场服务商：经过金山云同意，接入并通过金山云云市场，向用户销售产品或者提供服务的个人、法人或其他组织，简称“服务商”。

2.3 产品：指金山云云市场服务商独立开发或者依法获得相关权利人授权，通过金山云云市场向用户提供的各种产品和服务，包括但不限于云应用、云解决方案、开发工具、镜像、运维支持服务等，统称为“产品”。

2.4 金山云云市场用户：指通过金山云云市场使用服务商提供的产品的个人、法人或其他组织，简称为“用户”或“您”。

2.5 云市场店铺：是指服务商在云市场平台中展示产品、进行收费或免费售卖的虚拟场所，每家服务商入驻的同时都可获得店铺权限和店铺管理权限。简称为“店铺”。

2.6 平台费用：指金山云作为云市场的所有者及运营方，向入驻云市场的服务商收取的各项费用，包括但不限于保证金、平台服务费等。

2.7 产品费用：指用户为购买、使用服务商的产品，而依照云市场规则支付的费用。

2.8 担保期：指用户在云市场购买第三方服务而享有的全额退款的保障时间。对于人工服务，自用户购买产品之日起至服务确认完成前的周期为其复议期，镜像服务、软件服务，自购买之日起至第5天，为担保期。

## 三、入驻

3.1 入驻条件：服务商入驻云市场，需要同时满足以下条件：

3.1.1 有效的金山云账号。

3.1.2 通过企业实名认证。

3.1.3 需提供真实、有效的以下资料：

- 企业营业执照副本及企业法定代表人身份证复印件。
- 相关软件著作权及专利证书证明。
- 联系人姓名及其联系电话。

3.1.4 签署《金山云云市场服务商入驻协议》。

3.1.5 缴纳保证金，根据金山云发布的保证金规范缴纳； 在服务商入驻后需要根据平台规则缴纳一定量的保证金。

- 当服务商出现违反平台规则或由交易退款的情况时，云市场有权先行扣除相应的保证金，保证金不足时继续扣除相同的金山云账户余额，并率先支付给云市场运营方或者退还赔付给用户。
- 当保证金被扣除，服务商需在7个工作日内补足保证金，如未及时补足，云市场有关关闭服务商店铺，直至保证金补足。
- 保证金退还，若服务商在合作期限内无尚未执行完毕的违规处罚、交易投诉与纠纷或者未完成的交易，并且符合保证金退还规则的，在双方合作期满时，金山云将在收到服务商退回的保证金收据等凭证后15个工作日内，将保证金全额无息退还给服务商。若服务商无法退还金山云开具的收据等凭证的，金山云有权拒绝退还保证金。 若服务商在合作期满之后，选择继续与平台合作，保证金将不予退还，继续作为平台入驻保证金使用，直至双方终止合作。

3.1.6 凡要在云市场上架的产品，必须是运行在金山云资源之上或是与金山云产品使用较为紧密的配套工具，不得销售部署在其他品牌云资源上的产品。

3.1.7 金山云要求满足的其他条件。

## 四、经营管理

4.1 产品上架：服务商在上架产品时，除需遵循《金山云云市场服务商入驻协议》外，还需遵循以下要求：

4.1.1 上架的产品必须安全、可行，必须经过金山云安全审核。

4.1.2 服务商必须具有上架的产品售卖或发布所需的全部资质。

4.1.3 上架的产品不得含有以下信息：

- 含有侵犯任何第三方合法权利或权益的内容，包括但不限于第三方知识产权等。
- 含有任何类型的恶意计算机程序、病毒、系统漏洞。
- 可套取他人身份证、邮箱、手机号、银行账号等个人或者企业隐私信息的产品。
- 上架的产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。
- 上架的产品信息描述（包括但不限于标题、图片、标签、价格、服务描述等）应当一致准确，并且无嵌入非金山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产品信息。
- 其他违反法律法规、违反国家政策或违反金山云各项规范的内容。

4.2 售后服务：服务商必须对其在云市场售卖的产品提供售后服务。

4.2.1 售后服务方式及时间：

- 服务商在售出产品后，需要给最终用户提供产品售后支持，例如电话支持，技术支持，商品支持等。具体参照该服务商产品描述中的相关约定。
- 服务商在周一至周五时间（09:00 - 18:00）内提供实时客服服务。
- 客服服务时间内不能出现超过12小时无人接听或回复。

- 服务商因其商品不可用，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。

4.2.2 服务承诺：在交易过程中，服务商应当按照约定（包括但不限于订单内容、服务商自行向用户作出的服务承诺等）向用户提供服务。

#### 4.3 发票

4.3.1 云市场中所有出售的产品，按照出售给用户的价格，向用户开具合规的增值税发票。

4.3.2 服务商可就金山云收取的平台服务费用，向金山云申请相应金额的发票。

4.4 禁止外部交易：服务商在与云市场平台用户交易过程中，不得引导用户在云市场之外进行交易：

4.4.1 服务商从云市场获取用户信息，无论以何种形式进行线下交易的。

4.4.2 服务商引导用户线下交易，无论用户是否同意的，无论是否打款，金额大小。

4.4.3 用户引导服务商线下交易，服务商同意的，无论是否打款，金额大小。

4.4.4 服务商引导用户通过其他平台进行交易的，无论是否成功交易。

4.4.5 用户在续费购买服务商的产品时引导用户线下交易的。

4.5 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评分：

4.5.1 服务商引导用户购买产品或服务，之后对用户进行汇款、转账或充值而进行变相返现退款行为。

4.5.2 服务商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的行为。

4.5.3 包括但不限于以上列出的行为。

4.6 禁止不正当竞争：服务商应当诚实守信，不得以各种方式进行不正当竞争：

4.6.1 服务商以买家用户身份购买同行服务后作出恶意评价。

4.6.2 恶意举报其他服务商，如提供伪证的举报行为。

4.6.3 包括但不限于以上行为。

## 五、 用户退款管理

5.1 担保期：如果产品在复验期内，服务商应保证购买该产品的用户享有“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，金山云享有直接全价退还用户金额的权利。

(1) 对于人工服务，自用户购买产品之日起至服务确认完成前的周期为其担保期。

(2) 镜像服务、软件服务，自购买之日起至第5天，为担保期（如购买日为7.1日，则7.1 - 7.5日为担保期）。

(3) 其他类别产品不支持退款。

5.2 担保期外退款：如产品超出复验期，用户发起退款请求，服务商与用户进行协商，将采用有偿退款方式，将未产生的资费退还给客户。同时服务商存在包括但不限于以下几种情形的，金山云有权直接退款给用户，相应的损失和后果应由服务商自行承担：

(1) 服务商未按期服务或服务中出现人为拖沓。

(2) 服务商描述的产品功能及服务与实际不符。

(3) 因服务能力或产品质量无法满足用户要求或无法履行服务。

(4) 因服务商公司破产、倒闭、转型等导致的业务终止。

(5) 预留联系电话、邮件、传真均无法联络到服务商。

(6) 因用户原因需要终止后续未开展的服务。

5.3 如下原因服务商应全额退款：

(1) 服务类产品由于服务质量造成客户损失，应予全额退款。

(2) 服务商无法履行对用户承诺产品的交付时间、完整度等造成客户损失，应予全额退款。

(3) 其他符合全额退款规定，但不限于以上条目。

5.4 退款金额：

5.4.1 人工服务产品：对于用户付款之日起至服务未确认完成前的周期，退款金额为全款。如果因用户自身原因导致的订单变更或终止，并使服务商端因此而产生资源损耗的，服务商可以与用户协商约定扣减部分费用作为补偿。对于已确认服务的商品，根据服务商承诺的协议进行退款或不予退款。

5.4.2 镜像服务、软件服务：对于用户付款之日起五天内的周期，退款金额为全款，对于超过五天的订单，根据服务商承诺的协议进行退款或不予退款。

5.5 退款发票处理流程

在金山云市场的业务发生销售折让、销售退款或其它按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况，销售方有义务按照国家税收规定向购买方开具红字发票或重新开票，购买方有义务按照国家税收规定退回销售方已开具的发票或向税局递交需销售方乙方开具红字专用发票的有效证明。双方约定具体按以下政策执行：

5.5.1 对于服务商直接向用户开具发票的情形，由服务商和用户约定开具红字发票及重新开票的处理，与金山云无关。

5.5.2 对于由金山云开具发票的情形（平台服务费发票），应按以下执行：

① 如果退票发生在发票开具当月且用户/服务商尚未进行税务认证抵扣的，用户/服务商退回发票即可。

② 如果用户/服务商已就该发票进行税务认证抵扣，或者退票时间已超过开票日期所在当月的，用户/服务商应向金山云提供开具红字发票的必要资料，如《开具红字增值税专用发票信息表》。

③ 对于金山云尚未开具发票或已开具发票但尚未交付给用户/服务商的退款申请，无需用户/服务商提供发票相关资料。

5.6 退款支付：

5.6.1 在交易完成（用户确认完成）后，发生的退款需求，由服务商根据协商结果直接退款给用户。

5.6.2 退款后，金山云与服务商已结算的部分，金山云将向服务商追回或在下一周期结算金额中扣除。

5.7 纠纷责任处理：

5.7.1 因服务商违反云市场管理规范现有或将来的产品退款规则，或因服务商自行设定的产品退款规则，引起用户投诉或者纠纷的，服务商应当自行承担全部责任。

5.7.2 若服务商的退款规则与《云市场管理规范》现有或将来的产品退款规则不一致的，服务商应当事先书面通知金山云市场运营人员并获得同意后方可执行。服务商应当在产品介绍页面以明显的方式提示用户注意，并按照服务商自己的承诺提供退款服务。

5.7.3 因服务商及其产品或任何服务发生的任何纠纷、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金山云免责，若给金山云造成损失的，服务商应当赔偿金山云全部损失。

5.7.4 服务商理解并同意，若发生任何投诉或纠纷，金山云作为云市场的运营方，为维护云市场的秩序，有权根据投诉人的要求或者在金山云认为适当的时机介入处理。金山云在处理与服务商有关的投诉、纠纷时，有权以普通或非专业人员的水平标准对服务商和投诉人提供的资料进行形式审核，并依据材料作出判断依照本协议约定对服务商采取相应措施。

5.8 服务商关于用户退款的考评机制

对产品/服务原因（退款理由为：服务/产品不符合预期、服务商服务不及时/服务态度差、未收到商品/服务）导致用户退款，且退款订单率超过1%的服务商，将取消其参加云市场营销活动资格，并需要服务商限期（三十日）提升产品质量。

## 六、 规范日常运营

6.1 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：

6.1.1 信息真实有效：服务商提交或填写的所有信息、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。

6.1.2 安全保证：服务商不得擅自修改云产品安全配置；不得出现帐号提权、安装后门程序等主动危害系统安全的行为；服务商已上架的产品进行在线更新发布前，须经过金山云安全审核。

6.1.3 服务过程专业有礼貌，不得辱骂、恐吓、威胁用户。

6.1.4 数据保密：服务商不得在服务过程中收集非必要的信息，且收集的信息仅应用于服务。

6.1.5 版权合法：当服务商提供的产品因为版权问题（包括金山云接到投诉或有合理理由判断的情况），被版权所有者追责，服务商应采取有效措施停止侵权。

6.2 服务商不得做出任何引人误解或引起混淆的行为，使他人误以为服务商是金山集团子公司或分公司、关联公司、代理或其他实质性关系的单位，也不得使他人误以为服务商获得金山集团的认可或推荐。双方另有约定除外。

## 七、 违规处理

7.1 服务商出现违规情形后，云市场按照附件《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。

7.2 云市场对服务商进行独立的违规处罚，处罚的方式包含但不限于屏蔽、删除、限制发布、扣除保证金、查封账户等。

## 八、 退出管理

8.1 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。

8.2 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。

8.3 清退：服务商经营过程中出现严重违规行为，金山云有权立即将其清退出云市场永久查封账户，且永久不得重新入驻。

8.4 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：

8.4.1 购买该服务商的服务或产品的用户项目未完成或未启动的，全部执行全额退款操作。

8.4.2 服务商退出后云市场后，金山云对其已经售出的产品，仅支持用户对其中所包含的金山云自营部分的续费提交。

8.4.3 服务商退出后，其售出的云市场产品的相关售后服务，均由服务商自行与用户协商提供。

## 九、 附则

9.1 本规范于2020年03月01日生效。

9.2 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，适用当时的规范；发生在本规范生效之日或修订之日以后的，适用本规范。

9.3 金山云有权根据市场环境、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
发布垃圾广告	指服务商发布与入驻服务内容无关、对服务完成没有帮助的广告信息的行为	6	屏蔽该信息并下架该产品	-
发布敏感信息	指服务商发布法律、法规、行政规章禁止发布的信息或者其他违背社会公序良俗等方面的信息	6	屏蔽该信息并下架该产品	-
发布淫秽色情信息	指服务商发布淫秽色情、低俗等信息	6	屏蔽该信息并下架该产品	-
服务商盗用	服务商未经允许，擅自使用他人软件、图片、音频、视频等内容的行为，包括但不限于头像、服务、产品、店铺装修、店铺案例	6	屏蔽该信息并下架该产品	-
线下交易	1. 用户引导服务商线下交易，服务商同意的，包括但不限于以下情形： ① 服务商从金山云获取用户信息，无论以何种形式进行线下交易的 ② 服务商引导用户线下交易，无论用户是否同意的，无论是否打款，金额大小	24	清退	5000元
引流交易	1. 服务商引导用户通过其他平台进行交易的，无论是否成功交易 2. 服务商将用户引流到其他平台增加访问流量的，无论用户是否同意	24	清退	5000元
冒用名义，欺骗混淆	通过冒用名义、欺骗混淆的方式，使用户误以为服务商是金山集团子公司或分公司、关联公司、代理或其他实质性关系的单位，或使用户误以为服务商获得金山集团的推荐的行为。双方另有约定除外	24	清退	5000元
虚假交易	1. 服务商服务商以买家身份或委托他人以买家身份购买自己服务的行为（不包含代替真实用户下单的行为） 2. 服务商引导用户购买产品，协商退款。或全额支付后，对用户进行汇款、转账或充值而进行变相返现退款的行为	12	店铺冻结30天	3000元
	1. 服务商自己或利用他人，对竞争对手的正常信息（包括但不限于产品、评论、服务等），在短时间内进行多次举报，严重妨碍			

恶意举报	服务商正常交易活动的行为。无论是否对其他服务商造成直接或间接的影响 2. 指服务商利用其他账号, 对正常交易进行干扰, 妨碍他人进行合理操作的行为	12	店铺冻结30天	—
辱骂、污蔑、要挟、威胁他人	1. 服务商自己或利用他人, 通过捏造、散布虚伪事实等不正当手段, 对其他用户进行诋毁、贬低, 辱骂等行为 2. 在交易过程中, 服务商通过沟通工具(包括但不限于IM、QQ、电话、邮件)对用户进行辱骂、诋毁、人身攻击、要挟、威胁等行为	12	店铺冻结30天	—
盗用他人账户	指盗用他人金山云账户, 涉嫌侵犯他人财产权的行为	24	清退	5000元
骗取他人财物	指服务商通过金山云以非法获利为目的(例如盗用他人品牌形象行骗等), 非法获取他人财物, 涉嫌侵犯他人财产权的行为	24	清退	5000元
不诚信的行为	1. 收了用户支付成功后2个工作日内未工作的(非用户原因) 2. 服务商通过故意曲解金山云云市场规则和交易流程等方式诱骗用户购买或付款的行为 3. 服务商在出售产品后不兑现自己在出售产品中承诺的行为 4. 已书面、口头或其他形式作出承诺后, 明示毁约的	12	店铺冻结15天	—
服务商失去联系或无法沟通	1. 云市场在接到用户反映联系不上服务商后, 通过电话、短信、邮件、站内信等方式联系服务商, 在48小时内仍无法和服务商取得联系的情况 2. 用户有证据能证明服务商在未进行事先告知的情况下, 连续72小时都联系不上服务商的情况 3. 金山云官方工作人员连续三次联系(无论任何途径)均无法在纠纷上进行实质沟通 4. 恶意辱骂工作人员导致无法沟通	12	店铺冻结15天	—
未经授权获取、使用信息	服务商将在平台上收集的信息用于服务之外的任何目的, 将信息出售、转让或向任何第三方披露。前述信息包括但不限于用户会员名、手机号码、地址、云产品账号密码、网站数据等	24	清退	5000元
出售恶意产品或服务	服务商在服务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	5000元
	上架的产品含有木马、黑客程序等有损网络安全的	24	清退	5000元
	上架的产品可能套取他人身份证、邮箱、手机号、银行账号、财付通账号等个人或者企业隐私信息的	24	清退	5000元
	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30天	—
	上架的产品内置未在云市场上架的产品/服务的售卖交易入口, 对产品的续费必须通过云市场进行交易	12	店铺冻结30天	—
	上架的产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30天	—
	上架的产品侵犯第三方知识产权或其他合法权利的	12	店铺冻结30天	—
违法入驻规则	使用虚假资质或虚假信息进行入驻云市场的行为	24	清退	5000元
	销售部署在其他品牌的云资源上的产品	6	屏蔽该信息并下架该产品	—