

服务协议

最新版本生效日期：2023 年 3 月 22 日

欢迎您选择浙江解纷码（包括浙江解纷码网页版 <https://www.yundr.gov.cn>、微信浙江解纷码小程序、浙政钉浙江解纷码模块、浙里办浙江解纷码模块以及未来可能开发的浙江解纷码适配端，以下统称“平台”），平台服务协议（以下简称“本协议”）由平台提供方（以下简称“我们”）和您签订，具有合同法律效力。

一、协议确认

1.1 您在申请注册流程中点击同意本协议之前，应当认真阅读本协议。**请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款。免除或者限制责任的条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。**如您对本协议有任何疑问，可通过平台网站公示的联系电话：4009990107 进行咨询，以便我们为您解释和说明。

1.2 当您按照注册页面提示填写信息、阅读并同意本协议且完成全部注册程序后，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容，并与我们达成一致，成为平台“用户”。**阅读本协议的过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，您应立即停止注册程序。**

1.3 **平台《隐私政策》为本协议的补充协议，与本协议不可分割且具有同等法律效力。您对本协议的接受，即视为您对《隐私政策》（[点击此处](#)）的接受。**

1.4 在您签署本协议之后，此文本可能因国家政策、法律法规、产品以及履行本协议的环境发生变化而进行修改，我们将通过以下方式通知您：（1）在 <https://www.yundr.gov.cn> 网站发布本协议的修订版；（2）向您的注册手机和/或电子邮箱发送本协议的修订版通知。您有责任定期查阅本协议，若您对修改后的协议有异议的，请立即停

止注册、登录、使用平台产品及服务，若您注册、登录或继续使用平台的，视为对修改后的协议予以认可。

1.5 若您非中华人民共和国境内（为本协议之目的，不包括香港、澳门特别行政区及台湾地区）用户，您还需同时遵守您所属国家或地区的法律，且您确认，订立并履行本协议不违反您所属、所居住或开展经营活动或其他业务的国家或地区的法律法规。

二、账户注册、使用与注销

2.1 当您按照注册页面提示填写信息、阅读并同意本协议且完成全部注册程序后，您可获得平台账户并成为平台用户。您设置的账户、密码是您用以登录平台、使用平台功能、接受第三方服务的凭证。

2.2 注册平台账户后，您有权利用该账户向第三方机构申请争议解决服务，您的申请使用行为视为对该第三方机构服务条款和/或服务规则的同意。

2.3 平台账户仅限于您本人使用，禁止赠与、借用、租用、转让或售卖。若我们发现账户使用者并非您本人，有权在未经通知的情况下回收该账户且无需向您承担法律责任，由此带来的包括但不限于通讯中断、资料清空等损失由您自行承担。

2.4 您应妥善保管自己的平台账户、密码，并就该账户及密码项下之一切活动（包括但不限于协议签署、文书公开、用户数据修改等）负全部责任。如发现他人未经许可使用您账号，请立即通过本协议第1.1条提供的联系方式通知我们。

2.5 账户因您主动泄露或其他不当使用行为导致的损失及后果，我们不承担责任，您应通过司法、行政等救济途径向侵权行为人追偿。

2.6 在申请、使用平台服务时，您应当按平台页面的提示准确完整地提供您的信息（包括您的姓名、联系电话、联系地址等），以便我们或其他用户与您联系。您了解并同意，您有义务保持您提供信息的真实性及有效性。任何因非法、不真实、不准确的信息导致的调解

协议无效或其他责任由您自行承担。

2.7 如果您经慎重考虑最终决定放弃并注销账户，您的账户需同时满足以下条件：

- (1) 没有正在进行中的谈判、调解和/或其他待办案件；
- (2) 账户为正常使用中且没有过限制账户的记录。

账户一旦注销，您将无法再登录和使用该账号，除依照法律、行政法规的规定须保存的，其他所有记录均会一并删除。

2.8 我们保留在不预先通知的情况下，就您对平台的登录和使用情况进行监测、观察和记录的权利，以调查和确定您是否遵守本协议，和/或于任何用户违反本协议和/或任何适用法律（视情况而定）的情况下保护和/或行使我们相关的权利和权益。

三、平台服务及规范

3.1 平台入驻第三方解纷服务机构，您理解平台并非《中华人民共和国人民调解法》、《中华人民共和国仲裁法》规定的“调解员”、“仲裁员”，平台仅为您提供申请并参与争议解决服务的在线场所。

3.2 您有权在平台上享受在线争议解决服务，可利用平台提供的多项功能促进您与其他用户、调解员以及其他提供解纷辅助服务人员之间的沟通，以加速争议解决。

3.3 根据中华人民共和国现行法律法规及相关司法解释，您通过平台进行的争议解决活动，您作为当事人应在平等协商的基础上自愿达成和解协议、调解协议和/或其他表示双方达成一致意见的文书。您与其他当事人能否解决争议、达成协议、协议的效力和执行等问题应遵守相关法律及司法解释的规定。

3.4 当您在平台申请服务时，请您务必仔细确认所申请服务的机构、时间、内容、限制性要求等重要事项。您的申请行为应当基于真实解纷需求，不得存在恶意申请、恶意维权等扰乱平台正常秩序的行为。

3.5 平台提供的人民调解服务是免费的。如未来我们因拓展平台服务向您收取合理费用，我们会采取合理途径并以足够合理的期限提前通过法定程序通知您，确保您有充分选择的权利。

3.6 我们就任何其他方（包括平台入驻的争议解决服务提供方及任何其他用户）的任何及所有侵权、威吓、诽谤、淫秽、不雅、冒犯或非法内容或行为，或任何其他方（包括平台入驻的争议解决服务提供方及任何其他用户）对任何其他方的侵权行为（包括知识产权权利）概不承担责任或负责。我们就平台可能提供的任何用户创建内容和/或任何链接网站概不负责或承担责任。

四、知识产权

4.1 我们拥有平台网站内所有信息内容、使用技术、设计样式、设计程序的知识产权，任何为商业目的复制和传播本网站内信息的行为都可能构成对本公司知识产权的侵犯。未经我们许可，任何人不得擅自使用，且不得对平台进行反向工程、反向汇编、反向编译等。

4.2 为方便您使用平台其他相关服务，**您授权我们将您在账户注册和使用平台服务过程中提供、形成的信息传递给第三方解纷机构及其他相关服务提供者。**

五、个人信息保护

5.1 我们非常重视用户个人信息和隐私保护，在您使用平台提供的服务时，您同意我们按照平台上公布的[《隐私政策》](#)收集、存储、使用、披露和保护您的个人信息。我们希望通过[《隐私政策》](#)向您清楚地介绍我们对您个人信息的处理方式，因此我们建议您完整地阅读[《隐私政策》](#)（[点击此处](#)），以帮助您更好地保护您的隐私。

5.2 平台网站可能包含平台合作伙伴网站链接。您在点击这些网站时，须注意各网站用户数据信息保护政策的差异。您知晓，除非我们特别说明外，这些网站或服务并非我们运营，您应自行判断此类第

三方网站或服务的安全性和可用性，并自行承担相关风险和责任。

5.3 请您注意勿在使用平台服务中透露自己的各类财产账户、银行卡、信用卡、第三方支付账户及对应密码等重要资料，否则由此带来的任何损失由您自行承担。

六、用户违约及处理

6.1 发生如下情形之一的，视为您违约：

- (1) 使用平台服务时违反有关法律法规规定的；
- (2) 违反本协议或本协议补充协议约定的。

6.2 如您的行为使我们遭受损失（包括自身的直接经济损失、商誉损失及对外支付的赔偿金、和解款、律师费、诉讼费等间接经济损失），您应赔偿我们上述全部损失。

6.3 如您的行为使我们遭受第三人主张权利，我们可在对第三人承担金钱给付等义务后就全部损失向您追偿。

七、协议的终止

7.1 您有权通过以下任一方式终止本协议：

- (1) 在满足协议第 2.7 条规定的账户注销条件时，您提前 15 个工作日通过网站公示的联系方式通知我们注销您的账户的；
- (2) 本协议变更后您停止登录和/或使用平台的。

7.2 出现以下情况时，我们可终止本协议：

- (1) 您违反本协议约定，我们依据违约条款终止本协议的；
- (2) 您盗用他人账户、扰乱平台秩序、采取不正当手段谋利等行为，我们对您的账户予以查封的；
- (3) 您在平台有欺诈、侵犯他人合法权益或其他严重违法违约行为的；
- (4) 其它应当终止服务的情况。

7.3 本协议终止后，您因此给相对方、第三方和/或我们造成的

任何损失，应当承担赔偿责任。

八、免责声明

8.1 您理解并同意，在使用本服务的过程中，可能会遇到不可抗力等风险因素，使本服务受到影响。不可抗力情形出现时，我们将努力在第一时间与相关单位配合，争取及时处理，但是由此给您造成的损失，我们在法律允许的范围内免责。

8.2 在法律允许的范围内，我们对以下情形导致的服务中断、数据丢失、信息泄露等情况不承担责任：

(1) 我们根据法律规定或相关司法机关、行政机关依照法定程序之要求提供您的个人信息；

(2) 我们根据执法单位依照法定程序之要求或为公共安全之目的提供您的个人信息；

(3) 受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏；

(4) 因政府管制造成的平台暂时性关闭；

(5) 您使用的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障，及/或您未及时更新程序版本、设备老化和/或其兼容性等非因平台自身开发原因导致的问题；

(6) 因您操作不当、共享账户或通过非我们授权的方式使用平台服务；

(7) 其他因不可抗力导致的任何后果。

九、法律适用、管辖与其他

9.1 本协议之订立、生效、解释、修订、补充、终止、执行与争议解决均适用中华人民共和国法律；如法律无相关规定的，参照商业惯例及/或行业惯例。

9.2 您因使用平台所产生的，非第三方服务机构或平台用户相关的争议，由我们与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向被告所

在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

9.3 本协议任一条款被视为废止、无效或不可执行的，该条应视为可分的且并不影响本协议其余条款的有效性及可执行性。