

云上问 AI 智能客服 SaaS 平台

用户服务协议

更新时间：2025-03-25 00:01

为保障您更好的使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及服务，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以及其他涉及您重大权益的条款，这些条款可能以加黑方式提示您重点注意。您在本软件上注册、登录、使用即视为您已充分阅读并完全自愿接受本用户协议的各项内容，包括云上问 AI 智能客服 SaaS 平台对本协议随时所做的任何修改，并成为云上问 AI 智能客服 SaaS 平台用户。本协议在您与云上问 AI 智能客服 SaaS 平台之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

一、服务说明

- 服务宗旨：让 AI 智能客服更简单。
- 服务主体：本服务由云上问 AI 智能客服 SaaS 平台为您提供。“云上问 AI 智能客服 SaaS 平台”是上海云上问医疗科技有限公司及其关

联方（包括但不限于上海形束信息科技有限公司、上海云上问智能科技有限公司）运营的网络平台，本协议项下的“云上问 AI 智能客服 SaaS 平台”根据不同的语境可能指云上问 AI 智能客服 SaaS 平台网页、移动端及围绕云上问 AI 智能客服 SaaS 平台软件产品提供的相关技术服务。“用户”是指注册、登录、使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及服务的使用人，在本协议中更多地称呼为“您”。

3. 服务内容：云上问 AI 智能客服 SaaS 平台是一款多场景在线应用的 AI 智能客服平台，将为您提供包括但不限于 AI 客服机器人、客服智能知识库管理、多应用场景配置等服务。

4. 服务平台：云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供本软件或服务包括但不限于 windows、MacOS、Ios、Android、鸿蒙 OS 等多个应用版本，域名为 www.yunsw.cn 的网站，以及多种类小程序中，让您可以随时随地管理自己的 AI 智能客服。云上问 AI 智能客服 SaaS 平台也会不断进行更新和改进，以满足您日益增长的需求。

请您注意，因各版本所基于的操作系统不同，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台各个应用版本之间功能可能存在一定差异，我们将不断努力以尽力消除此类差异，为您提供更加优质的服务。

5. 服务对象：年满 18 岁的自然人、合法存续的法人主体、合法存续的非法人组织。

6. 服务许可范围：

云上问 AI 智能客服 SaaS 平台赋予您一项非排他性的、非独家的、不可转让的、不可转许可的授权，以使用本软件。

本协议未明示授权的其他一切权利仍由云上问 AI 智能客服 SaaS 平台保留，您在行使这些权利时须另外取得云上问 AI 智能客服 SaaS 平台的书面许可。云上问 AI 智能客服 SaaS 平台未行使或执行本协议任何权利或规定，不构成对该权利的放弃。

二、关于“账号”

1. 账号注册

1.1 您在使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台各项服务前需提供您的真实信息（如您是个人用户，您需提供您个人的真实信息；若您为企业或其他非营利性机构或组织，您需提供前述企业、机构或组织的相关真实信息）完成账号注册和密码设置，或通过云上问 AI 智能客服 SaaS 平台认可的第三方账号（如微信账号、微博账号等）进行注册，为保证您享用的平台服务安全有效且不断优化，您同意授权云上问 AI 智能客服 SaaS 平台对您的个人信息进行验证和合理使用。

1.2 您注册成功的账号密码仅可供您注册时确认的使用主体自身正当使用，不应用于违法违规的用途、不应用于损害他方利益、不应恶意批量注册、不应将其透露、出借、赠与或转让给他人等，否则您须对不当使用负责。

1.3 同一手机号码、第三方账号仅能绑定一个账号。

1.4 您需对您提供的注册资料的真实性、准确性、合法性负责，并及时更新您的资料。若您提供任何违法、不道德或云上问 AI 智能客服 SaaS 平台认为不适合在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台上展示的资料，或是云上问 AI 智能客服 SaaS 平台有理由怀疑你的资料属于程序或恶意操作，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台有权暂停或终止您的帐号，并拒绝您于现在和未来使用本服务之全部或任何部分。

1.5 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台无须对任何用户的任何登记资料承担任何责任，包括但不限于鉴别、核实任何登记资料的真实性、正确性、完整性、适用性及/或是否为最新资料的责任。

1.6 您完成云上问 AI 智能客服 SaaS 平台账号注册后，您有权在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台授权范围内拥有该账号的使用权，所有权归云上问 AI 智能客服 SaaS 平台所有。您应自行负责妥善且正确地保管、使用、维护您的平台账户（包括账户信息及密码），并采取必要和有效的保密措施。

2. 用户帐号安全

完成本服务的注册程序并成功注册之后，您可使用您的手机号和密码，登录到您在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台的帐号。保护您的帐号安全，是您的责任。您同意：

您应对所有使用您的密码及帐号的活动负完全的责任，包括但不限于您在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台中进行的任何数据修改、款项支付、AI 智能客服使用等行为。您应高度重视对账号与密码的保密，在任何情况下不向他人透露账号及密码。您的云上问 AI 智能客服 SaaS 平台帐号遭到未获授权的使用，或者发生其它任何安全问题时，您将立即通知云上问 AI 智能客服 SaaS 平台。

如果您未保管好自己的帐号和密码，因此而产生的任何损失或损害，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台无法也不承担任何责任。

您有责任维护账号、密码的安全性与保密性，并对您以注册账号名义所从事的活动承担全部法律责任。如果您未保管好自己的帐号和密码而对您、云上问 AI 智能客服 SaaS 平台或第三方造成的损害，您将负全部责任。

三、用户信息保护及授权

1. 您知悉并同意，为方便您使用本平台相关服务，本平台将按照本协议及《隐私政策》的规定收集、使用、存储和分享您的个人信息与必要信息，包括但不限于您的登记资料、操作记录、服务应用结果等。除法律法规规定、《隐私政策》约定或另有约定的情形外，未经您的许可，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台不会获取、存储或向第三方公开、透露您的个人信息。

2. 您知悉并确认，您在注册账号或使用本平台的过程中，需要提供真实的身份信息，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台将根据国家法律法规的要求，采用邮箱、移动电话等进行真实身份信息认证。若您提供的信息不真实、不完整，则无法使用本平台或在使用过程中受到限制，由此产生的不利后果，由您自行承担。

3. 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台将运用各种安全技术和程序、建立完善的管理制度来保护您的个人信息，防止您的信息被不当使用或遭受未经授权的访问、使用或披露。

4. 未经您的同意，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台不会向其他任何公司、组织和个人披露您的个人信息，除非：

- (1) 相关法律法规或司法机关、行政机关要求；
- (2) 为完成合并、分立、收购或资产转让而转移；
- (3) 为提供您要求的服务所必须；
- (4) 依照《隐私政策》或其他协议规则可以转移或披露给第三方的情形。

四、用户行为规范

1. 信息内容规范

您应对使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及服务发布信息内容的真实性、合法性负责。如需获得该信息内容权利人或任何有权第三方的事先授权或批准的，应事先获得该等授权或批准；一旦您发布某项信息内容，将被视为您已事先获得该等授权或批准。

1.1 本条所述信息内容是指用户利用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台配置、下载、使用、发布、传播的任何内容，包括但不限于用户的昵称、头像、用户说明等注册信息，或您使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台生成的文字、图片、音频、视频等，以及其他使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台所产生的内容。

1.2 您理解并同意，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台一直致力于为用户提供文明健康、规范有序的网络环境，您不得利用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台配置、复制、发布、传播任何违法违规内容，包括但不限于：

- (1) 反对宪法所确定的基本原则的；
- (2) 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一，损害国家荣誉和利益的；
- (3) 煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的；
- (4) 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- (5) 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

- (6) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- (7) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权利的；
- (8) 含有虚假、诈骗、有害、胁迫、侵害他人隐私、骚扰、侵害、中伤、粗俗、猥亵、或其它道德上令人反感的内容；
- (9) 侵犯他人隐私、个人信息、著作权、商标权等知识产权或合法权利的内容；
- (10) 散布烟草、酒精、药物、整容、医疗保健品类的商业广告，或类似的商业招揽信息，散布过度营销信息及垃圾信息；
- (11) 含有中国法律、法规、规章、条例以及任何具有法律效力之规范所限制或禁止的其它内容的或含有云上问 AI 智能客服 SaaS 平台认为不适合展示的内容。

1.3 您理解并同意，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台旨在推出多应用环境和相关配置服务供您使用，但您在体验过程中，仍需遵守法律规定及网站约定。

1.3.1 若您将从云上问 AI 智能客服 SaaS 平台下载的文字、图片、音频、视频等内容用于广告内容，不得有下列情形：

- (1) 使用或者变相使用中华人民共和国的国旗、国歌、国徽，军旗、军歌、军徽；

- (2) 使用或者变相使用国家机关、国家机关工作人员的名义或者形象；
- (3) 使用“国家级”、“最高级”、“最佳”等用语；
- (4) 其他法律法规规定不得用于广告的情形。

1.3.2 若您将从云上问 AI 智能客服 SaaS 平台上下载的文字、图片、音频、视频等内容用于商标、企业名称、商品名称或 logo 等，不得有下列情形：

- (1) 使用或者变相使用中华人民共和国、外国、政府间国际组织的国旗、国歌、国徽，军旗、军歌、军徽、勋章；
- (2) 使用或变相使用中央国家机关的名称、标志、所在地特定地点的名称或者标志性建筑物的名称、图形；
- (3) 使用县级以上行政区划的地名或公众知晓的外国地名；
- (4) 使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台或字体提供方禁止用于本条用途的字体、字库；
- (5) 其他法律法规规定不得用于本条用途的情形。

1.3.3 若云上问 AI 智能客服 SaaS 平台为您提供的内容中已包含国旗、国徽、军旗、军徽等，您禁止以任何方式毁损、玷污、涂划、践踏，否则依法追究法律责任由您自行承担。

1.3.4 若云上问 AI 智能客服 SaaS 平台为您提供的内容中包含人物肖像，您不得以冒犯或任何不道德方式使用模板中的人物肖像，如色情、整容等诽谤或带有其他非法、不道德内容的用途。

1.3.5 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台将在提供的应用环境场景中使用相关应用的 LOGO、品牌标识等，以方便用户识别和使用，若您不是该应用的用户或您未参加 LOGO、品牌标识对应应用的活动，您不得使用上述 LOGO、品牌标识等内容，若您必须要使用，须将 LOGO、品牌标识等内容删除，否则引发的责任和损失由您自行承担。

1.3.6 非经云上问 AI 智能客服 SaaS 平台书面允许，您不得将云上问 AI 智能客服 SaaS 平台上的图片、文字、LOGO 等注册成商标或申请外观专利，如您由此需求，您可以联系云上问 AI 智能客服 SaaS 平台进行专属定制或获得专门授权。

1.3.7 您应确保您为您通过云上问 AI 智能客服 SaaS 平台上传的所有内容（包括但不限于图片、视频、文字等）的合法权利人，或已获得合法授权，有权对上述内容进行使用（包括但不限于上传、编辑等）并独立承担使用上述内容所带来的所有责任及后果。如您无权使用上述内容导致权利人对您进行维权的，您应独立处理上述事项，造成云上问 AI 智能客服 SaaS 平台损失的，您还应当赔偿云上问 AI 智能客服 SaaS 平台因此遭受的损失。

2. 软件使用规范

您同意按照本协议约定的方式合理合法地使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台，除非法律允许或云上问 AI 智能客服 SaaS 平台书面许可，您通过云上问 AI 智能客服 SaaS 平台观看、分享、下载、使用、传播、发布的任何文字、图片、视频及其他内容，仅限您个人使用，您不得有偿或无偿转让依本协议条款所取得的用户权利，且不得从事下列行为：

- (1) 使用未经云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供或认可的第三方软件、插件、外挂、系统、设备等登录或使用本服务。
- (2) 对云上问 AI 智能客服 SaaS 平台拥有知识产权的内容进行销售、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版等；
- (3) 对本软件进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本软件的源代码；
- (4) 未经授权而截获、篡改、收集、储存或删除他人个人信息、站内邮件或其它数据资料，或将获知的此类资料用于任何非法或不正当目的；
- (5) 对本软件或者本软件运行过程中释放到任何终端内存中的数据、软件运行过程中客户端与服务器端的交互数据，以及本软件运行所必需的系统数据，进行复制、修改、增加、删除、挂接运行或创作任何

衍生作品，形式包括但不限于使用插件、外挂或非经云上问 AI 智能客服 SaaS 平台授权的第三方工具/服务接入本软件和相关系统；

(6) 通过修改或伪造软件运行中的指令、数据，增加、删减、变动软件的功能或运行效果，或者将用于上述用途的软件、方法进行运营或向公众传播，无论这些行为是否为商业目的；

(7) 通过非云上问 AI 智能客服 SaaS 平台开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及服务，或制作、发布、传播上述工具；

(8) 自行或者授权他人、第三方软件对本软件及其组件、模块、数据进行干扰；

(9) 使用任何方式（包括但不限于第三方软件、插件、外挂、系统、设备等）对云上问 AI 智能客服 SaaS 平台进行干扰、破坏、修改或实施其他任何危害网络安全的活动；

(10) 使用任何方式（包括但不限于在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台外单独抠出、截取，或通过任何手段单独下载、保存等）单独使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台内提供的内容，前款所指单独使用系指将内容区分于 AI 智能客服服务，不与 AI 智能客服服务组成整体的使用情形；

(11) 其他违反法律法规、政策或未经云上问 AI 智能客服 SaaS 平台明示授权的行为；

除本协议约定外，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台还将在服务平台内以各种形式提醒用户规范使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供的各项服务，您须遵守。您已认可云上问 AI 智能客服 SaaS 平台未对用户的使用行为进行全面控制，您使用任何内容时，包括依赖前述内容之正确性、完整性或合法性时，您同意将自行加以判断并承担所有风险，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台在法律允许的范围内不对您因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。在任何情况下，若云上问 AI 智能客服 SaaS 平台有理由认为您的任何行为违反或可能违反上述约定的，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台可独立进行判断并处理，且有权在未经通知的情况下终止向您提供服务，并追究相关责任。若您违反本协议约定使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供的服务而被第三方追责的，由您自行承担全部责任。

五、违约处理

1. 如果行政机关、云上问 AI 智能客服 SaaS 平台发现或收到他人举报投诉您违反本协议或存在任何恶意行为的，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台有权不经通知随时对相关内容（包括但不限于应用配置、知识库内容等）进行删除、屏蔽，并视行为情节对违规账号除以包括但不限于警告、限制或禁止使用全部或部分功能、账号封禁、注销等处罚，并公告处理结果。云上问 AI 智能客服 SaaS 平台有权对涉嫌违反法律法规、涉嫌违法犯罪的行为保存有关记录，并依法向有关主管

部门报告、配合有关主管部门调查。对已删除内容云上问 AI 智能客服 SaaS 平台有权不予恢复且不承担任何违约责任，由此产生的损失由您自行承担。

2. 因您违反本协议或其他条款规定，引起第三方投诉或诉讼索赔的，您应当自行承担全部法律责任。因您的违法或违约行为导致云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及其关联公司向任何第三方赔偿或遭受国家机关处罚的，您还应足额赔偿云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及其关联公司因此遭受的全部损失。

3. 公司尊重并保护法人、公民的知识产权、名誉权、姓名权、隐私权等合法权益。您保证，在使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台上传的文字、视频、音频、链接等不侵犯任何第三方的知识产权、名誉权、姓名权、隐私权等权利及合法权益。否则，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台有权在收到权利方或者相关方通知的情况下移除该涉嫌侵权内容。针对第三方提出的全部权利主张，您应自行承担全部法律责任；如因您的侵权行为导致云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及其关联公司遭受损失的（包括但不限于经济、商誉等损失），您还应足额赔偿云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及其关联公司遭受的全部损失。

六、服务的中断和终止

1. 您理解并同意，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台有权于任何时间暂时或永久修改或终止本服务（或其任何部分），且无论通知与否。您同意对于本服务所作的任何修改、暂停或终止，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台对您和任何第三人均无需承担任何责任，您应妥善做好数据更新、备份与转移工作。

2. 因您违反本协议，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台有权根据实际情况中断或终止其中一项或多项服务，严重违反的，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台将直接终止您对云上问 AI 智能客服 SaaS 平台的使用权。

3. 您对本协议内容有异议，或对云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供的服务不满意，可行使如下权利：

(1) 停止使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台账号服务；

(2) 自行注销或通知云上问 AI 智能客服 SaaS 平台注销您的账号。

账号注销将导致您在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台上的个人信息、知识库内容，AI 智能客服配置等一并删除，您和云上问 AI 智能客服 SaaS 平台相应的权利义务随之终止（您的任何损害赔偿义务不会因此而终止），云上问 AI 智能客服 SaaS 平台不承担传送任何未处理的信息或未完成的服务给您的责任。

七、第三方产品及服务

1. 您在使用本软件中由第三方提供的产品或服务时，除遵守本协议约定外，还应遵守第三方的用户协议。如因您使用由第三方提供的产品或服务时引发的任何纠纷，应由您和第三方负责解决，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台不承担任何责任。
2. 您在使用本软件中由第三方提供的产品或服务时，本软件可能会调用第三方系统或者通过第三方支持用户的使用或访问，使用或访问的结果由该第三方提供，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台不保证通过第三方提供服务及内容的安全性、准确性、有效性及其他不确定的风险，由此若引发的任何争议及损害，与云上问 AI 智能客服 SaaS 平台无关，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台不承担任何责任。

八、广告

1. 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台中可能包含广告，这属于云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及其关联公司合理合法的商业模式，您同意在使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台过程中接收由云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及其关联公司或者其第三方合作伙伴发布的广告信息或其他信息（包括商业与非商业信息），信息的具体发送及展示形式、频次及内容等以云上问 AI 智能客服 SaaS 平台实际提供为准。
2. 您通过本网站与广告商及其他第三方进行任何形式的通讯或商业往来，或参与促销活动，包含相关商品或服务之付款及交付，以及达

成的其它任何相关条款、条件、保证或声明，完全为您与广告商及其他第三方之间之行为。您应当自行判断广告信息的真实性并为自己的判断行为负责，除法律明确规定外，您因前述任何交易或前述广告商及其他第三方而遭受的任何性质的损失或损害，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台对此不负任何法律责任。

九、增值服务

1. 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台可能会对部分服务开始收费，也可能在将来采取付费模式，并根据实际需要对付费模式的收费标准、方式进行调整与完善。如您使用收费服务，请遵守相关的协议。若您不同意相关协议及其修改和变更或您未满 **18 周岁**，请暂停使用增值服务。
2. 在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台降低增值服务的收费标准或者将收费服务改为免费服务提供时，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台保留不对原付费用户提供退费或者费用调整的权利。
3. 根据市场环境变化及科技发展情况，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台可能不定期开放部分新功能体验或对某些已有功能进行调整。新功能体验及已有功能调整期间，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台将对其标识为“限免”（限时免费）或其他类似含义的提示（如“即将扩容”等）。功能限免结束前 15 日，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台将对您

进行提示，提示期届满前，您仍可正常使用限免功能；提示期届满后，若您仍需继续使用上述功能，则您可能需要额外购买云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供的增值服务。

若您已购买云上问 AI 智能客服 SaaS 平台的会员服务，且限免功能已作为会员附加权益向您提供的，则在您本期会员服务期限届满前，无论限免功能是否已转变为增值服务，您都可以正常使用前述功能。

十、免责声明

1. 您理解并同意，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台软件及相关服务可能会受多种因素的影响或干扰，因此云上问 AI 智能客服 SaaS 平台不保证(包括但不限于)：

- (1) 完全适合用户的使用要求；
- (2) 不受干扰，及时、安全、可靠或不出现错误；用户经由云上问 AI 智能客服 SaaS 平台取得的任何软件、服务或其他材料符合用户的期望；
- (3) 软件中任何错误都将能得到更正。

2. 您了解并同意，云上问 AI 处于前沿探索阶段，您应当合法合规使用云上问 AI 及其生成的 AI 内容，并承担由此产生的所有责任。云上问 AI 生成的内容仅供个人体验学习交流使用，不具有任何知识产权，

亦即您不可将云上问 AI 生成的内容用于商业用途，云上问 AI 对您的使用不做保证且不承担任何责任，且其生成的内容不代表云上问 AI 的态度或观点。云上问 AI 将尽力保证其来自于法律法规允许范围内 的数据、信息积累（包括但不限于公开互联网等）已经过不断的自动 及人工敏感数据过滤，但仍不排除其中部分信息具有瑕疵、不合理或 可能引发不快。您在使用过程中如遇有此情形的，欢迎并感谢您随时 通过云上问 AI 页面所载的“声明或投诉”进行反馈。

3. 对于涉嫌借款或其他涉财产的网络信息、账户密码、广告或推广等 信息的，请您谨慎对待并自行进行判断，基于前述原因您因此遭受的 利润、商业信誉、资料损失或其他有形或无形损失，公司不承担任何 直接、间接、附带、特别、衍生性或惩罚性的赔偿责任。

4. 您理解并同意，在使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台中，可能遇 到不可抗力等因素（不可抗力是指不能预见、不能克服并不能避免的 客观事件），包括但不限于政府行为、自然灾害、网络原因、黑客攻 击、战争或任何其它类似事件。出现不可抗力情况时，公司将努力在 第一时间及时修复，但因不可抗力给用户造成的损失，用户同意公司 不承担责任。

5. 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台将依据本协议约定获得处理违法 违 规内容的权利，该权利不构成公司的义务或承诺，公司不能保证及时 发现违法行为或进行相应处理。

6. 您明确了解并同意：关于本协议服务，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台不提供任何种类的明示或暗示担保或条件，包括但不限于商业适售性、特定用途适用性等。您对本协议软件及相关服务的使用行为必须自行承担相应风险。

7. 您明确了解并同意，您使用本服务之风险由您个人负担，包括但不限于因任何资料之下载而导致的您手机之任何损坏或数据流失；您将文字、资讯、资料、音乐、照片、图形、视讯、信息或其它个人资料上传到互联网上，而被其他组织或个人复制、转载、或做其它用途等。

8. 您明确了解并同意，本服务仅依其当前所呈现的状况提供，对于任何用户信息或个人化设定之时效、删除、传递错误、未予储存或其它任何问题，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台均不承担任何责任。云上问 AI 智能客服 SaaS 平台保留不经事先通知为维修保养、升级或其它目的暂停本服务任何部分的权利。

9. 您明确了解并同意，本协议是在保障遵守国家法律法规、维护公序良俗，保护他人合法权益，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台在能力范围内尽最大的努力按照相关法律法规进行判断，但并不保证公司判断完全与司法机关、行政机关的判断一致，如因此产生的后果用户已经理解并同意自行承担。

十一、云上问 AI 智能客服 SaaS 平台的有限责任

1. 您严格按照本协议约定的方式使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供的内容，且没有违反与云上问 AI 智能客服 SaaS 平台签订的任何其他协议，如遭受第三方指控侵犯著作权的，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台将为您提供必要的法律协助。您因此承担赔偿责任或其他不利法律后果的，有权就您遭受的直接损失（不包括可得利益损失），在本协议约定的赔偿额度范围内向云上问 AI 智能客服 SaaS 平台申请补偿，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台承担由内容引起的法律责任的最大限额为：在法律允许的范围内，您向云上问 AI 智能客服 SaaS 平台支付的费用（如会员费用）的壹拾（10）倍，如果在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台通知或者您获悉任何内容被指控侵犯第三方权益后，您继续使用该内容的，不适用本赔偿保证。
2. 您明确了解并同意，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台无法审查和跟踪您使用上述内容的用途。据此，您超出本协议约定或云上问 AI 智能客服 SaaS 平台授权的其他范围使用内容，导致的第三方追责或您自身的损失，由您自行承担。

十二、知识产权声明

1. 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台是本软件及服务的知识产权权利人。本软件的一切著作权、专利权、商标权、商业秘密等知识产权，以及

与本软件相关的所有信息内容（包括但不限于文字、图片、音频、视频、界面 AI 智能客服、版面框架、电子文档等）均受中华人民共和国和相应的国际条约保护，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台享有上述知识产权，依法属于他人的除外。

2. 未经云上问 AI 智能客服 SaaS 平台书面同意，您不得为任何商业或非商业目的自行或许可第三方实施、利用、转让上述知识产权，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台保留追究上述行为法律责任的权利。

3. 您理解并同意，您在使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及相关服务时发布上传的文字、图片、视频、音频等均由您原创或已获合法授权（含转授权）。您通过云上问 AI 智能客服 SaaS 平台制作内容的知识产权归您或原始著作权人所有。

4. 您同意授予云上问 AI 智能客服 SaaS 平台一项为提供、优化和宣传推广本服务之目的所必须的免费、非独占、可在全球范围内收集、使用、存储、管理和保护您在本服务过程中产生的用户内容的权利。

云上问 AI 智能客服 SaaS 平台将根据《隐私政策》并尽最大努力在合理范围内使用用户内容，且您的必要授权与同意并不代表云上问 AI 智能客服 SaaS 平台对您在本服务过程中产生内容的必然使用，也不改变您对用户内容的所有权及其知识产权归属，更不影响您对用户内容任何合法使用。

十三、投诉方式及处理

1. 如您发现云上问 AI 智能客服 SaaS 平台内存在任何侵犯您权利的内容,请立即通过邮箱 fd@coserver.cn 通知云上问 AI 智能客服 SaaS 平台, 提供您有相关权利的初步证据, 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台将会根据法律规定及时处理您的投诉。如您在使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台制作的内容被相关权利人投诉侵权, 您也可以通过向 fd@coserver.cn 提交反通知书及相关权利证明材料, 来进行申诉, 公司同样会根据法律规定及时处理您的申诉。
2. 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台倡议您共同参与维护及监督云上问 AI 智能客服 SaaS 平台使用环境的合规与清洁。无论云上问 AI 智能客服 SaaS 平台公司主动发现您的不当、违法行为, 或者是云上问 AI 智能客服 SaaS 平台根据举报、投诉并初步查实您存在不当、违法行为, 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台均有权立即在无事先通知的情况下采取必要的措施以制止该等行为的继续进行。

十四、其他条款

1. 您登录、使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台即视为您已阅读并同意受本协议的约束。
2. 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台有权依据国家政策、技术条件、产品功能等变化需要而进行修改本协议, 并将修改后的协议予以发布。

您可在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台的最新版本中查阅更相关协议条款。本协议条款变更后，如果您继续使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台，即视为您已接受修改后的协议。

本协议内容同时包括云上问 AI 智能客服 SaaS 平台已经发布及后续可能不断发布的相关协议、规则等内容（包括《隐私政策》）。前述内容已经发布，公司将以适当的方式（网站公布、系统通知等）提醒您及时阅读。前述相关协议、规则构成本协议不可分割的组成部分，您应同样遵守。

3. 除非本协议另有其它明示规定，云上问 AI 智能客服 SaaS 平台增加或强化目前本任何新功能，包括所推出的新产品，均受到本使用协议之规范。
4. 本协议的成立、生效、履行、解释及争议解决均适用中华人民共和国的法律。
5. 本协议的签署地点为中华人民共和国上海市嘉定区，若您与云上问 AI 智能客服 SaaS 平台发生争议，应尽量友好协商解决，协商不成，您同意将该争议提交至上海云上问医疗科技有限公司住所地人民法院管辖。
6. 本协议及所有条款之标题仅供方便而设，不具任何法律或契约效果。

7. 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台对于您所有的通知均可通过网页公告、电子邮件、手机短信或常规的信件传送等方式进行（联系方式以您在平台预留的为准）；该等通知于发送之日视为已送达收件人