



# 峦穗云 用户服务条款

欢迎您使用峦穗云提供的云服务器及相关服务（以下简称“本服务”）。本用户服务条款（以下简称“本条款”）由海南峦穗科技有限公司（以下简称“峦穗云”、“我们”）与您（以下简称“用户”，包括个人用户及企业用户）共同订立，是您使用峦穗云所有服务的核心依据。

您通过官网（[www.luansui.com](http://www.luansui.com)）点击“同意”、“确认开通服务”，或实际注册、登录、使用峦穗云任何服务，即视为您已充分阅读、理解并自愿接受本条款全部内容，以及峦穗云官网公示的《法律声明及隐私权》《服务产品禁入规则》等相关附属规则（附属规则为本条款不可分割的一部分，与本条款具有同等法律效力）。若您不同意本条款或任何附属规则，请勿使用本服务。

## 一、服务内容与范围

1. 峦穗云向用户提供的本服务，具体以官网（[www.luansui.com](http://www.luansui.com)）展示的云服务器产品（包括但不限于弹性云服务器、独立服务器、虚拟主机等）、技术支持、售后保障及相关增值服务为准，服务规格、配置、计费标准等均以用户实际下单时的选择及订单约定为准。
2. 峦穗云有权根据技术升级、业务调整、市场需求等情况，合理优化、更新服务内容及服务形式，调整服务相关的规格、价格，无需另行通知用户；对于非活动套餐用户，峦穗云承诺其首次购买的服务价格在连续两年服务周期内保持不变，用户在此保障期内续费可享受原价。保障期结束后，续费价格将参照续费时官网公示的当时有效价格执行，峦穗云提前三十日在官网公告或通过用户预留联系方式通知价格调整。峦穗云有权根据市场及成本情况不定期调整新购服务的价格（特定活动机器除外，特定活动机器如首购优惠、续费有明确约定的，按活动公示的续费规则执行）。
3. 本服务仅提供云服务器硬件资源、网络接入、基础技术支持等服务，不包含用户利用云服务器开展业务所需的各类资质办理、内容审核、数据备份（用户可自行选择峦穗云增值备份服务）等义务，相关责任由用户自行承担。

## 二、服务开通与终止

### （一）服务开通

1. 用户需按峦穗云官网要求完成注册、实名认证（个人用户提供有效身份证，企业用户提供营业执照、法人身份证等相关材料），确保提交的信息真实、准确、完整、有效，若信息虚假或失效，峦穗云有权暂停或终止服务，且不承担任何责任，已支付费用不予退还。
2. 用户完成实名认证后，可通过官网选择服务套餐、确认订单、支付费用，费用支付完成后，峦穗云将在约定时间内开通服务，服务期限自开通之日起计算，具体以订单显示为准。

3. 预付费用户：需在下单后 7 个工作日内完成费用支付，逾期未支付的，订单自动失效，峦穗云无需提供服务；服务期满前，用户可选择续费，未按时续费的，服务将在期满后自动终止，相关数据将按本条款约定处理。
4. 后付费用户：需按官网公示的计费规则按时支付服务费用，逾期未支付的，峦穗云将提前 3 个工作日通知用户，逾期超过 7 个工作日仍未支付的，有权暂停服务，暂停服务后 15 个工作日内仍未结清费用的，将终止服务并追究用户违约责任。

## （二）服务终止

1. 服务期限届满，用户未续费的，本服务自动终止；用户主动申请终止服务的，需提前 3 个工作日通过官网后台或联系客服提交申请，服务终止后，峦穗云将停止提供所有相关服务。
2. 用户违反本条款约定、附属规则，或存在违法违规使用服务行为的，峦穗云有权根据违规情节轻重，采取警告、暂停服务、扣除违约金、终止服务等措施，且已支付费用不予退还，若给峦穗云造成损失的，用户需全额赔偿。
3. 因不可抗力（包括但不限于地震、洪水、台风、战争、政策调整、网络中断、服务器故障无法修复等）导致服务无法继续提供的，本服务自动终止，峦穗云不承担违约责任，将按用户实际未使用的服务期限，退还剩余服务费用（不含已享受的优惠金额）。
4. 用户应按时付款或续费。服务到期后，服务将自动暂停，所有数据将被视为由用户主动放弃。在此期间，用户续费后可恢复正常使用。原则上，服务到期后（包括服务暂停期间）的任何续费，一经支付，均不予退款。峦穗云保留在特定情况下（如资源不足需提前清理）自行决定提前删除数据的权利。

## 三、双方权利与义务

### （一）峦穗云的权利与义务

1. 有权按照本条款约定提供服务、收取服务费用，对用户的使用行为进行监督、审核，对违规使用行为采取相应处理措施。
2. 应尽力保障本服务的稳定运行，提供 7×24 小时基础技术支持（包括服务器故障排查、网络异常处理等），及时响应用户的合理服务需求，一般问题在 2 小时内响应，重大故障在 24 小时内给出解决方案。
3. 严格遵守《个人信息保护法》《网络安全法》等相关法律法规，保护用户的个人信息、业务数据安全，不泄露、篡改、出售用户数据，除非获得用户授权或法律另有规定。
4. 定期对服务器、网络系统进行维护、升级，可能会导致服务短暂中断，将提前 24 小时在官网公示或通知用户，尽量减少对用户使用的的影响；因紧急故障（如服务器宕机、网络攻击等）需临时中断服务的，将在故障发生后及时通知用户，并尽快恢复服务。
5. 不干预用户在合规范范围内的正常业务运营，不查看、泄露用户的业务数据、商业秘密（因排查故障、合规审核需要，经用户同意的除外）。

6. 提供服务水平承诺（SLA）：峦穗云承诺本服务年可用性不低于 99.9%（不包含计划性维护、不可抗力、用户自身原因及第三方因素导致的服务不可用时间）；若未达到该可用性承诺，峦穗云将按用户受影响服务周期内已支付服务费的比例进行补偿。
7. 建立完善的灾难恢复与业务连续性计划：峦穗云将对用户数据进行定期备份（增值备份服务按订单约定执行），备份数据保留不少于三十个自然日；发生区域性故障或灾难时，将启动灾难恢复机制，尽力保障数据安全，并在故障发生后及时通知用户故障情况、恢复进度及预计恢复时间，最大限度降低用户损失。
8. 配合合规与监管要求：当执法机关依法要求调取用户数据时，峦穗云将在法律法规允许的范围内，及时通过用户预留的联系方式（电子邮件、短信等）通知用户（法律法规禁止通知的除外），并严格按照执法机关要求的范围、流程提供相关数据，全程做好记录留存。
9. 提供数据迁移支持：服务终止或用户主动申请数据迁移时，峦穗云将在用户提出申请后七个工作日内，提供合理的数据导出协助（包括导出指引、技术支持等），协助用户完成数据迁移；用户需自行承担数据迁移过程中的相关费用及数据完整性校验责任，峦穗云不承担数据迁移过程中因用户操作失误、网络异常等导致的数据丢失责任。

## （二）用户的权利与义务

1. 有权在本条款约定范围内，合法使用峦穗云提供的本服务，对服务质量有异议的，可向峦穗云客服反馈，要求及时处理；有权对峦穗云未达到 SLA 承诺的服务质量，依据相关约定主张补偿。
2. 应按本条款约定按时支付服务费用，如实提交实名认证信息，及时更新相关信息，确保信息的真实性、有效性；妥善保管账号、密码、API 密钥等身份凭证，对自身账号下的所有操作、使用行为承担全部责任，若账号被盗、密码泄露，应及时通知峦穗云，未及时通知导致的损失，由用户自行承担。
3. 承诺合法使用本服务，严格遵守国家相关法律法规及峦穗云《服务产品进入规则》，不得利用本服务从事任何违法违规、违反公序良俗的行为，包括但不限于：
  - （1）未经相关部门许可，开展经营性互联网信息服务、非经营性互联网信息服务未办理备案手续，或备案信息虚假、失效；
  - （2）利用云服务器传播反动、色情、暴力、低俗、封建迷信等有害信息，散布垃圾邮件（SPAM）、违法广告；
  - （3）利用云服务器从事网络攻击、黑客入侵、数据窃取等违法犯罪活动，占用大量服务器资源（如互联网挖矿等），影响峦穗云服务稳定或其他用户的正常使用；
  - （4）未经峦穗云许可，转租、转售、共享本服务，修改、破解峦穗云提供的服务软件、技术架构，逆向工程、反编译相关程序；
  - （5）利用本服务侵犯第三方的知识产权、肖像权、名誉权等合法权益；
  - （6）其他违反法律法规、本条款约定及峦穗云附属规则的行为。

4. 负责自身业务数据的备份、安全管理，承担因数据丢失、泄露（非峦穗云故意或重大过失导致）产生的全部责任；若用户需要峦穗云提供数据备份增值服务，需另行签订服务协议并支付相关费用。
5. 配合峦穗云的合规审核、故障排查工作，提供必要的相关信息；若收到峦穗云的违规通知，应在规定期限内整改，逾期未整改的，承担相应的违约责任。
6. 自行承担利用本服务开展业务所需的各类资质（如增值电信业务经营许可证、网络文化经营许可证等），若因资质缺失导致违法违规处罚，与峦穗云无关，用户需自行承担全部责任，若给峦穗云造成损失的，需全额赔偿。
7. 用户理解并同意，云服务器资源的使用应当符合通常的、合理的用途。若云服务器的 CPU、内存、带宽或磁盘 I/O 等任意一项资源使用持续超过所购套餐标称性能的 95%且时长达到 12 小时及以上，视为资源使用异常。峦穗云有权根据技术监控手段对资源使用进行监测，一旦发现资源使用异常达到上述标准，将立即停止该云服务器服务。服务停止后，峦穗云将通过用户预留的联系方式通知用户资源使用异常情况及服务停止原因。若因资源使用异常停止服务后，用户需向峦穗云提交资源使用情况说明及整改方案，经峦穗云审核通过后，用户可申请恢复服务。如遇特殊情况，导致资源使用异常且非用户主观故意造成（如遭受外部恶意攻击等），用户应及时向峦穗云提供有效证明，峦穗云将根据实际情况评估后，决定是否调整上述处理措施。同时，若因该云服务器资源异常使用对其他用户造成损失，用户需承担相应赔偿责任。

## 四、服务费用

1. 本服务的初始费用标准以峦穗云官网（[www.luansui.com](http://www.luansui.com)）用户下单时公示的价格为准，不同服务套餐、配置、期限对应的费用不同；对于非活动套餐用户，峦穗云承诺其首次购买的服务价格在连续两年服务周期内保持不变，用户在此保障期内续费可享受原价。保障期结束后，续费价格将参照续费时官网公示的当时有效价格执行，峦穗云提前三十日在官网公告或通过用户预留联系方式通知价格调整（特定活动机器除外，特定活动机器如首购优惠、续费有明确约定的，按活动公示的续费规则执行）；峦穗云有权根据市场及成本情况不定期调整新购服务的价格，无需通知现有用户。
2. 用户可选择预付费（一次性支付服务期限内全部费用）或后付费（按约定周期支付费用）方式支付，具体支付方式以官网支持的为准；新开通退款规则：新开通云服务器服务的用户，自服务开通之时起 48 小时内可申请退款，退款金额按实际未使用期限结算（不含已享受的优惠金额）；超过 48 小时的，除本条款另有法定或约定情形外，一律不予退款；用户因自身原因（如选错配置、误下单、无需继续使用等）申请退款的，均适用本 48 小时期限约定。
3. 峦穗云可能会推出优惠活动（如折扣、赠品、优惠券等），优惠活动的具体规则以活动公示为准，优惠金额不折现、不退还；若用户参与优惠活动后提前终止服务，已享受的优惠金额将从应退剩余费用中扣除，无剩余费用的不予退款。
4. 原则上不鼓励非代理商用户向账户预存资金，仅峦穗云授权代理商可办理账户预存业务；预存余额申请提现的，需扣除提现金额对应的实际支付通道手续费（费率按支付机构公示标准执行，峦穗云官网同步明码标价），提现申请经审核通过后，按公示周期原路划转资金。

5. 服务到期后（包括服务暂停期间）的任何续费，一经支付均不予退款；因不可抗力导致服务终止的，按用户实际未使用的服务期限退还剩余服务费用（不含已享受的优惠金额）；预付费用户下单后逾期未支付导致订单失效的，已支付费用全额退还，后付费用户逾期支付费用被终止服务的，已支付费用不予退还。
6. 若用户逾期支付服务费用，每逾期一日，需按逾期金额的 0.05% 支付违约金；逾期超过 15 个工作日的，峦穗云有权终止服务，追究用户违约责任，已支付的费用不予退还。

## 五、知识产权与保密

### （一）知识产权

1. 峦穗云提供的本服务、服务软件、技术架构、官网内容（包括但不限于文字、图片、logo、程序等）的全部知识产权，均归峦穗云或相关权利人所有，用户仅享有在本条款约定范围内的使用权，不得擅自复制、传播、修改、转让、许可他人使用，否则需承担相应的侵权责任。
2. 用户利用本服务开展业务所产生的内容、数据、程序等知识产权，归用户所有，但用户需确保该知识产权合法有效，不侵犯第三方及峦穗云的知识产权，若因知识产权侵权引发纠纷，由用户自行承担全部责任，若给峦穗云造成损失的，需全额赔偿。

### （二）保密义务

1. 峦穗云应对用户的个人信息、业务数据、商业秘密（包括但不限于账号信息、订单信息、业务方案、数据资料等）承担保密义务，不得向任何第三方泄露，除非获得用户书面授权、法律另有规定或为履行本条款必要（如排查故障、合规审核）。
2. 用户应对在使用本服务过程中获取的峦穗云的商业秘密（包括但不限于技术信息、价格体系、客户信息、服务方案等）承担保密义务，不得向任何第三方泄露，否则需承担相应的违约责任，若给峦穗云造成损失的，需全额赔偿。
3. 本保密义务在本服务终止后仍然有效，直至相关保密信息成为公开信息或双方另有约定。

## 六、免责条款

1. 因用户自身原因（如账号被盗、密码泄露、操作失误、未备份数据、资质缺失等）导致的任何损失（包括但不限于数据丢失、业务中断、罚款等），由用户自行承担，峦穗云不承担任何责任。
2. 因不可抗力、第三方侵权（如网络攻击、黑客入侵等）、国家政策调整、电信运营商故障等非峦穗云故意或重大过失导致的服务中断、数据丢失、业务影响，峦穗云不承担违约责任，但将尽力协助用户减少损失，及时恢复服务。

3. 峦穗云提供的免费服务、赠送服务（如免费试用、赠品等），不承担与付费服务同等的保障责任，若因免费服务、赠送服务导致用户损失，峦穗云仅在自身故意或重大过失范围内承担责任。
4. 用户利用本服务从事违法违规行、违反本条款约定，导致的任何处罚、损失（包括但不限于自身损失、第三方索赔、峦穗云损失等），均由用户自行承担，峦穗云不承担任何责任。
5. 因用户使用第三方软件、服务（如第三方插件、备份工具等）与本服务结合使用导致的故障、损失，由用户自行承担，峦穗云不承担任何责任。
6. 用户应养成按时备份自身业务数据的习惯，自行做好数据安全防护。无论本条款其他约定如何，因峦穗云原因（不可抗力、第三方原因除外）导致服务不可用或数据丢失，给用户造成直接损失的，峦穗云对此承担的赔偿总额，以受影响服务在过去两个月内用户已支付的服务费总额为上限；本责任限制不适用于峦穗云存在故意或重大过失、违反保密义务或侵犯知识产权的情形，该等情形下，峦穗云需承担与用户实际直接损失相当的赔偿责任。

## 七、条款修改与争议解决

1. 峦穗云有权根据法律法规变化、业务发展需要，修改本条款及相关附属规则，修改后的内容将提前 7 个工作日在官网（[www.luansui.com](http://www.luansui.com)）显著位置公示，并通过用户预留的电子邮件等主动送达方式通知用户，公示期满后自动生效。若用户不同意修改后的内容，可选择终止服务，若继续使用本服务，即视为接受修改后的条款。
2. 双方在履行本条款过程中发生的争议，应首先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向海南峦穗科技有限公司住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 八、其他

1. 本条款自用户点击同意或实际使用本服务之日起生效，有效期至本服务终止之日止。
2. 本条款未尽事宜，由双方另行协商签订补充协议，补充协议与本条款具有同等法律效力；若本条款与附属规则不一致，以附属规则为准（附属规则未约定的，以本条款为准）。
3. 若您对本条款有任何疑问、建议，或需要咨询、投诉、反馈服务相关问题，可通过以下方式联系我们：  
官网地址：[www.luansui.com](http://www.luansui.com)  
联系电话：400-801-9873  
联系邮箱：[admin@luansui.com](mailto:admin@luansui.com)