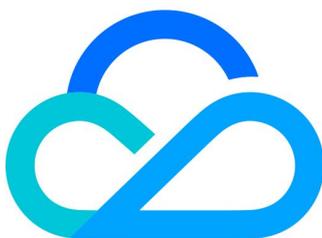


短信

服务等级协议

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2019 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

服务等级协议

最近更新时间：2019-05-09 14:49:53

为使用腾讯云短信服务，您应当阅读并遵守《腾讯云短信服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《[腾讯云服务协议](#)》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的短信服务，具体包括国内及国际验证码短信、行业通知短信、会员营销短信、语音验证码、语音通知等功能，向您提供发送短信的 API 接口，通道，以及通道的运营支撑等服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 **明确失败**：指由于腾讯云的原因，通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送的短信无法提交至有效号码终端的情况。

1.3 **发送短信有效数**：指通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送至有效号码的短信总数，发送至非有效号码的短信不计入发送短信有效数。

1.4 **有效号码**：指您提交的号码中可正常使用的号码，不包括：

- （1）空号、关机、停机等运营商标识为非正常使用的号码；
- （2）由于用户终端原因造成的无法正常接收短信，包括但不限于欠费、关机、不在服务区、未订购短信服务、终端网络信号、手机拦截等不稳定等状态；
- （3）腾讯云、运营商定义的黑名单号码。

1.5 **服务月度**：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 **服务月度服务费用**：您在一个服务月度中所实际消耗的云短信服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 - (服务月度内发送短信有效数中的明确失败数 / 服务月度内发送短信有效数) x 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放赔偿金额对应的短信条数**的形式实现，单条短信价格以腾讯云短信服务官方刊例价格为准，您应当遵守短信服务的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网短信服务相关规则为准）。赔偿的短信条数不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户使用，您也不可以将补偿的短信条数进行转让、赠予等。

（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的短信条数
低于95%但等于或高于90%	服务周期服务费用的10%所对应的短信条数
低于90%	服务周期服务费用的30%所对应的短信条数

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。

如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 用户自身故障所引起的。

4.2 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失、泄露或验证码刷量所引起的。

4.3 用户的应用程序受到黑客攻击而引起的。

- 4.4 用户未遵循腾讯云短信服务产品使用文档或使用建议引起的。
- 4.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
- 4.6 由于信控、流控、信息安全（如敏感词）管控等违反平台规则引起的。
- 4.7 被终端接收者认定为骚扰业务。
- 4.8 因工信部、通管局、运营商等管控引起的。
- 4.9 任何涉及黄赌毒、党政军、诈骗等非法信息引起的。
- 4.10 业务大并发需求未提前告知，短信普通用户达到百万条/天/账号、或短信渠道用户达到亿条/天/账号。
- 4.11 用户采用到码号扩展、码号尾号固定、三网合一码号、固定码号、指定码号配置、腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。
- 4.12 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。
- 4.13 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
- 4.14 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
- 4.15 不可抗力以及意外事件引起的。
- 4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
- 4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

- 5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
- 5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
- 5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）