

腾讯企业邮

服务等级协议

产品文档



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2023 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 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。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。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默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100。

服务等级协议

最近更新时间：2020-09-15 09:52:49

为使用腾讯企业邮服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯企业邮服务等级协议》（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、免责条款等相关内容。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。您点击“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计算（北京）有限责任公司（以下简称“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 腾讯企业邮服务

是指腾讯云向用户提供电子邮箱存储空间，并利用电子邮件系统为用户提供发送、收取电子邮件、进行电子邮件托管以及其他相关电子邮件功能的服务。用户应当享有电子邮箱合法域名的管理权及使用权，腾讯企业邮地址的后缀名应使用用户拥有的合法域名，前缀名可由用户自行设定。

1.2 服务不可用

客户通过 SMTP、POP、IMAP 或 Webmail 中任意一种方式收发邮件失败，时间达到一分钟，视为服务不可用。

服务周期：一个服务周期为一个自然月，如客户使用腾讯企业邮不满一个月则以当月该客户腾讯企业邮的累计使用时间作为一个服务周期。

服务周期总分钟数：按照每月每周七（7）天每天二十四（24）小时计算，如客户使用腾讯企业邮不满一个月则以当月该腾讯企业邮的累计使用分钟数作为服务周期总分钟数。

服务不可用分钟数：在一个服务周期内客户某一腾讯企业邮不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

月度服务费用：客户在一个自然月中就单个腾讯企业邮所支付的服务费用，如果客户购买了多个腾讯企业邮，每个腾讯企业邮单独计算。如果客户一次性支付了多个月份的服务费用，将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 = (1 - 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数) * 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，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。

2.3 不包括以下原因所导致的服务不可用时间：

- （1）腾讯云预先通知客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；
- （2）任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
- （3）客户的应用程序受到黑客攻击而引起的；
- （4）客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
- （5）客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；
- （6）客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
- （7）不可抗力引起的。

3. 服务不达标赔偿方案

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）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿金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）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

3.2.1 如某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**。

3.2.2 **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. 用户的权利和义务

4.1 获取本服务的准备

4.1.1 您应当保证合法拥有和控制作为腾讯企业邮后缀名使用的域名，如因您的域名失效、域名侵犯他人权益、违反国家政策法规或其他任何第三方原因导致域名无法正常使用的情况，腾讯云不承担任何责任。

4.1.2 您应当按照要求提交清晰完整的申请资料，包括但不限于：主体资格证明、申请人信息、企业联系人信息、发票信息等信息，具体申请资料以腾讯云要求的为准。如因资料缺失导致无法正常开通服务或延期开通的，腾讯云不承担任何责任。您保证提交的信息真实、准确、及时、完整，否则由此引发直接或间接的纠纷，所涉及的任何责任或赔偿均由您承担。您同意腾讯云可采用电话、邮件、或上门拜访等方式进行确认。

4.1.3 您需自行准备接受本服务所需的硬件设备并开通互联网连接服务，本服务使用过程中可能产生的硬件成本和数据流量费用，用户需自行承担，如因您缺少适当的硬件，或未成功连接互联网导致本服务无法正常使用，腾讯云不承担任何责任。

4.1.4 您需正确进行域名解析配置，您可以参考授权经销商或腾讯云提供的帮助文档。如因您未正确进行域名解析配置，或错误修改域名解析配置导致本服务无法正常使用，腾讯云不承担任何责任。

4.2 用户的权利

4.2.1 腾讯企业邮用户享有在成功购买并开通本服务后，按照约定使用本服务的权利。

4.2.2 腾讯企业邮用户拥有在服务约定范围内对最终用户管理的权利，包括：在购买的最终用户数范围内增加或减少最终用户、分配最终用户邮箱空间等权利，具体享有的权限和功能以当期产品版本说明为准。

4.2.3 最终使用者享有按照腾讯企业邮用户的设置使用本服务的权利。

4.3 用户信息内容规范

4.3.1 本条所述信息内容是指用户及最终使用者使用本服务过程中所制作、复制、发布、传播的任何内容，包括但不限于邮件内容、标题、附件以及其他使用本服务所产生的内容。

4.3.2 腾讯云一直致力于为用户提供文明健康、规范有序的网络环境，所有用户或最终使用者均不得利用本服务制作、复制、发布、传播如下干扰腾讯云正常运营，以及侵犯其他用户或第三方合法权益的内容，包括但不限于：

4.3.2.1 违反国家法律法规禁止的内容：

- （1）违反宪法确定的基本原则的；
- （2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- （3）损害国家荣誉和利益的；
- （4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- （5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- （6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- （7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、恐怖或者教唆犯罪的；
- （8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- （9）煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序；
- （10）以非法民间组织名义活动的；
- （11）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

4.3.2.2 垃圾邮件、计算机病毒等破坏性程序、广告信息、骚扰信息或含有任何性或性暗示的内容；

4.3.2.3 侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的内容；

4.3.2.4 涉及他人隐私、个人信息或资料的内容；

4.3.2.5 其他违反法律法规、政策及公序良俗、社会公德或干扰腾讯云正常运营和侵犯其他用户或第三方合法权益内容的信息。

4.4 服务使用规范

除非法律允许或腾讯云书面许可，您使用本服务过程中不得从事下列行为：

- 4.4.1 对本服务进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本服务的源代码；
- 4.4.2 对腾讯云拥有知识产权的内容进行使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等；
- 4.4.3 通过非腾讯云开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用腾讯云服务，或制作、发布、传播上述工具；
- 4.4.4 自行或者授权他人、第三方软件对本服务及其组件、模块、数据进行干扰；
- 4.4.5 其他未经腾讯云明示授权的行为。

4.5 服务运营规范

除非法律允许或腾讯云书面许可，所有用户或最终使用者在使用本服务过程中均不得从事下列行为：

- 4.5.1 提交、发布虚假信息，或冒充、利用他人名义的；
- 4.5.2 诱导其他用户运行含有计算机病毒等破坏性程序的邮件内容或点击含有计算机病毒等破坏性程序链接页面的；
- 4.5.3 虚构事实、隐瞒真相以误导、欺骗他人的；
- 4.5.4 侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的；
- 4.5.5 利用本服务从事任何违法犯罪活动的；
- 4.5.6 制作、发布与以上行为相关的方法、工具，或对此类方法、工具进行运营或传播，无论这些行为是否为商业目的；
- 4.5.7 其他违反法律法规规定、侵犯其他用户合法权益、干扰服务正常运营或腾讯云未明示授权的行为。

4.6 对自己行为及最终使用者负责

所有用户均充分了解并同意，最终使用者是基于用户的分配而获得使用腾讯企业邮服务的权限，最终使用者的使用及操作等行为均视为用户行为，用户对最终使用者应当进行管理，要求最终使用者在使用本服务时不得违反本协议，尤其是上述4.3、4.4、4.5条的规定。用户必须为自己注册帐号下的一切行为负责，包括所发表的任何内容以及由此产生的任何后果。如果最终使用者出现违规使用的情形，用户同意腾讯云可直接对该违规的最终使用者进行相应的处理。

用户应对本服务中的内容自行加以判断，并承担因使用内容而引起的所有风险，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。腾讯云无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

5. 腾讯云的权利和义务

5.1 按约提供服务

- 5.1.1 腾讯云将在约定的时间内对用户申请资料进行审核，并在用户支付相应费用后在约定时间内开通本服务。若您逾期付款，腾讯云有权不予开通本服务并取消您的订单，不承担任何法律责任。
- 5.1.2 腾讯云向您提供清楚的操作指引服务，并在出现相关服务问题或您操作不当时提供技术咨询服务。

5.1.3 您有权就服务质量问题向腾讯云提出意见，腾讯云会尽快响应，如该问题能及时解决的，腾讯云将及时协助用户解决相应问题。

5.1.4 当本服务的功能、价格、使用方式有变更时，腾讯云会以本协议约定的通知方式通知用户。

5.2 保护用户信息安全

5.2.1 保护用户信息安全是腾讯云的一项基本原则，腾讯云将会采取合理的措施保护用户的邮件信息。腾讯云对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障用户邮件信息的安全。

5.2.2 腾讯云将运用各种安全技术和程序建立完善的管理制度来保护用户的邮件信息，以免遭受未经授权的访问、使用或披露。

5.2.3 未经用户的同意，腾讯云不会向腾讯云以外的任何公司、组织和个人披露用户的邮件信息，但法律法规另有规定的除外。

5.3 违约处理

5.3.1 如果腾讯云发现或收到他人举报或投诉用户违反本协议约定的，腾讯云有权不经通知随时对相关内容进行删除、屏蔽，并视行为情节对违规用户处以包括但不限于警告、限制或禁止使用部分或全部功能、服务暂停直至终止的处罚。腾讯云已经收取的费用不予退还。

5.3.2 您理解并同意，腾讯云有权依合理判断对违反有关法律法规或本协议规定的行为进行处罚，对违法违规的任何用户采取适当的法律行动，并依据法律法规保存有关信息向有关部门报告等，用户应独自承担由此而产生的一切法律责任。

5.3.3 您理解并同意，因您违反本协议或相关服务条款的规定，导致或产生第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当独立承担责任；腾讯云因此遭受损失的，您也应当一并赔偿。

5.4 服务结束后续处理

5.4.1 服务结束是指腾讯企业邮用户在本服务到期时未完成续约手续，腾讯云终止向腾讯企业邮用户提供本服务。

5.4.2 您应该在本服务到期前，提前完成续约手续，否则腾讯云有权自您腾讯企业邮服务的使用期限到期日起，在不通知您的情况下终止您对本服务的使用。

5.4.3 服务结束后，腾讯云有权随时清空您因使用本服务产生的全部数据、信息等，包括但不限于接受或发送的全部邮件、待发送的全部邮件、邮箱通讯录信息等，并对您因此遭受的损失不予负责。如果您在本服务到期时无法完成续约手续或到期后决定不再继续使用本服务，请您自行提前备份相关数据。

6. 关于通知

6.1 腾讯云可能会以网页公告、网页提示、电子邮箱、手机短信、常规的信件传送、您注册的本服务帐户的管理系统内发送站内信等方式中的一种或多种，向您送达关于本服务的各种规则、通知、提示等信息，该等信息一经腾讯云采取前述任何一种方式公布或发送，即视为您已经接受并同意，对您产生约束力。若您不接受的，请您书面通知腾讯云，否则视为您已经接受、同意。

6.2 若由于您提供的电子邮箱、手机号码、通讯地址等信息错误，导致您未收到相关规则、通知、提示等信息的，您同意仍然视为您已经收到相关信息并受其约束，一切后果及责任由您自行承担。

6.3 若您有事项需要通知腾讯云的，应当按照本服务对外正式公布的联系方式书面通知腾讯云。

7. 知识产权

7.1 腾讯云在本服务中提供的信息内容（包括但不限于网页、文字、图片、音频、视频、图表等）的知识产权均归腾讯云所有，依法属于他人所有的除外。除另有特别声明外，腾讯云提供本服务时所依托软件的著作权、专利权及其他知识产权均归腾讯云所有。腾讯云在本服务中所使用的“QQ”、“腾讯云”、“TENCENT”、企鹅形象、“微信”、“WeChat”、微信图标及 LOGO 等商业标识，其著作权或商标权归腾讯云所有。上述及其他任何腾讯云依法拥有的知识产权均受到法律保护，未经腾讯云书面许可，您不得以任何形式进行使用或创造相关衍生作品。

7.2 您仅拥有依照本协议约定合法使用本服务或相关技术接口的权利，与本服务相关的技术接口相关的著作权、专利权等相关全部权利归腾讯云所有。未经腾讯云书面许可，您不得违约或违法使用，不得向任何单位或个人出售、转让、授权腾讯云的代码、技术接口及开发工具等。

8. 有效期和终止

8.1 协议期间

除本协议约定终止之情形外，本协议会一直有效。

8.2 终止的情形

8.2.1 如您书面通知腾讯云不接受本协议或对其的修改，腾讯云有权随时终止向您提供本服务。

8.2.2 因不可抗力因素导致您无法继续使用本服务或腾讯云无法提供本服务的，腾讯云有权随时终止协议。

8.2.3 本协议约定的其他终止条件发生或实现的，腾讯云有权随时终止向您提供本服务。

8.2.4 由于您违反本协议约定，腾讯云依约终止向您提供本服务后，如您后续再直接或间接，或以他人名义注册使用本服务的，腾讯云有权直接单方面暂停或终止提供本服务。

8.2.5 任何一方宣布破产或进入清算或解散程序。

8.2.6 如有新的条款双方可友好协商签订补充协议，补充协议和本协议具有同样的法律效力。

8.2.7 协议生效期间如遇国家法律、法规、国家相关部门及电信运营商有新相关文件出台或政策环境产生变化，致使本协议之签订、履行基础产生根本性变化的，任何一方可通知对方协商变更原协议，若协商不成，一方可在提前十五日通知对方的情况下终止协议并不承担任何责任。

8.2.8 当腾讯云的产品或服务发生停止运营的情形时，腾讯云将以推送通知、公告等形式通知您，在合理的期限内删除您的个人信息或进行匿名化处理，并立即停止收集个人信息的活动，以及关闭第三方应用服务接口，避免第三方服务收集及继续使用个人信息。

8.2.9 如本协议或本服务因为任何原因终止的，您应自行处理好关于数据等信息的备份以及与您最终使用者之间的相关事项的处理等。

8.3 终止后的事项

本协议的终止并不影响本协议项下未完成之结算或任何一方之付款义务以及其它在终止之日前已产生的义务或权利。

9. 免责条款

9.1 您理解并同意：鉴于网络服务的特殊性，国家政策、行业规定的调整变化，政府行政行为等，腾讯云有权根据服务的整体运营情况或相关运营规范、规则等，变更、中止或终止部分或全部的服务，腾讯云会以本协议约定的通知方式通知用户。

9.2 您理解并同意：为了向您提供更完善的服务，腾讯云有权定期或不定期地对提供本服务的平台或相关设备进行检修、维护、升级等，此类情况可能会造成相关服务在合理时间内中断或暂停的，若由此给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯云的责任。

9.3 您理解并同意：腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云会尽最大努力向您提供服务，确保服务的连贯性和安全性；但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，也无法随时预见和防范法律、技术以及其他风险，包括但不限于不可抗力、病毒、木马、黑客攻击、系统不稳定、通信线路故障、第三方服务瑕疵、政府行为等原因可能导致的服务中断、数据丢失以及其他的损失和风险。所以您也同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约，同时，由此给您造成的数据或信息丢失等损失的，您同意放弃追究腾讯云的责任。

9.4 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，使本服务发生中断。不可抗力是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行和风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府行为等。出现上述情况时，腾讯云将努力在第一时间与相关单位配合，及时进行修复，若由此给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯云的责任。

9.5 您理解并同意：若由于以下情形导致的服务中断或受阻，腾讯云并不承担任何法律责任：（1）受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏；（2）您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障；（3）您操作不当；（4）您通过非腾讯云授权的方式使用本服务；（5）其他腾讯云无法控制或合理预见的情形。

10. 其他

10.1 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。

10.2 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。

10.3 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。