

江西省元素序列信息技术有限公司消费者保障协议

一、协议概述

本协议由江西省元素序列信息技术有限公司（以下简称“公司”，已取得 IDC 行业相应经营资质）与购买公司 IDC 相关产品的消费者（以下简称“用户”）共同签署，旨在明确双方在产品购买、使用、售后等环节的权利与义务。公司主要经营云服务器、虚拟网络（VPN）、内容分发、数字证书等 IDC 相关产品，用户在购买或使用公司任何产品前，需仔细阅读并同意本协议全部条款。一旦用户完成产品购买或开始使用产品，即视为已充分理解并接受本协议的约束。

二、产品购买与交付

- 用户需通过公司官方网站、授权代理商等正规渠道购买产品，购买时需提供真实、准确的个人或企业信息，包括但不限于姓名、联系方式、营业执照编号等。若因用户提供信息不实导致的任何问题，由用户自行承担。
- 公司在收到用户的有效付款后，将按照约定时间完成产品交付。云服务器、虚拟网络（VPN）、内容分发等虚拟产品将通过线上方式交付，用户可通过账号密码登录管理后台进行操作；数字证书产品将通过邮件、短信等方式发送至用户指定的接收渠道。
- 用户需在产品交付后的 24 小时内检查产品是否符合购买要求，若发现产品存在交付错误、功能缺失等问题，需立即联系公司客服反馈，逾期未反馈则视为产品交付无误。

三、退款规则

（一）可退款产品范围与条件

对于云服务器、虚拟网络（VPN）、内容分发等非特殊线路类虚拟产品，满足以下全部条件的，用户可在购买后的 24 小时内申请退款：

- 产品未被实际使用，或使用产生的流量未超过 1GB；
- 用户未违反本协议及公司其他相关规定；
- 用户需通过公司官方客服渠道提交退款申请，并提供购买凭证、产品使用情况说明等相关材料。

公司在收到退款申请后的 3 个工作日内完成审核，审核通过后，用户可选择将款项退还至公司官方余额，或通过网站提交工单联系客服更换同价位机器，具体到账或更换完成时间以公司处理周期为准。退款至公司官方余额的款项，可用于后续购买公司任意 IDC 相关产品，不可提现至第三方支付账户或银行账户。

（二）不可退款产品范围

1. 云服务器、虚拟网络（VPN）中涉及家庭宽带路线的产品，因机房运营规定，一经开通无论是否使用，均不支持退款。此类产品的线路资源具有专属定制性，开通后将占用固定机房资源，无法进行二次调配，因此不接受任何形式的退款请求。

2. 数字证书服务一经售卖，无论是否激活使用，均不支持退还。数字证书产品为用户专属定制服务，涉及第三方认证机构的审核与备案流程，一旦生成即无法撤销或二次销售，因此不接受任何退款申请。

3. 流量型云服务器的额外加购流量包，一经购买即不支持退款。流量包为预付费资源产品，购买后即时生效并计入用户账户，资源已完成分配且无法回收，因此不接受退款请求。

4. 用户因违反本协议或法律法规规定导致账号被封禁的，所有已购买产品均不予退款，且公司有权追究用户的相关法律责任。

四、产品使用规范

1. 用户在使用公司产品时，必须严格遵守中华人民共和国法律法规及相关行业规定，不得利用产品从事任何违法违规活动，包括但不限于传播违法信息、网络攻击、诈骗、侵犯他人知识产权等行为。

2. 公司将通过技术手段及人工巡查相结合的方式，对用户的产品使用情况进行监测。一旦发现用户存在违规使用行为，公司有权立即封禁相关账号，停止提供产品及服务，并将违规信息提交至公安机关等相关部门处理，由此产生的一切法律责任由用户自行承担。

3. 因用户违规使用导致账号被封禁的，已支付的所有费用不予退还，且公司有权要求用户赔偿由此造成的损失。

五、用户权利与义务

（一）用户权利

- 按照协议约定使用公司提供的 IDC 产品及服务；
- 对产品使用过程中出现的问题，有权向公司客服提出咨询及投诉；
- 在符合退款条件的情况下，有权申请退款或更换同价位产品；
- 对公司的服务质量提出合理建议。

（二）用户义务

- 提供真实、准确的个人或企业信息，及时更新变更后的信息；
- 妥善保管账号及密码，因账号被盗用或密码泄露导致的损失由用户自行承担；
- 严格遵守产品使用规范，不得从事违法违规活动；
- 按照协议约定支付产品费用，不得拖欠或拒付；
- 配合公司进行产品使用情况的监测及合规检查。

六、公司权利与义务

（一）公司权利

- 按照协议约定收取产品费用；
- 对用户的产品使用情况进行监测，发现违规行为有权采取封禁账号、停止服务等措施；
- 根据法律法规及业务发展需要，对产品及服务进行升级、调整或优化；
- 在用户违反协议规定时，有权追究用户的违约责任。

（二）公司义务

- 按照协议约定向用户提供合格的 IDC 产品及服务；
- 对用户的个人信息予以保密，不得泄露给第三方（法律法规另有规定的除外）；
- 为用户提供必要的技术支持与售后服务，及时处理用户的合理诉求；
- 在进行产品升级、维护等可能影响服务的操作前，提前通过官方渠道通知用户；
- **特别提示：请您仔细阅读本协议中的重要条款，包括退款规则、产品使用规范等。一旦您购买本公司产品，即视为您已阅读并同意本协议的全部内容。**
- 对符合退款条件的申请，及时完成审核并处理。消费者有权选择将退款退至原支付账户或官方余额。消费者在使用本公司产品时，不得用于违法犯罪活动、不得侵犯他人知识产权等违反法律规定的情形。若巡查发现违规账号，本公司将按照规定流程封禁账号，并通过邮件或短信方式通知消费者。消费者对违规处理有异议的，可以在收到通知后的[X]个工作日内提出申诉，本公司将进行复核。

七、免责条款

1. 因不可抗力因素（包括但不限于自然灾害、战争、政府政策调整、网络故障等）导致公司无法提供产品或服务的，公司不承担责任，但将尽力减少用户损失，并及时通知用户。

2. 因用户自身原因（包括但不限于账号被盗用、操作失误、信息泄露、违规使用等）导致的损失，公司不承担责任。

3. 公司对产品的性能、稳定性等提供合理保障，但不保证产品完全无故障或满足用户的所有需求，因产品正常升级、维护等原因导致的服务中断，公司不承担责任，但将提前通知用户。

4. 因第三方服务提供商（如机房运营商、认证机构等）原因导致的产品故障或服务中断，公司不承担直接责任，但将协助用户与第三方沟通解决问题。

八、争议解决

本协议的签订、履行及争议解决均适用中华人民共和国法律。若双方因本协议产生争议，应首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向公司所在地的人民法院提起诉讼。

九、其他条款

1. 本协议构成双方之间关于产品购买及使用的全部协议，取代之前双方达成的任何口头或书面协议。
2. 本协议的任何条款被认定为无效或不可执行，不影响其他条款的效力。
3. 公司有权将本协议项下的权利和义务转让给第三方，但需提前通过官方网站通知用户，用户继续使用产品即视为接受该转让。
4. 公司有权根据法律法规及业务发展需要对本协议进行修订，修订后的协议将通过官方网站发布，用户继续使用产品即视为接受修订后的协议条款。

江西省元泰序列信息技术有限公司
2026年06月11日

