

# Zilliz Cloud 服务条款

## Zilliz Cloud 服务条款

生效日期：2023 年 6 月 30 日

版本编号：V1.0

### 重要提示：

请仔细阅读本 Zilliz Cloud 服务条款（“本协议”）的全部条款，特别是加粗且下划线提示的重要条款和免责声明、责任限制、赔偿等条款。

Zilliz 在中国（仅就本协议而言，不包括中国香港、中国澳门和中国台湾）面向 Zilliz 中国官网和平台的注册用户（“用户”）提供产品和服务，如果用户不同意本协议的任何条款，请立即停止使用产品和服务。

用户应具有完全民事行为能力。如果用户未满 18 周岁或不具备完全民事行为能力，请立即停止使用产品和服务。

与本协议相关的合同、规则、通知、公告、声明和政策等（“相关规则”）为本协议的组成部分，适用于 Zilliz 向用户提供的产品和服务。

如果用户对本协议有任何疑问，请通过本协议列明的联系方式联系 Zilliz。

### 1. 适用范围

1.1 本协议由上海赧睿信息科技有限公司（“Zilliz”）与用户订立，适用于 Zilliz 在中国提供以及用户在中国访问和使用产品和服务。

1.2 Zilliz 可与用户就产品和服务订立其他书面协议（“其他协议”）。若其他协议与本协议存在冲突，在其他协议明确约定的范围内，以其他协议的约定为准。

### 2. 产品和服务

2.1 Zilliz 向用户提供 Zilliz Cloud 向量数据库产品和服务（“产品和服务”）。

2.2 Zilliz 向用户提供的服务的等级以及本协议约定和《[Zilliz 服务等级协议](#)》。

### 3. 费用和支付：

3.1 除非本协议或其他协议另有约定，用户应按 [Zilliz 中国官网的定价页面](#) 发布的已生效的价格支付服务费用。

3.2 Zilliz 有权调整服务费用或定价模式，且应至少提前 30 日在 Zilliz 中国官网发布通知并通过用户提供的邮箱通知用户。调整后的价格或定价模式在前述期间届满后生效。

3.3 若用户未按时全额支付服务费用，Zilliz 有权根据本协议和相关规则限制用户使用产品和服务，暂停或终止提供产品和服务，或终止本协议。

#### 4. 账户注册、安全和义务

4.1 用户账号和密码是用户使用 Zilliz 的产品和服务的凭证。用户在注册账户时应提供准确、完整和最新的信息。

4.2 用户应设置高强度密码（例如由大小写字母、数字和符号组成的密码）并采取合理措施确保用户账号安全。因用户保护不当致使账户信息、密码或口令丢失或泄漏的，因此产生的损失和后果由用户承担。

4.3 用户不得将其账号和密码泄露、出借、转让或授权第三方使用（企业用户授权其员工代表企业用户使用产品和服务的情形除外）。

4.4 用户对与其账号相关的操作、使用、活动和结果承担全部责任。Zilliz 不对因用户未能遵守本协议约定而发生的任何损失负责。

4.5 如用户发现账户存在安全隐患或异常情况(包括授权用户密码泄露、账户信息不受用户控制等)，应立即通知 Zilliz，Zilliz 有权及时采取适当措施。

4.6 如 Zilliz 发现任何人士未经授权使用用户的账号，或发生违反规定的任何其他情况，Zilliz 可立即采取相应行动而无需另行通知用户。

#### 5. 产品和服务的使用、维护和更新

5.1 用户承诺仅为自用或自身业务经营的目的使用产品和服务。

5.2 用户承诺不实施以下行为，否则 Zilliz 有权立即停止向用户提供产品和服务，并要求用户承担相应责任：

5.2.1 将账户提供给用户和企业用户授权主体以外的第三方使用产品和服务；

5.2.2 将产品和服务用于本协议约定以外的其他用途或目的，包括出售、转售、转租、转让、提供分许可、转许可或复制、开发使用权限等；

5.2.3 复制或模仿产品和服务，对产品和服务进行改变、反编译、反汇编等反向工程处理；

5.2.4 复制和模仿产品和服务的任何设计、界面、功能和图表，并生成与产品和服务相类似或竞争的产品或服务；

5.2.5 对产品和服务进行修改，或制造、创建衍生、派生其他软件产品或服务；

5.2.6 使用产品和服务存储或传输资料违反法律规定，损害他人尊严、侵犯他人隐私或他人其他合法权益；

5.2.7 使用产品和服务存储或传输恶意代码；

5.2.8 干扰、破坏产品和服务或其涉及的第三方应用的功能、数据的完整性。

5.3 产品和服务可能允许用户调用或集成第三方服务，例如允许用户使用第三方平台的账户进行登录、用户将第三方产品集成或对接至 Zilliz 提供的产品和服务中。在此情况下，若因第三方提供的产品和/或服务存在故障、瑕疵，或存在违法、违规或侵犯第三人合法权益的情形，并因此造成用户损失的，Zilliz 不承担责任。基于第三方提供产品或/及服务的独立性和特殊性，若用户要求 Zilliz 向第三方传输、提供、公开 Zilliz 作为本协议项下受托数据处理者而接触到的用户或用户员工等主体的个人信息，用户应与 Zilliz 另行协商。需特别指出，如 Zilliz 就上述行为提供协助的，该协助行为不视为对第三方提供产品和/或服务本身或第三方行为的任何保证或承诺，第三方应独立向用户承担全部责任。若用户要求独立的第三方基于其产品和/或服务处理（包括但不限于存储、使用、删除等）用户或用户员工等主体的个人信息（包括 Zilliz 受用户委托传输的该等信息），应由用户和第三方独立享有权利并承担相关义务和责任，Zilliz 不承担任何责任。

5.4 除非本协议中另有约定，用户将负责所有连接至产品和服务设施之通讯线路（包括互联网）的安装、使用、服务和修理。如用户的连接造成或可能造成安全问题或违反本协议约定或法律规定，Zilliz 可以在不事先通知的情况下立即中止用户通过互联网使用服务。

5.5 为提升产品和服务品质，改善用户体验，Zilliz 会不时对产品和服务进行更新和升级，包括软件版本更新、功能强化、修订用户文档等形式。Zilliz 在对产品和服务进行更新和升级前无需事先通知用户，但是如果更新和升级将导致产品和服务的中止、中断、延误或使用限制，Zilliz 应至少提前 1 个工作日以书面形式通知用户。

5.6 Zilliz 可通过电子邮件、网站弹窗或其他形式，定期向用户推送产品和服务的更新信息和重要通知。

## 6. 用户数据

6.1 用户在使用产品和服务过程中通过上传、存储、下载等方式处理的文字、图片、音频、视频、文件等数据，属于用户数据，用户拥有用户数据的所有权或使用权。

6.2 用户有权对用户数据进行上传、下载、更改、删除等操作。如用户对用户数据进行删除操作，Zilliz 将按照用户的操作指令对相应的用户数据进行删除。用户知悉并确认，用户数据一经删除，即不可恢复，Zilliz 不负有导出、还原或保留用户数据的义务。

6.3 在本协议期限届满或终止时，用户应及时导出或下载用户数据。Zilliz 在本协议期限届满或终止之日起 30 日内将会继续保留用户数据，在 30 日期限届满时 Zilliz 将会删除用户数据。用户知悉并确认，在前述 30 日期限届满后 Zilliz 不负有导出、还原或保留用户数据的义务。

6.4 对于用户的用户数据，Zilliz 除进行安全存储并按照用户指令进行处理外，Zilliz 不对用户的用户数据进行未经授权的处理、使用或披露，但是以下情形除外：

6.4.1 双方同意；

6.4.2 行政、司法等机构依法查询或调取用户的用户数据；

6.4.3 Zilliz 根据相关法律、法规提供或披露用户的用户数据。

6.5 Zilliz 可将脱敏和匿名化后的用户数据用于统计分析、研发、改善产品和服务的目的。

## 7. 知识产权

7.1 本协议项下的知识产权包括与产品和服务相关的代码、技术、软件、程序、应用、数据和信息（包括文字、图像、图片、照片、音频、视频、图表、色彩、版面设计、电子文档）的著作权、商标权、专利权、商业秘密等权利。

7.2 Zilliz 及其相关权利人拥有产品和服务（包括现有和未来版本）的所有权、知识产权和其他权益。

7.3 在本协议有效期内，Zilliz 授予用户在中国境内非排他、不可转让的产品和服务的许可使用权。

7.4 Zilliz 的产品中可能集成或使用了其供应商或其他第三方许可使用的技术和软件，该等第三方技术和软件的许可使用适用该等第三方技术和软件的许可协议。

7.5 Zilliz 确保产品和服务不侵犯第三方的知识产权。如第三方指出产品和服务侵犯其知识产权，Zilliz 将自行处理第三方的指控或索赔。

## 8. 数据安全和个人信息保护

8.1 Zilliz 和用户均应遵守适用的数据安全和个人信息保护相关的法律法规。

8.2 Zilliz 将采取适当的安全措施，确保产品和服务的数据安全并保护个人信息。

8.3 Zilliz 在提供产品和服务的过程中根据《[Zilliz Cloud 个人信息保护政策](#)》收集和处理个人信息。

## 9. 行为规范

9.1 用户在使用 Zilliz 的产品和服务过程中应遵守国家法律、法规、政策、本协议以及相关规则。用户不得上传、导入、制作、生成、复制、发布、传播、检索含有下列内容的信息：

9.1.1 反对宪法所确定的基本原则；

9.1.2 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一；

9.1.3 损害国家荣誉和利益；

9.1.4 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结；

9.1.5 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信；

9.1.6 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定；

9.1.7 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪；

9.1.8 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益；

9.1.9 侵犯 Zilliz 和第三方的知识产权与其他权益；

9.1.10 含有法律法规和本协议禁止的其他内容。

9.2 如用户违反法律法规的有关规定或本协议使用产品和服务，Zilliz 可采取暂停或终止用户使用产品和服务的权限等措施确保 Zilliz 的服务和产品的合法性与合规性。

## 10.免责声明

10.1 产品和服务是按现有技术和条件所能达到的现状提供的。Zilliz 将尽最大努力保障产品和服务的连续性和安全性，但由于通信技术、算法技术和人工智能科技的发展所限，Zilliz 无法预见和防范技术、网络等全部风险，也无法保证产品和服务毫无瑕疵。用户理解并同意，如果产品和服务虽然存在瑕疵和风险，但该等瑕疵和风险是当时行业技术水平所无法避免的，将不视为 Zilliz 违约。

10.2 由于以下原因导致的产品和服务的中止、中断、延误、使用限制或无法使用，Zilliz 无需向用户承担责任：

10.2.1 用户丢失或泄漏登录产品和服务的账号、口令或密码；

10.2.2 用户未按照 Zilliz 提供的使用文档或要求使用产品和服务；

10.2.3 由用户系统、设备、软件、应用引起的；

10.2.4 Zilliz 根据本协议和相关规则进行的产品和服务的检查、维护、更新、升级等；

10.2.5 产品和服务将会接入或集成第三方插件、工具或服务，该等第三方插件、工具或服务发生中止、中断、延误、使用限制或无法使用的情况；

10.2.6 因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击、疫情、政策调整等 Zilliz 不可控制的因素，造成服务的暂停或终止；

10.2.7 Zilliz 将尽最大努力保障产品和服务的连续性，但是鉴于互联网服务的特殊性和网络通信技术和安全的局限性，对于由于黑客攻击、计算机病毒、电信运营商服务暂停或中断、通讯技术故障、第三方侵权行为等原因引起的产品和服务的中止、中断、延误、使用限制或无法使用；

10.2.8 Zilliz 不可控制的其他原因导致的服务暂停或终止。

## 11.责任限制

11.1 在适用法律允许的范围内，对于用户因本协议或使用产品和服务而产生的任何间接的、惩罚性的或不可预见的损失或损害（包括任何收入、利润、机会、客户损失、商誉、信誉、数据或数据使用的损失或损害等），Zilliz 在任何情况下均不承担责任。

11.2 在适用法律允许的范围内，在任何情况下，Zilliz 向用户承担的损害赔偿最高限额为人民币 5,000 元，但 Zilliz 存在恶意、涉及人身伤害或法律另有规定的情形除外。

## 12.赔偿

因用户使用产品和服务或违反本协议或相关法律法规或侵犯第三方权益而导致 Zilliz 产生的或与之相关的任何和所有索赔、损失、损害、罚款、处罚、支出和费用（包括律师费），用户均应向 Zilliz 进行全额赔偿。

### 13. 违约

13.1 除本协议另有约定外，一方违反本协议任何约定给另一方造成损失的，应向另一方承担赔偿责任。

13.2 如用户违反本协议和相关规则的任何条款，Zilliz 有权根据违约行为的严重程度采取 Zilliz 认为适合的相应措施，包括但不限于通知用户采取补救措施、限制或禁止用户使用全部或部分产品和服务、关闭账户或要求用户承担违约责任。

### 14. 期限和终止

14.1 本协议在用户使用产品和服务期间持续有效，直至根据本协议终止。

14.2 发生以下情形之一，本协议终止：

14.2.1 双方同意终止本协议；

14.2.2 用户向 Zilliz 发出书面通知终止本协议；

14.2.3 用户违反本协议，Zilliz 有权终止本协议；

14.2.4 Zilliz 不再提供产品和服务；

14.2.5 发生不可抗力事件致使本协议目的无法实现且一方行使解除权。

14.3 本协议的终止不影响免责声明、责任限制、赔偿条款以及性质上拟在本协议终止后仍然有效的其他条款继续有效。

### 15. 适用法律和争议解决

15.1 本协议的订立、执行、解释和相关争议解决适用中国法律。

15.2 如用户对本协议条款的理解和履行与 Zilliz 存在争议，用户可与 Zilliz 客户服务人员进行联系，Zilliz 承诺将在合理时间内回复并与用户友好协商解决争议。如用户与 Zilliz 在争议发生后 60 日内仍未解决，任何一方均有权将争议提交上海国际经济贸易仲裁委员会按照申请仲裁时该仲裁委员会有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

### 16. 修订

根据法律法规和政策变化以及运营的需要，Zilliz 将不时修订本协议条款和相关规则，并通过合适的方式公布修订后的本协议条款和相关规则。如果用户不同意修订后的本协议条款和相关规则，请用户立即停止使用本协议项下的产品和服务。如用户继续使用产品和服务，即视为用户同意并接受修订后的本协议条款和相关规则。

### 17. 其他

17.1 释义。本协议标题仅为查阅方便之目的，不以任何形式影响或限制本协议条款的解释。

17.2 转让。未经 Zilliz 事先书面同意，用户不得将其在本协议项下的全部或部分权利和义务转让给第三方。Zilliz 可将其在本协议下的权利和义务转让给其关联实体。

17.3 可分割性。如本协议和相关规则的条款部分或全部无效、违法或在适用法律项下不可执行，本协议其他条款均不受影响，并在法律许可的范围内继续有效。双方应协商确定新的条款，以保证修改后的本协议条款最大程度实现原条款的意图和效果。

17.4 不弃权。一方不行使或未及时行使本协议项下的全部或部分权利的，不应视为对本协议项下的其他权利或与此类似权利的放弃，也不影响该方在将来对该权利的行使。

17.5 独立缔约方。双方系彼此独立的缔约方，本协议不在双方之间建立任何合伙、信托、合营、雇用、代理或类似关系。

## 18.联系方式

如果用户对本协议有任何疑问、意见或建议，请通过以下方式与 Zilliz 联系：

联系方式	邮箱： <a href="mailto:security@zilliz.com">security@zilliz.com</a> 收件地址：上海市杨浦区荆州路 168 号安联大厦 1601
------	---