

# 腾讯企业微信会话内容存档功能服务协议

欢迎使用腾讯企业微信会话内容存档功能及服务（以下简称“本功能”）！

为使用**腾讯企业微信会话内容存档功能及服务**，你应当阅读并遵守《**腾讯企业微信会话内容存档功能服务协议**》（以下简称“本协议”），以及《**腾讯企业微信软件许可及服务协议**》（[https://work.weixin.qq.com/wework\\_admin/eula](https://work.weixin.qq.com/wework_admin/eula)）（以下简称“通用服务协议”）等相关协议。

本协议包含你使用本功能时所适用的条款及条件，并构成你或你所代表的实体（以下简称“用户”）与深圳市腾讯计算机系统有限公司（以下简称“腾讯”）之间的协议。请用户务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议，并选择接受或不接受。限制、免责条款可能以加粗形式提示用户注意。除非用户已阅读并接受本协议，否则用户无权开通及使用本功能。用户线上点击确认、勾选或用户开通、使用本功能的行为即视为用户已阅读并同意本协议的约束，本协议即生效。

## 一、【本协议的适用范围】

- 1.1 本协议包含用户订购、使用企业微信会话内容存档功能时所适用的特别条款及条件，仅适用于与企业微信会话内容存档功能相关的特定服务。
- 1.2 本协议内容与《**腾讯企业微信软件许可及服务协议**》或用户就使用**腾讯**相关服务与**腾讯**达成的其他协议（以下统称“**腾讯协议**”）存在冲突的，仅在冲突的范围内，以本协议规定为准。
- 1.3 本协议中使用但未在此定义的术语具有**通用服务协议**中规定的含义。

## 二、【会话内容存档功能及其使用】

- 2.1 **企业微信软件及服务**，是指**腾讯**企业微信网站 <https://work.weixin.qq.com/> 及客户端所展示和提供的相关技术及网络服务。**腾讯企业微信会话内容存档功能**，是企业微信软件及服务的一部分，是指**腾讯**根据本协议的规定向用户提供的企业微信最终用户聊天场景数据备份接口能力等相关的其他功能或服务，包括接口调用、服务连接渠道、数据加密传输以及与此相关的互联网应用技术等，具体服务内容以**腾讯**提供的为准。

## 2.2 本功能的形式

用户在注册使用企业微信账号并同意本协议后，腾讯通过企业微信管理系统向用户提供本功能的设置入口。受限于腾讯企业微信等产品相关功能及服务的设计与设置，在用户遵守相关法律法规、腾讯协议及本协议的前提下，用户可通过其企业微信管理系统就使用本功能进行相应的操作及设置。

## 2.3 修改

**2.3.1 对本功能内容的修改：**腾讯可不时对本功能进行商业合理的修改或变更。在下述情况下，腾讯可能会修改、移除或终止任何或全部本功能内容：1) 本功能受到适用的相关法律法规、规章制度和/或监管部门的规定或其他要求的约束；2) 由于可适用的法律法规、规章制度和/或政府监管部门的规定或其他要求，腾讯认为本功能或本协议相关规定与此类存在冲突；和/或 3) 腾讯基于公司战略调整、产品运营策略或产品需求变更等原因对本功能作出相应的修改或终止本功能。若本功能发生任何重大修改或终止，我们将通过相关服务页面展示、网页公告、网页提示、邮件或短信、用户企业微信账号管理系统内发送站内信等方式中的一种或多种通知用户。

如因上述法律法规、政府监管要求或腾讯公司战略调整而对本功能进行重大调整或终止本功能的，双方应及时协商处理。协商不成或因上述法律法规、政府监管要求或腾讯公司战略调整而终止本功能的，对于终止后的期间，用户将获得退款。

**2.3.2 对本协议的修改：**腾讯为服务或技术升级、产品经营策略调整或配合国家法律法规政策或监管要等变化等原因，可按照**通用服务协议** (<https://work.weixin.qq.com/nl/eula>) 第 14.1 条的规定不时修改、终止或补充本协议。如用户继续使用本功能，则视为用户接受腾讯所做的相关修改，否则用户应当立即终止使用且腾讯有权立即停止提供本功能。

## 三、【用户权利与义务】

3.1 用户理解并同意，本功能仅向特定行业企业提供，腾讯会基于用户提交的信息资料包括但不限于注册信息、营业执照、相关资质证照或事先行政许可、审批文件等，对用户进行评估及审核。用户提供的服务或内容需要取得相关法律法规规定的许可或进行备案的，用户应当在提交信息资料时进行明确说明并提交相应的合法有效的许可或备案证明。否则，腾讯有权拒绝或终止提供本功能。

**3.2 用户承诺并保证：**

3.2.1 用户提交的所有信息资料真实、准确、完整、合法有效，且用户对信息资料的真实性、合法性、准确性和有效性承担责任；

3.2.2 用户签署、履行本协议，和/或使用本功能不违反任何可适用的法律法规或对其有约束力的法律文件的限制；

3.2.3 用户拥有签署和履行本协议之完全的民事行为能力、权利能力和/或权限并已采取一切必要的行动或公司行动取得正式授权以签署和履行本协议。

3.3 腾讯提供的本功能允许用户通过其企业微信账号管理系统对本功能的使用进行相关操作及设置，如用户可自行选择功能适用的最终用户范围等，用户应当对本功能的内容及功能自行加以判断，并承担因使用本功能的内容及功能而引起的所有风险，包括因对本功能及内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。腾讯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。

3.4 用户充分理解并同意，用户必须为其企业微信账号下的一切行为，包括创建人、管理员以及最终用户的一切行为负责，用户应确保所有最终用户均遵守用户在本协议下的义务。用户（包括其最终用户）使用本功能与第三方产生的任何纠纷、责任等，以及违反相关法律法规或本协议约定引发的任何后果，均由用户独立承担全部责任。因此给腾讯或第三方造成损害的，用户应当承担赔偿责任。

#### 四、【个人信息保护】

4.1 本功能适用通用服务协议关于“用户信息及个人信息保护”的规定及约定。

4.2 用户在使用本功能过程中收集、使用、处理或使用最终用户或其他数据主体的个人数据或信息的，应当：

4.2.1 遵守本协议以及任何适用的法律法规（包括与个人数据处理相关的法律法规）。用户应向腾讯提供所有必要的信息，以表明用户遵守与隐私及数据安全相关的法律法规以及本协议的要求，包括促使开展合规审计或检查。

4.2.2 用户应制定并遵守个人信息或隐私政策，其中应完整、清晰、准确地向最终用户或其他数据主体说明用户收集哪些个人数据、如何使用这些信息（包括用于广告）、信息保存的地点和期限以及如何与腾讯及其它第三方共享这些信息等。

4.2.3 在通过本功能收集个人信息时需征得最终用户或相关数据主体的明确同意。

4.2.4 除非最终用户或其他数据主体另行授权或同意，仅就使用本功能之目的使用、处理最终用户或其他数据主体的个人信息。

4.2.5 在技术和组织层面采取适当的安全措施，以防止用户数据被擅自访问或使用，还应定期检查这些措施的有效性。在收集了最终用户或其他数据主体的个人信息及数据后，用户必须采取合理的措施，以防止该等数据被盗或泄露。和

4.2.6 协助腾讯处理终端用户或其他数据主体根据适用的数据保护和隐私法律行使其权利的请求。

4.2.7 用户清楚知悉并同意，基于本协议获取各项数据，包括但不限于用户的个人信息和会话内容数据等，必须存储在中华人民共和国境内。用户将负责采购、部署和维护用于会话存档的本地服务器设备，并遵照中华人民共和国的《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规的要求收集、处理、使用、传输、储存和共享相关数据。

## **五、【功能服务费用、订购及支付】**

### **5.1 功能服务订购及开通**

5.1.1 本功能按用户订购的使用权数量进行费用计量，使用权是用户就其最终用户使用本功能的权限。用户必须根据本协议规定订购单独的使用权，才能在其企业微信管理系统进行相应的最终用户设置并使用相关的数据备份接口能力。如用户订购了含 10 份使用权的本功能服务，则用户可以在管理系统设置 10 名最终用户使用本功能。

5.1.2 用户可根据自身需求，自行通过在线方式选购所需服务，购买前用户应仔细阅读所购服务对应的功能介绍、适用规则、功能服务费用等规定并根据自身需求决定是否购买。用户在线选购服务产生的订单即为“电子订单”，腾讯收到电子订单并审核通过后电子订单即生效。

5.1.3 只有在用户根据本协议规定足额支付之后，腾讯才根据用户订购的服务使用数量进行开通，腾讯自本功能服务开通之日起为用户提供本功能服务。为免歧义，本功能开通后，用户可自行决定本功能的具体使用时间，故服务周期以服务开通日而非自用户实际使用服务时起算。

### **5.2 费用支付、结算和发票**

#### **5.2.1 费用支付**

用户的电子订单生效后，用户需在规定时间内通过线上支付方式完成付款。若用户逾期付款，腾讯有权取消订单并不予开通本功能服务，且无需承担任何法律责任。

#### **5.2.2 发票**

用户应严格按照线上下单操作流程中的要求填写所需发票抬头、联系人等相关信息，发票抬头需与用户提交的企业资质证明文件以及付款方开户信息一致。如用户需要开具增值税专用发票，还需按要求提供增值税一般纳税人资质证明文件等。

用户理解并确认，发票不可重复开具，若因用户提供的信息不准确、不完整等导致腾讯无法开票或错误开票的，相关后果及责任由用户自行承担。

### 5.2.3 退款

用户理解并同意，本功能订购是以一年作为服务周期的，除非用户依据本协议 7.2.3 终止服务期限或根据条款 2.3.1 的规定，用户已订购的服务及已支付的费用腾讯不接受任何退订或退款申请。用户应依照本协议在服务期限内使用本功能，服务一旦开通，腾讯并不因用户未实际使用提供其他替代或补充或退款。

## 六、【服务的暂时中止】

### 6.1 中止的一般规定

若腾讯有合理理由怀疑或确认用户出现下述情形，腾讯有权在向用户发出通知后立即中止用户或任何最终用户访问或使用本功能的任何部分或全部服务内容，而不承担任何法律责任：

- 1) 用户或最终用户对本功能的使用 (a) 给腾讯、企业微信产品或任何第三方带来安全风险，(b) 对腾讯的系统、企业微信软件及服务或腾讯其他第三方用户造成不利影响，(c) 可能致使腾讯或腾讯关联方承担责任，或 (d) 可能存在欺诈等违法行为；
- 2) 用户或最终用户违反本协议；
- 3) 用户未履行本协议第五条的付款义务；或
- 4) 用户已停止日常经营，为债权人利益进行转让或对用户的资产进行类似处置或进入任何破产、重组、清算、解散或类似程序。

### 6.2 中止的效力

1) 若腾讯根据上述 6.1 条中止用户访问或使用任何部分或全部本功能，用户仍应支付服务中止期间产生的所有费用及收费，且在任何中止期间，用户无权获得“服务水平协议”（见附件《企业微信会话内容存档功能服务水平协议》）项下的任何服务。

## 七、【服务期限、终止】

### 7.1 服务期限

用户根据本协议规定订购服务并支付费用后，腾讯即为用户开通本功能使用权。服务期限自开通之时起算至订购的服务周期届满之日为止。

## 7.2 服务终止

发生下列情形之一的，服务期限终止：

7.2.1 本协议至服务期限届满时终止；

7.2.2 本协议经双方协商一致提前终止；

7.2.3 因故终止的：

1) 任何一方出现任何违背本协议的行为，且自接到另一方的通知起 30 天内未纠正该等违约行为的，另一方可终止本协议；

2) 在不损害条款 2.3.1 的前提下，腾讯有权在下述情况下，向用户发出通知，立刻终止本协议：(a) 腾讯有权根据第六条中止时，(b) 腾讯根据本协议 2.3 条，须改变任何部分或全部本功能内容的，或 (c) 为遵守法律或政府监管的要求。

## 7.3 终止的效力

本协议的到期或终止，用户在本协议项下的所有权利即行终止，但不影响服务到期或终止前产生的权利义务。

## 八、【保密条款】

8.1 “保密信息”指为实现本功能合作之目的（以下简称“约定目的”），由一方（以下简称“披露方”）披露予另一方（以下简称“接收方”）的任何商业信息、技术信息、财务信息、管理信息、客户信息、市场信息、法律信息、经济数据或者任何其它非公开或专有的信息、数据、设想或概念，包括但不限于披露方之商业秘密，商务机密，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，客户资料，人事资料，商业数据、商业计划，促销及行销活动，财务状况及其它商务活动等，而不论该披露是以口头、书面、计算机可读形式或其他任何形式进行，也不论披露是在本协议生效日之前或之后。保密信息还包括披露方不时指定为具有秘密性质而需受本协议保护的任何其他信息，本协议及双方为约定目的而进行的任何协议或条款的讨论，双方基于约定目的所开展的任何口头或书面沟通（包含基于约定目的的任何条款），包含、体现或源于前述任何信息或信息副本的所有文件。

8.2 除本协议另有约定外，接收方将对以任何方式从披露方接收的所有保密信息保密，严格限制在本协议约定目的而使用。

8.3 除为了约定目的以外，未经披露方的事先书面允许，不得为任何其他目的复制或使本

协议项下接收的部分或全部保密信息。接收方仅限于将保密信息提供给确有必要知道保密信息的接收方的职员、雇员及专业顾问，而不应将此保密信息向其他人透露。同时，接收方应确保其职员、雇员及顾问亦遵守本协议所规定的保密义务。

8.4 在任何情况下，接收方须以保护己方具有同等敏感性和重要性的保密信息时所使用的谨慎程度（不得低于合理的谨慎程度）来保护披露方的保密信息。一经发现其保管的保密信息受到任何未经授权的披露或有被泄露的危险时，接收方应尽快通知披露方，并同时尽最大努力防止对该等保密信息的任何进一步披露或未经授权的使用。

8.5 上述限制条款不适用于以下情况：

（a）现在或将来非经违反本协议而由公众获得的信息；（b）在从披露方接收信息时已被接收方所知的信息；（c）由未通过不当或侵权行为而获得或披露信息的第三方提供的信息；（d）由接收方或其关联方独立开发的信息；或（e）如果法律强制规定或有关政府行政机关、监管机构依法强制要求接受方披露披露方的保密信息的，但接收方在法律和监管机构允许的前提下应及时通知披露方，且接收方仅披露法律或政府监管机构要求的保密信息。

## 九、【免责声明与责任限制】

9.1 用户理解并同意，除非法律禁止，或任何法定权利规定不得排除、限制或放弃，腾讯和腾讯的关联方（a）未就本功能或任何其他第三方服务作出任何形式的明示、暗示、法定或其他声明或保证，及（b）否认作出任何保证，包括就下列各项作出任何暗示或明示保证：（I）业务可适用性、质量满意度、适于某一特定用途、不侵权或安宁权，（II）因任何交易习惯或行业惯例而产生，（III）服务不中断、无误差、无效次或不含任何有害成分，及（IV）任何服务内容不会丢失或不会被更改。

为免歧义，用户理解并同意，本功能及相关服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯不能保证其所提供的服务毫无瑕疵。

9.2 在任何情况下，腾讯和/或其关联方不就任何间接、附带、特殊、后果性或惩戒性损害（包括利润、收入、商业机会、商誉、使用或数据损失损害）向用户承担责任，即用户被告知该等损害发生的可能性。

9.3 在适用法律允许的最大范围内，在任何情形下，腾讯和腾讯的关联方在本协议项下对用户的责任总额应以用户根据本协议就导致索赔的相关服务内容在该等责任发生前 12 个月期间实际支付给腾讯的款项为限。

## 十、【不可抗力】

10.1 不可抗力事件系指各方在缔结合同时不能预见的，并且对其发生及后果无法避免和无法克服的事件，包括诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震、严重传染性疾病、政府行为、政府监管要求、罢工等超出协议方合理控制范围的突然事件。双方任一方由于受到不可抗力事件的影响而不能执行本协议时，该方无需对该等履约不能或延误负责。

10.2 受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快用电报、传真或电传等书面形式通知对方，并于事故发生后 14 日内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认；同时，受阻方应及时采取措施努力防止该影响造成的损失继续扩大，否则应就扩大的损失对另一方承担相应的赔偿责任。一旦不可抗力事故的影响可能导致本协议迟延履行或持续 30 日以上时，双方应通过友好协商在合理期限内共同寻求解决办法。如不可抗力事件影响持续超过 60 个工作日，且双方尚未通过协商就解决办法达成一致，则任何一方有权向其他方发送书面通知以终止本协议的履行。

## 十一、【通知】

11.1 腾讯可能会以包括但不限于在相关服务页面展示、网页公告、网页提示、电子邮箱、手机短信、常规的信件传送、用户注册使用企业微信软件及服务的账号管理系统内发送站内信等方式中的一种或多种，向用户送达关于本功能的各种规则、通知、提示等信息。

11.2 用户应向腾讯提供真实有效的联系方式（包括您的电子邮件地址、联系电话、联系地址等），若联系方式发生变更的，用户有义务及时更新有关信息，并保持可被联系的状态。用户用于接收站内信、系统消息的账号或系统，也作为用户的有效联系方式。用户同意，任何由于电子邮箱、手机号码、通讯地址等信息错误或其他不可归咎于腾讯的原因，导致用户未收到相关规则、通知、提示等信息的，均不影响该等信息对用户所产生的法律效力，且用户应受其约束，由此产生的一切后果及责任由用户自行承担。

## 十二、【其他】

12.1 完整协议：

本协议以及以引述方式将通用服务协议等纳入其中的协议和腾讯现的相关制度规范（以及腾讯根据本协议不时更新修订的政策及协议），本协议附件以及双方根据本协议签署的订单，构成用户与腾讯之间就企业微信会话内容存档功能服务达成的完整协议。如本协议与

任何协议中所列明条款有不一致之处，以本协议为准。本协议未尽事宜，适用通用服务协议的规定。

12.2 知识产权：

在本协议项下一方向对方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等知识产权均属于提供方或其合法权利人所有；除提供方或合法权利人事先书面同意，另一方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述知识成果，否则应承担相应的责任。

12.3 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。

12.4 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国（不包括香港、澳门、台湾地区）法律（不包括冲突法）。

12.5 若用户和腾讯之间就本协议的理解与执行发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，双方均有权将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院解决。

12.6 本协议任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条应视为可分的且并不影响本协议其余条款的有效性及其可执行性。

12.7 本协议项下之保证条款、保密条款、知识产权条款、法律适用及争议解决条款等内容，不因本协议的终止而失效。

12.8 本协议以中文书就，如腾讯为本协议提供英文翻译，且该翻译与条款中文版本有任何不一致，应以本协议中文版本为准。

深圳市腾讯计算机系统有限公司

附件：

## 腾讯企业微信会话内容存档功能服务水平协议

### 1. 服务对象

使用企业微信会话内容存档功能的用户（免费体验的用户除外）

### 2. 服务范围

本功能服务水平协议仅适用于企业微信会话内容存档功能及相关的服务（在本功能服务水平协议中简称“功能”），其他企业微信功能服务不适用本功能水平协议。服务范围包括：

- 功能咨询：用户在使用本功能过程中，遇到本功能的使用问题或改进建议；
- 缺陷、故障：功能的开发、升级及使用过程遇到不符合本功能预期的异常，或本功能出现的故障问题，导致企业无法正常使用企业微信会话内容存档功能。

### 3. 服务方式

企业微信在线智能客服和人工客服服务。

### 4. 服务时段

提供周一至周日 7x24 小时在线智能客服服务，提供周一至周日 8:00-18:00（国家法定节假日除外）人工客服服务。

### 5. 服务响应质量标准

#### 5.1 功能咨询响应标准

响应时间：在上述服务时段响应

应答时间：根据用户在线咨询的时间，依次应答

#### 5.2 缺陷反馈响应标准

响应时间：在上述服务时段响应

应答时间：根据用户在线咨询的时间，依次应答

反馈流程：

- 腾讯在接到用户缺陷报告后，需按照上述时间要求及时响应，介入排查
- 腾讯需确认是否为缺陷，如果是缺陷，可要求用户协助收集缺陷信息
- 缺陷解决后，腾讯将缺陷结论同步给用户

### 5.3 服务可用性标准

#### 5.3.1 服务成功率计算方式

服务可用率=（1-月请求失败数/月调用总数）\*100%

#### 5.3.2 服务可用性标准

企业微信会话内容存档功能提供的接口服务可用性不低于 99.90%，如未达到该服务可用性承诺（属于免责条款情形的除外），客户可以根据本协议第 5.4 条约定获得赔偿。

### 5.4 赔偿标准

5.4.1 赔偿以补偿企业微信会话内容存档功能服务时间的形式实现，**延长的服务期间仅限于服务可用性未达承诺标准当月的数量**，且延长的服务期间仅限于用户自己使用，不得进行转让。在延长的服务期间，本协议仍适用。

5.4.2 如果某月度没有达到相应的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算：

| 服务月度的服务可用性          | 赔偿内容   |
|---------------------|--------|
| 低于 99.90%但等于或高于 99% | 一个月服务期 |
| 低于 99%但等于或高于 95%    | 两个月服务期 |
| 低于 95%              | 三个月服务期 |

### 6. 服务免责及除外责任条款

以下情况腾讯不承担责任，但会尽努力提供技术支持和故障解决服务：

- 1) 任何企业微信平台运维操作以外的网络、设备故障或配置调整等引起的问题；
- 2) 用户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的问题；
- 3) 用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问题；
- 4) 用户自行操作服务器导致的各种平台层的问题；

- 5) 因用户的疏忽或误操作所引起的故障;
- 6) 其他非腾讯提供或腾讯无法控制的原因所造成的故障;
- 7) 不可抗力; 或
- 8) 用户在使用本功能过程中非因腾讯过错所造成的任何损失。