

「十分到家」用户协议

最近更新信息：

公示日期：2021 年 5 月 31 日

生效日期：2021 年 6 月 8 日

欢迎使用「十分到家」！

本用户协议（“本协议”）由您（或称“用户”）与「十分到家」（包括官方网站「十分到家」、应用程序等客户端）的运营者深圳十分到家服务科技有限公司、四川十分到家科技有限公司及其关联方（统称“我们”或“「十分到家」”或“「十分到家」平台”）缔结，请完整、仔细阅读本协议下的条款和条件，特别是加粗内容，该等内容将会对您产生实质性的影响。我们向您提供的服务还需要您遵守其他条款及服务准则（包括但不限于平台交易规则、服务说明及使用帮助、产品服务政策、客户服务规范及《主站、子站承诺与保证》等，简称“服务规则”），您应同时阅读了解并予以一并接受。

为了便于您阅读及理解，我们将涉及「十分到家」服务和组织关系的专门术语进行了定义，请前往本用户协议“附录 1：定义”来了解这些术语的具体内容，以便您准确掌握我们希望向您表达的信息。

1. 「十分到家」账户

1.1 “「十分到家」账户”分为“社会工程师”账户和“服务商”账户，其中服务商账户可以为其下属工程师开通“服务工程师”账户。

(1) 若您为服务商的，您应首先申请**服务商主站账户**以便添加和管理服务工程师账户、服务商子站账户及服务商子站服务工程师账户（如需）。您应启动账户申请程序并向我们提供真实的、完整的和准确有效的注册资料（包括但不限于手机号码、企业名称、企业代表人姓名、法人身份证号码及证明资料、服务区域、服务项目等其他相关信息资料），通过审核后，我们将向您分配一个「十分到家」服务商主站账户。

A. 获得服务商主站账户后，服务商主站账户可以：

(i) 为服务商子站分配服务商子站账户，在您向我们提供真实的、完整的和准确有效的服务商子站注册资料（包括但不限于手机号码、企业名称、企业代表人姓名、法人身份证号码及证明资料、服务区域、服务项目等其他相关信息资料），通过审核后，即开通服务商子站账户。

(ii) 可以为服务商主站账户的服务工程师、服务商子站的服务工程师（如需）分配**「十分到家」TSS 账户**（仅能用于在线培训和考试相关服务）和处于待激活状态的**USS 账户**，在您向我们提供了现有的、完整的和准确有效的服务工程师注册资料（包括但不限于手机号码、姓名、身份证号、服务区域、服务项目、服务资质证书等）、通过技能考证认证并/或通过其他相关审核后，方能激活 USS 账户并启用工单管理等相关服务功能，即开通正式的**服务工程师账户**。

B. 获得服务商子站账户后，服务商子站账户可以为其工程师分配「十分到家」TSS 账户（仅能用于在线培训和考试相关服务）和处于待激活状态

的 USS 账户，在您向我们提供了现有的、完整的和准确有效的服务工程师注册资料（包括但不限于手机号码、姓名、身份证号、服务区域、服务项目、服务资质证书等）、通过技能考证认证并/或通过其他相关审核后，方能激活 USS 账户并启用工单管理等相关服务功能，即开通正式的服务工程师账户。

- (2) 若您为社会工程师的，您应启动账户申请程序并向我们提供真实的、完整的和准确有效的注册资料（包括但不限于手机号码、姓名、身份证号、服务区域、服务项目、服务资质证书等），通过审核后，您将获得「十分到家」TSS 账户（仅能用于在线培训和考试相关服务）；在您通过技能考证认证并/或通过其他相关审核后，方能激活 USS 账户并启用工单管理等相关服务功能，即开通正式的**社会工程师账户**。

本协议项下，TSS 账户、USS 账户、服务商账户、社会工程师账户统称“您”“**「十分到家」账户**”或“**账户**”；服务商主站运营方与服务商子站运营方，统称“**服务商**”；承揽本协议项下客户服务业务的自然人称为“**社会工程师**”；服务商下属的相关受服务商指派为客户提供服务和/或管理的工作人员，称为“**服务工程师**”，若无特殊说明，本协议项下所述服务工程师包括服务商主站下属服务工程师及服务商子站服务工程师（如有）。

- 1.2** 在您符合账户使用规则的前提下，您将获得该账户的使用权。**您同意我们享有根据经营需要及业务规范（包括但不限于您未登录账户时间达一年以上或您存在其他违反本协议约定的行为时）回收「十分到家」账户的权利**。届时，您将不能再通过该账户登录名登录「十分到家」平台或使用相关服务。

【双重管理】您应知悉，除我们外，若您为服务工程师的，您所属的服务商有权直接管理您的账户，包括但不限于监控您的账户使用情况，变更、暂停或终止您的账户使用权；若您为服务商子站的运营方的，您所属的服务商主站运营方有权直接管理您及您下属的服务工程师的账户，包括但不限于监控您及您下属的服务工程师的账户使用情况，变更、暂停或终止您的账户使用权。在遵守本协议的前提下，您还应遵守您与服务商子站和/或服务商主站运营商之间的相关协议约定。

- 1.3** 如果您使用我们提供的服务，您应负责维护您的账户的保密性并限制第三方使用/访问您的计算机或移动设备，并确保您的登录密码未向任何第三方透露。您不得在未经我们许可的前提下有偿或无偿转让账户。并且，**您同意对在您的账户和密码下发生的所有活动承担责任**。

- 1.4** 在账户使用过程中，为了保障您的账号安全，基于不同的终端以及您的使用习惯，我们可能采取不同的验证措施识别您的身份，验证方式包括但不限于**短信验证码验证、人脸识别认证、图形验证、服务使用信息验证**。

- 1.5** 我们的服务仅限在中国境内依法成立并有效存续的独立法人实体或其他组织使用和/或 16 岁以上的用户使用，**如果您未满 16 周岁，请您立即停止使用本服务；您应明确了解，若我们在服务过程中发现或怀疑您未满 16 周岁的，则我们可以随时中止或终止向您提供服务，直至您向我们提供您已满 16 周岁的证明**。

- 1.6** 根据中国现行法律法规及规范性文件的规定，并出于履行与您之间的服务协议的需要，您有义务确保您所提供的相关资料及个人信息的真实性和有效性，同时也有义务在个人信息和/或相关信息资料发生变更时及时通知我们进行更新。**若因您提供任何错误、不实、过时或不完整资料，或我们有合理理由怀疑该资料为错误、不实、过时或不完整，或行政司法机关核实您提供的信息无效，或我们发现您并非「十分到家」账户的初始申请注册人或授权使用人的，我们有权暂停或终止对您提供服务，或限制您使用我们所提供的部分或全部功能，且我们有权（但无义务）向您发出询问并要求您进行整改，若经我们通知，您拒不整改或不配合我们的工作的，您应自行承担因此所造成的全部损失及不利后果。**

- 1.7** 我们有权按照相关法律法规及服务准则限制、冻结或终止您对「十分到家」账户的使用，由此给您带来的损失（包括但不限于通信中断，用户资料及相关数据等的清空等）由您自行承担。

1.8 您可以依照《「十分到家」隐私指引》中公布的流程和路径申请注销账户。请注意，若您在注销时存在需要您履行义务的事宜，您的注销要求不会立刻得到支持。在法律法规允许的范围内，您同意「十分到家」账户所有权，以及与注册、使用「十分到家」账户相关的服务数据和记录，包括但不限于所有注册、登录、下载记录和相关的使用统计数据，归我们所有，我们仍可根据法律法规及相关规范性文件的要求保存您注销前的相关信息。发生争议时，您同意以我们的系统数据为准，我们将保证该数据的真实性。您确认注销成功后，账户信息、个人身份认证信息等将无法恢复或提供；但您仍应对您在注销账号前且使用「十分到家」服务期间的行为承担相应责任。

2. 「十分到家」服务内容

基于用户角色和账户权限的不同，您使用的「十分到家」提供的服务可能包括但不限于如下服务的部分或全部：

2.1 【技能培训与考试】若您为社会工程师或服务工程师的，您可以通过「十分到家」技术支持平台（或称“TSS 技术支持”平台）或通过我们认可的其他方式就您所承揽的服务项目的相关服务规范及基本技能予以学习和/或接受培训，访寻相关学习资料、反馈问题并在指定时间内完成相关服务规范及技能考试等。具体考试时间及考试要求等事宜请见相关页面的具体展示与更新或以我们按照本协议第 14 条约定向您发送的最新通知为准。

2.2 【工单管理】若您为社会工程师或服务工程师的，在您通过考试认证并激活 USS 账户使用权限后，您方能通过「十分到家」工单管理系统就您所承揽的服务项目进行接单、退单，跟踪工单状态并按照我们服务规则的要求及时提交相关工单处理过程及结果等。您应严格遵从本协议及相关服务规则的要求就您所承揽或所被服务商分派的服务项目向客户提供服务。相关产品服务政策及收费规则详见「十分到家」平台的展示与更新。

2.3 【账号管理】若您持有服务商主站账户的，您可按照本协议及相关服务规则的要求对您下属的服务商子站账户/服务商子站下属服务工程师账户，或主站下属服务工程师账户予以管理；若您持有服务商子站账户的，您可以按照本协议及相关服务规则的要求对您下属的服务工程师账户予以管理；服务商可以选定相应由我们预设的服务商工程师的服务技能以便其下属服务工程师参与培训与考试。

2.4 【十分到家商城】若您为已获得账号权限的社会工程师或服务工程师的，在您接受本协议、「十分到家商城」服务协议及相关服务规则的前提下，您可以通过「十分到家商城」访寻并以商品批发价采购「十分到家商城」商品，相关商品交易规则详见「十分到家商城」相关页面的具体展示与更新。

2.5 【活动举办】我们会在服务中向您推荐或发送由我们和第三方联合举办，或由第三方举办的相关活动信息，您应着重注意和理解每次活动的举办通知和相关规则。**当活动由第三方独立举办时，我们无法确保和控制该第三方的活动内容亦无法对其承担任何责任。**我们会尽最大努力在相应页面进行明显标注以使您识别活动信息来源于第三方。我们已经通过相关审核程序努力使该等信息尽可能地真实和准确，但是，我们无法就其内容的准确性、完整性、可靠性做出保证。如果您对上述活动信息存在合理怀疑的，则您可以选择不予参与该活动并向我们进行举报（举报邮箱：jianyi@tcl.com）；若您因信赖并参与该第三方活动的，则您应独立承担由此引致的风险及全部损失。

3. 社会工程师/服务商客户服务的提供与保证

3.1 【客户服务资质】

(1) 您承诺您为具有完全民事行为能力的自然人或合法设立、有效存在的法人或其他组织，具有签署和执行本协议并履行您在本协议下义务的充分的合法权利，包括但不限于具备成立本协议项下相关客户服务承揽网点的条件，有独立的银行开户账号、合法的营业执照，得到工商行政管理部门许可的经营业务（经营范围必须包括设备安装、维修等），拥有能够适当且高效地履行本协议项下义务的充分胜任且合格的人员等，不存在任何法律或实际的障碍阻止您完成其在本协议项下的义务，并能够提

供相关证明。

- (2) 您应按照各客户端相关页面的指引提交相关资质信息供「十分到家」审核通过后方可向客户提供服务。您知悉并同意，我们对您的客户服务资质条件要求以及考核，仅出于对入驻服务商/社会工程师的基本资料审核，并不代表我们与您共同设立和经营服务网点，或就您向客户提供的服务承担任何责任，您在经营过程中产生的法律责任应由您自行承担，且因您向客户提供服务造成「十分到家」的任何名誉及经济损失的，您亦应一并承担。

3.2 【客户服务内容及规范】

- (1) 您应按照「十分到家」公布的各项客户服务内容及规范向客户提供服务，包括但不限于服务标识的展示要求，服务流程的要求，处理信息的及时性、灵活性及相应话术要求，您同意「十分到家」有权根据本协议及相关服务规则对您的实际客户服务情况进行监督，并按照相应的奖惩规则对您的服务情况进行考核，并以此作为您与我们结算客户服务费用和/或对您进行奖励、惩罚或索赔等的依据。各项服务内容规范及服务规则具体请见 <http://hk2.koyoo.cn> 页面说明。
- (2) 尽管存在上述考核监督机制，但您同意无论何时何地，如果因为您的服务质量原因而导致您或第三方人身、财产受到损害，其后果由您承担；因您的原因给客户、经销商、第三者或者您本人造成人身、财产损失或因此导致我们被索赔，我们的任何直接或间接损失(包括我们支付给客户的赔偿额，我们处理事故所花律师费、仲裁诉讼费、交通费等费用)由您承担。如您不能主动承担责任，我们有权从应付您的服务结算费用中扣除及向您追偿。
- (3) 您仅能在经您自主勾选并经我们审核认可的指定客户服务区域及服务业务范围内承接并为客户提供相关服务，未经「十分到家」书面同意，您不得擅自变更前述客户服务的服务区域和业务范围。若客户直接与您或您的下属服务工程师联系要求提供相关客户服务的或您/您的下属服务工程师在接单后发现相应工单所对应的客户服务区域等已超出我们审核认可范围的，您应按照本协议及相关服务规则的要求及时向「十分到家」反馈相关信息。前述客户服务区域及服务业务范围请见具体页面的展示及更新。
- (4) 您承诺并保证，您应严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《部分商品修理更换退货责任规定》、《安全生产法》、《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》等国家相关法律法规、标准的规定及本协议和「十分到家」相关服务规则的要求合规开展日常客户服务工作，并积极维护「十分到家」的品牌形象及声誉。
- (5) 在开展本协议项下约定的客户服务工作中，社会工程师或服务工程师必须按照我们的要求穿戴「十分到家」统一提供的工作服（「十分到家」工作服）及“服务资格证”，不得穿戴其它品牌或工程师/服务商自制的工作服、“服务资格证”，且不得在非「十分到家」许可的客户服务业务中穿戴我们提供的工作服、“服务资格证”。「十分到家」工作服将由我们根据考试认证情况有偿提供，您理解并同意，您按照本协议及相关服务规则的要求所持有的我们颁发的“服务资格证”、穿有统一的「十分到家」工作服工作等只是表明其具有本协议项下客户服务的资格，并不代表您成为我们的员工或与我们建立了某种代理、劳动雇佣或合伙等关系。您因履行您与客户之间的相应合同而导致的人身及财产损失均由您自行承担。
- (6) 您应在您所负责的区域内严格并充分落实「十分到家」的客户服务承诺。未经我们书面授权，您不得向客户作出超出其依据相关服务规则所享受的有关服务政策范围的承诺，否则您应赔偿我们因此遭受的损失。

3.3 社会工程师/服务工程师培训和认证

- (1) 若您为社会工程师的，您必须接受「十分到家」组织开展的各类技术培训工作，并必须加强与我们的技术交流，定期向我们申购或在「十分到家」平台上免费获取与您承揽的客户服务业务相关的各类技术资料，并对技术资料进行分类管理。

- (2) 您若为服务商的，您应定期对服务工程师进行技术培训和安全培训等，总结维修经验、搜集整理维修实例，不断提高相关服务工程师的技术水平、服务质量和安全意识。
- (3) 社会工程师/服务工程师须按照「十分到家」的要求积极参与「十分到家」实施或认可的工程师相关的技术人员等级认证及考评工作。
- (4) 您应遵守《安全生产法》、《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》等国家、地方法律法规规定，保证您和/或您下属的服务工程师必须按照规定经过专门的培训考核，取得特种作业操作资格证书，方可上岗作业。特种作业目录参照《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》，主要有：电工作业证、高处作业（小型空调高处安装、维修）证、制冷与空调作业证等，如果您不办理特种作业操作资格证书，相关责任及人身或财产损失由您自行承担。

3.4 紧急情况报告制度

当出现以下情况时，您需在第一时间向「十分到家」报告，否则您应补偿因您未及时通知「十分到家」而导致我们遭受的损失。

- (1) 您在提供客户服务业务中发现我们所代理销售、服务的产品有大规模同类故障出现时；
- (2) 您发生重大事件而影响正常客户服务的提供将会给双方带来重大损失时；
- (3) 发生阻碍安装维修等业务的重大事故或有可能发生这种危险时；
- (4) 发生客户投诉且未能圆满解决而引发问题时；
- (5) 收集到对我们的名誉有深远影响的事故或情报时；
- (6) 若您为服务商的，当您的单位更换名称、法定代表人或负责人或地址时；
- (7) 其他需要与我们协商或对我们发展有益的事宜。

3.5 其他

- (1) 您有义务维护「十分到家」的品牌和声誉，例如对于客户提出的有关「十分到家」及其所代理的客户的批评和申斥，您可以接受并采取行动维护「十分到家」及其所代理的客户的利益，对处理不了的有责任立即报告我们；您必须具备良好的技术素质和服务态度，在客户场所履行任何服务，您应自行或促使下属服务工程师遵守客户的所有适用的安全、保密和健康要求等。若因您的原因导致「十分到家」声誉受到不利影响或招致用户投诉或举报的，您应按本协议规定承担违约责任并赔偿「十分到家」、因此遭受的全部损失。
- (2) 若您为服务商的，未经「十分到家」许可，您及您下属的服务工程师不得以各种方式向客户派发有您的单位名称或您相关工作人员的名片、电话等联系方式，否则将按照本协议及相关服务规则的规定予以惩罚。
- (3) 为确保产品质量以及产品的安全标准，未经「十分到家」许可，您不得随意变更产品出厂时具有的性能、功能等。
- (4) 您应积极配合我们与当地消协、工商、技术监督局等部门保持密切、良好的关系，并妥善处理客户投诉。
- (5) 您应定期拜访当地「十分到家」产品的经销商，听取经销商的意见和建议，了解产品质量以及客户需求各方面的信息，并及时向我们反馈。

- (6) 您利用「十分到家」品牌对您的经营服务网点（包括门店、办公维修地点等）和/或服务车辆进行装修改造时，必须通过我们的批准并严格按照我们的 VI 标准执行，因此发生的所有费用由您负责承担或按照我们的要求执行。
- (7) 未经我们或权利人许可，您不得擅自使用“TCL”、“TCL 王牌”、“十分到家”、“ROWA”、“乐华”、“雷鸟”、“XESS”等商标，包括但不限于进行宣传等用途，不得以我们的名义对外开展业务，否则您应承担全部法律责任并赔偿因此给我们或权利人造成的一切损失。
- (8) 除本协议另有约定或我们特别许可外，您不得向缺乏法定资质及不能满足本协议项下客户服务资质要求的任何第三方全部或部分转让本协议项下的业务。您理解并同意，除前述要求外，若您为服务商主站运营方的，您应按照相关服务规则的要求向子站提供必要的支持，保证您下属服务商子站的正常运营。并且，就您全部或部分转让本协议项下业务所与供应商子站运营方达成的协议之履行所致的任何纠纷（包括但不限于客户服务费用的结算、管理费用/押金的收取等），由您与供应商子站运营商自行负责解决，我们免于因此承担任何赔偿责任。您应保证您的下属服务商子站运营方严格按照本协议及相关服务规则向客户和/或「十分到家」履行本协议及相关服务规则项下的义务，且您承诺对您下属的服务商子站运营方实施的所有行为承担无限连带责任。不论因任何原因导致撤站造成服务商子站运营方无法偿还「十分到家」的费用或损失（包括但不限于备机、备件等服务资源费用、损失）由服务商主站运营方全部承担。
- (9) 您在执行本协议约定的客户服务时，非因我们原因导致的您或您的雇员的伤亡风险、承运或保管货物的损失风险，由您自行全部承担，如因此类风险给我们或客户造成损失的，我们有权在向您应付的款项中予以扣除。无论您是否购买前述相关保险或前述保险的实际效力如何，均不影响本条款的效力。
- (10) 您和/或您下属服务工程师所安装或维修的产品，应确保其安装或维修质量。
- (11) 您和/或您下属服务工程师所安装的产品出现安装质量问题而由第三方进行维修处理时，其费用将由您承担（从您的安装费中扣除），同时其最终鉴定结果由维修方所得出结论为准。
- (12) 您应配合「十分到家」做好产品质量跟踪及质量信息反馈，及时将安装或/及维修情况录入「十分到家」售后服务管理系统，并关注该系统，以便「十分到家」了解情况及办理结算。
- (13) 您应对特殊订单用户（例如电商订单等以售后服务管理系统下达的订单为准）实行免费安装、免费送货上门、包修期内免费维修的三免政策。
- (14) 您不得泄露或对外提供、披露任何客户个人信息、私密信息或隐私。
- (15) 您应无条件执行「十分到家」的调度，对「十分到家」的委托安装、维修不得推诿，在安装、维修后及时做到客户回访。
- (16) 「十分到家」对您提供的技术资料、相关文件、表格等仅为方便您开展业务之需要，您不得向消费者及其它单位泄漏或转让。
- (17) 您应积极从「十分到家」购入维修配件，避免因维修配件缺乏而影响维修。「十分到家」提供的配件，您应妥善保管，且只能用于维修「十分到家」产品，不得用于其他产品的维修，一经发现，「十分到家」将停止向您提供配件，直至「十分到家」确认您无类似情况为止。您保证在维修「十分到家」指定产品时，仅可使用「十分到家」指定产品匹配的专用配件，您不得将自行采购且未经「十分到家」确认的配件用于「十分到家」产品的维修。否则，相关责任和损失由您自行承担。
- (18) 包修期内的产品换下符合条件的旧件（包装件除外），您凭客户签字的维修记录单到「十分到家」核销配件，您应在每月底及时向「十分到家」退回更换下的旧件，如超过一个月不能退回，则以您认购处理。

(19) 您对包修范围外的产品根据「十分到家」的收费标准规定向客户收取维修费用以及零部件费。

3.6 费用与结算

(1) 客户服务费用及税费

- A. 您应严格遵从我们的产品服务政策及相关服务收费标准等服务规则的规定，仅对保修范围外的产品向客户适当收取维修费、零部件费等必要的维修服务费用及与客户协商收取交通费，对于保修范围内的相应产品不得收取客户任何费用，您在服务过程中不得任意加价、乱收费；若经您维修过的机器，在 90 天之内再次发生同类故障需返修时，所需有关费用及责任全部由您负责承担。若客户拒修或者因收费问题取消客户服务的，您应即刻通知「十分到家」妥善处理。
- B. 服务商和社会工程师按照本协议及相关服务规则的要求提供客户服务后，可根据「十分到家」平台事先通知的规则与我们进行结算。您理解并同意，若您为服务商主站运营方的，应由您依据您与您下属子站服务商之间达成的协议约定及您与您下属的服务商子站运营方向我们作出的承诺与保证及时为服务商子站运营方及相关服务工程师结算相关费用。服务工程师的费用由服务商直接负责结算，我们恕不承担任何责任。
- C. 您理解并同意，在「十分到家」确认您所反馈服务结算单据的真实性之前，「十分到家」可暂不支付服务费用。
- D. 「十分到家」有权在协议期内根据实际情况对客户服务结算标准提出调整，并提前合理期限通知您，您如有异议，应自收到该通知之日起 10 个工作日内以书面形式提出异议，否则视为您认可该结算标准的调整；「十分到家」收到您的书面异议后，双方应进行充分协商，经协商仍达不成一致的，则「十分到家」有权解除本协议。
- E. 您遵从本协议和相关服务规则向客户提供服务而获得的全部客户服务报酬应按照国家现行法律法规的规定承担纳税义务；相关法律法规规定或者主管部门认定「十分到家」负有代扣代缴义务的，则「十分到家」有权对您的个人客户服务报酬收入部分进行代扣代缴。

(2) 配件相关费用

- A. 为保证服务质量，您应积极从「十分到家」购入维修配件，并应预支付一定额度的配件款项；「十分到家」在您预支付的配件款项额度内为您提供配件，若本协议终止的，我们将在与您清算所有交易往来后，向您退还您已预支付但尚未使用的配件款项或由您补足尚未交纳的配件款项差额。
- B. 您不得以现金、转账及扫码支付等形式向「十分到家」工作人员私下交付配件款，否则视为您并未向我们支付任何配件款，相关责任和损失由您自行承担。
- C. 您理解并同意，「十分到家」在收到您配件申请后，将在售后服务管理系统制作配件发货单，发货后视为双方合同生效；您应在「十分到家」发货后 48 小时内于售后服务管理系统内签收确认；如果您没有按时签收，系统 48 小时后将会自动签收，「十分到家」发放给您的配件数量及金额以售后服务管理系统签收单为准。若您没有收到配件，需在 7 个自然日内向「十分到家」提出复核申请，由「十分到家」向配件承运方核查发货及签收记录。经核实，若属您的责任的，您将自行承担损失，并重新制作提交配件申请单；属承运方责任的，由承运方赔偿配件损失，「十分到家」将为您补发配件；属「十分到家」责任的，「十分到家」将无偿为您补发配件。

(3) 质量保证金

- A. 若您是服务商主站运营方或社会工程师的，您应在本协议签署后 10 天内向「十分到家」指定账户交纳服务质量保证金作为您按照本协议履行相关服务并保障客户服务质量和保证。您不得以现金、转账及扫码支付等形式向「十分到家」工作人员私下缴付服务质量保证金，否则视为您并未向我们交纳服务质量保证金。若您逾期未按照前述要求交纳服务质量保证金的，我们有权中止或终止向您提供我们的服务。保证金的具体交纳标准及支付方式另行协定。
- B. 您理解并同意，我们有权经提前 30 天（“保证金过渡期”）通知，根据市场情况及对您考核情况的变化等调整您应交纳的服务质量保证金金额。若您不同意前述变更的，您可以经提前书面告知我们在保证金过渡期届满时停止使用我们的服务，本协议届时自动终止。
- C. 您理解并同意，您所交纳的上述服务质量保证金，将由「十分到家」进行专项管理，在本协议有效期内不参与本协议项下任何服务费结算、备件货款结算等，「十分到家」不需要向您支付该等服务质量保证金有关的任何利息。
- D. 我们在收到您足额支付的服务质量保证金后，我们将根据「十分到家」内部财务管理规则定期为您开具与您交纳的服务质量保证金金额等额的《收款收据》。您应妥善保管该等收据，否则您应该根据「十分到家」要求提供相关遗失证明。
- E. 本协议终止后，上述服务质量保证金清结您对「十分到家」的债务（包括但不限于备件欠款、负激励金等）后 60 个工作日内且我们收到此前为您开具的《收款收据》或您提供的相关遗失证明后（以其较晚时间者为准），若该等服务质量保证金仍有剩余的，剩余金额将无息退还至您的支付账户。

(4) 其他

- A. 除非双方另有约定，您应自行负责承担在按照本协议及相关服务规则提供服务过程中所投入的相关费用，包括但不限于取得适用法律规定的所有许可或同意的相关费用、房租、租车费、设备购置费用、装修费、人员工资和保险（如有）、设备折旧费用及经营亏损等。
- B. 若您为服务商的，您应按照国家《劳动法》等法律法规的规定计算发放工作人员工资，您下属的服务工程师的工资标准不得低于当地最低劳动保障工资标准，对于日常及节假日加班，您应按国家规定支付加班费，且您不得以未与「十分到家」结清客户服务费用为由拖欠您下属服务工程师的工资，否则，您应承担全部损失赔偿责任。
- C. 若您为服务商且您未事先书面出具为您下属服务工程师购买雇主责任险人身意外保险有效声明及凭证的或若您为社会工程师且您未为自己购买雇主责任险人身意外保险有效声明及凭证的，您同意授权/委托「十分到家」有权（但无义务）从您应收的客户服务费用中按单扣取一定金额作为保险费，按第三方保险机构提供保险险种及保险方案进行缴纳。受限于届时有效具体保险条款及保单规定，理赔和保险金给付将按第三方保险机构审核认定为准。您理解并同意，尽管有前述约定，我们并没有就第三方保险机构及时通过理赔认定或足额给付保险金事宜向您和/或您的下属服务工程师提供任何保证、承诺，亦不因此承担任何义务、责任。如一旦发生应由我们承担法律责任的情形下，保险金应计算在我们的赔付金额之中。
- D. 您知悉并同意，「十分到家」严禁其工作人员作出任何口头承诺或代收任何款项，严禁其工作人员向您索取、暂借财物或收取各种利益。若您因

此产生的资金风险与救济纠纷的，由您自行承担相关责任和损失，且我们有权按照本协议约定对您的违约行为进行处罚，终止本协议并依法追究您的相关法律责任。

- E. 您同意，我们保留在本协议项下，将我们应付给您或您的关联方的任何款项，与您或您的关联方应付给「十分到家」的任何款项进行抵销、扣除或扣留的权利。
- F. 若您为服务商主站运营方的，您可以自主与服务商子站运营方协商向其收取押金、保证金等款项（统称“押金”）及管理费用等事宜，该等事宜依照您与服务商子站运营方达成的相关协议予以执行，与「十分到家」无关。尽管有前述约定，若十分到家对前述费用有限制或要求的，您承诺将无条件遵从该等限制和要求。

4. 内容规范

- 4.1 您有权在「十分到家」平台中向我们提出建议、意见或其他信息，唯其前提是该等内容和信息须不违反中国现行法律法规及其他规范性文件的要求，具有合法来源或得到有关权利人的授权，不含有非法、淫秽、威胁、诽谤、侵犯隐私、侵犯知识产权或以其他形式对第三方权利构成伤害、侵犯或引起公众反感，也不包含软件病毒、政治宣传、商业招揽、连锁信、大宗邮件或任何形式的“垃圾邮件”。您不得使用虚假的电子邮件地址、手机号码、冒充任何他人或实体，或以其他方式对相关内容的来源进行误导。并且，就前述评价、意见和其他内容等，除非您事先提出书面要求，您同意授予我们非独有的、免费的、永久的、不可撤销的和完全的再许可权的下述许可：在全世界范围内任何媒体上使用、转载、修改、改编、出版、翻译、创作衍生作品、分发和展示这些内容。
- 4.2 同时，用户在本服务中或通过本服务所传送、发布的任何内容并不反映或代表，也不得被视为反映或代表我们的观点、立场或政策，您应对相关内容自行加以判断，并承担因信赖及使用该等内容引起的全部风险及损失，我们对此不承担任何责任。我们保留审查、清除或编辑这些内容的权利（但非义务），除非法律另有规定，我们不对您所张贴的内容进行一事前检查、监控、审批、核准或其他经常性的审查。若您发现其他用户上传不实、违法等内容，请及时联络我们或向我们举报，并提供相关证明文件，我们将应您的合理要求提供协助并及时予以处理。您在此声明和保证对于因您在我们所提供的服务平台或其他空间所提供之内容引起的对我们的损害进行赔偿。

5. 行为规范

5.1 行为合规

您在使用「十分到家」平台过程中，不得亲自实施或协助、允许他人实施如下行为：

- (1) 删除本软件和/或其他副本（若有），以及本软件和/或其他副本上一切关于版权的信息；
- (2) 以上传、下载、存储、传输等方式传播任何「十分到家」禁止提供的内容；
- (3) 从事不法交易活动，如洗钱、贩毒等活动；
- (4) 实施侵犯其他隐私权、著作权、专利权、商标权以及其他权益的行为，除非您已获得权利人充分有效的事先授权；
- (5) 实施违反法律法规、政策、规章制度以及「十分到家」的相关协议、「十分到家」规则的行为；
- (6) 实施干扰、破坏「十分到家」的行为；
- (7) 侵入、使用、破坏其他用户的网络和/或网络设备；擅自收集或使用其他用户的信息；

- (8) 擅自发布任何形式的广告；
- (9) 使用任何技术或手段干扰「十分到家」的正常运转，对「十分到家」造成不良影响；
- (10) 对「十分到家」上的服务和相关功能做出修改、篡改、屏蔽或部分屏蔽（包括 banner 广告等）；
- (11) 采用任何技术措施盗用「十分到家」的内容和文字；
- (12) 上传、发布任何内部资料、机密资料或其他无权发布的内容、信息和/或言论；
- (13) 未经我们事先书面同意，擅自使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版本软件及相关信息，和/或建立镜像站点、擅自借助本软件发展与之有关的衍生产品、作品、服务、插件、外挂、兼容、互联等；
- (14) 对「十分到家」中的任何软件或程序进行反向工程，如反汇编、反编译等；
- (15) 通过修改或伪造「十分到家」软件作品运行中的指令、数据、数据包，增加、删减、变动软件的功能或运行效果，将用于前述用途的软件通过信息网络向公众传播或者运营；
- (16) 通过非由我们开发、授权或认可的第三方兼容软件、系统登陆或使用本软件及服务，和/或针对本软件和服务使用非由我们开发、授权或认证的插件和外挂；
- (17) 利用「十分到家」软件实施任何危害网络安全的行为；
- (18) 其他以任何不合法的方式、为任何不合法的目的、或以任何与本协议不一致的方式使用我们通过「十分到家」提供的服务；或其他违反法律法规规定、侵犯其他用户合法权益、干扰「十分到家」正常运营或我们未明示授权的行为。

5.2 违规处理

若您实施违反本协议或相关服务规则规定的行为，我们将酌情考虑以下一种或几种措施：

- (1) 删除涉嫌违法违规、虚假、侵权或擅自发布的广告及其他违反本协议的信息及内容；
- (2) 暂停或终止您使用「十分到家」，冻结您的账户及应向您支付的款项；
- (3) 从应付您的任何款项中直接扣除因您的违约行为导致「十分到家」遭受的损失；
- (4) 单方解除本协议；
- (5) 追究您的法律责任；
- (6) 依照相关法律法规规定向有关主管机关举报。

6. 知识产权规范

6.1 知识产权保证

- (1) 「十分到家」由【深圳十分到家服务科技有限公司】及其关联方开发并拥有知识产权，包括但不限于：「十分到家」中特有的图形、标志、域名、徽记、源代码、页面风格、程序、功能、版面编排方式、文字、图片、音乐、动画、视频、图表、数据等。任何媒体、网站或个人未经我们授权不得复制、转载、盗链、上载、下载、展示、模仿或以其他方式侵犯「十分到家」的知识产权，也不得向他人表明您有权展示、使用或作其他处理。否则我们将依法追究法律责任。

- (2) 您应确保您对您发布于「十分到家」平台的文字、图片等享有充分的权利或授权，您在此承诺该等文字、图片等不会侵犯任何第三方的合法权益，包括但不限于著作权、肖像权、隐私权和商标权等人身和财产权益。您应按照「十分到家」相关服务规则的要求向我们提交相应权属证明，并同意「十分到家」按照其服务规则对您上传的文字、图片等内容进行审核。
- (3) 「十分到家」有权同意或拒绝您发布文字、图片等的申请，但您或有的侵权责任不因「十分到家」的审核行为而予以免除。若您违反本协议约定的知识产权保证导致「十分到家」或「十分到家」其他用户或其他第三方的损失的，您应承担相应的赔偿责任。

6.2 侵权投诉

- (1) **【知识产权侵权】**我们尊重他人的知识产权。若您对相关商品、文字、图片等享有的合法知识产权权利在「十分到家」遭受第三方侵害，或第三方认为您在「十分到家」中对其商品、文字、图片等的合法知识产权权利实施了侵权行为，则任一方均有权根据「十分到家」公布的《侵权投诉规则》向「十分到家」发出书面通知，「十分到家」将依照现行法律及服务规则处理该等涉嫌知识产权侵权的商品、文字、图片等。**同时，您同意补偿我们因您所提交的通知而可能产生的第三方对于我们的索赔要求，包括但不限于我们因此支出的全部合理费用。**
- (2) **【其他权益侵权】**若第三方认为您所发布于「十分到家」的文字、图片等对其享有的除知识产权外的其他合法权益构成了对其他权益的侵犯，且经「十分到家」初步核实存在侵犯其他权益嫌疑而您又未能提供相反证据的，则「十分到家」有权从「十分到家」中删除该等涉嫌侵犯其他权益的文字、图片等。具体请见《侵权投诉规则》。

7. 服务的修改和终止解除

7.1 【服务修改】

由于互联网行业高速发展和立法完善，现有的约定不能保证完全满足未来发展的需求，我们可能不时修订本协议中的条款和/或「十分到家」中的其他服务规则，届时我们将以网页公告推送或站内信等形式在法律规定的期限内提前告知您，必要时可能会要求您重新认证，修订后的版本将自动取代修订前的版本，请您保持关注本协议中和/或「十分到家」中的其他服务规则。若您不同意修订后的本协议下的全部或部分内容，请您立即停止使用「十分到家」的服务。

7.2 【终止和变更情形】

- (1) 因我们业务发展需要，我们可能单方面在不经通知的情况下对「十分到家」的全部或部分产品和/或服务不时做出变更、暂停、终止、撤销。若我们决定终止「十分到家」的经营的，我们将提前三十日在平台显著公示相关安排。
- (2) 在我们发生合并、分立、收购、资产转让时，我们可向第三方转让本服务下相关资产；我们也可在单方通知您后，将本协议下部分或全部服务转交由第三方运营或履行。具体受让主体以我们通知的为准。
- (3) 若您违反本协议、《TCL 隐私政策（总纲）》、《「十分到家」隐私指引》或其他服务规则，我们可能暂停或终止向您提供服务。若您后续直接或间接以他人名义再次注册账户，我们发现后有权暂停或终止该账户。
- (4) 当您出现如下情况之一时，我们有权随时解约而不需承担违约责任，如因此给我们或客户造成损失的，您应予赔偿：
 - A. 您被客户投诉到国家级、省级、地方级媒体、网站、「十分到家」（含内部投诉）或发生其他重大投诉的；
 - B. 您拒绝向「十分到家」客户提供您所承揽的服务的；

- C. 您因技术不到位，产品不了解等导致服务技能不合格的；
- D. 您未按安全操作规范进行服务的；
- E. 您维修作假：如伪造、谎报消费者填单报修的；
- F. 您违反本协议及相关服务规则的规定向客户乱收费的；
- G. 您诋毁「十分到家」所有承接品牌的形象、恶意宣传或散播负面信息，严重损害我们及我们所承接品牌的声誉及形象；
- H. 您的服务质量未达到「十分到家」目标要求，限期整改，经整改后仍未达标的；
- I. 其他多次违反考核规定或违约情节较为严重的；
- J. 其他导致我们或客户权益受到损害的情形。

7.3 【终止后的处理】

- (1) 本协议终止后，除法律有明确规定外，原则上，我们无义务向您或您指定的第三方披露您账户中的任何信息。本协议终止后，我方享有下列权利：
 - A. 我们可根据适用法律的要求删除您的个人信息，或使其匿名化处理。也可依照法律规定的期限和方式继续保存您留存于我方平台的其他内容和信息。
 - B. 对于您过往的违约行为，我方仍可依据本协议向您追究违约责任。
 - C. 服务终止后，对于您在本协议存续期间产生的交易订单，我方平台可关闭该等交易订单，我方可自行决定退回费用或在因您的行为导致我们遭受损失的情形下扣除相关费用作为赔偿金。
 - D. 服务终止后，对于您在本平台产生的交易信息、服务信息等，我方平台可按法律规定进行保存。
- (2) 本协议终止后，您必须履行或继续履行以下事项：
 - A. 立即停止使用、消除、销毁与本协议授权内容相关的「十分到家」所有注册商标、专用图形文案、招牌标志（如门头、灯箱、车身广告等）等，若由前述标志由我们出资装备的，则我们有权收回；
 - B. 立即停止使用并在本协议终止后 7 天内返还我们提供的所有文件、技术资料、维修工具、“服务资格证”、其他相关证件、授权牌匾、广告物品等；删除您所记录的全部「十分到家」客户信息或我们要求的其他有关「十分到家」的保密信息，向我们上交所有「十分到家」客户资料。否则，您应按 10 元/个/天向我们支付违约金，逾期达 10 天仍不交回的，视为您拒绝交回，则您应按 500 元/个予以赔偿；
 - C. 您保证在本协议履行期间和本协议解除后，不做任何有损「十分到家」利益的行为，包括但不限于泄漏「十分到家」的商业秘密、扰乱「十分到家」办公秩序，侮辱诽谤、损害「十分到家」的名誉；
 - D. 您应主动配合我们结清双方之间的债权债务；
 - E. 对于消费者直接与您联系要求提供相关客户服务的，您应主动告诉客户「十分到家」的联系电话或在 30 分钟内将此信息转告至「十分到家」，否则，您应按 200 元/次向我们支付违约金。

8. 个人信息及商业数据保护

- 8.1 【个人信息保护】我们将按照中华人民共和国境内的国家相关法律法规规定保护您的个人信息，具体参见《TCL 隐私政策（总纲）》及《「十分到家」隐私指引》。
- 8.2 【第三方授权同意】对于您在本服务中所提交的他人（例如客户或社会工程师）的个人信息，您应确保真实、准确、且已获得该等个人信息主体的充分知悉和同意，并授权我们向您披露基于履行本协议项下的服务目的而须使用的该等个人信息主体的实时的、有效的个人信息。
- 8.3 【商业数据保护】您理解并同意，对于您在使用「十分到家」服务过程中接触到的客户个人信息、「十分到家」的技术资料、产品信息、管理文件、服务流程、质量信息、备品品类、采购价格等数据及您根据工作需要录入的自接单的客户信息（统称“商业数据”），有关这些商业数据的收集、录入和使用应严格遵守现行法律法规及标准有关数据保护的规定，您应对您获悉的商业数据负有严格的保密义务，未经授权不得擅自存储、下载、导出或以其他方式留存，不得擅自向第三方披露或用于其他非授权范围内目的。您已了解和知悉这些商业数据受到严格的个人信息保护以及商业秘密保护。您承诺仅在您权限范围内并严格的按照「十分到家」的操作规程收集、录入和使用商业数据。否则，您将承担侵权赔偿民事责任，情节严重的亦有可能被追究相应的刑事责任。

9. 免责和声明

- 9.1 【平台免责】尽管我们力求优质地为您提供服务和体验，请您理解我们或我们合作的第三方无法保证如下事项：
- (1) 我们或第三方提供的产品和服务满足您的特定需求；
 - (2) 我们将不间断地向您提供准确、安全、持续、可靠、无缺陷的服务；
 - (3) 「十分到家」不会出现信息存储失败、通信故障、技术问题、网络故障、系统不稳定、黑客攻击、病毒侵入、非法内容、政府管制等。
 - (4) 您的任何信息在任何时候均不会发生遗失、删除、损坏。

10. 广告

- 10.1 我们所提供的服务中可能包括广告，您同意在使用过程中显示我们和第三方服务商、合作伙伴提供的广告及第三方链接。除法律法规明确规定外，您应自行对依该广告信息进行的交易负责，对您因依该广告信息进行的交易或前述广告商提供的内容而遭受的损失或损害，我们免于承担任何责任。

11. 不可抗力

- 11.1 在任何情况下，我们均不对由于互联网设备正常维护，互联网络连接故障，电脑通讯或其他系统的故障，电力故障，罢工，暴乱，骚乱，灾难性天气（如火灾、洪水、风暴等），爆炸，战争，政府行为，司法行政机关的命令而造成的不能履行或延迟履行承担责任。

12. 违约责任和赔偿

- 12.1 【侵权处理】请您尊重我们以及任何第三方的所有权和知识产权，若我们有合理证据证明您存在侵权行为，我们有权主张您的违约责任。同时，您应全额赔偿我们因您的侵权行为所遭受的损失，包括但不限于仲裁费、诉讼费、律师费、差旅费及我们因此支出的全部合理费用。
- 12.2 【投诉处理】若您被其他消费者举报或投诉、或者我们有合理证据发现您涉嫌违反有关法律法规、协议规定隐私政策规定或其他服务规则，我们有权不经通知随时对相关

内容进行审查（包括但不限于审查消费者全部信息和资料、聊天记录等）、删除、屏蔽，并视行为情节对违规账号处以包括但不限于警告、限制或禁止使用部分或全部功能、账号封禁直至注销，并有权按照法律法规的规定公告处理结果，必要时将通知公安等部门。

12.3 【处罚措施】您理解并同意，我们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，对违法违规的任何消费者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，您应独自承担由此而产生的一切法律责任。

12.4 【赔偿责任】

- (1) 社会工程师和/或服务商下属服务工程师在安装/维修服务过程中，应确保消费者的财产安全、人身安全以及其它公用设施安全，由此而产生的财产损失、人身损害，相应社会工程师或服务商全权负责，「十分到家」不承担任何责任；
- (2) 您应自行或您应对您下属的安装、维修人员应加强安全教育，做好安全保护措施，并办理相应的人身意外保险，「十分到家」不对您或您的服务人员承担任何安全责任；
- (3) 无论何时何地，如果因为安装和维修质量原因而导致任何人身、财产受到损害，其后果由您承担；
- (4) 您和/或您下属服务工程师必须对消费者产品的用电环境进行检测，检测过程中发现消费者家存在用电安全隐患的必须以书面形式告知消费者整改，并让消费者签字确认，若因您没有进行用电环境检测或没有认真履行用电环境检测的告知义务而造成消费者在以后产品使用过程中出现安全事故的，由您承担一切经济及法律责任；
- (5) 对于您和/或您下属服务工程师实施的违约行为、侵权行为、违法行为导致我们或者第三方遭受索赔、损失、损害、责任、成本、费用（包括但不限于律师费）等，您应对此承担全部赔偿责任。且当您和/或您下属服务工程师存在违反法律法规及本协议约定的情形时，我们有权扣除应向您支付的全部或部分费用作为违约金，若该等违约金仍不足以补偿我们因此遭受的损失的，则我们保留继续向您追偿的权利。若您为服务商的，您应与您下属的服务工程师承担连带赔偿责任；若您为服务商主站运营方的，您还应与您下属的服务商子站运营方承担无限连带赔偿责任。

12.5 【第三方损害】对于第三方对您造成的财产或人身损失或损害，请您立即告知我们，我们将提供协助联络第三方与您沟通协商。在此过程中，请您给予我们合理的准备和联络时间。

12.6 【间接损失】除非法律另有强制性规定，我们对您的赔偿仅限于直接损失，不包括间接损失、偶然损失、特别损失、结果损失、惩罚性损失、附带损失、商誉损失、利润损失等。且在任何情况下，我们对因本协议的履行或不履行所致的任何损失、损害或赔偿索赔的责任累计总额不得超过 5,000 人民币。

12.7 【廉洁条款】您同意并承诺，您和/或您下属服务工程师或其他人员不得以私人名义或公司（如有）的名义对「十分到家」工作人员请客、送礼或直接或间接赠送现金（包括但不限于暗中给予回扣、佣金、有价证券）、实物或其它形式的好处，否则不论数额大小，您应对「十分到家」因此遭受的直接或间接的损失进行双倍赔偿，「十分到家」有权对您每次处以订单总金额 10% 的处罚，但每次不得低于 1 万元，同时我们有权停止支付剩余应付款项，解除本协议并保留追究您的法律责任的权利。若您发现「十分到家」的工作人员违反前述约定，私下向您索贿或在业务往来中存在故意刁难等情况时，您有义务拒绝并向「十分到家」（审计监察部门）进行投诉，邮箱：tmtjubao@tcl.com。

12.8 【不招揽】您同意并承诺，在本协议有效期内及本协议终止后三年内，未经我们许可，您或您的关联方不得聘用「十分到家」辞职、辞退或淘汰的人员，包括但不限于：经

理、主任、主管、职员等，否则，需要按照伍万元/人次向我们支付罚金。

13. 适用法律和争议解决

- 13.1 【适用法律】本协议的订立、执行、解释及争议的解决均适用中华人民共和国法律（不包括港、澳、台），排除适用冲突规则。
- 13.2 【争议解决】如双方就本协议的内容或其执行发生任何争议，双方应尽量友好协商解决；协商不成时，任何一方均可将有关争议提交深圳仲裁委员会仲裁，仲裁结果对双方具有约束力，仲裁费用由败诉方承担。

14. 通讯

- 14.1 【通知方式】您提供的联系电话、联系地址、电子邮箱等对于交付产品、售后、协议变更以及纠纷文书送达等具有重要意义。请您确保您的联系电话、联系地址和电子邮箱是有效的，请您不定时查收您的电子邮箱并阅读我们不时发送给您的信息（包括但不限于我们以客户端公告、短信、站内信的形式向您发送的通知）。
- 14.2 【通知的送达】若我们向您的联络地址发送纸质版本的文件，则我们邮寄后的第五日视为送达；若我们以电子方式向您发送信息的，我们发送成功后视为送达。
- 14.3 【无法送达的后果】若您提供的联系电话、联系地址、电子邮箱等存在错误、遗漏等导致无法送达，请您自行承担由此产生的后果和责任。

15. 其他

- 15.1 本协议各方以符合《电子签名法》要求的数据电文形式，通过「十分到家」平台页面点击确认或其他方式选择接受本协议，即表示各方之间已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容以及与本协议有关的各项服务规则，且视为各方已认可以数据电文形式在「十分到家」平台签署的全部约束性文件的效力，约束性文件包括但不限于「十分到家」平台中推出的各项产品协议、规范文件、使用帮助及流程。各方均认可该签署形式系其真实意思表示，并认可该形式的协议效力对各方具有法律约束力，且承诺将不会因为其采用电子签名、数据电文的形式而否定本协议法律效力。本协议一经确认立即生效，「十分到家」平台和用户受其约束。
- 15.2 若您为服务商的，则您的法定代表人或负责人对您履行本协议中的所有行为承担连带保证责任。
- 15.3 本协议项下第 6 条“知识产权规范”、第 7.3 条“终止后的处理”、第 8.3 条“商业数据保护”、第 12.7 条“廉洁条款”、第 12.8 条“不招揽”及第 13 条“适用法律和争议解决”在本协议解除后，仍持续有效。

16. 联系方式

客服电话：4008-123456

客服邮箱：jianyi@tcl.com

附录 1：定义

客户：指接受客户服务的单位和/或个人，或称“消费者”。

客户服务：指服务商或社会工程师根据「十分到家」下达的订单，服务商指派其下属服务工程师或社会工程师自行对「十分到家」指定的产品进行安装、维修、清洗等服务。

售后服务管理系统：指作用于定作、承揽服务商/社会工程师与「十分到家」之间的具备安

装、维修、零配件费用结算以及订单下达、配件发放、客户回访、承揽网点管理等功能的管理平台系统的统称，包括但不限于 USS 系统等。

服务区域: 指中华人民共和国某个特定区域，具体请见入驻页面中相关承揽区域的说明。