

## 服务专用条款和条件

版本：2025 年 2 月 6 日

特定服务的服务专用条款和条件仅适用于客户使用指定服务的情况。因此，客户使用服务以其遵守这些服务专用条款和条件为前提。

## 1. Artificial Intelligence、人工智能

### 1.1

客户可能被授予访问由CM.com专有和/或第三方人工智能（“AI”）赋予的特性或功能。这包括但不限于CM.com和第三方自然语言模型以及人工智能生成（“AI服务”）。AI服务可促进开发由AI驱动的聊天机器人和各种生成式AI应用，例如协助信息检索、内容创建以及与CM.com提供的服务相关的其他任务。

### 1.2

客户承认并同意，AI服务基于复杂的算法和机器学习技术运行，偶尔可能会生成不准确、不完整或不适当的信息。CM.com不保证由AI服务提供的信息的准确性、可靠性、不受第三方权利（如知识产权）的影响或一般适用性。因此，客户应在依赖AI服务提供的任何信息或内容之前独立核实。在管辖法律允许的最大范围内，CM.com不承担因使用或依赖AI服务或其提供的信息而引起的任何及所有责任。

### 1.3

CM.com承诺尽商业上合理的努力，不断改进AI服务及其基础算法，并及时解决任何已发现的问题或不准确之处。CM.com鼓励客户报告有关AI服务的任何不准确或疑虑，以促进改进并更好地满足客户的要求。

### 1.4

客户在其最终用户服务中实施和使用AI服务时，应以透明方式通知最终用户。这包括在适用的情况下，提供关于AI服务局限性和功能的清晰免责声明。如果适用法律要求，客户应负责从最终用户处获得所有必要的同意。

### 1.5 客户有责任遵守与使用

CM.com提供的AI服务的法律。这包括遵守数据保护、隐私、知识产权法律及相关许可证。客户应以负责任和道德的方式使用AI服务，不得将其用于或允许将其用于任何非法、有害或攻击性目的。

## 2. OTT、社交媒体和推送服务

### 2.1 OTT（过顶服务）、社交媒体和推送服务使客户有可能使用

OTT、社交媒体应用程序和/或应用程序内推送消息与个人最终用户沟通、分享个人最终用户相关信息。客户全权负责确保通信、获得和发送给最终用户的信息得到充分保护，并且客户在使用

OTT、社交媒体渠道或推送消息处理或传输所述最终用户的任何信息之前，已获得所需的各最终用户的知情同意，或具有合法依据。CM.com在这方面不承担任何责任，并且CM.com

应按“原样”在“可获得”基础上提供（访问）OTT、社交媒体和推送服务，以及所有信息。

## 2.2 提供整合于服务中的各种

OTT、社交媒体平台和其他服务的组织的条款和条件适用于客户对服务的使用。客户有责任确保遵守该等一般条款和条件以及适用法律。对于客户未能遵守适用于客户使用

OTT、社交媒体和推送服务的条款和条件所导致或引起的所有责任、损失、损害、索赔、处罚、罚款和费用（包括合理的法律费），客户应对 CM.com 及其关联方予以赔偿，为其辩护，并使其免受损害。

## 3. WhatsApp Business Solution

### 3.1 如果 WhatsApp Business Solution

是协议项下向客户提供的服务的一部分，则应适用以下条件，并且客户特此无条件接受并同意《WhatsApp Business Solution 条款》：<https://www.whatsapp.com/legal/meta-terms-whatsapp-business>

。尽管协议中有任何相反规定，提供) WhatsApp Business Solution 明确以 CM.com

在遵循其客户筛选程序（“了解您的客户”，即“KYC”）、完成客户引导、筛选后取得积极结果、CM.com 批准客户且 WhatsApp 接受客户为条件。如果 CM.com 和/或 WhatsApp 未批准和/或接受客户，则协议对提供 WhatsApp Business Solution 无效。对于客户对 WhatsApp Business Solution

的使用，除非客户和第三方服务提供商（下称“独立软件供应商”和/或“ISV”）已签署 WhatsApp ISV

条款，否则客户不得授予 ISV 访问客户的 WhatsApp Business 账户和/或客户的 WhatsApp Business

流量的权限。如果客户在其和 ISV 未事先接受 ISV 条款且 WhatsApp 未批准 ISV 的情况下向 ISV

提供访问权限并/或聘用 ISV，CM.com 保留立即中止客户使用 WhatsApp Business Solution

的权利。如果客户打算或已聘用 ISV，客户应立即通知 CM.com，按照合理要求提供 ISV 的信息，并遵守《WhatsApp ISV 条款》。

## 4. RCS Business Messaging

### 4.1 如果 RCS Business Messaging

是协议项下向客户提供的服务的一部分，则应适用以下条件，并且客户特此无条件接受并同意《RCS Business Messaging 条款》：<https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/support/tos>。

尽管协议中有任何相反规定，提供] <https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/support/tos>。尽管协议中有任何相反规定，提供) RCS Business Messaging 明确以 CM.com

在遵循其客户筛选程序（“了解您的客户”，即“KYC”）、完成客户引导、筛选后取得积极结果、CM.com 批准客户且 Jibe Mobile Inc. (Google LLC 的一家全资子公司) 接受客户为条件。如果 CM.com 和/或 Jibe

未批准和/或接受客户，则协议对提供 RCS Business Messaging 无效。客户的 RCS Business Messaging 流量可由 Jibe Mobile Inc. 处理。客户应取得允许 Jibe Mobile Inc. 根据《RCS Business Messaging

条款》处理个人数据所需的任何必要同意，并保持该等同意持续有效。客户应就 RCS Business Messaging

向每位最终用户出示或提供一份准确、符合法律规定、与 RCS Business Messaging

相关的客户最终用户服务的隐私政策和条款。该等隐私政策和/或条款必须 (i) 确保最终用户授权 Jibe 进行《RCS Business Messaging 条款》项下拟议的数据处理活动；(ii) 不以任何方式与《RCS Business Messaging

条款》相冲突，也不会取代《RCS Business Messaging 条款》。

## 5. Apple Messages for Business

### 5.1 Apple Messages for Business 明确以 CM.com

在遵循其客户筛选程序（“了解您的客户”，即“KYC”）、完成客户引导、筛选后取得积极结果、CM.com 批准客户且

Apple Inc. 接受客户为条件。如果 CM.com 和/或 Apple 未批准和/或接受客户，则协议对提供 Apple Messages for Business 无效。

## 6. 语音

6.1 客户声明并保证，其应避免：(i) 将语音服务用于除 CM.com 预期正常用途以外的用途；(ii) 对任何销售编号或服务建立大规模连接；(iii) 及导致不当限制欠付 CM.com 之付款的各行动。

6.2 CM.com 有义务尽合理努力实现服务的互操作性，从而使电话号码能够从尽可能多的网络接通。但是，CM.com 必须依靠每个国家/地区的运营商服务的互操作性来实现端到端连接。CM.com 不保证和声明所有网络的所有电话号码始终可接通。

6.3 对于通过 CM.com 平台发来的每次呼叫，客户必须将关于呼叫发起/建立的地点（“呼叫者”或“发送人 ID”）的正确信息通过客户连接发送。在任何情况下，拒绝提供实际位置信息（不论是有意还是无意）都会被视为客户不合理使用服务，会受到严格禁止，当然也包括试图降低成本的情况。在这种情况下，CM.com 可能立即采取适当的措施，包括但不限于收取附加费和中断服务。

## 7. CM Sign

### 7.1 定义

本章节和本《条款和条件》中包含的以粗体显示的术语已给出定义，具有本条中所载明的含义。

**数字签名**：附于文件或与文件有逻辑联系的电子形式的数据，由最终用户用于签署文档。

**文档**：利用服务以数字方式提供给最终用户，供其批准或以数字签名的方式签署的客户文档。

### 证书

：由认证机构签发的电子文件，其中包含证书持有人的身份证明详细信息以及密钥（用于验证使用所述密钥的电子签名）。

**认证机构**：负责创建、签发、撤销和管理证书的组织。本《服务专用条款和条件》项下的认证机构为 GMO GlobalSign, Ltd.。

7.2. 服务 ) 服务让客户有机会发送最终用户可通过使用证书创建的数字签名在线签署的文档。

b)

客户负责向相关最终用户发送文档。最终用户接受《用户条款和条件》后，最终用户将有权访问文档。根据客户的请求，最终用户将被要求阅读、批准和/或在线草签和/或签署文档。

### 7.3 提供服务

a) 为了签发数字签名，CM.com 使用由认证机构 Globalsign 向 CM.com B.V. 签发的证书。CM.com 使用此证书来签发数字签名。

b) 数字签名应链接到 CM.com 证书和带有公钥和身份详细信息的文档。

c) CM.com 应努力按照服务说明并以必要的谨慎态度向客户提供服务。

### 7.4 客户的义务

a)

在不影响《服务专用条款和条件》的其他规定的情况下，客户对每份文档的内容、最终用户的身份和身份证明以及最终用户的代表权承担全部责任。就上述内容而言，CM.com 不提供任何保证，也不对最终用户的身份或权限或文档内容进行任何检查。

b)

客户保证，其已从最终用户处获得发送文档的所有必要同意，包括使用最终用户的个人数据以及使用电子通信服务向最终用户提供文档。

c)

对于由于或因为文档存在不准确、缺陷或不完整之处或与法律法规相冲突而由第三方（包括但不限于最终用户）提出的损害赔偿和索赔，客户将向 CM.com 赔偿。

d)

禁止传播侵犯第三方权利的信息，也禁止通过服务和/或文档提供具有明显欺诈性、诽谤性、种族主义、歧视性和/或以其他方式构成非法的内容，传播垃圾邮件、未经请求的通信或恶意内容（如病毒）。

## 7.5 文档保存

a) 在遵守本《服务专用条款和条件》第 9 条规定的条件下，CM.com 会将所有文档视为保密信息，并在平台上安全地保存文档。

b) 除非另行书面同意，文档将由 CM.com 代表客户在限期内保存。CM.com 保存文档的期限不会超过交付服务所需的期限。

c) 客户负责保存和保留 CM.com 通过服务向客户提供的文档。

## 8. 客户数据平台 (CDP)

8.1 客户或客户供应商应通过安全连接上传至 CM.com 服务器或以 CM.com 支持的格式交付数据载体，以安全的方式向 CM.com 提交数据。

8.2 客户负责由其自身及其供应商将数据安全、正确地交付给 CM.com，并确保客户平台与 CM.com 平台之间建立并保持持续工作的连接。如果数据由客户的供应商持有，客户应指示这些供应商将数据传输到 CM.com 指定的地点。

8.3

客户负责数据、数据交付以及最终用户资料的创建和管理，并保证提供的数据不含任何已知病毒、蠕虫、陷阱门、定时炸弹、逻辑炸弹、特洛伊木马或能够更改、删除或干扰 CM.com 的任何数据、信息、软件或（子）系统的类似项目。

8.4 服务以及客户使用 CM.com 提供的服务生成的任何结果或报告均以客户提供的数据、事件和信息以及 CM.com 使用和采用的概念、原则和程序（包括 CM.com 知识产权）为基础；CM.com 不保证其他各方一定会实现这一点。

8.5 除本《服务专用条款和条件》明确规定外，服务及后续产生的成果均按“原样”在“可获得”基础上提供。CM.com 不对服务和所提供的成果作出任何明示或暗示的进一步保证或陈述。CM.com 不保证任何适销性或适用于特定用途，也不对客户或任何第三方因服务和/或所提供的成果而遭受的任何损害负责。

## 9. 专业服务

费用

客户特此确认：

9.1.1 将按协议中规定的收费标准每小时向客户收费；

9.1.2 费用不包括差旅费、酒店或生活费，也不包括提供专业服务时产生的材料和外部服务费用。所有欠款应按月收取；

9.1.3 超出正常工作日的工作时间（包括周末和法定节假日），应根据 CM.com



的加班费收费标准按小时成比例收取。这一点将在 CM.com 在正常工作日以外承担工作之前，经客户书面同意；以及

#### 9.1.4

提供专业服务的要件为时间和材料，因此与专业服务整体或任何部分相关的订单或其他文件中的任何工作时间表、交付日期表或固定或可确定金额应被视为仅为估计，但是订单中另有说明的除外。

### 9.2. 工作人员

9.2.1 当 CM.com 工作人员处于客户场所时，CM.com 应遵守以书面形式通知的客户规章制度。

9.2.2 本款涉及从事专业服务的 CM.com 工作人员，具体如下：

a) CM.com 的工作人员应始终服从 CM.com 的指示，但 CM.com 承认专业服务可能需要 CM.com 的工作人员进行与客户管理的活动有关的工作，在这种情况下，客户应负责指导和管理该等活动。

b) CM.com 工作人员的正常工作时间应为上午 9 点至下午 5 点，中午休息 1 小时。

c) CM.com

承诺尽最大努力按照订单中规定的日期或时间表交付订单中所述的服务。交付时间表的前提条件为，不能因为缺乏关键工作人员或资源，或无法获得或未批准关键文件或规范，或客户的行为或犹豫不决而延误时间。

### 9.3 客户义务

9.3.1 客户特此同意：

(i) 提供授权代表（“客户项目经理”），该人：

a) 有权为客户作出与协议有关的具有约束力的决定；

b) 向 CM.com 提供 CM.com 为提供专业服务而可能需要的有关客户运营和活动的信息；以及

c) 向 CM.com 提供进行专业服务可能合理所需的办公场所、设施以及进入客户场所的权限。

## 10. Texter

10.1 Texter 允许客户测试与运营商的全球电信连接的质量和连接质量。使用 Texter

的客户将获得指定国家/地区和指定移动网络运营商 (MNO) 的移动客户号码 (MSISDN)，以测试客户发送的应用到个人 (A2P) 短信的传送质量。对于每次测试，CM.com 将提供一个 MSISDN，仅用于测试目的。发送测试短信后，CM.com 将提供一份文本报告，告知客户测试短信的传送质量。

10.2 CM.com 针对每个请求向客户提供一 (1) 个独立 MSISDN。该 MSISDN 仅供单次测试使用，作为 Texter 服务的一部分，将向客户提供一份测试文本报告。CM.com 应按“原样”在“可获得”基础上提供服务和所有信息，并且在这方面不承担任何责任。

10.3 CM.com 提供的独立 MSISDN 不得用于除客户使用 Texter 服务以外的任何其他目的。严禁出于任何其他目的而处理获得的 MSISDN，和/或将所述 MSISDN 提供给任何第三方或保留 MSISDN 的时间超过绝对必要范围。

#### 10.4 Texter

服务和所获得的信息仅可用于客户的内部业务目的。在任何情况下，客户均不得发布、出售、转让或以其他方式提供使用 Texter 时获得的信息和 MSISDN 给任何第三方。

#### 10.5

即使本协议中有任何相反的规定，在其移动电话上安装了应用程序的所有最终用户，均可获知客户的名称、客户公司信息

、客户正在使用 Texter 服务并有权访问最终用户的独立 MSISDN

这一事实。客户明确同意向使用应用程序的所有最终用户公布这些信息以及客户有权访问最终用户的 MSISDN 这一事实。

10.6 CM.com 通过由其运营和控制的应用程序来收集

MSISDN。最终用户可以在其移动电话上安装应用程序。安装应用程序并同意条款和条件，即表明最终用户已同意 CM.com 和客户仅出于测试目的而使用其 MSISDN 并接收短信。

10.7 在处理与 Texter 相关的个人数据时，各方应作为独立控制方行事。以下条款适用于所述个人数据的处理：

i. 双方承认，根据《通用数据保护条例》(GDPR) (EU) 2016/679

的规定，双方各自独立决定处理个人数据的目的和方式。

ii. 各方应各自负责确保遵守其在适用数据保护法律项下的义务。

iii. 双方应相互合作，并向对方提供为履行各自在适用数据保护法律项下的义务而合理需要的信息和协助。

iv.

各方应各自遵守其在适用数据保护法律项下的义务，即向相关监管机构以及在必要时向受影响的数据主体通知个人数据泄露的情况。

v.

双方应合作以回应数据主体要求行使其权利的请求，并各自进行处理。双方应在合理必要的情况下合作，以回应数据主体的请求。

vi. 双方应及时通知对方会影响所处理个人数据的任何个人数据泄漏情况，以确保履行各自的义务。

10.8 如果双方之间的传输构成需要遵循 GDPR 所规定传输机制的个人数据跨境传输，则适用以下条款：

i. 双方应根据 GDPR 规定来实施适当的保护措施，以确保对跨境数据传输提供充分的数据保护。

ii. 除非双方能够依赖欧盟委员会就个人数据传输作出的充分性决定，否则双方同意，欧盟委员会在 2021/914 号决定中采用的关于向在第三国设立的控制方传输个人数据的标准合同条款 (“SCC”) (即“模块 1 控制方至控制方”)，应适用于双方之间的个人数据传输。