

数根平台用户隐私政策

(本版本生效时间： 年 月 日)

【特别提示】

欢迎您使用数根平台(以下简称“本平台”)。《数根平台用户隐私政策》(以下简称“本政策”)由上海浦江数链数字科技有限公司(以下简称“我们”)制定并发布。本政策作为您成为本平台用户(以下统称“您”或“用户”)所需签订的《数根平台用户服务协议》的一部分。

本政策介绍了我们向您提供本平台服务中收集、使用、保存、共享、转让您的用户信息的目的、方式、范围和信息安全保护措施,以及我们为您提供访问、更正、删除等控制您的信息的权利和方法。请仔细阅读本政策并确定理解我们对您个人信息的处理规则。阅读过程中,如您对本政策内容或与本政策相关事宜有任何疑问、意见或建议,请通过本平台的客服邮箱 pjsl_service@chainable.com.cn 联系我们,我们会尽快为您作出解答。如您不理解或不同意本政策中的任何条款,您应立即停止注册/立即停止访问或使用本产品。如您在本政策的提供页面或弹窗中,勾选本政策、点击“同意”或“下一步”或其他具有相同意思表示的按键,即表示您充分理解并同意本政策的全部内容。本政策即在您与我方之间产生法律效力,成为对双方均具有约束力的法律文件。您确认,任何以未仔细阅读本政策内容为由提出的任何形式的抗辩将不被支持。

本政策将帮助您了解以下内容:

1. 我们如何收集和使用您的个人信息
2. 我们如何使用 Cookie 和同类技术
3. 我们如何存储您的个人信息
4. 我们如何保护您的个人信息
5. 我们如何对外提供您的个人信息
6. 您如何实现您的个人信息权利
7. 对第三方责任的声明
8. 我们如何处理未成年人的个人信息
9. 本政策如何更新
10. 如何联系我们
11. 法律适用与管辖

一、【我们如何收集和使用您的用户信息】

1.1 在您使用本平台服务期间,我们可能通过以下方式获取您的信息:

(1) 您在使用本服务期间主动向我们提供的信息,如您在注册账号过程中填写的相应信息;

(2) 在您使用本服务期间,我们主动收集的相关信息,如您使用本平台的操作记录或其他日志类数据等。

(3) 基于您的明确授权,商户通过本平台上传的用户数字存根、权益等数据。

1.2 为了向您提供产品或服务,我们遵循“合法、正当、必要”原则,收集和处理如下

您的个人信息：

1.2.1 账号的注册及登录

(1) 账号的注册：当您注册本平台账号时，您需要提供手机号以创建账号。手机号是履行国家法律法规关于网络实名制要求的必要信息，如您未提供手机号用于注册、登录，我们可能无法为您提供完整服务。同时为完善您的账号信息，您可以提供非注册必须信息（如：头像、账号名、昵称、简介）来完善您的网络身份标识信息。当您使用编辑头像或上传图片功能时，我们在获得您的授权同意后将访问您的相册（存储）权限。

(2) 授权登录：为了使您便捷地使用第三方账号登录并使用我们的服务，我们会根据您的授权获取您在第三方平台的注册账号信息（头像、昵称、ID 编号及您授权的其他信息），并与您的本平台账号进行绑定。为了满足相关法律法规的网络实名制要求，您使用第三方平台账号首次授权登录时，我们需要获取您的手机号并进行验证，验证成功后该手机号将与您的账号绑定。此类信息属于该功能的必要信息，若您不提供这类信息，您可能无法正常注册、登录。

1.2.2 身份验证

根据相关法律法规规定及监管要求，为满足用户身份核验、保障系统和服务安全及其他特定服务功能等需要，您申请账户注册时须向我们提供真实身份信息（如姓名、有效身份证件证件等）及其他身份信息（如生物识别信息）以完成身份验证。同时，为了实现身份认证的目的，您同意并授权我们可以自行或委托第三方向有关身份认证机构（如政府机关、事业单位、商业机构等）提供、查询、核对您的前述身份信息。如您不提供上述信息或提供的信息有误，您将无法继续使用我们的服务。

1.2.3 重要操作行为验证

为了保障您的账户安全并确保我们为您本人提供服务所必需，在您进行一些重要的账号操作行为时（例如：找回密码），我们可能会根据您提供的信息进行校验，必要时可能通过实名验证、人脸识别等方式验证您的身份。

1.3 消息通知

为向您提供服务，我们可能会使用您在使用本平台服务的过程中提供的您的联系方式（例如：手机号），以便向您发送消息告知、身份验证、安全验证、用户使用体验调研、争议处理等各类通知；此外，我们也可能会通过向前述过程中收集的联系方式以短信、电话的方式，向您发送与我们服务、功能或活动相关的商业性信息；如您不愿接受这些信息，您可以通过手机短信中提供的退订方式进行退订，也可以直接与我们联系进行退订。

1.4 用户服务及服务质量的改进

为了提升您的服务体验并改进我们的服务质量，或者为您推荐更优质或更适合的服务，我们会收集您使用我们服务的操作记录、您与客户服务团队联系时提供的信息及您参与问卷调查时向我们发送的信息。如您不提供前述信息，不影响您使用我们提供的其他服务。

1.5 安全管理

为了提高您使用本平台服务过程中的安全性，防止您的账号、资金、个人信息被不法分子获取，预防病毒、木马程序或其他恶意程序、网站，我们需要记录您使用的服务类别、方式及相关操作信息，例如：可变更的唯一设备识别码、不可变更的唯一设备识别码、基本设备信息、网络信息、设备软件安装列表、所在地区、网络使用习惯以及其他与服务相关的日志信息。上述信息是我们用于维护产品/服务安全稳定运行的必要信息，如您不能提供前述信息，可能无法完成您所使用服务的风控验证。

1.6 基于系统权限为您提供的其他附加服务

1.6.1 为向您提供更便捷、更优质、个性化的服务，努力提升您的体验，我们在向您提供的附加服务中可能会通过开启系统权限「如您的地理位置、相册（存储）等权限」的方式以收集和使用您的个人信息。如果您不同意开启相关权限，不会影响您使用我们提供的其他服务，但您可能无法获得这些附加服务给您带来的用户体验。

1.6.2 请您注意，您开启任一权限即代表您授权我们可以收集和使用相关个人信息来为您提供对应服务，您一旦关闭任一权限即代表您取消了授权，我们将不再基于对应权限继续收集和使用相关个人信息，也无法继续为您提供该权限所对应的服务。您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的信息收集及使用。

1.7 其他

请您理解，我们向您提供的服务是不断更新和发展的。如您选择使用了前述说明当中尚未涵盖的其他服务，基于该服务我们需要收集您的信息的，我们会通过页面提示、交互流程、协议约定的方式另行向您说明信息收集的范围与目的。我们会按照本政策以及相应的用户协议约定使用、存储、对外提供及保护您的信息；如您选择不提供前述信息，您可能无法使用某项或某部分服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

1.8 您了解并同意，根据相关法律法规及国家标准，以下情形中我们使用个人信息无需征得您的授权同意：

- (1) 取得您的同意；
- (2) 根据您的要求订立和履行合同所必需的；
- (3) 履行法定义务所必需的，如反洗钱、反恐怖融资、反电信网络诈骗、实名管理等相关法律法规要求的必要信息；
- (4) 与国家安全、国防安全直接相关的；
- (5) 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；
- (6) 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- (7) 所收集的个人信息是您自行公开的；
- (8) 从合法公开披露的信息中收集的个人信息，例如：合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- (9) 用于维护所提供的服务的安全稳定运行所必需的，例如：发现、处置产品或服务的故障；
- (10) 法律法规规定的其他情形。

需要注意的是，当您的个人信息处理属于前述第（2）至第（10）项情形时，我们可能会依据所适用法律法规的要求而无需再征得您的同意。

二、【我们如何使用 Cookie 和同类技术】

2.1 Cookie 是什么

Cookie 是访问网站时放置在您的计算机或移动设备上的小型数据文件。Cookie 的内容只能由创建它的服务器检索或读取。每个 Cookie 对您的网络浏览器都是唯一的。Cookie 服务于不同的目的，例如帮助我们了解网站如何被使用，让您高效地浏览页面，记住您的偏好并总体上改善您的浏览体验。

2.2 我们如何使用 Cookie 为您提供服务

我们可能会同时使用会话 Cookie（该等 Cookie 将在您关闭网络浏览器后失效）和永久 Cookie（根据适用的法律法规，该等 Cookie 将在您的计算机或移动设备上保留六个月，或者直到您撤回同意或删除它们为止）。许多服务需要 Cookie 才能运行。如果您选择不允许与这些服务相关的 Cookie 或同类技术，则您可能无法使用该等服务的某些功能或无法获得该等服务的最佳体验。我们使用三种类型的 Cookie：

(1) 严格必要的 Cookie：用于登录和验证。当您使用账号登录网站时，Cookie 将确保您对该网站的访问尽可能顺利；

(2) 个性化 Cookie: 用于存储您的偏好和设置。我们借助 Cookie 来保存设置, 如计算机或移动设备的语言、购物车和其他浏览偏好等;

(3) 统计分析 Cookie: 我们收集关于您使用服务的信息, 包括您的单次或多次访问, 这些 Cookie 帮助我们了解服务是如何运行、使用的。

2.3 其他与 Cookie 同类的技术

除 Cookie 之外, 我们可能会使用其他技术来自动收集信息。我们可能会使用浏览器网络存储(如通过 HTML5), 也称为本地存储对象, 从而达到与 Cookie 类似的目的。目前, 我们主要使用 Cookie 收集您的个人信息。您知悉并同意, 随着技术的发展和我们的产品和服务的进一步完善, 我们也可能使用 Cookie 同类技术。

2.4 您如何在浏览器中管理 Cookie

如果您的浏览器允许, 具体常见的管理方法如下:

(1) 您可以通过您的浏览器的设置以管理、(部分/全部) 拒绝 Cookie、以及 Cookie 同类技术;

(2) 您可以删除已经储存在您的计算机、移动设备或其他装置内的 Cookie、以及 Cookie 同类技术, 从而实现我们无法全部或部分追踪您的个人信息;

(3) 您如需详细了解如何更改浏览器设置, 请具体查看您使用的浏览器的相关设置页面。

三、【我们如何存储您的个人信息】

3.1 存储期限

我们将在达成本政策所述目的所需的最短期限内保留您的个人信息, 除非法律另有规定或者基于维护社会公共利益或者我们合法权益的其他情形。基于不同的场景与处理目的, 各类服务的数据的存储期可能会有所不同。超出前述期限后, 我们将会根据适用法律的要求在合理期限内删除您的个人信息或进行删除或匿名化处理。当我们协助您删除相关信息后, 由于适用的法律和安全技术限制, 我们可能无法立即从备份系统中删除相关信息, 我们将安全地储存您的个人信息并限制对其的任何进一步处置, 直到备份可以删除或实现去标识化或匿名化。

3.2 存储地域范围

我们在中华人民共和国境内收集的个人信息, 将存储在中华人民共和国境内。

四、【我们如何保护您的个人信息】

4.1 我们已使用符合业界标准的安全防护措施保护您提供的个人信息, 防止数据遭到未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。我们将采取一切合理可行的措施, 例如身份鉴别、信息采集监测和审计、网络专线传输、防入侵、防病毒、信息加密存储、信息访问的权限管理、信息认证授权和监控审计、信息脱敏、信息溯源等, 以及配套的管理体系来保护您的个人信息。同时我们已设立用户信息保护责任部门, 建立相关内控制度, 对可能接触到您信息的工作人员采取最小够用授权原则; 不断对工作人员培训相关法律法规、隐私政策和安全意识, 对工作人员处理您的信息的行为进行系统监控。

4.2 您须承诺妥善保存登录的账号、密码等信息, 由于您的原因造成账号密码的泄露产生的后果由您承担。为防止信息泄露, 我们将采取防泄漏、反爬虫等技术手段, 限制频繁查询您的信息等异常操作行为, 以防止账号密码泄露或他人冒用身份造成您产生不良行为记录或者您的信息泄露。

4.3 我们已制定个人信息安全事件应急预案, 提高应急处理能力。但由于技术水平限制及可能存在的各种恶意手段, 有可能因我们可控范围外的因素而出现安全问题。在发生个人信息安全事件后, 我们将按照相关法律法规及监管政策的要求, 及时向您告知: 安

全事件的基本情况和可能影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。我们将及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，难以逐一告知个人信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们还将按照监管部门要求，主动上报个人信息安全事件的处置情况。

4.4 我们会采取合理可行的措施，尽力避免收集无关的用户信息。我们只会在本政策所述目的所需的期限内保留您的用户信息，除非受到法律的允许。超出上述用户信息保存期限后，我们会对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

4.5 尽管我们已经按照相关法律法规要求采取了合理有效的安全措施，但由于技术限制和可能存在的恶意手段，我们不能保证百分之百的信息安全。请您了解并理解，我们提供的系统和通信网络可能会受到我们无法控制的因素影响而出现问题。因此，我们强烈建议您采取积极措施来保护个人信息的安全，例如使用复杂密码、定期更改密码、不将账号密码和相关个人信息透露给他人等。

五、【我们如何对外提供您的个人信息】

5.1 委托处理

5.1.1 为了提升信息处理效率，降低信息处理成本，或提高信息处理准确性，我们可能会委托有能力的关联公司或其他第三方代表我们来处理您的信息。我们会通过书面协议、现场审计等方式要求受托公司遵守严格的保密义务并采取有效的保密措施，禁止其将这些信息用于未经您授权的用途。在委托关系解除时，受托方不再保存个人信息。我们承诺对此负责。

5.1.2 为完成实名认证及数字身份分发，我们委托上海市数字证书认证中心有限公司（以下简称“上海 CA”）为您进行身份核验，您同意授权将您的姓名、身份证号码等提供给上海 CA 进行可信身份认证，可信身份认证会通过其 SDK 采集您的人脸图像并使用人脸识别技术进行验证，最后向我们返回验证结果。同时，为更加安全且准确的向您提供个人身份识别服务，在获得您同意的情况下，可信身份认证需要留存上述信息与合法留存您信息的机构进行比对，您的信息会根据可信身份认证服务的实际情况及法律要求的期限进行删除、匿名化处理，可信身份认证也不会持续留存您的人脸信息。如您想要详细了解其如何处理您的个人信息，详见《身份核验服务授权协议》。

5.2 共享

除本政策已说明的情况外，您的信息不会以可识别的形式向第三方共享。但以下情况除外：

（1）根据法律法规的规定共享您的信息；

（2）在法律要求或允许的范围内，为了保护您或社会公众的利益、财产或安全免遭损害而有必要提供您的信息给第三方（含消费者权益保护部门等行业组织）；

（3）您自行公开的或者我们能从其他合法公开渠道获取到的信息；

（4）在获取明确同意的情况下共享。获得您的明确同意后，我们会与其他方共享您的信息，该等其他方包括但不限于我们的关联公司以及合作伙伴。如我们共享您的个人敏感信息，或关联公司、合作伙伴改变个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意。

1) 与我们的关联公司共享：您的信息可能会与我们关联公司共享。我们只会共享必要的信息，且受本政策中所声明目的的约束；

2) 与我们的合作伙伴共享：为更好地实现与拓展本平台的服务与功能，我们可能会在必要范围内与合作伙伴共享您的信息，且受本政策中所声明目的的约束。

目前，我们共享的合作伙伴的主要类型为：

A. 供应商、服务提供商和其他合作伙伴。我们将信息发送给支持我们业务的供应商、服务提供商和其他合作伙伴，这些支持包括提供技术基础设施服务、分析我们服务的使用方式、衡量广告和服务的有效性、提供客户服务、支付便利或进行学术研究和调查。

B. 广告、分析服务类的授权合作伙伴。除非得到您的许可，否则我们不会将您的个人信息（指可以识别您身份的信息，例如姓名或电子邮箱，通过这些信息可以联系到您或识别您的身份）与提供广告、分析服务的合作伙伴分享。但我们可能会将使用您的信息而形成的用户画像与提供广告、分析服务的合作伙伴共享，以帮助在不识别您个人的前提下提升广告及服务信息的有效触达率，向您提供与您更加相关的广告以替代普遍投放的广告。

对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署相应的法律文件，要求他们按照我们的说明、本政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。

5.3 转让

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

（1）事先获得您的明确同意；

（2）根据法律法规或强制性的行政或司法要求；

（3）在涉及资产转让、收购、兼并、重组或破产清算时，如涉及到个人信息转让，我们会向您告知有关情况，并要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束。如变更个人信息使用目的、处理方式时，我们将要求该公司、组织重新取得您的明确同意。

5.4 公开披露

在适用法律法规约束下，除非获得您的明确同意，我们不会将您的信息进行公开披露。如确需公开披露的，我们会向您告知公开披露的目的、披露信息的类型及可能涉及的敏感信息，并征得您的明确同意。

六、【您如何实现您的个人信息权利】

在您使用本平台服务期间，为了您可以更加便捷地访问和管理您的信息，同时保障您的个人信息权利，我们为您提供了相应的操作设置，您可以参考下面的指引进行操作。

6.1 访问、更正

您有权访问、更正您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。您在本平台中登录账号后，可以通过以下方式管理您的信息：

（1）账号信息：通过访问“我的”访问、更正、补充您账号中的个人资料及账号信息、账号绑定信息及实名认证状态。

（2）具体信息：通过访问“我的存根”查询您账号中已发放的数字存根信息；通过访问“兑换记录”查询商户权益的兑付信息；通过访问“活动记录”查询您参加的活动信息；通过访问“授权管理”查询您的数字存根发放授权情况。

如您无法通过前述方式访问、更正您的个人信息，您可以通过本政策“如何联系我们”部分提供的联系方式联系我们。

6.2 删除

如您发现我们收集、使用您个人信息的行为，违反了法律法规规定或违反了与您的约定，您可以通过本政策“如何联系我们”部分提供的联系方式向我们提出删除个人信息的请求。但如有相关个人信息按照法律法规规定的保存期限未届满或者其他依法不适宜删除的情形，我们将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

6.3 管理您的授权范围

您可以通过访问“我的”——“授权管理”来管理数字存根的发放授权或撤销授权。但请注意，对于部分类型的个人信息，我们可能无法响应您改变授权范围的请求。当您撤回授权后，我们将不再处理相应的个人信息。但您撤回授权的决定，不会影响我们此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

6.4 注销账号

您有权通过通过本政策“如何联系我们”部分提供的联系方式，请求注销您的账号。请注意，在您注销账号后，我们将根据法律规定删除或匿名化处理您的个人信息，请谨慎进行账号注销操作。基于区块链技术特性，您知悉并同意已上传并上链的相关数据或信息（如数字存根等）将永久存在于区块链上，我们客观上无法实现“删除”这些数据或信息，我们将通过切断身份关联和停止使用的方式来保护您的权益。

6.5 尽管有上述约定，但按照相关法律法规及国家标准，在以下情形中，我们可能无法响应您的请求：

- （1）与国家安全、国防安全直接相关的；
- （2）与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- （3）与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；
- （4）有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- （5）响应您的请求将导致其他个人、组织的合法权益受到严重损害的。

6.6 您有权要求我们就本个人信息处理规则向您进行解释说明。您可以通过本政策【第十条】所述的联系方式联系我们。当我们与第三方合作向您提供服务时，第三方将按照其发布的隐私政策或与您签署的其他条款（如有）告知您个人信息处理者的相关信息，并按照适用的要求严格保护您的信息、告知您行使个人信息权利的方式。请您仔细阅读相关政策、条款；如有疑问，可以根据您所使用的服务咨询该第三方机构。

七、【对第三方责任的声明】

7.1 请您注意，您的交易相对方、您访问的第三方网站经营者、通过我们接入的第三方服务和通过我们接收您的个人信息的第三方可能有自己的隐私权保护政策；当您查看第三方创建的网页或使用第三方开发的应用程序时，这些第三方可能会放置他们自己的 Cookie 或像素标签，这些 Cookie 或像素标签不受我们的控制，且它们的使用不受本政策的约束。我们会尽商业上的合理努力去要求这些主体对您的个人信息采取保护措施，但我们无法保证这些主体一定会按照我们的要求采取保护措施，请您与他们直接联系以获得关于他们的隐私权政策的详细情况。如您发现这些第三方创建的网页或第三方开发的应用程序存在风险时，建议您终止相关操作以保护您的合法权益。

7.2 我们所提供的部分服务需要由合作伙伴共同为您提供（例如：APP 的通知栏消息提醒或支付服务），为此，我们会在本平台内嵌入合作伙伴的软件工具开发包（以下简称“SDK”）或其他类似的应用程序。例如：当您使用不同手机设备时，手机厂商提供的 Push SDK（消息提醒服务）需要读取您的设备识别号、联网相关信息，用于推送/下发通知栏消息。我们将会对 SDK 或其他类似的应用程序进行严格的安全检测，并要求合作伙伴采取严格的数据保护措施，切实保障您的合法权益。

八、【我们如何处理未成年人的个人信息】

8.1 我们已经在《数根平台用户服务协议》中明确，所有用户必须具有与其年龄、智力相适应的民事行为能力。尽管如此，如您为不满 14 周岁未成年人的（尽管当地法律和习俗对儿童的定义不同，但我们将不满 14 周岁的任何人均视为儿童），建议您与您的监护人一同仔细阅读本隐私政策，并在征得您监护人单独同意的前提下向我们提供未成年人的个人信息。

8.2 对于经监护人同意而收集未成年人的个人信息的情况，我们只会在受到法律允许、监护人明确同意或者保护您的权益所必要的情况下使用、共享、转让或公开披露此信息。如您的监护人不同意您按照本政策使用我们的服务或向我们提供信息，请您立即终止使用我们的服务并及时通知我们，以便我们采取相应的措施。若您是未成年人的父母或其他监护人，请关注您监护的未成年人是否是在已取得您的授权同意后使用我们的服务。

8.3 如果我们发现在未事先获得可证实的监护人单独同意的情况下收集了未成年人的个

人信息，则会设法尽快删除相关数据。

九、【本政策如何更新】

9.1 为给您提供更好的服务，我们提供的服务将不时变化，本政策也将随之更新；我们也会根据国家法律法规的变化要求，更新本政策的相关条款。更新的政策将于更新公告公布的生效之日起生效。

9.2 发生下列重大变化情形时，我们会适时对本政策进行更新：

- (1) 我们的基本情况发生变化，例如：兼并、收购、重组引起的所有者变更；
- (2) 收集、存储、使用个人信息范围、目的、规则发生变化；
- (3) 对外提供个人信息的对象、范围、目的发生变化；
- (4) 您访问和管理个人信息的方式发生变化；
- (5) 数据安全能力、信息安全风险发生变化；
- (6) 用户询问、投诉的渠道和机制，以及外部纠纷解决机构及联络方式发生变化；
- (7) 其他可能对您的个人信息权益产生重大影响的变化。

9.3 如本政策发生更新，我们将通过在本平台发布公告的方式进行通知。同时，我们可能会视情况通过推送通知、发送邮件/短消息等一种或多种方式辅助提醒，但请您理解，前述辅助通知方式仅为我们出于服务体验提供的便利，不作为我们履行通知义务的法定必要方式。为了您能及时接收到通知，建议您在联系方式更新时及时通知我们。如您在本政策更新生效后继续使用我们提供的服务，即表示您已充分阅读、理解并接受更新后的政策并愿意受更新后的政策约束。

十、【如何联系我们】

我们设立了负责个人信息和隐私保护的部门和人员，建立了信息接收渠道。如您对本政策、您的个人信息相关事宜存在任何问题、意见或建议，或关于您个人信息安全的相关的投诉和举报，请通过 pjsl_service@chainable.com.cn 进行咨询或反映。一般情况下，我们将在收到您的问题、意见或建议之日起十五个工作日内予以回复。

十一、【法律适用与管辖】

11.1 本政策的解释及争议解决均应适用中华人民共和国大陆地区法律。当本政策的任何内容与中华人民共和国法律相抵触时，应当以法律规定为准，同时相关内容将按法律规定进行修改或重新解释，而本政策其他部分的法律效力不变。

11.2 如因本政策引起的或与本政策有关的任何争议，双方应友好协商解决。协商不成时，任何一方均可向上海市静安区人民法院提起诉讼。