**EclassO2O帐号申诉服务协议**

**重要须知：**

**【首部及导言】**

欢迎您使用**EclassO2O**帐号申诉服务！

**为使用EclassO2O 账号申诉服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《ECLASSO2O 账号申诉服务协议》（以下简称“本协议”），以及《EclassO2O服务协议》、《ECLASSO2O号码规则》和《ECLASSO2O软件许可及服务协议》。请您务必审慎阅读、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您注意。**

**除非您已阅读并接受本协议所有条款，否则您无权使用本服务。您的任何使用本服务的行为即视为您已阅读并同意受上述协议的约束。**

**如果您未满18周岁，请在法定监护人的陪同下阅读本协议及其他上述协议，并特别注意未成年人使用条款。**

**一、【协议的范围】**

1.1 本协议是您与EclassO2O之间关于您使用本服务，以及使用EclassO2O相关服务所订立的协议。

1.2 本协议属于EclassO2O服务的单独协议，是《EclassO2O服务协议》不可分割的组成部分。

**二、【释义】**

2.1 本服务，是指用户因ECLASSO2O 账号密码遗忘、遗失或其他原因导致ECLASSO2O 账号无法正常登陆时，用户使用EclassO2O提供的账号申诉系统，并按照EclassO2O要求填写、提供相关资料以试图找回ECLASSO2O 账号密码的行为。

2.2 ECLASSO2O 账号申诉系统，是指EclassO2O提供的为用户账号申诉设立的网络系统，通过EclassO2O官方网站链接进入。

2.3 密码保护资料，是指用户为ECLASSO2O 账号设置密码保护过程中填写的用以证明用户注册、使用ECLASSO2O 账号的信息资料。

**三、【ECLASSO2O 账号申诉流程】**

3.1 用户因ECLASSO2O 账号密码遗忘、遗失或其他原因导致ECLASSO2O 账号无法正常登陆，用户应及时登陆ECLASSO2O 账号申诉系统进行申诉。

3.2 您登陆ECLASSO2O 账号申诉系统后须按页面提示选择申诉类别，并按要求输入申诉的ECLASSO2O号码、个人身份信息、联系方式、申诉帐号使用资料、历史密码等相关信息。

3.3 您在使用本服务过程中输入的信息、提交的资料等必须真实、合法、有效。

3.4 您应依照申诉规则填写相关资料，申诉所需的基本资料包括但不限于：

（1）历史密码：即您使用ECLASSO2O 账号时所使用过的密码。

（2）证件号码：即ECLASSO2O 账号密码保护资料中曾经填写的用户证件号码，证件包括身份证、军人证、学生证等。您在密保资料中填写的证件号码应真实、合法、有效，一经填写后将不能修改。

（3）密保问题：即您为ECLASSO2O 账号设置密码保护过程中选择的提问问题。

（4）问题答案：即您根据密保问题所设置的对应答案。

（5）联系邮箱：即该ECLASSO2O 账号密码保护资料中的联系邮箱地址。

（6）密保手机：即该ECLASSO2O 账号密码保护资料中的密保手机帐号。

（7）申请时间：即该ECLASSO2O 账号申请注册的时间。

（8）申请方式：即该ECLASSO2O 账号申请注册的方式，如网页申请、手机申请、活动赠送等。

（9）开通服务：即该ECLASSO2O 账号历史开通过的服务以及开通方式。

（10）其他相关资料。

3.5 ECLASSO2O 账号申诉系统受理您的申诉申请后，将对您提交的信息同系统记录的信息进行自动比对、匹配，并根据信息匹配结果决定是否通过申诉。

3.6 EclassO2O可根据帐号争议的情况自行决定是否启用人工审核，同时，EclassO2O有权根据情况要求您提供与ECLASSO2O 账号注册、使用相关的证明材料，包括但不限于身份证明，个人、家庭电话帐号证明，好友辅助证明等，如用户不能提供，将视为放弃申诉。

3.7 您提交申诉申请后，ECLASSO2O 账号申诉系统将生成一组由若干位数字组成的申诉回执编号。您须记录申诉回执编号。申诉回执编号将用于申诉查询、好友辅助申诉等。

3.8 一般情况下，ECLASSO2O 账号申诉系统受理用户申诉申请后，将在4小时内回复申诉结果。但是，EclassO2O有权根据ECLASSO2O 账号的争议情况，延长审核期限。

3.9 根据您在申诉中选择的联系方式，申诉结果将以预留电子邮件、手机短信、ECLASSO2O消息等方式通知您。但受邮件服务商服务范围、反垃圾邮件策略，以及网络延迟、手机运营商通讯服务质量、用户所处地区等各种因素影响，可能导致延迟或无法接收到申诉结果。您可凭申诉回执编号登录EclassO2O指定网页查询申诉结果。

3.10 **EclassO2O并不承诺您一定能通过申诉找回ECLASSO2O 账号。**申诉成功后，您可根据申诉结果提示重新设置密码、修改密保资料、恢复好友等；如申诉不成功，您须依照申诉规则提供更充分的证据再次提交申诉申请。

3.11 申诉成功后，您应牢记密码及密码保护资料，并对登陆ECLASSO2O的终端设备进行全面的杀毒和清理。

**四、【用户使用须知】**

4.1 您应保证提供给EclassO2O的资料均为真实、合法、有效，该资料对于使用本服务及找回丢失的ECLASSO2O 账号至关重要。如因用户提供虚假资料或被他人获悉自己的注册资料，从而导致的损失由用户本人承担，损失包括但不限于无法取回丢失的ECLASSO2O 账号、ECLASSO2O 账号内的历史数据及其他增值服务产品，承载于帐户内的信息资料等。

4.2 您理解并同意，ECLASSO2O 账号申诉系统可以受理任何用户对任何ECLASSO2O 账号的申诉。为保护您帐号的安全，您需要采取必要的、有效的措施保护您的帐号安全，避免被他人获悉您的帐号信息。您保证，只对本人注册并享有使用权的ECLASSO2O 账号提起申诉，不得对其他用户的ECLASSO2O 账号或受让的ECLASSO2O 账号进行申诉。

4.3 如ECLASSO2O 账号涉及行政、司法调查，案件侦破，诉讼等任何存在较大争议的情形，EclassO2O可能对涉及的ECLASSO2O 账号暂时冻结。ECLASSO2O 账号冻结期间，用户不得对冻结ECLASSO2O 账号提起申诉，EclassO2O亦有权不受理申诉或不予通过申诉。

4.4 因用户违反法律法规、本协议或EclassO2O相关的服务条款的规定，导致EclassO2O冻结、回收ECLASSO2O 账号的，用户不得对冻结、回收的ECLASSO2O 账号提起申诉，EclassO2O亦有权不受理申诉或不予通过申诉。

**五、【法律责任与免责】**

5.1 为了增进用户体验、完善服务内容，EclassO2O有权随时自行修改本服务功能及规则而不需通知用户，如有必要，修改会以通告形式公布于EclassO2O网站页面上。

5.2 如您违反法律法规、本协议或EclassO2O相关的服务条款的规定，EclassO2O有权进行独立判断并随时限制或终止为您提供服务。由此，导致或产生的任何损失或第三方主张的任何索赔、要求等（包括但不限于申诉失败，用户资料、邮件和游戏道具及相关数据等的清空等），由您自行承担。

**六、【其他】**

6.1 您使用本服务即视为您已阅读并同意受本协议的约束。EclassO2O有权在必要时修改本协议条款。您可以在相关服务页面查阅[最新版本的协议条款](http://aq.qq.com/htdocs/agreement.html)。本协议条款变更后，如果您继续使用本服务，即视为您已接受修改后的协议。如果您不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。

6.2 本协议内容同时包括[《EclassO2O服务协议》](http://aq.qq.com/htdocs/agreement.html)、[《ECLASSO2O号码规则》](http://zc.qq.com/chs/agreement1_chs.html)、《ECLASSO2O软件许可及服务协议》及EclassO2O可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，您同样应当遵守。上述内容与本协议存在冲突的，以本协议为准。您对前述任何业务规则、协议的接受，即视为您对本协议全部的接受。

6.3 本协议签订地为中华人民共和国上海市。

6.4 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大陆地区法律（不包括冲突法）。

6.5 若您和EclassO2O之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院管辖。

6.6 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。

6.7 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。

6.8 如果您对本服务有任何意见或建议，可与EclassO2O客户服务部门联系（www.eclasso2o.com），我们会给予您必要的帮助。

本《协议》版权由EclassO2O所有，EclassO2O保留一切对本《协议》解释的权利。

EclassO2O公司