**服务合作协议**

甲方是接受个人或企业用户委托，为其个人或商务、公务活动提供相关出行服务的企业，致力于为客户提供高效、便捷、高品质的出行服务。

乙方是具有合法汽车租赁资质的汽车租赁企业，在汽车租赁市场享有良好的声誉。

甲乙方本着诚实守信、平等自愿的原则，遵循中国华人民共和国的相关法律规定，为明确双方权利和义务，签订本合同，以资信守。

1. 合作方式
   1. 甲方接受个人或企业用户的委托，为其代订车辆，接受用户需求信息并通过合作方平台与乙方进行预约信息交互，向乙方提供汽车租赁需求并代理乙方接受汽车租赁业务订单。乙方根据确认接受的订单信息向客户提供车辆并完成租车服务。
   2. 甲方在向客户收取费用后，该费用中包含甲方的代订服务费，甲方按双方商定的价格向乙方支付相关租车费用，其差额即为甲方应收取的代订服务费。
   3. 甲方为乙方代收客户的汽车租赁服务费用，并代乙方向客户开具发票，

第二条 甲方权利与义务

2.1 甲方通过自有渠道收集接受和收集租车需求者的求租信息；

2.2 甲方负责与技术服务平台建立合作，通过其租车信息服务系统接受、确认租车订单并将订单发送乙方。

2.3 甲方有权代理乙方向客户收取租车服务费，代开发票，并有权收取代订服务费；

2.4 甲方负责协议安装乙方运营车辆上的与租车信息服务系统实时联接的终端设备中的应用程序，并想乙方说明使用方法和注意事项；在甲方合作方的租车信息服务系统的变更、更新、优化后，应及时通知或协助乙方更新终端设备中的应用程序。

2.5 甲方可以选择查验乙方车辆是否服务行驶要求，并对乙方的租赁服务进行监督和提出整改意见。

2.6 甲方应保证向乙方真实、完整、准确，及时的订单信息，在客户发出订单后又临时变更、取消订单的情况下，及时通知乙方。

2.7 甲方有权要求乙方对于已接受的订单按照其内容调配提供对应车辆。

2.8 甲方受理客户的投诉，并联合乙方对投诉进行调查核实，在乙方与客户的争议得到合理的解决前，暂停向乙方支付对应租车费用。

2.9 甲方有权制定并不时更新订单规则及服务规则，有权核查订单及服务的真实性，乙方同意以甲方的核查结论为准，对乙方参与的违反订单规则及服务规则的租车行为，包括但不限于伪造用户订单，虚假提供服务，利用优惠券或其他优惠规则套取租车服务费等行为，甲方有权对租车费用进行相应扣减。

第三条 乙方权利与义务

3.1 在本洗衣有效期间内，乙方保证拥有并维持汽车租赁服务的资质，按照当地的汽车租赁相关的法律法规完成许可或备案（如需）。

3.2 乙方拥有车辆的所有权和管理权，负责对车辆进行日常管理和维修，保证车辆行驶安全和租赁车辆牌照、行驶手续的合法性、有效性；

3.3 乙方必须对投入运营的车辆购买正规的全险，并使之持续有效，包括但不限于交强险、车辆损失险、盗抢险、第三者责任险、车上人员责任险不计免赔险、玻璃破损险和车身划痕险；

3.4 乙方有权选择是否接受甲方发送的订单并给出报价，为提高服务的机动性，乙方同意车辆实时的实际操作控制人为乙方代理人，通过车载信息收发终端程序确认订单，乙方应当按照成功确认的订单履行服务，提供符合订单要求及甲方规定的性能、安全、卫生等方面标准的车辆进行租车服务；如在接受订单后发生必须变更订单内容的情形，应当及时通知甲方变更情况。

3.5 乙方有权按照本协议约定向甲方计收租车服务费或其他费用；

3.6 乙方应当向甲方报送符合租车服务标准的车辆信息，录入甲方系统及甲方合作技术平台的租车信息服务系统以备客户选择租用，并配合甲方实地查验车辆是否符合各项要求；

3.7 乙方有权使用由甲方的技术合作方提供的车载信息收发终端程序，并要求甲方协助及时维护、修复车载信息收发端程序，但乙方不得修改、变更、反向工程、反编译或反汇编该终端程序，也不得允许第三方进行此类修改、变更、反向工程、反编译或反汇编。

3.7 乙方有权在发现订单存在重大错误信息时及时向甲方反映，并暂停租车服务；

3.8 乙方可以拒绝客户的不合理要求，阻止客户利用租赁车辆进行非法活动；

3.9 发生客户投诉，乙方应当配合甲方调查处理。

第四条 风险承担

4.1 客户风险

4.1.1 客户变更、取消订单的：

因租车服务订购者在向甲方发出订单后又临时变更、取消订单造成乙方车辆出车而未能完成服务的，此种风险由甲乙双方共同承担，即甲方不收取代订服务费，乙方不收取租车服务费。但乙方有权根据此种风险发生的实际情况通知甲方解除本协议。

4.1.2 客户污损、破坏车辆的：

客户在接受服务过程中如污损、破坏车辆的，因客户的行为造成车辆受到损坏的，由甲方协助乙方向客户主张责任，但司机未遵守服务规则的情况除外。

4.1.3 甲方妨碍车辆安全行驶的：

客户在接受服务过程中以任何方式妨碍车辆安全行驶的，对该行为造成的驾驶员或车辆损害，有客户承担法律责任，如乙方因此发生任何损失，由甲方协助乙方向客户主张责任，

4.1.4 客户利用车辆从事违法犯罪活动的：

客户在接受服务过程中利用车辆从事违法犯罪活动的，乙方如却不知情，甲乙双方均不负任何责任；乙方人员如知情，则乙方应承担相应的法律责任，甲方不负任何责任。

4.1.5 其他行为：

客户在接受服务过程中发生其他如遗留财物、强令违章等行为事件的，由乙方负责处理解决，甲方提供必要的协调帮助。

4.2 外部风险

4.2.1交通违章违法

在提供服务过程中因违反交通法规或其他法律规定而受到国家有关部门处罚或处理的，应由乙方或相关代驾司机自行承担相应责任。

4.2.2交通事故

发生道路交通事故导致车辆或者人员（包括司机和乘员）遭受损害的，乙方应首先使用车辆保险赔偿发生的各项人身或财产损失；对于因车辆安全使用性能出现问题而发生的事故或意外，乙方应负责处理并承担全部责任；对于其他非乙方车辆原因发生的事故或意外，由相关责任方承担各自责任。

4.2.3 违法犯罪活动

在提供车辆服务过程中，如果遭遇抢劫、盗窃、破坏等违法犯罪行为导致车辆和人员（包括司机和乘员）受到人身和财产损害的，甲乙双方均不承担任何责任。

4.2.4交通瘫痪、堵车

如发生道路交通瘫痪、拥堵等情况时，如能完成客户的最终要求，乙方应根据实际情况采取必要措施完成该订单；如不能完成客户的最终要求，乙方有过错的，由乙方根据过错程度对客户的损失承担相应的赔偿责任。甲方不承担任何责任。乙方无过错的，不承担责任。甲方应按照订单价格100%向乙方支付租车费用。

4.2.5意外事件

如遭遇其他意外事件影响、延误、妨碍乙方的驾驶员完成驾驶服务的，甲乙双方应根据实际情况协商解决。

4.3 乙方造成的风险

4.3.1未按指定订单提供车辆：

乙方未提供订单的指定车型，客户拒绝接受服务的，责任由乙方独自承担。如造成甲方损失的，乙方应予以全额赔偿。

4.3.2车辆车况：

乙方未提供符合标准的车辆，客户拒绝接受服务的，或因乙方提供车辆存在瑕疵导致损害的，责任由乙方独自承担。如造成甲方损失的，乙方应予以全额赔偿。乙方未提供符合国家法律规定的营运、行驶自主的车辆，受到相关部门处罚的，或给客户造成损失的，乙方应承担全部责任。

4.3.3乙方因其他原因造成的风险的：

其他一切因乙方工作人员或车辆的原因发生的事件或事故，均有乙方独自承担相应的法律责任。

4.4 甲方造成的风险

4.4.1 工作人员

因甲方工作人员的失误或疏忽导致订单信息错误的，责任由甲方独自承担，由此给乙方造成的任何损失，甲方应予以全额赔偿。

4.5 客户的其他损失

对客户因在接受乙方提供的汽车租赁服务过程中遭遇的其他间接损失或可预期损失，甲乙双方均不负任何责任。

4.6先行赔付的补偿

如前述风险发生后，依据前述约定不应承担责任的一方基于与客户的约定而先行予以客户或第三方赔偿，或因法律、法规规定或者法院、仲裁机关、行政机关的裁决被要求与另一方承担连带赔偿责任的，在作出赔偿后有权向按本协议约定应承担责任的另一方追偿。

第五条 客户取消订单处理

5.1 客户在用车服务订单生成后，取消订单的，依照甲方制定的订单取消规则处理。甲方需要先向乙方告知该订单取消规则，并依据规则向乙方支付相应费用。

第六条 结算规则

6.1 结算周期

甲乙双方按月进行结算。

6.2 结算方式

甲方每月会向乙方发布上月的结算详单。乙方必须向甲方开具经双方确认数额的正式发票并在结算详单上签字盖章，甲方在收到发票与签字盖章的结算详单后将相应金额通过银行汇至乙方于甲方处备案的账号。

6.3 乙方的账户信息

户名：

账号：

开户行：

6.4 结费模式

具体结费标准单价以另行达成一致的价格为准。

6.5 双方在此同意，鉴于“先用后付”的服务模式，对于甲方及乙方依约提供代订服务和租车服务的订单，用户无投诉但不支付的订单，在未收到服务费前，视为坏账订单，由甲乙双方共同承担损失，即甲方不收取代订服务费，乙方不收取租车服务费。

6.6 甲方为用户提供各种支付途径，在现场支付的环境下，乙方同意委托租赁车辆的代驾司机代为收取租车服务费。

6.7 甲方有权利将本协议约定的权利义务转移给甲方的关联公司，在此种情况下，乙方同意按照甲方指示与甲方关联公司结算并开具相应发票。

第七条 投诉处置规则

7.1 甲方负责对服务过程中发生的投诉情况进行定性和处理。甲方从客户感受出发，快速有效的处理客户意见。为了保证良好的客户服务，乙方必须保证和甲方保持步调一致，在处理过程中，乙方不能擅自和客户联系，在甲方做出处理意见后，乙方必须按照甲方处理意见执行。

7.2 乙方应设置投诉处理岗位，负责和甲方联系处理相关投诉。甲方原则上只和乙方的投诉处理人接洽。

7.3 甲方经各种公示渠道收集客户的投诉信息。在收到投诉后，甲方应在24小时内通过与客户和乙方充分沟通，辅以测听电话录音和检查车载终端的记录的方式，做出初步调查报告。甲方将客户投诉信息和初步调查报告发送至乙方，乙方必须在三天之内进行确认。

7.4 甲方将制定投诉率指标并定期公布，投诉率将作为衡量乙方工作质量的重要指标，纳入到对乙方的整体评价之中。

7.5 对乙方车况提出投诉，并拒绝交纳租车服务费的，甲乙双方应共同承担该风险，即甲方不收取租车信息服务费，乙方不收取租车服务费。乙方车况是指，乙方所提供车辆的安全性能、行驶性能、卫生条件、舒适程度等方面的基本车辆情况。

7.6 客户对非乙方车况事由提出投诉的，甲方负责协调其他关联方处理，与乙方无关，不需乙方承担任何风险。

第八条 违约责任

8.1 甲方保证按时向乙方缴纳车辆托管费，甲方逾期支付车辆托管费的，每日按逾期交纳

额的千分之五承担滞纳金，逾期30天未支付车辆托管费的，乙方有权解除合同，终止甲方

车辆的托管，乙方已收取的保证金不予退还。

8.2甲方提前终止协议的，需缴纳未履行期限应产生的车辆托管费作为违约金，乙方已收取

的保证金不予退还。

8.3甲方直接或间接利用车辆管理平台从事非法或不正当活动的，乙方有权提前终止协议，

并追偿因此给乙方造成的损失，乙方已收取的保证金不予退还。

8.4 乙方未能如期履行本协议的，乙方应退还甲方所支付的保证金，因此给甲方造成其他损失的，乙方还应承担给甲方造成的损失。

第九条 免责条款

* 1. 如甲、乙任何一方遇到不可抗力事件，包括但不限于火灾、不可避免的大事故、战争、

自然灾害、政府行为、网络阻塞、黑客攻击等，致使不能部分或全部执行的，遭受不可抗力的乙方应在不可抗力事件结束三日内及时告知另一方，双方根据事故对本协议的影响程度决定是否继续履行合同。

* 1. 甲方网约车系统的用户名和密码引起的外泄所造成的后果，乙方无须承担责任。

第十条 保密条款

10.1 甲乙双方应对本[协议](http://cpro.baidu.com/cpro/ui/uijs.php?adclass=0&app_id=0&c=news&cf=1001&ch=0&di=128&fv=0&is_app=0&jk=106618a631fadfc3&k=%BA%CF%CD%AC&k0=%BA%CF%CD%AC&kdi0=0&luki=2&n=10&p=baidu&q=00009009_cpr&rb=1&rs=1&seller_id=1&sid=c3dffa31a6186610&ssp2=1&stid=0&t=tpclicked3_hc&tu=u1698901&u=http%3A%2F%2F3y%2Euu456%2Ecom%2Fbp%2D87630d422afq0242a8qsesd8%2D1%2Ehtml&urlid=0)内容保密，涉及对方商业和技术秘密的，未经对方事先书面许可，

任何一方不得向其他任何公司、企业、组织、个人提供或者泄露本协议内容，如果由于一方

未遵守本条款而由此造成的经济损失由责任方承担。

第十一条 适用法律及争议解决

11.1协议的订立、效力、解释、履行及争议的解决均适用中华人民共和国法律。

11.2因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，应友好协商解决，友好协商解决不成

的，可向甲乙双方所在地有管辖权的法院诉讼解决，已先立案一方为准。

第十二条 关于网络预约出租汽车经营权的补充条款

12.1 乙方有义务在合同期内向甲方提供用于申请网络预约出租汽车经营权的相关材料，具

体包括：

12.1.1具备互联网平台和信息数据交互及处理能力的证明材料，数据库接入情况说明，

服务器设置在中国大陆的情况说明；

12.1.2使用电子支付的，有与银行、非银行支付机构签订的提供支付结算服务协议；

12.1.3法律法规要求提供的其他材料。

12.2 网络预约出租汽车经营权由甲方独立负责申请，并由甲方完全拥有，甲方承担全部相

应责任。

12.3如因乙方提供虚假材料，或故意截留相关必要材料，导致甲方无法正常取得网络预约

出租汽车经营权，则乙方需承担相应违约责任。

12.4如因甲、乙双方责任以外的其它不可抗因素（如国家或地方政策等），导致甲方无法正

常取得网络预约出租汽车经营权，则乙方不承担相应责任。

第十三条 其他事项

13.1本协议自双方加盖公章或合同章后生效，有效期为2年。协议到期后，按本协议约定

的条款履行双方责任的，继续有效。

13.2本协议执行过程中，如任何方对本协议约定的条款有异议，可单方面向对方提出终止协议的申请，但在此之前所进行托管的车辆按本协议约定继续执行，不受协议终止影响。

13.3本协议未尽事宜，双方可在协议执行期间协商解决。

13.4本协议一式两份，甲、乙双方各执一份，各份具有同等法律效力。