**嘟一家 用户协议**

**重要提示：在使用嘟一家信息服务平台服务之前，请您务必认真阅读本使用规则及附件（简称“本规则”），须充分理解各条款内容，特别是涉及免除或限制责任条款。当您进入嘟一家信息服务平台，接受或使用平台各项服务时，即表示您已知悉并同意本规则及附件的全部内容，如您不同意本规则中任何条款，应当立即停止使用。**

**您必须具备完全行为能力才能使用平台服务。若您不具备前述行为能力，则您本人及您的监护人、代理人应依法承担因此导致的全部法律责任。**

我们的平台：指嘟一家信息服务平台（简称“平台”），是由上海嘟灵科技服务有限公司开发并运行的，包括官网（<http://www.dlvehicle.com> ）、手机APP、官方客服电话、第三方网页链接、微信、短消息等在内的综合信息平台，可以向用户提供汽车代驾、维修保养、培训信息以及获取维修案例信息的途径。

我们的服务：在我们的平台，用户可以实现发布和（或）获取汽车代驾需求信息、汽车维修保养、汽车保险、汽车维修技术培训、维修技术案例等信息,以及与代驾、维修保养、培训等相关的订单记录、费用结算、体验评价等活动。但平台不实际提供代驾、维修、保养服务，不代理任何用户一方提供代驾、维修、保养服务，仅充当用户之间的中间人，用户之间使用或提供服务受其签订（将要）的协议约束，平台不是此类协议中的一方主体。

我们的用户：依法具有完全行为能力的自然人或法人使用或接受平台服务即为平台用户，包括代驾服务使用方、代驾服务提供方、维修技师、维修店、汽车服务需求方等等。

一、用户注册

1.1自行注册：服务使用方在首次使用或接受平台服务前，按照平台提示信息独立完成注册。

1.2 协助注册：服务使用方在首次进入平台后或者使用平台服务前，由平台根据用户提供的信息协助其自动完成注册。

1.3审核注册：服务提供方应当按照要求完成身份认证、技术资格认证、培训、驾驶技术审核等流程，并生成专用账号后，方能完成注册。

1.4用户完成注册后，即可享受平台提供的各项服务，同时应当遵守并履行本规则各项义务。用户以平台认可的其他方式接受或使用平台服务视为已完成注册。

二、服务项目

2.1信息服务

2.1.1平台为用户提供发送代驾请求（叫单）和接受该请求（接单），以及用户发送汽车维修保养请求（发单）和接送该请求（接单）的信息推送服务，达成和履行代驾或维修保养服务协议的信息记录服务。平台还为用户提供各种汽车维修案例数据和汽车维修相关的培训资料信息提供服务。

2.1.2 服务提供方（技师或维修店）通过平台获取信息后，应当向平台支付信息服务费。

2.2 结算服务

2.2.1平台为用户之间的代驾服务、维修保养服务、培训、技术答疑费用结算提供服务。服务结束后，服务使用方应当按照平台订单记录的时间、里程数据、购买产品数量、价格和平台公布的收费标准向服务提供方支付服务费。**平台会根据市场需求或用户反馈更新费用标准，用户应当注意查看平台最新公布收费标准。**

2.2.2 平台可以为用户设立预存账户，并根据用户授权代为支付或划取相关费用**（包括代驾服务费，维修保养服务费、维修案例下载及其他费用或违约金）。**

2.3评价服务

2.3.1 用户可以通过平台对各种汽车服务行为做出评价或提出意见，评价内容应当客观真实，不得包含辱骂、诋毁以及法律禁止性信息，不得违反平台规则。否则，平台有权采取相关措施，包括但不限于删除评价、限制或禁止使用、要求赔偿损失以及追究其他责任。

2.3.2用户不得以不当方式帮助他人提高评价，不得对其他用户实施威胁、敲诈。

2.3.3平台可以根据评价统计，对用户进行综合评定，具体评定办法由平台另行制定。

2.4调解服务

2.4.1 用户如在使用平台过程中以及代驾、维修保养服务、技术咨询服务等过程中发生争议，并选择使用平台争议调处服务，则表示认可平台作为独立第三方根据所了解的事实及平台规则作出的调处决定。

2.4.2 **用户应当理解并同意，在争议调处服务中，平台人员并非专业裁判人士，仅能以普通人的认知对用户提交的凭证进行判断，平台对调处结果免责。**

三、用户义务

3.1用户使用或接受平台服务时，应当遵守平台秩序，承担以下义务：

3.1.1用户须向平台提供真实合法的有效信息，**如因提供的信息虚假、错误、不准确、不完整，所导致的服务及信息偏差、失误，平台不承担任何责任；由此引起的任何损失由用户自行承担。**

3.1.2用户应当妥善保管自己的账号，且不应在没有授权的情况下使用他人账号。

3.1.3用户不得利用平台骚扰、妨碍他人或从事任何违法或侵权行为（包括但不限于恶意叫单、接单、发单、多次销单等影响平台或其他用户的行为）。

3.1.4 用户不得影响平台的正常运行，不得进行危害平台服务或影响平台数据的行为。

3.1.5 当平台提出合理请求时，用户应提供任何身份、职业资格证书或车辆、事件证明材料。

3.1.6 用户在使用平台服务过程中，所产生的应纳税费，以及一切硬件、其他应用软件、网络通讯服务及其它方面的费用，均由其独自承担。

3.2用户违反平台管理或平台规则，平台有权采取相关处理措施，包括但不限于：信息删除、屏蔽处理、限制使用、终止服务、查封或注销账号等。如造成平台损失，用户还应赔偿平台包括但不限于直接经济损失、商誉损失、对外垫付或赔偿款项、和解或调解款项、律师费、差旅费、诉讼费用、行政罚款等间接经济损失。

**3.3 用户同意平台向其发送商业性短信息，用以通知、提醒、确认平台使用的相关内容及优惠信息等。**

**四、各方责任**

**（一）代驾服务**

**4.1 除本规则载明责任外，平台不对平台提供的各服务中产生的争议及遭受的损失承担责任。**

**4.2 代驾服务提供方为代驾服务使用方同意的车辆驾驶员，如在代驾过程中发生交通事故，应首先使用代驾服务使用方车辆的第三者责任险或者其他保险对相关人身、财产损失进行赔偿。不足部分，根据交警部门的交通事故责任认定，代驾服务提供方存在过错的，由其在交警部门认定的责任范围内承担补充责任；非代驾服务提供方过错的，由代驾服务使用方直接向相应责任方进行追偿。**

**4.3鉴于互联网服务特殊性，以及平台信息来源于用户提供，故平台无法逐一审查信息的真实性、准确性，对此用户自己应审慎判决并独立做出决定。对因此导致的损害，除非平台故意造成外，平台不承担任何责任。**

**4.4平台提供的代驾信息服务受制于用户使用情况，平台有权不经事先通知，随时变更、中断或终止部分或全部的服务，并且不保证服务一定能满足用户要求。**

**4.5用户未通过平台认可的途径、方式叫单、接单，则不能享受本规则中任何权利，因此发生的争议以及造成的损失，平台不承担任何责任。**

**（二）维修保养服务**

**4.6 除本规则载明责任外，平台不对在平台上注册登记的各技师、各商家在其为用户提供的各自服务中产生的争议及遭受的损失承担责任，平台是撮合用户和维修技术、维修店的第三方平台。**

4.7 当您下订单时，请您仔细确认所购服务的名称、价格、数量、型号、规格、尺寸、联系电话、地址、收货人等信息。您提交订单即表示对订单中所确认的订购商品、服务联系信息等信息的准确性负责。**如果因为您提供的信息错误，导致未能如约定享受嘟灵平台提供的产品和服务的，由此造成的损失需由您自行承担。**

4.8 您理解并认可嘟灵网站上的订单生效规则：①嘟灵网站上展示技师技能和业务专长、维修店商家的商品和价格等信息仅构成要约邀请，您下单时须填写您希望购买的技师服务、商品数量、价款及支付方式、收货人、联系方式、收货地址（合同履行地点）、合同履行方式等内容，当用户提交订单时即视为用户向技师或维修店商家发出了购买订单商品或服务的要约；②系统生成的订单信息是计算机信息系统根据您填写的内容自动生成的数据，仅是您向技师、维修店商家发出的合同要约；技师、维修店商家收到您的订单信息后，只有在维修店商家将您在订单中订购的商品从仓库实际直接向您发出时（以商品出库为标志），或者技师确认接单了，方视为您与维修店商家或技师之间就实际直接建立了合同关系；③如果您在一份订单里订购了多种商品并且商家只给您发出了部分商品时，您与商家之间仅就实际直接向您发出的商品建立了合同关系；只有在商家实际直接向您发出了订单中订购的其他商品时，您和商家之间就订单中该其他已实际直接向您发出的商品才成立合同关系。

4.9 **您有权在下列情况下，取消订单：**① 经与嘟灵协商达成一致的；② 嘟灵对用户订单做出承诺之前；③ 嘟灵网站上公布的商品价格或服务发生变化或错误，用户在嘟灵确认发货之前或者技师确认接单之前通知嘟灵的；④ 因不可抗力导致用户无法履行购买义务的。

4.10 **嘟灵在下列情况下，可以取消用户订单：**① 经与用户协商达成一致的；② 嘟灵网站上显示的商品信息明显错误或缺货的；③ 用户订单信息明显错误的。④ 因不可抗力、嘟灵网站系统发生故障或遭受第三方攻击，及其他嘟灵网站无法控制的情形，根据嘟灵网站判断需要取消用户订单的；⑤经嘟灵网站判断，用户订购行为不符合公平原则或诚实信用原则的情形；⑥按嘟灵网站已经发布的或将来可能发布或更新的各类规则，可取消用户订单的其他情形。

**4.11 您在嘟灵平台上购买的保养产品，由操作门店提供相应的质量保证，质量保证期以相关规定为准；质量保证期内，如您的爱车因保养原因出现故障，您可返回操作门店要求检修或致电嘟灵售后。**

五、知识产权

5.1 平台包含的所有内容，包括但不限于文本、视频、音频、图形、标志及软件的所有权均属上海嘟灵科技服务有限公司所有，受知识产权等法律法规的保护，您在使用服务过程中不得以任何形式侵害所有人前述权利。

5.2 未经平台允许，您不得复制或发送任何平台内容，不得修改平台相关程序或据此创建衍生产品或竞争产品。

六、规则文本、通知、变更和终止

6.1平台所有通过官网、手机app、微信公众号发布的实施细则、公告、通知、产品或流程说明等均视为本规则的不可分割的组成部分，与本规则具有同等法律效力。

**6.2本规则一经发布即生效。平台可以通过官网、手机app、微信、短信息等方式对本规则内容的发布、修改、增加、废止等做出公布或通知，也可以某些功能进行限制或终止使用，用户应当随时关注平台公示信息。规则内容一经公布或通知即替代原规则内容发生效力，如用户不同意发布或变更的内容，应立即停止使用本平台的相关服务；若用户继续使用平台服务，则视为同意发布或变更事项。**

6.3 出现以下情况时，平台有权限制或终止向用户提供服务:

6.3.1提供的手机号码不存在或无法接收信息，且没有其他方式可以进行联系。

6.3.2本规则变更时，明示并通知平台不愿接受新的变更内容的。

6.3.3 连续180天没有使用平台服务的。

6.3.4 存在违法或违约行为的。

6.3.5 其他为维护平台运营秩序采取的限制或终止服务措施。

6.4 平台在限制或终止提供服务后，仍享有下列权利：

6.4.1继续保存用户的注册信息及使用平台服务信息。

6.4.2就用户的违法或违约行为主张法律责任。

七、法律适用与管辖

7.1本规则之效力、解释、变更、执行与争议解决均适用中华人民共和国大陆地区法律，如无相关法律规定的，则应参照通用商业惯例和（或）行业惯例。

**7.2因使用平台服务产生争议，应充分友好协商处理；若协商不成，应以平台运营商即上海嘟灵科技服务有限公司住所地人民法院为管辖法院。**

7.3本规则任一条款被废止或被视为无效的，不影响本规则其余条款的有效性。本规则的最终解释权归平台运营方上海嘟灵科技服务有限公司所有。

相关释义：

平台服务：指基于互联网、通讯技术，包含官网、手机APP、官方客服电话、第三方网页链接、微信以及其他平台认可的服务方式，包括但不限于代驾服务、维修保养服务、培训服务、咨询服务等。

手机app：指包含代驾服务、维修保养服务、需求提问使用方客户端、代驾服务提供方专用客户端、技师服务客户端、维修店商家客户端等在内的由上海嘟灵科技服务有限公司研发的客户端。

代驾服务：指代驾服务提供方直接向代驾服务使用方提供的有偿代驾服务。

帐号：指用户进入和使用平台，以及接受平台服务的账号。

注册号：指用户用以登录账号的号码。

预存账户：指用户设立账户预存一定费用，并授权平台代为结算并划扣代驾服务费、维修服务等费用。用户可以设立预存账户，代驾服务提供方、技师、维修店用户应当设立预存账户。

订单：指通过平台记录服务使用方和提供方具体信息的电子订单。

叫单：指代驾服务使用方通过平台认可的方式向代驾服务提供方发出需要代驾服务的要约。

发单：指用户通过平台发布需求的要约。

接单：指代驾服务提供方、技师、维修店通过平台认可的方式做出提供代驾服务、维修保养服务的承诺，即接受代驾服务使用方或维修保养服务使用方的叫单或发单。