

云队友平台纠纷处理规则

第一章 综述总则

第一节 综述

第一条 为了维护云队友平台公平、和谐的商业氛围，推动服务交易的繁荣，保障买卖双方的合法权益，维护云队友平台正常运营秩序，公平、公正、透明地处理用户纠纷，根据《云队友平台服务协议》及相关规则，制定本规则。

第二条 本规则是构成《云队友平台服务协议》的有效组成部分，具有同等法律效力；两者约定不一致的内容，以本规则的约定为准。

您同意：自由职业者在云队友平台上交易过程中与需求方发生交易纠纷时，一旦自由职业者或需求方的任一方或双方共同提交云队友平台要求调处，则云队友平台有权根据云队友平台相关规则进行处理。云队友平台处理纠纷完全基于您的委托，秉持公平、公正、透明的原则调解纠纷。云队友平台将根据行业认知以及专家意见对调解案件进行判断和建议，但云队友平台并非司法或行政机构，不保证调解结论和处理结果符合您的期望，亦不对处理结果承担任何责任。

第三条 交易双方使用云队友平台服务进行交易时，应当遵守云队友平台上公示的各项规则，因未使用云队友平台托管交易或超出时限（包括但不限于超出官方介入调节发起时限、售后维护时限）而产生的交易纠纷，云队友平台不予受理。

本规则所称“云队友平台托管交易”指交易双方使用云队友平台提供的云队友平台线上软件系统，且约定交易的结算及付款方式系根据“云队友平台结算规则”完成的交易。

第四条 本规则只适用于中华人民共和国大陆境内交易产生的纠纷，涉及到此范围以外的纠纷，不适用本规则。

第二节 总则

第五条 身份核实

纠纷处理过程中，云队友平台可要求您提供身份证明，拒不提供身份证明的，云队友平台将不予接受其纠纷处理申请或者会做出不利于该方的处理。

第六条 举证责任

云队友平台可要求任意一方或双方提供包括但不限于下述证据，且云队友平台有权单方判断证据的效力：

一、自由职业者对需求完成情况负有证明责任，对需求完成情况的说明应根据需求要求提供包括完成的最终文件等证据资料，当采取按时间计费时，云队友平台有权根据平台时间追踪记录进行具体判断；

二、需求方主张自由职业者未按照要求完成需求，且自由职业者已按照云队友平台要求出具本条第一项约定证明文件或平台时间追踪记录可以证明自由职业者完成情况的，需求方应当根据要求出具相应测试检查报告；

三、纠纷双方均同意，因交易双方约定不清而产生交易纠纷的，撤销该交易，因此导致的损失由交易双方共同承担，具体承担比例由云队友平台根据具体情况判断；

四、纠纷双方同意，在纠纷处理过程中，当自由职业者或需求方任何一方如出现以下情况：

（一）更换联系方式未通知云队友平台或对方以致在纠纷处理过程中无法联系；

（二）云队友平台三次联系任何一方（无论任何途径）均无法在纠纷上进行实质沟通；

（三）拒接电话、无人接听、在通话中因不属于云队友平台的原因中断等任何一种或各种情况累加达三次；

（四）恶意辱骂工作人员导致无法沟通。

平台将视该方自愿放弃辩解的权利。平台将依据现有证据给出处理意见。云队友平台将以站内信、短信、邮件等形式通知其纠纷处理的进度及结果。

纠纷双方同意，云队友平台将根据行业认知以及专家意见对调解案件进行判断和建议，纠纷双方需自行对证据的真实性、完整性、合法性、准确性和及时性负责，并承担举证不能的后果。

第七条 佣金的分配

佣金的数额系需求方及自由职业者在服务订单成交时自行协商的结果，佣金数额的高低属于双方自愿承担商业风险范畴，云队友平台不对佣金的数额作出任何评价或市场评估，故交易纠纷产生时，云队友平台仅负责在双方选择平台调处的前提下，根据本规则进行佣金的分配。当任意一方申请云队友平台介入纠纷处理时，即视为所涉及的双方均同意授权云队友平台按照纠纷处理结果进行佣金的分配。

一、订单成交时（含部分成交），云队友平台将从佣金中扣取平台服务费，若之后发生因交易纠纷或双方协商涉及到退款的纠纷，平台服务费不予退还；

二、当任意一方在申请云队友平台介入纠纷处理时，即视为所涉双方均同意云队友平台有权根据交易双方提供的相关材料进行处理，并按照处理结果将佣金的全部或部分支付给交易一方或双方。

三、当任意一方明确告知云队友平台选择自行协商解决纠纷的，由云队友平台保留纠纷涉及的佣金并中止本规则约定的纠纷处理程序，根据双方协商一致的意见将纠纷涉及佣金全部或部分支付给一方或双方。但自用户提出协商要求后 5 个工作日内，云队友平台未收到任意一方关于协商一致的意见的，云队友平台有权根据现有举证告知处理意见，并有权将佣金退返给需求方或打款给自由职业者；

四、当任意一方明确告知云队友平台选择通过司法途径解决的，由云队友平台保留纠纷涉及的佣金并中止本规则约定的纠纷处理程序，按照人民法院等权威机构的裁判结果进行处理。但自用户提出诉讼主张后 60 天（自然日）内，云队友平台未收到人民法院等权威机构的案件受理通知书等法律文书，云队友平台有权根据现有举证告知处理结果，并有权将佣金退返给需求方或打款给自由职业者。若订单已经产生支付的，如自由职业者的预付款或其云队友平台账户余额不足以退还需求方已支付佣金，且其未自行退款给需求方时，云队友平台有权临时锁定自由职业者账号，直至自由职业者返还相关款项为止；情节严重的，云队友平台有权对其进行清退处理。

其他规则/协议根据处理结果分配纠纷涉及到的佣金后，纠纷一方或者双方不同意云队友平台的处理结果的，可向人民法院提起诉讼。

第八条 知识产权归属

纠纷双方同意，除交易双方自行约定和按照弃选需求进行处理的需求外，一旦佣金全部退返给需求方，作品的知识产权仍属自由职业者所有，若交易佣金全部支付给自由职业者，则作品的知识产权归需求方所有（如支付部分佣金，作品知识产权归自由职业者所有，双方另有约定的以双方约定为准。）

需求方若需要线下签署知识产权转让协议，中标自由职业者有义务配合需求方完成协议的签署，若自由职业者拒绝签署，需求方有权要求取消自由职业者中标资格并退还佣金。（若因此产生邮寄费，平台默认由需求方自行承担，双方另有约定的以双方约定为准。）

第九条 关于退还需求方已支付佣金

若纠纷判断需自由职业者退款，自由职业者拒不配合且订单已经产生支付的，则由云队友平台从自由职业者已取得但未提取的服务费或以后取得的服务费中划扣与该交易中需求方所支付金额相等的款项退还给需求方，以弥补需求方损失。交易双方均认可，在自由职业者名下服务费不足以退还需求方时，云队友平台没有使用自有资金向需求方或者任何第三方支付服务费、赔偿金、补偿金或其它任何款项的义务，自由职业者仍应对需求方或者其他权利人承担赔付、补偿义务。本条规定与本规则其他条款或平台其他规则不一致的，以本条规定为准。；此等情形下，云队友平台有权向自由职业者主张赔付金，包括但不限于采用以下两种方式：

（一）要求自由职业者在云队友平台向需求方退款后七（7）日内向云队友平台偿还与退还金数额相同的资金；

(二)将自由职业者云队友平台账户下的款项直接支付给云队友平台，以补偿云队友平台所遭受的损失。

如云队友平台通过上述二种方式仍无法弥补，则云队友平台有权单方面终止向自由职业者提供服务，而且继续要求自由职业者承担赔偿责任。

若双方在需求要求中约定了有超过佣金的内容，由双方自行协商处理，云队友平台不受理此类纠纷。

第十条 云队友平台有权根据实际情况，视情节轻重在既有规定基础之上予以从轻、减轻或免除处理。

第二章 交易规范及纠纷责任划分

第一节 需求内容的确认

第十一条 需求一经发布，自由职业者接收到招募信息并同意开始工作的，即视为自由职业者认可并同意需求。期间需求方补充的需求仅作为对原有需求的补充和说明，自由职业者可以选择不予认可新增需求。需求方提出的修改建议需得到自由职业者的确认方能生效，未经双方确认的修改建议，云队友平台不予认可并且不作为纠纷处理依据。

第十二条 自由职业者接收到招募需求，在自由职业者确认开始工作前需与需求方确认需求内容，确认后同意开始工作。若因自由职业者未确认需求内容导致纠纷产生，由自由职业者承担全部责任；若自由职业者已确认需求内容，但因需求内容约定不清、文字内容存在歧义等导致双方产生纠纷的，责任由交易双方共同承担，具体承担比例由云队友平台根据具体情况判断。

第十三条 当需求方发布招募需求时，自由职业者出售服务中所公示的条款中免除或者限制其责任的条款自由职业者有义务采取合理的方式提醒需求方注意，或按照对方的要求对该条款予以说明。若后期双方产生纠纷，自由职业者无法证明需求方在知晓并理解自由职业者店铺条款前提下确认和自由职业者合作的，自由职业者服务中所公示的条款云队友平台不予认可并且不作为纠纷处理依据。

第十四条 交易合同内容规定：协议条款需遵从云队友平台规则以及平台交易流程，若协议中存在违反平台规则或流程，云队友平台不予认可该项协议条款。

若交易双方同时签署了线上合同和线下合同，其内容冲突或不一致的，云队友平台仅认可通过云队友平台签署的线上合同；若云队友平台发现需求方与自由职业者就同一服务内容，通过签署线上合同和线下合同的形式调控佣金数额，从而规避平台服务费支付义务的，云队友平台有权根据需求方与自由职业者的实际交易金额核算平台服务费的数额，并自需求方与自由职业者平台账户下各划扣平台服务费一半的费用。

第十五条 自由职业者承诺赠送给需求方的商品或服务，赠送内容需遵从云队友平台的各项规则，同时需按时按质按量交付于需求方。若需求方实际得到的赠送商品或服务与自由职业

者的描述不符,或自由职业者未明确告知需求方赠送商品或服务的实际内容,导致纠纷产生,平台视为自由职业者“承诺未兑现”并按照该条条款进行处理。

第二节 需求时限的确认

第十六条 专项服务交易中,若需求方在发布需求时未进行特别说明,需求方选标后,自由职业者需与需求方自行约定服务交付的时间。若因自由职业者未确认完成交付文件的时间导致纠纷产生,由自由职业者承担全部责任;若自由职业者已确认完成交付文件的时间导致纠纷产生,但因时间约定不清、文字内容存在歧义导致双方产生纠纷的,责任由交易双方共同承担,具体承担比例由云队友平台根据具体情况判断。

第十七条 自由职业者同意按照双方在需求开始前约定的完成期限执行,交易过程中若双方约定延长完成期限,按照延长后的期限为准。若因自由职业者未约定工作完成期限导致纠纷产生,由自由职业者承担全部责任;若自由职业者已约定工作完成期限导致纠纷产生,但因工期约定不清、文字内容存在歧义导致双方产生纠纷的,责任由交易双方共同承担,具体承担比例由云队友平台根据具体情况判断。

第十八条 约定期限到期但自由职业者尚未交付工作时,若双方继续交易,双方需重新约定服务时间。否则需求方有权随时要求自由职业者在合理时间(该合理时间应以需求方主张时起算,不得少于3个工作日)内完成工作,最终工作期限以需求方要求为准。

第三节 交易过程

第十九条 双方约定期限届满前,自由职业者已产生实质服务行为的,或自由职业者依约已完成服务的,需求方要求退款或拒绝接受服务的,自由职业者需与之协商。

第二十条 在服务过程中,若基于服务履行之必要,需要需求方配合提供协助的,或对需求方的配合行为存在时限要求的,自由职业者应当与需求方事先约定一致,或在服务详情页或交易合同中予以显著明示并提请需求方注意相关条款。否则需求方有权拒绝并由自由职业者承担交易不利后果。

第二十一条 自由职业者向需求方提出配合请求的,需求方应在合理期限内予以配合。若需求方无正当理由怠于或拒绝提供必要的配合,导致自由职业者服务成本增加、服务履行期限延迟、服务成果无法实现等不利后果的,应由需求方承担不利后果,但自由职业者仍应及时中止履行服务并采取合理措施防止服务成本的扩大。

在上述需求方责任情形下,相关交易作如下处置:

一、若需求方发布的服务内容完全无法实现,但自由职业者确已产生服务成本的,需求方在承担相应的服务成本后,交易作退款处理;

二、若需求方发布的服务内容已部分实现,则综合评估该部分服务成果的价值比例,并结合订单金额酌情计算其对应价款,交易作部分打款、部分退款处理;

三、若需求方发布的服务内容已部分实现，同时，剩余未实现的服务成果也已产生服务成本。则分别依照上述第一、二项处理方法，计算应支付的价款与应承担的服务成本。

“合理期限”：指自由职业者通过需求方应当知晓的其他方式（如手机短信）向需求方发出通知要求配合之时的次日起 48 小时内。

“服务成本”：指自由职业者在提供服务的过程中产生的必要费用支出，具体将由云队友平台根据自由职业者举证，结合行业认知以及专家意见对调解案件进行判断和建议，但最高不超过订单实际成交金额。

第二十二条 需求方提出的需求或修改意见存在无法实施等情况，自由职业者应提醒需求方其中存在的风险。相关交易纠纷作以下处理：

一、若自由职业者已提醒需求方其中存在的风险，而需求方执意要求自由职业者按自己要求提供服务，导致自由职业者提供的服务存在问题、无法正常使用等情况，相关责任和损失由需求方自行承担。

二、若自由职业者未提醒需求方其中存在的风险直接执行，导致自由职业者提供的服务存在问题、无法正常使用等情况，相关责任和损失由交易双方共担。

若交易双方另有约定按其约定执行。

第四节 工作交付

第二十三条 双方确认交易前，自由职业者应与需求方确认需提供的文件项目、格式、以及需求方对交付文件的其他要求。若后期因自由职业者未与需求方确认上述内容的，由自由职业者承担全部责任。若双方已确认上述内容，但因文字内容存在歧义或约定不清产生纠纷的，责任由交易双方共同承担，具体承担比例由云队友平台根据具体情况判断。

云队友平台将根据行业特性以及日常经验进行判断自由职业者需提交文件内容，云队友平台不承担文件内容的判断责任。

第二十四条 自由职业者交付服务成果时需要返还需求方事先提供用于该服务的物品的，若自由职业者拒绝返还或返还途中非因需求方原因导致物品损毁或灭失的，依据该物品价值及贬损程度，自由职业者需向需求方进行赔偿，若双方事先未有约定，赔偿金额由云队友平台根据需求方提供的物品价值有效凭证或参照当前市场均价予以酌定，云队友平台有权从自由职业者平台账户下款项中划扣与之相等的款项退还给需求方，以弥补需求方损失。对于客观上难以估值的物品，云队友平台将应需求方要求披露自由职业者信息，以协助需求方通过司法途径向自由职业者进行主张。

上述情形下，若服务成果已交付且不影响需求方合同目的实现的，交易作打款处理，反之，交易作退款处理。合同目的实现与否，云队友平台将基于服务内容，并以普通大众的认知水准及日常经验进行判断。

第三章 需求方责任

第二十五条 无理要求：指需求方提出超出合同约定、额外的不合理的要求。当自由职业者提出需求方无理要求，无法完成的，一旦成立，需求方需根据自由职业者的工作情况支付相应的佣金，同时云队友平台有权对需求方第一次处以警告处理。

第二十六条 拒付佣金：指自由职业者完成全部或部分工作后，需求方没有按照之前的约定支付佣金。当自由职业者提出需求方不讲诚信，拒付佣金，一旦成立，云队友平台有权自需求方缴纳的预付款中划扣与之等值的款项给自由职业者。

第二十七条 需求方在未验收需求结果或需求结果与要求不一致的情况下确认付款，需求方需自行承担所有损失，且云队友平台将驳回需求方的相关官方调解申请。

第四章 自由职业者违规处理条例

第二十八条 未按时完成工作：指需求方与自由职业者明确约定工作期限，工作期限（含变更期限）届满，自由职业者因自身原因工作（含变更内容）未完成。

约定的工作期限包括但不限于：

- （一）协议及补充协议约定的时间；
- （二）聊天记录中双方另行约定的时间；

若自由职业者未按时完成工作，双方有约定的，按照约定办理；若双方没有约定的，需求方与自由职业者继续就需求继续磋商，自由职业者继续完成工作的，将视为双方变更工作期限，该变更工作期限双方未有明确约定的，需求方有权随时要求自由职业者在合理时间（合理时间应以需求方主张时起算，不得少于3个工作日）内完成工作，最终工作期限以需求方要求为准。若双方没有约定且终止合作的，自由职业者应当全额退款给需求方，同时云队友平台有权对自由职业者处以扣除诚信分，限制接单30天，并处罚500元（可自自由职业者平台账户下划扣）的处理；

第二十九条 诱导选标、付款：自由职业者通过故意曲解云队友平台规则和交易流程等方式诱骗需求方选标、付款的行为。诱导行为包括但不限于：

- （一）自由职业者冒用他人作品作为自己的作品案例向需求方展示的；
- （二）自由职业者伪造自身学历，或工作经验，诱导需求方下单或选标或支付的；
- （三）自由职业者在未交付工作成果、需求方未验收工作的情况下通过平台申请付款或要求需求方先支付佣金的；

需求方反馈自由职业者恶意诱导需求方选标、付款，一旦成立，可要求终止交易，交易支持退款给需求方，具体退款比例由云队友平台根据具体情况判断为全额退款或部分退款，另云

队友平台有权对自由职业者处以扣除诚信分，限制经营 30 天，处罚 500 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理。

第三十条 无理由追加佣金：指自由职业者在提供服务过程中，非因需求方原因而自行加价的，需求方可以拒绝接受，交易支持退款给需求方，具体退款比例由云队友平台根据具体情况判断为全额退款或部分退款，另云队友平台有权对自由职业者处以扣除诚信分，限制经营 30 天，并处罚 500 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理。若需求方已接受的，默认交易正常进行。

第三十一条 自由职业者失联：是指自由职业者提供的联系方式无效，或怠于处置、消极应对、拒不配合处理订单或提交相关资料等情形。“失联”的界定包含但不限于以下情形：

一、云队友平台在接到需求方反映联系不上自由职业者后，通过电话、短信、邮件、站内信等方式联系自由职业者，在 48 小时内仍无法和自由职业者取得联系的情况；

二、需求方有证据能证明自由职业者在未进行事先告知的情况下，连续 72 小时需求方都联系不上自由职业者的情况；

三、更换联系方式未通知云队友平台或对方以致在处理过程中无法联系；

四、云队友平台在不同时间段连续三次联系（无论任何途径）均无法在纠纷上进行实质沟通；

五、拒接电话、无人接听、在通话中因不属于云队友平台的原因中断等任何一种或各种情况累加达三次；

六、恶意辱骂工作人员导致无法沟通。

自由职业者在未完成工作的情况下失联引起需求方投诉的，交易支持全额退款给需求方，云队友平台有权对自由职业者处以扣除诚信分，限制经营 30 天，并处罚 500 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理。

若自由职业者在交易过程中失联后继续工作，并按双方约定完成工作的，交易不支持退款，同时云队友平台有权对自由职业者处以扣除诚信分，限制经营 30 天，并处罚 500 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理。

第三十二条 拒不修改投稿、作品或中标方案：指自由职业者拒绝需求方提出在合理范围内对稿件、作品、方案的修改要求。

自由职业者拒绝修改的，应给出合理解释，若需求方不接受，交易双方均可申请云队友平台介入；在合理范围内的修改自由职业者需配合，若自由职业者无理拒绝修改而引起需求方投诉的，一经查实，交易支持全额退款给需求方，云队友平台有权对自由职业者处以扣除诚信分，限制经营 30 天，处罚 500 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理。

第三十三条 涉及知识产权类服务中出现非原创行为、一稿多卖等行为：包括但不限于以下

情形：

一、自由职业者提交的稿件作品非原创（包括复制、改编、剽窃、模仿、抄袭、二次创作等），与已注册或者已使用的作品或已提交的作品相似；

二、自由职业者提交的稿件作品明确造成侵权的；

三、自由职业者未经授权，擅自使用他人案例、图片、文案、音视频、作品等；

四、自由职业者重复使用已经出售版权的创意稿件进行提交的行为；

五、自由职业者已经提交的未出售版权的创意稿件，在该订单正常交稿和获赏期间，再次提交到其他订单下的行为；

六、其他不当使用或侵犯他人商标权、著作权、专利权等权利的行为；

若自由职业者的行为被认定为非原创、一稿多卖等侵犯知识产权类行为，云队友平台都有权对自由职业者处以扣除诚信分，限制经营 30 天，处罚 500 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理。已产生交易的，云队友平台经判定支持全额退款给需求方，并按需求方实际损失金额扣除自由职业者平台账户款项进行退款，用户因侵权行为造成的一切经济损失由用户自行承担，云队友平台将不承担任何法律责任。

第三十四条 承诺未兑现：指自由职业者未履行其已承诺的服务，交易支持全额退款给需求方，云队友平台有权对自由职业者处以扣除诚信分，限制经营 30 天，处罚 500 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理。若该订单已经产生支付的，则由云队友平台从自由职业者平台账户下款项中划扣与该交易中需求方所支付金额相等的款项退还给需求方，以弥补需求方损失。

当自由职业者承诺退款给需求方，但未履行的，云队友平台有权对自由职业者处以扣除诚信分，限制经营 30 天，处罚 500 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理。

第三十五条 互联网相关技术开发服务中，未维护、未提供交付文件：指自由职业者违反平台相关规定，未向需求方提供可供二次开发使用的源代码，或可编辑的源文件，又或者 3 个月内未提供免费维护服务的行为。云队友平台将视具体情形作出处理：

一、自由职业者未提供源代码源文件、免费维护，影响需求方实际使用的，处以扣除诚信分，限制经营 30 天，处罚 500 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理，并按需求方实际损失金额扣除自由职业者平台账户款项进行退款。

二、自由职业者未提供源代码源文件、免费维护，经需求方或平台提示，拒不提供的，处以扣除诚信分，限制经营 60 天，处罚 2000 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理，并按需求方实际损失金额扣除自由职业者平台账户款项进行退款。

第三十六条 未达到推广效果：营销类服务中，自由职业者通过交易数据量向需求方提供服

务时，自由职业者承诺向需求方提供符合双方约定的、具有真实效果所对应的工作成果（需求方主动明确放弃的除外）。自由职业者同意当交易完成之后 90 天内，若需求方投诉自由职业者未达到推广效果，并经云队友平台调查确认属实后，由云队友平台从自由职业者所缴纳的预付款中划扣与该交易中需求方所支付金额相等的款项退还给需求方，以弥补需求方损失，同时云队友平台有权对自由职业者处以扣除诚信分，限制经营 30 天，处罚 500 元（可自自由职业者平台账户划扣）的处理。

第三十七条 在一个自然年度内，任何一方扣除的诚信分达到 5 次以上，云队友平台有权作出对该用户封号处理，并处罚 10000 元（可自平台账户内划扣）的处理

第五章 附则

第三十八条 因云队友平台系普通的第三方交易平台，并非专业的司法机构或鉴定机构，云队友平台不对评判结果承担法律责任。

在云队友平台对服务成本、损失或价款等给付内容的进行酌定并实施款项分割前，自由职业者或需求方任一方均可向云队友平台提出中止纠纷处理服务，并通过司法途径向对方发起诉讼。

若云队友平台已经作出服务成本、损失或价款等给付内容的酌定并已实施款项分割的，并不影响双方通过司法途径继续向对方提出主张。

第三十九条 云队友平台有权变更本规则并在云队友平台上予以公告。需求方和（或）自由职业者不同意相关变更的，可以自行协商或通过其他途径解决纠纷。

第四十条 云队友平台用户的行为，发生在本规则生效或修订以前的，适用当时的规则；发生在本规则生效或修订以后的，适用本规则。

第四十一条 本规则自公布之日起实行。