

Glopay 用户服务协议

重要法律提示

本协议为具有法律约束力的电子合同。用户在注册、点击“同意”、电子确认或实际使用 Glopay 服务前，应当充分阅读、理解并接受本协议全部条款，尤其是有关非银行及非存款声明、交易不保证完成、交易最终性、账户控制、绝对裁量权、责任限制、赔偿义务、资金与外汇风险、数据跨境传输、退款规则、不可抗力及争议解决的条款。

用户一经点击同意或实际使用服务，即视为不可撤销地接受本协议全部内容。

1. 定义与解释

在本协议中，除非上下文另有明确约定，下列术语含义如下：

1.1 “Glopay ”：指依据香港、中国大陆、美国或其他相关司法辖区法律合法设立，并依法持有支付或相关业务牌照、许可或备案资格，为用户提供本协议项下服务的 Glopay 集团相关法律实体的统称。具体服务提供主体以用户实际接受服务的实体为准。

1.2 “服务提供实体”：指实际向用户提供具体服务并承担相应权利义务的 Glopay 实体。不同实体不因集团关系而承担任何形式的连带或共同责任。

1.3 “用户”：指依据本协议完成注册并使用 Glopay 服务的自然人、法人或其他组织。

1.4 “服务”：指 Glopay 运营主体基于本协议及补充协议提供的支付相关服务，包

括：

- 1) 全球收付款服务：为 B2B/B2C 场景提供跨境资金收取、划转、货币兑换、资金归集，覆盖跨境电商收款、跨境物流收款、留学及出境旅游缴费等场景；
- 2) 全球收单服务：为香港、美国本地商家提供线上（网站/APP）及线下（POS/扫码）交易受理、风控、清算、结算服务；
- 3) 配套服务：账户管理、交易查询、合规申报协助等辅助服务。

1.5 “补充协议”：指 Glopay 就特定服务、业务板块或使用场景另行制定并向用户公示或签署的专项规则、费率说明、退款政策、结算安排或业务协议，与本协议具有同等法律效力。

1.6 “适用法律”：指包括但不限于香港《支付系统及储值支付工具条例》《个人资料（隐私）条例》、中国大陆《反洗钱法》《个人信息保护法》、美国《银行保密法》（BSA）、OFAC 制裁规则，以及 FATF、联合国、欧盟等相关国际规则及用户所在地适用的其他法律法规。

1.7 “KYC 尽职调查”：指 Glopay 为履行反洗钱、反恐怖融资、制裁合规及风险管理义务，对用户身份、业务背景、交易对手、资金来源及用途进行的调查、验证、持续监测及强化尽职调查（EDD）。

1.8 “制裁名单”：指联合国、美国 OFAC、香港金管局或其他权威机构发布的受制裁的个人、实体或地区名单。

1.9 “工作日”：指中国大陆、香港特别行政区及美国的法定工作日。不含公众假期及台风/黑色暴雨警告生效日。

2. 协议效力与电子签署

2.1 本《用户服务协议》与《隐私与安全协议》及所有补充协议共同构成用户与

Glopay 之间关于服务使用的完整协议文件。

2.2 用户通过官网注册账户、在线点击“同意”、电子确认或实际使用任何 Glopay 服务，即构成对本协议的有效电子签署，其法律效力与书面签署完全相同。

2.3 用户确认并放弃就电子签署形式、点击确认方式或系统记录的有效性提出任何异议。

2.4 Glopay 有权因法律法规变化、监管要求、银行或支付网络要求或业务调整，对本协议进行修订。修订内容经合理方式公示后生效，用户继续使用服务即视为接受修订内容；如不同意，应立即停止使用服务。

2.5 本协议自用户同意之日起生效，至依法或依约终止之日止。协议终止后，依其性质应继续有效的条款仍持续有效。

3. 服务性质、法律地位与核心风险披露

3.1 非银行及非存款声明

3.1.1 Glopay 并非银行、存款机构、信托公司或投资机构，不从事吸收公众存款或提供存款类服务。用户在 Glopay 账户中持有的任何资金：

- 1) 不构成银行存款；
- 2) 不产生利息；
- 3) 不受任何存款保障、投资者赔偿或保险计划保护。

3.1.2 Glopay 提供的仅为支付处理、技术支持及合规辅助服务。

3.2 不保证交易完成

3.2.1 Glopay 不保证任何交易必然成功完成。交易可能因银行、支付网络、代理行、监管机构、合规审查、制裁筛查、技术或第三方原因被拒绝、延迟、撤回

或退回。

3.2.2 上述情形不构成 Glopay 的违约或服务瑕疵。

3.3 交易最终性与不可撤销性

3.3.1 除非补充协议另有明确约定，经 Glopay 处理并提交至银行、支付网络或第三方机构的交易，一经执行即具有不可撤销性。

3.3.2 用户确认交易结果以银行或支付网络的最终处理结果为准。

4. 服务范围、限制与绝对裁量权

4.1 Glopay 根据自身风险政策、监管要求、银行或支付网络指示及用户资质，决定是否向用户提供全部或部分服务。

4.2 Glopay 有权基于明确的合规依据（如适用法律、监管要求、制裁名单）或可验证的风险事实（如账户异常交易记录、KYC 材料失效）：

- 1) 拒绝任何账户申请；
- 2) 限制、暂停或终止任何服务或交易；
- 3) 设置或调整交易额度、频率、币种或结算条件；
- 4) 要求用户提供额外文件、解释或配合调查。

4.3 上述措施无需事先征得用户同意，亦不构成违约或侵权。

5. 账户注册、授权与持续合规

5.1 用户需按 Glopay 要求完成注册，提供真实、准确、完整的身份信息、资质文件及联系方式，并确保信息持续有效。若信息虚假、失效或不完整，Glopay 有权拒绝提供服务、暂停或注销账户。

5.2 用户应妥善保管账户登录凭证及授权设备，对账户下的所有操作、指令及交易承担全部责任。若发现账户被盗用、未授权访问等情况，应立即通知 Glopay 并配合调查；因用户自身保管不善导致的损失，Glopay 不承担责任。

5.3 用户可授权指定人员（“授权用户”）代表用户使用服务，需向 Glopay 提供授权用户的真实身份信息及授权范围证明，并确保授权用户遵守本协议。用户对授权用户的所有操作承担连带责任；如需变更或撤销授权，应提前书面通知 Glopay，通知生效前授权用户的操作仍由用户承担责任。

5.4 Glopay 有权根据反洗钱、反恐怖融资等合规要求，对用户进行尽职调查，用户应配合提供必要材料，否则 Glopay 可暂停提供服务，且不承担任何责任。

6. 禁止用途与行业限制

6.1 用户不得将 Glopay 服务用于包括但不限于以下用途：

- 1) 洗钱、恐怖融资、制裁规避或其他违法犯罪活动；
- 2) 赌博、非法金融活动、未经许可的加密资产交易；
- 3) 色情、武器、毒品、传销或其他高风险行业；
- 4) 虚假交易、资金回流、代收代付或规避监管行为；
- 5) 超出用户已向 Glopay 披露并获批准的业务范围。

6.2 Glopay 有权根据自身风险政策动态调整禁止或限制的行业清单。

7. 用户的权利与义务

7.1 按协议约定使用服务，查询服务规则、账户余额、交易明细；

7.2 对服务提出投诉或建议，Glopay 运营主体将在 5 个工作日内响应，30 个工作日内处理，复杂问题可延长并书面告知；

7.3 依据《隐私与安全协议》主张个人信息相关权益；

7.4 提供真实、准确、完整的身份、业务信息和交易材料，信息变更后 30 日内书面通知 Glopay 运营主体；

7.5 配合完成 KYC 尽职调查，配合提供资金来源/用途证明，解释可疑交易背景。拒绝配合可能导致服务暂停或终止；

7.6 遵守适用法律及制裁要求，不与制裁名单主体交易，独立承担与第三方的纠纷责任。允许 Glopay 运营主体对用户、交易对手方及资金涉及地区进行制裁筛查；

7.7 按时支付服务费用，承担因使用服务产生的税费，逾期未付的，按未付金额的 0.05%/日收取违约金。

8. Glopay 的权利与义务

8.1 按照本协议约定及相关标准，为用户提供稳定、安全的服务，持续优化服务功能及用户体验；

8.2 保护用户的账户信息及交易数据安全，严格遵守《隐私与安全协议》及相关数据保护法规，按《隐私与安全协议》保护用户的个人信息，采取技术及管理措施防范信息泄露；

8.3 有权对用户的交易进行风险监测，发现异常交易、违规行为或收到第三方投诉时，可采取暂停交易、冻结资金、限制账户功能等措施，并有权向监管机构报告；

8.4 有权根据业务调整或合规要求，暂停、变更或终止部分或全部服务，并尽可能通过合理方式提前通知用户。按适用法律向监管机构报告账户信息、交易记

录，配合司法/仲裁调查。

9. 资金管理与费用

9.1 Glopay 将依法将用户资金存放于独立隔离账户，但该安排不构成信托、担保或任何形式的资金保值承诺。

9.2 用户应在收到对账单后 15 日内完成核对，逾期未提出书面异议的，视为认可。

9.3 资金划转需账户余额充足且通过合规审核，退款规则以补充协议为准。

9.4 若资金因用途不符、信息错误或银行原因被退回，相关费用由用户承担，Glopay 有权直接扣除。用户申请退款的，应通过 Glopay 平台提交申请并提供相关证明。退款手续费及已结算的收单手续费，Glopay 有权向用户追回或扣除。

9.5 涉及外汇兑换、跨境结算的，汇率波动、银行扣费、代理行拒绝或延迟风险均由用户自行承担。

10. 数据保护与信息安全

10.1 用户同意 Glopay 按照《隐私与安全协议》收集、使用、存储、披露用户的个人信息、业务数据等相关信息，用于提供服务、合规审核、风险控制等合法目的，Glopay 不得将用户的敏感个人信息用于非必要的用途。

10.2 因服务的全球性，用户同意 Glopay 将用户的数据传输至不同司法辖区的运营实体或合作机构，披露范围限于实现服务目的所需的信息。Glopay 将采取必要的安全措施，确保数据传输符合各司法辖区的数据保护法规。

10.3 用户保证已获得相关数据主体的合法授权，允许 Glopay 按本协议约定处理

其数据，并确保该授权符合适用法律要求。

10.4 为提供跨境服务及合规管理之目的，Glopay 可能将用户的个人信息披露给 Glopay 集团内的其他实体，披露范围限于实现服务目的所需的信息，且接收方需遵守与 Glopay 相同的数据保护义务。

10.5 Glopay 将在实现本协议约定的使用目的所需的最短期限内存储用户的个人信息。自收集之日起保留至使用目的实现之日，至少 7 年或其他法定要求期限。若法律要求更长的存储期限，Glopay 将按法律要求延长存储期限。

11. 知识产权

11.1 Glopay 拥有服务相关的全部知识产权，包括但不限于软件、网站设计、logo、商标、算法、技术文档等，未经 Glopay 书面许可，用户不得擅自使用、复制、修改、转让或授权第三方使用。

11.2 用户提供的业务数据、材料等（“用户材料”）的知识产权归用户所有，但用户授予 Glopay 一项非独占、免许可费、可转让的许可权，允许 Glopay 为提供服务、履行合规义务而使用、存储、处理该等用户材料。

11.3 用户保证用户材料不侵犯任何第三方的知识产权，若因用户材料侵权导致 Glopay 遭受损失，用户应承担全部赔偿责任。

12. 保密条款

本协议项下的“保密信息”指一方（“披露方”）向另一方（“接收方”）披露的、具有秘密性或专有性的所有信息，无论以何种形式传递，包括但不限于：

- 1) Glopay 的内部合规流程、风控模型、技术架构、费率定价策略、用户名单、与银行 / 支付网络的合作协议条款；

- 2) 用户的业务模式、交易对手方信息、资金来源与用途、未公开的财务数据、账户登录凭证、银行账户信息、个人敏感信息；
- 3) 双方在合作过程中获知的对方未公开的其他信息。

13. 责任与赔偿

13.1 除本协议另有约定外，Glopay 对服务的可用性、准确性、及时性不做明示或暗示的保证，不承担因技术故障、网络中断、第三方服务异常等不可抗力或不可归责于 Glopay 的原因导致的损失。

13.2 Glopay 的赔偿责任仅限于直接损失，不承担任何间接损失、利润损失、商誉损失等。在任何情况下，Glopay 单一年度的累计赔偿金额不超过用户该年度向 Glopay 支付的服务费用总额。直接损失定义为：指用户因 Glopay 违约行为直接产生的、可明确计算的财产损失，包括但不限于：

- 1) 已支付的服务费用本金；
- 2) 因 Glopay 操作错误导致的资金扣划损失；
- 3) 按中国人民银行同期活期存款利率计算的资金占用利息（自损失发生日起至赔偿日止）。
- 4) 间接损失（如业务利润损失、商誉损失）不在赔偿范围内。

13.3 因用户违反本协议、违法违规使用服务或提供虚假信息导致的任何损失，由用户自行承担，Glopay 不承担责任。

13.4 用户违反本协议约定或违反适用法律规定，导致 Glopay 运营主体、其关联方或服务提供商遭受任何损失、承担法律责任或产生费用的，用户需向运营主体承担全额赔偿责任。

14. 不可抗力

14.1 本协议项下的“不可抗力”指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害、战争、监管政策突变；

14.2 若一方因不可抗力无法履行本协议义务，应在不可抗力发生后 24 小时内通知对方，说明不可抗力的类型、影响范围及预计持续时间，并在 7 个工作日内提供相关证明文件；

14.3 因不可抗力导致的义务履行延迟或无法履行，该方不承担违约责任。

14.4 若不可抗力持续超过 90 天，导致协议长期无法履行，任何一方均有权终止协议，且不承担违约责任。

15. 争议解决

15.1 本协议的订立、效力、解释、履行及争议解决，适用用户所选择的服务提供实体对应的司法辖区法律。若用户未明确选择，以 Glopay 实际提供服务的主体对应的法律为准。

15.2 因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方应首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向服务提供实体所在地有管辖权的法院提起诉讼。

15.3 在争议协商或仲裁期间，除争议事项外，双方应继续履行本协议的其他条款，不得因争议而中止或终止协议的其他义务。

16. 协议的终止

16.1 用户主动注销账户，且无未结清的交易、费用或纠纷，账户注销完成后，本协议终止；用户严重违反本协议约定，Glopay 书面通知用户后终止协议。

16.2 Glopay 因业务调整、资质注销等原因无法继续提供服务，提前 30 日通知用户后终止协议；因不可抗力导致协议长期无法履行，双方协商一致后终止协议。

16.3 协议终止后，Glopay 停止收集用户新的个人数据，已收集的个人数据按本协议约定的存储期限保留数据，到期后按规定删除或匿名化处理。

16.4 协议终止后，本协议中的保密义务、赔偿责任、争议解决等条款仍继续有效，直至相关义务履行完毕或法定时效届满。

17. 协议适用顺位条款（适用顺序与冲突处理）

17.1 涉及数据收集、使用、存储、跨境传输的，优先适用《隐私与安全协议》；但因反洗钱、制裁合规、监管要求必需的数据处理（如向香港金管局报送用户交易数据），若《隐私与安全协议》无明确约定，适用《用户服务协议》；

17.2 涉及账户控制、责任限制、争议解决的，优先适用《用户服务协议》；

17.3 补充协议与《用户服务协议》冲突的，以补充协议为准（补充协议不得违反适用法律强制性规定）。

17.4 在以下情形中，无论《隐私与安全协议》或其他文件中是否存在不同表述，均应以《用户服务协议》的约定为准：

- 1) 因反洗钱、反恐怖融资、制裁合规、交易监测、风险控制或其他法定义务所必需的数据收集、使用、存储、披露或跨境传输；
- 2) 因银行、清算机构、支付网络、监管机构或司法机关要求而进行的信息披露、数据传输或账户控制；
- 3) 用户账户的冻结、限制、暂停、终止及相关交易处理；
- 4) 责任限制、赔偿范围、赔偿金额上限及免责事项；
- 5) 协议的生效、变更、终止及争议解决机制。

17.5 本条款仅用于明确协议文件之间的**适用顺位与解释规则**，不影响《隐私与安全协议》在其适范围内的独立效力；在不存在冲突的情况下，各协议条款应并行适用。