

安徽省电信业服务协议

(示范文本)

电信用户:(以下简称甲方)

电信业务经营者:(以下简称乙方)

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《全国人大常委会关于加强网络信息保护的決定》、《中华人民共和国电信条例》、《电信和互联网用户个人信息保护规定》(工业和信息化部令第24号)、《电话用户真实身份信息登记规定》(工业和信息化部令第25号)等有关法律法规的规定,甲乙双方在平等、自愿、公平、诚信的基础上,甲方基于对乙方电信服务的了解和需求,自愿申请成为乙方客户,并达成协议如下:

第一条:特别约定

1.1 甲方应使用取得国家入网许可并具有进网许可标志的终端设备,该终端设备应具有支持甲方所选服务的相应功能,如无法支持所选服务,甲方应自行承担后果,并向乙方全额支付其所选服务的全部费用,各类电信终端的维保根据商品“三包”政策进行。

1.2 本协议外以通告、使用手册、资费单页等书面形式公开做出的服务承诺,甲方办理各类业务所签署的表单、业务协议、业务登记单、须知等均为本协议不可分割的一部分。

1.3 对于涉及甲方权益的事项,乙方可以采用电话、短信、信函、电子邮件等方式通知甲方,如事关众多用户,乙方可以采用广播、电视、报纸或互联网等方式进行公告。

第二条:服务内容及服务承诺

2.1 乙方在其电信业务经营许可证有效期和业务范围内提供的电信服务,应当符合法律法规规定及政府主管部门发布的相关标准。甲方接受乙方现有技术条件下网络覆盖范围内以及与其签订有漫游协议的电信运营商的网络覆盖范围内提供的电信服务。

2.2 乙方通过营业厅、门户网站等渠道公示服务项目、服务时限、服务范围及资费方案、交费时限等内容。

2.3 乙方向甲方提供便捷的业务办理和客户咨询、投诉受理渠道,乙方应按《电信服务规范》要求的时限处理。

2.4 甲方自主选择是否订购第三方服务商提供的由乙方代收服务费的增值电信业务,具体业务内容及资费标准由第三方服务商负责告知甲方,乙方予以协助。

第三条:入网要求及登记

3.1 甲方接受乙方提供的电信服务,须按照《电话用户真实身份信息登记规定》的要求办理入网登记手续。甲方办理入网时,应提交以下登记资料:

3.1.1 个人用户:甲方应出示个人有效证件原件,提供真实身份信息;甲方委托他人(以下称“受托人”)办理的,受托人应出示甲方和受托人的有效证件原件以及甲方的授权委托书,

并提供甲方和受托人的真实身份信息，受托人代办入网登记手续时由受托人签名。个人证件办理的业务，限个人或家庭使用。甲方拒绝出示有效证件，拒绝提供其证件上所记载的身份信息，冒用他人的证件，或者使用伪造、变造的证件的，乙方有权拒绝为其办理入网手续。

3.1.2 单位用户：单位办理登记的，除出示单位的有效证件、提供使用人或责任人真实身份信息外，还应当出示经办人的有效证件原件和单位的授权书。经办人代办入网登记手续时由经办人签名。

3.2 由受托人、经办人办理各类业务的，甲方应承担由此产生的责任与义务。

3.3 如甲方入网登记信息发生变更，应及时到乙方营业厅办理信息变更手续。

第四条：资费方案选择

4.1 在协议有效期内，甲方选择乙方提供的资费方案，乙方应承诺提供的资费方案有效期（有特殊约定的除外），资费方案到期前，乙方应至少提前 天通知甲方使用的资费方案到期日。

4.2 如无特殊约定，甲方在资费方案有效期内可更换资费方案。

4.3 乙方有权在资费方案有效期截止后修改资费方案。在资费方案有效期结束前，乙方如需修改下一周期资费方案，应在修改前两个月通知甲方，且修改后的资费方案应保护甲方的合法权益，较原资费方案更有利于甲方。

4.4 协议有效期内，甲乙双方约定的资费方案到期后，甲方可以继续使用原资费方案，如选择乙方的其他资费方案，需书面约定。

第五条：电信服务费用交纳

5.1 甲方使用乙方提供的电信服务，应按甲乙双方的约定支付相关费用；甲方如需开通国际业务及台港澳业务，应按乙方规定预交相应费用。

5.2 甲方如选择或终止银行托收、代扣等方式支付电信费用时，需到银行等机构办理相应手续；甲方不再使用乙方提供电信服务时，应自行前往银行终止银行托收或代扣关系。

5.3 甲方应按照与乙方约定的时间、方式，向乙方足额交纳费用。

5.3.1 若甲方为预付费用户，则必须保证账户上有充足的金额。

5.3.2 若甲方为后付费用户，每月出账后至当月末为支付上月费用的交费期限。逾期未交的，自规定的交费期限截止日期后次日起，甲方应按照每日未交款项的 ‰（千分之 ）向乙方支付违约金，但违约金累计金额最高不超过所欠费用的 30%。

5.4 乙方应提醒甲方及时交费，甲方在规定的交费期限内未交清费用的，乙方有权暂停或限制甲方的电信服务，由此给甲方造成的损失，乙方不承担责任。

5.5 因甲方欠费，乙方暂停或限制甲方的电信服务（以下简称“欠费停机”）之日起 60 日内，如甲方交清欠费和违约金的，除甲方明确提出不开通外，乙方应在甲方交清欠费和违约金后的 24 小时内恢复暂停的服务。欠费停机满 60 日，甲方仍未交清欠费和违约金的，乙方有权

终止提供电信服务、收回号码或账户，并在规定的号码冻结时限后，可以将号码再次发放给其他客户；有权通过信函、通告、委托第三方等方式追缴全部欠费和违约金，并按有关规定向征信机构提供甲方欠费信息记录。

5.6 乙方对计费原始数据保留期限为5个月，乙方为甲方提供最近5个月的通信费用查询服务。若甲方对乙方收取的费用有异议，应在异议费用发生后5个月内向乙方提出。乙方对甲方在异议费用发生后5个月内提出异议的计费原始数据，应保存至异议解决为止。

第六条：客户权益保障及隐私保护

6.1 乙方在承诺的网络覆盖范围内按照不低于《电信服务规范》的标准向甲方提供服务。

6.2 甲方办理产品体验、优惠活动等存在有效期的，到期后自动终止。未经甲方同意，乙方不得随意为甲方办理产品体验。

6.3 乙方收集、使用甲方个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则。乙方可以通过业务受理系统登记、纸质返档等方式，以提供电信服务为目的，在业务活动中依法收集、使用甲方个人信息。

6.4 乙方对甲方的客户资料和通信信息负有保密义务，如因乙方责任导致泄密的，乙方须承担相应法律责任。

第七条：协议的补充、变更、终止

7.1 本协议可根据甲、乙双方意见进行书面修改或补充，由此形成的补充协议，与协议具有相同法律效力。

7.2 甲方可以持登记的有效证件原件到乙方自有营业网点要求销户。除双方另有约定外，乙方不应拒绝，甲方应在销户前结清所有费用。如有租用乙方的终端设备，需将完好的设备归还乙方。

7.3 甲方销户时可以预约将余额一次性转入乙方另一有效号码的账户，以现金方式交费部分可以现金方式退还，甲方如参与赠送、销售优惠等营销活动或双方另有其他约定的除外。

7.4 经协商一致，甲方可以将本协议项下的号码过户给第三方。甲方和第三方应持双方有效身份证件原件到乙方自有营业网点办理过户手续。

7.4.1 甲方需在办理过户前结清甲方产生的所有电信费用和违约金。

7.4.2.甲方过户日前的可用积分、促销电子券等权益由甲方自行处理。

7.4.3.甲方在办理过户前可查询打印过户前的通话清单、账单，过户后不得向乙方提出过户前的通话清单、账单查询打印的要求，第三方不得向乙方提出对过户前通话清单、账单的查询打印要求。

7.4.4.过户后第三方应及时设置或修改服务密码、门户网站密码、定制的各类业务的使用密码。因受让方未设置、修改密码或密码保管不善造成的后果由受让方自行承担。乙方应协助受让方避免损失的扩大。

7.5 有下列情形之一的，乙方有权限制、暂停、终止通信服务，并收回号码或账户，并保留追究甲方违约责任的权利，甲方自行承担相应后果：

- (1) 甲方的号码或账号等被国家行政、司法机关认定用于违法犯罪活动或其他不正当用途的，或被第三方投诉用于违规发送商业性电子信息的；
- (2) 甲方提供的有效证件（包括受托人/经办人提供的有效身份证件）虚假、不实；
- (3) 甲方自行安装使用未取得入网许可或可能影响网络安全或网络服务质量设备的；
- (4) 甲方未办理相关手续，自行改变通信业务使用性质或私自转让使用权的；
- (5) 乙方收到国家行政管理部门通知要求停止甲方服务的；
- (6) 违反国家法律、法规、规章、政策等相关规定，利用乙方提供的网络资源传播非法信息、利用乙方提供的拨号宽带网络开设 WEB 服务，未经乙方同意将乙方提供的各类资源转租（售）或私接设备（线路）使用、发送违法类信息，未经接收方同意群发商业广告和其他有害信息，拨打骚扰电话等不正当行为的；
- (7) 存在明显违反协议目的恶意不正当使用乙方电信网络的其他行为的；
- (8) 法律、法规、规章及规范性文件规定的其他情形。

第八条：风险与责任

8.1 乙方不得无故终止本协议，如因乙方电信业务经营许可证的业务范围、业务种类发生改变，无法向甲方提供原有的业务时，甲、乙双方应协商解决。

8.2 电信网码号资源属于国家所有。如因技术进步和行政区划调整等原因，电信管理机构需收回、调整电信网码号资源的，甲、乙双方均应按国家有关规定予以配合。

8.3 甲方应妥善保管自己的用户号码、通信卡、终端、宽带账号等，若发现丢失或被盗用，应及时办理暂时停机或修改账号密码手续并可向公安机关报案，乙方应配合公安机关调查。如甲方未办理暂时停机或修改账号密码手续，乙方不承担甲方因此而产生的损失；如甲方将名下号码交予他人使用，因此引起的义务与责任仍由甲方承担。

8.4 甲方应妥善管理其服务密码。服务密码是甲方办理业务的重要凭证，甲方入网后应立即修改初始服务密码。凡使用服务密码定制、变更或终止业务的行为均被视为甲方或甲方授权的行为，因此引起的义务与责任均由甲方承担。

8.5 甲方在欠费情况下，乙方有权拒绝为甲方开办其他业务，直至甲方补交全部欠费及违约金。

8.6 按照公平使用原则，乙方将对甲方的移动数据流量进行封顶限制，甲方每月的移动数据流量达到流量封顶额度时，乙方可暂停甲方当月的上网服务，次月自动恢复开通。

8.7 如甲方违法违规使用电信业务，或使用电信业务侵犯他人合法权益的，由甲方自行承担责任。

8.8 甲乙双方均知悉并认可：甲方对自身所使用的通信号码与第三方应用进行绑定的行为

是甲方与第三方之间自愿建立的合同关系。乙方不保证甲方所选择使用的号码是否存在未解绑的第三方应用。

为避免影响新用户对该号码的使用，甲方在办理销户/过户时应自行对所销户/过户的号码绑定的第三方应用进行解绑，如未解绑造成的甲方隐私泄露或个人财产损失，责任由甲方自行承担。在条件具备时，乙方有权直接联系第三方应用提供商对号码进行解绑。

8.9 乙方根据现有技术条件为用户提供便捷、安全的通信服务，除法律另有规定外，乙方不对用户的通信内容负责。甲方应对通信内容（来电、短信、邮件等）中涉及财物、资金事项予以审慎鉴别。其中，对以乙方名义的来电、短信等通知，可拨打乙方客服热线或到当地乙方自有营业厅进行核实。

第九条：违约责任

9.1 一方违约给对方造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

9.2 一方因自然灾害、战争等不可抗力原因和政府行为不能履行协议的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除其责任。

9.3 甲方在补贴/优惠的协议期内办理拆机、停机保号或改签低值套餐的，须赔付乙方相应的损失。

第十条：争议解决

所有因本协议引起的或与本协议有关的争议，本着互让互利的原则，通过协商解决，也可由当地有关部门调解，协商或调解不成的，双方也可采取以下第（ ）方式解决争议：（1）向[]仲裁委员会申请仲裁裁决；（2）向有管辖权的人民法院起诉。

第十一条：协议生效

本协议一式两份，甲乙双方各执一份，自双方签字或盖章之日起生效。本协议有效期年，到期后双方均未提出解除协议的，协议续延年，续延次数不限。甲方如需终止本协议，需办理销户手续，自办理之日起，本协议自动终止。双方以电子签名、电子印章形式签订的协议，与纸质协议具有同等法律效力。