

JF-2015-065

天津市电信业服务合同

(专用条款)

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)及其他相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，就通信业务网络、服务的相关事宜，达成协议如下：

第一条 业务登记

(一)甲方办理入网、变更、离网等手续时须进行业务登记，应提供以下资料：

1、甲方(个人)：提供个人有效证件原件，有效证件包括居民身份证、港澳居民往来内地通行证，台湾居民来往大陆通行证、外国公民护照等。委托他人办理的应同时提交本人及代理人有效证件原件。

2、甲方(单位)：提供单位有效证件原件(或加盖公章的单位有效证件复印件)、经办人有效身份证件原件、加盖公章的单位介绍信原件(或合法有效的授权委托书)等。单位有效证件包括组织机构代码证、营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书、法律法规和国家规定的其他有效证件或者证明文件。若办理业务入网需同时提供实际使用人的有效证件原件。

(二)甲方应保证身份信息登记资料真实有效、准确、完整，并有义务配合乙方对登记资料进行查验。本合同有效期内，甲方登记资料如有变更，应主动办理变更手续。

(三)甲方应使用有国家入网许可标志的终端设备，终端设备应具备支持所选服务的相应功能，如无法支持所选服务，甲方自行承担后果，并向乙方全额支付其所选服务的全部费用。

(四)甲方本人未到场，由代理人、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；代理人、经办人承担保证责任。

(五)乙方对甲方的信用消费或资信不明等情况，如甲方户籍所在地(以有效身份证件的住址为准)或法定住所地(单位有效证件上单位注册地)不在本地的，乙方要求提供担保的，甲方应按乙方要求办理相应担保手续。甲方未办理相应担保手续，可持有效证件原件办理预付费方式的业务或交纳预付费。

第二条 费用标准和费用交纳

(一)乙方根据向政府主管部门告知的资费标准公告标价、交费期限信息，向甲方收取相关费用；甲方应在乙方明示的期限内足额交纳各项通信费用。

(二)在合同有效期间，乙方若调整资费，应以短信、电话、公告等有效方式告知，在确定的生效日前，甲方未提出异议的视为同意，合同继续履行；甲方提出异议且未能与乙方达成一致的，乙方应在甲方结清全部费用后为甲方办理书面解除手续。如因资费调整给甲方造成损失的，乙方应当依法承担责任。

(三)甲方按预付费方式支付电信费用的，甲方必须保证账户上有充足的款项，由于计费话单延迟等

原因造成甲方产生的欠费，按实际发生费用收取。如甲方账户满足消费条件的余额不足，乙方有权限制或暂停向甲方提供服务。

(四) 甲方按后付费方式支付电信费用的，甲方应当按照约定的时间和方式及时、足额地向乙方交纳电信费用；甲方逾期不交纳电信费用的，乙方有权要求补交电信费用，并可以按照所欠费用每日加收3‰的违约金。对超过收费约定期限30日仍不交纳电信费用的甲方，乙方可以暂停向其提供电信服务。甲方在乙方暂停服务60日内仍未补交电信费用和违约金的，乙方可以终止提供服务，并可以依法追缴欠费和违约金。

甲方交清欠费和违约金后，除甲方明确提出不开通或已销号外，乙方应在24小时内恢复电信服务。

(五) 甲方定制第三方增值业务或其它收费业务，乙方可以代第三方向甲方收取信息费、功能费等，甲方使用第三方提供的增值业务或其它收费业务由第三方制定收费标准并公布。

(六) 甲方如需开通国际及台港澳业务，应按乙方规定预交相应费用，以保证正常使用，当甲方出现欠费后，乙方有权取消其国际漫游功能或暂停服务。

(七) 甲方是采用银行代缴费用结算的单位客户，须提供真实准确的开户银行、银行账号、账户名称等信息，加盖单位公章。若因甲方提供的资料虚假、不详细或账户余额不足导致扣款不成功，乙方有权拒绝、暂停直至终止提供通信服务。

(八) 因甲方申请或甲方违约等原因造成通信业务服务暂停的，甲方应支付暂停期间的相关费用。

(九) 甲方未付的通信费用达到信用额度时（信用额度是指用户可以用于透支消费的最高通信费用额度），应及时补充交纳通信费用；当甲方未付的通信费用超过信用额度时，乙方有权暂停甲方通信服务（超过信用额度停机不受约定交费期限的限制）。

第三条 客户权益

（一）网络服务

- 1、乙方在现有技术条件下的网络覆盖范围内向甲方有偿提供通信服务。
- 2、乙方提供的网络服务应符合国家规定的通信质量标准。

（二）客户服务

- 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。
- 2、乙方向甲方提供乙方服务电话、营业厅、网上营业厅等渠道，以便甲方了解乙方各项服务。
- 3、乙方还应向甲方免费提供通话所在地（仅限大陆地区，不含台港澳）火警119、匪警110、医疗急救120、交通事故报警122等公益性电信服务。

4、乙方向甲方提供需要甲方支付月功能费的服务项目时，应征得甲方同意；乙方开通服务项目让甲方进行体验时，不收取体验服务项目月功能费。

5、对于甲方通信服务开通/关闭申请，乙方应在承诺的时限内操作完成（双方另有约定的除外）。乙方超过时限未及时开通/关闭的，应减免甲方由此产生的通信费用。

6、乙方依法保证甲方的信息资料安全、通信自由和通信秘密，但以下情形不应视为乙方违反本条约定：（1）因追缴欠费需要，向第三方机构和征信机构提供用户个人相应信息及欠费信息的；（2）为向甲方提供更好的服务，通过短信、彩信、wappush、电话、电子邮件、信函、微博、微信等方式（以上方式中的其中几项）向甲方发送业务服务信息或进行互动沟通的；（3）法律法规另有规定的。

7、甲方成功通过乙方设置的身份验证后，乙方应根据甲方的需要，免费向甲方提供话费详细清单（含预付费业务）查询。电话原始话费数据详单（含语音、短信、彩信及数据流量）保留期限至少为5个月（当月起前5个月，不含当月）。在此期间，如甲方对电信费用存在疑问，乙方应予以解释和核实，并保留疑问部分原始数据至问题解决。

8、乙方检修线路、设备搬迁、工程割接、网络及软件升级等可预见的原因可能影响甲方使用的，应提前72小时通知甲方，通知方式包括但不限于短信、媒体公告。

9、甲方向乙方申告移动电话通信障碍（指交换设备或传输线路原因造成通信中断等现象，不包括网络覆盖和终端设备故障），乙方应自接到申告之时起48小时内修复或者调通。

第四条 风险与责任

（一）甲方应妥善保管自己的用户号码、通信卡、终端、宽带账号，若发现丢失或被盗用，可及时拨打乙方服务电话或到乙方营业网点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。

（二）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。

（三）甲方在欠费情况下，乙方有权拒绝为甲方开办其他业务（含移动、固网、宽带等所有业务），直至甲方补交全部欠费及违约金。

（四）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或超出流量封顶额度时，乙方可暂停甲方当月的上网服务，次月自动恢复开通。

（五）如甲方违法违规使用通信业务，或使用通信业务侵犯他人合法权益的，由甲方自行承担责任。

第五条 违约责任

（一）一方违约给对方造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

（二）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合同的，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。

（三）甲方申请安装、移装电信终端设备的，乙方应当在其公布的时限内保证装机开通；由于乙方的原因逾期未能装机开通的，应当每日按照收取的安装费、移装费或者其他费用数额百分之一的比例，向甲方支付违约金。

（四）甲方申告电信服务障碍的，乙方应当自接到申告之日起，城镇48小时、农村72小时内修复或者调通；不能按期修复或者调通的，应当及时通知甲方，并免收障碍期间的月租费用。但是，属于电信终端设备或网络未覆盖的原因造成电信服务障碍的除外。

第六条 协议的变更与转让

（一）甲方将协议项下的权利义务转让给第三人（过户）后，由第三人与乙方重新签订通信服务协议，本协议自动终止，过户后出现的新费用全部由该第三人承担；

（二）甲方需认可并满足乙方的过户要求。因甲方擅自转让而造成的欠费、停机等后果，由甲方自行承担。

第七条 协议的中止与解除

(一) 有下列情形之一的，乙方可以暂停向甲方提供本协议约定的部分或全部服务：

- 1、甲方（包含代理人）未完全履行协议第一条第一款义务，甲方或其代理人所提供资料不真实、不准确、不完整或无效的；
- 2、甲方使用未取得入网许可或可能影响网络安全、网络质量的终端设备或软件的；
- 3、甲方违反市场监管、信息安全管理等部门的要求，发送违法信息或未经接受方同意、请求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；
- 4、甲方未办理相关手续，自行改变通信业务使用性质的；
- 5、由于自然条件、环境变化等原因使得信号不能覆盖的；
- 6、法律、法规、规章及规范性文件规定的其他情形。

(二) 有下列情形之一的，乙方有权单方依法解除协议并收回号码：

- 1、甲方未完全履行协议第一条第一款义务，所提供甲方资料不真实、不准确、不完整或无效，经乙方通知后未在规定期限内配合提供的；
- 2、该号码被法定机关认定用于违法犯罪、损害社会公共利益、他人合法权益的活动，危害通信网络安全和信息安全或非法进行通信业务经营等其它不当用途的；
- 3、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租用权的；
- 4、乙方收到国家行政管理部门通知要求停止甲方服务的；
- 5、甲方被暂停服务60日后仍未交清电信费用和违约金的；
- 6、甲方以担保方式取得业务使用权的，违反担保条款或担保人无能力履行担保义务的；
- 7、预付费产品在约定期限内未激活的；
- 8、法律、法规、规章及规范性文件规定的其他情形。

(三) 本协议终止或解除后，乙方仍继续保留向甲方追缴欠费和违约金的权利。

(四) 技术进步或国家政策等原因导致本协议（部分或全部）无法继续履行的，乙方保留对通信业务（服务）做出调整的权利，调整前乙方应按照规定发布公告并提出相应解决方案，但解决方案不得侵害甲方原有合法权益。甲方可就解决方案与乙方协商，但不得要求乙方继续履行本合同。

第八条 争议解决方式

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。协商不成时到有管辖权的人民法院诉讼解决（如申请仲裁可在补充协议中另行约定）。

第九条 协议生效

合同外以公告、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、须知等均为本合同不可分割的一部分；与本合同冲突部分以补充协议为准，补充协议中未约定部分以本协议为准。

第十条 特别约定

本合同有效期一年，到期后双方均未提出解除合同的，合同可无限期续延一年。