

中国电信股份有限公司上海分公司移动电话入网协议

(2016/B)

为维护双方利益，根据相关法律、法规的规定，中国电信股份有限公司上海分公司（以下简称“电信公司”）与客户在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，就移动电话网络服务有关事宜，达成协议如下：

第一条 网络服务

1.1 电信公司应以本协议约定的方式公示网络覆盖范围及漫游范围，在覆盖范围内，向客户提供网络服务、客户服务及客户申请开通的各项通信服务。客户申请开通默认服务以外的其他通信服务，应按电信公司规定办理手续，并缴纳费用。国际漫游服务只能在与电信公司签订漫游协议的电信运营商网络覆盖范围内享有。

1.2 电信公司提供的网络服务应符合国家规定的通信服务质量标准。

1.3 电信公司依法保障客户的通信自由和通信秘密。

第二条 入网要求

2.1 客户办理入网、变更手续时，应提交以下登记资料：

2.1.1 个人客户：提供真实有效的本人有效身份证件原件，有效证件包括居民身份证、外国公民护照、军人身份证件、武装警察身份证件、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往内地通行证等；

2.1.2 单位客户：提供真实有效的本单位注册登记证照资料、单位介绍信，并提供经办人有效身份证件原件。移动电话单位用户入网时应登记到使用人，使用人应提供有效身份证件原件。

2.2 客户应使用有国家入网许可标志的移动电话终端设备；当申请开通默认服务以外的服务项目时，移动电话终端设备还应具备相应功能，否则可能无法支持所选服务，客户将自行承担损失。

2.3 电信公司要求客户提供担保的，客户应办理相应担保手续。

第三条 客户资料

3.1 客户应保证入网登记资料真实有效、准确、完整，并有义务配合电信公司对登记资料进行核实。本协议有效期内，客户登记资料如有变更，应主动办理变更手续。如电信公司发现客户登记资料失实，影响本协议正常履行，且无法与客户取得联系或客户不及时配合更正的，电信公司有权暂停客户网络服务（“停机”）。

3.2 服务密码是客户办理业务的重要凭证，除非另有约定或说明，凡使用服务密码定制、变更业务的行为均被视为客户或客户授权的行为，客户入网后应立即修改初始服务密码，并妥善保管服务密码，如客户原因泄露服务密码或为他人获取的，由客户自行承担损失和责任。但电信公司有义务协助客户或公安机关调查相关情况。

3.3 电信公司对客户提供的客户资料依法负有保密义务，但为1) 提升服务质量；2) 提供、维护、保护和改进服务及开发新服务；3) 就产品和服务与甲方进行沟通，电信公司可以使用本协议涉及的客户资料及客户信息数据，开展偏好、地域、定向信息等客户服务和个性化应用与推荐，并通过电话、广播、短信、电视、公开张贴、报纸、信函或互联网等方式，建立与客户的沟通渠道，进行业务公告及业务通知、向客户提供最新的服务与信息。客户可通过中国电信网上营业厅（www.189.cn）查询、调整客户服务和个性化应用范围。

第四条 费用标准和费用缴纳

4.1 电信公司应在国家允许的范围内设定资费标准，以本协议约定的方式向客户明示资费标

准、计费方式、缴费期限等信息；客户应按电信公司明示的期限足额缴纳各项通信费用。

4.2 如遇国家统一调整通信费用标准的,按国家统一规定的时间起执行;如遇电信公司发布、调整资费套餐的,应在客户选定的资费套餐生效时起执行。

4.3 计费周期为自然月,即每月1日至当月最后一日。(由于网络设备产生话单及相关处理会有时延,可能会发生当月部分话费计入下月话费中收取的情况)

4.4 根据选择的业务种类,客户按预付费或后付费方式支付费用。除特殊约定外,后付费方式下客户按月支付费用,每月6日至当月月底为支付上月费用的交费期限。预付费方式下客户需预存金额,当账户余额不足以支付客户拟使用的业务费用时,客户需及时充值。

4.5 客户未按期足额缴纳通信费用的,电信公司有权停机;客户超过缴费时限,每日须按欠缴金额3%的标准支付违约金(因电信公司原因造成客户不能缴费的情况除外);客户缴清欠费和违约金后,电信公司应在24小时内恢复客户网络服务。

4.6 客户在欠费情况下,不能办理除缴费外的其他业务(拨打本地火警119、匪警110、医疗急救120、交通事故报警122电话除外)。

4.7 客户定制第三方增值业务或其它需收费业务,电信公司可以替第三方向客户代收信息费、功能费等(例如向客户代收SP信息费等)。

4.8 客户如选择或终止银行托收、银行代扣等方式支付通信费用时,需到银行等托收机构办理相应手续。

第五条风险控制

5.1 客户应妥善保管自己的移动电话终端及密码不被非法盗用,若发现通信费用异常增长,经初步核查确有问题的,可及时拨打客服热线10000 或到电信公司营业网点办理暂时停机手续,并向公安机关报案,电信公司应积极配合公安部门调查相关情况。

5.2 客户未付的通信费用达到电信公司明示或另行通知的话费信用额度时,应及时缴纳通信费用;否则,电信公司有权停机。(超过信用额度停机不受约定缴费期限的限制)

第六条客户服务

6.1 电信公司在营业场所公布电信业务的服务项目、服务时限、服务范围、资费标准、使用规则、交费规定等内容。

6.2 电信公司向客户提供客户服务电话10000,以便客户咨询了解电信公司网络服务、业务推广、各类营销优惠活动等内容。电信公司还应免费向客户提供火警119、匪警110、医疗急救120、交通事故报警122等公益性电信服务并保障通信线路畅通。

6.3 电信公司免费提供给客户最近5个月的通话详单查询、月结帐单查询(不含查询当月),对客户通信费用方面的疑问应予以认真核实、详细解答。

6.4 电信公司向客户提供需要客户支付功能费的服务项目时,应征得客户同意,客户无论以何种方式定制的,电信公司对原始定制记录的保留期限应不少于5个月;客户对定制开通有异议的,应在此期间内向电信公司提出。电信公司开通上述服务项目让客户进行体验时,不得收取服务项目功能费。

6.5 对于客户通信服务开通/关闭申请,电信公司应在承诺的时限内操作完成(双方另有约定的除外)。电信公司超过时限未及时开通/关闭的,应减免客户由此产生的不合理费用。

6.6 电信公司因设备搬迁、工程割接、网络及软件升级等可预见的原因,影响或可能影响客户使用的,应提前72小时以本协议约定方式通告客户。

6.7 当发生客户移动电话网络服务通信障碍,电信公司应在客户申告障碍时起的48小时内修复,移动电话通信障碍指非客户移动电话终端设备原因引起的障碍。

6.8 本协议终止后,电信公司有权收回客户原使用的移动电话号码(“销号”),并在一定期限后分配给其他客户使用。为保证客户权益,电信公司对销号的移动电话号码至少冻结90日后,方可重新分配给其他客户使用。

6.9 电信公司依本协议约定对客户停机的，应提前以短信息等方式告知客户。

第七条 号码变更与转让

7.1 由于非客户原因需要更改客户移动电话号码时，电信公司至少提前45日通知客户，至少提前15日告知客户新的移动电话号码。号码更改实施日起，至少45日内，电信公司应向客户提供所有来话播放改号提示音。

7.2 客户拟转让移动电话号码使用权应先缴清通信费等所有费用和违约金（如有），转让双方须持各自有效证件到电信公司指定营业网点办理变更登记手续。

第八条 UIM卡规定

客户可自行设置和清除UIM卡的个人密码(PIN初始密码为1234)，连续三次输入错误密码将会锁卡。发生锁卡时，客户不得自行解锁，应携带本人有效证件，前往电信公司营业网点解锁。因客户操作不当致使UIM卡损坏或锁死的，客户应承担换卡所需费用。

第九条 不可抗力因不可抗力导致本协议部分或全部不能履行的，双方可部分或全部免除责任。

第十条 技术进步

因技术进步，经国家相关部门批准，电信公司对移动电话网络进行整体换代升级而导致本协议无法继续履行的，电信公司应该至少提前90日发布公告，并提出合理的解决方案。客户可就解决方案与电信公司协商，但不得要求电信公司继续履行本协议。

第十一条 协议的变更

电信公司在本协议外以本协议约定的公告等书面形式公开做出的服务承诺，自动成为本协议的组成部分，但为客户设定义务或不合理地加重责任的除外。电信公司公开做出的承诺标准低于本协议约定的，以本协议为准。

第十二条 协议的解除

12.1 客户要求终止网络服务的，应在缴清相关费用（包括可能有的违约金）后办理退网手续，话费余额退还客户或按双方另行约定（如有）处理。

12.2 遇到下列情况，电信公司有权单方解除本协议，收回移动电话号码：

- (1) 客户办理入网、变更手续时提供的登记材料虚假不实，可能给电信公司带来经营风险；
- (2) 该号码被司法机关认定用于违法犯罪活动或其它不当用途；
- (3) 该号码在12321等反诈骗举报平台发生被举报/投诉涉嫌通讯信息诈骗或骚扰；
- (4) 客户被停机60日后仍未补交通信费用和违约金，或被停机60日后仍未配合更正登记资料；
- (5) 其他违反相关法律、法规、规章规定的行为。

第十三条 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。协商不成的，客户可向电信管理部门申诉或向消费者协会等有关部门投诉，双方也可请求有管辖权的人民法院对所争议的事项做出裁决。

第十四条 附则

14.1 客户办理各类业务所签署的客户登记单、表单、补充协议等均自动成为本协议的组成部分。客户登记单等文件内容与本协议条款内容冲突时，以客户登记单等文件内容为准。

14.2 电信公司保留因技术进步或国家政策变动等原因对电信业务的服务功能、操作方法、业务号码等做出调整的权利，但调整时应提前告知客户并提出相应解决方案。

14.3 本协议自客户或经办人在客户登记单上签字或盖章之日起生效。