中国联通客户入网服务协议

扫描查看电子版协议

甲方： 客户　　通信运营企业（乙方）：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国电信条例》及其他有关法律、法规的规定，在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，甲乙双方就移动电话、固定电话及相关数据通信业务入网服务（以下简称通信服务）的有关事宜协商订立本协议。

第一条　入网要求

1.1 甲方办理入网、变更、退网手续时，应提交以下登记资料：

1.1.1 个人客户：提交本人有效身份证件原件，有效身份证件包括居民身份证、港澳居民往来内地通行证、台湾居民往来大陆通行证、外国公民护照等。根据国家实名登记要求，个人客户办理新入网业务需严格审核人证一致，不得委托他人办理。利用个人临时身份证件原件办理的，须同时提供公安部门出具的身份证领取凭证、身份信息辅助证件（驾照、医保卡或户口本等），不得委托他人办理。持个人临时身份证原件办理业务的客户仅可办理除新入网以外的其他类业务。

1.1.2 单位客户：提交加盖公章的单位介绍信、营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或组织机构代码证的原件、使用人或责任人有效身份证件原件、经办人有效身份证件原件等。

1.2 甲方应保证登记资料真实、有效、准确、完整，并对乙方核实登记资料的行为予以配合。登记资料如有变化，甲方应及时通知乙方变更。

1.3 甲方应使用获得国家入网许可的通信终端，且该终端应具有与甲方申请开通的通信服务相匹配的功能。**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。**

1.4 甲方申请开通后付费通信服务的，如户籍所在地、居住所在地（以有效身份证件或居住证载明的住址为准）或法定住所地（以营业执照或组织机构代码证等载明的单位住所为准）不在北京，应按照乙方要求缴纳保证金或由北京市市民、单位提供担保。

1.4.1 甲方选择缴纳保证金的，应按照乙方要求缴纳符合规定金额的保证金。

1.4.2 甲方选择北京市市民、单位提供担保的，由北京市市民或具有合法主体资格的单位提供连带责任保证担保。担保人应到乙方营业网点办理担保手续，如实填写担保资料并签字、盖章（单位担保时须加盖单位公章）。甲方需要变更担保人或担保方式的，应提供符合乙方要求的新的担保人或缴纳保证金。

第二条　费用缴纳

2.1 乙方应按照公布的计费周期、资费标准、缴费期限等规定向甲方收取各项通信费用。甲方应按时足额缴纳各项通信费用。

2.2 乙方公告调整资费标准的，甲方自公告确定的新资费标准生效日起一个计费周期内未提出异议的，视为甲方同意，本协议继续履行；甲方提出异议的，双方应协商解决方案。

2.3 甲方应根据通信服务种类不同，以预付费或后付费方式缴纳通信费用。

2.3.1 甲方为预付费用户的，除双方另有约定外，应在账户预存金额，并在账户余额不足以支付拟消费的通信费用时及时充值。

2.3.2 甲方为后付费用户的，应在每月 3 日至 当月最后一 日缴纳上月通信费用。甲方未按时足额缴纳通信费用的，每日应按照欠缴金额 3‰的标准支付违约金（因乙方原因导致甲方不能缴费的除外）。

2.3.3 甲方账户余额不足或欠费的，乙方有权限制、暂停为甲方提供除缴费以外的其他通信服务。

2.3.4 乙方应在甲方充值或缴清欠费和违约金后的 24 小时内恢复通信服务。因余额不足或欠费被限制或暂停通信服务满 60 日，甲方仍未充值或缴清欠费和违约金的，乙方有权终止通信服务。

2.4 甲方定制由乙方代收费的第三方服务的，乙方可按照服务提供方公布的资费标准向甲方收取费用。甲方对代收费用有异议的，应与服务提供方协商解决，并可要求乙方提供必要协助。

2.5 甲方通信终端中软件运行、升级产生的费用，由甲方自行承担。

第三条　通信服务

3.1 网络服务

3.1.1 乙方应按照国家标准或行业标准，以其网络和设施依甲方申请提供迅速、准确、安全、方便的通信服务，并依法保障甲方的通信自由和通信秘密。

3.1.2 甲方在乙方承诺范围内申请开通默认服务以外的其他通信服务的，应按照乙方规定办理相应手续。乙方应在承诺时限内开通服务（双方另有约定的除外），否则应采取费用减免等方式对甲方予以补偿。

3.1.3 甲方申请开通国际或港澳台漫游服务的，乙方可根据甲方信用评级情况要求甲方缴纳一定金额的预付款。其中国际漫游服务只能在乙方签订有自动漫游协议的国家或地区的电信运营商网络覆盖范围内享有。

3.1.4 甲方申请固定电话新装、移装的，乙方应在承诺时限内（城市最长 25 日，农村最长 30 日）开通；因乙方原因未按时开通的，乙方应每日按照收取费用金额 1% 的标准支付违约金。

3.1.5 甲方申告通信服务障碍的，乙方应自接到申告之时起及时（固定电话城镇 48 小时、农村 72 小时内；移动电话 48 小时内；互联网接入设备 12 小时内）修复或调通；不能如期修复或调通的，乙方应及时通知甲方，并减免障碍期间的相关通信费用，但因甲方原因导致通信服务障碍的除外。

3.1.6 甲方申请暂停、停止某项通信服务的，乙方应在承诺时限内（最长不超过受理后 24 小时）暂停或停止。乙方未按时暂停或停止的，甲方不承担因该项服务发生的通信费用。

3.1.7 乙方对终止通信服务的电话号码应至少冻结 90 日后，方可重新投入使用。

3.1.8 甲方申请办理过户手续的，应先缴清通信费用和违约金（如有），并持过户双方有效证件办理过户手续。

3.1.9 因乙方过错导致甲方通信服务在正常使用中被限制、暂停、终止且销号未满 90 日的，乙方应在甲方申告核实后立即恢复，并采取费用减免等方式对甲方予以补偿；销号超过 90 日且已重新分配给其他客户使用的，双方应协商解决方案。

3.1.10 由于工程施工、网络调整、码号割接等非甲方原因需变更甲方电话号码的，乙方应至少提前 45 日通知甲方，并至少提前 15 日告知甲方新的电话号码；如需变更电话后四位号码的，应允许甲方在一定范围内免费选择新号。电话号码变更实施日起至少 45 日内，乙方应向甲方的所有来电客户播放改号提示音。

3.2 客户服务

3.2.1 甲方可通过乙方客服电话 10010 、官方网站 wwww.10010.com 了解、咨询关于网络情况、业务知识、服务内容及各类临时性活动等信息。

3.2.2 乙方对甲方的通信费用原始数据应至少保存 5 个月，并向甲方免费提供通信费用详细清单查询。对甲方在通信费用方面的问题，乙方应明确解答、核实；经核实确属多收费用的，乙方应返还多收费用。

3.2.3 甲方以自助方式定制需缴纳月功能费的通信服务的，乙方对原始定制凭证应至少保存 5 个月；甲方对定制开通有异议的，应在此期间向乙方提出。乙方擅自开通需缴纳月功能费的通信服务的，不得向甲方收取相应通信费用。

3.2.4 乙方应以短信、电话等方式向甲方提示通信费用、数据流量等使用情况和采取限制、暂停、终止服务等技术措施的情况，但甲方不得以乙方未提示或未及时提示而拒绝缴纳通信费用和违约金。

3.2.5 乙方应向甲方提供火警 119、匪警 110、医疗急救 120、交通事故报警 122 电话及乙方客服电话的免费通话服务并保障通话线路畅通，且不受甲方是否账户余额不足或欠费的影响。

3.2.6 乙方对甲方的身份信息和通信信息依法负有保密义务，并应采取技术措施和其他必要措施确保信息安全，防止信息泄露、丢失。在发生或可能发生信息泄露、丢失的情况时，应立即采取补救措施。因乙方原因导致甲方信息泄露的，乙方应承担相应法律责任。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。

3.2.7 双方约定有协议履行期限或资费标准执行期限的，乙方应在期限届满前以短信、电话等方式提示甲方是否办理续期手续以及期限届满后的可能后果。

第四条　风险控制

4.1 甲方应保证入网、变更登记资料真实有效、准确完整，并有义务配合乙方对登记资料进行查验。甲方登记资料如有变更，应主动办理变更手续。因甲方提供的客户资料不详、不实或变更后未及时通知乙方等原因，使乙方无法向甲方提供服务或甲方无法享受到乙方提供的相关服务，乙方无需向甲方承担任何责任。**如乙方发现因甲方登记资料失实或者甲方未配合及时更正，乙方有权限制、暂停、终止甲方服务，且乙方无需向甲方承担任何责任。**

4.2 电话号码、通信卡、通信终端丢失或被盗用的，甲方应及时拨打乙方客服电话或到乙方营业网点办理暂停通信服务、修改服务密码等手续，并向公安机关报案。

4.3 甲方授权他人使用电话号码、通信卡、通信终端的，自行承担相应后果。

4.4 甲方可自行设置和清除 USIM/SIM 卡的个人密码（PIN），初始 PIN 是 1234 。连续三次输入错误密码时将会锁卡；发生锁卡时，甲方不得自行解锁，而应携带入网时所用有效身份证件到乙方营业网点解锁。因甲方操作不当导致通信卡损坏或永久性锁死的，甲方应承担换卡所需相关费用。

4.5 服务密码是甲方办理通信服务的重要凭证，除另有约定或说明外，凡使用服务密码定制、变更或终止通信服务的行为均视为甲方行为或经甲方授权的行为。入网后甲方应立即修改初始服务密码，并妥善保管自设服务密码。**如因甲方原因导致服务密码泄露或为他人获取的，甲方自行承担相应后果，但乙方应协助甲方调查情况。**

4.6 乙方发现甲方出现异常巨额通信费用的，应及时向甲方核实，在权限范围内采取限制、暂停通信服务等技术措施，并积极协助甲方调查情况。甲方申告通信费用异常增长的，乙方应积极协助查询，并按照甲方要求采取限制、暂停通信服务等技术措施。异常巨额通信费用，是指突然出现超过甲方此前 3 个月平均通信费用 5 倍以上的费用。

4.7 甲方未缴通信费用达到乙方规定的风险控制额度（信用额度）时，乙方应通过短信、电话等方式告知甲方。甲方应按照乙方要求及时缴纳通信费用；甲方未及时缴纳的，乙方有权暂停通信服务（本款暂停服务不受约定缴费期限的限制）。

4.8 甲方使用固网及宽带业务时，未经有关部门批准许可，不得自行更改其使用性质，不得开设各类服务站点，不得利用计算机互联网络进行任何经营性服务活动，否则乙方有权停止服务，依法追缴各项费用和违约金，并不承担任何责任。

4.9 甲方所办理的数据业务下行速率标称值仅为乙方提供的数据业务下行速率最高值，乙方不能保证在任何情况下均能达到标称值，甲方对此表示知悉并认可。

4.10 乙方对甲方的移动电话网络数据流量实行封顶限制。甲方当月的移动电话网络数据流量达到或超出封顶额度时，乙方应暂停甲方当月网络服务。甲方可当月申请恢复服务或待次月自动恢复服务。

4.11 乙方按照现有技术标准为甲方提供通信服务，但乙方无法控制第三方利用各种手段从事违法行为等情况的发生，如因第三方的恶意行为造成甲方的损失，乙方对此将不承担相关责任。

4.12 甲方发布违法信息、违反公序良俗内容的信息，或未经接收客户同意大量发布商业广告等其他骚扰信息、拨打骚扰电话等不当行为，以及利用乙方提供的服务从事违法犯罪活动的，乙方有权依据行业主管部门、有关行政、司法机关的指令、客户等第三方举报或投诉，以及乙方制定的为保障公众利益的规范，关闭甲方信息发送功能，或暂停直至终止服务，由此造成的后果由甲方承担。

第五条　终止通信服务

5.1 甲方申告终止通信服务的，应在缴清通信费用及违约金（如有）后办理退网手续，账户余额应退还甲方，双方另有约定的除外。

5.2 甲方选择银行等机构以代扣代缴等方式支付通信费用的，应在办理退网手续前到银行等代扣代缴机构先行办理终止代扣代缴等手续。

5.3 除本协议另有约定外，有下列情形之一的，乙方有权单方终止通信服务，并追究甲方违约责任：

5.3.1 甲方入网时提供的担保人违反保证条款或有确切证据证明担保人无能力履行保证责任，且甲方未能提供新的担保人或缴纳保证金的；

5.3.2 甲方擅自改变通信服务使用性质或私自转让、出租通信服务资源的；

5.3.3 甲方有其他严重违反法律、法规、规章行为的。

5.4 申告终止通信服务前或被终止通信服务后，甲方应及时修改与手机号码绑定的其他服务账号信息或财产信息、个人信息，否则应自行承担相应后果；给乙方或他人造成损失的，还应承担赔偿责任。

第六条　不可抗力

因不可抗力不能履行协议的，根据不可抗力的影响部分或全部免除责任。受影响一方应及时通知对方并在合理期限内提供证明。不可抗力是指自然灾害、战争、骚乱、恐怖主义、罢工、政府行为、国家法律法规或规章变动等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

第七条　网络升级

乙方基于国家通信产业政策对网络进行整体换代升级而导致本协议无法继续履行的，应提前 60 日告知甲方，并提出合理解决方案。甲方可就解决方案与乙方协商；未能协商达成一致的，本协议终止。

第八条　争议解决方式

本协议项下发生的争议，双方可协商解决；协商不成的，甲方可向电信管理部门或消费者协会等有关部门投诉；也可采取以下第 1 种方式解决争议：1．向有管辖权的人民法院提起诉讼；2．向 ／ 仲裁委员会申请仲裁。

第九条　其他

甲方办理各类服务所签署的表单、协议等，以及乙方在本协议约定外以公告等书面形式公开做出的服务承诺，自动成为本协议组成部分，但加重甲方责任、排除甲方主要权利或免除乙方责任的除外。乙方公开做出的服务承诺低于本协议约定标准的，以本协议为准。

第十条：补充说明

10.1 甲方欲将业务号码过户时，应先交清所有费用，过户时须由双方持有效身份证件原件办理。

10.2 对于非乙方原因不具备开通条件的，在乙方告知甲方后，本协议自动终止，乙方退还甲方已交纳费用。

10.3 甲方选定的号码，乙方开通后方可使用。

10.4 有下列情形之一的，乙方有权单方解除协议，收回号码或账号、终止服务，并保留追究甲方违约责任的权利：

10.4.1 甲方提供的有效身份证件不实；

10.4.2 甲方欠费停机后（含欠费停机当月）3 个月内仍未交清通信费用和违约金的；

10.4.3 业务（服务）超过约定有效期的；

10.4.4 预付费产品在约定期限内未激活的；

10.4.5 违规外呼、呼叫频次异常的。

10.5 因技术进步等原因导致本协议（部分或全部）无法继续履行的，乙方保留对电信业务（服务）做出调整的权利，调整前乙方应至少提前 60 日发布公告并提出相应解决方案。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协议。

第十一条　协议生效

本协议一式两份，甲乙双方各执一份，自业务受理之日起生效，有效期一年。到期时，若双方均无异议，本协议自动顺延。

为本次受理业务，甲方还领取了所办业务如下协议（须知），已充分、完整阅读并理解其作为本协议附加协议所述全部条款及条件。

- ☐ 中国联通客户移网业务优惠活动业务协议
- ☐ 中国联通移动业务靓号使用须知
- ☐ 中国联通客户沃家庭融合业务协议
- ☐ 北京联通公众宽带产品业务须知
- ☐ 中国联通客户智慧沃家融合业务协议
- ☐ 中国联通携号转品牌业务客户须知（后转预）
- ☐ 中国联通携号转品牌业务客户须知（预转后）

中国联合网络通信有限公司北京市分公司

业务专用章

中国联合网络通信有限公司北京市分公司

协议（须知）版本号：20170615—BJ—02