

中国电信股份有限公司上海分公司宽带接入服务协议 (2014/B 版)

为保护客户（以下简称甲方）的通信权利，维护中国电信股份有限公司上海分公司（以下简称乙方）合法的通信经营权，依照《中华人民共和国电信条例》等法律法规，同时基于客户确认的相关服务项目，双方本着自愿、平等的原则，达成协议如下：

一、服务内容

乙方负责为甲方安装并提供宽带接入服务，服务的内容以甲方在《中国电信股份有限公司上海分公司客户登记单》签字确认的项目为准。

二、客户类型

乙方提供的宽带业务的服务客户分为住宅客户及办公客户，客户根据其所属类型享受相应权利，承担相应义务。

乙方提供的宽带业务的类型分为：宽带拨号产品和宽带专线产品，产品定义如下：

宽带拨号：是以 ADSL、LAN、光纤等为接入方式，通过输入用户账号和密码后发起的以网点对点协议(PPPoE)拨号认证，实现用户电脑及其他上网终端到国际互联网(Internet)接入的一种宽带服务。

宽带专线：是以 ADSL、LAN、光纤等为接入方式，通过为特定线路上的网络或电脑终端设备分配固定的 IP 地址，实现用户基于静态 IP 地址方式国际互联网(Internet)接入的一种宽带服务。

三、双方权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

- 1、甲方有自由选择和使用通信业务服务的权利。
- 2、甲方有权对乙方提供的通信质量和服务质量进行监督和申诉。
- 3、甲方使用乙方的宽带接入服务，可自由选择使用符合国家规定标准、取得入网许可证的并符合甲方网络使用要求的宽带接入终端设备。

宽带接入终端设备如由甲方自行购买，设备产权归甲方所有，由甲方自行负责维修。

宽带接入终端设备如由乙方提供，设备产权归乙方所有，在宽带业务服务期内乙方负责免费保修。因甲方原因造成终端设备损坏，则甲方应负责修复或作相应赔偿。客户业务变更引发设备更换或客户办理业务注销（拆机）手续时，原设备应归还乙方，如不能归还的，甲方应作相应赔偿。

- 4、甲方有权自主选择参加乙方开展的宽带业务营销活动，并遵守营销活动规则。

(二) 乙方的权利和义务

1、为保证或提高服务质量，对宽带接入业务的服务功能可以做出调整，但应在合理期限内以合理方式告知甲方。

2、对甲方客户信息负有保密义务，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，乙方可以使用客户信息数据，开展偏好、地域、定向信息等服务，并通过广播、电视、报纸、信函等媒体方式，或电话、短信、互联网等通信方式，建立与甲方的沟通渠道，向甲方提供最新的服务与信息。

3、乙方在业务开通时可根据甲方需要免费提供具有自主知识产权的符合工信部颁布的 YD/T 2400-2012《宽带速率测试方法 固定宽带接入》标准的宽带测速软件，并负责该软件的安装。

4、甲方使用乙方宽带接入业务时产生的故障，乙方应当自接到申告之时起，24小时内修复（客户自有设备、软件和内部网络等不在故障处理范围之内），不能按期修复的，应当及时通知甲方，并免收故障期间的月租费用，非乙方原因造成的故障除外。

四、客户特别关注

（一）甲方使用宽带拨号业务可到中国电信上海公司网上营业厅（<http://sh.189.cn>）的“自助服务”栏目）查询宽带使用情况。

（二）甲方如申请包月付费方式，业务新装当月或注销（拆机）当月的包月通信使用费按日结算，即当月包月通信使用费=包月费*自业务开通之次日起至当月最后一天（或注销当月1日起至业务终止提供之日）的实际使用天数/当月总天数。

（三）甲方选择有限包月付费方式的，包月时长根据实际使用天数与当月天数之比作同比例缩减，即当月可用包月时长=包月时长*自业务开通之次日起至当月最后一天（或注销当月1日起至业务终止提供之日）的实际使用天数/当月总天数，超过部分按标准资费收取。

（四）甲方如选择有限包月付费方式的，请慎用宽带终端设备的自动拨号连接功能，否则因使用不当而产生的宽带业务费用，由甲方自行负责。为保护甲方利益，避免有限包月客户因宽带使用不当而产生高额使用费的情况，乙方将每隔12小时对有限包月宽带进行自动断线。

（五）宽带帐号可在网上通过互联星空等支付功能进行消费。为保证甲方安全使用宽带接入服务，甲方应及时修改客户初始密码（可登陆<http://sh.189.cn>的“自助服务”栏目进行密码修改）并加以妥善保管，以避免账号和密码被盗用。

（六）固定宽带接入速率是指从宽带接入服务运营商的宽带业务接入点BRAS到用户终端这一段链路上的信息传递速率。下行速率，即从网络侧到用户侧方向，上行速率是用户侧到网络侧方向。固定宽带接入速率的定义符合YD/T 2400-2012工信部颁布的《宽带速率测试方法 固定宽带接入》标准。

信息传输过程中可能受到协议开销、访问网站等客观因素的影响。

（七）甲方（住宅客户）申请的宽带业务，乙方保证一个宽带账号提供一个上网终端的上网质量。未经乙方同意使用超过规定数量的上网终端同时上网的，乙方不保证通信质量并有权中止该宽带账号的接入服务。

（八）甲方（办公客户）申请的宽带业务，乙方保证一个宽带账号提供在双方约定范围数量的电脑终端同时上网。未经乙方同意使用超过规定数量的电脑上网终端同时上网的，乙方不保证通信质量并有权中止该宽带账号的接入服务。

（九）甲方办理宽带产品时所获取的宽带账号只能在办理产品时所登记的上网线路或端口使用。

（十）甲方的宽带帐号可开通公共区域无线上网（WIFI）功能，使用该功能时需另行支付上网费用。

（十一）互联网为开放性网络，甲方的终端设备接入互联网后，可能遭到来自黑客、网络病毒、网络陷阱等的攻击，甲方应采取有效的网络安全防护措施，以避免遭受损失。

（十二）基于网络和信息安全风险防范要求，乙方提供的宽带拨号业务默认80和8080端口不开放。

五、违约责任

（一）因乙方原因未能在规定时限内安装开通电信业务的，每逾期1日（不足1日的，以1日计），乙方应按甲方选定业务种类应收的一次性费用1%的比例向甲方支付违约金。

(二) 甲方未按时足额缴纳通信使用费, 乙方有权要求补缴, 并按所欠费用每日加收3%的违约金。

六、协议的中止、解除与终止

(一) 甲方有下列情形之一, 乙方在通知甲方后, 可以中止本协议(暂停提供服务):

- 1、提供不真实的客户信息资料;
- 2、未经乙方同意, 擅自在已装的通信线路上装、移(室内移机除外)各种终端设备及复用设备或转让租用权的;
- 3、擅自改变客户类型及使用性质的;
- 4、利用甲方提供的拨号宽带网络开设WEB服务的;
- 5、后付费业务自帐单约定的最后付款日期之次日起逾期30日未缴付通信使用费的。预付费业务账户余额低于0元的。

(二) 甲方有下列情况之一, 乙方在通知甲方后, 可以单方解除本协议(终止提供服务):

- 1、发生本协议“六一(一)—1”、“六一(一)—2”、“六一(一)—3”、“六一(一)—4”情形, 自乙方暂停服务之日起30日内仍不纠正的;
- 2、利用已装宽带服务非法经营电信业务, 或未经乙方同意擅自利用乙方提供的宽带服务从事话吧、网吧等经营活动的;
- 3、利用已装宽带服务从事违法活动的;
- 4、向他人发送恶意的、挑衅性的文件、商业广告和垃圾邮件的;
- 5、乙方确认甲方的业务需求后, 由于甲方原因造成乙方不能在规定时间内完工, 自规定完工期限之日起满30日的。

(三) 协议终止:

- 1、符合“六一(二)”条件, 合同解除的;
- 2、后付费业务客户暂停服务60日内仍未补交电信费用和违约金的; 预付费业务客户暂停服务满150日仍未充值或充值后余额仍小于0元无法正常使用的;
- 3、甲方在缴清所有费用后, 办理业务注销(拆机)或过户手续。

七、其他

(一) 《中国电信股份有限公司上海分公司业务服务协议》为本协议的组成部分, 如《中国电信股份有限公司上海分公司业务服务协议》条款与本协议条款有冲突的, 以本协议条款为准。

(二) 《中国电信股份有限公司上海分公司客户登记单》为本协议的组成部分, 以甲方签署的《中国电信股份有限公司上海分公司客户登记单》作为甲方确认业务需求、签署本协议及《中国电信股份有限公司上海分公司业务服务协议》的证明, 《中国电信股份有限公司上海分公司客户登记单》一式两份, 甲乙双方各执一份。

(三) 甲方申请变更宽带接入服务内容时, 乙方与甲方不再另签协议, 甲方所签署的(变更)客户确认单均视为本协议的附件, 与本协议具有同等的法律效力。(过户业务除外)

(四) 甲方选择参加乙方的营销活动, 营销活动规则作为本协议的补充协议。本协议内容与营销活动规则相冲突的, 以营销活动规则为准。

八、协议生效

本协议自甲方在《中国电信股份有限公司上海分公司客户登记单》上签章之日起生效。

请认真阅读《中国电信股份有限公司上海分公司业务服务协议》和本协议

