

# 上海联通公司家庭宽带及固话业务协议

甲方： 测试

乙方： 中国联合网络通信有限公司上海市分公司（以下简称“上海联通”）

为维护双方利益，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，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，就业务服务的相关事宜达成如下协议：

## 第一条 甲方客户信息与所选择的业务套餐信息：

1.1 客户信息： 客户姓名测试

1.2 订购产品： 上海宽带 1000M 教师直播专享套餐(下行:1000M,上行:500M); 宽带包年趸交款 1200 元; 包年产品到期处理方式： 到期转月付;

1.3 活动协议期限： 12 个月

## 第二条 服务范围

2.1 乙方在其接入覆盖范围内，以通信网络与设施向甲方提供其所选择的服务，甲方按照本协议约定的条件接受服务。

## 第三条 入网要求

3.1 甲方办理入网、变更手续时，应提交以下登记资料：

3.1.1 甲方提供个人有效身份证件原件（委托他人办理的应同时提交本人及代理人/监护人有效证件），有效证件包括居民身份证、军/警官证、港澳居民往来内地通行证、台胞证、护照。如为互联网渠道办理的，须依据实名制要求上传开户人身份证拍照件。

3.1.2 甲方户籍所在地（以有效身份证件的住址为准）不在本地的，应按照乙方的要求办理相应的担保手续，担保手续为预付款方式或本地公民提供担保；甲方选择预付款方式的，应持有有效证件原件，到乙方营业网点缴纳不同业务规定的最低额度预付款；如果担保人要求撤销担保，甲方应提供新的担保人或缴纳预付款，到乙方营业网点办理相关手续。

3.2 甲方欲将业务号码移机、过户时，应先缴清所有通信费用，过户时须由双方持有效身份证件原件办理。如有特殊情况，甲方可委托他人办理，但应同时提交本人及代理人/监护人有效身份证件原件及授权委托书，到乙方营业网点办理变更手续。甲方通过过户成为新机主的情形下，如因原机主未亲自到场办理过户而导致原机主就此提出异议，甲方应无条件放弃因过户产生的全部权益，并承担由此对原机主及对乙方造成的一切损失。

3.3 甲方有义务保护好与订购业务相关的账户名、密码等资料，并定期更换密码。由于甲方未能履行上述义务造成的损失，均有甲方自行承担。

#### **第四条 客户资料**

4.1 甲方应保证入网登记资料真实、准确，并有义务配合乙方核实登记资料。本协议有效期内，客户资料变更应及时通知乙方，否则，由此产生的后果由甲方承担。

4.2 乙方对甲方的资料依法保密。但为建立与甲方沟通渠道，改善服务工作，可使用本协议涉及的甲方资料。

4.3 用户服务帐户和密码是甲方的重要资料，甲方应及时修改初始密码并妥善保管。因甲方原因造成的密码丢失或被他人获取做成的损失，由甲方自行承担。乙方有义务在技术上协助调查。

#### **第五条 装机及业务使用**

5.1 甲方申请业务新装、移装，按乙方明示标准缴纳费用。乙方应在受理甲方申请之日起，在约定时间内予以开通。如因业务施工环节安装条件限制（如：甲方拒绝墙体打洞、布线等）等甲方原因，导致业务无法安装成功的，由甲方承担相应后果。如本业务为乙方提供给甲方的赠送类业务服务，不另行额外补偿。

5.2 如甲方订购办理高清电视增值业务，业务须与甲方办理的联通宽带业务同名同址，且在联通宽带基础套餐开通的情况下使用。如甲方未办理乙方公网带宽服务，单独订购 IPTV 电视业务服务，乙方可提供一线 IPTV 专网带宽，仅用于满足甲方 IPTV 基础内容服务正常使用。

5.3 高清电视增值业务作为宽带业务的增值服务，与宽带业务合并开帐、同开同停。如因欠费、报停、销户等甲方原因导致基础宽带停机，引发高清电视增值业务无法正常使用的，由甲方承担相应后果。

5.4 在乙方网络资源覆盖范围内，乙方可为甲方提供宽带、固话、“宽带+高清电视业务”（整体）移机、过户服务，但不支持高清电视业务单独停机、过户、移机服务。

5.5 甲方宽带登录用户名若与其他用户的登录名相同，甲方同意乙方在其所选的任一登录用户名后增加若干位数字作为登录用户名。

5.6 若甲方出现异常通信费用时，乙方一经发现，应尽可能及时地告知甲方，在告知后仍未得到甲方确认的，乙方可暂停甲方部分或全部的通信服务，直至甲方缴清已发生的所有通信费用。

5.7 组网产品自生效日起，协议期为一年。用户参加活动期间，联通提供设备保障服务；协议期内如退出本活动，用户需支付未能履行协议的违约金，违约金=剩余协议期\*月功能费；客户退出本活动或协议期不再延续，需归还提供的组网终端设备至营业厅。

## **第六条 终端设备使用**

6.1 甲方自备终端设备需具备国家入网许可证，具备支持所选服务的相应功能。因甲方自备终端设备导致所选业务无法使用的，甲方应自行承担后果，向乙方全额支付所选服务的全部费用。

**6.2 甲方应妥善使用乙方免费提供其使用的终端设备（如：光网络终端设备、高清电视机顶盒、组网终端等）。终端设备的产权均归乙方所有，具体终端型号由乙方决定，乙方确保终端设备可正常使用，但不保证为全新设备。为保证终端设备的妥善使用，乙方有权要求甲方支付终端设备押金。如设备在合同有效期内因非乙方原因导致设备损坏或无法正常使用的，乙方有权要求甲方依据本条款约定的设备市场价进行赔偿，并有权从已收取的终端押金中抵扣（如有）。设备市场价：高清电视机顶盒：200 元/台，光网络终端设备：200 元/台，组网终端：按组网产品定价执行。**

6.3 未经乙方同意，甲方不得将乙方免费提供其使用的设备转借、出租、出售或赠与他人，也不得将上述设备用于非乙方提供的业务，一经发现，乙方有权终止提供宽带服务，按甲方违约处理。在协议期到期后，若甲方不再使用上述业务，需主动到营业厅办理销户手续，归还业务涉及终端至联通营业厅。若甲方归还对应终端设备且终端设备完好可用，乙方退还已收取的终端设备押金（如有）；若甲方无法归还或设备损坏，需按本协议 5.2 条约约定的设备市场价进行赔付，乙方有权从已收取的终端押金中抵扣。

## **第七条 费用标准和费用缴纳**

**7.1 甲方应按时足额缴纳通信费用，逾期不缴纳通信费用的，乙方将对所欠费用自最后缴费日次日起按每日 3‰加收违约金。甲方超过收费约定期限 30 日仍未缴纳通信费用，乙方**

**可对甲方业务做暂停提供服务（停机）处理。停机之日满 60 日，甲方仍未缴费或导致停机的原因未消除的，乙方有权终止提供服务（拆机）**

7.2 如甲方存在欠费，应补缴欠费和违约金后才可办理其他业务。

7.3 通信业务按自然月为一个计费与结算周期。由于甲方跨计费周期使用通信服务，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费用计入后期话费中收取的情况。新装用户计费起始日为用户签署完工单当日，月租费按实际使用天数收取（特殊约定的除外）。

7.4 如付款方式为现金，甲方可通过银行转账、代收费渠道、乙方营业厅或其他授权代理点等多种渠道缴款。如甲方选择或终止银行代扣方式支付通信费用时，需到银行办理相应手续。

7.5 如遇国家统一调整通信费用标准的，则按国家统一规定执行。在乙方公告确定的生效日前，如甲方未提出异议的视为同意，协议继续履行；甲方提出异议且未能与乙方达成一致的，甲方向乙方结清全部未付款项后本协议自动终止。

7.6 乙方公司已加入上海市政府个人信用联合征信体系，乙方将每月向上海资信有限公司提供用户的欠费信息，请关注您的账单并及时缴费，以免影响个人资信。

## **第八条 服务质量与客户服务**

8.1 乙方在承诺的网络覆盖范围内，按不低于《电信服务规范》的标准为甲方提供服务，并依法保障甲方通信自由和通信秘密。

8.2 乙方在每月 15 日前将帐单寄达甲方，甲方应在每月最后一日前将账单总额缴纳至乙方；如甲方对费用有疑问，可致电 10010、登录网上营业厅进行查询，甲方通话详单数据保留 6 个月。

8.3 乙方在本协议外以公告形式公开做出的服务承诺，自动成为本协议的组成部分，但为甲方设定义务或不合理加重责任的除外。

8.4 本协议中所述的宽带速率指乙方的宽带业务接入点 BRAS 到用户终端这一段链路上的信息传送速率。

8.5 以下原因可能影响宽带网络访问速率：访问内容所在的服务器本身上联的带宽及系统负荷能力有限；访问内容所在的服务器托管在其他运营商；甲方电脑的硬件配置或者软件配置标准较低，硬盘的转速问题等也会影响到网络的访问速度。

8.6 为保证通信服务质量，乙方有权在必要时对通信网络、增值应用服务功能等进行扩容、调整、软件升级等工作，但在合理期限内义务提前通知甲方。

8.7 乙方接到甲方故障申告之时起，在如下时间内给予修复或调通：固话 48 小时内，宽带业务 24 小时内；不能如期修复或调通的，应及时通知甲方，并免收障碍期间产生的通信费用，但属甲方原因造成服务障碍的除外。

8.8 因施工、网络调整、码号割接等原因，乙方如需变更分配给甲方电话号码的，应提前告知甲方。

8.9 乙方负责其提供网络及设备的安装调测和维护，负责布线至甲方室内第一个接线端子；甲方负责自带入网设备的安装调测和维护，负责第一个接线端子以下的室内综合布线。如因甲方设备原因造成不能正常使用宽带网络的，乙方可协助甲方解决。若甲方固话被盗用，应及时向公安机关报案，乙方应在技术上协助调查。

8.10 本协议终止后，乙方对收回的甲方原使用的业务号码在冻结一定期限后，可重新分配给其他客户使用。

8.11 甲方因欠费被停止通信服务，到营业厅结清欠费和违约金后，乙方应在 24 小时内为其恢复通信服务。

## **第九条 年付活动协议期**

9.1 根据甲方所选择的年付活动类型,甲方需承诺在网时长并缴足活动预存款享受优惠活动。

如甲方在承诺的在网协议期内违约终止业务,视为甲方违约。

9.2 年付活动生效规则及协议期限依据甲方所选活动而定。

**9.3 甲方参加乙方年付类活动时,协议到期后,乙方按同档宽带速率相应套餐标准月付资费向甲方出具账单;也可到期前至营业厅办理当期优惠产品进行续约。**

9.4 甲方订购高清电视增值业务服务,若选择包月产品,乙方向甲方按月提供服务,并收取使用期间产生的通信费用(含业务申请、注销月),直至甲方主动申请办理高清电视增值业务注销(拆机)。若选择年付类活动产品,协议期满前,甲方如需续订本业务应与乙方续约;如甲方未续约年付活动或进行套餐变更、注销,活动到期后乙方按照甲方选定的宽带或高清电视业务的到期处理方式执行(含:到期停机、到期转标准月付);如有特殊活动约定的依据具体活动规则执行。

## **第十条 协议的中止与解除**

10.1 年付活动协议期到期后,如甲方办理变更套餐,则应向乙方申请办理套餐变更手续,变更后按新签订协议约定的资费套餐执行。如甲方不再使用乙方电信服务,则应持有效身份证件原件至乙方营业厅申请办理终止手续,在缴清欠费并办理业务终止手续后,协议即行终止。

**10.2 甲方有下列情形之一的,乙方可暂停向甲方提供本协议约定的部分或全部服务,并收取暂停期间发生的通信费用:提供甲方资料不真实或无效的;安装未取得入网许可,或可能影响网络安全或网络服务质量设备的;未办理相关手续,自行改变电信业务使用性质的;未办理相关手续,自行变更使用地址的;后付费业务,超过缴费期限、经通知仍未缴费的;预付费业务,账户可用余额(不含活动冻结预存款)低于0元。**

10.3 甲方有下列情形之一的，乙方可以终止服务并终止本协议：以担保等方式取得使用权的甲方，违反保证条款或有确切证据证明担保人无能力履行保证义务的；擅自利用电信业务非法进行电信业务经营的；出现 10.2 所述情形，暂停服务超过 60 日的，乙方有权终止本协议。

10.4 甲方在业务使用期间有违反国家法律、法规、规章规定的行为，乙方可暂停或终止提供服务，并保留对甲方追究法律责任的权利。

**10.5 甲方在协议期内发生欠费停机、提前销户等行为时，则甲方构成违约。甲方构成违约的，甲方应向乙方承担违约责任，赔偿由此给乙方带来的各项损失(包括但不限于用户提前业务终止产生的违约金、乙方在协议活动内赠送甲方的业务、礼品、费用减免等优惠) (违约金计算规则=剩余协议期\*月功能费 (100 元/月)，如有特殊约定的以具体活动协议约定为准。) 乙方有权从甲方账户中尚未解冻的预存款 (如有) 直接折抵该等违约金。如有不足，甲方应一次性补足。**

#### **第十一条 不可抗力**

11.1 因不可抗力 (如自然灾害、战争、法律法规政策等) 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。

#### **第十二条 争议解决方式**

12.1 本协议下发生的争议，双方可协商解决。协商不成的，甲方可向电信管理部门申诉或向消费者协会等部门投诉；也可向乙方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

#### **第十三条 附则**



13.1 本协议一式两份，甲、乙方各持一份，自甲方申请办理本业务起生效。如有未尽事宜，双方协商解决。13.2 未经乙方同意并办理有关手续，甲方将本协议的全部或部分转让给第三方的，对乙方不发生法律效力。

13.3 乙方业务受理单和相关业务协议是本合同不可分割的组成部分，与本合同文本具有同等法律效力。业务受理单内容与上述协议条款内容冲突时，以业务受理单为准。

13.4 乙方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、业务号码等调整的权力，但调整时应提前告知甲方并提供相应解决方案。

13.5 乙方可以采用电话、广播、短信、电视、公共张贴、信函、报纸或互联网等方式进行业务公告及业务通知。

13.6 如国家法律、法规或政府主管部门的有关规定或政策调整，导致本协议内容需变更的，乙方将告知甲方，甲方如无异议，按照变更后的规定履行本协议。甲方如有异议，且不能与乙方协商一致，可解除本协议。

13.7 甲方办理各类业务所签署的表单、业务协议、资费政策说明等均自动成为本协议的组成部分，具有同等法律效力。

13.8 甲乙双方在协议履行过程中发生争议的，应当首先协商解决；协商不成的，提交上海市长宁区人民法院处理。

**(甲方承诺：本人已经充分、完整阅读并理解本协议所述全部条款及条件。)**

甲方：测试 乙方：中国联合网络通信有限公司上海市分公司（盖章）

签署日期：2022年07月25日 签署日期：2022年07月25日