

### 第一条 通则

一、本一般条款适用于太平洋电信股份有限公司（以下统称“太平洋电信”）提供之各项服务，太平洋电信与客户另有约定的除外。

二、除本一般条款之外，太平洋电信与客户将另行签订订单（必备）、特别条款与服务标准协议（如有）、补充协议（如有），以下统称“合约”。如前述文件发生冲突，则其优先适用顺序如下：

- (一) 补充协议；
- (二) 订单；
- (三) 特别条款与服务标准协议；
- (四) 一般条款。

三、如客户申请变更服务或增购服务项目，则双方可签订新的订单。除非双方另有约定，本一般条款自动适用于新订单。除客户增购非同类型服务项目外，客户与太平洋电信签署的特别条款与服务标准协议自动适用于该客户的新订单。

四、客户就变更服务签署新的订单时，应在新订单上详细填写变更后的全部服务内容。变更后的服务期限至少为一年。自新订单签署之日起，服务变更前的旧订单自动失效。

### 第二条 合约生效及服务期限

一、合约自客户与太平洋电信加盖有效印章或有权签字人签署后生效。合约生效后（包括服务开通前和服务开通后），如无法定或约定事由，任何一方不得单方面终止、解除或变更合约。

二、订单上应注明服务期限，未注明者，服务期限以一年计。服务期限自服务开通计费之日起算。

三、双方应在服务期限届满前至少 45 天就服务续约事宜达成一致。如双方同意续约的，双方可就续约服务签署新的订单；如客户不同意续约的，则应按本一般条款第七条第二款之规定提前与太平洋电信办理终止手续；如双方在服务期限届满前至少 45 天既未提出到期终止又未正式签署续约订单的，视为双方同意续约，服务将自动续约一年，续约次数不限。除非双方另有约定，合约所有条款自动适用于续约之服务。

### 第三条 收费及付款

一、太平洋电信收费以双方签订之订单为准（已含中国税费），如须调整，双方应另行签订书面协议；惟若相关税务机关或其它政府机构就合约之成立或履行，或与服务相关而课征之税款、费用发生调整而导致太平洋电信的成本增加的，太平洋电信有权就增加的税费部分相应调整向客户收取的费用。

二、收费之货币载明于订单中，未记载者，以人民币计算。

三、客户应在订单签订后一周内向太平洋电信支付订单上登记之一次性费用（如安装调试费用等），客户未及时支付一次性费用的，太平洋电信有权拒绝开通服务或在服务开通后暂停服务。

四、周期性费用的缴费周期可为月或年，具体以订单记载为准。除非双方另有约定，周期性费用应从服务开通日起开始计算。周期性费用的缴费时间分为如下两种：

（一）对于固定收费形式的周期性费用，缴费时间为每个缴费周期的前五日；

（二）对于根据实际用量而定的周期性费用，缴费时间为服务发生后下一个缴费周期的前五日。

五、对于根据实际用量而收费的产品（包括但不限于弹性计算费率的产品），其所有的计费依据应以太平洋电信之计费系统出具的数据为准。

六、太平洋电信不承担客户因付款产生的银行手续费或其他任何费用。

七、如太平洋电信所提供服务涉及物业相关之额外费用及楼内布线费用的，该类费用由客户承担，同时客户应全力配合电信服务供应商在园区、楼内的施工协调工作。

八、客户应按约定的时间和方式及时、足额地向太平洋电信支付服务费用（包括但不限于一次性费用、周期性费用及其它双方约定之费用）。

九、太平洋电信可能（但无义务）在客户付款前向客户事先开具发票，以便客户安排付款。客户同意发票不作为客户的已付款凭证。

### 第四条 客户权利义务

一、客户有权获得约定的服务并对太平洋电信服务进行监督查验。如发生服务故障，客户可立即向太平洋电信报障，并获得太平洋电信相应的技术支持和服务。

二、服务开通前，如客户需推迟开通服务，客户应提前书面通知太平洋电信并征得太平洋电信的书面同意，同时客户应承担太平洋电信因推迟开通而可能产生的支出或费用，包括但不限于各端专线费用和施工费用等。如在太平洋电信同意的延期开通期限届满后，客户仍拒绝开通服务，则太平洋电信有权提出终止服务并按照本一般条款第八条追究客户违约责任。

三、客户有权在太平洋电信安装调试服务后进行验收并提出意见。

四、如服务未开通客户即要求取消，则视为客户提前终止，太平洋电信有权按照本一般条款第八条追究客户违约责任。

五、服务开通后，如客户需要减少带宽或作其他服务变更并因此要求降价的，客户应征得太平洋电信的书面同意。

六、客户应为太平洋电信服务提供必要的协助和配合，客户拒绝协助或配合的，太平洋电信不对由此产生的后果承担责任。

七、如客户通过太平洋电信业务对外提供互联网信息服务，客户须提前通知太平洋电信并按规定取得许可或履行 ICP 备案手续。

如备案信息发生变更，客户应及时通知太平洋电信更新备案。如因客户原因导致其互联网信息服务未获得许可、未完成备案或备案变更手续的，太平洋电信可暂停客户服务；如客户提供的互联网信息服务存在非法有害信息或涉及违反国家有关规定，太平洋电信有权配合国家有关部门进行调查，同时太平洋电信可立即终止服务。因客户违反本条规定给太平洋电信造成损失的，客户应当承担相应的赔偿责任。

八、客户应按照国家有关规定对其使用的计算机信息系统采取安全保护措施，包括但不限于安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品，以避免传输非法有害信息。

九、根据《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法（公安部令第 33 号）》第 12 条规定，客户应自网络正式联通之日起 30 日内，到客户所在地的省、自治区、直辖市人民政府公安机关指定的受理机关办理备案手续，并及时向备案受理单位报告变更情况。如客户未按照前述规定完成备案手续，则太平洋电信有权要求客户进行整改，并暂停或终止客户相关服务。

十、如客户免费使用或向太平洋电信租用与服务相关之网络终端设备或其它设备时，客户应遵守如下：

- (一) 相关设备之所有权归属于太平洋电信或太平洋电信供应商。
- (二) 客户应妥善保管相关设备，除一般可预期之损耗外，该设备应保持正常使用状态下，如有损坏或丢失，客户应负责重置同等设备或按市场重置价格向太平洋电信赔偿损失。
- (三) 因客户违反上述约定致服务暂停或终止的，由客户自行承担 responsibility。
- (四) 服务终止时，客户应返还太平洋电信前述设备，客户未在服务终止后十日内返还的，太平洋电信有权要求客户按设备重置价格赔偿损失。

十一、如客户将其所有的或代管的设备托管于太平洋电信机房的，客户应于服务终止后十日内取回设备，但因客户对太平洋电信负有未清偿之债务而由太平洋电信留置设备的除外。如客户违反本条约定未及时取回设备的，视为客户遗弃设备，太平洋电信有权对该等设备进行处置。

如服务终止时客户对太平洋电信负有未清偿之债务，太平洋电信有权对客户的设备进行留置，自客户逾期缴费之日起两个月内，如客户仍未清偿所有债务，太平洋电信有权对该设备进行留置权。

十二、客户应依下列条件许可第三人使用服务：

- (一) 许可第三人使用服务不致减轻或变更客户于合约下之义务；
- (二) 许可第三人使用服务时，客户须保证第三人知悉及遵守合约及所有相关法律规定。
- (三) 客户同意不因许可第三人使用服务而使太平洋电信遭受损失，如有损失，客户应当向太平洋电信承担赔偿责任。

十三、客户不得以下列方式使用该服务：

- (一) 违反任何相关之法律、法规、规章或其它规范性文件之规定；
- (二) 违反与太平洋电信网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；
- (三) 破解太平洋电信提供之设备密码或进行其他非法操作；
- (四) 未经允许，将设备转借给第三方或用于与太平洋电信业务无关之用途；
- (五) 利用太平洋电信服务侵害他人知识产权；
- (六) 欺诈、虚假不实或误导；
- (七) 涉及违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。

如太平洋电信收到第三方投诉或有相关材料反映客户违反本款第(五)项义务的，太平洋电信有权要求客户立即停止侵权行为和(或)不经通知立即暂停与之相关的服务，侵权行为经查属实的，太平洋电信有权立即终止服务并按照本一般条款第八条追究客户违约责任，如造成其他损失的客户应一并赔偿；如客户违反本款其他义务的，太平洋电信有权立即暂停或终止服务并要求客户赔偿太平洋电信因此所遭受之损失。

十四、客户知悉以下情形将对太平洋电信的服务产生不利影响，因此导致的服务暂停或故障不构成太平洋电信违约：

- (1) 客户误操作、客户端设备不合规或出现故障；
- (2) 客户超负荷使用网络；
- (3) 客户内网问题；
- (4) 客户自行拆离设备或通过其它方式使网络中断；
- (5) 基础运营商出现网络故障；
- (6) 客户自行从第三方购买的并与太平洋电信服务相关联的服务不合规或出现故障；

- (7) 因不可抗力引发的服务故障；
- (8) 因现有技术力量无法预测、无法解决的技术问题而造成的故障；
- (9) 太平洋电信已事先通知客户的例行维护；
- (10) 客户申请暂停或因客户违约导致太平洋电信暂停服务。

### 第五条太平洋电信权利义务

一、太平洋电信应向客户提供定制的服务，并向客户提供必要的培训。

二、服务开通须以太平洋电信相关服务之标准为准，开通期可能会根据实际情况发生变更。太平洋电信将以合理的努力于要求提供服务日或之前提供服务，但无法履行本事项或未遵守指定日期者，并不构成太平洋电信对合约之违反。

三、太平洋电信应于服务安装调试后通知客户进行验收。客户指定联系人在业务开通单上签字确认视为客户验收合格。如客户在收到太平洋电信提交的业务开通单后三日内未进行签字或盖章确认，且未提供太平洋电信服务不符合约定之证明材料的，则服务开通日以太平洋电信提供的业务开通日期为准。

四、太平洋电信应向客户提供 24 小时\*7 天的维修服务。因维修造成的服务中断不视为服务故障。

五、太平洋电信不得无故破坏、干扰为客户提供的服务，不得干涉客户使用太平洋电信平台进行的业务内容和非法获取客户的保密信息，并应尽力配合客户解决由于客户操作出现的服务问题。

六、如客户逾期 30 天未履行付款义务或违反其他重要义务，太平洋电信可暂停或终止相关服务，暂停期间服务费用仍持续计算，如太平洋电信保管有客户相关设备，太平洋电信可进行留置。

七、若因不可抗力因素、新出台的法律、政府法规或规定等法律因素导致太平洋电信不能提供约定的服务，则客户授权太平洋电信以客户的名义向太平洋电信的关联企业及/或合作伙伴申请该部分服务，且太平洋电信可代表太平洋电信的关联企业及/或合作伙伴向客户收取该部分服务的费用。客户须协助太平洋电信取得该部分服务。客户就该部分服务应支付的费用以在太平洋电信登记之订单为准，客户应承担的责任参照本一般条款的约定。

八、太平洋电信可将合约部分或全部服务转让予太平洋电信之关联企业或合作伙伴，但太平洋电信仍须为受让方之服务向客户负责且太平洋电信保证不因服务之转让而使客户服务受到不利影响。为本款生效之需要，双方同意签订所有合理必要之文件及采取合理必要之措施。

九、应客户要求，太平洋电信可能代表客户从本地电信运营商申购本地电路以便服务使用。客户应直接向太平洋电信支付与服务相关的所有费用，包括但不限于由本地电信运营商收取的本地电路费用和本地电信运营商提供的其它服务或设备费用。如因客户行为导致本地电信运营商向太平洋电信收取任何违约金、赔偿金或其它额外费用，客户应当补偿太平洋电信前述所有损失。

### 第六条保密义务

一、自合约生效日起，至合约终止后五年期满为止，一方从另一方所接受之信息，如有标明或可合理认知为属于揭露一方之机密或专有者(以下称「信息」)，该方须对该信息保密，且未经揭露一方同意，不得揭露该信息。接受者应以对待其本身机密或专有信息相同的注意程度处理之。为保持合约之机密性，双方均视为合约中信息之接受者。

二、 尽管如上所述，下列之信息将不被视为具机密性，接受者亦不负此等信息之保密义务：

- (一) 接受者原已从合法渠道知悉者；
- (二) 非因接受者之过失而导致公众知悉者；
- (三) 接受者由其它来源获知，其无类似限制且未违反合约者；
- (四) 由揭露一方提供给第三人，且并无类似限制者。

三、 如接受者因法律程序之要求或需要而揭露任何信息时，接受者应立即通知揭露一方，以使揭露一方可寻求适当之保护措施，或同意释出该信息，但该通知不影响接受者按照有权机关指令而依法披露之义务。

四、 太平洋电信于合约之管理及执行中所取得之任何个人资料，视同为本条中所认定之信息。

五、 为管理及执行合约，及服务之目的，太平洋电信可处理由客户提出之信息，包括储存此类信息于太平洋电信之数据库。

### 第七条 服务或合约之终止

一、 如发生以下任何一种情形，服务或合约可终止：

- (一)、 双方协商一致终止服务或合约；
- (二)、 服务期限届满不续约；
- (三)、 因一方严重违约导致另一方终止服务或合约；
- (四)、 一方被注销或进入破产、清算程序，另一方有权解除合同，但进行重组、分立、合并、名称变更等不在此列。

二、 无论客户何时提出终止服务，包括服务期限届满前之提前终止、服务期限届满时之到期终止，客户均应至少提前 45 天通过电子邮件（电子邮件收件地址：[sop@telstra-pbs.cn](mailto:sop@telstra-pbs.cn)）的方式向太平洋电信提交其盖章生效的终止业务申请单扫描件，并向太平洋电信邮寄其盖章生效的终止业务申请单原件。服务期限包括首个服务期限和续约期限。

三、 无论客户何时提出终止任何服务，包括服务期限届满之提前终止、服务期限届满时之到期终止，如太平洋电信

[sop@telstra-pbs.cn](mailto:sop@telstra-pbs.cn) 邮箱收到客户盖章生效的终止服务申请单的扫描件（以下简称“扫描件”）的日期至少早于扫描件所记载的终止服务日期 45 天，则以客户盖章生效的终止服务申请单扫描件所记载的终止日期为服务终止日及计费截止日；否则以太平洋电信 [sop@telstra-pbs.cn](mailto:sop@telstra-pbs.cn) 邮箱收到扫描件之日起的第 45 日为服务终止日及计费截止日。

四、 如合约签订后服务开通前客户即要求取消服务，则视同客户在服务期限届满前单方面提前终止服务，客户应参照本条第二款向太平洋电信提交终止业务申请单并取得太平洋电信的书面同意。在此情况下，客户除应承担服务开通前已发生的费用外，客户应另行按照本一般条款第八条承担终止之违约责任。

### 第八条 违约责任

一、 若客户逾期未支付服务费用的，太平洋电信有权要求其补交，并有权按每逾期一天加收客户逾期未支付费用的 3 % 作为迟延履行违约金。

二、 提前终止服务之违约责任

1. 原则上，客户不得因其任何原因在首个服务期内终止全部或部分服务。若因客户原因在首个服务期内终止全部或部分服务，客户应当支付首个服务期限内全部剩余月份的月服务费用作为终止服务违约金，客户原因包括但不限于：

- (a) 客户逾期 30 日以上未支付到期费用；

- (b) 客户单方面终止全部或部分服务；

- (c) 客户违反其他有关规定而导致服务全部或部分终止。

2. 在完成首个服务期之后，如因客户原因在续约期内终止全部或部分服务的，客户应向太平洋电信支付相当于 3 个月受影响服务费用的终止服务违约金。客户原因包括但不限于：

- (a) 客户逾期 30 日以上未支付到期费用；
- (b) 客户单方面终止全部或部分服务；
- (c) 客户违反其他有关规定而导致服务全部或部分终止。

3. 若客户依照本一般条款第七条第二款规定于服务期（首个服务期或续约期）期限届满之日终止服务，且完成本一般条款相应义务的履行，客户不承担违约责任。

三、 客户应不迟于服务终止后十日内向太平洋电信支付所有费用和违约金。

### 第九条 争议之解决

对于合约及与合约有关的争议，双方应首先协商解决，双方未能以诚意协商解决者，任何一方均可将争议提交至太平洋电信所在地人民法院起诉，并由败诉方承担诉讼费、律师费等合理支出费用。

### 第十条 管辖法律

合约之效力、解释及执行状况之管辖法律，以中国法律为准。

### 第十一条 其他约定

一、 免责事项

因天灾(包括野生动物)、战争或军事状况、暴动、任何政府机关之行为或不行为、黑客、病毒、电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，法律法规政策之变动或任何其它超出当事人可合理掌控之事件或情况【以下简称“免责事项”】所产生合约任何部分之迟延或不履行，一方应及时通知另一方该免责事项的发生及可能发生之影响，并向另一方提供有效的证明文件。被通知一方应根据免责事项的影响允许通知一方延期履行、部分履行或者不履行合约并部分或者全部免除通知一方的责任，但法律另有规定的除外。如任何免责事项影响一方达三个月以上时，任一方可提前二十四小时书面通知他方终止该服务且无须因此承担责任。任一方履约迟延或不履行后发生免责事项者，不免除该方的责任。

二、 赔偿限定

太平洋电信按照合约对客户承担违约赔偿责任，对于客户所产生的非直接损失，如收入利润之损失、数据丢失之关联损失、第三人对客户之索赔等，太平洋电信不承担责任。

三、 不放弃权利及救济

任何一方未行使或未及时行使本协议约定或法律规定的权利或救济，不视为一方对该权利或救济的放弃。任何一方对一项或多项权利或救济的行使，不影响该方对其他权利或救济的行使。任何一方对一项或多项权利或救济的放弃，不代表该方对其他权利或救济的放弃。

四、 使用中文

合约之签署以中文版为之，所有的解释均以中文为准。除双方另有约定外，任何有关合约之翻译不得作为解释合约或判定双方当事人意图之依据。

五、 客户须知与声明

1. 客户订单资料必须真实、有效，否则太平洋电信有权暂停或终止提供业务服务。
2. 物业相关之额外费用及楼内布线费用由客户承担，客户应全力配合营运商在园区、楼内的施工协调工作。
3. 如客户的 IPVPN 业务要求在多个站点间收发，任意两个站点的端口间开通业务后即视为该两个站点的业务开通，太平洋电信有权自开通日起向客户计收该两个站点的服务费用并起算服务期限，其他站点以其各自实际开通日为准计收服务费用和起算服务期限。
4. 如客户为增值税一般纳税人，则客户须向太平洋电信提供税务登记证副本扫描件及一般纳税人证明文件，否则太平洋电信仅向客户开具增值税普通发票。
5. 鉴于本合同项下的服务可能会涉及上游供应商提供的设备、线路等设施的租用费用，客户理解并承认提前终止服务产生的第三方违约金属于太平洋电信的直接经济损失。

#### 六、生效及文本

合约自客户与太平洋电信加盖有效印章后生效。合约一式两份，双方各持一份，具有同等法律效力。