

電訊服務合約實務守則

序言

本實務守則旨在令電訊服務合約的條文更清晰，提升客戶對香港電訊服務的滿意程度。

本實務守則為最基本做法的藍本，採用本實務守則的服務供應商可選擇在合約中加入不牴觸本實務守則的其他條文。

1. 定義

1.1 在本實務守則中：

“**聯會**”指香港通訊業聯會；

“**合約**”指服務供應商與客戶之間有關一項或多項電訊服務的合約，包括免費試用期之後的服務（第 4.4 段另有訂定）的合約；

“**客戶**”指根據服務供應商的標準格式合約而得到電訊服務作個人或住宅用途（即非作商業用途）的住宅或個別用戶；為免生疑問，如服務是以公司 / 商業名義登記，或服務是提供予商業處所，則一律視作用於商業用途；

“**合約服務收費**”指客戶根據合約和如下文第 3.2(e)段所述，使用該客戶明確訂用的電訊服務時須繳付的所有費用或收費（“其他收費”除外）；

“**日期**”指某一天，以曆年內的曆月中的一個曆日表示；

“**天**”指日曆天；

“**電訊局**”指電訊管理局；

“**其他收費**”指客戶就使用其合約內並沒有明確包含的電訊服務時所須繳付的行政費及按用量計算的收費，並如下文第 3.2(f)段所述。如客戶訂用固網服務，其他收費則僅限於與固網服務有關的費用；如客戶訂用流動服務，其他收費則僅限於與流動服務有關的費用；

“服務供應商”指電訊服務供應商；

“定期合約”指訂明在一段指定時期內向客戶提供電訊服務的合約，為免生疑問，不包括按月續期的合約；

“非應邀合約”指在非應邀到訪客戶住所期間訂立的合約；

“書面確認”指無須客戶簽署的書面合約副本或電子副本（視情況而定）；

“書面合約”指以書面形式列明條款及條件的合約，包含一份或多份文件，並須由客戶簽署以確認下列事宜—

- (a) 客戶根據文件所載和所述的條款及條件申請電訊服務；或
- (b) 客戶根據文件所載和所述的條款及條件接受電訊服務；

2. 總則

- 2.1 採用本實務守則的服務供應商會於其網站說明已採用本實務守則。
- 2.2 採用本實務守則的服務供應商亦可於其合約內說明已採用本實務守則。
- 2.3 採用本實務守則的服務供應商，會為所有在其各自公佈的生效日期後所訂立的新合約及其他指定合約，採用本實務守則。
- 2.4 本實務守則載於電訊局網站：<http://www.ofta.gov.hk> 和聯會網站：<http://www.cahk.hk>。
- 2.5 電訊局和聯會可公佈關於供應商採用本實務守則的資料，並可定期更新所公佈的資料。
- 2.6 聯會在諮詢其會員後，將參考電訊局和其他相關公共機構的相關意見，定期檢討本實務守則。

3. 書面合約的文體、版式及結構

- 3.1 向客戶提供電訊服務的書面合約
 - (a) 須以淺白文字撰寫和以清楚易讀的字體編印；

(b) 須中英文版本兼備，或按客戶選擇使用中文或英文版本，中文與英文版本合約須具備相同的法律效力；以及

(c) 須以最少 9 點大小的印刷字體印刷正文、註腳和備註，並與背景有足夠的對比。

3.2 主體合約文件（用於主要服務，不論是否有附加其他服務）須包含和清晰顯示以下項目：

(a) 跟客戶訂立合約提供合約涵蓋的所有主要電訊服務的公司的名稱（為免生疑問，不包括客戶設備供應商和內容服務供應商的名稱）；

(b) 跟公司訂立合約的客戶名稱；

(c) 客戶在該合約訂立時所訂用的具體服務項目，包括主要附帶服務、增值服務或客戶設備，不論個別項目是否需要收費；

(d) 如合約是定期合約，清楚訂明合約期的目標生效日期和合約的指定期限（或目標到期日期），以及如符合下文 6.2 段所述情形，服務供應商有責任通知客戶有關合約即將期滿。

(e) 清楚指明合約服務收費，即客戶根據合約明確訂用電訊服務而須繳付的所有費用或收費（其他收費除外），包括：

(i) 任何按金的金額，以及按金在什麼情況下退回或可被服務供應商動用；

(ii) 任何預繳款項的金額，以及預繳款項在什麼情況下退回或用以抵銷收費；

(iii) 任何可豁免的費用，在什麼情況下可獲豁免費用；

(iv) 所有設置及 / 或安裝服務的費用；

(v) 客戶因用量超逾合約服務收費所涵蓋的用量而須繳付的費用；

(f) 清楚指明其他收費的類別，即行政費（遺失及更換收費）和按用量收費 / 費用（例如國際直撥電話、漫遊、國際短訊服務）；有關收費 / 費用的資料可從何處（例如熱線）索取；如合約是定期合約，須指明有關收費 / 費用會否在合約期內有所更改；

(g) 清楚指明客戶就合約服務收費可享用的服務；

(h) 客戶可終止合約的指定安排，以及終止或提前終止合約的費用（如有的

話)；

- (i) 延長合約期和續約或更換合約的指定安排；
- (j) 服務供應商可單方面更改的合約條款及條件，以及作出相關更改的安排；
- (k) 服務供應商在合約期滿、終止或取消時必須為客戶作出交還客戶設備的安排，當中不得收取不當的費用或對客戶造成不便；
- (l) 就特定地點提供的服務，清楚指明因應客戶要求把服務遷往其他地點的安排，以及當服務遷址不可行時的安排；以及
- (m) 根據下文第 5 段所述，清楚指明適用於非應邀合約的冷靜期的資料。

3.3 客戶在簽署書面合約後，須在合理的時間內獲發一份經簽署的合約副本。

3.4 第 3.1 至 3.4 段並不適用於無需登記便可享用服務的客戶（例如客戶就流動電話服務購買預繳智慧卡，或就國際直撥電話服務購買預繳電話卡，或客戶獲服務供應商提供免費 Wi-Fi 試用卡）

4. 非書面合約

4.1 以實體文件以外的方式（此處所指的實體文件包括網上申請），如經電話（為免生疑問，不包括經客戶手機無線應用協議(WAP)應用程式的網上申請）訂立合約，服務供應商須在其後一段合理時間內（目標是在適用冷靜期屆滿或終止後十個工作天內），按照客戶的選擇，把所提供或維持服務的中文或英文書面確認交予客戶。

4.2 書面確認將以郵遞或服務供應商提供的其他合理方法送遞給客戶（舉例說，如客戶訂用互聯網服務，服務供應商可發出電郵，提醒客戶在網上查閱書面確認）¹。

¹ 在本實務守則發出時，部分服務供應商受到資訊科技系統上的技術限制，未能在客戶經電話訂立合約後把書面確認送遞給客戶。由於有關資訊科技系統的改善工作需時數月，

4.3 第 4.1 和 4.2 段不適用於以下情況：

- (a) 客戶無需登記便可享用的服務（例如客戶就流動電話服務 購買預繳智慧卡，或購買預繳電話卡，或客戶獲服務供應商提供免費 Wi-Fi 試用卡）；
或
- (b) 有關服務是在現有主要服務合約訂立之後再訂用的服務， 但服務供應商須向客戶提供合理的方法， 以（ 在任何一 日）查閱第 3.2 段所述服務的合約條款， 包括任何適用於客 戶的特定條款。

4.4 客戶可自由決定是否接受或使用免費試用服務。若免費試用服 務在免費試用服務期後可能會收費， 服務供應商須在提出免費 試用服務時向客戶解釋可選擇不接受的任何安排， 亦不得對作 出不接受要求的客戶造成不便或令客戶承擔任何費用。本實務 守則適用於免費試用服務期後的服務。

5. 非應邀合約的冷靜期

5.1 非應邀合約須訂明一段冷靜期， 客戶可於其間取消合約而無須繳付任何費用或承擔任何其他法律責任。

5.2 冷靜期須不少於七天， 自與客戶訂立非應邀合約的日期起計算。

5.3 非應邀合約須訂明在冷靜期內讓客戶取消合約的安排， 而在取消合約的溝通過程中， 不得對客戶造成不便， 或最多只能向他 們徵收與取消合約相關、合理及適當招致的費用。

5.4 非應邀合約可訂定客戶在簽署合約時同意豁免冷靜期， 惟豁免 條款須要求客戶明確表示儘管他們明白冷靜期對他們的好處， 但在沒有服務供應商勸誘下， 仍然選擇豁免冷靜期。

5.5 冷靜期不適用於以下情況：

- (a) 對於客戶無需登記便可享用的服務（例如客戶就流動電話 服務購買預繳智慧卡， 或購買預繳電話卡， 或客戶獲服務供應商提供免費 Wi-Fi 試用卡）；
- (b) 有關服務是在現有主要服務合約訂立之後再訂用的服務； 或
- (c) 延長合約期、續約或更換合約（視乎情況而定）， 除非有 關延長合約期、續約或更換合約的安排是在非應邀到訪客 戶住所期間訂立。

5.6 如符合第 5.7 段所述情形，在出現以下情況或根據上文第 5.2 段 期滿時（以較早的為準）冷靜期不再適用：

- (a) 服務一旦已開始提供；
- (b) 服務供應商一旦已實質地開始為提供服務進行安裝或設置 工作（包括已與第三方作出安排）；
- (c) 因訂用服務而提供的網絡終端裝置、用戶室內設備或用戶 裝置、或任何宣傳禮品一旦已由客戶收取或送達客戶；
- (d) 經由客戶同意的號碼轉攜完成日的三天前； 或
- (e) 已就有關合約向客戶打出服務確認通話， 但：
 - (i) 服務供應商須清楚通知客戶，而客戶亦須確認知道在 完成服務確認通話後，冷靜期即會終止；以及
 - (ii) 服務確認通話在非應邀合約訂立後超過一個小時後 向客戶打出（如該服務確認通話是在合約訂立後一個 小時內向客戶打出，冷靜期則仍然有效，直至冷靜期 結束或出現第 5.6(a)至(d)段所述的情況，以較早出現 的情況為準）；

5.7 就第 5.6 段而言，服務供應商須在相關合約或通過合約以外的方 式清楚通知客戶，而客戶亦須確認知道，在訂立合約前，(i)一 旦第 5.6(a)至(e)段所提及的情況發生，客戶可享的冷靜期便會 終止；以及(ii)該等情況會於何時發生（根據服務供應商合理的 相關經驗下）。服務供應商亦須備存有關通知證據和客戶的確 認，例如書面副本或電話談話的錄音。

6. 定期合約期滿

6.1 定期合約須符合下列要求：

- (a) 合約須訂明合約期的目標生效日期及合約期限（或目標到期日期），並須清楚區別提供 / 終止服務或客戶可能須履 行付款責任的日期， 或有關客戶選擇延長合約期、續約或 更換合約的日期；
- (b) 合約須訂定服務供應商在合約期滿日前不多於 60 天及不少 於 30 天，通知客戶合約即將期滿；

(c) 合約須訂明服務在合約期滿日之後會否繼續向客戶提供：

- (i) 以待續約、延長或更換合約；或
- (ii) 以待客戶通知終止服務；或

(d) 如服務在合約期滿之後繼續提供，合約須訂明客戶應付的費用（例如按當前的市場價格計算），以及對服務的提供或客戶原先的權利、責任或利益會否有任何更改，或如在訂立合約時不能確認或訂明有關費用或更改，須在續約日期前不少於 30 天通知客戶有關費用或更改（如適用）。

6.2 為免生疑問，第 6.1 段只適用於固定合約期。如服務供應商已提供合理的方法，讓客戶（在任何一日）翻查合約期滿日期，第 6.1(b) 段便不適用。

7. 客戶終止合約

7.1 合約須訂定客戶有終止合約的權利，包括：

(a) 客戶無須就終止合約給予服務營辦商多於一個月的預先通知；

(b) 終止合約的安排不得對客戶造成不便，如按通知終止合約，最多只能向客戶徵收相關、合理及適當招致的費用；以及

(c) 須清楚訂明提早終止合約可能須付特定費用，例如客戶須就獲贈禮品或獲提供設備繳付費用和相關的金額、任何行政費用，以及客戶就合約剩餘期數應付的實際款額。

7.2 就第 7.1(b) 段而言，服務供應商須提供合理的方法，讓客戶（在任何一日）取得有關終止合約的資料和行使終止合約的權利。

7.3 當客戶根據合約條款行使權利終止任何可分割的服務項目時，此終止不會影響合約其他項目的效力及作用。

8. 延長合約期或續約或更換合約

8.1 有關延長合約期或續約或更換合約的條文須訂定，對表示同意的客戶的安排須包括讓客戶收到書面確認，由客戶選擇有關確認為英文本還是中文本。

8.2 合約須訂定在延長合約期、續約或更換合約後的一段合理時間內，書面確認將以郵遞或由服務供應商提供的其他合理方法送遞給客戶（舉例說，如客戶訂用互

聯網服務，服務供應商可發出電郵，提醒客戶在網上查閱書面確認）。²

- 8.3 如得到客戶的同意按原來書面合約或確認的相同條款或更優惠條款延長合約期、續約或更換合約，而服務供應商有備存有關客戶同意延長合約期、續約或更換合約的證據（例如電話談話錄音），並提供合理的方法，讓客戶（在任何一日）翻查第 3.2 段所述的合約條款（包括任何適用於客戶的特定條款），第 8.1 及 8.2 段便不適用。
- 8.4 自動延長合約期或續約受制於第 7.1 段。除非客戶在原來書面合約上已特意表明，或在以書面以外的方式訂立合約時特意確認接受自動延長合約期或續約，而服務供應商有備存有關客戶同意自動延長合約期或續約的證據（例如電話談話錄音），否則不可為該客戶自動延長合約期或續約。
- 8.5 為免生疑問，第 8 段提述的“延長合約期”和“續約”指在固定合約期屆滿後，以指定的固定合約期延長合約期或續約（視屬何情況而定），但不包括第 6.1(c) 段提及的按月延長提供服務。

9. 單方面更改條款及條件

- 9.1 如合約包括容許服務供應商單方面更改任何合約條款或條件的條文，該些條文須包括以下特點：
- (a) 可由服務供應商單方面更改的指明條款及條件；
 - (b) 如有關更改會 (i) 導致服務合約收費增加或 (ii) 對大量使用該服務的客戶有重大及負面的影響，服務供應商須使用合理方法，在有關更改生效前給予受影響客戶不少於 30 天的預先通知；
 - (c) 如有關更改會導致其他收費增加（國際直撥電話或漫遊服務收費除外，但服務供應商須通知客戶有關收費可能會不時更改³），服務供應商須在有關更改生效前不少於 30 天，在其網站或通過其認為合適的其他方法，就有關更改通知受影響的客戶；以及
 - (d) 條文須容許客戶在下列的情況發生時，給予不多於更改生效前 15 天的預先通知以終止合約，而客戶無須就終止合約承擔任何費用（直接相關費用則除外）：

² 在本實務守則發出時，部分服務供應商受到資訊科技系統上的技術限制，未能在延長合約期或續約後把書面確認送遞給客戶。由於有關資訊科技系統的改善工作需時數月，這些服務供應商會暫時通過短訊向訂用服務的客戶發送書面確認。

- (i) 合約服務收費的增加（不包括該些於客戶安裝或訂用服務後不再適用於該客戶的費用，例如服務設立 / 安裝費、按金款額、預繳費用款額或任何可被豁免之費用）；
- (ii) 其他費用的增加，而該等費用則為客戶要繼續使用其訂用服務時所必須繳付的（例如補發遺失智慧卡的費用）（國際直撥電話或漫遊服務收費除外，但服務供應商須通知客戶有關收費可能會不時更改³），同時該等費用的增加幅度須超過港幣 30 元，或等同每月合約服務費款額的 30%，以較高者為準；或
- (iii) 客戶能證明更改合約條款會對他 / 她所使用的服務帶來重大及負面的影響。

10. 向服務供應商交還客戶設備

- 10.1 如服務供應商向客戶提供的設備須在合約期滿、終止或取消時交還，合約須訂明客戶交還設備的方法，在交還設備時不得對客戶造成不便，或最多只能向客戶徵收相關、合理及適當招致的費用。

11. 客戶遷址

- 11.1 如合約是關於在某指定地點提供服務，服務供應商須告知客戶下列事項：
 - (a) 客戶有權要求搬遷該服務至他 / 她居住的另一個地點，但他 / 她必須向服務供應商提供滿意的證明，以證實他 / 她將確實居住在該地址；
 - (b) 服務供應商會合理地盡力在擬搬遷至的處所提供服務；
 - (c) 服務供應商如滿意上述(a)段提及的證明，會盡快通知客戶能否在擬搬遷至的處所提供服務，以及任何適用的費用；
 - (d) 如服務供應商無法在擬搬遷至的處所提供服務，客戶有權選擇繼續在原址使用服務或終止合約；

³ 這包括日後提供的服務，而提供這些服務的成本會大受第三者的影響而出現波動，並不在服務供應商的控制範圍內

- (e) 如客戶選擇根據上述 (d) 段終止合約，終止服務的費用款額（如適用）應僅包括 (i) 涉及或已被豁免的安裝費及已經給予客戶的任何迎新禮品的價值；以及 (ii) 按比例計算根據客戶同意在訂明的合約期內使用有關服務而給予他 / 她的任何利益的價值，包括但不僅限於優惠月費。為免生疑問，有關終止服務的費用不會包括剩餘合約期的任何服務月費。然而，如客戶根據上述 (a) 段所述，提供令服務供應商滿意的證明，服務供應商可在其認為合適時，酌情因應任何已給予客戶的優惠（例如迎新禮品），剩餘的合約期數，以及任何其他情況下，減少或豁免有關的終止服務費用。

12. 其他

12.1 在本實務守則，“合理的方法”和“不便”的字或詞須包含以下對服務供應商的要求：

- (a) 服務供應商須提供合理的方法，讓客戶查詢合約條款、約滿日期、終止合約或搬遷地址的資料。這些方法可包括但不限於網上查詢、電話查詢或店舖查詢，以及服務供應商可能提供的其他方法；
- (b) 如客戶使用電話查詢，服務供應商須盡量在其公佈的客戶約章內承諾的時間內，或在其接聽訂購服務查詢一般所須的時間內，接聽客戶的電話；
- (c) 服務供應商須在切實可行範圍內，盡快以客戶查詢的方法或客戶與服務供應商同意的其他方法提供合約條款、約滿日期、終止合約或搬遷地址的資料；
- (d) 如合約規定須以訂明的表格遞交終止或遷址的書面通知，服務供應商須在切實可行範圍內，在客戶要求後盡快以傳真、郵寄、電郵、網上下載或在店舖提供該表格。客戶亦可以上述經客戶及服務供應商雙方同意的方法交回表格；
- (e) 關於免費試用期後選擇不接受服務的安排及冷靜期內取消合約，服務供應商須因應客戶要求免除以書面遞交不接受通知或取消通知的需要，並以其他有效方法（包括客戶可以自由選擇使用電話、網上或在店舖辦理，或經客戶與服務供應商雙方同意的其他方法）及適當核實客戶資料情況下處理不接受服務或取消合約的安排；以及
- (f) 如合約條款訂定客戶交還設備，服務供應商須容許客戶以其自由選擇的方法，到服務供應商的指定辦公室、店舖或中心交還設備。

此版本適用於 2011 年 7 月至 2015 年 4 月期間所簽訂或續訂的電訊服務合約。

業界自願計劃

- 12.2 就本實務守則關於計算時間而言，事件發生的當天將被包括在計算內。例如：合約在第一天的中午簽訂，客戶可（受限於其他條文下）在七天冷靜期內第七天或之前的任何時間內行使取消權利。同樣地，當號碼轉攜被安排在第七天中午完成，冷靜期（受限於其他條文下）在第五天的開始不再適用。
- 12.3 本實務守則就服務合約而言，只屬服務供應商同意符合的最低要求，無礙服務供應商增訂其他沒有牴觸本實務守則的條文。

香港通訊業聯會

二零一零年十二月二十一日