

服務同意書 (中文版本)

客戶服務同意書

本服務同意書為以下雙方同意之協議：

服務供應商--指提供資訊服務者，即澳門電貿股份有限公司(以下簡稱澳門電貿)，

客戶--指已簽署登記文件，並使用澳門電貿服務之用戶。

I. 提供服務

- 1.1 澳門電貿將為客戶提供列於 1.2 內所示之服務項目。客戶負責安裝、配備和保養相關的設施，以及通訊線路及接通此服務之所需的一切措施，但另有注明事項除外。

服務供應商所提供之資訊服務是指列於服務供應商另行公佈之“服務說明”及“收費表”內所述之項目。

上述附件的內容為本同意書其中一部份。服務供應商及客戶雙方均可在適當時增加新服務計劃。若本同意書之條文與可應用之附件有互相矛盾之情況時，則以可應用之附件為準。

1.2 服務範圍：

- 1.2.1 電子數據交換撥號連線
- 1.2.2 網上電子數據交換
- 1.2.3 數據專線
- 1.2.4 客戶服務中心
- 1.2.5 區域網路
- 1.2.6 通訊與操作
- 1.2.7 培訓
- 1.2.8 應用軟件

II. 條款、改變、付款與稅項

- 2.1 本同意書由客戶成功完成所有由澳門電貿規定之登記手續之日起開始生效，至其終止使用澳門電貿之服務時結束。如客戶需增加或取消任何服務需提前三十日以書面通知或向澳門電貿索取相關表格，填寫後直接寄回或傳真至澳門電貿，所需增加或取消的服務將會由澳門電貿收到閣下之書面通知或已填妥表格當月開始計算服務費。澳門電貿有權終止所提供之服務並給予三十天通知期。

2.2 澳門電貿可：

- i) 補充或修改操作條款、連線程序、保安程序和基本設備要求，
- ii) 改變用作提供服務的系統裝置類別、地點、設施與軟件，及
- iii) 修改或取消任何服務項目。

- 2.3 若上述某一服務項目被取消，或若澳門電貿相信任何其他改動會導致客戶在操作上產生嚴重的反效果時，會以合理的解釋通知客戶，並且嘗試與客戶協商修改本同意書，和/或，任何實施中的計劃，以求在合理的期間內減輕所引致的影響。如雙方在三十天內不能就解決方案達成協議，任何一方可透過正式通知，終止其相關服務。而任何一方不須為對方之損失負責。

- 2.4 客戶須支付其所使用且在澳門電貿之電腦系統內有記錄之服務收費。賬單須以澳門幣支付。若客戶在賬單到期付款日仍未支付相關費用，則有關賬單款項將被視為欠款，澳門電貿有權對過期未支付之賬單款項，以下述其中一種利率較低之方案，由賬單上所列明之到期付款日日期開始，計算並收取利息：(1) 最優惠利率加兩厘，或 (2) 法定最高利率之上限。並給予其五天繳交欠款寬限期。若賬單結欠金額於寬限期後仍未支付，澳門電貿將在不需通知客戶的情況下，暫停所有服務之提供(包括技術支援)。客戶須支付賬戶之所有欠款並繳交服務接駁費後，方可重新開啟服務。若客戶於於寬限期後仍未繳清相關欠款，澳門電貿將保留所有法律追究權利，並在不需通知客戶的情況下，單方面終止本同意書。

- 2.5 客戶須於終止服務日前，繳清賬戶內所有費用，否則本公司將保留所有法律追究權利。客戶支付予本公司之所有服務收費，不論客戶因欠費而被終止服務或主動要求終止服務，本公司將不會退還有關服務收費。在終止服務時本公司有權要求客戶為所享有之相關優惠繳付所需服務費。

III. 使用服務

- 3.1 客戶使用服務時，必需遵從相關法規，包括澳門資訊私隱法例、電訊管理條例與規則，服務供應商定立之條款。服務供應商保留禁止讓客戶連線進入，或採取其他行動之權利，以符合相關之法例及服務供應商定立之條款。

- 3.2 如因客戶授權第三者使用服務而遭索償或控告，客戶須同意賠償及防止供應商承擔責任、成本或損害。除非另有特定安排，客戶在未獲得服務供應商的書面同意前，不得轉售該項服務予第三者。服務供應商會基於以下考慮因素作出合理判斷後，才會同意客戶進行轉售服務活動：轉售服務不會損害服務供應商之利益，及客戶能夠適當地支援承接服務之服務使用者。

IV. 安全與保密

- 4.1 客戶有責任遵循由服務供應商所制定之保安程序，以及其他必要的程序及措施，以便為其電子檔案，資料及程式作出保護及備份。

- 4.2 如直接因為服務供應商所造成的錯失，引致客戶之電子檔案，資料程式遺失或損壞，服務供應商的義務，以及客戶可享有的賠償是：服務供應商承擔重建客戶的電子檔案、資料及程式之費用；提供屬於服務供應商或其控制範圍內的資料。

- 4.3 客戶明白服務供應商之員工或代表，為客戶提供服務時，有權接觸客戶之資料。服務供應商會保障客戶之資料不會被未經授權下公開，及保證獲授權接觸客戶資料之員工或代表會保護客戶之資料，如同保護服務供應商之資料。

V. 特約條款

- 5.1 如客戶充分地按照服務細則、其他特安排之條款，及現行之服務指引，服務供應商將對其服務作出服務保證；但上述之服務保證並不適用於 5.5 所指之程式及資料庫相關事項。服務供應商對其使用中的系統作出以下服務保證：除了已安排之維修時數後，提供百分之九十九點七之服務時間。

上述“系統”是指服務供應商特定之電腦，及其用以處理客戶數據檔案，直接連接之中央通訊處理器；其他電腦與通訊設備，包括屬於服務供應商之資產或所屬責任，均不包括上述之“系統”範圍內。本節所指之特約條款只適用於未能符合服務保證之內容，並於發生故障之日後 60 天內以書面通知服務供應商之情況。

- 5.2 服務供應商未能符合上述之服務保證時，須承擔以下義務：(a) 對於未能執行相關服務，及其他特定安排或文件上之條款，服務供應商會退還那些個別未能符合服務保證之服務所收取之費用；並嘗試矯正任何嚴重地影響運作，以致未能符合服務保證之問題。如服務供應商未能回復所保證之服務表現，客戶可以終止使用受影響之服務，且服務供應商會退還一切由客戶支付以啟用該服務之費用。(b) 對於系統服務保證未能符合方面，服務供應商將按系統實質服務時間少於保證服務時間的百分率，來計算減收該月的收費總額，以抵償客戶之服務受到影響。如服務供應商在連續 6 個月內有 3 次未能符合上述之服務保證，客戶可以通知服務供應商終止使用受影響之服務。

- 5.3 所有的服務保證及賠償已於 5.1 及 5.2 內描述。並沒有其他明示的、暗示的或法定的服務保證，包括任何可交易或適合某特定目的之服務保證，適用於各項服務上。

- 5.4 服務供應商並不保證服務之操作不受干擾或不會發生如 7.1 所描述的錯誤。客戶須承擔採取適當的預防措施之責任，以防止使用服務時，因過失、干擾或錯誤操作等造成的損害。

- 5.5 某些位於服務供應商系統程式庫內之應用程式及資料庫，客戶需預先獲得服務供應商授權方可進入及使用。基於上述之授權考慮：(i) 客戶明白到使用那些應用程式及資料庫，服務供應商並不對其準確性、完整性、性能及有效性的表現作出保證或代理；因此 5.1 及 5.2 所描述之條款並不適用於上述之應用程式及資料庫。(ii) 客戶同意承擔因使用上述之應用程式及資料庫所帶來之風險。

VI. 責任上限

- 6.1 對於獲取服務供應商在服務收費表內所述之服務，同時，就任何本服務協議或服務以內或以外之條款，包括以下但並不表示全部之事項，疏忽賠償，違反合約或保證，就違反某事項所作賠償等等，客戶需同意：

服務供應商毋須在特殊的、意外的或持續因果的損害中對客戶負責(即使該服務供應商在此前曾勸喻有發生損害的可能性)，包括以下但並不表示全部之事項，利潤和存款損失，使用服務的損失，資本成本，替代後備器材成本，停工成本，或對第三者所引致的損失及費用。

- 6.2 服務同意書中所述之賠償均屬專屬性的，對於因服務供應商須因疏忽或人員的疏忽職責而引致之人員死亡或受傷事件屬額外而單項性地負責，並不牽涉本同意書之責任。
- 6.3 服務供應商將在其電子檔案櫃內，保留所有客戶經其電子數據交換系統所傳送/或接收的訊息，由服務供應商之電子數據交換系統收到訊息一刻起計，為期7年。
- 6.4 按9.1所述之訊息發送者或接收者均可要求服務供應商在6.3所述之貯存期(7年)內提供訊息。而客戶須以書面形式提出此項要求，而服務供應商可根據其價目表上之價格收取相關手續費。
- 6.5 在6.4所述之服務，服務供應商只提供符合EDIFACT格式之訊息。

VII. 不可抗力

- 7.1 任何一方不需因另一方因以下事件而導致不能履行協議全部或部份條款而負上責任，假若這些事件包括因第三者的通訊設施停電、天災、第三者行為、政府有關決議、火災、罷工、交通運輸之延誤、騷動或戰爭、或任何在可以合理控制之外而產生的。假如上述事件持續發生並妨礙用戶使用該服務達壹個月或以上，客戶可以通知服務供應商後，終止有關受影響的所有服務。

VIII. 用戶之責任

- 8.1 使用服務供應商的專屬服務，用戶須具備下列設施：
- (i) 由服務供應商提供的電子數據交換軟件，或按照由服務供應商制定的“操作指引”及“用戶介面規格”所設計的電子數據交換專用軟件。
 - (ii) 以符合電子數據交換應用軟件要求的電腦硬件、系統規格及通訊設備。
 - (iii) 網絡接駁服務接駁至服務供應商之系統。

IX. 資料之擁有權

- 9.1 所有經由服務供應商專屬服務發送出去之資料，其擁有權將屬於發送者。直至該資料已被放置於接收者的電子郵箱中、或已被送至接收者處，這時其擁有權將屬於接收者。
- 9.2 在(6.3)項中所述的檔案資料之擁有權將同時屬於資料發送者和接收者。惟如該資料不是經服務供應商發送予接收者，無論任何原因，(如在此協議中(6.5)項所描述之情況)，此檔案資料的擁有權將只屬於資料發送者。
- 9.3 所有與客戶有關的、或與服務供應商經營範圍有關的，經由服務供應商所產生的資訊，其擁有權將屬於服務供應商。當有任何新增的資料保密條例、或其他相應之法律規定時，服務供應商將與之跟隨。

X. 知識產權

- 10.1 客戶必需承認：包括列於所有操作說明書及其相關說明書、手冊及由服務供應商提供的其他材料及文件；作為直接或間接提供其專屬服務的說明，其版權及其他知識產權，皆屬於服務供應商，和/或服務供應商之特許經營人。

XI. 一般條款

- 11.1 所有本同意書中之條款純粹為客戶及服務供應商雙方的利益而設想，而並不是為任何其他個人或法定實體(法人)的利益而設想。
- 11.2 任何一方在沒有對方書面同意前，不得轉讓本同意書，而上述之同意不可以不合情理地隱瞞。但其中一方之承繼者之所有業務均充分地符合本同意書的情況下，任何一方均可不須對方同意下轉讓本同意書。
- 11.3 如本同意書某一項或多項條款被廢除，並不影響本協議其餘部份繼續生效及執行。
- 11.4 本同意書受澳門特別行政區法律監管，並服從澳門特別行政區法院之司法裁判權。
- 11.5 本同意書之標題只供參考之用；並不影響本同意書內所有條款之解釋或結構。
- 11.6 客戶及服務供應商雙方完全明白並遵守本同意書(包括所有特定安排)之所有條款。受約束雙方均不可以放棄、更換或修改任何條款，除非由其中一方之授權代表以書面形式提出。客戶及服務供應商雙方之間沒有任何形式之行為或商貿慣例可修改或更換本協議內之任何條款。例如客戶發出一張購買訂單或其他類似文件均屬於客戶之內部用途，即使服務供應商曾作出確認，但上述那些購買訂單或其他類似文件內之條款並不會影響本同意書及各項服務。
- 11.7 服務供應商保留隨時合理修改本協議內所有條款之權利，如有上述之改

動，客戶將獲得通知。

- 11.8 客戶有責任及義務盡其本份維持服務供應商之專屬服務不被阻斷。

如對本協議內任何條文有爭議或不明確時，以中文版本為準。

本人/本公司已閱讀、明白及接受澳門電貿股份有限公司服務同意書內之條款及細則。

客戶簽署及公司蓋章

申請日期