

有關公共流動無線電通訊服務合約的實務守則

序言

本自願性實務守則（「本守則」）旨在為公共流動無線電通訊服務（PMRS）營辦商提供基本標準及指導原則，以便在擬備服務合約時予以遵循。本守則取代電訊管理局局長（電訊局長）在二零零一年十月十二日發出的有關公共流動無線電話服務合約的實務守則。

2. 為免生疑問，本守則並未免除任何 PMRS 供應商必須遵照其牌照的條款和本港現行法例經營的規定。

3. 在本守則中，

「公共流動無線電通訊服務營辦商」（「PMRS 營辦商」）包括在公共無線電通訊服務牌照下的公共流動無線電話服務營辦商或個人通訊服務（PCS）營辦商，以及流動傳送者牌照下的所有營辦商。

「固定期限合約」是一份服務合約，不論是單獨存在還是連同其他合約，根據該合約

- 消費者向 PMRS 營辦商預繳費用，因而 PMRS 營辦商同意在某段時期內定期回贈商定的金額給消費者；或
- 消費者同意在訂明的合約期內定期支付訂明的金額給 PMRS 營辦商。

「一般服務合約」指並非「固定期限合約」的服務合約。合約的其中一方可透過給予另一方所需的知會，從而終止一般服務合約。

「服務合約」指協議，包括補充協議、備忘錄或附註，當中 PMRS 營辦商同意提供，而客戶亦同意選用 PMRS 營辦商所提供的流動無線電話服務和相關的增值服務。

「賠償」，就「固定期限合約」而言，包括：

- (a) 沒收或退回消費者已支付而尚未動用的任何預繳費用或預支費用款額；
- (b) 支付由 PMRS 營辦商和消費者所釐定的指定金額；

在任何一種情況下，所沒收、退回或應付的金額須等同 PMRS 營辦商或（視屬何情況而定）消費者因提前終止服務合約而引致損失的真正預估金額。

4. 本守則適用於 PMRS 營辦商與個別消費者之間所訂立的所有服務合約。兩者均不是在業務過程中簽訂該合約的，也沒有顯示自己是如此行事的。

指導原則

5. PMRS 營辦商的所有服務合約均應遵從以下指導原則：

- (a) 合約條文應公平、公正及合理，即合約條文不應祇對營辦商有利。
- (b) 合約應以淺白和清晰易懂的文字撰寫。
- (c) 應提供中英文版本。
- (d) 合約語言（中文或英文）應由消費者選擇。PMRS 營辦商不得指明一種語言凌駕另一種語言。
- (e) 合約正文文字和任何附註文字的大小不應小於 9 號字體。此項規定適用於合約的中英文本。合約文件上的文字與合約文件所用的紙張的顏色應有強烈的對比，並建議採用白底黑字、白底深藍字或黃底黑字的配對。
- (f) 服務合約的關鍵內容應放置於當眼位置或以特別標示的方式展示。關鍵的內容包括但並不限於以下各項：
 - (i) 合約的性質，即屬於「固定期限合約」還是「一般服務合約」；
 - (ii) 消費者選用的服務計劃詳情；
 - (iii) 合約期（只適用於「固定期限合約」）；
 - (iv) 就「一般服務合約」而言，PMRS 營辦商有否任何單方面變動條款（包括但不限於合約的價格）的權力。如有的話，須註明通知期的長短。如該項變動將不利於消費者，建議給予不少於 30 天的事前通知。
 - (v) 就「固定期限合約」而言，PMRS 營辦商有否任何單方面變動合約條款的權力（包括但不限於合約的價格）。如有的話，須訂明在何種情況下可行使單方面變動合約條款的權力及通知期的長短。如該項變動將不利於消費者，建議給予不少於 30 天事前通知。
 - (vi) 就「固定期限合約」而言，消費者或 PMRS 營辦

商提前終止合約的條件；及
(vii) 就「固定期限合約」而言，消費者或 PMRS 營辦商提前終止合約的賠償條文及條款（如有的話）。

(g) 合約須載有關於按金和預繳費用（如適用）的提示。詳情請參閱電訊管理局局長在二零零一年四月二十六日發出的《處理客戶按金和預繳費用的業務守則》。

執行

6. 本守則屬自願遵從性質。PMRS 營辦商應自行監督其遵循守則的情況。每家營辦商均有責任維護電訊業的公正和商譽。電訊局長會監察業界對守則的回應。若守則及其相關的自律機制不能發揮效用，電訊局長會研究其他方案，包括在牌照加入特別條件或制訂新法例，以規管與 PMRS 營辦商擬備服務合約有關的營商手法。

7. 本守則自發出日期起生效。在該日或以後簽訂的新服務合約應遵從本守則的規定。對流動傳送者持牌商而言，由於本守則屬於新規定，為方便過渡起見，所有在該日以前訂定的現有「固定期限合約」將繼續生效，直至屆滿或終止為止，但持牌商不應行使其合約權力（如有的話），單方面作出不利於消費者的合約改動。至於現有的「一般服務合約」，仍將繼續生效直至終止合約，但如營辦商欲單方面作出不利於消費者的合約改動，則須給予至少 30 天的事前通知。

修訂守則

8. 電訊局長保留在有需要時修改及批准修訂的權利。在修訂及／或更改本守則前，他會先就有關事宜諮詢有關人士及公眾人士的意見然後才作出決定。

電訊管理局
二零零四年十一月十二日