

## NewWave Voice Cloud 服務契約書

### ※申請租用

- 第 1 條 本服務系指由 NewWave 提供客戶雲端網路電話 (Voice Cloud Service) 及全通路整合平臺服務 (以下簡稱「本服務」), 關於本服務之權利義務, 雙方同意訂立本契約。NewWave 所提供之本服務, 得因技術及網路環境變化加以變更或調整, 客戶不得異議或提出其他要求。
- 第 2 條 客戶租用本服務所需之網路連線服務, 應由客戶另行向宏遠電訊股份有限公司申請網路電話號碼以供 SIP TRUNK 連接(或當地其他經過認證有提供 SIP TRUNK 之服務商), 客戶應妥善保管網路電話號碼及個人密碼, 不得提供予任何第三人使用, 如因該門號所產生之通話費用, 客戶均應負責支付, 不得異議。並依所申請之網路服務營業規章或服務契約辦理, 概與本服務無關。
- 第 3 條 如需串接 Zendesk 服務, 客戶需另外自行申請 Zendesk 的合法授權帳號(並可以提供 API 串接)以供 Voice Cloud 做整合。
- 第 4 條 本階段服務範圍以客戶台灣地區辦公室為服務範圍, 它區另議。
- 第 5 條 個人使用者申請本服務請檢附身分證影本, 外籍人士請檢附護照及居留證影本, 企業用戶請檢附代表人身分證正反面影本及公司登記證明文件影本, 委託代理人或由法定代理人辦理者, 代理人或法定代理人須同時檢附身分證影本。
- 第 6 條 客戶應保證其所提出之申請資料為真實完整, 如有不實致生任何糾紛時, 客戶應自行負責。
- 第 7 條 除本申請書或雙方另有書面約定者外, 本服務最小租用期間以本服務開通使用通知書上所載計費起始日起算壹年。客戶於本服務期間屆滿前 30 日未以書面通知不續租時, 本服務自動續約一年; 於自動續約期間內, 客戶得於預定提前終止日前 30 日以書面通知 NewWave, 並於完成書面退租申請後, 本服務於預定終止日當日終止提供; 客戶提前終止本服務時, 除應清償已開立發票之應付服務費用外, 並應支付相當於 NewWave 在自動續約期間履行服務完畢原可收取之金額之全部。

### ※費用

- 第 8 條 本服務以登錄當天為起租日並開始計費, 月租費以天計算。一次性固定費用\_\_\_\_\_ : Voice Cloud 設定與建置服務費用為新臺幣\_\_\_\_\_元整(不含加值型營業稅)。月租服務費用:依客戶所填使用本服務帳號席次數量報價, 如申請書。前二項之費用及應交付專案, 如附件一報價單所示, 若使用期間需增加使用帳號數量, 新增費用依 NewWave 另外提供之報價單內容收費。
- 第 9 條 客戶申請本服務後, 因非可歸責於 NewWave 之事由, 而欲註銷申請或不繼續使用, 其已繳費用概不退還。
- 第 10 條 本服務收費方式分為**年繳**、**月繳**。
- 第 11 條 本服務退租日以 NewWave 實際完成退租作業日為退租計費週期生效日, 退租日當天仍須計費。
- 第 12 條 客戶預繳之費用, NewWave 將依預繳費用提供等值之服務, 客戶不得以任何理由要求退費。
- 第 13 條 本服務之各項費用收費標準詳如費率表, 費率如有調整時, 應自調整生效日起按新費率計收。前述費率表, NewWave 將公告在本服務網站上, 並自公告日起視為本契約之一部。
- 第 14 條 客戶使用加值服務者, 依各該加值服務之規定計收各項費用。
- 第 15 條 客戶溢繳之費用, NewWave 將依該溢繳之金額, 等值延長客戶使用期限。
- 第 16 條 本服務之繳費通知郵寄地址或電子郵寄地址, 皆以客戶申請書、網路聯機服務之合併帳單位址或網頁上登載之資料為準, 客戶更換郵寄地址或電子郵寄地址, 應通知 NewWave, 如因未及時通知致生延誤或損失時, 客戶應自行負責。
- 第 17 條 客戶對各項應繳付費用有異議時, 應於繳款截止日前檢具理由向 NewWave 申訴, 但客戶不因此免除繳付義務。如客戶未於繳款截止日前申訴, 視為費用無誤, 客戶不得再行異議。
- 第 18 條 客戶因欠費或有違反本契約之規定或有違反法令致被暫停使用者, 其暫停使用期間, 月租費仍應繳納。
- 第 19 條 驗收均應以驗收單為之, 客戶於收到 NewWave 通知確認或驗收之日起算 10 個工作日內完成確認或驗收, 或提出意見供 NewWave 改善補強, 逾期未表示意見則視為確認完畢或驗收通過。
- 第 20 條 應付費用均以匯款方式為之, NewWave 帳號資訊如下:  
開戶銀行: 中國信託商業銀行 台中分行  
戶 名: 鑫潮國際有限公司  
帳 號: 026540481749

### ※本服務管理

- 第 21 條 為維持系統正常運作或基於維護服務品質, NewWave 得對本平臺設定相關管理條件, 客戶不得異議。
- 第 22 條 客戶請妥善保存帳號與密碼, 員工不得私自將帳號密碼給予不相關人使用, 如有發現異樣, 致本系統產生額外衍生費用, 客戶仍應支付相關之所有費用。
- 第 23 條 NewWave 基於系統維護或轉換需要, 得於本服務網站公告後, 暫時縮短或停止本服務運作時間。
- 第 24 條 一、NewWave 如查覺客戶使用之系統有被盜用、冒用之虞或異常話務時, 得不經通知客戶而暫停本服務全部或一部份之使用, 但事後應尋求客戶之確認。  
二、客戶如發現使用之系統被盜用、冒用時, 應立即通知 NewWave 辦理暫停本服務全部或一部份之使用, 未通知前, 客戶仍應支付所衍生之所有費用, 但自 NewWave 接獲客戶通知時起之費用, 不在此限。  
三、前二項情形, 就有爭議之費用, 客戶應於收受請款通知日起算 10 日內檢具理由以書面通知 NewWave, 惟就未爭執之金額部分仍應先行繳納; 雙方應自客戶收受請款通知日起算 45 日內進行協商並達成共識, 若客戶未派員協商或於前揭協商期間協商不成, NewWave 得徑依法律程式進行催收。但如經 NewWave 查證後證明確由客戶使用本服務之終端設備發出之通訊信號所致者, 客戶仍應全數繳納爭議款項, 不得異議。  
四、客戶對本服務如有任何問題, 得透過下列方式向 NewWave 提出:  
1. 客服專線電話: +8862-7751-5288

2. 客服電子郵件：CS@newwave.tw  
\*服務時間：5\*8\*NBD，09:00-18:00

5\*8\*NBD=一周有五個工作天/每天八小時/最遲於收到通知後一個工作天內回應，時間計算依工作天為準。

第 25 條 一、客戶若同意 NewWave 得以電子發票或電子收據提供予客戶以作為收款憑證，不另行寄發紙本發票或收據。

#### ※暫停及終止租用

第 26 條 客戶申請終止租用本服務時，應將填妥並完成用印簽署之退租申請書(含客戶雙證件影本資料)，以正本方式遞送至 NewWave 業務視窗；NewWave 將於收件審核資料無誤後之五個工作日內完成退租作業，並以 NewWave 完成退租作業日為退租計費週期生效日。

第 27 條 客戶依優惠方式申請者，如於所承諾最短租用期間屆滿前，因可歸責於客戶之事由，致提前終止本契約時，客戶應依該優惠方式提前退租所訂補償措施補償 NewWave。

第 28 條 NewWave 因本服務所提供之加值服務，於本服務終止租用時，亦同時終止。

第 29 條 客戶租用本服務應繳之費用，應在 NewWave 通知繳費之期限內繳清，逾期未繳清者，NewWave 得停止其使用或終止其租用，並追繳各項欠費，並按日支付月利率 1%之遲延利息。

第 30 條 NewWave 得針對客戶的異常資訊流量進行本服務的限制、阻斷及停止的權利。

#### ※資料傳遞

第 31 條 客戶同意 NewWave 得依法令規定搜集、電腦處理、國際傳遞及利用其個人資料。客戶並同意 NewWave，就 NewWave 與合作廠商共同行銷業務、交易帳款收付業務、電腦處理業務或其他與本服務有關之附隨業務或加值服務，得委託適當第三人辦理或與第三人合作，並依前述目的將個人資料提供予該第三人。

#### ※障礙處理

第 32 條 客戶使用 NewWave 之系統、平臺或設備，因系統、平臺或設備障礙或阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞而造成損害時，其所生損害，NewWave 不負賠償責任，但依下列條件扣減租費或依應扣減之租費延長使用期限：

服務可用性(SLA) - 99.9%

服務折讓：

服務可用性百分比	服務折讓
< 99.9%	10%
< 99%	25%

- 「可用分鐘數上限」系指在計費月份期間，由客戶於 Voice Cloud 訂閱的總分鐘數。
- 「中斷時間」系指在 Voice Cloud 無法使用期間之可用分鐘數上限內的總分鐘數。
- 「可用性百分比」計算方式為可用分鐘數上限減掉中斷時間所得結果除以可用分鐘數上限後，再乘以 100。可用性百分比

係利用下列公式計算：
$$\frac{\text{可用分鐘數上限} - \text{中斷時間}}{\text{可用分鐘數上限}} \times 100$$

第 33 條 前條停止通信開始之時間，以實際障礙或阻斷時間為準，時間不明者，以 NewWave 察覺或接到客戶通知之時間為準。

第 34 條 因下列任一原因所致之服務障礙，不得視為發生障礙：

- 1、客戶之故意或過失行為；
- 2、不可抗力事件；
- 3、依據本契約規定之暫停服務；
- 4、用戶端設備故障或無法正常運作；
- 5、NewWave 維護所需之暫停服務；
- 6、障礙原因發生在電力中斷時其他或電信業者網路或不在 NewWave 網路終端範圍內者。

#### ※資料異動

第 35 條 客戶個人資料如有變動時，應以電子郵件、郵件、傳真或電話通知 NewWave。客戶如以電話申請異動事項，NewWave 得詢問其個人資料，確認無誤後即可辦理。如客戶怠於通知或所提供之資料有誤，因此對其權益造成任何影響，應由客戶自行負責。

#### ※硬體設備

第 36 條 客戶租用 NewWave 之設備，應妥為保管使用，如有毀損或遺失，除因不可抗力所致者外，應照 NewWave 所定價格賠償。

第 37 條 客戶申告障礙，如經 NewWave 派員查修時發現系因客戶自備設備障礙所致或其他非可歸責於 NewWave 之事由者，NewWave 得收取檢查、維修費及其他必要費用。

#### ※客戶應遵守之規定

第 38 條 客戶有下列情形之一者，NewWave 有權暫停或終止客戶與本服務相關之服務或契約，並由客戶負一切法律責任：

- 一、有危害通信或影響其他用戶權益之情事者。
- 二、未經對方同意，擅自寄發電子訊息至對方信箱者。前述所稱之電子訊息系指電子郵件、簡訊或其他經由通訊設備傳遞之資訊。
- 三、濫發電子訊息蓄意攻擊他人設備之情事者。

- 四、 散播電腦病毒或足以干擾電腦正常運作之程式之情事者。
- 五、 散佈恐嚇、誹謗、人身攻擊、侵犯他人隱私、色情或其他所為言論違背公序良俗之文字、圖片或影像之情事者。
- 六、 影響系統運作或加重系統負擔之情事者。
- 七、 其他侵害他人權益或違反法令之情事者。

#### ※個資保護

第 39 條 一、NewWave 因業務上所掌握之客戶個人資料負有保密義務，並僅於履行契約提供服務所需之最小必要範圍、目的內使用前揭個人資料，客戶簽訂本契約時，視同客戶同意 NewWave 依前述範圍及目的內使用客戶之個人資料。除本契約條款另有規定或客戶按照法律規定(個人資料保護法及/或歐盟之一般個人資料保護規則) 要求行使相關權利，或有下列情形符合個人資料保護法第二十條第一項、電信法第七條或其他相關法令規定之查詢外，NewWave 不得對第三人揭露：

- 1、司法機關、監察機關或治安機關因偵查犯罪或調查證據所需者。
- 2、其他政府機關因執行公權力並有正當理由所需者。
- 3、與公眾生命安全有關之機關(構)為緊急救助所需者。

二、客戶依據個人資料保護法且在不妨礙 NewWave 履行契約提供服務所需之必要範圍、目的內得行使下列相關權利：查詢或請求閱覽、請求制給複製本、請求補充或更正、請求停止搜集、處理、利用、請求刪除。

三、於歐盟境內設籍或有住居所之個人得依據歐盟一般個人資料保護規則且在不妨礙 NewWave 履行契約提供服務所需之必要範圍、目的內行使下列相關權利：資料主體之接近使用權、資料更正權、資料刪除權（被遺忘權）、資料處理限制權、資料可攜權、資料拒絕權。

#### ※本服務終止

- 第 40 條 一、NewWave 如因中國地區或臺灣地區法律與行政或司法機關命令、情事變更或業務需求而須暫停或終止本服務全部或一部份之經營者，應於預定暫停或終止日一個月前通知客戶，客戶不得異議。
- 二、客戶已繳租費，除按未到期日扣減租費外，NewWave 不負損害賠償責任。

#### ※契約修改

第 41 條 NewWave 得修改本契約條款，惟本契約條款如有任何增、刪或變更，NewWave 應公告於 NewWave 服務網站。如客戶不接受變更後條款時，應於公告後 30 日內辦理終止，如未辦理，視為客戶同意修改後之契約條款。

第 42 條 如客戶不願接受前條變更後條款，而向 NewWave 辦理終止租用，如客戶系採用預付式收費方式者，NewWave 應按使用比例退款。

#### ※客戶服務

第 43 條 客戶對本服務如有任何建議或申訴，得透過下列方式向 NewWave 提出：

- 1、客服專線電話：+8862-7751-5288
- 2、客服電子郵件：[CS@newwave.tw](mailto:CS@newwave.tw) \*服務時間：5\*8\*NBD，09:00-18:00

5\*8\*NBD=一週五個工作天/每天八小時/最遲於收到通知後一個工作天內回應，時間計算依工作天為準。

#### ※其他規定

第 44 條 本契約條款未規定事項，客戶同意遵守相關法令規定、NewWave 各項服務營業規章規定及各有關機構或協會之有關規定。