

服务协议

第一条 定义

- 1.1 “使馆”是指中华人民共和国大使馆。
- 1.2 “总领馆”是指中华人民共和国总领事馆。
- 1.3 “其他领事机构”是指中华人民共和国领事馆、领事办公室等机构。
- 1.4 “使领馆”是指使馆(或/和)使领馆(或/和)其他领事机构。
- 1.5 “中国签证申请服务中心”是指按照符合使领馆规定的工作流程,为客户提供与中国签证申请相关的各项服务的机构,以下简称“申请中心”。
- 1.6 “客户”是指向申请中心递交中国签证申请的申请人本人或其委托的第三方,包括:个人、旅行社或其它代理机构。
- 1.7 “客户资料”是指客户提交给申请中心的,以便申请中心向其提供服务所需的纸质、电子介质或其他形式的材料、信息等。
- 1.8 “个人信息”是指客户递交申请资料中记载的有关个人的一切信息,包括但不限于姓名、性别、出生日期、出生地、婚姻状况、国籍、护照信息、联系电话、个人疾病记录、个人犯罪记录、家庭住址、工作地点、家庭成员信息、视频录像、电话录音、邮件记录、指纹等生物信息等可能涉及个人隐私的信息。
- 1.9 “网站”是指专门为客户提供信息发布、在线填写申请表、在线预约、签证办理状态查询等各类在线服务的、地址为 www.visaforchina.org 的互联网网站。
- 1.10 “基本服务”是指申请中心提供给客户的、与签证申请直接相关的服务。
- 1.11 “延伸服务”是指申请中心为方便客户而提供的基本服务以外的其它服务。
- 1.12 “签证费”是指申请中心按照使领馆规定的标准,代使领馆向客户收取的,应向使领馆缴纳的领事规费,包括但不限于签证费、签证加急费、签证特急费等。
- 1.13 “申请服务费”是指申请中心向客户提供基本服务而向其收取的费用,此费用不包括向客户提供延伸服务而收取的费用。
- 1.14 “取证单”是指申请中心受理客户提交中国签证申请的凭证,也作为客户取回护照、签证等证件的唯一凭证。

第二条 关于申请中心的基本服务范围

- 2.1 接待客户,按照使领馆的要求整理各类签证申请材料。
- 2.2 为客户提供有关中间事务性服务,包括基本信息录入、在申请中心和使领馆之间传递护照、签证和客户资料等。
- 2.3 受使领馆委托并按其要求代为采集指纹等生物信息、代收代缴签证费,代使领馆把护照与签证发还给客户。
- 2.4 通过网站、接待大厅咨询台、咨询电话、传真或电子信箱等,按照使领馆的要求,及时发布和传递有关签证政策信息。
- 2.5 申请中心在此特别声明,有关签证申请的审查、批准、拒签及签证制作等政府职能均属于使领馆的专属职权,申请中心对此不向客户负担任何承诺、保证、解释或者其它法律义务。

第三条 关于接受签证申请服务须知

- 3.1 客户已明知并在此确认,申请中心不参与中国签证的审批程序,使领馆根据中国有关法律和规定决定是否颁发签证、颁发何种签证及签证的有效期、停留期和入境次数;客户均须向申请中心交纳签证费、申请服务费、邮寄申请服务费,此费用为不可退还之款项。
- 3.2 客户可以通过网站或者咨询电话向申请中心进行咨询。客户应当知悉,申请中心非官方机构,其对客户提供的咨询是依据对客户问题的单方面理解以及所了解和掌握的有限信息而提供的免费咨询,旨在为客户申请签证提供帮助,在任何情况下均不得理解为对客户做出了任何承诺、保证或者负担其他法律义务。
- 3.3 客户应向申请中心提交签证申请所需的客户资料,并保证所有信息均真实可靠完整。客户应当明知并同意,申请中心对客户资料的受理并不意味着这些客户资料已经充分,在任何情况下,使领馆均有权要求客户补充其认为必要的客户资料或要求申请人本人到使领馆面谈。
- 3.4 客户在取得申请中心出具的取证单时,应仔细检查其所载明的内容,确保无误。如发现有误,客户应及时告知申请中心,申请中心将尽快予以修改。
- 3.5 客户在领取签证时,应核对签证所载内容,确保无误。如发现有误,客户应及时告知申请中心,申请中心将尽力协助客户修改或换发签证。客户已明知,如果因为客户自身的原因导致签证记载内容错误,则修改或换发签证会发生新的费用。
- 3.6 为保证服务安全和服务质量,申请中心安装了网络监控系统和电话录音系统,客户在申请中心的举动以及与申请中心之间的电话内容均有可能被记录并保存下来。客户在此明知并同意接受前述安排。

3.7 除非申请中心另有通知, 否则客户应当于签证有效期届满前领取护照签证; 逾期未领取的申请中心不再承担其保管义务; 签证有效期届满, 或者, 自使领馆做出核发或者拒发签证决定之日起 365 日后, 申请中心有权将有关证件提交使领馆, 由使领馆退还给护照签发国政府主管部门。

第四条 关于个人信息的使用与保护

- 4.1 客户在此同意并确认, 无论其通过网络、直接或者委托第三方递交给申请中心的个人信息, 均可以按照本条约定被采集、传输、存储、处理和使用的。
- 4.2 为了处理客户的签证申请, 申请中心须通过客户提交的申请材料对相关的客户个人信息进行采集并录入系统。
- 4.3 申请中心会通过电话、电子邮件、传真、申请材料(含护照、照片)、技术设备、网上填表系统、网上预约系统、监控系统等媒介采集客户的个人信息。
- 4.4 个人信息将通过申请中心的专有渠道提交给使领馆并可能被传输至和存储在客户居住国以外的国家, 如: 中华人民共和国。
- 4.5 个人信息, 包括视频录像、电话录音、电子信息等, 可能被申请中心在有必要时(如因当地政府有关主管部门提出要求或内部服务监督需要等)提取使用。
- 4.6 客户提供的纸质信息, 将转交至使领馆保存。申请中心将采取物理或电子形式保存客户信息, 并采取合理的管理措施防止客户信息泄露和未经授权的使用, 确保正确使用所有信息。
- 4.7 客户提供的生物信息, 将以加密形式直接传输至使领馆, 申请中心不予留存。
- 4.8 申请中心将根据当地法律规定, 采集、传输、存储、处理和使用的客户信息, 目的是为了履行申请中心的法定责任和义务, 包括但不限于申请中国签证。
- 4.9 申请中心将采取各种合理措施保护客户个人信息和证件的安全, 但不承担向使领馆送办、自使领馆取回过程中因自然灾害(天灾)等不可抗力、意外、盗窃等导致的后果。

第五条 关于责任

- 5.1 如果客户提交的护照是在申请中心保管过程中丢失或损毁的, 申请中心将承担申请人通过正常程序向本国护照管理部门申请补办护照时所交纳的相关合理费用, 申请中心将在收到申请人提供的有关付款凭证时支付该费用, 但本约定不代表申请中心需要承担任何责任。
- 5.2 客户应当根据出行计划合理地安排提交签证申请的时间, 在任何情况下因客户提交签证申请的时间安排不合适, 或者, 使领馆对签证审批结果, 导致客户出行计划受到任何影响的, 申请中心均不对此承担任何责任。
- 5.3 如果客户要求申请中心以邮寄方式将使领馆审批后的护照返还, 对于因邮寄延误、投递错误, 或者非因申请中心原因导致的任何证件损坏或者遗失, 申请中心均不承担任何责任。
- 5.4 在法律许可的范围内, 除本协议中明确规定的条款和保证之外, 申请中心不接受其他任何有关签证申请服务的明示或暗示的条件和保证。当法律排斥这些除外责任时, 并认为本条款中暗示某些条件或保证(以下简称“隐含条款”)时, 申请中心对此类“隐含条款”的违反仅承担有限责任, 且有权在以下一项或多项中选择承担责任的方式:
 - (1) 重新提供相关申请服务; 或
 - (2) 重新申请所产生的费用; 或
 - (3) 客户向本国管理部门或机构支付的相关服务费用(需提供付款凭证)。
- 5.5 客户承认并同意, 申请中心在任何情况下均无需对客户或其他通过客户所主张的间接、偶然、特定(或/和)连带损失, 或者, 在机会、商业、商誉、停业方面的损失承担责任, 不论该损失是否与签证申请服务有关, 也不论是否是由于申请中心管理人员、职员、雇员或代表错误、遗漏或者失误造成的。
- 5.6 上述规定受申请中心所在地法律管辖, 如出现与签证申请服务相关的诉讼, 应提交申请中心所在地法院进行管辖和审理。

第六条 其它条款

- 6.1 申请中心可能在不预先通知的前提下, 修改、取消或收回一些或所有条款。如果不同意有关条款的变更, 客户可以拒绝申请中心提供的服务。
- 6.2 客户同意并确认, 其已阅读、理解并同意接受本协议所有条款。

姓名:

签字:

日期: