

# ETC 业务服务协议

甲方：重庆农村商业银行股份有限公司

乙方：重庆通渝科技有限公司

丙方：\_\_\_\_\_

身份证号码（个人）/统一社会信用代码（对公）：\_\_\_\_\_

签约卡号/对公结算账户：\_\_\_\_\_

联系人姓名：\_\_\_\_\_ 联系人电话：\_\_\_\_\_

联系人地址：\_\_\_\_\_

乙方作为重庆 ETC 发行方，为高速公路通行费或其他场景（包括但不限于停车场等）消费提供费用代扣服务；丙方自愿接受重庆市辖内高速公路 ETC 通行和其他场景（包括但不限于停车场等）的消费扣款。为明确甲、乙、丙三方的权利和义务，规范三方的业务行为，现就 ETC 业务相关事宜达成本协议。丙方对甲方提供的服务如有疑问、建议或意见时，可致电甲方 24 小时客户服务热线 95389 或到甲方营业网点进行咨询和投诉。

## 第一章 定义

**第一条** 车载电子标签（ETC 设备）、重庆高速公路电子支付账户（通渝账户）、通渝卡的定义

- 车载电子标签（以下简称 ETC 设备）：是安装在车辆内部（挡风玻璃上），并支持利用专用短程通信与路侧单元等进行信息交换的设备。
- 重庆高速公路电子支付账户（以下简称通渝账户）：是指丙方使用真实身份信息在乙方开设的，用于本协议约定的相关服务所需账务处理和结算的虚拟电子账户。
- 通渝卡：由重庆高速公路向社会公开发行的具有收费公路通行费缴纳功能的非现金支付卡，卡面有“通渝卡”字样。采用实名制，用户需绑定支付账户。

## 第二章 总则

**第二条** 丙方自愿遵守《ETC 业务服务协议》并接受甲方、乙方、重庆高速公路集团有限公司以及行业主管部门颁布的相关业务规定的约束。

**第三条** 丙方自愿将名下车辆通过车载用户单元与丙方在甲方开设的银行账户（包括但不限于借记卡、信用卡或单位结算账户，以下简称“绑定银行账户”）进行绑定，并采用绑定银行账户后付费方式办理重庆高速公路电子不停车收费业务（以下简称“ETC 业务”）。

**第四条** 丙方自愿建立“通渝账户”，办理 ETC 和通渝卡用于非现金支付 ETC 相关消费。乙方或乙方授权单位根据丙方提供的车辆信息（以丙方填写车辆信息登记表为准）、绑定银行账户及其相关信息办理 ETC 业务。

**第五条** 丙方同意所绑定的通渝卡使用 ETC 所有相关业务及应用，包括但不限于联网高速公路通行费电子支付，及其他领域的电子支付应用，丙方同意通过绑定银行账户全额支付通渝卡的所有 ETC 费用。

**第六条** 如果丙方通过在线办理签约业务，为验证办理本业务所采用的银行账户的合法性，需对丙方在业务办理过程中绑定的银行卡进行验证，验证包括：短信验证码、身份证号、账户名称。所绑定银行账户的所有人必须为丙方。

**第七条** 乙方授权乙方通过在甲方绑定的银行账户实时自动代扣 ETC 相关费用。该授权不因丙方绑定的信用卡账户可用额度不足、卡片状态异常、账户状态异常、客户证件有效期过期等情形而失效。

若丙方发生偷逃通行费等 ETC 相关消费行为时，乙方有权单方面停止丙方使用的 ETC 设备，丙方须承担由此给甲、乙双方造成的全部损失。丙方通渝账户发生欠费，将自动进入异常状态名单而无法正常使用，须缴清欠费 24 小时后才能恢复正常使用。若丙方欠费，甲方有权直接从丙方在甲方开立的所有银行账户中扣除欠费金额及违约金。甲方有权通过包括但不限于以电话、短信、委托第三方等方式对丙方欠费金额及违约金进行追缴。甲方有权将丙方欠费信息纳入人民银行征信系统管理和披露。

## 第三章 ETC 消费及其代扣

**第八条** 对丙方指定车辆应缴纳的 ETC 相关费用，由乙方负责记录并计费。对于丙方实际发生但乙方未及时计费的 ETC 消费，经计费单位核实补记后，由乙方将计费指令提交甲方进行补扣，或要求丙方通过乙方提供的渠道进行补缴。

**第九条** 当丙方绑定银行账户出现包括但不限于挂失异常、司法行政冻结、销户等影响或可能影响正常扣款的情况时，丙方及账户所有人应及时到银行办理绑定账户变更手续，同时丙方应主动缴清欠款。

**第十条** 丙方在完成 ETC 消费后，乙方通过在甲方绑定的银行账户实时自动代扣 ETC 相关费用。

若丙方绑定银行账户为借记卡账户，且该账户余额无法足额支付乙方发起的扣费指令，形成欠费后，甲方有权查询丙方在甲方开立的所有账户，并从任意账户中进行强制扣款，直到补足。

若丙方绑定银行账户为信用卡账户，甲方在完成乙方发起的每一笔 ETC 相关费用扣款后，会实时检测丙方绑定的信用卡账户状态、卡片状态、可用额度、客户证件有效期，当出现卡片状态异常、账户状态异常、客户证件有效期过期、信用卡可用额度不足任一情形时，丙方绑定车辆将自动进入状态名单，无法在全国高速公路的 ETC 车道通行。甲方也会定期进行检测，当丙方绑定信用卡卡片及账户状态恢复正常、证件有效期恢复正常且可用额度大于 0，甲方发起解除状态名单指令，由乙方解除状态名单，24 小时后恢复 ETC 车道通行，状态名单均以乙方系统实际恢复正常时间为准，请丙方予以关注，避免对丙方的通行造成不必要的影响。针对联机扣费失败的，甲方会定时发起补扣直至扣费成功。

**第十一条** 丙方在 ETC 消费时发生交易争议，丙方应先与服务提供方协商解决；若现场不能解决的，丙方须以现金形式全额支付通行费，并妥善保存现金缴费票据等证据，便于事后相关方协商解决；若因非乙方原因的故障问题，乙方不承担责任，可协调服务提供方与丙方协商解决。

## 第四章 ETC 办理、使用和挂失

**第十二条** 丙方须在乙方或经乙方授权的 ETC 服务网点办理 ETC 业务，丙方应提供准确的车辆信息及绑定银行账户信息，出具有效身份证信息。

ETC 与登记使用的车辆为唯一对应关系，一车一设备、专车专用。丙方应按照乙方提供的 ETC 用户要求及其它相关规定，正确使用 ETC，不得篡改、伪造、拆卸、转租、转借或移用到其它车辆上使用。

**第十三条** ETC 设备、通渝账户、绑定银行账户、提供服务方设备等状态正常的前提下，方可实现 ETC 消费正常使用，包括高速公路实现 ETC 车道快速不停车收费等服务。

ETC 设备绑定车辆信息后为激活状态或者丙方收到设备未激活状态超 60 天，即 ETC 设备、通渝卡质保期生效，质保期为 3 年。丙方通过互联网线上成功购买乙方销售的 ETC 产品服务，乙方发货后，丙方拒绝签收 ETC 产品设备或收到 ETC 产品设备后（最后一次收货人签收时间为准），设备未进行激活操作且设备外观完好、无损，在不影响设备二次销售情况下，享受七天无理由退货权益，退货产生的寄递费用由丙方自行承担。乙方收到产品设备验收审核通过后，全额无息退还服务费；若丙方未自行支付应承担的退货寄递费，导致乙方先行垫付，造成乙方额外支付的寄递费，该寄递费应从退还丙方全额服务费中扣除；若设备损坏或遗失，则乙方收取对应费用后无息退还剩余产品服务费。以上费用标准按照乙方对外公示的《ETC 服务项目收费标准公示》为准。

设备未激活或者质保期内，因非人为原因及非不可抗力造成的 ETC 设备无法正常使用，由乙方免费维修或更换；超过质保期或人为原因、不可抗力造成 ETC 设备无法正常使用，若丙方需继续使用的，应按乙方《ETC 服务项目收费标准公示》对应支付相关费用。

**第十四条** 丙方应妥善保管 ETC 设备，若有遗失的（包括丙方指定车辆整车丢失的情况），丙方应及时联系乙方办理挂失手续，挂失自乙方受理丙方申请之时起 24 小时后生效。挂失生效前发生的 ETC 消费费用，由丙方承担。丙方要求补办的，丙方应按乙方的《ETC 服务项目收费标准公示》对应支付费用。

## 第五章 账户绑定的解除

**第十五条** 丙方如申请注销该车 ETC 业务，需先结清全部应缴纳的 ETC 相关费用，在乙方注销业务办理成功，且丙方所有费用结清情况下，4 天后可办理绑定银行账户解除；若甲方或乙方发现丙方仍有 ETC 相关费用未结清的，甲方或乙方对该费用仍然保有对丙方的追索权。

**第十六条** 丙方知晓并同意：若现车辆号牌所有人身份信息与丙方不一致时，现车辆号牌所有人如要求甲、乙方注销该车辆号牌的 ETC 业务，甲、乙方有权单方面解除本协议约定的车辆绑定关系，并据实结算该 ETC 账户下的全部应付费用。

## 第六章 其他

**第十七条** 丙方同意按甲方和乙方要求提供办理 ETC 业务所需的资料，并保证所提供资料真实、准确、完整、合法，甲乙双方承诺对丙方提供的资料信息保密。如丙方信息发生变更，应在变更后 7 日内，到乙方及其授权网点办理变更手续，若不及时变更信息造成的一切后果由丙方承担。

**第十八条** 丙方认可和接受乙方所使用的电子收费系统交易数据的准确性及记载方式；理解并接受使用 ETC 与银行账户绑定的方式进行 ETC 不停车非现金支付，从而快速通行高速公路；承诺依法依约支付车辆通行费。因不可抗力或者非甲乙两方原因影响丙方正常快速通行的，甲乙两方不承担责任。

**第十九条** 丙方对高速公路通行费交易有异议，可自争议扣费发生之日起 30 日内通过重庆高速客服热线 023-12122 向乙方提出收费异议的申请，乙方负责收到申请后，将核查情况向丙方回复，对于确属扣费有误的，由乙方协调提供服务方更正收费，甲方有责任配合乙方向丙方完成更正收费。对于扣费无误或不必另行向丙方补收费用的，乙方可通过电话、短信等方式向丙方释明，甲乙两方不承担责任。丙方未在约定时间内提出收费异议的，乙方有权延长核查时间，丙方同意，该查明时间的延长是自身行为所致。

**第二十条** 丙方按规定解除账户绑定且支付该 ETC 账户下的全部费用后，本协议终止。

**第二十一条** 甲乙双方不得以对方名义对外收取协议约定之外的任何费用，应保护消费者合法权益，妥善处理消费者投诉。

**第二十二条** 丙方在乙方指定官方渠道开具电子发票。

**第二十三条** 本协议相关内容如发生变更，并通过甲方、乙方营业场所或门户网站公示通知丙方。丙方不同意的，可以终止服务，解除本协议。

**第二十四条** 本协议有效期为：

网上签约模式：自丙方（或其授权经办人员）勾选本业务办理页面上“我已阅读并同意《ETC 业务服务协议》”链接之后生效。

现场签约模式：自丙方（或其授权经办人员）在协议中签字后生效。

**第二十五条** 因本协议履行的争议，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

□丙方已仔细阅读并接受本协议全部条款（含附件：隐私政策）。

甲方印章：

乙方印章：

丙方签字（盖章）

签订时间：

## 隐私政策

**第一条** 丙方同意按甲方要求提供办理 ETC 业务所需的资料，并保证所提供资料真实、准确、完整、合法，并授权甲方可以根据所提供的身份证、行驶证等相关信息，在要办理的业务范围内，向第三方进行核实。

**第二条** 丙方在申办 ETC 时，个人车辆需提供拟申办车辆对应车主身份证、车辆行驶证、收货信息等。单位车辆还需要提供车辆所属单位的营业执照复印件、介绍信以及代办人身份证。甲乙双方收集以上信息，是出于遵守国家法律法规的规定以及向丙方提供服务，完善已有产品功能或开发新产品，提高用户体验，提升服务质量。如果丙方拒绝提供以上信息，将无法正常使用和申办相关业务，也无法享受相关服务。

**第三条** 丙方所提供个人信息仅限于用于 ETC 申办、账单查询、ETC 发票、ETC 充值、ETC 收费、账户管理和客户支持等相关业务功能使用，甲乙双方承诺对丙方提供的个人信息保密，将对收集的数据进行加密和去标识化处理。如丙方信息发生变更，应在变更后 7 日内，到甲乙双方指定办理渠道办理变更手续，若不及时变更信息造成的一切后果由丙方承担。本隐私政策涉及的个人

信息包括：

1. 基本信息（个人姓名、生日、性别、住址、个人电话号码、电子邮箱）；
2. 个人身份信息（身份证、军官证、护照、驾驶证、面部特征等）；
3. 个人位置信息（精准定位信息、经纬度等）；
4. 网络身份标识信息（系统账号、IP 地址、邮箱地址及与前述有关的密码、口令、口令保护答案）；
5. 个人财产信息（交易和消费记录、以及余额、积分、优惠券等虚拟财产信息）；
6. 个人常用设备信息（硬件型号、网络设备硬件地址（MAC 地址））、操作系统类型、软件列表、唯一设备识别码 Android ID、IMSI、SD 卡数据、IMEI、安装列表、MAC 的行为等信息（如 IMEI/android ID/IDFA/OPENUDID/GUID、SIM 卡 IMSI 信息等在内的描述个人常用设备基本情况的信息）。
7. 车辆基础信息（车牌号码、车辆类型、所有人、住址、使用性质、品牌型号、车辆识别代码、发动机号码、注册日期、发证日期、核定载人数、总质量、整备质量、外廓尺寸、车辆外观图片等）
8. 个人敏感信息包括：个人财产信息（交易记录、余额、积分、优惠券等虚拟财产信息）；面部识别特征；个人身份信息（包括身份证、军官证、护照、驾驶证、户口本）；网络身份识别信息（包括账户名、账户昵称、邮箱地址及与前述有关的密码）；其他信息（包括车辆基础信息、个人电话号码、手机号码、定位信息）。

**第四条** 丙方授权同意乙方可向 ETC 的发行服务机构获取丙方在全国联网收费公路通行、ETC 加油、ETC 停车、市政服务等及其他后续新增的 ETC 消费场景的数据（包括 ETC 卡号、标签号、车牌号、入口时间和站点，出口时间和站点、通行金额、消费类型等）用于通行监控、费用核对、客户服务和分析消费，提升 ETC 服务效率和用户体验。

**第五条** 丙方授权同意乙方收集以下信息，用于实现核心业务所必须的功能，如果丙方不提供相关信息，将无法享受乙方提供的产品与/或服务：

1. 实现浏览或发布信息：
  - （1）使用产品与/或服务的设备信息（包括设备名称、设备型号、设备识别码、操作系统和应用程序版本、语言设置、分辨率、服务提供商网络 ID（PLMN））、浏览器类型。
  - （2）丙方知晓并同意与乙方合作的第三方配送公司将使用丙方的订单和收货地址信息，以确保物品或文件安全送达并交付。
2. 用于实现使用 ETC 产品/服务：
  - （1）丙方授权乙方收集基本信息、个人身份信息、面部特征、网络身份标识信息、个人财产信息、个人常用设备信息、个人位置信息、车辆基础信息，并将上述信息用于包括但不限于 ETC 申办、账单查询、ETC 发票、ETC 充值相关业务功能使用。
  - （2）丙方授权乙方收集位置信息、车辆信息，并将上述信息用于包括但不限于乙方提供高速救援、目的地搜索、路径规划、路况查询、服务区、ETC 网点查询等相关服务时使用。
  - （3）乙方将收集丙方的基本信息、个人身份信息、个人财产信息、个人常用设备信息、个人位置信息、车辆基础信息，并将上述信息用于为包括但不限于甲乙双方提供 ETC 停车、ETC 旅游、ETC 养车相关服务。
3. 改进产品或服务

为了提升服务质量，乙方还可能获取丙方与客服联系时提供的信息、问卷答复以及与乙方合作伙伴互动时的相关信息。乙方可能会关联丙方在不同设备上的信息，以确保服务的一致性，并结合来自不同服务的信息，为丙方提供优化的服务和

建议。

4. 保障安全
  - （1）网络安全防护：乙方会收集丙方的浏览信息、订单信息及设备信息，以识别账号风险并预防钓鱼网站和其他欺诈行为。同时，乙方可能记录可疑链接，以便进行分析和排查潜在风险。
  - （2）为确保软件与服务的安全运行，乙方会收集设备硬件型号、操作系统版本、设备标识符（如 IMEI、MAC 地址）、IP 地址、网络质量数据等信息。这些数据将帮助乙方提升运营质量和效率。

**第六条** 乙方可能会与关联方共享必要的个人信息，且仅限于本隐私政策中所声明的目的。如关联方需要改变个人信息的处理目的，将再次征求丙方的同意。乙方还可能将订单信息、账户信息、设备信息和位置信息共享给合作伙伴，以确保服务的顺利进行。共享仅出于合法、正当和必要的目的，且合作伙伴无权将这些信息用于其他用途。

**第七条** 乙方可能会将丙方的个人信息共享给第三方供应商，以支持其功能，包括物流、支付和数据处理等，以实现产品或服务的核心功能。乙方需要与第三方商家共享订单信息，以满足丙方的购买需求并确保后续的售后服务。此外，乙方可能会与委托其进行推广的合作伙伴共享丙方的个人和非个人信息，形成用户画像，但仅提供非个人身份的信息，比如统计推广效果，而不透露丙方的个人信息。

**第八条** 为了遵守法律、执行或适用乙方的使用条件及其他协议，或为了保护乙方、丙方或其他客户的权利、财产或安全，例如防止欺诈和其他违法活动以及降低信用风险，乙方可能会与其他公司和组织交换信息。不过，这并不包括为了获利目的而违反本隐私政策承诺，出售、出租、共享或以其他方式披露丙方的个人信息。

**第九条** 为了尊重和保护丙方的个人隐私。甲乙双方采取一切适当的技术和组织上的措施防止个人信息公开、转让或允许任何未经授权的第三方获取或使用。除非：

1. 相应的法律或司法程序要求甲乙双方提供丙方的个人信息；
2. 相关政府主管部门的需要；
3. 维护甲乙方的合法权益；
4. 维护丙方及社会公共利益的需要；
5. 为合法的新闻报道所必需的；
6. 丙方授权甲乙双方透露这些信息；在法律允许下，若收到公开披露丙方个人信息的请求，甲乙双方要求提供相应的法律文件，如传票或调查函。
7. 学术研究需要，且对外提供学术研究或描述的结果时，将对个人信息去标识化处理；
8. 因办理服务需要，或需将丙方的信息提供给服务机构或其服务商。
9. 在合并、收购或资产转让时，如涉及个人信息转让，甲乙双方要求新方继续受本隐私政策约束或重新征求丙方的授权同意。

**第十条** 甲乙双方如在本政策之外获取或处理丙方信息的个人信息，将重新征得丙方的同意，并在获得丙方同意前充分说明个人信息的处理方式，应用场景与获取丙方相关信息的内容与范围。

**第十一条** 丙方的个人信息将存储在中国境内，甲乙双方会采用符合业界标准的安全防护措施，包括建立合理的制度规范、安全技术来防止丙方的个人信息遭到未经授权的访问使用、修改，避免数据的损坏或丢失。

**第十二条** 甲乙双方只会达成成本政策所述目的所需的期限内保留丙方的个人信息，除非需要延长保留期或受到法律的允许。

**第十三条** 除法律法规外，丙方可随时访问和更正账户及发布的信息，并联系乙方删除或匿名化处理某些个人信息。删除或匿名化请求可在乙方违反法律、乙方未获同意使用个人信息、违约、服务终止时提出。删除或匿名化后，乙方会通知相关实体并要求删除或匿名化信息。

**第十四条** 丙方可通过隐私设置或注销账户改变授权范围或撤回授权。撤回同意后，服务将受限，但不影响此前已授权的个人信息处理。

**第十五条** 丙方的设备信息和使用附加功能时产生的个人信息，无法访问和更正，但可联系乙方进行删除或做匿名化处理，乙方会在授权范围内使用。

**第十六条** 丙方提出注销账户后 15 个工作日内乙方将审核并处理丙方个人信息；终止服务或运营时乙方会提前 30 天通知并删除或匿名化处理用户个人信息。

**第十七条** 丙方注销账户后，个人信息会在乙方平台前台系统中被移除或匿名处理，但部分记录可能需在后台保存 5 年或更长时间。若丙方决定注销账户，需满足以下条件：放弃系统中的资产和虚拟权益（如余额、积分、优惠券等），账户无纠纷，且已解除与其他网站或 APP 的授权绑定。注销后，账户无法恢复，所有数据和信息（包括个人资料、历史信息、与账户相关的服务记录等）均无法找回。若账户涉及任何争议，乙方有权终止注销申请。请在操作前备份所有信息并解绑相关账户。如有疑问，请联系客户服务。

**第十八条** 在以下情形中，按照法律法规要求，甲乙双方将无法响应丙方的请求：

- （1）与国家安全、国防安全有关的；
- （2）与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- （3）与犯罪侦查、起诉和审判有关的；
- （4）有充分证据表明乙方存在主观恶意或滥用权利的；
- （5）响应丙方的请求将导致丙方或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的。

**第十九条** 甲乙双方非常重视未成年人的个人信息保护。若丙方为 18 周岁以下的未成年人，使用甲乙方的服务前需获得父母或法定监护人的书面同意，并确保符合甲乙双方产品政策要求。甲方乙方将依照国家法律法规保护未成年人的个人信息。

**第二十条** 对于已获父母或监护人同意收集的信息，甲乙双方仅在法律允许或必要的情况下使用或披露。如未获得可证实的同意，甲乙双方将尽快删除相关数据，以确保未成年人的隐私安全。

**第二十一条** 未经过丙方明确同意，甲乙双方不会减少丙方在隐私政策下的权利。乙方会通过网站和移动端发布更新隐私政策，并在生效前通过公告或其他适当方式提醒丙方。

**第二十二条** 丙方若对个人信息有疑问，请拨打客服电话（023）12122 联系，乙方会在 15 个工作日内回复。