



一般條款及特別條款

1 定義

除另有註明外，以下的文字及措辭具有如下意義：

"協議"	申請、一般條款及特別條款。
"申請"	任何客戶要求提供服務及/或設備的口頭、書面或網上申請或透過其他環球全域電訊認可途徑的申請。
"取消費用"	環球全域電訊基於客戶的行為表現在最少申用期內終止協議或客戶在最少申用期內終止協議所收取的一項費用。此項費用包括(但不限於)最少申用期的餘期固定費用作為算定損害賠償，環球全域電訊的行政費用，環球全域電訊提供之禮品/折扣之價值，環球全域電訊為客戶進行服務的連線及停止連線工作的費用，環球全域電訊向其他服務供應商或代理支付的款項。
"費用"	環球全域電訊不時收取的服務費用包括但不限於任何稱為接駁、申請、月費或通話費、政府牌費及行政費用、任何協議項下應付的金額或其他環球全域電訊不時公布或印刷的其他收費。
"客戶"	指申請內所指的客戶。
"天"	應包括公眾假期及星期日。
"設備"	(若適用) 環球全域電訊為提供服務所使用的任何設備 (包括硬件和軟件及無論是否由環球全域電訊提供)，包括但不限於環球全域電訊提供、安裝或放置在客戶場所內的設備或於申請內提供給客戶的設備 (若有)。
"一般條款"	在此載列的條款及其不時的修訂本。
"香港"	中華人民共和國香港特別行政區。
"環球全域電訊"	就提供固定電訊網絡服務及設備及根據其綜合傳送者牌照所提供的其他服務，則指環球全域電訊有限公司。
"牌照"	通訊事務管理局就環球全域電訊提供的有關服務發給環球全域電訊的一個或多個牌照。
"訊息"	具有香港《電訊條例》(第一百零六章) 賦予的意思。"網絡" 環球全域電訊藉以提供有關服務所使用的公共電訊系統。

"最少申用期"	協議內列明有關服務的最短固定合約的期限。
"網絡"	環球全域電訊藉以提供有關服務所使用的公共電訊系統。
"人士"	應包括公司、獨資公司、合夥公司及其他法人團體。
"服務"	客戶在申請內要求的服務，及客戶另行指定並經環球全域電訊不時同意提供的服務。
"特別條款"	環球全域電訊不時指定適用於服務的補充條款。
"通訊事務管理局"	具有香港《電訊條例》(第一百零六章) 賦予的意思。

一般條款及細則

2 協議

環球全域電訊與客戶定立的協議在環球全域電訊接受申請後生效 [即開始提供服務給客戶，或由環球全域電訊開始進行提供 (無論客戶得悉與否) 服務前的籌備工作或任何有關工作，或由環球全域電訊不時確定並通知客戶的其他方式]，協議應繼續生效 (儘管最少申用期期滿) 直至根據協議的條款終止為止。

3 收費及費用

客戶同意：

- (a) 若客戶在協議生效後但在提供服務或呈遞賬單前取消服務，客戶必須負責支付環球全域電訊已為客戶就籌備提供服務任何有關工作承擔了的成本，開支及/或費用。
- (b) 客戶必須在接到環球全域電訊的賬單中列明的最後付款日期或之前繳清費用，若無指定日期，則在環球全域電訊賬單發單日期的十四天內繳清費用。客戶應支付賬單的全數 (包括但不限於所有適用稅項、關稅或由政府或有關部門徵收的其他相類似的徵稅) 及不得抵銷或扣減。倘未能於該日期付款，環球全域電訊可對全部過期款項徵收利息，息率為每月兩厘，按日計算，自款項到期日起至環球全域電訊收妥全部款項之日為止，並可向客戶收取環球全域電訊認為合適的債務代理費及手續費。
- (c) 環球全域電訊可在每月或每季上期向客戶發出賬單就有關服務徵收租用費或月費及每月下期向客戶發出賬單徵收使用費(若有)，但環球全域電訊保留可更改賬單期的權利，並可發出中期賬單予客戶。接駁費 (若有) 將包含在客戶的首張賬單內。
- (d) 無論服務是由客戶或任何第三者使用，不管有否客戶的授權或同意，客戶須負責為所提供的服務支付費用。除另有規定或環球全域電訊另有決定外，所有預付費用均不予發還。

- (e) 環球全域電訊可隨時更改及新增費用，並根據有關牌照 (若適用) 進行。
- (f) 環球全域電訊可要求客戶繳付一筆按金作為客戶支付應付予環球全域電訊款項之擔保而環球全域電訊可隨時更改該筆按金的金額，環球全域電訊可在任何時間由該筆按金扣除或支付客戶於任何賬戶內欠付環球全域電訊之數額。客戶應按環球全域電訊不時的要求把相等於被扣除部份的金額存入客戶賬戶內以填補已被扣減的按金。協議終止後該按金在扣除上述應付予環球全域電訊之款項後的餘額將退還予客戶，惟客戶須在終止日期後三個月內以書面索取。
- (g) 環球全域電訊保留為客戶欠付的費用不時設信貸上限的權利，並有權於超越該上限時，暫停提供全部或部份服務。
- (h) 無論是根據協議或其他客戶與環球全域電訊的安排，環球全域電訊可將客戶的任何賬項餘款撥作或用作支付客戶應付予環球全域電訊的任何款項。客戶現授權環球全域電訊可隨時把賬戶餘款 (若有) 抵銷客戶在任何賬戶內尚欠環球全域電訊的任何款項。客戶同意任何由環球全域電訊持有有關客戶的信貸或付款資料均可用於本段的用途。
- (i) 客戶承認環球全域電訊之代理人可代表環球全域電訊向客戶發出賬單，而且該賬單亦會如同由環球全域電訊發出一樣有效，並且不損害環球全域電訊此後對客戶提出索償的權利。
- (j) 除另有規定之外，客戶同意在申請或由客戶所選擇 (或配予客戶) 的收費或服務計劃中所指定的"免費分鐘/時間/通話時間"，若未能完全使用，未用部份不得轉往下月，並且當所有或部份服務不能運作、有限度運作、暫停運作或因其他原因不能讓客戶使用時，不會有任何退款。
- (k) 若在任何使用或其他收費的事情上發生爭議，環球全域電訊及任何協助環球全域電訊提供服務的第三者的使用紀錄將為最終決定，並對客戶有約束力。
- (l) 倘任何賬單之費用自賬單發單日期起十五天內並無受到質疑，則會視為已被客戶所接受。
- (m) 在最少申用期期滿後，除非跟據以下條款 5 終止的服務，客戶同意繼續使用服務及支付環球全域電訊不時公佈的服務月費。

4 提供服務

- (a) 環球全域電訊將盡力提供服務，但倘發生下列問題時，環球全域電訊可不予事先通知客戶而隨時暫停提供全部或部份服務：
 - (i) 環球全域電訊認為有必要暫停服務以保護所提供的服務或網絡的完整性；或
 - (ii) 網絡或設備失靈或需要改善或保養；或
 - (iii) 環球全域電訊合理地認為服務被人未授權使用或非法盜用；或客戶對服務或設備的使用正在或有可能損壞或干擾環球全域電訊的網絡或設備；或
 - (iv) 環球全域電訊必須遵守通訊事務管理局辦公室或其他有關部門下達的指示或要求；或
 - (v) 客戶不遵守協議任何條款或發生環球全域電訊有權終止協議的情況。服務暫停期間客戶仍須支付所有費用，除非環球全域電訊行使其酌情權豁免。

- (b) 倘客戶不遵守協議任何條款或發生環球全域電訊有權終止協議的情況，環球全域電訊可停止提供全部或部份服務。客戶仍須支付在停止提供服務期前之所有費用。環球全域電訊保留收取重新接駁費用及要求修改條款及條件 (包括付款條件) 的權利。

5 終止/解除協議

- (a) 雙方均可向另一方發出一個月書面通知終止協議。
- (b) 在下列情況下，環球全域電訊可立即終止協議的全部或部份條款或任何服務，若環球全域電訊認為：
- (i) 客戶在到期日未能支付欠繳環球全域電訊的費用；或
 - (ii) 客戶違反協議的任何條款，或沒有遵守環球全域電訊有關使用網絡或服務的合理規定；或
 - (iii) 客戶已無償債能力、或破產、或環球全域電訊有合理理由相信客戶無能力支付費用；或
 - (iv) 任何客戶使用有關服務的設備出現未經授權的修改、更改或竄改，包括複印設備所載的任何電子串號 (ESN 密碼) 或其他資料；或
 - (v) 任何客戶以欺詐手法使用、濫用、或未經授權使用服務、而不論客戶是否同意該等欺詐手法、濫用或未經授權使用服務或是否對此等事件知情；或
 - (vi) 環球全域電訊因任何理由而需終止網絡 (若適用) 或任何服務的使用；或
 - (vii) 任何由客戶提供的資料被發現為不真實或環球全域電訊有合理理由相信該些資料不真實或不正確。
- (c) 在最少申用期內，若客戶根據條款 5(a) 終止協議或環球全域電訊根據條款 5(b) (條款 5(b)(vi) 除外) 終止協議，客戶必須向環球全域電訊支付取消費用。
- (d) 當客戶於環球全域電訊登記多於一項服務或擁有多於一個客戶號碼，而客戶未能於指定時間內繳付任何一項服務或任何一個客戶號碼項下的費用，環球全域電訊有權立即終止或暫停客戶的全部或部份服務。
- (e) 協議的終止不影響雙方在協議終止前所產生之任何權利及義務。

6 責任限制

- (a) 在不抵觸下列的情況下：
- (i) 倘因環球全域電訊控制能力範圍以外的事情發生 (包括惟不限於天災、工業行動，第三者的違約或過失、政府行動)，服務中斷或環球全域電訊根據協議的規定拒絕提供服務，使環球全域電訊未能履行責任或提供服務予客戶，環球全域電訊概不對客戶承擔任何責任。
 - (ii) 除協議另行明確規定外，所有有關環球全域電訊提供設備及服務的法律並無明文指出的條款、保證及陳述均在此排除。
 - (iii) 對與協議有關或與根據協議提供或沒有提供的任何服務或設備有關而引致客戶或任何人士的任何的損失、損害或傷害，不論是以合同、侵權行為或其他方式、直接或間接、隨後發

生或偶然發生、可預見或不可預見，包括但不限於任何財務損失或商業、利潤、儲蓄、收入、資料、商譽或使用任何設備的損失，環球全域電訊、其僱員、代理人或承包商概不承擔任何責任。

- (iv) 在不限制上文 (ii) 及 (iii) 段的情況下，對於與任何訊息的錯誤記錄、遺漏、傳輸、交流、混淆、外泄或訊息的毀滅有關而引致的任何開支、支出、損失、損害或賠償，環球全域電訊及第三方供應商包括但不限於資料提供者，概不對客戶或任何人士承擔任何責任（無論屬於侵權行為或合約或其他情況）。
 - (v) 在不限制上文 (ii) 及 (iii) 段的情況下，對於任何與第三方網絡攻擊、黑客、阻斷服務攻擊、電腦蠕蟲、特洛伊木馬程式、電腦病毒、惡意程式或其他相似的程式碼或裝置有關而引致的任何開支、支出、損失、損害或賠償，環球全域電訊及第三方供應商包括但不限於資料提供者，概不對客戶或任何人士承擔任何責任（無論屬於侵權行為或合約或其他情況）。
- (b) 任何由客戶就協議向環球全域電訊提出的索償均須於該引致索償事件發生後一年內以書面通知環球全域電訊。若客戶不在前述一年內發出通知，將被視作放棄該索償的權利。
 - (c) 本第六條並不限制或排除該些在香港法例下不容許限制或排除的責任。
 - (d) 本第六條的權利，免責及限制條款亦適用於環球全域電訊的僱員，代理人及承包商，猶如此等條款是明確為他們的利益而定的，僅就本第六條而言，環球全域電訊在訂定協議時不僅代表環球全域電訊，而且還以代理人及受托人的身份代表了這些僱員，代理人及承包商。

7 號碼分配

客戶並不對所獲給予或分配的號碼包括但不限於 Station A-call/私人傳呼專享號碼或其他電話、無線電話或個人號碼享有任何權利。環球全域電訊保留變更、撤回或重新分配該等號碼的權利。惟通訊事務管理局另有相反指示及牌照內載有相反條款除外。環球全域電訊會在合理及可行的情況下提前以書面通知客戶，除非此舉是由於按協議規定而終止或暫停服務。

8 客戶責任

客戶同意：

- (a) 客戶不會將服務用於任何不當、不道德、誹謗或非法目的或未經徵求的廣告訊息或推廣上或容許他人如此使用服務。
- (b) 客戶不得將服務或允許他人將服務使用在申請服務時環球全域電訊所同意的用途以外。
- (c) 客戶不得以任何方式轉售或允許他人轉售服務。
- (d) 客戶只可使用批准在網絡使用的設備並須遵守所有有關使用的法例及規則。

- (e) 客戶不得進行任何行動以致妨礙或損害網絡的運作，或其他合法的電訊服務或設備或服務的提供。
- (f) 客戶不得向任何其他人士披露環球全域電訊發予客戶與服務一同使用的任何私人密碼或密碼登記標識或其他環球全域電訊不時以書面授權的其他進入方法，視乎情況而定。若客戶知悉任何人在未經許可的情況下運用給予客戶的私人密碼使用服務，或客戶相信其私人密碼已遺失或被盜用時，客戶應立即通知環球全域電訊。對於客戶因任何該等使用服務或運用客戶的私人密碼，登記標識或密碼，而引致的任何損失或損害，環球全域電訊概不負責。
- (g) 客戶應按環球全域電訊指定的時間不時向環球全域電訊支付因客戶使用有關服務及/或設備（若適用）的政府牌照費。
- (h) 客戶須遵守環球全域電訊有關客戶使用服務的任何合理指示，香港法例及其他適用法律。
- (i) 客戶於申請服務時，必須向環球全域電訊申報正確及完整資料（包括但不限於姓名、地址、電話號碼、身份證號碼或商業登記証號碼，視乎要求），如該等資料有任何變動或更改，應在可行情況下盡快通知環球全域電訊。
- (j) 客戶將不會獲得透過其訂購資訊服務而獲得的資訊的任何權益或權利，並且同意不會把該些資訊轉送或散播給第三者。客戶亦同意該些資訊只供客戶個人使用，並且客戶不會把該些資訊的全部或部份用於非法或不合適的用途上。
- (k) 客戶應在其更換、暫停或終止任何已於環球全域電訊登記以使環球全域電訊能提供服務的電話、流動電話或個人號碼（無論是否由環球全域電訊分配）後立即以書面通知環球全域電訊。客戶應向環球全域電訊完全地賠償所有其因客戶未有根據本段通知環球全域電訊有關更改事宜所引致的費用、支出、索償、要求、損失及損害。

9 暫停服務

客戶如欲要求暫停服務，須至少七天前以書面通知環球全域電訊，並由客戶本人簽名作實。環球全域電訊可酌情拒絕或接受該要求。客戶仍須繼續支付根據協議規定應付的費用直至暫停服務的要求被接納及服務已被環球全域電訊暫停為止。環球全域電訊可按客戶要求，以絕對酌情權在客戶清付所有未繳費用及環球全域電訊不時訂定的重開手續費與及預繳一個月費用後，重新提供服務。

10 客戶資料

客戶確認及同意所有就協議有關所提供的資料將根據環球全域電訊不時按個人資料（私隱）條例所訂立的政策及慣例處理。

11 其他條款

- (a) 除在特別條款另有規定外，協議為客戶與環球全域電訊之間就有關申請內所載的客戶號碼項下的

服務及/或設備的完整及唯一的協議。協議取代客戶與環球全域電訊之間就有關申請內所載的客戶號碼項下的服務及/或設備，不論其為口頭或書面的所有諒解或以前的協議，以及所有陳述或其他通訊。

- (b) 在未得到環球全域電訊的書面同意之前，客戶不可將協議的任何權利及責任，無論是全部或部份，以轉讓、轉送、發牌或其他形式分配給任何人。
- (c) 客戶同意向環球全域電訊賠償其就向客戶執行協議而引致的一切損失，損害及費用。
- (d) 環球全域電訊無義務核證看來是客戶或其代表的簽字或印鑒之真確性或授權。在協議中任何授權簽署人的印章、商用印章、私人圖章、簽字或印鑒均對客戶有約束力，環球全域電訊不可撤銷地獲得授權依賴看來是由客戶或其代表簽署的任何表格、信函或文件。
- (e) 任何由環球全域電訊給予客戶的賬單或書面通知，將會送致在申請內所載的地址或傳真號碼或電子郵件地址或其他客戶之後以書面通知環球全域電訊的其他地址或傳真號碼，而該些賬單或通知若以郵遞形式送出，應於四十八小時後視作被客戶收到，若以傳真形式，則在傳送報告顯示成功傳送時視作客戶收妥賬單或通知，若以電子郵件形式，則在電子郵件被發送後視作客戶收妥賬單或通知。
- (f) 未能或延遲行使協議所載的任何權利，權力或補救辦法，均不得視為放棄權利，環球全域電訊單獨或部分行使任何權利、權力或補救辦法，亦不得視為放棄權利。協議規定的權利、權力及補救辦法是累積的，而且並不排除法律上任何權利、權力或補救辦法。
- (g) 環球全域電訊可能允許客戶的任何豁免、特許或額外時間，均只限於在給予此等權利的特別情況下作出。此等規定並不影響環球全域電訊在協議內任何其他方面之權利。
- (h) 倘若協議中任何條款或條件被法律禁止或不可按法律執行，則僅只是該被禁止或不可按法律限制執行的部份失效，所有其他條款仍然有效。
- (i) 環球全域電訊保留隨時更改或增添協議條款及條件的權利，任何修訂及/或增補，不論客戶實際知悉與否，一經按牌照要求（若適用）公布，或展示或以任何環球全域電訊認為適合的方式通知客戶後生效，不論客戶是否真正知道或確認。客戶在該生效日後繼續使用服務，即等同接受該等變動而無異議。
- (j) 一般條款是受特別條款（若有）規限，若兩者有分歧時，就分歧部份，以特別條款為準。
- (k) 協議是受香港法律管轄，客戶服從在香港有管轄權的法院的非專屬管轄權。
- (l) 本協議備有中、英兩文本，而中、英文文本均具有同等效力。

12 制裁

- (a) 客戶進一步陳述並保證，客戶現在不是、從未被及將來也不會表列或指名為；客戶也從來沒有直接或間接行事為著或代表；任何在美國行政命令中被指名或被美國財政部或任何美國州或聯邦機關認定為恐怖分子的任何個人、團體、實體或國家；或特殊指定國民和被阻禁者；或根據美國財政

部海外資產控制辦公室（“OFAC”）或其他美國政府機關執行或管理的任何法律、命令、規則或條例下，其他被禁或被阻的個人、團體、實體、國家或交易。

- (b) 違反本條款將被認為是由客戶作出的不能補救的重大違約行為。

13 反賄賂

- (a) 客戶同意遵守美國“反海外腐敗法”和任何其他適用的反賄賂或反腐敗法律。客戶陳述並保證，客戶或任何客戶的關聯公司、董事、主任、代理人、僱員或任何為著或代表上述的人員（出於本條款的目的，單獨或集體地視作，“**客戶關聯人士**”）並沒有違反美國“反海外腐敗法”或任何其他適用的反賄賂或反貪污法律；而任何客戶關聯人士也沒有提出、支付、承諾支付或授權支付任何款項；或提出、給予、承諾或授權給予任何有價值之物，而對象則為任何官員、僱員、以官方身份為任何政府實體行事之個體（如下文所定義）、任何政黨或政黨職員或任何政治職位的候選人（單獨或集體地視作“**官方人員**”）或任何人，而在該情況下，客戶關聯人士知道或意識到很有可能全部或部分該款項或有價值之物將直接或間接地提出、給予、承諾給任何官方人員，而其目的為：（1）影響該官方人員在其官方身份的任何行為或決定；（2）誘使該官方人員違反其合法職責作為或不作為；（3）確保任何不當利益；（4）誘使該官方人員對任何政府實體的行為或決定影響或造成影響；或（5）協助客戶或客戶關聯人士為其或與其一起獲取或保留業務；或指示與客戶或客戶關聯人士進行業務往來。

前一段落中，使用的“**政府實體**”是指任何政府或任何部門，機構或工具，包括由政府擁有或控制的任何實體、企業或國際公共組織。

- (b) 違反本條款將被認為是由客戶作出的不能補救的重大違約行為。

特別條款及細則

特別條款 – 固定電訊網絡服務

作為補充環球全域電訊的一般條款及細則，客戶應遵守下列有關由環球全域電訊提供的固定電訊網絡服務的條款，並受其約束：

1 定義

除另有註明外，在下列條款內的用字及措辭均具有一般條款內所給予的意義。

2 設備

- (a) 所有設備始終屬於環球全域電訊的財產，客戶不會獲得它們的權利或所有權。

- (b) 不得亦不得允許他人更改、搬走、附加或干擾設備本身或設備上的任何識別標記或數字。
- (c) 客戶應：
 - (i) 為設備提供合適的空間、電力設施和環境條件；
 - (ii) 正確使用和操作所有設備；
 - (iii) 確保設備在客戶的場所內安全，倘若設備發生遺失或損壞，客戶必須負責；
 - (iv) 對於設備的損壞、故障、被盜或遺失，客戶須盡快通知環球全域電訊；及
 - (v) 允許環球全域電訊僱員、代理人或承包商進入放置設備的場所，以對設備進行檢查、修理、保養及/或搬遷。客戶應提供進入該場所的安全途徑及在場所內安全工作的條件。
- (d) 作為補充一般條款，若客戶沒有按照協議的要求向環球全域電訊提供合適及安全的途徑進入客戶的場所，環球全域電訊可在給予客戶書面通知後立即暫停或終止協議。
- (e) 在協議終止時，客戶應：
 - (i) 立即停止使用設備及服務；及
 - (ii) 允許環球全域電訊在任何合理的時間內從客戶的場所中搬走環球全域電訊的所有設備。

3 目錄資料

- (a) 客戶現被視為已同意將客戶的姓名、地址、業務及電話號碼登記在環球全域電訊為提供目錄查詢服務而編製的任何媒體上的目錄中，除非客戶在申請時或在以後的任何時間，以書面形式要求不將此等資料列入此等目錄內。
- (b) 對於因提供目錄資料服務或公共緊急電話服務或關於攜帶電話號碼的安排的延遲或失誤而引致的損失或損毀（不論是直接或間接），除法律另有要求外，環球全域電訊概不對客戶或任何其他人士負責。

所有環球全域電訊早前刊登有關電訊服務及收費內提及之一般條款及細則，將被視為意指不時刊登之一般條款及細則，以及固定電訊網絡服務之特別條款及細則。

家居寬頻「速度保證」計劃條款 (只適用於 50M, 100M 及 200M 之家居寬頻服務用戶)

條款及細則如下：

- 1 此「速度保證」計劃只適用於已登記本計劃之環球全域電訊客戶。此計劃保證已登記「速度保證」計劃的客戶連接環球全域電訊之特定速度測試伺服器之上下載頻寬速度於 99.9% 之情況下不低於選用頻速的 80%，即：
 - (a) 使用 200Mbps 家居寬頻指定服務計劃的客戶於 99.9% 之情況下，可享有不低於 160Mbps 的上下載

頻寬速度保證。

- (b) 使用 100Mbps 家居寬頻指定服務計劃的客戶於 99.9%之情況下，可享有不低於 80Mbps 的上下載頻寬速度保證。
 - (c) 使用 50Mbps 家居寬頻指定服務計劃的客戶於 99.9%之情況下，可享有不低於 40Mbps 的上下載頻寬速度保證。
- 2 「速度保證」計劃只包括使用環球全域電訊 CAT5-E (適用於非光纖入屋用戶) 或光纖 (適用於光纖入屋用戶) 電纜鋪設連接環球全域電訊光纖骨幹之用戶由其數據機以太網連接埠 (不包括無線接駁) 至環球全域電訊指定之測試伺服器之傳送速度，其他環球全域電訊所屬網站或其他第三者之本地或海外網站並不包括在內。
- 3 參與「速度保證」計劃之電腦基本系統配備要求為：配備 Intel 中央處理器 1.6GHz 之個人電腦，512MB 系統記憶體，微軟視窗作業系統 2000/XP，100M 以太網卡 (適用於非光纖入屋用戶) 或 Intel Core2 Duo P8800，2GB DDR2/DDR3 系統記憶體，SATAII 64GB SSD (讀寫速度 200MB/s 以上) 固態硬碟，微軟視窗作業系統 XP/Vista/7，1G 以太網絡卡 (適用於光纖入屋用戶) 或其他不時更改之系統要求。
- 4 以下情況，「環球全域電訊」均不會給予上述保證。
- (a) 客戶之電腦配備未達基本系統配備之要求 (建議之電腦系統要求，包括但不限於電腦性能、軟件、應用程式及其設定、硬件配備包括網絡卡或線路)。
 - (b) 客戶之寬頻服務受其所安裝的電腦軟件或其他相關因素所影響而未能達致「速度保證」計劃保證之速度。
 - (c) 定期或緊急網絡維修、或因提昇工程而引致寬頻上網服務或頻寬傳送暫停或速度受影響之情況，任何環球全域電訊不能合理預見或控制而引致寬頻上網服務或頻寬傳送速度受影響之情況。
- 5 當客戶使用任何寬頻電話/電視服務時，其寬頻傳送速度將受影響。故測試時，客戶必需先關掉寬頻電話/寬頻電視，以確保傳送速度準確性。環球全域電訊客戶服務人員或技術人員均會以上述標準作為測試之基礎。
- 6 申報條件
- (a) 客戶須具以上建議電腦系統配備。
 - (b) 客戶須使用 200Mbps，100Mbps 或 50Mbps 家居寬頻指定服務計劃並同時登記「速度保證」計劃。
- 7 申報程序

- (a) 符合申報條件之客戶，若認為 環球全域電訊未能提供其保證的傳送速度，可致電客戶熱線 1223。環球全域電訊客戶服務主任將透過電話就網絡傳送速度為客戶進行初步檢測。
- (b) 若環球全域電訊客戶服務主任認為傳送速度可能由於潛在網絡問題導致，將安排技術人員上門為客戶進行網絡檢測。

8 “受影響日數”之定義

- (a) 環球全域電訊客戶服務主任回覆並確認客戶之申報，與服務回復正常之間的日數。期間包括兩段時間。
 - (i) 等候維修時間 (由確認客戶之申報之日起至檢測日之前一天)。
 - (ii) 上門檢測後所需之維修時間 (由檢測日起至完成維修之日)。
- (b) 如遇以下情況，環球全域電訊於確認服務未能達到保證之速度並計算補償金額時，所用之“等候維修時間”將會以兩日為上限。
 - (i) 客戶未能接受環球全域電訊所安排的上門檢測。
 - (ii) 環球全域電訊技術人員受屋苑管理處所限未能於在接到申報後兩日內安排網絡檢測。
 - (iii) 環球全域電訊受到不能合理遇見之因素影響導致其技術人員未能如期上門進行檢測。
 - (iv) 環球全域電訊技術人員於約定時間上門進行檢測時未能聯絡客戶。

9 測試方法及補償原則

- (a) 本公司技術人員將按約定之上門檢測時段到客戶府上為客戶進行速度測試，但本公司不會為客戶之電腦進行任何檢查或系統設定。
- (b) 環球全域電訊技術人員將以其配備的 CAT5-E 線或光纖線及特定型號之電腦接駁環球全域電訊的數據機以太網連接埠連接上網，並即場向客戶顯示傳送速度。
- (c) 環球全域電訊為客戶所提供的寬頻服務達到「速度保證」計劃保證之標準與否，一律以環球全域電訊所進行之現場測試結果為準。而補償與否亦按該現場測試結果而決定，環球全域電訊保留最終決定權。若現場測試結果達到「速度保證」計劃保證之標準，或經調查後發現問題出自客戶一方 (如客戶之電腦系統未達基本系統配備之要求) 環球全域電訊將會向客戶徵收港幣 \$150 之上門檢測費。

10 補償計算方法

- (a) 根據現場測試結果，若環球全域電訊為客戶所提供的寬頻服務未能達到「速度保證」計劃保證之標準，環球全域電訊將按比例補償客戶受影響日數的兩倍服務費予該客戶。(補償額 = [(該帳單週期所繳月費/該帳單週期日數) × 受影響日數] × 2)
- (b) 補償金額將不得高於客戶受影響當帳單週期應繳付之服務月費，故於免繳服務月費之帳單週期，補償恕不適用。

- 11 環球全域電訊提供之「速度保證」計劃乃根據其服務條款及細則，且會按需要不時作出修訂。環球全域電訊保留一切修改測試準則、補償細則，以及隨時取消「速度保證」計劃之最終決策權。