

Service Guarantee - Business Voice Service

For the purpose of this document, “HKBN” means the relevant service provider for the chosen services as set out in the agreement, registration form, service installation form and application form, being either (i) Hong Kong Broadband Network Limited, or (ii) HKBN Enterprise Solutions Limited.

In case HKBN’s system or equipment/ accessories make Subscriber unable to use HKBN’s business voice service, subject to the following Terms and Conditions, HKBN will compensate by twice the amount of the relevant service fee charged for the dates affected on a pro-rata basis.

Terms and Conditions:

1. Service guarantee on business voice service is applicable to Business Line service including hunting line, DDI, direct line and fax line.
2. A refund for failure to achieve the service levels will only be payable if such failure arises due to a technical fault on the part of HKBN. Such technical faults are limited to:
 - i. Failed calls connection due to the default of HKBN’s system; or
 - ii. Inability to connect to calls due to a failure of equipment/accessories owned by HKBN
3. A refund for failure to achieve the service levels will NOT be payable where such failure is a result of the scheduled service maintenance of any of equipment of HKBN and/or third party service provider or power failure, which affects the Subscriber’s ability to connect calls.
4. The refund (if any) payable in any month will be calculated as follows:

$$\frac{\text{Number of Down Day(s)}}{30} \times \text{Monthly Fee}^* \times 2$$

*Monthly Fee means the current monthly charge of which the Business Line service is being down.

5. A refund (if any) will be paid by crediting the amount of such refund to the Subscriber’s billing statement for the month following the month in which the Subscriber submits a written claim.
6. A refund for failure to achieve the service levels will NOT be payable where such failure is caused by any of the following (without limitation):
 - i. The suspension of any services by HKBN
 - ii. A failure in the Subscriber’s local area network
 - iii. A failure in the Subscriber’s equipment
 - iv. Any failures of any third party telecommunications service provider(s);
 - v. Any act of God, which results in the failure of Business Line connectivity.
7. HKBN shall not be liable for any consequential or indirect loss or damage of the Subscriber caused by the failure of Business Line connectivity.
8. HKBN reserves the right to amend or revise the Terms and Conditions from time to time without notice to Subscriber. All disputes are subject to HKBN’s final decision.
9. Service guarantee on business broadband service and Service guarantee on Business Voice service are only applicable to 100Mbps business broadband service and Business Voice service which are 1) provided by Hong Kong Broadband Network Limited or 2) successfully installed by HKBN Enterprise Solutions Limited on or after Sept 1, 2016. Applicability of the service guarantee shall be determined by service agreement.

服務承諾 - 商業話音通訊服務

就本文而言，"香港寬頻"指協議、登記表格、服務安裝表格、及申請表格中列明為客戶提供所選擇之服務的相關服務供應商，可以是(i) 香港寬頻網絡有限公司或(ii) 香港寬頻企業方案有限公司。

如若香港寬頻的系統或設備故障導致客戶無法利用香港寬頻的商業話音通訊服務進行通話，在符合下列條款及細則的規定下，香港寬頻將按受影響日數之按比例話音通訊服務月費「雙倍奉還」。

條款及細則：

1. 商業話音通訊的服務保證適用於商業電話服務，包括自動跳駁式電話線、直通內線、直線及傳真專線服務。
2. 因未能提供服務水平所賠償予客戶之退款，只適用於香港寬頻所引起的技術故障，包括：
 - i. 香港寬頻系統故障，導致話音通訊不能接通；或
 - ii. 香港寬頻系統或設備故障導致客戶無法進行通話
3. 如由於定期服務、香港寬頻及/或第三方供應商的設備維修或電源故障導致客戶未能利用商業話音通訊服務進行通話，有關因未能提供服務水平而退款予客戶則無須支付。
4. 有關退款（如有）的計算方法如下（適用於任何一個月份）：

$$\frac{\text{受影響服務日數}}{30} \times \text{月費}^* \times 2$$

*月費乃指有關受影響之商業話音通訊服務目前每月之服務費。

5. 有關退款（如有）將於收到書面索賠後，入賬予客戶下一個月的月結單。
6. 因未能提供服務水平所賠償予客戶之退款，並不適用於（但不限於）以下任何一項所導致之故障：
 - i. 香港寬頻暫停任何服務
 - ii. 客戶內部網絡發生故障
 - iii. 客戶設備發生故障
 - iv. 任何屬於第三方電訊服務供應商的故障
 - v. 任何不涉及人為而導致商業話音通訊服務無法進行通話
7. 香港寬頻將不承擔任何因商業話音通訊服務無法進行通話而引致的連帶或間接損失。
8. 香港寬頻保留隨時修改或修訂條款及細則的權利而毋須通知。所有爭議均以香港寬頻的最終決定為準。
9. 商業寬頻服務保證及/或商業話音通訊服務保證只適用於：1) 由香港寬頻網絡有限公司所提供的 100Mbps 商業寬頻服務及/或商業話音通訊服務 或 2) 由香港寬頻企業方案有限公司於 2016 年 9 月 1 日或以後成功安裝的 100Mbps 商業寬頻服務及/或商業電話音通訊服務。上述保證的適用範圍以所簽訂的服務合約為準。

服务承诺 - 商业话音通讯服务

就本文而言, "香港宽频"指协议、登记表格、服务安装表格、及申请表格中列明为客户提供所选择之服务的相关服务供货商, 可以是(i) 香港宽频网络有限公司或(ii) 香港宽频企业方案有限公司。

如若香港宽频的系统或设备故障导致客户无法利用香港宽频的商业话音通讯服务进行通话, 在符合下列条款及细则的规定下, 香港宽频将按受影响日数之按比例话音通讯服务月费「双倍奉还」。

条款及细则:

1. 商业话音通讯的服务保证适用于商业电话服务, 包括自动跳驳式电话线、直通内线、直线及传真专线服务。
2. 因未能提供服务水平所赔偿予客户之退款, 只适用于香港宽频所引起的技术故障, 包括:
 - i. 香港宽频系统故障, 导致话音通讯不能接通; 或
 - ii. 香港宽频系统或设备故障导致客户无法进行通话
3. 如由于定期服务、香港宽频及/或第三方供货商的设备维修或电源故障导致客户未能利用商业话音通讯服务进行通话, 有关因未能提供服务水平而退款予客户则无须支付。
4. 有关退款(如有)的计算方法如下(适用于任何一个月份):

$$\frac{\text{受影响服务日数}}{30} \times \text{月费}^* \times 2$$

*月费乃指有关受影响之商业话音通讯服务目前每月之服务费。

5. 有关退款(如有)将于收到书面索赔后, 入账予客户下一个月的月结单。
6. 因未能提供服务水平所赔偿予客户之退款, 并不适用于(但不限于)以下任何一项所导致之故障:
 - i. 香港宽频暂停任何服务
 - ii. 客户内部网络发生故障
 - iii. 客户设备发生故障
 - iv. 任何属于第三方电讯服务供货商的故障
 - v. 任何不涉及人为而导致商业话音通讯服务无法进行通话
7. 香港宽频将不承担任何因商业话音通讯服务无法进行通话而引致的连带或间接损失。
8. 香港宽频保留随时修改或修订条款及细则的权利而毋须通知。所有争议均以香港宽频的最终决定为准。
9. 商业宽频服务保证及/或商业话音通讯服务保证只适用于: 1) 由香港宽频网络有限公司所提供的 100Mbps 商业宽频服务及/或商业话音通讯服务 或 2) 由香港宽频企业方案有限公司于 2016 年 9 月 1 日或以后成功安装的 100Mbps 商业宽带服务及/或商业电话音通讯服务。上述保证的适用范围以所签订的服务合约为准。