

100M 「穩定速度保證」 之條款及細則

此文件內之「香港寬頻」乃指協議、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。

1. 保證範圍是指從香港寬頻網絡有限公司(以下簡稱「香港寬頻」)提供之網絡接入點通過香港互聯網交換中心 HKIX 連線至速度測試伺服器 www.speedtest.com.hk 之速度測試(以下簡稱為「香港寬頻速度測試」)，網絡接入點一般是指在客戶單位內本公司提供之牆身插座，其保證是指上述之測試結果不低於訂購速度的 80%；此速度保證只適用於以城域以太技術(即以 CAT5-E 線連接至客戶單位)或以商業光纖到戶技術提供之頻寬服務。
2. 系統要求：Pentium 4 3GHz 或以上的個人電腦、1GB Ram 主記憶體或以上、Windows 7 或以上及 10/100M 以太網絡卡，或建議具備更高的運算處理能力的作業系統。若寬頻服務乃受客戶所安裝的電腦軟件或其他相關因素所影響而未能達致保證的速度，即使客戶具備以上配備，香港寬頻亦不會給予上述保證。
3. 如客戶之電腦系統未能具備上述香港寬頻建議之系統最低要求，包括但不限於電腦性能、軟件、應用程式及其設定，網絡卡或線路等硬件配備，或連接寬頻分享器或路由器等，均不會獲得香港寬頻給予上述保證。
4. 申報手續：具以上建議電腦系統配備的 100M 指定服務計劃客戶，若認為香港寬頻未能提供保證的上下載頻寬穩定傳送速度，可致電 128 180 聯絡香港寬頻客戶服務主任作出申報，及透過電話就網絡傳送速度進行初步檢測。若確認可能由於潛在網絡問題導致香港寬頻未能提供所保證的傳送速度，客戶服務主任將安排技術人員上門為客戶進行網絡檢測。
5. 上門網絡檢測：香港寬頻會按約定之時段派技術人員到客戶府上，以其配備的 CAT5-E 線及符合系統要求的電腦進行「香港寬頻速度測試」，傳送速度會即場顯示。若測試結果顯示傳送速度合乎香港寬頻所承諾的速度 (80Mbps)，即代表香港寬頻為客戶所提供的寬頻服務已通過速度測試。補償與否以測試結果為準。香港寬頻不會為客戶之電腦進行任何檢查或系統設定。
6. 補償之計算方法：如測試結果確認香港寬頻未能提供所承諾的保證傳送速度，客戶可按比例得到「受影響日數」的兩倍服務費作為補償。補償金額之上限為受影響當月應繳付之服務月費。補償金額將會自動撥至客戶下一期之賬單內，不得轉換為現金。補償不適用於免繳服務月費之月份。
7. 「受影響日數」之定義：為客戶致電服務熱線 128 180 作有效申報與服務回復正常之間的日數。但在以下的情況，寬頻服務未能通過在以上第 5 條所載的速度測試，「受影響日數」之計算亦將以 2 日為上限：若(i) 客戶未能接受香港寬頻所安排的上門檢測；(ii) 香港寬頻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) 技術人員於約定時間上門時造訪不遇；或(iv) 香港寬頻受到不能合理遇見之因素影響導致技術人員未能如期上門進行檢測。
8. 上述「穩定速度保證」並不包括所有因定期或緊急網絡維修、或因提升工程而引致寬頻上網服務或頻寬傳送速度受影響之情況，或任何由 HKIX 所引致或香港寬頻不能合理預見而引致寬頻上網服務或頻寬傳送速度受影響之情況。
9. 若測試結果符合香港寬頻「100M 穩定速度保證」下的傳送速度，或經調查後發現

問題出自客戶（如客戶未能具備香港寬頻建議系統要求等因素）而非香港寬頻網絡，客戶須向香港寬頻繳交由香港寬頻不時自行訂定的上門檢查費。

10. 「穩定速度保證」只適用於 100M 服務計劃。
11. 香港寬頻保留一切修改測試準則、補償細則，以及隨時取消「穩定速度保證」計劃之權利。如有任何爭議，香港寬頻擁有最終決定權。