

「穩定速度保證」之條款及細則(只適用於 100M 服務計劃):

1. 保證：保證範圍是指從香港寬頻企業方案透過香港寬頻，服務的服務提供者，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之牆身插座。此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寬頻服務。
2. 系統要求：香港寬頻企業方案強烈建議配置 Intel Pentium 4 3GHz 或以上、1GB Ram 主記憶體或以上、Windows 7 或以上及 10/100M 以太網絡卡或具備更高的運算處理能力的作業系統。若商業寬頻服務受客戶所安裝的電腦軟件或其他可能對傳送速度有不良影響的相關因素，即使客戶具備以上建議的達到系統最低要求之所有電腦系統配備，香港寬頻企業方案和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企業方案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企業方案給予上述保證。
4. 申報手續：具以上建議電腦系統配備的 100M 指定寬頻服務計劃客戶，若認為香港寬頻企業方案未能提供保證的上/下載頻寬穩定傳送速度，可致電客戶服務熱線 128 180 聯絡香港寬頻企業方案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企業方案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：香港寬頻企業方案會按約定之時段派技術人員到客戶處所，以配備 CAT5-E 線及符合建議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企業方案所承諾的速度 (80Mbps)，即代表香港寬頻企業方案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，而香港寬頻企業方案擁有最終決定權。香港寬頻企業方案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企業方案提供的寬頻服務未能達到保證傳送速度，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客戶應繳付之服務月費。補償金額將會撥至客戶之香港寬頻企業方案賬戶內以扣除服務費用並會在下一期之賬單內顯示，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，即使寬頻服務未能通過在以上條款 5 所載的上門速度測試，「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企業方案所安排的上門檢測；(ii) 香港寬頻企業方案受管理處所限未能於在接到申報後兩日內安排網絡檢測；(iii) 技術人員於約定上門檢測的時間未能與客戶取得聯絡；或(iv) 任何其他不可遇見及不可控制之情況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、或因網絡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 所引致或香港寬頻企業方案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企業方案「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(如客戶之電腦系統未能具備香港寬頻企業方案建議之系統最低要求或其他因素)而非香港寬頻企業方案及/或其他第三方服務供應商(包括香港寬頻)之網絡，客戶須向香港寬頻企業方案繳交由香港寬頻企業方案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. 香港寬頻企業方案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，香港寬頻企業方案擁有最終決定權。