

「平安鐘」服務協議的條款及條件

1. 提供及接受服務

- 1.1 協會將按本文列載的條款或因應提供服務所需而不時修訂的一般服務條款及特別條款（如有）而提供服務。而申請人應該該等條款訂用服務，並按時繳交或預繳租機費及每月服務費（“收費”）（不適用於慈善個案）。
- 1.2 當使用者在有需要的情况下，按動求助系統時，協會將盡快與使用者聯絡，並安排有關之救援服務。
- 1.3 此服務只提供予申請人本人；或當申請人本人非使用者時，只提供予上述經申請人指定的使用者。除授權上述指定的使用者以外，申請人承諾不會授權任何其他人使用服務。
- 1.4 申請人及/或使用者承諾不會使用服務作以下用途（“使用者義務”）：
 - 1.4.1 作為違法或不當用途，及/或對任何人士的權利的侵權行為（包括（但不限於）版權或保密權利）或違反對任何第三者承擔的合約、侵權或其他責任或義務；
 - 1.4.2 令到或作任何事情有可能令到使用所提供的電訊服務或該運作受干擾、阻擋或損害；或作任何未經本協會許可授權的用途。
- 1.5 自服務協議生效日起，服務即告生效，協會可計取各項收費。
- 1.6 如申請的特別津貼最終不獲有關機構批核，申請人須向協會支付已使用項目的費用（只適用於特別津貼個案）。
- 1.7 申請人及/或使用者同意將其姓名、地址、方言及電話號碼列入使用者索引或索引查詢服務，及其他「使用者的資料」（即求助系統資料、使用者登記資料、病歷記錄及聯絡人資料，包括於「服務使用者個人檔案」表格內的資料）按第2條條款，可基於相關目的而由協會向第三者披露；及/或可基於相關目的授權第三者向協會披露使用者相關資料；第三者包括香港警務處、消防處、醫院管理局轄下各單位、社會福利署轄下各單位、房屋署及香港房屋協會轄下各單位等；申請人明白及授權或同意向使用者清楚解釋並促使使用者授權：
 - 1.7.1 協會於有需要時可提供「使用者的資料」予香港警務處、消防處和醫院管理局轄下各單位，以便安排所需之服務。
 - 1.7.2 （如適用）協會於有需要時可提供「使用者的資料」予社會福利署、房屋署及香港房屋協會等轄下各單位及其他相關服務單位，以便申請及安排所需之服務。
 - 1.7.3 （如適用）社會福利署轄下各單位如社會保障辦事處、家庭服務部、警務社工部、長者日間活動中心、長者綜合服務中心、長者日間護理中心及長者支援服務隊等於有需要時可提供「使用者的資料」予協會，以便申請及安排所需之服務。
 - 1.7.4 （如適用）房屋署及香港房屋協會轄下各屋邨辦事處於有需要時可提供「使用者的資料」予協會，以便申請及安排所需之服務。
 - 1.7.5 醫院管理局轄下各單位於有需要時可提供使用者之留院及出院等資料包括病房和病床號碼、病情及有關日期和時間等予協會，以便申請及安排所需之服務。
- 1.8 協會於協議生效期間只為租用求助系統之服務申請人及/或使用者提供免費之保養及維修服務，而有關免費服務亦不包括故意破壞求助系統者。
- 1.9 除得協會之特別許可下，申請人及/或使用者使用「平安鐘」服務的時間必須不少於協議期，除特殊原因以外，自費服務申請人所有預繳之費用將不獲發還。
- 1.10 有關服務內容及費用之變動或調整，本會將於兩個月前以書面形式郵寄至有關服務申請人之登記聯絡地址，以作通知（只適用於自費及特別津貼個案）。

2. 申請人及/或使用者的聲明及確認

- 2.1 申請人及/或使用者承諾，聲明及確認其所提供的所有資料（包括但不限於根據本協議第1.7條而提供的資料）完全正確並且無誤，而協會將依據申請人所提供的資料而提供服務。如申請人及/或使用者所提供的資料於登記後有任何變更，申請人及/或使用者必須立即聯絡協會更新資料。
- 2.2 申請人及/或使用者明白及授權協會在有需要時，協會可把使用者的個人資料和過往病歷傳真予醫院管理局轄下的醫院以作參考；及盡快聯絡使用者指定之聯絡人，讓他們知悉使用者之情況。
- 2.3 申請人及/或使用者明白及授權協會把使用者的家居電話號碼提供予電訊服務供應商，以便於電話線發生故障時，可獲適時處理。
- 2.4 申請人及/或使用者明白及授權協會在接收到使用者的求助訊號後，可將所有對話內容進行錄音，以作記錄。
- 2.5 申請人及/或使用者明白及授權協會在服務期間，可同時透過其他聯絡電話播放錄音訊息予或致電慰問使用者。
- 2.6 協會在獲得申請人及/或使用者同意及預約後，可安排認可義工或職員至使用者居所作探訪或檢查求助系統之工作。
- 2.7 使用者如需要離開香港，申請人及/或使用者必須於使用者離港前及回港後盡快通知協會，以作記錄及調整服務的安排。
- 2.8 若在任何使用或其他收費的事情上發生爭議，協會及任何協助協會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。

3. 責任與賠償

- 3.1 除法律上協會不能豁免的責任外，對於(i)提供及/或終止服務及/或在任何服務所產生的協議，及/或(ii)協會及/或參與提供服務的任何第三方服務供應商、其各自有關代理人、僱員或承辦商、分包商或供應商與本協議有關的意外或任何疏忽、不當行為或遺漏，及/或(iii)使用者使用本身設備或其任何部分連接協會或第三方的電訊網絡，而直接或間接令致使用者或其他人士蒙受或產生的任何費用、支出、損失、損害或其他實際、間接或相應損失或責任，協會或任何有關第三方服務供應商概不向使用者或任何有關人士承擔協議、侵權或其他法律責任。
- 3.2 申請人及/或使用者在此承諾、聲明及確認，在不損害及/或影響協會在本協議所擁有的權利下，協會在以下情況下免除其所有法律責任：
 - 3.2.1 在發生地震、洪水、颱風、雷擊或任何其他自然災禍的情況下；
 - 3.2.2 由於任何原因令使用者使用之通訊網絡、技術、網絡或系統出現延誤或中斷的情況、或在不受協會可控制的範圍下一切所發生之故障、事故、技術特性或其他問題，以致求助系統未能發揮其原來功能；
 - 3.2.3 協會按照使用者的要求，已經採取了相應的措施將支援之要求傳達至警方、消防或其他部門，但警方、消防或其他部門有任何延誤；
 - 3.2.4 申請人及/或使用者所提供的資料不完全及/或不正確而影響及/或限制協會所提供的服務；
 - 3.2.5 申請人及/或使用者因為沒有通知協會更正任何個人資料，而導致支援工作延誤；
 - 3.2.6 申請人因欠費而被終止服務；
 - 3.2.7 申請人及/或使用者自殺或自殘行為；
 - 3.2.8 若使用者以任何理由拒絕協會安排強行破門，反對或不要求支援單位或其他部門採取緊急措施（包括要求不送往最近醫院等）；
 - 3.2.9 協會通知之救援人員在到達使用者居所前，使用者已經遭受損失或傷亡；
 - 3.2.10 若在通話期間，因為使用者所報的資料有錯誤或偏差，引致支援的延誤；
 - 3.2.11 申請人及/或使用者在求助系統主機發生故障時，未能採取一切合理與及時的補救措施或及早通知協會；
 - 3.2.12 申請人及/或使用者曾經擅自拆開或在任何有意或無意的情况下對求助系統做出干擾；
 - 3.2.13 申請人及/或使用者濫用支援服務；
 - 3.2.14 在回應使用者的呼援或要求時，協會已經採取了一切合理與及時的措施，無論結果如何；
 - 3.2.15 申請人及/或使用者在未有事先通知協會下，變更、取消或增加任何電話服務、功能、設定或線路，以致求助系統未能發揮其原來功能期間所引致的一切損失或傷亡；
 - 3.2.16 申請人及/或使用者若以寬頻電話網絡配合「平安鐘」使用，以致求助系統未能發揮其原來功能期間，所引致的一切損失或傷亡；
 - 3.2.17 申請人及/或使用者若為配合「平安鐘」使用之電話線路增加或取消完全停止示號功能或相關增值服務，而有關「平安鐘」未有被重新設定，以致求助系統未能發揮其原來功能期間，所引致的一切損失或傷亡；
 - 3.2.18 由於使用者居住環境的特殊原因，導致求助系統未能正常運作以通知協會或協會聯絡之救援人員無法及時進入使用者的居所，因此造成的一切損失或傷亡；
 - 3.2.19 任何因協會在提供服務時的非惡意錯誤所引致的損失。
- 3.3 在本協議終止後，上文第3.1及3.2條依然有效。

4. 暫停服務

- 4.1 如有以下情況，協會將有權即時暫停服務，無需通知申請人：
 - 4.1.1 協會合理理由認為申請人及/或使用者有欺詐或未經許可使用服務；
 - 4.1.2 申請人未能在款項到期之日全數支付有關收費；
 - 4.1.3 協會合理理由認為申請人及/或使用者不當使用服務；
 - 4.1.4 申請人及/或使用者違反本協議的使用者義務；
 - 4.1.5 協會因應電訊管理局或政府其他有關當局之命令、指示或要求。
- 4.2 申請人須繼續負擔暫停服務時或要求終止服務時至實際終止服務期間的所有服務收費。

5. 期限與終止

- 5.1 本協議經簽署後即時生效，並繼續有效，至根據本協議的條款終止為止。
- 5.2 雙方可基於任何理由發出至少30日前的書面或電話通知，終止本協議（不適用於慈善及逝世個案）。
- 5.3 申請人可書面或電話通知協會終止本協議，有關慈善資助亦會停止（只適用於慈善個案）。
- 5.4 若使用者未能依承諾使用服務至指定協議期，申請人須向協會支付協議期前服務費（如有）及協議期限內尚餘的基本服務費作為行政費用。如屬租機者，更必須於30日內歸還所租用的求助系統，或繳付求助系統的費用（不適用於慈善及逝世個案）。
- 5.5 協會終止提供服務予使用者後，或使用者在停止使用服務後，租機之申請人必須於30日內將求助系統交回協會，或繳付求助系統的費用（只適用於慈善個案）。
- 5.6 本協議如因任何理由被終止後，本會將不能再為申請人及/或使用者提供任何緊急支援及「平安鐘」服務，本會將不會就因有關服務終止所導致之任何事故或損失負上任何責任。
- 5.7 協會將有權按慈善基金的儲備情況或使用者近況來決定延長、縮短或即時終止豁免或贊助使用者有關「平安鐘」服務費用的資格（只適用於慈善個案）。

- 5.8 協會有權進行抽樣覆檢豁免或贊助使用者有關「平安鐘」服務費用的資格，如申請人及/或使用者未能於指定限期內遞交相關文件以致未能進行覆檢，協會有權將其服務終止。經覆檢後方會確定是否續約及修訂有關條款(只適用於慈善個案)。
- 5.9 如發生以下情況，協會有權於任何時間即時終止本協議：
- 5.9.1 申請人及/或使用者違反有關本協議所提供的服務或其他的服務所載任何使用者義務，並於收到有關通知後 30 日內依然未能補救違約；
- 5.9.2 協會於履行本協議的協會義務時，所需擁有的任何准許、特許或同意被拒或被撤銷，惟屆時協會可發出當時情況切實可行的最長通知期的有關通知給予申請人；
- 5.9.3 若申請人欠繳費用，協會將有權終止其服務，並向申請人追討所有欠款；如該欠繳費用屬租機費，協會將派員取回有關求助系統。(只適用於自費及特別津貼個案)；
- 5.9.4 若使用者濫用或不正確使用求助系統致協會認為「平安鐘」服務未能切合使用者需要時，協會有權即時終止其服務；如屬租用求助系統者，協會將派員取回有關求助系統；
- 5.9.5 若使用者不正確使用、故意破壞或遺失而引致所租用之求助系統損壞及遺失，申請人及/或使用者需賠償「平安鐘」主機港幣 2,500 元及/或「平安鐘」遙控掣港幣 250 元，其賠償金額會因市場情況而有所調整，協會將保留最終決定權；
- 5.9.6 協會有權按慈善基金捐助者的意願及使用者的近況來決定延長、縮短或即時終止豁免或贊助使用者有關求助系統費用之期限(只適用於慈善個案)；
- 5.9.7 協會在終止提供服務予使用者後，或使用者在停止使用服務後，協會有權收回已豁免租機費用之求助系統及相關配件以作其他慈善用途(只適用於慈善個案)。
- 5.10 協會保留終止本協議的最終決定權。

6. 終止之後果

本文所載終止協議，並不損害終止日期前協會當時針對申請人及/或使用者而已存在的權利及/或申索，亦不解除申請人及/或使用者履行其義務的責任，包括但不限於支付所有未清償收費。

(若上述條款及條件之中文及英文版本非一致，則以有關中文版本為先。)

(20170814)