

一線通平安鐘™服務使用者須知

1. 當使用者在有需要的情况下，按動“平安鐘”（包括配合一線通平安鐘™服務（“服務”）的任何產品，如室內平安鐘(包括有線和無線)、平安手機®、一線通®智能手錶、一線通®智守護 App、隨身寶®等)時，除因以下第 10 條條款中之原因所導致外，協會將盡快與使用者聯絡，並安排有關之緊急支援及其他服務。
2. 使用者承諾不會使用服務作以下用途：
 - (a) 作違法或不正當用途，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；
 - (b) 令到或作任何事情有可能令到配合服務的相關電訊服務或其運作受干擾，阻擋或損害；
 - (c) 任何濫用、不適當使用或其使用可能令到協會服務或其運作受影響、滋擾或損害；
 - (d) 協助或容許第三方做出第 2(c)條條款中的行為；或
 - (e) 作任何未經本協會許可授權的用途。
3. 使用者同意協會可將個人及其他資料(例如其姓名、地址及電話號碼)用作電話慰問及／或家訪用途。使用者也同意協會可以把其個人及其他資料(例如登記資料、病歷、聯絡資料)向以下第三方披露:
 - (a) 香港警務處、消防處和醫院管理局轄下各單位等及其他機構及單位，以便安排所需之服務；
 - (b) 社會福利署、房屋署及香港房屋協會等轄下各單位及其他服務單位，以便申請及安排所需之服務津助。
4. 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。也可透過使用者的聯絡電話播放錄音訊息予及／或致電慰問使用者。
5. 協會在獲得服務訂戶或使用者同意及預約後，可安排認可義工或職員到使用者居所作探訪或檢查平安鐘之工作。
6. 如使用者需要離開香港，請盡量於離港前及回港後盡快通知協會，以作記錄及有關服務安排。
7. 協會於協議有效期間只為一線通平安鐘™服務使用者按產品保養條款提供產品保養及維修服務，而有關服務並不包括使用者或任何第三方的錯誤使用、人為損壞或疏忽、意外損壞、擅自更改、更換或維修機件的任何部份(包括遙控器)或故意破壞。為避免異議，協會之保養及維修服務責任只限於維修或更換機件有瑕疵的硬件部份。若使用者不正確使用、人為或意外破壞或遺失而引致所租用之產品損壞及遺失，服務訂戶需作賠償，其賠償金額因市場情況而定，協會將保留最終決定權。
8. 除法律上協會不能豁免的責任外，對於因(i)提供及／或終止服務及／或在服務期間所產生的任何服務協議，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忽視、不當行為或遺漏，及／或(iii)使用者使用其本身的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服務訂戶、使用者或任何有關人士承擔協議、侵權或其他法律責任。而服務訂戶及／或使用者（統稱“客戶”）需賠償及負責因其違法及／或不當行為對協會造成的一切損失及／或後果。
9. 協會就所提供的平安鐘服務及相關服務、通訊服務(如適用)、儀器及任何其他產品在合約下的所有責

任賠償不會超過合約價值(即使我們有疏忽)。

10. 使用者免除協會在以下情況下的所有法律責任：

- (a) 在發生地震、颱風、火災、雷雨、戰爭、恐怖主義、革命、貿易禁運、暴動、民間騷動、示威、遊行、工業行動、政府行動、交通問題及／或其他不受協會控制範圍下所發生的情況（無論是否與上述規定的性質類似）；
- (b) 在電力、技術、網絡、系統及／或信號出現故障、延誤、中斷及／或偏差；及/或在不受協會可控制的範圍下所發生之故障、事故及/或其他問題，以致“平安鐘”（包括配合一線通平安鐘™服務的任何產品，如室內平安鐘和遙控器、一線通®智能手錶、平安手機®、一線通®智守護 App、隨身寶®等）未能發揮其原來功能，或協會不能提供某些服務(如位置搜尋或守護服務等)；
- (c) 使用者未有依從協會指示使用“平安鐘”，包括但不限於關掉/擅自改動設定/拆除/拆開“平安鐘”；沒有定時為“平安鐘”（包括下載一線通®智守護 App 的手提電話）充電，導致關掉“平安鐘”；及／或“平安鐘”發生故障而影響其運作等，而使用者沒有合理地及時作出補救措施，及／或通知協會有關故障；
- (d) 使用者所提供的資料(包括但不限於在設置支援服務及/或緊急情況通話時提供的資料或沒有通知協會更正任何個人資料)不完全及/或不正確而影響及/或限制協會所提供的服務；
- (e) 使用者未經協會同意下變更、取消或增加任何電話服務、功能、設定或線路（包括取消示號功能，增加來電阻擋功能或其它增值服務），以致“平安鐘”未能發揮其原來功能所引致的一切損失或傷亡；
- (f) 使用者居住或所在環境的特殊原因，導致“平安鐘”（包括其位置搜尋功能）未能正常運作，或因此緊急救援服務單位不能及時接觸到使用者，因此造成的一切損失或傷亡；及/或
- (g) 因緊急救援服務單位(包括救護、警察及/或消防服務)延誤、遺漏及/或行動，或採取緊急救援措施（包括破門入屋）或因使用者拒絕配合緊急救援措施而引致的任何損失或傷亡。

11. 暫停或終止服務

11.1 如有以下情況，協會有權即時暫停或終止服務，無需事先通知客戶：

- (a) 協會有合理理由認為客戶有欺詐或未經許可或不當使用服務，及/或客戶行為影響協會提供服務。
不當使用服務或客戶行為包括但不限於客戶在與服務人員對話或接觸時：
 - 言語中夾雜粗言穢語；
 - 說話帶挑釁、恐嚇字句或意味；
 - 冒犯或騷擾服務人員；
 - 於沒有迫切危險或實際服務需求下持續地濫用撥打服務熱線。
- (b) 若服務訂戶未能在款項到期日全數支付有關費用，協會將有權終止其服務並向服務訂戶追討所有欠款；
- (c) 客戶違反有關其在本協議下的義務，並於收到有關通知後 30 日內未能補救違約的行為；
- (d) 協會因應電訊管理局或政府其他有關當局的命令、指示或要求；及/或
- (e) 協會於履行本協議的協會義務時所需的任何准許、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服務訂戶及使用者。

11.2 在第 11.1 條條款情況下，若協會終止服務，協會有權收回有關的「室內平安鐘」和遙控器(如適用)。

11.3 在 11.1(a)至 11.1(c)客戶違反本協議的條款下，服務訂戶須繼續承擔由暫停服務或終止服務時至最短使用期完畢的所有服務收費，同時協會有權追討因其違約行為對協會造成的一切損失。

12 協議期限與終止

- 12.1 若服務訂戶未能依承諾訂購服務至最短使用期完畢，服務訂戶(不適用於逝世個案)須向協會支付期限內尚餘的所有服務費。如最短使用期已過(又未有延續更新)，服務訂戶或協會若要終止本協議需向對方發出最少 30 天的書面通知(房協津助用戶需向協會發出最少 1 個月通知，而終止日期必須為該月的最後一天)。如因使用者逝世而停用服務(無論最短使用期是否已過)，服務訂戶只需向協會支付(i) 一個月(自費用戶) 或 (ii) 當月(特別津助個案)的服務費作為行政費用(房協津助用戶行政費用可獲豁免)。
- 12.2 當協會終止服務予使用者或服務訂戶終止服務後，服務訂戶或使用者必須於 30 日內將租用的「室內平安鐘」和遙控掣交回協會及繳付剩餘的費用。協會將在收妥儀器的 30 日內把按金(如適用)退還服務訂戶。如服務訂戶或使用者未能在服務終止後 30 日內把租用的儀器交回協會，其按金會被沒收，同時有可能要賠償協會在儀器上的損失。
- 12.3 本協議如因任何理由被終止後，協會將不能再為客戶提供任何服務包括緊急支援服務，協會將不會就因有關服務終止所導致之任何事故，損失，損害及／或傷害負上任何責任。
13. 協會保留對此使用者須知的改動及更新的權利。若有任何改動或更新，協會將以書面通知服務訂戶和使用者。
14. 除此使用者須知外，使用者亦需遵守一線通®智守護 App/平安手機®/一線通®智能手錶使用者額外須知。
15. 若上述須知之中文與英文版本非一致，以中文版本為準。

(2024.02.15)