

一線通平安鐘™ 服務訂購協議條款

1. 提供及接受服務

- 1.1 協會將按本條款提供一線通平安鐘™ 服務(“服務”)。服務訂戶亦應按本條款訂購服務，並按時繳交或預繳每月服務費(“收費”) (不適用於慈善個案)。
- 1.2 協會只提供此服務予服務訂戶本人，或當服務訂戶本人非使用者時，只提供予經服務訂戶指定的使用者(“指定使用者”)。無論服務訂戶本身是服務使用者，或服務訂戶另外授權指定使用者，使用服務的人為“使用者”。除授權上述指定使用者以外，服務訂戶承諾不會授權任何其他人士使用服務。服務訂戶不但須對協會承擔本協議所有作為立約當事人的責任，還須承擔任何人(不論獲其授權與否)因不正當使用服務而對協會造成的所有損失。服務訂戶及/或使用者稱“客戶”。
- 1.3 當訂購協議簽署後，協會會盡快聯絡使用者安排安裝和啟動服務。從服務啟動日開始，訂購協議規定的最短使用期開始生效，協會可計取有關收費。
- 1.4 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。
- 1.5 除得協會之特別許可下，服務訂戶訂購一線通平安鐘™ 服務的時間不得少於最短使用期(見訂購協議)，否則服務訂戶須賠償協會最短使用期內尚餘的所有服務費和其他有關費用。
- 1.6 如有關服務內容及費用有變動或調整，本會將於兩個月前以書面形式寄至有關服務訂戶之登記聯絡地址或聯絡電郵，以作通知(只適用於自費及特別津助個案)。
- 1.7 (適用於平安手機®計劃)協會的平安手機®採用的是 LBS 或 GBS+Wifi+LBS 定位技術，此技術的位置搜尋功能可能會因環境因素影響而有所偏差。
- 1.8 (適用於一線通®智能手錶計劃)協會的一線通®智能手錶採用的是 GPS+Wifi+LBS+BDS 多重定位技術，此技術的位置搜尋功能可能會因環境因素影響而有所偏差。
- 1.9 協會提供的某些服務(如位置搜尋和守護服務)可能會受協會能力控制範圍以外的因素(如使用者使用產品的行為和設定)所影響，包括但不限於因使用者沒有保持產品在正常啟動狀態中(例如電力耗盡、關機、一線通®智守護 App 及/或位置搜尋設定未被開啟等情況)而影響協會提供的服務。

2. 紀錄

- 2.1 若在任何使用及/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證明，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、僱員及/或承辦商、分包商及/或供應商與本協議有關的意外及/或忽視、不當行為及/或遺漏，及/或(iii)使用者使用其本身的設備及/或其任何部分連接協會及/或第三方的電訊網絡，而直接

及 / 或間接令使用者及 / 或其他人士蒙受及 / 或產生的任何費用、支出、損失、損害及 / 或其他實際、間接及 / 或相應損失及 / 或責任，協會及 / 或任何有關第三方服務供應商概不向服務訂戶、使用者及 / 或任何有關人士承擔協議、侵權或其他法律責任。而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。

3.2 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)。

3.3 客戶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。

3.4 在本協議終止後，上文第 3.1 至 3.3 條依然有效。

4. 暫停或終止服務

4.1 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。
不當使用服務或影響協會提供服務之客戶行為包括但不限於客戶在與協會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；
 - 冒犯或騷擾協會服務人員；
 - 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。
- 4.2 在第 4.1 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)。
- 4.3 在 4.1(a)至 4.1(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。
- 4.4 (只適用於慈善個案)協會有權(i) 按慈善基金捐助者的意願，(ii) 使用者之近況或 (iii) 協會慈善基金的儲備情況來決定終止贊助使用者的服務。
5. 協議期限與終止
- 5.1 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)。
- 5.2 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。協會將在收受儀器的 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。
- 5.3 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。
- 5.4 (只適用於慈善個案)協會有權進行抽樣覆檢豁免或贊助使用者有關一線通平安鐘™服務費用的資格，如客戶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。經覆檢後協會方會確定是否續約及修訂有關條款。
- 5.5 (只適用於慈善個案)若使用者經協會資格評估後認為使用者合符社署資助平安鐘服務條件，協會有權要求使用者轉到社署津助計劃。如使用者無理拒絕，協會有權終止其服務。
- 5.6 協會保留終止本協議的最終決定權。
6. 終止之後果
- 6.1 本文所載終止協議，並不損害終止日期前協會當時對客戶而已存在的權利及/或申索，亦不解除客戶履行其義務的責任，包括但不限於支付所有未清償收費。
7. 其他
- 7.1 除本條款外，客戶亦需遵守一線通平安鐘™使用者須知，一線通®智能手錶/一線通®智守護 App/平安手機®的使用者額外須知。

- 7.2 協會保留對此協議條款，使用者須知，及額外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。
- 7.3 此條款受香港特別行政區法律管轄並按其詮釋。香港法院就此條款引起的任何爭議具非獨有審判權。
- 7.4 若上述條款之中文與英文版本非一致，以中文版本為準。

(2023.11.01)