

「速度保證」之條款及細則：

1. 「速度保證」只適用於以光纖到戶技術並配有光纖網絡終端機（不包括提供 Wi-Fi 管家服務或全功能 WiFi 6 路由器之相關型號）的 100M/200M/500M/800M/1000M/2000M 及非光纖到戶技術的 100M 家居寬頻服務計劃（但不包括 2 x 1000M 雙連接寬頻（副線）服務計劃），惟如因安裝地址網絡連線之質素受香港寬頻控制範圍以外的情況及/或實際環境因素影響，「速度保證」可能不適用於客戶登記之家居寬頻服務計劃。客戶不可因「速度保證」不適用於有關服務計劃而終止相關服務計劃。
2. 此「速度保證」不適用於 2023 年 4 月 26 日或之前成功申請的 100M 家居寬頻服務計劃。
3. 「香港寬頻速度測試」是指由香港寬頻提供寬頻服務予客戶之網絡連線至指定速度測試伺服器 <https://www.hkbn.net/personal/broadband/tc/speedtest> 進行的下載速度測試。
4. 「速度保證」是指上述之測試結果不低於客戶所選擇的寬頻速度服務計劃的相關下載速度保證範圍，各寬頻速度服務計劃的下載速度保證範圍於香港寬頻網頁（網址：<https://www.hkbn.net/dual-guarantee>）中列出（「保證範圍」）。
5. 測試要求：在進行「香港寬頻速度測試」時，客戶必須將電腦設備直接連接到香港寬頻提供之牆身插座或光纖網絡終端機上，並且不得使用任何第三方路由器設備。
6. 1000M 寬頻或以下的系統要求：
 - Windows 系統：第 8 代 Intel Core i5 或以上的 CPU、4GB Ram 主記憶體或以上、20GB 可用的磁盤空間（SSD，PCI-E）、Windows 10（64 位）或以上版本、1000M 以太網卡。
 - Mac 系統：第 8 代 Intel Core i5 或以上的 CPU、4GB Ram 主記憶體或以上、20GB 可用的磁盤空間（SSD，PCI-E）、MacOS 版本 10.14 或以上、1000M 以太網卡。
7. 2000M 寬頻的系統要求：
 - Windows 系統：第 8 代 Intel Core i7-1255U 或以上的 CPU、8GB Ram 主記憶體或以上、20GB 可用的磁盤空間（SSD，PCI-E）、Windows 10（64 位）或以上版本、2.5G BaseT 以太網端口；
 - Mac 系統：Apple M1 或以上的 CPU、8GB Ram 主記憶體或以上、20GB 可用的磁盤空間（SSD，PCI-E）、MacOS 版本 11.0 或以上、2.5G BaseT 以太網端口。
8. 建議具備更高的運算處理能力的作業系統。若寬頻服務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下載速度，即使客戶具備以上配備，香港寬頻亦不會給予「速度保證」。

9. 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，客戶亦不會獲得香港寬頻給予「速度保證」。
10. 有效申報：「速度保證」適用之服務計劃之客戶必須在至少連續兩個小時內，進行 3 次不同時間點的「香港寬頻速度測試」，而每次測試結果均低於保證範圍，並必須將全部測試結果以截圖或拍照的方式經電郵向香港寬頻客戶服務主任申報，證明文件必須清楚顯示其測試日期和時間，三個不同時間點包括：
- (i) 開始時的測試結果；
 - (ii) 結束時（即開始後至少兩小時）的測試結果；及
 - (iii) 開始至結束期間的測試結果，惟每個量度數據之間的時間距離不得少於 30 分鐘。

如有香港寬頻認為有需要，客戶須提供更多相關資訊及/或文件以作補充。客戶保證所遞交的證明文件及資訊均真確無誤，如香港寬頻有合理理由懷疑其真偽，有權拒絕客戶的申報而毋須給予客戶任何補償。

11. 申報手續：具以上建議電腦系統配備的指定寬頻服務計劃客戶，若認為香港寬頻在連續至少兩小時未能提供保證的下載速度，必須在 7 天內（以結束測試時間日起計）連同相關紀錄及所需證明文件一併提交，客戶須電郵至 HKBNbroadband@hkbn.net，向香港寬頻作出有效申報；如透過服務熱線作申報，客戶亦必須在 7 天內（以結束測試時間日起計）以電郵後補第 10 條所述之測試結果作證明以作有效申報。若進行測試的時段內沒有涉及任何已呈報的第 15 條所列的情況，香港寬頻將安排技術人員到安裝地址為客戶進行「香港寬頻速度測試」。
12. 上門網絡檢測：香港寬頻會按約定之時段派技術人員到安裝地址，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」，下載速度會即場顯示。若測試結果顯示下載速度合乎保證範圍，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。補償與否以該測試結果為準。香港寬頻不會為客戶之電腦進行任何檢查或系統設定。
13. 補償之計算方法：如根據第 12 條所得的測試結果確認香港寬頻未能達到所承諾的保證範圍，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寬頻服務月費。補償金額將會自動撥至客戶香港寬頻賬戶內用以扣除客戶之寬頻服務月費並於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，補償金額將順延至下一次需繳付月費之賬單中扣除。為免生疑問，如該月客戶應繳付之寬頻服務月費為 \$ 0，客戶不能就該月申請補償。

14. 「受影響日數」之定義：指客戶向香港寬頻作有效申報與下載速度回復至保證範圍之間的日數；但在以下的情況，即使寬頻服務未能通過在以上第 12 條所載的速度測試，「受影響日數」之計算亦將以 2 日為上限：
- (i) 客戶未能接受香港寬頻所安排於接到有效申報後兩日內上門檢測；
 - (ii) 香港寬頻受屋苑管理處所限未能於在接到有效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預見之因素影響導致技術人員未能如期上門進行檢測。
15. 「速度保證」並不適用於以下情況及 / 或期間：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，或因實際安裝寬頻位置或其環境因素影響而引致寬頻上網服務或頻寬傳送速度受影響之情況。
16. 若測試結果符合保證範圍，或經香港寬頻調查後發現問題非香港寬頻的網絡所致（包括但不限於如客戶未具備香港寬頻建議系統要求等因素），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，有關收費將刊載於 <https://www.hkbn.net>。
17. 香港寬頻保留隨時修改本條款及細則或取消「速度保證」計劃之權利，並保留一切權利拒絕客戶的索償。如有任何爭議，香港寬頻網絡有限公司（「香港寬頻」）擁有最終決定權。