

「低時延保證」之條款及細則：

1. 「低時延保證」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 的家居寬頻服務計劃（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，「低時延保證」可能不適用於客戶登記之家居寬頻服務計劃。客戶不可因「低時延保證」不適用於有關服務計劃而終止相關服務計劃。
2. 「低時延保證」是指，除第 10 條所列情況外，在至少連續兩個小時內，連續測試所得之遊戲來回延遲值不高於在香港寬頻網站：（網址：<https://www.hkbn.net/dual-guarantee>）中列出的指定網絡遊戲供應商的指定伺服器位置來回延遲值保證範圍。香港寬頻有權不時修改來回延遲值保證範圍而不作另行通知。
3. 來回延遲值是透過 ping, traceroute 等 ICMP（互聯網控制信息協議）工具來量度由香港寬頻網絡至相關的遊戲供應商伺服器位置的網絡來回延遲值。
4. 有效證明：退款補償只適用於按照以下要求提供有效證明的客戶。客戶必須在至少連續兩個小時內，以截圖或拍照的方式，擷取三個不同時間點的證明，並電郵至 [HKBNbroadband@hkbn.net](mailto:HKBNbroadband@hkbn.net)，證明上必須清楚顯示其測試日期和時間，三個不同時間點包括：
  - （1）開始的來回延遲值數據；
  - （2）結束的來回延遲值數據；及
  - （3）開始至結束期間的來回延遲值數據，惟每個量度數據之間的時間距離不得少於 30 分鐘。
  - 每項時間點的證明必須包括：
    - （A）在香港寬頻網站「網絡遊戲延遲值監察」（網址：<https://www.hkbn.net/personal/gaming/tc/latency-monitoring>）中同一時間顯示的來回延遲值數據。再加上以下兩項的其中一項：
    - （B）在遊戲畫面內顯示的來回延遲值數據；或
    - （C）自行透過 ping / traceroute 指令得出的來回延遲值數據。
5. 測試要求：在測試來回延遲值時，客戶必須將電腦設備直接連接到香港寬頻的光纖網絡終端機上，並且不得使用任何第三方路由器設備。

6. 索償次數：每 24 小時為一個時間範圍。每個時間範圍只能申請一次「低時延保證」索償。例如客戶就第一天下午 8 時至 10 時就「低時延保證」作出索償，客戶下一次索償必須為翌日的下午 8 時後。
7. 索償限期：如需申請「低時延保證」索償，客戶必須在結束測試時間日起計 7 天內，連同相關紀錄及有效證明（見條款 4）一併提交。香港寬頻會致力於 10 個工作天內回覆客戶的申請/索償。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，有權拒絕客戶的申請/索償而毋須給予客戶任何補償。
8. 補償金額：如果客戶提交的索償要求經香港寬頻核實為有效，香港寬頻將就每一次的有效索償按比例補償每月家居寬頻服務費的一天的兩倍，並最多以小數點後兩個位之金額作結。每個月將以 30 天計算。例如客戶每月的月費為港幣 238 元，如索償要求為有效，客戶將獲得港幣 15.86 元的補償（港幣 238 元/30 天 x 2）。補償金額將會自動撥至客戶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寬頻服務月費之賬單中扣除。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。
9. 補償上限：如客戶在一個月內申請多於一次補償，客戶能獲得的補償總額上限為該月份客戶應繳之寬頻月費。
10. 「低時延保證」不適用於以下情況：
  - 任何可歸因於香港寬頻可控制範圍以外的情況或環境所引致的損壞（即是「不可抗力理由」）。「不可抗力理由」包括但不限於天災、戰爭、叛亂、爆炸、火災、洪水、政府行動、本條款及細則生效時仍未生效之法例、政府或其監管機構所施加的制約、勞資糾紛、貿易爭議及任何由第三者所造成而香港寬頻無法控制的延誤導致的任何故障情況；
  - 非使用香港寬頻網絡服務提供的寬頻服務測量的來回延遲值數據；
  - 非香港寬頻指定的遊戲供應商的伺服器上測量的來回延遲值數據；
  - 在香港寬頻的控制範圍以外，出現在指定遊戲供應商的遊戲伺服器及/或第三方的網絡線路上的任何故障情況，包括但不限於網絡擠塞、伺服器繁忙、超出系統負荷、線路中斷等；
  - 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；
  - 被第三方對遊戲供應商伺服器 IP 地址進行的攔截，導致不能連接至香港寬頻指定遊戲供應商的遊戲伺服器。

11. 香港寬頻保留隨時修改本條款及細則或取消「低時延保證」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。