

多謝客戶選用香港寬頻家居寬頻服務！客戶在轉換互聯網服務供應商的過程中，可能會遇上一些疑問；以下步驟及小貼士，相信有助您輕鬆順利過渡，使用香港寬頻上網服務。

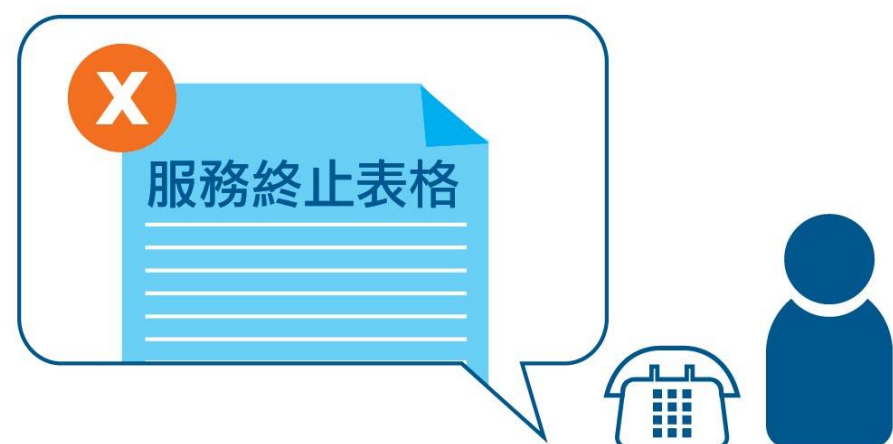


步驟1 索取服務終止表格

一般來說，互聯網服務供應商會要求客戶最少1個月前遞交服務終止表格，因此，建議客戶於服務終止日的1-2個月前，致電有關服務供應商的客戶服務熱線，索取服務終止表格。

同時，客戶應了解：

- 1) 是否有相關服務器材需要歸還
- 2) 何時需要歸還
- 3) 歸還器材方法



步驟2 遞交服務終止申請

建議客戶於服務終止日的最少1個月前，填妥服務終止表格，並以表格上提供的指定方式遞交予有關服務供應商。



步驟3 歸還器材

服務正式終止後，互聯網服務供應商通常要求客戶歸還相關服務器材，否則，逾期歸還或損毀，客戶可能須就有關器材繳付費用。

客戶應以之前所查詢的方式於指定日期內歸還相關服務器材，以免產生不必要的費用。

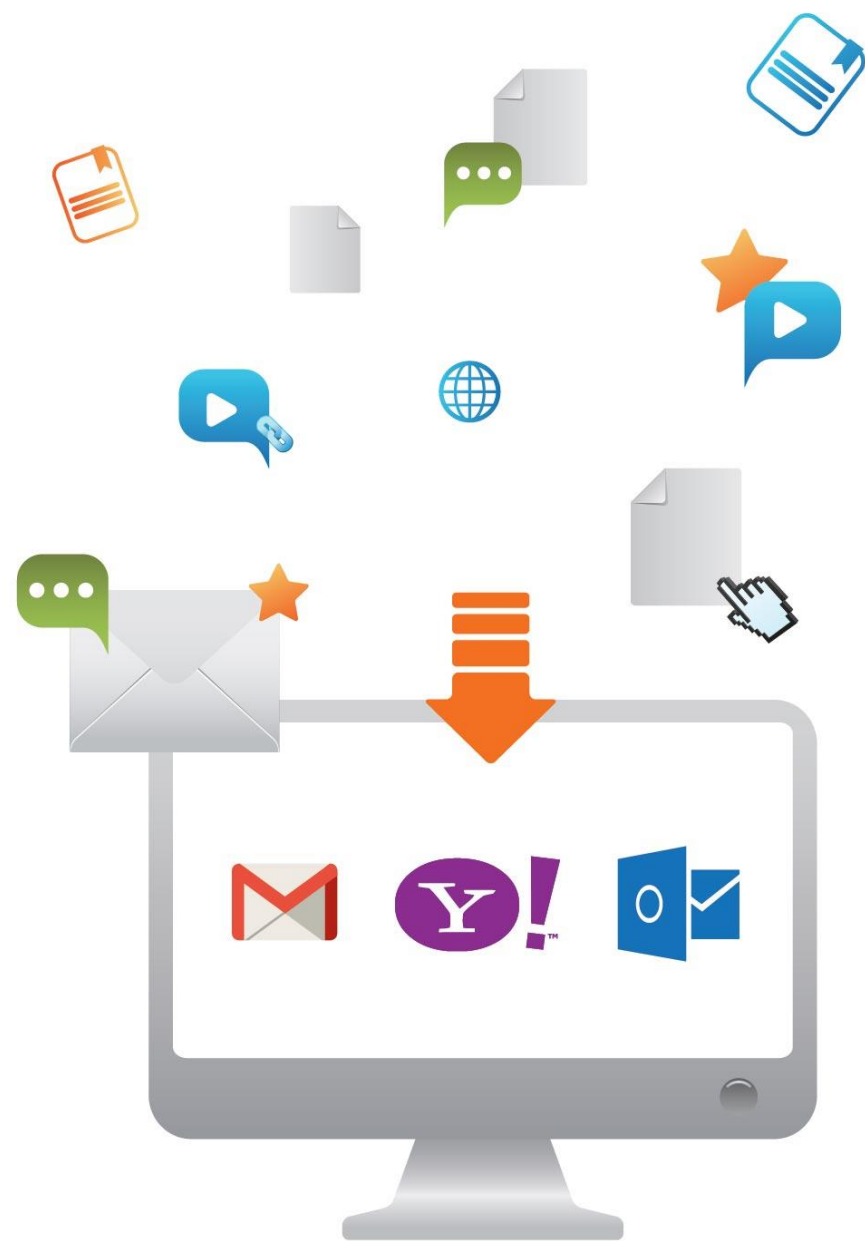


如客戶想確認互聯網服務供應商收到服務終止表格，可於遞交表格的數個工作天後致電有關服務供應商的客戶服務熱線查詢。

網上行	有線寬頻	3家居寬頻
客戶服務熱線 1000	客戶服務熱線 183 2832	客戶服務熱線 3166 3333

貼士1 電子郵件備份

各網絡服務供應商所提供電子郵箱服務，將會隨客戶的寬頻服務終止而失效。客戶如欲保留昔日的電子郵件，須於服務正式終止前，將電子郵件自行預先備份，就可隨時查閱。



備份方法：

想透過Yahoo Mail, Gmail 或 Outlook.com 免費電子郵箱備份電子郵件，可參考香港寬頻技術支援網頁 www.hkbn.net/technical-support 中，「電子郵件備份指南(適用於客戶原有互聯網服務及電郵終止前使用)」的設定步驟。

貼士2 預設電郵地址更改通知

客戶決定轉換網絡供應商後，如一直有使用互聯網服務供應商所提供電子郵箱服務，應於服務正式終止前，通知其他人您的電郵即將更改。

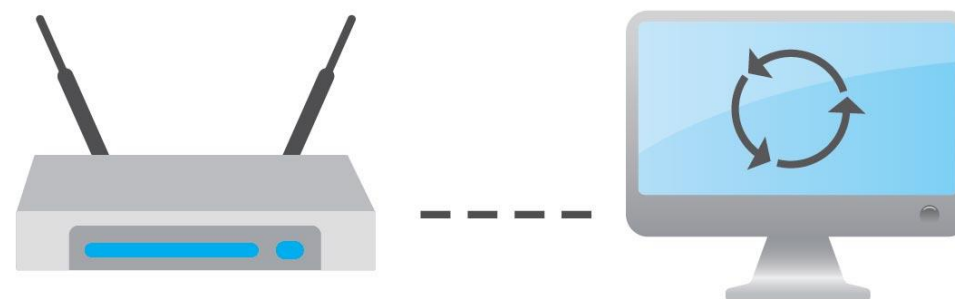
客戶可於撰寫或回覆電郵時加入簽署，通知接收者有關改動。



此外，您亦可以利用 Facebook, WhatsApp 及 WeChat 等網絡社交平台，通知親友您的電郵地址已經更改。只要預早安排，就萬無一失啦！

貼士3 更新路由器設定

由於各互聯網服務供應商所使用的網絡技術差異，香港寬頻服務生效後，客戶如繼續使用現有之路由器，必須將路由器重新設定；客戶亦可藉此機會轉用一些可支援更高傳輸速度的路由器。



如欲了解路由器的設定方法，可參考香港寬頻技術支援網頁 www.hkbn.net/technical-support。

香港寬頻
HONG KONG
BROADBAND NETWORK

家居寬頻
新客戶小貼士