

家居宽频服务的终止服务安排

免责声明

本文件罗列关于香港家居宽频服务的终止服务安排。在本文件所载的数据和资料由有关服务供应商提交通讯事务管理局办公室（通讯办），并刊登作公众资料之用。如服务供应商推行新安排，通讯办在接获通知后会定期更新有关资料。

由于各服务供应商可能会随时因应他们的市场或商业考虑而更改其终止服务的安排，消费者应向个别服务供应商查询其最新安排。

虽然通讯办已尽力确保本文件的资料准确，但通讯办不会明示或隐含保证或担保该等资料均准确无误。香港特别行政区政府（香港特区政府）、通讯事务管理局（通讯局）及通讯办不会对任何错误、遗漏或偏差负责及承担法律责任，并保留省略、搁置或整理所提交资料的权利。

香港特区政府、通讯局及通讯办不会对使用或无法使用本文件或其中所载资料或就使用本文件或其中任何资料所采取的任何行动或作出的决定引起直接、间接、特殊或相应而生的损失或损害（包括但不限于业务损失或溢利损失）负上在合约法、侵权法或其他法律下的法律责任。

本文件的资料并非旨在提供解决问题的方法，亦不得视作可用以取代专业意见。在就与本文件所提供的资料有关的任何事项采取行动之前，你应咨询专业顾问。

除非取得通讯办的书面同意，任何人士不得发布任何广告，以明示或默示的方式提述通讯办在本文件公布的资料或调查结果，藉以宣传或贬损任何电讯服务，或宣传任何人的形象。

| 事项 | 香港宽频网络有限公司（「香港宽频」）就终止住宅宽频服务申请的安排 |
|----------------|---|
| 1. 终止服务预先通知期 | <p>就固定期限合约而言，客户须给予香港宽频不少于三十天的预先通知，而非固定期限合约方面，则须给予一天的预先通知。如固定期限合约的客户给予少于三十天的预先通知，香港宽频则会按个别情况处理。</p> <p>在合乎终止服务预先通知期的情况下，客户可待合约生效后随时提交终止服务申请。</p> <p><i>(备注：</i> <i>(一) 为免延误处理服务终止申请，客户须确保已提供所有必要的资料。</i> <i>(二) 客户提早终止合约可能须缴付特定费用，例如客户须就获赠礼品或获提供设备缴付费用和相关的金额、任何行政费用，以及客户就合约剩余期数应付的实际款额。)</i></p> |
| 2. 接受终止服务申请的途径 | <p><u>24 小时客户服务热线、传真、邮寄、电邮及门市</u></p> <p>香港宽频接受客户透过 (a) 24 小时客户服务热线（热线号码：128 100）以口头方式提出终止服务的申请；及 (b) 传真、邮寄、电邮、或亲临门市提出书面申请。</p> <p><u>网站</u></p> <p>客户可登入其帐户，并到「线上客户服务中心」向线上服务主任索取终止服务申请表。香港宽频的线上服务主任会以电邮方式向客户提供有关表格。客户可以传真、邮寄或电邮方式把填妥的表格交回香港宽频。</p> |
| 3. 提出申请的方式 | <p>(a) <input type="checkbox"/> 只接受以指定表格提出的申请（请参考下列第 (i) 及第 (ii) 栏）</p> <p>(b) <input checked="" type="checkbox"/> 除指定表格外，亦接受以其他书面方式提出的申请（请参考下列第 (i) 及第 (ii) 栏）</p> <p>(c) <input type="checkbox"/> 接受以任何书面方式提出的申请（请只参考下列第 (ii) 栏）</p> |

| 事项 | 香港宽频网络有限公司（「香港宽频」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|----|---|---|
| | <p>(d) <input checked="" type="checkbox"/> 接受口头方式提出的申请，并透过右列的途径：<input checked="" type="checkbox"/> 服务热线</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/> 门市 / 服务中心</p> | |
| | <p>(i) <u>取得表格的途径</u></p> <p>(a) 指定地点</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（任何一间位于下列 12 区的香港宽频门市：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 香港北角； (2) 香港西环； (3) 九龙大角咀； (4) 九龙黄大仙； (5) 九龙深水埗； (6) 九龙油塘； (7) 新界葵涌； (8) 新界荃湾； (9) 新界屯门； (10) 新界天水围； (11) 新界马鞍山；以及 (12) 新界上水。 | <p>(ii) <u>交回已填妥表格/以其他书面方式的申请途径</u></p> <p>(a) 指定地点</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（任何一间位于下列 12 区的香港宽频门市：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 香港北角； (2) 香港西环； (3) 九龙大角咀； (4) 九龙黄大仙； (5) 九龙深水埗； (6) 九龙油塘； (7) 新界葵涌； (8) 新界荃湾； (9) 新界屯门； (10) 新界天水围； (11) 新界马鞍山；以及 (12) 新界上水。 |

| 事项 | 香港宽频网络有限公司（「香港宽频」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|----|--|---|
| | <p>门市地址详情，请参阅： http://www.hkbn.net/new/tc/contact-us.shtml#find-our-shop--hong-kong-island)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(b) 服务热线</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（热线号码：128 100）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(c) 电邮</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（HKBNbroadband@hkbn.net）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> | <p>门市地址详情，请参阅： http://www.hkbn.net/new/tc/contact-us.shtml#find-our-shop--hong-kong-island)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(b) 邮寄 / 传真</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（通讯地址： 香港宽频网络有限公司 九龙中央邮政局 邮政信箱 73910 号</p> <p>传真号码：3999 7000）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(c) 电邮</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（HKBNbroadband@hkbn.net）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> |

| 事项 | 香港宽频网络有限公司（「香港宽频」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|------------------------------|---|---|
| | <p>(d) 网站</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (https://apply.hkbn.net/myhkbn/login?lang=c)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(e) 其他方法</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> | <p>(d) 网站</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>(e) 其他方法</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> |
| <p>4. 认收终止服务申请和确认有关申请的详情</p> | <p>客户可致电香港宽频 24 小时客户服务热线（热线号码：128 100）、亲临门市或发送电邮至 HKBNbroadband@hkbn.net 核实香港宽频是否已收到其终止服务申请。</p> | |

| 事项 | 香港宽频网络有限公司（「香港宽频」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|--------------|--|---|
| 5. 交还顾客设备的途径 | <p><u>可交到指定地点</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（顾客设备可交还至任何一间位于下列 9 区的香港宽频门市：</p> <p>(1) 香港北角； (2) 九龙大角咀； (3) 九龙黄大仙； (4) 九龙深水埗； (5) 九龙油塘； (6) 新界屯门； (7) 新界上水； (8) 新界天水围；以及 (9) 新界荃湾。</p> <p>门市地址详情，请参阅： http://www.hkbn.net/new/tc/contact-us.shtml#find-our-shop--hong-kong-island)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> | <p><u>服务供应商提供收回顾客设备服务</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（此服务收取的费用为 400 元）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> |

| 事项 | 香港有线电视有限公司（「有线电视」）就终止住宅宽频服务申请的安排 |
|----------------|---|
| 1. 终止服务预先通知期 | <p>无论合约是否有固定期限，客户须给予有线电视不少于三十天的预先通知，如预先通知期少于三十天，客户或须支付全期三十天的服务费用。</p> <p>就固定期限合约而言，客户可早至合约届满前的六十天提交终止服务申请，而非固定期限合约方面，客户则可在合乎终止服务预先通知期的情况下，随时提交终止服务申请。</p> <p><i>（备注：</i></p> <p><i>（一） 为免延误处理服务终止申请，客户须确保已提供所有必要的资料。</i></p> <p><i>（二） 客户提早终止合约可能须缴付特定费用，例如客户须就获赠礼品或获提供设备缴付费用和相关的金额、任何行政费用，以及客户就合约剩余期数应付的实际款额。）</i></p> |
| 2. 接受终止服务申请的途径 | <p>客户可于合约期届满前的六十天内，透过有线电视官方网站（https://apps3.i-cable.com/OnlineCentre/home/jsp/login/cn/loginPage.jsp）在网上提出终止服务申请。客户在登入其帐户后，只须填妥两项有关登记人资料的栏位以作核实，并选择终止服务日期及注明原因，便可完成整个终止服务程序。</p> <p>有线电视亦接受以指定表格提出终止服务申请。</p> |
| 3. 提出申请的方式 | <p>(a) <input checked="" type="checkbox"/> 只接受以指定表格提出的申请（请参考下列第(i)及第(ii)栏）</p> <p>(b) <input type="checkbox"/> 除指定表格外，亦接受以其他书面方式提出的申请（请参考下列第(i)及第(ii)栏）</p> <p>(c) <input type="checkbox"/> 接受以任何书面方式提出的申请（请只参考下列第(ii)栏）</p> |

| 事项 | 香港有线电视有限公司（「有线电视」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|----|--|---|
| | (d) <input type="checkbox"/> 接受口头方式提出的申请，并透过右列的途径： <input type="checkbox"/> 服务热线 <input type="checkbox"/> 门市 / 服务中心 | |
| | (i) <u>取得表格的途径</u> (a) 指定地点 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 (b) 服务热线 <input checked="" type="checkbox"/> 是（热线号码：1832832） <input type="checkbox"/> 否 | (ii) <u>交回已填妥表格/以其他书面方式的申请途径</u> (a) 指定地点 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 (b) 邮寄 / 传真 <input checked="" type="checkbox"/> 是（通讯地址： 香港有线电视有限公司 荃湾邮政局 邮政信箱 357 号 传真号码：2112 7723） <input type="checkbox"/> 否 |

| 事项 | 香港有线电视有限公司（「有线电视」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|-----------------------|--|---|
| | <p>(c) 电邮</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (cs@i-cable.com)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(d) 网站</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (https://apps3.i-cable.com/OnlineCentre/home/jsp/login/cn/loginPage.jsp)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(e) 其他方法：传真</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（传真号码：2112 8855）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> | <p>(c) 电邮</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (eform@i-cable.com)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(d) 网站</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (https://apps3.i-cable.com/OnlineCentre/home/jsp/login/cn/loginPage.jsp)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(e) 其他方法</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> |
| 4. 认收终止服务申请和确认有关申请的详情 | <p>透过网站提交终止服务申请的客户会在提交申请后即时看见确认页面。</p> <p>递交终止服务表格的客户会在有线电视接获和完成处理有关终止服务申请的一天后，收到确认短讯（发送至本地手机号码），而处理有关终止服务申请需时一天。</p> | |

| 事项 | 香港有线电视有限公司（「有线电视」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|--------------|---|---|
| 5. 交还顾客设备的途径 | <p>可交到指定地点</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（顾客设备可交还至下列任何一处：</p> <p style="padding-left: 40px;">(1) 九龙尖沙咀梳士巴利道 3 号星光行（中座） 14 楼 1427 室；</p> <p style="padding-left: 40px;">(2) 香港湾仔轩尼诗道 395-399 号东区商业大厦 14 楼 1404 室；</p> <p style="padding-left: 40px;">(3) 九龙旺角旺角道 33 号凯途发展大厦 9 楼 03-04 室；以及</p> <p style="padding-left: 40px;">(4) 新界荃湾海盛路 9 号有线电视大楼地下)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> | <p>服务供应商提供收回顾客设备服务</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（此服务收取的费用为 50 元）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> |

| 事项 | <p align="center"><u>环球全域电讯有限公司（「环球全域」）就终止住宅宽频服务申请的安排</u></p> |
|-----------------------|--|
| <p>1. 终止服务预先通知期</p> | <p>无论合约是否有固定期限，客户须给予环球全域不少于一个月的预先通知，如预先通知期少于一个月，客户或须支付全期一个月的服务费用。</p> <p>客户可早至合约届满前的二个月提交终止服务申请。</p> <p><i>(备注：</i> <i>(一) 为免延误处理服务终止申请，客户须确保已提供所有必要的资料。</i> <i>(二) 客户提早终止合约可能须缴付特定费用，例如客户须就获赠礼品或获提供设备缴付费用和相关的金额、任何行政费用，以及客户就合约剩余期数应付的实际款额。)</i></p> |
| <p>2. 接受终止服务申请的途径</p> | <p><u>服务热线</u></p> <p>客户致电 HGC 宽频客户服务热线（热线号码：1223）提出终止服务申请后，环球全域职员会按客户意愿以电邮、邮寄或传真方式向客户提供指定表格。</p> <p><u>网站</u></p> <p>客户可在 HGC 宽频网址登入其帐户后下载已预印个别客户帐户号码的终止服务表格。</p> |
| <p>3. 提出申请的方式</p> | <p>(a) <input checked="" type="checkbox"/> 只接受以指定表格提出的申请（请参考下列第 (i) 及第 (ii) 栏）</p> <p>(b) <input type="checkbox"/> 除指定表格外，亦接受以其他书面方式提出的申请（请参考下列第 (i) 及第 (ii) 栏）</p> <p>(c) <input type="checkbox"/> 接受以任何书面方式提出的申请（请只参考下列第 (ii) 栏）</p> |

| 事项 | <u>环球全域电讯有限公司（「环球全域」）就终止住宅宽频服务申请的安排</u> | |
|----|---|---|
| | (d) <input type="checkbox"/> 接受口头方式提出的申请，并透过右列的途径： <input type="checkbox"/> 服务热线 <input type="checkbox"/> 门市 / 服务中心 | |
| | (i) <u>取得表格的途径</u> (a) 指定地点 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 (b) 服务热线 <input checked="" type="checkbox"/> 是（热线号码：1223） <input type="checkbox"/> 否 | (ii) <u>交回已填妥表格/以其他书面方式的申请途径</u> (a) 指定地点 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 (b) 邮寄 / 传真 <input checked="" type="checkbox"/> 是（邮寄地址： 环球全域电讯有限公司 – 终止服务跟进组 香港新界葵涌工业街 16-22 号 屈臣氏中心 8 楼 传真号码： 3544 1879） <input type="checkbox"/> 否 |

| 事项 | 环球全域电讯有限公司（「环球全域」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|-----------------------|---|---|
| | <p>(c) 电邮</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (form@hgc.com.hk)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(d) 网站</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (https://e-account.threebb.com.hk/ecs/Welcome.do?lang=zh-HK)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(e) 其他方法</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> | <p>(c) 电邮</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (form@hgc.com.hk)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(d) 网站</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>(e) 其他方法</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> |
| 4. 认收终止服务申请和确认有关申请的详情 | 环球全域会向客户发信确认收到终止服务申请，并解释如何交还顾客设备。 | |

| 事项 | 环球全域电讯有限公司（「环球全域」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|--------------|--|---|
| 5. 交还顾客设备的途径 | <p><u>可交到指定地点</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（使用非光纤到户服务的客户须前往「确认终止 HGC 宽频服务及器材交还通知」内列出的指定服务中心交还顾客设备。）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> | <p><u>服务供应商提供收回顾客设备服务</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是（此服务是免费的。 使用光纤到户服务的客户须在环球全域发出「确认终止 HGC 宽频服务及光纤宽频器材交还通知」的日期起计十四天内致电 HGC 宽频客户热线安排设备回收。）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> |

| 事项 | <p style="text-align: center;">香港电话有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (「HKT」) 就终止住宅宽频服务申请的安排</p> |
|----------------|--|
| 1. 终止服务预先通知期 | <p>无论合约是否有固定期限，客户须给予 HKT 不少于三十天的预先通知，如预先通知期少于一个月，客户须支付最后整个月的服务费用。</p> <p>客户可早至合约终止前的六十天提交终止服务申请。</p> <p><i>(备注：</i> <i>(一) 为免延误处理服务终止申请，客户须确保已提供所有必要的资料。</i> <i>(二) 客户提早终止合约可能须缴付特定费用，例如客户须就获赠礼品或获提供设备缴付费用和相关的金额、任何行政费用，以及客户就合约剩余期数应付的实际款额。)</i></p> |
| 2. 接受终止服务申请的途径 | <p><u>服务热线 (热线号码: 1000)</u> HKT 服务热线职员会在核实客户身分后向客户提供合约届满日期，并说明会否收取提早终止合约服务费。如客户决定提出终止服务的申请，职员会把指定表格邮寄予客户填写。</p> <p><u>门市 / 服务中心</u> HKT 门市职员会在核实客户身分后向客户提供合约届满日期，并说明会否收取提早终止合约服务费。如客户决定提出终止服务的申请，职员会请该客户填写指定表格或到指定门市 / 服务中心或透过 HKT 服务热线索取表格。</p> |
| 3. 提出申请的方式 | <p>(a) <input checked="" type="checkbox"/> 只接受以指定表格提出的申请 (请参考下列第 (i) 及第 (ii) 栏)</p> <p>(b) <input type="checkbox"/> 除指定表格外，亦接受以其他书面方式提出的申请 (请参考下列第 (i) 及第 (ii) 栏)</p> <p>(c) <input type="checkbox"/> 接受以任何书面方式提出的申请 (请只参考下列第 (ii) 栏)</p> |

| | | |
|-----------|---|---|
| <p>事项</p> | <p align="center">香港电话有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (「HKT」) 就终止住宅宽频服务申请的安排</p> | |
| | <p>(d) <input type="checkbox"/> 接受口头方式提出的申请，并透过右列的途径： <input type="checkbox"/> 服务热线 <input type="checkbox"/> 门市 / 服务中心</p> | |
| | <p>(i) <u>取得表格的途径</u></p> <p>(a) 指定地点</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (可于 15 间指定 HKT 门市或任何 HKT 客户服务中心取得终止服务申请表格。客户可致电 HKT 客户服务热线 1000 取得有关地址详情。)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> | <p>(ii) <u>交回已填妥表格/以其他书面方式的申请途径</u></p> <p>(a) 指定地点</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (可于任何 HKT 门市及任何 HKT 客户服务中心交回终止服务申请表格。)</p> <p>门市地址详情，请参阅： https://www.hkt.com/Contact+us/Shop+locations?language=zh_HK。</p> <p>客户服务中心地址详情，请参阅： https://www.hkt.com/Contact+us/Service+center+locations?language=zh_HK。</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> |

| 事项 | <u>香港电话有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (「HKT」)</u> <u>就终止住宅宽频服务申请的安排</u> | |
|----|--|---|
| | <p>(b) 服务热线</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (热线号码: 1000)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(c) 电邮</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>(d) 网站</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>(e) 其他方法</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> | <p>(b) 邮寄 / 传真</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (指定通讯地址及传真号码见终止服务申请表格)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(c) 电邮</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (指定电邮地址见终止服务申请表格)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(d) 网站</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>(e) 其他方法</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> |

| 事项 | <u>香港电话有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (「HKT」)</u> <u>就终止住宅宽频服务申请的安排</u> | |
|-----------------------|--|--|
| 4. 认收终止服务申请和确认有关申请的详情 | HKT 职员会在收到已填妥的指定表格后致电客户，以核实服务终止日期和交还设备的安排（如适用）。 | |
| 5. 交还顾客设备的途径 | <u>可交到指定地点</u> <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 | <u>服务供应商提供收回顾客设备服务</u> <input checked="" type="checkbox"/> 是（此服务是免费的） <input type="checkbox"/> 否 |

| 事项 | 数码通电讯有限公司（「数码通」）就终止住宅宽频服务申请的安排 |
|----------------|--|
| 1. 终止服务预先通知期 | <p>无论合约是否有固定期限，客户须给予数码通不少于三十天的预先通知，如预先通知期少于三十天，数码通会视乎情况以弹性处理。</p> <p>在合乎终止服务预先通知期的情况下，客户可待合约生效后随时提交终止服务申请。</p> <p><i>(备注：</i> <i>(一) 为免延误处理服务终止申请，客户须确保已提供所有必要的资料。</i> <i>(二) 客户提早终止合约可能须缴付特定费用，例如客户须就获赠礼品或获提供设备缴付费用和相关的金额、任何行政费用，以及客户就合约剩余期数应付的实际款额。)</i></p> |
| 2. 接受终止服务申请的途径 | <p><u>服务热线</u>（热线号码：2880 2688）</p> <p>服务热线职员会在核实客户身分后处理终止服务申请。</p> <p><u>门市</u></p> <p>门市职员会在核实客户身分后处理终止服务申请。</p> |
| 3. 提出申请的方式 | <p>(a) <input type="checkbox"/> 只接受以指定表格提出的申请（请参考下列第 (i) 及第 (ii) 栏）</p> <p>(b) <input type="checkbox"/> 除指定表格外，亦接受以其他书面方式提出的申请（请参考下列第 (i) 及第 (ii) 栏）</p> <p>(c) <input checked="" type="checkbox"/> 接受以任何书面方式提出的申请（请只参考下列第 (ii) 栏）</p> |

| 事项 | 数码通电讯有限公司（「数码通」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|----|--|---|
| | <p>(d) <input checked="" type="checkbox"/> 接受口头方式提出的申请，并透过右列的途径：<input checked="" type="checkbox"/> 服务热线</p> <p style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/> 门市 / 服务中心</p> <p style="text-align: right;">（可于全线门市提出口头申请。地址详情，请参阅： http://www.smartone.com/tc/privileges_and_support/contact_us/store_location.jsp）</p> | |
| | <p>(i) <u>取得表格的途径</u> (<i>不适用</i>)</p> <p>(a) 指定地点</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 是</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(b) 服务热线</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 是</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 否</p> | <p>(ii) <u>交回已填妥表格/以其他书面方式的申请途径</u></p> <p>(a) 指定地点</p> <p style="padding-left: 40px;"><input checked="" type="checkbox"/> 是（可于任何门市提交以书面方式的申请。门市地址详情，请参阅： http://www.smartone.com/tc/privileges_and_support/contact_us/store_location.jsp）</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(b) 传真</p> <p style="padding-left: 40px;"><input checked="" type="checkbox"/> 是（传真号码：2562 8229）</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 否</p> |

| 事项 | 数码通电讯有限公司（「数码通」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|-----------------------|---|---|
| | <p>(c) 电邮</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(d) 网站</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(e) 其他方法</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> | <p>(c) 电邮</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 (customer_care@smartone.com)</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>(d) 网站</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>(e) 其他方法</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> |
| 4. 认收终止服务申请和确认有关申请的详情 | <p>数码通热线及门市职员会在客户提出终止服务申请时核实其身分，并与该客户确认终止服务的详情。</p> <p>如终止服务申请是透过电邮或传真提出，数码通热线职员会致电客户核实其身分。</p> | |

| 事项 | 数码通电讯有限公司（「数码通」）就终止住宅宽频服务申请的安排 | |
|--------------|--|--|
| 5. 交还顾客设备的途径 | <p><u>可交到指定地点</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 （可于任何数码通门市交还顾客设备。门市地址详情，请参阅： http://www.smartone.com/tc/privileges_and_support/contact_us/store_location.jsp）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> | <p><u>服务供应商提供收回顾客设备服务</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是 （此服务收取的费用为 300 元）</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> |