

服務條款及細則

長者守護協會有限公司 · 文件編號 SCA-B2C-04 · 版本 v2.1 draft (草稿, 未經法律覆核)

草稿說明 (定稿前刪去本框) : 本版本取代 2026-08-15 版〈SCA Service Agreement〉。v2.1 相對 v2.0 的主要改動: 新增交付完成日 (非上門交機的型號)、服務地域限制、控制室處理步驟及時限、電子簽署、代簽人安排、紀錄的證據地位及保存令、責任上限的隱含條款缺口、通知須送達使用者本人。以【】標示者須由本會確認後填上。

請仔細閱讀, 特別是第 4 條 (合約期、終止及冷靜期) 及第 6 條 (服務的限制及責任)。這兩條直接影響您的權利。

定義

詞	意思
本會	長者守護協會有限公司, 及其繼承人及受讓人
訂戶	與本會簽訂本協議並負責付款的一方
使用者	實際使用裝置的一方, 可能與訂戶為同一人
裝置	本會就本服務提供的器材, 可能包括主機、緊急按鈕、穿戴式裝置、感應器及其配件。不同型號透過不同方式連接: 流動網絡 (4G)、Wi-Fi、固網寬頻或以上組合。隨附的服務說明及〈附錄 A〉會列明所提供的型號及其連接方式
服務地址	訂戶登記作安裝及提供服務的地址。穿戴式裝置不限於在服務地址使用, 但其覆蓋範圍取決於流動網絡
服務地域	本服務只在香港特別行政區境內提供。裝置在香港境外, 即使仍能連接流動網絡, 本會亦不會就其發出的訊號提供跟進、聯絡或救援協調, 本會亦無法通知香港以外的緊急服務單位。
安裝完成日	就須上門安裝的型號而言, 指上門安裝及測試通話完成的當日
交付完成日	就毋須上門安裝的型號而言, 指裝置交付訂戶或使用者、並與控制室完成一次測試通話的當日; 如以郵遞交付, 指訂戶或使用者收到裝置並完成該測試通話的當日
控制室	接收及處理求助訊號的緊急應變控制中心。控制室可由本會營運, 或由本會委聘的服務供應商營運
服務	本會按本條款向訂戶及使用者提供的平安鐘及相關照護服務
服務費	每月應繳的服務費用
一次性費用	設備費、上門安裝費及其他只收取一次的費用
合約期	服務登記表所載的最短服務期

1. 服務的接受

1.1 訂戶按本條款接受本會提供的服務, 並須按時繳付費用及遵守本協議。

1.2 本協議在已簽妥或已按第 1.5 條電子提交的服務登記表經本會接納後成立, 並持續有效直至按第 4 條終止為止。

1.3 本協議、服務登記表、服務啟動補充表、〈附錄 A〉及〈個人資料收集聲明〉構成完整協議。如服務登記表封面摘要與本條款有差異，就該項目而言以對訂戶較有利者為準，本會須在知悉後更正該表格；封面摘要未有載列的事項，以本條款為準。本會的代理商或銷售夥伴所作而未經本會書面確認的陳述，不構成本協議的一部分；但本條不影響訂戶就失實陳述在法律上的權利。

1.4 如使用者並未簽署本協議，本協議下屬於使用者的義務（包括第 6.1 及 6.6 條）只由訂戶承擔，本會不得向未簽署的使用者追究。

1.5 電子簽署。訂戶可以紙本簽署或電子方式接受本協議。在本會官網訂購頁別選同意並提交表格，即構成《電子交易條例》（第 553 章）下的電子簽署，與紙本簽署具同等效力。本會會保存提交時間、所適用的條款及〈個人資料收集聲明〉版本號，並隨確認電郵送回訂戶。

2. 服務內容

2.1 本會提供裝置一套供使用者與服務一併使用。裝置的所有權按第 7 條處理。

2.2 控制室每星期 7 天、每天 24 小時運作，接收裝置發出的求助訊號。

2.3 收到求助訊號後的處理步驟。本會會按以下次序處理：

- (a) 即時嘗試透過裝置與使用者建立語音通話；
- (b) 如語音通話確認屬緊急，或在合理嘗試後仍未能取得任何語音回應，即按登記次序聯絡緊急聯絡人，每位不少於 2 次；
- (c) 如仍未能與使用者取得語音回應，亦未能聯絡任何一位緊急聯絡人，本會會按〈服務啟動補充表〉戊部的選擇通知消防處或救護服務。無論該選擇為何，如控制室按當時所得資料合理相信使用者有即時生命危險，本會仍會通知消防處或救護服務；
- (d) 在需要時聯絡大廈管理處、保安人員或鎖匙保管人協助進入單位；
- (e) 記錄事件經過、每一次嘗試的時間及處理結果。

2.3A 處理時限。本會就上述各步驟所定的處理時限，載於〈控制室處理時限表〉，該表構成本協議的一部分並在本會網站公布。本會如修改該表而延長任何時限，須按第 12.3 條通知訂戶。本會如未能在時限內完成某一步驟，不會因此停止處理或縮短其後步驟，並須在事件紀錄中列明原因。

草稿註記（定稿前刪去）：〈控制室處理時限表〉的每一個數字，必須先寫入本會與控制室營運商協議的服務水平附表。協議未簽妥之前，第 2.3A 條及該表不可以印落客戶文件。

2.4 本會沒有義務親身到場施救，亦不提供醫療護理；除第 2.3 條所列的步驟外，本會沒有進一步的救援義務。本會在該等步驟之內如何具體行事，可按接到訊號時的情況合理判斷，但不得因此不完成第 2.3 條的任何一個步驟。

2.5 本服務不是 999 緊急服務的替代品，亦不是醫療服務。本會職員不是醫護人員，不會提供診斷、治療或用藥意見。遇到危險時，如情況許可，請直接致電 999。

2.6 本會不保證任何求助訊號必然導致救援成功、及時或有效。本會承諾的是按第 2.3 條的程序處理每一個訊號，不是結果。

3. 費用及付款

3.1 訂戶須繳付服務登記表所載的一次性費用及每月服務費。在服務按第 8.2 條生效之前，本會不會收取服務費。

3.2 付款方式以服務登記表所選者為準。本會不會在紙本表格上收集信用卡號碼或銀行戶口號碼。

3.3 本會如需調整服務費，須在生效前不少於 30 個曆日以書面（包括電郵或短訊）通知訂戶。訂戶如不接受調整，可在通知發出後 30 日內書面通知本會終止本協議，而無須繳付第 4.3 條的餘額。在合約期內，本會不會調整已議定的服務費。

3.4 已繳付的一次性費用，除第 4.5 條（冷靜期）另有規定外，不予退還。

3.5 已預繳但未使用的服務費，在本協議終止時，本會會按未使用的完整月份比例退還。

3.6 如訂戶逾期繳費超過 30 日，本會可在按第 11.2A 條發出通知後暫停服務。在暫停期間，控制室仍會接收求助訊號並按第 2.3 條處理。本會不會因為欠費而停止接收求助訊號。

草稿註記（定稿前刪去）：第 3.6 條第二句是一項營運承諾，不是法律要求——三家競品都沒有。CC 起草時寫了進去，因為一個因為欠費而不接求救訊號的平安鐘，在出事之後是一個沒有辯護餘地的位置。但這個承諾要控制室做得才寫得。要 Simon 拍板：做不到就刪走，不要留住一句做不到的承諾。

4. 合約期、終止及冷靜期

4.1 訂戶終止。訂戶可隨時以不少於一個曆月的書面通知終止本協議。

4.2 本會終止。本會可以不少於一個曆月的書面通知終止本協議。本會亦可在以下情況下即時終止：訂戶或使用者濫用服務、蓄意作出虛假求助、或在本會給予 30 日書面通知後仍未糾正對本協議的重大違反。

4.3 合約期內終止的後果。如本協議在合約期屆滿前按第 4.1 條終止，訂戶須一次過繳付合約期內尚餘月份的服務費總額。本條不適用於以下情況：

- 使用者身故（見第 4.3A 條）；
- 使用者入住院舍、長期住院或永久遷離香港；
- 訂戶按第 3.3 條因服務費調整而終止；
- 訂戶按第 12.3 條因條款修改而終止；
- 本會按第 4.2 條第一句終止；
- 本會未能按本協議提供服務而在收到書面通知後 30 日內仍未糾正；
- 不可抗力持續超過 30 日而按第 9.2 條終止。

4.3A 使用者身故。使用者身故，訂戶以書面連同死亡證副本通知本會後，服務於本會收到通知當日終止；第 4.1 條的一個月通知期及第 4.3 條均不適用。已預繳而未使用的服務費按第 3.5 條退還。交還裝置及配件的期限為 90 日，本會不會就此收取任何行政費用。

4.4 合約期屆滿後，本協議按月自動續期，任何一方可以一個曆月的書面通知終止，第 4.3 條不再適用。

4.5 冷靜期。在安裝完成日或交付完成日（以適用者為準）起 7 個曆日內，訂戶可無條件書面通知本會取消本協議。本會會全額退還已繳的服務費及設備費，訂戶須交還裝置及全部配件（正常使用的損耗除外）。已完成的上門安裝費不予退回。如上述兩個日期均未發生，冷靜期由訂戶或使用者實際收到裝置當日起計。

4.6 本協議終止後，訂戶須在 30 日內把裝置及配件交還本會（第 4.3A 條另有規定者除外）。逾期未交還或裝置損壞（正常損耗除外），本會可按裝置的合理市值收費。

4.7 終止不影響任何一方在終止日之前已產生的權利及責任。第 5、6、12 條在終止後仍然有效。

5. 資料、紀錄及測試

5.1 訂戶及使用者須向本會提供準確完整的資料，並在資料有變更時盡快通知本會——特別是服務地址、聯絡電話、緊急聯絡人、鎖匙保管人及影響救援方式的身體狀況。

5.1A 定期測試。使用者或訂戶應每月與控制室完成一次測試通話，以確認裝置運作正常；本會會記錄每次測試的結果，並在交付時提供測試方法的書面說明。

5.2 本會如何收集、使用、轉交、保留及保護個人資料，載於〈個人資料收集聲明〉，該聲明構成本協議的一部分。

5.3 求助訊號發出後，控制室與使用者、家人或緊急聯絡人之間的通話會被錄音。錄音的用途、保留期及查閱方法載於〈個人資料收集聲明〉。

5.4 紀錄的證據地位。本會的系統紀錄、事件紀錄及通話錄音（包括每一次嘗試聯絡的時間），在沒有相反證據的情況下，為該事件的處理經過及處理時間的表面證據。本條不限制任何一方提出相反證據的權利，亦不適用於第 6.4(a) 條所指的索償。

5.5 保存令。本會一經收到與某宗事件有關的投訴、索償通知或法律程序文件，即會停止該事件的所有紀錄及錄音的例行刪除，直至該事件完全了結為止。

5.6 離港及長期離開。使用者如離開香港，或連續離開服務地址超過 14 日，訂戶應事先通知本會。訂戶可要求在該期間暫停服務及服務費（每年合共不超過【】日）；暫停期間控制室不會就該裝置作出跟進。

5.7 能力轉變。使用者的認知狀況如有轉變，訂戶須通知本會；本會可要求提供〈服務登記表〉丙部所列的授權文件，方接受更改緊急聯絡人、服務地址或終止服務的指示。

6. 服務的限制及責任

本條限制本會的責任。請仔細閱讀。如有不明白，請在簽署前向本會職員查詢，或徵詢獨立意見。

6.1 服務的性質。使用者及訂戶確認並同意：

- 本服務不是 999 緊急服務的替代品，亦不是醫療服務；
- 裝置不是為拯救生命而設計，不應被依賴為唯一的求助途徑；
- 裝置只能在被正確安裝、通電、連上網絡並被正確操作的情況下運作；
- 本會不會實時監察個別裝置是否在線。裝置離線、電量耗盡或未能連接網絡時，控制室不會自動得悉，亦不會自動向訂戶或使用者發出通知（因此第 5.1A 條的每月測試十分重要）；
- 本服務可以降低獨居長者遇險而無人知曉的風險，但不能消除該風險。

6.2 本會承擔的。本會會以合理的謹慎及技術：24 小時運作控制室；按第 2.3 條的程序處理每一個求助訊號；就每宗事件作出紀錄；按第 7 條維修或更換有製造缺陷的裝置。

6.3 本會不承擔的。除第 6.4(a) 條另有規定外，就並非因本會或本會分包商的疏忽或違反本協議所引致的以下情況，本會不承擔責任：

- 電力、流動網絡、寬頻、電訊或電力供應商的服務中斷、延誤或訊號不穩；
- 裝置被關掉、拆除、擅自改動或未按說明書使用；
- 裝置電池耗盡，而該型號設有低電提示功能並已按該功能通知訂戶或使用者後仍未更換電池；
- 使用者或訂戶提供的資料不完整或不準確，或資料有變更而未通知本會；
- 使用者所處環境的特殊情況（例如訊號被建築物遮蔽、門禁無法開啟）；
- 消防處、救護服務、警務處或其他緊急服務單位的延誤、遺漏或所採取的行動，包括為進入單位而造成的損毀；
- 使用者拒絕接受救援；
- 裝置在香港境外使用；
- 第 9 條所指的不可抗力事件。

6.4 責任上限。

(a) 就因本會疏忽而引致的死亡或人身傷害，本會不限制其法律責任。本條款的部分，均不影響閣下在《管制免責條款條例》（第 71 章）第 7 條下的權利。

(b) 就任何其他損失或損害（包括財物損毀及金錢損失），本會就每宗索償事件的責任，以下列三者中最高者為限：

- (i) 索償所涉事件發生前 12 個月內，訂戶就本服務已付或已到期應付予本會的費用總額（一次性費用按合約期直線攤分計入該 12 個月）；
- (ii) 訂戶就有關裝置已付的設備費；或
- (iii) 港幣【】元。

計算上述款額時，不因訂戶欠繳費用而扣減。

(c) 除第 6.4(a) 條另有規定外，本會不就任何間接損失、後果性損失、收入損失或商譽損失承擔責任。

(d) 本會已就本服務投購公眾責任保險，保額為【】。

草稿註記（定稿前處理）：如未投購，第 6.4(d) 款須整條刪去——一句與事實不符的保險陳述，比沒有這句更差。同時請注意：《管制免責條款條例》附表 2 的合理性測試明文考慮被告能否投保，沒有保險而寫一個低金額上限，反而更容易被裁定不合理。第 6.4(b)(iii) 的金額須連同保險一併拍板。

(e) 本協議的任何部分，均不排除或限制《管制免責條款條例》（第 71 章）、《貨品售賣條例》（第 26 章）或《服務提供（隱含條款）條例》（第 457 章）下不得排除或限制的責任。就以消費者身分行事的訂戶而言，本條的金額上限不適用於《貨品售賣條例》第 15、16 及 17 條所隱含條款下的責任。

6.5 訂戶確認第 6.3 及 6.4 條已在簽署前提請其注意，並在考慮服務費水平及本會就第 6.2 條所承擔的義務後，認為該等限制屬合理。如使用者或訂戶未能自行閱讀本條款，本條的確認只在本會已按〈服務登記表〉的代讀及見證安排完成朗讀並有見證人簽署的情況下方為有效。

6.6 彌償。訂戶及使用者只在以下情況下須就本會所蒙受的損失作出彌償：蓄意作出虛假求助；以違法或違反本協議的方式使用服務；或故意向本會提供虛假資料。除此以外，本會不會要求訂戶、使用者或其緊急聯絡人為本會承擔任何責任。

6.7 索償時限。任何索償須在引致索償的事件發生後 12 個月內以書面向本會提出。本條不適用於因本會疏忽引致的死亡或人身傷害的索償；該等索償按《時效條例》（第 347 章）及其他適用法例所定的時效處理。本條亦不影響閣下在《管制免責條款條例》（第 71 章）下的權利。

6.8 如本條任何部分被法院裁定為無效或不可強制執行，該部分須予刪除，本條其餘部分繼續有效。

7. 裝置的所有權、保養及維修

7.1 裝置的所有權屬本會所有。訂戶及使用者不得出售、轉讓、抵押或擅自拆改裝置。

7.1A 只供登記使用者使用。本服務只供〈服務登記表〉所載的使用者使用。訂戶及使用者不得把服務或裝置交予登記使用者以外的人使用。如使用者有變更，須事先以書面通知本會並重新填寫〈服務登記表〉及〈服務啟動補充表〉；未經重新登記而由他人使用，本會可即時終止本協議，並不就該期間發出的求助訊號承擔責任。

7.2 在合約期內，本會免費維修或更換因製造缺陷或正常使用而故障的裝置。

7.3 以下情況不在免費保養範圍，本會可收取合理的檢查及維修費用：人為損毀、意外、浸水、放置於高溫或潮濕環境、輸入不當電壓、擅自拆裝或由非本會指定人員維修、以及不可抗力事件所造成的損壞。

7.4 訂戶如已預約上門服務而未有事先取消，本會可收取到訪費用【HK\$】。

8. 交付、安裝、測試及生效

8.1 本會會在收到已簽妥或已電子提交的服務登記表及首期款項後【3】個工作天內聯絡訂戶，安排送貨、上門安裝、門市交機或郵遞交付。三種交付方式的安排、測試步驟及交付完成日的確認方式，載於〈服務啟動補充表〉已部。

8.2 服務自安裝測試或交付測試通過時即時生效。

8.3 訂戶或使用者須在交付或安裝時在〈服務啟動補充表〉已部確認測試結果。如在安裝完成日或交付完成日後 3 日內未有以書面提出異議，即視作接受交付及裝置狀況。本條不影響第 4.5 條的冷靜期。

8.4 訂戶須承擔服務地址的電力費用；如所選型號使用訂戶自有的固網寬頻或 Wi-Fi，亦須承擔該等費用。如該型號的流動數據服務由本會提供，其費用已包含在服務費內，訂戶無須另行承擔。隨附的服務說明及〈附錄 A〉會列明所選型號的连接方式及由誰提供數據服務。

8.5 未交回〈服務啟動補充表〉的後果。如訂戶或使用者未完成〈服務啟動補充表〉，服務不會生效，本會不會就該期間收取服務費；本會亦不會就該期間內任何未獲處理的訊號承擔第 2.3 條的義務。本會須在裝置交付時以書面及口頭告知此事。

9. 不可抗力

9.1 如本會因天災、戰爭、暴動、罷工、火災、水災、惡劣天氣、瘟疫、電訊或電力網絡中斷、政府行動或其他非本會所能合理控制的原因而未能或延誤提供服務，本會不就此承擔責任。本條不影響第 6.4(a) 條。

9.2 如不可抗力事件持續超過 30 日，任何一方均可書面通知終止本協議，而第 4.3 條不適用。

10. 知識產權

10.1 訂戶及使用者不得複製、仿製、反向工程或以其他方式重製裝置或其任何部分。

10.2 本會的名稱、商標及服務標誌屬本會所有，未經書面同意不得使用。

11. 通知

11.1 本協議下的通知須以書面作出。

11.2 送達推定。本會向訂戶發出的通知，以電郵、短訊或 WhatsApp 送達訂戶最後登記的地址或號碼，或以郵遞寄往訂戶最後登記的通訊地址。以電郵、短訊或 WhatsApp 發出的通知，於發出後第二个工作日視為送達；郵遞於寄出後第三个工作日視為送達。如本會知悉該通知未能送達（例如訊息未能遞送、電郵退回或號碼已失效），該通知不視為已送達，本會須改以郵遞方式重發。

11.2A 暫停或終止服務的通知。

- (a) 凡屬暫停或終止服務的通知，本會除通知訂戶外，須同時 (i) 以電話通知使用者（如使用者並非訂戶）及至少一名緊急聯絡人，並記錄通話的日期、時間及結果；及 (ii) 以郵遞寄一份往服務地址。
- (b) 本會須在成功以電話通知使用者後不少於 14 日，方可暫停或終止服務。
- (c) 如本會在三個不同日子作出合理嘗試後仍未能以電話聯絡使用者及任何緊急聯絡人，本會可在把書面通知郵寄往服務地址後 14 日暫停或終止服務。

第 3.6 條的暫停一律適用本條。

草稿註記（定稿前刪去）：第 11.2A 條是一項營運承諾，客服及控制室要做得到才可以印——與第 3.6 條同一紀律。

11.3 訂戶向本會發出的通知，須寄往【本會地址】或電郵至【本會電郵】。

11.4 訂戶須在聯絡資料變更後 7 日內通知本會。

12. 一般條文

12.1 本會對任何違約行為的寬免，不構成對其後違約的寬免。

12.2 本會可在給予訂戶不少於 30 個曆日的書面通知後，把本協議的權利及義務轉讓予任何一方，但接手方須承擔本協議下的全部義務。訂戶不得轉讓本協議下的權利或義務。本會就本協議下個人資料的披露及轉移，按〈個人資料收

集聲明〉第 3 節及第 5 節處理。

12.3 本會如需修改本條款，須在生效前不少於 30 個曆日以書面通知訂戶。訂戶如不接受修改，可在通知發出後 30 日內書面通知本會終止本協議，而無須繳付第 4.3 條的餘額。對訂戶不利的修改，不適用於已生效的合約期。

12.4 語文。本文件只備中文本。本會如另行提供英文或其他語文譯本，僅供參考之用；如有歧異，一概以中文本為準。

12.5 如本協議任何條文被法院裁定為無效或不可強制執行，該條文須予刪除，其餘條文繼續完全有效。

12.6 本協議受香港特別行政區法律管轄，並按其解釋。雙方接受香港法院的非專屬司法管轄權。

12.7 本協議並非為任何第三者的利益而訂立，《合約（第三者權利）條例》（第 623 章）不適用於本協議，惟第 6.6 條就緊急聯絡人所作的保護除外。

12.8 過渡。本協議取代本會 2026-08-15 版〈SCA Service Agreement〉。現有訂戶轉用本協議，本會須按第 12.3 條給予不少於 30 個曆日書面通知，並列明主要改動。

附錄 A 裝置規格及已知限制

本附錄構成本協議的一部分，並在本會網站的產品頁公布。

型號	連接方式	數據由誰提供	按鈕與主機有效距離	電池壽命／充電周期	停電後備電時數	防水等級	跌倒偵測及已知限制
SCA01	【】	【】	【】	【】	【】	【】	【】
SCB01	【】	【】	【】	【】	【】	【】	【】
SEB01	【】	【】	【】	【】	【】	【】	【】
4G 緊急手錶	【】	【】	【】	【】	【】	【】	【】
SFD01	【】	【】	【】	【】	【】	【】	【】
SSM01	【】	【】	【】	【】	【】	【】	【】

跌倒偵測（如該型號設有）的已知限制須逐項列明，例如：同一空間有其他人時可能不觸發、緩慢跌坐可能不觸發、跌落軟墊可能不觸發。

草稿註記（定稿前刪去）：附錄 A 每一個數字必須有供應商規格書或本會實測支持才可以印。印一個錯的續航時數，比現在一個字都不寫更差——錯的數字是《商品說明條例》（第 362 章）下的虛假商品說明（刑事），漏講才是第 13E 條的誤導性遺漏。

版本 v2.1 draft · 草擬日 2026-08-16 · 長者守護協會有限公司