

粤安芯智慧居家养老应急服务使用者须知

1. 当使用者在有需要的情况下，按动“粤安芯”（包括配合粤安芯智慧居家养老应急服务（“服务”）的任何产品，如室内4G CAT-1语音紧急按钮（带拉绳）、室内跌倒AI语音双向对讲监测警报器、室内睡眠心率呼吸AI语音双向对讲监测警报器、粤安芯NB-IOT紧急按钮（带挂绳）、粤安芯智能胸牌、粤安芯4G智能手表、粤安芯4G智能拐杖、NB-IOT烟感警报器、NB-IOT可燃气体感应警报器、NB-IOT门磁、NB-IOT智能红外报警器、NB-IOT水浸报警器、NB-IOT声光警报器、智慧物联网云助手App等）时，除因以下第 10 条条款中之原因所导致外，本公司将尽快与使用者联络，并安排有关之紧急支援及其他服务。
2. 使用者承诺不会使用服务作以下用途：
 - (a) 作违法或不正当用途，及/或对任何人士的权利的侵权行为（包括但不限于版权或保密权利）或违反对任何第三者承担的合约、侵权或其他责任或义务；
 - (b) 令到或作任何事情有可能令到配合服务的相关电讯服务或其运作受干扰，阻挡或损害；
 - (c) 任何滥用、不适当使用或其使用可能令到本公司服务或其运作受影响、滋扰或损害；
 - (d) 协助或容许第三方做出第 2(c)条条款中的行为；
 - (e) 或作任何未经本公司许可授权的用途。
3. 使用者同意本公司可将个人及其他资料(例如其姓名、地址及电话号码)用作电话慰问及 / 或家访用途。使用者也同意本公司可以把其个人及其他资料(例如:姓名、地址、电话号码、身份证号码、年龄、居住情况、病历、人员类别、身体状况、医疗方式、经济状况、身体状况、政治面貌、宗教信仰、过往病史、药物服用记录、药物过敏史、覆诊记录、家庭成员/紧急联系人、所在位置、移动状况、等登记资料、病历、联络资料)向以下第三方披露:
 - (a) 执法机构、政府部门及/或监管机构包括但不限于公安机关、消防局，卫生局，民政部，卫健委辖下各单位等及其他机构及单位，以便安排所需之服务；
 - (b) 社会福利部门、中国慈善基金会、房建局、中国养老协会等辖下各单位及其他服务单位，以便申请及安排所需之服务津贴。
4. 本公司在接收到使用者的求助讯号后，可将所有对话内容进行录音以作记录。也可透过使用者的联络电话播放录音讯息予及 / 或致电慰问使用者。
5. 本公司在获得服务订户或使用者同意及预约后，可安排认可义工或职员到使用者居所作探访或检查“粤安芯”之工作。
6. 如使用者需要离开签约地城市，请尽量于离市前及回市后尽快通知本公司，以作记录及有关服务安排。
7. 本公司于协议有效期间只为“粤安芯智慧居家养老应急服务”使用者按服务订购协议条款提供产品维修及更换服务，而有关服务并不包括使用者或任何第三方的错误使用、人为损坏或疏忽、意外损坏、擅自更改、更换 或维修机件的任何部份或故意破坏。为避免异议，本公司之更换及维修服务责任只限于维修或更换机件有瑕疵的硬件部份。若使用者不正确使用、人为或意外破坏或遗失而引致服务期内本公司所赠送使用之产品损坏及遗失，服务订户需作赔偿，其赔偿金额按照产品实际发票价格为准。
8. 除法律上本公司不能豁免的责任外，对于因(i)提供及 / 或终止服务及 / 或在服务期间所产生的任何服务协议，及 / 或 (ii)本公司及 / 或参与提供服务的任何第三方服务供应商、其各自有关代理人、雇员或承办商、分包商或供应商与本协议有关的意外或忽视、不当行为或遗漏，及 / 或 (iii)使用者使

用其本身的设备或其任何部分连接本公司或第三方的电讯网络，而直接或间接令使用者或其他人士蒙受或产生的任何费用、支出、损失、损害或其他实际、间接或相应损失或责任，本公司或任何有关第三方服务供应商概不向服务订户、使用者或任何有关人士承担协议、侵权或其他法律责任。而服务订户及/或使用者（统称“客户”）需赔偿及负责因其违法及/或不当行为对本公司造成的一切损失及/或后果。

9. 本公司就所提供的“粤安芯智慧居家养老应急服务”及相关服务、通讯服务(如适用)、仪器及任何其他产品在合约下的所有责任赔偿不会超过合约价值(即使我们有疏忽)。
10. 使用者免除本公司在以下情况下的所有法律责任：
- (a) 在发生地震、台风、火灾、雷雨、战争、恐怖主义、革命、贸易禁运、暴动、民间骚动、示威、游行、工业行动、政府行动、交通问题及/或其他不受本公司控制范围下所发生的情况（无论是否与上述规定的性质类似）；
 - (b) 在电力、技术、网络、系统及/或信号出现故障、延误、中断及/或偏差；及/或在不受本公司可控制的范围下所发生之故障、事故及/或其他问题，以致“粤安芯智慧居家养老应急服务”（包括配合“粤安芯智慧居家养老应急服务”的任何产品，如室内4G CAT-1语音紧急按钮（带拉绳）、室内跌倒AI语音双向对讲监测警报器、室内睡眠心率呼吸AI语音双向对讲监测警报器、粤安芯NB-IOT紧急按钮（带挂绳）、粤安芯智能胸牌、粤安芯4G智能手表、粤安芯4G智能拐杖、NB-IOT烟感警报器、NB-IOT可燃气体感应警报器、NB-IOT门磁、NB-IOT智能红外报警器、NB-IOT水浸报警器、NB-IOT声光警报器、智慧物联网云助手App等）未能发挥其原来功能，或本公司不能提供某些服务(如位置搜寻或守护服务等)；
 - (c) 使用者未有依从本公司指示使用“粤安芯智慧居家养老应急服务”，包括但不限于关掉/擅自改动设定/拆除/拆开“粤安芯智慧居家养老应急服务”相关设备；没有定时为“粤安芯智慧居家养老应急服务”相关设备充电，导致关掉“粤安芯智慧居家养老应急服务”；及/或“粤安芯智慧居家养老应急服务”发生故障而影响其运作等，而使用者没有合理地及时作出补救措施，及/或通知本公司有关故障；
 - (d) 使用者所提供的资料(包括但不限于在设置支援服务及/或紧急情况通话时提供的资料或没有通知本公司更正任何个人资料)不完全及/或不正确而影响及/或限制本公司所提供的服务；
 - (e) 使用者未经本公司同意下变更、取消或增加任何电话服务、功能、设定或线路（包括取消示号功能，增加来电阻挡功能或其它增值服务），以致“粤安芯智慧居家养老应急服务”未能发挥其原来功能所引致的一切损失或伤亡；
 - (f) 使用者居住或所在环境的特殊原因，导致“粤安芯智慧居家养老应急服务”（包括其位置搜寻功能）未能正常运作，或因此紧急救援服务单位不能及时接触到使用者，因此造成的一切损失或伤亡；及/或
 - (g) 因紧急救援服务单位(包括救护、警察及/或消防服务)延误、遗漏及/或行动，或采取紧急救援措施（包括破门入屋）或因使用者拒绝配合紧急救援措施而引致的任何损失或伤亡。

11. 暂停或终止服务

11.1 如有以下情况，本公司有权实时暂停或终止服务，无需事先通知客户：

- (a) 本公司有合理理由认为客户有欺诈或未经许可或不当使用服务，及/或客户行为影响本公司提供服务。
不当使用服务或客户行为包括但不限于客户在与服务人员对话或接触时：
 - ★ 言语中夹杂粗言秽语；
 - ★ 说话带挑衅、恐吓字句或意味；
 - ★ 冒犯或骚扰服务人员；
 - ★ 于没有迫切危险或实际服务需求下持续地滥用拨打服务热线。
- (b) 客户违反有关其在本协议下的义务，并于收到有关通知后 30 日内未能补救违约的行为；
- (c) 本公司因应通信管理局或政府其他有关当局的命令、指示或要求；及/或

(d) 本公司于履行本协议的本公司义务时所需的任何准许、特许或同意被拒或被撤销，惟届时本公司可发出当时情况切实可行的最长通知期的有关通知给予服务订户及使用者。

11.2 在第 11.1 条条款情况下，若本公司终止服务，本公司有权收回有关“粤安芯智慧居家养老应急服务”的所有产品。

11.3 在 11.1 客户违反本协议的条款下，服务订户须继续承担由暂停服务或终止服务时至最短使用期完毕的所有服务收费（同时本公司对服务订户已缴纳最短使用期的费用不予退还），同时本公司有权追讨因其违约行为对本公司造成的一切损失。

12 协议期限与终止

12.1 若服务订户未能依承诺订购服务至最短使用期完毕，服务订户(不适用于逝世个案)。如最短使用期已过(又未有延续更新)，服务订户或本公司若要终止本协议需向对方发出最少 15 天的书面通知。如因使用者逝世而停用服务（无论最短使用期是否已过），服务订户可向本公司申请停止服务且可退还“粤安芯居家养老应急服务”相关设备并要求本公司按月退回未享受服务之相关费用。

12.2 本协议如因任何理由被终止后，本公司将不能再为客户提供任何服务包括紧急支援服务，本公司将不会就因有关服务终止所导致之任何事故，损失，损害及 / 或伤害负上任何责任。

13. 本公司保留对此使用者须知的改动及更新的权利。若有任何改动或更新，本公司将以书面通知服务订户和使用者。

14. 除此使用者须知外，使用者亦需遵守语音紧急按钮/室内跌倒AI语音双向对讲监测警报器/室内睡眠心率呼吸AI语音双向对讲监测警报器/NB-IOT紧急按钮/智能胸牌/智能手表/智能拐杖使用者额外须知。

甲方（签名盖章）：

乙方：（签名捺印/盖章）

日期：

日期：