SmarTone

SmarTone Home 5G 家居寬頻及 5G 寬頻裝置租用服務 - 常見問題

SmarTone Home 5G 家居寬頻服務

Q1: Home 5G 家居寬頻服務同一般家居寬頻有甚麼分別？

A1: Home 5G 家居寬頻服務係以 SmarTone 5G 更快、更穩、更順網絡，配以指定型號嘅 Wi-Fi 路由器，提供高速寬頻服務，無須安裝費、安排師傅上門安裝，即插即用。

Q2: 必須使用 SmarTone 購買嘅 Wi-Fi 路由器嗎？

A2: 客戶只需要使用指定型號嘅 Wi-Fi 路由器，SmarTone 亦會為登記 Home 5G 家居寬頻服務客戶提供 Wi-Fi 路由器購買優惠，客戶亦可以以優惠月費租用指定 Wi-Fi 路由器型號。

指定 Wi-Fi 路由器型號
SmarTone 5G CPE 6
SmarTone 5G CPE MC888 Pro
SmarTone 5G CPE Pro 5
SmarTone 5G CPE Pro 3
SmarTone 5G CPE MC8020
SmarTone 5G CPE MC801A
HUAWEI 5G CPE Pro 2
5G CPE Pro 5
5G CPE Pro 3
5G CPE 5
ZTE 5G CPE MC888 Pro
ZTE 5G CPE MC888
ZTE 5G CPE MC8020
ZTE 5G CPE MC801A
Linksys FGW5500
Linksys FGW3000
OPPO 5G CPE T2
OPPO 5G CPE T1a
TP-Link Deco X80-5G
TP-Link Deco X50-5G
TP-Link Deco BE65-5G
V.FRIENDS ZLT X300 MAX

Q3: 我想搬遷服務地址， 需要等幾耐及搬遷費用係幾多 ？

A3: 最快可以喺收到你嘅要求後下一個工作天內更改服務地址。客戶可以自行拔掉 Wi-Fi 路由器電源，再重新於新服務地址插上電源就可以完成搬遷，無須搬遷費用。

SmarTone

SmarTone Home 5G 寬頻裝置租用服務

Q1: 登記 Home 5G 寬頻裝置租用服務有甚麼好處？

A1: 以優惠月費登記裝置租用服務可以享有於服務期內保修裝置、有壞包換。

Q2: 租用 Mesh Wi-Fi 路由器有甚麼好處？

A2: Mesh Wi-Fi 路由器可以擴大網絡覆蓋範圍、消除 Wi-Fi 盲點及確保連接穩定。客戶可選擇以 1 部或 2 部 Mesh Wi-Fi 路由器，搭配指定型號的 Home 5G 寬頻 Wi-Fi 路由器，靈活解決 Wi-Fi 死角問題。

Q3: 登記 Home 5G 寬頻裝置租用服務，除了月費以外需要繳付機價嗎？

A3: 登記 Home 5G 寬頻裝置租用服務無須機價，只需按指定路由器型號繳交相關按金，即可享無憂服務。按金將於客戶歸還狀態良好及操作正常的 5G 寬頻裝置後全數退回。本公司將按裝置型號向客戶收取以下的按金。

裝置	按金
Wi-Fi 路由器	HK$1500
Mesh Wi-Fi 路由器（1 部路由器）	HK$600
Mesh Wi-Fi 路由器（2 部路由器）	HK$1200

Q4: 維修 Home 5G 寬頻裝置需不需要付費？

A4: 一般情況有壞包換，如果裝置因人爲損壞則需要按裝置型號繳付當時維修費用。

Q5: 若租用的 Home 5G 寬頻裝置遺失或損壞（如：人為損壞/意外/使用不當等），須收取多少費用？

A5: 本公司將按裝置型號向客戶收取以下的損壞/遺失費用。

裝置	損壞/遺失部份	費用
Wi-Fi 路由器	遺失路由器/電源插頭位損壞/遺失	HK$2160/$3488 (視乎型號)
Mesh Wi-Fi 路由器	遺失路由器/電源插頭位損壞/遺失	HK$999/$780/$680/$499 (視乎型號)
Wi-Fi 路由器 及 Mesh Wi-Fi 路由器	外殼爆裂/損壞	HK$350
路由器裝置配件	火牛遺失/損壞	HK$180

Version updated： 08/01/2025

Q6: 當服務終止時，如何歸還租用的 Home 5G 寬頻裝置？

A6: 客戶須於服務熱線 21553321 登記退還租借裝置，並於服務終止後 十四（14）日內親臨以下指定地點歸還所有租借之 5G 寬頻裝 置。若客戶不歸還租借之 5G 寬頻裝置，或租借之 5G 寬頻裝置於交還時有損壞 (如：人為損壞/意外/使用不當等) 以致需要維修，本公司將按現行收費向客戶額外收取所有維修費用。

SmarTone

指定順豐點

地區	點碼	地址	營業時間 (開放時間變更以順豐官網為準)	
			星期一至五	星期六、日及公眾假期
香港				
上環	852M	香港香港島中西區中上環文咸東街 91 號及永樂街 117 號文樂商業大廈地下 A 號舖	09:00-20:00	09:00-18:00
鴨脷洲	852Z601	香港香港島南區鴨脷洲海怡路 12A 號海怡西商場 209D 舖	11:00-22:00	12:00-20:00
北角	852NPTM	香港香港島東區北角英皇道 480 號豐富商場地下 8 號舖	11:00-21:00	12:00-20:00
灣仔	852T	香港香港島灣仔區灣仔謝斐道 404-406 號文石大廈地下 A 及 B 號舖	09:00-20:00	09:00-18:00
九龍				
土瓜灣	852KFL	香港九龍九龍城區土瓜灣樂民新邨 G 座平台地下 126 號舖（連閣樓）	11:00-21:00	12:00-20:00
紅磡	852KEL	香港九龍九龍城區紅磡黃埔花園 12 期地庫 9A 及 9B 號舖	11:00-22:00	12:00-20:00
太子	852BDL	香港九龍油尖旺區太子大南街 24, 24A 及 26 號地下 A 舖	11:00-22:00	12:00-20:00
尖沙咀	852Z251	香港九龍油尖旺區尖沙咀廣東道 3-27 號 海港城港威商場四樓 (近 GW4002 號)	11:00-21:00	12:00-21:00
旺角	852GLPM	香港九龍油尖旺區旺角登打士街 56 號家樂坊（柏裕）16 樓 1626 室	11:00-22:00	12:00-20:00
荔枝角	852DCL	香港九龍深水埗區荔枝角荔枝角道 863 號泓景台泓景匯地下 2A 舖	11:00-22:00	12:00-20:00
觀塘	852YMCM	香港九龍觀塘區牛頭角牛頭角道 300-302 號裕民中心地下 53 號舖	11:00-22:00	12:00-20:00

Version updated： 08/01/2025

SmarTone

地區	點碼	地址	營業時間 (開放時間變更以順豐官網為準	
			星期一至五	星期六、日及公眾假期
新界				
元朗	852UBL	香港新界元朗區元朗洪水橋大街 1 號德祥樓地下 20 及 21 號舖	11:00-21:00	12:00-20:00
元朗	852UFL	香港新界元朗區元朗鳳攸南街 9 號好順利大廈地下 79 號舖	11:00-22:00	12:00-20:00
上水	852NDL	香港新界北區上水符興街 4 號地下	11:00-22:00	12:00-20:00
大埔	852FCL	香港新界大埔區大埔安慈路 4 號昌運中心地下 A5 舖	11:00-22:00	12:00-20:00
屯門	852Z661	香港新界屯門區屯門時代廣場北翼 2 樓 32 號舖	11:00-22:00	12:00-20:00
沙田	852NJL	香港新界沙田區沙田瀝源街 6 號瀝源邨華豐樓地下 ST5 號舖	11:00-22:00	12:00-20:00
馬鞍山	852FDL	香港新界沙田區馬鞍山新港城中心大街地下 G-3／68B 號舖	11:00-22:00	12:00-20:00
荃灣	852Z355	香港新界荃灣西樓角路 64-98 號及 荃灣青山公路 264-298 號南豐中心 807-808 室	11:00-22:00	12:00-20:00
青衣	852Z352	香港新界葵青區青衣港鐵站機場快線大堂 U2 層 14-15 號舖	11:00-22:00	12:00-20:00
將軍澳	852ABL	香港新界西貢區將軍澳唐俊街 11 號寶盈花園商場一樓 S21-S21A 號舖	11:00-22:00	12:00-20:00
西貢	852SKL	香港新界西貢區西貢宜春街 66 號地下 10 號舖	11:00-21:00	12:00-20:00

Version updated： 08/01/2025