

SmarTone 人工智能聊天機械人 - SmarTina 條款及細則

發布日期：2026 年 09 月 15 日

條款及細則

使用數碼通電訊有限公司（「**本公司**」）之 SmarTone 人工智能聊天機械人- SmarTina（「**聊天服務**」），即表示查閱或使用聊天服務之用戶（「**用戶**」）同意接受並受本文所載之條款及細則（「**條款及細則**」）及本公司的私隱政策約束。本公司保留隨時修訂條款及細則的權利，有或無事先通知均可，任何更改將刊登於本公司網站 www.smartone.com。任何修訂版本應於網站刊登之日起生效，或視情況於通知中指定的其他日期生效。用戶於生效日或之後繼續使用或查閱聊天服務，即表示其明確接受該等更改。若用戶不同意本條款及細則，請勿使用此聊天服務。

重要注意事項

- 聊天服務是由人工智能（「**AI**」）及其他自動化技術驅動的自動虛擬助手。所有由 AI 生成之內容僅供參考。
- 由於 AI 技術持續發展，聊天服務所生成之回應的準確性、相關性、完整性及質素可能隨時有所不同。在作出任何重要決定前，本公司強烈建議用戶仔細核對有關資訊，並諮詢合資格專業人士。
- 視乎用戶可使用的功能，聊天服務可：就本公司及其產品、服務及優惠回答一般查詢；在用戶登入或完成本公司之身份認證要求後，回答與用戶賬戶相關之查詢；在可提供的情況下協助用戶提出特定服務要求；以及提供有關產品、服務及優惠的一般或個人化資訊及推薦。
- 透過聊天服務所提供的服務類型及範圍有限。部分查詢或要求可能需要透過本公司的其他服務渠道提供協助。
- 透過聊天服務提及之產品、服務及優惠，均受其適用的條款及細則、資格要求、價格及供應情況約束。用戶通常會被轉介至適用的交易程序或服務渠道。任何該等交易或對任何服務的變更，均僅在符合該程序或渠道及其適用條款的情況下方告生效。

1. 聊天服務的使用

- 1.1 用戶必須合法使用聊天服務，且僅限作其個人及非商業用途。
- 1.2 用戶明確同意並承諾其：
 - a) 在適用的情況下，必須遵守本公司不時提供的、適用於其使用聊天服務或其任何部分的任何第三方條款及細則；及
 - b) 不得將聊天服務用於以下任何行為及／或目的：(i) 破壞、干擾或未經授權存取任何系統、服務、數據或賬戶，或涉及或允許黑客入侵、攻擊、干擾或未經授權存取、使用或查閱任何其他第三方設備、設施、系統、網站、網頁、資料或內容；(ii) 繞過任何身份認證要求、安全措施或使用限制；(iii) 涉及或允許任何非法、不當、猥褻、淫褻、不道德、誹謗、欺詐或不誠實之使用、誤導、歧視、煽動仇恨、煽動叛亂、分裂國家、危害公共秩序或危害國家安全，或侵犯第三方的權利、版權或知識產權；(iv) 接收、複製、發布、分發、傳輸或傳播，或以任何方式使用非法或未獲授權之內容；(v) 冒充他人或未經授權使用他人賬戶；(vi) 使用自動化工具從聊天服務擷取數據、進行逆向工程或進行商業利用；接收、複製、發布、分發、傳輸或傳播，或以任何方式使用非法或未獲授權之內容。
- 1.3 某些功能僅在用戶登入或完成本公司之身份認證要求後方可使用。用戶僅可就其有權存取之賬戶使用與賬戶相關之功能，且僅限於適用賬戶安排所允許之範圍內。
- 1.4 用戶須負責妥善保管用戶的設備、賬戶及安全資訊。本公司不會要求用戶透過自由文字聊天提供用戶的密碼、一次性密碼（OTP）或其他認證憑證。用戶只應透過本公司專門指定作身份認證的渠道提供認證憑證。如用戶懷疑用戶的賬戶或聊天服務遭到任何未經授權之使用，必須立即通知本公司。
- 1.5 本公司可（自行或透過與本公司合作或委聘之第三方服務供應商（如適用）（「**合作夥伴**」））向用戶提供聊天服務。
- 1.6 聊天服務（包括其軟件、設計，以及其中包含的本公司內容、商標、服務標記及標誌（「**標記**」））均由本公司擁有或獲許可予本公司，並受適用的知識產權法（包括但不限於版權）保護。除法律允許之範圍外，用戶除本條款規定的

授權用途外，不得以任何方式使用聊天服務及／或標記。用戶不得以任何方式修改、出租、租賃、出借、出售、分發聊天服務，或根據聊天服務創作衍生作品。

- 1.7 倘本公司合理認為存在欺詐、未經授權使用、安全風險，或用戶違反本條款及細則，或本公司及／或合作夥伴為遵守任何法律、制裁或任何主管當局的要求，或本公司及／或合作夥伴的內部政策而有必要採取行動，本公司可限制、暫停或終止用戶使用聊天服務。

2. 賬戶資料及服務要求

- 2.1 凡用戶已登入或完成本公司之身份認證要求，聊天服務可存取並使用與用戶賬戶、已訂閱服務、服務用量、賬單及付款狀況相關之資料，以回答用戶查詢或處理透過聊天服務提供的服務要求。
- 2.2 用戶僅在其獲授權就相關賬戶提出該要求的情況下，方可提交服務要求。本公司在處理前可能需要進行進一步核實。用戶可提出之服務要求受限於本公司不時之更改，有或無事先通知均可。
- 2.3 聊天服務以對話形式提供之資料可能僅為本公司系統所儲存資料的摘要，且僅供參考。該等資料並不構成對用戶適用的賬單、賬戶紀錄、客戶合約或交易確認的修改。如用戶認為存在任何不符或錯誤，請透過[客戶服務渠道](#)與本公司聯絡以作澄清。
- 2.4 透過聊天服務提供的服務要求，僅在本公司成功處理並確認後方告生效。若要求不明確、不完整或無法處理，用戶可能需要提供進一步資料或使用其他服務渠道。
- 2.5 延遲付款之要求（如可提供）須符合適用的合資格要求及條件。除非及直至本公司確認已成功處理該要求，否則該要求不會更改用戶的付款到期日。任何經批准之延期僅於本公司確認書所列之範圍內適用。
- 2.6 本公司保留在任何時候以其絕對酌情權，因任何理由拒絕、取消、修改或撤回本公司所作出的任何決定或確認，或更正任何錯誤的權利，不論本公司是否已發出任何確認或用戶是否已就此支付任何款項。本公司將透過其認為合適的方式通知用戶最終決定。用戶同意本公司毋須向用戶作出任何補償，亦毋須對用戶可能因此蒙受的任何損失及損害承擔責任。
- 2.7 在適用法律允許的範圍內，本公司可使用用戶已認證的互動、要求以及本公司之處理與確認紀錄，以核實該要求及其結果，並解決任何相關查詢或爭議。

3. 產品資料

- 3.1 聊天服務可提供有關本公司產品、服務、計劃、推廣及優惠的資訊或推薦。
- 3.2 該等資訊或推薦可能取決於用戶的具體情況以及聊天服務當時可取得的資訊。該等資訊並不保證用戶符合任何特定產品、服務、價格、權益或優惠的資格，亦不保證其供應情況。
- 3.3 凡回應內容涉及推廣本公司的產品或服務，該內容即屬本公司的推廣宣傳資料。該內容並非獨立或全面的比較，亦不代表該產品或服務是用戶最佳或最合適的選擇。
- 3.4 聊天服務提供的產品資料或推薦不構成任何要約或承諾，其本身亦不構成或修改用戶與本公司之間的任何合約。在訂閱或購買任何產品或服務前，用戶應查閱透過適用網上交易程序所提供的資訊及條款。

4. 個人化推薦

- 4.1 在提供個人化推薦的情況下，經用戶同意後，本公司可挑選可能與用戶更具相關性的產品、服務或優惠。
- 4.2 個人化推薦是由系統自動生成，可能無法時刻準確反映用戶的實際需求或偏好。

5. 私隱政策

- 5.1 使用聊天服務即表示用戶同意並接受本公司為管理聊天服務及與聊天服務相關之一切目的（包括本公司私隱政策中所列的推廣及市場營銷目的），收集、使用及披露其個人資料。用戶已仔細閱讀、明白並同意本公司私隱政策所載之內容，並同意受其約束。本公司保留在有或無事先通知的情況下，修訂或更新本公司私隱政策及有關使用兒童資料的權利聲明的權利，任何更改將刊登於本公司網站 www.smartone.com。用戶在刊登該等更改後繼續使用本服務，即表示接受該等更改。

- 5.2 本公司會盡力保障用戶的私隱安全，但建議用戶應小心保護自己的個人資料。用戶不應提供對處理用戶查詢或要求而言非必要的個人、機密或敏感資料，亦不應提供他人的個人資料，除非用戶已獲得適當授權。

6. 變更、暫停及可用性

- 6.1 本公司及／或合作夥伴可不時更改聊天服務的範圍、特點或功能，有或無事先通知均可。
- 6.2 本公司亦可因法律、監管、安全、技術、營運或業務原因，暫停或終止全部或部分聊天服務。
- 6.3 本公司及／或合作夥伴在任何情況下均不承擔任何責任。

7. 保證及責任限度

- 7.1 用戶明白、確認及同意，聊天服務之提供乃由本公司及／或合作夥伴按「現狀」及「可用」基礎提供。本公司及／或合作夥伴對於聊天服務的提供不作任何形式（明示或暗示）的陳述或保證，包括但不限於聊天服務是否適合特定用途、可用性、質素、性質、準確性及有用性，或聊天服務的內涵或功能。本公司及／或合作夥伴不保證以下事項：(a) 聊天服務能符合用戶的要求；(b) 聊天服務將不間斷或及時、安全及無誤地提供；(c) 使用本服務所得之結果或資訊將準確或可靠；及 (d) 透過聊天服務所獲得的任何服務、資訊或其他資料的質素能符合用戶的期望。
- 7.2 對於因用戶未能遵守本條款及細則，或未能採取合理預防措施以保護用戶的設備、賬戶或安全資訊而導致的損失，本公司概不負責。
- 7.3 用戶同意在被要求時向本公司及其附屬公司及聯屬公司，以及其高級職員、董事、代理人及僱員作出全額彌償，並使其免受因用戶違反本條款及細則，及／或用戶查閱或使用聊天服務所引起、與之相關或以其他方式產生而可能由本公司及／或上述任何一方蒙受或遭受的任何損失、申索、法律責任、損害、要求、費用及／或開支（包括所有法律費用及開支）（無論直接或間接）的損害。
- 7.4 本公司、其附屬公司及聯屬公司，以及其高級職員、董事、代理人及僱員及／或合作夥伴在任何情況下，無論基於合約、侵權、法規或其他原因（包括但不限於疏忽、違約及誹謗），均毋須對用戶或任何人因聊天服務引起或與之相關而（直接或間接）蒙受、承受或招致的任何特殊、直接、間接或相應而生的損失或損害（包括但不限於收益損失、數據或商譽損失）承擔任何責任。

8. 不可抗力

- 8.1 對因超出本公司合理控制範圍，或非由於本公司的過錯或疏忽所導致的延誤或未能全部或部分履行本條款及細則而造成任何損失或損害，包括但不限於戰爭、戰爭來臨的威脅、暴動、或其他群眾騷動或行為、叛亂、天災、任何其他超越政府或國家法律當局所實行的限制，或任何其他工業或貿易爭議、火災、爆炸、風暴、水災、閃電、地震及其他自然災害，本公司均毋須負責。

9. 通用條款

- 9.1 若本條款及細則其中任何部分條款在任何適用的司法管轄區被解釋為無效、非法或不可執行，該等條款應在該無效、非法或不可執行的範圍內視為與本條款及細則分割，惟不影響其餘條款的效力，並應持續有效。
- 9.2 客戶應確保其系統及設備與本服務相容。如客戶之系統或設備與本服務不相容，本公司概不負責支援該服務。
- 9.3 根據《合約（第三者權利）條例》（香港法例第 623 章），非客戶或本公司之任何人士均無權執行本條款及細則之任何條文。
- 9.4 本條款及細則及與之相關之所有事宜，均受香港法律管轄，並應依其詮釋。客戶不可撤銷及無條件地同意接受香港法院對任何與使用本服務有關之索償或爭議之專屬管轄權。
- 9.5 如有任何爭議，本公司保留最終決定權。
- 9.6 如本條款及細則的中英文版本有所差異，一概以英文版本為準。