

# 警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



# 租借流動Wi-Fi裝置 隨時

社交平台興起一股「share」風氣，隨時隨地上載照片和短片，分享生活點滴與遊歷，亦有「自由行」愛好者依靠流動網絡連接地圖及衛星定位作為指南針，因此，近年有公司推出租借流動Wi-Fi裝置服務，以切合外遊人士於世界各地即時上網的需求。本會於2014年共接獲29宗有關於本港租借流動Wi-Fi裝置的投訴個案，個案大多涉及使用裝置時發生操作問題。

## 個案一：地點不納入服務覆蓋範圍

方先生及太太在2014年8月前往關島度蜜月。出發前數天，方先生前往A公司租借外遊Wi-Fi裝置，他當時向職員查詢是否可於關島使用該Wi-Fi裝置，職員即時上網查證，回答由於關島屬於美國，應該沒有問題，方先生因而辦理手續並繳付按金\$1,000及租金\$240。

怎料方先生到達關島後，經多番嘗試仍無法連接Wi-Fi網絡，最終唯有利用酒店Wi-Fi發電郵向A公司求助，換來卻是讓他不能接受的答覆。公司的電郵指他所租用的只是覆蓋美國的Wi-Fi服務，並不包括關島，同時提供一個詳列美國覆蓋範圍的網址。方先生回港後，即時前往A公司理論，並遇見出機當日回答其查詢的職員，他強調當日是因該職員確認可以在關島使用該裝置才會租用，怎料最終白白繳付租金。該職員承諾會於7個工作天回覆，但截至9月中，方先生仍未接獲任何跟進，於是向本會投訴。

### 跟進

本會接獲上述個案後聯絡A公司，數

天後接獲該公司電郵回覆，內容指其公司服務並不涵蓋關島地區，其公司職員亦沒有確認關島屬於Wi-Fi服務覆蓋範圍，所以不會退款。方先生只怪自己輕信該公司的職員，決定不與A公司糾纏下去。

## 個案二：海外數據用量或受公平使用條款限制

吳小姐早前瀏覽B公司網頁，見其公司標榜的租借流動Wi-Fi裝置服務可以無限上網及最多可同時供5個流動電訊裝置使用，她認為服務合適決定租用，繳付7天租金共\$420及按金\$1,000。吳小姐與朋友到達印尼後，Wi-Fi裝置大致運作正常，第4天晚上卻突然無法瀏覽網頁，吳小姐亦留意到Wi-Fi裝置顯示已達5GB用量。吳小姐即時聯絡B公司提出疑問，公司建議她重新開啟裝置，但情況沒有改變，只能連接一個列有印尼語言的電訊網頁。吳小姐於是找酒店職員替她翻譯該網頁，內容大概是數據用量已達到上限，需要額外付款才能繼續使用。

吳小姐直至回港當日才接獲公司回覆，不過，公司只是簡單地說需30天進行調查。吳小姐其後多次追問進度，最終於一個

半月後才接獲電郵回覆，公司指流動Wi-Fi服務也受公平使用條款限制，如在外地使用的數據超出上限後，速度將會變慢。吳小姐指公司的答覆與當初標榜的「無限上網」宣傳名不符實，隨後她亦發現公司網頁已將「無限」的字眼移除，於是向本會投訴及堅持退回未能使用服務的租金。

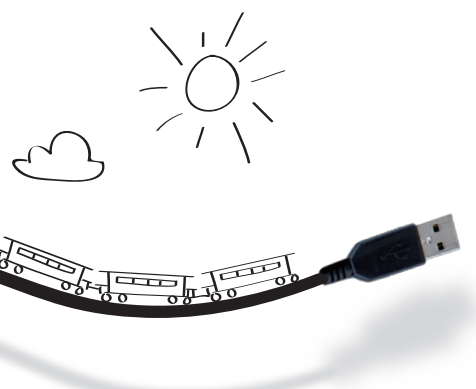
### 跟進

本會聯絡B公司就退款一事進行調停，其後接獲公司的電郵回覆，指客戶所使用的數據用量超出使用上限，不過，公司就此個案願意退回3天租金合共\$180，方案獲吳小姐接納。

## 個案三：裝置出現問題，無法得到即時協助

梁小姐於C公司租借流動Wi-Fi裝置以備於加拿大旅遊時使用，租期為2014年6月13日至17日，她於是以信用卡繳付按金\$1,000及租金\$1,120。梁小姐抵達多倫多後，發現無法使用Wi-Fi裝置，於是以電郵聯絡C公司，公司建議她重新啟動裝置。梁小姐按公司指示作多番嘗試仍然未能成功，於

# 得物無所用



是直接致電C公司求助，可是接聽電話的職員亦是提供相同方法。梁小姐表明已多次重新啟動亦無效，要求職員提供進一步協助，不過，職員無奈表示當日是星期六，無法聯絡技術支援部門，只答應會協助跟進。

梁小姐於6月17日再向公司發電郵催促，但直至回港當日也未接獲任何回覆，她隨即於交還裝置當日直接向C公司投訴，職員稱需要一個月調查壞機原因及不能立即處理退款。梁小姐不接受一個月調查時間，要求與負責人直接對話未果，遂向本會投訴。

## 跟進

本會接獲個案後與C公司聯絡，經調停後，公司指檢查證實有關裝置於上述時段出現連接問題，因此安排退回所有費用，雙方達成和解。

## 個案四：Wi-Fi 速度受制於當地網絡供應商

李先生於澳洲墨爾本啟動向D公司租用的Wi-Fi裝置（租金為\$320），手提電話亦顯示已自動連接由當地網絡供應商提供的Wi-Fi訊號。不過，李先生發現Wi-Fi速度異

常緩慢，數據傳送只有約0.12Mbps，連下載一張只有46kb的照片也做不到，於是透過電郵及電話向D公司反映，職員建議他嘗試於不同地點重新開啟Wi-Fi裝置。李先生依照職員的建議作多番嘗試，但數據傳輸速度未見改善，公司其後亦沒有再提供其他解決辦法。李先生對D公司的服務相當失望，回港後向本會投訴，要求退款。

## 跟進

本會接獲個案後聯絡D公司進行調停，公司回覆指出條款已列明不能保證其他網絡供應商的質素能否達到顧客的需求。此外，公司錄得該裝置於租用時段曾成功連接網路供應商，並使用了3.5MB，證明裝置沒有出現問題，所以拒絕退款。本會將有關回覆向李先生轉達後，未有接獲他要求再作跟進。

## 漫遊數據卡 vs 流動 Wi-Fi 裝置

誠然，本會接獲不少投訴，涉及於海外誤用漫遊數據而衍生意想不到的額外費用，所以近年不少外遊人士寧願租借流動Wi-Fi裝置或購買電訊商推出的漫遊數據卡，以避免「震撼帳單」。租用Wi-Fi裝置需於出發前預約取機時間，並需預先繳付租機的按金及按租用日數及地區計算的租金，消費者到達目的地後，只需啟動裝置及隨身攜帶，則可同時連接多於一部通訊/電腦裝置（包括手提電話、平板電腦及電腦）。另一方面，消費者如選用存有不同儲值額的漫遊數據卡，則可省卻預約取機及交還裝置的時間，不過，市面有些數據卡亦需要事前完成登記程序方可使用。一般而言，於外地使用流動上網服務是依靠連接當地網絡供應商，因此，不論租借流動Wi-Fi裝置或購買數據卡，其連接效果及傳輸速度均受當地網絡供應商影響，甚至需要遵守當地的公平使用守則，如用戶超出特定數據用量，傳輸速度或會因而變慢。

## 總結

相對於只能配合一部手提電話使用的漫遊數據卡，流動Wi-Fi裝置所提供的「一機多用」模式無疑有其優勝之處，故廣受消費者歡迎。綜合上述個案，本會留意到一些租用流動Wi-Fi裝置時遇上的操作問題，基於大部分問題於抵達目的地後才出現，似乎難以獲得本地公司的即時協助，最終得物無所用。因此，消費者考慮租用流動Wi-Fi裝置前，不妨留意以下建議事項，保障自身權益。

## 建議事項

- 消費者宜於預約租借裝置前，仔細留意公司條款包括租用日數的計算方法、取機及交還裝置的安排、可瀏覽的網頁類型、有否保證傳輸速度及是否受公平使用條款限制。
- 消費者應確定前往的目的地是否在租用計劃的覆蓋範圍，如消費者需要前往一些地理位置較特殊的地區，例如島嶼及山區，更應仔細瞭解該些地區是否納入Wi-Fi覆蓋範圍。
- 消費者應預先向公司瞭解，裝置一旦出現問題時的技術支援及處理辦法。
- 如裝置出現連接或操作問題，消費者宜將有關狀況拍照備份，以備有需要時向公司提供相關證明。
- 消費者可考慮向當地網絡供應商瞭解有關流動網絡的使用守則及有否設立用量限制。
- 如公司的宣傳提及「無限數據」服務，消費者應仔細留意無限數據服務的詳細內容及是否只適用於指定目的地。假若消費者發現服務出現失實情況，可聯絡本會、香港海關或通訊事務管理局。

