

Live Chat 服务条款及细则

Live Chat 服务（「Live Chat」或「本服务」）是东亚银行有限公司（「东亚银行」或「本行」）所建立。透过使用东亚银行之 Live Chat 服务，阁下兹同意以下条款及细则（本行可不时修订）（「本条款」）对阁下具有约束力。

1. 使用本服务

1.1 本行提供本服务是为了解答阁下的一般疑问。本行有独有及绝对酌情权不时更改相关服务范围而毋须事先通知阁下。

1.2 本行职员不会透过本服务提供任何建议，亦不会协助阁下执行任何交易。

1.3 阁下只能将本服务用于本条款中所述的目的。若阁下使用或试图使用本服务来（a）对本行声誉造成不利影响；（b）传递任何冒犯性、煽动性、侮辱性、不合法、诋毁性、欺骗性或其他非法的资讯或资料；（c）引起本行的烦扰或不便；或（d）造成任何对 Live Chat 的软件、数据或信息系统造成的损失、损害或干扰，本行有权终止阁下使用本服务而毋须事先通知。

1.4 本服务不涉及任何销售流程、财务或非财务交易。

2. 个人资料

2.1 阁下不需要登入使用本服务，并可使用匿名身分进行对话。

2.2 当阁下使用本服务时，不需要及不应该提供任何个人资料（例如身份证明文件号码、帐户号码、电话号码，或任何敏感资料），唯本行于处理关于账户、交易、申请或后续处理（如有）时需阁下提供个人资料以进行后续跟进。

2.3 本行会对阁下经本服务提供的资料保密，不会于提供服务时要求阁下披露任何敏感的个人或帐户资料。请不要在使用本服务时披露任何个人或帐户资料，唯本行于处理关于账户、交易、申请或后续处理（如有）时需阁下提供个人资料以作进行后续跟进除外。本行将会通过其他方式联络阁下，如透过电话处理阁下的查询或所要求的后续跟进（如有）。

2.4 阁下同意本行收集、使用、存储和披露本服务的对话内容（包括阁下在使用本服务时提供的任何个人资料），以确保服务的顺利进行，并根据本行的“私隐声明”和“个人资料收集（客户）声明”（<https://www.hkbea.com/html/sc/bea-privacy-statement.html>）（统称为“私隐声明”）执行。如阁下希望查阅或修正个人资料，请参阅私隐声明中本行集团资料保障主任的联络方式。

3. 对话记录

阁下同意本行有权保留阁下的 Live Chat 对话记录用于与本行职能或活动直接相关的目的，确保本服务的顺利进行，同时符合本行的“私隐声明”和“个人资料收集（客户）声明”。在帐户关闭或服务终止后，这些资料将保存 7 年或根据有关法例规定的保存期限。

4. 免责条款

在法律允许的范围下，本行排除所有暗示的陈述、条件及保证，不论法定或其他。在任何情况下，如阁下或任何一方因使用 Live Chat 而引起或与之相关的任何损失、申索、要求、法律行动、诉讼或损害，或因使用 Live Chat 而引致的任何间接或相应损失、数据损失或错误、收入损失或溢利损失（不论基于合约、过失、法例或其他情况下），本行概不负责。

5. 修订

本行可随时及不时修订本条款中的任何条文及/或引入额外条文，而毋需事先通知。如有任何争议，本行的决定对阁下而言应为最终及决定性的。

6. 法律及司法管辖

本条款受中华人民共和国香港特别行政区（「香港」）法律管辖及诠释。阁下兹不可撤销地接受香港法院对因本服务而产生及与之有关的所有争议及申索之决定。

7. 有效文本

若本条款的英文版本和中文版本之间存在差异时，应以英文版本为准。