

CTM AI Buddy 服務

一般條款及細則

本 CTM AI Buddy 服務條款及細則（「一般條款」），連同適用的政策及相關的特別條款及細則，規範澳門電訊股份有限公司（「澳門電訊」）向客戶提供 CTM AI Buddy 服務（「服務」）的提供及使用。

1. 定義與詮釋

1.1 在一般條款中，除非與上下文或其他規定不一致，否則以下的詞語及表述具有下述含義：

「**協議**」指澳門電訊與客戶之間就提供服務達成的協議，包括服務申請表、一般條款、適用的政策（包括但不限於澳門電訊的「[可接受使用政策](#)」和「[收集及處理個人資料聲明](#)」），以及任何經不時修訂及更新的特別條款及細則；

「**適用法律**」指協議一方應遵守的不時生效的任何法令、法規、章程、法令或附屬法律；任何具約束力的法院命令、判決或法令；任何強制性適用的行業準則、政策或標準；由有管轄權的政府或監管當局所制定或作出的對該協議方具約束力的任何適用性指令、政策、規則或命令；

「**賬單**」指澳門電訊就客戶因使用服務而向澳門電訊應付的任何費用而發出的任何發票或賬單；

「**收費**」指載明在一般條款及相關服務申請表內，因澳門電訊向客戶提供服務而向客戶收取的費用、收費或租金；

「**澳門電訊**」指澳門電訊股份有限公司；

「**客戶**」指服務申請表上載明的登記或使用服務之人（包括個人及企業客戶）；

「**服務**」指 CTM AI Buddy 服務，即透過澳門電訊提供或指定的應用程式、網頁或其他介面，讓客戶使用一個或多個第三方人工智能大模型，以處理客戶指令及生成輸出內容；

「**模型**」指由服務供應商提供、可透過服務使用之第三方人工智能模型及相關工具，包括但不限於文本、代碼、圖像、視頻及語音模型；

「**服務供應商**」指為服務提供模型、算力及／或技術支援之第三方供應商，以及其各自之關聯方、分包商及上游服務商（包括但不限於各模型之原廠提供者）；

「**輸入內容**」指客戶（或其授權使用者）透過服務向模型提交或提供的任何數據、文字、圖片、文件、提示詞及其他內容；

「**輸出內容**」指模型基於輸入內容生成之任何內容，包括但不限於文字、代碼、圖像、視頻及語音；

「用量」指使用服務所消耗之計算單位，包括但不限於點數、Token、圖像生成次數及視頻生成秒數等，其實際消耗量以澳門電訊及服務供應商之系統計算及記錄為準；

「用量額度」指客戶於所選服務計劃內可使用之用量上限及／或可消耗之資源；

「服務計劃」指客戶選購之具體服務套餐，包括月費計劃、一次性增值包或與澳門電訊其他服務（包括但不限於流動電話月費計劃）捆綁之計劃，其詳情載於服務申請表、澳門電訊官方網頁及相關特別條款及細則；

「不可抗力」指澳門電訊通過合理盡職仍無法控制或避免發生的任何事件，包括但不限於澳門電訊的供應商或服務提供者或任何其他第三方發生的電力故障、短缺或中斷，或所供應的任何設備或任何提供的服務故障、短缺或中斷；暴亂或內亂、罷工，停工（lock outs）或貿易或勞動爭議或騷亂、瘟疫、流行病或檢疫；火災、洪水、旱災或任何政府行為、任何適用法律的變更、戰爭或迫在眉睫的戰爭或恐怖主義威脅、極端天氣條件和天災；

「特別條款及細則」指適用於客戶所選擇的特定服務計劃的條款及細則，包括服務申請表上以及客戶從澳門電訊購買服務時已同意和簽訂的任何其他文件所列明的任何資料或特定的條款和條件。

1.2 除非上下文另有規定，否則在一般條款中：

(a) 表示個人或實體的詞語包括自然人和法人或公司、社團、政府或政府機構（在每種情況下無論是否具有獨立的法律人格）；

(b) 使用單數表述包括複數，反之亦然，性別中立或性別特定的詞包括所有性別。

1.3 一般條款中的標題僅為便於參考，在解釋協議的任何條款時不得引用或依賴。

1.4 客戶發出的標準或預先印製的用於訂購服務的條款、收據或類似文件均無效力且不影響協議。

2. 服務

2.1 服務包括透過澳門電訊提供或指定的應用程式、網頁或其他介面，供客戶選擇第三方人工智能大模型，使客戶能進行對話、內容生成（包括但不限於文字、代碼、圖像、視頻及語音）及其他由澳門電訊不時推出的功能。

2.2 服務由澳門電訊提供，惟服務所使用之模型及相關基礎設施由服務供應商提供及營運。客戶知悉並同意，澳門電訊並非模型之開發者或營運者。個別模型、第三方服務及相關功能可能受地域、客戶所在地、帳戶所在地、客戶類型、付款地點、身份驗證、出口管制、制裁法律及相關服務供應商之政策限制。客戶使用第三方模型時，須同時遵守本協議及相關服務供應商的適用條款及政策。

2.3 可使用的模型及其組合將載於澳門電訊官方網頁及服務內，並會不時更新。澳門電訊可在發出合理通知後，增加、替換、停用或調整任何模型或其組合；如因服務供應商政策變更、

監管要求或其他非澳門電訊所能控制之原因導致模型不可用或需緊急調整，澳門電訊可在不作事先通知的情況下作出有關變更，但應在合理可行的情況下盡快通知客戶。

- 2.4** 澳門電訊將盡一切合理的商業努力使服務處於良好的運行狀態，並一直提供服務。儘管有上述規定，客戶知悉並同意澳門電訊並無對可用性、質量、操作和支援服務提供任何保證或擔保，亦無保證服務完全無錯誤或無故障，因此就提供服務中斷、延誤、故障或錯誤（包括設備或軟件的失靈或故障）而導致客戶遭受任何損失或損害，澳門電訊將無須承擔任何責任。
- 2.5** 因人工智能技術之固有特性，客戶知悉並同意：
- (c) 輸出內容不一定具有獨創性、可能包含不當、不準確或非預期之元素，亦可能與第三方之輸出內容相同或相似；
 - (d) 輸出內容不構成（亦不應被視為）任何專業、醫療、法律、可靠或準確之意見或資訊，亦不應作為任何專業、醫療、法律、商業或財務決定之依據，且不適用於任何受監管用途、危險環境或可能導致嚴重人身傷害、死亡或環境、財產或其他損害之關鍵系統；
 - (e) 輸出內容可能不準確、過時、不完整、帶有偏差或不適用於客戶的特定目的。
- 客戶應自行評估輸出內容之準確性、適用性及合規性，並對因依賴輸出內容而產生之任何後果承擔全部責任。
- 2.6** 服務依賴第三方服務供應商及互聯網基礎設施。對於由於任何第三方（包括但不限於服務供應商或第三方電信營運商）的作為或不作為，或其設備、系統或服務發生的任何故障或錯誤而導致未能交付或履行服務，澳門電訊概不承擔任何責任。
- 2.7** 為控制或保護系統和／或服務的運作狀態和質量，澳門電訊可以：
- (f) 無須通知下暫停或停用服務，以執行系統維護、升級、測試及／或維修；
 - (g) 延展、減少及／或修改服務或其中部份。
- 2.8** 服務之功能、介面、模型組合及用量計算方式可能因應技術發展、服務供應商變更、適用法律或監管要求而不時調整，詳情以澳門電訊官方網頁及服務內之最新公佈為準。

3. 用量及用量額度

- 3.1** 服務按用量計費。不同模型及功能之用量計算方式（包括但不限於按點數、Token、按張數或按秒數計算）、費率、折扣（如有）不同，實際計算及消耗以澳門電訊及服務供應商之系統記錄為準。
- 3.2** 客戶所選服務計劃之用量額度及有效期將載明於服務申請表及澳門電訊官方網頁。用量額度僅供客戶於有效期內使用：
- (h) 月費計劃之用量額度於每月賬單週期內有效，未使用之額度不會結轉至下一週期，亦不會以任何形式兌換現金、退款或抵銷；
 - (i) 一次性增值包之用量額度於購買日起三十（30）日內有效，逾期未使用之額度將自動失效；

- (j) 任何用量額度均不構成客戶之資產，亦不具有任何現金價值。
- 3.3** 客戶可透過服務內之用量查詢功能查閱用量。所有用量數據以澳門電訊及服務供應商之系統記錄為準；如與客戶自行記錄不符，以澳門電訊及服務供應商之系統記錄為準。
- 3.4** 如客戶同時訂閱月費計劃用量額度及一次性增值包用量額度，系統將先扣減一次性增值包的用量額度，扣減完畢後才扣減月費計劃的用量額度。
- 3.5** 當用量額度用盡時，相關服務將暫停，直至：
- (k) 客戶購買新的增量包或升級服務計劃；或
 - (l) 下一賬單週期開始（如適用）。
- 澳門電訊並無義務在用量額度用盡後繼續提供服務。
- 3.6** 不同模型及功能之用量消耗速率不同，客戶使用任何模型或功能所產生之用量，均會自其服務計劃之用量額度（或等值金額）中扣減；用量額度用盡後之安排按本條款第 3.5 條辦理。

4. 收費、發單和付款

- 4.1** 作為提供服務之條件，客戶應自服務開始日期起向澳門電訊支付相關協議中載明的收費。
- 4.2** 收費可包括：
- (a) 月費計劃之每月收費；
 - (b) 一次性增值包之費用；
 - (c) 捆綁計劃之費用（如適用）。
- 4.3** 除另有規定，服務由生效起開始計費，收費將按月發出賬單。按月賬單截數前產生的服務費用會納入當期賬單；若產生在截數後，則自動納入至下期按月賬單。一次性增值包之費用將於下期按月賬單中收取。
- 4.4** 客戶可使用澳門電訊的網頁服務及流動應用程式，網上查閱、管理及支付賬單。
- 4.5** 客戶應在賬單上指明的到期日前全數支付全部收費，且不得作任何扣除、抵銷、反索賠或留置。
- 4.6** 倘若客戶合理地對澳門電訊的賬單金額發生爭議，客戶應在賬單到期時支付相關賬單的全數金額，並在賬單到期日的十（10）天內向澳門電訊作出書面通知，陳述爭議的性質。客戶和澳門電訊應以善意和及時的方式解決爭議。
- 4.7** 倘若客戶未能於賬單到期日支付收費，澳門電訊可能會暫停或終止服務。澳門電訊保留提起法律訴訟以追回任何逾期金額的權利。在暫停服務期間，收費會繼續適用和累積，僅在客戶已全額支付所有未付收費後，澳門電訊才會恢復提供服務，在這種情況下，澳門電訊可能會收取服務接駁費。
- 4.8** 針對客戶已到期而未支付的任何應繳金額，澳門電訊可自金額到期日至實際支付日期間，按法定利率向客戶收取利息。

5. 按金

- 5.1 澳門電訊有權要求客戶提交按金（金額將由澳門電訊全權決定），以保證收費得以支付，或保障澳門電訊因客戶違反協議而遭受的任何損失或損害。
- 5.2 澳門電訊可以使用按金或其中的一部分以滿足未付的收費，在這種情況下，客戶應補足按金至所需的金額。
- 5.3 倘若客戶欠繳費用，澳門電訊可能會要求客戶提供額外的按金，作為繼續提供服務的條件。
- 5.4 服務一旦終止，在收費已繳清，或無任何其他欠款，或澳門電訊無對客戶違反本協議提出任何索賠的前提下，澳門電訊將無息全數退還按金予客戶。

6. 服務的使用

- 6.1 客戶使用服務應自行承擔風險，並應對其帳戶下的任何活動及其使用負責。
- 6.2 客戶只可使用服務作合法的目的，且不可：
 - (a) 不論是根據適用法律或其他法例，以任何方式使用服務作構成刑事、非法、不法或欺詐，或有任何刑事、非法、不法或欺詐目的或效果；
 - (b) 使用服務以任何方式被「可接受使用政策」所禁止，或違反「可接受使用政策」；
 - (c) 未經澳門電訊事先書面明確同意，分售、分租、分許可或以任何其他方式轉讓使用服務的權利或協議下的任何其他權利（不論是否為代價而作出），或向任何第三方（包括但不限於其他服務提供商、應用程式提供商或內容提供商）授予接入或以任何其他方式分享服務的利益；
 - (d) 未經澳門電訊及相關服務供應商事先書面同意，使用服務、模型或輸出內容以訓練、開發或改良任何人工智能模型，或開發任何與澳門電訊、服務供應商或其關聯方之產品或服務構成競爭之產品或服務；
 - (e) 對服務、模型、應用程式或相關軟件進行反向工程、反彙編、反編譯、破解、修改或試圖獲取源代碼、算法或其他未經授權之訪問；
 - (f) 使用服務生成、傳播、存儲或發布任何違反適用法律或侵犯第三方權益之內容，包括但不限於：虛假或誤導性信息（包括但不限於深偽內容）、誹謗、造謠、侵犯私隱、騷擾、淫穢、色情、暴力、仇恨言論、危害或試圖危害未成年人之內容，或侵害他方版權、商標、專利、商業秘密或其他知識產權之內容；
 - (g) 使用服務於任何受監管用途，或任何可能導致嚴重人身傷害、死亡或環境、財產或其他損害之危險環境或關鍵系統；
 - (h) 干擾、破壞或企圖未經授權訪問澳門電訊或服務供應商之系統、網絡或數據，或以任何方式對澳門電訊或服務供應商之網絡帶來不尋常之負擔，或降低或干擾其他客戶使用服務；
 - (i) 以任何方式逃避、規避或試圖規避與服務相關之費用或用量限制，或使用自動化工具、腳本或其他方式不當消耗用量額度。

- 6.3** 客戶知悉澳門電訊及／或服務供應商可能實施自動化安全機制，以偵測可能違反適用法律或本協議之輸入內容及輸出內容。如偵測到相關內容，澳門電訊及／或服務供應商有權拒絕處理、刪除相關內容、暫停或終止提供服務，而毋須承擔任何責任，亦毋須事先通知。
- 6.4** 因客戶使用或濫用服務，或任何第三方透過客戶的帳戶（即使未經客戶同意或不知悉有關使用）使用或濫用服務，由此而可能造成的所有訴訟、法律程序、損害賠償、費用、索賠或損失，客戶應向澳門電訊賠償，包括但不限於澳門電訊因服務供應商或任何第三方就該等使用向其追討或索償而產生之任何費用、損失或責任。
- 6.5** 如適用法律或監管要求規定，客戶須在發布或傳播輸出內容時以顯眼方式進行標示（包括但不限於添加水印或附註聲明內容由人工智能生成），並自行承擔因未作出相關標示而產生之任何責任。

7. 暫停或終止服務

- 7.1** 在不妨礙澳門電訊根據協議或法律所具有的任何其他權利及可用補救措施下，倘若客戶發生以下情況，澳門電訊有權在無須通知下暫停或終止提供服務：
- (a) 於到期日未支付任何收費或其中部份；
 - (b) 使用服務作第 6.2 條所述之不法目的，或為之所禁止；
 - (c) 其接入或使用服務可能會對服務的功能、可用性或操作產生不利影響，又或對服務、澳門電訊或第三方造成安全風險；
 - (d) 作出嚴重違反協議的行為；
 - (e) 在服務申請表上提供的資料被發現為虛假或不真實。
- 7.2** 如服務供應商暫停、限制或終止向澳門電訊提供全部或部分服務（包括但不限於因適用法律、監管要求、安全風險、客戶或終端用戶之相關活動引致），澳門電訊有權相應暫停、限制或終止服務，並毋須對客戶承擔任何責任。
- 7.3** 倘若根據第 7.1(b)條或第 7.1(c)條或第 7.1(d)條暫停或終止服務，澳門電訊可以自行決定拒絕向同一客戶重新提供服務。
- 7.4** 對於因第 7.1 條或第 7.2 條暫停或終止而導致服務中斷的任何損失或損害，澳門電訊無須對客戶承擔任何責任。
- 7.5** 客戶可以通過書面方式通知澳門電訊並支付所有應付收費和費用下，隨時終止訂閱服務。月費計劃之終止將於下一賬單週期生效；除適用法律另有強制性規定，已支付之收費（包括但不限於月費計劃及一次性增值包的費用），相關費用不按未使用期間、未使用點數或未使用配額按比例退還或抵銷。然而，如客戶為自然人，並透過澳門電訊電話營銷中心、服務熱線或線上渠道以非商業目的而申請服務，則客戶自訂立協議之日起七（7）日內享有解除協議的權利。客戶須於上述期間內以書面方式通知澳門電訊行使該項解除權；解除合約於澳門電訊收到有關通知時生效。在此情況下，客戶須承擔因退款或其他相關處理而產

生的合理費用，並須就澳門電訊於收到解除通知前已提供的服務，按客戶實際已使用的服務用量支付相應費用。

- 7.6** 如客戶終止與服務捆綁之其他服務（包括但不限於流動電話月費計劃），相關之服務計劃將相應終止。

8. 帳戶安全及密碼

- 8.1** 客戶申請服務後，澳門電訊將向其提供帳戶及密碼。客戶有責任保管好自身帳戶之資訊，並對在帳戶下發生的所有活動（包括任何已授權或未經授權之使用）負責。
- 8.2** 如客戶發現或懷疑帳戶被未經授權使用，應立即通知澳門電訊。
- 8.3** 除非個別的合同另有明確約定，否則澳門電訊不對客戶的裝置、網絡和／或系統的安全性負責，並且對任何未經授權的訪問不承擔任何責任（因澳門電訊之重大過失或故意行為所致者除外）。

9. 數據、私隱及內容

- 9.1** 澳門電訊按照其《收集及處理個人資料聲明》及澳門第 8/2005 號法律《個人資料保護法》及其他適用之個人資料法律處理客戶之個人資料。
- 9.2** 客戶知悉並同意，為提供服務之目的，客戶之輸入內容（包括其中可能包含之個人資料）可能由澳門電訊、服務供應商及其各自之關聯方處理、儲存及傳輸。由於服務供應商之基礎設施可能位於澳門境外（包括但不限於香港、新加坡、美國、德國及中國內地），客戶之輸入內容可能需跨境傳輸及在境外處理，客戶在此知悉並同意將可能涉及之個人資料向澳門以外地區傳輸。
- 9.3** 客戶聲明並保證，其已取得一切必要之同意及授權，允許澳門電訊及服務供應商為提供服務之目的處理、儲存及向澳門以外地區傳輸輸入內容（包括其中之個人資料及第三方資料），並對因違反本條而產生之任何責任負責。
- 9.4** 在客戶與澳門電訊之間，客戶保留其依法擁有或控制的輸入內容的權利。對於輸出內容，澳門電訊不向客戶轉讓其本身或第三方已存在的知識產權；客戶對輸出內容的任何權利，僅限於適用法律、服務供應商條款及第三方權利所允許的範圍。輸出內容可能不受知識產權保護，亦可能與其他用戶取得的內容相同或相似。客戶須自行確保其使用、發布或商業化輸出內容不侵犯第三方權利。
- 9.5** 澳門電訊將按照適用的私隱聲明、服務供應商條款及適用法律處理輸入內容及輸出內容。除非客戶已獲通知並在適用法律允許的範圍內作出選擇，澳門電訊不會為其自身模型訓練目的使用客戶內容。對於第三方服務供應商的資料處理，則以相關供應商的適用條款、資料處理協議及私隱政策為準。
- 9.6** 服務暫停或終止後，澳門電訊將按相關政策及適用法律處理客戶之數據。客戶應在服務終止前自行備份所需之輸出內容及數據。澳門電訊及服務供應商對刪除或未能存儲經由服務

保留或傳輸的任何內容概不承擔任何責任或義務（因澳門電訊之重大過失或故意行為所致者除外）。

- 9.7** 即使有以上規定，澳門電訊可保留與帳戶、用量、登入、內容審查、付款、系統安全及服務使用有關的記錄。除客戶能提供明確及可靠的相反證據外，該等記錄可作為計費、調查、暫停服務及處理爭議的初步證據。

10. 責任限制

- 10.1** 在任何情況下，澳門電訊均不對客戶承擔任何因服務故障或任何其他違反而產生或導致的任何間接損失。
- 10.2** 儘管協議中有任何相反的規定，澳門電訊就服務所承擔的累計責任總額，不超過導致索償事件發生前十二（12）個月內，客戶就服務實際支付予澳門電訊的費用總額，無論此類索賠可能包括但不限於過失錯誤或遺漏、違反合同、侵權、虛假陳述（不包括欺詐性虛假陳述）或違反法定義務。
- 10.3** 客戶明白並同意，澳門電訊對於由於任何第三方（包括但不限於服務供應商或第三方電信營運商）的作為或不作為，或其設備、系統或服務發生的任何故障或錯誤而導致未能交付或履行服務，概不承擔任何責任。
- 10.4** 澳門電訊將盡一切的合理努力提供迅速和持續的服務。但儘管如前述，對於因不可抗力而導致全部或部份延誤、或未能履行本協議項下的義務而導致的任何損失或損害，澳門電訊無須對客戶承擔責任。
- 10.5** 澳門電訊不對輸出內容之準確性、完整性、可靠性、無偏見性、原創性、一致性或合規性作出任何明示或默示之保證，亦不對客戶或其他任何人因信賴輸出內容而產生之任何損失或損害承擔責任。本條不影響客戶於適用法律下不可被排除之法定權利。

11. 不可抗力

- 11.1** 倘若由於不可抗力導致的延遲或未能履行協議規定的義務，澳門電訊對由此而引致的任何損失或損害概不承擔任何責任。
- 11.2** 因不可抗力導致澳門電訊不能履行或不能完全履行本協議項下有關義務時，雙方相互不承擔違約責任，但澳門電訊應盡快通知客戶，並採取一切必要措施減少損失。
- 11.3** 若不可抗力事件持續超過三十（30）日，任何一方均有權書面通知對方解除協議（適用於月費計劃）；已支付之收費按本協議第 7.5 條處理。

12. 修訂

- 12.1** 澳門電訊保留隨時修改一般條款的權利，只要其透過客戶提供的電郵地址向客戶發出合理的提前通知，或在澳門電訊官方網頁上公佈變更。

12.2 模型列表之變更按本協議第 2.3 條處理。

12.3 如客戶不同意經修訂之一般條款，可在變更生效前終止相關服務計劃（惟仍須遵守相關服務計劃之條款及細則）。

13. 管轄法律及管轄權

13.1 協議受中華人民共和國澳門特別行政區（「澳門」）的法律管轄，客戶接受澳門特別行政區法院管轄。

14. 保密

14.1 一方因本協議取得的另一方非公開技術、商業、財務、客戶及營運資料，應予保密，除非法律要求、為履行協議所必需或已獲披露方書面同意。保密義務在協議終止後繼續有效三（3）年；商業秘密則於其仍具商業秘密性期間持續有效。

15. 一般條款

15.1 本協議的所有附件均視為本協議的一部分，與本協議共同構成雙方的完整約定；但附件內容與本協議內容相抵觸或不一致時，除非該附件已具體指明不適用本協議某一條款，否則以本協議為準。

15.2 倘若本協議的任何條款出於任何原因被視為或宣告無效、違法或不具執行性，則有抵觸的詞句應視為已被刪除，而其他條款應繼續保持完全有效。

15.3 澳門電訊未能或延遲行使本協議項下任何權利或補救措施，不構成對該等權利或補救措施之放棄；單次或部分行使不排除日後再行使。

15.4 未經澳門電訊事先書面同意，客戶不得轉讓本協議或其項下任何權利或義務。

15.5 本協議中依其性質應在協議終止後繼續有效之條款（包括但不限於第 6、9、10、13、及 14 條），不因協議終止而失效。

15.6 本協議如有中文、英文及葡文版本，應以中文版本為準。

16. 執行

16.1 客戶可透過簽署服務申請表、或於澳門電訊的應用程式、網頁或其他指定電子平台點擊「同意」、「訂閱」、「確認」或具有相同接受或訂購效果的按鈕，並完成所要求的確認程序，即表示客戶已接受並同意受本協議約束。如客戶為法人、公司、社團或其他組織，作出簽署、確認、訂購、付款或接受操作的人士聲明並保證其已獲客戶適當授權代表客戶訂立本協議。

16.2 客戶在本協議或其修訂生效後繼續訂購、啟用或使用服務，即表示客戶接受並同意受當時有效的本協議約束；但不影響適用法律賦予客戶的強制性權利。