Pawfield Group Limited 美容服務須知

【聲明】 本須知與《Pawfield Group 套票通用條款》共同構成完整之服務合約。**客戶預約、購買或使用本公司之美容服務（包括單次服務及套票客戶），即代表已詳細閱讀、理解並同意受本須知及《套票通用條款》之約束。**

1. 登記、疫苗、牌照及健康保證

- **防疫義務**：為保障店內環境衛生及其他寵物安全，客戶有義務於首次登記或應本公司要求時，出示漁護署發出之有效狗隻牌照及有效疫苗證明（針咭）作上記錄。
- **健康保證**：客戶保證寵物已接種最新年度疫苗，且於過去 14 天內無患有或接觸任何傳染性疾病（如狗房咳、腸炎、皮膚病等）。若因隱瞞傳染病導致店內環境受污染或致使其他寵物受感染，客戶須承擔全額法律及賠償責任。

2. 預約、取消、遲到與極端天氣

- **全數預繳**：單次美容服務須於**預約時付清全數費用以確認名額**；套票客戶須預先扣除相應次數。
- **預約渠道**：所有預約、取消及改期，一律且僅限透過本公司指定線上預約系統或官方 WhatsApp 辦理，並須收到系統或職員發出之書面確認訊息方為有效。
- **留位時限與憑證**：所有單次預約預留時段，客戶須於提出預約後 **12 小時內 完成全數付款**，並透過官方 WhatsApp 發送**清晰之付款入數截圖以作核實**。若逾時未收到款項及截圖，系統將自動取消該次預留時段，恕不另行通知。**先付款先得原則（First-Paid, First-Served）**：如有多位客戶同時查詢同一時段，本公司一律以系統成功收到付款及清晰截圖之時間先後次序作為優先確認名額之唯一標準。**未收到付款截圖前，該時段並不視為成功鎖定**。若客戶完成付款時該時段已被其他客戶搶先成功確認，客戶須配合更改至其他可預約之時段或日期。所有已付費用一律不設退款。
- **更改或取消**：如需更改或取消預約，請至少於服務**前 3 天通知**。若少於 3 天通知、當日缺席或臨時取消，預繳費用將不獲退還，套票客戶則自動扣除該次服務次數。如三日前取消之客户，可以稍後預約另一個日子，一旦完成付款，費用不設退款
- **遲到限制**：請客戶準時到達。遲到將不獲補時；若遲到**超過 15 分鐘**，本公司有權即時**取消該次預約**並視作當日**缺席**，以確保後續客戶之服務進度，預繳費用不予退還，套票次數照扣。
- **不可抗力與極端天氣**：若因不可抗力因素（如店舖設備故障、人手突發調動等）取消預約，本公司會安排改期或退還該次單次預繳費用，但不承擔任何額外賠償責任。如天文台發出黑色暴雨警告、八號或以上熱帶氣旋警告，本公司將主動安排改期。
- **其他天氣警告**（紅雨、雷暴、三號風球等）****一律照常營業****，缺席按取消政策處理。

3. 服務範圍、毛髮狀況與額外收費

- **基本項目**：包括洗澡、修剪指甲、清潔耳朵及清理肛門腺等。
- 客戶特定要求與毛髮狀況：如寵物毛髮或皮膚有特殊情況、過敏體質或容易敏感的情況，請務必於預約前清楚告知本公司。客戶可以額外加錢要求剪裝或做 SPA，如有需要請預先告知本公司作報價。剪毛造型效果會因寵物毛髮狀況有所不同，本公司會盡量配合，但最終效果須視乎實際情況。
- **額外特殊處理費**：如發現嚴重結毛（拆結/解結）、跳蚤/虱子、皮膚嚴重敏感需特殊藥浴，或需要額外人手輔助處理等情況，本公司將收取額外費用（例如：拆結費由 HK$80 起）。美容師會於檢查寵物後向客戶報價，獲得同意後方開始服務。若客戶拒絕支付必要之拆結或處理費，本公司有權改為提供基礎護理或終止服務，已付費用不予退還。
- **自備產品免責**：若客戶要求使用自備之洗毛液或護理產品，本公司在已盡合理檢查責任下，若因自備產品引致寵物皮膚過敏、紅腫或任何不良反應，本公司概不負責。
- 本公司保留因寵物健康、行為、毛髮狀況或其他專業判斷認為不適合繼續提供服務時，拒絕或中止服務之權利，已付費用不予退還。

4. 健康狀況、美容固有風險與緊急醫療免責

- **誠實申報**：客戶必須於預約時如實申報寵物之病史（包括但不限於心臟病、哮喘、癲癇、高齡因素、關節疾病、皮膚過敏史或近期手術紀錄）。
- **美容固有風險免責**：
    - 美容護理存在自然固有風險（包括但不限於：血管較長之指甲剪修時輕微出血、嚴重打結皮膚解結後出現之輕微紅腫或敏感、剃毛後之皮膚應激反應/Clipper Burn、清耳後寵物因甩頭引致之耳邊微血管充血等）。
    - 本公司已盡合理謹慎責任，對於因客戶隱瞞病史、寵物自身隱疾、高齡因素、過度緊張（Stress）或上述固有風險引致之意外、疾病或併發症，本公司概不負責。
- **緊急醫療處置**：若美容期間寵物出現突發緊急健康狀況，本公司會即時聯絡客戶；如無法及時聯絡，本公司有權代為送往附近獸醫診所作緊急處置，所有相關之醫療、獸醫診治、交通及附帶費用一律由客戶全數承擔。

5. 現場控制、行為處理、員工安全與個人財物

- **現場控制與顧客間爭議**：**客戶於本公司範圍內（包括大堂、等待區及交接區），必須時刻以牽引繩（Leash）控制寵物或將其放入寵物袋/箱中。如於本公司範圍內發生「寵物之間」或「顧客之間」之咬傷、衝突、意外或財物損毀，屬顧客雙方之民事責任，本公司概不承擔任何法律、醫療或賠償責任。**
- **安全中止服務**：若寵物過度掙扎、具攻擊性、極度恐懼或出現極端抗拒行為，為保障員工及寵物安全，本公司有權即時中止服務。**已預付之單次費用或套票次數一律不予退還，亦不按比例退款。**
- **傷亡及財物賠償**：若寵物因攻擊行為導致本公司職員或現場顧客受傷，或損壞店內任何器材、設施及物品，客戶須承擔所有相關之醫療費用、法律責任及全額財物維修/賠償費用。客戶並須全額賠償受傷職員之醫療費用、相關預防針及傷口處理費用，以及因該受傷而合理產生之實際經濟損失。
- **個人財物免責**：請客戶於美容前自行取下寵物身上之昂貴配飾、衣物或頸圈。如有遺失、盜竊或損壞，本公司概不負責。

6. 宣傳影像授權

本公司有權拍攝寵物於美容服務期間之照片或影片，並作社交媒體宣傳、推廣及品牌展示之用。如客戶不同意此安排，須於付款或服務開始前以 **書面或官方 WhatsApp 訊息** 明確告知本公司作特別記錄。未有事前書面通知者，視為完全同意授權。

7. 接回、驗收、離店皮膚責任與逾時託管

- **即場驗收**：客戶接回寵物離開門市時，即視為確認美容服務完成且寵物身體狀況良好。離開門市後發現之物理性損傷（如爪子抓傷、皮膚紅腫等），本公司恕不承擔責任。離開後 24 小時內之反饋僅限於美容造型效果之酌情修飾調整。
- **離店後健康與皮膚責任**：**由於寵物皮膚狀況（如敏感、過敏、真菌/寄生蟲感染）受環境、食物、天氣及自身免疫力等多重外在因素影響，客戶於離店後超過 24 小時提出之任何皮膚問題、紅腫或不適，本公司概不承擔任何歸責或醫療費用賠償責任。**
- **逾時託管費**：請客戶於收到接回通知後 **30 分鐘內接回寵物**。逾時未接者，本公司將收取每小時 **HK$100** 之託管費（不足 1 小時亦按 1 小時計算）。
- **過夜及棄養處理**：若超過當天營業時間結束仍未接回寵物且無法聯絡客戶，本公司有權將寵物轉交漁護署或相關動物福利機構處理，並向客戶追討所有相關費用及法律責任。

8. 條款獨立性及最終決定權

- **條款獨立性**：若本須知之任何條文被裁定為無效或不可執行，不影響其餘條文之有效性及法律效力。
- **最終決定權**：如有任何爭議，Pawfield Group Limited 保留最終解釋、修改及決定權。

客戶確認與聲明（Customer Acknowledgment）

客戶預約、付款或使用本公司之美容服務（包括單次及套票客戶），即代表客戶確認已詳細閱讀、充分理解並完全同意受本《美容服務須知》以及《套票通用條款》之全部內容約束。