Pawfield Group Limited 套票通用條款

【重要提示及服務須知條款聲明】本《套票通用條款》與本公司之**《游泳服務及安全須知》**及**《美容服務須知》**（下稱「附屬服務須知」）共同構成客戶與 Pawfield Group Limited（下稱「本公司」）之間具法律約束力之完整服務合約。**客戶於購買或使用套票前，務必詳細閱讀、理解並同意本條款及上述所有附屬服務須知之全部內容。**

1. 身分核實與扣數對帳

- **身份核實**：使用服務前請務必出示有效套票（或官方認可之電子記錄），以供職員核實身份及扣除相關使用次數。本公司職員有權要求出示狗隻牌照、掃描晶片或核對登記相片，以確認為登記寵物。
- **次數對帳**：每次服務完成後，本公司會於系統扣除次數。客戶如對剩餘次數有任何異議，須於服務完成即日起 **48 小時內** 以官方 WhatsApp 提出；逾期未提出者，視為完全認可本公司系統記錄之剩餘次數，日後不得異議。

2. 資料登記、健康聲明及服務須知遵守

- **資料登記**：購買套票時，客戶須提供登記電話及寵物詳細資料（包括品種、體重、年齡及健康狀況）以及提供狗隻牌照登記。使用服務時，寵物狀況須與登記資料相符，否則本公司有權拒絕提供服務或調整收費。
- **健康與防疫**：客戶有責任確保寵物之身體狀況適合進行游泳、美容或相關活動；如有任何疑問，請務必於參與前諮詢註冊獸醫。客戶必須確保寵物已完成最新疫苗接種（包括但不限於狂犬病、犬瘟熱、鉤端螺旋體等）及體內外寄生蟲防治，並於首次使用服務時出示相關證明。
- **遵守附屬服務須知：客戶必須詳細閱讀並完全遵守本公司之《游泳服務及安全須知》與《美容服務須知》。**若客戶或寵物違反任何附屬服務須知之規定，本公司有權即時中止或拒絕提供服務，已扣除之預約次數或費用恕不退還，且客戶須承擔相關之清潔費或賠償責任。

3. 現場代表與授權聲明

如客戶委託第三方（包括但不限於家人、親友、家傭或寵物代理人）帶同寵物到店接受服務，該第三方即被視為獲得客戶之全權合法授權，其於現場作出的所有決定（包括但不限於加購項目、護理指示、安全評估確認等）均對客戶具有完全約束力。

4. 收費標準

最終服務收費將根據寵物實際體重、毛髮狀況、品種及行為表現（如具攻擊性、過度緊張或需額外人手處理）等因素，由本公司專業人員進行現場評估並作最終決定。

5. 差額補回及體重調整

若寵物體重或身體狀況在套票有效期內超出原購套票之適用範圍，客戶須補回當前單次/套票之差額（以使用服務當日之官方最新價目表為準）。如客戶拒絕補回差額，本公司有權拒絕提供服務，且已付費用恕不退還。

6. 預約制度

為確保服務質素及行政安排，客戶須至少於預期服務日期 **7** 天（一星期）前進行預約。所有預約、取消及改期，一律且僅限於指定線上預約系統或官方 WhatsApp (852) 4614 9797 辦理並收到系統/職員發出之書面確認訊息方為有效。

為確保資源分配公平，每張套票同一時間手上記只能持有一個有效之預約。客戶必須完全完成當次體驗後，才允許預約下一次服務。

7. 多寵物預約安排

如客戶安排多於一位寵物同日使用服務，本公司將盡力予以配合；惟最終能否安排同時段預約，須視乎當日預約情況及人手配置而定。本公司保留分時段處理或分開日期預約之權利。平日套票（非繁忙時段）一般無法安排兩隻狗狗同時落水。如需要兩隻寵物同時進行服務，建議選購「所有時段」套票，並預約星期六、日時段（仍須視乎當日人手及預約情況而定）。

8. 人手與配額保障

所有預約安排均須視乎當日人手供應、店舖實際預約情況及配額而定。套票並不保證特定日期、時段或指定員工之預約，所有預約採取先到先得機制。未能預約指定時段不構成退款、減價或展延有效期之理由。本公司保留因預約額滿或人手調動而拒絕、更改或建議調整預約日期之最終權利。

9. 取消與更改

如欲取消或更改預約，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，本公司保留自動扣除該次預約次數或沒收訂金之權利。所有預約、取消及改期，一律且僅限於指定線上預約系統或官方 WhatsApp (852) 4614 9797 辦理並收到系統/職員發出之書面確認訊息方為有效。

10. 準時守則

請客戶準時到達。如因遲到導致服務時間縮短或無法安排補時，相關服務次數仍會照常扣除。若遲到超過 15 分鐘，本公司有權取消該次預約並視作當日缺席處理。

11. 時段類別

- **平日時段**：僅限星期二至五使用（不包括公眾假期）。
- **所有時段**：可於營業時間內任何營業日子使用。
- **跨時段使用**：若欲於非所選套票限定之時段使用服務，須視乎本公司預約安排及人手情況另行處理，並可能列入**候補名單**；如成功安排，客戶須補回相關時段之差額。

12. 營運調整及不可抗力

本公司保留因應天氣、人手、店舖維修、設備故障、疫情、政府命令或其他不可抗力因素，彈性調整營業時間或暫停服務之權利。因此而導致之服務取消或改期，本公司不承擔任何賠償責任，但會於可行情況下協助客戶更改預約日期。

13. 價格與內容變動

本公司保留修改服務內容、服務流程、價格及繁忙節日附加費之權利。相關變動將透過 Instagram、官方網站或店內公告發布，恕不另行個別通知。客戶繼續使用服務即視為接受有關修訂。

14. 有效期限制、追蹤責任及使用資格

- **有效期計算**：
    - **3 堂套票**：購買當日起算 **3 個月** 內有效。不設任何形式之暫停或順延。
    - 所有次數必須於到期日店舖營業時間結束前用完，**逾期作廢，任何情況均不設退款、轉讓或展延。**
- **到期追蹤責任**：**客戶有責任自行記錄及追蹤套票之到期日。本公司並無發出到期提示之法律義務；即使本公司提供溫馨提示，亦不構成展延有效期或改變條款之依據。**
- **使用資格與限制**：
    - 套票**只限登記狗隻使用**，主人名稱以狗隻牌照以及本公司登記資料為準。
    - 不同狗狗，即使屬於同一主人/同一體重，亦必須分別購買對應之套票。
    - 非登記主人本人或非登記狗隻不能使用該套票，套票不可私下轉讓予他人或第三者之寵物。

- 套票嚴禁借用、轉讓或由非登記狗隻共用。若現場發現到場寵物與登記資料（晶片號碼/狗牌/相片）不符，本公司有權即時拒絕提供服務，當次預約視為 No-Show 劃扣，並保留即時取消該套票所有剩餘次數且不予退款之權利。

15. 不可轉讓性

套票不可退款、不可兌換現金、不可轉讓、不可兌換至其他產品或服務、不可轉售予任何第三者。本公司在任何情況下均不接受套票轉讓申請。

16. 寵物健康及離世處理

客戶於**購買套票前請慎重考慮寵物之健康狀況及未來使用可能性**。即使寵物因任何原因離世、患上長期病患、受傷、手術後不適合游泳/美容，或其他任何健康或行為原因導致無法繼續使用服務，已購套票亦**不設退款、轉讓或展延**。套票只限指定寵物使用，不得因上述原因轉讓予其他寵物或第三者。

17. 拒絕或中止服務權利

本公司保留因以下情況即時拒絕或中止服務（包括游泳及美容）之權利，已扣除之次數或收費恕不退還：

- 寵物具攻擊性、過度恐懼、情緒極度不安、無法控制行為，或需額外人手處理；
- 寵物健康狀況與登記資料不符、明顯生病、有開放性傷口、發情期，或懷疑患有皮膚病及其他傳染病；
- 客戶未有遵從職員指示、態度惡劣、拒絕配合安全指引，或未能出示有效套票及疫苗證明；
- 客戶或寵物違反《游泳服務及安全須知》或《美容服務須知》之規定；
- 其他本公司專業判斷認為不適合繼續提供服務之情況。

18. 現場控制、安全、免責及緊急醫療處理

- **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。**
- **安全與免責**：如寵物在服務期間出現突發健康問題或情緒極度不安，本公司有權即時中止服務，已扣除之次數或收費恕不退還。若寵物因自身隱疾、年邁、行為因素或任何不可抗力因素而導致受傷、疾病或意外，本公司概不負責。
- **緊急醫療費用**：如服務期間出現緊急健康問題，本公司會盡力通知客戶並採取合理處置措施；所有相關醫療及附帶費用（包括但不限於獸醫診治、住院、交通、藥物等）一律由客戶全數承擔。
- **寵物行為與損害賠償責任**：客戶須對其寵物之行為承擔全責。如寵物於服務期間或本公司範圍內咬傷、弄傷任何人士（包括本公司職員、其他顧客）或動物，或損壞/弄污本公司之設施、器材、物品及第三方財物，客戶須承擔所有相關之醫療費用、法律責任及全額賠償/修復費用。客戶須全額賠償受傷職員之一切醫療費用、破傷風／狂犬病針劑／傷口處理費用，以及因該受傷而合理產生之實際經濟損失（包括但不限於病假期間之薪金損失）。
- **個人財物免責**：客戶於本公司範圍內須自行妥善保管個人財物。任何個人財物之遺失、盜竊、浸水或損壞，本公司概不承擔任何法律或賠償責任。

19. 個人資料收集與使用

客戶同意本公司收集、使用及儲存其提供之個人及寵物資料，用作預約、服務記錄、聯絡及推廣用途。本公司會按照香港《個人資料（私隱）條例》處理有關資料。客戶有權要求查閱或更正其個人資料。

20. 影像權與店內拍攝及商譽保護

- **影像權（Photo & Video Rights）**：客戶授權本公司拍攝寵物於服務期間之照片或影片，並作社交媒體、宣傳及推廣之用。如客戶不同意此安排，須於購買套票或服務進行前以 **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，視為完全同意有關授權。

- **店內未授權拍攝與商譽維護**：為保障員工私隱及店內安全，未經本公司事前書面許可，客戶不得於店內進行任何針對職員或營運過程之未授權錄音、錄影或直播。客戶如有任何意見，同意透過官方渠道理性溝通；任何未經證實之公開誹謗、不實指控或破壞本公司商譽之行為，本公司保留即時終止所有服務、沒收套票餘額並追討法律責任與商譽損失之權利。

21. 套票遺失、損毀或濫用

套票實體卡遺失或損毀，本公司不設補發。客戶須出示有效購買記錄證明後方可繼續使用剩餘次數，本公司有權要求重新核實身份。如發現客戶以欺詐、虛報寵物資料、未經許可轉讓套票或以其他不當方式使用服務，**本公司有權即時取消該套票所有剩餘次數，不設退款，並保留追究法律責任之權利。**

22. 管轄法律及爭議解決

本條款受中華人民共和國香港特別行政區法律管轄。如有任何爭執，雙方同意提交香港特別行政區法院專屬管轄。

23. 結業／業務調整處理

如因不可抗力或商業調整，本公司永久停止提供本服務、結業、搬遷或大幅改變服務內容，本公司保留優先安排將剩餘次數轉至其他合作店舖、轉換為其他等值服務或產品、或按剩餘次數安排處置方案之最終決定權，客戶無權單方面要求退款。

24. 最終決定權

如有任何爭議，Pawfield Group Limited 保留對本條款及所有附屬服務須知之最終決定、修訂及解釋權。

25. 聯絡方式

如有任何查詢，請 WhatsApp 至：**(852) 4614 9797**。（只接受文字信息）

26. 條款獨立性及可分割性（Severability）

若本條款或附屬服務須知之任何條文（或其部分）在任何司法管轄區被裁定為不合法、無效、不合情理或不可執行，該條文僅於該被裁定之範圍內失效，並不影響其餘條文之有效性、合法性及可執行性。

27. 款項性質、退款聲明及反爭議手續費

- **款項性質與退款聲明**：客戶明確理解並同意，所有已支付之套票費用均為不可退還之預付服務費。除本公司因自身原因主動取消服務且無法提供替代方案外，於任何情況下（包括但不限於客戶個人原因、寵物狀況變更、搬遷、個人日程衝突等），所有已付費用概不退還，客戶亦放棄透過銀行或信用卡發卡機構申請撤銷交易（Chargeback）或退款之權利。
- **反爭議費用**：若客戶違反本條款，私下透過信用卡機構申請撤銷交易（Chargeback）或退款，客戶除須承擔原套票費用外，亦須全數賠償本公司因而產生之所有銀行手續費、行政費（每筆交易不低於 HK$1,000）及相關法律費用。

28. 客戶確認與聲明（Customer Acknowledgment）

客戶購買或使用本套票，即代表客戶確認已詳細閱讀、充分理解並完全同意受本《套票通用條款》以及《游泳服務及安全須知》和《美容服務須知》之全部條款及細則約束。

客戶首次購買並同意本條款後，其後以同一客戶身份再次購買任何 3 堂套票，均視為繼續同意並接受當時有效之本《套票通用條款》及所有附屬服務須知，無需再次簽署。本公司保留要求客戶重新確認最新條款之權利。