Pawfield Group Limited 游泳服務及安全須知

【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游泳服務（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. 預約、取消及人手調度

- **提前預約**：為確保人手安排及設施維護，所有游泳預約**須至少於一星期（7 天）前**進行。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。
- **全數預繳**：單次預約**須付清全數費用以確認名額**；套票客戶須扣除相應次數。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。
- **教練及人手安排**：游泳教練及現場工作人員之安排由本公司全權決定，**客戶不得指定特定教練**。因人手調動，本公司有權更換教練而毋須另行通知。
- **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、當日缺席或遲到超過 15 分鐘，**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**
- **多犬預約**：若同時預約兩隻或以上寵物，本公司將視乎當日預約及人手狀況協調，未必能安排同時段下水。非繁忙時段一般須分時段進行。
- **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，本公司將主動安排免費改期。
- **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**。

2. 泳池使用規則、收費與衛生責任

- **每節時間**：每節 45 分鐘（不包括沖洗時間），由專業教練全程陪伴; 包括下水前基本沖洗、游泳及上水後清水沖洗與吹乾，**不包含其他美容項目**如剪指甲、清耳、擠肛門腺等）; 不包括******解結，解結需視乎情況額外收費。如需美容，可於游泳後額外加購（建議提早預約，臨時預約有機會未能安排）。請客戶於預約時間前 5-10 分鐘到達作準備。遲到將不獲補時；遲到超過 15 分鐘視同當日缺席，預約自動取消且費用/次數照扣。
- **共享泳池**：於繁忙時段或營運需要下，本公司有權安排多於一隻寵物共用泳池，客戶不得異議。
- 共用泳池時，若狗隻展現攻擊性，公司有權終止其中一方落水。如因狗隻互動引致之突發衝突，按第 4 條狗主互負民事責任處理。
- **排泄義務與水池污染賠償**：
    - 客戶須於寵物下水前帶領其於店外完成排泄。
    - **禁止進食**：為防範胃扭轉及嘔吐風險，**寵物於下水前 4 小時內嚴禁進食**。
    - 若寵物於泳池內便溺、排泄或嘔吐，客戶須即時支付 **HK$1,000** 之基本水池清潔及消毒行政費。
    - 若**情況嚴重**導致泳池必須全面換水、水質過濾系統受損或導致店方暫停營業，**本公司保留向客戶追討全額換水費用、維修費及相關營業損失之法律權利**。

3. 健康、防疫、風險認知與緊急醫療

- **登記與疫苗要求**：**首次參與須出示有效狗隻牌照及最新疫苗接種證明（針咭）**。客戶保證寵物於過去 14 天內無患有任何傳染性疾病（如狗房咳、腸炎、皮膚病等）。若因隱瞞傳染病導致店內設施受污染或其他寵物受感染，客戶須承擔全額法律及賠償責任。

- **誠實申報病史**：客戶必須於預約時如實申報寵物之病史、過敏體質、高齡因素、心臟病、關節問題或曾接受之手術（如椎間盤突出、膝蓋骨移位等）。
- **游泳固有風險與免責**：
    - 水上活動存在自然固有風險（包括但不限於耳道進水引致發炎、皮膚敏感反應、過度運動引起的肌肉酸痛、嘔吐、腹瀉或情緒應激反應/Stress）。
    - 本公司已盡合理謹慎責任，對因客戶隱瞞病史、寵物自身隱疾、高齡因素或上述固有風險引致之健康問題、不適或意外，本公司概不承擔任何法律責任或賠償。
- **救生裝備**：本公司強烈建議所有犬隻佩戴救生衣。若客戶堅持要求不佩戴，須自行承擔所有安全風險（如溺水、體力不支受傷等）。
- **緊急醫療處理**：游泳期間或之後若寵物出現突發健康問題，本公司會盡力聯絡客戶並採取合理緊急處置；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。
- **游泳後注意事項**：狗狗游泳後有可能出現疲勞、腸道蠕動變差、輕微腹瀉或嘔吐等情況。若情況持續或惡化，客戶必須盡快向獸醫查詢。
- **適合度評估**：如客戶不確定狗狗是否適合游泳，請先諮詢獸醫意見。
- **健康免責**：本公司在已盡合理謹慎責任的情況下，對於因客戶隱瞞病史、老齡因素、過度運動、應激反應（Stress）或寵物自身健康問題而引致之不適、意外或併發症（包括輕微腹瀉、嘔吐等），本公司恕不負責。若情況嚴重，請即就診求醫。

4. 現場控制、行為處理與個人財物

- **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**：若寵物具攻擊性、極度恐懼、過度掙扎或無法控制行為，為保障員工及寵物安全，本公司有權即時中止游泳服務。**已扣除之套票次數或預繳費用一律不予退還，亦不按比例退款。**
- **傷亡及財物賠償**：若寵物於服務期間咬傷/弄傷本公司職員或其他顧客，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。
- **家長池邊安全與財物免責**：客戶於池邊陪同或觀看時，須自行注意地面防滑及個人安全。客戶之個人財物（如手機、相機、手袋等）若有遺失、盜竊、浸水或損壞，本公司概不負責。

5. 宣傳影像授權、條款獨立性及最終決定權

- **宣傳影像授權**：本公司有權拍攝游泳期間之照片或影片，作社交媒體宣傳及品牌推廣之用。如客戶不同意，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。
- **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。
- **爭議及最終決定權**：如有任何爭議，Pawfield Group Limited 保留最終解釋及決定權。

6. 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。

客戶確認與聲明（**Customer Acknowledgment**）

客戶預約、付款或使用本公司之游泳服務（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《游泳服務及安全須知》以及《套票通用條款》之全部內容約束。