

## PetChat Care 保障條款與細則（繁體中文版）

生效日期：2025 年 12 月 5 日

發布方：KY Vision Group Limited（「PetChat」、「我們」、「本公司」）

本《PetChat Care 保障條款》（「本保障條款」或「Care Terms」）載明 KY Vision Group Limited 於 PetChat 平台上提供的自願性保障計畫（「PetChat Care」）之規則、範圍、限制與申請流程。PetChat Care 屬於善意補償計畫，並以 PetChat 全權酌情方式提供，用於在符合條件之預訂服務期間發生之特定損失提供有限金額的補償。

**PetChat Care 並非保險產品，不受任何保險監管機構監管，亦不替代你可能持有的任何保險。**

PetChat 可依本保障條款隨時修改或終止 PetChat Care。

當你使用 PetChat、提出 PetChat Care 索償申請、或在本條款發布後繼續使用 PetChat，即表示你已閱讀、理解並同意受本保障條款約束。

### 1. 目的與性質

#### 1.1

PetChat Care 為 PetChat 所提供之全權酌情善意補償計畫，旨在提升平台透明度、信任及整體使用者體驗。

#### 1.2

PetChat Care 於符合條件的預訂期間，可對下列損失提供有限財務協助，包括：

- 寵物緊急醫療處理
- 醫療檢查與診斷費用
- 相關藥物費用
- 服務提供者造成的財物損壞
- 寵物於預訂期間造成之第三方人身傷害
- 寵物走失後的尋回費用

#### 1.3 PetChat Care 並非保險

以下均不構成：

- 任何形式的保險契約
- PetChat 對任何索賠的賠償義務
- 對任何損失之補償保證
- 對非申請人之法律權利

#### 1.4

PetChat 保留對任何補償申請作出批准、拒絕、減額處理或附加條件的最終與全權裁量權。

## 2. 定義

於本保障條款中：

- 「**預訂**」 (**Booking**)：指於服務開始前，已在 PetChat 平台完成並全額支付的有效預訂。
- 「**預訂期間**」 (**Booking Period**)：指雙方確認的服務開始及結束時間。
- 「**合資格申請人**」 (**Eligible Claimant**)：指符合所有申請資格的 PetChat 使用者（寵物主人或服務提供者）。
- 「**責任方**」 (**Liabile Party**)：指其行為直接導致相關損失之使用者。
- 「**第三方**」 (**Third Party**)：指非寵物主人、服務提供者、其家屬、同住者、伴侶、員工、代理人或代為照顧寵物之人士。
- 「**受保障損失**」 (**Covered Loss**)：指符合第 4-7 條所有條件之損失。
- 「**最低消費要求**」 (**Minimum Contribution**)：每服務日 HKD 100。
- 「**全局最高賠付額**」 (**Global Maximum**)：每次事故最高補償 **HKD 50,000**（不受子限額累計影響）。

## 3. 資格要求

PetChat Care 僅在以下所有條件均符合時適用：

### 3.1 預訂與付款

- 預訂須於 PetChat 內完成並成功付款
- 每服務日付款金額須達到或超過 HKD 100

### 3.2 事件時間

- 損失必須發生於預訂期間
- 預訂前後發生之任何事件皆不受保障

### 3.3 通知期限

- 必須於預訂結束後 **48 小時內** 通知 PetChat
- 寵物走失須 **立即通知**

### 3.4 文件要求

申請人須提供完整、真實之證明文件，包括：

- 預訂編號
- 事件書面說明
- 照片／影片
- 獸醫報告
- 收據／維修報價
- 第三方證明

資料不完整可能導致拒賠。

### 3.5 配合義務

申請人須：

- 全力配合 PetChat 調查
- 及時回覆要求
- 不得提供虛假、誤導或不完整資料

如涉及欺詐，PetChat 將立即取消資格並可能採取法律行動。

### 3.6 必須先向自有保險提出申請

若申請人持有：

- 寵物保險
- 家居保險
- 公共責任保險

必須先向相關保險公司申請。

PetChat Care 僅在保險公司拒賠或僅部分賠付後，才可能補償剩餘符合資格之費用。

#### 4. 覆蓋範圍 (摘要)

覆蓋類別	子限額 (HKD)
緊急獸醫治療	20,000
醫療診斷檢查	12,000
藥物費用	10,000
財物損壞	8,000
寵物找回費用	6,000
傳單印刷 (子項目)	300
第三方人身傷害	15,000
<b>全局最高賠付額 (每事故)</b>	<b>50,000</b>

即使各類別子限額加總超過 HKD 50,000，全局最高賠付額仍為最終上限。

#### 5. 受保障損失

符合資格要求並屬於以下類別者方可獲得補償：

##### 5.1 緊急獸醫治療 (最高 HKD 20,000)

包括：

- 緊急手術
- 住院與監護
- 急救處理
- 與治療直接相關之緊急檢查

條件：

- 寵物當時須在服務提供者照護下
- 治療須於事件後 **72 小時內開始**

## 5.2 醫療診斷檢查（最高 HKD 12,000）

包括：

- X 光
- 超聲波
- 血液檢查
- 尿液分析
- CT（依醫療必要程度部分補償）

## 5.3 藥物費用（最高 HKD 10,000）

包括：

- 處方藥物
- 消炎止痛藥
- 抗生素
- 傷口護理藥品

## 5.4 財物損壞（最高 HKD 8,000）

受保障：

- 由服務提供者造成之寵物主人財物損壞

不受保障：

- 具有紀念價值之物品
- 古董、珠寶
- 電子資料
- 收藏品
- 寵物損壞自己家中物品
- 服務提供者之財物

## 5.5 第三方人身傷害（最高 HKD 15,000）

包括：

- 醫療費用
- 急診費
- 縫合與傷口護理
- 破傷風注射

情況：

寵物於服務提供者照護期間咬傷或傷害第三方。

## 5.6 寵物走失找回費用（最高 HKD 6,000）

包括：

- 廣告費用
- 傳單印刷（最高 HKD 300）
- 懸賞金
- 寵物追蹤器租借
- 搜尋交通費

事件須立即通報 PetChat。

## 6. 排除項目

以下情況不提供補償：

### 6.1 既存病況

預訂之前存在的任何疾病或傷害。

### 6.2 可預防疾病

如：

- 犬瘟
- 犬細小

- 咳嗽
- 狂犬病
- 寄生蟲（跳蚤、蜱、蛔蟲等）

### 6.3 例行／預防性護理

不保障：

- 疫苗
- 美容、洗澡
- 絕育手術
- 洗牙

### 6.4 故意、犯罪或魯莽行為

由任何當事人造成。

### 6.5 未經授權之第三方照護

服務提供者將寵物交由他人照顧。

### 6.6 非平台預訂

未經 PetChat 支付之服務。

### 6.7 天災或不可抗力

如：颱風、地震、火災、無法控制之停電等。

### 6.8 不受保障之財物類型

包括：

- 現金
- 珠寶
- 藝術品
- 數據檔案
- 收藏品
- 超高價奢侈品

## 7. 申請流程

步驟 1 — 向 PetChat 報告（48 小時內）

電郵：[petchat.official.hk@gmail.com](mailto:petchat.official.hk@gmail.com)

步驟 2 — 與對方溝通

須使用 PetChat 內置聊天（作為證據）。

步驟 3 — 先向自有保險申請

步驟 4 — 提交完整文件

包括：

- 照片／影片
- 獸醫帳單
- 醫療紀錄
- 維修報價
- PetChat 對話紀錄

步驟 5 — 調查

PetChat 或會：

- 訪談雙方
- 要求補充資料
- 聯絡獸醫診所
- 要求書面聲明

步驟 6 — 決定

結果可能為：

- 批准（全額）
- 批准（部分）
- 拒絕（含原因）

處理時間：文件齊全後約 7-10 個工作日。

## 8. 補償條件

### 8.1 可能需要簽署和解協議

包括：

- 放棄對 PetChat 的任何後續索償
- 保密條款

### 8.2 代位求償

若 PetChat 已代為賠付：

- PetChat 有權向責任方追討
- 申請人須配合
- 申請人不得放棄任何對責任方的追償權利

### 8.3 抵銷權

如雙方有互欠款項，PetChat 可進行抵銷。

## 9. 福利終止

以下情況 PetChat Care 保障將立即終止：

- 申請人就同一事件對 PetChat 提出訴訟
- 欺詐或不當行為
- 嚴重違反 PetChat 《服務條款》
- 拒絕配合調查

## 10. 免責聲明與責任限制

PetChat Care 為自願性、非保證性補償，以「現況」及「可用」基礎提供。

PetChat 不負責下列損失：

- 間接損害

- 衍生性損害
- 收入損失
- 情緒或精神損害
- 懲罰性賠償
- 商業中斷

PetChat 對每次事故之最高賠償責任額嚴格限制為：**HKD 50,000**。

### **11. 適用法律與司法管轄**

本保障條款受 **香港特別行政區法律** 專屬管轄。  
任何相關爭議須提交香港法院審理。

如本條款的英文版本與任何中文版本存在差異，以英文版本為準。

### **12. 條款修改**

PetChat 可隨時修改本保障條款。  
修訂將於發布後立即生效。

你繼續使用 PetChat 即視為接受最新版本。

### **13. 聯絡方式**

PetChat 信任與安全團隊 (Trust & Safety)

電郵：[petchat.official.hk@gmail.com](mailto:petchat.official.hk@gmail.com)

標題請注明：**PetChat Care** 申請／查詢