

## PetChat 私隱及 Cookies 聲明

生效日期：2025 年 12 月 5 日

營運方：KY Vision Group Limited（「PetChat」、「本公司」、「我們」）

PetChat 致力保護你的個人資料及尊重你的私隱。本《私隱及 Cookies 聲明》（「本聲明」）說明當你使用 PetChat 手機應用程式、網站及相關服務（統稱「PetChat 服務」）時，我們如何收集、使用、儲存、披露及保障你的個人資料。

根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）及其他適用法例，KY Vision Group Limited 為你的個人資料的資料使用者／資料管控者。

當你存取或使用 PetChat 服務，即表示你確認已閱讀、明白並同意本《私隱及 Cookies 聲明》的內容。如你不同意本聲明的任何部分，請立即停止使用 PetChat 服務。

本聲明適用於所有使用者，包括寵物主人、服務提供者以及訪客。

### 1. 我們收集的個人資料

我們會透過以下途徑收集你的個人資料：

- 你直接提供的資料
- 透過你的裝置自動收集的資料
- 從第三方取得的資料

#### 1.1 你直接提供的資料

帳戶及身份資料

- 姓名
- 電郵地址及電話號碼
- 密碼及登入憑證
- 個人頭像及簡介
- 身份證明文件（例如香港身份證、護照、住址證明）
- 用於身份認證的自拍照（如適用）
- 商業登記文件（適用於服務提供者）

#### 寵物資料

- 寵物名字、種類、品種、年齡、性別
- 性格及行為描述
- 健康狀況、過敏、藥物
- 防疫及疫苗接種紀錄及證明
- 特別照顧指示
- 獸醫及緊急聯絡人資料

#### 預約及付款資料

- 你要求或提供的服務類型
- 預約、確認、取消及服務紀錄
- 付款方式資料（例如：信用卡末四位數字、卡品牌、代幣化資料——完整信用卡資料由我們的支付服務供應商處理，而非 PetChat）
- 錢包（Wallet）活動及收款偏好設定
- 交易紀錄、退款、拒付及爭議紀錄

#### 使用者產生內容

- 相片及影片（例如寵物、服務環境等）
- 評價、評分、留言及意見反饋
- 應用程式內訊息及通訊紀錄
- 你上載的其他文件或附件

## 客戶支援資料

- 你向客服發出的訊息及查詢
- 申訴、投訴及相關證據
- 事件處理及解決紀錄、內部備註

## 應用程式內通訊

我們會儲存及處理使用者在 PetChat  
服務內互相交換的訊息及通訊內容（例如寵物主人與服務提供者就預約服務進行對話）。這些通  
訊並非端對端加密。在合理需要的情況下，獲授權的 PetChat  
人員及受信任服務供應商，可能會存取相關通訊，用作營運服務之目的，包括但不限於客戶支援  
、處理爭議、防止欺詐、安全調查，以及執行本公司的《服務條款》及相關政策。請勿在聊天中  
分享高度敏感的個人資料（例如完整身份證號碼、網上銀行密碼或一次性驗證碼）。

## 1.2 自動收集的資料

當你存取或使用 PetChat 服務時，我們會自動收集某些資料，包括：

### 裝置及技術資料

- 裝置型號、品牌及作業系統版本
- IP 地址及大約地理位置
- 瀏覽器類型及版本（用於網頁版）
- 行動廣告識別碼（例如 IDFA、AAID）
- 裝置識別碼（例如 IMEI、UDID、裝置 ID）

### 使用數據

- 瀏覽的畫面及頁面
- 使用的按鈕及功能
- 使用時長、使用頻率、互動模式
- 搜尋行為及應用程式操作紀錄

## 位置資料

### PetChat

使用

Amap（高德地圖）支援位置相關功能，例如地圖顯示、地址選擇及導航。根據你的裝置設定，我們可能會收集：

- 以 GPS 為基礎的精確位置（需你授權）
- 網絡/Wi-Fi 所推算的位置資料
- 以 IP 為基礎的大約位置

### Amap

會根據其本身的私隱政策處理相關位置資料。你可在裝置設定中控制定位權限，但關閉定位可能會影響部分功能運作。

## 診斷及效能資料

- 崩潰報告及錯誤紀錄
- 應用程式載入時間及效能指標
- 透過整合 SDK（例如 Firebase、GoEasy、Amap）收集的裝置分析數據

## 1.3 從第三方取得的資料

我們可能從以下第三方取得關於你的個人資料：

### 支付服務供應商（Stripe）

- 付款確認及狀態
- 信用卡驗證結果（成功／失敗）

- 風險及欺詐監察信號
- 拒付及爭議相關資料

#### 身份認證及合規合作夥伴

- 身份驗證結果（通過／不通過及風險程度）
- 文件真偽檢查結果
- 反洗錢／反恐融資（AML／CTF）篩查狀態及制裁名單相關結果

#### 訊息服務供應商（GoEasy）

PetChat 使用 GoEasy 支援：

- 即時通訊及聊天
- 推送通知發送
- 訊息路由及事件處理

GoEasy 可能會處理：

- 裝置識別碼
- IP 地址及地區／國家資訊
- 技術及連線紀錄
- 訊息傳送中繼數據（例如時間戳、傳送狀態）

GoEasy 將根據其私隱政策處理上述資料。

#### 分析服務供應商及 SDK

- 功能使用統計
- 效能及錯誤分析
- 崩潰紀錄及裝置診斷資料

#### 其他使用者

- 其他使用者對你的評分、評價及回饋

- 有關你行為或服務的投訴、舉報及相關證據

當第三方以其「獨立資料管控者」身份持有你的資料時，PetChat 不對其私隱實務負責，相關處理會受其自身私隱政策約束。

## 2. 我們如何使用你的個人資料

我們會在適用法律允許的情況下，為以下目的使用你的個人資料：

### 2.1 提供及營運 PetChat 服務

- 建立及管理你的 PetChat 帳戶
- 促成寵物主人與服務提供者之間的預約及配對
- 透過 Stripe 處理付款、錢包儲值及提款
- 透過 GoEasy 提供應用程式內聊天及即時通訊
- 管理行程、預約流程及各類通知
- 透過 Amap 顯示地圖、位置及導航

### 2.2 信任、安全及合規

- 進行身份及文件核實
- 進行防欺詐、風險評估及 AML/CTF 合規檢查
- 監察使用者行為及執行《服務條款》
- 調查爭議、安全問題或使用者舉報
- 在有需要時暫停、限制或終止帳戶

### 2.3 個人化及改善 PetChat 體驗

- 推薦合適的服務提供者或服務
- 根據你的使用模式調整內容及建議

- 分析使用數據，以改善介面設計、功能及用戶體驗
- 利用 Firebase、GoEasy、Amap 等工具進行錯誤調試及效能監察

## 2.4 通訊

- 傳送預約確認、提醒及狀態更新
- 發送應用程式內通知及推送通知
- 回覆你的支援請求及意見反饋
- 在符合法律及你偏好設定的情況下，向你發送推廣或市場推廣訊息

你可隨時選擇退訂市場推廣訊息，但仍會收到與服務有關的必要通知。

## 2.5 法律及監管目的

- 遵守香港法律（包括《個人資料（私隱）條例》）、支付相關法規及稅務要求
- 為會計、審計及稅務目的保存紀錄
- 回應法院命令、監管機構或其他執法部門的合法要求
- 防止、偵測及應對欺詐、保安事件及非法活動
- 建立、行使或維護法律權利及申索

## 3. 處理個人資料的法律基礎

在法律要求下（包括《個人資料（私隱）條例》及類似法制），我們會依據以下一項或多項法律基礎處理你的個人資料：

- **你的同意**：例如發送特定市場推廣訊息、存取裝置權限（如 GPS 定位）。
- **履行合約所必需**：例如提供 PetChat 服務、管理預約及處理付款。
- **遵守法律義務**：例如保存交易紀錄、進行 AML 檢查、回應政府或法院要求。
- **本公司的合法利益**：包括平台安全、防止欺詐、服務改進及保障使用者、寵物及公眾安全，前提是這些利益不會被你的權利所凌駕。

## 4. 我們如何分享個人資料

### 4.1 與其他使用者的資料共享

根據你在平台上的角色及行為，部分資料會與其他使用者共享：

作為寵物主人時，服務提供者可能會見到：

- 你的姓名或顯示名稱
- 寵物資料及照顧指示
- 預約細節、日期及所需服務
- 你於應用程式內發送的聊天訊息

作為服務提供者時，寵物主人可能會見到：

- 你的個人簡介及自我介紹
- 你的居住或照顧環境相片
- 其他使用者對你的評價及評分
- 你提供的服務類型及概略位置（不會向公眾顯示精確 GPS 座標）

我們鼓勵你只分享有助提供安全及有效寵物照顧所必需的資料。對於你主動向其他使用者披露的資訊，如遭不當使用，PetChat 概不負責。

### 4.2 與第三方服務供應商共享

我們會聘用受信任的第三方代我們處理資料，用於特定目的，包括：

#### 支付及錢包處理

- Stripe：信用卡付款、提款、退款及拒付處理

#### 身份驗證及合規

- 第三方 KYC/AML 服務供應商

#### **即時通訊**

- GoEasy：聊天、推送通知、訊息路由及相關基礎設施

#### **地圖及位置服務**

- Amap（高德地圖）：地圖顯示、地址搜尋及定位服務

#### **雲端託管及基礎設施**

- 雲端儲存及伺服器服務供應商

#### **分析、崩潰報告及 SDK**

- Firebase、Google Analytics 及其他技術 SDK，用於分析及錯誤回報

上述服務供應商可能於香港、內地或其他司法管轄區儲存及處理資料。我們會在合約上（如適用）要求他們：

- 僅為向 PetChat 提供服務之目的使用你的資料；及
- 採取合理的保安措施保護資料安全。

除法律要求或我們就合約承擔的責任之外，PetChat 對第三方供應商的獨立行為或遺漏不承擔責任。

#### **4.2A 即時通訊、位置及地圖服務供應商**

為清楚交代主要整合服務：

##### **GoEasy（即時通訊）**

- 用途：聊天、推送通知及訊息路由

- 可能收集及處理：裝置識別碼、IP 地址、地區／國家資料、技術連線紀錄及訊息傳送中繼數據（例如時間戳、狀態）

#### **Amap（高德地圖） — 地圖及位置**

- 用途：嵌入地圖、地理定位及路線導航
- 可能處理：GPS 座標、Wi-Fi／網絡定位、IP 地址及裝置相關元數據
- 僅在你於裝置設定中允許的情況下收集位置資料

這些供應商會根據其各自的私隱聲明處理資料，我們建議你查閱其政策。

### **4.3 法律及安全披露**

在合理需要的情況下，我們可能會披露個人資料，以：

- 遵守適用法律、法規、法律程序或政府機構可強制執行的要求
- 配合執法部門或監管機構調查
- 保障 PetChat、本公司使用者、寵物或公眾的權利、財產或安全
- 調查及處理懷疑欺詐、保安事件或違反《服務條款》的行為

### **4.4 商業交易轉移**

如

PetChat（或我們業務的一部分）發生合併、收購、重組、融資或資產出售，你的個人資料可能會作為交易的一部分轉移給相關第三方。任何承接實體將繼續根據本聲明處理你的個人資料，或向你發出更新通知。

## **5. 跨境資料轉移**

你的個人資料可能會被轉移至並於以下地區處理：

- 香港
- 中國內地（包括由 GoEasy 及 Amap 進行的處理）
- 新加坡
- 美國
- 以及其他我們服務供應商或基礎設施所在地區

上述地區的資料保障法律可能與香港有所不同。使用

PetChat

服務即表示你明白並同意這些跨境資料轉移，即使當地的保障水平可能低於香港。

在法律要求的情況下，我們會採取合理措施（例如訂立合約保障）以確保任何國際資料傳輸均設有適當保障，使你的資料得以繼續受到保護。

## 6. 資料保存期限

我們會在達成本聲明所列目的所需期間內保留個人資料，包括：

- 在你的帳戶仍然有效期間
- 在我們向你提供服務期間
- 最長七（7）年或法律要求更長時間，用於會計、稅務、合規或法律目的
- 在爭議、調查或法律申索處理期間

備份或封存系統中的資料可能會被保留較長時間，並在可行情況下與日常營運系統分開及受保護地儲存。

## 7. 資料安全及重要免責聲明

我們會採用合理的技術及組織措施以保護你的個人資料，包括：

- 在適當情況下使用加密技術（例如 HTTPS 傳輸加密）
- 使用安全伺服器及限制存取權限
- 防火牆及監察系統
- 定期系統日誌紀錄及技術檢視

然而，你明白並同意：

- 互聯網傳輸或電子儲存並無百分之百安全。
- 我們不能也不會保證你的個人資料絕對安全。

在以下情況導致的未經授權存取、遺失、誤用、更改或毀損，PetChat 概不負責：

- 第三方供應商（例如 Stripe、GoEasy、Amap、雲端託管服務）遭遇保安事件或資料外洩；
- 你的裝置被入侵或受惡意軟件影響（例如過期系統、Root / 越獄裝置）；
- 你未能妥善保護密碼或裝置安全；
- 超出我們合理控制範圍的網絡問題或系統漏洞。

你有責任：

- 使用強而獨特的密碼並妥善保密
- 在共用裝置上使用後登出帳戶
- 經常更新應用程式及裝置系統
- 不與他人分享你的帳戶或登入資料

在適用法律允許的範圍內，你在自願提供資料及使用 PetChat 服務時需自行承擔相關風險。

## 8. 你的權利

根據《個人資料（私隱）條例》及其他適用法律，你可能享有以下權利：

- 查閱我們所持有關於你的個人資料
- 要求更正不準確或不完整的資料

- 在處理基於你同意的情況下（例如特定市場推廣活動），撤回你的同意
- 在符合法律或合約保留義務的前提下，要求刪除部分個人資料
- 就某些處理活動（尤其是直接促銷）提出反對或要求限制處理

如要行使上述權利或提交資料查閱要求，請聯絡：

- 電郵：[petchat.official.hk@gmail.com](mailto:petchat.official.hk@gmail.com)
- 電郵主題請註明：「Privacy Request」

我們可能會要求你提供額外資料或文件，以核實身份後才處理你的要求。在法律允許的情況下，我們或會就資料查閱要求收取合理費用。

你亦可透過帳戶設定直接更新部分個人資料。我們可在法律允許的情況下拒絕某些要求，例如該要求屬於明顯無理或過度重複，或我們需要保留相關資料以履行法律、監管或本公司合法商業目的。

## 9. 兒童私隱

PetChat 服務並非為 18 歲以下人士設計或提供。

我們不會有意識地收集未成年人的個人資料。如我們發現於未取得適當同意的情況下收集了未成年人的資料，我們可採取以下措施：

- 暫停或刪除相關帳戶
- 刪除或匿名化相關資料
- 如有家長或監護人聯絡資料，可能會通知對方

如你認為未成年人在未經同意下使用 PetChat，請盡快與我們聯絡。

## 10. Cookies 及追蹤技術

及類似技術（統稱「Cookies」）以營運及改善服務。這些技術可能儲存在你的裝置或應用程式環境中。

### 10.1 我們使用的 Cookies 及追蹤工具類型

#### **必要性 Cookies** (Essential Cookies)

用於：

- 登入及身份驗證
- 保安及防欺詐
- 記住基本設定及偏好

由於這類 Cookies 為提供服務所必需，因此不能透過我們的系統關閉。

#### **效能及分析 Cookies**

用於：

- 測量應用程式及網站效能
- 錯誤及崩潰報告
- 分析功能使用情況
- 改善穩定性、可靠性及用戶體驗

使用的工具及 SDK 包括但不限於：

- Firebase
- Google Analytics
- 內部日誌及統計工具

#### **功能性 Cookies**

用於：

- 儲存語言偏好

- 維持登入階段 (Session)
- 支援使用 Amap 的位置相關功能

## 行銷識別碼

用於：

- 應用程式內或推送通知活動
- 推薦計劃及推廣活動追蹤
- 基本行銷分析

## PetChat

目前不在應用程式內展示第三方橫額廣告，但我們可能會使用識別碼了解活動成效及與你溝通。

## 10.2 PetChat 應用程式中使用的 SDK

我們整合的 SDK 包括：

- **GoEasy** —— 訊息傳送及推送通知
- **Amap (高德地圖)** —— 地圖及位置服務
- **Firebase** —— 分析、崩潰報告及裝置診斷
- **Stripe 及相關支付 SDK** —— 付款處理及錢包操作

上述

SDK

可能會收集裝置資料、識別碼、日誌以及 (在你允許的情況下) 位置資訊，如本聲明所述。

## 10.3 管理 Cookies 及追蹤

你可透過以下方式管理相關設定：

- 裝置的私隱設定 (例如限制廣告追蹤、關閉定位)
- 瀏覽器設定 (用於網頁版)

- 應用程式權限（例如位置、通知）
- 作業系統的私隱控制選項

停用部分 Cookies 或權限，可能會影響 PetChat 服務的功能或效能。

在適用法律要求的範圍內，你繼續使用 PetChat 服務，即表示你同意我們按本聲明所述使用 Cookies 及 SDK。

## 11. 第三方連結及服務

PetChat 服務可能包含連結至或整合第三方網站、應用程式或服務（「第三方服務」）。

對於第三方服務，PetChat：

- 並不擁有或控制其系統
- 不對其內容、安全性或私隱實務負責
- 不保證其資訊的準確性或完整性

我們強烈建議你在使用任何第三方服務前，先查閱其相關條款及私隱政策。

## 12. 聯絡我們

如你對本《私隱及

Cookies

聲明》或我們如何處理你的個人資料有任何疑問、要求或關注，請聯絡：

- 電郵：[petchat.official.hk@gmail.com](mailto:petchat.official.hk@gmail.com)
- 電郵主題請註明：「Privacy Inquiry」

我們會在合理時間內作出回應，並會視乎你的要求性質及適用法律要求作出處理。

### 13. 本《私隱及 Cookies 聲明》的更新

我們可能會不時更新本《私隱及 Cookies 聲明》，以反映：

- 法律或監管要求的變更
- 我們業務運作、服務或技術整合的變化
- 行業實務或技術發展

如屬重大變更，我們會透過以下一種或多種方式通知你：

- 應用程式內通知
- 電郵通知（如你已提供電郵地址）
- 在 PetChat 應用程式或網站上發布更新版本

我們保留在任何時間修改或更新本聲明的權利，除非另有說明，所有變更於發布時即時生效。

你有責任定期查閱本聲明。你在本聲明更新後繼續使用  
服務，即表示你接受及同意修訂後的內容。

PetChat

### 14. 適用法律、司法管轄及語言

如你位於香港，本《私隱及  
聲明》以及任何相關爭議，均受香港特別行政區法律管轄並按其解釋。

Cookies

任何因本聲明、PetChat

服務或我們處理你個人資料所引起或與之相關的法律程序或申索，須專屬提交香港法院審理。你  
及

PetChat

同意接受該等法院的專屬司法管轄權及審判地，並放棄就有關司法管轄權及審判地提出異議（法律禁止者除外）。

如本《私隱及

Cookies

聲明》的英文版本與任何中文版本（繁體或簡體）存在任何不一致或歧義，概以英文版本為準。

