

PetChat 服務條款

生效日期：2025 年 12 月 5 日

營運方：KY Vision Group Limited（香港）

歡迎使用 PetChat！本服務條款（「條款」）構成你與 KY Vision Group Limited（「PetChat」、「我們」或「本公司」）之間具法律約束力的合約。PetChat 為 KY Vision Group Limited 所開發及推出的流動應用程式。就本條款而言，「PetChat」指 KY Vision Group Limited 及其以 PetChat 品牌提供的服務。

本條款約束你對我們網站、流動應用程式及服務（統稱為「PetChat 服務」或「本服務」）的使用。當你存取或使用本服務，即表示你同意受本條款約束；如你不同意本條款任何部分，請勿使用本服務。

1. 接受條款及修訂

本服務條款（「條款」）構成你（「用戶」、「你」）與 KY Vision Group Limited（於香港註冊成立並以「PetChat」品牌營運）（「PetChat」、「我們」或「本公司」）之間具法律約束力的協議。

本條款約束你對所有由 PetChat 提供的軟件應用程式、資源及服務之使用，該等服務旨在讓寵物主人與寵物服務提供者建立聯繫、溝通及安排寵物照顧服務，以及我們不時提供的任何額外功能、產品或服務（統稱為「PetChat 服務」）。

不論你透過流動應用程式、網站、客戶支援渠道（包括線上聊天或電話）或我們提供的任何其他平台使用 PetChat 服務，本條款均適用。

當你使用 PetChat 服務時，即同時表示你同意受 PetChat Care 條款、私隱聲明、Cookies 政策及我們不時以引用方式納入的其他政策（統稱為「補充政策」）約束。

當你建立帳戶或以任何方式存取 PetChat 服務，即表示你已閱讀、理解並同意受本條款約束。如你不同意本條款，你必須停止使用 PetChat 服務。

1.1 同意條款

當你使用 PetChat 服務，即表示你確認已閱讀、理解並同意受本條款及補充政策約束。你持續使用 PetChat 服務，即視為你接受本條款及其後任何修訂。

1.2 條款修訂

我們保留於任何時間修訂本條款的權利。該等修訂一經張貼於我們的網站、PetChat 應用程式內，或以其他方式通知你，即時生效。

你有責任不時查閱本條款。於條款修訂後，你仍繼續使用 PetChat 服務，即表示你同意受修訂後條款約束。

如本條款有重大更改，我們會透過電郵及／或應用程式內通知你。

1.3 使用資格

使用 PetChat 服務，你必須年滿 18 歲或在你所屬司法管轄區具備訂立具約束力合約的法定年齡（以較高者為準）。當你使用本服務，即表示並保證你符合此等年齡及行為能力要求。

如你代表企業或其他實體使用本服務，你聲明並保證你具備將該實體受本條款約束的授權。

如 PetChat 合理相信你不符合上述要求，或於要求時未能提供相應證明，本公司保留暫停或終止你帳戶的權利。

1.4 帳戶註冊

使用 PetChat 服務的某些功能時，你可能需要建立帳戶。你同意於註冊時提供真實、最新及完整的資料，並於資料有變更時適時更新，以確保其保持準確、最新及完整。

你有責任妥善保管帳戶密碼，並對帳戶項下進行的所有活動負責。如你發現或懷疑帳戶遭未經授權使用，你同意立即通知 PetChat。因你未有履行上述責任而導致的任何損失或損害，PetChat 概不負責。

1.5 對寵物照顧／服務提供者之接受

服務提供者以獨立承辦人（獨立承包商）身份運作。PetChat 並不僱用、管理、監督、培訓或控制服務提供者。服務提供者須自行負責其稅務、保險、業務合規及其他法律責任。

PetChat

僅提供一個平台，讓寵物主人與寵物照顧提供者建立聯繫，本公司不對任何寵物照顧提供者作出背書、監督或控制。我們並不保證任何寵物照顧服務之質素、安全性、合法性、適合性或可用性。

你確認並同意，PetChat

對寵物照顧提供者的任何行為、不作為或所提供服務，概不負責亦不承擔任何法律責任。寵物主人與寵物照顧提供者之間的所有合作及交易，均由雙方自行承擔風險。

1.6 PetChat 服務之變更

PetChat 保留隨時修改、暫停或永久終止服務（或其任何部分）的權利，無論有否事先通知。你確認並同意，PetChat 對任何服務之修改、暫停或終止對你或任何第三方所造成的損失或損害，概不負責。

1.7 終止帳戶

PetChat

得全權酌情於任何時間，基於任何理由或毋須理由，並可有或無事先通知，暫停或終止你的帳戶及你對 PetChat 服務的使用，包括但不限於當你違反本條款、從事詐騙、濫用、威脅、有害或其他不當行為時。

一旦帳戶終止，你存取或使用 PetChat 服務的權利將立即停止。你仍受本條款中按其性質屬於存續的條文約束，包括但不限於賠償條款、免責聲明、知識產權及責任限制。

如你希望自願終止帳戶，可按照 PetChat 平台所提供的帳戶關閉指示操作。

1.8 私隱聲明之接受

你使用 PetChat 服務亦受我們的《私隱聲明》所約束，該聲明以引用方式納入本條款內。當你使用 PetChat 服務，即表示你確認並同意我們按《私隱聲明》及包括《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）在內的適用私隱及數據保障法例，收集、使用、處理、轉移及披露你的個人資料。

1.9 轄法律及司法管轄權（概要）

本條款及你對 PetChat 服務的使用，受香港特別行政區法律管轄並按其詮釋，而不考慮法律衝突原則。

凡因本條款或使用 PetChat 服務而引起或與之相關的任何爭議、索償或爭論，概由香港法院專屬管轄，詳情請參閱第 18 節。

2. PetChat 服務

2.1 PetChat 服務的性質

PetChat 提供一個數碼平台（包括流動應用程式及其他工具），讓寵物主人（「寵物主人」）與寵物服務提供者（「服務提供者」或「寵物保姆」）建立聯繫、溝通及安排寵物照顧服務。PetChat 服務可能包括下列功能：

- 用戶個人檔案、評分及評論；
- 應用程式內訊息、通知及聊天功能；
- 預約、排程及行事曆工具；
- 給服務提供者的上線指南及相關資料；
- 社群安全及信任資源；
- 推廣工具、優惠券及推薦計劃；及
- 客戶支援及爭議協助功能。

部分 PetChat 服務內之功能或交易，可能須支付服務費或佣金，詳情依本條款及 PetChat 平台介面中所載。

2.2 PetChat 為中立平台

PetChat 本身並不直接提供寵物照顧服務，亦不作為任何服務提供者的僱主或代理人。PetChat 僅為中立平台，讓獨立的服務提供者及寵物主人可自行決定是否建立聯繫及合作。

雖然 PetChat 提供如個人檔案審閱、身分檢查（如適用）、聊天功能、緊急指引及安全提示等工具，以協助用戶作出更明智決定，但我們並不監督、監控或保證使用平台所得出的任何具體結果。

PetChat 可能提供初步個人檔案審閱及選擇性第三方背景或身分驗證，以提升信任及透明度；但 PetChat 並不對所有用戶的資格、培訓或行為進行全面審查。

用戶須自行對寵物照顧安排作出判斷及決定。寵物主人須自行評估服務提供者是否合適，並確保在安排服務前，寵物已符合健康及疫苗接種等要求。

PetChat 並不檢查或認證服務提供者家居、場地或環境之安全、整潔或適合程度。用戶同意，自行承擔進入或使用其他用戶場地的一切風險。

任何由 PetChat 提供的背景或身分檢查均屬有限及基本性質，可能未涵蓋犯罪紀錄、完整審查或牌照核實。PetChat 並不保證任何背景檢查之完整性、準確性或時效性。

2.3 免責聲明/責任免除

當你使用 PetChat 服務，即表示你確認並同意 PetChat 對任何用戶（無論其在線上或線下）的行為概不負責。所有透過平台安排的互動及服務，均由你自行承擔風險。

PetChat 明確否認並免除因用戶之間互動或服務（包括寵物主人與服務提供者之間）所引起或與之相關的任何索償、傷害、損失、損害或爭議的所有責任。

任何金錢補償或賠償，僅限於 PetChat Care 條款及相關政策所列之範圍。PetChat 在該等限額以外不再承擔任何責任。

PetChat

並不保證任何寵物於透過平台安排的服務期間或之後之安全、健康、行為或福利。所有寵物相關活動均存在固有風險，並由用戶自行承擔。

2.4 用戶之間的交易

PetChat

透過平台協助寵物照顧服務的搜尋、預約及付款，但所有交易均直接在寵物主人與服務提供者之間進行。PetChat

並非任何服務合約的一方，亦不就所提供服務的質素、準時性、安全性、合法性或結果承擔責任。

除非於本條款、取消及退款政策或

PetChat

Care

條款中另有明文規定，我們不負責解決用戶之間的服務爭議，亦無責任就交易問題向用戶作出賠償。

服務提供者確認及同意，進入寵物主人家中或處理寵物本身存在一定個人風險，包括人身傷害或財產損失風險。PetChat 對因此而產生的任何損害、損失或傷害，概不負責。

2.5 預訂服務 / 預約 (Bookings)

所有經

PetChat

進行的預約，均須透過平台完成，並在寵物主人與服務提供者雙方於應用程式內確認服務條件後，始視為「確認預約」。每一宗預約均應包括以下主要元素：

- 服務類型及範圍；
- 收費及價格；
- 服務日期、時間及時長；
- 取消政策；及
- 於預約流程中所列之其他附加條件。

對寵物主人而言：

當你提出並確認預約（通常為按下「立即預約」或類似按鈕）時，即表示你同意支付所要求服務之全額費用，並確認接受適用之條款。付款一般須於確認時支付。

對服務提供者而言：

當你接受預約時，即同意在寵物主人確認預約並完成付款後，按預約內容提供服務。你有責任在確認前確保服務內容清晰及準確。

預約僅於雙方均已確認後始屬有效。任何一方均可在預約確認前，自行決定拒絕預約請求。

一旦預約確定，寵物主人及服務提供者皆受相關條款約束。任何更改必須透過平台進行並獲雙方確認。如無正當取消而未履行已確認預約，PetChat 可依平台政策對帳戶施加限制或懲罰。

2.6 寵物主人對服務提供者之評估責任

寵物主人須自行評估和選擇在 PetChat 上合作的服務提供者。雖然 PetChat 提供包括個人檔案審閱、身分驗證及由第三方協助的背景檢查等基本工具，但此等檢查並不全面。

PetChat

不保證任何背景檢查或用戶評價之準確性、完整性、可靠性或時效性，亦不對其他用戶所發表的意見作出背書。寵物主人應自行進行合理盡職調查，並可於需要時聯絡我們的支援團隊尋求協助。

2.7 被遺棄寵物的處理及再安置

如寵物主人於預約約定的服務期完結後沒有按時接回寵物，PetChat 或服務提供者可採取合理行動，以確保寵物安全，包括但不限於：

- 安排寄養照顧；
- 延長原服務提供者之照顧；
- 將寵物轉交動物管理機構、動物保護組織或其他有關機構；
- 安排其他替代照顧方案。

寵物主人須負責因上述行動所產生的所有相關費用。如 PetChat 認為有需要為保障寵物或其他人士安全而將寵物由服務提供者處所移離，本公司可採取相應行動。

在作出再安置或轉交決定前，我們會盡力聯絡寵物主人或其預先提供的緊急聯絡人。當你使用 PetChat 服務，即授權你的獸醫在緊急或遺棄情況下，向 PetChat 提供相關醫療紀錄；你並同意承擔所有有關費用。

2.8 緊急處理程序

PetChat

建議寵物主人向服務提供者提供更新的緊急聯絡資料。如寵物需要緊急醫療照顧而寵物主人未能聯絡，服務提供者必須透過指定渠道聯絡 PetChat。

當你使用 PetChat 服務，即授權 PetChat 及服務提供者在合理認為有需要立即採取行動以保障寵物健康安全，或保障其他人士或動物安全的情況下，安排緊急獸醫治療。所有因此產生之醫療費用，均由寵物主人負責，並可直接從其登記的付款方式中扣除。

PetChat 強烈建議寵物主人為寵物購買適當保險，以減輕突發獸醫費用的風險。

寵物主人須自行確保所提供的緊急聯絡資料及獸醫資料真確及最新。PetChat 對因資料錯誤或不完整而引致任何延誤或併發問題概不負責。

2.9 諮詢服務

PetChat

可能促成用戶接觸第三方提供的獸醫諮詢服務（例如電話、聊天、視像或電郵等），作為資訊參考。上述服務由獨立外部合作夥伴提供，並非 PetChat 核心服務的一部分。

此類諮詢旨在協助寵物主人及服務提供者作出更明智決策，但並不構成專業、面對面獸醫診治的替代方案。PetChat 對你使用該等服務所產生的任何結果或問題不承擔責任。

你同意，凡因使用上述第三方諮詢服務而產生之任何索償，均應直接向該第三方服務提供者提出。

任何由第三方合作夥伴提供的保險、諮詢或健康服務，均完全由該等合作夥伴負責。PetChat 並非保險代理人、保險經紀或顧問，對第三方服務的準確性或適切性不作任何保證。

2.9A 遺失或失蹤寵物

PetChat

對遺失或失蹤的寵物不承擔責任。寵物主人有責任確保頸圈、牽繩及身份牌佩戴妥當。服務提供者須採取合理預防措施，但

對於因遺失、逃脫或相關傷害所引起的損失概不負責。任何補償僅在 PetChat Care 條款所載限額內提供。

2.10 不提供獸醫意見

PetChat

並不提供獸醫或醫療建議。平台或第三方合作夥伴提供的所有資訊僅供參考，並不構成專業獸醫診斷或治療建議。服務提供者並非獸醫（除非有明確註明及驗證）。如你有任何寵物的醫療問題，應尋求持牌獸醫的專業意見。

PetChat 對任何醫療決定、治療結果或就醫延誤所造成的後果概不負責。

服務提供者可基於其經驗提供一般照顧建議，但除非已明確列示並通過驗證，否則服務提供者並非受訓獸醫。PetChat

對於因服務提供者延誤求醫、判斷失誤或在預約期間產生之醫療併發症，不承擔責任。

3. 遵守適用法律之證明

當你存取及使用 PetChat 平台，即表示你證明並保證：

(1) 你已年滿 18 歲或達到你所屬司法管轄區之成年或可獨立訂立合約的法定年齡（以較高者為準）；及

(2) 你同意遵守所有與你使用 PetChat 服務相關的當地、區域及國家法律、法規及規章。

3.1 寵物主人

寵物主人同意確保遵守適用法律，包括但不限於：

- 確保寵物已按當地政府要求完成疫苗接種、領牌、植入晶片及／或佩戴標籤；
- 在合理可行情況下，為交由服務提供者照顧的寵物購買適當保險；
- 遵守有關公共場所寵物行為的法律，例如牽繩要求及清理寵物排泄物等規定。

寵物主人聲明並保證，其寵物：

- (a) 健康且沒有具傳染性的疾病；
- (b) 已按法律要求完成必要疫苗接種；
- (c) 非具危險性或具攻擊性（除非已充分披露並獲服務提供者明確接受）；
- (d) 已進行驅蟲、防蚤及防蜚等處理；
- (e) 適合由服務提供者處理及照顧。

寵物主人因提供不準確或不完整資料而導致的任何損失或損害，將全權負責。

寵物主人並須單獨負責全面披露寵物的所有醫療狀況、過敏、飲食限制、所服藥物及特殊需要。PetChat 對因披露不完整或不準確而導致之任何傷害、疾病或併發症不承擔責任。

3.2 服務提供者

服務提供者聲明其在所屬司法管轄區有合法資格提供寵物照顧服務，並須負責遵守所有適用法律及監管要求，包括：

- 取得提供寵物相關服務所需之有效商業牌照、稅務登記或其他許可；

- 遵守與寵物處理、牽繩規定、公共衛生及寵物安全相關之地方方法例及規章；
- 確保其服務符合所在地 relevant 的衛生、健康及動物福利標準。

服務提供者及寵物主人明白並同意，PetChat

乃基於用戶自行作出上述合規聲明而運作，並不負責核實或強制執行相關合規要求。

PetChat 對任何用戶未能遵守適用法律所造成的後果概不負責。每位用戶須自行確保其在使用 PetChat 平台及服務時符合所有法律規定。

PetChat

並不進行用戶之犯罪背景審查或刑事紀錄驗證。用戶確認並接受與其他用戶互動所存在的一切風險。

3.3 寵物服務提供者牌照要求

所有使用

PetChat

平台提供寵物相關服務的服務提供者，均須取得並維持在其所在地合法提供服務所需的牌照、註冊或許可。

對於在香港營運的服務提供者，如法律適用，須向漁農自然護理署（AFCD）申領寵物寄養所牌照（Pet Boarding Establishment Licence）。

服務提供者須自行負責：

- 判斷其服務所需的牌照及許可種類；
- 適時遞交申請、續期並持續維持合規；
- 承擔與不合規有關的所有成本、費用、罰則或法律後果。

PetChat

不負責確保持牌或合規，亦不對因服務提供者未能遵守法律要求而引致的任何罰款、處罰或執法行動負責。

4. PetChat 服務之使用；暫停

4.1 你在 PetChat 服務上的行為

你同意在使用 PetChat 服務時，以合法、尊重及負責任方式行事。具體而言，你同意：

合法使用：

只會為合法及平台預期用途而使用 PetChat 服務。

動物限制：

你不會利用平台安排下列動物的照顧：

- 奇異、危險或被禁止飼養的動物（例如有毒蛇類、靈長類、狼或混種、野生貓科動物、鱷魚、馬或家畜）；
- 其飼養或交由第三方照顧於適用法律下受限制或屬違法之動物；
- 已知具嚴重攻擊性或受訓以攻擊人類或其他動物之動物，除非已清楚披露、獲服務提供者明確接受，且不違反適用法律。

惡意程式碼：

你不會向 PetChat 服務引入病毒、機械人程式、蠕蟲、惡意軟件或其他惡意程式碼。

法律遵守：

你不會以違反本地、區域或國際法律的方式使用平台。

交易誠信：

你不會在 PetChat 上安排服務後，再於平台以外完成服務或收款以避開平台費用或政策。

競爭及推廣：

你不會利用 PetChat 推廣或招攬競爭性服務、平台或產品。

真實評價：

你發表的任何評價或公開留言均須基於個人真實經驗、準確且符合本條款。

內容限制：

你同意不會上載或分享以下內容：

- 色情、騷擾、誹謗、辱罵、威脅、仇恨、暴力、歧視或其他不當內容；
- 侵犯他人知識產權或違反他人合法權利的內容。

垃圾訊息：

你不會發送或張貼垃圾訊息、未經要求的廣告或商業推廣。

帳戶使用：

你將使用自己的 PetChat 帳戶，不會冒充他人或虛假陳述身份。

帳戶安全：

你不會轉讓帳戶予他人或容許他人使用你的帳戶。任何欺詐或未經授權活動均被嚴格禁止。

推廣積分：

任何推廣積分或獎勵僅可按 PetChat 規定使用，不得濫用或不當操作。

資料準確性：

你將提供真實及最新的個人檔案資料，不會建立重複或具誤導性的帳戶。

服務干擾：

你不會嘗試干擾或破壞 PetChat 服務的運作或其他用戶的使用體驗。

敏感資料：

你不會向其他用戶索取其密碼、付款資料或其他高度敏感的個人資料。

違規舉報：

你同意遇到違規行為、不當內容或濫用情況時，盡快向 PetChat 報告。

尊重及禮貌：

你將尊重所有用戶及 PetChat

員工，包括寵物主人、服務提供者及支援團隊，並以專業方式互動。

政策遵守：

你同意遵守 PetChat 所訂立的一切平台規則、社群指引及執行程序。

4.2 暫停及終止

你確認 PetChat 並無義務於任何特定地區提供服務，亦無須保證服務持續提供任何期間。

如出現以下任何情況，PetChat 得於毋須事先通知的情況下，隨時暫停或終止你對平台的存取權：

- 不當行為：你的行為被視為不安全、不適當、不誠實、有害，或違反本條款或其他 PetChat 政策；
- 保護平台：為保護 PetChat、其用戶、第三方或公眾之安全、完整性或聲譽，有必要暫停或終止你的帳戶。

你亦可隨時聯絡 PetChat

要求暫停或關閉帳戶。但你須知，任何未履行之責任，例如未完成的付款或本條款項下的義務，於帳戶終止後仍然有效。

PetChat

亦可因評分過低、重複取消、涉及安全疑慮、表現欠佳、存在詐騙風險、進行平台外交易或其他不符社群標準之行為，而停用、暫停或限制帳戶。

4.3 保險要求

4.3.1 對服務提供者

我們強烈鼓勵服務提供者為其服務購買適當保險，包括但不限於：

- 一般責任保險；
- 寵物照顧或動物處理相關保險；
- 法律要求或因應風險需要的其他保障。

PetChat

並不為任何服務提供者提供或維持保險，亦不對在提供服務過程中產生的任何損失、傷害或損害承擔責任。

然而，PetChat

Care（我們的善意性保障計劃）於符合條件的情況下，可能提供有限的金錢補償。適用條件、賠償限額及除外責任，請參閱 PetChat Care 條款及細則。

4.3.2 對寵物主人

我們鼓勵寵物主人為寵物購買合適保險，包括：

- 寵物醫療保險；
- 第三者責任保險。

PetChat

不對寵物在服務提供者照顧期間造成的任何損害、傷害或損失承擔責任。寵物主人須對其寵物的行為及健康狀況全權負責。

PetChat Care 可於特定情況下提供有限、善意性的補償。詳情請參閱 PetChat Care 條款及細則。

4.3.3 PetChat Care 之免責聲明

PetChat Care 為自願性、酌情性的客戶支援計劃，並非保險、保證或賠償合約。

PetChat 有全權酌情批准、拒絕、修改、限制或終止任何保障申請。

PetChat Care 並不能替代寵物保險，其保障須遵守適用的資格要求、除外責任及賠償限額。

5. 註冊；帳戶安全

要使用 PetChat

服務的特定功能，用戶必須註冊帳戶，包括建立用戶名稱、密碼及個人檔案。當你註冊及使用平台時，即表示你同意：

- **資料準確**：於註冊時提供真實、最新及完整的資料；
- **資料更新**：當資料有變更時，會及時更新，以確保正確；
- **不冒充他人**：不會冒充任何人士、誤導身份或未獲授權為他人建立帳戶；
- **保密責任**：妥善保管登入憑證，不向第三方透露；
- **單一帳戶政策**：不會同時持有多個帳戶，如帳戶被暫停或終止，未經 PetChat 書面同意不得重新註冊；
- **帳戶責任**：對帳戶項下進行的所有活動負責，如懷疑未經授權使用，會立刻通知 PetChat；
- **個人檔案準確**：持續維持個人檔案的資料真實及完整。

服務提供者額外要求：

- **照片**：上載多張清晰照片，以展示你的環境及你對動物照顧的重視；
- **簡介**：提供詳細個人簡介，說明你的經驗、資格及照顧寵物的方式；
- **持續更新**：定期更新你的可預約時間、收費及服務內容，以反映現況。

5.1 不作保證聲明

PetChat

服務乃「按現況」及「按可用性」提供，本公司不就平台之運作、效能、可靠性或準確性作出任何明示或暗示的保證。你須自負風險使用 PetChat 服務。

我們不保證服務不中斷、無錯誤、安全或所有缺陷均會被糾正。PetChat 不保證服務會持續、不間斷地可用，維護、當機、錯誤及故障有可能發生，PetChat 對因此而造成的損失或損害概不負責。

5.2 責任限制（概要）

在法律許可的最大範圍內，PetChat 及其關聯公司（包括董事、高級人員、僱員、代理人及承包商）對任何因你使用平台而引致的損害概不負責。當你對平台或服務不滿意時，你唯一的救濟方式為停止使用 PetChat 服務。（完整責任限制條文請參閱第 15 節。）

5.3 身分驗證及 KYC 要求

你同意 PetChat

可於任何時候要求你完成身分驗證（「KYC」）程序，包括提交政府核發身分證明文件、住址證明、自我拍照、商業登記文件或其他合理所需資料。服務提供者必須在收取款項或繼續提供服務前完成身分驗證。

如未能提供準確或完整文件，可能導致：

- (a) 付款延誤；
- (b) 款項被暫時扣留；
- (c) 帳戶功能受限；或
- (d) 帳戶被暫停或終止。

6. 私隱

PetChat

對你個人資料之收集、使用、儲存及披露，受我們的《私隱聲明》所規範，而該聲明構成本條款不可分割的一部分。

當你存取或使用 PetChat

平台，即表示你確認已閱讀、理解並接受我們的《私隱聲明》。保護你的私隱是 PetChat 的核心價值，我們承諾根據適用的私隱法及業界標準（包括香港《個人資料（私隱）條例》（第 486 章））處理你的個人資料。

我們會採取合理的安全措施，包括加密技術、安全伺服器、存取控制及持續監控，以保護你的資料。PetChat

可收集你與平台互動的數據，用以改善用戶體驗及服務品質。除非獲得你的同意，或按《私隱聲明》、法律要求或為保障法律權利的情況下，我們不會將你的個人資料與第三方分享。

你可隨時透過帳戶設定或依《私隱聲明》所述方式，查閱、更正或刪除你的個人資料。

PetChat

會按香港法律要求，保留特定資料（包括交易紀錄、通訊及帳戶資料），保存期限最長可達七（7）年，以符合法規與合規用途。刪除帳戶並不代表系統備份或封存資料會即時被刪除。

6.1 服務提供者之賠償責任

寵物服務提供者同意就下列情況對

PetChat、其母公司、關聯公司、董事、高級人員、僱員、承包商及代理人作出賠償、抗辯並使其免受損害：

(a)

其透過平台提供寵物照顧服務所引致之任何第三方索償、要求、訴訟、責任、損失、損害或費用（包括合理律師費）；

(b) 其違反本條款或其他適用之 PetChat 政策；

(c) 其違反任何本地、區域或國際法律或規例。

6.2 寵物主人之賠償責任

寵物主人同意就下列情況對

PetChat、其母公司、關聯公司、董事、高級人員、僱員、承包商及代理人作出賠償、抗辯並使其免受損害：

(a) 其寵物對任何人士、動物或財產造成的行為、傷害或損害；

(b) 其違反本條款或其他適用之 PetChat 政策；

(c) 其違反任何本地、區域或國際法律或規例。

寵物主人須對其寵物在服務提供者住所或場所造成的任何損害負責，包括清潔費用、維修費用及損壞物品的更換費用。

7. 你的內容

7.1 內容類型

PetChat

允許用戶上載及提交各類型內容，包括但不限於文字、照片、圖像、影片、評價及其他資料（統稱為「用戶內容」），可透過個人檔案或在使用平台時提交。

例子包括：

- **服務提供者**：建立詳細個人檔案、上載個人照片及照顧寵物時的照片；
- **寵物主人**：提交對所接受服務的真實評價。

此外，PetChat

可能整合第三方功能或服務，例如寵物保險、獸醫諮詢工具及寵物運輸服務等。上述服務由外部提供者提供，並受其各自的條款及私隱政策約束。PetChat

不控制亦不對任何第三方服務承擔責任。用戶在使用該等服務前，應先仔細閱讀並同意相關條款。

7.2 授權

當你在 PetChat 平台上載或提交用戶內容，即表示你授予 PetChat

一項非獨家、全球性、免權利金、不可撤銷、可轉讓且可再授權的許可，允許 PetChat 以任何現有或未來開發的形式或媒介，使用、重製、散布、公開展示、公開演出、改編、出版、翻譯及創作衍生作品。

該項授權用於營運、推廣、行銷及改進 PetChat

平台及服務之目的。即使你關閉帳戶或本條款終止，該授權仍會存續，以便 PetChat 基於法律、業務或封存用途保留相關內容。

7.3 免責及權利放棄

如你的用戶內容包含你的姓名、肖像、聲音或其他可識別個人特徵，你在此明確放棄並解除 PetChat 及其他用戶對下列索償的責任：

- 肖像權或私隱權；
- 版權或知識產權侵權；

- 誹謗、失實陳述或任何相關訴因。

你亦放棄檢視、審批或就 PetChat 最終使用你的內容而索取報酬的任何權利。

7.4 你的陳述及保證

當你在 PetChat 提交或張貼內容時，你聲明並保證：

- 你擁有該內容的所有權，或已獲合法授權可授予第 7.2 節所述的使用權；
- 你的內容不會侵犯任何第三方的知識產權、私隱或其他法律權利；
- 如內容中包含可識別個人（或寵物）的資料，你已取得其（或寵物主人的）適當同意；
- 你的內容符合適用法律、法規及本服務條款，且並非虛假、誤導、欺詐或非法。

你授權 PetChat 使用你的內容，以提升平台體驗、促進社群安全及信任，並支持 PetChat 各項營運及行銷目的。

7.5 內容審查及移除

PetChat

保留（但無義務）監察、審查、編輯或移除你於平台上載或分享內容的權利。本條款的執行由 PetChat 全權酌情決定，不就個別情況不執行視為日後放棄執行權。

我們並不負責替你存儲或備份內容。PetChat

對任何內容之刪除、修改、遺失或遭未經授權存取不承擔責任。你須自行負責為你的內容建立及維持備份。

7.6 評價

PetChat 容許用戶對服務、服務提供者及寵物發表公開或私下評價。私下評價可由 PetChat 內部使用，並於法律許可下，於適當情況與第三方分享。

PetChat

並不保證任何評價（包括對你的評價或由你發表的評價）的持續存在、可見性或可存取性。我們可全權酌情編輯、移除或不顯示任何評價，且並無義務提供已封存或刪除的評價副本，亦不對其遺失、修改或刪除承擔責任。

評價僅代表用戶個人意見，並不構成事實陳述或 PetChat 的立場。PetChat 不會核實評價內容之真實性，亦不對用戶基於評價作出的任何決定負責。

8. 電話、短訊及流動通訊

8.1 同意接收短訊及其他通訊

當你使用 PetChat 平台，即表示你同意接收由我們或代表我們發出的通訊，包括：

- **服務相關通訊**：技術通知、安全提示、帳戶或支援更新及行政訊息；
- **行銷通訊**：優惠、推廣、廣告或其他商業訊息。

上述通訊可透過以下方式發送：

- 自動撥號電話；
- 錄音或人工合成語音訊息；
- SMS／短訊；
- 電郵；
- 即時通訊應用程式（例如 WhatsApp、WeChat 等）；
- 其他電子方式。

我們會使用你於註冊或更新帳戶時所提供的聯絡資料，包括於法律許可範圍內，即使該電話號碼已列入「拒接來電」名單。

電訊商可能會收取 SMS

或數據費用。你可隨時按《私隱聲明》中說明之方式，選擇不再接收行銷或推廣通訊。停止接收行銷訊息並不影響你使用 PetChat

核心服務的能力。請注意，取消訂閱可能需要數天生效，在此期間你或仍可能收到部分訊息。

8.2 電話號碼變更

如你更改或停用與 PetChat

帳戶綁定的電話號碼，你同意盡快更新帳戶資訊，以免新號碼的持有人仍收到原屬於你的訊息。

9. 收費及付款

9.1 貨幣

除非另有註明，透過 PetChat

平台所顯示或處理的所有價格、費用、自付額及收費，均以港幣（HKD）或視你所在地區而定之適用本地貨幣計價及支付。

9.2 寵物主人的費用

寵物主人可透過確認與服務提供者之預約（見第 2.5 節）購買寵物照顧服務。當你確認預約，即表示你：

- 與服務提供者建立直接交易關係；及
- 同意支付顯示之全部金額，包括服務提供者收費、PetChat 服務費及適用稅項。

PetChat 只負責促成交易，而非服務的實際提供者，亦不對服務之實際履行或質素承擔責任。

寵物主人所支付之所有費用，可能已包含法律要求之稅費或徵費。

9.3 服務提供者之費用

接受預約之服務提供者須於預約失效前確認該預約，否則寵物主人無義務繼續進行該交易。

當預約經雙方確認後：

- 你同意履行預約中所列之服務收費；及
- 你授權 PetChat（透過付款處理方）代你收取款項，並於服務完成後將款項（扣除適用費用及保留款）匯入你指定帳戶。

PetChat 僅作為交易之促成平台，實際寵物照顧服務由服務提供者獨立提供。

服務提供者的費用：

- 以總預約金額的百分比計算，由寵物主人支付；
- 於款項發放前由系統自動扣除。

我們可於註冊時收取一次性、不可退還的個人檔案審查費。對於提供有效稅務編號的服務提供者，收費可能以不含間接稅方式計算；否則收費可能包括適用稅項。

9.4 服務費／平台費

PetChat 會就使用平台及相關支援（包括客服、審核、技術開發等）收取服務費（「平台費」）。

- 對服務提供者而言：平台費按每宗預約之交易金額百分比計算，並於款項發放前扣除。
- 對寵物主人而言：適用的平台費會包含於預約總金額，並於結帳過程中清楚列出。

具體費率及計費結構會於預約或入駐流程中向你披露，並可能不時更新，我們會於更新前給予合理通知。

9.5 逾時費及其他額外收費

作為寵物主人，你同意，如你未有於預約所訂明的服務期間結束時按時接回寵物：

- 我們可能按原預約協議的每日收費標準，以比例方式對每一逾時之部分日或整日加收額外服務費；
- 你並同意就因此產生的任何額外成本或開支，向 PetChat 及／或服務提供者作出賠償，並授權我們及／或付款處理方直接從你的付款方式中收取。該等費用包括但不限於緊急寄養、再安置成本、獸醫治療或行政處理費等。

9.6 取消及退款

服務提供者取消預約

如服務提供者於服務開始前或服務期間取消已確認預約：

- PetChat 會就未履行部分的服務向寵物主人安排退款，包括與該部分相關的 PetChat 服務費；
- 服務提供者可建議替代照顧者，惟須符合以下條件：
 - (i) 寵物主人同意；
 - (ii) 替代照顧者持有有效 PetChat 帳戶；及
 - (iii) 該替代照顧者經平台書面同意後，於系統內以書面形式正式接受預約。

所有替代安排須透過 PetChat

客服協調。無正當理由而重複取消預約的服務提供者，可能會被暫停或終止帳戶。

寵物主人取消預約

如寵物主人於服務開始前或服務期間取消預約：

- 退款將按服務提供者於預約時選擇之取消政策處理，該政策會於預約過程中向寵物主人披露；
- 所有取消動作必須透過 PetChat 內置的預約工具完成；
- 取消時間以系統記錄的時間戳為準，不論你有否另外發送訊息、致電或作出口頭通知。

付款爭議及平台外交易

服務提供者之款項會於服務期結束後依本條款及相關付款保留安排發放。

PetChat 不介入及不為任何於 PetChat

平台以外付款的交易承擔責任。凡因平台外付款引起之爭議，均須由寵物主人及服務提供者自行解決。

酌情退款

如 PetChat

經合理判斷，認為服務提供者未有按約提供服務、嚴重違反本條款或造成損害或混亂：

- PetChat 保留取消預約並全數或部分退還費用予寵物主人的權利，該決定由 PetChat 全權酌情作出。

9.7 款項保留

PetChat 保留在以下情況暫時保留應付服務提供者之款項的權利：

- 有合理理由懷疑存在詐騙、濫用或違反本條款之情況；
- 該預約正處於調查、爭議或投訴處理中；
- 為保護 PetChat、用戶或第三方，或遵守法律要求，有必要暫停款項發放。

在上述情況下，PetChat

亦可要求第三方付款處理方限制、凍結或延遲向有關服務提供者發放款項，直至相關事項獲解決。除非法律另有要求，PetChat 對因此而造成的任何延誤或損失概不負責。

9.7A 扣留、抵銷及追收欠款之權利

PetChat

可以從你在錢包中的餘額、未發放款項或將來預約所產生之收入中，扣留或抵銷任何你欠付 PetChat 的金額，包括但不限於退款、拒付（chargeback）、罰款、PetChat Care 賠償金、未支付費用或與爭議相關之成本。你授權 PetChat 指示 Stripe

直接從你的現有或未來結餘中扣除上述款項。如錢包或 Stripe 結餘不足，你仍須親自負責清償所有欠款。

9.8 收費授權

使用 PetChat 平台即表示你授權 PetChat

透過第三方付款處理方，就你透過平台預約的服務處理所有付款。具體包括：

- 你必須提供並維持有效之信用卡、扣帳卡或其他已獲接納的付款方式；
- 你授權 PetChat 於相關費用、稅項及其他應付款項到期時，向你選擇的付款方式扣款；
- 如主要付款方式扣款失敗，你授權 PetChat 使用你帳戶內任何備用付款方式。

PetChat 會作為服務提供者的有限付款代收代理人，被授權代表其收取費用。

如因資料不正確、信用卡過期或餘額不足導致付款失敗：

- PetChat 及服務提供者均無義務履行相關預約；
- 你仍須負責清繳欠款，我們有權採取額外追收措施或法律行動。

除非本條款明確列明可退款情形，一切透過 PetChat 作出的付款概不退還。

9.9 稅務

你須自行了解並遵守因透過 PetChat 平台預約、提供或接受服務而產生的所有稅務責任，包括：

- 所得稅、銷售稅、使用稅、增值稅（VAT）、商品及服務稅（GST）或類似稅項；
- 向相關稅務機關申報及繳納該等稅款。

PetChat 不提供稅務建議，亦不負責代你申報、收取或繳付任何稅項，除非法律另有規定。

在法律或監管要求下：

- PetChat 可能需收集、扣繳或報告某些與稅務相關的資料；
- 你同意按要求提供準確及及時的文件（例如稅務編號、居住證明等）；
- 如未能提供，有可能導致帳戶被暫停、款項被扣留或需向有關部門作法律通報。

PetChat 僅就其自身收入及業務活動所涉及的稅項負責。

9.10 付款處理

PetChat 透過受信任的第三方付款處理方（例如 Stripe）協助完成付款流程。Stripe 所提供之付款服務須受《Stripe 服務協議》及《Stripe 連結帳戶協議》（統稱為「Stripe 條款」）約束。要透過 PetChat 收取或支付款項，你可能需要設定 Stripe 連結帳戶並同意 Stripe 條款。

你明確授權 PetChat 在合理需要時存取及管理你的 Stripe 連結帳戶，包括發起轉賬、處理退款及進行其他行政操作，以促成你使用 PetChat 服務。你同意提供完整及準確的個人或商業資料，並同意 PetChat 可為付款處理、防詐騙及合規需要，將該等資料提供予 Stripe 或其他付款合作夥伴。

PetChat

可於任何時間全權酌情更改或新增付款處理合作夥伴，無需事先通知。所有交易會以安全方式處理，我們可能使用類似託管機制，在服務完成前暫存資金。發放款項的時間有可能因個別情況、爭議或調查而有所不同。

我們鼓勵寵物主人在服務完成後留下評價，以促進 PetChat 社群的透明度、信任及問責。

9.10A 反洗錢、詐騙監察及合規審查

為遵守適用法律及付款處理方要求，你同意 PetChat 及其第三方付款處理夥伴（包括 Stripe）可在任何時間進行詐騙監察、反洗錢（AML）檢查、制裁名單篩查及其他合規審查。

PetChat 得全權酌情：

- (a) 暫時或長期凍結款項；
- (b) 要求提供額外身分或文件證明；
- (c) 限制、凍結或延遲發放款項或提款；
- (d) 阻止或撤銷付款；或
- (e) 暫停或終止你使用付款功能。

除非法律另有要求，PetChat 對因上述合規審查造成的任何延誤、損失或損害概不負責。

9.11 PetChat 錢包及儲值免責聲明

PetChat 可能於應用程式內提供「錢包」或餘額顯示功能。你確認並同意：

- 所有與錢包相關之資金均由 Stripe（或其他持牌付款機構）代表你持有及管理；

- PetChat 並不直接持有、儲存或控制客戶資金，亦不構成儲值支付工具提供者；
- PetChat 並非銀行、匯款機構或香港法律下之儲值支付工具；
- 錢包僅作為由 Stripe 管理之結餘及交易資訊的介面及紀錄工具。

當你使用錢包功能，即授權 PetChat 指示 Stripe：

- 接收、持有及發放資金，用於預約、退款及調整；
- 按照你的指示及本條款進行轉帳及提款。

你使用錢包須遵守 Stripe 條款及其他付款合作夥伴的適用條款。

PetChat

並不提供匯款服務、付款處理、儲值或金融服務，亦未根據《支付系統及儲值支付工具條例》（第 584 章）獲發牌。所有付款及結餘管理功能均由 Stripe 或其他持牌合作夥伴提供。

9.12 拒付及付款爭議

如你於服務完成後對付款發起拒付或交易撤銷，你授權 PetChat 從你的錢包、未發放款項或未來預約收入中，扣回相關爭議金額。你須對帳戶相關的所有拒付負全責。

10. 版權侵權

如你真誠地相信 PetChat

服務上的某項內容侵犯了你的版權，你可向我們指定的版權代理人提交書面通知。為使通知生效，必須包括下列內容：

1. 被侵權作品的識別

清楚描述你聲稱被侵權的版權作品（例如作品名稱、作者、如適用則包括註冊號碼）。

2. 侵權內容的識別

描述你認為侵權的內容，包括其在平台上的具體位置（例如 URL、用戶檔案或帖文）。

3. 聯絡資料

你的全名、郵寄地址、電話號碼及電郵地址。

4. 善意聲明

聲明你真誠地相信，有爭議的使用未獲版權持有人、其代理人或法律授權。

5. 準確及授權聲明

在伺服刑責下聲明，你所提供的資料準確無誤，且你為版權持有人或已獲其授權代表其行事。

6. 簽署

由版權持有人或其授權代表親筆或電子簽署。

請將版權投訴發送至：

電郵：petchat.official.hk@gmail.com

主旨請註明：「版權侵權通知」

在收到完整且有效的通知後，我們會展開調查並採取適當行動，包括移除相關內容，及在必要時停用相關用戶帳戶。

11. 第三方服務及連結

PetChat

服務可能包含通往第三方網站、應用程式、服務或資源之連結或整合（統稱「第三方服務」）。

你確認並同意：

- **無控制權及責任：** PetChat
對任何第三方服務的內容、準確性、可用性或其運作方式不具控制權，亦不承擔責任；
- **不構成背書：** 對第三方服務之連結或存取並不表示 PetChat
對該服務或其營運者作出背書或存在任何關聯；
- **風險自負：**
你自行承擔存取及使用第三方服務之風險，並須自行審閱及同意相關第三方的條款及私隱政策。

12. 賠償

在適用法律允許的最大範圍內，你同意對 PetChat、其母公司（KY Vision Group Limited）、關聯公司、董事、高級人員、僱員、代理人、授權人及合作夥伴因下列事由產生的所

有索償、責任、損害、損失、成本及費用（包括法律及訴訟費）作出抗辯、賠償並使其免受損害：

- 你與其他用戶在線上或線下之互動；
- 你違反或被指稱違反本條款或任何與 PetChat 所訂立之其他協議或政策；
- 你與其他用戶（包括寵物主人或服務提供者）之間的任何爭議；
- 你所作出的失實陳述、錯誤主張或違反適用法律或法規；
- 因你的寵物或由你照顧的寵物而造成的任何人身傷害、死亡或財產損害；
- 你的用戶內容，包括可能構成知識產權侵權、誹謗或私隱侵權之部分；
- 你違反適用法律而不當使用任何背景調查或身分驗證資料。

你同意在任何上述索償的抗辯程序中，全力配合 PetChat。PetChat 保留就任何須賠償之事項主導抗辯及控制相關法律程序的權利，而未經 PetChat 事先書面同意，你不得就任何該等索償作出和解。

你亦同意，如因你未有遵守所在地寵物飼養及照顧法律規定而導致任何損失或索償，PetChat 有權向你追討，包括但不限於：

- 確保寵物已適當接種疫苗、領牌、植入晶片及購買保險（如適用）；
- 支付因違反規定而由政府或監管機構所發出的任何罰款、傳票或處罰。

13. 知識產權

13.1 PetChat 服務之所有權

PetChat

服務中的所有權利、所有權及利益，包括但不限於平台、流動應用程式、軟件、技術架構、視覺介面、文字、圖像、設計及其他所有內容（不包括用戶產生內容），均為 KY Vision Group Limited (PetChat) 及其授權人之專屬財產。

除本條款明確授予的有限使用權外，你不獲授予任何明示或暗示的所有權、授權或其他權利。所有未明確授權的權利均由 PetChat 保留。

你進一步確認並同意：

- PetChat 對所有與服務相關的文件、系統流程及後台工具保留完整之知識產權；

- 你自願向 PetChat 提供的任何意見、建議或改進構想，可由 PetChat 自由使用及納入服務中，無須向你支付任何酬勞或承擔義務。

13.2 商標及品牌

PetChat®]、PetChat

標誌及任何相關名稱、標誌、服務標記、產品名稱、設計或標語（統稱「PetChat 標記」）均為 KY Vision Group Limited 所擁有或授權之註冊或未註冊商標，並受適用的商標及不公平競爭法保護。

服務提供者使用

若你為 PetChat 平台上之已獲授權且狀態良好的服務提供者，PetChat 可授予你有限、非獨家、可撤銷、不可轉讓之授權，讓你在推廣服務時使用 PetChat 標記，但須符合下列條件：

- **僅限授權使用：** 你只可使用整合於 PetChat 所提供的官方推廣素材（如傳單、電子模板或商品）中的 PetChat 標記，或經 PetChat 書面明確授權的其他使用方式；
- **不獲所有權：** 你不會取得 PetChat 標記之任何所有權或商譽，且因你使用該等標記而產生的一切商譽，均完全歸屬 PetChat；
- **不得改作：** 你不得修改、扭曲或創作 PetChat 標記之衍生作品；
- **授權終止：** 一旦你不再是狀態良好的服務提供者，或 PetChat 基於任何理由向你發出通知，你使用 PetChat 標記之授權即時終止；
- **不得混淆性註冊：** 你不得使用、註冊或申請註冊與 PetChat 名稱、域名、社交媒體帳號或標誌相同或混淆性相似的標識。

14. PetChat 服務之保證免責聲明

透過 PetChat

服務提供的資訊、內容及資料（包括但不限於文字、圖像、連結、用戶檔案、評價、建議及其他資訊）均以「現況」及「可用性」基礎提供，PetChat 不就其作出任何明示或暗示之保證。

任何由用戶或第三方（而非 PetChat 直接）在 PetChat 服務上發表的評價、建議、意見或其他陳述，純屬個人觀點。PetChat 不會審核、認可或對其準確性、可靠性或完整性負責。

在適用法律允許的最大範圍內，PetChat 免除一切明示或暗示的保證及陳述，包括但不限於：

- **準確性**：PetChat 不保證服務中任何內容的準確性、充分性或完整性；
- **第三方內容**：PetChat 不採納或背書任何用戶或第三方在服務中提供的意見或陳述；
- **服務可靠性**：PetChat 不保證服務將不間斷、準時、安全、無病毒或無錯誤，亦不保證任何技術缺陷會被糾正；
- **默示保證**：PetChat 明確免除一切默示保證，包括適銷性、特定用途適合性、不侵權及準確性等。

此外，在不限制上述內容的前提下，PetChat 不就平台上任何服務提供者之可靠性、安全性、行為、適合性或資格作出任何明示或暗示之聲明或保證。

15. 責任限制

15.1 特定損害之排除

在適用法律允許的最大範圍內，PetChat 對你或任何第三方因使用本服務而導致的任何間接、附隨、特別、懲罰性或後果性損害概不負責，包括但不限於：利潤損失、收入損失、合約損失、商機損失、商譽損失、資料損失或其他無形損失，以及旅遊相關費用或替代服務成本，無論其責任基礎為合約、侵權（包括疏忽）、嚴格責任或其他理論，即使 PetChat 已被告知可能發生該等損害亦然。

上述責任限制適用於因下列情況所產生的任何損害：

- 你無法存取或使用 PetChat 服務；
- 你的帳戶、評價或內容被移除或刪除；
- PetChat 服務的暫停、終止、中斷、延誤或運作失敗；
- 你依據平台提供之任何資訊而作出的決定。

如當地法例不允許限制或排除某些責任，上述排除條款可能在該等司法管轄區全部或部分不適用。

15.2 總責任上限

除非法律另有強制規定，PetChat 就任何因本條款或你使用 PetChat 服務而引起或與之相關的索償、損失或訴因所負的總責任，以以下兩者中較高者為限：

- 你於引起索償事件發生前十二（12）個月內就 PetChat 服務費所支付予 PetChat 的總金額（不包括付予服務提供者之金額）；或
- 如你並無向 PetChat 支付任何服務費，則以港幣 1,500 元為上限。

凡涉及用戶行為的財務責任，PetChat 僅在 PetChat Care 條款所載之賠償範圍內承擔。

15.3 對第三方行為之責任免除

在適用法律允許的最大範圍內，PetChat

對下列情況所引起的任何直接或間接損害、傷害、損失或索償概不負責：

- 任何寵物主人、服務提供者或第三方的行為、不作為或不當行為；
- 任何與透過 PetChat 平台安排之服務有關的人身或財產損害、盜竊、情緒困擾或死亡；
- 任何用戶或第三方之詐騙或惡意行為；
- 線上或線下互動導致的任何損害或損失；
- 寵物主人或服務提供者未能遵守適用法律，包括牌照要求及動物福利法律。

免責聲明：如你與其他用戶（包括服務提供者或寵物主人）發生爭議，你同意解除及免除 PetChat

及其關聯公司因該等爭議而引起的所有索償、要求、損失或損害（實際或間接），不論已知或未知，但 PetChat Care 條款另有明文規定者除外。

PetChat

對傳染性疾病（包括跳蚤、蟬蟲、寄生蟲、犬舍咳、犬瘟熱、細小病毒等）於預約期間或其後在寵物之間傳播所引致的任何後果不承擔責任。

16. 爭議解決

PetChat 鼓勵用戶先直接聯絡我們，以盡快及有效方式解決任何疑慮。

16.1 非正式爭議解決程序

如你對 PetChat 服務、本條款或你與 PetChat 的任何互動有任何爭議、投訴或索償，請先透過以下方式聯絡我們：

電郵：petchat.official.hk@gmail.com

你的書面通知應包括：

- 你的全名；
- 與 PetChat 帳戶相連之電郵地址；
- 爭議性質及原因的描述；
- 你期望獲得之具體救濟或結果。

PetChat 會以合理努力本著善意處理及解決爭議。如未能在合理時間內解決，你可依第 18 節所述向香港法院提出訴訟。

16.2 僅限法院訴訟程序

凡因本條款、PetChat 服務、你使用平台或任何相關事項而引起之所有爭議、索償或爭論，均須專屬地於香港法院透過訴訟程序解決，並受第 18 節管轄法律及司法管轄條款約束。

PetChat

與你之間並無任何仲裁協議。任何於過往版本條款中出現之仲裁條文、仲裁程序或類似安排，均已由本節取代並不再生效。

17. 保留條款

本節刻意留空以備日後使用，並不影響你於本條款其他任何部分下的權利或義務。

18. 管轄法律及司法管轄權

對於位於香港的用戶，本條款及任何相關爭議，均受香港特別行政區法律管轄並按其詮釋。

凡因本條款、PetChat

服務或你使用平台而引起或與之相關的任何法律程序或索償，必須專屬地於香港法院提出。你及 PetChat

同意接受該等法院之專屬司法管轄及審判地，並放棄對該等法院管轄權及地點的任何異議（法律另有強制規定者除外）。

對於位於香港以外的用戶，當地強制性消費者保護法可能同時適用；惟在法律容許的範圍內，本條款仍以香港法為準據法，並以香港法院為專屬審判法院。

19. 集體訴訟豁免

在適用法律允許的最大範圍內，你同意對 PetChat

提出之任何索償或訴訟，僅可以你個人名義進行，而不得作為代表人或成員參與任何形式的集體、聯合、代表或合併訴訟。

除非法律另有強制要求，香港法院不得將你的索償與其他人士的索償合併審理，亦不得以任何形式主持針對 PetChat 的集體或代表訴訟程序。

如具管轄權的法院裁定本第 19

節全部或部分不可執行，本條款其餘部分仍於法律允許的最大範圍內繼續有效。

20. 不可抗力

如因 PetChat 合理控制範圍以外的原因導致未能履行或延遲履行本條款項下之義務，PetChat 概不負責，包括但不限於：

- 天災；
- 自然災害；
- 火災、水災或地震；
- 公共衛生緊急事件（例如疫情或大流行）；

- 戰爭、恐怖主義、內亂或軍事行動；
- 政府限制、法規或命令；
- 罷工、勞資糾紛或工業事故；
- 供應商、公共事業或電訊之失效。

於上述情況下，PetChat

有權視需要偏離標準的取消或退款政策，並可全權酌情向用戶提供退款、點數或其他補救措施。

21. 其他條款

21.1 雙方關係

本條款不構成亦不應被解釋為在你與 PetChat 之間創設合夥、合資、僱傭、信託、代理或特許經營關係。除非事先獲得書面同意，任何一方均無權代表另一方作出承諾或承擔義務。

你確認並同意，當你透過 PetChat 平台提供或接受服務時，你係以獨立承辦人身份行事。

21.2 非獨家性

本條款不具獨家性。寵物服務提供者可自由於其他平台或渠道提供服務，惟不得違反本條款或適用法律。

PetChat 並不保證任何特定收入水平、預約量或財務成果。服務提供者的收入視多種 PetChat 無法控制的因素而定。

21.3 可分割性

如本條款任一條文在適用法律下被認定為無效、違法或不可執行，該條文應於必要範圍內予以修改以使其可執行；如無法修改，則視為自本條款中分割刪除。本條款其他條文仍維持完全效力。

21.3A 權利不放棄

如 PetChat

未有在某一情況下執行本條款任何部分，並不構成其於將來放棄對該部分或其他條款的執行權。

21.4 承繼人及受讓人

本條款對各方及其各自的承繼人、法定代表人及獲准受讓人均具有約束力並對其利益具效。未經 PetChat 事先書面同意，你不得轉讓或移轉你在本條款下的任何權利或義務。PetChat 則可自由轉讓或移轉其在本條款下的權利及義務，無需受任何限制。

21.5 存續條款

凡依其性質在你與 PetChat 關係終止後仍應存續的條文，於帳戶終止或你停止使用 PetChat 服務後，仍繼續有效，包括但不限於賠償條款、免責聲明、責任限制、知識產權條款、付款義務及爭議解決條文。

21.6 服務提供者義務

所有於 PetChat 平台提供服務的寵物保姆及服務提供者必須：

- 以有禮、專業及負責任的態度親自提供服務；
- 在合理時間內（一般為 24 小時內）回覆寵物主人的查詢及預約請求；
- 維持最新的可預約時間、聯絡資料及服務資訊；
- 確認自己在香港及任何適用司法管轄區內具合法資格提供寵物相關服務；
- 在可行情況下，提供安全、舒適且符合動物福利標準的環境；
- 與寵物主人保持坦誠溝通，並於服務期間提供適當更新（包括照片或影片，如適用）；
- 勤勉遵從寵物主人提供的特別指示，並在有疑問時主動尋求澄清；
- 確保在整個服務期間，寵物得到妥善照顧，包括安全、飲食、水分、運動及舒適度。

21.7 信任、安全與客戶支援

- **身分驗證：**
所有服務提供者必須提交有效身份證明文件並接受個人檔案審查，方可於平台上線提供服務；
- **持續監察：** PetChat
可不時重新核實服務提供者，以確保持續符合社群的信任與安全標準；
- **已驗證評價：**
只有完成經平台驗證之預約的用戶方可留下評價，並會顯示於服務提供者公開檔案中；
- **問題舉報：** 鼓勵寵物主人及服務提供者就任何安全問題、不當行為或照顧品質疑慮，向 PetChat 支援團隊舉報。我們會於合理服務時間內協助處理緊急事項、爭議及維護社群標準。

本信任與安全政策是 PetChat 致力建立透明、安全及具問責性的用戶生態的一部分。

21.8 聯絡資料

如你對本條款或任何服務相關事宜有疑問，你可以聯絡我們在香港的辦公室、透過 PetChat 流動應用程式或網站中的「幫助中心」，或以電郵聯絡：

petchat.official.hk@gmail.com

21.9 服務提供者之照顧責任與寄養容量限制

服務提供者同意不可接收超出其安全及合法照顧能力之寵物數量。嚴禁過度擠迫、讓不相容寵物混養或任何忽視動物福利的行為。

服務提供者必須遵守香港《防止殘酷對待動物條例》及其他適用的牌照要求。PetChat 可因服務提供者不合規而暫停或終止其帳戶。

21.10 完整協議

本條款連同私隱聲明及其他被引用之政策，構成你與 PetChat 之間有關 PetChat 服務的完整協議，並取代所有先前或同期的口頭或書面協議、諒解或陳述。

21.11 與執法機關合作

如法律要求或為保護用戶、寵物或公眾安全之必要，PetChat 可與執法機關、監管機構或司法機關合作，包括在符合法律的前提下，分享帳戶資料、預約紀錄或通訊內容。

22. 信任與安全

為營造安全可靠的寵物照顧環境，PetChat 要求所有寵物服務提供者在平台上架之前，完成身分驗證及審核程序。該程序可能包括提交政府核發身分證明文件及 PetChat 認為有需要用以評估其資格及適合度的相關文件。

所有經驗證的服務提供者，均受透明的用戶評價制度約束，評價會清楚顯示於其公開檔案中。只有完成經平台驗證之預約的用戶，方可提交評價，以確保評價的真實性及可信度。

PetChat

保留在合理情況下，定期重新審查或再驗證服務提供者之資格的權利。如服務提供者未能持續符合我們的信任與安全標準，其帳戶可能被暫停或永久移除。

我們鼓勵寵物主人及服務提供者，就任何安全問題、不當行為或照顧品質的疑慮向 PetChat 支援團隊舉報。我們的支援渠道會於合理服務時間內協助處理緊急情況、爭議及維護社群標準。

本信任與安全政策是 PetChat 致力建立透明、安全及具問責性的寵物照顧生態圈的重要一環。

23. 定義

就本服務條款（「條款」）而言，下列詞語具有以下意義：

- 「**PetChat**」：指 KY Vision Group Limited（於香港註冊成立），負責營運 PetChat 流動應用程式、網站及相關服務。
- 「**PetChat 服務**」／「**平台**」：指讓用戶互相聯繫、溝通及預約寵物照顧服務的軟件應用程式、網站、系統及服務。
- 「**用戶**」／「**你**」：指任何存取或使用 PetChat 服務的個人或實體，包括寵物主人及服務提供者。
- 「**寵物主人**」：指任何利用 PetChat 服務搜尋、聯絡或向服務提供者預約寵物照顧服務的用戶。
- 「**服務提供者**」／「**寵物保姆**」：指任何於 PetChat 平台向寵物主人提供寵物照顧服務（例如寄養、到府照顧、遛狗、美容、訓練等）的用戶。
- 「**預約**」（**Booking**）：指寵物主人與服務提供者於平台上就特定寵物照顧服務及費用達成之確認協議。
- 「**內容**」：指由用戶上載、提交或在 PetChat 平台上顯示的任何文字、圖像、照片、影片、評價、個人檔案資料或其他資料。
- 「**用戶內容**」：指由用戶提交或上載的內容，包括評價、照片及個人檔案詳情。
- 「**背景調查**」／「**身分驗證**」：指透過第三方供應商進行的身份或刑事背景資料檢查。
- 「**PetChat Care**」：指 PetChat 就透過平台完成之預約，在符合條件時提供有限、酌情性補償的保障計劃，並受獨立條款約束。

- 「條款」：指本具法律約束力之服務條款，包括本條款中引用的私隱聲明、PetChat Care 條款及其他適用政策。

我們保留於任何時間修改或更新本 PetChat 服務條款的權利。任何更改將刊登於本頁，並於刊登時起即時生效，除非另行註明生效日期。你持續使用我們的服務，即表示你接受修訂後的條款。

如本 PetChat

服務條款之英文版本與任何中文版本（繁體或簡體）之間存在任何歧異或不一致，一概以**英文版本**為準。

