

## 服务合约

服务条款如下：

### 1) 服务内容

- a) 本合约服务对象只限客户/OK Care 应用程序客户 (以适用者为准) 名义下同意的服务使用者，客户如需更改服务用户人数可在 OK Care 应用程序上更改或与本公司职员联络。
- b) 护理人员只为上述列明的服务使用者提供指定服务，如需额外服务，需另行按所需服务收费及安排；
- c) 护理人员在提供服务前会替服务使用者进行一般状况检查，例如体温、脉搏、呼吸、血压 (测试仪器由客人提供)，以确认服务使用者的身体状况是适合；如检查后护理人员评估服务使用者不适合进行预订的服务，护理人员须提交详细的评估/治疗记录，并有权根据专业判断终止服务，个案会交由本公司与客户进一步商讨解决方案；
- d) 护理人员在服务结束前会替服务使用者再次检查其一般状况，例如体温、脉搏、呼吸、血压 (测试仪器由客人提供)，确保一切正常才会离开；

### 2) 服务收费

- a) 服务费用按照付款条款以预缴形式收取，所有费用需要在服务日期前付清；
- b) 如因任何情况，服务时间需要延长，本公司将会收取额外收费，费用将按比例以每小时计算收取，不足一小时以一小时计算；
- c) 在任何情况(除护理人员自身问题外) 因服务使用者或护理人员感到人身安全有威胁，令护理人员上门后无法向其提供服务，客户仍须支付当次/日服务费的全部费用；
- d) 公众假期的额外收费安排：  
于以下日子提供服务，客户须要支付 1.5 倍之服务费用：
  - i. 政府公布的公众及法定假期 (大年初一、初二及初三收费详见 iii)  
  
元旦、清明节、耶稣受难节、耶稣受难节翌日、复活节星期一、佛诞、劳动节、端午节、香港特别行政区成立纪念日、国庆节、中秋节翌日、重阳节、圣诞节和圣诞节后第一个周日 (节礼日)；
  - ii. 其他特定日子  
中秋节、平安夜和除夕；
  - iii. 于年三十、大年初一、初二及初三或冬至提供服务，客户须要支付 2 倍之服务费用；

- e) 客户可以现金、信用卡、支票、银行入数、转数快/PayMe 或于 OK Care 手机应用程序支付服务费用；
  - i. 以现金或信用卡支付，请于办公时间内 (星期一至五,09:30-18:30) 亲临本公司 (中环皇后大道中 33 号万邦行 9 楼 912 室) 缴交；
  - ii. 以支票支付，其支票定必于所需要服务日期前不少于 2 个工作日 (以本公司收到之日期为准)，寄达本公司,支票抬头请写 “OK CARE LIMITED” ，支票背页请注明客户、服务用户姓名及联络电话，并将支票寄往中环皇后大道中 33 号万邦行 9 楼 912 室；
  - iii. 以银行入数方式支付，请将款项存入本公司中国银行账户012-704-0-008829-5，并将入数纸 whatsapp 至电话 6514 1452；
  - iv. 以转数快/PayMe支付至 9420 2453，账户名称 “Yu Wing Cheung Ada”
  - v. 于 OK Care 手机应用程序上付款，以信用卡支付；

### 3) 临时取消服务安排

- a) 在不少于服务日四十八小时前通知本公司取消服务，客户须支付 HK\$200 的手续费；
- b) 在少于四十八小时内通知本公司取消服务，所缴交之费用全数不获退回；
- c) 以上 a) & b) 两项通知本公司取消服务的时间，必须以本公司职员于办公时间内 (星期一至五, 09:30-18:30) 以电话确认收到为准；
- d) 若因服务使用者或客户要求须在服务期间终止服务，本公司将收取该次服务的全部费用。余下未使用的服务费，可安排取消和退款。本公司将会从余下服务费中收取 HK\$200 的手续费，退还的服务费将在取消日期后的一个月内寄回服务地点。

### 4) 退款政策及手续费

- a) 只有在特别情况下才会有退款安排；
- b) 若本公司在服务日期 24 小时内未能安排服务，可安排取消和退款。
- c) 若服务使用者在服务期间离世，本公司将收取该次服务的全部费用。若服务使用者因离世而未能继续使用服务，可安排取消和退款。客户应在可行的情况下尽快通知本公司（“通知日期”）。本公司将会从余下服务费中收取 HK\$200 的手续费，退还的服务费将在通知日期后的一个月内寄回服务地点。

- d) 若客户或服务使用者希望终止服务，客户或服务使用者须以书面提出申请；本公司将会从余下服务费中收取 HK\$200 的手续费，退还的服务费将在通知日期后的一个月內寄回服务地点；

#### 5) 暴雨警告生效下的工作安排及收费

- a) 黄色或红色暴雨警告生效时，所有服务将按原定安排进行；
- b) 服务时间 2 小时前发出黑色暴雨警告，护理人员将不会前往服务地点提供服务，直至黑色暴雨警告取消；
- c) 当黑色暴雨警告取消后，护理人员需于 3 小时内前往服务地点提供服务，当日服务费以一整日计算收取，如需护理人员特快到达服务地点，客户或服务使用者须另付交通津贴；
- d) 如服务期间内发出黑色暴雨警告，护理人员将会留在安全的地方，继续工作；
- e) 如服务完结时发出黑色暴雨警告，护理人员将会继续留在服务地点提供服务，直至黑色暴雨警告取消，额外的服务时间将按比例收取 1.5 倍的服务费用；

#### 6) 台风讯号生效下的工作安排及收费

- a) 悬挂三号或以下台风讯号时，所有服务将按原定安排进行；
- b) 服务时间 2 小时前悬挂八号或以上台风讯号，护理人员将不会前往服务地点提供服务，直至八号或以上台风讯号除下；
- c) 当八号或以上台风讯号除下后，护理人员需于 3 小时内前往服务地点提供服务，当日服务费以一整日计算收取，如需护理人员特快到达服务地点，客户或服务使用者须另付交通津贴；
- d) 如服务时间内或于服务完结时悬挂八号或以上台风讯号，护理人员将会继续留在服务地点提供服务，直至八号或以上台风讯号除下，由八号台风讯号生效起至八号或以上台风讯号除下期间的服务费用将按比例以 1.5 倍收取；

#### 7) 注意事项

- a) 如服务使用者在服务期间遇到紧急医疗情况，护理人员会代为召唤救护车及通知其家人，护理人员会陪同服务使用者入院，直至其家人到达；如所需时间超出指定服务时间，收费将按 2b) 项计算；
- b) 在提供服务期间，护理人员如感到人身安全有威胁的情况下有权拒绝或终止服务。
- c) 如客户或服务使用者对护理人员的表现未感满意，请与本公司职员联络，本公司将

在合理的情况下为服务使用者免费更换一次护理人员；

- d) 建议顾客自行购买家佣保险及家居保险；
- e) 客户或服务使用者不得与护理人员私自签订本合约，或私自达成合约以外的任何条款，否则即属违反本服务合约，本公司将有权实时解除本合约，本公司有权向客户追讨及/ 或从所预缴之服务费内扣除因客户的违约而令本公司所蒙受的所有损失，本公司将保留一切法律追究权利；

**8) 个人资料收集及私隐保密安排**

- a) 客户及服务使用者必须提供其个人资料，否则本公司将不能有效提供服务；
- b) 本公司对客户及服务用户所提供的所有数据，绝对保密；
- c) 在法律许可情况下，个人资料将只会由本公司职员用作服务及有关通讯等用途；
- d) 本公司将向客户及服务用户以电话、WHATSAPP 或 OK Care 手机应用程序 等方式发放信息，请准确填写有关个人资料以便联络。如有任何更改，请尽快以书面向本公司提出更新；
- e) 客户及服务使用者提供的个人资料（包括姓名、联络方法、病历等）将用作与本公司沟通渠道，电话、WHATSAPP 或 OK Care 手机应用程序等为客户及服务使用者送上本公司的最新信息及推广讯息，如折扣优惠、最新服务等；客户及服务使用者可随时以书面或电邮方式向 本公司申明是否愿意继续接收有关信息。如不欲收到任何透过上述渠道发出的信息，包括折扣优惠，请在方格内填上剔号 ；
- f) 根据个人资料（私隐）条例，客户及服务使用者有权知悉本公司有否保留其个人资料，同时 亦可查阅、索取及更改其个人资料。客户及服务使用者如欲查阅其个人资料，请以书面方式交回 本公司；本公司将会酌情收取行政费用。如欲更改一般个人资料，请以书面方式交回 本公司；
- g) 上述服务合约条款适用于 OK CARE LIMITED 及集团公司成员；
- h) 如适用，客户须提供有效的医生转介信。

9) 本合约之条款除非得到本公司同意，否则一经签署便不能更改，签署本合约前敬请详细阅读；

10) 对本合约内任何条文有任何争议，OK CARE LIMITED 保留最终决定权。

本人已获委托成为委托人，并受服务使用者授权提供其个人资料，提出服务要求，可知悉其一切身体状况、病情及医护信息，以及支付服务所牵涉的一切费用；同时本人已阅读、明白及接受以上合约内的所有条文。