

# 猫/犬洗澡权益服务手册

尊敬的客户：

您好，感谢您对国华人寿保险股份有限公司（以下简称“我们”或“我司”）的认可，并选择我们为您的美好生活保驾护航！在您享受我们为您提供优质保障的同时，还将为您送上猫/犬洗澡二选一服务。服务兑换后有效期1年。

## 一、服务介绍

**服务内容：**在服务网络范围内提供猫狗专属宠物洗护服务，服务卡券类型为单次权益券，服务内容不可拆分，不可混合使用，不可抵扣现金，限客户本人及预约绑定的宠物使用。

### （一）猫咪专属洗护

**提示：**猫咪洗护预约时，需提前告知猫咪的实际体重（kg）、长毛/短毛、疫苗接种情况，请确保宠物已注射过相关防疫疫苗且无传染性疾病。

服务类型	服务项目	项目说明	服务项目次数
猫咪洗澡	全身洗护	基础洗浴 梳毛 上护发素 冲洗 吹毛拉毛 整理毛发	每项服务项目的次数为1次，仅限客户本人及预约绑定的宠物使用。
	局部护理	指甲修剪 清洁耳朵	

### （二）狗狗专属洗护

**提示：**狗狗洗护预约时，需提前告知狗狗的实际体重（kg）、疫苗接种情况，请确保宠物已注射过相关防疫疫苗且无传染性疾病。

服务类型	服务项目	项目说明	服务项目次数
狗狗洗澡	全身洗护	基础洗浴 梳毛 上护发素 冲洗 吹拉毛发 整理毛发	每项服务项目的次数为1次，仅限客户本人及预约绑定的宠物使用。

服务类型	服务项目	项目说明	服务项目次数
	局部护理	指甲修剪 清洁耳朵 肛门腺清洁（犬） 剔脚底毛	

## 二、服务流程

### （一）服务预约

1. 客户兑换完成后，权益券下发至客户手机号所在账户中（自客户兑换完成的半小时内生效）。
2. 客户在“我的服务”或“明细—兑换记录”中点击“使用服务”，即可一键跳转至第三方小程序服务平台，点击【我的】-【我的优惠券】中查看，点击【立即使用】即可预约。
3. 填写预约信息，选择预约门店，可根据宠物的种类选择对应的洗护服务，填写相关信息，预约时间，提交后显示核销码。
4. 按照预约时间及预约的门店，到店使用该服务。
5. 如特殊情况无法到店——进入我的预约——找到对应预约的服务——进行取消/修改。
6. 注意：预约需提前 48 小时预约，高峰期可能到店需要等待，可在预约时根据需要避开门店高峰期（周末 10:00-16:00），预约时需如实告知宠物健康状况及特殊需求。

### （二）到店服务

1. 携带预约的宠物及电子核销码到店，按照预约时间到达门店，工作人员核对信息后安排服务。
2. 洗护过程中，工作人员实时同步宠物状态，如需额外服务（如开结、美容修剪）或超出洗护范围内的项目，可按照门店价格与门店工作人员另行确认。

### （三）服务核销

服务完成后，工作人员现场核销电子核销码，权益券核销后失效，客户确认服务无误后，完成本次服务流程。

## 三、注意事项

1. 为保障护理安全与效果，预约时请告知宠物的品种、年龄、既往病史（如皮肤问题、关节问题、心脏病等）及行为习惯（如是否敏感、曾有攻击行为）。这有助于线下服务门店提前做好个性化准备。
2. 猫咪狗狗接种免疫疫苗期间不建议外出活动或洗浴，避免过度运动、环境改变等应激。
3. 建议免疫完成至少一周后再进行洗浴。
4. 服务过程中，宠物如患有传染性疾病、皮肤病或处于应激状态，门店有权拒绝提供服务，无需承担赔偿责任。
5. 如因客户未如实告知宠物健康状况导致不良后果，门店不承担责任；服务不含宠物医疗、驱虫、美容修剪等额外项目，如需可另行付费购买。

提示：由于每只宠物的个体状况不同，建议遵循兽医的专业意见

#### 四、附则

1. 猫/犬洗澡服务需在有效期内使用，逾期失效。
2. 服务手册中的“服务网络范围”会持续更新和调整，我司有权更新网络（可通过悠享会服务详情页或者国华人寿官网—客户服务进行查询），服务网络范围以实际提供的为准。
3. 由第三方服务提供商提供的服务，因第三方服务提供商或其他任何原因导致第三方服务提供商未提供服务、提供服务不符合本服务手册内容、提供服务造成宠物死亡、伤残、不良反应等任何后果，我司可协助客户向第三方服务提供商追责，但不承担任何违约、赔偿、补偿等义务与责任。因第三方服务提供商提供服务及宠物接受服务产生的任何费用、支出等，我司均不承担任何支付义务。
4. 上述服务内容、服务质量及标准等，我司不作任何承诺和保证。
5. 如您的服务产生问题时可拨打 95549-7 进行反馈。
6. 本服务手册解释权归我司所有。