

连云港市市场监督管理局 连云港市商务局 文件

连市监规〔2023〕1号

关于印发《连云港市单用途预付款消费类服务合同行为指引》的通知

市预付卡管理联席会议成员单位，各县区市场监督管理局、商务局，市开发区、徐圩新区市场监督管理局，各功能板块商务管理部门：

现将《连云港市单用途预付款消费类服务合同行为指引》印发给你们，请根据工作职责，结合工作实际，抓好宣贯并做好相关企业指导，预防和减少消费纠纷发生，保护消费者合法权益，维护正常的市场交易秩序。

附件：连云港市单用途预付款消费类服务合同行为指引

(此页无正文)

连云港市市场监督管理局



连云港市商务局

2023年8月16日



(此件公开发布)

附件

连云港市单用途预付式消费类 服务合同行为指引

第一条 依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《单用途商业预付卡管理办法（试行）》《合同行政监督管理办法》《江苏省预付卡管理办法》等法律法规和规章制定本指引。

第二条 本指引适用于在我市行政区域内，经营者在预收费后分次向消费者提供服务的合同行为。

第三条 经营者和消费者应当遵循诚实信用的原则，全面、适当履行约定的各项义务。

第四条 消费者和经营者均应当在合同订立前充分考虑自身的持续履约能力以及预付费交易可能面临的经济、法律风险。

第五条 经营者应在店内或者网站（网店）显著位置公示或向消费者提供预付式消费服务章程、使用规则、联系和投诉举报方式、注意事项以及预付资金兑付风险提示等信息，并与消费者签订书面预付式消费服务合同。

经营者应履行提示和告知义务，确保消费者知晓并认可预付式消费服务章程和预付式消费服务合同内容，了解预付资金兑付风险。

租赁他人场地或者柜台的经营者，除履行前款规定的义务外，还应当在经营场所的显著位置标明场所租赁期限。

商业特许经营的经营者，应当标明特许人和被特许人的名称

和标记、特许经营期限、经营项目、特许人联系方式以及是否可以在其他特许经营店适用等事项。

第六条 经营者与消费者签订的预付式消费服务合同应当包括以下主要内容：

（一）经营者的名称、负责人、注册地址、联系方式、统一社会信用代码与备案编号；

（二）单用途卡的名称、种类和功能，及其购买、充值、余额查询、使用、退卡方式，记名卡还应包括挂失、转让方式；

（三）收费项目和标准、合同履行期限；

（四）当事人的权利、义务；

（五）预收资金管理方式；

（六）纠纷处理原则和违约责任；

（七）相关法律法规、规章和规范性文件规定以及约定的其他事项。

倡导使用《江苏省单用途预付卡购卡合同（示范文本）》。

第七条 经营者不得作出语义含糊的终身服务承诺。经营者通过通知、声明、店堂告示等方式，对服务的数量、质量、价格、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等向消费者作出展示的，其提供的服务应当与其展示事实相一致。消费者受上述展示引导而与之达成预付费服务交易的，该展示内容应当作为约定的内容。

消费者有权要求经营者将口头承诺写入书面约定，并保存所有书面凭证以维护自身权益。

第八条 经营者向消费者提供服务使用格式条款、通知、声

明、店堂告示等，应当采用足以引起消费者注意的方式，包括但不限于合理运用足以引起注意的文字、符号、字体等特别标识，提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者主要权利、加重消费者责任、减轻或者免除经营者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款或借助技术手段强制交易。

预付式消费服务合同格式条款不得含有以下内容：

- （一）预付卡办理后不退卡、过期后不延期；
- （二）记名预付卡丢失、损毁后不补办；
- （三）预付卡过期后卡内资金归商家所有；
- （四）合同解释权归经营者；

（五）其他不合理地免除或者减轻经营者责任、排除或限制持卡人主要权利、加重持卡人责任的内容。

第九条 消费者和经营者对经营者提供的合同、协议、登记表、店堂告示、声明、须知内容理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释；对相应内容有两种以上解释的，应当作出有利于消费者的解释。格式条款与非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。

第十条 经营者应在消费者办卡或充值时根据消费者要求向消费者开具发票（包括电子发票），不得拒绝或者附加不合理条件。经营者在提供服务后，应当按照有关规定或交易习惯向消费者出具收费凭证或服务单据。

经营者应当保存提供服务的明细记录，并确保信息的完整性、保密性、可用性。保存时间自交易关系终止之日起不少于两年。储值性或计次（时）性预付费服务的明细记录，应当由消费者签字确认。

消费者要求经营者提供服务记录的，经营者应当提供。单用途卡损毁消费者要求换卡的，经营者应当提供换卡服务。

第十一条 经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围。不得采用一次概括授权、默认授权、与其他授权捆绑等方式，强迫或者变相强迫消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的信息。收集、使用个人生物特征、医疗健康、金融账户等敏感信息的，应当逐项取得消费者同意。

经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术手段和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，经营者应当立即采取补救措施。

未经消费者同意或者请求，或消费者明确表示拒绝的，经营者不得向消费者发送商业性信息。

第十二条 消费者有权自付款之日起 15 日内无理由要求退款，经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。

第十三条 在预付费服务合同履行期限内，经营者不得单方

提高承诺的服务价格或增加服务限制条件。

第十四条 消费者或经营者要求解除合同的，应当符合《中华人民共和国民法典》等法律规定和或双方的约定。

第十五条 经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。未消费的，应当全额退款并承担预付款的利息；已经消费的，应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额，予以退款并承担退款部分同期银行活期存款的利息。

合同履行期限内，经营者变更服务地点、调整主要经营项目等行为严重影响消费者利益的，双方应当协商解决办法；协商不成的，消费者可以解除合同。经营者可以参照以下标准在扣除已消费金额后，一次性返还预付费用余额：

（一）双方约定消费者享受单次服务价格优惠的，已消费金额应当按照约定的优惠价格计算；

（二）双方约定消费者享受明确的赠送金额或服务项目的，单次服务价格的优惠折扣率为： $\text{预付费总额} \div (\text{赠送金额或赠送服务的折算金额} + \text{预付费总额}) \times 100\%$ ；

（三）双方约定消费者在有效期限内不限次享受服务的，已消费金额计算方式为： $\text{合同生效之日起至合同解除之日止的天数} \div \text{有效期限内天数} \times 100\% \times \text{预付费总额}$ 。

第十六条 合同履行期限内，经营者因停业、迁移等情形需要中止履约的，应提前一个月在经营场所显著位置持续公示有关信息，并采取必要措施，包括但不限于以电话、短信、电子邮件等方式通知消费者。消费者要求解除合同的，经营者可以参照本

指引第十五条的标准扣除已消费金额后，一次性返还预付费余额；消费者不要求解除合同的，有效期限相应顺延或由双方另行协商解决办法。

第十七条 经营者因歇业或注销需解除合同的，应当提前一个月在经营场所显著位置和网站、网店首页持续公示有关信息，同时以电话、短信、电子邮件等方式或双方约定的其他形式告知消费者，并参照本指引第十五条的标准扣除已消费金额后，一次性返还预付费余额。

第十八条 经营者发生中止履约或终止履约的情形，因不可抗力未能在规定时间内告知消费者的，应当在障碍消除后 10 日内告知消费者。

第十九条 合同履行期间，经营者因名称、法定代表人、负责人、承办人等事项发生变更，不影响其继续提供服务，经营者不得拒绝履行合同义务。

第二十条 经营者不得为记名储值性或计次（时）性预付费服务设定有效期限。不记名储值性或计次（时）性预付费服务的有效期限不得少于三年；有效期限届满后消费者仍有未消费的剩余金额或次数（时间）的，经营者应当提供激活、换卡等配套服务。

第二十一条 除明确约定为不可转让外，记名预付费服务的消费者有权转让合同权益，但应当通知经营者；经营者应当为其办理转让手续。不记名预付费服务的消费者有权自行转让合同权益。

第二十二条 经营者未履行本指引第五条、第十六条、第十

七条、第十八条规定的告知义务，给消费者造成损失的，应当承担相应的赔偿责任。

第二十三条 执行本指引的规定，不影响双方依据有关法律提出保障其他权益的请求。

第二十四条 消费者和经营者发生争议时，可以协商解决，或向消保委申请调解，或向有关行政部门申投诉，也可以向约定的仲裁机构申请仲裁或直接向人民法院提起诉讼。

第二十五条 有关行业协会应当建立必要的行业内预付费经营模式自律约束机制，配合相关主管部门制定合同示范文本，并对经营者的预付费经营行为进行引导、规范。

第二十六条 本指引有效期自 2023 年 10 月 1 日起至 2026 年 9 月 30 日止。