

北京市预付式消费服务合同行为指引

第一条 为引导预付式消费服务合同当事人规范订立、履行合同，维护自身合法权益，根据《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《关于规范商业预付卡管理的意见》《单用途商业预付卡管理办法（试行）》等有关规定，制定本指引。

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

第三条 有关行业协会要建立必要的行业内预付费经营模式自律约束机制，并对经营者的预付费经营行为进行引导、规范。

第四条 消费者和经营者在合同订立前要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 经营者应在官网或者店内显著位置公示或向消费者提供预付式消费服务章程和预付资金风险提示书，并与消费者签订书面预付式消费服务合同。经营者应履行该提示和告知义务，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，还应在经营场所的显著位置标明租赁期限。

商业特许经营的经营者，应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。

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），并于消费者实际消费时开具小票。

第六条 经营者与消费者签订的预付式消费服务合同应包括以下内容：

- （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；
- （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的其他事项。

第七条 经营者与消费者签订的预付式消费服务合同不能含有以下内容：

- （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经营者所有；
- (四) 其他排除或限制持卡人主要权利、免除或者减轻经营者责任的条款。

第八条 经营者不能作出语义含糊的终身服务承诺。经营者以通知、声明、店堂告示等公示方式，对服务的质量、计量、价格、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。消费者受上述许诺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。

第九条 经营者向消费者提供服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，应以显著方式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。

前款所述显著方式，是指采用足以引起消费者注意的方式，包括合理运用足以引起注意的文字、符号、字体等特别标识。

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。

第十条 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，应按照通常理解予以解释；对相应内容有两种以上解释的，应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，应采用非格式条款。

第十一条 经营者在收取费用或提供服务后，应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，不得拒绝或者附加不合理条件。

经营者应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，经营者应提供换卡服务。

第十二条 经营者收集、使用消费者个人信息，应遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意，不得收集、使用和经营活动没有直接关系的个人信息。经营者收集、使用消费者个人信息，应公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。经营者收集、使用消费者个人信息的，应逐项征求消费者同意，不得采取一次性授权方式获得消费者同意，不得以默认、捆绑等手段变相强迫消费者授权，超出原约定范围的，应再次征求消费者同意。

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。经营者应采取技术措施和其他必要措施，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。

第十三条 消费者在交付预付费后 7 日内，尚未使用预付费接受服务的，有权无条件解除合同；经营者应一次性返还全部预付费。

消费者在交付预付费后 7 日内接受经营者提供的免费体验或试用服务的，不影响消费者行使无条件解约权。

第十四条 经营者和消费者应遵循诚实信用的原则，全面、适当履行约定的各项义务。

第十五条 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。

第十六条 消费者或经营者要求解除合同的，应符合《中华人民共和国合同法》等法律的规定或双方的约定。

第十七条 经营者擅自变更服务地点、调整主要经营项目、提高承诺价格或增加服务限制条件等行为严重影响消费者利益的，双方应协商解决办法；协商不成的，消费者可以解除合同，并要求经营者参照以下标准在扣除已消费金额后，一次性返还预付费余额：

（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：

预付费总额 ÷（赠送金额或赠送服务的折算金额 + 预付费总额）× 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：

合同生效之日起至合同解除之日止的天数 ÷ 有效期限内天数 × 100% × 预付费总额。

第十八条 合同履行期限内，经营者因停业、歇业、服务场所装修迁移等情形中止履约，可能影响消费者合法权益的，应提前 15 日在经营场所显著位置持续公示有关信息，并采取必要措施保障消费者的合法权益（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，经营者应参照第十七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。

第十九条 经营者因停业或注销需解除合同的，应提前 30 日在经营场所显著位置持续公示有关信息，并采取必要措施保障消费者的合法权益（包括但不限于以电话、短信、电子邮件等方式或双方约定的其他形式告知消费者），并参照第十七条的标准扣除已消费金额后，一次性返还预付费余额。

第二十条 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。

经营者出让与预付式消费服务有关的业务时，该业务的受让人不得拒绝履行合同义务。

第二十一条 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，经营者应提供激活、换卡等配套措施。

第二十二条 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，但应通知经营者；经营者应为其办理转让手续。不记名预付费服务的消费者有权自行转让合同权益。

第二十三条 经营者未履行本指引第五条、第十八条、第十九条规定的告知义务，给消费者造成损失的，应承担相应的赔偿责任。

第二十四条 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。

第二十五条 消费者和经营者发生争议时，可以协商解决、向消费者协会或有关行业协会申请调解解决，或向有关行政部门申诉，也可以直接向人民法院提起诉讼或向约定的仲裁机构申请仲裁。

第二十六条 本指引自发布之日起施行，《北京市消费类预付费交易服务合同行为指引（试行）》同时废止。