深圳市宠物诊疗服务合同示范文本

**（2023年）**

深圳市市场监督管理局 制定

**使用说明**

1. 本合同供宠物诊疗机构与消费者间签订服务合同时参照使用，以规范整体服务过程为目的（不涉及宠物诊疗具体项目）。
2. 请双方仔细阅读合同内容，特别是具有选择性（在方框内打“√”以示双方确认）、补充性、填充性、修改性的内容。
3. 合同双方当事人可以协商对条款进行修改、增补或删除，但不得任意扩大或限制一方依法享有的权利，减轻或者免除依法应当承担的责任。
4. 合同签订生效后，未被修改的印刷文字所示内容视为双方达成合意的内容，印刷文字与手写文字相冲突的部分以手写文字表述的内容为准。
5. **本合同所涉及名词解释：**
6. **消费者：**如无特殊约定或法律规定，本合同所指消费者为全市范围内携带宠物前往宠物诊疗机构接受诊疗服务的的宠物所有权人。
7. **宠物诊疗机构：**是指依法取得《动物诊疗许可证》的宠物医院、宠物诊所及其他提供宠物诊疗服务的机构。
8. **宠物诊疗：**是指宠物疾病的预防、诊断、治疗和宠物绝育手术等经营性活动，包括宠物的健康检查、采样、剖检、配药、给药、针灸、手术、填写诊断书和出具宠物诊疗有关证明文件等行为及其过程。
9. **动物诊疗许可证：**是指由县级以上地方人民政府农业农村主管部门受理，依《中华人民共和国动物防疫法》和《中华人民共和国行政许可法》审查合格后准予发给的载明诊疗机构名称、诊疗活动范围、从业地点和法定代表人（负责人）等事项的行政许可。

**特别提示**

1. 对消费者的提示
2. **请充分了解宠物诊疗风险，形成合理预期。**
3. **避免接受缺乏相应资质的机构或个人提供的宠物诊疗服务，消费者可以：**
	1. 要求宠物诊疗机构公示《动物诊疗许可证》、宠物诊疗活动从业人员基本情况等信息或材料；
	2. 核实个人兽医执业备案情况，可登录深圳市市场监督管理局官网（http://amr.sz.gov.cn/zxbs/）通过“政务服务-许可审批分类信息查询-畜牧类-执业兽医备案表”路径查询。
4. **防止维权时无证据予以证明，消费者可以：**
	1. 积极与宠物诊疗机构协商签订公平合同；
	2. 使用拍摄、复制等方式留存各类证明材料（病历、处方笺、消费凭据、签名文书等）
5. **消费者应当关注如下几个法律风险：**
	1. 谨慎在留有空白的文书或文档中签名；
	2. 注意固定相关证明材料（积极与宠物诊疗机构协商签订公平合同，使用拍摄、复制等方式留存病历、处方笺、消费凭据、签名文书等）
	3. 谨防他人对书面材料进行非法篡改或删除。
6. 对宠物诊疗机构的提示
7. 涉及双方具体权利义务的内容（即合同内容）可以通过声明、告示的形式表达，但务必保障消费者的知情权，应当明确提示消费者对其签字或其实施的消费行为意味着其同意按照合同内容执行或对提示内容的认可。
8. 要诚实守信经营，不实施合同欺诈行为，杜绝虚假宣传行为，**不进行过度医疗**。
9. 要加大信息公开力度，主动如实提供机构及人员资质信息，规范且透明地管理诊疗活动，接受社会的监督。
10. 要落实明码标价的要求，设计合理的收退费标准及流程，不以任何形式收取额外费用。
11. 要守法合规经营，结合自身实际，在法律法规及规章的框架下进行经营活动，不擅自扩大诊疗范围。
12. 要理性应对纠纷，为消费者的合理诉求提供便利的条件，不伪造、篡改诊疗记录、检查记录、手术过程记录等相应材料。
13. 要发挥行业协会专业引领、自律督促的作用，共建宠物诊疗事业。
14. 要建立健全覆盖“事前、事中、事后”的**全流程服务风险告知机制及应急处理机制**，积极妥善化解宠物诊疗服务的纠纷。

深圳市宠物诊疗服务合同

**（示范文本）**

甲方（消费者）

1. 个人信息
	1. 姓名： ，性别：
	2. 身份证件类型： ，号码：
	3. 联系电话：
	4. 联系地址：
2. 宠物信息
	1. 宠物昵称：
	2. 与消费者关系：☐自养 ☐领养 ☐诊疗代办 ☐其他：
	3. 宠物种类：☐猫 ☐狗 ☐其他：
	4. 宠物品种： ，毛色：
	5. 性别：☐公 ☐母，节育情况： 年龄：
	6. 就诊日期：
	7. 证件类型及号码：
	8. 节育情况：
	9. 其他：

乙方（经营者）

1. 经营者信息
	1. 宠物诊疗机构名称（与营业执照/诊疗许可证一致）：

* 1. 经营地址：
	2. 统一社会信用代码：
	3. 营业执照有效期：
	4. 法定代表人（负责人）：
	5. 联系电话：
1. 诊疗许可信息
	1. 动物诊疗许可证编号：
	2. 法定代表人（负责人）：
	3. 发证机关：
	4. 诊疗活动范围：
	5. 从业地点：

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国动物防疫法》《动物诊疗机构管理办法》等有关法律、法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实、守信的原则，经协商一致，签订本合同。

1. 宠物诊疗服务信息
2. 宠物就诊日期： 年 月 日 时
3. 初诊情况：
4. 宠物诊疗事项

☐手术：

☐住院：

**【提示】诊疗事项为本合同适用范围！**

1. 宠物诊疗地点

1. 宠物接送
2. 接诊后
3. 甲方将宠物寄存至乙方院内专门场所。
4. 乙方出具保管凭证。
5. 乙方应及时记录宠物现状，并清楚记录病情，并及时告知消费者宠物状态。
6. 诊疗结束后

甲方或其授权委托人须在宠物诊疗结束之日起（以乙方通知到达甲方为准） 日内的工作时间（9:00至22:00）接走宠物。

1. 延迟接宠的处理
	1. 甲方**未在本合同第二条第（二）款约定的时间内**接走宠物，乙方应于约定时间届满次日通知甲方在 天内接走宠物。
	2. 甲方**未在本合同第二条第（二）款约定的时间内**接走宠物，乙方在保管期间内有义务照料宠物，并有权按照公示标准（每天 元）收取保管费。
	3. 甲方**超7日无正当理由未接走宠物**的，视为违约行

为，甲方除应支付期间的保管费外，还应承担相应责任；

* 1. 甲方**超20日无正当理由未接走宠物**的，视为甲方弃

养，乙方获得无责任处置权，甲方还应承担相应违约责任。

1. 消费模式及收退费标准
2. 消费模式

☐即时消费

☐预付式消费

☐其他类型消费：

1. 收费、退费标准
	1. 甲方向乙方预缴宠物诊疗费用： 元人民币。
	2. 双方约定的宠物诊疗每日花费为： 元人民币。
	3. 如果宠物在诊疗期内当日消费超出约定金额，乙方须当日告知甲方消费金额。甲方有权要求乙方对超出约定的消费作出合理解释和出示载明消费项目及金额的消费凭证。
	4. 甲方预缴费用不足时，在收到乙方缴费通知后，应在预缴费用用完前或缴费单的缴费期限前确认宠物是否继续由乙方诊疗的，确认继续由乙方诊疗的，甲方应及时缴付相应费用，乙方在收到甲方再缴费用后予以继续诊疗。
	5. 乙方**按合同附件标准进行收费和退费**。
2. 付费渠道

甲方采取以下方式进行支付诊疗费用：

☐银行卡（乙方收款专用账户如下）

开户银行：

银行账号：

☐微信/支付宝

☐数字人民币

☐其他：

1. 退费范围及流程
	1. 甲方确认宠物接受诊疗后，乙方基于信赖进行的诊疗准备工作开销、手续费等服务费用和已实际发生的项目、服务不计入退费范围。
	2. 出现如下情形之一，甲方可以要求乙方结算费用：
		1. 因甲方原因提前结束诊疗的；
		2. 非因甲方原因所致合同无法继续履行的或履行不完全的；
		3. 诊疗结束后预交费还有剩余的。
	3. 甲方要求退费的，乙方应当按照如下流程扣除已实际发生的费用并退还剩余费用：
		1. 甲方提交退费申请（载明退费事由）。
		2. 乙方应在五个工作日据实清算并向甲方出具诊疗费用明细。
		3. 乙方消费模式为预付式消费的，其所享受预付式消费的优惠金额不计在退费金额内。
		4. 甲乙双方确认退费金额后，乙方在 （≤10）个工作日内将相应款项退还甲方。
		5. 退费方式：

☐退回原支付账号

☐微信/支付宝

☐数字人民币

☐其他：

1. 甲方的权利和义务
2. 【监督权】甲方有权要求乙方公示《动物诊疗许可证》、《执业兽医资格证书》和《执业兽医备案表》。
3. 【自主决定权】甲方有权在乙方经营及诊疗范围内自主决定是否接受诊疗服务以及接受何种诊疗服务项目。
4. 【如实告知义务】甲方应当如实告知看诊宠物的既往病史、诊疗史、状况及性格等情况。
5. 【知情权】甲方有权了解宠物的诊疗情况，但不得以此干扰乙方正常的诊疗活动。
6. 【查询权】甲方有权在最近一次诊疗活动结束3年内向乙方申请查询病历档案和处方筏。
7. 【配合义务】甲方应当遵照医嘱，配合乙方完成诊疗服务。
8. 【及时交费】甲方应当及时足额向乙方支付诊疗费用，否则应当承担相应责任。
9. 【禁止替换】甲方送诊宠物与本合同记载的宠物应当一致，不得擅自替换送诊宠物或将诊疗凭证转让、出借给他人使用，否则乙方有权拒绝提供诊疗服务。
10. 【饲养人义务】甲方应当管理好送诊宠物，在交予乙方保管之前，因宠物原因造成他人人身、财产损害的，由甲方依法承担相应责任。
11. 【禁止滥用权利】甲方有权发表评论，但应当基于当次交易的真实情况，不得采取诽谤、诋毁等方式损害公众对乙方的信赖，不发表与服务或产品瑕疵无关的、针对工作人员品格或乙方名誉的言辞。否则甲方应当承担相应责任。
12. 乙方的权利和义务
13. 【拒绝权】乙方有权拒绝甲方提出的、超出乙方服务能力的不合理要求。
14. 【合规义务】乙方为诊疗活动提供的必要条件，应当满足法律法规及部门规章的规定。
15. 【许可范围内服务】乙方应当提供与《动物诊疗许可证》载明事项范围一致的诊疗服务。
16. 【管理与定价】乙方制定的诊疗服务、收退费等各环节管理制度及标准不得违背法律、法规、规章、政策的规定。
17. 【公示义务】乙方应当公示诊疗机构有效证明文件并提供查阅、复制渠道，接受社会监督。
18. 【如实宣传】乙方应当如实宣传，宣传材料中对诊疗服务的说明或允诺具体明确或对价格确定及合同订立有重大影响的内容，视为合同内容。
19. 【规范收费】乙方依照合理且经公示的收费标准收取诊疗服务费用，及时提供消费凭证，不向甲方收取额外费用。
20. 【告知义务】就诊开始后，诊疗项目实施前，乙方应当向甲方明确告知相关风险。
21. 【信息保护】乙方应当妥善保存甲方宠物的病历档案、处方筏及其记载的宠物诊疗信息，向甲方提供查阅、复制服务。
22. 【转诊治疗】未经甲方自愿且明确的同意，乙方不得擅自转至第三方机构进行诊疗。
23. 【应急处置】乙方为挽救宠物生命，有权依据应急处理方案进行处理并依公示标准收取相应费用。
24. 【场所责任】乙方应当依法保障甲方的人身及财产权利，妥善管理送诊宠物，乙方应当出具保管凭证。
25. 【自愿交易】乙方不得设置强制交易条件，不得利用技术手段进行强制交易。
26. 【纠纷处理】乙方应当设置纠纷处理人员，监督其及时受理投诉，妥善处理纠纷。
27. 合同的解除与终止
28. 合同解除事由
	1. **经甲乙双方协商一致，可以解除合同；**
	2. **发生下列情形之一的，甲方有权解除合同：**
		1. 经甲方合理催告，乙方仍怠于履行或不履行本合同义务的；
		2. 因乙方违反相关法律、行政法规要求，导致甲方合法权利受到侵害的；
	3. **发生下列情形之一的，乙方有权解除合同：**
		1. 有证据证明甲方发布不实言论，经乙方累计3次警告仍不改正的；
		2. 因甲方不合理行使本合同约定的权利致使乙方无法继续履行义务，经乙方累计3 次通知仍不改正的；
		3. 因甲方欺骗、隐瞒行为导致乙方无法依约履行合同的。
29. 合同解除后果

**合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求采取其他补救措施消除不利影响，并有权请求赔偿损失**。

1. 违约责任
2. 甲方责任
	1. 甲方违反第四条第（七）款约定，未及时交费的，除应当继续履行缴费义务外，**还须向乙方按本次缴费应付款项的20%支付违约金**。
	2. 甲方违反第四条第（六）款约定，经乙方提醒后果并合理催告仍未履行配合义务的，**由甲方自行承担因其违约行为导致的损害后果**。
	3. 甲方违反第四条第（十）款约定，滥用网络评论、维权权利的，应当及时停止相关行为并消除由此导致的影响，造成乙方名誉权、信誉利益受损的，除依法承担赔偿责任外，**应按行为发生时应付款项的20%向乙方支付违约金**。
3. 乙方责任
	1. 乙方未按本合同第三条约定进行退费的，除应当履行退费义务外，**并向甲方按逾期应付款金额的20%支付违约金**。
	2. 因甲方原因导致费用未能成功退回的，乙方不承担违约责任。
	3. 乙方违反本合同第五条第（五）至第（十三）款约定的，**应当向甲方按实际收取款项的20%支付违约金**。
4. 双方责任
	1. 除上述款项外，任一方当事人违反合同约定的义务或者无法定或约定理由限制另一方行使权利的，无过错方有权要求过错方承担由其行为导致的后果，并向其主张当时应付款项20%的违约金。
	2. 双方都应当保障合同履行，尽力避免损失扩大，否则应当对不应扩大的损失承担赔偿责任。
5. 责任免除情形
	1. 乙方依本合同第五条第（八）款约定履行风险告知义务后，甲方执意要求按甲方意见执行的，乙方不承担相应后果。
	2. 由于甲方原因导致乙方无法继续履行合同的，乙方不承担违约责任；
	3. 因战争、自然灾害或突发性卫生事件等无法预见的非商业风险致使本合同无法履行的，双方互不承担违约责任。
6. 争议处理

本合同在履行过程中发生争议，双方可协商解决，达成新的合意。协商不成的，按照如下方式进行处理：

1. 向深圳市宠物医疗协会申请调解。
2. 向人民调解委员会申请调解。
3. 向消费者委员会申请调解。
4. 上述方式仍无法解决的，应按如下方式处理（单选）：

☐依法向 **深圳国际仲裁院** 申请仲裁。

☐依法向 人民法院提起诉讼。

1. 补充协议

对本合同未约定或约定不明的内容，双方另行协商，签订书面补充协议并作为本合同附件。

补充协议应当载明日期，与本合同约定不一致的内容以双方最新的约定为准。

补充协议应当遵守如下原则，否则应当承担违约责任：

1. 补充协议应当自愿签订且协商一致；
2. 不得违反法律法规及规章的禁止性规定；
3. 不得违反主合同内容所确立的基本原则；
4. 不得变相利用非合同格式条款（含附件等任何形式）不合理地减轻或免除经营者的责任、加重消费者责任、限制或排除消费者权利、扩大经营者权利等。
5. 合同效力

（一）自甲乙双方签字（或双方采用合法有效的电子签名方式签署完成）之日起生效。

（二）甲乙双方一致认可，合同附件是对于合同正文履行的辅助文件或说明文件，如与合同正文约定的条款相悖的，以合同正文为准。

（三）本合同一式 份，甲乙双方各执 份，每份均具有同等法律效力。

|  |  |
| --- | --- |
| 乙方（法定代表人/委托代理人签字）：  | 甲方（签字）： |
|  |  |
|  年 月 日 |  年 月 日 |

附件1

服务费用及诊疗价目表

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位

☐ 费， 元/单位