深圳市宠物销售服务合同示范文本

**（2023年）**

深圳市市场监督管理局 制定

**使用说明**

一、本合同文本为示范文本，供宠物销售机构与消费者之间签订服务合同时使用，本合同仅涉及买卖事宜。

二、合同双方当事人在签约之前应当仔细阅读本合同内容，特别是具有选择性、补充性、填充性、修改性的内容。

三、合同双方当事人应结合具体情况选定本合同文本的选择性条款（在方框内打“√”，以示双方确认），空白行供双方当事人自行约定或者补充约定。双方当事人可以对文本条款的内容进行修改、增补或删除，但不得随意减轻或者免除依法应当由宠物销售机构承担的责任。合同签订生效后，未被修改的文本印刷文字视为双方达成合意的内容。

四、本合同文本中涉及到的选择、填写内容以手写项为优先。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。

**五、名词解释：**

1. **宠物：**本示范文本的宠物是指犬、猫，其他供玩赏、陪伴而饲养的动物可参照此文本。

**特别提示**

一、对消费者的提示

（一）消费前

1. 核实经营者名称、营业执照等资质信息；
2. 留存所购宠物的检疫证明、健康承诺等；
3. 建立合理预期，提前了解活体售后风险；
4. 谨慎对待预付费用、阴阳合同、网购宠物、在途运输等风险较高事宜；
5. 积极签订买卖合同，敢于拒绝不公平条款；
6. 注意留存可视字据，谨防投诉维权空口无凭。
7. 建议消费者选择正规宠物销售机构购买宠物。

（二）消费后

1. 做到科学养宠，积极防范可预见的病症；
2. 保存养宠相关资料，谨防证据篡改、灭失；
3. 依法依约进行维权，承担相应举证责任；
4. 据实理性评论，防止侵犯他人名誉权。

二、对经营者的提示

1. 做到规范经营，设置公平合同格式条款；
2. 做到诚信经营，履行双方达成的销售协议；
3. 提供优质服务，及时指导消费者科学养宠；
4. 做到明码标价，公示收费、退费标准及流程；
5. 做到信息透明，主动提供资质等信息查询渠道。

三、对双方的提示

1. 双方共同在合同签订前核对经营者资质信息，**查看是否具有动物诊疗资质或其他资质**（资质信息记载如下： ）。
2. 鼓励双方做免疫抗体检测，协商合理分摊相关费用。

宠物销售服务合同

**（示范文本）**

根据《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》《中华人民共和国动物防疫法》《深圳经济特区合同格式条款条例》等相关法律、法规及规范性文件，甲乙双方在自愿、平等、诚信的基础上，就宠物销售过程中的相关事宜达成如下协议。

1. 当事人基本信息
2. 甲方基本信息（消费者）
   1. 姓名/名称：
   2. 证件及号码：

□身份证，证件号码：

□营业执照，统一社会信用代码：

* 1. 联系方式：
  2. 地址（可能涉及售后服务或产品寄送）：

1. 乙方基本信息（经营者）
   1. 姓名/名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
   2. 证件及号码：

□身份证，证件号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□营业执照，统一社会信用代码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. 联系方式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  2. 地址： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  3. 经营者资质信息：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（需标明是否有诊疗资质或其他质： ）

1. 宠物基本信息
2. 种类：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. 品种：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. 名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. 编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. 月龄：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. 性别：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. 体重：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. 节育情况：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
10. 宠物免疫、驱虫状况：

□已免疫（详见附件1：免疫信息登记表）□未免疫

□已驱虫（详见附件2：驱虫信息登记表）□未驱虫

1. 宠物习性：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. 消费金额及过程
3. 消费总金额

共计\_\_\_\_\_\_\_元人民币。合同签订之日按以下方式支付费用。

□付定金 元人民币，宠物交付后支付余额 元人民币。

□一次性支付全部费用。

□分 期支付费用，每期支付 元人民币。

1. 付费渠道

□储蓄卡/□信用卡，卡号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□本店专用消费卡，卡号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□现金支付

□微信、支付宝等途径支付

□数字人民币

□其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 消费总金额涵盖范围

□宠物活体销售费用

□宠物活体销售管理费、手续费等服务费用

□其他费用

1. 交付时间

双方一致同意，按照合同约定的交付方式及费用，于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时进行交付。

1. 交付方式

□现实交付（到店领取）

甲方超过约定时间起 日未领取的，乙方有权解除本合同，并在扣除所公示的保管费用及其他服务费用后退还剩余款项。

□寄送交付（涉及在途运输）

运费由□甲方/□乙方负责支付。因退换货产生的二次物流费用，由□责任方/□发货方/□收货方进行支付。

1. 退费
   1. 退费标准：以合同签订时约定的价格为准。
   2. 退费期限：乙方应当在合同解除后**五个工作日**据实结算，及时为甲方退费。
2. 售后保障服务
3. 咨询服务
4. 乙方应当指导甲方饲养及照料宠物；
5. 乙方应当及时回复甲方所提疑问。
6. 乙方提供咨询服务的期限：自合同签订之日起

天。

1. 退换货服务
   1. **甲方享有退换货服务保障的期限：**

自 年 月 日至 年 月 日内（应不少于7天），甲方享有符合合同约定事由的退换货服务。

* 1. **退换货事由：**

（1）双方协商一致，可直接退换货。

（2）双方无法达成一致的，如宠物在退换货服务保障期限内出现以下疾病，经有资质的机构出具诊断证明或疫病检测报告的，乙方应予以退换货：

☑猫泛白细胞减少症（猫瘟）

☑犬瘟热

☑犬细小病毒病

□其他

* 1. **退换货流程**
     1. 出现上述退换货事由，经甲方申请，乙方应免费为甲方更换同品质、同种类宠物一只。相关售后保障服务时间自更换后次日重新计算。
     2. 若乙方免费为甲方更换两次后，宠物仍患有退换货范围内疫病的，甲方可直接要求乙方在三个工作日内退货并退款，乙方应当同意。

**注：诊断证明**是指具有《动物诊疗许可证》的机构出具的诊断证明。

**疫病检测报告**是指动物疫病预防控制机构、取得相关资质认定、国家认可机构认可或者符合省级农业农村主管部门规定条件的实验室出具检测报告。

**诊断检测费用**：诊断或检测出以上疫病的，诊疗或检测费用由乙方承担；未诊断或检测出以上疫病的，诊断或检测费用由甲方承担。

**【提示】本合同以猫犬为例，其他宠物需要据实调整。请提前留意常见疫病及其规范叫法。保障范围越广，所涉费用可能越高。**

* 1. **除外事由（退货服务范围不包含）：**
     1. 先天性疾病、基因遗传性疾病；
     2. 普通感冒、普通肠道疾病、普通关节疾病；
     3. 人为毛色改变；
     4. 超过上述保障期限申请退换货的；
     5. 其他事由
  2. **乙方退换货服务响应时间：**

**（1）换货服务响应时间：**自甲方申请之日起 日（最长不超过30日）内，乙方需为甲方完成换货服务。甲方申请退换货之日，应即时将原宠物退还乙方。

**（2）退货退款服务响应时间：**若甲方要求退货退款，则乙方应在自甲方申请之日起**三个工作日内**将相关款项退回。

**（3）甲方申请时间：**有权在换货服务响应时间内，提前 日向乙方提出退货退款申请，乙方应在**三个工作日内**将相关款项退回。

1. 免费治疗服务
   1. **免费治疗服务保障期限：**自宠物交付之日起 天内（应不少于10天）。
   2. **免费治疗处理方式：**
2. 在免费治疗服务保障期限内，甲方所购宠物出现前款退换货服务约定范围外的疾病的，应当第一时间通知乙方处理，否则超出免费治疗服务保障期限的，或不在双方约定的动物诊疗机构治疗的，乙方不予负责。
3. 可以前往甲乙双方约定的具有动物诊疗资质的机构治疗（具体名称： ），直至疾病痊愈，宠物所有治疗费用及治疗期间宠物食宿费用由乙方承担。
   1. **若宠物在治疗期间内死亡（双方协商勾选一项）：**

□本合同解除，由乙方为甲方按照 的价款更换同品质、同种类宠物一只并重新签订协议。

□本合同解除，退还甲方宠物活体单只销售费用。

□其他情形

* 1. **若宠物因客观原因无法治愈且未死亡的（双方协商勾选一项）：**

□本合同解除，由乙方为甲方按照 的价款更换同品质、同种类宠物一只并重新签订协议。

□本合同解除，退还甲方宠物活体单只销售费用。

□其他情形

1. 甲方权利及义务
2. 甲方的权利
   1. 【知情权】甲方有权要求乙方公示或书面告知收费标准及流程、售后服务内容、应急处理等合同所涉相关事项信息。
   2. 【选择权】甲方有权拒绝乙方捆绑销售、强买强卖、额外加收费用等违反消费者意愿的销售行为。
   3. 【售前权利保障】乙方应向甲方保障所售标的物无甲方不可接受的外观瑕疵、不存在其他权利负担或瑕疵。
   4. 【售后服务保障】甲方按乙方指导建议且无主观过错情形下，有权享受乙方提供的售后保障服务。
   5. 【科学养宠】甲方有权要求乙方提供饲养、照料所购宠物的相关指导，有权拒绝超出一般人操作能力范围的指导意见。
   6. 【合同变更权】甲方有权与乙方协商变更合同的约定，有权依约定或法定条件解除合同。
   7. 【违约责任请求权】如乙方侵犯甲方法定或约定权利、怠于履行约定义务，甲方有权请求乙方承担相应的违约责任。
   8. 【投诉举报权】甲方有权向乙方投诉、举报乙方服务人员在服务过程中不尊重甲方或其他影响甲方消费体验的行为。
3. 甲方的义务
   1. 【付款义务】甲方应当及时、足额支付约定款项，否则应当承担相应的违约责任。
   2. 【配合义务】甲方应当积极配合乙方履行本合同义务，并及时与乙方沟通合同相关事项，不得滥用自身权利。
   3. 【饲养义务】宠物交付后，甲方作为饲养人，应当对所购宠物生命存续期间的疾病预防、生存照料等负有相应的责任。
   4. 【科学养宠】甲方应当按照乙方的指导，科学饲养、照料所购宠物，不得对宠物有虐待行为，否则应当按照自身过错承担相应责任。甲方应当在 日（不低于10日）内记录宠物的喂养情况（如有关饲料、营养品等照料宠物所使用的食品使用情况）。
   5. 【据实评价义务】甲方应当**基于本次交易，根据真实情况发表评论**，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、针对乙方工作人员品格或乙方名誉的言辞。因甲方诽谤、诋毁等行为确实损害乙方**名誉的，由甲方承担相应责任**。
4. 乙方权利及义务
5. 乙方的权利
   1. 【拒绝权】乙方有权拒绝甲方无理由、不符合约定的服务要求，但无权拒绝依法应当承担的风险或责任；
   2. 【催告权】如甲方未积极配合乙方，导致乙方无法继续履行本合同义务的，乙方有权中止合同的履行，并催告甲方协商解决；
   3. 【变更权】因甲方原因导致合同中止履行后，乙方有权与甲方协商变更合同中因中止合同所不能履行的部分，但无权主动协商变更与中止合同无关的约定；
   4. 【违约责任请求权】如甲方侵犯乙方权利、怠于履行义务，乙方应当要求甲方承担相应的违约责任。
6. 乙方的义务
   1. 【知情权保障】乙方应当保障甲方的知情权，保证交易过程相关信息的客观性及真实性，不进行虚假宣传，否则将承担相应的违约责任。
   2. 【选择权保障】乙方应当增加信息透明度，做到明码标价，不得利用合同欺诈等违法手段收取额外费用或款项。
   3. 【瑕疵担保】乙方保证甲方依据本协议购买的宠物或相关产品无不符合约定的外观瑕疵，无侵犯第三人合法权益的权利瑕疵；
   4. 【售后服务保障】乙方应当按照约定，主动且如实提供销售前后全流程保障服务，及时解答甲方疑惑，协助甲方饲养宠物。
   5. 【严苛禁止】乙方应当保证其提供的饲养或健康指导具有可操作性，不得设置严苛条件，并以此为由主张甲方自行承担责任。
   6. 【合同履行保障】合同因甲方原因由乙方中止后，如甲方提供相应保证或担保，则乙方应当继续履行双方最近期所约定的合同。
   7. 【及时处理投诉】乙方应当及时受理甲方提供的有关服务之投诉、举报及反馈意见，并做出相应回应及处理。
   8. 【不得捆绑销售】乙方不得以甲方不购买其销售的宠物饲料、营养品或不接受其提供的宠物调理美容等服务为由，拒绝承担该店所售宠物的售后服务。
   9. 【接受客观监督义务】乙方自觉接受消费者客观监督，对甲方根据真实情况发表评论的回复须客观，不得采取诽谤、诋毁、侮辱和信息骚扰等方式损害甲方合法权益，因此确实损害甲方权益的，由乙方承担相应责任。
7. 合同的解除
8. 合同解除事由
   1. **甲乙双方协商一致，可以解除本合同；**
   2. **发生下列情形之一的，甲方有权解除合同：**

（1）乙方经甲方合理催告仍怠于履行或不履行本合同义务的；

（2）因乙方过错导致甲方人身、财产收到侵害的；

（3）乙方违反相关法律、行政法规要求的。

* 1. **发生下列情形之一的，乙方有权解除合同：**
     1. 甲方行使权利致使乙方无法继续履行义务，经乙方合理催告仍不改正的；
     2. 有证据证明甲方发布不实言论，经乙方合理催告仍不改正的；
     3. 因甲方欺骗行为导致乙方财产权利受到侵害的。

1. 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，当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施，并有权请求赔偿损失。

1. 违约责任

（一）【违反付款义务】甲方违反本合同第五条第（二）款第1项约定，未及时、足额支付款项的，乙方应当在2日内进行催告，经催告后，甲方应当继续履行，每迟延履行一日按照应付而未付总金额的万分之五额外向甲方支付逾期付款的违约金；甲方经催告7日后仍怠于履行的，乙方有权解除合同，并有权请求甲方支付合同总金额 %的违约金。

（二）【违反退费义务】乙方违反本合同第三条第（六）款约定退费义务的，应当继续退费，每逾期退款一日按照应退款项总金额的万分之五额外向甲方支付逾期退款的违约金。

（三）【违反如实告知义务】乙方违反上述如实告知义务，或进行虚假宣传的，甲方有权解除合同，要求乙方退还所有款项并支付合同总金额20%的违约金。

（四）【怠于履行义务】一方当事人怠于履行约定义务，经另一方当事人合理催告后仍怠于履行或不履行的，行使催告的当事人有权解除合同，行使催告期间所产生的相应费用由过错方承担。

（五）【违反瑕疵担保义务】乙方违反上述瑕疵担保义务的，甲方有权择一主张如下选项：

* 1. 解除合同，并依照本合同第三条第（六）款进行退费；
  2. 要求乙方支付合同总金额20%的违约金并依约提供换货服务。

（六）【违反本合同其他义务】一方当事人违反上述约定，导致合同无法继续履行的，无过错方有权解除合同并请求恢复合同尚未签订时的状态，过错方应当支付合同总金额20%的违约金。

**【提示】违约金和损失赔偿可合并适用。当事人认为违约金过分高于或低于损失的，可以请求人民法院或者仲裁机构调整。违约金具有行为惩罚性质，违约方可以继续履行债务。**

1. 责任免除
2. 因不可抗力或疫情管制等致使乙方不能依约提供服务的，**免除乙方相应的违约责任**。
3. 因不可抗力或突发疾病等客观原因致使甲方不能依约履行义务的，免除甲方相应的违约责任。
4. 争议解决条款

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，可按照如下方式进行处理：

1. 向行业协会申请调解。
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

对本合同未尽事宜或约定不明的内容，甲乙双方可以协商签订补充协议对本合同条款进行补充约定。双方共同遵守如下原则，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（含附件或单据等）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. 其他条款

（一）自甲乙双方签字盖章（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。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（签字/盖章）： | 乙方（签字/盖章）： |
|  |  |
| 年 月 日 | 年 月 日 |

附件1

免疫信息登记表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **免疫注射信息** | | |
| 第1次 | 注射时间 |  |
| 疫苗名称 |  |
| 适应症状 |  |
| 产品批准文号 |  |
| 免疫机构 |  |
| 经办兽医师 |  |
| 机构联系方式 |  |
| 付款人 | □甲方 □乙方 |
| 第2次 | 注射时间 |  |
| 疫苗名称 |  |
| 适应症状 |  |
| 产品批准文号 |  |
| 免疫机构 |  |
| 经办兽医师 |  |
| 机构联系方式 |  |
| 付款人 | □甲方 □乙方 |
| 第3次 | 注射时间 |  |
| 疫苗名称 |  |
| 适应症状 |  |
| 产品批准文号 |  |
| 免疫机构 |  |
| 经办兽医师 |  |
| 机构联系方式 |  |
| 付款人 | □甲方 □乙方 |

附件2

驱虫信息登记表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第1次 | 驱虫日期 |  |
| 药物名称及产品批准文号 |  |
| 适应症状 |  |
| 驱虫机构 |  |
| 经办兽医师 |  |
| 机构联系方式 |  |
| 付款人 | □甲方 □乙方 |
| 第2次 | 驱虫日期 |  |
| 药物名称及产品批准文号 |  |
| 适应症状 |  |
| 驱虫机构 |  |
| 经办兽医师 |  |
| 机构联系方式 |  |
| 付款人 | □甲方 □乙方 |
| 第3次 | 驱虫日期 |  |
| 药物名称及产品批准文号 |  |
| 适应症状 |  |
| 驱虫机构 |  |
| 经办兽医师 |  |
| 机构联系方式 |  |
| 付款人 | □甲方 □乙方 |

附件3

公开价目消费清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **价格** | **会员价** |
| □ | 100元/瓶（次） | 80元/瓶（次） |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |
| □ |  |  |