HF-2025-05 合同编号：

黑龙江省预付式消费服务合同

（试行）（示范文本）

（征求意见稿）

**黑龙江省市场监督管理局**

**制定**

**黑龙江省消费者协会**

**二〇二五年\*月**

**使用说明**

一、本合同文本为示范文本，由黑龙江省市场监督管理局、黑龙江省消费者协会共同制定，供黑龙江省内经营者（含平台及平台内经营者）和消费者之间在零售、住宿、餐饮、健身、出行、理发、美容、培训、养老、旅游（不含供水、供电、供气、供热等公共事业预付式消费）等生活消费领域订立预付式消费服务合同时参照使用。

二、交易双方在签约之前应当仔细阅读合同内容，特别是具有选择性、补充性、填充性的内容。交易双方应结合实际情况选定合同内的选择性条款【在□内打“√”，以示双方确认】，空白行供交易双方自行约定或补充约定。

三、合同文本中涉及到的选择、填写内容以手写项为优先，合同签订后，未被修改的文本印刷文字视为双方同意的内容。

四、交易双方可以对合同条款的内容进行修改、增补或删除，但不得减轻或免除依法应当由经营者承担的责任，不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

五、双方当事人可以针对合同中未约定或约定不明确的内容另行签订补充协议，补充协议内容不得与主合同条款冲突。

六、当事人对合同条款发生争议时，应按照有关法律法规规定对条款进行解释。合同示范文本制定单位不负责对当事人订立的合同内容进行解释。

七、本文本中所称预付卡为单用途商业预付卡，包括以磁条卡、芯片卡、纸券等为载体的实体卡和以密码、串码、图形、生物特征信息等为载体的虚拟卡。多用途预付卡不适用本文本。

**消费提示**

1.大额度预付式消费存在兑付风险，请谨慎选择。

2.预付卡设定有效期限存在纠纷风险，需谨慎选择。

3.消费者办卡前应了解商家的经营状况，尽量选择经营状况良好、经营时间较久、连锁式的商家，以免出现闭店或易主等问题影响维权。

4.购卡人需仔细阅读本合同条款及经营者提供的其他书面材料，注意预付卡的使用范围、退款条件、违约责任、终止服务等细节性条款，经确认了解无误后，再签署并交易。

5.要妥善保管发票、收据、合同等消费凭证和微信聊天记录、录音、录像等维权依据，以便在发生纠纷时能更好地维权。

预付式消费存在风险，需谨慎选择，购卡建议尽快使用完毕。

**预付式消费服务合同**

**甲方（经营者/发卡人）**

名称： 统一社会信用代码：

联系电话： 法定代表人/负责人：

经营地址：

**乙方（消费者/购卡人）**

姓名： 身份证号：

联系电话： 住所地：

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》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》《单用途商业预付卡管理办法（试行）》及其他相关法律、法规、规章的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，就预付式消费有关事宜签订本合同。

预付式消费是指在生活消费领域，经营者收取消费预付款后，仅在该经营者及其经营体系内，通过分次或者计时的方式兑付商品或者提供服务的交易活动。预付式服务的类型包括但不限于计次服务、储值服务、时效服务、套餐服务等。收取预付款包括经营者自行收取或者通过有偿、无偿方式委托第三方收取。

第一条 预付卡基本情况

1.预付卡名称及用途： 。

2.预付卡备案及信息对接情况

预付卡是否经过备案：**□已备案 □尚未备案**

发卡业务系统是否与预付卡管理服务平台（公共信息系统）信息对接：

**□是 □否**

3.预付卡载体：

**□磁条卡、芯片卡、纸券等实体卡；**

**□密码、串码、图形、生物特征信息等虚拟卡；**

**□其他：** 。

4.预付卡种类（可多选）：

**□计次卡，**使用次数 次；

**□储值卡，**储值金额为 元；

**□时效卡，**有效期为 年 月 日至 年 月 日；

**□其他：** 。

5.使用权限：

**□该卡记名，**仅限乙方本人使用；

**□该卡不记名，**可由持卡人使用；

**□该卡为密码卡，**设置密码使用；

**□其他** 。

6.使用范围：

本预付卡可兑付商品、服务及品牌为： 。

本预付卡使用方式为： 。

**□仅限本店使用，**名称、地址： ；

**□多门店通用，**门店名称、地址（可另行补充）；

**□无实体店，**具体方式为 。

**□ 仅限特定项目/时段使用：** 。

7.预付卡期限：

**□该卡为记名卡，**不设有效期；

**□该卡为不记名卡，**有效期为 年（**商贸流通领域不少于3年**），

自 年 月 日起至 年 月 日止。

甲方对预付卡有效期应以醒目标识标注于卡片页面，未标识的，视为无有效期限制。有效期届满后卡内仍有剩余金额、次数的，甲方应当提供延期、激活、换卡等配套服务。

甲方在非法定节假日暂停营业超过24小时的或乙方按照约定办理暂停服务手续的，预付卡有效期限相应顺延。

第二条 预付卡费用及支付方式

1.合同金额及支付：乙方自本合同签订之日起 日内向甲方（专户）支付购卡费用 元。

2.支付方式：**□现金 □银行卡 □支付宝 □微信 □其他** 。

**注：一次性购买单用途预付卡金额达5000元（含）以上或个人一次性购卡金额达5万元（含）以上的，应通过银行转账，不得使用现金。**

第三条 预付卡服务项目及优惠

1.本预付卡可消费项目包括： 。

2.预付卡金额优惠幅度： 。

3.另收费项目及收费标准： 。

第四条 甲方的权利和义务

1.甲方按照约定向乙方提供商品或者服务，并提供合法预收资金凭证后，有权获取约定的费用。

2.甲方承诺：其法定代表人、控股出资人、实际控制人、董事、监事、高级管理人员未被列为失信被执行人；甲方及其出资人未被列入经营异常名录。

3.甲方应将预付卡业务纳入日常管理，建立健全业务台账，如实记录预付卡的发行、充值、使用、退卡等情况。

4.甲方应确保乙方购买的预付卡可以正常使用，对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡或延期等配套服务。

5.对于记名卡，甲方应留存乙方预付卡购卡信息，不得以乙方损坏、丢失、转让预付卡为由拒绝提供商品或服务，也不得拒绝为乙方办理补、换卡，补、换卡费用应按成本价收取。

6.甲方应真实、全面地向乙方提供预付卡购买、使用等信息，不作虚假或者引人误解的宣传。对乙方就预付卡提出的询问，甲方应及时、明确答复。

7.甲方应在开展单用途预付卡业务之日起30日内按照《单用途商业预付卡管理办法（试行）》相关要求办理备案。备案事项发生变更等情况时，发卡企业应在7个工作日内向备案机关办理变更、注销手续。

8.甲方应依法规范经营，确保预收资金用于主营业务经营相关支出，对预收资金加强管理和风险控制，预收资金只能用于发卡企业主营业务，不得挪用、挤占。

9.甲方应保存购卡人登记信息5年以上，并承担对乙方个人信息的保密义务和数据安全的保障义务，不得收集与乙方身份确认无关的其他个人信息。

10.甲方应当按照与乙方的约定提供商品或者服务，不得在乙方办理完预付卡后，降低商品或者服务质量，不得违反约定任意加价。

11.甲方决定停业或者迁移服务场所的，应当提前30日在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公告甲方有效联系方式等信息，并通过电话、短信、邮件、微信等方式告知乙方。

12.甲方终止兑付未到期预付卡的，应向持卡人提供免费退卡服务，并在终止兑付日前至少30日在备案机关指定的媒体上进行公示，并为要求退卡的持卡人提供免费退卡服务，在收到退卡申请后15日内完成退款。

13.甲方应当保存合同以及合同履行情况的相关资料，方便乙方查询、复制；相关资料至少应当保存至合同履行完毕后3年。

14.合同期限内，甲方不得从事以下行为：

（1）仅因甲方名称变更、注册或经营地址变更或者法定代表人、负责人、控股出资人、实际控制人变更而不履行约定义务；

（2）以加盟店、受让商标、品牌方式等为由，规避甲方预付卡兑付义务；

（3）借助“职业闭店”“无责闭店”恶意转移财产、逃废债务，损害消费者合法权益、危害社会公共利益。

15.其他： 。

第五条 乙方的权利和义务

1.乙方有权向甲方了解预付卡及其对应商品或服务的相关信息，查询消费记录，按约定妥善保管预付卡及相关信息。

2.乙方有权依据甲方提供的服务，实现消费、查询、充值、消磁换卡等卡片的使用和管理功能。

3.乙方有权在甲方告知停业或者迁移服务场所后，要求甲方继续履行提供商品或者服务的义务，或者要求退还未消费的预付卡余额。

4.乙方应依据预付卡使用规则合法合理的使用预付卡，乙方因对预付卡、密码等保管不善（因甲方存在系统安全漏洞、管理过失导致信息泄露除外），导致他人冒用造成的经济损失，应当自行承担；但乙方事先已明确告知甲方停用本卡，因甲方故意或过失所引起的相关经济损失，应由甲方承担。

5.乙方应按照本合同约定的期限和金额向甲方支付费用。乙方购买记名卡或一次性购买1万元以上不记名卡的，还应向甲方提供本人有效身份证件。

6.乙方不得将预付卡用于或变相用于提取现金，或用于除兑付商品和服务以外的功能。

7.乙方预付卡余额不足支付当次消费，可按约定充值或以现金补足，并享受原优惠幅度。

8.其他： 。

第六条 重要事项须知

1.甲方应当明确告知乙方其经营场所的租赁期限具体信息，租赁期限自 年 月 日起至 年 月 日止。

2.甲方出现以下可能影响预付卡兑付情形之一的，应当提前30日在经营场所显著位置告示、网站和网店首页等发布公告，以及通过电子邮件、电话、短信、微信、微信公众号等方式向乙方告知其变更业务信息及有关售后事宜：

（1）终止预付卡业务；

（2）合并、停业、歇业、注册地址或经营场所变更；

（3）法定代表人、控股出资人、实际控制人、董事、监事、高级管理人员变更；

（4）提供的商品或者服务发生重大变更；

（5）其他影响预付卡使用的重大事项。

**注：甲方未按本条要求履行告知义务，给乙方造成损失的，应承担相应责任（包括但不限于退费等）。**

第七条 冷静期

1.乙方自签订合同并完成付费之日起有7天冷静期，冷静期内如解除合同不承担违约责任，但乙方已从甲方或其他经营者处获得过相同商品或者服务的除外。

2.在冷静期期间未开卡使用消费的情况下，乙方有权无条件解除本合同，并要求甲方退还预付费用，甲方应在乙方要求退费之日起7日内一次性全额退回预付费用；乙方因购买预付卡获得的赠品或者赠送的服务，应当完好无损退回或者支付合理的价款。

3.在冷静期间已开卡使用产生部分消费的情况下，乙方有权解除本合同，甲方收到退卡申请之日起，按照 标准（**可按提供服务/商品的非会员原价计算或按照订立合同时履行地同类商品或者服务的市场价格计算**）扣除已消费金额，于7日内向乙方一次性返还预付费用余额。同时乙方因购买预付卡获得的赠品或者赠送的服务，应当完好无损退回或者支付合理的价款。

第八条 退费计算及退费方式

1. 甲方原因导致退卡

合同履行期间，出现本合同第六条第二款情形的，或因甲方变更服务地点或方式、调整主要经营项目、提高承诺价格或增加服务限制条件的，由双方协商解决；协商不成的，乙方有权解除合同并要求甲方按照下述标准在扣除已消费金额后，一次性返还预付费用余额：

（1）双方约定乙方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；

（2）双方约定乙方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：预付费用总额÷（赠送金额或赠送服务的折算金额＋预付费用总额）×100%；

（3）双方约定乙方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%×预付费用总额；

（4）双方约定乙方在有效期限内积计次享受服务的，已消费金额计算方式为：已消费次数×(预付费用总额÷总可使用次数)。

（5）其他约定： 。

2.乙方原因导致退卡

乙方在7天冷静期后，因自身原因要求解除合同，须提供**原始购卡凭证、有效身份证件及退卡卡号**等相关信息。甲方收到乙方退卡申请后，按照 标准（**可按提供服务/商品的非会员原价计算或按照订立合同时履行地同类商品或者服务的市场价格计算**）扣除已消费金额及合理费用（**甲方支付给员工等人员的预付款提成不属于前款规定合理费用**），于15日内向乙方一次性返还预付费用余额。

3. 因甲方歇业或注销，乙方要求解除合同的，甲方应当无条件提供免费退卡服务，并按照前述标准扣除已消费金额后，7日内一次性返还预付费用余额并支付利息（**已享受到预付款优惠的除外**）。

4.本合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，乙方有权请求甲方返还剩余预付款并支付利息**（已享受到预付款优惠的除外）**。返还预付款本金应为预付款扣减已兑付商品或者提供服务的价款后的余额。

5.退费方式

按**□乙方缴费原路径；□其他路径**： 退回。

对于已向银行（第三方）等支付的合理手续费用等，由甲方出示相关证明材料后，由**□甲方 □乙方 □双方**承担。

6.办理退卡时，甲方应要求退卡人出示有效身份证件，并留存退卡人姓名、有效身份证件号码、退卡卡号、金额等信息。

7.使用预付卡购买商品后需要退货的，甲方应将资金退至原卡。原预付卡不存在或退货后卡内资金余额超过预付卡限额的，应退回至持卡人在同一发卡企业的同类预付卡内。退货金额不足100元（含）的，可支付现金。

注：预付款利息计付标准有约定的，按照约定处理。没有约定或者约定不明，因甲方原因返还预付款的，按照预付式消费合同成立时一年期贷款市场报价利率计算利息；因乙方原因返还预付款的，按照预付式消费合同成立时中国人民银行公布的一年定期存款基准利率计算利息。

第九条 合同变更、终止与解除

1.有下列情形之一的，本合同可以变更：

（1）本合同经甲、乙双方协商一致可以变更；

（2）乙方因身体健康、工作调动等合同的基础条件发生了当事人在订立合同时无法预见、不属于商业风险的重大变化，继续履行合同对于乙方明显不公平的，乙方可要求变更或者解除合同。

2.有下列情形之一的，本合同可以终止：

（1）合同期限届满，双方未达成续签协议的；

（2）甲、乙双方协商一致同意终止的；

（3）因不可抗力的原因导致合同无法继续履行的；

（4）法律规定可以终止合同的其他情形。

3.当乙方出现以下情形之一时，甲方有权解除合同：

（1）乙方严重违反国家法律法规、危害社会秩序、公共安全和他人健康行为的；

（2）乙方严重违反甲方公示的规章制度，经劝阻拒不改正的；

（3）乙方逾期支付预付卡费用，经甲方催告，乙方在期限内仍不支付的；

（4）甲乙双方约定预付卡不限制服务次数，乙方违反诚实信用原则，让多名消费者行使本应由乙方行使的权利，损害甲方利益的；

（5）其他： 。

4.当甲方出现以下情形之一时，乙方有权解除合同：

（1）甲方未按照事前约定提供商品或者服务的；

（2）甲方分立、合并的；

（3）甲方变更经营场所给乙方接受商品或者服务造成明显不便的；

（4）甲方未经乙方同意将预付式消费合同义务转移给第三人的；

（5）其他： 。

第十条 其他约定

1.乙方因长期出差、怀孕、伤病等原因，可申请暂停服务，最长暂停期限为 个月，需提前 天申请并提供证明文件。暂停期间，有效期顺延。

2.乙方记名预付卡遗失或损坏，可持本人有效身份证件在约定时间内通过发卡机构网点以书面形式办理挂失。不记名预付卡一般不可挂失，相关损失由乙方自行承担，但若能提供有效证据证明卡内有余额，可向甲方申请挂失服务。挂失后乙方可申请补卡，**□不需 □需**支付手续费 元（**应按成本定价**）。

3.甲方可根据市场营销需要，为乙方所提供折扣、满减、积分、赠品、体验券等优惠，要保障乙方权益并承担连带履约责任。乙方退费或解约时，甲方有权按实际消费金额扣除已享优惠。

4.双方约定的其他事项： 。

第十一条 违约责任

1.合同履行期间，出现本合同第六条第二款情形的，或因甲方变更服务地点或方式、调整主要经营项目、提高承诺价格或增加服务限制条件及其他原因**（不可抗力除外**）未按约定提供服务的，由双方协商解决；协商不成的，乙方有权解除合同并要求甲方按第八条标准在扣除已消费金额后，一次性返还剩余预付款及利息，同时按剩余预付费用的 %**（建议5%-10%）**支付违约金。

2.乙方逾期未支付预付卡费用，经甲方催告仍不支付的，甲方有权解除合同。乙方给甲方造成损失的，应按相应价格赔偿甲方实际损失。

3.使用预付卡服务如需提前预约的，乙方应按照约定提前 小时/天预约。如无法按时前往，需提前 小时/天取消预约，否则需支付违约金 元（**建议不超过当次服务费用的20%**）。

4.由于乙方原因**（不可抗力除外）**无法继续购买商品、接受服务导致服务无法继续，甲方应当按第八条标准扣除消费金额及其他合理费用（**甲方支付给员工等人员的预付款提成不属于前款规定合理费用**）后，一次性返还乙方剩余预付款及利息，乙方应按剩余预付费用的 **%（建议5%-10%）**向甲方支付违约金。

5.其他违约责任： 。

第十二条 不可抗力

1.不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

2.因战争、自然灾害、公共卫生事件等不可抗力致使本合同无法继续履行的，双方互不承担违约责任。受不可抗力影响的一方应在不可抗力事宜出现之日起7日内书面通知对方不能继续履行合同的理由，以减轻给对方造成的损失，双方应按照实际消费情况结算费用。

第十三条 争议解决

本合同发生的争议，由当事人协商解决；也可向行业主管部门或消费者协会申请调解。协商或调解不成的，按下列第 种方式解决：

1.向 仲裁委员会仲裁；

2.依法向 (具有管辖权）人民法院起诉。

第十四条 通知与送达

1.本合同所载明的甲方、乙方的通信地址和联系电话，一方要求变更的，应于变更之日书面告知对方。

2.一方给对方发出的通知，按照下列情形确定通知送达对方的时间：

（1）采用邮寄、特快专递送达的，回执上注明的收件日期为送达日；

（2）采用手机短信、微信等即时通信方式发送通知的，通知发送到收件方的手机时即为送达；

（3）采用电子邮件发送通知的，通知进入收件方邮箱时即为送达；

（4）采用传真发送通知的，收件方的传真机接收通知时即为送达。

3.因收件方的通信地址、手机号码、传真、微信号、电子邮箱等信息错误、不详或发生变更未及时通知其他各方造成通知无法送达的，由收件方自行承担由此引起的一切后果和责任。

第十五条 合同未尽事宜及生效

1.本合同未尽事宜双方可另行以书面形式签订补充约定**(见附件）**。

2.本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

3.本合同自双方签字和盖章之日起生效。

**以下无正文，为签署页。**

**甲方（经营者/发卡人） 乙方（消费者/购卡人）**

经办人（公章/合同专用章）： 姓 名：

联系电话： 联系电话：

签订时间**：** 年 月 日 签订时间**：** 年 月 日

附件：

补充约定

**甲方（经营者/发卡人）**

名称： 统一社会信用代码：

联系电话： 法定代表人/负责人：

经营地址：

**乙方（消费者/购卡人）**

姓名： 身份证号：

联系电话： 住所地：

**约定内容：**

**以下无正文，为签署页。**

**甲方（经营者/发卡人） 乙方（消费者/购卡人）**

经办人： 联系电话： 姓名：

公章/合同专用章： 联系电话：

签订时间**：** 年 月 日 签订时间**：** 年 月 日