

農業部公告

中華民國114年5月12日

農護字第1140072281號

主 旨：訂定「犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項」，並自即日生效。

依 據：「消費者保護法」第十七條第一項。

公告事項：訂定「犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

部 長 陳駿季

## 犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項

### 前言

犬、貓美容服務，指提供犬、貓外表部位清洗或清潔、吹乾梳毛、毛髮修剪及造型設計等美容服務之行為。

本契約之審閱期間不得少於1日。但單次或必要時，應給予即時或合理之審閱期間（簽約者簽名\_\_\_\_\_）。

### 壹、應記載事項

#### 一、契約資訊揭露義務

犬、貓美容服務企業經營者（以下簡稱企業經營者）應至少以半開大小以上紙張或以電子方式將犬、貓美容服務定型化契約公告於營業櫃台或場所明顯處。有設置網站或經營社群媒體者，並應於網頁明顯處公告之。

#### 二、寵物、消費者及企業經營者相關資料

本契約應記載寵物、消費者及企業經營者之下列基本資料：

（一）寵物：犬、貓之寵物登記晶片號碼。但貓未辦理寵物登記者，得提供其他足以辨識個體身分之資訊。

（二）消費者：

- 1、姓名。
- 2、通訊地址。
- 3、聯絡電話。
- 4、緊急聯絡人。
- 5、緊急聯絡人之聯絡電話。
- 6、犬、貓需緊急就醫時指定之獸醫診療場所。

（三）企業經營者：

- 1、公司或商號名稱。

2、代表人或負責人姓名。

3、營業地址。

4、營業時間。

5、聯絡電話。

6、犬、貓需緊急就醫時如無指定，送交之獸醫診療場所。

### 三、服務內容之說明及確認

企業經營者應將消費者所選擇之美容服務項目、期間、次數、有無約定指定服務人員、費用及其支付方式，於訂約前向消費者充分說明。

企業經營者應將實施之犬、貓美容服務內容製作紀錄經消費者簽名確認後，提供正本予消費者留存。

前項紀錄之提供及消費者確認之方式，企業經營者得以書面、電子或其他適當之方式為之。

企業經營者收取犬、貓美容服務費用，應開立憑證予消費者。

### 四、企業經營者詢問及照護義務

企業經營者於實施犬、貓美容服務前，應向消費者詢問犬、貓個性、是否具攻擊性、有無疾病、病史等生理狀況或其他特殊須注意事項，並檢查犬、貓現況，以判斷是否合適接受犬、貓美容服務。消費者對於企業經營者之詢問應誠實告知。

前項詢問，應製作紀錄經消費者簽名確認後，提供正本予消費者留存。

前項紀錄之提供及消費者確認之方式，企業經營者得以書面、電子或其他適當之方式為之。

企業經營者於美容服務實施期間，應提供犬、貓安全、乾淨、通風、排水、適當與適量之遮蔽、照明及溫度之環境，並符合下列規定：

（一）如有提供食物或飲水，應確保其適當、乾淨且無害。

（二）如以籠子、繩或鍊圈限制犬、貓活動時，其籠內空間應足供犬、貓充分伸展，其繩或鍊應長於犬、貓身形且足供其充分伸展及活動。

（三）應避免犬、貓遭受騷擾、虐待或傷害。

（四）有發生危害之虞時，應將犬、貓移置安全處，進行妥善照顧。

（五）如有運輸接送犬、貓，應注意其食物、飲水、排泄、環境及安全，並避免犬、貓遭受驚嚇、痛苦或傷害。

（六）提供犬、貓其他妥善之照顧。

#### 五、犬、貓於美容服務期間有異常狀況或死亡時之處理方式

於美容服務期間，企業經營者發現犬、貓實施美容部位或生理健康有異常狀況時，應立即妥善處理，嗣後並通知消費者或其指定之緊急聯絡人。

犬、貓有緊急就醫必要時，除立即通知消費者或其指定之緊急聯絡人外，企業經營者應優先將犬、貓送往消費者指定之獸醫診療機構；消費者未指定獸醫診療機構時，企業經營者應將犬、貓就近送往適當之獸醫診療機構，並將犬、貓就診之獸醫診療機構聯絡方式提供予消費者或其指定之緊急聯絡人。

犬、貓於美容服務期間死亡，或有經企業經營者送往獸醫診療機構後死亡之情形，企業經營者應即通知消費者或其指定之緊急聯絡人，妥善保存犬、貓遺體，並向動物保護主管機關報備。消費者經通知後，當日未領回犬、貓遺體時，企業經營者至遲應於次日將犬、貓遺體交由動物保護主管機關處理。

發生第一項或前項之情形，如可歸責於企業經營者之事由所致者，企業經營者應負損害賠償及動物保護法相關責任。

#### 六、犬、貓美容服務實施前，消費者任意解除契約之退費規定

犬、貓美容服務實施前，消費者得隨時解除契約。

犬、貓美容服務實施前，因消費者任意解除本契約者，企業經營者應於解約日後三日內將已收取之費用扣除手續費後退還於消費者。

手續費之收取：

☐（一）不收取。

☐（二）定額：新臺幣一百元。

☐（三）不定額：指本契約總費用百分之○（其最高金額不得逾本契約總費用百分之五，且不得逾新臺幣一千元）。

未依前項約定手續費之金額時，企業經營者不得扣除手續費。

#### 七、犬、貓美容服務實施後，消費者任意終止契約之退費規定

犬、貓美容服務實施後，消費者得隨時終止契約。但單次服務，不適用之。

犬、貓美容服務實施後，因消費者任意終止本契約者，企業經營者應於終止日後三日內將已收取之費用扣除已接受美容服務費用及依前點第三項之手續費後退還於消費者。未依前點第三項約定手續費之金額時，企業經營者不得扣除手續費。

前項扣除已接受美容服務費用之計算方式如下：

☐（一）美容服務項目無差異時，扣除平均每次美容服務費用新臺幣○元，乘以實際接受美容服務次數之費用。

☐（二）美容服務項目有差異時，扣除已接受美容服務之單價。但各筆單價不得超過本契約總費用百分之六十。

前項第一款所稱平均每次美容服務費用，指本契約總費用除以本契約美容服務總次數。

#### 八、可歸責於企業經營者，消費者解除或終止契約之退費規定

企業經營者有下列事由之一者，未經消費者之同意，消費者得解除或終止本契約：

- (一) 企業經營者將本契約之全部或部分委由其分支機構或其他犬、貓美容服務業者代為履行。
- (二) 企業經營者變更服務地點。
- (三) 變更消費者指定之犬、貓美容服務人員。

前項情形，企業經營者應於解除或終止後三日內退還相關費用予消費者，如消費者另受有損害，並應賠償。

前項相關費用之計算，應以已收取之費用扣除前點第三項勾選計算之費用。

#### 九、不可歸責於雙方，解除或終止契約之退費規定

有下列事由之一者，契約雙方得於犬、貓美容服務實施前解除或實施後終止契約：

- (一) 因天災、事變、政府法令等不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致不能履約。
- (二) 犬、貓因死亡、疾病、健康情形不佳或抗拒接受美容服務，致難以繼續接受本契約之服務。

前項情形，企業經營者應依第六點或第七點規定退還費用予消費者。但不得扣除手續費。

#### 十、消費者逾時接回犬、貓之處理方式及責任

企業經營者完成犬、貓美容服務後，消費者應依雙方約定時間○時○分前接回犬、貓。

消費者接回犬、貓之時間已逾約定時間者，企業經營者：

- ☐ (一) 不收取逾時費。
- ☐ (二) 收取逾時費，每小時新台幣○元。逾時未滿三十分鐘不收取逾時費，逾時三十分鐘起開始計算逾時費，其超過部分，未滿三十分鐘者，以半小時計算；超過三十分鐘以上未滿一小時者，以一小時計算。

消費者超過當日營業時間未接回犬、貓者，企業經營者應通知消費者或其緊急聯絡人；無法通知或經通知而未接回犬、貓時，企業經營者仍應善盡照顧之責，並得收取違約費（每小時逾時費乘以逾時時間，並加計百分之五計算之費用。每日最高不逾該次服務費用之三倍）

消費者逾三日未接回犬、貓者，企業經營者應通知動物保護主管機關依動物保護法相關規定處理。

### 十一、不可歸責於消費者，未接回犬、貓之處理方式

因天災、事變、政府法令等不可抗力或不可歸責於消費者之事由，致消費者無法於約定時間內接回犬、貓者，企業經營者應安置犬、貓。

企業經營者提出履行前項安置犬、貓已支付之必要費用並經核實者，得請求消費者償還。

於安置期間，發生就醫需要或死亡之情形，依第五點規定辦理。

第一項事由發生時，企業經營者最遲應於可正常通訊之次日通知動物保護主管機關知悉。事件原因消滅後，企業經營者應通知消費者或其緊急聯絡人接回犬、貓，並依前點規定辦理。消費者當日未接回犬、貓時，企業經營者應於次日通知動物保護主管機關依動物保護法相關規定處理。

### 十二、費用明確性原則

本契約之總費用（包括所需商品、材料費、服務費及指定服務人員費）共計新臺幣〇元。繳費項目應明列，未明列者，企業經營者不得向消費者收取。

因繳費而獲得贈送之商品或服務（價值不得逾總費用百分之二十），於契約解除或終止時，企業經營者不得向消費者請求返還該贈品，亦不得向消費者主張應自返還之費用金額當中，扣除該送之商品或服務價額。

### 十三、企業經營者履約保障

企業經營者應就預收犬、貓美容服務費用百分之五十額度，提供履約保障。但契約期限一個月以內或按月收費或預收費用累計未消費金額在新臺幣一萬元以下者，得不提供之。

企業經營者提供履約保障應就下列方式之一為之，履約保障內容並應載於契約明顯處：

- ☐（一）企業經營者提供之履約保障應依信託法規規定交付〇銀行開立信託專戶管理，企業經營者為委託人，且得自為受益人，並依實際交付信託額度，按比例按期（次或月）自專戶領取。企業經營者發生解散、歇業、破產宣告、遭撤銷或廢止設立登記、假扣押或其他原因而導致無法履行服務契約義務者，視為企業經營者同意其受益權歸屬消費者或其受讓人。
- ☐（二）企業經營者已加入由\_\_\_\_\_（單位名稱）辦理之犬、貓美容服務聯合連帶保證協定（會員編號\_\_\_\_\_），如企業經營者因財務問題或其他原因致其美容服務無法提供，消費者得於地方主管機關認定其無法提供美容服務時起六個月內向加入本協定之其他性質相近之企業經營者（以同一直轄市或縣市為原則）換取等值之服務（不包括原服務之贈品或贈送服務）。

十四、契約及其相關附件效力

本契約自簽約日起生效，雙方各執一份契約正本。

本契約廣告及相關附件視為本契約之一部分。

貳、不得記載事項

- 一、不得記載涉及動物醫療行為及宣稱醫療效能之犬、貓美容服務。
- 二、不得記載其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。
- 三、不得記載企業經營者於訂約後得片面變更契約內容。
- 四、不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項及第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。
- 五、不得記載企業經營者之廣告與消費者及企業經營者間之口頭約定不構成契約之內容，亦不得記載廣告僅供參考。
- 六、不得記載免除或限制企業經營者依消費者保護法規定所應負之責任。

本則公告之總說明及逐點說明請參閱行政院公報資訊網  
(<https://gazette.nat.gov.tw/>)。