

農業部

MINISTRY OF AGRICULTURE

犬、貓美容服務定型化契約
應記載及不得記載事項
執行實務說明

2025/12/31

為何會有《犬、貓美容服務定型化契約》？



趨勢

國人飼養犬、貓比例增加，飼主權益意識高漲，逐漸重視服務品質。



問題

寵物美容的消費爭議漸起，如服務內容不清楚、責任歸屬或退費等。



解方

依據《消費者保護法》規定，訂定《犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項》

行政院通過《犬、貓美容服務定型化契約》規範



為預防消費糾紛，促進契約公平，平衡消費者和企業經營者雙方權益，農業部依消費者保護法第17條第1項授權研訂「犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案，業經行政院消費者保護會第91次會議通過，並經行政院核定，農業部於本日(114年5月12日)公告。後續將由農業部辦理宣導及查核，督促企業經營者遵守規範。

定型化契約的「法規」和「範本」有何不同

應記載及不得記載事項（法規命令性質）



這是法律強制規定的「最低標準」。
根據《消費者保護法》訂定，具有公權力與強制性。



契約條款若低於此標準，該條款無效。
會直接適用法規內容；若有漏寫，也視為已記載於合約中。



主要目的：確保契約公平。
防止業者利用定型化契約佔消費者便宜。

契約範本（行政指導性質）



這是主管機關提供的「參考樣本」。
本身不具備直接的法律強制力。



契約內容可在此基礎上自由增刪修改。
只要修改後的內容不違反「應記載及不得記載事項」即可。



主要目的：降低擬約成本。
提供格式完整的合法草稿，方便業者與消費者快速簽署。

一定要簽約嗎？

民法風險：口頭契約有效，但舉證困難



口頭約定契約即成立
雙方意思一致即生效，
不以書面為必要。

法律條款自動納入契約
《犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項》直接嵌入
雙方契約關係



行政法風險：未製作紀錄，將遭罰鍰



違法關鍵：「未履行紀錄義務」
處罰的不是「沒合約」，而是
「未製作經消費者簽名的紀錄」。



糾紛致命傷：舉證困難
無法提出健康詢問或告知紀錄，在訴訟中可能因舉證不能而敗訴。

敗訴風險



第一步：限期改正

主管機關稽查發現無紀錄，
會先要求限期內改善。

行政罰鍰

第二步：處以罰鍰

屆期仍不改正，將處行政罰鍰

雙方簽訂紙本/電子契約之法律風險分析

- 《犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項》第1點要求將契約內容「公告於營業場所明顯處」或網站、第3點要求將服務內容「製作紀錄經消費者簽名確認」、第4點要求服務前詢問「寵物個性、疾病、生理狀況」等

約定方式	公告張貼	文件記錄	風險等級	說明
雙方有簽 紙本/電子 契約	✓	✓	低	<ul style="list-style-type: none"> 紙本/電子契約兼具「資訊揭露」與「紀錄保存」功能。 發生糾紛時，契約條款與健康確認皆有白紙黑字為證。
	✗	✓	低	<ul style="list-style-type: none"> 雖未張貼公告，但因雙方持有紙本/電子契約，消費者已能知悉條款，實質上達成資訊揭露目的。 只要契約內容包含所有應記載事項，通常視為合規。
	✓	✗	中	<ul style="list-style-type: none"> 雖有張貼公告，且有形式上的簽約，但若缺乏「當次服務紀錄」（如未勾選健康狀況、未確認服務項目），則違反《應記載事項》第3、4點。 可能被限期改善；發生意外時，缺乏針對該次服務的免責證據。
	✗	✗	高	<ul style="list-style-type: none"> 這代表簽了一個「空殼契約」（例如只有簽名但沒內容、沒給消費者留存），違反第3點紀錄提供義務。 視同未依規定記載，可能面臨行政裁罰與民事舉證困難。

雙方口頭約定之法律風險分析

- 雙方僅以口頭約定，依據《消費者保護法》規定所公告之《犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項》仍具有法律強制力，相關規範將**自動嵌入**並直接成為雙方契約內容的一部分。
- 《犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項》第1點要求將契約內容「公告於營業場所明顯處」或網站、第3點要求將服務內容「製作紀錄經消費者簽名確認」、第4點要求服務前詢問「寵物個性、疾病、生理狀況」等。

約定方式	公告張貼	文件記錄	風險等級	說明
雙方口頭約定	✓	✓	低	<ul style="list-style-type: none"> 合規。利用「公告」滿足第1點揭露義務，利用「文件紀錄」滿足第3、4點確認義務。 不必每人簽一本厚合約，省事又合法，且能有效防禦民事糾紛。
	✗	✓	中	<ul style="list-style-type: none"> 有做健康紀錄（可舉證），民事上相對安全（有證據）。 未張貼契約公告，違反第1點資訊揭露義務，行政稽查時會被要求「限期改善」補貼公告。
	✓	✗	高	<ul style="list-style-type: none"> 典型的「做半套」。雖有公告，但缺乏「消費者簽名確認的紀錄」，直接違反第3點，稽查時將因「無紀錄」而開罰。 發生糾紛時（例如狗死亡），業者難證明已盡告知義務。
	✗	✗	高	<ul style="list-style-type: none"> 違反應記載事項（第1、3、4點），稽查即開出限期改善單，拒改即處罰。 發生糾紛時（例如狗死亡），業者難以證明已盡告知義務。



1. 尺寸規範：

- 「半開」規格：契約公告約 B2 尺寸 (52cm x 76cm) 。
- 視覺標準：不建議用 A4 列印張貼。需如圖所示，具備足夠的視覺量體，確保文字清晰可讀。

2. 張貼位置：

- 「明顯處」位置：如張貼於「營業櫃台」後方或消費者視線所及之牆面。
- 目的：確保消費者在諮詢或付款時，能「被動且自然」地看見契約內容，落實資訊揭露義務。

消費者 (甲方)	姓名	國民身分證統一編號/ 居留證號碼		電話	
	緊急聯絡人			緊急聯絡人電話	
	通訊地址				
犬、貓美容 服務業者 (乙方)	是否為飼主本人	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	與飼主關係		
	公司/商號名稱			代表人/負責人姓名	
	營業時間				電話
	營業地址				
寵物名	<input type="checkbox"/> 公 <input type="checkbox"/> 母				<input type="checkbox"/> 異常狀況
犬、貓品種	<input type="checkbox"/> 犬 <input type="checkbox"/> 貓				
<ul style="list-style-type: none"> 蒐集電話與地址是為了「履約聯繫」與「緊急通知」，符合個資法蒐集目的。 雖然表格列有「身分證字號」欄位，但依農業部說明，若消費者有疑慮，業者可採「最小化原則」，僅蒐集必要的電話與地址即可，重點在於確保「能有效聯繫」，而非強行蒐集個人資料。 					
支 付	<input type="checkbox"/> 現金, <input type="checkbox"/> 信用卡, <input type="checkbox"/> 其他方式: _____				
	金額: 新臺幣 _____ 元; 支付時間: 中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日				
	履約保障內容: (預收費用總額逾1萬元以上者, 超過之部分應提供至少1年履約保障)				
如需進行緊急醫療行為，需通知甲方並將寵物送往					
<input type="checkbox"/> 甲方指定獸醫診療機構		<input type="checkbox"/> 乙方指定獸醫診療機構			
名稱			名稱		
電話			電話		
地址			地址		
中華民國	年	月	日	甲方簽名	乙方簽名

犬、貓美容服務簽約前詢問事項及 基本資料表

表格列出：(應記載事項第 2 點)

- 身分確認：清楚記載消費者(甲方)與業者(乙方)之名稱、電話、地址
- 預防幽靈糾紛：確保交易對象真實存在，避免發生糾紛時「求償無門」或「找不到飼主」
- 緊急聯絡人：當飼主人無法聯繫時，可以備位聯絡人。此欄位是發生意外或突發狀況時，保障寵物福利的最後防線

消費者 (甲方)	姓名	國民身分證統一編號/ 居留證號碼		電話			
	緊急聯絡人			緊急聯絡人電話			
	通訊地址						
犬、貓美容 服務業者 (乙方)	是否為飼主本人	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	與飼主關係				
	公司/商號名稱			代表人/負責人姓名			
	營業時間			電話			
	營業地址						
犬、貓個性 傾向	寵物名	<input type="checkbox"/> 公 <input type="checkbox"/> 母	犬、貓生理狀況 檢查 (目視)	外觀	<input type="checkbox"/> 正常	<input type="checkbox"/> 異常狀況	
	犬、貓品種	<input type="checkbox"/> 犬 <input type="checkbox"/> 貓					
	犬、貓年齡	<input type="checkbox"/> 已絕育 <input type="checkbox"/> 未絕育		外寄生蟲	<input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 跳蚤 <input type="checkbox"/> 壁蟲	
		<input type="checkbox"/> 親近人 <input type="checkbox"/> 容易緊張		其他：			
		<input type="checkbox"/> 親近狗 <input type="checkbox"/> 有攻擊性					
		<input type="checkbox"/> 會咬人 <input type="checkbox"/> 不會咬人					
		<input type="checkbox"/> 會咬狗貓 <input type="checkbox"/> 不會咬狗貓					
		其他：					
		晶片號碼		<input type="checkbox"/> 有：			
				<input type="checkbox"/> 心臟病 <input type="checkbox"/> 氣喘 <input type="checkbox"/> 氣管塌陷 <input type="checkbox"/> 白內障 <input type="checkbox"/> 癲癇 <input type="checkbox"/> 心絲蟲 <input type="checkbox"/> 艾利希體 <input type="checkbox"/> 腹膜炎 <input type="checkbox"/> 腹積水 <input type="checkbox"/> 手術外傷未癒合 <input type="checkbox"/> 寵關節問題 <input type="checkbox"/> 骨折 <input type="checkbox"/> 腸炎 <input type="checkbox"/> 血便 <input type="checkbox"/> 血尿 <input type="checkbox"/> 懷孕 <input type="checkbox"/> 傳染性疾病 <input type="checkbox"/> 其它：			
服務項目	項目	服務內容	單價	次數	總費用	期間	
	洗澡						
	剪毛						
	美容	<input type="checkbox"/> 大美容					
		<input type="checkbox"/> 小美容					
	其他						
支 付	<input type="checkbox"/> 現金; <input type="checkbox"/> 信用卡; <input type="checkbox"/> 其他方式：_____						
	金額：新臺幣 _____ 元；支付時間：中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日						
	履約保障內容：(預收費用總額逾1萬元以上者，超過之部分應提供至少1年履約保障)						
如需進行緊急醫療行為，需通知甲方並將寵物送往							
<input type="checkbox"/> 甲方指定獸醫診療機構			<input type="checkbox"/> 乙方指定獸醫診療機構				
名稱			名稱				
電話			電話				
地址			地址				
中華民國	年	月	日	甲方簽名	乙方簽名		

犬、貓美容服務簽約前詢問事項及 基本資料表

表格列出：(應記載事項第 4 點)

- 犬、貓的個體特徵(例如：品種、年齡、外觀等)
- 個性傾向(例如：會咬人、親近人或咬貓等)
- 痘史勾選(例如：心臟病、癲癇或艾利希體等) 。

→當飼主勾選「無」或「未勾選」，事後卻發生隱疾意外時，此紀錄即為業者舉證的依據。

消費者 (甲方)	姓名	國民身分證統一編號/ 居留證號碼		電話		
	緊急聯絡人			緊急聯絡人電話		
	通訊地址					
犬、貓美容 服務業者 (乙方)	是否為飼主本人	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	與飼主關係			
	公司/商號名稱			代表人/負責人姓名		
	營業時間				電話	
	營業地址					
寵物名	<input type="checkbox"/> 公 <input type="checkbox"/> 母	犬、貓生理狀況 檢查 (目視)	外觀	<input type="checkbox"/> 正常	<input type="checkbox"/> 異常狀況	
犬、貓品種	<input type="checkbox"/> 犬 <input type="checkbox"/> 貓					
犬、貓年齡	<input type="checkbox"/> 已絕育 <input type="checkbox"/> 未絕育					
犬、貓個性 傾向	<input type="checkbox"/> 親近人 <input type="checkbox"/> 容易緊張					
	<input type="checkbox"/> 親近狗 <input type="checkbox"/> 有攻擊性					
	<input type="checkbox"/> 會咬人 <input type="checkbox"/> 不會咬人					
	<input type="checkbox"/> 會咬狗貓 <input type="checkbox"/> 不會咬狗貓					
晶片號碼	其他：	其他：				
病史	<input type="checkbox"/> 心臟病 <input type="checkbox"/> 氣喘 <input type="checkbox"/> 氣管塌陷 <input type="checkbox"/> 白內障 <input type="checkbox"/> 癲癇 <input type="checkbox"/> 心絲蟲 <input type="checkbox"/> 艾利希體 <input type="checkbox"/> 腹膜炎 <input type="checkbox"/> 腹積水 <input type="checkbox"/> 手術外傷未癒合 <input type="checkbox"/> 寵關節問題 <input type="checkbox"/> 骨折 <input type="checkbox"/> 腸炎 <input type="checkbox"/> 血便 <input type="checkbox"/> 血尿 <input type="checkbox"/> 懷孕 <input type="checkbox"/> 傳染性疾病 <input type="checkbox"/> 其它：					
服務項目	項目	服務內容	單價	次數	總費用	期間
	洗澡					
	剪毛					
	美容	<input type="checkbox"/> 大美容				
		<input type="checkbox"/> 小美容				
	其他					
支付	<input type="checkbox"/> 現金； <input type="checkbox"/> 信用卡； <input type="checkbox"/> 其他方式：_____ 金額：新臺幣 _____ 元；支付時間：中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日 履約保障內容：(預收費用總額逾1萬元以上者，超過之部分應提供至少1年履約保障)					
如需進行緊急醫療行為，需通知甲方並將寵物送往						
<input type="checkbox"/> 甲方指定獸醫診療機構			<input type="checkbox"/> 乙方指定獸醫診療機構			
名稱			名稱			
電話			電話			
地址			地址			
中華民國	年	月	日	甲方簽名	乙方簽名	

犬、貓美容服務簽約前詢問事項及 基本資料表

關於「錢」的必要約定事項：

- 服務內容確認（第3點）：洗澡還是大美容？單價多少？白紙黑字寫下，避免客人事後說「我以為有包剪毛」。
- 費用明確化（第12點）：總金額多少？除了列出的項目外，不得再收額外費用。
- 履約保障機制（第13點）：針對預收超過1萬元的包月/儲值客戶，明確勾選是否提供履約保障，符合法規門檻。

消費者 (甲方)	姓名	國民身分證統一編號/ 居留證號碼		電話		
	緊急聯絡人			緊急聯絡人電話		
	通訊地址					
是否為飼主本人	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	與飼主關係				
犬、貓美容 服務業者 (乙方)	公司/商號名稱			代表人/負責人姓名		
	營業時間			電話		
	營業地址					
寵物名	<input type="checkbox"/> 公 <input type="checkbox"/> 母	犬、貓生理狀況 檢查 (目視)	外觀	<input type="checkbox"/> 正常	<input type="checkbox"/> 異常狀況	
犬、貓品種	<input type="checkbox"/> 犬 <input type="checkbox"/> 貓					
犬、貓年齡	<input type="checkbox"/> 已絕育 <input type="checkbox"/> 未絕育					
犬、貓個性 傾向	<input type="checkbox"/> 親近人 <input type="checkbox"/> 容易緊張				<input type="checkbox"/> 正常	
	<input type="checkbox"/> 親近狗 <input type="checkbox"/> 有攻擊性				<input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 跳蚤 <input type="checkbox"/> 壁蝨
	<input type="checkbox"/> 會咬人 <input type="checkbox"/> 不會咬人					
	<input type="checkbox"/> 會咬狗貓 <input type="checkbox"/> 不會咬狗貓					
其他：	其他：					
晶片號碼	<input type="checkbox"/> 有： <input type="checkbox"/> 心臟病 <input type="checkbox"/> 氣喘 <input type="checkbox"/> 氣管塌陷 <input type="checkbox"/> 白內障 <input type="checkbox"/> 癲癇 <input type="checkbox"/> 心絲蟲 <input type="checkbox"/> 艾利希體 <input type="checkbox"/> 腹膜炎 <input type="checkbox"/> 腹積水 <input type="checkbox"/> 手術外傷未癒合 <input type="checkbox"/> 寵關節問題 <input type="checkbox"/> 骨折 <input type="checkbox"/> 腸炎 <input type="checkbox"/> 血便 <input type="checkbox"/> 血尿 <input type="checkbox"/> 懷孕 <input type="checkbox"/> 傳染性疾病 <input type="checkbox"/> 其它：					
服務項目	項目	服務內容	單價	次數	總費用	期間
	洗澡					
	剪毛					
	美容	<input type="checkbox"/> 大美容				
		<input type="checkbox"/> 小美容				
	其他					
支 付	<input type="checkbox"/> 現金； <input type="checkbox"/> 信用卡； <input type="checkbox"/> 其他方式：_____					
	金額：新臺幣_____元；支付時間：中華民國____年____月____日					
	履約保障內容：(預收費用總額逾1萬元以上者，超過之部分應提供至少1年履約保障)					
如需進行緊急醫療行為，需通知甲方並將寵物送往						
<input type="checkbox"/> 甲方指定獸醫診療機構			<input type="checkbox"/> 乙方指定獸醫診療機構			
名稱			名稱			
電話			電話			
地址			地址			
中華民國	年	月	日	甲方簽名	乙方簽名	

約定緊急送醫 (第5點)

- **醫療選擇權**：應優先送往「消費者指定」之獸醫診療機構。
- **爭議防火牆**：透過事前填寫指定醫院，當意外發生時可立即處置。避免事後飼主質疑業者「延誤就醫」或「送往合作醫院亂收費」之爭議。

- 此簽名代表消費者已確認上述所有內容（包含健康告知、收費金額、處置方式）。
- 若無此簽名，整張表僅淪為業者的單方宣稱，無法作為行政稽查或法院裁判證據基礎。

問題：每次洗澡都要簽 11 頁合約， 還要保存 3 年？

回答：

- **海報替代**：可將詳細條款印成海報張貼，達到公示效果，顧客簽簡表即可。
- **不用每次都要簽紙本合約**：鼓勵業者使用簡化的「簽約前詢問事項及基本資料表」作為紀錄。
- **簽名即合規**：每次服務前確實使用該表並經雙方簽名，就達到釐清責任的效果。
- **不用保存 3 年**：法規並未硬性規範保存期限。

問題：不想給身分證字號，貓咪沒有打晶片， 我能不能拒接？還是會違法？

回答：

- **沒有晶片沒關係（可得特定即可）**：若無晶片，業者可記載「小名、花色、品種、特徵」作為替代辨識資訊。重點是發生意外時能「認出貓、找對人」。
- **身分證字號非必要（最小化原則）**：蒐集個資需符合「目的最小化」。為了聯繫飼主，須提供「電話」與「地址」，但身分證字號非必需。
- **合法蒐集**：只要是為了履行契約（通知領回、緊急送醫），業者有權要求消費者提供電話與地址，不違反個資法。

問題：如果老狗洗到一半休克或猝死， 美容師要不要賠？

回答：

- **簽約反而保護自己**：簽署紀錄表是為了證明業者已盡詢問義務。若老狗發生意外，詳細紀錄可作為佐證，釐清責任歸屬，反而是保護業者。
- **責任界線清楚**：業者的義務是「通知」與「優先送往指定醫院」，並非要求美容師承擔醫療責任。
- **可歸責才賠**：若因業者「可歸責」時才需賠償，並非將所有風險轉嫁給業者。

問題：客人遲到不來接，我可以收「逾時費」嗎？ 會不會變成「非法寄養」？

回答：

- **不是寄養，是處罰**：收取的費用稱為「必要安置費」與「違約金」，目的是確保動物福利與處罰飼主違約，無涉非法寄養問題。
- **建議收高價**：農業部甚至建議收取的費用應「遠高於一般寄養行情」，以達到懲罰效果，杜絕爭議。
- **人力考量**：若超過營業時間，業者無法負荷，建議可與合法寄養業者合作轉介。

問題：如果客人洗到一半不滿意說要退費，或者中途解約，我要全額退嗎？

回答：

- **用多少付多少**：消保法原則是「用多少付多少」，並無「不滿意可全額退費」的條文。
- **犬、貓因素而無法履約**：若因貓狗咬人、生病等不可歸責雙方的事由導致服務中止，雙方可終止契約，業者退還未執行費用（不得扣手續費），但也無需賠償。
- **退費公式**：主要是為了防止預付型（包月）服務透過贈品或折扣隱藏費用，確保解約時計算公平。

問題：我是小本經營，預收費用還要做「履約保障」，門檻會不會太高？

回答：

- **有門檻豁免**：只有當「預收費用」累計超過新臺幣 1 萬元時，才需要做履約保障。
- **有短期豁免**：如果契約期限在1個月以內，或者採按月收費的方式，不適用履約保障規定。
- **依規定辦理**：按應記載及不得記載事項第13點，可交付銀行開立信託專戶、或加入同業間之聯合連帶保證協定。

問題：如果飼主隱瞞狗會咬人，導致美容師被咬傷，這份契約都沒寫到怎麼賠我？

回答：

- **法規性質**：《應記載事項》主要是規範「消費行為」（保護付錢的人），所以確實沒有直接寫入員工職災條款。
- **業者自保權利**：業者「可以自行訂定」相關保護美容師的條款（例如：若因飼主隱瞞攻擊性致傷的賠償責任），只要該條款符合公平互惠原則，不違反消保法即可。
- **策略**：這就是為什麼強調要在「契約公告」或「服務紀錄表」中加入「誠實告知」欄位，這就是業者自保的依據。

問題：美容變數多（如打結嚴重），無法事先 講定價格，事後加價又被客訴，怎麼辦？

回答：

- **溝通原則**：建議業者若遇到無法預期的狀況（如毛打結嚴重），應「事先與消費者溝通」修改內容。
- **設定上限**：建議一開始簽約時，就先告知「可能產生的最高費用」，讓消費者有心理準備。
- **終止權**：若因犬貓躁動、健康不佳導致無法繼續，雙方可以終止契約，業者退還未執行費用，但不得扣除手續費。

問題：客人帶狗來剪指甲，花200元，遲到35分鐘才接回，業者怎麼計算逾時費用？

回答：

- 依據應記載及不得記載事項第10點規定，若有延遲領回寵物情形，業者得依規定計算收取逾時費用。
- **時間計算**：由於遲到35分鐘，已超過30分鐘得開始起算逾時費，計算逾時費以半小時計算。
- **費用計算**：雙方有約定收取逾時費用情形下 (※沒有約定收逾時費，不得收取)
 - ✓ 若逾時費以每小時200元計算→本案逾時費： $200\text{元} \times 0.5\text{小時} = 100\text{元}$
 - ✓ 若逾時費以每小時1,500元計算，**最高只能收取600元**
(※依規定逾時費上限為當日該次服務費用之3倍： $200\text{元} \times 3\text{倍} = 600\text{元}$)

附件

退費/逾期接回之費用計算方式

情境一：服務完全還沒開始，顧客就反悔了

故事背景



小美預約了 4 次的包月美容服務，總費用為 2,400 元並已全額支付。但在第一次服務前，小美因個人規劃改變，決定臨時取消整個包月。

退費公式

退費金額 = 已收總費用 - 手續費

$$\begin{aligned} & 2,400 \text{ 元 (已收費用)} \\ & - 100 \text{ 元 (手續費)} \end{aligned}$$

= **2,300 元 (應退還金額)**



老闆請注意

這是最單純的情況。只要契約有載明，您完全有權利扣除手續費。退費應於解除契約後三日內完成。

情境二：包月用到一半，但每次服務都一樣

故事背景



小美購買了 4 次的「內容完全相同的洗澡」，總費用 2,400 元。她帶狗狗來洗了 2 次之後，覺得後續不需要了，想終止合約。

退費公式

**退費金額 = 已收總費用 -
(平均單次費用 × 已使用次數) - 手續費**

計算平均單價： $2,400 \text{ 元} \div 4 \text{ 次} = 600 \text{ 元/次}$

計算已使用價值： $600 \text{ 元/次} \times 2 \text{ 次} = 1,200 \text{ 元}$

計算應退金額： $2,400 \text{ 元} - 1,200 \text{ 元} - 100 \text{ 元}$

(手續費) = 1,100 元



老闆請注意

對於服務項目同質性高的包套（如純洗澡、純潔牙），這個公式非常實用。關鍵是先算出「平均單價」。

情境三：包月內容有差異（例如：大美容 + 小美容）

故事背景



小美買了「1次大美容 + 3次小美容」的組合，總費用 2,400 元。契約載明：大美容單次 900 元，小美容單次 600 元。她做完 1 次大美容和 1 次小美容後，決定終止服務。

退費公式

退費金額 = 已收總費用 - 已使用服務的「單價」加總 - 手續費

1. 法規檢查 (重要!)：確認單次服務價格未超過總費用的 60%。

上限: $2,400 \text{ 元} \times 60\% = 1,440 \text{ 元}$ 。 (✓)

900 元 和 600 元 均未超過上限，合法。

2. 計算已使用價值：

$900 \text{ 元 (大美容)} + 600 \text{ 元 (小美容)} = 1,500 \text{ 元}$

3. 計算應退金額：

$2,400 \text{ 元} - 1,500 \text{ 元} - 100 \text{ 元 (手續費)} = 800 \text{ 元}$

老闆請注意

在契約中清楚標示「每一個單項服務」的原價非常重要！這不僅是計算的依據，也是避免爭議的關鍵。同時，請務必檢查單項價格是否符合 60% 上限規定。



情境四：可歸責於店家（您）的情況

何時適用此情境

未經顧客同意，將服務轉給其他分店或業者。

服務地點變更。

未經顧客同意，更換指定的美容師。

故事背景



小美購買 2,400 元的包月，並「指定由 A 美容師」服務。
店家在未告知小美的情況下，擅自將寵物交給 B 美容師。
小美發現後無法接受，要求終止合約。(已使用服務價值 1,500 元)

退費公式

退費金額 = 已收總費用 – 已使用服務費

2,400 元 (已收費用) – 1,500 元 (已使用服務價值)

= 900 元 (應退還金額)

老闆請注意



絕對禁止！這種情況下，店家有失信之嫌，法律完全站在消費者那邊。不僅要退還未使用費用，也絕不可扣手續費。誠信是經營的根本。

情境五：不可抗力，雙方都沒有錯

何時適用此情境

天災（颱風、地震） 、事變、或政府法令（如因疫情發布停業命令） ，導致服務無法繼續履行。

故事背景



小美預付了 2,400 元的包月服務，一次都還沒使用。突然，政府因應緊急傳染病，勒令所有寵物美容店停業一個月，導致合約無法履行。

退費公式

原則：比照標準解約（情境一至三）的計算方式，但不得扣除手續費。

退費金額 = 已收總費用

= 2,400 元（應全額退還）

老闆請注意



這是「非戰之罪」。法律的邏輯是，既然雙方都沒錯，就不該讓消費者承擔額外的手續費。共體時艱，處理好退費能贏得顧客長期的信任。

情境六：寵物自身因素，無法繼續服務

何時適用此情境

犬、貓因為死亡、生病、健康狀況不佳，或因性情改變而強烈抗拒美容，經評估後難以繼續服務。

故事背景



小美的狗狗在使用了 2 次包月服務後，被獸醫診斷出有嚴重的心臟病，醫囑建議不再接受任何可能造成緊張的美容服務。
(包月 4 次 2,400 元，已使用 2 次)

退費公式

退費金額 = 已收總費用 - 已使用服務費

計算已使用價值： $(2,400 \text{ 元} \div 4 \text{ 次}) \times 2 \text{ 次} = 1,200 \text{ 元}$

計算應退金額： $2,400 \text{ 元} - 1,200 \text{ 元} = \mathbf{1,200 \text{ 元}}$



老闆請注意

這種情況下，體諒與同理心比爭論手續費更重要。依法，這類情況屬於特殊解約，不得扣手續費。妥善處理能為您的店家建立非常好的口碑。

犬、貓美容服務契約之退費計算表

情境	退費計算	手續費
標準解約 (可收手續費)		
服務未開始	全額 – 手續費	✓ 可收取
服務已開始 (項目同質)	總額 – (平均單價 × 次數) – 手續費	✓ 可收取
服務已開始 (項目不同)	總額 – (單價加總) – 手續費	✓ 可收取
特殊解約 (不可收手續費)		
可歸責於店家	總額 – 已使用服務費	✗ 不可收取
不可抗力因素	總額 – 已使用服務費	✗ 不可收取
寵物自身因素	總額 – 已使用服務費	✗ 不可收取

「不好意思，我會晚一點…」這句話，您是否也感到頭痛？

飼主遲到接回寵物，是我們每天都可能遇到的挑戰。

它不僅打亂您的排程、增加額外的人力成本，更可能在收費時引發不愉快的爭議。

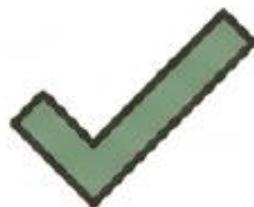
最糟的是，當飼主失聯時，我們更要承擔照顧的責任與風險。

這份簡報將提供您一套標準作業程序 (SOP)，讓您從此能自信、專業地應對各種遲到狀況。



如何計算「逾時費」？三個關鍵時間點

根據定型化契約，您的收費標準應基於以下原則（建議直接寫入服務同意書中）：



遲到 30 分鐘內：
不收費。



遲到 30 至 60 分鐘：
以「半小時」費用計算。



遲到超過 1 小時：
依「整點」小時數計算。

前提是，您的合約中必須清楚載明「每小時逾時費用」的金額。

實戰演練：逾時費計算範例



【狀況】

小明約 3 點接狗，3:45 才到（遲到 45 分鐘）。合約載明逾時費為每小時 200 元。

【計費方式】

遲到 45 分鐘，屬於「30 至 60 分鐘」區間，應以半小時計費。

【店家行動】

收取 $200 \text{ 元} \times 0.5 = 100 \text{ 元}$ 逾時費。



當遲到不是飼主的錯

法律的第十一條，旨在處理那些因「不可歸責於消費者」的突發狀況，導致無法準時接回寵物的情境。

核心原則轉變

- 在這種情況下，您的首要任務是提供寵物安全的「安置」，而非計算「逾時費」。

何謂「不可抗力」？



天災：颱風、地震、洪水等。



事故：飼主途中發生嚴重車禍、急症送醫。

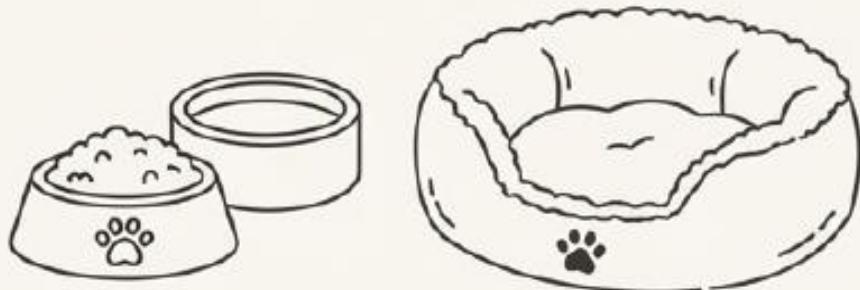


政府命令：臨時發布的停班停課、道路封鎖。

責任與費用：店家應「安置」，飼主付「必要費用」

店家的責任：提供安置 (Placement)

您必須提供寵物安全的臨時照護環境，包括乾淨的飲水、食物和休息空間。



飼主的責任：支付必要費用 (Necessary Expenses)

事後，您可以向飼主請求支付安置期間的「必要費用」。

重點：費用必須「合理」且「可核實」。
這不是高利潤的安親服務。

可收取的費用範例

✓ 飼料成本、貓砂費用、必要的清潔耗材費。

不可收取的費用範例

✗ 巧立名目的高額「安親費」或「精神賠償」。

逾期費用之比較

特徵 (Feature)	狀況一：一般遲到 (可歸責) 	狀況二：不可抗力 (不可歸責) 
核心心態	執行合約、計算逾期費	提供協助、執行安置
收費名目	逾期費 / 違約費 (+5%)	合理、可核實的 必要費用
收費上限	每日不得超過美容費 3 倍	無特定上限，但需合理
失聯通報時機	第 3 天結束後通報動保處	不可抗力狀況解除後的 隔天 通報
適用情境	個人因素、塞車、忘記時間	天災、重大事故、政府命令