附件

网络餐饮外卖服务平台

合同格式条款规范指引

（征求意见稿）

第一条【目的和依据】 为规范网络餐饮外卖服务平台合同格式条款制定与使用，保护消费者和平台内经营者的合法权益，维护良好的竞争秩序，促进本市网络餐饮外卖服务行业健康发展，依据《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国网络安全法》《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规和规章，制定本规范指引。

第二条【适用范围】 在本市范围内开展经营活动的网络餐饮外卖服务平台经营者，包括在本市登记注册的平台经营者，以及市外平台经营者在本市登记注册的分支机构等经营主体，以数据电文为载体，采用格式条款与消费者或者平台内经营者订立合同的，适用本规范指引。

第三条【合同格式条款定义】 本指引所称网络餐饮外卖服务平台合同格式条款是平台经营者为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与合同相对人协商的以下相关协议、规则或者制度形式的条款：

（一）用户注册协议；

（二）商家入驻协议；

（三）食品安全协议；

（四）平台交易规则；

（五）点评规则；

（六）个人信息与商业秘密收集、保护制度；

（七）消费者权益保护制度；

（八）信息披露与审核制度；

（九）争议解决制度；

（十）其他。

网络餐饮外卖服务平台经营者以告示、通知、声明、须知、说明、凭证、单据等方式明确规定消费者和平台内经营者具体权利义务，符合前款规定的，参照适用本规范指引。

第四条【制定原则】 网络餐饮外卖服务平台经营者在经营活动中使用合同格式条款的，应当符合法律法规和规章的规定，遵循公开、公平、诚实信用的原则确定合同双方的权利与义务，明确进入和退出平台、商品和服务质量保障、消费者权益保护、个人信息保护等方面的权利和义务。

第五条【监督处理】 市场监督管理机关在职权范围内，依法对利用合同格式条款侵害消费者与平台内经营者合法权益的行为进行监督处理。

第六条【行业组织】 鼓励网络餐饮外卖服务行业组织对本行业内合同格式条款的制定和使用进行规范，加强行业自律，促进行业规范发展。

第七条【持续公示】 网络餐饮外卖服务平台经营者应当在网站首页显著位置持续公示相关协议、规则和制度信息或者上述信息的链接标识，并保证消费者和平台内经营者能够便利、完整地阅览和下载。

第八条【修改内容】 网络餐饮外卖服务平台经营者修改相关协议、规则和制度的，应当在网站首页显著位置公开征求意见，采取合理措施确保有关各方能够及时充分表达意见。修改内容应当至少在实施前七日予以公示。

消费者和平台内经营者不接受修改内容，要求退出平台的，网络餐饮外卖服务平台经营者不得阻止，并按照修改前的条款内容承担相关责任。

第九条【提示义务】 网络餐饮外卖服务平台经营者使用合同格式条款的，应当采用显著方式提请合同相对人注意与其有重大利害关系、对其权利可能造成影响的价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。

网络餐饮外卖服务平台经营者应当按照合同相对人的要求对格式条款作出说明。

网络餐饮外卖服务平台经营者应当采取必要的技术手段和管理措施确保平台内经营者在涉及消费者重大利益、对其权利可能造成重大影响的事项上履行提示和说明义务。

第十条【显著方式】 在制定合同格式条款时，应当使用清晰准确、通俗易懂的表述方式，并可以合理运用足以引起注意的文字、符号、字体等特别标识提请合同相对人注意。

不得以技术手段对合同格式条款设置不方便链接或者隐藏格式条款内容，不得仅以提示进一步阅读的方式履行提示义务，不得以全文内容或大部分内容运用特别标识的方式履行提示义务。

第十一条【平台经营者格式合同制定的禁止性规定】 网络餐饮外卖服务平台经营者未尽提示说明义务，不得在格式条款中免除自己责任、加重对方责任、排除对方主要权利。

第十二条【平台经营者格式合同禁止含有的免责条款】 网络餐饮外卖服务平台经营者制定的格式合同不得含有下列免责条款：

（一）造成对方人身伤害的；

（二）因故意或者重大过失造成对方财产损失的。

第十三条【平台经营者与消费者间格式合同制定的禁止性规定】 网络餐饮外卖服务平台经营者与消费者订立格式合同时，条款中不得含有以下内容：

（一）在会员服务、体验服务等方面附终止期限的合同中，以“默示同意”的形式擅自顺延消费者履行合同的期限的相关内容；

（二）将自己在促销活动、外包外卖服务或者自行配送订单等经营活动过程中，可能产生的经营风险责任转嫁给消费者承担的相关内容；

（三）排除或者限制消费者在下单后配送前依法变更、撤销或者解除以及依法中止或者终止合同的权利的相关内容；

（四）出现平台内经营者在配餐过程中或者平台经营者在配送过程中发生人为延误、意外情况等情形的，排除或者限制消费者依法请求继续履行、采取补救措施、支付违约金或者损害赔偿的权利的相关内容；

（五）排除或者限制消费者选择合同争议解决途径的权利相关内容；

（六）在促销活动、纠纷处理、售后点评等方面，扩大自己单方解释合同的权利的相关内容；

（七）在经营活动尤其是优惠促销期间，无法律依据，扩大自己单方变更、转让、解除或终止履行合同的权利的相关内容；

（八）超出合法使用个人信息的范围，扩大自己使用消费者个人信息和影像资料的权利的相关内容；

（九）约定消费者支付价款后合同不成立的相关内容；

（十）其他依法不得含有的内容。

第十四条【平台经营者与消费者间合同制定的义务性规定】 网络餐饮外卖服务平台经营者与消费者订立格式合同时，应当明确承担以下责任，不得以格式条款约定进行免除或者减轻：

（一）知道或者应当知道平台内经营者提供服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法承担的连带责任；

（二）对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任；

（三）对收集的消费者个人信息承担保障信息安全的责任；

（四）因平台内经营者或者配送服务者等的行为造成违约的，根据合同的相对性，依法应当向消费者承担违约责任；

（五）依法应当承担的其他责任。

第十五条【平台经营者与消费者间合同使用的禁止性规定】 网络餐饮外卖服务平台经营者不得以格式条款、告示、通知、声明、须知、说明、凭证、单据等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

第十六条【平台经营者与平台内经营者格式合同制定的禁止性规定】 网络餐饮外卖服务平台经营者与平台内经营者订立格式合同时，条款中不得含有以下内容：

（一）将自己在促销活动、配送服务等经营活动过程中，可能产生的经营风险责任转嫁给平台内经营者承担的相关内容；

（二）排除或者限制平台内经营者选择合同争议解决途径的权利相关内容；

（三）出现平台技术故障或者配送问题导致平台内经营者无法正常开展经营活动等情形的，排除或者限制平台内经营者依法请求继续履行、采取补救措施、支付违约金或者损害赔偿的权利的相关内容；

（四）扩大平台依法管理的权限，单方赋予自己处罚平台内经营者的权力的相关内容；

（五）其他依法不得含有的内容。

第十七条【平台经营者与平台内经营者间合同制定的义务性规定】 网络餐饮外卖服务平台经营者与平台内经营者订立格式合同时，应当明确承担以下责任，不得以格式条款约定进行免除或者减轻：

（一）对收集的平台内经营者商业秘密承担保障信息安全的责任；

（二）依法应当向平台内经营者承担的违约责任；

（三）依法应当承担的其他责任。

第十八条【平台经营者与平台内经营者间合同使用的禁止性规定】 网络餐饮外卖服务平台经营者不得利用协议、规则、制度以及技术等手段，对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件，或者向平台内经营者收取不合理费用。

第十九条【可参照适用】 网络餐饮外卖服务平台内经营者以及通过自建网站提供网络餐饮外卖服务的本市登记注册的电子商务经营者，以数据电文为载体，采用格式条款与消费者订立合同，可参照适用本规范指引。

第二十条【平台类型】 本规范指引所称的网络餐饮外卖服务平台包括自营与非自营业务结合开展的平台以及非自营性的第三方平台。

第二十一条【实施时间】 本规范指引自发布之日起实施。