

## 台灣樂天市場 7-ELEVEN 退貨便服務條款

一、「台灣樂天市場 7-ELEVEN 退貨便」服務（以下稱「本服務」）係台灣樂天市場股份有限公司（以下簡稱「樂天」）及統一超商股份有限公司（以下稱「統一超商」、「7-ELEVEN 門市」）及大智通文化行銷股份有限公司（以下稱「大智通」、「物流中心」）合作提供之服務，為「台灣樂天市場開店契約書」之一部分，店家可自行選擇是否使用本服務，店家即使不使用本服務，亦不影響店家於「台灣樂天市場開店契約書」之權利與義務，但店家如選擇使用本服務，應詳細閱讀並同意本服務規範之所有約定內容，若店家開始使用本服務，即視為店家已經閱讀、了解、並同意本服務規範之所有約定內容，如店家不同意本服務規範，請勿使用本服務。

### 二、服務內容

（一）消費者於 7-ELEVEN 門市託運貨品流程：

1. 消費者利用門市之多媒體機列印配送服務單據。
2. 將服務單據放置於交貨便寄件服務單專用袋後，完整貼妥予託運貨品上，再交付予門市人員。
3. 消費者將貨品交給門市櫃台並收取寄件單據後不得要求取消寄件。

（二）統一超商將門市託運貨品，最遲於消費者交貨後之三個工作天內將貨品送至物流中心。

（三）物流中心將依店家申請書上所填寫之退貨方式與週期退還貨品。

### 三、費用

（一）店家使用本服務時，每件應支付新台幣 44 元整(未稅)之服務費用予樂天。

（二）服務費用於每次結帳撥款時抵扣，如代收款項不足抵扣服務費用時，將透過催收程序向店家取回相關費用。

四、本服務之使用：店家依樂天所設定之方式及流程啟用本服務後，即可開始使用。

五、店家應於執行退貨時，主動將退貨便相關規範告知消費者，倘店家未告知消費者，而消費者違反規定致樂天、統一超商或大智通受有損害時，店家應連帶賠償之。包含但不限於以下連結：

<https://www.7-11.com.tw/service/return.aspx>

<https://www.7-11.com.tw/form/return.pdf>

### 六、貨品退貨

（一）退貨取件資訊：

1. 退貨時間：

- （1）退貨日：每週二至週五，如遇舊曆年、天然災害或不可抗力之因素期間，則領取退貨時間依樂天公告為準。
- （2）退貨時間：退貨日當天 08：00~12：00 / 13：00~15：30
- （3）店家若無法於約定時間內到廠區取退貨，物流中心有權得以拒絕店家收退。

2. 取件地址：新北市樹林區佳園路二段 70-1 號（大智通樹林倉）
3. 告知樂天母廠商代碼【942】及店家子廠商代碼【待開通後會另行告知】，方可領取退貨。

#### (二) 退貨流程

1. 物流業者進入廠區，司機禁止穿脫鞋、嚼食檳榔、抽菸、拍照、攝錄影，至警衛室換證件，領取放行條（放行條應由點收單位簽名，繳交警衛檢核後方可離廠）。
2. 物流業者點收退貨，點收方式採快速驗收，點收箱數，不點收件數，而點收無誤，物流業者在退貨單上簽名，將單據及貨品攜出。
3. 大智通將依店家申請書上所填寫之退貨方式與週期退還貨品。
4. 如店家未能於原指定之退貨日完成退貨取件，則大智通將於每週五以黑貓宅急便運費到付方式將退貨貨品寄還，因此趟退貨所產生之費用，概由店家自行全額支付且不可拒收，恕不另行通知。
5. 收回退貨貨品後，店家應立即清點數量及明細，若發現差異，應於包裹廠退日後「3 個工作天內」通知樂天進行查核，若確認差異後並可歸責於大智通時，由大智通負責賠償，如超過 3 個工作天未通知者，則差異須由店家自行負責。
6. 完成退貨點收作業後，由退貨人員開立放行條給物流業者，經警衛室核可始得離開廠區。

#### 七、損害賠償與責任

- (一) 消費者使用本服務委託配送之貨品，如於配送期間因可歸責於統一超商或物流中心之事由致有貨品毀損或遺失之情形，應由統一超商負擔賠償責任，並由樂天協助處理賠償事宜。賠償金額之認定，以店家與消費者於樂天網站系統中之成交金額為準，以新台幣 4,000 元(含稅)為賠償責任之上限。
- (二) 店家對於統一超商所統計之貨品毀損或遺失情況有疑慮時，可提出申訴及證明，但應於收受貨品毀損或遺失通知後十四日內為之，否則視為店家放棄其權利。

#### 八、服務之責任限制

- (一) 因系統維護、維修、軟硬體設備更換或搬遷等事由，樂天得於網站上公告後暫停本服務之全部或一部，且不負任何賠償責任。
- (二) 除因樂天之故意或重大過失所致者外，樂天對於因下列事由所致之服務暫停或中斷、交易無法進行、資料遺失或毀損、錯誤、或其他因此所生之所有直接或間接損害，不負賠償責任：
  1. 本服務或合作廠商之電信、電腦系統及其他軟硬體設備因故發生損壞、當機、錯誤、遲滯、中斷、或無法傳遞者；
  2. 資料於網路傳輸或處理過程中發生錯誤或遺漏者；
  3. 因本服務或合作廠商之系統進行例行性維護、搬遷、更換、升級、或維修所致者；
  4. 因備份錯誤或失敗所致者；

5. 因第三人之行為、或非樂天所得完全控制之事由所致者；
- (三) 因不可歸責於樂天，以及因天災、事變或其他不可抗力所造成之損害，樂天不負賠償責任。
- (四) 店家同意，不論基於任何事由，如樂天依法或依約應對店家負損害賠償責任，除因故意或重大過失所致者外，樂天對於店家之損害賠償責任，以店家於該事件中所支付予樂天之費用為賠償責任之上限。

#### 九、違約及服務之終止

- (一) 店家違反本服務條款、或有違反法令之情形時，樂天得不經事先通知，暫停、拒絕或終止店家使用本服務之全部或一部，包含但不限於暫停支付店家委託代收之金額。
- (二) 消費者主張店家所交付之貨品有錯誤、短少或瑕疵，或主張店家有詐欺或其他違約或違法之情事者，於爭議未解決前，樂天托管金流得暫不將代收款項支付予店家。
- (三) 店家遭強制停止開店、或其與樂天契約關係因故終止時，店家即不得再使用本服務。
- (四) 樂天得基於公司營運或與合作廠商間契約關係之考量，隨時公告停止提供本服務、或變更本服務內容或提供方式之全部或一部。

#### 十、其他約定

- (一) 店家同意，樂天得隨時修改本服務條款及相關規則之約定內容，但應於預定生效日五個工作日前經由樂天公告；店家如不同意修改後之內容，應即停止使用本服務，如店家繼續使用本服務，即視為店家已瞭解並同意修改後之所有約定內容。
- (二) 樂天或統一超商對於消費者所交寄之貨品，並不負任何擔保責任，如消費者交寄之貨品有與買賣標的不符、貨品瑕疵等情形者，應由店家自行與消費者溝通處理。
- (三) 店家同意樂天在履行本服務提供之目的內蒐集、處理、利用店家所提供個人資料，並基於前開目的範圍內提供予統一超商或合作廠商。店家並同意樂天得在主管機關、司法機關查調或履行其他法定義務時處理、利用店家之個人資料。
- (四) 本服務條款以中華民國法律為準據法，本服務條款如有未盡事宜，悉依中華民國法令解釋或補充之。
- (五) 店家與樂天、統一超商之間，因本服務或本服務規範所生之爭議，應先秉持誠信原則協調解決之，如因此而涉訟，店家同意以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院。

2019/05/07 頒訂