

## 台灣樂天市場 7-ELEVEN 店到店服務條款

一、「台灣樂天市場 7-ELEVEN 店到店」服務（以下稱「本服務」）係台灣樂天市場股份有限公司（以下稱「樂天」）及統一超商股份有限公司（以下稱「統一超商」）及大智通文化行銷股份有限公司（以下稱「物流中心」）合作提供之服務，「台灣樂天市場 7-ELEVEN 店到店服務條款」、「台灣樂天市場 7-ELEVEN 店到店寄件規則」（以下合稱「本服務規範」）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、本服務範圍包含「7-ELEVEN 門市取貨服務」與「7-ELEVEN 門市取貨付款服務」：

(一) 「7-ELEVEN 門市取貨服務」：指店家將貨品交付予統一超商任一門市（以下稱「寄貨」）後，由統一超商安排轉由配送至消費者指定收件之 7-ELEVEN 門市（以下稱「門市」），以便於消費者在指定收件之門市取貨（以下稱「取貨」）之服務。

(二) 「7-ELEVEN 門市取貨付款服務」：除包含 7-ELEVEN 門市取貨服務外，尚包含店家委託樂天託管金流，當消費者經由門市取貨時，代店家向消費者收取交易款，並由樂天依其相關服務約定條款，將代收之款項支付予店家之服務。

三、費用

(一) 店家使用本服務時，應依下列費率支付服務費用予樂天：

1. 「7-ELEVEN 門市取貨服務」費用：每件新台幣 60 元整(含稅)。
2. 「7-ELEVEN 門市取貨付款服務」費用：每件新台幣 60 元整(含稅)。

(二) 服務費用於每次結帳撥款時抵扣，如取貨付款、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。

(三) 如取件門市、寄件門市其一位於離島區域時，店家在寄件時應額外支付服務費用新台幣 40 元（含稅）予門市；如取件門市、寄件門市皆位於離島區域時，店家在寄件時應額外支付服務費用新台幣 80 元（含稅）予門市。額外支付服務費用由統一超商開立發票予店家，離島區域指澎湖縣、金門縣、連江縣。

四、本服務之使用：

(一) 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「7-ELEVEN 門市取貨服務」及「7-ELEVEN 門市取貨付款服務」。

(二) 樂天係與統一超商合作提供「7-ELEVEN 門市取貨服務」以及「7-ELEVEN 門市取貨付款服務」之物流服務；樂天則與統一超商就「7-ELEVEN 門市

取貨付款服務」提供款項代收服務。店家應遵循本服務規範之所有約定，各該委託配送貨品之買賣關係仍存在於店家與消費者之間。

- (三) 店家使用「7-ELEVEN 門市取貨付款服務」之應繳款金額，不得超過新台幣貳萬元（含稅，下同），店家使用「7-ELEVEN 門市取貨付款服務」之款項，概由樂天依「金流服務使用規約」代為收取，並依「金流服務使用規約」相關約定條款之約定，待交易完成時，將代收貨款款項，匯入店家設定之指定提領銀行帳戶。

#### 五、貨品異常處理：

##### (一) 異常處理定義：

門市人員或物流中心於收件後發現貨品有不符合貨品包裝、條碼無資料、無標籤貨品、同一配送編號寄送多個包裹等不符合「台灣樂天市場 7-ELEVEN 店到店寄件規則」之情形，得將貨品驗退或拒收貨品，並將貨品退還至店家寄件之門市，或同第七條第四項逾期未領之作法。

- (二) 貨品有異常處理之情況發生時，樂天將通知店家至寄件之門市取回該貨品，如店家未於七日內完成取貨，貨品將再退回物流中心，由物流中心以貨到付款方式退回貨品，並由店家自行負擔所生之處理費用。

#### 六、店家之權利與義務：

- (一) 店家應於訂單產生配送編號後，從樂天後台或門市之多媒體機列印配送標籤，將其貼黏於貨品上，最後將欲交寄之貨品攜至門市完成交寄程序。

- (二) 店家將貨品交給門市櫃台並收取寄件單據後，即無法取消寄件或換貨，店家如有取消寄件或換貨需求，須自行通知消費者不取件後退回。

- (三) 店家與消費者約定透過本服務完成交易時，店家即有依約及時將交易貨品送交門市配送、以供消費者於其所指定之門市取貨之義務。如店家未及時將交易貨品送交門市配送，致消費者無法於其所指定之門市取貨，店家除應對消費者負違約責任外，如因此而致樂天或統一超商受有財產上或非財產上之損害，應由店家負賠償責任。

- (四) 店家使用本服務委託配送之物品送達消費者指定之門市，將由統一超商提供樂天查詢確認，並由樂天通知消費者前往取貨。消費者至其所指定之門市取貨時，應將消費者（或取貨人）之全名，告知門市之人員，如為「取貨不付款服務」者，消費者並應出示附有照片、且所載姓名與消費者（或取貨人）全名相符之證件，始能完成取貨，故取件人資料不得為假名或綽號；若統一超商門市人員確認消費者無法出示與貨品上取貨人相符之身份證明文件，統一超商門市人員得拒絕交付貨品，並得將該貨品提前退貨處理，相關費用及損失概由店家負擔。如消費者所使用係「7-ELEVEN 門市取貨付款服務」者，消費者並應當場以現金繳納應付款項之全額。店家應於交易時，主動將本項約定內容告知消費者。

- (五) 消費者取貨後，如因貨品瑕疵、錯誤或其他事由，而要求退貨、退款或有其他請求或主張，應由店家自行與消費者協調及處理退貨退款事宜，

樂天、統一超商均不代為處理該等退貨或退款等相關事宜。

#### 七、店家領取退貨貨品

- (一) 店家使用本服務所配送之貨品送達消費者指定之門市後，如消費者未於期間內完成取貨，或貨品有本服務條款第五條所定異常處理之情況發生者，視為退貨，貨品進入退貨程序，店家除仍應支付相關費用外，對於因此所產生之退回貨品物流處理費，亦應由店家負擔。
- (二) 貨品進入退貨程序者，貨品將退回至店家當時交寄的門市。樂天將於退回貨品送達該門市之第一日及送達該門市之第四日，發通知請店家前往該門市領取貨品，但如店家已於發送通知前取貨完成，樂天將不再發送通知。
- (三) 店家至其所設定之門市領取退回貨品時，應將店家指定窗口之全名，告知該門市之人員，並出示附有照片、且所載姓名與店家指定窗口全名相符之證件，始得領取退回貨品。
- (四) 退回貨品送達店家當時寄件之門市後，店家應於七日內領取退回貨品，店家逾期未領取退回貨品時，該貨品將退回物流中心，並自送達物流中心之日起算，留置於物流中心十五日，店家應儘速提供退回地址與連絡電話給樂天，樂天再將資訊提供給物流中心，由物流中心以貨到付款方式退回貨品，並由店家自行負擔所生之處理費用且不得拒收退回之貨品。如店家未於十五日內向樂天提供退回地址與電話，即視同店家拋棄取回退回貨品之權利，樂天、物流中心得將該貨品銷毀或採取其他必要措施，店家不得有異議，並應自行負擔因此所生之相關費用

#### 八、門市關店或轉店之處理

- (一) 店家使用本服務寄貨後，如發生消費者或店家所指定之門市關店或轉店等情形，樂天將通知消費者或店家重新選擇門市：
  1. 通知消費者重新選擇取貨門市：消費者原所指定之門市關店或轉店時，樂天將通知取件者於三日內重新選擇門市，消費者完成重新選擇門市後，貨品將繼續配送流程。
  2. 通知店家重新選擇領取退回貨品門市：店家原寄件門市之領取退回貨品之門市關店或轉店時，樂天將通知店家於三日內重新選擇門市，店家完成重新選擇門市後，貨品將繼續配送流程。
- (二) 前項情形，如取件者或店家逾期未重新選擇門市，則依下列方式處理：
  1. 如取件者未於三日內重新選擇取貨之門市，則該貨品將退回至原寄件之門市(或指定退回門市)，並依退回貨品之處理程序辦理。
  2. 如店家未於三日內重新選擇領取退回貨品之門市，該貨品將退回物流中心，處理方式同第七條第四項逾期未領之作法。

#### 九、損害賠償與責任

- (一) 店家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，以該訂單 RMSg 後台請款金額 + 樂天優惠券折扣金額 + 樂天點數折扣金額(含稅)計算；取貨付款每筆賠償上限為新台幣 20,000 元(含稅)，取貨不付款每筆賠償上限為新台幣 4,000 元(含稅)。

- (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日內為之，否則視為店家放棄此權利。

#### 十、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) 店家瞭解並同意，本服務僅依其當時所設定、或其後所修改之方式及條件，對店家提供服務，樂天、統一超商均不以任何明示或默示之方式保證本服務符合店家或消費者之任何特定需求或期待，亦不保證本服務得不受干擾或及時地提供服務，亦不保證所發送之資料、簡訊或電子郵件，得正確無誤地送達預定之收件人。
- (五) 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。

#### 十一、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，並得進行必要之處置，包含但不限於暫停支付店家委託代收之款項、提前將貨品退回等，店家因此所生之損害由店家自負其責。若因此造成樂天受有損害，店家應負損害賠償責任。
- (二) 任何因本服務所引起之糾紛，除有可歸責於樂天、統一超商或物流中心之事由外，應由店家負完全賠償責任。

- (三) 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，樂天得暫不將託管金流之代收款項支付予店家。
- (四) 店家遭強制停止開店、或其與樂天契約關係因故終止時，店家即不得使用本服務。
- (五) 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。

## 十二、 其他約定

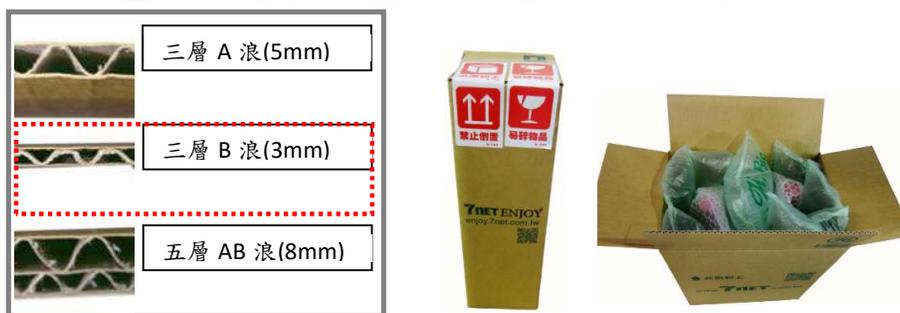
- (一) 店家同意，樂天得隨時修改本服務條款及相關規則之約定內容，但應於預定生效日五個工作日前公告；店家如不同意修改後之內容，應即停止使用本服務，如店家繼續使用本服務，即視為店家已瞭解並同意修改後之所有約定內容。
- (二) 店家同意樂天在履行本服務提供之目的內蒐集、處理、利用店家所提供個人資料，並基於前開目的範圍內提供予統一超商或合作廠商。店家並同意樂天得在主管機關、司法機關查調或履行其他法定義務時處理、利用店家之個人資料。
- (三) 本服務條款以中華民國法律為準據法，本服務條款如有未盡事宜，悉依中華民國法令解釋或補充之。
- (四) 店家與樂天、統一超商之間，因本服務或本服務規範所生之爭議，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

2021/01/01 修訂

## 台灣樂天市場 7-ELEVEN 店到店寄件規則

- 一、台灣樂天市場 7-ELEVEN 店到店寄件規則(以下稱「本寄件規則」)係依據「台灣樂天市場 7-ELEVEN 店到店服務條款」(以下稱「服務條款」)之約定而制定，並構成服務條款之一部分。本寄件規則所使用之特定名詞或用語，除本寄件規則另有訂定者外，悉依服務條款之定義定之。
- 二、無論使用「7-ELEVEN 門市取貨服務」或「7-ELEVEN 門市取貨付款服務」者，其服務範圍均限於台灣本島以及澎湖、金門、馬祖等離島地區，且台灣本島部分特殊門市(如台鐵門市、高鐵門市等)不提供本服務。
- 三、統一超商收件時間與物流配送時間為每週一至週日，如遇舊曆春節、天然災害或其他不可抗力之因素，除另有公告或說明者外，物流配送時間均順延之。
- 四、店家使用本服務委託配送貨品時，須遵守以下事項：
  - (一) 其貨品包裝應由店家自行依貨品之特性妥善完整包覆、不得裸露、不為透明包裝，如店家所委託配送之貨品未為適當包裝、或未有完整包覆者，門市得拒絕收受；
  - (二) 封口處需黏緊，如因包裝封口未黏緊，致貨品露出，為確保貨品安全及權責，避免後續爭議，門市得拒絕收受；
  - (三) 貨品封口處，如未黏緊造成貨品脫落遺失或損壞，由店家自行負責；
  - (四) 裝箱注意事項
    1. 請以碎的報紙、保麗龍或任何緩衝材，覆蓋於箱子底處、四周、上方、等空隙處，讓每個單位的商品保持在最中央不晃動，以達最完善之保護。
    2. 將該貨品裝於特製之金屬、木質、強力塑膠質料或堅韌之硬紙板容器內。
    3. 堅韌紙箱之種類，至少需為 3 層式 B 浪(如下範例)。



- (五) 店家之貨品於包裝後不得為易碎、易腐、具污染性或危險性之貨品，並且不得違背法令及善良風俗，否則若因而造成樂天、統一超商、消費者或第三人之權益受損者，店家應自行負完全之賠償責任。
- (六) 禁止項目
  1. 同一配送編號僅接受一個包裹，嚴禁複製配送標籤。如店家遇貨品太大需拆包狀況，應依規定重新申請配送編號，以符合一個配送編

號一個包裹的規定。

2. 不同配送編號的標籤不可合併包成一個包裹。
3. 不同進貨日的貨品需分別打包並清楚標示進貨日期。如發生不同進貨日混合進貨的狀況，則全部貨品當日不予驗收，退還店家。若因進貨日期標錯造成貨品未於預定日出貨到門市，則店家需自行負責，不可因此要求賠償。
4. 一個包裹只有一張配送標籤，若有兩張以上配送標籤，以廠退處理。
5. 貨品若使用貨運單、託運單寄件，請於貨品外加套一層包裝袋或紙箱，若與配送標籤黏貼於同一層的包裝袋或紙箱，以廠退處理。

五、店家使用本服務委託配送貨品時，其單件貨品完成包裝後之材積及尺寸，需符合以下規定，否則門市之人員得拒絕收件。

- (一) 尺寸：需符合三邊長度介於最長邊 $\leq 45\text{cm}$ ；長+寬+高合計 $\leq 105\text{cm}$ ，但不小於出貨標籤（長 9 公分、寬 12.5 公分、高 0.5 公分）。
- (二) 重量：重量需大於 40 公克且小於 5 公斤
- (三) 包裝：
  1. 自備包材：上、下方需為平整的立方體且服務單可完整平貼
  2. 門市販售專用包材：寄件紙箱及寄件專用袋

六、店家委託配送貨品上之配送標籤，需符合統一超商貨品標籤規格；若統一超商收受貨品發現標籤規格不符或條碼品質異常時，統一超商有權拒收該貨品。標籤狀態說明如下：

- (一) 標籤整張實貼於包裹左上方，勿黏貼於貨品正中央，以確保門市代收標籤可以確實黏貼於貨品右下方。
- (二) 每件貨品包裝上只可有一張配送標籤，若店家需使用舊包裝外盒出貨，需將舊配送標籤完全撕除。完全撕除的定義為包裝上任何一面不可有舊配送標籤的條碼、配送編號、店名店號、以及取件人姓名的資料。有前開所述舊標籤等資料，以廠退處理。
- (三) 物流中心備有高感應的雷射條碼掃描設備，標籤條碼品質，以物流中心實際判讀作為基準，若發生物流中心無法刷讀視為條碼品質異常，但若店家可舉證條碼無誤，則由三方另議之。
- (四) 物流中心的條碼掃描設備應定期接受專業檢查，確認該刷讀標準與驗證範圍通過專業許可，並應存查檢查紀錄作為舉證之用。
- (五) 條碼品質異常狀況如下：
  1. 顏色過深、過淺、使用彩色(非黑色)或模糊不清。
  2. 條碼間距不可過密或是過疏，應依規範，不得任意改變比例。
  3. 店家裁切標籤位置超過標籤條碼本身。
  4. 標籤濃度太高，線條不分明，線與線接連在一起。
  5. 標籤未妥善黏貼，無法刷讀，例如標籤上覆蓋膠帶。

6. 條碼資料匯入錯誤，例如條碼中間雜文字。
  7. 貨運進貨時，標籤因噴墨淋濕或其他原因造成模糊不清無法刷讀。
- (六) 上述異常狀況發生時，貨品不予驗收，以廠退處理。若店家提出需物流中心協助，且經物流中心確認在可處理範圍內，將視處理異常發生之費用向店家收取。

七、樂天或統一超商對於店家所交寄之貨品，並不負擔買賣契約之瑕疵擔保責任，如店家交寄之貨品經消費者主張有與買賣標的不符、貨品瑕疵等情形者，應由店家自行與消費者溝通處理。

八、門市人員或物流中心於收寄後，如有發現下列情形或是貨品疑似為下列拒絕受理之物品時，因屬於禁止運送之商品，統一超商得逕將該貨品退回原寄件門市(或指定退回門市)，且不返還運費，寄件者亦不得再為任何主張，無須取得寄件者同意，處理費由寄件者支付，且不返還運費，寄件者亦不得再為任何主張：

- (一) 不符合本寄件規則或服務條款規定之委託申請。
- (二) 寄件者未按規定詳實登錄各項資料者。
- (三) 運送人特別規定拒絕受理之貨品如下：
  1. 未按貨品之性質、重量、容積等做妥適之包裝者；
  2. 要求額外條件之負擔者，如指定溫度、溼度、方向等；
  3. 依政府法令禁止寄送之物品（包含但不限於郵政法）；
  4. 槍炮彈藥刀劍類等危險、違禁物品、煙火、油品、瓦斯瓶、稀釋劑等易燃、揮發、腐蝕性物品、液體、有毒性物品、氣體、易爆炸、放射性物品、汽機車蓄電池(電瓶)、具危險性、危害人體、環境或有違公共秩序、善良風俗等之物品；
  5. 現金、票據、股票等有價證券、展演會票券、禮券或珠寶、古董、藝術品、貴金屬、信用卡、提款卡、標單或類似貴重物品等
  6. 遺骨、牌位、佛像、動植物之屍體等；
  7. 動、植物類、昆蟲；
  8. 個人藥品、中藥、草藥；
  9. 證件類：諸如准考證、護照、機票類等；
  10. 不能再複製之圖、稿、卡帶、磁碟、重要文件或其他同性質之物品等；
  11. 生鮮蔬果魚肉食品、低溫或需恆溫控制貨品、易腐壞貨品；
  12. 易碎品，例如玻璃製品、線香、瓷器、玉器、瓷磚等；
  13. 精密儀器：3C 產品、特殊功能之儀器、GPS 等；
  14. 明信片、郵簡、信函；
  15. 託運貨品價值超過新台幣 20,000 元者；
  16. 其他經運送人認定無法受理之物品。
- (四) 發生天災地變或不可抗力之情事時。

- (五) 倘因門市人員或物流中心人員未發現上述情形而導致託運貨品毀損者，樂天、統一超商與物流中心不負擔賠償責任。反之，如物品導致門市人員、物流中心人員或其他第三人受到損害，致樂天受有損害或遭統一超商、物流中心或其他第三人求償時，店家應賠償之。
- (六) 寄送物品保存期限或有效期限少於 7 天者，恕無法受理寄送；如因寄送導致價值減損者，樂天、統一超商與物流中心不負擔賠償責任。
- (七) 若店家寄送不符合寄件規範之物品，統一超商、物流中心經收取後認定為禁運品，統一超商、物流中心方得依禁運品分類之屬性逕為處理：
1. 如因店家寄送活體動物、昆蟲、易腐壞商品或生鮮食品、對人身危害物或不易保存之商品等致統一超商或物流中心有受到損害之虞者，包裹得由物流中心逕為處理(包括但不限於拋棄、銷毀或送交相關得收受之單位處理等)，且不返還原寄件手續費，不受本條其他項約定期限之限制，店家亦不得再為任何主張。
  2. 如因店家寄送超材、併箱、超重等禁運品，經統一超商、物流中心收取後，則將退回原寄件門市，原寄件手續費不退還並加收寄件運費，店家亦不得再為任何主張。
- (八) 店家委託統一超商配送至離島之商品應依據飛航管制品之規範，不得為飛航管制之違禁品
- 九、如因店家託運之貨品有違反本寄件規則，或因樂天、統一超商或任何第三人未發現上述情形，導致物品毀損、遺失，樂天、統一超商或任何第三人負賠償責任，概由店家自行負責，且倘致統一超商、樂天或其他第三人受有損害，店家亦應負完全損害賠償責任。
- 十、如於運送過程中，商品外包裝有破損、髒污、濕損等異常情形時，物流中心有權自行拆封商品檢查，無須取得寄件者同意，並得視商品實際狀況決定是否重新包裝後送至指定取件店，或留置於物流中心處置，或配送回原寄件門市，寄件者、取件者如委託商品運送，則視為同意物流中心作業方式，不得異議，且不向統一超商、統一數網、物流中心或樂天主張權利。
- 十一、 店家於門市完成寄貨後，應索取並妥善保管相關單據。
- 十二、 樂天、統一超商或物流中心因下列事由所引起貨品之遺失、毀損、遲延送達等損失時，不負任何賠償責任：
- (一) 貨品之缺陷、自然之耗損所致者；
  - (二) 因貨品之性質所引起之起火、爆炸、發霉、腐壞、變色、生鏽或相類似之事由；
  - (三) 因罷工、怠工、社會運動事件或刑事案件所致者；
  - (四) 不可歸責於運送人所引起之火災；
  - (五) 因無法預知或不可抗力因素或其他機關之決定所致之交通阻礙；
  - (六) 因地震、海嘯、大水、暴風雨、山崩或相類似之天災所致者；

(七) 因法令或公權力執行所致之停止運送、拆封、沒收、查封、或交付第三人者。

(八) 其他不可歸責於樂天、統一超商或物流中心之事由者。

十三、 因本服務作業或系統之障礙或故障，而延誤當日出貨，造成出貨量之積壓時，出貨量分配方式可能依樂天與統一超商及物流中心之協議結果進行調整，倘因此致生相關爭議時，概由店家自行負責，樂天、物流中心及統一超商均不負任何延遲責任。

2019/05/07 頒訂

2021/01/01 修訂

2021/09/24 修訂