

台灣樂天市場宅配通服務規範

- 一、「台灣樂天市場宅配通」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」)及台灣宅配通股份有限公司(以下稱「宅配通」)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:本服務包括物流運送及代收貨款服務。由宅配通至店家後台設定之退換貨地址(RMSg -> 設定 -> 店家資訊 -> 退換貨地址)收取店家欲交寄之商品(包含常溫、低溫宅配)再運送至消費者指定地址。送件地點為台灣本島各縣市及澎湖、金門等地(目前不含馬祖、蘭嶼、綠島、小琉球等外島及郵政信箱)。配送產生之運費或代收貨款手續費將於每次結帳撥款時扣除,若有代收貨款亦會依「金流服務使用規約」條款之約定,待交易完成時,將款項匯入店家設定之指定銀行帳戶。
- 三、店家寄貨及消費者收貨:
 - (一) 店家與消費者約定以本服務完成交易時,店家即有依約及時將交易貨品交付予宅配通,配送至消費者指定地址使消費者簽收貨品之義務。如店家未及時將交易貨品交付予宅配通配送,致消費者無法於其所指定之地址簽收貨品,店家除應對消費者負違約責任外,如因此所致樂天或宅配通受有損害,並應由店家負賠償責任。
 - (二) 店家使用本服務委託配送至消費者之貨品,於宅配通之人員完成收件後,宅配通將通知樂天。樂天收到宅配通之貨態通知後,將於樂天 RMSg 後台系統更新訂單配送狀態,店家應隨時留意訂單配送狀態。
 - (三) 宅配通提供宅轉店服務,若消費者無法立即收受貨品時,宅配通之人員得於與消費者連繫後,由宅配通配合廠商(如全家等)代收,宅配通再以簡訊通知消費者取件。
 - (四) 消費者收受貨品時,應當場應簽收貨品,如為貨到付款貨品應於簽收時以現金繳納應付貨款。
 - (五) 消費者同意並了解於簽收貨品後,如因商品瑕疵、錯誤或其他事由,而有退貨、退款之請求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,不得要求樂天或宅配通代為處理該等退貨或退款等相關事宜。
 - (六) 店家應於交易時,主動將本條第 3 項、第 4 項、第 5 項消費者之義務內容告知消費者。
- 四、配送時效:
 - (一) 常溫宅配、常溫文件及低溫宅配之配送時效如下表

起 點	終 點	取件時間	配送時效
台灣本島各縣市	台灣本島各縣市	17:00 以前	隔日
	澎湖、金門本島	17:00 以前	後天

 - (二) 店家於 RMSg 後台系統預約宅配通之配送服務後,宅配通將自動安排人員取件。
 - (三) 週日不收件,週六取件配送時效遞延至次週一。
 - (四) 取件時間於 17:00 以後,配送時效順延一天(24 小時)。
 - (五) 該配送時效表不適用於偏遠區域,偏遠區域定義及時效說明如附件一。
 - (六) 不提供服務之離島區域說明如附件二。

五、各類服務運費計算：

(一) 以下計算單位均為含稅，單位：新台幣(元)

1. 常溫宅配 運費表

品名	規格(公分/cm)	本島	離島(澎湖、金門)
S60	60以下	70	200
S90	61-90	75	250
S120	91-120	95	300
S150	121-150	130	350

2. 低溫宅配 運費表

品名	規格(公分/cm)	本島	離島(澎湖、金門)
S60	60以下	110	250
S90	61-90	130	280
S120	91-120	150	300

3. 假日加價 費用表(三節前7天)

品名	規格(公分/cm)	農曆新年、中秋節、端午節(前7天取件)
S60	60以下	10
S90	61-90	10
S120	91-120	10
S150	121-150	10

六、寄件規範及規則：

(一) 貨品規格及限制：

【貨品規格】係指包裹外箱之(長+寬+高)三邊長度總合：

- 『常溫宅配貨品』，其(長+寬+高)不得超過150公分，每件重量不得超過20公斤重。
 - 『低溫宅配貨品』，其單邊不得超過75公分，(長+寬+高)不得超過120公分，每件重量不得超過20公斤重。
 - 離島貨件規格限定(長+寬+高)不得超過120公分，於35×35×50公分內，單邊不得超過50公分，每件重量不得超過15公斤。
 - 如重量或規格超出規定，宅配通有權拒收該物件，如貨品實際規格與收取運費之規格不相符時，店家須補足其運費之差額，如為超出運費表列之規格，每件需另加計50元；其他承運貨品限制請詳閱附件三。
- (二) 店家應先自行向宅配通索取專用紙並自RMSg列印配送標籤(以下稱「託運單」)，如店家因操作錯誤導致系統無法依正常程序計入資料結帳，店家應無條件將樂天應收之相關手續費用依實際計算後金額歸還樂天；如異常操作情況連續二個月未能改善，樂天得暫停店家使用本服務之權利。
- (三) 如店家單一訂單之寄送商品超過一件以上，僅能以一件寄送(一張訂單僅能生成一組託運單號)；超過一件以上之商品，需另行開立新訂單/託運單或以自行簽約之宅配通客戶代號寄件。
- (四) 店家應擔保託運單之內容已詳實填寫完全，無虛偽不實之情形。
- (五) 店家所交寄之商品應有其與消費者約定之保證品質，除因可歸責於宅配通所致之商品毀損、滅失，概由店家自行與消費者協調處理，並負擔損害賠償責任。
- (六) 店家於宅配通人員收件時，應現場確認本次收取貨品數量與尺寸，完成寄貨後，應索取、並妥善保管相關單據。
- (七) 店家同意以下列規定之人為所認可之交付對象：
- 交付地點為住宅之情況，以送達處之同住者或類此之人。
 - 交付地點非前項之情況，以管理人、共事者或類此之人。
 - 經收件人同意之指定代收人，以指定代收人為主
- (八) 宅配通於將貨品交付消費者後，宅配通之責任消滅。

七、代收貨款手續費：

宅配通提供代收貨款服務時，以下列收費標準計算代收貨款手續費：

下列代收貨款手續費計算(含稅)單位為：新台幣(元)。	
貨到收取現金(金額/單筆)	
1元~10,000元	30元
10,001元~50,000元	50元

八、代收款項規則

- (一) 店家委託配送貨品及代收貨款時，應先自行向宅配通索取專用紙並自 RMSg 列印託運單，再將託運單黏貼於商品包裝外側，宅配通人員至店家指定地點收件時，現場確認貨品數量、尺寸及代收貨款金額後，宅配通人員將給予店家收執單據，店家應妥善保管。
- (二) 店家完成寄貨後即不得要求返還貨品，店家如有任何疑問，得洽樂天客服查詢。
- (三) 店家使用本服務委託樂天所代收之貨款金額，應以買賣雙方於樂天平台系統實際交易之成交金額(結帳金額)為準，店家不得自行調整代收貨款金額，若有違誤，應由店家自行與消費者協調或確認、並自負其責。
- (四) 宅配通之人員向消費者收取代收貨款時，消費者之繳款應以下列方式為之，店家應於消費者選用本服務時，主動告知消費者。
- (五) 應以現金新台幣為限，若消費者欲以其他付費方式繳費時，宅配通人員得拒絕之。
- (六) 託運單所載費用，消費者應以全額支付，若消費者為部分支付，宅配通人員應不予受理。
- (七) 店家委託配送之商品送達消費者所指定之收件地址，並經消費者完成簽收與付款後，樂天及宅配通均不受理退貨或退款，消費者如有任何疑問，應由店家自行與消費者協調、溝通及處理。

九、退貨相關處理：

- (一) 店家使用本服務所配送之貨品送達消費者指定之地址後，如消費者當場拒絕簽收，或是無人回應而未收貨或因其他因素無法交付貨品予消費者均視為消費者退貨之情況。宅配通將於消費者退貨後之七日內將貨品退回至店家設定的指定退貨地址。樂天收到宅配通回傳的資料後，將於 RMSg 顯示訂單配送狀態為已退回，店家應與宅配通人員保持聯繫，以確認貨品得確實退回店家指定退貨地址。
- (二) 符合上開情形之退貨，貴店家仍應將辦理退貨之該筆商品之配送運費、退貨運費等兩項費用支付予樂天。
- (三) 商品如送至指定地點但消費者拒收、退貨或無法投遞而退回，因退回的物流服務成本已產生，故該筆交易仍將收取物流服務價金(包含手續費)。

十、商品毀損或遺失之賠償及責任限制

- (一) 店家使用本服務委託配送之貨品，如於配送期間有毀損或遺失之情形，由宅配通負賠償責任，其賠償責任上限為新台幣 20,000 元整，賠償金額之認定，以該訂單 RMSg 請款金額 + 樂天優惠券折扣金額 + 樂天點數折扣金額(含稅)，並與賠償責任上限相較以較低者為賠償金額。
- (二) 店家使用本服務委託代收之貨款，如於貨款代收期間發生款項短收、未能收取、未依約交付予店家之情事時，由宅配通負擔賠償責任，其賠償責任上限為新台幣

20,000 元整，賠償金額之認定以店家委託樂天代收之金額為準，並與賠償責任上限相較以較低者為賠償金額。

- (三) 店家委託配送之貨品，於配送期間發生毀損或滅失等情形，若係屬可歸責於宅配通之情況，由宅配通依貨品之價值及其毀損之程度於第一項之責任限度內賠償店家之損失，店家應自行與宅配通溝通損害賠償之方式及相關處理事宜。
- (四) 店家對於宅配通所統計之商品毀損或遺失有疑慮時，常溫包裹可提出申訴及證明，但應於收受商品毀損或遺失通知後三日內為之，若未於期限內提出，則視為店家放棄其權利。
- (五) 店家使用本服務若發現消費者退貨之貨品，或經消費者通知所簽收之貨品有於因運送過程中致貨品毀損之情形，應於店家簽收退貨貨品或消費者簽收貨品之日起算三日內向宅配通反應貨品毀損之狀況，以利宅配通釐清、處理責任歸屬及賠償問題，若未於期限內通知宅配通，則視為店家放棄其權利。

十一、 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：
 - (三) 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；
 - (四) 資料於網路傳輸或處理過程中發生錯誤或遺漏者；
 - (五) 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；
 - (六) 因備份錯誤或失敗所致者；
 - (七) 因第三人之行為、或非樂天所得完全控制之事由所致者；
 - (八) 因不可歸責於樂天之事由，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。

十二、 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商品有錯誤、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。

十三、 其他約定

- (一) 店家同意，樂天得隨時修改本服務規範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) 店家同意，樂天得在履行提供本服務之目的範圍內蒐集、處理、利用消費者及店家之

個人資料及相關交易紀錄，並得在前開目的範圍內將消費者及店家之資料提供予宅配通及宅配通合作廠商(如全家等)以完成服務之提供。關於宅配通相關個人資料條款詳細規定，依宅配通公司網站所公開之內容，網址：<https://www.e-can.com.tw/policy.aspx>

(三) 本服務規範之準據法為中華民國法令，如有未盡事宜，應依中華民國法令解釋或補充之。

十四、 店家與樂天、宅配通之間，因本服務或本服務規範所生之爭議，如因此而涉訟，除法律另有強制規定者外，以台灣台北地方法院為第一審管轄法院。

(附件一) 偏遠區域配送時效說明 2024/06

- 下列偏遠區域之配送時效為寄件日之隔日起算，三天內配送完畢。(即 D+3 日配達)
- 1.宜蘭縣：大同鄉(267)、蘇澳鎮東澳里/朝陽里/南強里(270)、南澳鄉(272)
 - 2.桃園市：復興區(336)
 - 3.新竹縣：五峰鄉(311)、尖石鄉(313)
 - 4.苗栗縣：三灣鄉(352)、南庄鄉(353)、獅潭鄉(354)、泰安鄉(365)、西湖鄉(368)
 - 5.台中市：和平區(424)
 - 6.南投縣：仁愛鄉(546)、信義鄉(556)、竹山鎮大鞍里(557)
 - 7.嘉義縣：番路鄉(602)、梅山鄉(603)、竹崎鄉(604)、阿里山鄉(605)、中埔鄉(606)、大埔鄉(607)
 - 8.雲林縣：古坑鄉草嶺村(646)、古坑鄉樟湖村(646)
 - 9.台南市：南化區(716)、東山區(733)
 - 10.高雄市：桃源區(848)、那瑪夏區(849)、茂林區(851)
 - 11.屏東縣：三地門鄉(901)、霧台鄉(902)、泰武鄉(921)、來義鄉(922)、春日鄉(942)、獅子鄉(943)、牡丹鄉(945)、滿洲鄉(947)
 - 12.花蓮縣：秀林鄉(972)、鳳林鎮(975)、光復鄉(976)、豐濱鄉(977)、瑞穗鄉(978)、萬榮鄉(979)、玉里鎮(981)、卓溪鄉(982)、富里鄉(983)
 - 13.台東縣：延平鄉(953)、海端鄉(957)、東河鄉(959)、長濱鄉(962)、金峰鄉(964)、大武鄉(965)、達仁鄉(966)

(附件二) 不提供服務之離島地區 2022/07

- 下列離島區域為不提供服務的業務範圍
1. 屏東縣：琉球鄉(929)
 2. 臺東縣：綠島鄉(951)、蘭嶼鄉(952)
 3. 澎湖縣：望安鄉(882)、七美鄉(883)
 4. 金門縣：烈嶼鄉(894)、烏坵鄉(896)
 5. 連江縣：南竿鄉(209)、北竿鄉(210)、莒光鄉(211)、東引鄉(212)
 6. 南海諸島：東沙群島(817)、南沙群島(819)、釣魚台(290)

(附件三) 承運貨品一般限制 2023/11

- 以下商品請勿交寄，致損壞及滅失不負擔賠償責任
1. 店家委託交寄之物品，其規格、重量及承運貨品需符合宅配通之要求如下列所示，且需包裝良好，若包裝不完整，宅配通得要求店家包裝完整後始進行本服務，如宅配通無法於外觀判別包裝完整性，而產生損壞情事，經確認屬包裝不完整之條件，損壞責任歸屬店家。所謂「包裝不完整」之定義如下：
 - (1) 裸品。
 - (2) 二件貨品僅以繩索網綁。
 - (3) 僅以塑膠袋包裝之貨品。
 - (4) 裝置瓶裝容器之置瓶架。
 - (5) 外觀有明顯包裝破損之貨品。
 - (6) 低溫宅配貨品未密封、已滲水及戳洞。
 - (7) 玻璃瓶裝類無硬質隔板或緩衝防護。
 - (8) 3C 商品含維修件無以硬質外箱包裝，商品邊緣未用氣泡布或瓦楞紙作固或內部未填以緩衝材質之貨品。

- (9) 液體瓶蓋未加收縮膜包裝。
- (10) 漿果類水果未 250~500g 分裝小包裝，或未使用緩衝包材分隔。
- (11) 箱內空隙過大，未填滿箱內空間。
2. 常溫貨品規格(長+寬+高)超過 150 公分或重量超過 20 公斤之物品。
 3. 低溫貨品規格(長+寬+高)超過 120 公分或單邊超出 75 公分或重量超過 20 公斤之物品；惟離島之低溫宅配貨品單邊不得超過 50 公分，每件重量不得超過 15 公斤。需以特殊品溫儲存的物品，包括但不限於冰品類(冰淇淋等)、巧克力、有裝飾或奶油蛋糕、水餃、餛飩、湯包...等。
 4. 低溫宅配物品交寄前應先將物品「預冷」，冷藏物品需事先預冷至品溫 4°C~8°C，冷凍物品需事先預冷至品溫 -16°C~-20°C，並於外箱上張貼冷凍或冷藏標示。
 5. 高單價物品。包括但不限於酒品、電視螢幕、汽機車零件或單件商品價值超過新台幣壹萬元之物品。
 6. 自寄件日當日起算，在三日以內即容易變質、腐壞、損毀及功能喪失等之貨品(即保存期限三日(含)內會腐敗之貨品，不予賠償。)包括但不限於母奶、奶酪、雞蛋、豆腐、布丁...等。
 7. 有價證券及會計憑証。包括但不限於現金、票據、股票、非空白統一發票...等
 8. 貴重物。包括但不限於貴金屬、珠寶、首飾、古董、藝術品...等。
 9. 容易消磁之物件。包括但不限於信用卡、金融卡、SIM 卡...等。
 10. 時效彈性極小之物品。包括但不限於護照、准考證、機票、火車票、申請書、標單...等。
 11. 動植物。包括但不限於貓、狗、鳥類、蝸牛、大閘蟹、獨角仙、盆栽、花卉...等。
 12. 無法復原或再製之物品。包括但不限於檢體、印章、原稿、原圖、遺骨、牌位、佛像、古董、藝術品等具有唯一性之物品。
 13. 違禁品。包括但不限於槍、砲、刀、劍、毒品、管制藥品、非法光碟...等。
 14. 危險物品、易燃品、爆裂物。包括但不限於火藥類、瓦斯瓶、腐蝕性液體(鹽酸、硫酸等)、易燃品(汽油、甲苯)、高壓氣體...等。
 15. 郵政法所稱之通信文件。包括但不限於信函、明信片或其他具有通信性質之文件。
 16. 未按規定填寫宅配單者、宅配單未詳實填寫完全或填寫虛偽不實或收件人地址不明確之貨品(不明確之情形包括但不限於郵政信箱...等)。
 17. 其他非法、具危險性質或有違公共秩序，善良風俗的物品。
 18. 上述各款禁寄貨品如發現有危害之可能，宅配通得逕行處置，並由店家負擔相關費用，不得有任何異議。任何因店家所載貨品、宅配單未詳實填寫完全或宅配單填寫虛偽不實所致之損害及責任(包含但不限於店家託運之貨品致宅配通遭行政機關裁處之處分、罰鍰)，店家應負完全賠償責任。
 19. 符合第 12、13 條之貨品，宅配通除得即刻解除運送契約外，當其遺失、毀損、遲延送達等，概不負賠償責任。
 20. 店家於交寄貨物時，若未載明貨物品名、性質(諸如易碎、易變質、腐壞及其他應注意事項等)者，宅配通得依公路法及危險品空運管理辦法等相關規定主張責任限制。但非可歸責於宅配通之事由，不負賠償責任。

20210831 頒訂
20250801 修訂