

台灣樂天市場黑貓宅急便貨到付款服務條款

- 一、「台灣樂天市場黑貓宅急便貨到付款」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」)及統一速達股份有限公司（以下稱「統一速達」）及統一客樂得服務股份有限公司（以下稱「客樂得」）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服務及代收貨款服務。樂天與統一速達合作提供物流運送服務，由統一速達至店家指定地點收取店家所欲交寄之商品再將店家所交寄之商品運送至消費者指定地址。並由樂天與客樂得合作提供代收貨款服務，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，待交易完成時，將代收貨款扣除本服務費用後，匯入店家設定之指定提領銀行帳戶。客樂得並得委託統一速達之人員(本規範所稱統一速達人員包括且不限於統一速達之貨品配送人員、司機)執行實際貨款代收之業務。
- 三、收費：
 - (一) 店家使用本服務，應依附件之「台灣樂天市場黑貓宅急便貨到付款收費表」支付黑貓宅急便貨到付款使用費（以下稱「運費」）。
 - (二) 繁盛期服務費：每件運費加收新台幣 10 元整（未稅），係指速達繁盛期特定區間交寄的包裹收取服務費（春節及中秋節前），起訖日公告於統一速達官網查詢 <https://www.t-cat.com.tw/>。
 - (三) 花東地區服務費：每件運費加收新台幣 10 元整（未稅），係指台灣本島／離島區域寄往花蓮縣、台東縣之包裹（花蓮及台東寄出之包裹，不加收花東地區服務費）。
- 四、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，店家應依約及時將交易貨品交付予統一速達之義務。如店家未及時將交易貨品交付予統一速達配送，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，如因此所致樂天或統一速達或客樂得受有損害，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，於統一速達之人員完成收件後，統一速達將通知樂天。樂天收到統一速達之貨態通知後，將於全球樂天市場商家伺服器（以下稱「RMSg」）顯示訂單配送狀態，店家應隨時留意訂單配送狀態。

- (三) 消費者收受貨品時，應當場應簽收貨品並以現金繳納應付貨款。
- (四) 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，不得要求樂天或統一速達或客樂得代為處理該等退貨或退款等相關事宜。
- (五) 店家應於交易時，主動將本條第 3 項、第 4 項消費者之義務內容告知消費者。

五、寄件規範規則

- (一) 服務範圍僅限於台灣本島各地縣市以及離島地區，離島地區係指除台灣本島以外的區域，目前涵蓋澎湖、金門、馬祖、綠島，離島可配送範圍可上統一速達官網查詢 <https://www.t-cat.com.tw/>。
- (二) 本服務收件時間與物流配送時間為每週一至週六，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。
- (三) 店家使用本服務委託配送貨品時，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，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，統一速達人員得拒絕收件；店家之貨品包裝後不得為易碎、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，若因而造成樂天、統一速達、消費者或第三人之權益受損者，店家應負完全賠償責任。且統一速達人員對於前開店家所交寄之貨品若為避免損害擴大，得緊急處置該等貨品（包括且不限於緊急卸載或丟棄），店家不得異議。
- (四) 店家使用本服務委託配送貨品時，於自行包裝後，常溫貨品之長+寬+高合計不得超過 150 公分(含)，低溫貨品之長+寬+高合計不得超過 120 公分(含)，重量需低於 20 公斤。貨品若有任一項不符上述規範，統一速達人員得視情況不受理貨品之託運。
- (五) 店家交寄低溫貨品需預冷 6 小時至冷藏狀態，或 12 小時至冷凍狀態，且確認未漏水方可交寄。
- (六) 店家應先自行向統一速達索取專用紙並自 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，將自動扣罰異常訂單總額之 10% 作為違約金，並暫停店家使用本服務之權利。
- (七) 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黑貓宅急便客戶代號寄件。
- (八) 若有下列之情況發生時，統一速達人員得拒絕受理託運業務：
 - 1. 不合本託運條款規定之委託申請。

2. 店家未按規定填寫託運單者、託運單未詳實填寫完全。
3. 未按貨品之性質、重量、容積等做妥適之包裝者。
4. 店家要求額外之負擔者。
5. 文件之運送違反法令規章者（含但不限於郵政法）。
6. 貨品為下列物品時：
 - (1). 槍炮彈藥刀劍類等危險、違禁物品(含所有法令規定之危險物品及禁運品)。
 - (2). 統一速達特別規定拒絕受理之貨品，如下：
 - A. 依貨物性質區分
 - (A). 託運貨品(含包裝)長、寬、高之總和不得超過 150 公分(低溫貨品不得超過 120 公分)、重量不得超過 20 公斤。
 - (B). 現金、票據、股票等有價證券或珠寶、古董、藝術品、貴金屬等貴重物。
 - (C). 信用卡、提款卡、標單或類似物品
 - (D). 遺骨、牌位、佛像等。
 - (E). 動物類：狗、貓、小鳥等。
 - (F). 證件類：諸如准考證、護照、機票類等。
 - (G). 不能再複製之圖、稿、卡帶、磁碟或其他同性質之物品等。
 - (H). 煙火、油品、瓦斯瓶、稀釋劑等易燃、揮發、腐蝕性物品。
 - (I). 檢體、有毒性物品。
 - (J). 具危險性或有違公共秩序、善良風俗等之物品。
 - (K). 其他經統一速達認定無法受理之物品。
 - B. 依貨物價格區分
 - (A). 託運貨品價值超過新台幣 20,000 元者。
7. 天災地變(含政府公告之法定疫情)或不可抗力之情事發生時。
- (九) 店家所交寄之商品應有其與消費者約定之保證品質，除因可歸責於統一速達所致之商品毀損、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。
- (十) 店家於統一速達人員收件時，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。
- (十一) 店家同意以下列規定之人為所認可之交付對象：
 1. 交付地點為住宅之情況，以管理人、同住者或類此之人。
 2. 交付地點非前項之情況，以管理人、共事者或類此之人。
- (十二) 統一速達於將貨品交付消費者後，統一速達之責任消滅。
- (十三) 店家同意，統一速達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：

1. 貨品之缺陷、自然之耗損所致者。
2. 因貨品之性質所引起之起火、爆炸、發霉、腐壞、變色、生鏽等諸如此類之事由。
3. 因罷工、怠工、社會運動事件或刑事案件所致者。
4. 不可歸責於統一速達所致者。
5. 因無法預知或不可抗力因素(含政府公告之法定疫情)或其他機關之決定所致之交通阻礙。
6. 因地震、海嘯、大水、暴風雨、山崩或疫情等諸如此類之天災所致者。
7. 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。
8. 託運單記載錯誤，或因店家、消費者之故意或過失所致者。
9. 若係「因託運物品本身之『質變』」或『無法證實係統一速達作業之疏失』」者。因前述事由致統一速達受有損害者，統一速達得向店家請求損害賠償。

(十四) 店家同意如因本服務作業或系統之障礙或故障，而延誤當日出貨量，造成出貨量之積壓時，出貨量分配方式依樂天與統一速達之協議結果進行調整，樂天、統一速達均不負任何延遲責任。

六、代收款項規則

- (一) 店家委託配送貨品及代收貨款時，應先自行向統一速達索取專用紙並自 **RMSg** 列印託運單，再將託運單黏貼於商品包裝外側，統一速達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，統一速達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) 統一速達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。
 1. 應以現金新台幣為限，若消費者欲以其他付費方式繳費時，統一速達人員得拒絕之。
 2. 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，統一速達人員應不予受理。
- (五) 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，樂天及統一速達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。

七、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。統一速達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。樂天收到統一速達回傳的資料後，將於 **RMSg** 顯示訂單配送狀態為已退回，店家應與統一速達人員保持聯繫，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)。

八、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，由統一速達負賠償責任，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 + 樂天優惠券抵扣金額 + 樂天點數抵扣金額（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，由客樂得負擔賠償責任，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，若係屬可歸責於統一速達之情況，由統一速達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，店家應自行與統一速達溝通損害賠償之方式及相關處理事宜。
- (四) 店家對於統一速達所統計之商品毀損或遺失有疑慮時，可提出申訴及證明，但應於收受商品毀損或遺失通知後七日內為之，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七日內向統一速達反應貨品毀損之狀況，以利統一速達釐清、處理責任歸屬及賠償問題，若未於期限內通知統一速達，則視為店家放棄其權利。

九、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、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，樂天託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。

十一、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統一速達、客樂得以完成服務之提供。
- (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。
- (四) 店家與樂天、統一速達或客樂得之間，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。

2010/03/18 頒訂

2021/01/01 修訂

附件：台灣樂天市場黑貓宅急便貨到付款使用費收費表

此收費為運費+代收貨款手續費

溫層	代收金額	0~5,000 元		5,001~10,000 元		10,001~20,000 元		20,001~50,000 元	
	規格	本島	離島	本島	離島	本島	離島	本島	離島
常溫	60CM	130	250	160	255	190	290	190	320
	90CM		310		315		350		380
	120CM	195	350	225	355	255	390	260	420
	150CM		390		395		430		460
低溫	60CM	180	290	210	295	240	330	250	360
	90CM	220	370	250	375	280	410	290	440
	120CM	310	430	340	435	370	470	370	500

註一：繁盛期服務費、花東地區服務費在常低溫各尺寸各加收 10 元

註二：離島寄本島之包裹，依離島收費

* 以上報價均為未稅