

CYBERBIZ 物流串接服務廠商規範-萊爾富便利商店

本服務使用者(以下稱「使用者」)同意透過順立智慧股份有限公司(以下稱「CYBERBIZ」)之串接,使用與CYBERBIZ合作之萊爾富國際股份有限公司(以下稱萊爾富)提供之貨款代收、交易商品託運物流服務,由萊爾富代為處理萊爾富指定之物流中心與店舖間商品運送之業務。使用者了解並且同意,使用本服務即視為同意遵守以下服務規範(以下稱「本規範」),如不同意以下條款,請勿使用本服務。

一、定義：

- (一) 使用者：指交易行為發生於 CYBERBIZ 網路平台時，擔任商品售出及貨款收入者之 CYBERBIZ 網站註冊使用者。
- (二) 買家：指交易行為發生於 CYBERBIZ 網路平台時，擔任商品買受及貨款付出者之 CYBERBIZ 網站註冊使用者。
- (三) 萊爾富店舖：指萊爾富提供金/物流服務之地點。
- (四) 店舖金/物流服務：指商品交由萊爾富託運，於任一萊爾富店舖交寄(C2C)或送至萊爾富指定物流中心收件處(B2C)後，買家於 CYBERBIZ 網路平台指定萊爾富取貨暨給付貨款店舖之金/物流服務，以下簡稱本服務。
- (五) 萊爾富物流中心：萊爾富所提供商品收件及物流加工處所。
- (六) 萊爾富代收款項：萊爾富店舖代收買家領取商品時所給付之貨款金額。
- (七) 驗退：送至物流中心之商品於驗收時發現商品有破損、短缺時，將商品以驗退方式退還。
- (八) 刷退：萊爾富處理各店舖逾期未領取之商品流程。

二、服務、託運及提貨方式：

- (一) 託運：
 - 1. 物流交寄(B2C)：使用者將委託配送之商品交付至萊爾富指定之物流中心之行為。
 - 2. 店舖交寄(C2C)：使用者將委託配送之商品交付至萊爾富店舖之行為。
- (二) 服務單據：
 - 1. 物流交寄(B2C)：使用者將交易商品交付至萊爾富指定之物流中心

時，需先自行印製配送服務單據，並於萊爾富物流中心規範之時間內送達。

2. 店舖交寄(C2C)：使用者利用萊爾富提供之線上寄件服務平台，或萊爾富店舖之多媒體機(Life-ET)列印配送服務單據後，將託運商品交予萊爾富店舖人員；商品完成交寄即不得要求返還。

(三) 取貨付款：

1. 包裹代收款若為新台幣 1 元(含)以上時，買家或取貨人領取商品需告知萊爾富店舖人員完整姓名、手機末三碼及依讀取條碼之應繳款金額繳費後，萊爾富店舖人員始得交付該商品予買家。
2. 萊爾富店舖代收之金額，依讀取商品所黏貼條碼之應繳費金額(發票金額)為原則，若有違誤之情形發生，則應由可歸責之一方負責。
3. 萊爾富店舖代理收受買家之繳款方式：
 - (1) 僅以現金為限，若買家欲以其他付費方式繳費時，萊爾富店舖得拒絕之。
 - (2) 繳款單所載費用，以全額支付為限，若買家僅部分支付，萊爾富店舖將不予受理。

(四) 取貨不付款：

1. 包裹代收款若為新台幣 0 元時，買家或取貨人領取商品需告知萊爾富店舖人員真實姓名，並出示「與貨品上取件者姓名相符之有照片的身份證明文件」，且於單據上簽名，萊爾富店舖人員經核對身分無誤後始得交付該商品予買家。
2. 前款之證明身分文件項目：身分證、駕照、軍人證、護照、健保卡、居留證、學生證、身心障礙手冊或公家機關核發之有照片證件等。
3. 為確保雙方權益，若買家或取貨人未出示證件或拒絕簽名，萊爾富店舖將無法提供取件服務。

(五) 使用者保證委託之服務內容，絕無違反政府法令或公序良俗之虞。

三、物流配送

(一) 物流配送：

物流配送時間為萊爾富相關規範中所訂定，如遇舊曆年、天然災害或不可抗力之因素期間，則依萊爾富相關規範辦理。

(二) 物流交寄(B2C)：

使用者須於萊爾富所規範規定之時間將商品交付至萊爾富物流中心，

萊爾富物流中心將前述使用者委託配送商品處理彙整後，依萊爾富相關規範所訂定之時間配送至買家指定之萊爾富店舖。但部分校園店舖、封閉型園區及離島店舖有特殊配送規定，將依萊爾富規範辦理。

(三) 店舖交寄(C2C)：

使用者將商品交付至萊爾富店舖，萊爾富最遲於使用者交寄後之一個工作天內將託運商品送回萊爾富物流中心，萊爾富物流中心將託運商品處理彙整後，最遲應於次日將商品配送至買家指定之萊爾富店舖。但部分校園店舖、封閉型園區及離島店舖有特殊配送規定，將依萊爾富規範辦理。

四、逾期未領商品之處理

(一) 物流交寄(B2C)-刷退退貨作業：

1. 退貨流程：萊爾富各店舖刷退之商品，將送回萊爾富物流中心；俟萊爾富物流中心將刷退商品處理彙整後，由萊爾富通知使用者，使用者應依照提供萊爾富建檔資料所設定的退貨週期，至萊爾富物流中心取回刷退之退貨商品。
2. 退貨週期：最遲以每週退貨一次為原則。
3. 退件回物流中心 2 週後，店家仍未依指定方式收取退貨，物流中心會以宅配貨到付款方式退回給店家（不得指定宅配業者）。

(二) 店舖交寄(C2C)-刷退退貨作業：

1. 退貨流程：萊爾富各店舖刷退之商品，應送回使用者所寄件之原寄件店舖，由萊爾富通知使用者前往原寄件店舖取回刷退之商品。使用者須於萊爾富通知刷退商品達原寄件店舖七日內，前往該店舖取回刷退商品；逾期未取回刷退商品者，該商品將退回萊爾富物流中心進行招領作業。
2. 如託運商品退回萊爾富物流中心進行招領作業，經聯繫使用者於三十日內仍未取貨者，即視同使用者拋棄取回退回商品之權利，萊爾富並得將該商品丟棄或自行處理，因此所生之費用由使用者負擔，且使用者針對商品之丟棄或處理，亦同意不對 CYBERBIZ、萊爾富提出求償。

(三) 異常處理：

退貨數量如有差異，使用者須於收到商品後三個工作天向萊爾富反應，萊爾富應協助立即處理。

(四) 若使用者當日傳送至萊爾富之貨物資料與當日使用者運送至萊爾富所

指定之物流中心之貨物不符時，應以萊爾富實際驗收者為計算基準。
反之，若萊爾富當日傳送至使用者之退貨資料與日後萊爾富實際退貨至使用者之貨物不符時，則以雙方實際驗收之退貨商品為計算基準。

- (五) 若使用者商品送達萊爾富店舖後，7 天內買家未至點選之店舖領(取)貨者，萊爾富將依刷退退貨作業處理，該筆交易視同未發生。但使用者仍需支付服務費用。

五、注意事項

- (一) 託運內容：

萊爾富對於託運貨物內容不負瑕疵保證責任，若有買家主張商品短缺、瑕疵、品名不符等關於託運物內容之情事者，應由使用者負責處理。

- (二) 商品包裝：

使用者委託萊爾富配送之商品包裝(不得裸露)需完整包覆，其包裝未有完整包覆之情形時，萊爾富店舖或物流中心得拒絕收受。使用者委託萊爾富配送之商品包裝後不得為易碎、易腐、具污染性或危險性之商品，並且不得違背法令及善良風俗；若因而造成 CYBERBIZ、萊爾富或第三人權益受損者，使用者應負完全賠償責任。

- (三) 不配送地區：

部分校園店舖、封閉型園區及離島店舖有特殊配送規定，將依萊爾富規範辦理。

六、託運限制

- (一) 商品材積：

使用者之託運商品須符合商品材積規定(如下表)，若託運商品尺寸不符合規定，萊爾富店舖人員或萊爾富物流人員得拒收並退回商品，且無需負擔任何責任。

商品材積規定
長+寬+高總和應 \leq 105公分
最長單邊長應 \leq 45公分
總重量不得超過5公斤

- (二) 託運限制：

若有下列之情況發生時，萊爾富得拒絕受理託運業務並退回該託運貨物，

該退貨運費由使用者自行負擔：

1. 不符合 CYBERBIZ 網路平台之服務條款、本規範或萊爾富相關規範之規定。
2. 使用者未按規定提供託運單者。
3. 使用者未按貨品之性質、重量、容積等就託運貨物做妥適之包裝者。
4. 使用者要求萊爾富就託運貨物額外之負擔者，如指定溫度、濕度、放置方向等。
5. 使用者託運貨物為依政府法令禁止寄送之物品（包含但不限於郵政法）。
6. 如因發生天災地變、不可抗力或免責事由等情事者，萊爾富不負擔任何責任。
7. 使用者託運貨物為下列禁止託運物品者：
 - (1) 槍炮彈藥刀劍類等危險、違禁物品。
 - (2) 現金、票據、股票等有價證券或珠寶、古董、藝術品、貴金屬等貴重物品
 - (3) 信用卡、提款卡、標單、合約或類似物品。
 - (4) 遺骨、牌位、佛像等。
 - (5) 狗、貓、小鳥、魚、蝦、螃蟹等活體動物。
 - (6) 食品類，例如麵、飯、糰、水餃、蛋糕、肉粽、月餅等，需指定溫度、溼度、放置方向，或其他不耐曝曬、密閉之物品。
 - (7) 植物類：如盆栽、種苗等，或其他具有堆置方向性之物品。
 - (8) 證件類：准考證、護照、機票、健保卡、身分證、扣繳憑單等。
 - (9) 不能再複製之圖、稿、卡帶、磁碟或其他同性質之物品等。
 - (10) 煙火、油品、瓦斯瓶、稀釋劑等易燃、揮發、腐蝕性物品。
 - (11) 有毒性物品、氣體、易爆炸、放射性物品、汽機車蓄電池(電瓶)。
 - (12) 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。
 - (13) 液體、生鮮蔬果魚肉等含效期之食品，低溫或需恆溫控制商品。
 - (14) 易碎品，例如玻璃製品、線香、瓷器、玉器、瓷磚等。

(15) 其他經萊爾富認定無法受理之物品。

(16) 託運貨品價值超過新台幣 20,000 元者。

(三) 使用者運送商品至萊爾富指定物流中心者，應遵守萊爾富物流中心作業規範 (包含但不限於裝卸、搬運或理貨)、商品進、退貨及驗收程序。如有違反，萊爾富得拒絕收貨。

(四) 萊爾富得因使用者之商品有危害身體健康、衛生安全、侵害第三人智慧財產權或違反法令等，通知辦理退貨，因此所生之運費或其他費用由使用者自行負擔。

(五) 使用者交付之商品如混有違禁品或危險品，致觸犯刑責或釀成災害者，由使用者自負其責。

(六) 使用者之存放貨物如因天災、戰亂等不可抗力因素而生損害，且萊爾富已盡力搶救未果者，萊爾富不負其責。

七、賠償責任上限

服務期間，因可歸責萊爾富事由發生商品毀損、遺失或遲到者，萊爾富賠償責任總額如下：

(一) 賠償上限：

單筆貨物以新台幣 20,000 元整為賠償上限(含稅，含交寄費用)，實際賠償金額以萊爾富之認定為準，賠償金額如逾上限金額者，以該上限金額認定之，萊爾富並將於使用者使用此服務時揭露訊息告知此一賠償責任限制。

(二) 賠償日期：

使用者出貨之商品，因可歸責於萊爾富之事由發生毀損或遺失等情事時，萊爾富將於當期結帳週期通知使用者商品毀損或遺失總金額，萊爾富將於確認金額之日當期賠付使用者商品金額，且該賠償件不收取交寄手續費。

(三) 其他：

使用者對於萊爾富所統計之當月的商品毀損或遺失有所疑慮時，可向萊爾富反應並提出證明，但應於收受商品毀損或遺失通知後 14 日內為之，逾期視為同意 EC 商品遺失賠償及驗收異常表。

八、免責事由

萊爾富於下列事由所引起物品之遺失、毀損、遲延送達等損失時，不負任何損害賠償責任：

(一) 物品之缺陷、瑕疵、自然之耗損所致者。

(二) 因物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。

- (三) 因罷工、怠工、社會運動事件或刑事案件所致者。
 - (四) 不可抗力事由。
 - (五) 因無法預知或其他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、山崩等諸如此類之天災所致者。
 - (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) 因使用者於託運單上記載錯誤，或可歸責於使用者、收件人之故意或過失所致者。
 - (九) 如因物品內溢出、滲出、或漏出任何液體或固體，又或者因物品包裝不當或物品本身等種種因素，而導致其他物品的汙染或毀損。
 - (十) 對於物品運送的延誤或遺失所造成的間接損失、延伸損失或其它非主體性損失不承擔任何賠償責任。
 - (十一) 因貨物本身包裝不妥善，沒有符合物品安全運輸的要求，或對特殊性物質的物品（如重要物品，易損壞的物品等）特別標明者。
 - (十二) 使用者或其履行輔助人或代理人、代表人之行為或不行為所致者。
 - (十三) 因強盜、搶劫等不可歸責於萊爾富事由所致者。
- 使用者須保證委託配送商品之合法性，萊爾富不負拆封檢查之義務，若委託配送商品違反法令規定或侵害他人權利者，由使用者自負法律責任並賠償萊爾富所受之一切損失。

九、消費糾紛處理

- (一) 因使用者商品未能依時送達店舖，致買家無法領取商品時所衍生之糾紛及成本，除有可歸責於萊爾富或店舖之事由外，概由使用者負責。
- (二) 若因使用者商品之瑕疵或其他事由，致發生消費糾紛時，除有可歸責於萊爾富或店舖之事由外，應由使用者負責處理，概與 CYBERBIZ、萊爾富或店舖無涉。
- (三) 若因消費者糾紛主張退貨者，應由使用者自行受理相關退貨作業，使用者並應於提貨單及網路頁面與其他相關管道明確標示相關退貨作業流程，以便消費者參考。

十、違反規範

使用者違反本規範之規定時，除應自負法律責任外，如因此而致

CYBERBIZ、萊爾富或其相關員工受主管機關調查或追訴、或受第三人主張權利時，應依 CYBERBIZ 或萊爾富之要求出面負責處理、或提供必要之說明、證據或其他協助；如 CYBERBIZ、萊爾富或其相關員工因此而受有損害、或支付相關罰鍰、罰金或損害賠償時，使用者並應負賠償或償還之責任，包括且不限於合理之律師費。

十一、 規範效力

本規範各條文之全部或任一部分如經認定為無效，不影響該條文其他部分或本規範其他條文效力。

十二、 準據法與管轄法院

本規範之解釋應依中華民國法律為準據。若因本規範發生爭議時，使用者同意以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院。

十三、 變更與生效

如萊爾富針對其物流服務規則有任何新增、更動並且公布於其網站上，應以其公告為主；CYBERBIZ 得隨時依照萊爾富提供之物流服務規則更改本規範條款，使用者如使用本服務，則視為同意本規範條款，如不同意更改者，請勿使用本服務。條款更改之後將於 CYBERBIZ 平台上公告，從公告之日起即生效。