

O! MyGod 超級商城

物流配送服務規範

歡迎您成為 O! MyGod 超級商城會員！

晁瑞網路數位股份有限公司 (以下或簡稱為"本公司") 將在用戶 (以下或簡稱為"您") 使用「O! MyGod 超級商城」 (以下簡稱"平台"或"本平台") 時，提供您交易產品運送之物流服務。請您在使用本服務前，詳細閱讀並瞭解本規範，如對本規範使用之概念用語有不明或疑義者，請參閱本規範第二條、本約或其他相關規範之定義，或者請您直接向本平台客服聯繫洽詢：

一、規範目的

1. 本公司為保障本平台交易雙方及平台會員之權益，將依本規範提供交易產品運送及貨款代收之服務 (以下簡稱"本服務")。
2. 為了保障您的權益，請您詳細閱讀並瞭解本規範所有內容。當您使用本服務時，即視為您已閱讀、瞭解並同意接受本規範之所有內容。如您拒絕接受或您所屬地區排除本規範之全部或部分，請您停止本服務之使用。
3. 您理解並同意，如本公司將本服務之全部或部分委託超商或第三方物流公司時，在委任範圍內，該超商或第三方物流公司之服務協定亦為本規範不可分割之部分；如本規範與該服務協定有牴觸者，以該服務協定為準。

二、定義

1. **本約**：係指您與本公司發生權利義務關係之依據，例如會員服務協議、廠商開店合約或其他相類似之契約。
2. **買方**：指透過本平台服務向商店購買商品或服務之人（會員）。
3. **商店/賣方**：指經合法設立登記之公司或企業取得本公司同意後，在本平台開設之線上虛擬店面，得面向買方銷售商品或提供服務者。
4. **貨品/產品**：指買賣雙方透過本平台交易之商品或服務。
5. **交易價金/貨款**：指買方透過本平台購買產品，并使用本公司提供之線上刷卡、WebATM 轉賬或虛擬帳戶轉賬所支付之金額。
6. **超商門市**：指受本公司委託之統一超商、全家超商、萊爾富超商、OK 超商或其他超商之指定門市，以提供物流或併代收交易價金等服務者。
7. **物流商**：指受本公司或商店委託之第三方物流公司，以提供物流或併貨到付款等服務者。
8. **運送人**：指受本公司或商店委託，具體受理貨託運配送之超商或物流商。
9. **交易/訂單狀態**：指交易流程中，買方付款、物流取貨或收貨、遞送核銷碼、買方收貨或拒絕收貨、

買方退貨、賣方退款、交易確認完成等各個情況。於本平台將區分為待付款、待出貨、待收貨（運送中）、已收貨、已完成、已取消、退貨退款等七個訂單狀態。其中，待出貨狀態在網店後台又分為未處理和已處理等二個子狀態。

10. **貨品完整度**：指憑肉眼或簡單計量工具，即可判斷貨品之數量是否短缺、表面是否狀況良好，且與本平台網頁上之產品圖片或描述文字是否一致。

三、服務內容與方式

1. 您與本公司一致同意，在本約之基礎上，您的每筆交易產品均須依本規範，經由本平台之配送服務流程或併交易價金代收流程進行控管。各商店如經本平台同意自定物流作業，亦同。若因未遵守本規範致生損害者，應承擔一切賠償責任。
2. 本公司提供並負責下列物流服務：
 - (1) 超商門市之收貨、取貨、店到店配送、交易價金代收，以及處理超商物流中心與超商門市間產品運送相關事宜。
 - (2) 物流商之收貨、取貨、運送（含宅配）及貨到付款。
 - (3) 商店自行委託物流業者，其服務內容依其所定。
3. 各商店自定之物流作業，如異於本規範之規定者，應詳細顯示於其產品頁面，並對消費者為本規範相同或相類似的保障或保證。
4. 本平台提供具體服務之超商與物流商，以公告或各產品頁面顯示者為準。
5. 本公司承諾並擔保，就本平台委任之超商或物流商，係依中華民國公司法及相關法令組織設立登記之公司，並依法經營物流業務。
6. 因本平台服務而發生之各項物流業務，除另有約定外，均以簡訊或電子郵件方式為通知。當該通知傳送至對方留存於本平台之手機號或電子郵件信箱時，不論是否已被閱讀，均發生民法規定之送達效力。您應將該通知之簡訊或電子郵件保存 12 個月，以為查核。由於本公司不保證您能及時閱讀通知，也不承擔因您未閱讀該通知而發生之任何後果，請您務必適時登入本平台，查看和進行相關操作。
7. 您理解並同意，在本公司隱私權政策之規範下，本公司得依法將交易雙方之資料，在本平台上為必要且適當之揭露，以順利完成該交易，或提供必要的資料或單據給任何一方，以解決交易紛爭。

四、服務依據

1. 您在使用本平台服務之過程中，網頁上顯示關於本服務之操作指示，均屬於本規範之一部分，請您務必按照該指示進行操作，否則因而導致本服務任何流程不能開始或繼續者，其風險與責任將由您自行承擔。
2. 您訂單結帳前，請確認交易價金付款方式、貨品運送方式及收件人姓名、電話、收件地址等收件資訊是否無誤，結帳確認後，即不能再行更改，買賣雙方均會立刻收到推播通知。

3. 本公司將依結帳確認之訂單也僅依該訂單提供本服務，但在賣方出貨前（訂單狀態為待出貨），您可以取消該訂單；如您已付款，本公司於確認該訂單狀態為已取消後，將指示信託銀行退回該款項至您的匯款帳戶或指定帳戶。
4. 請注意，當您在本平台各商店消費時，其貨品運送方式以各產品頁面顯示者為限。如您未以顯示之運送方式為之者，因而發生運送錯誤或不能送達，將由您自負其責。
5. 您如選擇超商代收之付款方式者，應先利用超門市之多媒體機列印繳款單據，交付超商門市人員讀取，並依讀取之應繳金額，以現金支付代收貨款。如選擇貨到付款方式者，應依託運單據上所載之貨款代收金額，以現金支付承運人員，否則承運人員得拒絕交付產品，且視為您拒收貨品。
6. 賣方於接獲買方訂單時，除 2 日內，以電子郵件記載拒絕接單之正當理由，並通知買方與本平台外，應於 3 個工作天內，依該訂單辦理出貨事宜。但賣方之產品頁面有另行顯示出貨時間者，不在此限。

五、貨品託運

1. 賣方對於託運之產品，應自行檢視品名是否一致，有無短缺或瑕疵，並以適當包裝材料完整包覆（內包裝），使免於易碎、易腐、滲漏或發生污染、危險，如因包裝等問題造成內容物及其他產品毀損或交易糾紛者，應由賣方自行處理並負完全賠償之責任。
2. 賣方為貨品託運前，應先自行列印本平台提供之託運單據；若至超商門市託運者，還可利用超門市之多媒體機列印託運單據；將該單據連同貨品交付承辦人員，並先行墊付其運費。
3. 由超商承運貨品者，賣方應親至各該超商門市辦理託運手續；由物流商承運貨品者，得至各該物流商營業據點或指定地點辦理託運手續，或依本公司與各該物流商之協定通知其上門取貨。
4. 買賣雙方查詢貨品運送狀況者，可依訂單中運送資訊顯示或託運單據所載之貨運號碼，至相應之物流商或超商物流中心網站查詢貨品運送進度。（註：貨運號碼依各物流商或超商而有不同名稱，例如交貨便服務代碼、貨件編號、寄件編號、寄件代碼、包裹查詢編號等）
5. 當買方選擇超商店到店配送服務，而取件門市因暫停營業、整修、超收包裹或其他原因，致無法配送至該門市時，物流狀態會顯示門市關轉並發送推播通知，買方須於收到通知後 48 小時內，點選通知重新選擇取件門市，並請至訂單詳情頁面查看是否重選成功。若重選成功者，即依新的取件門市重為配送，否則將依買方未取貨處理。

六、託運限制

1. **規格限制。**貨品應依前條第一項規定為妥適包裝，且包裝之規格如下：
 - (1) 常溫貨品：【長 + 寬 + 高】 \leq 105cm，材積 \leq 45cm*30cm*30cm，重量 \leq 5Kg。
 - (2) 低溫（冷藏：0°C ~ 7°C，冷凍：-15°C）貨品：【長 + 寬 + 高】 \leq 120cm，重量 \leq 20Kg。
2. **價格限制。**一般託運貨品之價值以不超過新臺幣貳萬元為限，超過者則須報值（保值/保價）運送並加付報值費，且報值金額以伍萬元為限。

3. 內容限制。下列物品禁止託運：

- (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) 運送違反法令規章（含但不限於郵政法）之文件；
- (3) 現金、票據、股票等有價證券；
- (4) 珠寶、古董、藝術品、貴金屬等貴重物；
- (5) 信用卡、提款卡、標單或類似物品；
- (6) 遺骨、牌位、佛像等；
- (7) 狗、貓、小鳥、魚、蝦等活體動物；
- (8) 盆栽、種苗等植物；
- (9) 准考證、護照、機票、展演會票券、禮券等證件；
- (10) 不能再複製之圖、稿、卡帶、磁碟或其他同性質之物品等；
- (11) 保存期限少於三天之易腐蔬果、糕餅等食物；
- (12) 其他運送人認定無法受理之物品。

4. 前三項之限制，在不同之超商或物流商間可能有所差異，請以運送人之相關規定為準。

5. 本公司暫不提供超商低溫配送。但超商與其物流商另有協議，可至超商門市收取低溫貨品者，不在此限。

6. 若有下列情形之一者，本公司或運送人得拒絕受理託運、要求分裝運送或加收運費；如於運送期間發現者，得不額外收取退貨運費退回寄件人，或直接交付相關主管機關處理：

- (1) 未按規定提供託運單據者。
- (2) 要求運送人額外之負擔者。
- (3) 違反本條第 1 項至第 3 項之限制或禁止規定者。
- (4) 其他不符合本規範之規定者。

七、取貨與驗收

1. 貨品配送至指定收件地址（含超商門市）時，將以簡訊通知或提醒買方，請注意查收並配合待收或領取貨品。
2. 如您選擇超商店到店配送服務者，貨到門市 5 日內，請攜帶身份證件（身分證、駕照、軍人證、護照、健保卡、居留證、識別證、學生證均可）前往該門市完成取件。請注意，如有多次未取貨紀錄，將影響您往後訂購權益。
3. 至超商門市取貨時，須告知門市人員您的真實姓名，並出示與貨品上取件者姓名相符之身份證明文件正本，於單據上簽名後方可領取貨品。若您未出示證件或拒絕簽名，超商門市有權拒絕提供取貨服務。若發生到門市取不到貨品之情況時，請務必確認取件人姓名、末三碼、取件門市是否正確；確實無誤者，可直接聯繫賣方或本公司追蹤處理。
4. 如您選擇宅配送達指定地址者，如未使用買家指定配送時間之服務時，須配合運送人營業時間與運

送路線，一般配送時間為 9:00~18:00，請留意承運人員聯繫電話；若當下不便收件，可與承運人員再行確認重送。若未接獲承運人員聯繫者，可直接聯繫運送人之客服單位，提供貨運號碼，以協助聯繫承運人員。

5. **貨品驗收是您的權利也是義務。**您可以即時驗收，要求承運人員當場監督，打開包裝查驗貨品完整度，也可以於取貨完成後 24 小時內，確認貨品完整度，並請您至平台點選完成訂單或申請退款退貨。提醒您，**貨品一經您簽收或委託第三人簽收，將視為對貨品完整之確認**，因此建議您將前述驗收過程拍照或錄影存證，以維護自身權益。

八、貨品拒收或未領取

1. 您於貨品交付時，如發現貨運包裝（外包裝）上有瑕疵者，請即向承運人員反應，未為妥善處理前，您有權拒收該貨品。當場即時驗收而發現貨品不完整時，亦同。
2. 若買方拒收或貨品送達後 7 日內未取貨時，處理方式如下：
 - (1) 貨品退回賣方寄件地址或超商物流中心，不另外收取費用。
 - (2) 該筆訂單視為已取消，若買方仍需要該產品須重新下單。
 - (3) 若買方已付款者，貨款依《金流系統服務規範》之退款流程退回。
3. 買方於近 3 個月內，如曾經 2 次未取貨或無正當理由拒收者，自最近一次未取貨或拒收之日起，停止提供貨到付款服務 3 個月，或 3 個月內其訂單之貨品運費由買方負擔。貨到付款服務限制解除後 90 天內，再 1 次未取貨或無正當理由拒收者，亦同。
4. 依前項規定由買方負擔運費時，本公司有權自其會員帳戶內之可提領現金（回饋金）中扣抵。

九、退貨

1. 關於產品售出後退貨之處理，除適用本規範相關規定外，並依《O! MyGod 超級商城金流系統服務規範》第八條規定辦理。
2. 您如需退貨時，應在訂單詳情頁面，依本平台操作指示，辦理申請退貨退款作業，填寫退貨所需資訊，建立退貨訂單，並在頁面所示範圍內，選擇退貨物流方式。
3. 若您選擇超商寄回退貨者，系統將自動產生寄件退貨代碼給您，請您於所示期限內，至該超商門市，持該退貨代碼以多媒體機列印單據，將單據連同退回之貨品交付門市人員辦理託運，貨品將退回至該超物流中心；若選擇物流取件退貨者，申請後之 3~7 日內，將由該物流商承運人員與您聯繫取件日期，取件後退回至賣方寄件地址。請您保持手機暢通，以避免影響您的退貨權益，並請賣方留意貨態與相關通知。
4. 退貨時，請務必保持原貨物的完整，如有附件（說明書、保證書等）、零（配）件、贈品、包裝盒（內包裝）或其他從屬物品者，請一併置於外包裝箱內，以避免因缺少物件而影響退貨權益。若因逾越檢查之必要或其他可歸責於您之事由，致產品或其內包裝、吊牌、標籤等從屬物品毀損、滅失、變更者，本平台或賣方得向您酌收貨品減損或回復原狀之費用。

5. 本平台暫不提供換貨服務，如買方依民法第 354 條瑕疵擔保責任規定需要換貨者，請自行與賣方協調處理。

十、貨品退回之處理

1. 依本規範第八條或第九條規定將貨品退回超商物流中心者，賣方應於每周三攜帶證明文件前往該超商物流中心取貨。若逾期未前往收取致物流中心轉退至本公司者，本公司得以貨到付款方式將退回貨品送達賣方留存地址，並以電子郵件通知之。
2. 如賣方拒收或未領取退回之貨品，且未於 15 日內與本公司協商該退回貨品之處理方法者，本公司有權自行處理，將退回貨品轉交捐贈慈善機構、移送資源回收處所或為其他處分。
3. 賣方收取退貨後，應於三日內檢視貨品完整度。如產品完整者，應至其後台確認產品退回；若發現產品不完整者，應說明其拒絕退貨之原因或併減損之價值，並提出相關證明或釋明，否則視為確認產品退回。
4. 因第八條或第九條規定貨品退回而生之費用，包括但不限於運費，除本規範另有規定外，均由賣方負擔。如由本公司先行墊付者，本公司得自其帳（貨）款結算時扣抵。
5. 本公司經確認產品退回、買方身分及退款帳號無誤後，即依《O! MyGod 超級商城金流系統服務規範》辦理退款事宜。
6. 建議賣家定期檢視買家評價，並依照產品性質修改物流方式（貨到付款）。於交易過程多加使用問問與買家溝通交易細節，減少買家取消訂單、不取貨、退貨退款等情形。

十一、運送糾紛之處理

1. 若因買方至門市取不到貨或宅配不能送達收件地址，致生糾紛或費用者，除可歸責於本公司或運送人之事由外，概由買賣雙方自行協調處理。
2. 本公司及運送人對於託運之產品內容不負瑕疵擔保責任，若買方主張託運物之產品有品名不符、短缺、破損或其他瑕疵等，除法律法規或本規範另有規定外，應由賣方負責處理並承擔相關責任。如買賣雙方協商不成者，任何一方均可向本公司提出協調申請。

十二、賠償與免責

1. 因可歸責於本公司或運送人之事由，致託運貨品毀損、遺失或遲延送達者，由本公司依下列規定負擔賠償責任：
 - (1) 一般運送：賠償金額上限新臺幣參仟元/件。
 - (2) 報值（保值/保價）運送：依所報價值賠償，但以新臺幣伍萬元/件為上限。
 - (3) 因託運貨品毀損、遺失或遲延送達造成之間接損失、延伸損失或其他非產品主體之損失，不承擔其賠償責任。
2. 前項第(1)及(2)款賠償金額或標準，如因運送人規定或其他情事而有變更者，本平台以公告發布其金額或標準。

3. 因下列情事之一，致託運貨品毀損、遺失或遲延送達者，本公司不負擔任何損害賠償責任，但應於合理期間內通知買賣雙方並提供相關資訊，以利各方採取適當因應措施：
- (1) 產品之性質或自然耗損。
 - (2) 買方或賣方（含其代理人、代表人、輔助人等）之作為或不作為。
 - (3) 法令或公權力執行。
 - (4) 天災、人禍或其他不可抗力。
 - (5) 本規範有特別規定者。
4. 您理解並同意，如本公司或運送人發現貨品之託運有違約或違法之虞時，您應依本公司之要求，提供充足證據以證明該交易無違約及違法之可能，否則本公司得停止該貨品之全部或部分運送，直至本公司及運送人確認您已無前述違約或違法之虞。
5. 為因應社會環境及法令規定的變遷與科技的進步，以更好的、更快的、更安全的提供金流服務，本公司有權於未來任何時間基於需要變更本規範內容，並得將變更內容以電子郵件、電話、型錄、通信網路、網路公告或其他適當方式通知用戶。如果您不接受變更後之內容，請您停止使用本平台提供之相關服務，若您繼續使用者，將視為您已全部接受變更內容。