

## 7-ELEVEN 退貨便服務流程說明如下：

- 一、需自退貨廠商處取得 ibon 退貨便代碼
- 二、請至 ibon 輸入退貨便代碼後至事務機拿取「退貨便服務單」
- 三、請按照交貨便材積規範包裝退貨商品
- 四、請持退貨便服務單與退貨商品至 7-ELEVEN 門市櫃檯完成退貨服務。

## 注意事項說明如下：

- 一、7-ELEVEN 門市人員不負責確認「退貨便服務袋」中商品內容
- 二、退貨商品經交付門市人員完成條碼刷讀後，即不可再要求領回「7-ELEVEN ibon 退貨便」寄貨規則
  1. 本寄貨規則係依據「7-ELEVEN 交貨便」服務條款（以下簡稱服務條款）之約定而制定，並構成服務條款之一部分。
  2. 本寄貨規則所使用之特定名詞或用語，除本寄貨規則另有訂定者外，依服務條款之定義定之。
  3. 服務範圍僅限於本島，且本島部分特殊超商門市（如台鐵門市、高鐵門市等）不提供本服務。
  4. 超商收件時間為每週一至週日。物流配送時間為每週一至週日（包括例假日），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。
  5. 寄件者使用本服務委託配送商品時，其商品包裝應由寄件者自行依商品之特性妥善完整包覆、不得裸露，如寄件者所委託配送之商品未為適當包裝、或未有完整包覆者，超商門市得拒絕收受；寄件者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，若因而造成超商或第三人之權益受損者，寄件者應負完全賠償責任。貨品雖經超商門市收寄，寄件者仍不免除前述責任。
  6. 寄件者使用「7-ELEVEN 退貨便」服務委託配送商品時，其商品完成包裝後之材積及尺寸，需符合以下規定，若交寄商品超出規定，門市人員得拒絕收件。
    - (1)尺寸：最長邊 $\leq 45$ ，長+寬+高合計 $\leq 105$ （單位：公分）
    - (2)重量：重量 $\leq 5\text{Kg}$
    - (3)包裝：i. 自備包材:上、下方需平整的立方體且服務單可完整平貼(服務單尺寸為 10\*14 公分) 或 ii. 門市販售專用包材:交貨便寄件紙箱及交貨便寄件專用袋。
  7. 若有下列之情況發生時，超商門市人員於收寄後發現下列拒絕受理情形或是貨品或疑似下列物品時時，在寄件人或收件人同意後，得開拆查驗其內容，如寄件者或取件者不同意開拆時，得拒

絕接受或遞送並將貨品退回原寄件者：

- (1) 不合服務條款或其相關規則之委託申請；
- (2) 寄件者未按規定提供服務單者；
- (3) 未按貨品之性質、重量、容積等做妥適之包裝者；
- (4) 寄件者要求額外之負擔者，如指定溫度、溼度、方向等；
- (5) 依政府法令禁止寄送之物品（含但不限於郵政法）；
- (6) 貨品為下列物品時：
  - i. 槍炮彈藥刀劍類等危險、違禁物品；
  - ii. 運送人特別規定拒絕受理之貨品，如下：
    - (A) 依貨物性質區分
      - a. 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；
      - b. 信用卡、提款卡、標單或類似物品；
      - c. 遺骨、牌位、佛像等；
      - d. 動、植物類；
      - e. 證件類：諸如准考證、護照、機票類等；
      - f. 不能再複製之圖、稿、卡帶、磁碟或其他同性質之物品等；
      - g. 煙火、油品、瓦斯瓶、稀釋劑等易燃、揮發、腐蝕性物品；
      - h. 有毒性物品、氣體、易爆炸、放射性物品、汽機車蓄電池(電瓶)；
      - i. 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；
      - j. 其他經運送人認定無法受理之物品；
      - k. 低溫需冷藏、冷凍之生鮮商品；
      - l. 易碎品，例如玻璃製品、線香、瓷器、玉器、瓷磚等；
      - m. 精密儀器：3C 產品、特殊功能之儀器、GPS 等；
    - (B) 依貨物價格區分
      - a. 託運貨品價值超過新台幣 1 仟元者。

(B) 依貨物價格區分

a. 託運貨品價值超過新台幣 1 仟元者。

倘因超商門市人員未發現上述 i ii 情形而導致物品毀損，超商不負擔賠償。反之，如物品導致超商門市人員受到損害，將主張損害賠償責任。

8. 寄件者於超商門市完成寄貨後，應索取、並妥善保管相關單據。  
9. 因運送人於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) 不可歸責於運送人所引起之火災；
- (5) 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；
- (6) 因地震、海嘯、大水、暴風雨、山崩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) 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超商之協議結果進行調整，超商均不負任何違約及延遲責任。

#### 個資權利說明

1. 統一超商股份有限公司（下稱超商）為提供給消費者更多完善及多元之服務，對於消費者所提供之個人資料，將依個人資料保護法之規定來使用、保管消費者之個人資料。
2. 當消費者使用本服務及商品時，超商基於服務之提供或商品之配送，將會請消費者填寫服務所需之相關資料(EX. 申請表、商品配送資料、退款、兌換贈品等或基於服務需要)，而取得基本資料(EX. 姓名、電話、住址、配送地址、email)。僅將消費者的該些資料使用在消費者所需的個別服務上。
3. 當消費者使用本服務時，超商基於服務之提供或商品之銷售，將會請消費者填寫服務所需之相關資料(EX. 服務申請、商品配送資料、退款、兌換贈品等活動或基於服務需要)，而取得消費者之基本資料。超商僅將消費者的該些資料使用在消費者所需的個別服務上（包含通知取件、發送簡訊或電話通知延後取件、贈品兌換簡訊、排除客訴爭議、確認貨品是否送達或取件、遺失賠償、毀損補償、確認配送或取件商品內容物等）。
4. 超商將持續使用消費者提供的個人資料直至消費者提出停止使用或超商停止提供服務之日為止（須待寄件者、收件者與超商間已完全無爭議）。消費者的個人資料使用區域僅限於本地使用，並為提供消費者更完善、更多元的服務以及更好之服務品質，超商將會在法令許可或消費者同意下，將消費者的資料提供給合作之配送業者、簡訊發送業者如中華電信或關係企業（EX. 捷盛運輸股份有限公司、統一速達股份有限公司、統一超商門市端、統一數網股份有限公司、統一資訊股份有限公司等），以提供消費者所需的個別服務、行銷活動及相關優惠訊息。
5. 超商依所提供之服務需要，可能需請消費者提供的個人資料種類，包括基本資料如姓名、電話、住址、配送地址、email、帳務資料如商品交易資料、憑證、金融帳號、匯款明細…等，其中

帳務資料主要使用在遺失賠償、毀損補償及商品價值認定。

6. 消費者的個人資料均被嚴密地保存在資料庫系統中。同時，任何人均需在超商訂定之資料授權管理規範下，進行資料之取得與使用，而不在授權範圍內之任何人，均不得亦無法通過授權控管系統而取得資料。超商會以防護機制防止不法入侵，避免消費者的個人資料遭到非法存取。

7. 超商絕對不會任意出售、交換、出租或以其他變相之方式，將消費者的個人資料揭露與其他團體或個人。惟有下列三種情形，超商會與第三者共用消費者之個人資料：

(1)經過消費者的事前同意或授權允許時。

(2)司法單位或其他主管機關經合法正式的程序要求時。

(3)為了提供消費者其他服務或優惠權益，需要與提供該服務或優惠之第三者共用消費者的資料時，超商會在活動時提供充分說明並告知，消費者可以自由選擇是否接受這項服務或優惠。

8. 消費者得就其留於超商之個人資料依法向超商客服單位(請求行使:查詢或請求閱覽、製給複製本、補充或更正、請求停止蒐集、處理或利用、請求刪除等權利。惟上述權利，若因消費者不符合申請程序或法律規定，或超商依法負有保存義務，或為必要之軌跡保存，或法律另有規定之情況者，則不在此限。如果消費者就其資料向超商請求答覆查詢、提供閱覽或製給複製本時，超商將酌收必要成本費用。而前述之申請，應填具申請文件，超商得向消費者請求提出可資確認之身分證明文件;若委託他人代為申請者，並應出具委任書，且提供本人及代理人之身分證明文件。請於上班時間聯絡：0800-008711，當然也可以來信至服務信箱 [public@mail.7-11.com.tw](mailto:public@mail.7-11.com.tw)。