聯誼會外賣店商品取貨及相關辦法

因外賣店自成立未有明文規定相關辦法,以致會員長期簽帳購買物品後累積多年商品未領取;抑或每月固定購買某單品,在特定節日要求要一次大量領取;或已約定取貨日期備好貨卻遲遲未領,並無限期各種理由拖延,以致商品過期後又要求換新品。長此以往造成外賣店庫存異常、成本提高且商品堆置佔據店面空間。此新訂辦法自 2023 年 1 月 1 日起為宣導期,2023 年 2 月 1 日起正式實施。

- 一、 外賣店商品訂購及取貨辦法
 - 1. 現場簽帳取貨
 - 2. 電話/傳真訂購取貨
 - 3. 無現貨:商品已售完無現貨,先預訂簽帳後取貨
 - 4. 預購商品: 例年菜、粽子、月餅等

除預購商品外,其餘訂購方式皆為首次通知取貨日起 90 天,消費者需將商品領回;預購商品以海報或 DM 之公告領貨期間領取完畢。消費者不得將取貨日訂於訂購日 90 天後。

非現場訂購取貨者需留下聯絡電話,於期限內外賣店將以電話及簡訊告知領貨期限:未於期限內領取則視同放棄購買之商品,本會將不負保管責任及不接受退換貨要求。拒絕留下連絡電話且查無其他聯繫方式者,將以訂購日作為取貨期限起始日計算,不得異議。

若因廠商供貨不及,於訂購日後30天內仍無法供貨之商品。得要求廠商 提供替代商品或提供消費者補差價或等值更換商品(該更換後之商品視同額外 成立新訂單,並更新取貨期限)。

外賣店有義務於現場張貼告示及訂購單上註明領貨期限。若消費者於時限內未領取,視同放棄購買之商品,本會將不負保管責任以及不接受退換貨之要求。此外,因考量食物保存期限之問題,外賣店不接受延後領貨期限及不提供更換較新效期之服務。

上述規定依照民法第367條規定「買受人對於出賣人,有交付約定價金及受領標的物之義務。」買賣契約成立後,買家有取貨義務,買家如果在約定

取貨日後不取貨,就是民法所稱受領遲延,而須負擔遲延責任。賣方可以請求買家損害賠償,例如:運費、食物過期腐敗或是保管費用等各種損失。

二、會員已簽帳商品未領取

- 1. 比照無現貨商品以首次約定取貨日起 90 天內消費者需將商品領回。
- 2. 可於約定取貨日起 90 天內分次領回購買商品。(符討論)
- 3. 於期限內外賣店將以口頭、電話及簡訊告知領貨期限:未於期限內領取則 視同放棄購買之商品,本會將不負保管責任及不接受退換貨要求。
- 4. 因考量食物保存期限之問題,外賣店不接受延後領貨期限。
- 5. 若因廠商供貨不及,於訂購日後 30 天內仍無法供貨之商品。得要求廠商 提供替代商品或提供消費者補差價或等值更換商品(該更換後之商品視同 額外成立新訂單,並更新取貨期限)。

三、超過最後取貨日(90天)之處理辦法

- 1. 列印該筆帳單資料(訂購單及紙本簽單或小白單);
- 2. 複印外賣店電話通知紀錄(應有3次紀錄);
- 3. 調閱並列印簡訊發出紀錄(應有3次紀錄);
- 4. 超過保存期限之商品需拍照記錄。
- 5. 填寫「外賣店逾期未取商品表單」,並詳細填寫品項、金額及超過保存期限之商品等內容;交由單位主管及部門主管審核簽名,並將此單正本及相關資料於外賣店存查留底。

四、退換貨規範

- 1. 依消保法第19條規定,本會外賣店為實體門市,販售之商品並無7天猶豫期。請於簽帳前確認商品是否瑕疵,若於離店後提出爭議,本會視同購買後人為損壞或保存不當,恕不接受退換貨。
- 2. 通訊購物(如電話訂購及傳真訂購)依據消費者保護法規定,消費者享有產品到貨7天猶豫期之權益,惟退換貨時應回復原狀(即必須回復至收到時常溫商品時的原始狀態,包含附件、內外包裝、吊牌、封條、贈品等),常溫商品與盒裝外觀不得有刮傷、破損、受潮、塗寫文字,且必須保有相關配件(保護袋、配件包裝、保麗龍、贈品、所附文件...等)之完整性。
- 3. 依據「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」,下述之商品,排除消費 者保護法第19條第一項解除權之適用,並不享有7天猶豫期:
 - 甲. 易於腐敗、保存期限較短,或退貨/取消時即將逾期。例:生鮮食品 (含冷凍或冷藏商品)、酒類、蛋糕;
 - 乙. 客製化給付。例:客製化蛋糕;
 - 丙. 已拆封之個人衛生用品。例:泳衣、浴袍、耳環等。

- 4. 生鮮商品宅配到貨時請立即拆箱檢驗(勿拆生鮮商品包裝袋或真空袋),除 下列原因者,一經出貨恕無法辦理退換貨:
 - (1)生鮮商品本身有瑕疵(不包括因貨運過程擠壓碰撞以致失去真空狀態) 或運送過程失溫導致生鮮商品變質者;
 - (2)生鮮商品品項或數量錯誤(如品項、數量等與訂單不符);
 - (3)生鮮商品逾有效日期(如食品於送達接收單位時已逾其有效日期)。
- 5. 如有前述各項情形者,請務必拍照記錄,盡速將生鮮商品保存於符合建議保存方式之設備中,並保留原包裝袋、外箱等,且於到貨後 24 小時內聯絡本會外賣店。
- 6. 生鮮商品如有下列情況, 恕無法接受退換貨:
 - (1)商品已切割、分解、解凍、烹調或改變儲藏溫層;
 - (2)未附原包裝袋、盒或原包裝已破損;
 - (3)原發票單據遺失;
 - (4)以主觀認知差距等理由退貨,如個人口感、顏色、厚薄、大小等。

附件一、外賣店逾期未取商品表單

	外	賣	店	逾期	未取	商	品	表	單
--	---	---	---	----	----	---	---	---	---

填表日期:

	會員號碼		싙	會員姓名			連絡	連絡電話				
	訂購日期	訂則				發見		發票號碼	臭號碼			
	首次通知取貨日期	電話通知 (1)				電話通知 (3)		簡訊通知 (1)		通知	簡訊通知 (3)	
訂購商品 品項			單位	賈	數量		金額		5期「勾	效期 (過期需填寫)		
												_
												_
												_
												_
	部門主管:		單	旦位主管	<u> </u>			經手	人:			

^{*}此單需與相關資料(訂購單、簽單、電話及簡訊通知)存查留底

附件二、聯誼會外賣店商品取貨日流程

