

跨境貨件消費爭議退貨退款申請說明

為秉持提供專業物流服務，針對跨境電商貨物衍生之消費爭議案件，跨境消費者如對本公司所配送之代收貨款貨件有疑慮，可攜帶貨件至原配送營業所辦理退款，自 2022 年 9 月 16 日起依下列原則辦理：

一、適用對象：跨境廠商託運貨件之收件人

二、退貨退款流程：

1. 攜帶收件人證件正本及存摺影本至原配送營業所辦理。
2. 營業所人員核對證件無誤後，提供退款單予收件人自行填寫。
3. 填寫退款單並附上存摺影本及貨件照片(可當場拍照印出)供本公司檢核。
4. 退款單下聯由收件人留存，以便查詢及證明。
5. 貨件及退款單上聯交由營業所人員辦理後續退貨退款作業。

三、備註：

1. 證件與存摺所有人必須一致並且與收件人相同。
2. 退款單個人資訊僅供本公司辦理退貨退款作業使用，絕不作他用並遵守相關法令規定。
3. 僅受理有代收貨款之貨件。
4. 僅受理貨件配達日起七日內的貨件，逾期只能提供跨境廠商資訊供收件人自行連繫。
5. 實際退款約為收件立案後七個工作天，採匯款方式處理。
6. 如有其他疑問可連繫各地營業所洽詢。