

經濟部公告

中華民國115年5月13日
經商字第11568000860號

主 旨：公告「外送合作契約範本」，並自115年7月21日生效。

依 據：外送員權益保障及外送平臺管理法第14條第1項。

公告事項：檢附「外送合作契約範本」（如附件）。

外送合作契約範本

【簽約注意事項】

- 一、本契約範本係依據「外送員權益保障及外送平臺管理法」第十四條第一項規定訂定，供外送平臺業者與合作商家訂立外送合作契約時參考使用。
- 二、為確保合作商家充分理解契約內容，外送合作契約之訂立、變更及涉及重要權利義務之事項，應以正體中文為主要書面或電子契約內容；如另有其他語言版本者，應以正體中文版本為準，其他語言版本為補充解釋依據。
- 三、本契約範本係作為外送平臺業者與合作商家訂立外送合作契約之基礎參考文件，其目的在於明確揭露合作關係中涉及之費用項目、結算方式、契約終止、爭議處理及相關合作店家權益事項，以促進資訊透明及契約公平。雙方得依實際合作需求另行約定其他事項。

立契約書人：

外送平臺業者：_____（以下簡稱「甲方」）。

合 作 商 家：_____（以下簡稱「乙方」）。

茲就乙方同意使用甲方提供之電子商務技術平臺（以下簡稱「平臺」）進行網路交易，於平臺上刊登並銷售乙方之商品（包括但不限於餐點、食品及其他可供消費者訂購之品項，以下均簡稱「商品」），甲方提供平臺技術服務、訂單資訊傳遞、金流代收代付及外送員媒合運送等相關服務；乙方負責商品之提供、內容、品質及合法性。雙方依本契約約定處理訂單履行及相關事宜，爰就上開合作事項，達成協議如下：

第一條 契約期間及效力

- 一、本契約自雙方完成簽署之日起生效；雙方如另行約定契約期間者，應於契約中明確載明自○年○月○日起生效。
- 二、甲方應於本契約成立後七日內，以雙方合意方式提供完整契約內容予乙

方留存，並確保乙方於契約存續期間內得隨時查閱契約內容及其附件。

第二條 合作商家之責任與義務

- 一、乙方應負責於平臺上架之商品品項、價格及相關資訊之設定與正確性，並透過甲方平臺系統揭示；價格或內容如有調整，乙方應即時透過雙方合意方式更新之。
- 二、經乙方同意後，方有配合甲方即時回復訂單、備妥商品之義務；客訴發生時，乙方應提供佐證資料，以協助甲方釐清問題。
- 三、經乙方同意後，方有參與甲方行銷活動之義務。乙方參與甲方之行銷活動，應配合甲方行銷活動之辦法、流程及時程。
- 四、乙方使用甲方之名稱、商標、圖片、菜單或其他素材進行行銷或宣傳時，應依雙方約定之範圍與方式為之，未經授權不得逾越使用。前開授權於本契約終止、解除或期間屆滿時，除法令另有規定或雙方另有約定外，乙方應停止使用，並下架或移除相關素材。甲方並應擔保其所提供之素材無侵害第三人智慧財產權或其他權利之情事。

第三條 外送平臺業者之責任與義務

- 一、甲方應提供乙方以下服務：

- ☐消費者媒合及/或訂單資訊傳遞服務。
- ☐款項代理收付及匯付服務。
- ☐運送服務或媒合外送員運送服務。
- ☐透過平臺協助處理與消費者間客訴服務。
- ☐雙方約定之任何其他服務。

- 二、甲方應依與乙方合作關係及本契約履行下列事項，並於契約終止後保存紀錄至少二年：

- (一)甲乙雙方之外送合作契約及其附件、變更或續約紀錄。

(二) 甲乙雙方之平臺業務招攬行為、合作洽談及其執行相關紀錄。

(三) 乙方於平臺接受訂單、提供商品之時間、內容及相關交易資訊；及配送與平臺系統操作之紀錄。

(四) 甲乙雙方之客戶服務、申訴或爭議處理之受理、處理過程及結果紀錄。

(五) 貨款之計算方式、結算明細及給付時間相關紀錄。

(六) 其他與前五款事項有關之紀錄。

三、甲方使用乙方之名稱、商標、圖片、菜單或其他素材進行行銷或宣傳時，應依雙方約定之範圍與方式為之，未經授權不得逾越使用。前開授權於本契約終止、解除或期間屆滿時，除法令另有規定或雙方另有約定外，甲方應停止使用，並下架或移除相關素材。乙方並應擔保其所提供之素材無侵害第三人智慧財產權或其他權利之情事。

四、甲方應以合理方式維持平臺系統功能之穩定與安全，並視實際需要進行系統維護及安全檢測，避免因系統異常、延遲或其他技術問題影響乙方之營運或商譽。

第四條 收取服務費用

一、依雙方約定乙方應支付甲方相關費用如下：

☐ 上架費：每合作商家新臺幣_____元。

☐ 行動裝置租用費：每組新臺幣_____元。

☐ SIM 卡租用費：每結帳週期新臺幣_____元。

☐ 平臺期租費：每結帳週期新臺幣_____元。

☐ 抽成佣金：乙方應就透過平臺完成之每筆訂單，按雙方約定之計算基準，以每筆訂單商品金額之_____ % 支付抽成佣金；抽成佣金之計算基準，是否含稅、外送服務費、平臺補貼、平臺折扣、退款、取消訂單、包裝

材料費、未滿低消差額或其他項目，由雙方另訂之。

☐ _____

以上各項收費項目、計算方式及金額或比例，非經依第七條規定辦理契約變更，不得任意調整。

二、甲方或乙方辦理行銷活動、優惠活動或廣告方案，涉及費用負擔、折扣分攤或抽成佣金計算基準之調整者，應經雙方同意。

第五條 貨款結算與支付方式

一、結算方式：乙方透過平臺完成之交易，其商品金額及應付抽成佣金，甲方應依雙方約定之結算週期辦理結算。

二、結帳流程：

(一)甲方應按結帳週期(不得逾一個月)於每月○日提供當月○日至當月○日訂單交易之對帳單供乙方對帳。前開對帳單應包含訂單明細、交易金額、服務費計算方式及各項扣除項目，並應提供乙方以平臺系統登入方式查閱及下載。

(二)乙方應自甲方完整提供對帳單之次日起○個工作天內(不得逾五個工作天)，確認該期對帳單內容；如對交易金額、費用項目或明細有異議，應於前開期間內透過雙方合意之方式提出。

(三)乙方未於前述期間內提出異議者，甲方即依對帳單於約定期限付款；惟乙方仍得於民法第一百二十七條之法定請求權時效內，就顯然計算錯誤部分請求更正。

(四)乙方若於前述期間提出異議者，甲方應於次一結算週期完成核對並辦理調整；如屬無爭議部分之款項，甲方應依約定期限付款，不得因部分爭議而延遲全部款項之支付。

(五)甲方應按結帳週期(不得逾一個月)於每月○日匯付當月○日至當月○日訂單交易之款項。前開款項係乙方該期應收之商品金額，扣

除依本契約第四條約定之相關費用後，將餘額以銀行匯款或其他約定方式支付予乙方，衍生之銀行手續費或相關費用由甲方負擔。

三、遲延責任：

- (一)甲方應依本契約約定期限及方式付款，若未於期限內完成付款，應自付款期限屆滿之次日起，按民法所定法定利率計算遲延利息，至實際清償日止。若因可歸責於甲方之事由致遲延付款，除前開遲延利息外，得按日加計未結清金額百分之○之懲罰性違約金。
- (二)甲方如於約定付款日逾七日仍未清償者，乙方得以書面通知甲方限期改善；逾期未改善者，乙方得暫停提供商品或依本契約終止合作。
- (三)甲方於結算時所扣除之費用，應以本契約明定或經雙方合意者為限，不得僅依平臺公告或內部規章另行增加扣款項目。
- (四)如乙方應支付之費用超過該期應收款項者，甲方得以雙方合意之方式通知乙方後，自次期應付款項中抵扣；契約終止時仍有未抵扣金額者，雙方應協議付款方式。

四、發票開立及付款條件：

- (一)乙方應依法就其銷售之商品金額依法開立統一發票或收據。
- (二)甲方就其向乙方收取之相關費用應開立發票；如因帳務調整致金額變動，應依法辦理折讓或補開發票。

第六條 合規登記暨食品安全與衛生管理

- 一、乙方應遵循政府規定進行事前登錄或申請相關許可，依法完成公司/商業/工廠/稅籍（營業）登記以符合法規。
- 二、乙方如屬衛生福利部「應申請登錄始得營業之食品業者類別、規模及實施日期」之食品業者，應至該部食品藥物管理署「食品藥物業者登錄平臺」完成登錄，未達前述規模者，亦可自願性登錄；如屬衛生福利部「食品業者投保產品責任保險」之食品業者，須依規定投保產品責任險。

三、乙方應落實商品管理，強化儲存條件，注意商品合法性與標示完整，確保商品品質及服務水準。乙方如屬食品業者(含餐飲業者)須控管出餐效率與食品品質，於外送員領取前，應將食品(餐食)完整包覆、冷熱食須有效區隔，並應離地放置，不得有污染食品之行為。甲乙雙方應確實遵循食品安全衛生相關法規。

四、甲方應於平臺提供合於載明衛生福利部公告之「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」相關之欄位，供乙方登載應告知消費者之事項，保障消費者權益。

五、甲方如基於法令或消費者保護之必要，得要求乙方提供相關證明或配合查核。

六、如發生商品瑕疵、食品中毒、有危害食品衛生安全之虞等爭議，甲乙雙方應配合主管機關之調查。

第七條 契約變更

一、甲方變更本契約之內容時，應於擬生效日三十日前，以雙方合意之方式通知乙方並於平臺公告其內容、變更理由及生效日期。

二、前項契約變更事項如屬一般營運規則調整、作業流程優化或因應相關法令修正所為之必要變更，甲方若已依前項規定通知乙方且於平臺公告，乙方於變更事項生效前未提出異議並持續使用平臺服務者，視為同意變更。

三、若契約變更內容涉及費用項目之新增、抽成佣金比例或計算方式之變更、結算週期或付款條件之調整、契約終止權利之限制、乙方曝光度、排序機制或實質收益之演算法系統調整等其他足以影響乙方營業利益之重要事項，應經雙方合意後始得生效。

第八條 契約終止

一、除可歸責於他方之事由者外，一方如欲終止本契約，應於____日前以雙

方合意之方式通知他方。

二、甲方倘有下列情形之一，且情節重大，足以影響乙方營業權益者，乙方得終止本契約：

- (一)違反相關法令或主管機關命令，致影響乙方營業權益或消費者權益。
- (二)未依約定辦理對帳、結算或遲延支付貨款，經乙方以書面通知限期改善，屆期仍未改善。
- (三)未經乙方同意，擅自變更費用計算方式、抽成比例或其他影響乙方權益之重要契約內容。
- (四)其他違反本契約或雙方約定之重大事由，致乙方營業權益受重大影響或契約目的難以達成，且經乙方通知限期改善而屆期未改善。

三、乙方有下列情形之一，且情節重大，足以影響消費者權益或平臺正常營運者，甲方得立即限制乙方之平臺使用權限，或終止本契約並註明終止日期：

- (一)有違反食品安全衛生管理法、個人資料保護法或其他相關法令之虞，致影響消費者權益或平臺正常營運。
- (二)違反本契約之重要義務，經甲方以書面通知限期改善，屆期仍未改善者。
- (三)有詐欺、虛偽交易、惡意干擾平臺系統或其他重大不誠信行為。
- (四)其他違反本契約或雙方約定之重大事由。

四、依前二項規定終止契約者，終止之一方應以雙方合意之方式敘明終止理由及事實依據，並就其主張負舉證責任。契約終止後，不影響終止前已發生之權利義務；甲方仍應依約完成未結貨款之結算與支付。

五、因第二項及第三項事由致終止本契約者，一方得向違約之他方請求違約金或損害賠償，其請求金額之上限，由雙方約定為_____。

六、乙方對於甲方終止本契約如有不服，得自收到通知之日起____日內，依第九條所定爭議處理機制提出異議。

第九條 爭議處理機制

一、甲方應就下列事項建立與乙方間之爭議處理機制：

- (一)費用收取或計算方式之爭議。
- (二)貨款結算、對帳或帳務異常。
- (三)訂單交易或配送紀錄疑義。
- (四)系統操作、帳號管理或權限限制。
- (五)契約履行相關事項。
- (六)甲方依本契約所為終止契約等處置。

二、前項爭議處理機制，甲方應主動告知受理單位、聯絡方式、處理程序及回復方式。甲方就乙方爭議事項之處理結果，應提供處理結果、事實認定摘要、主要依據及後續處理方式之說明。甲方於作成影響乙方權益之處置前，應提供合理之說明或協調機會，並以雙方合意之方式通知乙方。

三、甲方處理與乙方爭議時，應依本契約約定及其處理機制辦理。

四、雙方因本契約所生之爭議，同意優先以協商方式處理。

五、甲方不得以與爭議事項無關之條件，限制乙方退出平臺；就無爭議之應付款項，不得無故遲延給付。

六、本契約未約定事項，依相關法令及誠信原則處理。

七、於無法協商而須涉訟時，甲乙雙方同意以_____地方法院為第一審管轄法院。但不得排除民事訴訟法第四百三十六條之九有關小額訴訟管轄法院之適用。

立契約書人

甲方(外送平臺業者)

公司名稱：

代表人姓名：

營業地址：

連絡電話：

乙方(合作商家)

公司/商號名稱：

統一編號或稅籍編號：

代表人姓名：

營業地址：

連絡電話：

中 華 民 國 年 月 日