

CAKAWAY 使用條款及細則

在從本網站訂購任何服務之前，請仔細閱讀如下(“條款及細則”)。通過從本網站或其他 CAKAWAY 官方途徑訂購的本公司的配送服務，您將知悉、理解並同意遵守這些條款和條件的約束。☒

第1部分：前言

1.1 以下提及之“CAKAWAY”、“cakaway.com”是指本公司，除非另有說明。

第2部分：定義

- 2.1. “協議”是參考這些條款及細則，隱私政策，向您提供的任何表格和付款指示；
- 2.2. “您”均指您訪問本網站和從本網站或從任何其他渠道訂購配送服務的人；
- 2.3. “我們”和“CAKAWAY”均指本公司；
- 2.4. “服務”是指我們提供或你通過我們的網站要求的任何服務；
- 2.5. “網站”是指我們的網站 cakaway.com；
- 2.6. “客人”是指經官方下單渠道，提交配送訂單之客人，包括但不限於下單之客人、蛋糕店及烘焙店；
- 2.7. “收貨人”是指配送訂單之收件人。

第3部分：客人義務

3.1 您知悉、理解並同意：您需把本條款及細則之內容告知收貨人並得到收貨人同意後下單。

第4部分：配送服務

- 4.1 您知悉、理解並同意：CAKAWAY 使用私家車進行並完成配送。
- 4.2 您知悉、理解並同意：“送達時間段”是一個預估時間段時，實際配送時間會受到當天的天氣、路況、交通突發情況等造成等多種外界因素影響而有所差異。您理解並同意，送達時間段時並不能視為 CAKAWAY 對您做出配送必達時間承諾。
 - 4.21 CAKAWAY 所選擇的預約送達時間，可能會因外部因素而變動，提前或延後30分鐘送達視為正常誤差。當中時間的差異，恕將不予納入售後或退款之機制。

4.3 您知悉、理解並同意：若因個人原因(如：收貨地址填寫錯誤、定位地址與備註填寫實際收貨地址不符、到達收貨地址後5分鐘內無法聯繫到收貨人等)，因以上行為而導致的二次配送，CAKAWAY 將收取額外費用。

4.4 您知悉、理解並同意：若客人選擇將蛋糕交予第三方(包括但不限於管理處、餐廳及酒店等)代收而導致蛋糕丟失、外觀損壞及融化等代收後發生之問題，CAKAWAY 恕不承擔責任。

4.5 您知悉、理解並同意：CAKAWAY作為第三方配送公司 將為每個客人在配送過程中使用保溫裝備包括但不限於保溫袋、冷鏈冰板、保溫箱進行合規配送，若在送達簽收後蛋糕有任何關於食品的安全或衛生問題，CAKAWAY 恕不承擔責任。

4.6 您知悉、理解並同意：運輸途中，車輛晃動及路況不平坦可能導致蛋糕水平位移（5cm內）、生日牌移位、裝飾物掉落、圖案破損及蛋糕鼓腰或傾斜等情況，CAKAWAY 不提供售後或退款。

4.7 您知悉、理解並同意：在當面交收時，收貨人應親自檢查蛋糕（包括外觀、主體及包裝等）。簽收後，CAKAWAY 不提供售後或退款。

4.8 您知悉、理解並同意：基於造型蛋糕的款式、結構和裝飾物高度及重量的多樣性，這類蛋糕被視為高風險配送產品，CAKAWAY 恕不承擔責任。

4.9 您知悉、理解並同意：如因車手原因導致蛋糕損壞，客人需在收貨後60分鐘內提供照片證據申訴。CAKAWAY 會在1至3個工作日內處理退款，若符合標準，將全額退還配送費用。

4.10 您知悉、理解並同意：如果因店家原因導致配送延誤，例如未在約定時間內完成蛋糕製作和包裝，CAKAWAY 有權取消訂單並收取澳門幣20元服務費。如需重新安排配送，需重新預約及付費，CAKAWAY 恕不承擔責任。

CAKAWAY 對下列事情不負任何責任：

- 包裝不符標準導致物品或財產的損壞、缺陷、變形
- 在配送前已經損壞、有缺陷，或變形的物品
- 在本服務期間任何遺失的物品，CAKAWAY 將盡最大努力尋找該物品，但不對該物品的遺失或任何損壞承擔任何責任。

第5部分：用戶個人隱私

5.1 CAKAWAY 致力於保護您的個人私隱，本公司僅將收集的有關資訊用於合法用途。本公司的私隱條款涵蓋使用客人提供的任何資料，使用本公司的服務，即代表客人同意本公司根據私隱條款收集、儲存及使用有關客人的資料，並受私隱條款條款所約束。

第6部分：服務品質保障協議

6.1 您可以經由 cakaway.com 查看最新的服務價格，CAKAWAY 可能會因業務需求調整服務價格。

實際的價格以平台顯示為準，用戶應關注平台上的公告和通知。

第7部分：免費等候時間說明

7.1 基於取貨情況：車手在前往取件過程中，我們以取貨時間即配送開始前九十分鐘為預約取貨的時間，基於這個前提下的前15分鐘內為免費等候時間，如果車手等候取貨超過15分鐘，此配送訂單將會收取澳門幣20元之更改 / 取消配送費用，CAKAWAY 將盡力為客人安排下一位車手進行配送，如因路況或人手不足情況下未能安排配送，此單將被取消並退回配送費用。

7.2 基於送達情況：如客人在送達時段內如因收貨地址 / 電話信息不正確 / 聯繫不到客人導致車手無法進行簽收，其衍生的二次配送，CAKAWAY 將安排最多15分鐘的緩衝時間，如果再次送貨的時間內還未能與車手簽收，車手將會把蛋糕送回取件處，如再次安排配送，則按新訂單標準收費。

第8部分：退款規則

為了使您在使用 cakaway.com 有更好的體驗，您成功支付配送費用後，如需要進行退款的，將按照如下規則進行：

8.1 您知悉、理解並同意：任何符合上述第3部分退款範圍內之款項，因處理需時，該筆金額將在 1-3 個工作日退回到您的支付賬戶。

8.2 您知悉、理解並同意：訂單已經開始配送後（如：車手已經取貨），客人將不能在系統或透過任何經過第三方取消該筆訂單或拒收蛋糕；如客人堅持取消訂單或拒收蛋糕，則相關費用與損失將由客人全部承擔，CAKAWAY 將不予納入售後或退款之機制。

8.3 您知悉、理解並同意：訂單取消成功後，CAKAWAY 配送訂單合同即宣告解除。

第9部分：適用法律及爭議解決

9.1 本用戶條款受澳門法律約束。因本用戶條款，或其終止、強制執行、解釋或有效性，或網站、有關服務或CAKAWAY的使用所產生的或與之相關的任何爭議、索賠或糾紛將完全由澳門法庭解決。

第10部分：最終條文

10.1 若本中文文本的用戶條款與外語譯本之間存在任何差異，概以中文文本為準。

10.2 本規定最終解釋權歸 CAKAWAY 所有。

