

12. 取貨與驗收

Q12-1: 宅配到貨時需要當面簽收嗎？

A12-1: 建議 當面簽收 並檢查外箱及商品狀態。

代收注意： 若委託他人代收，請交代代收人驗貨並保留包裝完整性。

Q12-2: 超商取貨流程是什麼？

A12-2: 取貨流程：

1. 收到簡訊或 APP 推播通知後
2. 於 7 天內 攜帶取貨碼至指定超商櫃台領取

逾期處理： 若逾期未取，包裹將退回原寄件地並視情況退款（生鮮品恕不再寄送）。

Q12-3: 收貨時要檢查什麼？

A12-3: 檢查項目：

1. 外箱 是否有破損、滲水或被拆封痕跡
 2. 溫層 是否符合商品標示（冷凍商品應保持硬凍狀態）
 3. 商品數量、規格 是否正確
 4. 商品外觀、氣味 是否正常
-

Q12-4: 發現商品缺件或錯誤怎麼辦？

A12-4: 處理步驟：

1. 請於 簽收當日 拍照並聯繫客服
 2. 提供訂單編號與照片
 3. 客服會協助補寄或退款
-

Q12-5: 收貨時發現商品有損壞可以拒收嗎？

A12-5: 可以。處理方式：

1. 立即告知配送人員並拍照留存
2. 拒收後系統會安排退回並辦理退款或補寄

Q12-6：冷凍商品收貨時已解凍怎麼辦？

A12-6：緊急處理：

1. 立即拍照 並保留完整包裝
 2. 勿食用
 3. 盡快聯繫客服處理
-

Q12-7：取貨後多久內可以申請售後服務？

A12-7：申請時限：

- 生鮮品：須於收到後 24 小時內 反映問題
 - 常溫食品及非食品類商品：須於 7 天內 反映（不含例假日）
-

Q12-8：代收或超商取貨時，發現異常怎麼處理？

A12-8：同樣需：

1. 立即拍照
2. 在 24 小時內 聯繫客服

重要：逾時可能影響售後處理權益。

Q12-9：可以提前取貨嗎？

A12-9：

宅配：需依物流配送路線安排，無法提前取貨

超商取貨：可在系統狀態顯示 可取貨 後立即領取

Q12-10：取貨需要提供什麼證明？

A12-10：證明文件：

宅配：

- 收件人簽名即可

- 部分高價品需出示身分證件

超商取貨：

- 提供取貨碼或身分證件
- 與訂單收件人姓名相符