

13. 退換貨與退款

Q13-1: 所有商品都可以退換貨嗎?

A13-1: 依《消費者保護法》規定:

生鮮食品:

- 屬於易腐敗、保存期限短的商品
- 不適用七天鑑賞期
- 除非商品本身瑕疵、配送錯誤或溫層異常

常溫食品與非食品商品:

- 享有 七天鑑賞期
 - 需保持全新未拆封
-

Q13-2: 申請退換貨需要符合哪些條件?

A13-2: 退換貨條件:

- 商品必須保持 原包裝完整
 - 附上發票、贈品與配件
 - 提供問題照片或影片
 - 於規定時限內申請 (生鮮 24 小時內、常溫 7 天內)
-

Q13-3: 如何申請退換貨?

A13-3: 申請流程:

1. 登入會員 → 我的訂單
 2. 選擇該訂單 → 點選 申請退換貨
 3. 填寫原因並上傳佐證照片
 4. 客服會於 1-2 個工作日內 回覆
-

Q13-4: 退貨需要自己寄回嗎?

A13-4: 依退貨原因而定:

商品瑕疵或出貨錯誤:

- 我們會安排物流到府收件並負擔運費

個人因素退貨:

- 限非生鮮商品
 - 需自行寄回且承擔運費
-

Q13-5：退換貨審核需要多久？

A13-5： 客服收到完整資料後，通常會在 1-2 個工作日內 完成審核並通知您處理結果。

Q13-6：退款會退到哪裡？

A13-6： 退款方式：

線上付款：

- 退回原付款方式
- 信用卡退款時間依銀行作業約 7-14 個工作日

貨到付款 / ATM：

- 以匯款方式退款，需提供帳戶資料

點數或優惠券支付：

- 退回原點數或重新發送同等價值的優惠券
-

Q13-7：部分商品有問題，可以部分退款嗎？

A13-7： 可以。客服會依實際損壞商品的金額比例計算退款，其他完好商品不受影響。

Q13-8：如果收到的商品數量錯誤怎麼辦？

A13-8： 請於 收貨當日 拍照並聯繫客服，確認後會安排補寄或退款。

Q13-9：退換貨後贈品需要退回嗎？

A13-9： 需要。若贈品已使用或損壞，可能需扣除贈品價值後退款。

Q13-10：退款申請後多久可以收到款項？

A13-10： 退款時程：

- 信用卡： 銀行入帳約 7-14 個工作日
 - ATM / 貨到付款： 收到正確帳號後 3-5 個工作日
 - 點數 / 優惠券： 即時 退回帳號
-

Q13-11：可以直接到門市辦理退換貨嗎？

A13-11： 可攜帶商品與發票至門市辦理，但須先聯繫客服確認門市庫存與處理時段。