

## 10. 到貨時效與物流異常

### Q10-1：一般情況下多久可以收到商品？

A10-1： 配送時效：

宅配服務：

- 常溫 / 冷藏 / 冷凍宅配： 出貨後 1-3 個工作日內送達
- 超商取貨： 出貨後 2-4 天可取貨
- 預購商品： 依商品頁標示的預計出貨日為準

延遲情況： 如遇節慶高峰（中秋、過年）或天候因素，時效可能延後。

---

### Q10-2：出貨後會通知我嗎？

A10-2： 會的。出貨完成後，系統會透過：

- 簡訊、Email 或 APP 推播通知您
  - 提供物流追蹤碼與查詢連結
- 

### Q10-3：可以指定到貨日期嗎？

A10-3： 可以在結帳時選擇 **指定到貨日期**（限宅配）。

限制條件：

- 需避開週日及國定假日
  - 部分偏遠地區不支援精準到日配送
- 

### Q10-4：為什麼配送延遲了？

A10-4： 常見原因：

- 天候影響（颱風、大雨、低溫或高溫警報）
- 節慶訂單量暴增
- 物流路線調整 或人力不足
- 偏遠地區 需要額外配送時間

處理方式： 遇延遲時客服會通知您並協助追蹤進度。

---

#### Q10-5：如果包裹顯示「配送異常」怎麼辦？

A10-5：處理步驟：

1. 先查看物流查詢連結中的異常原因（地址錯誤、收件人不在等）
  2. 依提示聯繫物流或客服協助重新安排配送
- 

#### Q10-6：溫層配送失效（例如冷凍變冷藏）怎麼辦？

A10-6：請在收貨時：

1. **立即拍照** 並聯繫客服
  2. 經確認後可辦理：
    - 退款
    - 重寄
    - 其他補償方案
- 

#### Q10-7：我的包裹顯示已送達，但我沒收到？

A10-7：請先確認：

檢查項目：

- 家人或鄰居是否代收
- 是否寄放於管理室 / 超商

仍無法找到：請立即聯繫客服與物流公司追查。

---

#### Q10-8：配送時間可以縮短嗎？

A10-8：部分地區可加價使用：

- 隔日配
- 急件服務

限制：需視商品類別與溫層而定，請在下單前向客服確認。

---

#### Q10-9：如果預購商品延遲到貨，可以拆單先寄其他商品嗎？

A10-9：可以，請聯繫客服協助拆單。

費用說明：額外產生的運費可能需由您負擔（依活動或免運條件而定）。

---

**Q10-10：颱風天會照常配送嗎？**

**A10-10：**依中央氣象局公告及物流公司安全規範：

**停班停課日：**若當日有停班停課公告，該地區將暫停配送並順延至天候允許時。