

14. 缺貨與替代方案

Q14-1: 如果下單後商品缺貨怎麼辦？

A14-1: 客服會第一時間通知您，並提供以下選項：

- 更換替代商品：同等價值或更高價值的替代商品（差額由我們吸收）
 - 取消退款：取消該商品並退款
 - 等待補貨：若有明確到貨日
-

Q14-2: 缺貨通知多久會發出？

A14-2: 通知時程：

一般商品：會在出貨前檢貨時發現並於 當日內 通知您

預購品：若產地供應異常，會在得知後 1 個工作日內 告知

Q14-3: 替代商品會先徵求同意嗎？

A14-3: 會的，除非您在會員設定中勾選 自動同意同等替代品，否則客服會與您確認後才出貨替代品。

Q14-4: 替代品的價格不同怎麼處理？

A14-4: 價格處理：

- 若替代品價格較高：差額由我們吸收
 - 若替代品價格較低：差額會退還至您的原付款方式或轉為購物金
-

Q14-5: 可以選擇不接受替代品嗎？

A14-5: 可以。您可選擇取消該商品並退款，其餘商品照常出貨。

Q14-6: 缺貨商品會自動補寄嗎？

A14-6: 不會。

等待補貨：若您選擇等待補貨，會在商品到貨後再安排出貨

選擇退款： 若選擇退款則不會補寄

Q14-7：如果缺貨影響免運門檻怎麼辦？

A14-7： 我們會 保留原本的免運優惠，不會因缺貨而向您收取額外運費。

Q14-8：預購商品缺貨時有替代方案嗎？

A14-8： 有，會依您的需求提供：

- 同季節商品
 - 相似口味或產地的商品替代
 - 或安排退款
-

Q14-9：缺貨通知會用什麼方式聯繫？

A14-9： 依您偏好，可能透過：

- 簡訊
- Email
- APP 推播
- 電話通知

重要： 請確保會員資料中的聯絡方式正確。

Q14-10：長期缺貨的商品怎麼追蹤？

A14-10： 追蹤方式：

商品頁追蹤： 您可以在商品頁點擊 **追蹤/到貨通知我**，一旦補貨會立即通知您

補貨預告： 部分商品會在 **補貨預告** 專區提前公告