

表一：9個網上購物平台有關收費、送貨、退貨及退款的資料

編號	網上購物平台 [1]	主要營運地	收費			送貨			退貨				退款	
			顯示貨幣 [2]	運費 [3]	何時顯示實際運費?	一般預計送貨時間 [3]	購貨後有否標明送貨日期和時間?	送貨前通知	接受的退貨理由	退貨限期 (由簽收貨品起計) [4]	運費 [5]	退貨步驟	退款預計時間 (購物平台收貨起計)	退款方式 [6]
1	亞馬遜 Amazon	美國	港幣 a	每張訂單4.99美元 + 每磅2.99美元 d ▲	輸入地址、付款資料及選擇配送方式後	9至14個工作天	日期	送貨當日早上電郵通知	貨品損壞/與聲稱不符 其他/毋須理由	30天內	免費 由顧客負責	1. 填寫網上表格 2. 網頁即時確認 3. 列印退貨文件 4. 把貨品連原有包裝及退貨文件交任何DHL速遞服務中心	3至5個工作天	原付款方式
2	ASOS	英國	港幣	每張訂單港幣\$77.99, 消費滿港幣\$270免運費 e	輸入地址及選擇配送方式後	7個工作天	日期	送貨當日早上SMS短訊通知 + 送遞員來電	任何理由	45天內	免費	1. 填寫網上表格 2. 收到電郵確認 3. 列印退貨文件 4. 把貨品連原有包裝及退貨文件交指定7-Eleven分店	14天內	收貨後28日內的退貨申請: 原付款方式 收貨後29至45日的退貨申請: 平台內的帳戶結餘
3	big big shop	香港	港幣	big big shop集運商品: 每張訂單港幣\$60, 消費滿港幣\$450免運費 f 商戶直送商品: 消費金額與big big shop集運商品分開計算, 運費視乎個別商戶而定 ▲	在購物車頁面	—	日期	—	貨品損壞/與聲稱不符	7天內	免費	1. 連相片以電郵說明貨品狀況 2. 按指示交回貨品	—	—
4	Gmarket	韓國	韓元 (港幣) b	提供EMS及順豐速遞以供選擇, 運費以每次運送的貨品重量計算 g	輸入地址及選擇配送方式後	5至15個工作天	日期	—	貨品損壞/與聲稱不符	7天內	由顧客負責	1. 連相片以網頁內的通訊說明貨品狀況 2. 按指示交回貨品	7至10個工作天	原付款方式
5	HKTvmall	香港	港幣	HKTvmall派送貨品: 每張訂單港幣\$80, 消費滿港幣\$400免運費 h 商戶派送貨品: 消費金額與HKTvmall派送貨品分開計算, 運費視乎個別商戶而定 ▲	在購物車頁面	—	日期 + 時段	送遞員來電	貨品損壞/與聲稱不符	7天內	免費	1. 填寫網上表格 2. 收到電郵確認 3. 在指定時間上門收回貨品	1星期內	原付款方式或平台內的帳戶結餘 n
6	Pchome	台灣	新台幣	運費以每張訂單運送的貨品重量計算 i	選擇配送地區後	1至2個工作天	—	—	任何理由	7天內	由顧客負責	1. 填寫網上表格 2. 網頁即時確認 3. 列印退貨文件 4. 自行安排方法把貨品送到指定地址	7個工作天內	原付款方式
7	樂天 Rakuten	日本	港幣 (日圓) c	運費視乎商戶選擇的配送公司而定, 貨品寄出前, 商戶會與顧客以電郵確認收費 j ▲	付款後收到的確認電郵	—	—	—	貨品損壞/與聲稱不符	90天內	免費 m	1. 自行電郵供貨商交涉 2. 如未能達成協議, 以電郵聯絡購物平台說明情況 3. 收到電郵確認 4. 按指示交回貨品	—	平台內的帳戶結餘
8	淘寶/天貓 Taobao / Tmall	內地	人民幣	直送: 每件貨品運費16元人民幣 (限重20公斤) k ▲	輸入地址及選擇配送方式後	—	—	—	貨品損壞/與聲稱不符 其他/毋須理由	15天內 7天內 l	由顧客負責	1. 填寫網上表格 2. 供貨商作出回覆 3. 按供貨商指示自行安排方法把貨品送到指定地址	2個工作天內	原付款方式
9	Zalora	新加坡	港幣	每張訂單港幣\$40, 消費滿港幣\$299免運費, 由Zalora出售的貨品與賣家直接出售及寄出的貨品的消費金額分開計算 ▲	輸入地址及付款資料後	3至5個工作天	日期	—	任何理由	30天內	免費	1. 填寫網上表格 2. 網頁即時確認 4. 把貨品連原有包裝交指定7-Eleven分店或任何順豐站	2個工作天內	原付款方式

註

— 代表沒有說明或不適用。

[1] 按網購平台名稱的英文字母順序排列。

[2] 按用戶選擇送貨地為香港所得出的結果。

a 顯示適用匯率為每1美元兌\$8.14港元。

b 以韓元顯示貨品實際售價, 並於括弧內按當時的兌換率顯示貨品以港幣出售的價格供用戶參考。

c 以港幣顯示貨品的參考售價, 並以括弧內數字顯示貨品以日圓出售的實際價格。

[3] 按標準運送 (standard delivery) 方式計算。

▲ 同一張訂單的貨品有機會被分開運送。

d 另提供快速及優先專人運送服務。

e 另提供Express Delivery。

f 另提供便利店自取服務。

g 另設網頁讓顧客輸入貨品重量去計算運費, 以1公斤重的貨品為例, EMS收18,260韓元, 順豐收7,060韓元。

h 另提供HKTvmall O2O店取貨服務。

i 另設網頁列出不同貨品重量的運費, 以1公斤重的貨品為例, 運費378新台幣。

j 另設網頁列出日本郵政的EMS運費表以供參考。

k 顧客另可安排以集運模式送貨到港。

[4] l 「淘寶/天貓」提供「七天無理由退」規範, 根據其tmall.hk網頁, 買家在簽收商品之日起七天內(或168小時), 可申請退款。但根據阿里巴巴香港向本會作出的回覆, 「淘寶/天貓」的賣家均會在簽收貨品起計的15日內接受根據「七天無理由退」的退貨退款申請。

[5] m 送出問題貨品時, 顧客須先自行支付運費, 其後向「Rakuten」申請不良品賠償並獲確認後, 可獲運費補償。

[6] n 若顧客選擇以平台內的帳戶結餘作為退款, 可獲額外5%回贈, 上限\$100。