

護膚品品牌的本地官方網店所列護膚品產品資料調查

編號	品牌及本地官方網店網址 [1]	調查樣本種類及數量	產品零售價範圍	詳細說明產品成分	說明適用膚質	產品用法說明 [2]	免運費最低消費金額	未滿免運費最低消費金額的額外運費 [3]	處理訂單時間 (以工作天計) [4]	送達貨件需時 (以工作天計) [4]	接納退貨的情況/退貨條款	提出退貨期限	網購環保措施 [5]	
全部調查樣本都有列出產品詳細成分的網店														
1	Aesop https://www.aesop.com/hk	潔面、精華、乳液/面霜和面膜 (5款)	\$425-\$930	有	有	有▲	\$400	\$40	—	一般地區：2-3日 離島地區：3-5日	購買30天內未開封的原裝貨物，均可退貨退款。可於專賣店或網上退貨。所有退款會以原本的付款方式退回。	30日內	A	
2	Caudalie http://hk.caudalie.com/	爽膚水/肌底液、精華、面霜和眼霜 (5款)	\$340-\$880		有	有△	\$300	\$30	1-7日*	發貨後2-3日內 偏遠地區或額外需時3-4日	只接受退回全新未開封的貨品。如收貨後發現部分或全部貨品與訂購不符，可於期限內取消訂單。退回的貨品須為包裝完好的全新貨品，如有贈品亦須一併退回。產品款項及已繳運費將退回訂購時所使用的信用卡。	7日內	A B C	
3	CHANTECAILLE https://www.chantecaille.com.hk/	精華、面霜和護理油 (5款)	\$1080-\$2990		部分	有△	\$1,500	\$50	2日	—	如對產品不滿意，可申請退換產品，但必須保留原本包裝及未經使用。如欲退換產品，需郵寄至指定地址。	7日內	B	
4	Clé de peau BEAUTÉ https://www.cledepeau-beaute.com/hk/	爽膚水/肌底液、精華、面霜和面膜 (6款)	\$950-\$6000		沒有	有▲	\$300	\$40	1-2日	一般：2-3日；偏遠地區：3-4日；星期日及公眾假期不設送貨服務。	如對產品有任何不滿，可申請退換產品，只接受退回未開封，並保留原始的包裝。店方會安排速運公司收回貨件。會以下單時的付款方式退款 (不包最初運費)。	收貨後7日	—	
5	dermalogica https://hk.dermalogica.com.hk/	潔面、精華、面霜和面膜 (5款)	\$398-\$888		部分	有▲	\$500	\$40◇	—	—	2-5日	由寄貨日起計30天的退貨/退款/退換保證。產品必須為未經開封或未被使用(例如不可將包裝膠紙或盒被撕去)。折扣、清貨或特賣產品不接受退貨。如發現貨品有損毀，可安排換貨。	寄貨日起計30日	—
6	GUERLAIN https://www.guerlain.com/hk/zh-hk#1	精華、面霜和眼霜 (5款)	\$830-\$4400		部分	有△	\$500	\$30	3-5日內發貨	—	—	產品必須未經開封，並以原本包裝退回，包括所有配件。不能於專門店內換貨或退貨。如接納退貨要求，店方會安排快速服務取回產品，並承擔退貨運費。收到退回產品後，會作評估及作退款安排。	7日內	C
7	john masters organics https://johnmasters.com.hk/	去角質護理、精華、面霜和護膚油 (5款)	\$360-\$880		部分	有▲	\$400	\$40	5日內	發貨後2-7日	如發現貨品損壞或有缺陷，可將貨品連同收據一起退回，以進行換貨，但運費和手續費不予退還。退還任何貨品前先聯絡客戶服務。	10日內	A B C	
8	lavera https://www.lavera.hk/	爽膚水、精華、眼霜、面霜和面膜 (5款)	\$129-\$279		部分	有▲	\$300	\$50	2日內	2-4日	[如收貨後發現有損壞、缺陷、與訂購產品不符，可以安排換貨或另外補回問題貨品。]	[3個月]	B C	
9	MALIN+GOETZ https://malinandgoetz.com.hk/	潔面、精華、面霜和面膜 (5款)	\$320-\$550		有	有▲	\$500	\$30	3日內處理及寄出	一般：2-3日 偏遠地區：3-4日	退回的貨品必須為未開封，並保留原始的包裝。	收貨後7日內 (以工作天計)	A	
10	Sisley https://www.sisley-paris.com/zh-HK/	精華、乳液、面霜 (6款)	\$1550-\$3500		部分	有▲	不設免運費最低消費		—	—	5-7日* (離島及偏遠地區除外)	如收貨後對產品有任何不滿意，可要求退貨。所有退貨和退款不包括限量版產品、禮品包裝和刻名產品，並需要確保未開封並處於其原有狀態。客人需自付郵費將貨品寄回指定地址。確認退回的商品後，會進行檢查及處理退款申請。	收貨後7日內	—

部分調查樣本有列出產品詳細成分的網店													
11	LA MER https://www.lamer.com.hk	潔面、爽膚水/肌底液、精華、面霜和精華油 (6款)	\$850-\$4360	部分 (約83%調查樣本列明產品成分列表)	沒有	有△	不設免運費最低消費		1-2日*	標準：2-3日* 偏遠地區：或額外需時3-4日	如收貨後對產品有任何不滿意，可要求退/換貨。所有退貨和退款不包括限量版產品、禮品包裝和刻名產品。須確保貨品未曾開封並處於其原始狀態。當退貨獲得批准，店方會在7個工作天內完成退款程序。運費或禮品包裝恕不退款。	收貨後14日內 (以工作天計)	—
12	Melvita http://hongkong.melvita.com/	爽膚水/肌底液、精華和面霜 (5款)	\$280-\$460	部分 (80%調查樣本列明產品成分列表)	沒有	部分▲	\$400	\$30	1-2日*	一般：2-3日 偏遠地區：額外需時3-4日 星期日及公眾假期不提供送貨服務。	如收貨後發現產品破損、與訂購的產品不同或少貨；收到的產品已過期；都可於收貨日起14天內無條件退換貨。如出現上述情形，店方會退還相應的貨款並承擔因退換貨而產生的運費。如用後出現不適，可以隨時申請退換貨，但必須滿足以下條件：提供由二級以上醫院皮膚科出具的診斷報告、診斷報告的出具日期是發收貨物後三個月之內；而診斷報告上明確指出該不適現象是由化妝品引起。符合相關條件可獲退還相應的貨款及因退換貨而產生的運費。	收貨後14日內	—
13	CLARINS https://www.clarins.com.hk/	爽膚水/肌底液、精華、護膚油、面霜和眼霜 (6款)	\$430-\$1180	部分 (約67%調查樣本列明產品成分列表)	有	有△	不設免運費最低消費		*	2-5日 (星期一至五，離島除外)	如收貨後對產品有任何不滿意，可要求退款或換貨。所有退貨和退款不包括限量版產品、禮品包裝和刻名產品。須確保貨品未曾開封並處於其原始狀態。	收貨後14日內	B
14	LANEIGE https://hk.laneige.com/	精華、面霜、眼霜和面膜 (6款)	\$225-\$480	部分 (約67%調查樣本列明產品成分列表)	有	部分◆	\$350	\$30	—	3-7日 或會因節日或假期而有所影響	訂單一經確認，將不獲退貨、退款或更改。如發現貨品有任何問題，可以通知店方。	收貨後3日內	—
15	CLINIQUE https://www.clinique.com.hk/	精華、乳液、眼霜和面霜 (5款)	\$305-\$890	部分 (40%調查樣本列明產品成分列表)	有	部分△	\$500	\$30	1-2日處理及寄出*	標準：2-3日；偏遠地區：額外需時3-4日；星期日及公眾假期不提供送貨服務。	如收貨後對產品有任何不滿意，可要求退/換貨。所有退貨和退款不包括限量版產品、禮品包裝和刻名產品。須確保貨品未曾開封並處於其原始狀態。如以個人理由而退回商品，需自付郵費並把商品包裝好及寄回。	收貨後14日內 (以工作天計)	—
16	ESTÉE LAUDER https://www.esteelauder.com.hk/	潔面、爽膚水/肌底液、精華、面霜和眼霜 (5款)	\$305-\$2640	部分 (40%調查樣本列明產品成分列表)	部分	部分△	\$500	\$30	1-2日處理及寄出*	標準：2-3日 偏遠地區：或額外需時3-4日	如收貨後對產品有任何不滿意，可要求退/換貨。所有退貨和退款不包括限量版產品、禮品包裝和刻名產品。須確保貨品未曾開封並處於其原始狀態。如以個人理由而退回商品，需自付郵費並把商品包裝好及寄回。	收貨後14日內 (以工作天計)	—
17	FRESH https://www.fresh.com/hk/zh_HK/home	爽膚水/肌底液、精華、面霜、眼霜和面膜 (5款)	\$250-\$620	部分 (20%調查樣本列明產品成分列表)	部分	有◆	\$500	\$30	3-5日發貨	標準：2-3日內* 偏遠地區：或額外需時1-2日	如收貨後對產品有任何不滿意，可要求退貨。把所需退回的商品、禮品及包裝清單等所有資料一併包裝好。確保商品未曾開封並處於其原始狀態。	收貨後7日內	—
18	LANCÔME https://shop.lancome.com.hk/	爽膚水/肌底液、精華、面霜和眼霜 (5款)	\$535-\$2800	部分 (20%調查樣本列明產品成分列表)	部分	部分△	\$500(折後價)	送貨上門：\$70；東涌及馬灣地區額外加 \$40，即共 \$110	—	一般：5日 偏遠地區：額外需時3-5日	當訂單成功確立，一般情況下不可取消、退款或退換。如收到的貨品已損壞或不正確，可通知店方安排退回貨品；須將訂單正本及包裝單等所有資料一併包裝好。	—	A
19	ORIGINS http://www.origins.hk/	爽膚水/肌底液、乳液、精華、面霜和面膜 (5款)	\$310-\$430	部分 (20%調查樣本列明產品成分列表)	部分	有△	\$500	\$30	一般：1-2日*	標準：2-3日內* 偏遠地區：或額外需時3-4日 星期日及公眾假期不提供送貨	如收到包裹後對產品有任何不滿意，可要求退/換貨。將所需退回的貨品，訂單正本及包裝單等所有資料一併包裝好。確保貨品未曾開封並處於其原始狀態。所有退貨和退款不包括限量版產品、禮品包裝和刻名產品。如收到的貨品已損壞、有瑕疵或不正確，請通知店方。	收貨後14日內 (以工作天計)	—
20	Sulwhasoo https://shop.sulwhasoo.com.hk	爽膚水/肌底液、精華、面霜和面膜 (5款)	\$440-\$1960	部分 (20%調查樣本列明產品成分列表)	部分	有▲	\$500	\$30-\$80	—	一般：3日 (離島及偏遠地區除外)，或會因節日而有所影響	訂單一經確認，將不獲退貨、退款或更改。如發現貨品有任何問題，需於收貨後7個工作天內將訂單號碼、登記姓名和電話號碼一併與店方聯絡以申請退貨或換貨。如收貨後發現產品和訂單內容不符，則於收貨日起3個工作天內與店方聯絡。	於收貨日後3-7日內 (以工作天計)	—

全部調查樣本都沒有列出產品詳細成分的網店													
21	Amore Pacific https://shop.amorepacific.com.hk	爽膚水/肌底液、精華、面霜、眼霜和面膜 (5款)	\$950-\$1850	沒有	有	有△	\$500	\$30-\$80	—	一般：3日 (離島及偏遠地區除外)，或會因節日而有所影響	如發現貨品有任何問題(如質量問題)，可向店方提出。如要求退貨或換貨，須同時退還所有附送的贈品或推廣商品。退回的產品為未開封。	於收貨日後7個工作天內提出	—
22	Armani Beauty https://armanibeauty.buys.hk/hk	爽膚水/肌底液、精華、乳液和面霜 (5款)	\$1130-\$3340		沒有	部分▲	\$500	\$30	2-3日	7-10日 (包括處理訂單時間)	訂單一旦確認後，將無法更改或取消，不設退款。	—	—
23	BORGHESE http://www.borghese.com.hk/	精華、乳液、面霜、面膜和護膚油 (6款)	\$370-\$640		部分	有▲	\$400	\$30	1-2日處理及寄出*	1-2日 (偏遠地區除外)	訂單一經確認，將不獲退貨、退款或更改。如發現產品已損壞或有缺陷，或者收到的產品並非原先所訂購，退回產品並獲得全額退款。	—	—
24	CANVAS http://www.canvasbeauty.com.hk/	乳液、精華、眼霜和面膜 (5款)	\$395-\$790		部分	有▲	不設免運費最低消費		—	7-14日，視乎產品供應情況	如收貨後發現貨品損壞或不正確，可以安排換貨，但產品必須為未開封，並保留原始的包裝。	收貨後14日內 (以工作天計)	—
25	CHANEL https://hk-eshop.chanel.com/	爽膚水/肌底液、精華、面霜和眼霜 (5款)	\$1200-\$5150		沒有	有△	\$500	\$50	—	一般：2-3日；星期日及公眾假期不提供送貨服務。	訂單一經確認後，將無法更改或取消，不設退款及退換。	—	—
26	DARPHIN https://darphin-buys.hk/hk	潔面乳、精華、護膚油、面霜和面膜 (5款)	\$420-\$1980		部分	有▲	不設免運費最低消費		—	—	訂單一經確認後，將無法更改或取消，不設退款及退換。	—	—
27	Dermaceut https://shop.dermaceut.com.hk/	精華和面霜 (6款)	\$300-\$1050		部分	有▲	\$500	\$30	—	5日內，或會因節日或假期而有所影響	一般情況下，訂單如已提交並付款，恕不接受退款。如收貨後發現貨品損壞或不正確，可以安排換貨。	收貨後3日內 (以工作天計)	—
28	DIOR https://shop.diorbeauty.hk/	潔面、精華、眼部護理和面霜 (5款)	\$680-\$2870		沒有	有▲	\$600	\$30	—	標準：2-3日；離島：額外需時2日；星期日及公眾假期不提供送貨服務。	如對購買的產品不完全滿意，可提出免費退貨。	收貨後10日內	—
29	DR. WU https://www.drwuskinicare.com.hk/	精華和眼霜 (5款)	\$248-\$560		部分	部分◆	\$500	\$40	3日內發貨	3日內	收到貨品後如發現有錯漏，可與店方聯絡，而包裝拆開或損壞的貨品則不能退/換。如因為對產品過敏而提出退換貨品，店方會按個別情況酌情處理。	收貨後3日 (以工作天計)	C
30	Eau Thermale Avène https://www.e-concierge-avenehk.com/	爽膚水/肌底液、精華、乳液和面霜 (5款)	\$215-\$380		有	有▲	\$400	\$30	—	—	所有訂單一旦成功確立，將不可取消、退款或換貨。	—	—

護膚品品牌的本地官方網店所列護膚品產品資料調查 (續)

編號	品牌及本地官方網店網址 [1]	調查樣本種類及數量	產品零售價範圍	詳細說明產品成分	說明適用膚質	產品用法說明 [2]	免運費最低消費金額	未滿免運費最低消費金額的額外運費 [3]	處理訂單時間 (以工作天計) [4]	送達貨件需時 (以工作天計) [4]	接納退貨的情況/退貨條款	提出退貨期限	網購環保措施 [5]	
全部調查樣本都沒有列出產品詳細成分的網店														
31	ERNO LASZLO https://ernolaszlo-hk.com/tc/	爽膚水/肌底液、精華、面霜和面膜 (5款)	\$630-\$1230	沒有	有	沒有▲	\$500	\$50	3-4日內	—	—	—	—	
32	FILORGA https://www.filorgahk.com/	爽膚水/肌底液、精華、眼部護理和面膜 (5款)	\$400-\$633		沒有	有▲	\$500	運費到付	—	5-7日內發貨*	—	如收貨後發現貨品有損壞或錯誤，或發現產品已過期，可申請更換。如使用產品後出現不適，可隨時申請退換貨品，但必須提供：由二級以上醫院皮膚科出具的診斷報告；診斷報告的出具日期是顧客發收貨物後三個月內；而診斷報告明確指出該不適現象是由化妝品引起；符合條件者可退還相應貨款並承擔因退換貨而產生的運費。	收貨後14日內 (以工作天計)	—
33	GLYCEL https://www.glycel.com/zh-hk/	爽膚水/肌底液、精華、特別護理(再生療程)、面霜和眼霜 (5款)	\$780-\$1280		有	有▲	\$500	\$50	\$50	3-4日內	—	如產品缺貨，可選擇退回已支付所缺貨品的金額，但訂單內其他不受影響的貨品則不設退款。	—	—
34	HABA https://haba.com.hk/	爽膚水/肌底液、精華、眼部護理和護膚油 (5款)	\$260-\$580		有	有▲	\$500	\$50	\$50	3-4日	—	如產品缺貨，可選擇退回已支付所缺貨品的金額，但訂單內其他不受影響的貨品則不設退款。	—	—
35	Helena Rubinstein https://shop.helenarubinstein.com.hk/	精華、面霜和眼霜 (5款)	\$710-\$3850		部分	部分△	\$500(折後價)	送貨上門：\$70；東涌及馬灣地區額外加 \$40，即共 \$110	2-4日	5日；東涌及馬灣地區：或額外需時3-5日	—	當所有訂單成功確立，將不可取消、退款或換貨。如收貨後發現貨品有損壞或錯誤，可申請更換。	—	A
36	IPSA https://www.ipsahk.com/	精華、乳液和面霜 (5款)	\$320-\$880		部分	有▲	\$500	\$30	\$30	5日	一般：5日 偏遠地區：7日	如任何原因對貨品有任何不滿都可提出，但產品必須為未開封，並保留原始的包裝。	收貨後7日內 (以工作天計)	A
37	Jurlique https://shop.jurlique.hk/	潔面、爽膚水/肌底液、精華和面霜 (5款)	\$420-\$920		沒有	部分▲	\$500	\$35	\$35	2-5日	—	所有訂單一旦成功確立，將不可取消、退款或換貨。如發現貨品內容與訂單不符，請於收貨後48小時內與網店客服聯繫，超出時效可能無法退換。如用後對產品不滿意，可於90天期限內申請退換產品。	收貨後48小時內	C
38	KIEHL'S http://shop.kiehls.com.hk/	爽膚水/肌底液、精華、面霜 (5款)	\$525-\$640		部分	部分△	\$500(折後價)	送貨上門：\$70；東涌及馬灣地區額外加 \$40，即共 \$110	2-4日	5日；東涌及馬灣地區：額外需時3-5日	—	當所有訂單成功確立，將不可取消、退款或換貨。如收貨後發現貨品有損壞或錯誤，可於收貨後向申請更換。	—	A C
39	L'Occitane https://hk.loccitane.com/	爽膚水/肌底液、精華、面霜、眼霜和面膜 (5款)	\$80-\$590		部分	部分▲	\$500	\$500	—	特快運送：1-2個工作天處理及送達 一般運送：3-5個工作天處理及送達	—	一般收貨後不接受退換貨品，客人敏感除外 (必須提供醫生證明或敏感照片，請聯絡客戶服務主任申請退換貨品)。減價、開封、已被使用或損毀之貨品均不能更換。	—	A
40	philosophy https://philosophy.com.hk	精華、面霜、眼霜、保濕粉和套裝 (6款)	\$295-\$640		部分	部分▲	\$500(折後價)	\$30	\$30	—	5-14日，或會因節日或假期而有所影響；星期日及公眾假期不提供送貨	如收貨後發現產品出現品質問題、遺漏或錯誤送遞產品，可於收貨後申請更換。	—	A
41	SkinCeuticals https://skinceuticals.unifyxp.com/	精華、面霜和套裝 (5款)	\$680-\$1720	部分	部分△	\$700	\$35	\$35	1-2日	4-7日	所有訂單一旦成功確立，將不可取消、退款或換貨。如收貨後發現包裹內容與訂單不符，請在收貨後48小時內與網店客服聯繫，超出時效可能無法退換。	收貨後48小時內	—	
42	SHISEIDO https://www.shiseido.com.hk/	爽膚水/肌底液、精華、面霜和眼霜 (5款)	\$550-\$2600	沒有	部分△	\$500	\$500	—	標準送貨：3-4日	一般：5-7日；離島及偏遠地區：6-8日或會因節日或假期而有所影響	如任何原因對貨品有任何不滿都可提出，但產品必須為未開封，並保留原始的包裝。須連同收據正本及包裝單一併包裝好，及後親身送到指定的地址。退回的產品為未開封，可重新銷售，並處於原始包裝狀態，包含所有配件和附件。	收貨後7日內 (以工作天計)	B C	
43	The History of Whoo https://shop.whoohk.com/products/all	潔面、精華、面霜、眼霜和套裝 (6款)	\$620-\$2070	沒有	部分▲	\$700	\$30	\$30	—	—	所有訂單一旦成功確立，將不可取消、退款或換貨。如發現後收貨內容與訂單不符，可與網店客服聯繫，超出時效可能無法退換。	收貨後48小時內	—	
44	The Organic Pharmacy http://www.theorganicpharmacy.hk/	精華、面霜、面膜和套裝 (5款)	\$599-\$2190	部分	沒有▲	不設免運費最低消費		—	2日內	—	[30日貨品退換購物保證，但客戶須先付回程運費，產品必須未經開封或曾被使用(例如包裝膠紙或盒不可被撕去)。	收貨後30日內 (以工作天計)	B	
45	VALMONT https://www.lamaisonvalmont.com/	爽膚水/肌底液、精華、面霜和面膜 (5款)	\$720-\$2300	部分	部分▲	不設免運費最低消費		—	—	3-5日 (星期一至星期五，公眾假期除外)	貨物的包裝完整，未經開封及未曾被使用，要提供正本收據及相關付款信用咭資料。	收貨後5日內	—	
46	XOVE https://eshop.xoveskinicare.com/	爽膚水/肌底液、精華、面霜和面膜 (5款)	\$450-\$1980	有	有▲	\$800	\$100	\$100	1-2日	標準：2-3日 偏遠地區：或額外需時3-4日	除非產品質量有問題，否則不設退換。按照所退換產品的已付金額，換取同等價值的產品。如所換的產品金額低於原本退換產品的金額，差額恕不退還。	購買日起計7日內	—	

註 所列資料按本會檢視各個網店，綜合5款或以上調查樣本所得，或由相關品牌或網店提供或確認。

[] 內為相關品牌或網店補充的資料

— 沒有相關資料或該項不適用

[1] 按品牌/網店英文名稱字母及網店列出調查樣本詳細成分列表比例排序。

[2] ◆ 全部調查樣本有說明配合其他護膚品的使用步驟

▲ 全部調查樣本沒有說明配合其他護膚品的使用步驟

△ 部分調查樣本沒有說明配合其他護膚品的使用步驟

[3] ◇ 不提供送貨服務至島嶼地區(包括愉景灣和馬灣)

[4] 自確認付款後計

*視乎存貨及訂單數量而定

[5] A 設回空收瓶計劃

B 使用環保包裝或填充物料

C 減用包裝物料/可選用簡約禮盒