

綜合購物網所列護膚品產品資料調查

編號	品牌及綜合購物網店網址 [1]	調查樣本種類和數量	產品零售價範圍	詳細說明產品成分資料	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]
本地網店													
47	SEPHORA https://www.sephora.hk/	精華和面膜 (5款)	\$430-\$1050	部分 (80%調查樣本列明產品成分列表)	有	有▲	\$350	\$60	—	1-2日	如產品破損或錯誤，退貨並無時間限制。退回的貨品須為未曾打開、產品未曾使用、包裝未曾被標記及未以任何方式被污損。如想退回網上購買的產品，需向客戶服務團隊聯絡，並提供：訂單號碼、產品名稱及退貨原因。可以到門市店舖退回網上購買的產品，但退款金額只能以禮品卡形式發放。如果對所用產品出現過敏，可與店方聯絡尋求合適的解決方法，並向客戶服務團隊提供：產品所屬的訂單號碼；引起過敏反應的產品的完整名稱；及過敏症狀的詳細描述。或會要求提供：購物收據的照片（如適用）；產品的照片；及過敏部位的照片。	收貨後30日內 (以日曆日計)	—
48	DFS https://www.dfs.com/	爽膚水/肌底液、精華、乳液/面霜和面膜 (16款)	\$225-\$2080	部分 (約6.3%調查樣本列明產品成分列表)	部分	部分△	對非會員不設送貨上門服務				提供100%售後保障服務承諾。如因任何理由而不滿意，可以出示購買收據並退換可供再次出售的貨品。所有退貨貨品必須保持原有包裝以及保持未使用、磨損或損壞的狀態。	90日	—
49	莎莎 https://www.sasa.com.hk/	爽膚水/肌底液、精華、乳液/面霜和面膜 (16款)	\$78-\$1788	部分 (約6.3%調查樣本列明產品成分列表)	沒有	部分▲	\$300	\$65	2日	2-4日	有「30日貨品購物保證」。客戶需將退貨需郵寄到指定地址，而且必須先付回程運費。在獲得退款之前，退回的貨品必須經過檢查及驗證貨，如發現情況未符合退換規條，退貨將不獲退款，而店方亦不會負責將貨品退回。不可退回的產品包括：收貨期已超過30天、已經開封或曾被使用(例如包裝膠紙或盒被撕去)、折扣產品、清貨產品或特賣等產品。	收貨後30日內	B C
50	ZALORA https://www.zalora.com.hk/	爽膚水/肌底液、精華、乳液/面霜、面膜和煥膚套裝 (23款)	\$188-\$2306	部分 (約4.3%調查樣本列明產品成分列表)	部分	部分▲	\$349	\$40	24小時	7日 3-16日(存放於供應商貨倉之貨品)	美容產品及化妝品不設退換。如收貨後發現有錯誤或損壞，可與店方聯繫。	30日	—
51	卓悅香港貓 https://www.bonjourhk.com/	精華、乳液/面霜和面膜 (6款)	\$85-\$1728	沒有	沒有	部分▲	\$299	\$45	1-3日發貨	1-3日	如於收貨時發現貨品遺漏、錯誤送遞、貨品損壞或品質問題，可聯絡店方。需提供訂單號碼、相關產品名稱及產品編號，以及詳述所收到產品的狀況。清貨產品、換購產品及贈品不接受退貨申請。一經拆開或經使用之商品，恕不接受退換。如需退換貨品，顧客均須自付有關更換貨品時所產品的運費。	收貨後7日內	—
52	卡萊美 https://www.colourmix-cosmetics.com/	精華、乳液/面霜和面膜 (10款)	\$293-\$1818	沒有	沒有	部分▲	\$280	\$30	—	2-4日	以下情況或產品並不受退貨退款或退貨退換服務：產品已經開封或曾被使用(例如包裝膠紙或盒被撕去)、產品並未保持完好包裝、已受破壞、損毀或不完整。折扣產品、清貨產品或特賣產品、任何免費贈品及試用裝禮品。如要申請退貨，先以電郵或客戶服務熱線聯絡店方，列明訂單編號並說明退回貨品的資料及退貨原因。客戶服務部將會跟進並了解該貨品可否退回。如接受退回貨品，顧客均須自付有關更換貨品相關的運費，並將貨品寄回店方指定地址。店方在安排退換或退款前，必須先通過店方的檢查及驗證退貨，如發現情況未能符合退換規條，所有退貨將不獲退換或退款，而店方亦不會負責將貨品退回。	—	—
53	HKairportShop.com https://hkairportshop.com/	精華、乳液/面霜和面膜 (6款)	\$486-\$2774	沒有	沒有	部分▲	\$100	\$100	—	3-5日	如發現貨品損壞或有其他問題，可以申請辦理退貨及退款，須填妥網上退貨及退款表格，並提供有關商品資料及顯示商品問題的照片。會於下一個工作天內聯繫客戶以了解情況及辦理手續。下列情況均不接受退貨及退款：收貨超過30日後提出、沒有按指示送回有關貨品以供檢查及核證、貨品為免費贈品、禮品或試用裝；因個人原因或主觀喜好而拒收貨品，或者沒有提供足夠的資料或證據以顯示貨品有損壞或其他問題。	收貨後30日內 (以日曆日計)	B
54	Lane Crawford https://www.lanecrawford.com.hk/	精華、乳液/面霜和面膜 (11款)	\$495-\$2920	沒有	部分	有△	不設免運費最低消費金額		—	1-2日	購買貨品7天內，可通過其免費收取退貨服務退還商品，也可以到店舖的禮賓部退貨。如要換貨（取決於庫存情況）或退貨，需出示發票、網上購買訂單號。退回的貨品須為整個商品必須一併退貨，且不接受部分退貨或更換該商品中的任何單一物品。當退貨獲得接納，金額將會按原本支付方式退回。	7日	—
55	Strawberrynet https://www.strawberrynet.com/zh-hant-hk/	爽膚水/肌底液、精華、乳液/面霜、面膜和煥膚套裝 (21款)	\$269-\$1750	沒有	部分	部分△	\$300	\$30	—	3-5日	如果不是100%滿意商品，收到貨品後可以電郵方式通知店方。獲得客服確認後，才可正式退貨。若誤購產品，店方亦會全數退回該貨品價錢，但需留意退回貨品必須未經開啟或使用，退貨所需費用亦由客戶承擔。如收貨後發現有貨品損壞或有錯誤，客戶需於收貨後立即與店方聯絡。為儘快處理退貨申請，於退回貨品時一併附上送貨清單及訂單號碼、退貨許可(客戶服務部發出)及退貨理由。退回的貨品需以收貨時的完好狀態，原貨包裝未被拆開及未經使用。如拆開貨品後，發現貨品有任何損壞或瑕疵，通知店方可安排退款及退貨。	7日	—
海外網店													
56	LOOKFANTASTIC https://www.lookfantastic.com.hk/	爽膚水/肌底液、精華、面膜和煥膚套裝 (7款)	\$348-\$1014	部分 (約86%調查樣本列明產品成分列表)	沒有	部分▲	\$600	追蹤運送\$70 特快運送\$250	—	標準運送：10-15日 追蹤運送：8-12日 特快運送：3-5日	退回的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)。如果收到的貨品有誤或有破損，可與店方聯絡，商討最適合的解決方案。	14日	—
57	Selfridges & Co https://www.selfridges.com/HK	精華、乳液/面霜和面膜 (13款)	\$330-\$2150	部分 (約7.7%調查樣本列明產品成分列表)	部分	部分△	—	單一次運費\$260； 年費\$420 (不設送貨次數上限)	—	—	可於網上申請以免費快遞方式及通過郵寄方式退貨。退貨的產品必須在收到貨品後28天內退還，且退貨的產品必須不影響二次銷售。所有退貨產品必須未經使用，任何保護裝置或密封裝置未被拆下且完整無缺，並使用原包裝退回。以下商品不可退貨：已啟封、試用或部分使用的美妝商品和化妝品。	28日	B
58	Harrods https://www.harrods.com/en-hk	精華、乳液/面霜和面膜 (16款)	\$333-\$2309	沒有	部分	部分△	—	\$240	—	6-10日 (中國) 5-8日 (世界其他地區)	下列商品不能退貨:美容商品、香水和醫藥商品。如果收到的貨品有問題或有損壞，可與店方聯絡。	—	—