

線上購物-妮購物網

會員常見問題

登入

什麼是妮購物網?

妮購物網為線上購物平台，可讓您在線上方便購買妮芙露國際商品。

如何登入?

您可以藉由妮芙露國際官網或會員專區登入。

商品

我要如何搜尋特定商品?

在頁面右上方的查詢功能區輸入商品編號或關鍵字，即可顯示出您要尋找的商品。

我可以在哪裡可以看到商品成份明細?

在公司官網中，均有每個商品詳細的標示。

我可以在哪裡可以看到商品尺寸資料?

在公司官網中，均有每個商品的尺寸資料。

什麼是願望清單?

若您有喜歡的商品，但目前尚未想要購買，您可以點選“心型符號”並把商品加入願望清單裡。之後無須再重新搜尋，即可快速查看商品。

訂單

要如何在其他國家下單?

若您已取得國際登錄的傳銷商資格，您可以在導覽列的下拉式選單中選擇“國家”，然後選擇您想要購買商品的國家。

如何在我的訂單裡增加商品?

找到您想要的商品後點選圖片，您將進入商品明細頁面。選擇顏色、尺寸與數量，然後點選“加入購物車”。您也可以在此結帳之前選擇多種商品。

是否有最低訂單金額限制?

無最低訂單金額的購買要求，但若購買金額低於港幣 15,000，則需要支付運費。

我無意間選取到錯誤的商品，在訂單裡如何更改或刪除?

您可以進入購物車，並在購物頁面裡修改訂單，調整數量或選擇“刪除”商品。之後點選“繼續購物”以增加更多商品或點選“結帳”進行付款。

是否無須登入系統即可下單並付款?

您必須登入系統，才能進行線上購物。

如何取消訂單?

一經付款完成，恕不接受取消訂單，請透過以下方式與我們的客服專員聯繫以尋求協助。

電郵地址: cs@nefful.com.hk

電話: +852 2833 5899

傳真: +852 2833 2858

地址: 香港九龍尖沙咀東部加連威老道 92 號幸福中心 6 樓

如何辦理換貨?

訂單一旦成立後僅能接受良品換貨，自發票起計 30 天內（含星期六、日及法定假期）請您親至妮芙露公司辦理更換商品，請透過以下方式與我們的客服專員聯繫以尋求協助。

電郵地址: cs@nefful.com.hk

電話: +852 2833 5899

傳真: +852 2833 2858

地址: 香港九龍尖沙咀東部加連威老道 92 號幸福中心 6 樓

如何得知我的訂單已被確認處理中？

付款成立後，您將收到電子郵件確認通知。同時您也可以到會員專區的“訂單”裡查詢訂單狀態。

在取貨前是否可以在公司更改訂單？

付款一經成立，是無法於線上更改訂單，請您親至妮芙露公司辦理。並透過以下方式與我們的客服專員聯繫以尋求協助。

電郵地址：cs@nefful.com.hk

電話：+852 2833 5899

傳真：+852 2833 2858

地址：香港九龍尖沙咀東部加連威老道 92 號幸福中心 6 樓

訂單成立後在哪裡可以看到發票明細？

您可以在會員專區的“訂單”裡找到發票副本。

付款

結帳時為何需要立即付款？

所有訂單必須先付款完成後，才能處理出貨事宜。目前暫不接受貨到付款。

是否可以使用兩張不同的信用卡付款？

您無法使用兩張不同的信用卡付款。若您想使用兩張不同的信用卡付款，則需要分開訂購。

有哪些線上支付方式？

我們可接受 Visa，萬事達卡或銀聯卡付款。

為何我的信用卡無法使用？

您可能在信用卡上輸入不正確的訊息，請重新輸入。若訊息正確但仍無法交易，請聯繫您的發卡銀行以尋求協助。

我的信用卡被重複扣款，該如何處理？

若您發現信用卡在訂單裡重複扣款，請儘速以電話或電子郵件與我們聯繫。我們將立即為您處理。

我的信用卡已扣除我的訂單金額, 但沒有收到訂單確認, 該如何處理?

若您沒有收到訂單確認, 則可以在會員專區中的“訂單”裡查詢狀態。若無任何更新訊息, 請與我們的客服專員聯繫以尋求協助。

出貨與運送

請問訂購的實付金額未達港幣 15,000, 我需要付多少的運費?

每筆訂單的運費為港幣 160, 偏遠地方會有額外港幣 80 的收費。購買洗劑可能會產生額外的運費。

我的訂單將於何時安排出貨?

付款完成後之訂單處理通常需要三個工作日。您可以在會員專區裡查詢出貨狀態。若您選擇自取, 則可以在訂單確認後的第二个工作日親至妮芙露公司領取商品。

公司可以出貨到哪些國家?

我們無法出貨至其他海外國家。您可以向妮芙露海外的其他營業據點下單, 並提供下單地的當地寄送地址。

如何查詢訂單?

您可以在會員專區的“訂單”裡查詢訂單。

為何尚未收到商品?

訂單確認後, 商品會在五個工作天內送達。若您尚未收到, 請聯繫我們的客服專員以尋求協助。

付款後是否可以更改運送方式?

請聯繫我們的客服專員以尋求協助。

是否可以合併不同訂單以節省運費?

網路訂單僅以單張訂單金額計算, 恕無法接受合併訂單寄送。

收到商品後發現商品有損壞, 是否可申請換貨?

您可以在 5 日內攜帶發票及商品至妮芙露香港公司, 我們的客服專員將協助您進行換貨事宜。

取貨

是否可以請他人代為取貨？

您可以委託其他人代替您領取商品。被授權人必須出示訂單與您的授權書，方能代為取貨。

如果當天在線上下單，可以在當天取貨或收到商品嗎？

很抱歉，我們無法在訂單日當天出貨。如您欲當天收到商品，建議您可以到公司直接選購。

退貨

若線上購買的商品有誤，該如何處理？

您可以在營業時間內攜帶發票及商品至妮芙露香港公司，我們的客服專員將協助您進行換貨事宜。

其他

倘若您還有其他相關的問題, 請聯繫我們的客服團隊：

電郵地址: cs@nefful.com.hk

電話: +852 2833 5899

傳真: +852 2833 2858

地址: 香港九龍尖沙咀東部加連威老道 92 號幸福中心 6 樓