



关于换货及 退货安排



关于换货

big big shop 之商品均不设退货安排，除非个别产品网页有另外订明退货或换货条款，否则所有商品均依据「服务条款」内「big big shop 一般服务条款」的第 4 条为依据。建议您於订购前先细阅产品网页内的条款。惟如收取商品后发现商品有损坏（不包括不正确使用 或 人为损坏）、出现品质问题、遗漏或错误送递，则可申请换货，而最终决定权会经供货商作商品瑕疵鉴定，并由供货商决定是否接受换货或退款。

申请换货程序

如您收取商品后发现商品有损坏（不包括不正确使用 或 人为损坏）、出现品质问题、遗漏或错误送递产品等情况需申请换货，请于收货日期起计 7 天内提出书面申请电邮至 (shopcs@bigbigchannel.com.hk)，于主旨注明“商品换货申请”，并于内容内附上有关之订单编号，送货单或收据，申请退货换商品名称及照片详情，我们会就所提供的资料与供货商联络。您亦可致电 (+852 5700 0808) 与我们的顾客服务部同事联络。

换货申请需符合下列条件：

- (a) 有效之退货或更换政策适用；
- (b) 完整及保留送货或取货时原有包装纸箱 / 袋，并确保商品包装处于交付予您时的状态；
- (c) 未经使用并处于原先出售的状态，连同与货物提供的所有零件及配件，包括说明书、证书、卷标、标记、消耗品、袋及盒；
- (d) 于供货商指定期间内，商品退回予供货商；
- (e) 连同绑定的赠品一同办理退换（如适用）

退款安排

如供货商未能提供商品更换，经顾客服务部确认安排退款（「确定日」）后，退款安排如下：

- (a) 如该交易以信用卡支付，有关款项将于确定日起计 4 至 8 星期内退回到进行该交易之信用卡账户内，请留意信用卡的月结单。
- (b) 如该交易是在 OK 便利店以现金支付，有关款项将于确定日起计 14 个工作日内以银行转账、支票或 big big coin 形式退回到您的账户内。

不论以上述任何形式退还有关款项，我们将不会向您收取手续费。但如需退款之商品于购买时享用了折扣优惠（如商品组合优惠、商户或品牌折扣等），则退款金额会按比例调整，如有需要补回额外款项，将直接于退款金额中扣除。

注意事項

1. 退货、换货条款不适用于任何基于个人喜好而要求换货或退款之商品。
2. 商品换货以一次为限，并不接受任何换货后的退换申请。
3. 如确认退换货，已使用之优惠券将不予发还。
4. big big shop 保留权利就处理不合理之退换货，并保留最终决定权。