

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

網購寵物用品 實用貼士



貓貓狗狗是不少人心目中的心肝寶貝，不過現代人生活繁忙，未必可以抽空到寵物用品店為寵物選購日常所需，網購寵物用品的服務遂應運而生。經網站、以電話、電郵或電子訊息訂貨，寵物用品就送到家門，的確方便不少，但網購的細節不容忽視。以下為你羅列一些網購寵物用品的實用小貼士！

貼士1：留意送貨條件及費用 免費送貨服務多涉及最低消費

免費送貨服務的確為寵物主人帶來不少方便，不過須留意網上商店大多只會為消費滿指定金額的顧客提供免費送貨服務，而指定的最低消費金額不同商店間差距頗大，一般亦會視乎送貨地點所在地區而定。

本會檢視了三十間網上寵物用品店的免費送貨條款，發現部分商店只概括說明免費送貨的最低消費金額，介乎\$100至\$300；另有部分商店說明免費送貨到不同地區要求的最低消費金額，一般而言，送貨到香港島、九龍及新界的客戶要求的最低消費金額較低，只要滿\$100至\$450不等，便可享有免費送貨服務。

不過，對於馬灣、東涌及愉景灣等較偏遠地區的住戶，免費送貨要求的最低消費金額相對較高，馬灣須消費滿\$300至\$1,000；東涌住戶普遍要消費滿\$500至\$1,200；愉景灣的最低消費金額最高，要

消費滿\$1,500至\$2,500才享有免費送貨服務。消費者須留意部分網上商店對上述部分地區不設免費送貨服務，或須按個別情況另議送貨服務的最低消費金額。

此外，大部分網上商店都不設送貨服務至離島，大多只會將貨品送抵往離島的船上，離島區的客戶須自行將貨品由船上搬返家。

特別服務的附加費 消費未達指定最低消費金額 須付送貨費用

如消費未達指定的免費送貨金額，部分網上寵物用品店會提供收費的送貨服

務，向顧客額外收取送貨或速遞費用，費用視乎地區而定，送貨到香港島、九龍及新界地區的費用一般約由\$30至\$100不等。

不過，如要求送貨至馬灣、東涌、愉景灣等偏遠地區，但未能消費滿指定免費送貨金額，消費者需額外繳付如橋費或隧道費等款項，涉及的額外費用可能由數十元至接近二百元不等。

普遍網上商店對上述地區的額外收費如下：

● 馬灣及東涌：橋費約\$40至\$80

● 愉景灣：隧道費及/或橋費約\$120至\$180



沒有電梯直達或需付額外費用

有網上商店說明如送貨地址的樓層沒有電梯直達(例如唐樓)，會按貨品重量及樓層計算附加費。如貨品只送到大廈地下則毋須收取附加費用，但客戶須自行將貨品搬上樓。

為免收到貨品時產生爭拗或超出預算，建議消費者於確認訂單前，向店方清楚說明送貨地點是否有電梯直達，並瞭解所有附加費用事宜。

貼士2：留意付款方法免延誤送貨 貨到付款

網上寵物用品店接受的付款方法各異，大部分都接受貨到付款(cash on delivery)，即是按訂單將貨品送遞到指定地址時才收取現金。消費者應確定於指定送貨日期會留在收貨地址驗收貨品並即時以現金付款，部分商店更要求客戶自備輔幣，不設找贖。如店方於指定日子送貨到指定地址但無人收貨及付款，令店方需另作送貨安排，一般會收取額外的送貨費用。

銀行入帳後確認送貨

另有部分商店要求客戶先將款項轉帳到其銀行戶口，客戶於入帳後，將銀行收據副本連同訂單資料傳真或電郵予店方，店方在確認收到款項後才會作出送貨安排。

送貨時間 Delivery Time		星期二	星期三	星期四
新界西	新界西	新界西	新界西	新界西
元朗 1-2:30pm 9-12pm	元朗 1-2:30pm 9-12pm	元朗 1-2:30pm 9-12pm	元朗 1-2:30pm 9-12pm	元朗 1-2:30pm 9-12pm
錦田 1-2:30pm 9-12pm	錦田 1-2:30pm 9-12pm	錦田 1-2:30pm 9-12pm	錦田 1-2:30pm 9-12pm	錦田 1-2:30pm 9-12pm
天水圍 1-3pm 9-12pm	天水圍 1-3pm 9-12pm	天水圍 1-3pm 9-12pm	天水圍 1-3pm 9-12pm	天水圍 1-3pm 9-12pm
屯門 1-3pm 9-11pm	屯門 1-3pm 9-11pm	屯門 1-3pm 9-11pm	屯門 1-3pm 9-11pm	屯門 1-3pm 9-11pm
葵青 2-4pm 9-11pm	葵青 2-4pm 9-11pm	葵青 2-4pm 9-11pm	葵青 2-4pm 9-11pm	葵青 2-4pm 9-11pm
荃灣 2-4pm 8-10pm	荃灣 2-4pm 8-10pm	荃灣 2-4pm 8-10pm	荃灣 2-4pm 8-10pm	荃灣 2-4pm 8-10pm
青衣 2-4pm 8-10pm	青衣 2-4pm 8-10pm	青衣 2-4pm 8-10pm	青衣 2-4pm 8-10pm	青衣 2-4pm 8-10pm
葵青 2-4pm 8-10pm	葵青 2-4pm 8-10pm	葵青 2-4pm 8-10pm	葵青 2-4pm 8-10pm	葵青 2-4pm 8-10pm
新界東	新界東	新界東	新界東	新界東
上水 2-4pm 8-10pm	上水 2-4pm 8-10pm	上水 2-4pm 8-10pm	上水 2-4pm 8-10pm	上水 2-4pm 8-10pm
粉嶺 2-4pm 8-10pm	粉嶺 2-4pm 8-10pm	粉嶺 2-4pm 8-10pm	粉嶺 2-4pm 8-10pm	粉嶺 2-4pm 8-10pm
送貨時間		送貨時間		
港島區		星期一至五 6:30p.m. 至 10:30 p.m.		
九龍區		星期一至五 5:30p.m. 至 10:30 p.m.		
新界東**		星期一至五 6:00p.m. 至 10:30 p.m.		
新界西*		星期一至五 5:30p.m. 至 10:30 p.m.		
荃灣、葵青區		星期一至五 2:00p.m. 至 10:30 p.m.		
新增日間送貨		星期一至五 收到訂單後3-5天內完成		
*新界東		包括大圍、沙田、火炭、馬鞍山、西沙、大埔、粉嶺、上水		
*新界西		包括汀九、源井、大標、小標、屯門、天水圍、元朗、八鄉、錦田		

部分網上寵物用品店列明不同地區的送貨時段，方便消費者安排收貨。

排。因此，為免延誤送貨日期，消費者將款項轉帳至店方後，應與其確認成功收款，再約定送貨日期及時間。

正確填寫支票收款人署名 以信用卡付款須先說明

少數網上商店接受以支票或信用卡付款，如以支票付款，消費者須弄清楚支票抬頭收款人署名或公司名稱及金額；如以信用卡付款，有商店要求消費額須達指定金額，並須於送貨前向店方說明以信用卡支付，以便作出安排。部分商店亦接受經指定網上支付平台以信用卡付款。支票上填寫的資料有誤，或最終未能成功以信用卡付款，都可能導致延誤送貨，或需要另行安排送貨及支付額外費用。

無論以任何方式付款，建議先向店方查詢訂購貨品的供應情況，確保所有貨品都有現貨，以免付款後才發現部分貨品未有供應而出現金額上的爭拗，亦須留意網上付款的保安問題。

貼士3：與店方確定送貨日期及時間

即日送貨 留意訂購時限

少數網上寵物用品店標榜可即日將貨品送到，不過消費者須留意如要即日收貨，須於當天特定時間(例如中午12時)前訂貨及/或確認付款，才可安排於同日送貨。換句話說，如於特定時間後才訂貨或確認付款，未必可安排於同日送貨，或會延至翌日才可收到貨品。

查閱送貨時間表

部分網上寵物用品店在網頁列出送貨到不同地區的大概日子和時段，方便消費者預算哪些時間須留在家中等候送貨。如未能於指定時間留在家中驗收貨品，有商店表示可替客戶將已全數付款的貨品送到大廈管理處或留在指定地址門口，但店方不會負責貨品的保管問題，消費者須自行考慮有關風險，除了有可能遺失貨品外，如遇有貨品數量或品質問題，往後追討或有困難。

3) 支票付款 - 支票抬頭請寫 "PET FOOD CO." 或 "寵物食品公司" 或 "PET FOOD CO."

如以支票付款，必須正確填寫收款人署名或公司名稱。

送貨資料

* 送貨地址
* 收件人姓名
收件人姓別
* 收件人聯絡電話
* 付款方式
送貨時段
備註 / 特別要求

部分網站要求客戶在送交訂單時，即時選擇付款方法及送貨時段。



消費提示

經網站或電郵訂購寵物用品，網上寵物用品店一般會於收到訂單後，以電郵與客戶確定訂貨詳情，詳細列明訂購貨品的名稱、種類及數量，如收到電子郵件後發現訂單有任何問題，應及早與店方聯繫更正。

有部分商店不設每日送貨，也沒有固定送貨時間表，而是於收到訂單後數天內安排送貨，消費者須向該等商店問清楚送貨時間。

無論網上寵物用品店有否提供大概的送貨時間表，建議消費者於訂貨時，與

店方聯繫以確定貨品的供應情況、付款方式，以及安排送遞貨品的日期及時間。

貼士 4：改變飼料型號宜先瞭解成分 試用小包裝

如因欲購買的貓狗糧型號暫時缺貨，店方可能會建議改選其他品牌、型號或口味。消費者應先瞭解新產品的成分及營養資料；少數網上商店有提供不同飼料的成分、營養及餵飼分量等資料供消費者參考。

突然改變寵物食用的飼料，有機會令寵物因未能適應新飼料而產生腹瀉等不適反應，這些反應可能與新飼料的品質無關。

如有轉換飼料型號的需要，少數網上商店提供的資料詳盡，列明飼料材料成分、營養及餵飼分量等資料。

材料成份：

Salmon, Duck Meal, Potatoes, Pea Flour, Sweet Potatoes, Duck, Chicken Fat (preserved with mixed tocopherols), Dried Tomato Pomace, Salmon Meal, Whole Dried Egg, Pea Protein, Chicken, Flaxseed, Cheese, Salmon Oil (preserved with mixed tocopherols), Chicken Broth, Carrots, Broccoli, Cauliflower, Apples, Green Beans, Lecithin, Chicken Cartilage, Potassium Chloride, Cranberries, Blueberries, Salt, Chicory Root Extract, Alfalfa Sprouts, Yucca Schidigera Extract, Folic Acid, Parsley, Lactobacillus Acidophilus, Bifidobacterium Longum, Lactobacillus Plantarum, Enterococcus Faecium, Vitamin A, D3, E, B12 Supplements, Choline Bitartrate, Niacin

餵糧份量：

體重		每天份量(以250毫升量杯計算)	
lb(磅)	kg(公斤)	室內貓	戶外貓
4-7	1.8-3.2	0.25-0.33	0.25-0.5
7-10	3.3-4.5	0.33-0.5	0.5-0.66
10-15	4.6-6.8	0.5-0.75	0.66-1



真實個案

1. 收到貓糧個多月後才發現已過期 無法安排換貨

A先生在某交友網站的宣傳廣告中，得知某寵物用品公司提供特定時段的推廣優惠，可以特價訂購指定貓、狗糧，故A先生以電郵向該公司訂購了一包5磅裝貓糧，數日後貨品送達A先生家中。A先生在收貨後個多月，始發現該包貓糧已經過期，到期日為送貨日期之後數天。A先生致電該公司投訴，公司職員指事隔太久無法安排退貨。

溫馨提示：簽收貨品前，應多加留意寵物食品的到期日，檢查包裝是否完整，如發現食品已經或快將到期，應立即向有關的寵物用品公司反映。

2. 收到貓糧發現變質 即時提出換貨卻被要求再次訂購

B小姐於某網上寵物用品店訂購了一包貓糧，收到貨品後，發現產品包裝有漏氣情況，打開包裝，發現貓糧顆粒顏色與平日見到的有別，並傳出異味，遂將有關照片發送至寵物用品店，提出換貨要求。惟寵物用品店負責人要求B小姐額外訂購貨品滿免費送貨的最低金額(\$100)，或另付運輸費\$80，才能作換貨安排。B小姐不

滿有關寵物用品店的處理手法，因此直接聯繫貓糧代理商查詢，代理商迅即安排免費上門換貨。

溫馨提示：寵物用品店有責任確保其供應的貨品品質，如消費者於收貨後合理時間內發現貨品有問題及通知店方，店方應作合理的換貨或退貨安排。

3. 買兩包狗糧打開其一發現有蟲 店方只願更換未開的一包

C小姐經網上寵物用品店訂購兩包狗糧，收到貨品後，打開其中一包卻發現有蟲，翌日致電寵物用品店說明貨品情況，店員表示只可安排更換未開封的一包狗糧，C小姐拒絕有關安排，要求更換2包新狗糧或退回所有款項。最終C小姐要經小額錢債申索途徑向寵物用品店提出追討。

溫馨提示：考慮向網上商店訂購貨品前，應先看清楚所有交易條款，如發現有任何不合理條款，消費者必須三思。建議光顧有信譽的網上商店，如首次向不熟悉的網上商店訂購貨品，宜避免訂購大額貨品（例如大包裝的飼料），萬一有問題也可減低損失。

重要事項：當本公司將貨品送抵上述地址及簽收貨物後，即視作已將貨物送妥，而無須再負任何責任。

收貨後，顧客請仔細核對貨品正確無誤，任何已開啟或已食用的貨品將不會有退貨/換貨服務。本公司有權拒絕任何不合理的要求。

部分網上商店的交易條款列明已打開的食品不設退貨，另有條款列明貨品送達後店方毋須再負責，該些條款不利消費者，光顧有關商店前要多三思。

如發現產品有問題，是否可以換貨？

如發現貨品質量有問題或包裝上列明之保貯期限已過，請保留本公司發票，在發票日期起7天內，可要求本公司安排更換貨品；凡要求退回之貨品，必須保留原有總數量或最少90%。

部分網上寵物用品店的交易條款列明，消耗品及食品類貨品如要退換須保留一定分量。

**-食品類貨品：-客人無須因質量問題引起的貨品退換承擔送貨費用
-凡要求退回之貨品，必須保留最少90%**

• 退換貨品需保留原有包裝，消耗品(糧，尿片，貓砂等)需至少保留有原裝的80%。

在這些情況下，如非因飼料品質問題而是因個人或動物的喜好、口味、品味等理由提出退貨要求，店方或不會接受退貨。因此，如有必要轉變飼料型號，建議先選購小包裝，或先向店方索取試用裝，以確保寵物對新飼料不會產生不良反應。如要為寵物轉換飼料，不應一下子轉掉，應將新飼料混入舊飼料中，觀察寵物食用後的身體狀況，如無不適反應，可逐少增加新飼料的比重，直至完全轉換至新飼料為止。

貼士 5：簽收前點算清楚 檢查貨品種類及數量

為免簽收貨品後發現數量不符或送錯貨品，簽收貨品前，應先點算貨品品牌、種類、型號、數量及重量，例如檢視貓砂的種類和重量，尿片的尺寸和數量。如有任何不妥，應於簽收貨品前向店方提出。

檢視包裝及飼料的食用期限

對於容易變質的用品，如貓砂和食品類貨品，應加倍留意其包裝是否完整，尤其某些貨品採用紙製包裝物料，必須檢查包裝沒有受潮；另要留意食品的到期日。如發現

飼料已經過期或到期日將至，應拒絕簽收貨品並盡快通知店方安排換貨或退貨。

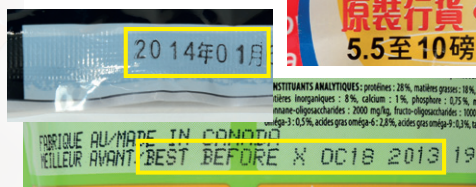
部分飼料的包裝備有防偽標誌，消費者應留意包裝與平常見到的有否分別，如有疑問，應盡早向店方查詢。如對貨品品質有疑問，消費者或須直接向產品代理商查詢，以確定有關商店的貨源。

貼士 6：盡快檢查貨品品質 留意換貨及退貨期限

即使驗收貨品時確定貨品並未過期，包裝完整無缺，貨品仍有機會於儲存期間受存放環境影響而致品質有變，尤其是部分標榜天然或不加防腐劑的寵物飼料。因此，建議於簽收貨品後盡快打開貨品檢查，若購買的是籠子、家具等部件較多的貨品，必須檢查配件是否齊全。如發現有任何問題（包括飼料變質、有異味），應於合理時間內通知店方。

部分網上寵物用品店說明客戶須於指定期限內提出換貨或退貨要求，期限由送貨日起計，介乎3天至30天不等。本會發現是次調查的網上寵物用品店約有半數未有在網站列明客戶提出換貨、退貨或退款的期限，消費者如發現有關條款不明，應向相關商店查詢清楚，才決定是否向其訂購寵物用品。

點收食品類貨品時，要檢視貨品的食用期限，並留意包裝上的防偽特徵。



網購寵物用藥要三思

部分網上寵物用品店有供應殺蟲和杜蟲用品，以及寵物保健食品。美國食品及藥物管理局在2010年曾就網購寵物用藥發出提示，並指出有商店供應未註冊的寵物用藥及偽冒寵物用品、作虛假聲稱、在欠缺獸醫處方的情況下供應需處方藥物、銷售過期藥物等。消費者若有意購買有關用品，應先諮詢獸醫意見。

保留單據及問題貨品

消費者應保留購物單據，遇有問題貨品，要將貨品包裝及問題貨品一併保留，並在期限內向店方提出換貨或退貨要求，否則店方或不予跟進。

妥善儲存寵物飼料

消費者亦有責任妥善存放容易變質或變壞的寵物用品（如寵物飼料），建議按寵物的食量計算消耗整包飼料的時間而購買合適的數量；購買過量可能會增加因存放不當而導致飼料變質或過期的機會，最終浪費金錢。

寵物飼料應存放在陰涼乾燥的地方。打開大包裝的寵物乾糧後，建議將乾糧連同包裝袋存放於存氣（air-tight）及有蓋的容器內，保留原包裝方便日後檢查產品的批次及到期日資料。如選擇將乾糧直接倒入容器內存放，必須確保容器清潔，並定期清洗容器。此外，舊的乾糧可能會污染新鮮的飼料，因此應避免新舊乾糧混合存放。

總結

經網站或以電話、電郵或電子訊息訂購寵物用品既省時，而部分貨品亦較便宜，所以日漸流行，但消費者亦應多做功課保障自己，訂購前應先瞭解網上寵物用品店的貨源及交易條款，如有疑問應先向店方查詢，以減少交易後的爭拗。

