

常見問題

一般訂購事項

我可以同時購買不同系列之食品嗎？

請先完成單一類別之食品及付款，再選購其他系列。單一訂購只可於同一日期及時間取貨/送貨，如果希望於不同時間享用建議分開購買。

我成功訂購後，未能收到確認電郵怎辦？

訂單確認電郵將於訂購後發送至所提供之電郵地址，請耐心等待。如逾時仍未收到，請先查看電郵戶口內的垃圾箱。如未有相關資料，請電郵至 chinese_res@maxims.com.hk 查詢。

若我訂購時，輸入的電郵地址錯誤，可怎麼辦？

請電郵至 chinese_res@maxims.com.hk 查詢。

下單後，我可以加購或更改訂單之食品嗎？

訂購一經確認及接納，恕不可更改或取消。如希望加購食品，你可再次於網上下單購買，但留意加購食品會視為新訂單，如選擇「外送速遞」不會與先前訂單一同送貨，每張訂單之送貨費用為一律港幣 80 元。

下單後，我可以退貨或退款嗎？

訂購一經確認及接納，恕不可退貨或退款，而所收款項不獲退還；所須訂購金額將從信用卡賬戶中扣除，並於信用卡月結單上列出，而不作另行通知。

如取貨日遇上惡劣天氣(如颱風或暴雨)，送貨/取貨會受影響嗎？

如 8 號或以上烈風或暴風信號或黑色暴雨信號懸掛時，分店營業或受影響，未能如常安排送貨/取貨，請致電確認電郵上所列的取貨分店或客戶服務熱線了解情況。若因颱風或暴雨等情況而需要更改取貨/送貨日期，請於原定之取貨/送貨日期前不少於 36 小時通知取貨分店、電郵至 chinese_res@maxims.com.hk 或致電客戶服務熱線 2101 1128，更改之取貨/送貨日期需為 2020 年 6 月 18 日或以前。美心食品有限公司保留絕對權利決定是否接受改期之要求。

送貨及取貨

我可選用那些取貨方式？

我們提供「分店自取」及「外送速遞」兩種取貨方式。

我可以選擇到哪些分店取貨？

你可以選擇到指定美心中菜分店取貨，提供分店自取服務之分店於「取貨方式」之「分店自取」選單中列出。

如選擇分店自取，如何在分店取貨？

請於已確認日期及時間到確認電郵內列明之取貨分店取貨。取貨時，必須出示有效的確認電郵之列印本予分店職員核對確認取貨。

如選用外送速遞需要繳付運費嗎？

每單訂購之送貨費用為一律港幣 80 元，費用會於網上訂購時收取。

送貨服務範圍？

送貨服務只適用於香港指定地區，不適用於離島、大嶼山、赤鱸角、馬灣、愉景灣、大澳、山頂、赤柱、石澳、上水、粉嶺、落馬州區。個別套餐之送貨地區有所不同，請於下單時參考送貨地區列表。如客人所提供之送貨地址並非送貨範圍內，該訂單將當作無效。如因送貨地址資料錯誤、不完整等而導致食物未能如期送達，美心食品有限公司將保留收取再安排派送服務的額外費用及其他有關費用之權利。

我住唐樓/村屋可以送貨上樓嗎？

可以。如送貨地點在圍村地區，顧客須自行到村口收貨；如送貨地點沒有升降機或須經樓梯送貨，顧客須額外繳付每樓層港幣 10 元之搬運費（最多 8 樓層）。額外上樓送貨服務費須由客戶收貨時以現金支付送貨司機。

如選擇外送速遞，如何取貨？

取貨時，必須出示有效的確認電郵之列印本予送貨人員核對，並於送貨人員的列印收據上簽收確認取貨。

我可授權他人取貨嗎？

你可親自或授權他人使用有效的確認電郵取貨，每張確認電郵只可供取貨一次，任何人士憑確認電郵取貨將被視為你的授權代表。

我完成訂購後，可否更改送貨地址？

訂單一旦確認及接納不可更改送貨地址。

我完成訂購後，發覺輸入了錯誤的送貨地址，如何更改？

請電郵至 chinese_res@maxims.com.hk 或致電客戶服務熱線並提供訂單編號更改地址。

我於已確認日期當日未能提取食物，是否可以取消訂購及退款？

若未能在已確認之取貨/送貨日期內簽收所訂購之食物，將當作自動放棄論，所繳付之金額概不獲退還。

領取食物後該何時享用？

請於領取食物後立即食用，食物的味道及質素或會因享用時間不同而有所影響；您特此同意不會向我們追究有關責任。

關於付款

我可使用那些付款方式？

你可使用 Master 或 VISA 信用卡付款。

為何我用信用卡付款，會顯示不成功？

由於一些個別原因，可能導致未能成功完成購買程序，如：線路繁忙、中斷等，客戶可於稍後再嘗試，如仍未能成功，請向發卡銀行查詢。

保安

網上訂購是否安全？

請放心，客人的資料我地會絕對保密，網站有加密設定，而信用卡資料係由銀行網上付款網站保證。

個人資料及保安編碼會否儲存於訂購系統內？

請放心，個人資料及信用卡資料均不會儲存於訂購系統內，除了訂單有關的聯絡資料外。

甚麼是 VISA 驗證 / MasterCard SecureCode ？若沒有登記這服務，我可否訂購？

VISA 與 MasterCard 驗證服務是一種即時線上安全購物機制，這個機制以持卡人事先所設定的密碼來保護信用卡網上交易。視乎你的發卡銀行要求而定，某些銀行需要在過帳前透過 VISA 驗證或 MasterCard SecureCode 確定身份。如有需要可向銀行預先申請。

如何啟動我的信用卡的 VISA 驗證 / MasterCard SecureCode ？

這方面請向發卡銀行查詢。

技術求助

現可支援什麼瀏覽器？

你可使用桌上電腦、平板電腦或手機瀏覽。

我們支援以下的瀏覽器:

Internet Explorer 11 或以上版本

Chrome

Firefox

Safari