

## 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。

# 情人節網購送花 睇清條款

距離情人節只有一個月，你是否正思量送什麼款式的花束給愛侶？香港人忙於工作，未必能騰出時間到花店精心挑選，所以網上訂花廣受歡迎。網上花店圖文並茂，花束款式選擇多樣，付款方式也靈活方便。送花者一般指示花店在指定日子，將花束送給收花者，但若送遞花束時出現問題或收花時才發現貨不對辦，不僅浪費了送花者一番心意，收花人也會大失所望！為免出現此等情況，以下為有意網購送花人士提供貼士。



## 更換主花或襯花會否通知顧客？

送花服務最常引起的爭拗是「貨不對辦」，鮮花與其他商品不同，除價錢外，顧客在訂購時也會考慮其新鮮程度、品種、顏色、配襯和包裝設計等，因此，花店在鮮花、配飾及包裝物料缺貨時如何處理，顧客有需要事先瞭解。

本會檢視30多間網上花店的訂購服務條款，發現差不多所有花店均註明鮮花供應或會受到天氣變化、季節及各地出口的情況影響而缺貨，部分花店訂明，如因缺貨而需要更換主花品種，會盡快通知顧客，並會建議以同等價值的花材作替代，但襯花、配飾及包裝物料等則會自行以同等價值或同色系的物品替代，而不會通知顧客。

部分花店則列明，如花卉供應受季節影響而缺貨，會以同等或更高價值的貨品替換，但沒有說明會否通知顧客；亦有花店訂明會以其他花材替代缺貨的品種，不會另行通知顧客。

因此，消費者在訂花時務必要與花店清楚溝通一旦缺貨時的解決方案，例如

在單據上註明只同意更換指定品種的花卉及註明通知期，或在不接受其他替補品種時可取消交易及須予退款。

## 會否提供花束完成品照片「驗明正身」？

送花者與收花者通常並非同一人，送花者不一定知道收花者所收到的花束狀態，例如品種、款式或品質會否與訂購時所要求的花束式樣和品質有出入。

在本會所檢視的網上花店服務條款中，只有少數訂明可按顧客要求，將顧客訂購的花束完成品拍照，並把相片傳送給顧客作紀錄，但或需要另收拍攝費，顧客如有不滿或意見可盡快向花店反映，但有關服務在繁忙日子，例如情人節或母親節等，可能會暫停提供。

另有花店訂明，不會在送貨前提供完成品的相片，但顧客可配合送貨時間親身到門市查看完成花束的狀況，如需要送貨後提供相片作紀錄，則需付\$100行政費，有關相片檔案只可於送貨後3至7天內電郵給顧客。

## 考慮不同的付款方式

網上花店訂購花束的付款方式大同小異，除少數設有門市的花店接受顧客直接到花店付款外，大多讓顧客選擇以銀行入帳或支票等方式付款，亦接受經指定網上支付平台以信用卡付款，花店在核實收妥款項後，會與顧客確認訂單及安排送貨。

如花店只接受消費者入帳至指定銀行戶口，由於部分花店只列出戶口號碼而沒有提供持有戶口公司的名稱，消費者應向花店查詢及核對清楚所提供的銀行戶口的公司名稱及帳戶號碼，以確保不會錯誤入數至其他不相關的銀行戶口。

此外，大部分網上付款平台（如信用卡）設有退款申請（Chargeback）機制，如遇到花店沒有送花及不作任何跟進時，消費者可嘗試透過付款平台要求退款，但最終能否取回退款則視乎實際情況而定，例如是否符合申請退款的時限，以及能否提供所須證明等，消費者宜留意相關條款細則。



### 注意未必可更改或取消訂單 有花店訂明取消訂單須付費

部分花店容許顧客基於特別原因更改送遞資料，例如心意卡內容、送貨地址或日期，但最少須於送貨前一至三天通知花店。

有些花店則列明，訂貨一經接納，不可取消或作出任何更改，包括更改訂購貨品的內容或更改送貨地址，已繳款項不可退回，已選購的花束及其他貨品也不可更換。

另有花店訂明，如在付款後取消訂單，會收取\$150或收費的5%至50%作手續費或行政費，但如在情人節訂花高峰期

間（例如2月8日至14日）落單，在確認付款後便不能取消訂單。

### 不同地區送貨收費差異大

除少數花店訂明需消費滿\$500才提供送貨服務外，大部分花店均沒有設定最低消費金額，但不同花店就不同地區所定的送貨收費差距頗大，例如有花店註明在九龍區可提供免費送花服務，如屬港島區（南區除外），送貨費為\$60，新界區收費\$90，東涌、愉景灣或香港機場則收費\$120；另有花店訂明部分港島區或九龍區地鐵沿線（如尖沙咀、佐敦和旺角站）可提

供免費送貨服務，其他指定港島或九龍地區（如香港仔、跑馬地、美孚、九龍灣、觀塘、紅磡、何文田等）需收取\$80送貨費，部分新界地區的送貨費由\$150（如荃灣、沙田）至\$200（如大埔、粉嶺），東涌、赤鱗角或香港國際機場則收費\$250。

至於離島區的送貨收費，部分花店需收取\$250至\$400送貨費，更有花店訂明該等地區不設送貨服務，又或視乎情況如人手安排，才決定會否提供送貨服務及所需收費。如送貨地點沒有電梯直達，有花店會因應情況收取附加費，例如每層樓收\$50，以三層樓為限；如屬車輛不能駛至門口的村

## 投訴實錄

本會在2010年1月至2012年11月收到關於送花服務的投訴共54宗，主要涉及延誤或沒有送遞花束或花籃、不滿鮮花質素及貨不對辦等，現提供一些個案供「有心人」參考。

### 個案 1：情人節送白色馬蹄蘭花束 驚見貨不對辦

駱先生於去年2月12日，根據一間網上花店所展示的圖片訂購一束馬蹄蘭，要求花店於情人節當日送交給女朋友，花束連送貨所需費用合共\$880。豈料，駱先生的女朋友在情人節當日所收到的花束，與花店在網站上圖片展示的完全不同，他訂購的為白色的花束，但花店送來的花束卻是紫色、橙色和白色的，花束質素亦欠佳，很多花朵有破損。

駱先生立即致電花店，要求花店即時補送一束他訂購的「原裝」花束，但店方表示，只能在2月16日安排補送，駱先生認為在情人節過後才送花已失去意義，故不接受店方的建議。翌日，駱先生再聯絡花店，要求店方給予其他補償，花店一名職員建議，他可以在指定期限內在該店網站換取其他同等價值的貨品，例如洋酒或朱古力，

駱先生接受有關安排。但在2月17日，駱先生接獲該店負責人的電話，表示店方沒有承諾讓他在其公司的網站換購其他貨品，只能安排另送一束相同價值的玫瑰花給他作補償。駱先生不滿花店出爾反爾，到本會投訴要求店方履行先前的承諾，讓他換購價值\$880的貨品作補償或全數退款。

**跟進：**本會在接獲個案後聯絡被投訴的花店，花店拒絕駱先生的要求，但願意在指定期限前，免費補送另一束花給駱先生作補償。駱先生起初堅持要求花店必須全數退款，最後也同意接受花店補送花束的建議，並在去年3月底收到花店補送的花束。

### 個案 2：收花後發現花朵多已枯萎 團購公司遲遲不退款

楊先生在團購網站訂購情人節花束送給女朋友，並透過網上平台以現金過數，但女友在情人節當日收花時，卻發現大部分花朵已枯萎。楊先生即時致電花店要求退款，但花店職員表示，退款事宜由負責團購網站的公司安排，故楊先生聯絡有關團購公司要求跟進，並獲承諾可安排退款。及後他再聯絡該公司查詢退款情況，職員回

覆已將款項退回他的信用卡戶口，當楊先生表示他並非以信用卡付款時，該公司的職員隨即改口表示會將支票郵寄給他，但卻沒有正面回覆確實的退款日期。楊先生到有關的花店要求跟進，卻發現網站提供的花店地址是假的，於是到本會投訴，要求該團購公司盡快退款。

**跟進：**在楊先生投訴後一個星期，有關的團購公司透過同一網上付款平台將款項退回給楊先生。

### 個案 3：情人節收不到花束

蔣先生在一網上花店訂購一束價值\$1,066的鮮花，要求花店在情人節送遞給太太，但蔣太太在情人節當日並沒有收到花束，蔣先生當晚發電郵給花店要求跟進，花店沒有回覆。兩天後，他再以電郵向花店投訴，店方回覆確認沒有在2月14日將花束送出，並表示可安排補送，蔣先生表示不需要補送花束，只要求花店全數退款，花店沒有回應，故他到本會投訴及要求跟進。

**跟進：**由於蔣先生是以信用卡付款，本會在接獲個案後建議他以書面向信用卡發卡公司提出退款申請（Chargeback），蔣先生其後再沒有要求本會跟進。





# 至臻花束 DIY

想送一束花給你至愛的人，花小小心思，用一些小工具，便可以自製獨一無二的溫馨可愛小花束，更可摒棄多餘的包裝，簡單容易又環保，你也可以做到，給她一個驚喜吧！

利用較大塊的觀葉包裹莖部。

以紙條打結作裝飾，完成！

紮好後，將枝腳剪齊及用濕棉花包裹，再用保鮮紙包裹濕棉，為植物提供水分。



配合主花逐一加上觀葉，拼湊成理想的花束形態。



屋或別墅，送貨費需另議，故消費者在選擇花店時宜多「問價」，弄清楚整體收費。

## 情人節等特別日子多不設指定時間送貨 又或須收附加費

在特定節日，例如情人節、母親節、中秋節、聖誕節和農曆年期間，由於鮮花需求殷切，很多花店訂明在該等日子不設顧客指定時間送貨服務，如顧客要求在該等日子指定時間送遞花束，部分花店會向顧客徵收\$200至\$250附加費。

## 無人簽收再送貨設附加費

如顧客所提供的地址有誤或送遞時無人簽收花束，而須在當日或翌日再安排送遞服務，很多花店會要求顧客額外支付行政費或附加費，由\$60至\$200；如需將花束退回花店待客人領取，則須另付回程費用。此外，花店一般設定每日送花時段，

例如早上9時至下午6時或7時，如要求花店在指定時間以外提供送花服務，視乎不同花店和送花時段，會收取附加費\$50至\$450不等。

## 一些花店設投訴跟進服務

有些花店列明會跟進顧客的投訴及提供相應的解決方案或補償，舉例說，如證明因花店疏忽而漏單，可安排全數退款，並免費補送所訂購的花束；如因花材不新鮮，顧客可於收到花束的指定時限內，向花店投訴，例如夏天為收到鮮花2小時內，其他季節則在收花的4小時內；若在鮮花送達收花人時，送貨員即時確認鮮花不新鮮，花店可補送道歉花束給顧客，但若只是收花人因誤解以為鮮花不新鮮（例如某

些鮮花需要一定時間才盛開），則花店只會派員工向收花人解釋而不作補送。

另有花店訂明，不會處理收花人在簽收貨品後才作的投訴。因此，消費者在訂花前，應瞭解清楚有否跟進顧客不滿的機制及相關限制。

## 總結

情人節是全年送花最多的日子，花店的訂單必然激增，消費者宜及早預訂，落訂單時則應不厭其煩要求花店寫下重要細節，讓花店可因應要求作出適當的安排；而接單的花店應及早安排足夠人手及物料，避免錯漏和缺失。在一些高需求的日子，顧客已比平日多付金錢，若換來一肚子氣，雙方爭拗，不僅店方商譽容易受損，亦會影響與客戶建立的關係。