

# 常見問題集 (FAQ)

使用您的當地語言查看此頁面：

[目錄](#)

[付款](#)

- [我可以使用何種付款方式？](#)

[運送及退貨](#)

- [我的訂單何時會抵達，而運費為何？](#)
- [你們可運送到那些國家？](#)
- [你們是否可運送至多個地址？](#)
- [如果下單後我改變主意，想更改不同的尺寸或顏色該怎麼辦？](#)
- [如果我對我的選擇不滿意該怎麼辦？是否可以退回購買的商品？](#)
- [退貨需要花多少錢？](#)
- [處理我的退貨需要多久時間？](#)
- [如果我贈與他人禮品，該人是否可以將其退貨或退換為其他商品？](#)
- [如果我的商品在送達時已經損壞了該怎麼辦？](#)
- [我的訂單是否包含進口稅及關稅？](#)

[客戶服務](#)

- [我是否可以查看我與 MICHAELKORS. GLOBAL 的交易紀錄？](#)
- [我該如何知道自己合適的尺寸？](#)
- [如果我有關於產品的問題該怎麼辦？](#)
- [如果我對關於在歐洲、美國或加拿大進行的某一消費有問題該怎麼辦？](#)
- [我的訂單狀態為何？](#)
- [我的訂單為何遭取消？](#)

[網站使用](#)

- [我為什麼需要建立一個 MICHAELKORS. GLOBAL 帳戶？](#)
- [如果我忘記我的密碼該怎麼辦？](#)
- [GLOBAL-E 是誰？](#)

[付款](#)

我可以使用的何種付款方式？

付款事宜由我們的國際銷售促進及履行夥伴 Global-E 負責處理。

[www.michaelkors.global](http://www.michaelkors.global) 針對線上購物接受以下付款類型：

目的地	可用的付款方式
澳洲	美國運通卡 (American Express) AfterPay Amazon Pay Apple Pay 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa
巴林	美國運通卡 (American Express) 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa 貨到付款
克羅埃西亞	美國運通卡 (American Express) 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa
埃及	美國運通卡 (American Express) 萬事達卡 (Mastercard)

	PayPal Visa
迦納	美國運通卡 (American Express) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa
希臘	美國運通卡 (American Express) 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa
中國香港	美國運通卡 (American Express) 支付寶 Apple Pay 大來卡 (Diners Club) JCB 萬事達卡 (Mastercard) PayPal 銀聯卡 (Union Pay) 微信 Visa
印度	美國運通卡 (American Express) 貨到付款 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal

	Qiwi Wallet Visa
印尼	美國運通卡 (American Express) 貨到付款 JCB 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa
以色列	美國運通卡 (American Express) 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa
科威特	美國運通卡 (American Express) JCB 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa 貨到付款
黎巴嫩	美國運通卡 (American Express) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa

馬來西亞	美國運通卡 (American Express) 貨到付款 JCB 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa
紐西蘭	美國運通卡 (American Express) Apple Pay 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa
奈及利亞	美國運通卡 (American Express) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa
巴基斯坦	美國運通卡 (American Express) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa
菲律賓	美國運通卡 (American Express) 貨到付款 萬事達卡 (Mastercard)

	PayPal Visa
卡達	美國運通卡 (American Express) 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa 貨到付款
俄羅斯	美國運通卡 (American Express) Apple Pay 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) Moneta PayPal Qivi Wallet Russian Wallet Payments Visa Yandex
沙烏地阿拉伯	美國運通卡 (American Express) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa 貨到付款
新加坡	美國運通卡 (American Express) Apple Pay 貨到付款

	<p>大來卡 (Diners Club) eNETS JCB 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa</p>
斯洛伐克共和國	<p>美國運通卡 (American Express) 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa</p>
南非	<p>美國運通卡 (American Express) 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa</p>
中國台灣	<p>美國運通卡 (American Express) Apple Pay JCB 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa</p>
泰國	<p>美國運通卡 (American Express) 大來卡 (Diners Club) JCB 萬事達卡 (Mastercard)</p>

	<p>PayPal Visa</p>
土耳其	<p>美國運通卡 (American Express) 大來卡 (Diners Club) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Qiwi Wallet Visa</p>
阿拉伯聯合大公國	<p>美國運通卡 (American Express) Apple Pay 大來卡 (Diners Club) JCB 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa 貨到付款</p>
烏克蘭	<p>Apple Pay 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Qiwi Wallet Visa</p>
越南	<p>美國運通卡 (American Express) 萬事達卡 (Mastercard) PayPal Visa</p>

當您下訂單時，系統會依您選擇的付款方式以訂單總金額做預先授權，但直到您的訂單出貨時才會扣款。如果您的付款未經授權，您將在結帳頁面上收到一則訊息，請您嘗試其他付款形式。

請注意，並非所有付款方式都可用於每種類型的訂單上 - 結帳時將會顯示適用於您訂單的付款方式。

我們的結帳程序使用 Visa 驗證、MasterCard SecureCode 和 American Express SafeKey（當適用時）來驗證您的線上交易。

銀行或信用卡/簽帳金融卡發卡單位可能會向您收取額外費（例如，國外刷卡手續費或跨境交易費）或是附加費。這些不是來自 Michael Kors 或是 Global-e 的費用或收費，Global-e 與我們對此沒有任何掌控權，也無法減少其收費。如果您對潛在的費用或收費有任何疑問，請與您的銀行或發卡行聯繫。

請注意：目前無法在 [michaelkors.global](http://michaelkors.global) 上購買或兌換 Michael Kors 經典禮品卡或 Michael Kors 線上禮品卡。

#### 貨到付款

貨到付款可讓您在家門口支付款項，此服務需要額外付費，這項收費將在結帳時顯示。

下列目的地接受貨到付款方式：

運送目的地	費用
巴林	4 BHD
科威特	3 KWD
印尼	140000 IDR

馬來西亞	40 MYR
菲律賓	500PHP
卡達	35 QAR
沙烏地阿拉伯	37 SAR
新加坡	15 SGD
阿拉伯聯合大公國	37 AED

我的訂單何時會抵達，而運費為何？

您可以隨時透過我們的[訂單狀態](#)頁面在線上追蹤您的訂單。您將需要提供您的電子郵件地址和訂單編號。您也可以按一下運送確認電子郵件中的追蹤連結來進入線上追蹤入口網站，或者填寫我們的[與我們聯絡](#)表單來與客戶服務聯絡。

#### 運送及交貨

所有訂單皆享免費快遞服務。

我們為所有訂單提供免費快遞服務。我們的國際銷售促進和履行合作夥伴 Global-E 負責處理您的付款，而核准的貨運公司負責寄送您的訂單。

目的地	服務	時間	費用
澳洲	快遞	5 至 6 個工作天	免費
巴林	快遞	4 至 6 個工作天	免費
克羅埃西亞	快遞	5 至 6 個工作天	免費
埃及	快遞	5 至 6 個工作天	免費
迦納	快遞	6 至 7 個工作天	免費
希臘	快遞	5 至 7 個工作天	免費
中國香港	快遞	6 個工作天	免費
印度	快遞	5 至 6 個工作天	免費

印尼	快遞	4 至 5 個工作天	免費
以色列	快遞	4 至 5 個工作天	免費
科威特	快遞	3 至 5 個工作天	免費
黎巴嫩	快遞	5 至 6 個工作天	免費
馬來西亞	快遞	4 至 5 個工作天	免費
紐西蘭	快遞	6 個工作天	免費
奈及利亞	快遞	5 至 6 個工作天	免費
巴基斯坦	快遞	5 至 6 個工作天	免費
菲律賓	快遞	4 至 5 個工作天	免費

卡達	快遞	3 至 5 個工作天	免費
俄羅斯	快遞	5 至 6 個工作天	免費
沙烏地阿拉伯	快遞	4 至 6 個工作天	免費
新加坡	快遞	4 至 5 個工作天	免費
斯洛伐克共和國	快遞	5 至 6 個工作天	免費
南非	快遞	4 至 5 個工作天	免費
中國台灣	快遞	5 至 6 個工作天	免費
泰國	快遞	5 至 6 個工作天	免費
土耳其	快遞	3 至 4 個工作天	免費

阿拉伯聯合大公國	快遞	3 至 5 個工作天	免費
烏克蘭	快遞	4 至 5 個工作天	免費
越南	快遞	6 個工作天	免費

\*交貨時間均為約略值。週五、週六、週日和國定假日可能會根據您的所在地不同，而被視為非工作天。

\*\* 必須在歐洲中部時間下午 2 點之前下訂單。在歐洲中部時間下午 2 點之後下的訂單將於下個工作天寄出。訂單於週一至週五運送。

很抱歉，我們無法運送至英國軍事郵局地址或郵政信箱。

請注意，我們的運送服務需要您的簽名。如果快遞員送達時您不在現場，將重新安排交貨事宜，並透過您針對此訂單提供的聯絡資訊通知您。

## 關稅及進口稅

在 [michaelkors.global](https://michaelkors.global) 下訂單運往俄羅斯和烏克蘭可能需要繳納額外的關稅，應由收貨人付款。

[michaelkors.global](https://michaelkors.global) 上的報價為最終報價，包括下列目的地的所有進口關稅和稅費（如果適用）：

澳洲、巴林、克羅埃西亞、埃及、加納、希臘、香港、印度、印尼、以色列、科威特、黎巴嫩、馬來西亞、紐西蘭、奈及利亞、巴基斯坦、菲律賓、卡達、沙烏地阿拉伯、新加坡、斯洛伐克共和國、南非、台灣、泰國、土耳其、阿拉伯聯合大公國和越南。在結帳或運送時無需付款任何額外費用。

你們可運送到那些國家？

所有在 [michaelkors.global](https://michaelkors.global) 上訂購的商品均可運送至下方目的地：

[澳洲](#)、[巴林](#)、[克羅埃西亞](#)、[埃及](#)、[加納](#)、[希臘](#)、[香港](#)、[印度](#)、[印尼](#)、[以色列](#)、[科威特](#)、[黎巴嫩](#)、[馬來西亞](#)、[紐西蘭](#)、[奈及利亞](#)、[巴基斯坦](#)、[菲律賓](#)、[卡達](#)、[俄羅斯](#)、[沙烏地阿拉伯](#)，[新加坡](#)、[斯洛伐克共和國](#)、[南非](#)、[台灣](#)、[泰國](#)、[土耳其](#)、[阿拉伯聯合大公國](#)、[烏克蘭](#)和越南。本清單將不定期更新。

若需將訂單寄至其他目的地，請造訪下方 Michael Kors 相關網站：

[美國](#)、[加拿大](#)、[英國](#)、[西班牙](#)、[德國](#)、[義大利](#)、[法國](#)、[瑞士](#)、[荷蘭](#)、[奧地利](#)、[比利時](#)、[捷克共和國](#)、[丹麥](#)、[芬蘭](#)、[匈牙利](#)、[拉脫維亞](#)、[立陶宛](#)、[盧森堡](#)、[挪威](#)、[波蘭](#)、[葡萄牙](#)、[愛爾蘭共和國](#)、[羅馬尼亞](#)、[瑞典](#)、[日本](#)、[中國](#)和[南韓](#)。

很抱歉，這次我們目前無法運送至不在該清單上的目的地。如果我們這次無法運送，請使用[門市據點](#)來尋找鄰近的門市。

若您嘗試於網站上結帳，且該網站不運送至您要求的國家/地區或運送目的地，您則將被導向至相關國家/地區網站（如有）。商品庫存量 and 定價可能有所不同，您將可以在繼續購物前查閱您的購物袋。

您可以隨時透過我們的[訂單狀態](#)頁面在線上追蹤您的訂單。您將需要提供您的電子郵件地址和訂單編號。您也可以按一下運送確認電子郵件中的追蹤連結來進入線上追蹤入口網站，或者填寫我們的[與我們聯絡](#)表單來與客戶服務聯絡。

你們是否可運送至多個地址？

我們目前無法運送至多個地址。請為不同的運送地址下訂個別的訂單。

如果下單後我改變主意，想更改不同的尺寸或顏色該怎麼辦？

很抱歉，一旦您下訂單，我們就無法進行任何變更。

如果我對我的選擇不滿意該怎麼辦？是否可以退回購買的商品？

退貨手續必須要依據我們的[退貨政策](#)方針來進行。

如果您因任何原因對訂單不滿意，我們接受全新、未使用且帶有原標籤的商品退貨。退貨時也請附上 Michael Kors 退貨表單。退貨商品不得經水洗、穿戴或修改。若泳裝、內衣系列、珠寶或彩妝系列產品的衛生封條已拆封或移除，則不接受退貨，此外，客製或個人化的商品（包括印有首字母或刻字的商品）也不接受退貨。

本退貨政策不影響適用法律下您可能享有的法定權利，包括您的法定撤回權或您的法定保固。

退貨商品的款項將以付款時相同的支付形式退款至您的帳戶當中（除貨到付款或另有說明外）。您將會收到確認完成退貨程序的電子郵件。請注意，我們不提供換貨服務。

如果退貨的商品狀況不佳，我可能需將其寄回給您。

### 貨到付款退款

若是以「貨到付款」形式支付的商品，客戶服務代表將聯絡您，並透過銀行轉帳或 PayPal 處理退款。

無法在門市進行退貨。

在 michaelkors.global 線上購買的商品只能透過郵寄方式退貨。所有線上訂單的退貨，均必須在交貨日起 30 天內進行退貨。如果您的訂單以多批郵件運送給您，則退貨期限為您收到最後一批訂單運送品項的當日起 30 天內。

### 如何退貨商品

若要以郵寄方式退貨，請遵循這些指示：

1. 穩固地包裝欲退貨的商品。請盡量使用原本的運送包裝盒和材料。
2. 請造訪我們的退貨入口網站 [www.michaelkors.global/returns](http://www.michaelkors.global/returns)，以進行退貨授權。
3. 輸入您的訂單編號和電子郵件地址。
4. 選擇您希望退貨的品項和退貨原因。
5. 選擇已預付的運送單並列印退貨單和退貨表單。
6. 將退貨表單放置於包裹內並將其穩固地闔上。
7. 將已預付的運送單貼在退貨包裹上。
8. 將您的退貨包裹投遞至您運送目的地的 DHL 服務據點，或在這裡要求取貨。

您的退貨將在我們倉庫收件起最多 14 個工作天內處理。

請注意，商品的退款將以原本的支付方式處理之（貨到付款除外）。若是由「貨到付款」支付的商品，客戶服務代表將聯絡您，並安排銀行轉帳或 PayPal 來支付退款額。

您應負責將產品妥善的包裝、標示並運送給我們。請保留您的郵寄憑證以作為您的運送的保障。

如果您遺失了您的退貨表單或已預付的退貨單，請聯絡客戶服務，他們將可以透過電子郵件寄另一個給您。

退貨需要花多少錢？

已預付退貨單的補貼費用將從您的退款額中扣除，詳細資訊如下。

目的地	費用
澳洲	20 AUD
巴林	5 BHD
克羅埃西亞	95 HRK
埃及	200 EGP
迦納	65 GHS
希臘	10 EUR
中國香港	95 HKD
印度	850 INR

印尼	175,000 IDR
以色列	45 ILS
科威特	5 KWD
黎巴嫩	19,000 LBP
馬來西亞	50 MYR
紐西蘭	20 NZD
奈及利亞	4,500 NGN
巴基斯坦	2000 PKR
菲律賓	650 PHP

卡達	45 QAR
俄羅斯	800 RUB
沙烏地阿拉伯	45 SAR
新加坡	20 SGD
斯洛伐克共和國	10 EUR
南非	200 ZAR
中國台灣	400 TWD
泰國	400 THB
土耳其	80 TRY

阿拉伯聯合大公國	45 AED
烏克蘭	350 UAH
越南	300 VND

請注意，若您並非使用已預付的退貨單，而是選擇以其他貨運公司或運送服務來將您的商品退貨，您將需負責退貨的費用（除非是故障或不合格的產品），包含任何 Michael Kors 因使用其他貨運公司而產生的進口稅和關稅。該費用將從您的退款額中扣除。

自俄羅斯退貨的運送價值若超過 €1,000，將需繳交退貨關稅，並由退貨者於交貨時支付給貨運公司。

處理我的退貨需要多久時間？

您的退貨將在我們倉庫收件起最多 14 個工作天內處理。

退貨商品的款項將以付款時相同的支付形式退款至您的帳戶當中（除貨到付款外）。若是以「貨到付款」形式支付的退貨品項，客戶服務代表將聯絡您，並安排銀行轉帳或 PayPal 來支付退款額。您將會收到確認完成退貨程序的電子郵件。

如果我贈與他人禮品，該人是否可以將其退貨或退換為其他商品？

禮品系列可以透過郵寄方式退貨，如上所述。請注意，我們無法提供退換服務，而退款將以與付款時相同的支付形式退款至原本的帳戶當中（貨到付款除外）。若是以「貨到付款」形式支付的退貨品項，客戶服務代表將聯絡您，並安排銀行轉帳或 PayPal 來支付退款額。請注意，我們無法提供換貨服務，而退款將以與付款時相同的支付形式退款至原本的帳戶當中（貨到付款除外）。若是以「貨到付款」形式支付的退貨品項，客戶服務代表將聯絡您，並安排銀行轉帳或 PayPal 來支付退款額。

如果您需要協助透過郵寄方式退貨，請使用[這裡](#)的詳細資訊聯絡客戶服務。

如果我的商品在送達時已經損壞了該怎麼辦？

讓客戶滿意是我們在 [michaelkors.global](https://michaelkors.global) 的目標。請填寫我們的與我們聯絡表單來聯絡我們的客戶服務代表。

我的訂單是否包含進口稅及關稅？

在 [michaelkors.global](https://michaelkors.global) 下訂單運往俄羅斯和烏克蘭可能需要繳納額外的關稅，應由收貨人付款。

[michaelkors.global](https://michaelkors.global) 上的報價為最終報價，包括下列目的地的所有進口關稅和稅費（如果適用）：

澳洲、巴林、克羅埃西亞、埃及、加納、希臘、香港、印度、印尼、以色列、科威特、黎巴嫩、馬來西亞、紐西蘭、奈及利亞、巴基斯坦、菲律賓、卡達、沙烏地阿拉伯、新加坡、斯洛伐克共和國、南非、台灣、泰國、土耳其、阿拉伯聯合大公國和越南。在結帳或運送時無需付款任何額外費用。

我可否查看我與 [MICHAELKORS.GLOBAL](https://michaelkors.global) 的訂單紀錄？

您必須是 [michaelkors.global](https://michaelkors.global) 上已註冊的帳戶持有人才能存取您的訂單紀錄。而且僅會顯示您建立帳戶後成立的線上訂單。

我該如何知道自己合適的尺寸？

所有服裝和鞋履系列皆有尺寸對照表。您可以在「選擇尺寸」下拉式功能表中的產品詳細資訊頁面找到它們。

如果我有關於商品的問題該怎麼辦？

如果您有關於商品的問題，請填寫我們的與我們聯絡表單來聯絡我們的客戶服務代表。

如果我對關於在歐洲、美國或加拿大進行的某一消費有問題該怎麼辦？

如果您有對關於在歐洲、美國或加拿大進行的某一消費有問題，請使用以下聯絡詳細資訊來與客戶服務代表聯繫：

歐洲

電話： [+44-800-358-0598](tel:+44-800-358-0598)

電子郵件： [europe.customerservice@michaelkors.com](mailto:europe.customerservice@michaelkors.com)

我們歐洲客戶服務團隊的服務時間為格林威治標準時間上午 9 點至下午 8 點（週一至週五），週六和週日為上午 9 點至下午 6 點。

美國及加拿大

電話: [+1-866-709-KORS \(5677\)](tel:+1-866-709-KORS)

電子郵件: [customerservice@michaelkors.com](mailto:customerservice@michaelkors.com)

我們美國和加拿大客戶服務團隊的服務時間為美國東部時間上午 8 點至下午 1 點（一週 7 天）。

我的訂單狀態為何？

您的訂單並未確認，因此在您下單之前我們不會以您的付款方式進行付款。如果您的訂單已提交但處於未接受、已取消或仍在處理狀態，則可能仍會在付款方式上看到待處理的費用。您可以隨時透過我們的[訂單狀態](#)頁面線上追蹤您的訂單。

我的訂單為何遭取消？

我們會盡一切努力在網站上盡可能準確顯示產品的顏色、功能、價格和庫存狀態，取消訂單是我們最不樂見的情況。最常見的取消原因是品項缺貨、有詐欺疑慮，或所列產品或價格錯誤。如果您的訂單遭取消，我們將盡快通知您。如果對訂單取消有任何疑問，請聯絡我們的客戶服務團隊。

## 網站使用

我為什麼需要建立 [MICHAELKORS.GLOBAL](#) 帳戶？

在 [michaelkors.global](#) 上建立帳戶，可以最佳化您的購物經驗，並讓這個網站使用起來更方便。此外，唯有在註冊帳戶後才得以享用我們網站的部分功能和福利。這些絕佳福利的例子包含：可以儲存付款、帳單和運送資訊，以達到更快速、更簡單的結帳；可以擁有通訊錄來輕鬆地運送至不同的地址；可以建立並編輯最愛清單；以及追蹤您的訂單紀錄。

如果我忘記我的密碼該怎麼辦？

如果您忘記了您的 [michaelkors.global](#) 帳戶密碼，請在登入程序中按一下「忘記密碼」連結。我們將會寄送一封電子郵件到註冊帳戶時所使用的電子郵件地址，提供重設密碼的指示。或者，您可以回答一或多個安全性問題來重設密碼。如果您選擇提交您的電子郵件地址，我們將會寄送一封電子郵件給您，請按一下其中包含的網站連結並依照指示建立新密碼。

您也可以透過 [與我們聯絡](#) 表單聯絡客戶服務代表。[請按這裡取回密碼。](#)

GLOBAL-E 是誰？

Global-E 是我們的國際銷售促進及履行夥伴。Global-E 是所有商品買賣合約的記錄賣家。Global-E 將接受您的付款，而經過核准的營運商將運送您訂單項目。支付款項將顯示在您的對帳單上，並由 **\*\*Global-E / Michael Kors\*\*** 收取。所有在 [michaelkors.global](http://michaelkors.global) 上進行的購買均受到 Michael Kors [條款與條件](#)和[隱私權保護政策](#)之約束。