

## NFR問與答

### Q1. 請問美國的最新優惠 / 套裝是甚麼? 可以訂購嗎? 價格及 PV 是多少?

A1. 有關美國的最新優惠及推廣, 請到美國官網 <https://www.doterra.com/US/en/> 查閱。一般已可訂購的 HKNFR 訂單資料, 請到香港官網: [HKNFR 健康倡導者訂貨單](#)。

### Q2. 我可以透過香港客服查詢嗎?

A2. 可以, 如這是個限時優惠, 您亦可發電郵或致電至美國客服查詢, 這樣您可獲得更快更準確的資訊。

同時您亦可嘗試在EVO尋找有新品的資訊, 如未有發現, 可能需要一點時間更新, 請耐心等待。

### Q3. 為何我還要問美國?

A3. 由於每個市場每月優惠都有所不同。

有關香港優惠, 請瀏覽: [https://www.doterra.com/HK/zh\\_HK/](https://www.doterra.com/HK/zh_HK/)

有關美國最新優惠或推廣, 請瀏覽: <https://www.doterra.com/US/en/>

### Q4. 致電到美國會有客服接聽嗎? 他們的營業時間是?

A4. 您可先透過電郵至: [doterraglobal@doterra.com](mailto:doterraglobal@doterra.com) 查詢, 待他們回覆您。

如有需要可致電至美國中文亞太區專線: 800-411-8151 (Ex.5) 內線按(5) 再按(1) 直接到中文客服。

美國客服熱線開放時間, 周一至周五: 美國山區時間: 早上 8:00-凌晨 24:00, 中國北京時間: 晚上 22:00-次日下午 14:00 (北京時間)。周六、日及假期休息 (美國山區時間)。

### Q5. 我不懂英語怎麼辦?

A5. 無須擔心, 美國也有懂中文的客服專員, 負責接聽熱線及處理電郵的。

### Q6. 美國訂單是用那間速遞公司?

A6. 我們會與不同的速遞公司合作, 例如: UPS, DHL, FedEx。寄到香港的會以 DHL 較多。

### Q7. 為什麼在線上辦公室看不到 NFR 的優惠?

A7. 我們的線上辦公室的推廣, 主要是香港 OTG 活動及優惠。若閣下對美國產品有興趣, 可以瀏覽:

- 美國官網 <https://www.doterra.com/US/en/>
- Facebook [doTERRA Essential Oils USA](#)
- 或者直接聯絡美國客服, 電郵 [doterraglobal@doterra.com](mailto:doterraglobal@doterra.com)
- 亦可致電至: 800-411-8151 (Ex.5) 內線按(5) 再按(1)直接到中文客服。

**Q8. 請問點數兌換可否跟 LRP 合併同一張訂單出貨?**

A8. 可以，會員只需透過線上辦公室下單就可合併。

**Q9. 請問有美國點數兌換表?**

A9. 有關美國點數兌換表暫未有提供，但您可以參考 NFR 訂購單表格。大部分的兌換點數與美國訂單上的產品價錢是相同的，以電腦系統為準。

**Q10. 從美國運送到香港要多久?**

A10. 一般需要大概 5 至 7 個工作天，如遇特別假期，運送時間亦有機會延長。

**Q11. 香港客服可否幫忙更改、延遲或取消 美國的忠誠訂單(LRP)設定?**

A11. 由於香港及美國的系統已經更新，如閣下的忠誠訂單設定是從美國送美國又或是美國帳戶，均需會員親自發電郵或者致電話到美國客服更改。電郵：[doterraglobal@doterra.com](mailto:doterraglobal@doterra.com)。如有需要，亦可致電至：800-411-8151 (Ex.5) 內線按(5) 再按(1) 直接到中文客服。

**Q12. 如何購買美國訂單?**

A12.

- 美國運至香港(HKNFR)：會員以在我們系統之註冊電郵：提供香港英文地址，收貨人英文名字及電話號碼及需要訂購的產品編號 電郵至 [hongkongservice@doterra.com](mailto:hongkongservice@doterra.com)
- 美國至美國(US order) 會員以在我們系統之註冊電郵：提供英文地址，收貨人英文名字及電話號碼及需要訂購的產品編號 電郵至 [doterraglobal@doterra.com](mailto:doterraglobal@doterra.com)

**Q13. 這個美國新品在 EVO 上，為何還沒有 HK NFR 的價錢?**

A13. 美國產品不一定可在香港以 NFR 購買的，又或尚未更新。一般已可訂購的 HKNFR 訂單資料，請到香港官網內之 [HKNFR 健康倡導者訂貨單](#)。

您亦可電郵至：[hongkongservice@doterra.com](mailto:hongkongservice@doterra.com) 或致電 (852) 31976699

服務時間：週一至週五 12:00 – 21:00；週六 12:00 – 19:00 週日及公眾假期休息。

**Q14. 為何香港網頁所提供的美國產品資訊(PIPS)跟香港 NFR 的價錢不同?**

A14. 由於美國市場公佈的是 OTG 本地市場供應給當地消費者的價格，美國寄香港 NFR (Not For Resale)寄出給香港用家的小郵包，包含稅項，包裝，行政服務等成本，因此美國 OTG 價錢點數會與香港NFR訂單有差異。

**Q15. 美國客服辦公時間是什麼?**

A15. 週一至周五：美國山地時間:8:00 - 凌晨 24:00 (中國北京時間: 晚上 22:00 - 次日下午 14:00)  
周六、日及假期休息 (美國山地時間)

**Q16. 請問運費怎樣計算?**

A16.

NFR HK 運費 (以美金計算)	
訂單金額	運費
\$0 - \$299	\$13.95
\$300 - \$399	\$16.95
\$400 - \$499	\$19.95
\$500 - \$599	\$24.95
\$600 - \$699	\$35.95
\$700 - \$799	\$45.95
\$800 - \$899	\$55.95
\$900 - \$999	\$65.95
\$1000 - \$1249	\$75.95
\$1250 up	\$85.95