

## NFR Q&A

**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，請到美國官網查閱：<https://www.doterra.com/US/en/>  
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，你亦可發電郵或致電至美國客服查詢，這樣你可獲得更快更準確的資訊。

同時閣下亦可嘗試在 EVO 尋找有新品的資訊，如未有發現，可能需要一點時間更新，請你再耐心等待！

**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，待他們回覆你。

如有需要可致電至：800-411-8151 (Ex.5) 內線按(5)直接到中文客服

美國客服熱線開放時間，周一至周五：晚 8:00-凌晨 1:00，早 7:00-下午 2:00 (北京時間)。周一至周五：早 6:00-11:00，下午 5:00-午夜 12:00。周六、日及假期休息 (美國山地時間)。

**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](#) 或者直接聯絡美國客服查詢。

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)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)直接到中文客服。

### Q12 如何購買美國訂單?

A12

A. 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)

B. 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](#)

閣下亦可電郵至：[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,美国寄香港 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, 因此美国 OTG 價錢及點數會與香港 NFR 訂單有差異。

**Q15. 美國客服辦公時間是什麼?**

A15. 美國客服熱線開放時間, 周一至周五: 晚 8:00-凌晨 1:00, 早 7:00-下午 2:00 (北京時間)。周一至周五: 早 6:00-11:00, 下午 5:00-午夜 12:00。周六、日及假期休息 (美國山地時間)。

**Q16.請問運費怎樣計算?**

<b>NFR HK 運費 (以美金計算)</b>	
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