

親愛的代購幫使用者，您好：

如您收到商品當下，發現商品有破損或毀壞情況發生，**請提供開箱影片，並按照下列步驟拍照留底，並將影片、照片與詳細問題傳送至線上客服、客服信箱**，以便我們盡速處理。

代購幫客服 LINE 帳號：@idgb

代購幫客服信箱：tw.service@daigobang.com

信件主旨：商品委託單號：_____問題

信件內容範例，如下：收到商品有 _____ 問題，希望處理方式為：_____

並檢附以下照片

1. 商品原始外箱資訊 (台灣出貨宅配運單 / 日本原始托運單)
2. 包裹原始外觀
3. 原始包裹資訊 (包裝方式 / 緩衝包材)
4. 實際收到商品整體照片
5. 商品有斷裂過，還有塗膠的痕跡 (請圈起問題部位，或在照片外文字說明要反應的內容)

照片範例





1.包裹外觀 (請清楚拍出相關單據號碼 , 外包裝盡可能六面清楚拍攝)



2.包裹外觀 (請清楚拍出相關單據號碼 , 外包裝盡可能六面清楚拍攝)



3.包裹外觀 (請清楚拍出相關單據號碼・外包裝盡可能六面清楚拍攝)



4.包裹外觀 (請清楚拍出相關單據號碼 , 外包裝盡可能六面清楚拍攝)



5.包裹外觀 (請清楚拍出相關單據號碼 , 外包裝盡可能六面清楚拍攝)



6.包裹內部(請清楚拍攝完整原始內包裝、含保護耗材/防撞護材等)



7.商品狀況(請圈起問題部位·或在照片外文字說明要反應的內容 ex:公仔外盒嚴重破損)



8.商品狀況(請圈起問題部位，或在照片外文字說明要反應的內容 ex：公仔外盒嚴重破損)



9.商品狀況(請圈起問題部位，或在照片外文字說明要反應的內容 ex：公仔外盒嚴重破損)

以上步驟完成後，請將上述的照片內容上傳送至 LINE 線上客服：[@idgb](#) 或 tw.service@daigobang.com 服務信箱，我們會以最快的方式處理您的問題，請耐心等候，感謝您對代購幫的支持。

重要提醒，請保持下列資訊完整。

- A. 包裹 (商品日本原始外箱 / 台灣宅配寄出外箱 / 含 緩衝包材)
- B. 宅配托運單 (日本原始托運單 / 台灣宅配托運單)
- C. 收到的商品原始狀態

以上若有異動或遺失，會造成後續無法對應處理商品問題，客訴處理期間，需請會員協助保管，切勿異動或丟棄！