

CÔNG TY TNHH DRUGY

Mã số thuế: [0315668665](tel:0315668665)

Địa chỉ: 28 Cây Cắm, Phường Bình Hưng Hòa B, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh

Đại diện pháp luật: Nguyễn Ngọc Linh

Hotline: 036.756.4004

Email: drugv.corp@gmail.comKhiếu nại: hoanglinh2610@gmail.com

BẢNG GIÁ VÀ QUY ĐỊNH

GIÁ VẬN CHUYỂN

Gói vận chuyển	Khu vực	Giá vận chuyển
Gói vận chuyển toàn quốc tối đa 15 KG (kích thước tối đa 45cm x 40cm x 30cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	65.000 VNĐ (Giá khuyến mãi: 60.000 VNĐ)
Gói vận chuyển toàn quốc tối đa 0.5 KG (kích thước tối đa 25cm x 15cm x 10cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	25.000 VNĐ
Gói vận chuyển toàn quốc tối đa 1 KG (kích thước tối đa 25cm x 20cm x 10cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	27.000 VNĐ
Gói vận chuyển toàn quốc tối đa 2 KG (kích thước tối đa 30cm x 20cm x 15cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	33.000 VNĐ
Gói vận chuyển toàn quốc tối đa 3 KG (kích thước tối đa 35cm x 25cm x 15cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	39.000 VNĐ

THỜI GIAN NHẬN HÀNG

Thời gian tạo đơn hàng	Thời gian shipper qua lấy hàng
Đơn hàng nội thành tạo trước 13h	Lấy hàng trong ngày
Đơn hàng ngoại thành tạo trước 10h sáng	Lấy hàng trong ngày
Các đơn hàng tạo sau 13h	Lấy hàng trong ngày kế tiếp

CÔNG TY TNHH DRUGY

Mã số thuế: [0315668665](https://www.0315668665.com)

Địa chỉ: 28 Cây Cám, Phường Bình Hưng Hòa B, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh

Đại diện pháp luật: Nguyễn Ngọc Linh

Hotline: 036.756.4004

Email: drugv.corp@gmail.com

Khiếu nại: hoanglinh2610@gmail.com

THỜI GIAN GIAO HÀNG

Khu vực	Thời gian giao hàng
Nội thành HCM, Hà Nội	1-2 ngày
Liên tỉnh khu vực Bắc, Trung, Nam	2-3 ngày
Liên tỉnh Nam Bộ - Trung Bộ	3-4 ngày
TP HCM - Hà Nội	2-3 ngày
TP HCM - Các tỉnh phía Bắc	3-4 ngày

GIÁ DỊCH VỤ GIA TĂNG

1. Dịch vụ thu tiền hộ:

- Miễn phí thu hộ tiền mặt.
- Bảo hiểm mất mát tối đa 2,990,000/ kiện hàng. (Hai triệu chín trăm chín mươi ngàn đồng/1 kiện hàng). Nếu kiện hàng có giá trị hơn hoặc bằng 3 triệu đồng, quý khách nên mua bảo hiểm hàng hóa.(phí bảo hiểm là 1.1% giá trị khai giá hàng hóa)
- TOANQUOC chỉ hỗ trợ kiện hàng có giá trị tối đa 20.000.000 VNĐ (Hai mươi triệu đồng).

Đổi soát và trả tiền khách hàng vào thứ 2/4/6 hàng tuần, hoặc khi đơn hàng đã hoàn tất tùy theo yêu cầu của quý khách.

2. Trả hàng

- Hàng bị trả lại do người nhận từ chối nhận hàng.
- Hàng cố gắng giao 3 lần, nhưng không liên lạc được người nhận.

Hàng bị trả lại tức là chúng tôi đã cố gắng liên lạc và giao lại 3 lần cho người nhận, nhưng không thành công, nghĩa là chúng tôi đã hoàn thành cam kết giao hàng và cố gắng để giao hàng, trong trường hợp này người gửi sẽ chịu chi phí vận chuyển đi của đơn hàng + 1/2 phí vận chuyển lượt trở lại (Phí trả hàng = Phí gửi hàng lượt đi + phí gửi về).

Ví dụ:

Phí chuyển hàng = 60.000 VNĐ

Thì:

Phí vận chuyển khi hàng bị trả về = Phí chuyển đi + Phí gửi về = 60.000 + 1/2 *(60.000) = 90.000 VNĐ

CÔNG TY TNHH DRUGY

Mã số thuế: [0315668665](https://www.gst.gov.vn/Details.aspx?code=0315668665)

Địa chỉ: 28 Cây Cắm, Phường Bình Hưng Hòa B, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh

Đại diện pháp luật: Nguyễn Ngọc Linh

Hotline: 036.756.4004

Email: drugv.corp@gmail.com

Khiếu nại: hoanglinh2610@gmail.com

(Trong thời gian khuyến mãi – “Phí gửi về sẽ được miễn phí”).

3. Thông báo tình trạng đơn hàng

- Thông báo về ứng dụng mobile app (Apple Store, CH Play – iOS và Android)
- Thông báo qua email.
- Đơn hàng sẽ được cập nhật trạng thái liên tục.

4. Bảo hiểm

- Bảo hiểm mất mát tối đa 2,990,000/ kiện hàng. (Hai triệu chín trăm chín mươi ngàn đồng/1 kiện hàng). Nếu kiện hàng có giá trị hơn hoặc bằng 3 triệu đồng, quý khách nên mua bảo hiểm hàng hóa.(phí bảo hiểm là 1.1% giá trị khai giá hàng hóa)
- TOANQUOC chỉ hỗ trợ kiện hàng có giá trị tối đa 20.000.000 vnd (Hai mươi triệu đồng).
- Khách hàng cần có giấy tờ nguồn gốc xuất xứ hàng hoá và hóa đơn VAT hợp lệ để TOANQUOC.VN có thể xác nhận giá trị của hàng hoá và bồi thường thoả đáng, trong trường hợp khách hàng không chứng minh được giá trị hàng hoá, chúng tôi sẽ bồi thường 4 lần phí vận chuyển.

QUY ĐỊNH CHUNG

1. Hàng hóa cấm gửi

- Các chất ma túy và chất kích thích thần kinh.
- Vũ khí đạn dược, trang thiết bị kỹ thuật quân sự
- Vũ khí thô sơ như dao, kiếm, giáo, mác, lưỡi lê, đao, mã tấu, quả đấm, quả chùy, cung, nỏ ...
- Các loại văn hóa phẩm đồi trụy, phản động, ấn phẩm, tài liệu nhằm phá hoại trật tự công cộng chống lại Nhà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- Vật hoặc chất dễ nổ, dễ cháy và các chất gây nguy hiểm hoặc làm mất vệ sinh, gây ô nhiễm môi trường.
- Các loại vật phẩm hàng hóa mà nhà nước cấm lưu thông, cấm kinh doanh, cấm xuất khẩu, nhập khẩu.
- Sinh vật sống, thực phẩm yêu cầu bảo quản.
- Vật phẩm, ấn phẩm, hàng hóa cấm nhập vào nước nhận.

CÔNG TY TNHH DRUGY

Mã số thuế: [0315668665](https://www.0315668665.com)

Địa chỉ: 28 Cây Cắm, Phường Bình Hưng Hòa B, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh

Đại diện pháp luật: Nguyễn Ngọc Linh

Hotline: 036.756.4004

Email: drugv.corp@gmail.com

Khiếu nại: hoanglinh2610@gmail.com

- Tiền Việt Nam, nước ngoài và các giấy tờ có giá trị như tiền, giấy tờ không thể cấp lại.
- Các loại kim khí quý (vàng, bạc, bạch kim...), các loại đá quý hay các sản phẩm khác được chế biến từ kim khí quý, đá quý.

2. Quy định về hàng hóa vận chuyển đường bộ, các hàng hóa thuộc diện cấm vận chuyển bay sẽ được chuyển phát đường bộ, gồm:

- Các sản phẩm ghi tên bằng tiếng anh, tên sản phẩm không rõ ràng
- Pin, sạc dự phòng và các sản phẩm tương tự
- Trang sức, hàng điện tử và các hàng hóa giá trị cao (điện thoại, laptop,...)
- Nước hoa, mỹ phẩm dạng xịt, chất lỏng, chất bột.
- Sữa bột, sữa nước, các chất tẩy rửa, bột ăn dặm.
- Khí làm lạnh, hợp chất oxy hữu cơ, oxy hóa, chất có nguy cơ phóng xạ, có tính độc, ăn mòn, từ tính,...
- Một số hàng hóa khác theo quy định hàng không.

3. Quy định đóng gói và bảo quản hàng hóa

- TOANQUOC.VN chỉ nhận hàng hóa đã được đóng gói, bảo quản từ phía người bán. TOANQUOC.VN sẽ giao hàng nguyên đai nguyên kiện, không đồng kiểm hàng hóa. TOANQUOC.VN từ chối bồi thường với hàng hóa hỏng hóc do lỗi từ phía người gửi (đóng gói không đảm bảo gây vỡ hỏng hàng hóa,...).
- TOANQUOC.VN từ chối bồi thường với hàng hóa hỏng do đặc tính tự nhiên sản phẩm (dễ nóng chảy,...).

4. Quy định miễn trừ trách nhiệm đền bù, bồi thường

- Hàng hóa đã được giao đúng thỏa thuận.
- Hàng hóa bị hư hại, mất mát do lỗi của bên gửi hàng.
- Bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tịch thu hoặc tiêu hủy do nội dung bên trong vi phạm các qui định cấm gửi của pháp luật hoặc do không xác minh được nguồn gốc, xuất xứ.
- Người gửi không cung cấp đầy đủ thông tin các giấy tờ cần thiết phục vụ cho việc giao hàng dẫn đến các thiệt hại như hàng hoá hư hỏng do để lâu, bị phạt vi phạm, bị tịch thu hàng hoá.

CÔNG TY TNHH DRUGY

Mã số thuế: [0315668665](https://www.0315668665.com)

Địa chỉ: 28 Cây Cắm, Phường Bình Hưng Hòa B, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh

Đại diện pháp luật: Nguyễn Ngọc Linh

Hotline: 036.756.4004

Email: drugv.corp@gmail.com

Khiếu nại: hoanglinh2610@gmail.com

Chú ý: Hàng hóa cần có giấy tờ chứng minh nguồn gốc, xuất xứ hoặc hóa đơn VAT đi kèm. Nếu không, TOANQUOC.VN không chịu trách nhiệm trong trường hợp hàng hóa bị Quản lý thị trường và các cơ quan chức năng thu giữ theo quy định của pháp luật.

5. Quy định chung

- Trong một số điều kiện thời tiết, khách quan (mưa bão, lũ lụt,...), hàng hóa có thể được giao trễ so với thời gian dự kiến.
- TOANQUOC.VN nhận vận chuyển hàng hóa có khối lượng tối đa là 15kg/kiện hàng, kích thước chiều dài không quá 60 cm.
- Thời gian làm việc từ thứ 2 đến thứ 7 (từ 8h sáng đến 23h tối hàng ngày).
- Chủ nhật không lấy hàng từ người gửi, chỉ vận chuyển và giao hàng.
- Tất cả các vấn đề liên quan đến giao hàng, xử lý sự cố phát sinh, quý khách vui lòng Chat/Gửi yêu cầu online trên App hoặc Website, tất cả các khiếu nại sẽ được bộ phận CSKH của TOANQUOC.VN tiếp nhận và xử lý.
- Thời hạn khiếu nại: Trong vòng 3 ngày kể từ khi giao hoặc trả hàng thành công.

QUY ĐỊNH VỀ MỨC GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH THIẾT HẠI, QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG VÀ THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Công ty TNHH Drugy cung cấp dịch vụ bưu chính theo chỉ tiêu toàn trình đã công bố trước.

Đảm bảo dịch vụ quyền lợi hợp pháp của khách hàng, Công ty TNHH Drugy ban hành Quy định về mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp phát sinh thiệt hại, quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng và thời hạn giải quyết khiếu nại có hiệu lực từ 01/09/2020.

Chi tiết quy định Quy định về mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp phát sinh thiệt hại, quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng và thời hạn giải quyết khiếu nại của Công ty TNHH Drugy như sau:

CÔNG TY TNHH DRUGY

Mã số thuế: [0315668665](https://www.0315668665.com)

Địa chỉ: 28 Cây Cắm, Phường Bình Hưng Hòa B, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh

Đại diện pháp luật: Nguyễn Ngọc Linh

Hotline: 036.756.4004

Email: drugv.corp@gmail.com

Khiếu nại: hoanglinh2610@gmail.com

MỨC GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH THIẾT HẠI

Đối với trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi toàn bộ:

Đối với dịch vụ bưu chính trong nước:

- Bảo hiểm mất mát tối đa 2,990,000 VNĐ/ 1 kiện hàng (miễn phí bảo hiểm).
- Trường hợp đơn hàng giá trị $\geq 3000.000đ$ và nhỏ hơn 20 triệu đồng (Khách hàng nên đăng ký mua bảo hiểm hàng hoá, phí bảo hiểm là 1.1% giá trị hàng hoá).
- Khách hàng cần có giấy tờ nguồn gốc xuất xứ hàng hoá và hóa đơn VAT hợp lệ để TOANQUOC.VN có thể xác nhận giá trị của hàng hoá và bồi thường thỏa đáng, trong trường hợp khách hàng không chứng minh được giá trị hàng hoá, chúng tôi sẽ bồi thường 4 lần phí vận chuyển.
- Giá trị đơn hàng tối đa chúng tôi nhận là 20 triệu đồng/1 đơn hàng. (Nếu đơn hàng có giá trị lớn hơn chúng tôi không chịu trách nhiệm bồi thường).

Đối với trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi một phần:

Công ty TNHH Drugy sẽ thực hiện bồi thường xác định trên cơ sở thiệt hại thực tế, nhưng không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

Đối với trường hợp vi phạm hợp đồng đã giao kết do không đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố.

Người sử dụng dịch vụ có chứng từ chứng minh việc không đảm bảo thời gian toàn trình đó thì Công ty TNHH Drugy có trách nhiệm hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng cho người sử dụng dịch vụ bưu chính.

CÔNG TY TNHH DRUGY

Mã số thuế: [0315668665](tel:0315668665)

Địa chỉ: 28 Cây Cắm, Phường Bình Hưng Hòa B, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh

Đại diện pháp luật: Nguyễn Ngọc Linh

Hotline: 036.756.4004

Email: drugy.corp@gmail.com

Khiếu nại: hoanglinh2610@gmail.com

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Bước 1: Yêu cầu giải quyết khiếu nại

Tất cả các yêu cầu giải quyết khiếu nại của khách hàng như: bưu gửi bị mất, hư hỏng, trao đổi, thái độ phục vụ, ... sẽ do Phòng dịch vụ khách hàng tiếp nhận.

Khách hàng có thể khiếu nại qua các cách sau:

Cách 1: Trực tiếp tại trụ sở của Công ty TNHH Drugy, địa chỉ: 28 Cây Cắm, Phường Bình Hưng Hòa B, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Cách 2: Gọi điện đến số hotline: 0367.564.004 hoặc qua số điện thoại: 0367.144.544

Cách 3: Khiếu nại bằng văn bản hoặc qua E-mail: drugy.corp@gmail.com hoặc hoanglinh2610@gmail.com

Bước 2: Lập phiếu tiếp nhận giải quyết khiếu nại, lưu và chuyển.

Sau khi tiếp nhận yêu cầu giải quyết khiếu nại của khách hàng, Phòng dịch vụ khách hàng sẽ tiến hành cấp phiếu tiếp nhận giải quyết khiếu nại. Phiếu tiếp nhận khiếu nại có thể được thực hiện dưới hình thức văn bản hoặc thư điện tử và phải thể hiện rõ nội dung của người khiếu nại, yêu cầu giải quyết khiếu nại. Lập Phiếu tiếp nhận giải quyết khiếu nại xong, lưu và chuyển sang bộ phận trực tiếp có liên quan đến vấn đề khiếu nại của khách hàng.

Trường hợp không tiếp nhận khiếu nại, trong thời hạn không quá năm ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, Phòng dịch vụ khách hàng phải có văn bản thông báo cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

Trường hợp giải quyết khiếu nại được giải quyết ngay khi người sử dụng dịch vụ trực tiếp đến khiếu nại và đạt được thỏa thuận của hai bên, bên cung cấp dịch vụ không cần phải cấp Phiếu tiếp nhận khiếu nại, nhưng phải lập biên bản kết quả giải quyết và lưu vào hồ sơ.

Bước 3: Phản hồi hướng giải quyết

TOANQUOC.VN - Cam Kết Uy Tín - Hết Minh Vì Khách Hàng

Chúng tôi cũng mong rằng quý khách hàng sẽ thực hiện đúng các quy định của ToanQuoc.vn

CÔNG TY TNHH DRUGY

Mã số thuế: [0315668665](https://www.0315668665.com)

Địa chỉ: 28 Cây Cám, Phường Bình Hưng Hòa B, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh

Đại diện pháp luật: Nguyễn Ngọc Linh

Hotline: 036.756.4004

Email: drugv.corp@gmail.com

Khiếu nại: hoanglinh2610@gmail.com

Bộ phận trực tiếp có liên quan đến vấn đề khách khiếu nại chịu trách nhiệm kiểm tra xác minh lại thông tin của khách hàng, quy trình tiếp nhận bưu gửi, quy trình đóng gói, vận chuyển, ... sau đó trình báo cáo cho Hội đồng quản trị về phương hướng giải quyết khiếu nại.

Bước 4: Xét duyệt

Hội đồng quản trị duyệt phương hướng giải quyết khiếu nại từ bộ phận liên quan trình lên. Hồ sơ được xét duyệt sẽ lập hồ sơ đền bù.

Bước 5: Phúc đáp

Bộ phận trực tiếp có liên quan đến vấn đề khiếu nại của khách hàng sẽ chuyển phản hồi cho Phòng dịch vụ khách hàng nắm thông tin đồng thời tiến hành phúc đáp cho khách hàng. Công ty TNHH Drugy có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại về kết quả giải quyết khiếu nại. Đồng thời lập biên bản xác nhận nếu khách hàng đồng ý với hướng giải quyết trên. Quy trình kết thúc.