

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: 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 10 KG (kích thước tối đa 45cm x 40cm x 33cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	55.000 VNĐ
Gói vận chuyển toàn quốc tối đa 3 KG (kích thước tối đa 30cm x 20cm x 20cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	18.000 VNĐ
Gói vận chuyển toàn quốc tối đa 5 KG (kích thước tối đa 40cm x 30cm x 25cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	26.000 VNĐ
Gói vận chuyển toàn quốc tối đa 6 KG (kích thước tối đa 40cm x 30cm x 30cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	30.000 VNĐ + 6.000đ/1kg tiếp theo
Gói vận chuyển toàn quốc tối đa 20 KG (kích thước tối đa 50cm x 50cm x 48cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	115.000 VNĐ + 6.000đ/1kg tiếp theo
Gói vận chuyển toàn quốc tối đa 30 KG (kích thước tối đa 70cm x 51cm x 50cm)	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	180.000 VNĐ + 6.000đ/1kg tiếp theo

THỜI GIAN NHẬN HÀNG

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

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

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 ba triệu đồng, quý khách nên mua bảo hiểm hàng hóa.(phí bảo hiểm là 0.55% giá trị khai giá hàng hóa)
- TOANQUOC chỉ hỗ trợ kiện hàng có giá trị tối đa 5,000,000 vnd (Năm triệu đồng).
- Khai giá miễn phí 2,990,000/ kiện hàng. (quý khách nên khai đúng giá trị của sản phẩm được được bồi thường nhanh chóng và thoả đáng)

Đổi soát và trả tiền khách hàng vào thứ 2/3/4/5/6 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.

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

● **Phí trả hàng miễn phí. (ưu đãi nhất hiện nay)**

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.

3. Điều chỉnh khối lượng đơn hàng tự động

Hệ thống sẽ cân lại đơn hàng khi đơn hàng được sắp xếp tại bưu cục tổng tại: Hà Nội, Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Cần Thơ, Tây Nguyên...

Hệ thống sẽ tự động thông báo và cập nhật gói vận chuyển của đơn hàng về đúng khối lượng thực tế.

4. 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.

5. Bảo hiểm

- Bảo hiểm miễn phí 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 0.55% giá trị khai giá hàng hóa)
- BEST TOANQUOC chỉ hỗ trợ kiện hàng có giá trị tối đa 5.000.000 VNĐ (Năm triệu đồng).
- Khách hàng cần có giấy tờ nguồn gốc xuất xứ hàng hoá và hóa đơn VAT hợp lệ để BEST TOANQUOC 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.

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

- 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 vũ khí dân dụng, súng hơi và phụ kiện súng, các loại vũ khí tự chế và mọi thiết bị có liên quan tới các loại vũ khí trên. (Bao gồm cả bơm tăng áp, bình khí nén, van khí nén và mọi phụ kiện liên quan tới súng...)
- 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.
- 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 phạt vi phạm gửi hàng cấm, hàng lậu, hàng vi phạm nghiêm trọng luật an toàn bưu chính của nhà nước XHCN Việt Nam:

- Khi phát hiện Shop gửi mặt hàng cấm, hàng nhập lậu vì bất cứ lý do gì, DRUGY có quyền ngừng việc đối soát, và tịch thu toàn bộ tiền đối soát còn lại mà không phải chịu bất cứ trách nhiệm bồi thường nào.
- Các khoản phí phát sinh mà DRUGY phải chịu do Shop gửi hàng cấm, hàng nhập lậu, Shop có trách nhiệm bồi thường thỏa đáng theo yêu cầu của DRUGY.
- DRUGY không chịu bất cứ trách nhiệm pháp lý nào về hàng hóa mà Shop đã gửi. Theo như thỏa thuận DRUGY và các đối tác vận chuyển sẽ không đồng kiểm hàng hóa tại thời điểm nhận hàng.
- DRUGY và đối tác vận chuyển có quyền tiêu hủy, hoặc báo cho Cơ Quan Chức Năng khi phát hiện hàng hóa là: Hàng Cấm, vũ khí, thuốc nổ, văn hóa phẩm phản động, hàng cấm kinh doanh theo quy định của nhà nước XHCN Việt Nam. Mà không phải chịu bất cứ bồi thường nào.

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

3. 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.

4. Quy định đóng gói và bảo quản hàng hóa

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

5. 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.
- Trong các trường hợp DRUGY gặp phải các tình huống bất khả kháng như: thiên tai, lũ lụt, các sự cố tài chính dẫn đến phá sản không thể chi trả, và các tình huống bất khả kháng khác...

CÔNG TY CỔ PHẦN DRUGY

Mã số thuế: [0315668665](https://www.gst.gov.vn)

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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: 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, BEST.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.

6. Quy định đóng gói theo quy định của BEST EXPRESS

- Đóng gói bằng thùng, hộp bằng bìa cứng bên ngoài (trừ các sản phẩm khó bề vỡ và biến dạng như quần áo, vải, ...).
- Đối với hàng hóa dễ vỡ: cần được bọc kín, gia cố bằng mút, xốp, giấy báo bên trong hộp đóng gói để đảm bảo không bề vỡ trong suốt quá trình vận chuyển.
- Đối với hàng hóa có chứa chất lỏng: cần được bọc bằng bao bì chống thấm trước khi gói.
- Đối với hàng hóa đặc biệt như có chứa chất lỏng, hàng dễ vỡ, hàng dễ móp méo, ...: phải được dán cảnh báo “Hàng dễ vỡ” bên ngoài bao bì đóng gói.



Lưu ý:

- Quy định này áp dụng cho cả hàng nhận tại điểm gửi và hàng nhận tại nhà khách.
- Khách hàng có trách nhiệm đóng gói theo đúng tiêu chuẩn của BEST EXPRESS, nếu nhân viên BEST EXPRESS đóng gói giùm cho khách thì cũng cần đóng gói theo đúng tiêu chuẩn của BEST EXPRESS. Trong trường hợp này, Khách hàng chịu 100% chi phí đóng gói.
- Trường hợp hàng hóa không đóng gói đúng tiêu chuẩn thì nhân viên giao nhận sẽ hướng dẫn Khách hàng đóng gói lại. Trong trường hợp Khách hàng không đồng ý đóng gói lại hoặc vẫn tiếp tục đóng gói không đúng tiêu chuẩn BEST EXPRESS thì nhân viên có quyền từ chối nhận hàng.
- Trường hợp hàng hóa BEST EXPRESS đã nhận nhưng sau đó không đảm bảo tiêu chuẩn đóng gói (do quá trình vận chuyển bị ướt, móp, rách...) thì kho hiện tại của đơn hàng đó sẽ gia cố lại đơn hàng sau khi có sự đồng ý xác nhận của Khách hàng.
- Đây là quy cách đóng gói chung dành cho các sản phẩm cơ bản. Tuy nhiên, với các sản phẩm có 1 số đặc tính riêng, khuyến khích người bán hàng có sự cân nhắc để lựa chọn vật liệu đóng gói và quy cách đóng gói phù hợp để đảm bảo an toàn hàng hóa trong quá trình vận chuyển.

HƯỚNG DẪN ĐÓNG GÓI - BEST EXPRESS

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

***Những lưu ý trong quá trình đóng gói sản phẩm:**

VẤN ĐỀ	QUY ĐỊNH
1. Thùng carton	- Không sử dụng thùng đã cũ / đã qua sử dụng / thùng bị rách. - Không sử dụng thùng cắt dán.
2. Bao nilon/ túi khí	- Không sử dụng bao nilong / túi khí đã qua sử dụng / túi cũ / túi rách. - Sử dụng túi đồng màu.
3. Băng keo	- Không sử dụng băng keo đã cũ / đã qua sử dụng / bị rách. - Chỉ sử dụng băng keo trong để gia cố sản phẩm, không dùng loại băng keo khác.
4. Các yêu cầu khác	- Các sản phẩm có giá trị cao (điện thoại, laptop, camera,...) phải được dán niêm phong. - Kịch bản sau khi đóng gói không được phát ra tiếng động khi vận chuyển do không chèn đủ xốp / túi khí.

6.1. QUY CÁCH ĐÓNG GÓI ĐỐI VỚI SẢN PHẨM LÀ HÀNG DỄ VỠ (SẢN PHẨM SENSITIVE, GƯƠNG, KÍNH, ...):

Chuẩn bị nguyên vật liệu: Túi khí, băng keo, thùng carton, mút xốp, tem “Hàng dễ vỡ”.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Dùng xốp bọc kín từ 2 - 3 lớp và dùng băng keo để gia cố.
- Bước 2: Đặt sản phẩm vào thùng carton, dùng mút xốp, tấm bọt khí... chèn cố định sản phẩm cho vừa khít, không còn khoảng trống so với thùng carton; sau đó dùng băng keo gia cố thùng carton.
- Bước 3: Dán tem “Hàng dễ vỡ” và phiếu giao nhận hàng bên ngoài thùng.

Lưu ý: khi đóng gói nhiều sản phẩm dễ vỡ trong cùng một đơn: cần sử dụng mút xốp bọc riêng từng sản phẩm trước khi xếp hàng vào thùng.

6.2. QUY CÁCH ĐÓNG GÓI ĐỐI VỚI HÀNG CÓ CHỨA CHẤT LỎNG NHƯ SỮA, NƯỚC GIẢI KHÁT, BIA:

Chuẩn bị nguyên vật liệu: Tấm bọt khí, băng keo, thùng carton, tem “Hàng dễ vỡ”

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Bọc kín sản phẩm bằng bao nilon, buộc chặt bằng băng keo và gói sản phẩm bằng giấy bọc khí hoặc các vật liệu chống va đập và chống thấm nước.
- Bước 2: Dùng băng keo để cố định sản phẩm

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

- Bước 3: Dán tem “Hàng dễ vỡ” và phiếu giao nhận hàng bên ngoài thùng.

6.3. QUY CÁCH ĐÓNG GÓI ĐỐI VỚI CAN, TÚI, BÌNH CHỨA CHẤT LỎNG TRÊN 1 LÍT (NƯỚC GIẶT, NƯỚC XẢ VAI, ...):

Chuẩn bị nguyên vật liệu: Giấy bọc khí, băng keo, thùng carton, nút xốp, tem “Hàng dễ vỡ”

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Bọc kín sản phẩm bằng bao nylon, buộc chặt bằng băng keo và gói sản phẩm bằng giấy bọc khí; đảm bảo sản phẩm được bọc kín không cho chất lỏng chảy ra ngoài dù bị dổc ngược.
- Bước 2: Cho sản phẩm đã gói bằng giấy bọc khí vào túi nylon và gia cố bằng băng keo
- Bước 3: Đặt sản phẩm vào thùng carton, dùng nút xốp mềm cố định sản phẩm cho vừa khít, không còn khoảng trống so với thùng carton.
- Bước 4: Dán tem “Hàng dễ vỡ” và phiếu giao nhận hàng bên ngoài thùng.

Lưu ý: khi đóng gói nhiều sản phẩm dễ vỡ trong cùng một đơn: cần được ngăn cách bằng vách ngăn hoặc các vật liệu có độ đàn hồi như nút xốp chèn giữa các khoảng trống, tránh để hàng bị xô dịch.

6.4. QUY CÁCH ĐÓNG GÓI ĐỐI VỚI CHAI, LỌ, BÌNH CHỨA CÓ DUNG TÍCH NHỎ HƠN HOẶC BẰNG 01 LÍT:

Chuẩn bị nguyên vật liệu: Tấm bọt khí, túi nylon, băng keo, thùng carton, tem “Hàng dễ vỡ”

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Bọc kín sản phẩm bằng bao nylon, buộc chặt bằng băng keo và gói sản phẩm bằng giấy bọc khí; đảm bảo sản phẩm được bọc kín không cho chất lỏng chảy ra ngoài dù bị dổc ngược.
- Bước 2: Cho sản phẩm đã gói bằng giấy bọc khí vào túi nylon và gia cố bằng băng keo
- Bước 3: Đặt sản phẩm vào thùng carton, dùng nút xốp mềm cố định sản phẩm cho vừa khít, không còn khoảng trống so với thùng carton.
- Bước 4: Dán tem “Hàng dễ vỡ” và phiếu giao nhận hàng bên ngoài thùng.

Lưu ý: khi đóng gói nhiều sản phẩm dễ vỡ trong cùng một đơn: cần được ngăn cách bằng vách ngăn hoặc các vật liệu có độ đàn hồi như nút xốp chèn giữa các khoảng trống, tránh để hàng bị xô dịch.

6.5. QUY CÁCH ĐÓNG GÓI ĐỐI VỚI SẢN PHẨM LÀ HÀNG ĐIỆN TỬ (TIVI, LOA, MÀN HÌNH MÁY TÍNH...):

Chuẩn bị nguyên vật liệu: Tấm bọt khí, băng keo, thùng carton, nút xốp, tem “Hàng dễ vỡ”

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Dùng xốp/ mút bọc xung quanh 2 mặt sản phẩm; sau đó dùng băng keo gia cố 2 mặt xốp/ mút.
- Bước 2: Dùng giấy bọt khí bọc xung quanh (nên bọc kín từ 2 - 3 lớp) và dán băng keo gia cố sản phẩm.
- Bước 3: Dán tem “Hàng dễ vỡ” và phiếu giao nhận hàng bên ngoài thùng.

6.6. QUY CÁCH ĐÓNG GÓI ĐỐI VỚI SẢN PHẨM LÀ HÀNG ĐIỆN TỬ KÍCH THƯỚC NHỎ (ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG, MÁY ẢNH, LAPTOP):

Chuẩn bị nguyên vật liệu: Tấm bọt khí, băng keo, túi nilon thùng carton, mút xốp, tem “Hàng dễ vỡ”

- Bước 1: Gói kín hộp bằng túi nilon; sau đó dùng băng keo để gia cố,
- Bước 2: Sử dụng các vật liệu chống va đập (giấy bọt khí, mút mềm,...), gói sản phẩm nên bọc kín từ 2 - 3 lớp và dùng băng keo để gia cố các góc.
- Bước 3: Sử dụng thùng carton có kích thước phù hợp (không quá to). Thùng phải chèn thêm các vật liệu chống va đập bên trong; đồng thời dán tem “Hàng dễ vỡ” và phiếu giao nhận hàng bên ngoài.

6.7. QUY CÁCH ĐÓNG GÓI ĐỐI VỚI SẢN PHẨM THÔNG THƯỜNG KHÁC

Chuẩn bị nguyên vật liệu: Màn co, băng keo, mút xốp, tem “Hàng dễ vỡ”

- Bước 1: Dùng màn co quấn/ xốp chống sốc quấn xung quanh khu vực thùng.
- Bước 2: Dán tem “Hàng dễ vỡ” và phiếu giao nhận hàng bên ngoài thùng.

6.8. QUY CÁCH ĐÓNG GÓI ĐỐI VỚI SẢN PHẨM LÀ HÀNG CÓ HÌNH TRỤ DÀI (TRANH, BẢN ĐỒ, CÀN CÂU CÁ, ...):

Chuẩn bị nguyên vật liệu: ống nhựa/ ống giấy cứng, băng keo, vật liệu chống va đập

- Bước 1: Đặt sản phẩm vào trong ống nhựa.
- Bước 2: Bịt kín và cố định 02 đầu bằng băng keo.
- Bước 3: Sử dụng các vật liệu chống va đập (tấm bọt khí, mút mềm,...), bọc xung quanh ống nhựa và dán băng keo gia cố kiện hàng.
- Bước 4: Dán phiếu giao nhận hàng lên kiện hàng.

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

6.9. QUY CÁCH ĐÓNG GÓI ĐỐI VỚI SẢN PHẨM LÀ SIM ĐIỆN THOẠI, THẺ NHỚ, VOUCHER, GIẤY TỜ CÓ GIÁ:

Chuẩn bị nguyên vật liệu: Thùng hàng, bì thư, băng keo

- Bước 1: Đóng gói trong bì thư và gia cố các mép bằng băng keo
- Bước 2: Đặt bì thư vào trong thùng carton và gia cố bằng băng keo

6.10. QUY CÁCH ĐÓNG GÓI ĐỐI VỚI SẢN PHẨM THÔNG THƯỜNG KHÁC:

Chuẩn bị nguyên vật liệu: Tấm bọt khí, túi nilon, thùng carton, băng keo, mút xốp

- Bước 1: Dùng tấm bọt khí hoặc túi nilon để gói sản phẩm và dùng băng keo gia cố.
- Bước 2: Đặt sản phẩm vào thùng carton, chèn xốp mềm (nếu cần); sau đó dùng băng keo gia cố.
- Bước 3: Dán phiếu giao nhận hàng lên sản phẩm.

6.11. QUY ĐỊNH VỀ KÍCH THƯỚC VÀ KHỐI LƯỢNG

TRỌNG LƯỢNG	KÍCH THƯỚC 1 CHIỀU
Tối đa 30kg	Tối đa 150cm

Trường hợp có sự chênh lệch giữa khối lượng thực tế và khối lượng quy đổi thì BEST EXPRESS sẽ áp dụng tính cước đối với khối lượng cao hơn (“Khối lượng tính cước”). Khối lượng quy đổi tính theo công thức:

$$\text{Khối lượng quy đổi (kg)} = \frac{\text{Dài (cm)} \times \text{Rộng (cm)} \times \text{Cao (cm)}}{6000}$$

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

Trường hợp Khối lượng tính cước bị lẻ số kg thì số kg lẻ (sau đây tạm gọi là số “X”) sẽ được làm tròn lên như sau:

- X kg < 0,5: sẽ được làm tròn là 0,5 kg
- X kg > 0,5 kg: sẽ được làm tròn là 1 kg.

7. 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.
- BEST.TOANQUOC.VN nhận vận chuyển hàng hóa có khối lượng tối đa là 30kg/kiện hàng, kích thước chiều dài không quá 80cm.
- Thời gian làm việc từ thứ 2 đến sáng thứ 7 (sáng từ 8h30 – 12h, chiều từ 13h30 – 17h30 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 BEST.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 Cổ Phần 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 Cổ Phần 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.

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

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 Cổ Phần Drugy như sau:

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, miễn phí khai giá 2,999,000VNĐ).
- Trường hợp đơn hàng giá trị $\geq 3,000,000\text{đ}$ (Khách hàng nên đăng ký mua bảo hiểm hàng hoá, phí bảo hiểm là 0.55% giá trị hàng hoá).
- Khách hàng cần có giấy tờ nguồn gốc xuất xứ hàng hoá và hóa đơn VAT hợp lệ để BEST.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 5 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 Cổ Phần 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.

BEST.TOANQUOC.VN

GIÁ TỐT NHẤT – UY TÍN NHẤT – ĐỒNG GIÁ TOÀN QUỐC

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: hoanglinh2610@gmail.com

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 Cổ Phần Drugy có trách nhiệm hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng cho người sử dụng dịch vụ bưu chính.

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: 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 Cổ Phần 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: 036.756.4004 hoặc qua số điện thoại: 0367.144.544

Cách 3: Khiếu nại bằng văn bản hoặc qua E-mail: 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

CÔNG TY CỔ PHẦN 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

Tổng đài: 036.71.44544 HotLine: 036.756.4004

Email: 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 Cổ Phần 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.

Thành Phố Hồ Chí Minh, Ngày 03 tháng 10 năm 2023

Giám Đốc: Nguyễn Ngọc Linh