

**CÔNG TY TNHH TTPP
DƯỢC PHẨM VIMEDIMEX**

Số: 40 /2021/QĐ-TTPDP

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 20 tháng 03 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Chính sách bảo mật, chính sách đổi trả và hướng dẫn chuyển khoản thanh toán đơn hàng

HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN CÔNG TY TNHH TTPP DƯỢC PHẨM VIMEDIMEX

Căn cứ Điều lệ Tổ chức và hoạt động của Công ty TNHH TTPP Dược phẩm Vimedimex;

Căn cứ chức năng quyền hạn và chức vụ của Hội đồng thành viên Công ty TNHH TTPP Dược phẩm Vimedimex;

Xét nhu cầu và tình hình thực tế công việc tại Công ty.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành Chính sách bảo mật, chính sách đổi trả và hướng dẫn chuyển khoản thanh toán đơn hàng áp dụng tại các hệ thống Trung tâm phân phối Dược phẩm Vimedimex trên toàn quốc.

(Chính sách chi tiết đính kèm Quyết định)

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Ban Giám đốc, các phòng ban liên quan thuộc Công ty TNHH TTPP Dược phẩm Vimedimex chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

TM. HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN

Chủ tịch HĐQT

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu VT.



Nguyễn Thị Loan



**CÔNG TY TNHH TPP
DƯỢC PHẨM VIMEDIMEX**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 20 tháng 03 năm 2021

**CHÍNH SÁCH BẢO MẬT, CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ
VÀ HƯỚNG DẪN CHUYỂN KHOẢN THANH TOÁN ĐƠN HÀNG**

(Ban hành kèm theo quyết định số : 40 /2021/QĐ-TTPDP ngày 20/03/2021)

I. Chính sách bảo mật

1. Chính sách bảo mật

Khi sử dụng dịch vụ VimeMobileApp, khách hàng đã tin tưởng cung cấp thông tin của khách hàng cho Trung tâm phân phối dược phẩm Vimedimex (TPPP thuốc), siêu thị thuốc mini. TPPP thuốc, siêu thị thuốc mini hiểu rằng, đây là một trách nhiệm lớn, phải nỗ lực bảo vệ thông tin của khách hàng.

Chính sách bảo mật này nhằm mục đích giúp khách hàng hiểu rõ những thông tin thu thập, lý do thu thập và cách khách hàng có thể cập nhật, quản lý thông tin của mình.

Tại TPPP thuốc, siêu thị thuốc mini coi việc bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng là ưu tiên hàng đầu.

Đội ngũ Bác sỹ, dược sỹ, NVCSKH, NVKD luôn nỗ lực hết sức nhằm đảm bảo khả năng bảo vệ dữ liệu của khách hàng, bao gồm bảo mật dữ liệu kỹ thuật và quy trình quản lý nội bộ cũng như các biện pháp bảo vệ dữ liệu vật lý.

TPPP thuốc, siêu thị thuốc mini thu thập thông tin gì từ khách hàng

Những thông tin khách hàng cung cấp khi tạo tài khoản, bao gồm:

- Họ tên
- Số điện thoại
- Email
- Địa chỉ
- Ngày sinh nhật.

Các hoạt động của khách hàng khi truy cập Website: vietpharm.com.vn bao gồm:

- Các sản phẩm thuốc, TPCN, VTHH, TBYT, hàng tiêu dùng của mẹ và bé
- Những bài viết
- Hoạt động mua hàng của khách hàng
- Tương tác của khách hàng với Website: vietpharm.com.vn và các thành viên khác
- Các từ khóa khách hàng đã tìm kiếm

TPPP thuốc, siêu thị thuốc mini thu thập thông tin trong các cuộc gọi của khách hàng gọi tới tổng đài Chăm sóc khách hàng và giải quyết khiếu nại của khách hàng

Tại sao TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini thu thập những thông tin trên?

Xác minh khách hàng đúng là đối tượng được phép sử dụng dịch vụ

TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini thu thập các thông tin cá nhân của khách hàng phục vụ cho việc xác minh rằng, khách hàng đúng là đối tượng được phép sử dụng các tiện ích trên Website: vietpharm.com.vn và ngăn chặn các đối tượng giả mạo, có hành vi xấu, cố tình phá hoại ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh của Cộng đồng thành viên của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini.

Duy trì và cải thiện chất lượng dịch vụ

Những thông tin về hoạt động của khách hàng trên Website: vietpharm.cpm.vn được thu thập để phục vụ cho hoạt động nghiên cứu và phát triển sản phẩm ngày càng hoàn thiện hơn, giúp trải nghiệm mua hàng của khách hàng ngày càng tốt hơn.

Trong một số trường hợp, TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini thu thập thông tin về khách hàng từ các nguồn có thể truy cập công khai để phục vụ cho hoạt động cải tiến chất lượng dịch vụ, làm tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

Phát triển các dịch vụ mới

TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini sử dụng thông tin thu thập được trong các dịch vụ hiện có để giúp phát triển thêm nhiều dịch vụ mới.

Đo lường hiệu quả hoạt động.

Các dữ liệu thu thập được cũng được TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini sử dụng để phân tích và đo lường nhằm hiểu rõ các dịch vụ của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini được sử dụng, từ đó đánh giá hiệu quả hoạt động của toàn bộ hệ thống.

Liên lạc với khách hàng

Những thông tin cá nhân khách hàng cung cấp được TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini sử dụng để tương tác trực tiếp với khách hàng.

Bảo vệ chính khách hàng và thành viên của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini

TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini sử dụng thông tin để giúp cải thiện độ an toàn và tin cậy cho các dịch vụ của mình. Điều này bao gồm việc phát hiện, ngăn chặn và ứng phó với những hành vi gian lận, lạm dụng, các rủi ro về bảo mật và vấn đề kỹ thuật có thể có hại cho TTPP thuốc, cho siêu thị thuốc mini, cho khách hàng và cho thành viên của TTPP thuốc nói chung.

2. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân

TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini cam kết mọi thông tin của khách hàng là tuyệt mật và không được cung cấp cho bất kỳ tổ chức hay bên thứ 3 nào khác.

Trong trường hợp khi có yêu cầu của cơ quan chức năng hoặc yêu cầu từ chính khách hàng, TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini sẽ căn cứ trên Quy định của Luật pháp và tình hình thực tiễn để đưa ra quyết định cuối cùng.

Trường hợp Website: vietpharm.com.vn bị hacker tấn công và đánh cắp dữ liệu, đây là tình huống bất khả kháng và không mong muốn của tất cả các bên. TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini sẽ nhờ tới sự can thiệp của các cơ quan chức năng có thẩm quyền và không chịu trách nhiệm về việc thông tin của khách hàng có thể bị rò rỉ hay sử dụng cho các mục đích khác.

II. Chính sách đổi trả

TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini trân trọng sự tin tưởng của khách hàng, khi đặt mua sản phẩm. Chính sách đổi trả nói riêng và hậu mãi nói chung được xây dựng dựa trên cam kết bảo vệ quyền lợi khách hàng, để khách hàng có thể yên tâm đặt hàng và trải nghiệm dịch vụ tại TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini.

Trong vòng 72 giờ kể từ thời điểm nhận hàng thành công, Quý khách hàng có thể liên hệ tới Tổng đài Chăm sóc khách hàng và Giải quyết khiếu nại của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini để yêu cầu đổi, trả bất cứ sản phẩm nào trong đơn hàng.

Điều kiện với hàng hóa được đổi trả là mặt hàng đó phải được xuất ra từ kho hàng của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini bao gồm số lô sản xuất và hạn sử dụng phải trùng khớp với các sản phẩm cùng loại TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini đang kinh doanh.

Sau thời gian 72 giờ kể từ thời điểm nhận hàng thành công, TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini xin từ chối mọi yêu cầu đổi, trả sản phẩm và chỉ tiếp nhận hàng hóa theo hình thức gửi bán.

1. Các trường hợp đổi trả

- TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini gửi sai sản phẩm khách hàng đã đặt mua
- TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini gửi đúng sản phẩm khách hàng đã đặt mua, khách hàng muốn đổi sang sản phẩm khác hoặc hoàn lại.
- Khách hàng gửi bán sản phẩm.

2. Quy định về chi phí

2.1. Trường hợp TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini gửi sai sản phẩm khách hàng đã đặt mua

Trong trường hợp này, TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini sẽ chịu toàn bộ mọi chi phí đổi / trả bao gồm chi phí gửi hàng về kho hàng của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini và chi phí gửi hàng đi trong trường hợp khách hàng muốn đổi sản phẩm.

2.2. Trường hợp TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini gửi đúng sản phẩm nhưng khách hàng muốn trả lại hoặc đổi sang sản phẩm khác

Trong trường hợp này, khách hàng là người chi trả cước phí vận chuyển bao gồm chi phí gửi hàng về kho hàng của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini và chi phí nhận hàng khi khách hàng muốn đổi sản phẩm.

2.3. Trường hợp khách hàng gửi bán sản phẩm

Khi gửi bán, khách hàng là người chi trả cước vận chuyển về kho hàng của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini.

Lưu ý: Với hàng hóa gửi về trong trường hợp (2.2) và (2.3), TTPP thuốc có quyền từ chối tiếp nhận khi nhận thấy hàng hóa có 1 trong các dấu hiệu sau:

- Hàng hóa bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển
- Hàng hóa không phải mặt hàng TTPP thuốc kinh doanh
- Hàng hóa không phải được xuất ra từ kho hàng của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini
- Hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng
- Tất cả những trường hợp khác, quyết định cuối cùng sẽ dựa trên tình hình thực tế và qua trao đổi, thỏa thuận trực tiếp với khách hàng.

3. Quy định về hoàn tiền

3.1. Trường hợp khách hàng trả lại sản phẩm

TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini sẽ hoàn lại tiền ngay khi nhận được đầy đủ hàng hóa như đã trao đổi từ trước với khách hàng.

3.2. Trường hợp gửi bán

TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini sẽ hoàn lại tiền sau khi bán được số hàng hóa khách hàng đã gửi.

4. Phương thức hoàn tiền

- Các phương thức hoàn tiền bao gồm:
Hoàn tiền qua chuyển khoản ngân hàng
Trừ tương ứng số tiền vào đơn hàng kế tiếp.

Lưu ý: TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini không chịu trách nhiệm về trường hợp hàng hóa đổi trả bị hư hỏng, mất mát trong quá trình vận chuyển tới kho hàng của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini.

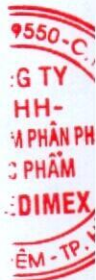
III. Hướng dẫn chuyển khoản

Trong trang "**Đơn hàng của khách hàng**", nếu khách hàng lựa chọn hình thức thanh toán "**Chuyển khoản ngân hàng**" thì khi Đặt hàng thành công, hệ thống sẽ hiện thông báo về thông tin đơn hàng của khách hàng cùng số tài khoản tiếp nhận giao dịch của TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini.

1. Để hoàn tất quá trình Đặt hàng, khách hàng chỉ cần chuyển khoản cho TTPP thuốc, số tiền trên đơn hàng qua một trong các tài khoản bên dưới:

Nội dung chuyển khoản: Tên khách hàng – TP/huyện/phường – Mã đơn hàng
Ngân hàng Thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)

- Chủ tài khoản : Công ty TNHH – Trung tâm phân phối dược phẩm Vimedimex
- Số tài khoản : 1016461482
- Chi nhánh : Hoàng Mai



2. Để hoàn tất quá trình Đặt hàng, khách hàng chỉ cần chuyển khoản cho Siêu thị thuốc Mini, số tiền trên đơn hàng qua một trong các tài khoản bên dưới:

**Nội dung chuyển khoản: Tên khách hàng – TP/huyện/phường – Mã đơn hàng
Ngân hàng Thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)**

- Chủ tài khoản : Công ty TNHH – Trung tâm phân phối dược phẩm Vimedimex
- Số tài khoản : 1016461482
- Chi nhánh : Hoàng Mai

Lưu ý:

- TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini (Người nhận) sẽ chịu hoàn toàn phí đối với các đơn hàng thanh toán chuyển khoản.

- Quý khách hàng vui lòng ghi **đúng** Cú pháp chuyển khoản ở trên.

Trong quá trình đặt hàng và thanh toán, nếu khách hàng cần hỗ trợ, vui lòng gọi tới hotline 0822475588, TTPP thuốc, siêu thị thuốc mini luôn sẵn sàng hỗ trợ bất cứ khó khăn nào của khách hàng.

IV. Khách hàng muốn chỉnh lại đơn hàng thì làm thế nào

Khi khách hàng hoàn thành việc đặt đơn hàng xong nhưng khách hàng muốn thay đổi thông tin đơn hàng thì làm thế nào?

1. Nếu khách hàng muốn thêm Sản phẩm vào đơn hàng

Cách 1: Truy cập website: vietpharm.com.vn và tiến hành đặt thêm một đơn hàng mới.

Cách 2: Liên hệ với vietpharm.com.vn qua Hotline/Zalo:

Cách 3: Liên hệ với vietpharm.com.vn qua Fanpage: TTPP thuốc - Giá bán luôn luôn tốt

2. Nếu khách hàng muốn thay đổi số lượng sản phẩm trên đơn hàng

Cách 1: Liên hệ với vietpharm.com.vn qua Hotline/Zalo:

Cách 2: Liên hệ với vietpharm.com.vn qua Fanpage: TTPP thuốc - Giá bán luôn luôn tốt

TM. HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN

Chủ tịch HĐQT



Nguyễn Thị Loan

