DON DON DONKI 常見問題

1. 各店鋪資訊

各店鋪**營業時間**、**連絡電話**、**地址**等，請參考首頁之店鋪資訊:
https://www.dondondonki.com/tw/

- 非 24 小時營業之店鋪實施最後入場時間，各店鋪最後入場時間請參照店鋪資訊說明。
- 若有臨時異動(如: 營業時間等)，以官方社群平台或各店鋪現場公告為主。

2. DON DON DONKI TAIWAN 官方社群平台

Facebook: https://www.facebook.com/DonDonDonkiTW
Instagram: https://www.instagram.com/dondondonkitw/
Tiktok: https://www.tiktok.com/@dondondonki_tw

3. 是否能攜帶寵物入場?

因維護食品衛生安全及大眾購物之權利，除了以下情況外，禁止攜帶寵物入店。

1) 攜帶輔助犬(導盲犬、助聽犬、援助犬等) 。
2) 寵物放置於寵物包或寵物推車中，並確保於店內期間不得有頭、足、身體外露之情況。

如違反上述規定，經店內勸導無效者將拒絕入場。

4. 退換貨規定

1) 商品售出後，如有瑕疵或未拆封，可憑有效之銷售單據 (交易明細、發票、簽單及信用卡)至原購買店退換。**生鮮冷凍熟食商品除外**
2) 生鮮冷凍熟食商品如瑕疵須於**購買日期起次日內**，攜帶效銷售單據至原購買店退換。
3) 商品若經拆封、使用、穿著或無原包裝及未持有效之銷售單據，恕不接受退換貨。
4) 所有退換貨之商品，**僅接受原購買店退換**，**且僅能退換一次**。
5) 退換商品時，須把相關贈品一併退回；優惠券經使用後概不接受返還。
6) 購物袋收取費用，此費用概不退款。
7) 外送平台及線上購物之退換規定，依各平台網站公告為主。
8) 如有任何爭議，台灣泛亞零售管理顧問股份有限公司(DON DON DONKI TAIWAN)將保留最終決定之權利。

5. 購買到瑕疵商品

如購買的商品有瑕疵等問題，可透過以下渠道與我們聯繫。

1) 聯繫原購買店

服務時間為每日 10:00-22:00 **(非為免費專線)**
西門店: (02)2331-6811
忠孝新生店: (02)2321-8911

PPRM
Pan Pacific Retail Management

CITYLINK 南港店: (02)2653-8911
台中 TIGER CITY 店: (04) 2253-5311
高雄大立店: (07)231-8911

2) 聯繫客服專線

服務時間為週一至週五 9:00-18:00，例假日除外
客服專線: (02)8979-5957 **(非為免費專線)**

3) 聯繫客服信箱

服務時間為週一至週五 9:00-18:00，例假日除外
客服信箱: support.tw@dondondonki.com

6. 商品現貨/價格問題

各分店優惠檔期不同，因此同期間同一商品於各分店會有不同之價格。
部分商品為各分店限定販售，商品實際貨量以店舖現場為主；如有商品現貨相關問題，歡迎撥打至各分店洽詢。
分店連絡電話可參考首頁之分店資訊: https://www.dondondonki.com/tw/
各店鋪電話服務時間: 每日 10:00-22:00 **(非為免費專線)**

7. DONKI App

加入 DONKI App 會員: https://www.dondondonki.com/tw/app/

- 註冊 App 會員無須費用。
- 會員消費可累積點數，點數可折抵現金。
- 會員生日當月可獲得百元現金抵用券。
- 須主動出示會員方能累積點數，恕未提供補登服務。

8. 台灣官方線上購物/外送平台

台灣官方線上購物平台為**蝦皮購物商城**；外送服務為 **Uber Eats 外送平台**。
線上購物及外送平台連結: https://www.dondondonki.com/tw/online/

9. 商品抵用券使用規範

由台灣泛亞零售管理顧問股份有限公司所提供之商品抵用券，詳細使用規範請參照該券背面之使用說明。

1) 使用期限依照該券蓋印之日期為主，逾期或塗改恕無法使用及補發。
2) 商品抵用券僅限於 DON DON DONKI 台灣實體分店使用，使用其幣值為新台幣。
3) 商品抵用券/優惠券恕不適用於所有藥品及酒類商品。
4) 該券使用後須回收。如遇商品瑕疵欲退換貨，本券恕不退還或兌換現金。
5) 不得轉售、兌換現金、找零或折換其他商品，也不得與其他優惠券一併使用。
6) 為無償發行之商品抵用券，抵用金額恕不開立發票。

PPRM
Pan Pacific Retail Management

7) 如有遺失、逾期、毀損、塗改等無法辨識優惠券情形，恕不補發及使用，請妥善保存。
8) 若經偽造、發行者台灣泛亞零售管理顧問股份有限公司(以下稱本公司)將依法追究。
9) 本公司保有隨時修正、暫停或終止本活動之權利，若有未盡事宜，悉依本公司之相關公告辦理；本公司保留最終解釋及決定權利。

10.退稅服務

DON DON DONKI 全台各分店皆提供**現場小額退稅**服務。

- 適用對象：外籍旅客

持下列證照入境且自入境日起在中華民國境內**停留日數未達 183 天**

1. 非中華民國之護照
2. 未加註國民身分證統一編號之中華民國護照
3. 旅行證
4. 入出境許可證（含內政部移民署核發入出境許可之證照）
5. 臨時停留許可證（註：僅限於國際機場或國際港口申辦退稅，不適用現場小額退稅及特約市區退稅之相關規定）

- 現場小額退稅：

1. 同日向同一特約商店購物累計含稅消費金額在**新臺幣 2 千元(含)以上- 4 萬 8 千元以下**
2. 攜帶貨物出境期限：自購買日起 **90 日內**
3. 申請退稅應備證件:

- 入境護照
- 購物之統一發票或電子發票