



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

Mã số thuế: [0315668665](http://0315668665)

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

Tổng đài: 036.71.44544 Hotline: 036.756.4004

Email: [hoanglinh2610@gmail.com](mailto:hoanglinh2610@gmail.com)

Gói vận chuyển toàn quốc tối đa <b>15 KG</b> (kích thước tối đa <b>50cm x 50cm x 50cm</b> )	Toàn quốc – 63 Tỉnh thành, kể cả Phú Quốc.	<b>86.000 VNĐ</b> + 6.000đ/1kg tiếp theo
---	--	---

### 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

### 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 TẶNG

#### 1. Dịch vụ thu tiền hộ:

- Miễn phí thu hộ tiền mặt.
- Bảo hiểm mất mát tối đa 990,000/ kiện hàng. (Chín trăm chín mươi ngàn đồng/1 kiện hàng). Nếu kiện hàng có giá trị hơn hoặc bằng một triệu đồng, quý khách nên mua bảo hiểm hàng hóa. (phí bảo hiểm là 0.5% giá trị khai giá hàng hóa)
- NINJA.TOANQUOC chỉ hỗ trợ kiện hàng có giá trị tối đa 10.000.000 VNĐ (Mười triệu đồng).

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

Mã số thuế: [0315668665](http://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](mailto:hoanglinh2610@gmail.com)

- Khai giá miễn phí 999,000đ/ kiện hàng. (Quý khách lưu ý, nếu kiện hàng dưới 1 triệu đồng không cần khai giá, vì đã được bảo hiểm miễn phí mặc định 990,000đ/kiện hàng rồi)

**Đối 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.
- Trả hàng = 25% chi phí đi.

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.

**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.

**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 miễn phí mất mát tối đa 990,000/ kiện hàng. (Chín trăm chín mươi ngàn đồng/1 kiện hàng). Nếu kiện hàng có giá trị hơn hoặc bằng 1 triệu đồng, quý khách nên mua bảo hiểm hàng hóa.(phí bảo hiểm là 0.5% giá trị khai giá hàng hóa)
- NINJA.TOANQUOC chỉ hỗ trợ kiện hàng có giá trị tối đa 10.000.000 VNĐ (Mười triệu đồng).
- Khách hàng cần có giấy tờ nguồn gốc xuất xứ hàng hoá và hóa đơn VAT hợp lệ để NINJA.TOANQUOC.VN có thể xác nhận giá trị của hàng hoá và bồi thường thoả đáng,

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](mailto:hoanglinh2610@gmail.com)

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 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.

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](mailto:hoanglinh2610@gmail.com)

- 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.

### **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**

- NINJA.TOANQUOC.VN chỉ nhận hàng hóa đã được đóng gói, bảo quản từ phía người bán. NINJA.TOANQUOC.VN sẽ giao hàng nguyên đai nguyên kiện, không đồng kiểm hàng hóa. NINJA.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,...).
- NINJA.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.

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](mailto:hoanglinh2610@gmail.com)

- 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...

Chú ý: Hàng hóa cần có giấy tờ chứng minh nguồn gốc, xuất xứ hoặc hóa đơn VAT đi kèm. Nếu không, NINJA.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 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.
- NINJA.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 NINJA.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

Mã số thuế: [0315668665](https://www.gst.gov.vn/Details.aspx?SequenceNo=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](mailto:hoanglinh2610@gmail.com)

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 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 trao đổi toàn bộ:**

Đối với dịch vụ bưu chính trong nước:

- Bảo hiểm mất mát tối đa 990,000 VNĐ/ 1 kiện hàng (miễn phí bảo hiểm, miễn phí khai giá 999,000 VNĐ).
- Trường hợp đơn hàng giá trị  $\geq 1000.000$ đ và nhỏ hơn 10 triệu đồng (Khách hàng nên đăng ký mua bảo hiểm hàng hoá, phí bảo hiểm là 0.5% giá trị hàng hoá).
- Khách hàng cần có giấy tờ nguồn gốc xuất xứ hàng hoá và hóa đơn VAT hợp lệ để NINJA.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 10 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 trao 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.

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](mailto: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.



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](mailto: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: 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](mailto: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

