

# CHÍNH SÁCH THÔNG BÁO - WWW.OSIRIS.VN

## 1. Chính sách thanh toán:

Quý khách khi mua sắm tại [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) có thể lựa chọn một trong các hình thức thanh toán sau để thuận tiện và nhanh nhất:

Hình thức thanh toán trả trước được áp dụng cho tất cả các giao dịch mua hàng từ nước ngoài:

- Thẻ ATM (Thẻ ghi nợ/thanh toán/trả trước nội địa);
- Thẻ thanh toán quốc tế, thẻ tín dụng. (Visa, Master, JCB, Amex, UnionPay...)
- Tài khoản Ngân lượng hoặc Ví Momo

Đối với mặt hàng có sẵn tại Việt Nam, ngoài các hình thức thanh toán kể trên, quý khách có thể **thanh toán bằng tiền mặt khi nhận hàng (COD – Cash on Delivery)**.

Sau khi quý khách đặt hàng và thanh toán thành công, chúng tôi sẽ liên hệ xác nhận và tiến hành giao hàng. Nếu sau thời gian thỏa thuận mà chúng tôi không giao hàng, Quý khách hàng có thể phản hồi qua hotline: **0776510715** để được hỗ trợ nhanh nhất.

Chúng tôi cam kết kinh doanh minh bạch, hợp pháp, bán hàng chất lượng, có nguồn gốc rõ ràng.

## 2. Chính sách vận chuyển:

### • Phạm vi giao hàng

Trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam và chúng tôi sẽ giao sản phẩm đến địa điểm mà quý khách hàng yêu cầu trong đơn đặt hàng.

### • Thời gian giao hàng

Đơn hàng của quý khách đóng gói và chuyển từ nước ngoài:

Chúng tôi luôn cố gắng giao hàng trong thời gian vận chuyển tối đa 12 Ngày Làm Việc (áp dụng với khu vực: Thành phố Hồ Chí Minh Hà Nội và Đà Nẵng), và 14 Ngày Làm Việc (áp dụng với các khu vực khác) tính từ ngày Quý khách nhận được Thông Báo Giao Sản Phẩm từ chúng tôi theo Các Điều khoản này nhưng chúng tôi không thể đảm bảo ngày giao hàng cố định vì với các đơn hàng được giao từ nhà cung cấp nước ngoài, OSIRIS bắt buộc phải thực hiện các thủ tục nhập khẩu hàng hoá như khai báo, thông quan, kiểm kê nên có thể vượt quá số ngày cung cấp. Trong trường hợp OSIRIS không thể giao hàng trong thời gian quá 10 ngày kể từ ngày cuối cùng mà OSIRIS cam kết, khách hàng có quyền từ chối đơn hàng và nhận 100% số tiền hoàn trả

vào số tài khoản thanh toán hoặc quy đổi thành điểm thưởng và có thể dùng điểm này để tiếp tục mua hàng tại OSIRIS.

Trong trường hợp ngày giao hàng rơi vào Chủ Nhật và chúng tôi không thể thực hiện giao hàng được, thì việc giao hàng sẽ được thực hiện vào ngày Thứ Hai sau đó.

Trước khi giao Sản phẩm, chúng tôi sẽ thông báo trước cho Quý khách để sắp xếp thời gian nhận Sản phẩm.

- **Cách thức kiểm tra Đơn đặt hàng**

Quý khách có thể kiểm tra tình trạng thực hiện Đơn đặt hàng qua mã vận đơn trong mục chi tiết đơn đặt hàng của ứng dụng OSIRIS.

- **Giao hàng chậm**

Nếu như chúng tôi có sự chậm trễ trong việc giao Sản phẩm, chúng tôi sẽ thông báo cho Quý khách ngày giao được điều chỉnh để giao các Sản phẩm.

Nếu Quý khách không thể có mặt để nhận Sản phẩm sau khi chúng tôi thực hiện việc giao Sản phẩm theo quy định của Các Điều khoản này, nhân viên giao hàng hoặc nhân viên của OSIRIS sẽ tiếp tục liên hệ quý khách để nhận hàng tuy nhiên không quá 2 lần, trường hợp quý khách không thể nhận hàng vào thời điểm đó quý khách có thể nhận hàng tại địa điểm mà OSIRIS chỉ định. Trong trường hợp này, mọi rủi ro đối với Sản phẩm vẫn được xem là đã chuyển giao cho Quý khách kể từ ngày chúng tôi thông báo đến quý khách. Nếu việc giao và nhận Sản phẩm bị trì hoãn vì sự từ chối nhận Sản phẩm không hợp lý của Quý khách hoặc nếu Quý khách (trong vòng một (01) tuần cho sự cố gắng giao Sản phẩm lần đầu của chúng tôi) không nhận Sản phẩm hoặc lấy Sản phẩm từ đơn vị vận chuyển thì chúng tôi sẽ xử lý bằng một trong hai cách sau (mà không làm ảnh hưởng bất cứ quyền lợi hay biện pháp xử lý nào có sẵn cho chúng tôi):

(a) Thu một khoản phí lưu kho hợp lý và các chi phí phát sinh khác từ việc lưu giữ Sản phẩm mà Quý khách phải chịu; hoặc

(b) Sản phẩm sẽ không còn sẵn để giao hoặc thu nhận và chúng tôi sẽ ngay lập tức thông báo cho Quý khách về việc hủy bỏ Hợp đồng mua bán, trong trường hợp này chúng tôi sẽ không phải hoàn trả bất kỳ các khoản thanh toán nào mà Quý khách đã trả cho Hợp đồng mua bán cho Quý khách hoặc ngân hàng phát hành thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ của Quý khách, đồng thời có thể trừ đi một khoản phí điều hành hợp lý cho chúng tôi (bao gồm việc giao hàng và hoàn trả Sản phẩm, và bất cứ khoản phí lưu kho nào).

Trường hợp đơn hàng với hình thức thanh toán khi nhận hàng (COD - Cash on delivery) mà khách hàng từ chối nhận hàng không có lí do chính đáng, không chứng minh được việc vi phạm của OSIRIS trong việc bán hàng hoá cho quý khách hoặc không liên hệ được với quý khách thì OSIRIS có quyền: Liên hệ đến thông tin quý khách đã đặt ký và yêu cầu hoàn thành

giao dịch gồm thanh toán và nhận hàng cộng thêm chi phí phát sinh như lưu kho, chuyển hoàn, phát lại. Trường hợp quý khách từ chối nhận hàng mà không có lỗi phát sinh từ OSIRIS, chúng tôi có quyền khoá tài khoản của quý khách, khấu trừ tiền hàng và chi phí phát sinh vào số dư tài khoản điểm thưởng hoặc thông tin thanh toán quý khách đã đăng kí. Trường hợp vi phạm giao dịch của quý khách gây ra thiệt hại cho OSIRIS đến mức độ mà pháp luật quy định, OSIRIS có quyền khởi kiện và yêu cầu bồi thường, chi phí thi hành án và phát sinh do bên thua kiện chi trả.

Tuy nhiên OSIRIS tin rằng mọi vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch đều có phương án xử lý ôn hoà và đảm bảo quyền lợi nhất cho cả hai bên, OSIRIS cam kết hết sức hỗ trợ với tinh thần cầu thị, lắng nghe để đảm bảo chất lượng dịch vụ là tốt nhất.

Quý khách có trách nhiệm đảm bảo rằng các Sản phẩm thích hợp với nhu cầu sử dụng và đáp ứng các yêu cầu cá nhân của Quý khách. Chúng tôi không đảm bảo rằng các Sản phẩm sẽ đáp ứng hết các yêu cầu cá nhân của Quý khách. Quý khách cần biết rằng mọi sản phẩm đều mang chất lượng chuẩn chứ không được sản xuất riêng và đáp ứng toàn bộ yêu cầu mà Quý khách muốn.

Trong trường hợp Quý khách muốn thay đổi thông tin giao nhận hàng, Quý khách có thể gọi lên Tổng đài chăm sóc khách hàng của chúng tôi +84776510715 hoặc email [customersupport@Osiris.vn](mailto:customersupport@Osiris.vn) để được hỗ trợ. Quý khách lưu ý, chúng tôi sẽ chỉ hỗ trợ thay đổi thông tin giao nhận trong những trường hợp được coi là hợp lý và được thông báo kịp thời tới chúng tôi, đồng thời chúng tôi cũng có quyền từ chối yêu cầu này do chúng tôi không sở hữu và quản lí hãng vận chuyển.

Trong trường hợp Quý khách yêu cầu giao Sản phẩm cho một bên thứ ba như người quen của Quý khách, hoặc cho bất kỳ đơn vị vận chuyển nào không ký hợp đồng trực tiếp với chúng tôi, mọi chi phí và rủi ro trong quá trình vận chuyển sẽ do Quý khách chịu.

### 3. Chính sách đổi trả/ hoàn tiền:

Khi nhận hàng Quý Khách vui lòng kiểm tra kỹ hàng chúng tôi giao. Sau khi nhận hàng chúng tôi **KHÔNG ÁP DỤNG** chính sách bảo hành, đổi trả sản phẩm.

Trên thị trường hiện nay có nhiều sản phẩm giả, trôi nổi không có nguồn gốc. Xuất hiện tình trạng tráo hàng, trộn hàng. Vì vậy, khi nhận hàng Quý khách vui lòng **KHUI HỘP, KIỂM TRA HÀNG THẬT KỸ**. Nếu phát hiện giả, hàng bị lỗi... Xin vui lòng gọi ngay số Hotline: **0776510715** để thông báo cho chúng tôi

- Đối với hình thức giao hàng, nhận tiền tận nhà: Nếu phát hiện hàng giả, hàng lỗi, hết hạn sử dụng, không đảm bảo chất lượng hoặc hư hỏng do quá trình vận chuyển,... Quý khách vui lòng không nhận hàng, không thanh toán tiền cho nhân viên giao nhận hàng.
- Đối với hình thức chuyển khoản trước, giao hàng sau: Nếu phát hiện hàng giả, hàng lỗi, hết hạn sử dụng, không đảm bảo chất lượng hoặc hư hỏng do quá trình vận chuyển,.. Quý khách

vui lòng không nhận hàng. Tiến hành lập biên bản ghi nhận tình trạng hàng, Quý khách và nhân viên giao nhận của chúng tôi ký xác nhận sự việc ghi trong văn bản. Chúng tôi mang hàng về.

Căn cứ vào hàng hóa thực tế và biên bản trên, chúng tôi tiến hành đổi sản phẩm khác cho khách hàng trong vòng 2 ngày làm việc. Nếu khách hàng không còn nhu cầu sử dụng sản phẩm nữa thì chúng tôi sẽ **hoàn trả 100%** số tiền Quý khách hàng đã chuyển sau 7 ngày làm việc (không kể thứ 7, chủ nhật, ngày lễ tết). Nếu trong 7 ngày làm việc Quý khách chưa nhận được tiền xin vui lòng điện thoại số Hotline: ur **0776510715** để kiểm tra lại tình trạng chuyển khoản.

Chúng tôi mong rằng các chính sách mua bán hàng của công ty sẽ mang đến sự hài lòng và an tâm khi Quý khách mua hàng.

Nếu quý khách muốn huỷ đơn hàng, xin vui lòng liên hệ với bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng ở số điện thoại hotline hoặc email. Quý khách sẽ phải trả phí huỷ đơn hàng nếu có. Một khi hàng đã được đóng gói thì sẽ không thể bị huỷ.

#### **4. Chính sách bảo hành**

Tác dụng và phản ứng phụ khi sử dụng sản phẩm, với các sản phẩm hóa mỹ phẩm do OSIRIS cung cấp, OSIRIS cam kết được sản xuất bởi nhà cung cấp hoặc hãng sản xuất sở hữu thương hiệu hay còn gọi là chính hãng, đảm bảo các tiêu chuẩn của quốc gia sản xuất về chất lượng, tác dụng, thành phần, còn hạn sử dụng tại thời điểm giao hàng tuy nhiên trong quá trình sử dụng có bất kì phản ứng phụ, kích ứng về da quý khách vui lòng ngay lập tức ngừng sử dụng và tìm đến sự hỗ trợ của bác sĩ da liễu chuyên khoa. OSIRIS sẽ hỗ trợ tư vấn, liên hệ nhà sản xuất cung cấp các thông tin mà khách hàng yêu cầu để xử lí các trường hợp trên tuy nhiên chúng tôi hoàn toàn không có trách nhiệm: đền bù, bồi thường, điều trị cho bất kì phản ứng nào về da mà quý khách gặp phải.

Sản phẩm đủ điều kiện bảo hành sẽ được sửa chữa trong thời gian sớm nhất có thể và tối đa không quá ba (03) tuần kể từ ngày nhà sản xuất nhận được sản phẩm bị lỗi.

#### **5. Chính sách bảo mật thông tin:**

##### ***a. Mục đích và phạm vi thu thập***

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên website [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) bao gồm: email, điện thoại, địa chỉ khách hàng,... Đây là các thông tin mà [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) cần khách hàng cung cấp bắt buộc khi gửi liên hệ về cho [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) để nhờ hỗ trợ, tư vấn thông tin về các dòng sản phẩm của [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn).

Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ các thông tin liên hệ và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho webiste [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

***b. Phạm vi sử dụng thông tin***

Công ty sử dụng thông tin khách hàng cung cấp để:

- Cung cấp thông tin về sản phẩm đến khách hàng nếu có yêu cầu từ khách hàng;
- Gửi email tiếp thị, khuyến mại về hàng hóa do chúng tôi bán;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao của website [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) với khách hàng khi cần thiết;
- Liên lạc và giải quyết với khách hàng trong những trường hợp đặc biệt;
- Không sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn);
- Khi có yêu cầu của cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng.

***c. Thời gian lưu trữ thông tin***

Dữ liệu cá nhân của khách hàng sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân khách hàng sẽ được bảo mật trên máy chủ của [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn).

***d. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân***

- Công ty TNHH Osiris

- Địa chỉ: Phòng 8.6, Tòa Nhà Le Meridien, 3C Tôn Đức Thắng, P. Bến Nghé, Q. 1, Tp. HCM

- Hotline: 0776510715 - Email: [info@osiris.vn](mailto:info@osiris.vn)

***e. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.***

Khách hàng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) thực hiện việc này.

Khách hàng có quyền gửi khiếu nại về nội dung bảo mật thông tin cá nhân đề nghị liên hệ Ban quản trị của website [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn). Khi tiếp nhận những phản hồi này, [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) sẽ xác nhận lại thông tin, trường hợp đúng như phản ánh của khách hàng tùy theo mức độ, [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời.

***f. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng***

Thông tin cá nhân của khách hàng trên [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) được [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn). Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi khách hàng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của khách hàng khi không có sự cho phép đồng ý từ khách hàng.

Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân khách hàng, [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho khách hàng được biết.

Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của khách hàng bao gồm thông tin hóa đơn kế toán chứng từ số hóa trên [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn).

[www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) yêu cầu các cá nhân khi đăng ký mua hàng, sử dụng dịch vụ tại [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, điện thoại,..., và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. [www.osiris.vn](http://www.osiris.vn) không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của khách hàng đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của khách hàng đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.