

راهنمای مرجوع کردن کالا

این راهنما با جزئیات دقیق در مورد نحوه درخواست مرجوعی، شرایط بسته‌بندی و نکات مربوط به کالاهای خاص، تجربه خرید شما را با اطمینان و رضایت کامل تضمین می‌کند. برای افزایش آسودگی خاطر و رضایت‌مندی مشتریان و ارتقای سطح کیفی خدمات ما نظارت دقیقی بر عملکرد فروشندگان خود اعمال می‌کنیم. با این وجود، ممکن است مشتریان عزیز پس از خرید با مشکلاتی مواجه شوند. در چنین مواردی، خدمات پس از فروش ویژه‌ای ارائه می‌شود.

خواهشمند است به نکات زیر توجه فرمایید:

- لطفاً هنگام دریافت بسته محصول را از نظر سلامت فیزیکی یا مغایرت بررسی کرده و در صورتی که مشکلی وجود نداشت آنرا از مامور ارسال تحویل بگیرید، در غیر این صورت کالا را دریافت نکنید.
- مرجوعی می‌تواند بنا به یکی از دلایل زیر باشد: مغایرت، آسیب دیدگی یا انصراف از خرید
- چنانچه بنا به هر دلیلی قصد مرجوعی کالا را دارید به هیچوجه آنرا استفاده نکنید و از حالت بسته بندی اولیه خارج ننمایید. جعبه و بسته‌بندی اصلی کالای خریداری شده باید در وضعیت اولیه (بسته‌بندی در شرایط اولیه و باز نشدن پلمپ کالا) حفظ شود و از هرگونه پاره کردن یا مخدوش کردن بسته‌بندی کالا خودداری شود.
- کالاهایی که توسط نمایندگی مجاز نصب و راه‌اندازی می‌شوند (مانند یخچال، تلویزیون، کولر و غیره) در صورت وجود مشکل باید همراه با نامه شرکت مربوطه ارائه شوند. همچنین، در صورت عدم نصب و راه‌اندازی این دستگاه‌ها توسط نمایندگی مجاز، این کالاها از شرایط خدمات پس از فروش خارج شده و امکان بازگرداندن و تعویض آنها وجود ندارد.
- کالاهایی که دارای گارانتی هستند، در صورت وجود نقص فنی، باید توسط شرکت گارانتی کننده پیگیری شوند.
- کفش و پوشاک باید در وضعیت اولیه و نو باشند. هیچگونه آثار استفاده مانند لکه، رنگ‌پریدگی یا بوی عطر و بدن نباید وجود داشته باشد و همچنین تگ برند، دکمه و سایر ملحقات جدا نشده باشند.
- لطفاً کالای اصلی همراه با همه لوازم جانبی و متعلقات همراه آن، هدایای ارسالی از فروشگاه، فاکتور خرید و کارت گارانتی را داخل بسته‌بندی اولیه قرار دهید.
- اگر عیب یک محصول بدون باز کردن یا استفاده از آن واضح باشد و از بسته‌بندی اصلی قابل مشاهده باشد، مشتری باید محصول را بدون خارج شدن از بسته‌بندی اولیه به فروشنده مرجوع کند.
- فقط کالاهای دسته‌بندی شده به عنوان لپ تاپ، تبلت و تلفن همراه می‌توانند به دلیل انصراف از خرید مرجوع شوند، در صورتی که بسته‌بندی اصلی حفظ شده و پلمپ محصول باز نشده باشد.
- همه ی محصولات حساسیت محور و محصولاتی که حساسیت بهداشتی دارند (لوازم آرایشی و بهداشتی، لباس زیر و لباس کودک) در صورت باز شدن پلمپ کالا امکان برگشت ندارند.
- همه محصولات که در صفحه مشخصات محصول عنوان "غیرقابل برگشت به دلیل انصراف از خرید" را دارند، امکان برگشت به دلیل انصراف را ندارند.
- کالاهای شخصی سازی شده، مانند طلا و زیور آلات دست ساز، مبل، فرش، صندلی دست ساز، دسته گل و گیاه و .. امکان مرجوع شدن به دلیل "مرجوعی سلیقه ای" ندارند.
- کالاهایی که در دسته بندی های سوپر مارکت و داروخانه قرار گرفته اند، امکان مرجوعی به دلیل انصراف از خرید را ندارند. فقط در صورت وجود مغایرت در نوع کالای ارسال شده امکان مرجوعی خواهد داشت. همچنین در صورتی که از زمان تولید تا انقضای محصول کمتر از یک سوم کل بازه زمانی باقی مانده باشد و یا تاریخ مصرف گذشته باشد، امکان مرجوعی خواهد داشت.

مراحل مرجوع کردن کالا:

۱. قبل از هر کاری نیاز است درخواست خود را به اطلاع کارشناسان ما برسانید: حداکثر تا ۵ روز پس از دریافت سفارش می‌توانید درخواست بازگرداندن کالای خود را از طریق ثبت تیکت در ناحیه کاربری خود به واحد پشتیبانی اعلام بفرمایید.
 ۲. **ارائه دلیل برای مرجوع کردن کالا:** در صورت وجود آسیب دیدگی میبایست نهایتاً تا ۳ ساعت بعد از زمان تحویل درخواست مرجوعی خود را ثبت نمایید. در صورت عدم اطلاع در بازه ی مقرر، امکان بررسی درخواست های مربوط به آسیب دیدگی وجود نخواهد داشت. تصاویر می بایستی از طریق نرم افزار روبیکا به شماره ۰۹۰۲۳۲۳۵۲۹۳ ارسال گردند و می بایستی واضح و از تمامی زوایای کالا گرفته شود، به نحوی که مشکل (شکستگی، نقص)، بارکد یا بیج کد و تاریخ تولید و انقضای کالا در تصویر مشهود باشد.
 ۳. **آماده سازی کالا جهت ارسال:** در صورت تایید اولیه درخواست، تمامی اقلام همراه محصول را در بسته بندی و شرایط اولیه قرار داده و آماده نمایید. چنانچه اقلامی به عنوان هدیه در کنار محصول ارسال شده باشد لازم است این اقلام نیز بازگشت داده شود. کالا را جهت بررسی تکمیلی توسط پست پیشتاز به نشانی معرفی شده توسط واحد پشتیبانی ارسال نمایید. توجه داشته باشید پرداخت هزینه ارسال توسط مشتری الزامی است، در غیر این صورت کالای مرجوعی تحویل گرفته نخواهد شد.
 ۴. **بررسی کارشناس:** پس از دریافت کالای مرجوعی جهت بررسی به کارشناس مربوطه ارجاع داده می شود و وی موظف است طی ۷۲ ساعت نظر خویش را اعلام نماید.
 ۵. **عودت وجه:** در صورتیکه دلیل عودت کالا صرفاً انصراف از خرید ذکر باشد و کالا عیناً بدون کوچکترین آسیبی مرجوع شده باشد، مبلغ پرداختی پس از کسر ۲۵ درصد بابت هزینه های عملیاتی حداکثر ظرف ۱۰ روز کاری به شماره حساب مشتری واریز می گردد. اما در حالتی که ایراد، وجود مغایرت فنی یا فیزیکی به تأیید کارشناسان خدمات پس از فروش برسد، مبلغ پرداختی به انضمام هزینه های ارسال به مشتری پرداخت خواهد شد.
- ✓ در صورت استفاده از کد تخفیف در خرید کالا، تنها مبلغ پرداختی به مشتری بازگردانده می شود و کد تخفیف دیگر قابل استفاده نخواهد بود.