

راهنمای استفاده از خدمات پس از فروش فکرا نه

فکرا نه همواره تلاش کرده تا با ارائه کالاهای با کیفیت رضایت مشتریان را به دست آورد و بنابراین، خود را نسبت به آن متعهد و پاسخگو می داند. در شرایطی که مشتریان عزیز نیاز به استفاده از خدمات پس از فروش فکرا نه داشته باشند، مطابق شرایط زیر اقدام خواهد شد.

اگر کالای خریداری شده ایراد فنی داشته باشد و یا مشتری تمایل به عودت کالای خریداری شده داشته باشد:

- لازم است اختلال تشخیص داده شده در محصول، ظرف مدت حداکثر ۴۸ ساعت به فکرا نه اطلاع داده شود.
- برای استفاده از خدمات پس از فروش فکرا نه، لازم است از همه اجزا محصول، شامل بسته بندی و ملحقات آن، همانگونه که بوده، بدون هرگونه اضافه یا کم کردن اجزای آن با دقت نگهداری و نسبت به عودت آن اقدام شود.
- در صورت ارائه بسته معیوب و آسیب دیده از سوی پست، از دریافت آن خودداری شود تا از طریق سیستم پستی، مرسوله آسیب دیده جبران خسارت شود.
- پس از مطالعه مشتری از بندهای این سند و امضای نسخه چاپی آن، کالا به همراه سند چاپ و امضا شده به نشانی فکرا نه ارسال شود.

تیم خدمات پس از فروش فکرا نه گزارش های دریافتی از مشتریان را بررسی و نتیجه بررسی های این واحد، ملاک عمل در ارائه خدمات پس از فروش خواهد بود.

- در صورتی که به تشخیص واحد خدمات پس از فروش فکرا نه و مطالعه محصول مرجوع شده، ادعای مغایرت و یا اختلال در عملکرد محصول پذیرفته شود، وجه پرداخت شده از سوی مشتری به حساب مشتری عودت داده می شود.

تبصره ۱: ملاک ارزیابی کارشناسان تیم خدمات پس از فروش فکرا نه درباره گزارش وجود اختلال در محصول، احراز وجود نقص و آسیب بارز در بسته بندی و یا عدم امکان استفاده از محصول در اثر نقص و یا شکستگی در قطعات و اجزای محصول است. به علاوه، عکس محصولات جهت اطلاع و کمک به خرید مشتری است و از آنجا که ممکن است در بخشی از جزییات با کالای اصلی تفاوت هایی داشته باشد به استناد آن ها نمی توان اعلام مغایرت کرد.

تبصره ۲: در صورتی که مغایرت و اشکالی احراز نشود و یا مشتری تمایل به عودت کالا داشته باشد، بعد از مرجوع شدن کالا از سوی مشتری، هزینه ارسال و عودت به عهده مشتری خواهد بود و بنابراین از حساب مشتری کاسته و مابقی به حساب او واریز می شود. این هزینه در مورد کالاهایی که به صورت رایگان ارسال شده اند نیز اخذ خواهد شد. به این معنی که در صورت ارسال کالا با پیک هزینه پیک و در صورت ارسال با پست هزینه پست اخذ خواهد شد.

تبصره ۳: در حالتی که واحد خدمات پس از فروش فکرا نه تشخیص بدهد که بسته مرجوع شده، از نظر بسته بندی و یا اجزای محصول از حالت اولیه خارج شده و یا مورد استفاده قرار گرفته است، کالای مورد نظر مشمول استفاده از خدمات پس از فروش و یا امکان عودت کالا نخواهد بود. به بیان دیگر، انصراف از خرید و درخواست مرجوعی به کالایی تعلق می گیرد که باز نشده باشد و هرگونه دخل و تصرف، باز کردن بسته بندی اولیه، پلمب، برچسب ها و نایلون و کیوم و شیرینک، حتی در صورت عدم استفاده از کالا، امکان مرجوع کردن را از بین خواهد برد.

نام و ناخوانادگی:

تاریخ:

کلیه موارد اشاره شده در بالا را خواندم و قبول دارم.

امضا:

باسمه تعالی

اینجانب به شماره ملی که در تاریخ طی سفارش شماره اقدام به خرید محصول از فروشگاه اینترنتی فکرانه داشته ام، با مطالعه و پذیرش قوانین مرجوعی سایت فکرانه، درباره کالاهای زیر، درخواست استفاده از خدمات پس از فروش فکرانه و عودت آنها را دارم.

گزارش مشتری از وضعیت کالای دریافتی:



نام و نام خانوادگی:

تاریخ:

امضا