



مجموعه شرکت های مهندسی دانش بنیان رها

مرجوع کالا

مجموعه شرکت های دانش بنیان رها

بهار 99



فهرست مطالب

3	مرجوع کالا.....
3	روند مرجوع کالا.....
4	هزینه ارسال چطور محاسبه خواهد شد؟.....
4	چطور درخواست خود را جهت مرجوع کالا را ثبت کنید؟.....



مرجوع کالا

ما بخشی از سایت را برای مرجوع کالا اختصاص داده ایم تا شما ناراضی نباشید. تمام تلاش ما در مجموعه رها این است که کالای خریداری شده بدون مشکل و به شکل مطلوب به دست مشتری برسد.

رها ارائه دهنده **انواع خدمات مجازی سازی** است می توانید محصولات ما را در **فروشگاه رها** ببینید. اما ممکن است به هر دلیلی پس از خرید و رسیدن آن به دست مشتری، خریدار تصمیم بگیرد کالا را برگرداند که برای مرجوع کالا روند مشخصی طی می شود و نکاتی وجود دارد که باید به آن توجه شود.

روند مرجوع کالا

برای مرجوع کالا باید روند زیر را طی کنید:

- ابتدا قبل از ارجاع هر محصولی، با خدمات پس از فروش مجموعه رها تماس بگیرید.
- اگر ساکن تهران هستید، برای مرجوع کردن کالای خود می توانید به دو شیوه زیر اقدام کنید.
- جهت تحویل کالای خود از طریق مامورین جمع آوری مجموعه رها با مرکز تماس هماهنگ کنید.
- برای ارسال، باید کالا در جعبه یا کارتن اصلی خود به خوبی بسته بندی شود
- لوازم جانبی و همه اقلام همراه مانند کابل، ریموت، باتری، دفترچه راهنما، کارت گارانتی، کارت بیمه، بند و قطعات بسته بندی به همراه کالای اصلی ارسال شود.

برچسب زدن یا نوشتن توضیحات، آدرس یا هر مورد دیگری روی کارتن یا جعبه اصلی کالا و یا پاره و مخدوش کردن آن، امکان استفاده از ضمانت بازگشت را از بین خواهد برد.

در صورت لزوم، توضیحات خود را پشت فاکتور خرید یا قطعه کاغذ جداگانه ای بنویسید. اگر ساکن تهران یا کرج هستید، جهت تسریع در روند مرجوع کالا می توانید کالای خود را در شرایط اولیه ی تحویل قرار داده و سپس با ما تماس بگیرید.

از نوشتن آدرس روی جعبه یا کارتن اصلی کالا، جداً خودداری کنید و در صورت لزوم، جعبه اصلی محصول را درون کارتن دیگری گذاشته، آن را ارسال کنید.

شما باید بسته را به آدرسی که از سمت شرکت به شما اعلام می شود ارسال کنید.



هزینه ارسال چطور محاسبه خواهد شد؟

- اگر ایراد فنی، وجود مغایرت فنی یا فیزیکی یا آسیب دیدگی ظاهری، به تایید کارشناسان خدمات پس از فروش رها برسد، هزینه های ارسال به عهده مجموعه رها است.
اگر خریدار هزینه را هنگام ارسال بسته پرداخت کرده باشید، رسید پرداختی خود را در اختیار مجموعه قرار می دهد و هزینه به حساب مشتری واریز می شود.
- در صورت انصراف از خرید، یا تایید نشدن ایراد یا مغایرت توسط کارشناسان رها، هزینه ارسال و دریافت مجدد کالا، به عهده مشتری خواهد بود.

چطور درخواست خود را جهت مرجوع کالا را ثبت کنید؟

برای مرجوع کالا می توانید از طریق یکی از روش های زیر، درخواست خود را ثبت کنید:

1. وارد پروفایل خود شوید و از قسمت درخواست مرجوعی، درخواست خود را ثبت کنید.
 2. یا پیام خود را در صفحه "تماس با ما" با انتخاب موضوع خدمات پس از فروش، ارسال کنید.
- توجه: جهت رسیدگی به درخواست، ذکر شماره پیگیری سفارش در هر یک از روش های بالا الزامی است.

روند رسیدگی به درخواست مرجوع کالا به این صورت است که پس از بررسی علت مرجوعی توسط کارشناسان خدمات پس از فروش هماهنگی لازم با شما جهت مرجوع وجه، صورت میگیرد.

لازم به ذکر است که امکان تعویض کالا در این مرحله وجود ندارد و اگر شما تمایل به جایگزینی محصولی به جای کالا مرجوعی هستید می توانید پس از مرجوع کالا و استرداد وجه مجدد خرید خود را انجام دهید.