راهنمای بازگشت کالا

در "کوهارو"، خشنودی و آسایش مشتریان همواره در اولویت قرار دارد. ما همواره تلاش می‌کنیم تا هر سفارش به بهترین شکل و مطابق با انتظارات مشتریان گرامی به دست آنها برسد. با این حال، ممکن است پس از خرید، مشتریان محترم با مواردی روبرو شوند که در این صورت، خدمات پس از فروش ما در خدمت شما خواهد بود. با توجه به تنوع بالای کالاهای موجود در وبسایت "کوهارو"، تمامی محصولاتی که باید به صورت سالم و بی‌نقص به دست مصرف‌کننده برسند، دارای تضمین اصالت و سلامت فیزیکی هستند و شامل مهلت ۷ روزه تست و بازگشت کالا نمی‌شوند. همچنین، کالاهایی که به عنوان هدیه از طرف "کوهارو" به همراه سفارش ارسال شده و در فاکتور با قیمت صفر ریال ثبت شده‌اند، شامل ضمانت ۷ روزه تعویض نخواهند بود. برای سایر محصولاتی که نیاز به مهلت تست دارند، "کوهارو" ۷ روز فرصت برای بازگرداندن در نظر گرفته است. **»کوهارو؛ انتخاب آگاهانه گجت«**

نحوه بازگرداندن کالا

لطفاً به نکات زیر توجه فرمایید:

- در صورت استفاده از کد تخفیف یا ووچر برای خرید اعتباری، پس از نهایی شدن خرید، امکان تغییر سبد خرید، مبلغ فاکتور به دلیل انصراف، حذف یا تغییر کالا و یا تعداد آن وجود ندارد و در صورت درخواست هرگونه تغییری، کد تخفیف یا ووچر باطل شده و امکان بازگرداندن مبلغ آن وجود ندارد.

شرایط بازگرداندن کالا

ضمانت ۷ روزه بازگشت کالا چه شرایطی دارد؟

اگر کالای خریداری شده دارای ایراد فنی باشد:

- ایراد فنی باید حداکثر ظرف ۲۴ ساعت پس از دریافت کالا، به "کوهارو" اطلاع داده شود.
- نگهداری کارتن و جعبه اصلی محصول تا پایان مهلت ۷ روزه الزامی است. از دور انداختن آن خودداری فرمایید.
- مهلت بازگرداندن کالا حداکثر ۷ روز پس از تحویل آن به مشتری است. پس از این زمان، امکان استفاده از ضمانت ۷ روزه وجود ندارد.
- بازگرداندن کالا تنها در صورتی امکان‌پذیر است که کالا در جعبه یا کارتن اصلی خود به "کوهارو" عودت داده شود.
- چسباندن برچسب، نوشتن توضیحات یا هر مورد دیگری بر روی جعبه یا کارتن اصلی کالا، یا هرگونه آسیب به آن، ضمانت بازگشت را لغو خواهد کرد.
- این سرویس شامل ایرادهای فنی و ظاهری (شکستگی، خط و خش و غیره) که ناشی از استفاده نادرست کاربر باشد، نمی‌شود. مواردی مانند حمل و نقل، نصب، تنظیمات، کاربرد غیرمعمول، نگهداری و استفاده مغایر با توصیه سازنده (مطابق دفترچه راهنما) جزء استفاده نادرست محسوب می‌شوند.

اگر مشخصات یا ظاهر کالا با اطلاعات وبسایت مغایرت داشته باشد:

- مغایرت باید حداکثر ظرف ۲۴ ساعت پس از دریافت کالا، به واحد پشتیبانی "کوهارو" از طریق تماس تلفنی اطلاع داده شود.
- اگر مغایرت بدون استفاده از کالا قابل مشاهده باشد (مثل رنگ یا مشخصات درج شده روی بدنه)، کالا باید در شرایط اولیه خود بوده و استفاده نشده باشد.

- تصاویر محصولات صرفاً جهت اطلاع‌رسانی به مشتری بوده و ممکن است در جزئیات با کالای اصلی تفاوت‌هایی داشته باشند. ملاک مغایرت، مشخصات فنی درج شده در وبسایت است.
- در صورت امکان تشخیص مغایرت بدون باز کردن بسته‌بندی، درخواست مشتری تنها در صورتی بررسی می‌شود که کالا از حالت بسته‌بندی اولیه خارج نشده باشد.
- در صورتی که تشخیص مغایرت تنها با باز کردن بسته‌بندی ممکن باشد، نگهداری کارتن و جعبه اصلی محصول الزامی است. بازگرداندن کالا تنها در صورتی امکان‌پذیر است که کالا در جعبه یا کارتن اصلی خود به "کوهارو" عودت داده شود. چسباندن برچسب، نوشتن توضیحات یا هر مورد دیگری بر روی جعبه یا کارتن اصلی کالا، یا هرگونه آسیب به آن، ضمانت بازگشت را لغو خواهد کرد.

اگر کالای خریداری شده، آسیب‌دیدگی یا ایراد فیزیکی داشته باشد:

- آسیب‌دیدگی یا ایراد فیزیکی باید حداکثر ظرف ۲۴ ساعت پس از دریافت کالا، به خدمات پس از فروش "کوهارو" اطلاع داده شود.
- نگهداری کارتن و جعبه اصلی محصول الزامی است. از دور انداختن آن خودداری فرمایید. بازگرداندن کالا تنها در صورتی امکان‌پذیر است که کالا در جعبه یا کارتن اصلی خود به "کوهارو" عودت داده شود. چسباندن برچسب، نوشتن توضیحات یا هر مورد دیگری بر روی جعبه یا کارتن اصلی کالا، یا هرگونه آسیب به آن، ضمانت بازگشت را لغو خواهد کرد.

اگر مشتری از خرید خود منصرف شود:

- **بند ۱:** طبق ماده ۳۷ قانون تجارت الکترونیک، مشتری می‌تواند ظرف ۷ روز کاری از خرید خود انصراف دهد، مشروط بر اینکه کالا باز نشده و پلمپ باشد و هزینه بازگرداندن کالا بر عهده خریدار است.
- **بند ۲:** از آنجا که "کوهارو" یک وب‌سایت خرده‌فروشی آنلاین است، حق استرداد کالا صرفاً متعلق به مشتری یا مصرف‌کننده است (سفارش یک کالا به تعداد زیاد، مغایر با هدف مصرف خریدار است و شامل حق استرداد نمی‌شود).
- اگر سفارش هنوز ارسال نشده باشد، باید در اسرع وقت به واحد پیگیری سفارشات "کوهارو" اطلاع داده شود.

اگر در اثر حمل و نقل، آسیب‌دیدگی ایجاد شده باشد:

- آسیب‌دیدگی باید حداکثر ظرف ۲۴ ساعت پس از دریافت کالا، به خدمات پس از فروش "کوهارو" اطلاع داده شود.
- با توجه به بسته‌بندی ایمن و استاندارد مرسولات، تحویل به هر یک از شرکت‌های حمل و نقل معتبر به انتخاب کاربر و اعلام بارنامه به این معناست که مسئولیت هرگونه حادثه در حین حمل و نقل بر عهده شرکت حمل‌ونقل است و "کوهارو" تنها در صورت تأیید شرکت حمل‌کننده و برای تسهیل امور پیگیری، خسارت را جبران خواهد کرد.
- نگهداری کارتن و جعبه اصلی محصول الزامی است. از دور انداختن آن خودداری فرمایید. بازگرداندن کالا تنها در صورتی امکان‌پذیر است که کالا در جعبه یا کارتن اصلی خود به "کوهارو" عودت داده شود. چسباندن برچسب، نوشتن توضیحات یا هر مورد دیگری بر روی جعبه یا کارتن اصلی کالا، یا هرگونه آسیب به آن، ضمانت بازگشت را لغو خواهد کرد.
- کالای آسیب‌دیده به همراه تمام لوازم جانبی و متعلقات، باید به همان شکل اولیه و با صورت‌جلسه رسمی شرکت حمل‌کننده و فاکتور به خدمات پس از فروش "کوهارو" ارسال شود.
- در صورت مشاهده آسیب در لحظه تحویل، مشتری می‌تواند از تحویل گرفتن مرسوله خودداری کند تا برای بررسی و ارسال مجدد به "کوهارو" بازگردانده شود.

نکته ۱:

پس از بررسی کالاهای مرجوعی توسط کارشناسان خدمات پس از فروش، در صورتی که کالا خارج از ضوابط مقرر در وبسایت مرجوع شده باشد و بدون ایراد تشخیص داده شود، برای مشتری ارسال می‌شود. در صورت خودداری مشتری از تحویل کالای سالم، کالا به مدت یک ماه نزد "کوهارو" در واحد خدمات پس از فروش امانت می‌ماند و پس از انقضای این مدت، "کوهارو" هیچ مسئولیتی در قبال کالا و زیان‌های وارده یا مفقود شدن آن نخواهد داشت.

نکته ۲:

کالاهای دارای گارانتی شرکت‌های دیگر، تنها در صورتی قابل بازگشت هستند که پلمپ آنها به هیچ وجه باز نشده باشد. هرگونه پارگی پلمپ، مخدوش شدن برچسب گارانتی یا تغییر در شرایط اولیه کالا، آن را از شمول ضمانت ۷ روزه تست و تایید یا اصالت کالا خارج می‌کند. مشکلات این دسته از محصولات باید از طریق شرکت‌های گارانتی کننده پیگیری شود.

نکته ۳:

⚠ پروتکلِ امنیتیِ «صیانت از اصالت کالا» (ویژه)

[سیستم ثبتِ سریال‌نامبر و پایشِ هوشمند]

۱. نظارتِ تصویری: تمام مراحل بسته‌بندی، تحت دوربین و با ثبتِ دقیقِ سریال‌نامبر (Serial Number) کالا انجام می‌شود.

۲. تطبیقِ هوشمند: کالای بازگشتی در بدو ورود به انبار، توسط کارشناس فنی با «اثرِ انگشتِ دیجیتالِ» کالا (ثبت شده در لحظه خروج) تطبیق داده می‌شود.

۳. عدمِ پذیرشِ تقلب: هرگونه تلاش برای جایگزینی کالای معیوب با کالای ارسالی "کوهارو" ، به معنایِ نقضِ قوانینِ تجارت الکترونیک است. این موارد بلافاصله شناسایی شده، بازگشت کالا لغو و از طریق مراجع قضایی پیگیری خواهد شد.

توصیه ما به شما:

برای اطمینان از سلامت کالا، توصیه می‌کنیم در لحظه تحویل، بسته‌بندی را چک کرده و در صورت مشاهده هرگونه آسیب فیزیکی به بسته‌بندی، از تحویل گرفتن آن خودداری کنید یا مراتب را در حضور مامور ارسال صورت‌جلسه کنید.

چگونگی ارسال کالا:

- لطفاً قبل از هر اقدامی، با کارشناسان پشتیبانی خدمات پس از فروش تماس بگیرید.
- از ارسال کالا بدون هماهنگی با خدمات پس از فروش "کوهارو" جداً خودداری فرمایید.
- برای ارسال کالا، آن را به خوبی در جعبه یا کارتن اصلی خود بسته‌بندی کنید و تمامی لوازم جانبی و اقلام همراه مانند کابل، ریموت، باطری، دفترچه راهنما، کارت گارانتی، کارت بیمه، بند و قطعات بسته‌بندی را به همراه کالای اصلی ارسال کنید.
- چسباندن برچسب، نوشتن توضیحات، آدرس یا هر مورد دیگری بر روی جعبه یا کارتن اصلی کالا، یا هرگونه آسیب به آن، امکان استفاده از ضمانت بازگشت را لغو خواهد کرد (در صورت لزوم، توضیحات خود را پشت فاکتور خرید یا قطعه کاغذ جداگانه‌ای بنویسید).
- در صورت ارسال با پست پیشتاز، رسید پستی را عکس گرفته و به آدرس info@koharu.ir ایمیل کنید.
- اگر کالا هدیه بوده و فاکتور همراه سفارش ارسال نشده است، از پیش‌فاکتور پرینت گرفته یا کد سفارش و مشخصات خرید خود را روی کاغذ جداگانه‌ای بنویسید.
- اگر کالا دارای رمز عبور (Password)، آی‌دی، اپل آی‌دی یا الگو (pattern) است، لازم است توسط مشتری حذف شود تا کارشناسان "کوهارو" امکان تست آن را داشته باشند.
- اگر ساکن سایر شهرها هستید، برای بازگرداندن کالا از پست پیشتاز استفاده کنید. هزینه‌های بازگرداندن کالا به غیر از پست پیشتاز بر عهده مشتری است. "کوهارو" تعهدی در قبال این هزینه‌ها ندارد. هزینه پست پیشتاز با ارائه فاکتور و قبض شرکت پست بر اساس تعرفه‌های شرکت پست، پس از تایید خدمات پس از فروش به حساب مشتری واریز خواهد شد.

از آنجا که واریز هزینه ارسال منوط به دریافت رسید پستی است، برای اطمینان، عکس رسید را به آدرس info@koharu.ir ایمیل کنید.

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

نحوه محاسبه هزینه ارسال:

- اگر ایراد فنی، مغایرت فنی یا فیزیکی یا آسیب دیدگی ظاهری توسط کارشناسان خدمات پس از فروش "کوهارو" تایید شود، هزینه‌های ارسال بر عهده "کوهارو" خواهد بود.
- برای واریز هزینه پست به حساب مشتری، قبض پستی با مهر شرکت پست باید به همراه کالا به "کوهارو" ارسال شده و تصویر رسید به آدرس info@koharu.ir ایمیل شود.
- در صورت انصراف از خرید، یا تایید نشدن ایراد یا مغایرت توسط کارشناسان "کوهارو" ، هزینه ارسال و دریافت مجدد کالا بر عهده مشتری خواهد بود.

روند رسیدگی به درخواست مشتری پس از دریافت کالا توسط خدمات پس از فروش:

- کارشناسان خدمات پس از فروش "کوهارو" ایرادهای اعلام شده توسط مشتری را بررسی می‌کنند. در صورت تایید ایراد، مغایرت یا آسیب دیدگی، کالا تعویض شده یا مشتری می‌تواند کالای دیگری را جایگزین کند.
- تعویض کالا منوط به موجود بودن کالا در انبار شرکت است. در صورت اتمام موجودی کالا در زمان رسیدگی، "کوهارو" بنا به انتخاب مشتری، کالای دیگری را ارسال می‌کند یا وجه کالای مرجوعی را به حساب مشتری واریز می‌کند. در صورت انتخاب کالای دیگر، تفاوت قیمت کالای جدید با کالای مرجوعی محاسبه و قبل از ارسال تسویه می‌شود. برای کالای گران‌تر، مشتری تفاوت را پرداخت می‌کند و برای کالای ارزان‌تر، "کوهارو" تفاوت را به حساب مشتری واریز می‌کند.
- اتمام موجودی کالا یا تغییر قیمت آن در مراحل تعویض و مرجوعی، حقی را برای مشتری ایجاد نمی‌کند و "کوهارو" صرفاً متعهد به بازپرداخت وجه کالا (مندرج در فاکتور) به مشتری است.
- پس از دریافت و پذیرش کالا توسط "کوهارو" بررسی و اعلام نظر نهایی کارشناسان خدمات پس از فروش، به طور میانگین ۴۸ ساعت کاری زمان خواهد برد.
- کارشناسان فنی خدمات پس از فروش ملزم به رعایت استانداردها و رویه‌های ابلاغ شده توسط شرکت‌های تولیدکننده و نمایندگی‌های مجاز محصولات هستند. به همین دلیل، زمان اعلام نظر کارشناسی برای تعویض کالا به طور میانگین ۴۸ ساعت کاری در نظر گرفته شده است، اما خدمات پس از فروش تمام تلاش خود را برای سرعت بخشیدن به این فرآیند به کار خواهد بست.
- پس از مشخص شدن وضعیت کالا، اگر نیاز به استرداد وجه باشد، حداکثر تا ۴۸ ساعت کاری مبلغ به حساب مشتری واریز خواهد شد.
- ملاک عمل و اقدام شرکت، نظر کارشناسان فنی پشتیبانی و خدمات پس از فروش "کوهارو" است.