

استفاده از ۷ روز ضمانت بازگشت چه شرایطی دارد؟

اگر کالای خریداری شده، ایراد یا اشکال فنی داشته باشد.

- اشکال و یا ایراد فنی باید حداکثر تا ۷ روز پس از دریافت کالا، به دیجی لامپ اطلاع داده شود.
- لازم است کارتن و جعبه اصلی محصولات تا پایان ۷ روز مهلت استفاده، نگهداری شود و از دور ریختن آن جداً خودداری شود.
- استفاده از این سرویس تنها در صورتی امکان پذیر است که کالا در کارتن یا جعبه اصلی خود به دیجی لامپ بازگردانده 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.
- این سرویس اشکال‌های فنی و ظاهری (شکستگی، خط و خش و مانند آن روی بدنه کالا و قطعات تزئینی) که در اثر استفاده نادرست کاربر از کالا ایجاد شود، را شامل نمی‌شود. استفاده نادرست پس از تحویل کالا مواردی مانند حمل و نقل و جابجایی، نصب و راه اندازی، تنظیمات، کاربرد غیرمعمول، نگهداری و استفاده‌ی غیر و متفاوت با توصیه سازنده کالا (قید شده در دفترچه راهنمای کالا) را شامل می‌شود.

- اگر کالای خریداری شده از نظر مشخصات یا ظاهر فیزیکی با اطلاعات وب سایت مغایرت داشته باشد.

- وجود مغایرت، باید حداکثر طی ۲۴ ساعت پس از دریافت کالا، به واحد خدمات پس از فروش دیجی لامپ از طریق تلفن، ایمیل یا مراجعه حضوری اطلاع داده شود.
- اگر مغایرت، بدون استفاده از کالا قابل مشاهده است، مثل رنگ یا مشخصات درج شده روی بدنه، باید کالا در شرایط اولیه خود باشد و از آن استفاده نشده باشد.
- عکس محصولات جهت اطلاع و کمک به خرید مشتری است و از آنجا که ممکن است در پاره ای جزئیات با کالای اصلی تفاوت هایی داشته باشد به استناد آنها نمی توان اعلام مغایرت کرد. ملاک وجود مغایرت در مشخصات کالا، مشخصات فنی درج شده در وب سایت است.
- در صورتی که امکان تشخیص مغایرت بدون باز کردن بسته بندی وجود دارد، امکان رسیدگی به درخواست مشتری در صورتی ممکن است که کالا از حالت اورجینال یا بسته بندی اصلی و اولیه خود خارج نشده باشد.
- در صورتی که امکان تشخیص مغایرت تنها با باز کردن بسته بندی ممکن باشد، لازم است کارتن و جعبه اصلی محصولات نگهداری شود و از دور ریختن آن جداً خودداری شود.
- استفاده از این سرویس تنها در صورتی امکان پذیر است که کالا در کارتن یا جعبه اصلی خود به دیجی لامپ بازگردانده 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.

- اگر کالای خریداری شده، آسیب دیدگی یا ایراد فیزیکی و ظاهری داشته باشد.

- آسیب یا ایراد فیزیکی باید حداکثر طی ۲۴ ساعت پس از دریافت کالا، به خدمات پس از فروش دیجی لامپ از طریق تلفن، ایمیل یا مراجعه حضوری اطلاع داده شود.
- لازم است کارتن و جعبه اصلی محصولات نگهداری شود و از دور ریختن آن جداً خودداری شود. استفاده از این سرویس تنها در صورتی امکان پذیر است که کالا در کارتن یا جعبه اصلی خود به دیجی لامپ بازگردانده 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.

- اگر مشتری از خرید خود منصرف شود.

توجه بند ۱: انصراف از خرید و درخواست مرجوعی به کالایی تعلق می‌گیرد که باز نشده باشد، هیچ‌گونه دخل و تصرف، باز کردن بسته‌بندی اولیه، پلمب، برچسب‌ها و حتی نایلون و کیوم و شیرینک، امکان مرجوع کردن را از بین خواهد برد حتی اگر از کالا استفاده نشده باشد.

توجه بند ۲: از آنجا که دیجی لامپ یک وبسایت خرده‌فروشی آنلاین است، حق استرداد کالا طبق شرایط صرفاً متعلق به مشتری یا همان مصرف‌کننده است (سفارش یک کالا به تعداد، مغایر با هدف مصرف خریدار است و شامل حق استرداد نمی‌شود).

- اگر هنوز سفارش ارسال نشده باشد، باید هر چه سریع‌تر به واحد پیگیری سفارشات دیجی لامپ (شماره تلفن ۰۲۱-۷۷۳۲۲۴۷۸-۲۱ داخلی شماره ۱) اطلاع داده شود.

- اگر پس از دریافت کالا مشتری از خرید خود منصرف شود، حداکثر تا ۷ روز، باید انصراف خود را به واحد خدمات پس از فروش اطلاع دهد.

- با استناد به "توجه بند ۱" در این حالت، برگرداندن کالا پس از تایید کارشناس خدمات پس از فروش، تنها در صورتی امکان‌پذیر است که کالا باز نشده باشد، در شرایط اولیه خود (پلمپ) باشد، از آن استفاده نشده باشد، و به همراه همه ملزومات و اقلام همراه آن، ارسال شود. همچنین اگر کالا به همراه هدیه فروخته شده باشد، بازگرداندن هدیه همراه آن نیز الزامی است. لطفاً توجه داشته باشید که هرگونه تغییر در شرایط اولیه کالا، حتی در بسته‌بندی امکان استفاده از این سرویس را از بین خواهد برد. همچنین در صورت انصراف از خرید، ارسال کالا به عهده مشتری خواهد بود.

- اگر در اثر حمل و نقل، آسیب دیدگی ایجاد شده باشد.

- آسیب دیدگی باید حداکثر طی ۲۴ ساعت پس از دریافت کالا، به خدمات پس از فروش دیجی لامپ اطلاع داده شود.
- با توجه به بسته بندی ایمن و استاندارد همه مرسولات، تحویل به هر یک از شرکت‌های حمل و نقل معتبر به انتخاب کاربر و اعلام بارنامه مرسوله به این معنی است که بروز هر گونه حادثه در هنگام حمل و تحویل به عهده شرکت حمل و نقل است و دیجی لامپ تنها در صورت تایید شرکت حمل‌کننده سفارش و در راستای تسهیل امور پیگیری، خسارت را جبران می‌کند.
- لازم است کارتن و جعبه اصلی محصولات نگهداری شود و از دور ریختن آن جداً خودداری شود. استفاده از این سرویس تنها در صورتی امکان‌پذیر است که کالا در کارتن یا جعبه اصلی خود به دیجی لامپ بازگردانده 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.

- کالای آسیب دیده و همه لوازم جانبی و متعلقات آن، باید به همان شکلی که مشتری تحویل گرفته است به همراه صورت جلسه رسمی شرکت حمل‌کننده و فاکتور به خدمات پس از فروش دیجی لامپ ارسال شود.
- در صورتی که آسیب، در لحظه قابل مشاهده باشد، مشتری می‌تواند از تحویل گرفتن مرسوله خودداری کند تا جهت بررسی و ارسال مجدد به دیجی لامپ بازگردانده شود.

توجه:

پس از بررسی کالا های مرجوعی توسط کارشناسان خدمات پس از فروش، در صورتی که کالا خارج از ضوابط مقرر در سایت مرجوع شده باشد و بدون ایراد تشخیص داده شود، برای مشتری ارسال می‌شود. در صورت استنکاف مشتری از تحویل کالای سالم و بدون ایراد، کالای مزبور به مدت یک ماه بصورت امانت نزد دیجی لامپ در واحد خدمات پس از فروش باقی می‌ماند و با انقضای این مهلت دیجی لامپ در قبال کالا و زیان‌های وارده بر آن یا مفقود شدن آن هیچ‌گونه مسوولیتی نخواهد داشت.

کالا را چگونه ارسال کنید؟

-لطفاً قبل از هر اقدامی با کارشناسان پشتیبانی خدمات پس از فروش تماس بگیرید.
-از ارسال کالا بدون هماهنگی با خدمات پس از فروش دیجی لامپ جداً خودداری کنید.
-برای ارسال، باید کالا در جعبه یا کارتن اصلی خود به خوبی بسته‌بندی شود و لوازم جانبی و همه اقلام همراه مانند کابل، ریموت، باطری، 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 جداگانه‌ای بنویسید).

-در صورت ارسال با پست پیشتاز، عکس و تصویری از رسید پستی تهیه و به آدرس services@dglamp.com ایمیل کنید.
اگر کالا هدیه بوده و فاکتور به درخواست خریدار، همراه سفارش ارسال نشده باشد، از پیش فاکتور ایمیل شده، پرینت بگیرید یا اینکه کد سفارش و مشخصات خرید خود را روی کاغذ جداگانه‌ای بنویسید.

- در صورتی که ساکن سایر شهرها هستید، برای بازگرداندن کالا از پست پیشتاز استفاده کنید. لازم به ذکر است که هزینه‌های بازگرداندن کالا به غیر از پست پیشتاز به عهده مشتری است و شرکت تعهدی در قبال این هزینه‌ها ندارد. ولی هزینه پست پیشتاز با ارائه فاکتور و قبض شرکت پست بر اساس تعرفه‌های شرکت پست و طبق قوانین و دستورالعمل‌های شرکت، پس از تایید خدمات پس از فروش به حساب مشتری واریز می‌شود.

از آنجا که واریز هزینه ارسال، منوط به دریافت رسید پستی است، برای اطمینان عکس و تصویری از رسید تهیه و آن را به آدرس services@dglamp.com ایمیل کنید.

-اگر ساکن تهران هستید، برای هماهنگی ارسال پیک برای تحویل گرفتن کالا، با دیجی لامپ 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.

- بسته خود را به آدرس زیر ارسال کنید.

استان تهران - شهر تهران - تهرانپارس بلوار پروین خیابان ۲۲۲ شرقی پلاک ۴۰۵ کد پستی ۱۶۵۶۷۵۵۵۲۵

هزینه ارسال چگونه محاسبه خواهد شد؟

-اگر ایراد فنی، وجود مغایرت فنی یا فیزیکی یا آسیب دیدگی ظاهری، به تایید کارشناسان خدمات پس از فروش دیجی لامپ برسد، هزینه‌های ارسال به عهده دیجی لامپ است.

-برای واریز هزینه پست به حساب مشتری، قبض پستی با مهر شرکت پست باید همراه کالا به شرکت دیجی لامپ ارسال شود. همچنین تصویری از رسید تهیه و به آدرس services@dglamp.com ایمیل شود.

-در صورت انصراف از خرید، یا تایید نشدن ایراد یا مغایرت توسط کارشناسان دیجی لامپ، هزینه ارسال و دریافت مجدد کالا، به عهده مشتری خواهد بود.

پس از رسیدن و دریافت کالا توسط خدمات پس از فروش، روند رسیدگی به درخواست مشتری چگونه خواهد بود؟

- کارشناسان خدمات پس از فروش دیجی لامپ ایرادهای اعلام شده توسط مشتری را بررسی و کنترل می‌کنند. در صورت تایید ایراد و آسیب فیزیکی توسط کارشناسان دیجی لامپ، در صورتی که فروشنده ی کالا دیجی لامپ باشد، کالا تعویض خواهد شد و مشتری میتواند کالای خود را با مدل دیگر جایگزین کند، ولی در صورتی که فروشنده، دیجی لامپ نباشد، امکان تعویض وجود ندارد و مبلغ به حساب مشتری مرجوع میشود.

لازم به ذکر است که تعویض کالا منوط و مشروط به موجود بودن کالا در انبار شرکت است. اگر در زمان رسیدگی و طی مراحل تست کارشناسی و اقدامات لازم برای تعویض کالا، موجودی آن به اتمام برسد؛ دیجی لامپ بنا به انتخاب مشتری کالای دیگری را ارسال می‌کند و یا وجه کالای مرجوعی را به حساب مشتری واریز می‌کند. بدیهی است که در صورت انتخاب کالای دیگر، تفاوت قیمت کالای جدید با کالای مرجوعی (مبلغ درج شده در فاکتور) محاسبه و قبل از ارسال تسویه می‌شود. برای کالای گران‌تر، مشتری تفاوت را پرداخت می‌کند و برای کالای ارزان‌تر، دیجی لامپ تفاوت را به حساب مشتری واریز می‌کند.

- اتمام موجودی کالا و یا تغییرات قیمت کالا در مراحل تعویض و مرجوعی، به هیچ عنوان حقی را برای مشتری ایجاد نمی‌کند و دیجی لامپ در قبال تهیه همان کالا و یا تغییرات قیمت کالا هیچ‌گونه تعهدی نداشته و فقط تعهد بازپرداخت وجه کالا -درج شده در فاکتور- به مشتری را می‌پذیرد.

- پس از دریافت و پذیرش کالا توسط دیجی لامپ، بسته به نوع محصول و مشکل اعلام شده توسط مشتری، تست و اعلام نظر نهایی کارشناسان خدمات پس از فروش، به طور میانگین ۴۸ ساعت کاری زمان خواهد برد.

- کارشناسان فنی خدمات پس از فروش برای تست محصولات، ملزم به رعایت استانداردها و دستورالعمل‌ها و رویه‌های ابلاغ شده توسط شرکت‌های تولید کننده و یا نمایندگی‌های مجاز محصولات و کالاهای ارائه شده در سایت دیجی لامپ هستند، لذا علیرغم تصور آن که تست کالا (حتی برای ایرادهای خیلی آشکار) می‌تواند خیلی سریع انجام شود، ولی در عمل رعایت رویه‌های تست زمان‌بر است و در مواردی نیاز به هماهنگی با نمایندگی‌های مجاز آن کالا دارد. به همین علت زمان اعلام نظر کارشناسی برای تعویض کالا به طور میانگین ۴۸ ساعت کاری در نظر گرفته شده است، ولی خدمات پس از فروش تمام تلاش خود را بکار خواهد بست تا سرعت تست و کارشناسی را افزایش داده، در کوتاه‌ترین زمان ممکن به نیاز مشتریان محترم پاسخ دهد.

- از هنگامی که وضعیت کالا در واحد خدمات پس از فروش، مشخص شود، 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 دیجی لامپ است.

درخواست خود را چطور به خدمات پس از فروش اطلاع دهید؟

از طریق یکی از روش‌های زیر، درخواست خود را اطلاع دهید:

- با شماره تلفن ۷۷۳۳۲۴۷۸ - (۰۲۱) خدمات پس از فروش تماس بگیرید.

- یا پیام خود را در صفحه "تماس با ما" با انتخاب موضوع خدمات پس از فروش، ارسال کنید.

- یا به service@dqlamp.com با ذکر شماره پیگیری سفارش، ایمیل بزنید. توجه: جهت رسیدگی به درخواست،

ذکر شماره پیگیری سفارش در هر یک از روش‌های بالا الزامی است.