

فرآیند عودت، مرجوعی و بازگشت کالا

ماده ۱- موارد مجاز برای عودت کالا

خریدار می‌تواند در صورت وقوع هر یک از موارد زیر درخواست عودت کالا را در سامانه ثبت نماید:

1. مغایرت کالا با سفارش ثبت شده.
2. ارسال کالای اشتباه.
3. کسری تعداد یا متراژ کالا.
4. مغایرت مشخصات فنی (سطح مقطع، جنس هادی، برند، استاندارد، رنگ، ولتاژ، مترژ و ...).
5. آسیب دیدگی کالا در زمان تحویل.
6. بسته بندی مخدوش یا باز شده.
7. کالای معیوب یا غیرقابل استفاده.
8. کالای تقلبی یا فاقد اصالت.
9. کالای فاقد استاندارد یا گواهی مورد توافق.
10. تأخیر در ارسال بیش از مهلت قراردادی که موجب عدم نیاز خریدار به کالا شده باشد.
11. هرگونه تخلف قراردادی که مانع استفاده متعارف از کالا گردد.

ماده ۲- ثبت درخواست عودت

خریدار موظف است حداکثر ظرف مدت تعیین شده در قرارداد، درخواست خود را از طریق سامانه ثبت نماید.

درخواست باید شامل موارد زیر باشد:

- شماره سفارش
- علت عودت
- شرح کامل موضوع
- تصاویر کالا
- تصویر بسته بندی
- تصویر بارنامه
- فیلم (در صورت امکان)
- سایر مستندات لازم

ثبت درخواست خارج از سامانه فاقد اعتبار خواهد بود مگر آنکه پلتفرم به صورت کتبی تأیید نماید.

ماده ۳- بررسی اولیه توسط پلتفرم

پس از ثبت درخواست:

1. سامانه درخواست را ثبت می کند.
2. پیامک برای تأمین کننده ارسال می شود.
3. پرونده در وضعیت «در حال بررسی» قرار می گیرد.
4. کلیه مستندات برای تأمین کننده قابل مشاهده خواهد بود.

ماده ۴- مهلت پاسخ تأمین کننده

تأمین کننده موظف است حداکثر ظرف ۲۴ تا ۴۸ ساعت نسبت به درخواست پاسخ دهد.

عدم پاسخ در مهلت مقرر به منزله پذیرش اولیه درخواست نبوده، اما پلتفرم می تواند با توجه به مستندات موجود تصمیم مقتضی اتخاذ نماید.

ماده ۵- بررسی کارشناسی

در صورت اختلاف، پلتفرم می تواند:

- کارشناس فنی معرفی کند.
- گزارش شرکت حمل را دریافت نماید.
- نمونه کالا را بررسی کند.
- از آزمایشگاه معتبر استفاده نماید.
- از تولیدکننده استعلام نماید.

نظر کارشناس منتخب پلتفرم تا زمان صدور رأی مرجع صالح، ملاک تصمیم گیری عملیاتی خواهد بود.

ماده ۶- جمع آوری کالای مرجوعی

در صورت تأیید عودت:

- مسئولیت جمع آوری کالا بر عهده تأمین کننده خواهد بود مگر آنکه کالا تایید شود.
- هزینه های حمل نیز در صورت احراز تقصیر تأمین کننده بر عهده وی خواهد بود.

ماده ۷- تحویل کالای مرجوعی

بازگشت کالا تنها در صورت تنظیم صورتجلسه تحویل مرجوعی معتبر خواهد بود.

صورتجلسه شامل:

- تاریخ
- ساعت
- شماره سفارش
- مشخصات کالا
- علت عودت
- وضعیت ظاهری
- تعداد
- امضای طرفین
- شماره بارنامه

ماده ۸- ثبت الکترونیکی عودت

همزمان با تحویل کالا، اطلاعات زیر در سامانه ثبت می‌شود:

کد رهگیری

شماره بارنامه

زمان تحویل

محل تحویل

نام تحویل گیرنده

تأیید پیامکی

ثبت لاگ سامانه

ماده ۹- تأیید پیامکی

پس از ثبت تحویل:

پیامک برای تأمین کننده ارسال می‌شود.

پیامک برای خریدار ارسال می‌شود.

وضعیت پرونده در سامانه ثبت خواهد شد.

کلیه پیامک‌ها جزء سوابق قرارداد محسوب می‌شوند.

ماده ۱۰- تعیین تکلیف مالی

پس از تأیید نهایی، حسب مورد یکی از اقدامات زیر انجام می‌شود:

تعویض کالا

تکمیل کسری سفارش

تعمیر کالا

استرداد کل وجه

استرداد بخشی از وجه

اعمال تخفیف توافقی

جبران خسارت

ماده ۱۱- مسئولیت هزینه‌ها

در صورتی که قصور از جانب تأمین کننده باشد، وی موظف به پرداخت موارد زیر است:

هزینه حمل رفت

هزینه حمل برگشت

هزینه بارگیری

هزینه انبارداری

هزینه کارشناسی

خسارات وارده به خریدار

خسارات وارد شده به پلتفرم

ماده ۱۲ - موارد رد درخواست عودت

درخواست عودت در موارد زیر قابل رد است:

- استفاده از کالا
- آسیب ناشی از استفاده نادرست
- تغییر در کالا
- دستکاری مشخصات کالا
- پایان مهلت قانونی ثبت درخواست
- فقدان مستندات لازم
- اثبات سلامت کالا توسط کارشناس

ماده ۱۳ - آثار تخلف تأمین کننده

در صورت اثبات تخلف، پلتفرم می تواند حسب مورد:

- اخطار کتبی صادر کند.
- جریمه قراردادی اعمال کند.
- مطالبات تأمین کننده را کسر نماید.
- وجه تضمین را ضبط کند.
- حساب کاربری را تعلیق نماید.
- قرارداد را فسخ کند.
- خسارات وارده را مطالبه نماید.
- موضوع را به مراجع قانونی ارجاع دهد.

ماده ۱۴ - مستندات معتبر

در رسیدگی به پرونده های عودت، مدارک زیر به ترتیب از مهم ترین مستندات محسوب می شوند:

- اطلاعات ثبت شده در سامانه
- قرارداد و پیوست های آن
- صورتحلسه تحویل
- صورتحلسه عودت
- تصاویر و فیلم ها
- بارنامه
- رسید تحویل
- تأیید پیامکی
- گزارش شرکت حمل
- گزارش کارشناس
- مکاتب A1:A202ات رسمی طرفین