

قوانین و مقررات فروشگاه سوزان شاپ

به فروشگاه اینترنتی سوزان شاپ خوش آمدید. استفاده از این وبسایت و خرید از آن به معنای پذیرش کامل شرایط و ضوابط زیر از سوی شما است. لطفاً این موارد را با دقت مطالعه نمایید. این سند به عنوان سند حقوقی لازم‌الاجرا میان شما (کاربر/مشتري) و فروشگاه سوزان شاپ تلقی می‌شود و رعایت تمامی بندهای آن الزامی است.

۱. مالکیت معنوی و حقوق نشر

تمامی محتوای موجود در وبسایت سوزان شاپ، شامل اما نه محدود به موارد زیر، متعلق به این فروشگاه بوده و تحت قوانین مالکیت فکری و حقوق نشر داخلی و بین‌المللی محافظت می‌شود:

الف. متون و توضیحات: کلیه توضیحات محصولات، مقالات، پست‌های وبلاگ، سیاست‌نامه‌ها و محتوای متنی دیگر که توسط تیم سوزان شاپ تولید شده است.

ب. تصاویر و ویدئوها: تمامی تصاویر محصول، تصاویر تبلیغاتی، عکس‌های مدلینگ و محتوای چندرسانه‌ای دیگر که اختصاصاً برای این فروشگاه تهیه شده است.

ج. طراحی و ساختار (UI/UX): ساختار کلی سایت، کدهای برنامه‌نویسی، گرافیک رابط کاربری (User Interface) و تجربه کاربری (User Experience) از جمله دارایی‌های فکری این فروشگاه محسوب می‌شوند.

د. لوگو و علائم تجاری: لوگوی رسمی سوزان شاپ و هرگونه علامت تجاری مرتبط با آن، صرفاً متعلق به این مجموعه است.

پیامد استفاده غیرمجاز: هرگونه کپی‌برداری، بازنشر، تغییر، فروش یا استفاده تجاری از محتوای فوق بدون کسب اجازه کتبی و صریح از مدیریت فروشگاه، پیگرد قانونی خواهد داشت. این امر شامل استفاده در وبسایت‌ها، شبکه‌های اجتماعی یا هر بستر ارتباطی دیگر می‌شود.

۲. مشخصات، سبزیبندی و انطباق محصول

سوزان شاپ تلاش می‌کند تا اطلاعات دقیق محصولات خود را ارائه دهد، اما مشتري موظف است پیش از نهایی‌سازی سفارش، مشخصات فنی و راهنمای سبزی را به دقت بررسی نماید.

الف. جدول سایزبندی: پوشاک و لباس زیر ارائه شده دارای جدول سایزبندی مشخص (شامل اندازه گیری‌هایی مانند دور سینه، دور کمر، طول لباس و غیره) هستند. این اندازه‌ها باید با اندازه‌های فیزیکی مشتری مقایسه شوند.

ب. مشاوره سایزبندی: مشتریان می‌توانند جهت تعیین دقیق سایز مناسب خود، از طریق سیستم پشتیبانی آنلاین (چت، ایمیل یا تلفن) با کارشناسان فروش مشاوره دریافت نمایند. توصیه کارشناس مشاوره‌ای است و مسئولیت نهایی انتخاب سایز بر عهده خریدار است، مگر در شرایطی که ایراد در سایز ارسالی (اشتباه در ارسال سایز درخواستی) اثبات شود.

ج. تفاوت‌های جزئی: به دلیل تفاوت در تنظیمات نمایشگر دستگاه‌های مختلف (مانیتور، موبایل) و همچنین تفاوت‌های جزئی ناشی از فرایند تولید انبوه، ممکن است اختلاف رنگ ناچیزی بین تصویر محصول در وبسایت و کالای دریافتی وجود داشته باشد. این اختلاف‌های جزئی که از نظر فنی قابل اجتناب نیستند، مبنای تعویض یا عودت کالا قرار نخواهند گرفت.

۳. رویه لغو سفارش

فرآیند پردازش سفارش در سوزان شاپ بلافاصله پس از تأیید پرداخت آغاز می‌شود. به همین دلیل، محدودیت‌های زمانی برای لغو سفارش اعمال می‌گردد.

الف. زمان مجاز لغو: لغو سفارش تنها تا زمانی امکان‌پذیر است که کالا به سرویس ارسال (مانند شرکت پست یا تیپاکس) تحویل داده نشده باشد.

ب. نحوه درخواست لغو: مشتری باید بلافاصله پس از ثبت سفارش با تیم پشتیبانی تماس گرفته و درخواست کتبی یا شفاهی لغو را ثبت نماید.

ج. پس از ارسال: پس از صدور بارنامه و تحویل کالا به شرکت حمل‌کننده، امکان لغو سفارش به صورت یک‌طرفه از سوی خریدار وجود ندارد. در این حالت، رویه مرجوعی و تعویض (بند ۴) ملاک عمل قرار خواهد گرفت.

د. مبالغ و استرداد: در صورت لغو موفقیت‌آمیز پیش از ارسال، مبلغ پرداختی (منهای کارمزد احتمالی درگاه پرداخت، در صورت وجود و برگشت آن به فروشگاه) ظرف مدت حداکثر N روز کاری به حساب خریدار مسترد خواهد شد.

۴. سیاست بازگشت و تعویض کالا (بسیار مهم)

با توجه به ماهیت محصولات ارائه شده در سوزان شاپ (به ویژه لباس زیر و اقلام بهداشتی)، سیاست بازگشت و تعویض کالا تابع مقررات سختگیرانه‌ای است تا سلامت سایر مشتریان تضمین گردد.

الف. عدم امکان عودت (به دلیل ماهیت بهداشتی): به هیچ عنوان امکان عودت کالا (مرجوعی نقدی وجه) وجود ندارد. این سیاست شامل تمامی اقلامی است که با بدن تماس مستقیم دارند.

ب. عدم تعویض به دلیل عدم تناسب سایز یا پشیمانی: کالاهای لباس زیر و سایر اقلام تحت هیچ شرایطی به دلایل زیر تعویض نخواهند شد: ۱. سایز نشدن: اگر مشتری بر اساس جدول سایزبندی، سایز اشتباهی انتخاب کرده باشد. ۲. پشیمانی از خرید: تغییر نظر مشتری پس از دریافت کالا. ۳. عدم تطابق سلیقه: اگرچه فروشگاه تلاش می‌کند تصاویر دقیقی ارائه دهد، اما سلیقه‌های شخصی مبنای تعویض نیستند.

ج. شرایط تعویض کالای معیوب (ایراد تولیدی): تنها در صورتی تعویض انجام می‌شود که نقص و ایراد مستقیماً مربوط به ایراد تولیدی باشد (مانند مشکل عمده در پارچه، دوخت نادرست، یا اشتباه در مدل ارسال شده که با سفارش مطابقت ندارد).

1. شرط اول (عدم استفاده): کالا باید پوشیده نشده، استفاده نشده، شسته نشده، دارای برچسب‌های اصلی و در بسته‌بندی اولیه و دست‌نخورده باشد.

2. هزینه‌های حمل: در صورت اثبات ایراد تولیدی، هزینه رفت و برگشت کالا کاملاً رایگان خواهد بود و فروشگاه متعهد به ارسال کالای سالم جدید است.

3. بررسی کارشناسی: کالا پس از عودت، توسط کارشناسان فنی بررسی خواهد شد. اگر در هنگام بررسی مشخص شود که کالا استفاده شده، یا ایراد ناشی از سوءاستفاده مشتری بوده است (مثلاً پارگی ناشی از پوشیدن نادرست)، تعویض منتفی شده و کالا با هزینه مشتری مرجوع خواهد شد.

4. کالای معیوب پوشیده شده: چنانچه کالای معیوب (حتی با ایراد تولیدی) پوشیده شده باشد (به دلایل کاملاً بهداشتی)، تعویض یا مرجوعی انجام نخواهد شد و این مورد به عنوان پذیرش نهایی کالا تلقی می‌گردد.

۵. روش‌های ارسال سفارشات

سوزان شاپ برای اطمینان از دریافت به‌موقع سفارشات، از روش‌های حمل و نقل معتبر استفاده می‌کند:

الف. پست جمهوری اسلامی ایران: برای ارسال به کلیه نقاط کشور، روش استاندارد و قابل پیگیری (پیشتاز یا سفارشی) مورد استفاده قرار می‌گیرد.

ب. تیپاکس: این سرویس برای ارسال سریع‌تر به مراکز استان‌ها و شهرهای بزرگ در دسترس است و معمولاً کالا درب منزل تحویل داده می‌شود.

ج. پیک موتوری (ویژه تهران): برای مشتریان ساکن شهر تهران، امکان ارسال فوری از طریق پیک موتوری در ساعات کاری فراهم می‌باشد. هزینه و زمان‌بندی این روش پس از ثبت سفارش نهایی هماهنگ خواهد شد.

د. بسته‌بندی: تمامی بسته‌ها به صورت محرمانه بسته‌بندی شده و نام فروشگاه یا نوع کالا بر روی بسته‌بندی خارجی مشخص نخواهد بود.

۶. تأخیرات و فورس ماژور (شرایط خارج از کنترل)

فروشگاه سوزان شاپ متعهد به ارسال کالا در کوتاه‌ترین زمان ممکن پس از تأیید سفارش است، اما در شرایط زیر، مسئولیت تأخیرات ناشی از عوامل بیرونی از عهده فروشگاه خارج است:

الف. تعطیلات رسمی و مناسبت‌ها: کلیه تعطیلات رسمی کشور، اعیاد مذهبی و روزهای تعطیل اعلام شده توسط دولت، زمان پردازش و ارسال به تعویق می‌افتد.

ب. حوادث غیرمترقبه (فورس ماژور): مواردی نظیر سیل، زلزله، پاندمی‌ها، آشوب‌های اجتماعی یا هر واقعه طبیعی یا انسانی که فعالیت حمل و نقل سراسری را مختل کند.

ج. مشکلات شبکه پستی و حمل و نقل: تأخیرات ناشی از حجم کاری بالای شرکت‌های پستی، مشکلات فنی در شبکه توزیع سراسری، یا تأخیر در صدور مجوزهای لازم برای عبور و مرور در شرایط خاص.

د. عدم حضور گیرنده: در صورتی که در زمان مراجعه مأمور ارسال به آدرس ثبت شده، گیرنده در محل حضور نداشته باشد و پیگیری‌های لازم از سوی خریدار به موقع صورت نگیرد، مسئولیت تأخیر مجدد بر عهده مشتری خواهد بود.

آدرس وبسایت:

<https://www.suzanshop.ir>

نکته پایانی: ثبت هرگونه سفارش در این وبسایت به منزله مطالعه، درک و پذیرش تمامی مفاد مندرج در این سند "قوانین و مقررات" می‌باشد.