

## قوانین عمومی

توجه داشته باشید کلیه اصول و رویه های سایت و اپلیکیشن اکسین برای مشتریان و کاربران منطبق با قوانین جاری جمهوری اسلامی ایران از جمله قانون تجارت الکترونیک و قانون حمایت از حقوق مصرف کننده و غیره است این مقررات بر اساس ماده 10 قانون مدنی به عنوان یک قرارداد الزام آور بر روابط بین کاربر و اکسین حاکم بوده و هرگونه ادعا یا اعتراض آتی کاربر در این خصوص بلا اعتبار میباشد. در صورتی که در قوانین مندرج، رویه ها و سرویسهای اکسین تغییراتی در آینده ایجاد شود، در همین صفحه منتشر و به روز رسانی می شود و شما توافق میکنید که استفاده شما از سایت و اپلیکیشن اکسین به معنی پذیرش قوانین و مقررات است و هرگونه تغییرات را قبول دارید.

علامت تجاری، عنوان تجاری و نام تجاری یا هر علامت دیگر متعلق به اپلیکیشن اکسین به صورت انحصاری متعلق به شرکت هوشمند آرمان گستر اکسین است و کاربر حق هیچگونه استفاده ای را به هر نحو و شکل بدون کسب رضایت کتبی از شرکت هوشمند آرمان گستر اکسین ندارد.

کاربران می پذیرند هرگونه رویه، اشکال، عبارات مبین تائید و اعلام قبولی و تصدیق داده پیام های صادره از طرف شرکت به منزله امضا الکترونیکی و قبولی محسوب می شود و هرگونه ادعائی نسبت به امضا و قبولی مذکور غیر قابل استماع و مردود است.

کاربران با عضویت در اکسین قصد و اراده خود را نسبت به پذیرش انعقاد هرگونه اقدام و عمل حقوقی از جمله عقود و معاملات از راه دور و از طریق سامانه رایانه ای و الکترونیکی اعلام می کنند.

## تعریف مشتری یا کاربر

مشتری یا کاربر به شخصی گفته میشود که با اطلاعات کاربری خود که در فرم ثبت نام درج کرده است، به ثبت سفارش یا هرگونه استفاده از خدمات اکسین اقدام کند. شما برای استفاده از این خدمات باید یک شخص واقعی باشید.

حساب های کاربری که با روبات ها یا دیگر روش های ثبت نام خودکار در سامانه اکسین ثبت نام می شوند مجاز شناخته نمی شوند و مسدود خواهند شد. مسولیت حفظ و نگهداری، محرمانه بودن و امنیت استفاده از حساب کاربری شما بر عهده خود شما خواهد بود. شما مسئول تمامی محتوا یا فعالیت هایی که تحت حساب کاربری شما مبادله یا انجام میشود خواهید بود حتی زمانی که این فعالیت ها توسط افرادی به جز شخص شما انجام شود که به حساب کاربری شما دسترسی دارند.

استفاده همزمان چند کاربر از یک حساب کاربری تخلف است و در صورت تشخیص، اکسین حساب کاربری فرد را بدون اطلاع رسانی قبلی متوقف و مسدود می نماید

در صورتی که کارشناسان ما تشخیص دهند که کاربری قصد ایجاد اختلال در اپلیکیشن، نقض قوانین و مقررات و انجام هر تخلف دیگری را داشته است، اکسین مجاز است حساب کاربری فرد را بدون اطلاع رسانی قبلی متوقف و مسدود کند و شخص مورد نظر برای تعیین خسارت و پرداخت آن به اکسین، به مراجع قانونی معرفی خواهد شد.

دانلود و استفاده از سایت و اپلیکیشن اکسین رایگان است. لذا هیچ شخص حقیقی یا حقوقی حق اجاره، فروش و به طور کلی انتقال و حقوق ناشی از آن یا نمایش عمومی آن را نخواهد داشت. کاربران میتوانند هر گونه اقدام خلاف این بند را به اکسین گزارش نموده تا در اسرع وقت با متخلف برخورد قانونی صورت گیرد. لازم به ذکر است خسارات ناشی از این تخلف به عهده شخص خاطی خواهد بود و اکسین در این خصوص مسئولیتی نخواهد داشت

کاربر میپذیرد که پس از اتمام خدمت از اطلاعاتی که در نتیجه استفاده از خدمات اکسین کسب نموده است استفاده نکند و از ذخیره این اطلاعات به هر شکل اجتناب نماید. هر گونه استفاده مستقیم یا غیر مستقیم از اطلاعات مذکور که از محدوده اهداف و خدمات اکسین خارج باشد، تخلف محسوب شده مسئولیت آن تماماً به عهده فرد خاطی بود است و حق پیگیری از طریق پلیس فتا و سایر مراجع قضایی ذیصلاح را برای اکسین ایجاد میکند.

کاربر میپذیرد کدهایی که جهت افزایش اعتبار یا کاهش هزینه ها به آنها داده میشود ممکن است منقضی شوند. از آنجایی که اکسین برای ارائه این کدها هزینه ای از کاربران دریافت نمیکند، این حق برای اکسین محفوظ است که مبلغ یا درصد تاثیر این کدها را حتی پس از انتشار آنها تغییر دهد یا در صورت لزوم آنها را باطل کند. همچنین در صورتی که اکسین تشخیص دهد که استفاده از این کد به دلیل خطای فنی یا تخلف صورت گرفته و یا غیر قانونی بوده است میتواند این کدها یا اعتباری که در نتیجه استفاده از آنها به حساب کاربر اضافه شده است را باطل یا حذف کند.

کاربر میپذیرد که اجازه انتقال یا فروش کدها را به اشخاص دیگر ندارد. همچنین کاربر مجاز نمی باشد این کدها را به صورت عمومی منتشر کند حتی اگر اکسین در فضاهای عمومی به نحوی که در دسترس عموم است، این کدها را منتشر کرده باشد مگر اینکه اکسین رسماً این اجازه را به آنها داده باشد.

کاربر اعتباری که در حساب کاربری خود دارد مستقل از روش کسب آن اگر در نتیجه افزایش اعتبار از طریق درگاه بانک باشد یا در نتیجه وارد کردن کدهای تخفیفی که اکسین در اختیار آنها قرار میدهد یا هر روش دیگری فقط برای استفاده از خدمات اکسین قابل استفاده است و امکان دریافت این وجه را به صورت نقد ندارد.

مسئولیت تامین اینترنت و سخت افزار لازم و همچنین پرداخت هزینه های مربوط به آنها برای استفاده از خدمات اکسین به عهده کاربر است.

کاربر میپذیرد هزینه خدمات از طرف اکسین مشخص میشود و پس از استفاده از آن اعتراضی نسبت به این هزینه نمیتواند داشته باشد. بدیهی است از آنجایی که کاربر مجاز به عدم پذیرش هزینه اعلام شده از سوی اکسین میباشد، در صورت قبول، متعهد به پرداخت آن میباشد و به همین منظور کاربر مذکور با قبول این شرایط و مقررات به اکسین اختیار دریافت و وصول مبالغ مورد مطالبه اکسین را از محل اعتبار کاربری خود، اعطا مینماید.

پرداخت هزینه خدمات فقط از طریق روشهایی که توسط اکسین در آن خدمات مشخص میشود، میتواند صورت گیرد این روشها عبارتند از: پرداخت از طریق اعتبار موجود در حساب کاربری اکسین، پرداخت اینترنتی.

هزینه خدمات ارائه و اعلام شده از سوی اکسین، ممکن است بسته به ویژگیهای خدمات ارائه شده متغیر باشد. در هر صورت رقم اعلام شده از سوی اکسین بر اساس استانداردهای موجود و صلاح دید اکسین تعیین گردیده است و در صورت پذیرش از سوی کاربر، ایشان حق طرح هیچگونه ادعا و اعتراضی در این خصوص نخواهند داشت.

هر گونه تخریبی که در تجهیزات و امکانات خدمات دهنده در نتیجه استفاده کاربر از خدمات با حساب کاربری وی ایجاد شود ، مسئولیت تامین هزینه های مربوط به تعویض ، تعمیر و غیره به عهده وی خواهد بود . در چنین مواردی اکسین حق دارد این هزینه ها را از اعتبار موجود در حساب اکسین کاربر کسر یا از وی وصول کند . در صورتی که اعتبار موجود نزد اکسین به میزان خسارات وارده و هزینه های مرتبط با آن نباشد ، کاربر خدمات دهنده و یا اکسین مجاز به پیگیری وصول مطالبات مذکور خواهد بود. همچنین چنانچه کاربر اقدام به فحاشی ، توهین و ضرب و جرح و سایر اقدامات خلاف قانون علیه کاربر خدمات دهنده نماید حق مراجعه کاربر خدمات دهنده به مراجع قضایی ذیصلاح محفوظ است . علاوه بر آن اکسین حق مراجعه به مراجع قضایی از جهت لطمه به شهرت و اعتبار تجاری خود را خواهد داشت.

اکسین با تمام امکانات خود از جمله مرکز تماس ، واحد رسیدگی به شکایات و فرآیند میانجیگری تمامی تلاش خود را جهت رضایت کاربران ، رفع اختلافات ایجاد شده در زمان ارائه و استفاده از خدمات اکسین بین کاربران ، و ایجاد صلح و سازش فی مابین آنها می کند ولی این موارد مانع از مراجعه مستقیم اکسین به مراجع قضایی نخواهد بود. اکسین با استفاده از نظارت های خود و انجام نظرسنجی از کاربر تلاش میکند خدمات با کیفیت مطلوب به کاربران ارائه دهد .

مسئولیت همه اقدامات و افعال کاربران که ناشی از عدم رعایت قوانین موضوعه جمهوری اسلامی ایران از جمله قانون مجازات اسلامی و قوانین مدنی (ورود خسارت به اموال کاربران) باشد ، بر عهده شخص متخلف بوده و اکسین هیچگونه مسئولیتی در قبال اعمال و افعال فوق نداشته و نخواهد داشت و اکسین میتواند ضمن غیر فعال کردن حساب کاربری متخلف ، از طریق مراجع ذیصلاح ، اقدامات قانونی را علیه نامبرده نسبت به احقاق حقوق قانونی اکسین به عمل آورد . هرگونه اقدامی از سوی کاربر که منجر به ورود خسارت به شهرت ، اعتبار و دارایی های اکسین شود تخلف از شرایط قراردادی و قانونی تلقی خواهد شد . اکسین این حق را برای خود محفوظ میداند که حساب کاربر را مسدود کند و در صورت نیاز ، علیه شخص اقدام قانونی انجام دهد و خسارت و حقوق قانونی خود را مطالبه کند.

#### **اعتبار سنجی کاربر**

اعتبارسنجی کاربر تحت قوانین بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و قوانین کلی نظام جمهوری اسلامی ایران و پلتفرم های مجاز انجام خواهد شد . و کاربر به اکسین اجازه استفاده و اشتراک گذاری گزارش اعتباری خود را می دهد صحت، کیفیت و زمان بندی در ارائه خدمات منوط به عملکرد صحیح سایر منابع داده است که برخی از آن ها خارج از اختیار اکسین هستند.

توجه داشته باشید که ثبت درخواست نیز در هر زمان به معنی پذیرفتن کامل کلیه شرایط و قوانین سامانه اعتبارسنجی از سوی کاربر است.

کاربر با تایید این سند، تایید می نماید که:شخصا درخواست گزارش اعتباری خود را داده است. مسئولیت تمامی اقدامات و ارتباطاتی که از طریق این سامانه انجام میشود، با خود اوست و تعهد خود را مبنی بر استفاده منحصرنا مناسب و متعارف از این سامانه اعلام میدارد.

دسترسی دریافت کارنامه اعتباری خود را به اکسین داده است و مسئولیت آن بر عهده خود اوست. در صفحه اعتبارسنجی، نتایج ارائه شده، صرفاً تا تاریخ درخواست معتبر هستند.

گزارش اعتبارسنجی به درخواست طرف اعتبارسنجی شونده صادر می‌شود و این گزارش‌ها هیچ تضمینی برای دریافت تسهیلات یا دیگر خدمات از سوی بانک‌ها، موسسات مالی و سایر کسب و کارها ایجاد نمی‌کند.

با وارد کردن شماره تلفن خود در حین نصب اپلیکیشن و وارد کردن کد ملی خود تایید می‌کنید که شخصاً وارد اپلیکیشن شده و درخواست گزارش نمره اعتباری را داده‌اید.

شما حق دارید در هر زمان که درخواست کردید گزارش اعتباری خود را دریافت کنید. ما همه مشتریان را تشویق میکنیم که گزارش اعتباری خود را به صورت منظم درخواست و بررسی کنند. با انجام این کار، میتوانید اطمینان حاصل کنید که گزارش شما حاوی اطلاعاتی است که دقیقاً تاریخچه اعتباری شما را نشان میدهد. شما حق دارید هرگونه اختلاف را به صورت مکتوب به ما متذکر شوید و ما برای حصول اطمینان از اینکه موارد گزارش شده واقعی باشند، بررسیهای لازم را انجام خواهیم داد. جایی که دادهای خاص را نتوان از طریق منابع گزارش تأیید کرد، ما آن را از سوابق شما حذف خواهیم کرد.

### **ارتباطات الکترونیکی**

هنگامی که شما از سرویسها و خدمات اکسین استفاده میکنید، سفارش اینترنتی خود را ثبت یا خرید میکنید و یا به اکسین ایمیل ارسال مینمایید، این ارتباطات به صورت الکترونیکی انجام میشود و در صورتی که درخواست شما بارعایت کلیه اصول و رویه‌ها باشد، شما موافقت میکنید که اکسین به صورت الکترونیکی (از طریق اپلیکیشن، پست الکترونیکی، سرویس پیام کوتاه و سایر سرویسهای الکترونیکی) به درخواست شما پاسخ دهد.

همچنین آدرس ایمیل و تلفنهایی که مشتری در پروفایل خود ثبت میکند، تنها آدرس ایمیل و تلفنهای رسمی و موردتایید مشتری است و تمام مکاتبات و پاسخهای شرکت از طریق آنها صورت میگیرد و کاربر نمی‌تواند به عدم اطلاع از آنها استناد کند.

اکسین ممکن است از ارسال پیامک، ایمیل و یا Push Notification به عنوان راه ارتباطی با کاربران استفاده کند.

مشتریان می‌توانند درخواست کنند که ارسال این پیام‌ها قطع شود اما می‌پذیرند که با انصراف از دریافت این پیامها، ممکن است در استفاده از خدمات با مشکل مواجه شوند و یا اطلاعات مقتضی بموقع به ایشان نرسد.

### **سیاستهای رعایت حریم شخصی**

اکسین به اطلاعات خصوصی اشخاصی که از خدمات سایت و اپلیکیشن استفاده میکنند، احترام گذاشته و از آن محافظت میکند. و متعهد میشود در حد توان از حریم شخصی شما دفاع کند و در این راستا، تکنولوژی مورد نیاز برای هرچه مطمئن تر و امن تر شدن استفاده شما از سایت و اپلیکیشن را توسعه دهد. در واقع با استفاده از سایت و اپلیکیشن اکسین، شما رضایت خود را از این سیاست نشان میدهید. ما متوجه حریم شخصی شما هستیم و دسترسی به داده‌های شما صرفاً محدود به اکسین می‌باشد (به منظور ارائه خدمات هوشمند تر و شخصی سازی آنها و پشتیبانی

و توسعه ای). ما حق جمع بندی داده های کاربران را در یک گزارش واحد و انتشار این گزارش را برای خود محفوظ میداریم.

همه مطالب در دسترس از طریق هر یک از خدمات اکسین، مانند متن، گرافیک، آرم، آیکون دکمه، تصاویر، ویدئوهای تصویری، موارد قابل دانلود و کپی، دادهها و کلیه محتوای تولید شده توسط اکسین جزئی از اموال اکسین محسوب میشود و حق استفاده و نشر تمامی مطالب موجود و در دسترس در انحصار اکسین است و هرگونه استفاده بدون کسب مجوز کتبی، حق پیگرد قانونی را برای اکسین محفوظ میدارد.

تنها مرجع رسمی مورد تایید ما برای ارتباط با شما، پایگاه رسمی این سایت یعنی [www.oxincar.ir](http://www.oxincar.ir) است و اپلیکیشن ما با هیچ روش دیگری جز ارسال نامه از طرف آدرسهای رسمی و تایید شده در سایت، ویا اپلیکیشن با شما تماس نمیگیریم.

کلیه حقوق معنوی سایت و اپلیکیشن اکسین، موارد وابسته به آن و هر آنچه بدان ملحق میگردد، مانند نام، علامت تجاری، خدمات ارائه شده تحت این نام و سایر موارد از جمله مالکیت فکری و معنوی آن متعلق به شرکت هوشمند آرمان گستر اکسین بوده و هر گونه سوء استفاده از هر یک از موارد فوق قابلیت پیگیری قانونی خواهد داشت. لذا کاربران در همه حال متعهد به رعایت حقوق معنوی شرکت نسبت به نرم افزارها و ملحقات آن بوده، تنها مجاز به استفاده محدود، غیر انحصاری و غیر قابل انتقال از خدمات اکسین هستند، بدون آن که این استفاده حقی برای آنها نسبت به مالکیت نرم افزارهای اکسین یا سایر حقوق معنوی مربوطه ایجاد نماید یا اجازه استفاده از نام، علامت تجاری، لوگو و... را به آنها اعطا نماید.

در اپلیکیشن و سایت اکسین استعلام و پرداخت عوارض الکترونیک آزادراهی کشور و همچنین عوارض مربوط به طرح ترافیک و طرح کاهش آلودگی هوا (زوج یا فرد) بوده و مبالغ نمایش داده شده در هنگام استعلام، مربوط به ارگانهای ذیربط میباشد.

در جهت سهولت کاربران، اکسین بدون دریافت هر گونه اطلاعاتی و صرفا با ورود شماره پلاک خودرو و اقدام به استعلام و پاسخ دهی می نماید، بنابراین مسئولیت های بعدی ناشی از وارد نمودن پلاک خودرو به منظور پرداخت آن، متوجه کاربر میباشد.

### **پرداخت قبوض و جرایم**

در صورت عدم اتمام پرداخت و کم شدن پول از حسابتان، حداکثر تا ۷۲ ساعت مبلغ به حساب شما برگشت داده می شود.

تمام تراکنش های موفق انجام شده در سوابق شما موجود خواهند بود. به همین دلیل اطلاعات مربوط به اکانت خود را در اختیار شخص دیگری قرار ندهید.

به هنگام پرداخت یک قبض پرداخت شده تکراری، در صورتی که قبض از طریق سیستم های پرداخت این سامانه پرداخت شده باشد پیغامی مبنی بر اینکه قبض قبلا پرداخت شده است دریافت می گردد و پول از حساب کسر نمی شود. اما اگر قبض از طریق سامانه ای دیگر پرداخت شده باشد مجددا پرداخت شده و به حساب بستانکاری شما در سازمان مربوطه لحاظ می شود.

عملیات تصفیه حساب مربوط به قبض، بلافاصله پس از پرداخت انجام میگیرد ولی بسته به نوع سازمان، ممکن است تا ۷۲ ساعت اعمال آن طول بکشد.

در مورد جرایم رانندگی، عملیات تصفیه حساب بلافاصله پس از پرداخت جرایم انجام میگیرد. ولی ممکن است حذف جرایم از لیست خلافی با تاخیر انجام پذیرد (که این امر تابع قوانین و مقررات پلیس راهور خواهد بود) این تاخیر از سمت پلیس راهور بوده و علت آن زیر ساخت دستی به روز رسانی جرایم پرداختی است.

حتما قبل از پرداخت مهلت پرداخت قبض را بررسی نمایید. در صورتی که مهلت پرداخت قبضی گذشته باشد، علاوه بر پرداخت مبلغ خود قبض باید با مراجعه ی حضوری به مرکز مورد نظر جریمه ی آن را نیز پرداخت کنید. در غیر این صورت مبلغ جریمه روی قبض دوره ای آینده اعمال خواهد شد.

### **خدمات کارشناسی خودرو**

این سرویس تنها جهت اطلاع متقاضی از وضعیت سلامت خودرو و بابت مشاوره در امر خرید و فروش خودرو ارائه می شود و فاقد هرگونه اعتبار حقوقی و قانونی است.

قیمت خودرو و هزینه های مرتبط با رفع ایرادات، به صورت تجربی و تقریبی توسط کارشناس تخمین زده می شود و پیش از انجام تعمیرات، نمی توان هزینه دقیق را برآورد کرد.

به دلیل بروز خطا در تشخیص کیلومتر توسط دستگاه دیاگ، کارکرد خودرو تنها با اتکا به تجربه کارشناس به صورت تقریبی اعلام می شود. تعیین کیلومتر دقیق تنها از طریق سابقه خودرو در نمایندگی قابل استعلام خواهد بود.

اثبات اشتباه کارشناس در کارشناسی تنها با دو شرط امکان پذیر خواهد بود:

هیچ یک از مراحل نقل و انتقال خودرو (حتی پرداخت بیعانه) انجام نشده باشد.

کمتر از مدت زمان بیست و چهار ساعت از زمان کارشناسی گذشته باشد.

در صورت رعایت همزمان هر دو شرط مذکور، هزینه کارشناسی عودت داده خواهد شد. در غیر این صورت خسارتهای احتمالی وارده مانند جریمه فسخ معامله، افت قیمت خودرو، هزینه تعمیرات، هزینه تعویض پلاک یا انتقال سند و .... به عهده اکسپن نخواهد بود.

در صورتی که در حین کارشناسی خودرو، خسارتی از طرف کارشناس به خودرو وارد شود و یا اثبات شود که کارشناس اشتباه یا قصوری در تشخیص خود داشته است، پرداخت کلیه خسارتهای وارده بر عهده شخص کارشناس خواهد بود.

کارشناس فقط عملکرد سیستمهای فنی و آپشنها را ارزیابی می کند و بابت بررسی مواردی از قبیل فول بودن یا نیمه فول بودن آپشنها، وجود قطعات یا لوازم استوک (دست دوم) بجای قطعات اصلی و ... تعهدی ندارد.

کارشناس در قبال مشکلاتی که قابل رویت نمی باشد مسئولیتی ندارد مانند: وجود مواد غیر استاندارد در روغن موتور یا گیربکس، وجود ایراد در زیر شاسی، وجود ایراد در کفی صندوق هایی که کفپوش آنها پیچ یا پرچ شده است، وجود مشکل در قسمتهایی از خودرو که در دید کارشناس نمی باشد و ....

اصولاً سپرها و رکابهای خودرو جزء بدنه خودرو محسوب نشده و رنگ شدگی یا تعویض آنها تاثیری در قیمت خودرو ندارد. لذا در صورتی که آسیب در این بخشها توسط کارشناس اظهار نشود دلیلی بر وجود نقص در کارشناسی نمی باشد.

تست رانندگی فقط با اجازه فروشنده و در صورتی که به تشخیص کارشناس رسیده باشد انجام میگردد.

در صورتی که در حین تست رانندگی، خسارتی از طرف کارشناس به خودرو وارد شود، پرداخت کلیه خسارتهای وارده بر عهده شخص کارشناس خواهد بود.

### **ثبت، پردازش و ارسال سفارش**

روز کاری به معنی روز شنبه تا پنجشنبه هر هفته، به استثنای تعطیلات عمومی در ایران است و کلیه سفارشهای ثبت شده در طول روزهای کاری و اولین روز پس از تعطیلات پردازش میشوند.

کلیه سفارشهای ثبت شده در اکسین به وسیله ارسال کد سفارش از طریق اپلیکیشن و پیش فاکتور از طریق ایمیل، پیامک در صف پردازش قرار میگیرند. اکسین همواره در ارسال و تحویل کلیه سفارشهای ثبت شده، نهایت دقت و تلاش خود را انجام میدهد. با وجود این، در صورتی که موجودی محصولی در اکسین به پایان برسد، حتی پس از اقدام مشتری به سفارشگذاری، حق کنسل کردن آن سفارش و یا استرداد وجه سفارش برای اکسین محفوظ است و یامشتری میتواند به جای کالای به اتمام رسیده، محصول دیگری را جایگزین نماید.

در صورت بروز مشکل در پردازش نهایی سبد خرید مانند اتمام موجودی کالا یا انصراف مشتری، مبلغ پرداخت شده طی 72 ساعت کاری به حساب مشتری واریز خواهد شد.

اکسین مجاز است بدون اطلاع قبلی نسبت به توقف سفارشگیری جدید، اقدام و فروش خود را متوقف کند و کلیه سفارشهای ثبت شده قبل از توقف سفارشگیری، پردازش و ارسال میشود. حق قطع فروش کلیه و یا بخشی از محصولات به هر دلیلی مانند اتمام موجودی کالا بدون اطلاع قبلی، برای اکسین محفوظ است.

کاربران باید هنگام سفارش کالای مورد نظر خود، فرم سفارش را با اطلاعات صحیح و به طور کامل تکمیل کنند. بدیهی است در صورت ورود اطلاعات ناقص یا نادرست، سفارش کاربر قابل پیگیری و تحویل نخواهد بود. بنابراین درج آدرس، ایمیل و شماره تماسهای همراه و ثابت توسط مشتری، به منزله مورد تایید بودن صحت آنها است و در صورتی که این موارد به صورت صحیح یا کامل درج نشده باشد، اکسین جهت اطمینان از صحت و قطعیت ثبت سفارش میتواند از مشتری، اطلاعات تکمیلی و بیشتری درخواست کند. همچنین، مشتریان میتوانند نام، آدرس و تلفن شخص دیگری را برای تحویل گرفتن سفارش وارد کنند و اگر مبلغ سفارش از پیش پرداخت شده باشد، تحویل گیرنده سفارش هنگام دریافت کالا باید کارت شناسایی همراه داشته باشد.

همچنین آدرسی که خریدار به عنوان آدرس تحویل گیرنده ثبت یا انتخاب میکند، در فاکتور درج خواهد شد و لازم است درخواست کنندگان فاکتور به نام شخص حقوقی هنگام ثبت سفارش به این نکته توجه کافی داشته باشند، چرا که تغییر آدرس درج شده روی فاکتور پس از پردازش و تایید سفارش، به هیچ عنوان امکان پذیر نخواهد بود.

لازم به ذکر است افزودن کالا به سبد خرید به معنی رزرو کالا نیست و هیچ گونه حقی را برای مشتریان ایجاد نمیکند.

همچنین تا پیش از ثبت نهایی، هرگونه تغییر از جمله تغییر در موجودی کالا یا قیمت، روی کالای افزوده شده به سبد خرید اعمال خواهد شد. بنابراین به مشتریانی که تمایل و تصمیم به خرید قطعی دارند، به ویژه درباره کالاهای ارائه شده تحت عنوان تخفیف که دارای محدودیت تعداد هستند، توصیه میشود در اسرع وقت سفارش خود را نهایی کنند تا با اتمام موجودی یا تغییر قیمتی کالاها روبرو نشوند.

### در چه شرایطی میتوانم کالای خود را بازگردانم

آسودگی خاطر و رضایت مندی مشتریان همواره از الویتهای اکسین بوده است و اکسین در این راستا میکوشد تا هر سفارش در شرایط مطلوب و مورد انتظار به دست مشتری برسد. با وجود این ممکن است مشتریان محترم پس از خرید، با مسائلی روبرو شوند که در چنین مواردی خدماتی در چارچوب خدمات پس از فروش در نظر گرفته شده است. که شرایط در صفحه کالا و خدمات توضیح داده شده است با توجه به اینکه ارائه دهندگان خدمات و کالا شرایط مختلفی را ارائه میدهند.

همچنین اقلامی که به عنوان هدیه از طرف اکسین همراه سفارش ارسال و در فاکتور فروش با مبلغ صفر درج شده اند، مشمول ضمانت بازگشت نیستند.

در صورت خرید اعتباری (از جمله اعتبار اختصاص داده شده یا کد تخفیف یا وچر و... ) پس از نهایی شدن سبد، از نظر قانونی امکان اعمال تغییر در سبد خرید، و تغییر مبلغ فاکتور به دلایل انصراف از خرید، حذف یا تغییر کالا یا خدمات یا تعداد کالا یا خدمات وجود ندارد و اگر مشتری درخواست هرگونه تغییری را داشته باشد، و وچر یا کد تخفیف باطل خواهد شد و امکان برگرداندن مبلغ آن وجود ندارد.

وجود مغایرت یا کسری اقلام همراه کالایا خدمات، باید حداکثر طی 24 ساعت پس از دریافت کالا یا خدمات، به واحد خدمات پس از فروش اکسین از طریق تلفن یا ایمیل 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 نمیتوان اعلام مغایرت کرد. ملاک وجود مغایرت در مشخصات کالا، مشخصات فنی درج شده در وبسایت یا اپلیکیشن اکسین 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 و کسری اقلام همراه 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 امکانپذیر است که کالا در کارتن یا جعبه اصلی خود به اکسین 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 24 ساعت پس از دریافت کالا، به خدمات پس از فروش اکسین از طریق تلفن یا ایمیل 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 امکانپذیر است که کالا در کارتن یا جعبه اصلی خود به اکسین 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**

انصراف از خرید و درخواست مرجوعی به کالایی تعلق میگیرد که باز نشده باشد، هرگونه دخل و تصرف، باز کردن بسته بندی 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.

اگر هنوز سفارش ارسال نشده باشد، باید هر چه سریعتر به واحد پیگیری سفارشهای اکسین اطلاع داده شود.

اگر پس از دریافت کالا مشتری از خرید خود منصرف شود، حداکثر تا 24 ساعت، باید انصراف خود را به واحد خدمات پس از فروش اطلاع دهد.

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 بسته بندی امکان استفاده از این سرویس را از بین خواهد برد.

همچنین در صورت انصراف از خرید، هزینه ارسال کالا به عهده مشتری خواهد بود و از مبلغ پرداختی ایشان کسر خواهد گردید.

### **اگر در اثر حمل و نقل، آسیب دیدگی ایجاد شده باشد**

آسیب دیدگی باید حداکثر طی 24 ساعت پس از دریافت کالا، به خدمات پس از فروش اکسین 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 هرگونه حادثه در هنگام حمل و تحویل به عهده شرکت حمل و نقل است و اکسین تنها در صورت تایید شرکت حمل کننده 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 اکسین 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 حمل کننده و فاکتور به خدمات پس از فروش اکسین 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 اکسین بازگردانده شود.

پس از بررسی کالاهای مرجوعی توسط کارشناسان خدمات پس از فروش، در صورتی که کالا خارج از ضوابط مقرر در سایت یا اپلیکیشن اکسین 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 اکسین در واحد خدمات پس از فروش باقی می ماند و با انقضای این مهلت اکسین در قبال کالا و زیانهای وارده بر آن یا مفقود شدن آن هیچگونه مسئولیتی نخواهد داشت.

### **کالا را چطور 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 اکسین جداً، خودداری کنید .

برای ارسال، باید کالا در جعبه یا کارتن اصلی خود به خوبی بسته بندی شود و لوازم جانبی و همه اقلام 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.)

در صورت ارسال با پست پیشتاز، عکس و تصویری از رسید پستی تهیه و به آدرس [Info@oxinapp.com](mailto:Info@oxinapp.com) ایمیل کنید.

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.

### **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 اکسین برسد، هزینه های ارسال به عهده اکسین است.

برای واریز هزینه پست به حساب مشتری، قبض پستی با مهر شرکت پست باید همراه کالا به شرکت اکسین ارسال شود. همچنین تصویری از رسید تهیه و به آدرس [Info@oxinapp.com](mailto:Info@oxinapp.com) ایمیل شود

در صورت انصراف از خرید، یا تایید نشدن ایراد یا مغایرت توسط کارشناسان اکسین، 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 اکسین ایرادهای اعلام شده توسط مشتری را بررسی و کنترل میکنند. پس از بررسی موارد مطرح شده توسط کارشناسان اکسین در صورت تایید ایراد کالا وجه بحساب شما مرجوع میشود و در صورت عدم تایید، کالا به شما بازگردانده میشود.

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

پس از دریافت و پذیرش کالا توسط اکسین، بسته به نوع محصول و مشکل اعلام شده توسط مشتری، تست و اعلام نظر نهایی کارشناسان خدمات پس از فروش، به طور میانگین 48 ساعت کاری زمان خواهد برد.

کارشناسان فنی خدمات پس از فروش برای تست محصولات، ملزم به رعایت استانداردها و دستورالعملها و رویه های ابلاغ شده توسط شرکتهای تولید کننده و یا نمایندگیهای مجاز محصولات و کالاهای ارائه شده در سایت یا اپلیکیشن اکسین هستند، لذا علیرغم تصور آنکه تست کالا (حتی بر ای ایرادهای خیلی آشکار) میتواند خیلی سریع انجام شود، ولی در عمل رعایت رویه های تست زمانبر است و در مواردی نیاز به هماهنگی با نمایندگیهای مجاز آن کالا دارد. به همین علت زمان اعلام نظر کارشناسی برای تایید ایراد کالا، به طور میانگین 48 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.

#### **پس از تایید ایراد کالا، مرجوع وجه طی 48 ساعت کاری صورت می پذیرد**

ملاک عمل و اقدام شرکت، نظر کارشناسان فنی پشتیبانی و خدمات پس از فروش اکسین است.

#### **چطور در خواست خود را جهت مرجوعی کالا به شما اطلاع دهم**

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

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

با شماره تلفن 91006946 (021) خدمات پس از فروش تماس بگیرید.

بدیهی است در صورت ثبت درخواست مرجوعی به صورت آنلاین، فرایند مرجوعی سریعتر انجام خواهد شد.

#### **نظرات کاربران**

هدف از ایجاد بخش نظرات در اکسین، اشتراک گذاری تجربه خرید و کاربری محصولاتی است که به فروش میرسد. بدیهی است بخش نظرات اکسین با دیگر سایتها و شبکه های اجتماعی و اپلیکیشن ها متفاوت است. در این بخش، هر کاربر مجاز است در چهارچوب شرایط و قوانین سایت و اپلیکیشن نظرات خود را به اشتراک بگذارد و پس از بررسی کارشناسان تایید، نظرش را مشاهده کند. بدیهی است که اگر قوانین در نظرات کاربری رعایت نشود، تایید نمیشوند و در نتیجه به نمایش در نمی آیند. اکسین در قبال درستی یا نادرستی نظرات منتشر شده در این قسمت، هیچگونه

مسئولیتی ندارد. نمایش نظرات کاربران در سایت به هیچ وجه به معنی تایید فنی اکسین درباره محتویات نظر نیست؛ لذا از کاربران محترم تقاضا میشود، نظرات را اصل و پایه انتخاب و تصمیمگیری خود قرار ندهند.

ثبت سؤال، نظر و یا پیشنهادات مشتریان در خصوص خدمات و کالاهای ارائه شده امکانپذیر است. لیکن باید در نظر داشت که نظرات مذکور در هر صفحه باید تنها در قالب سؤال و یا نقد و بررسی همان کالا یا خدمات و یا سرویس ارائه شده توسط وی باشد. در این باب رعایت کامل ادب و نزاکت، شئونات اسلامی و عرف جامعه الزامی است. لذا اکسین محق است ضمن حفظ محتوای اصلی، کلیه نظرات غیر مرتبط به خدمات از جمله تبلیغ له یا علیه دیگر متخصص ها، تبلیغ سایر فعالیتهای، اطلاعات و درخواستهای شخصی و نظراتی که با اخلاق حسنه و شئونات اسلامی و قوانین موضوعه و قرارداد حاضر در تضاد باشند را حذف نماید.

## محتوا

اکسین نهایت تلاش و دقت را در راستای ارائه تمامی سرویسهای خود میکند و به منظور تولید محتوا از منابع و مراجع اصیل و نیز شرکتهای سازنده محصولات استفاده میکند. لازم به ذکر است تضمین نمیکند که توضیحات محصول و یا دیگر مطالب مندرج در سایت عاری از خطا باشد. اگر محصول ارائه شده توسط اکسین دارای هر گونه مغایرت با اطلاعات درج شده در سایت و اپلیکیشن است تنها راه حل، استرداد کالا قبل از استفاده و در شرایط اولیه است.

اکسین هیچگونه مسوولیتی را در رابطه با حذف شدن صفحه های خود و یا لینکهای مرده نمیپذیرد. سرویسها آنگونه که هست ارائه میشود و اکسین تحت هیچ شرایطی مسوولیت تاخیر یا عدم کارکرد را که میتواند ناشی از عوامل طبیعی، نیروی انسانی، مشکلات اینترنتی، خرابی تجهیزات کامپیوتری، مخابراتی و غیره باشد بر عهده ندارد.

اکسین ممکن است گاهی به کاربران اجازه دهد که در سایت یا اپلیکیشن اکسین و یا سایر بخشهای این سرویس عکس، متن، فایل صوتی، فایل تصویری یا فایلهای مشابه منتشر کنند. مالکیت هر مطلب (شامل متن، عکس، فایل صوتی، فایل تصویری و ...) که به این شکل در سرویس ثبت شود همچنان متعلق به کاربران خواهد بود اما با ثبت آنها در سرویسهای مرتبط به اکسین کاربران این حق را به اکسین میدهند که آنها را در هر مکان و هر زمانی به صورت دیجیتالی یا چاپی برای هر نوع کاربردی منتشر کند. همچنین اکسین مجاز است حق انتشار این مطالب را به اشخاص یا شرکتهای دیگر منتقل کند. و کاربر اعتراضی در این زمینه نخواهد داشت.

## سیاست قیمت گذاری

سیاست قیمت گذاری در اکسین مبتنی بر اصول مشتری مداری و احترام به حقوق مصرف کننده است. قیمت های ارائه شده برای کالاها و خدمات در اکسین قیمتهای خرده فروشی است که غالباً توسط تولیدکننده و یا تامین کننده آن محصول به صورت مصوب تعیین شده است و سایر کالاها بر اساس مدل و مشخصات و همچنین کالاهای مشابه در بازار تعیین قیمت میشوند.

با نهایت احترام به کاربران و با توجه به طیف گسترده سبد محصولات، اکسین نمیتواند قیمت و موجودی نهایی کالاها را قبل از سفارش گذاری به صورت قطعی اعلام نماید. در مواردی بسیار نادر و در صورت وجود نوسانهایی در بازار و یا اشتباه در قیمت گذاری، اگر سفارشی قابل تحویل نباشد، اکسین موظف است در اسرع وقت این موضوع را به فرد سفارش دهنده اطلاع دهد و سفارش را لغو نماید. لازم به ذکر است در صورتی که کالایی پس ثبت سفارش شامل

کاهش قیمت شود، سفارش به روز رسانی و قیمت جدید اعمال میشود. قیمت کلیه محصولات با احتساب مالیات برارزش افزوده است و مشتری مبلغ جداگانه‌های بابت مالیات و عوارض ارزش افزوده پرداخت نمیکند و هزینه های بسته بندی، ارسال و بیمه حمل کالا بسته به شرایط سفارش که در فرم سبد خرید اطلاع رسانی میشود، ممکن است جداگانه محاسبه شود.

**پایان**