

استفاده از سایت

- استفاده از سایت فروشگاه الکترونیکی توان پایا به منزله اطلاع و موافقت مشتری از شرایط ذیل می باشد.
- فروشگاه توان پایا خود را ملزم به رعایت حریم شخصی کاربران می داند. لذا خواهشمند است در صورت مشاهده هرگونه تخلف، موارد مشاهده شده را به دفتر اداری با تلفن ۴-۰۱-۷۶۲۵۰۶۰۲۱ ۹۸+ منعکس فرمایید.
- مسئولیت رفع اشکالات احتمالی محصولات فروشگاه توان پایا تماماً به عهده فروشگاه است. لذا از خریداران محترم تقاضا می شود در صورت مشاهده اشکال و یا نقص در محصول خریداری شده در اولین فرصت با بخش خدمات پس از فروش به شماره ۴-۰۱-۷۶۲۵۰۶۰۲۱ و یا آدرس ایمیل support@upses.org تماس حاصل فرمایید.
- چنانچه انتقادات و پیشنهادهای درخصوص نحوه عملکرد و ارائه خدمات دارید با استفاده از اطلاعات [تماس با ما](#) در وب سایت فروشگاه، ما را از نقطه نظرات خود بهره مند سازید.

ارکان فروشگاه الکترونیکی توان پایا

- در فروشگاه الکترونیکی توان پایا قانون طلایی مشتری مداری که "همیشه حق با مشتری است" محور اصلی تمامی فعالیتها می باشد.
- تضمین قیمت و کیفیت کالا دومین رکن فروشگاه الکترونیکی توان پایا است. در این فروشگاه کالاها با پایین ترین قیمت و بالاترین کیفیت به مشتریان عرضه می گردد. در این راستا سیاستهای تضمینی جهت بالابردن اطمینان مشتریان از قیمت و کیفیت، برنامه ریزی شده است.

تضمین قیمت

- فروشگاه توان پایا قیمت پایین محصولات را ضمانت می کند. چنانچه مشتریان تا یک ماه پس از دریافت کالا، محصول خریداری شده خود را با قیمتی پایین تر در بازار یافتند با معرفی فروشنده، مابه التفاوت قیمت به آنها عودت داده می شود. این بدین معنا است که حتی در صورت کاهش قیمت محصول در وب سایت رسمی فروشگاه توان پایا ناشی از کاهش قیمت ارز و یا سایر عوامل، ایمیلی از طرف فروشگاه به تمامی افرادی که تا یک ماه قبل از تاریخ صدور فاکتور، اقدام به خرید محصول از این فروشگاه کرده اند، ارسال می گردد و با درخواست شماره حسابی از خریدار، مابه التفاوت مبلغ خریداری شده به حساب فرد واریز می شود.

تضمین کیفیت

- چنانچه به هر دلیلی مشتری از کیفیت کالای خریداری شده رضایت نداشته باشد، می‌تواند کالای خریداری شده را تا یک ماه پس از تاریخ تحویل کالا مرجوع کند.

سفارش محصولات

- در صورتی که تعداد مورد نیاز کالا در سایت موجود نباشد این موضوع هنگام خرید به اطلاع خریدار می‌رسد و برای سفارش بیش از تعداد موجودی محصول، امکان پیش سفارش یا خرید عمده نیز در سیستم تعبیه گردیده است. با تکمیل فرم پیش سفارش و ارسال آن، کارشناسان فروش در اسرع وقت جهت ثبت سفارش و اعلام زمان تحویل کالا تماس خواهند گرفت.
- جهت ثبت سفارش محصولات خاص و یا صنعتی، فرم مربوطه با عنوان "سفارش محصولات صنعتی/ خاص" فراهم شده است. پس از تکمیل فرم مزبور، کارشناسان فروش در اسرع وقت با سفارش دهنده تماس می‌گیرند.

تخفیف

- در شرایط ویژه و یا خریدهای بسیار انبوه امکان بهره‌مندی از تخفیف با وارد کردن کد تخفیف در هنگام ثبت سفارش فراهم می‌شود.

ثبت سفارش

- در فروشگاه الکترونیکی توان پایا امکان انتخاب کالا و "افزودن به سبد خرید" و یا "بروز رسانی" سبد خرید ایجاد شده است. پس از اطمینان خریدار از کالاهای انتخابی، لازم است اطلاعات آدرس تحویل کالا ثبت گردد تا امکان ثبت نهایی سفارش فراهم شود.
- پس از ثبت سفارش امکان رهگیری از طریق وب سایت برای خریدار فراهم است. تنها کافی است بر روی بخش [پروفایل من](#) کلیک و پس از وارد کردن مشخصات کاربری، لیست سفارش ثبت شده و وضعیت هر سفارش را مشاهده نماید.
- مبلغ ارزش افزوده به هزینه سفارش اضافه می‌گردد. این مبلغ در سال ۹۴ معادل ۹٪ هزینه سفارش می‌باشد.

پرداخت مبلغ سفارش

- پس از ثبت سفارش در وب سایت فروشگاه، لازم است مبلغ سفارش از طریق شماره حساب و یا شماره کارت اعلامی واریز گردد. پس از واریز وجه، درخواست تحویل سفارش به شرکت پستی وابسته ارسال خواهد شد.
- چنانچه پس از ۲۴ ساعت از زمان ثبت سفارش، مبلغ آن پرداخت نشده باشد، سفارش مربوطه کنسل خواهد شد.

حمل و تحویل سفارش

- شرکت‌های خدمات پستی طرف قرارداد، شریک تجاری ما جهت ارسال و دریافت سفارشات می‌باشند. حسب اعلام این شرکت‌ها معمولاً زمان حمل در تهران و مراکز استان‌ها حداکثر ۴۸ ساعت و در سایر مناطق حداکثر ۷۲ ساعت است.
- هزینه حمل سفارش رایگان می‌باشد و در قیمت محصول دیده شده است. از خریداران محترم تقاضا داریم از پرداخت هرگونه وجه مازاد خودداری فرمایند.
- هزینه حمل محاسبه شده فقط تا درب منزل است، به منظور استفاده از خدمات ویژه لطفاً هماهنگی‌های لازم را با واحد فروش به شماره ۰۲۱ ۷۶۲۵۰۶۰۱-۹۸ انجام دهید.
- تایید و امضای فاکتور فروش به منزله تحویل محصول مطابق با موارد توافق شده می‌باشد.
- در شهرهای کوچکی که شرکت‌های خدمات پستی طرف قرارداد امکان ارائه خدمات به درب منزل را نداشته باشند، محل تحویل کالا نزدیک‌ترین نمایندگی شرکت پستی مزبور می‌باشد.

خدمات پس از فروش

- تمامی محصولات فروشگاه الکترونیکی توان پایا دارای گارانتی و خدمات پس از فروش هستند که در لیست مشخصات محصولات درج شده است. زمان شروع گارانتی محصولات از زمان تحویل کالا محاسبه می‌گردد.
- نصب اکثر دستگاه‌ها به سادگی توسط خریدار و یا کارشناس برقکار محلی با امکان بهره‌گیری از راهنمایی‌های تلفنی کارشناسان شرکت به شماره ۰۲۱ ۷۶۲۵۰۶۰۱-۹۸ قابل انجام است.
- چنانچه در مشخصات کالای خریداری شده عبارت "نصب توسط کارشناس فنی توان پایا" قید شده باشد، کارشناسان فروشگاه توان پایا پس از دریافت کالا توسط خریدار، با وی تماس می‌گیرند و در مورد زمان نصب هماهنگی لازم را انجام خواهند داد. همچنین هزینه ایاب و ذهاب بصورت جداگانه محاسبه خواهد شد.

- جهت استفاده از خدمات پس از فروش، در صورت بروز مشکل احتمالی و یا عدم رضایت از کارکرد محصول با بخش اداری فروشگاه به شماره ۴-۰۶۰۱۷۶۲۵۰۶۰۱ ۲۱ ۹۸+ تماس حاصل فرمایید تا کارشناسان مربوطه جهت رفع آن بصورت تلفنی، هماهنگی‌های لازم را انجام دهند. همچنین امکان ارتباط مستقیم با کارشناسان بخش خدمات پس از فروش از طریق آدرس ایمیل support@upses.org فراهم است.
- در صورتیکه با راهنمایی‌های تلفنی مشکل برطرف نگردد لازم است کارشناسان فنی دستگاه را از نزدیک بررسی نمایند. در دوران گارانتی برای دستگاه‌های قابل حمل، ابتدا محصول بدون هزینه اضافی توسط شرکت‌های خدمات پستی طرف قرارداد باز پس گرفته می‌شود و پس از رفع مشکل و یا جایگزینی، مجدداً به خریدار برگردانده خواهد شد.
- برای دستگاه‌های سنگین و غیرقابل حمل هزینه خدمات، تعمیرات، ایاب و ذهاب به محل مشتری در دوران گارانتی بصورت رایگان می‌باشد.
- برای هر محصول، مدت زمان مشخصی گارانتی در نظر گرفته شده است. چنانچه خریدار مایل به افزایش این میزان گارانتی باشد، می‌تواند هنگام سفارش محصول گارانتی بیشتری خریداری نماید.

تعویض و مرجوعی کالا

- فروشگاه الکترونیکی توان پایا همواره جهت رفاه حال مشتریان محترم در تلاش است. لذا در صورت مشاهده عیب یا نقص در هنگام تحویل محصول، کالای فوق بدون هیچگونه هزینه ای تعویض می‌گردد.
- حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ تحویل کالا، به هر دلیلی امکان مرجوع کردن و یا تعویض آن ها فراهم است. لیکن هزینه ارسال کالا به شرکت با توجه به دلیل مرجوعی ممکن است بر عهده خریدار باشد.
- پس از دریافت کالای مرجوعی توسط شرکت، هزینه‌های حمل و نقل کالا که قسمتی از آن قبلاً در قیمت سفارش محاسبه شده است، از مبلغ سفارش کسر و مابقی مبلغ سفارش به حساب خریدار واریز می‌گردد.
- امکان مرجوعی و یا تعویض کالا به دلیل معیوب بودن آن تا یک ماه پس از تاریخ خرید میسر می‌باشد که در این حالت هزینه‌ای جهت ارسال و یا تعویض کالا محاسبه نخواهد شد.
- در صورت نیاز به مرجوع کردن و یا تعویض کالا، لازم است خریدار با کارشناسان فروش توان پایا به شماره ۴-۰۶۰۱۷۶۲۵۰۶۰۱ ۲۱ ۹۸+ تماس بگیرد و یا به صورت مستقیم با آدرس ایمیل sales@upses.org ارتباط برقرار نماید تا پس از اعلام شماره حساب جهت عودت مبلغ کالای مرجوعی و هماهنگی زمان، نماینده پست جهت دریافت کالا به محل شما مراجعه کند.
- هنگام عودت کالا، لطفاً محصولات مربوط به سفارشات و مرسوله‌های دیگر را در یک بسته قرار ندهید. هر مرسوله لازم است بصورت مجزا عودت داده شود.