

ایمیل 17

ORD-45821 موضوع: شکایت فوری - سفارش #

با سلام،

VivoBook 15 من فاطمه کریمی هستم و روز پنجشنبه گذشته (تاریخ 28/07/1404) یک لپ‌تاپ ایسوس مدل

به مبلغ 32 میلیون تومان از فروشگاه شما خریداری کردم. طبق اطلاعات سایت، زمان تحویل 2 تا 3 روز

کاری اعلام شده بود و من بر اساس این وعده، جلسه کاری مهمی را برای امروز (09/08/1404) برنامه‌ریزی

کردم. متأسفانه محصول هنوز تحویل نشده و وقتی با شماره 09121234567 تماس گرفتم، پاسخگوی شما

گفت که مرسوله هنوز از انبار خارج نشده! این در حالی است که پول کامل از حساب من کسر شده و

هیچ توضیح قابل قبولی دریافت نکردم. الان جلسه من کنسل شده و ضرر مالی و اعتباری سنگینی متحمل

شدم. انتظار دارم فوراً موضوع پیگیری شود و یا محصول امروز ارسال شود یا پول من بازگردانده شود.

ضمناً این اولین تجربه من از خرید از فروشگاه شماست و باید بگویم که کاملاً ناامید شدم.

f.karimi@email.com ایمیل:

شماره تماس: 09121234567

ایمیل 27

ORD-39204: محصول معیوب - سفارش # Re: Re: موضوع:

سلام مجدد،

(برای شما Galaxy S24 (گوشی سامسونگ ORD-39204 این سومین ایمیلی است که در مورد سفارش #

ارسال می‌کنم و هنوز هیچ پاسخ مشخصی دریافت نکردم! دو هفته پیش (25/07/1404) این گوشی رو با

قیمت 28 میلیون تومان خریدم و همون روز اول متوجه شدم که باتری خیلی سریع خالی می‌شه - حتی

با استفاده معمولی تا 6 ساعت بیشتر دووم نمیاره. به خدمات مشتری زنگ زدم و گفتن که باید محصول رو

تحویل پست بدم برای بررسی. محصول رو فرستادم و بعد از یک هفته انتظار، بهم گفتن "مشکلی مشاهده

نشد" و دوباره همون گوشی رو برگردوندن! این غیرقابل قبوله - من ویدیو از مشکل گرفتم و آماده‌ام

ارسال کنم. الان دیگه از گارانتی هم نمی‌تونم استفاده کنم چون گفتن "مهر باز شده". خواهش می‌کنم
این موضوع رو جدی بگیرید، من واقعاً دارم ضرر می‌کنم و احساس می‌کنم شما مشتری‌ها رو جدی
نمی‌گیرید. یا گوشی سالم بدید یا پولمو برگردونید.

امیر حسینی

amir.h91@email.com ایمیل:

موبایل: 09359876543

کد ملی: 0123456789

ایمیل 3

ORD-51003 موضوع: شکایت رسمی + درخواست استرداد وجه -

احترام،

بنده مهدی رضایی، مدیر خرید شرکت تجارت پارس، هستم. در تاریخ 15/07/1404 تعداد 20 عدد
(به ارزش کل 180 میلیون تومان از طریق پنل MON-DL-2715 اینچ (کد محصول: Dell 27 مانیتور
, تحویل قرار بود ظرف INV-2024-8801 فروشگاه شما سفارش دادیم. طبق فاکتور رسمی شماره B2B
5 روز کاری انجام شود. متأسفانه بعد از 18 روز (!!) فقط 12 عدد از مانیتورها تحویل شد و از اون 12
(بودند که کاملاً غیرقابل استفاده هستند. dead pixel عدد هم، 3 تا مانیتور دارای پیکسل سوخته)
بقیه مانیتورها (8 عدد) هنوز ارسال نشده و تیم پشتیبانی شما هر بار جواب متفاوتی می‌ده: یکی می‌گه
"موجودی انبار تمومه"، یکی دیگه می‌گه "مرسوله در حال ارسال است!" این برخورد برای یک سفارش
شرکتی کاملاً غیرحرفه‌ای است و ما رو در مقابل مشتریان خودمون دچار مشکل کرده. الان پروژه ما
به تاخیر افتاده و ممکنه جریمه قراردادی پرداخت کنیم. تقاضا داریم:

1- فوراً 8 مانیتور باقیمونده رو ارسال کنید

2- 3 مانیتور معیوب رو تعویض کنید

3- به خاطر تاخیر و مشکلات، حداقل 10٪ تخفیف به ما بدید

در غیر این صورت مجبوریم موضوع رو به سازمان حمایت مصرف کننده گزارش بدیم.

ORD-51003 شماره سفارش:

INV-2024-8801 شماره فاکتور:

شرکت: تجارت پارس (شناسه ملی: 10123456789)

ایمیل: m.rezaei@tejarat-pars.ir

تلفن ثابت: 88776655-021

موبایل مدیریت: 09128765432

ایمیل 4

ORD-48392 موضوع: کلاهبرداری؟! - سفارش #

با سلام

اسم من سارا احمدی نژاده و یک تجربه فوق العاده بد از خرید از سایت شما دارم که باید حتماً بگم.
رو که قیمتش 15 میلیون تومان بود سفارش Gucci دو هفته پیش (24/07/1404) یک کیف زنونه برند
دادم - تصاویر خیلی خوب بود و در توضیحات نوشته بود "کالای اورجینال با گارانتی اصالت". خب من
باور کردم و پول رو پرداخت کردم. وقتی بسته رسید اول از بسته بندی افتضاحش شوکه شدم - یک
کارتن معمولی بود که حتی لوگوی فروشگاه روش نبود! بعد که کیف رو باز کردم، فهمیدم که این
کیف اصلاً اورجینال نیست - یک کپی معمولی بازاره که حداکثر ارزشش 2 میلیون تومانه! دوخت ها
نامرتب، مواد بد کیفیت، و هیچ برجسب اصالتی نداشت. احساس کردم کلاهم رفته. همون لحظه با
پشتیبانی (شماره 09331122334) تماس گرفتم و اونا گفتن "شما باید در همون روز تحویل اعتراض
می کردید، الان دیگه نمی شه کاری کرد!!" من 24 ساعت بعد از تحویل تماس گرفتم، مگه همون روز
نیست؟! الان هم که می خوام برگردونم می گن "این محصول غیر قابل بازگشت است!" این یعنی چی؟
شما کالای تقلبی فروختید و حالا نمی خواید جوابگو باشید؟ من می خوام پولم رو پس بگیرم و این کیف
مزخرف رو برگردونم. اگه همکاری نکنید، مجبورم موضوع رو تو شبکه های اجتماعی مطرح کنم و

همه رو آگاه کنم.

سارا احمدی نژاد

سفارش: ORD-48392

موبایل: 09197654321

ایمیل: sara.ahmadi@gmail.com

ایمیل 57

ORD-46771 موضوع: مشکل جدی با کد تخفیف + پشتیبانی ضعیف -

درود

من علی رضا موسوی هستم و یک مشکل عجیب با سیستم سفارش گیری شما دارم. دیشب ساعت 23:45 رو به قیمت 18 میلیون تومان سفارش دادم. Sony WH-1000XM5 (08/08/1404) یک هدفون بلوتوثی "رو داشتم که در کمپین تبلیغاتی اینستاگرام شما اعلام شده بود (20٪ تخفیف TECH20 من کد تخفیف "روی لوازم الکترونیکی) و وقتی کد رو وارد کردم، سیستم قبول کرد و صفحه پرداخت رفتم. اما در صفحه نهایی قیمت به جای 14,400,000 تومان (با تخفیف)، مبلغ 18,000,000 تومان نمایش داده شد! من فکر کردم یک باگ موقتیه و پرداخت رو انجام دادم، چون گفته بودید "موجودی محدود" و نمی خواستم از دستش بدم. بعد از پرداخت، متوجه شدم که تخفیف اعمال نشده! فوراً با چت آنلاین (حدود ساعت 00:15) (داد. TKT-9982 صحبت کردم و اپراتور گفت "باید با واحد مالی پیگیری کنید" و یک شماره تیکت (صبح که زنگ زدم، واحد مالی گفت "تیکت شما در صف بررسی است، 48 ساعت صبر کنید!" حالا سوال من اینه: چرا سیستم شما کد تخفیف رو قبول می کنه ولی اعمال نمی کنه؟ چرا باید من 48 ساعت منتظر بمونم برای یک مشکلی که تقصیر سیستم شماست؟ من می خوام همین الان تخفیف 3,600,000 تومانی من به حسابم برگرده یا سفارش کنسل بشه و کل پول برگرده.

علی رضا موسوی

شماره سفارش: ORD-46771

TKT-9982 شماره تیکت:

موبایل: 09383334455

alireza.mousavi@yahoo.com ایمیل:

ایمیل 67

ORD-43128 موضوع: درخواست فوری تعویض + جبران خسارت -

سلام

من زهرا صادقی هستم و واقعاً نمی‌دونم باید از کجا شروع کنم به توضیح دادن این اتفاق بد.

3 هفته پیش (18/07/1404) یک یخچال فریزر سایدبای‌ساید سامسونگ به ارزش 65 میلیون تومان (روز تحویل، راننده و نصاب شما اومدن و یخچال رو نصب کردن. ORD-43128 خریدم (سفارش #

از همون روز اول یخچال صدای عجیبی می‌داد (مثل ویز ویز مداوم) ولی نصاب گفت "طبیعی، 2-3 روز اول اینطوری". بعد از یک هفته نه تنها صدا قطع نشد، بلکه یخچال شروع کرد به یخ زدن شدید فریزر - یعنی یخ‌هایی به ضخامت 5 سانتی رو دیواره‌های داخل تشکیل شده بود و در فریزر به سختی باز می‌شد.

با خدمات مشتری تماس گرفتم (09357778899) و درخواست تعویض دادم. اومدن یک تکنسین فرستادن که دستگاه رو بررسی کرد و گفت "مشکل از سیستم خنک‌کنندگیه، باید تعمیر بشه". گفتم "من یک دستگاه نو خریدم، چرا باید تعمیر بشه؟ می‌خوام تعویض کنید". جواب دادن "متأسفانه مطابق قوانین، در صورتی که قابل تعمیر باشه، تعویض انجام نمی‌شه!!" این چه قانون مسخره‌ایه؟! من یک یخچال

65 میلیونی نو خریدم که از روز اول مشکل داره، و شما می‌خواید تعمیرش کنید؟! بعد از تعمیر ارزش دستگاه کاهش پیدا می‌کنه و دیگه جزو کالای "نو" محسوب نمی‌شه. همین الان میوه‌ها و گوشت‌های داخل یخچال من دارن فاسد می‌شن چون دمای یخچال ثابت نیست. من خسارت غذایی هم کشیدم (حدود 3 میلیون تومان). تقاضا می‌کنم فوراً این یخچال رو تعویض کنید و خسارت من رو جبران کنید.

زهرا صادقی

ORD-43128 سفارش:

موبایل: 09121239988

تلفن منزل: 021-55443322

ایمیل: z.sadeghi@email.com

ایمیل 7

ORD-40815: چندمین تماس بدون نتیجه - Re: FW: موضوع:

با عرض پوزش بابت ارسال مجدد،

است و هنوز هیچ اقدام جدی انجام نشده! ORD-40815 این چهارمین ایمیل در مورد سفارش #
بذارید از اول تعریف کنم تا واضح بشه چرا انقدر عصبانی هستم. یک ماه پیش (09/07/1404) تعداد
5 عدد کتاب تخصصی دانشگاهی (مجموع 4.5 میلیون تومان) سفارش دادم که برای ترم جدید دانشگاه
لازم بودم. طبق اطلاعات سایت، کتابها "موجود در انبار" بودن و ظرف 3-4 روز ارسال می شدند.
بعد از پرداخت آنلاین، 2 هفته منتظر موندم ولی هیچ خبری نشد. تماس گرفتم، گفتن "مشکل پستی
پیش اومده". بعد از 3 هفته که دوباره پیگیری کردم، گفتن "متأسفانه 2 تا از کتابها موجود نیست و
از ناشر هم توقف چاپ خورده"!! یعنی شما یک ماه وقت من رو گرفتید تا بهم بگید کتاب موجود نیست؟
چرا از اول اعلام نکردید؟ الان ترم شروع شده، من بدون کتاب موندم، و مجبور شدم از دوستانم قرض
بگیرم. بقیه 3 تا کتابی هم که ظاهراً "ارسال شده" بود، بعد از 25 روز (!) رسید - 25 روز برای یک
پست عادی تو تهران!! و وقتی باز کردم، متوجه شدم یکی از کتابها ویرایش قدیمیش بود (2020)
در حالی که من ویرایش 2024 رو سفارش داده بودم. من الان می خوام کل سفارش کنسل بشه، پول
کامل برگرده، و به خاطر این همه اتلاف وقت و استرس، یک تخفیف کوپنی 20٪ برای خرید بعدی
بگیرم (هرچند شک دارم دوباره از شما خرید کنم).

حسین قاسمی

دانشجوی ارشد - دانشگاه صنعتی شریف

ORD-40815 سفارش:

موبایل: 09195556677

ایمیل: h.ghasemi@sharif.edu

ایمیل 87

ORD-49203 موضوع: شکایت رسمی - خدمات غیراخلاقی -

به مدیریت محترم فروشگاه،

بنده محمدرضا کاظمی هستم و متأسفانه باید یک تجربه بسیار ناخوشایند را با شما در میان بگذارم.

(مدل رپلیکا با کیفیت) به Rolex Submariner دو هفته پیش (26/07/1404) یک ساعت مچی برند

قیمت 22 میلیون تومان از بخش "کالاهای لوکس" سایت شما خریداری کردم. در صفحه محصول

، رپلیکای دقیق، 12 ماه گارانتی تعویض "روز تحویل، پیک AAA صراحتاً نوشته شده بود "کیفیت

اومد و ساعت رو تحویل داد - بسته‌بندی خوب بود ولی وقتی ساعت رو از جعبه درآوردم، متوجه شدم

که شیشه ساعت یک خط خش کوچک داره. فکر کردم شاید در حین حمل و نقل ایجاد شده، با پیک

صحبت کردم ولی اون گفت "من فقط تحویل می‌دم، با فروشگاه تماس بگیرید". خب همون روز (ظرف

2 ساعت از تحویل) با شماره 09351234567 تماس گرفتم و موضوع رو مطرح کردم. نماینده پشتیبانی

(آقای رضا) با لحن بسیار بدی گفت "شما حتماً خودت خش زدی، ما کالا رو سالم ارسال کردیم!!" من

از این برخورد خیلی ناراحت شدم و گفتم "ساعت رو همون لحظه تحویل باز کردم، پیک شاهده". اون

گفت "پیک ربطی به ما نداره، شما باید اثبات کنید که ما فرستادیم!!" این چه منطقیه؟! من گفتم "خب

بذار ساعت رو برگردونم و شما بررسی کنید"، جواب داد "این کالا غیرقابل بازگشت است چون از

دسته لوکس و شخصی‌سازی شده (؟!)" محسوب می‌شه". من هیچ شخصی‌سازی‌ای نکردم! بعد لینک

شرایط و ضوابط رو خوندم و دیدم با خط ریز نوشته "کالاهای لوکس پس از باز کردن بسته غیرقابل

بازگشت هستند!!" این یعنی شما می‌تونید کالای معیوب بفرستید و مشتری هیچ حقی نداره؟! الان یک

ساعت 22 میلیونی دارم که خش داره و نمی‌تونم استفاده کنم. تقاضا می‌کنم موضوع رو با مدیریت

بررسی کنید و یا ساعت رو تعویض کنید یا حداقل هزینه تعمیر رو شما پرداخت کنید.

محمدرضا کاظمی

ORD-49203 سفارش:

موبایل: 09127654321

mr.kazemi@protonmail.com ایمیل:

- نام: جواد PK-4481 شناسایی پیک: کد پیک #

ایمیل 9

ORD-44390 موضوع: درخواست لغو اشتراک + حذف حساب + شکایت -

سلام

من مریم نوری هستم و دیگه نمی خوام هیچ ارتباطی با فروشگاه شما داشته باشم. بذارید دلایل رو بگم. 10 روز پیش (30/07/1404) عضو برنامه "اشتراک ویژه" شما شدم (ماهان 500 هزار تومان) که قرار بود مزایایی مثل "ارسال رایگان نامحدود"، "تخفیف 15٪ همه خریدها"، و "پشتیبانی اختصاصی (2.8 میلیون تومان) سفارش دادم La Roche-Posay 7/24" داشته باشه. روز بعد یک کرم ضد آفتاب و فکر کردم با توجه به اشتراک، ارسال رایگان و تخفیف اعمال میشه. اما در صفحه پرداخت دیدم که هزینه ارسال 150 هزار تومان محاسبه شده و تخفیف اشتراک هم اعمال نشده! با چت آنلاین صحبت کردم، گفتن "تخفیف فقط روی برندهای خاص اعماله، لیستش تو بخش قوانین هست". من رفتم قوانین رو خوندم - یک لیست 200 برندی بود که باید چک می کردم هر بار قبل خرید! این که دیگه معنی نداره، شما که اعلام کردید "15٪ همه خریدها"! بعدشم پشتیبانی "7/24" رو امتحان کردم - ساعت 2 بامداد (03/08/1404) یک پرسش فوری داشتم، ولی سیستم چت گفت "پشتیبانی آفلاین است، لطفاً در ساعات اداری تماس بگیرید!!" پس اون 7/24 چی بود؟! دیگه عصبانی شدم و تصمیم گرفتم اشتراک رو لغو کنم. رفتم به پنل کاربری، دکمه "لغو اشتراک" رو زدم ولی سیستم یک پیام خطا داد: "لغو اشتراک فقط بعد از 3 ماه امکان پذیر است!!" یعنی من باید 3 ماه (1.5 میلیون تومان) پول بدم برای یک سرویسی که اصلاً کار نمی کنه؟! این دیگه کلاهبرداری تلقی میشه. می خوام فوراً اشتراک

کنسل بشه، پول این ماه (500 هزار تومان) برگرده، و حساب کاربری من کاملاً حذف بشه.

مریم نوری

VIP-8821 شماره عضویت:

ORD-44390 سفارش اخیر:

موبایل: 09198887766

ایمیل: m.noori@outlook.com

ایمیل 10

ORD-47655 موضوع: پیگیری فوری - مرسوله گم شده -

با سلام و احترام،

دارم که لطفاً فوراً ORD-47655 اسم من رضا احمدی است و یک مشکل جدی با مرسوله سفارش #

به ارزش Fender Stratocaster رسیدگی کنید. 9 روز پیش (01/08/1404) یک گیتار الکتریک

42 میلیون تومان سفارش دادم - این گیتار رو برای اجرای کنسرتی که قرار بود 10/08/1404 (فردا!)

، مرسوله در تاریخ 03/08/1404 از انبار TRK-99XXGH73 برگزار بشه خریدم. طبق کد پیگیری (

تهران خارج شده و به شرکت پست تحویل داده شده