

حقوق خریداری شما

ورق معلومات رسانی در باره حقوق خریداری شما تحت قانون استرالیا راجع به مصرف کننده

چه وقت میتوانم پول خود را پس بگیرم؟

اگر اجناسی که شما خریداری کرده اید کدام مشکلی داشته باشد، فروشگاه میتواند آن را تبدیل کند، پول شما را مسترد کند، آن را ترمیم کند و یا کدام "راه حل" دیگری به شما بدهد. نوعیت راه حل مربوط به مشکل موجود در جنس است.

کدام مشکلات را فروشگاه باید درست کند؟

دارای عیب است.

شما حق دارید تا جنسی را که عیب دارد مسترد کنید، زیرا اجناس و خدمات باید دارای کیفیت قابل قبول باشند.

یک جنس وقتی دارای عیب است اگر:

- کاری را که به گونه عادی تصور میشود که انجام دهد، انجام نمی دهد- به گونه مثال، ماشین سرخ کردن نان (توستر) من نان را سرخ نمی کند
- دارای نقص است - پیچ ساعت ماشین سرخ کردن نان (توستر) من بزودی بعد از خریدن آن افتید
- نمود و جلوه آن غیرقابل قبول است - ماشین سرخ کردن نان (توستر) من خراش شده است
- نا امن است- از ماشین سرخ کردن نان (توستر) من جرقه ها بالا میشود
- با دوام نیست - ماشین سرخ کردن نان (توستر) من تنها سه ماه بعد از آن که من آن را خریدم، خراب شد.

شما حق ندارید که یک جنس را مسترد کنید در صورتیکه:

- فروشگاه در باره نواقص پنهان آن قبل از خریداری آن توسط شما برای تان گفته بود (یا لوحه اویزان کرده بود)
- قبل از خریدن جنس را امتحان کردید و هیچ گونه نقصی که باید شما متوجه میشدید، پیدا نکردید
- شما جنس را به طریق "غیر عادی" استفاده کردید، یا
- شما جنس را برای یک مدت بسیار دراز استفاده کرده اید.

فقط پس از استفاده متوجه شدم که نقص دارد.

شما می توانید یک جنس دارای نقص را مسترد کنید حتی اگر شما آن را:

- پوشیده یا استفاده کرده باشید
- لیبیل ها و کاغذها را از آن جدا کرده باشید، یا
- از بکس و بسته بندی اصلی آن دور کرده باشید.

من یک پیراهن خریدم و چند بار آن را پوشیدم، اما رنگ آن در بار اول شستن از بین رفت، با آنکه من هدایات داده شده در لیبیل را تعقیب کردم.

با نمونه یا مودل نشان داده شده یکسان نیست.

زمانی که شما یک جنس را به اساس یک نمونه یا مودل خریداری کنید، جنس مذکور باید با نمونه یکسان باشد. در صورتیکه این جنس آنقدر مختلف باشد که شما آن را خریداری نمی کردید، شما حق دارید که آن را مسترد کرده و پول خود را پس بگیرید.

من فرمایش یک کوچ را به اساس نمونه تکه دادم، اما وقتی که رسید، رنگ آن با نمونه فرق داشت.

با شرح مشخصات آن مطابقت نمی کند.

جنس باید با شرح مشخصات آن مطابقت داشته باشد (به گونه مثال، تشریح بالای لیبیل یا در اعلان تبلیغاتی تلویزیون). اگر از شرح مشخصات آن آنقدر مختلف باشد که شما آن را نمی خریدید، شما حق دارید که آن را مسترد کرده و پول خود را پس بگیرید.

من یک بکس جیبی را خریدم که در کتلاگ مغازه به حیث "چرم" تعریف شده بود. وقتی که به خانه رسیدم، دریافتم که در حقیقت پگ گونه پلاستیک است.

آنچه که فروشنده گفت، انجام نمی دهد.

شما میتوانید یک جنس را مسترد کنید، اگر آن جنس آنچه را که فروشنده به شما گفت انجام نمی دهد.

من یک ساعت دستی خریدم، که فروشنده گفت من میتوانم در موقع شنا از آن استفاده کنم، اما وقتی که من آن را در دریا پوشیدم، از آب پر شد.

کاری را که من می خواستم انجام نمی دهد.

شما می توانید یک جنس را که کار یا عمل مشخصی را انجام نمی دهد یا هدف مشخصی را برآورده نمی سازد، مسترد کنید، اگر:

- قبل از خریداری، شما به فروشنده گفتید که شما میخواهید توانایی کدام کاری را داشته باشید، و
- وقتی که جنس را انتخاب میکردید به مشوره فروشگاه باور و اعتماد کردید.

من به فروشنده موتر گفتم که من یک موتری میخواهم که کشتی مرا کش کرده بتواند. فروشنده یک موتر را به من فروخت، و گفت که این کار را انجام خواهد داد. همان شب من کتاب رهنما را خواندم و دریافتم که موتر جدید نمی تواند هیچ گونه کشتی را با مصونیت کش کند.

من نظر خود را تغییر دادم.

فروشگاه مجبور نیست به شما اجازه دهد یک جنس را تنها به این خاطر مسترد کنید که نظر تان را تغییر دادید. لیکن، بعضی از فروشگاه ها پالیسی خود شان را دارند که برای خرید های "تغییر دادن نظر" پول شما را مسترد، یا جنس را تبدیل کنند، یا نوشته اعتباری را برای تان بدهند.

من رسید را ندارم.

شما باید ثابت کنید که آن جنس از آن فروشگاه خریداری شده بود. در صورتیکه شما رسید خریداری آن را ندارید، شما نمیتوانید، به گونه مثال، یکی از اسناد زیر را ارایه نمایید:

- بل ماهانه کارت اعتباری
- قرارداد نخیره کردن
- تصدیق یا شماره رسید خرید جنس توسط تیلیفون یا انترنیت.

من آن را بحیث تحفه دریافت کردم.

گیرندگان تحفه مانند مشتریانی که مستقیماً چیزی را خریداری کنند، حقوق مسترد کردن را دارند - اما شما تنها وقتی میتوانید که جنس را مسترد کنید اگر سند خریداری آن را داشته باشید. در فوق ببینید.

من آن را در لیلام خریدم.

شما در باره اجناس لیلامی حقوق مسترد کردن همانند با اجناس با قیمت کامل دارید. به همین دلیل است که نمایش دادن لوحه "اجناس لیلام مسترد نمی شوند" غیرقانونی میباشد.

اما، شما نمی توانید ادعای مسترد کردن برای مشکلاتی کنید که فروشگاه در باره آن به شما گفته است، یا آنهاييکه شما باید در موقع معاینه کردن جنس متوجه آن می شدید - به گونه مثال، ضمیمه بودن یک برچسب بالای یک پیراهن که میگوید "تخفیف داده شده-دوخت آن نقص دارد".

مثال های اجناس "لیلام" شامل اجناس زیر اند:

- آنهايي که تخفیف داده شده اند
- در قفسه "نمونه ها و دست دوم ها"
- خریده شده از فروشگاه فابریکه.

من آن را دست دوم خریدم.

از فروشگاه: شما همان حقوق مسترد کردن خریداری های دست دوم را دارید که در باره اجناس جدید دارید، اما شما باید عمر، قیمت، و شرایط جنس در وقت فروش لیلام را در نظر داشته باشید.

از یک فروشنده شخصی: فروشنده مجبوریتی ندارد جنسی را که شما از آنها خریده اید (به گونه مثال، در لیلام های پیش روی خانه، یا اعلانات در اخبار) مسترد، تبدیل، یا ترمیم کند.

من آن را آنلاین (از طریق اینترنت) خریدم.

اگر شما آن را از یک تجارت آنلاین استرالیایی خریدید، شما همان حقوقی در باره مسترد کردن دارید که از فروشگاه میخرید - مگر اینکه شما جنس را از فروشنده شخصی خریداری کرده باشید. در فوق ببینید.

من مستحق جبران هستم. آیا من پول خود را پس میگیرم، یا جنس ترمیم یا تبدیل میشود؟

این امر به نوع مشکل بستگی دارد. اگر:

مشکل بزرگ باشد - ترمیم شده نمی تواند، یا وقتی بسیار زیاد خواهد گرفت که ترمیم شود یا ترمیم آن بسیار مشکل است.

شما میتوانید انتخاب کنید که:

- جنس را مسترد و انتخاب کنید که پول تان را پس گرفته یا آن را تبدیل نمایند، یا
- جنس را نزد خود نگهدارید و بخاطر پایین آمدن ارزش آن جبران خسارت بگیرید.

مشکل کوچک باشد - میتوان آن را در یک مدت زمان معقول ترمیم کرد.

شما باید به فروشگاه این فرصت را بدهید که مشکل را درست کند. این انتخاب با آنها است که پول شما را مسترد، جنس را ترمیم یا تبدیل کنند. در صورتیکه فروشگاه تصمیم بگیرد که جنس را ترمیم کند، این مسؤلیت آنها است که آن را به تولید کننده مسترد کنند.

اگر فروشگاه برای درست کردن مشکل وقت زیادی میخواهد یا از انجام آن خودداری میکند، شما میتوانید:

- جنس را مسترد کنید و خواستار پس گرفتن پول تان یا تبدیل جنس شوید، یا
- جنس را به کم ک شخص دیگری ترمیم کنید و از فروشگاه بخواهید که مصارف معقول آن را بپردازند.

برای معلومات بیشتر، با اداره محلی حفاظت از مصرف کننده تماس بگیرید.
برای کمک در لسان به 13 14 50 زنگ بزنید (به لسان خود تان تقاضای مترجم کنید).

South Australia Consumer & Business Services T. 13 18 82	Australian Capital Territory Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400
Tasmania Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499	New South Wales NSW Fair Trading T. 13 32 20
Victoria Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81	Northern Territory Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000
Western Australia Department of Commerce T. 1300 30 40 54	Queensland (Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68

کمیسورین رقابت و مصرف کننده استرالیا مسؤلیت های ملی برای رقابت، تجارت منصفانه، و حفاظت مصرف کننده را بدوش دارد، و میتوان از طریق تلفون 1300 302 502 با آنها در تماس شد.