

## ۱) طرفین قرارداد

### ۱.۱. طرف اول قرارداد

این قرارداد بر اساس ماده ۱۰ قانون مدنی و به صورت دوجانبه و مطابق مفاد و شرایط این سند، میان طرفین آن منعقد می‌شود: طرف اول قرارداد پلتفرم بازار الکترونیکی بازار کراسه) به نشانی اینترنتی (bazarkeraseh.com و تمامی سرویس‌ها، ابزارها، اپلیکیشن‌ها و سایر وبسایت‌ها و دامنه‌ها و نشان‌های تجاری وابسته به آن است که از این پس در این سند «بازار کراسه» نامیده می‌شود.

**تبصره ۱:** بازار کراسه را شرکت «توسعه فناوری نرم افزار یسنا (سهامی خاص)» مدیریت می‌کند که در تاریخ ۲۰ اردیبهشت ۱۴۰۲ به شماره ثبت ۶۱۲۵۷۹ و شناسه ملی ۱۴۰۱۲۲۱۹۹۱۷ تأسیس شده است.

**تبصره ۲:** بازار کراسه یک بازارگاه آنلاین (پلتفرم بازار الکترونیکی) است نه فروشگاه اینترنتی و نقش ایجاد زیرساخت مناسب برای تعامل میان تأمین‌کنندگان و مصرف‌کنندگان بیرونی محصول (کالا) را در چارچوب و قواعد این قرارداد برعهده دارد. به عبارت دیگر، بازار کراسه به شکل یک واسطه میان مشتریان و عرضه‌کنندگان کالا فعالیت می‌کند بدون آن که خود طرف معاملات یا توابع معاملات میان آنان قرار گیرد و صرفاً خدمات بازاریابی و خرید و فروش الکترونیکی امن را فراهم می‌کند.

### ۲.۱. طرف دوم قرارداد

(۲) تمام اشخاصی که طبق تعریف و مفاد این سند، در بازار کراسه ثبت‌نام و یا از خدمات آن (موضوع قرارداد) استفاده می‌کنند که از این پس در این سند حسب مورد «کاربر/کاربران»، «صفحه‌دار/ صفحه‌داران» یا «خریدار/خریداران» خوانده می‌شوند.

### ۳.۱. تعاریف

(۳) در قرارداد حاضر، اصطلاحات زیر در معانی مذکور در این ماده به کار رفته‌اند. کلماتی که تعریف نشده‌اند، توسط مرجع تفسیر در این قرارداد تفسیر می‌شوند.

الف. کاربر: هر شخصی که وارد بازار کراسه می‌شود، پس از احراز شماره تلفن همراه، کاربر بازار کراسه است و ملزم به رعایت مقررات این قرارداد است.

ب. صفحه‌دار: هر شخصی که وارد بازار کراسه می‌شود و با درج اطلاعات لازم، در بازار کراسه محیطی مجازی برای فروش محصولات خود ایجاد می‌کند، صفحه‌دار نامیده می‌شود.

ج. بازار کراسه: سایت بازار کراسه به نشانی [Bazarkerasesh.com](http://Bazarkerasesh.com)، اپلیکیشن «بازار کراسه»، اپلیکیشن «صفحه‌ی من» و تمامی ملحقات آن‌ها به صورت کلی «بازار کراسه» نام دارد و در این سند به صورت کلی از آن‌ها با عنوان «بازار کراسه» یاد می‌شود.

د. تراز: به وضعیت مالی صفحه‌دار، «تراز» گفته می‌شود که در قسمت داشبورد مدیریت صفحه، گزینه تسویه حساب و امور مالی قابل مشاهده است.

## ۲) موضوع قرارداد

۴) استفاده از خدمات بازار کراسه در چارچوب این سند، قوانین و مقررات کشور، احکام شرعی و اخلاق و عرف جامعه شامل موارد ذیل می‌گردد:

اول، خرید و فروش کالا و خدمات مجاز در بستر الکترونیکی، به شکل غیر هرمی و غیر شبکه‌ای، با هدف مصرف، تجارت، بازرگانی، واردات یا صادرات.

دوم، برقراری ارتباط و انتشار محتوا در بسترهای اجتماعی بازار کراسه در راستای خرید و فروش کالا.

### ۳) شرایط عضویت و فعالیت

۵) این قرارداد و سایر آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی که از طریق راه‌های ارتباطی بازار کراسه به صورت عمومی یا موردی به اطلاع کاربر می‌رسد، مجموعاً جزو شرایط ورود و استفاده و بهره‌برداری از بازار کراسه است. صرف ورود و استفاده کاربران از بازار کراسه، به منزله پذیرش همه قوانین و مقررات فوق‌الذکر است.

۶) در صورت به‌روزرسانی این قرارداد یا سایر آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها، موارد تغییر یافته یا جدید در ابتدای هر ماه شمسی از طریق صفحه [آخرین تغییرات قوانین بازار کراسه](#)، به اطلاع کاربر خواهد رسید و وی می‌بایست نسبت به ادامه‌ی استفاده یا عدم استفاده از بازار کراسه تصمیم‌گیری کند و اگر مفاد قرارداد جدید را نمی‌پذیرد لازم است از خدمات بازار کراسه استفاده نکند. پس از تغییرات جدید در قانون و ادامه‌ی استفاده از خدمات بازار کراسه توسط کاربر، حتی صرف بازدید یا جستجو در یکی از بسترهای بازار کراسه، به معنای موافقت با قرارداد جدید می‌باشد.

### ۱.۲. مالکیت و مسئولیت بازار کراسه و کاربر

۷) ایجاد حساب کاربری در بازار کراسه به منزله «مجوز قابل فسخ، استرداد، غیرانحصاری و مشروط به شرایط برای استفاده از بازار کراسه» است و مفاد این قرارداد و دیگر اسناد بازار کراسه، هیچ نوع تعهد، توافق و قراردادی نظیر ایجاد

شعبه، مشارکت و سرمایه‌گذاری مشترک، یا رابطه‌ای نظیر استخدامی یا پیمانکاری، حق فنی، شراکت، عاملیت فروش، نمایندگی یا مانند آن را مابین کاربر و بازار کراسه ایجاد نخواهد کرد.

(۸) بازار کراسه هنگام ایجاد حساب کاربری یا ارائه خدماتش، مجاز است در مراحل و زمان‌های مختلف اطلاعاتی را از کاربر به صورت الکترونیکی یا کاغذی یا اشکال دیگر و به صورت منفرد یا متعدد درخواست و دریافت کند.

(۹) کاربر با ایجاد حساب کاربری، رضایت خود را جهت دسترسی بازار کراسه به اطلاعات خود و استفاده از آن، به شیوه‌ای که در این قرارداد یا دیگر اسناد و دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های متعلق به بازار کراسه بیان می‌شود، اعلام می‌کند.

(۱۰) اگر کاربر از طریق هر نوع سیستم الکترونیکی واسط و بیرون از بازار کراسه، به بازار کراسه متصل شود، درخواست دریافت اطلاعات از وی، تابع قوانین و شرایط ذکر شده در این قرارداد است.

(۱۱) بازار کراسه نسبت به حفظ حریم شخصی و اطلاعات خصوصی کاربر متعهد است و از این اطلاعات برای بهبود تجربه‌های کاربری و تسهیل روابط تجاری فی‌مابین کاربران استفاده می‌کند. همچنین به دلیل رعایت مسائل امنیتی، صحت‌سنجی، پیگیری‌های حقوقی و قانونی، افزایش بهره‌وری و دقت در فرآیندهای کاری بازار کراسه، ممکن است اطلاعات دریافتی کاربر، توسط کارکنان مختلف بازار کراسه یا گروه‌های مشاور و همکار، در زمان‌بندی‌های مختلف رؤیت و بررسی گردد.

**تبصره ۱:** در صورت عدم تطابق مشخصات و اطلاعات ارائه شده از سوی کاربر، بازار کراسه می‌تواند مقررات خود را نسبت به کاربر اعمال کند.

**تبصره ۲:** بازار کراسه ممکن است در بازه‌های زمانی متفاوت و دفعات مکرر، حسب مورد، از اشخاص مدارک لازم جهت احراز هویت یا احراز مجوزات لازم برای کسب‌وکار یا مسائل دیگر درخواست کند.

(۱۲) مطابق این قرارداد، شخصی که شماره وی به عنوان شماره اصلی صفحه انتخاب شده باشد، به بازار کراسه وکالت داده است که در صورت عدم پاسخگویی یا عدم تمایل به ادامه همکاری، بازار کراسه بتواند در خصوص صفحه وی تصمیم گیری نماید. اتخاذ هر تصمیمی در این رابطه الزامی است و کاربران حق اعتراض به آن را ندارند.

(۱۳) فعالیت‌های کاربر در بازار کراسه، با حساب و نام کاربری وی پیوند دارد و تمام یا بخشی از اطلاعات کاربری و فعالیت‌های وی به صورت پیش فرض در وبسایت اصلی بازار کراسه و نیز اپلیکیشن‌ها و سایر ابزارهای و صفحات وابسته به آن، برای عموم قابل مشاهده است. همچنین این اطلاعات در فضای مجازی و اینترنت (مانند نتایج موتورهای جستجوگر ایرانی و خارجی و شبکه‌های اجتماعی وابسته به اینترنت)، در دسترس دیگران قرار دارد.

**تبصره ۱:** از جمله اطلاعات کاربر و فعالیت وی در بازار کراسه از این قرار است: نام، عکس، تاریخ پیوستن و حضورهای مختلف در بازار کراسه، محصولاتی که خرید کرده یا درباره آن‌ها نظر و امتیاز داده است، نظرهای کاربر در صفحات مختلف بازار کراسه، دنبال کنندگان و دنبال شوندگان کاربر، صفحه صفحه و صفحات محصولات، محصولات فروش رفته و تعداد آنها، نظرها و امتیازهای خریداران و مخاطبان بازار کراسه در صفحه صفحه یا محصولات صفحه‌دار و دسته‌بندی‌ها و رتبه‌بندی‌های انجام گرفته از سوی بازار کراسه.

(۱۴) بازار کراسه فقط نسبت به حفظ حریم شخصی و اطلاعات خصوصی کاربر در بازار کراسه (طبق تعریف طرف اول این قرارداد در ماده ۱) مسئولیت دارد و در قبال هیچ یک از اشخاص دیگر اعم از شرکا و همکاران تجاری و دیگر اشخاص ثالث بهره‌بردار از خدمات بازار کراسه، هیچ تعهد و مسئولیتی ندارد. اطلاعاتی که در قلمرو عمومی قرار می‌گیرند نیز از این حیث مستثنی هستند.

**تبصره ۱:** بازار کراسه در تعامل با برخی شرکت‌ها و ارائه‌دهندگان خدماتی که به آنها نیاز دارد، با بهره‌گیری از ابزارهای تحلیل داده و نتیجه حاصل از آن، به تحلیل، طراحی و اجرای برنامه‌های بازاریابی خواهد پرداخت. همچنین با ارائه‌دهندگان خدمات جمع‌آوری، بهره‌برداری، ارتقا و تحلیل اطلاعات جهت ارائه خدمات بهتر به مخاطبان و کاربران خود، همکاری می‌کند. استفاده از داده‌ها و اطلاعات کاربران به صورت بی‌نام و حفظ محرمانگی داده‌هاست و افشای داده‌های بانام صرفاً با رضایت صاحب یا صاحبان داده صورت می‌پذیرد.

**تبصره ۲:** بازار کراسه با هدف افزایش بهره‌وری، توسعه اکوسیستم کسب و کارهای خرد، افزایش سطح رضایت مشتریان، توسعه و ارتقای پلتفرم بازار کراسه و کسب و کارهای حاضر در آن، حسب مورد و تعریف طرح‌های احتمالی در تعامل با دانشگاه‌ها، اساتید و پژوهشگران، مجاز است اطلاعات طبقه‌بندی شده در اختیار خود را با رعایت اصول حمایت از داده‌ها در دسترس افراد و مجموعه‌های فوق‌الذکر قرار دهد.

(۱۵) بازار کراسه اطلاعات کاربر را به شخص ثالث، بدون دریافت رضایت وی یا در مواردی که در این قرارداد ذکر شده است نمی‌فروشد و از آنها استفاده تجاری نمی‌کند.

(۱۶) بازار کراسه به دلایل متعددی، از جمله درک رفتار کاربران و مخاطبان خود و تدارک تجربه بهتری برای آنها، از فن‌آوری‌هایی مانند کوکی‌ها (نظیر cookies, clear gifs, log files, and flash cookies) استفاده می‌کند.

(۱۷) بازار کراسه راه‌های ارتباطی خود با کاربران را از طریق سایت رسمی خود به نشانی [www.bazarkeraseh.com](http://www.bazarkeraseh.com) اعلام می‌کند و از این طریق با کاربران خود ارتباط برقرار می‌کند و در قبال سوءاستفاده از ارتباط تقلبی و غیر واقعی هیچ مسئولیت مدنی و کیفری ندارد. بازار کراسه برای ارتباط گرفتن با مشتری فقط از راه‌های زیر اقدام می‌کند:

**اول:** قسمت گفتگوی بازار کراسه، که از حسابهای زیر استفاده می‌شود:

حساب کاربری رسمی بازار کراسه، که دارای تیک آبی تایید است.

حساب‌های کاربری مورد تایید بازار کراسه که دارای برچسب «تیم بازار کراسه» و «سلام‌یار» در شناسه‌های کاربری خود هستند.

**دوم:** ارسال پیامک از طریق سرشماره‌های:

**سوم:** تماس از طریق شماره ۰۲۱۹۱۳۰۵۰۴۸

**چهارم:** پست الکترونیکی به نشانی [info@bazarkeraseh.com](mailto:info@bazarkeraseh.com)

**تبصره ۱:** استفاده از بخش گفتگو به منزله موافقت با دستورالعمل استفاده از قسمت گفتگوی بازار کراسه است که جزئی لاینفک از این قرارداد است.

**(۱۸)** بازار کراسه اطلاعات کاربر را در صورت درخواست رسمی مراجع ذیصلاح قضایی، انتظامی و قانونی در اختیار آنها قرار خواهد داد.

**(۱۹)** حق مالکیت بازار کراسه بر مجموعه دارایی‌های مادی و غیر مادی‌اش محفوظ است و بهره‌برداری و استفاده از هر یک از آنها از طرف اشخاص دیگر، خارج از مقررات بازار کراسه یا عرف و عادت، به شکل مستقیم یا غیر مستقیم، با اهداف تجاری یا غیر تجاری، سوءاستفاده تلقی می‌شود و ممنوع است و علاوه بر مقررات این قرارداد حق پیگیری قانونی و قضایی برای بازار کراسه محفوظ است.

**(۲۰)** بازار کراسه در قبال حوادث غیر مترقبه در بستر مبادلات الکترونیکی و خارج از اراده و قدرت خود، مانند قطع اینترنت و برق از سوی مراکز ذیصلاح، مسئولیتی ندارد.

**(۲۱)** بازار کراسه در برابر تخلفات کاربر از مفاد این قرارداد و دیگر اسناد و دستورالعمل‌های متعلق به بازار کراسه یا نقض قوانین کشور یا ارتکاب اعمال مجرمانه، می‌تواند بدون اطلاع قبلی و یک‌طرفه نسبت به اعمال مقررات خود مطابق «دستورالعمل برخورد با متخلف» اقدام کند و در این موارد، نسبت به تأثیر احتمالی این اقدامات بر کار و درآمد کاربر، مسئولیتی نخواهد داشت.

**تبصره ۱:** مقررات انضباطی تکمیلی در مورد صفحه‌داران که در آیین‌نامه‌هایی مانند سلامت و کیفیت محصول بیان شده است، جزء لاینفک این قرارداد است.

**تبصره ۲:** بازار کراسه ممکن است از راه‌های مختلف ارتباطی، اعمال هر یک از مقررات فوق را به اطلاع کاربر برساند و یا پیش از اطلاع‌رسانی اقدام به اعمال مقررات خود کند و کاربر حق اعتراضی در این موارد نخواهد داشت.

**تبصره ۳:** چنانچه کاربری با چند صفحه از طریق یکی از صفحه‌های خود مرتکب تخلف شود، بازار کراسه در اعمال این مقررات درخصوص تمامی صفحه‌های این کاربر محدودیتی ندارد.

## ۲.۲. ایجاد حساب کاربری و صفحه

(۲۲) کاربر قبل از ورود و عضویت در بازار کراسه و استفاده از خدمات آن، می‌بایست مفاد این قرارداد را کامل و دقیق مطالعه و قبول کند. بنابراین صرف ورود و ایجاد حساب کاربری در بازار کراسه حتی بدون جستجو یا خرید و فروش در آن، به معنای اطلاع و موافقت کاربر با این قرارداد است.

(۲۳) حداقل سن برای ایجاد حساب کاربری برای عموم اشخاص حقیقی، ۱۸ سال تمام و مشروط بر داشتن اهلیت قانونی برای معامله (بالغ، عاقل و رشید بودن) و عدم ممنوعیت قانونی برای آنهاست و بازار کراسه در موارد تخلف، مطابق دستورالعمل «برخورد با متخلف» اقدام خواهد کرد.

(۲۴) برای ساخت حساب کاربری در بازار کراسه به یک شماره همراه معتبر و به‌نام کاربر نیاز است و کاربر در برابر صحت اطلاعاتی که وارد می‌کند و مالکیت شماره همراه ثبت‌نامی و هر نوع دریافت یا پاسخگویی به تماس‌ها و پیام‌های ارسالی به آن شماره تماماً و کاملاً مسئول خواهد بود. همچنین با هر شماره همراه فقط یک حساب کاربری می‌توان ایجاد کرد.

(۲۵) کاربر به صورت مستقل مسئول حفاظت از اطلاعات و امنیت حساب کاربری خود است. بنابراین تمام مسئولیت هر نوع استفاده از حساب کاربری به صورت اشتراکی یا تحت مدیریت دیگران یا غیر مجاز، به عهده کاربر است. به همین دلیل، کاربر در صورت مشاهده هرگونه مشکل در استفاده از حساب کاربری خود، می‌بایست آن را در کوتاه‌ترین زمان ممکن به بازار کراسه اطلاع دهد.

(۲۶) انتقال مدیریت و دسترسی به حساب کاربری یا صفحه و هر نوع واگذاری مالکانه آن‌ها به دیگران (مانند اجاره)، بدون اطلاع و تایید بازار کراسه امکان‌پذیر نیست و در صورت اطلاع، بازار کراسه مجاز به اعمال مقررات خود خواهد بود.

(۲۷) بازار کراسه نظارت و مسئولیتی درباره ارتباط و تعامل آنلاین یا آفلاین کاربران بازار کراسه با یکدیگر در درون یا بیرون از بازار کراسه ندارد مگر در موضوع و چارچوب این قرارداد.



## ۳.۲. انتشار محتوا و استفاده از آن

(۲۸) هر آنچه کاربر هنگام استفاده از خدمات بازار کراسه در هر بستر متعلق به آن درج و منتشر می‌کند، محتوای کاربر محسوب می‌شود.

(۲۹) کاربر هنگام درج هر نوع محتوا، می‌بایست قوانین کشور (مانند قانون جرایم رایانه‌ای، فهرست مصادیق محتوای مجرمانه و قوانین و مقررات تبلیغاتی کشور)، احکام شرعی، اخلاق و عرف جامعه و مفاد این قرارداد را رعایت کند و تمام مسئولیت و تبعات حقوقی و کیفری آن را بپذیرد.

**تبصره ۱:** اهم عناوین مصادیق محتوای مجرمانه عبارت است از: محتوا علیه عفت و اخلاق عمومی، مقدسات اسلامی، امنیت و آسایش عمومی، مقامات و نهادهای دولتی و عمومی، محتوای قابل استفاده برای ارتکاب جرایم رایانه‌ای، محتوای تحریک و ترغیب یا دعوت کننده به ارتکاب جرم، و محتوای مجرمانه مربوط به امور سمعی و بصری و مالکیت معنوی و ...

**تبصره ۲:** بخش مهمی از انتشار محتوا به صفحه‌داری در بازار کراسه و صفحات صفحه و محصول برمی‌گردد و به همین دلیل صفحه‌دار بازار کراسه باید قوانین کشور و مقررات بازار کراسه را که به انتشار محتوا مربوط است با نهایت دقت رعایت کند. مهم‌ترین مسائل و مقررات در قسمت راهنمایی و آموزش بازار کراسه آورده شده و کاربران لازم است تا آن را مطالعه کنند.

(۳۰) در نام کاربری، نام صفحه، اطلاعات ورودی برای محصولات و بخش توضیحات مرتبط به آنها، استفاده از عناوینی که نیازمند مجوز از وزارتخانه‌ها یا سازمان‌های دولتی و مراکز علمی و امثالهم باشد، برندهای ثبت شده، اسامی مقدس (مانند نام‌ها و القاب چهارده معصوم و امام‌زادگان مشهور)، نام‌های کامل یا اختصاری متعلق به دولت، اسامی آثار ملی و تاریخی، اسامی دانشمندان، هنرمندان و افراد مشهور معاصر، بدون گرفتن مجوزهای لازم ممنوع است و در صورت تخلف کاربر، تمام مسئولیت و عواقب آن با کاربر است.

**تبصره ۱:** قوانین نام و نشان تجاری در بازار کراسه تابع قوانین کشور بوده و بازار کراسه سازوکار مستقلی در شناسایی و ثبت آن‌ها ندارد.

**تبصره ۲:** در صورت سوءاستفاده، تقلب یا تخریب برند، بازار کراسه خود را موظف به نظارت و همکاری با صاحبان برند می‌داند و مطابق مقررات خود با متخلف رفتار خواهد کرد.

(۳۱) استفاده از نام «بازار کراسه» و اسامی مشابه و گمراه کننده توسط کاربران بدون اخذ رضایت کتبی و رسمی از شرکت «توسعه و تدبیر جوامع سلام (سهامی خاص)» ممنوع و قابل پیگرد قانونی و قضایی و اعمال قوانین بازار کراسه است.

(۳۲) بازار کراسه نسبت به هرگونه ادعا یا خسارت احتمالی نسبت به محتوای کاربر هیچ مسئولیت مدنی و کیفری نخواهد داشت.

(۳۳) کاربر با درج محتوا در بازار کراسه، حق استفاده از آن، ویرایش، بازتولید و بازنشر را به بازار کراسه به صورت انحصاری، قابل واگذاری به غیر، همه جانبه، غیر قابل استرداد می‌دهد.

(۳۴) استفاده و انتشار محتوای کاربران بازار کراسه بدون کسب اجازه از صاحب محتوا مجاز نیست؛ مگر با استفاده از امکان اشتراک‌گذاری در بازار کراسه و در چارچوب این قرارداد.

(۳۵) کاربر در استفاده از محتوای داخل و خارج از بازار کراسه ملزم به رعایت مالکیت معنوی و حقوق دیگران در محتوای خود می‌باشد و از این جهت مسئولیتی متوجه بازار کراسه نیست و در صورت اطلاع، بازار کراسه می‌تواند مقررات خود را اعمال کند.

(۳۶) کاربر نباید اطلاعات حساس، خصوصی و محرمانه خود یا دیگران را در بازار کراسه منتشر کند یا در اختیار کاربران قرار دهد. بازار کراسه در مورد سوءاستفاده از این اطلاعات و خسارت‌های احتمالی هیچ مسئولیتی را نمی‌پذیرد.

(۳۷) کاربر برای تولید، انتشار و انتقال محتوا، تنها در چارچوب قوانین و امکانات بازار کراسه مجاز به استفاده از سیستم‌های ماشینی، رایانه‌ای و ربات است.

(۳۸) انتشار محتوای خارج از موضوع فعالیت و خدمات بازار کراسه (مانند مباحث سیاسی و حزبی) و محتوای غیرمجرمانه اما نامناسب و خارج از عرف (مانند تصاویر ترسناک و شوخی‌های خلاف شئون اخلاقی) مجاز نیست.

(۳۹) بازار کراسه مجاز به نظارت بر همه محتوای کاربران در بستر بازار کراسه است و در صورت تشخیص محتوای نامناسب یا ناقض قوانین کشور و مقررات بازار کراسه، می‌تواند آن را بدون اطلاع قبلی حذف کند و از این جهت هیچ ادعایی علیه بازار کراسه مسموع نخواهد بود. همچنین در این موارد، بازار کراسه مجاز به اعمال مقررات خود است و نسبت به اقناع کاربر هیچ تعهدی ندارد.

**تبصره:** در صورتی که کاربر نظرات منفی یا توهین‌آمیزی منتشر کند یا برای خریدهای خود نظراتی منتشر کند که به بازار کراسه اثبات شود خلاف واقعیت است، بازار کراسه ضمن آن که حق دارد مقررات خود را اعمال کند، ممکن است اقدامات مذکور در این ماده را نیز اعمال کند.

(۴۰) اعمال جرایم و مجازات قانونی در قبال محتوای کاربران، مانع و رافع برخورد بازار کراسه با کاربر نیست و برعکس.

## ۴.۲. دعوت برای عضویت و فعالیت در بازار کراسه

(۴۱) مطابق این قرارداد، کاربران (اعم از صفحه‌دار یا مشتری) به بازار کراسه وکالت داده‌اند در صورتی که به تشخیص بازار کراسه، نیاز به اقامه دعوا در مسائل حقوقی یا کیفری باشد، بازار کراسه بتواند اقدامات مقتضی را چه از جانب کاربر و چه از جانب بازار کراسه انجام دهد. حق اقامه دعوا برای خود کاربر نیز محفوظ است.

(۴۲) هرگونه تقلب و سوءاستفاده کاربر مانند معامله صوری، ثبت تجربه غیرواقعی، هزینه ارسال غیرمتعارف و ...، تخلف و نقض قوانین بازار کراسه شناخته می‌شود و بازار کراسه مجاز است بدون اطلاع قبلی، مطابق قوانین و مقررات خود با کاربر خاطی برخورد نماید.

**تبصره ۱:** کلیه اعتبارات و وجوه دریافتی کاربر و نیز دسترسی به حساب کاربری، پس از اثبات عدم وجود تقلب و سوءاستفاده قابل استرداد است و می‌تواند به حساب خود دسترسی داشته باشد.

**تبصره ۲:** کاربر نمی‌تواند نسبت به نحوه و مدت‌زمان پایش، بررسی و عدم دسترسی به حساب کاربری خود (اعم از صفحه یا تاریخچه خریدهای خود) در این بازه زمانی اعتراضی داشته باشد یا خسارتی مطالبه نماید.

(۴۳) بازار کراسه همواره می‌تواند هرگونه خسارت مادی و معنوی و حقوق قانونی خود یا شرکای ذی‌حق خود را نسبت به هر گونه تخلف کاربر در بازار کراسه، طبق مقررات این سند و نیز از طریق قانونی و قضایی، پیگیری و مطالبه کند.

(۴۴) مطابق این قرارداد کاربران (اعم از صفحه‌دار یا مشتری) به بازار کراسه وکالت دادند در صورتی که به تشخیص بازار کراسه، نیاز به اقامه دعوی یا هر نوع پیگیری در مسائل و امور حقوقی یا کیفری باشد، بازار کراسه بتواند اقدامات مقتضی را چه از جانب کاربر و چه از جانب بازار کراسه انجام دهد. حق اقامه دعوی برای کاربر نیز محفوظ است.

(۴۵) اعتبارات و امتیازات مالی طرح‌های دعوت، ماهیت هدیه دارد و قابل تبدیل به پول نقد یا قابل انتقال به دیگران به صورت اختیاری یا قهری (ارث) نیست.

(۴۶) صفحه‌دار مجاز به خرید از صفحه‌ی خود نمی‌باشد؛ مگر با اطلاع و تایید بازار کراسه.

(۴۷) استفاده صفحه‌دار از کدهای تخفیف بازار کراسه برای خرید از صفحه خود مجاز نیست و تخلف محسوب می‌شود و در صورت مشاهده، اعتبار کدهای تخفیف مسدود می‌شود.

(۴۸) طرح‌های دعوت ممکن است به زمان یا مکان یا شرایط خاصی محدود باشد یا در آن شرایطی برای مزایای استفاده نشده‌ی گذشته در نظر گرفته شود؛ بنابراین مبنای بهره‌مندی از مزایای آن‌ها، زمان استفاده کاربر از نسخه جدید است و در صورت عدم استفاده کاربر و باطل شدن آن‌ها، هیچ حقی برای کاربر یا تعهدی برای بازار کراسه ایجاد نمی‌کند.

**تبصره:** بازار کراسه بر اساس تشخیص خود، مجاز به تعلیق یا ابطال اعتبارات و امتیازات مربوط به طرح‌های مختلف دعوت است.

(۴۹) برای استفاده از مزایای طرح دعوت، بازار کراسه می‌تواند برای نهایی شدن سفارش خرید، علاوه بر استفاده از اعتبار هدیه، پرداخت مبلغی توسط خریدار را شرط کند. همچنین این مبلغ می‌تواند در طرح‌های دعوت، مختلف باشد.

### ۳) مقررات صفحه داران در بازار کراسه

(۵۰) فروش محصول (اعم از کالا و خدمات) در بازار کراسه، منوط به ایجاد حساب کاربری و ساخت صفحه و رعایت مقررات این قرارداد است.

#### ۱.۳. مالکیت و مسئولیت بازار کراسه و صفحه‌دار

(۵۱) بازار کراسه یک بازارگاه آنلاین است نه فروشگاه اینترنتی؛ بنابراین بازار کراسه هیچ نقش مستقیم یا غیر مستقیمی در مدیریت صفحه و عرضه و فروش محصولات (کالا و خدمات به صورت فیزیکی و غیرفیزیکی) ندارد و کاربر با آگاهی از این موضوع، در بازار کراسه صفحه می‌سازد و محصولات خود را می‌فروشد. تصریح می‌گردد که بازار کراسه در چارچوب این قرارداد در قالب خریدار یا فروشنده تعریف نمی‌شود.

**تبصره ۱:** بازار کراسه با هدف بهبود و تسهیل شرایط خرید و فروش می‌تواند قابلیت‌هایی را برای جستجوی کاربر، دسته‌بندی محصولات و مانند آن ارائه کند و صفحه‌دار شرایط و [آیین‌نامه‌های](#) اعلامی آن را می‌پذیرد. همچنین بازار کراسه به منظور عدم سوءاستفاده کاربران، متعهد به اعلام همه جزئیات این قابلیت‌ها نیست.

**تبصره ۲:** در حال حاضر فعال‌سازی صفحه مطابق با دستورالعمل مربوطه انجام شده و تا پیش از آن حقی برای کاربر ایجاد نمی‌شود.

(۵۲) صفحه‌دار برای ایجاد صفحه و آغاز فعالیت فروش، باید احراز هویت شود که شامل احراز مشخصات سجلی، کد ملی، اقامتگاه، مالکیت شماره همراه و حساب بانکی صفحه‌دار ارائه‌شده توسط کاربر است.

(۵۳) صفحه‌دار در محدوده این قرارداد، مسئول صفحه خود است و بازار کراسه نسبت به مسائل مربوط به محصولات وی و فروش آنها و تبعات حقوقی و کیفری آن هیچ مسئولیتی ندارد. با این وجود، بازار کراسه تلاش خواهد کرد با وضع مقررات و نیز ایجاد ابزارها و امکانات متنوع، شرایط فروش در بازار کراسه را تسهیل کند.

(۵۴) الزامات قانونی فروش الکترونیکی که در قوانین کشور وجود دارد، مانند قانون تجارت الکترونیکی در فروش در بازار کراسه نیز حاکم و جاری است و عدم آگاهی کاربر از آنها موجب حقی برای او نخواهد شد یا مسئولیتی برای بازار کراسه ایجاد نخواهد کرد.

(۵۵) صفحه‌داران تعهد می‌نمایند که تمامی محصولاتی که در بستر بازار کراسه به فروش می‌رسانند، دارای تمامی مجوزات قانونی هستند و حسب مورد، دارای پروانه ساخت، پروانه کارگاه، مجوز واردات و مانند اینها هستند و فروش آنها دارای مجوز قانونی است.

**تبصره ۱:** بازار کراسه ممکن است در بازه‌های زمانی مختلف نسبت به راستی‌آزمایی برخی کالاها و صفحه‌ها اقدام کرده و راسا اقدام به بررسی مجوزهای آنان کند یا از صفحه‌داران درخواست کند تا مجوزات خود را به بازار کراسه ارائه‌دهند.

**تبصره ۲:** اعمال فوق موجب ایجاد هیچ نوع مسئولیتی برای بازار کراسه نخواهد بود و صرفاً جهت تنقیح کالاها و محیط کسب‌وکار اقدام به این عمل می‌نماید.

(۵۶) در صورت عدم پاسخگویی یا عدم تمایل به ادامه همکاری صفحه‌دار، بازار کراسه مجاز است در خصوص صفحه وی تصمیم‌گیری نماید. اتخاذ هر تصمیمی در این رابطه الزامی است و کاربران حق اعتراض به آن را ندارند.

(۵۷) صفحه‌دار با توجه به شرایط خرید از بازار کراسه که در این قرارداد ذکر شده است، نسبت به حق انصراف خریدار و بازگرداندن محصول متعهد و مسئول است. بنابراین توصیه می‌شود پیش از اقدام به فروش در بازار کراسه، صفحه‌دار این شرایط و قوانین حاکم را کامل و با دقت مطالعه کند.

**تبصره:** حق انصراف خریدار در بند ۵.۲.۱ و ۵.۲.۲ تعریف شده است.

(۵۸) عرضه، تبلیغ، خرید و فروش کالا و خدماتی که فروش آنها به صورت مطلق یا در بستر الکترونیکی (اینترنتی) ممنوع و غیرقانونی هستند، از طریق بازار کراسه نیز مجاز نیست و چنانچه بر اثر اشتباه یا به عمد به فروش برسند، حقی را برای صفحه‌دار یا خریدار ایجاد نمی‌کند و تمام مسئولیت آن حسب مورد با یک یا هر دوی آنهاست و در این موارد، بازار کراسه علاوه بر مقررات خود، مطابق تکالیف قانونی و شرعی عمل خواهد کرد.

**تبصره:** لیست کالاها و خدمات ممنوعه در بازار کراسه در «[راهنمای محصولات و خدمات ممنوع در بازار کراسه](#)» آمده است. وجود این لیست به منزله سلب مسئولیت از صفحه‌دار یا موجبی برای ایجاد مسئولیت برای بازار کراسه نیست و صرفاً جهت اطلاع صفحه‌داران آمده است و ممکن است در تاریخ‌های مختلف، این لیست به‌روز شود. همچنین عدم وجود یک یا چند محصول در این لیست به معنای مجوزی برای درج محصول بر روی سایت بازار کراسه نیست و حسب مورد، ممکن است یک یا چند محصول پیش از اعلام در این راهنما، غیرمجاز اعلام شوند.

(۵۹) عرضه، تبلیغ و فروش هر محصولی که به اخذ مجوز خاصی نیاز دارد، بدون گرفتن مجوزهای لازم ممنوع است و در صورت تخلف صفحه‌دار و منجر شدن به آسیب یا شکایت اشخاص، صفحه‌دار ضامن جبران خسارت و عودت هزینه است و بازار کراسه مطابق وظایف نظارتی و مقررات خود اقدام خواهد کرد.

(۶۰) صفحه‌دار می‌بایست حسب مورد، شناسه‌های ضروری محصول مانند شناسه کالا و شناسه رهگیری، سری ساخت، تاریخ تولید و انقضای کالاها و شرایط گارانتی را بر روی کالاهای عرضه شده نصب و در توضیحات محصول نیز درج کند که به معنای تأیید صحت آنهاست. همچنین مشتری نیز می‌بایست پیش از خرید نسبت به بررسی و صحت آنها اقدام کند و از این حیث بازار کراسه مسئولیتی نخواهد داشت.

(۶۱) صفحه‌دار می‌پذیرد که از صفحه بازار کراسه‌ی خود صرفاً جهت فروش و ارسال همان محصولات مندرج در صفحه استفاده کند. بنابراین هر گونه سوءاستفاده از صفحه، بویژه ارسال هر محصولی که در صفحه عرضه نشده باشد، به صورت فروش یا اهدا یا غیر از آن، اعم از کالا و خدمات قانونی یا غیرقانونی و مجرمانه، ممنوع است و کلیه مسئولیت‌های حقوقی و کیفری ناشی از این اقدام، به طور کامل به عهده صفحه‌دار است و وی موظف به جبران همه خسارات ناشی از آن و پاسخگویی به بازار کراسه و مراجع ذی‌صلاح قانونی و قضایی است.

(۶۲) عرضه و فروش دارو یا محصولات تحت عنوان دارو و ادعای درمان و سلامت، بدون مجوز سازمان غذا و دارو یا سازمان‌های دیگر ممنوع است و بازار کراسه به محض تشخیص و شناسایی این موارد، از نمایش و فروش این محصولات جلوگیری کرده و بر اساس مقررات خود با متخلف برخورد خواهد کرد.



(۶۳) صفحه‌دار نباید محصولات مربوط به طب سنتی ایرانی و دیگر ملل جهان را تحت عنوان دارو یا با ذکر ویژگی درمانی عرضه کند. همه مسئولیت و تبعات ادعای هرگونه خواص برای محصولات، بدون امکان اثبات و ارائه ادله اثبات‌کننده، بر عهده صفحه‌دار است؛ مانند اصطلاح ارگانیک در محصولات کشاورزی یا ادعاهایی نظیر درمان‌کننده، شفابخش، تضمینی و معجزه‌آسا در محصولات خوراکی و طب سنتی.

(۶۴) بازار کراسه برای مدیریت صفحه‌داری، اعم از عرضه، تبلیغ، فروش، ارسال و انصراف خریدار و بازگرداندن محصول، در چارچوب این قرارداد و قوانین کشور، می‌تواند آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی مناسب با هر فعالیت یا طرح را تصویب و به اطلاع کاربران برساند که در حکم قوانین و شرایط استفاده از بازار کراسه است.

تبصره: تمامی این آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی جزء لاینفک این قرارداد بشمار می‌روند و در قسمت [help.bazarkeraseh.com](http://help.bazarkeraseh.com) امکان دسترسی به آنها وجود دارد.

(۶۵) صفحه‌دار موظف است طی ۲۴ ساعت، سفارش واصل شده را تعیین تکلیف کند و وگرنه به صورت سیستمی، سفارش لغو خواهد شد و مبلغی که مشتری بابت خرید کالا پرداخت کرده، به وی عودت داده خواهد شد. فروشنده در این مورد نمی‌تواند ادعایی داشته باشد.

تبصره: هر صفحه با توجه به میزان فروش ماهیانه خود تا سقف معینی امکان لغو سفارش‌ها را داشته و بازار کراسه مجاز به اعمال قوانین خود مطابق با «[دستورالعمل لغو غیرمتمعارف سفارش](#)» خواهد بود.

(۶۶) اگر صفحه‌دار برای یک ماه هیچ‌گونه فعالیتی در بازار کراسه نداشته باشد یا در این مدت، برای ارسال محصول یا مشکلات دریافت محصول توسط خریدار اقدامی نکند، بازار کراسه علاوه بر لغو سفارشات ثبت‌شده و تسویه حساب با خریداران، مطابق با دستورالعمل خود رفتار خواهد کرد.

(۶۷) در صورتی که صفحه‌دار نسبت به پیگیری‌های کارشناسان بازار کراسه نسبت به سفارشات پاسخ ندهد، هزینه به مشتری عودت داده می‌شود و محصول ارسالی تا زمانی که صفحه‌دار آدرس خود را اعلام نکند نزد مشتری به امانت خواهد ماند.

(۶۸) تکالیف مالیاتی و قانونی کاربر و تشریفات اداری و قانونی آن بر عهده خود کاربر است و ارائه گزارش‌های مالیاتی بازار کراسه به سازمان امور مالیاتی، ارتباطی به کاربران و به‌ویژه صاحبان صفحه ندارد و به هیچ عنوان نافی تکالیف قانونی آن‌ها نخواهد بود.

**تبصره:** بازار کراسه برای جلوگیری از هر نوع تخلف مالی مانند فیشینگ و پولشویی و غیره می‌تواند نظارت بیشتری بر معاملات داشته باشد و برای آن و تسویه حساب با صفحه‌دار مقررات خاصی وضع و اعمال کند.

(۶۹) هدایت معامله به بیرون از بازار بازار کراسه ممنوع و موجب ضمان است و بازار کراسه در صورت اطلاع از این موضوع، مجاز است علاوه بر اعمال مقررات خود، برای اطلاع از میزان معاملات و درآمد حاصله و وصول کارمزد خود اقدامات لازم را انجام دهد یا در صورت نیاز، کارمزد خود را از اعتبارات صفحه‌دار کسر کند. بدیهی است در صورت عدم اطلاع بازار کراسه، صفحه‌داران همچنان به بازار کراسه مدیون و بدهکار خواهند ماند.

(۷۰) اخذ بیعانه، پیش‌پرداخت، فروش اقساطی یا نسبه یا معاوضه فعلاً در بازار کراسه تعریف نشده است و در صورت انتقال کل یا بخشی از تراکنش مالی به بیرون از بازار بازار کراسه، حسب مورد مشمول مقررات آن خواهد شد.

(۷۱) نظر به غیرحضور بودن معامله، صفحه‌دار موظف به رعایت [راهنمای افزودن محصول](#) است و همه مسئولیت‌های مغایرت محصول ارسال شده با شرح و شرایط محصول تعریف شده (اعم از زمان آماده‌سازی، ارسال، ضمانت و پشتیبانی پس از فروش و هر وعده یا تضمینی که صفحه‌دار داده است) بر عهده خودش خواهد بود و در صورت ثبت مشکل، بازار کراسه علاوه بر احقاق حقوق مصرف‌کننده در فرآیند داوری، مطابق دستورالعمل خود رفتار خواهد کرد.

**تبصره:** آیین‌نامه سلامت و کیفیت محصولات بازار کراسه و دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد صفحه و صفحه‌دار جزئی لاینفک از مفاد این ماده محسوب می‌شوند و در حکم مقررات بازار کراسه هستند و موافقت با این قرارداد، به معنای موافقت با اجزای آن نیز هست.

(۷۲) صفحه‌دار برای ارسال کالا باید از بسته‌بندی مناسب برای محافظت محصول استفاده کند. همچنین برای ارسال آن از مبدأ، طبق شرایط توافقی خود با خریدار عمل کند و شرایط و قوانین اشخاص حقیقی و حقوقی واسط ارسال و

تحويل محصول (مانند شرکت پست، شرکت های باربری، تاکسی بار اینترنتی) و میزان مسئولیت خود و آنها را در نظر بگیرد و پاسخگو باشد.

**تبصره:** توضیحات تکمیلی و آموزش های لازم در [قسمت ارسال و بسته بندی](#) بیان شده است.

**تبصره ۲:** صفحه دار موظف است از امکان ارسال محصول خود توسط ارسال کننده مطمئن شود و لغو معامله پس از تایید آن با دلیل «محدودیت پستی» مورد پذیرش نبوده و موظف به ارسال آن خواهد بود. در موارد تخلف، بازار کراسه مطابق دستورالعمل «برخورد با متخلف»، رفتار خواهد کرد.

(۷۳) صفحه دار موظف است وضعیت ارسال کالا را بلافاصله پس از ارسال ثبت نماید. مسئولیت ثبت به موقع گزینه ارسال شد و اطلاعات ارسال، بر عهده صفحه دار می باشد و در صورت لغو سفارش به واسطه عدم ثبت به موقع اطلاعات، بازار کراسه تعهدی نسبت به سفارش لغو شده و ضرر و زیان احتمالی نخواهد داشت و علاوه بر آن کنسلی با این دلیل می تواند شامل جریمه و کسر امتیاز صفحه مذکور شود.

(۷۴) در صورت تخطی صفحه دار از مفاد این قرارداد، بازار کراسه می تواند دستورالعمل خود در برخورد با کاربر متخلف را اعمال نماید.

### ۲.۳. سهم طرفین از فروش

(۷۵) سهم بازار کراسه بین ۲ (دو) الی ۱۰ (ده) درصد و بسته به دسته بندی کالاها متغیر خواهد بود. بدیهی است نرخ کارمزد قراردادهای اختصاصی، تا پایان قراردادها معتبر است. سهم خالص صفحه دار از هر تراکنش مالی عبارت است از: قیمت محصولات منهای سهم بازار کراسه + هزینه ارسال.

**تبصره ۱:** کارمزد دسته بندی های مختلف در بازار کراسه از طریق [این صفحه](#) قابل مشاهده می باشد.

**تبصره ۲:** در صورتی که صفحه‌دار، دسته بندی کالا را به درستی انتخاب ننماید و مبلغی کمتر یا بیشتر از کارمزد واقعی کسر شود، بار مسئولیت بر عهده صفحه‌دار خواهد بود و بازار کراسه به محض اطلاع کارمزد را اصلاح نموده و مابه‌التفاوت را در تراز صفحه‌دار اعمال می‌نماید.

**تبصره ۳:** به تمامی سفارشات تایید شده توسط صفحه‌دار، کارمزد تعلق می‌گیرد. (به جز سفارشات که به درخواست مشتری لغو شده باشد).

(۷۶) بازار کراسه در طرح‌های مختلف خود یا بر اساس توافق با کاربر می‌تواند به درصد کمتری از سهم پیش‌فرض موافقت کند. مدت اجرا و تاریخ آغاز محاسبه سهم توافق‌شده، بر اساس اعلام رسمی بازار کراسه یا طبق مفاد قرارداد اختصاصی با کاربر عمل خواهد شد.

(۷۷) در فروش محصول، خریدار، قیمت محصول و هزینه ارسال تعیین شده توسط صفحه‌دار را پرداخت می‌کند و این مبلغ تا زمان تسویه با صفحه‌دار به عنوان ودیعه نزد بازار کراسه می‌ماند و صفحه‌دار به بازار کراسه به عنوان بخشی از این عقد لازم، وکالت در استفاده و همچنین اذن در استیفا می‌دهد تا کارمزد خود را از وجوه صفحه‌دار نزد خود برداشت کرده و الباقی را در وجه صفحه‌دار پرداخت کند.

(۷۸) اپلیکیشن فروش در بازار کراسه (اپ صفحه من) یکی از ابزارهای وابسته به بازار کراسه است و استفاده کاربر از آن به معنای پذیرش این قرارداد و دیگر شرایط اختصاصی و اعلامی به وی، مانند سطوح دسترسی به گوشی همراه و اطلاعات آن است.

### **۳.۳. تبلیغات، بازاریابی و تخفیفات**

(۷۹) بازار کراسه می‌تواند به تنهایی یا با مشارکت دیگران، شرایط تبلیغات، بازاریابی یا تخفیفات را در درون بسترهای بازار کراسه یا بیرون از آن برای صفحه‌داران فراهم کند تا آنها بر اساس مقررات این قرارداد و شرایط اختصاصی طرح‌ها از آن شرایط استفاده کنند.

(۸۰) کاربر با ثبت نام در هر طرح مربوط به تبلیغات، بازاریابی و تخفیفات بازار کراسه، موافقت خود را با شرایط طرح اعلام و صحت اظهارات و پاسخ‌های خود را تأیید می‌کند. بنابراین تخلف از این شرایط یا کشف اظهارات خلاف واقع، موجب اعمال مقررات بازار کراسه مندرج در این قرارداد یا طرح‌ها خواهد شد.

(۸۱) صفحه‌دار در عرضه و تبلیغ عمومی محصولات، موظف است علاوه بر مقررات بازار کراسه، قوانین کشور را نیز به طور کامل رعایت کند؛ برخی از این الزامات قانونی از این قرار است:

۱. عدم تبلیغ کالا و خدمات از طریق فعل یا ترک فعلی که باعث مشتبه شدن یا فریب کاربر از حیث کمیت و کیفیت شود.

۲. تبلیغ برای فروش کالا و خدمات نباید سلامتی افراد را به خطر اندازد.

۳. در تبلیغات و بازاریابی باید هویت شخص یا بنگاهی که تبلیغات به نفع اوست روشن و صریح باشد.

۴. تبلیغ باید به نحوی باشد که خریدار به طور دقیق، صحیح و روشن اطلاعات مربوط به کالا و خدمات را درک کند.

### ۴.۳. گفتگوی مستقیم صفحه‌دار و خریدار

(۸۲) بازار کراسه امکان گفتگوی مستقیم صفحه‌دار با خریدار (پیام‌رسان بازار کراسه) را به صورت برخط فراهم کرده و هدف از آن، تعامل و ارتباط میان کاربران خود در چارچوب موضوع این قرارداد و اهداف و منافع بازار کراسه مانند آگاهی‌بخشی درباره بازار کراسه و کسب‌وکار صفحه‌دار، تسهیل در پردازش و آماده‌سازی سفارش‌ها، رضایت خریداران و وفاداری آن‌ها است و هر نوع استفاده و بهره‌برداری تجاری و غیر تجاری از آن، به نحوی که خارج از محوریت محصولات و خدمات بازار کراسه باشد ممنوع است.

(۸۳) ارتباط کاربران از طریق پیام‌رسان بازار کراسه، مشمول مقررات انتشار و استفاده از محتوا در بازار کراسه می‌شود که در این قرارداد آمده است.

**تبصره:** قوانین اختصاصی گفتگوی مستقیم صفحه‌دار و مشتریان در بخش قوانین اختصاصی پیام مستقیم صفحه‌دار و

مشتریان بیان شده است که به عنوان جزئی از این قرارداد قلمداد می‌شود و تمامی کاربران ملزم به رعایت آن هستند.

(۸۴) در صورتی که شروع ارتباط و گفتگوی کاربران در بازار کراسه باشد اما معامله به خارج از بازار کراسه هدایت و انجام شود، بازار کراسه هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در خصوص شرایط معامله، کیفیت، سلامت محصولات سفارشی و سوءاستفاده‌های مالی و غیرمالی نخواهد داشت و تمام مسئولیت موارد فوق بر عهده طرفین معامله است. همچنین هدایت معامله به بیرون از بازار کراسه، نقض این قرارداد محسوب می‌شود و بازار کراسه مجاز به اعمال مقررات خود و در صورت لزوم کسر از تراز حساب صفحه است.

### ۵.۳. امور مالی و تسویه حساب

(۸۵) تسویه حساب فروش در بازار کراسه، صرفاً برای صفحه‌داری که احراز هویت شده انجام می‌شود و اگر به تشخیص بازار کراسه، هویت صفحه‌دار بر اساس اطلاعات و مدارک موجود احراز نشده باشد، تسویه حساب مشروط به تکمیل فرایند احراز هویت خواهد بود.

(۸۶) پرداخت سهم صفحه‌دار طبق زمان‌بندی و مقررات اعلامی بازار کراسه صورت می‌گیرد و ممکن است در طول سال (مانند اسفند و فروردین یا تعطیلات رسمی پیش‌بینی نشده و امثالهم) متفاوت باشد. همچنین شرایط اعلامی از سوی بانک مرکزی یا بانک‌های عامل در این زمان‌بندی مؤثر است. با این وجود، بازار کراسه همواره برای سرعت بخشیدن به ایفای تعهدات مالی خود با کاربران تلاش می‌کند.

(۸۷) ۱. ارسال محصول و ثبت شماره مرسوله پستی یا اعلام وضعیت نوع ارسال غیر پستی

دریافت محصول توسط مشتری و اعلام رضایت او

ثبت شماره شبا حساب بانکی به نام صفحه‌دار

ثبت درخواست تسویه از سوی صفحه‌دار

ثبت درخواست تسویه از سوی صفحه‌دار.

**(۸۸)** پس از سفارش، مبلغ آن به عنوان ودیعه (با اذن استفاده در موارد صلاحدید بازار کراسه بر اساس مقررات) نزد بازار کراسه باقی مانده و پس از ثبت رضایت خریدار و کسر کارمزد، در تراز مالی صفحه‌دار، به عنوان طلب صفحه‌دار از بازار کراسه لحاظ می‌شود و بازار کراسه متعهد به پرداخت آن است.

**(۸۹)** صفحه‌دار در هر زمان می‌تواند نسبت به مانده طلب خود از بازار کراسه، درخواست تسویه ثبت نماید. مبلغ ثبت درخواست شده پس از ۵ روز به حساب صفحه‌دار از طریق سامانه‌های بانکی کارسازی می‌گردد.

**تبصره ۱:** صفحه‌دار موظف است شماره حساب/شبا/کارتی را به بازار کراسه اعلام کند که متعلق به خود او باشد یا در دسترس وی باشد و بتواند وجوه واریزی را دریافت کرده و استیفا کند. هیچ‌گونه اعتراض در مورد عدم دسترسی به شماره حساب/شبا/کارت اعلامی از سوی اشخاص مسموع نخواهد بود و مسئولیت اتفاقات احتمالی آتی با صفحه‌دار است.

**تبصره ۲:** در صورتی که کاربر یا صفحه‌دار درخواست نقدکردن اعتبار داشته باشد، بازار کراسه وجوه را صرفاً به همان کارت‌تی که از آن پرداخت شده عودت می‌دهد.

**تبصره ۳:** مسئولیت درج اشتباه یا تغییر در هریک از اطلاعات ذکر شده در این ماده یا کد رهگیری پستی نامعتبر یا اطلاعات دیگر برعهده صفحه‌دار است و بازار کراسه مجاز به اعمال مقررات خود در صورت احراز آن‌هاست.

**(۹۰)** علاوه بر ثبت ارسال محصول توسط صفحه‌دار و رضایت توسط خریدار، بازار کراسه می‌تواند از ارسال و وصول محصولات کسب اطلاع و اطمینان پیدا کند و اگر بر اثر خطای سیستمی یا انسانی (عمداً یا سهواً)، مبالغی به حساب صفحه‌دار واریز شود، بازار کراسه از طرف صفحه‌دار وکالت قانونی و نمایندگی پیگیری و بازگرداندن وجه را دارد و نیز مجاز است آن را از اعتبار یا طلب صفحه‌دار کسر کند.

**(۹۱)** اختلافات مالی صفحه‌دار با خریدار یا بازار کراسه، اگر ترتیب دیگری در این قرارداد نیامده باشد، مشمول ماده مقررات حل اختلاف در بازار کراسه است که در فصل هفت این قرارداد آمده است.

(۹۲) ممکن است اختلالات شبکه بانکی کشور باعث تأخیر در واریز وجوه توسط بازار کراسه گردد که نسبت به این مدت، اعتراضی مسموع نیست؛ با این حال بازار کراسه، در حد امکان نسبت به اطلاع‌رسانی این‌گونه تأخیرات اقدام خواهد کرد.



## ۴) مقررات خرید از بازار کراسه

### ۱.۴. مسئولیت بازار کراسه و صفحه‌دار و خریدار

(۹۳) کاربران با بن کارت و هدیه کارت تنها قادر به خریداری کالا از بازار کراسه هستند و امکان نقد کردن و عودت وجه برای آن‌ها وجود ندارد.

(۹۴) بازار کراسه هیچ نقش مستقیمی در تولید، انبارداری، آماده‌سازی و ارسال، بررسی و تایید کیفیت و سلامت، قانونی بودن محصولات عرضه شده در خود، صحت مجوزهای آن‌ها و نیز فرآیند تحویل محصول ندارد و کاربر با آگاهی از این موضوع، از بازار کراسه خرید می‌کند.

(۹۵) بازار کراسه نسبت به هرگونه خسارت و نارضایتی ناشی از خرید و استفاده محصولات ارائه شده در بازار کراسه، مسئولیتی ندارد، بلکه حسب مورد، همه مسئولیت متوجه صفحه‌دار یا خریدار یا هردوی آنها خواهد بود. با این وجود، بازار کراسه با وضع قوانین و مقررات و نیز ایجاد ابزارها و امکانات متنوع، تلاش می‌کند شرایط خرید از بازار کراسه را تسهیل کند و مصالح مصرف‌کننده به نحو احسن رعایت شود.

(۹۶) الزامات قانونی خرید الکترونیکی که در قوانین کشور وجود دارد در خرید از بازار کراسه نیز حاکم و جاری است و عدم آگاهی کاربر از آنها موجب حقی برای او نخواهد شد یا مسئولیتی برای بازار کراسه ایجاد نخواهد کرد.

تبصره: قانون تجارت الکترونیکی و قانون حمایت از مصرف‌کننده از مواردی هستند که در آنها برای خرید در بستر الکترونیکی و بازگردان کالا الزامات قانونی وجود دارد.

(۹۷) اپلیکیشن بازار کراسه یکی از ابزارهای وابسته به بازار کراسه است و استفاده کاربر از آن به معنای پذیرش این قرارداد و ملحقات آن و دیگر شرایط اختصاصی و اعلامی به وی، مانند سطوح دسترسی به گوشی همراه و اطلاعات آن است.

**(۹۸)** صفحه‌دار می‌تواند برای تولید یا آماده‌سازی یا تهیه محصول و ارسال از مبدأ، زمانی را تعیین و ثبت کند. بنابراین خریدار با توجه به این بازه زمانی، محصول صفحه‌دار را می‌خرد و نسبت به این بازه زمانی نمی‌تواند ادعایی داشته باشد. تبصره: پس از این بازه زمانی و مدت در نظر گرفته شده برای ارسال، بازار کراسه به وکالت از خریدار مجاز به فسخ معامله بوده و صفحه‌دار حق اعتراض نخواهد داشت.

**(۹۹)** فاصله زمانی ارسال از مبدأ توسط صفحه‌دار تا تحویل به خریدار، به انتخاب نوع ارسال (مانند خدمات پستی یا پیک) بستگی دارد و در صورت عدم کوتاهی یا تقصیر صفحه‌دار، مسئولیت آن متوجه اشخاص حقیقی یا حقوقی ارائه‌کننده خدمات ارسال محصول است و مسئولیت پیگیری آن تا پیش از ثبت تحویل در سامانه خدمات ارسال کننده، با فرستنده کالا و پس از آن با تحویل گیرنده است.

**(۱۰۰)** هزینه ارسال محصول را صفحه‌دار تعیین می‌کند و خریدار با توجه به آن، سفارش خرید خود را نهایی و هزینه محصول و ارسال آن را با هم پرداخت می‌کند. توافقات بر خلاف مفاد این ماده میان صفحه‌دار و مشتری، در صورت وجود رضایت طرفین بلامانع است.

**تبصره ۱:** هزینه ارسال الزاما فقط مبلغی خواهد بود که برای حمل و نقل ایمن محصول از محل صفحه تا مقصد مشتری محاسبه و دریافت می‌شود و فروشنده در قبال هر نوع مبلغ غیرمتعارف یا مازاد نسبت به مشتری شرعا و قانونا مسئول بوده و در صورت احراز تخلف، بازار کراسه علاوه بر اعمال مقررات خود، مجاز به کسر و بازگرداندن مابه‌التفاوت آن به مشتری است.

**تبصره ۲:** عودت هزینه ارسال به مشتری بر اساس بند مربوطه و تنها در مواردی امکان‌پذیر است که دلیل مرجوعی مستند به خریدار نباشد و شامل مواردی مانند مرجوعی سلیقه‌ای نیست.

**تبصره ۳:** در موارد ارسال کالا به صورت پس‌کرایه، لازم است اصل ارسال به صورت پس‌کرایه و هزینه ارسال تا آدرس اعلامی مشتری حتما در گفت‌وگوی بازار کراسه مطرح و نهایتا با حدود ۵ درصد اختلاف بر آن توافق شده باشد. در غیر این صورت، بازار کراسه مجاز به اخذ مازاد هزینه از صفحه‌دار و عودت آن به مشتری خواهد بود. در مواردی که

امکان تخمین هزینه ارسال پس کرایه وجود ندارد، گفت‌وگو و اعلام رضایت مشتری به نحوه و هزینه ارسال الزامی است و مبنای حل اختلاف احتمالی خواهد بود.

**(۱۰۱)** صفحه‌دار می‌تواند برای فروش و ارسال محصول، محدودیت مکانی (مانند یک یا چند شهر یا استان) در نظر بگیرد. تبصره: در صورت خطای انسانی یا سیستمی، مشکل بر اساس بخش حل اختلاف این قرارداد حل و فصل می‌گردد.

**(۱۰۲)** صفحه‌دار موظف است حداکثر تا ۲۴ ساعت پس از ثبت سفارش، تأیید خود را نسبت به اطلاع از سفارش و اقدام برای تأمین و ارسال آن اعلام کند. بنابراین در صورت عدم تأیید توسط وی، به وضعیت سفارش طبق شرایط لغو سفارش و بازگرداندن مندرج در این قرارداد، رسیدگی می‌گردد.

**تبصره:** از آنجایی که پس از لغو سفارش، مبلغ آن به حساب مشتری عودت داده می‌شود، مسئولیت ارسال کالا یا انجام خدمات بدون تأیید سفارش یا درج کد رهگیری پستی از سوی صفحه‌دار، تماماً برعهده خود صفحه‌دار خواهد بود و از این حیث مسئولیتی متوجه بازار کراسه یا مشتری نخواهد بود.

**(۱۰۳)** در صورت ثبت اشتباه قیمت محصول توسط صفحه‌دار (مانند اشتباه ریال و تومان) و فروش محصول، مسئولیتی متوجه بازار کراسه نخواهد بود؛ مگر در مواردی که به تشخیص بازار کراسه، این اشتباه باعث ضرر قابل توجه به صفحه‌دار گردیده است. در این صورت، بازار کراسه می‌تواند راسا سفارش را لغو کند و مبلغ کل سفارش (وجه خرید و هزینه ارسال) را طبق مقررات مالی بازار کراسه به خریدار بازگرداند.

**تبصره ۱:** بازار کراسه در هر صورت، مجاز است سفارشات که باعث ایراد ضرر قابل توجه به صفحه‌دار یا مشتری می‌شود را راسا لغو کند و هیچ‌کدام نمی‌توانند ادعایی در این مورد داشته باشند.

**تبصره ۲:** در صورت صلاحدید بازار کراسه مبنی بر پیگیری، در مواردی که امکان لغو معامله وجود نداشته باشد، بازار کراسه به وکالت از صفحه‌دار مجاز به پیگیری قضایی بوده و خریدار به میزان تعیین شده توسط بازار کراسه به صفحه‌دار بدهکار است و بازار کراسه مجاز به کسر آن از تراز خریدار در اولین فرصت و عودت به صفحه‌دار است و کاربر حق هیچ گونه اعتراضی در این زمینه نخواهد داشت.

(۱۰۴) صفحه‌دار موظف است کالای خود را با همان قیمت درج شده در سایت و روی کالا برای خریدار محاسبه و ارسال کند.

(۱۰۵) صفحه‌دار نمی‌تواند کالایی که در لیست اقلام اساسی و دارای قیمت مصوب از سمت اتحادیه و ... است را به قیمتی بالاتر به فروش برساند.

**تبصره:** در کالاهای دارای قیمت مصوب یا قیمت مصرف کننده درج شده روی کالا، در صورتی که احراز شود صفحه‌دار کالا را بالاتر از این قیمت به فروش رسانده، بازار کراسه مجاز به کسر مابه‌التفاوت قیمت کالا از تراز صفحه‌دار و بازگرداندن به مشتری و اعمال مقررات خود مطابق با «دستورالعمل برخورد با متخلف» است.

(۱۰۶) در صورتی که صفحه‌دار پاسخگوی تماس‌های پشتیبانی جهت پیگیری ثبت مشکل و دریافت آدرس جهت مرجوعی محصول نبود، آدرس ثبت شده در صفحه و یا آدرس ثبت شده بر بسته پستی مبنای مشتری برای مرجوعی کالا می‌باشد. در صورت کامل و یا درست نبودن آدرس، مشتری موظف است محصول را تا ۳۰ روز (از زمان اطلاع کارشناس پشتیبانی به مرجوعی) به امانت نگه دارد. در صورت عدم تمایل مشتری به نگهداری یا پس از گذشت ۳۰ روز، کالا به آدرس اعلامی بازار کراسه منتقل شده و بسته به شرایط، بازار کراسه مجاز است هزینه‌های ارسال، انبارداری، عملیات پشتیبانی بازار کراسه و باز ارسال کالا را از تراز صفحه‌دار یا از طریق فروش کالا کسر کند.

**تبصره ۱:** جزئیات نحوه محاسبه ی هزینه‌های ارسال، انبارداری، عملیات پشتیبانی بازار کراسه و باز ارسال کالا را در [این لینک](#) مشاهده نمایید.

**تبصره ۲:** در صورتی که محصول کمتر از ۳۰ روز انقضا داشته باشد، حداکثر تا یک هفته قبل از خراب شدن از آن استفاده نماید. در این موارد، بدیهی است هزینه عودت محصول به عهده خریدار نیست.

(۱۰۷) در صورت استفاده صفحه‌دار از شرکت‌ها و مراکز رسمی برای ارسال محصول، پیگیری و جبران خسارت احتمالی (مانند عدم تحویل محصول یا آسیب دیدگی آن در اثر حمل و نقل) مشمول قوانین و شرایط اعلامی آن شرکت‌ها و مراکز است؛ مانند شرکت پست و شرکت‌های خصوصی حمل کالا درون شهری و برون شهری. همچنین در صورت استفاده از

مراکز غیررسمی و ثبت نشده، تمام مسئولیت متوجه صفحه دار است. البته در این موارد، بازار کراسه تمام تلاش خود را برای حل مشکل و رضایت خریدار انجام می دهد.

(۱۰۸) خریداران لازم است تا هنگام تحویل گرفتن مرسولات ارسالی و قبل از بازکردن بسته بندی آن، به مطابقت مشخصات و نشانی فرستنده و گیرنده با سفارش خود دقت کنند و در صورت وجود مغایرت یا مشکل یا ایراد ظاهری در بسته بندی مرسوله که نشان دهنده آسیب دیدگی یا مشکلات احتمالی باشد یا محتویات آن بررسی شود و ایراد ظاهری در محصول باشد، از دریافت مرسوله و امضای رسید خودداری کنند. تبعات عدم توجه به مفاد این ماده بر عهده مشتری خواهد بود. شرایط لغو سفارش و مرجوع کالا در ماده ۱۱۷ مشخص شده است.

(۱۰۹) در صورت اهمال خریدار در هر یک از مراحل فرایند خرید و پیگیری سفارش و پشتیبانی، اعم از تحویل تا ثبت رضایت و پاسخ به تماس کارشناس، مسئولیت آن بر عهده وی خواهد بود و مسئولیتی متوجه بازار کراسه یا صفحه دار نیست. تشخیص اهمال به عهده تیم حل اختلاف بازار کراسه است.

(۱۱۰) عرضه و فروش انحصاری محصول، مخالف اصول بازار کراسه بوده و سازوکار حمایتی مجزایی برای آن در بازار کراسه وجود ندارد؛ بنابراین تأسیس صفحه توسط صاحب برند تجاری ثبت شده یا نماینده قانونی وی به معنای پذیرش دائمی فروش آن کالا توسط هر صفحه داری در بازار کراسه است که قانوناً مالک آن کالا شده است.

تبصره: جلوگیری از فروش کالا یا برند ثبت شده، تنها با دستور کتبی مقام محترم قضایی مبنی بر ممانعت از فروش آن در فضای مجازی امکان پذیر است. بازار کراسه کلیه مسئولیت های ناشی از فروش این قبیل کالاها را از خود سلب نموده و مسئولیت آن بر عهده صفحه دار خواهد بود.

#### ۲.۴. شرایط لغو سفارش و بازگرداندن محصول

(۱۱۱) لغو سفارش یا عودت کالا ممکن است در حالت های مختلفی اتفاق بیفتد که با توجه به مقررات کشور و الزامات قانونی آنها و شرایط این قرارداد به شرح زیر اعمال می گردد.

#### ۱.۲.۴. لغو سفارش قبل از ارسال محصول از مبدأ

(۱۱۲) خریدار تا قبل از تایید سفارش توسط صفحه‌دار، حق لغو سفارش را دارد و مبلغ سفارش طبق مقررات و زمان‌بندی امور مالی بازار کراسه به خریدار عودت داده خواهد شد. پس از تایید سفارش توسط صفحه‌دار و تا قبل از تحویل کالا، خریدار تنها در صورت اثبات ضرر فاحش، تاخیر از زمان آماده‌سازی و یا توافق با صفحه‌دار حق لغو سفارش را دارد. در غیر این موارد، امکان انصراف از خرید تنها پس از تحویل کالا و محدود به موارد مجاز در این قرارداد و قانون تجارت الکترونیکی است. مبلغ سفارش طبق مقررات و زمان‌بندی امور مالی بازار کراسه به خریدار عودت خواهد شد.

**تبصره ۱:** تاخیر از زمان آماده‌سازی کالا هیچ حقی جز لغو سفارش برای خریدار ایجاد نمی‌کند.

**تبصره ۲:** در مورد کالاهای در حال تهیه از بازار، خریدار در صورت تاخیر از زمان اعلامی، حق فسخ خواهد داشت.

(۱۱۳) پس از تایید سفارش توسط صفحه‌دار و تغییر حالت به «در حال آماده‌سازی»، صفحه‌دار نباید بدون توافق با خریدار سفارش را لغو کند و در صورت لغو، بازار کراسه مجاز به کسر کارمزد خود و همچنین خسارت احتمالی به بازار کراسه یا خریدار از تراز صفحه‌دار و اعمال مقررات خود مطابق دستورالعمل خواهد بود.

(۱۱۴) در صورت درخواست تأخیر در آماده‌سازی و ارسال سفارش توسط صفحه‌دار، طبق توافق صفحه‌دار و خریدار از طریق گفتگوی مستقیم (چت آنلاین) یا راه‌های ارتباطی دیگر که در بازار کراسه برقرار است عمل می‌شود و در صورت عدم توافق و درخواست بازگردان وجه از سوی خریدار، پس از داوری و تأیید بازار کراسه، مبلغ سفارش طبق مقررات بازار کراسه به خریدار بازگردانده می‌شود.

(۱۱۵) در صورت انصراف خریدار از کل سفارش (همه محصولات سبد خرید) و قبل از ارسال آن از مبدأ توسط صفحه‌دار، لازم است خریدار انصراف خود را از طریق گفتگوی مستقیم (چت آنلاین) یا راه‌های ارتباطی دیگر که در بازار کراسه برقرار است به اطلاع صفحه‌دار و همچنین بازار کراسه رسانده و نسبت به آن توافق طرفینی صورت گیرد تا وجه سفارش، طبق مقررات بازار کراسه به خریدار بازگردانده شود.

(۱۱۶) در صورتی که خرید از چند صفحه صورت گرفته باشد و خریدار درخواست لغو کل سفارش یا بخشی از آن را اعلام کند و توافق طرفینی با صفحه‌دار یا صفحه‌داران انجام شده باشد، نسبت به آن بخشی از سفارش که از مبدأ ارسال نشده است، مطابق دو ماده پیشین عمل می‌شود و نسبت به آن قسمت از سفارش که ارسال شده است، طبق بند لغو سفارش پس از ارسال محصول از مبدأ عمل می‌گردد.

(۱۱۷) انصراف خریدار از سفارش، حتی قبل از ارسال محصول از مبدأ، نسبت به محصولات غیر مشمول حق انصراف قانونی و در بازه زمانی خرید مواد اولیه محصول و یا محصولاتی که برای شخص خاصی سفارشی‌سازی شده‌اند پذیرفته نیست؛ مگر با رضایت صفحه‌دار و توافق درباره هزینه‌ها.

تبصره: دستورالعمل بازار کراسه در خصوص کالای سفارشی را در [این لینک](#) بخوانید.

#### ۲.۲.۴. لغو سفارش پس از ارسال محصول از مبدأ

(۱۱۸) حق انصراف خریدار پس از ارسال محصول توسط صفحه‌دار، طبق شرایط این قرارداد و الزامات قانونی قوانین کشور پذیرفته می‌شود. برخی از الزامات قانونی در زمان تدوین این قرارداد از این قرارند:

**الف.** حق انصراف فقط برای مصرف‌کننده است و مصرف‌کننده هر شخصی است که به منظوری جز تجارت یا شغل حرفه‌ای خرید می‌کند.

**ب.** در موارد مشمول حق انصراف، مصرف‌کننده فقط تا ۷ روز کاری فرصت دارد از حق خود استفاده کند و پس از گذشت ۷ روز حقی نخواهد داشت.

**ج.** تاریخ شروع حق انصراف برای کالا، از تاریخ تسلیم و تحویل گرفتن، و برای خدمات، از روز ثبت سفارش است.

**د.** طبق قوانین تجارت الکترونیک ایران، هزینه مرجوعی کالا بر عهده خریدار است.

**تبصره ۱:** در مواردی که خطا از جانب صفحه‌دار باشد هزینه‌های مرجوعی با خود ایشان و مواردی که مشتری بر حسب سلیقه، درخواست مرجوعی دارد، مشتری موظف به پرداخت کلیه هزینه‌های مرجوعی و هزینه‌ی ارسال اولیه می‌باشد.

**تبصره ۲:** در صورتی که خریدار در خرید خود آدرس اشتباه وارد کند و یا در زمان تحویل کالا حضور نداشته باشد، هزینه مرجوعی و هزینه ارسال اولیه با ایشان است و بازار کراسه مجاز به کسر آن خواهد بود.

**تبصره ۳:** صفحه دار ملزم است اطلاعاتی همچون آدرس خود را به درستی در حساب کاربری صفحه وارد کند. در مواردی که کالا به هر دلیلی از سوی مشتری به آدرس ثبت شده روی صفحه مرجوع شود و آدرس اشتباه باشد، تمام مسئولیت با صفحه دار خواهد بود.

**تبصره ۴:** لغو سفارش و مرجوعی به دلیل وجود عیب، ضرر یا فریب، منحصر به بازه ۷ روزه پس از تحویل بوده و پس از آن صرفاً امکان دریافت خسارت با نظر مستقیم کارشناس بازار کراسه وجود دارد.

**تبصره ۵:** در زمان نوسانات شدید قیمت کالا در بازار، لغو سفارش منوط به توافق طرفین است. در غیر این صورت، اگر از این طریق ضرری به یکی از طرفین وارد شود (کاهش قیمت بازار باعث خسارت به فروشنده و یا افزایش قیمت باعث خسارت به خریدار می شود)، با نظر کارشناس بازار کراسه این مبلغ از حساب لغوکننده سفارش کسر و به زیان دیده پرداخت می گردد.

**(۱۱۹)** برخی از کالاها و خدمات مشمول حق انصراف نیستند؛ از جمله:

کالا یا خدماتی که قیمت آنها توسط نوسانات بازارهای مالی تعیین می شود و خارج از اختیار تأمین کننده است.

کالاهای ساخته شده با مشخصات فردی مصرف کننده که به طور واضح جنبه شخصی دارند یا این که به دلیل طبیعت آنها نمی توانند بازپس داده شوند و یا این که به سرعت قابلیت فساد و خرابی دارند.

نوارهای صوتی و تصویری و نرم افزارهای رایانه ای بسته بندی شده که به وسیله مصرف کننده باز شده باشند.

روزنامه، نشریه و مجلات مطابق تعریف قانون مطبوعات.

خدماتی که با توافق مصرف کننده ارائه آن قبل از پایان هفت روز کاری شروع شده باشد.

خدمات تحویل مواد غذایی یا سایر کالاهایی که مصرف روزانه دارند.



خدمات مالی شامل سرمایه‌گذاری، بیمه‌ای و خدمات مؤسسات مالی و اعتباری.

(۱۲۰) لغو سفارشات مربوط به محصولات برخی دسته‌بندی‌ها (مگر در مواردی که محصول مطابق سفارش نباشد یا معیوب باشد) به دلیل شرایط خاص حاکم بر آن‌ها، در صورت باز شدن بسته‌بندی و استفاده از آن‌ها، امکان‌پذیر نیست. توضیحات کامل‌تر را در [صفحه سوالات مشتریان](#)، سربرگ مشکل و مرجوعی بخوانید.

(۱۲۱) طبق قانون در هر معامله از راه دور مصرف‌کننده باید حداقل هفت روز کاری، وقت برای انصراف (حق انصراف) از قبول خود بدون تحمل جریمه و یا ارائه دلیل داشته باشد. بازار کراسه در راستای ایجاد رضایت بیشتر و ارتقای خدمات رسانی به کاربران در دسته‌ی کالای دیجیتال یا الکترونیک و لوازم برقی قواعدی تنظیم کرده است:

در دسته‌ی کالای دیجیتال یا الکترونیک و لوازم برقی که شناخت و بررسی اوصاف کالا براحتی از راه‌هایی مانند اینترنت یا دفترچه معرفی کالا امکان‌پذیر است، خریدار حداکثر ۴۸ ساعت کاری پس از دریافت کالا فرصت برای آزمایش و حصول اطمینان از سلامت ظاهری و فنی و ویژگی‌های آن را دارد. پس از این زمان امکان استفاده از حق لغو با دلیل عیب یا ضرر وجود نداشته و در صورت اثبات وجود اشکال پیش از ارسال، جبران خسارت آن برعهده صفحه‌دار خواهد بود.

**تبصره ۱:** این ماده شامل ثبت مشکل با دلیل مغایرت یا عیب غیرمعارف نمی‌شود.

**تبصره ۲:** در تمامی دسته‌های کالایی، خریدار مکلف است بلافاصله حین دریافت کالا از کالارسان و در مقابل وی اقدام به بازگشایی کالای خریداری شده از بسته یا پاکت و غیره نماید. در صورت تخلف کالارسان و یا تحویل کالا به غیر، مطابق قوانین، پیگیری از مرکز حمل و نقل مربوطه برعهده خریدار خواهد بود.

**تبصره ۳:** دستورالعمل بازار کراسه در خصوص کالای الکترونیک را در [این لینک](#) بخوانید.

(۱۲۲) شرایط مرجوع کردن کالا: کالایی که خریدار قصد بازگرداندن آن را دارد، باید با تمامی اقلام همراه مانند کارت گارانتی، بیمه و... در جعبه قرار گیرد و آسیب، پارگی، شکستگی و نوشته و برچسب اضافی بر روی کالا و جعبه آن، غیرقابل قبول است.

تبصره: اگر طبیعت محصولات مواد غذایی و خوراکی به نحوی باشد که در صورت عدم استفاده به محض تحویل کالا یا با توجه به مدت زمان بازپس فرستادن کالا و شرایط حاکم بر آن دچار فساد یا خرابی می‌شوند، قابل پس فرستادن نخواهند بود. دو حالت عدم تطابق محصول ارسالی با سفارش یا فاسد بودن کالا از این تبصره مستثنی هستند.

(۱۲۳) خریدار برای استفاده از حق انصراف، لازم است در فرصت ۷ روز کاری درخواست انصراف خود را از طریق صفحه ((جزئیات سفارش)) یا تماس با پشتیبانی ثبت کند تا بازار کراسه برای بازگرداندن محصول به صفحه‌دار و وجه به خریدار اقدام کند.

**تبصره:** هرگونه اشتباه در ارسال شماره کارت توسط خریدار برای بازگرداندن وجه به وی، متوجه خریدار است و بازار کراسه مسئولیتی در این مورد ندارد.

(۱۲۴) در صورت عدم مطابقت محصول تحویل گرفته شده با سفارش یا وجود عیب و مشکلی که روی ارزش مالی یا رغبت به خرید آن تأثیر دارد، خریدار فقط تا ۷ روز کاری پس از تحویل کالا فرصت دارد وجود مشکل و درخواست پیگیری خود را ثبت کند تا بازار کراسه برای وضعیت پیش‌آمده تعیین تکلیف و اقدام کند.

(۱۲۵) در مواردی که خریدار می‌خواهد از حق انصراف قانونی استفاده کند، لازم است آن محصول را به صورت امانت و بدون مخدوش کردن یا تغییر دادن بسته‌بندی اولیه صفحه‌دار و بسته‌بندی ارسال (مانند کارتن پستی)، تا زمان حل و فصل موضوع و بازگرداندن آن‌ها نزد خود نگهداری کند.

تبصره: امکان مرجوعی کالا با دلیل «حق انصراف از خرید» تنها در صورت حفظ شرایط اولیه ارسال کالا مانند پلمب وجود دارد. همچنین علاوه بر هزینه‌های ارسال و بیمه کالا، خسارات جبران نشدنی احتمالی بر عهده خریدار خواهد بود.

(۱۲۶) اثبات وجود هر نوع مشکل در کالا بر عهده مدعی آن است و حقوق ناشی از آن صرفاً پس از اثبات این موارد قابل پیگیری از سوی بازار کراسه است. بنابراین بهتر است تحویل گیرنده محصول، پیش و پس از بازگشایی بسته‌بندی، از آن تصویر و ویدئوی کافی تهیه نماید.

(۱۲۷) در مواردی که کاربر می‌خواهد وجود مشکل یا عیبی را ثبت کند، لازم است آن محصول را تا زمان حل و فصل موضوع یا بازگرداندن آن نزد خود به امانت نگهداری کند.

**تبصره ۱:** در موارد دارای ضمانت‌نامه معتبر، سازمان ضمانت‌کننده مرجع اصلی پیگیری‌ها، خسارات و مرجوعی خواهد بود.

**تبصره ۲:** در موارد مرجوعی کالای بدون ضمانت، خسارات احتمالی ناشی از باز شدن پلمب کارخانه‌ای محصول یا استفاده از آن برای آزمایش اولیه، بر عهده صفحه‌دار است. تشخیص خسارت با کارشناس بازار کراسه خواهد بود.

**تبصره ۳:** در صورت معلوم شدن عیب یا مشکل اولیه محصول پس از استفاده غیرآزمایشی از محصول، امکان مرجوعی وجود نداشته و تنها خسارت ناشی از عیب یا مشکل اولیه قابل مطالبه از سوی خریدار است.

**تبصره ۴:** در موارد تلف شدن محصول پیش از تحویل که صفحه‌دار مقصر آن نیست، معامله لغو و وجه آن به خریدار عودت می‌شود. اما در صورت احراز کوتاهی صفحه‌دار، در صورت تمایل مشتری به ارسال مجدد کالا، امکان لغو نیوده و صفحه‌دار ملزم به تأمین و ارسال مجدد کالا است. در موارد تخطی صفحه‌دار، بازار کراسه مجاز به اعمال مقررات خود مطابق دستورالعمل «برخورد با متخلف» است. این تبصره شامل کالاهای سفارشی و در دست تهیه نمی‌شود.

(۱۲۸) در صورتی که خریدار تا ۷ روز کاری برای محصولات مشمول قانون انصراف قانونی یا ۷ روز کاری برای محصولات غیر مشمول حق انصراف قانونی، عدم وصول محصول یا عدم رضایت خود یا وجود مشکلی را ثبت نکند، رضایت خریدار به صورت خودکار برای سفارش ثبت می‌گردد و پس از آن امکان انصراف و اعلام مشکل وجود نخواهد داشت.

(۱۲۹) مشکلات و بازگرداندن محصولاتی که شرایطی برای استفاده و گارانتی یا خدمات پس از فروش دارند، مانند رایانه، گوشی همراه، لوازم خانگی و دیگر محصولات دیجیتال یا الکترونیک و لوازم برقی که برخی از آنها باید توسط نمایندگی نصب شود، طبق توافق صفحه‌دار و خریدار رسیدگی شده و خسارات احتمالی از قبیل انقضاء، عدم مطابقت گارانتی، ثبت شدن کارت گارانتی به نام خریدار یا باطل شدن آن تابع قوانین گارانتی‌کننده و برعهده مقصر مرجوعی است و بازار کراسه مسئولیتی در قبال آنها ندارد.

(۱۳۰) در صورتی که بازار کراسه تشخیص دهد عدم رضایت مشتری به جهت تقصیر یا کوتاهی و سهل انگاری صفحه‌دار بوده است و صفحه‌دار هیچ گونه همکاری برای حل مشکل نکند، معامله به صورت یک طرفه فسخ و محصول یا محصولات طبق نشانی ارسال شده یا ثبت شده در حساب کاربری صفحه‌دار بازگردانده می‌شود و بازار کراسه مجاز به کسر هزینه بازگرداندن محصول از حساب صفحه‌دار و اعمال مقررات خود در این زمینه است.

**تبصره:** در صورتی که مشتری بخواهد محصول را برای صفحه‌دار پس بفرستد، باید با روش‌هایی که بازار کراسه تعیین میکند محصولات را مرجوع کند و اگر مشتری بخواهد با روش‌های دیگری این کار را انجام دهد، علاوه بر آن که مسئولیت سلامت کالا بر عهده مشتری خواهد بود، هزینه مازاد بر هزینه روش‌های ارسال مصوب محصول نیز بر عهده اوست.

(۱۳۱) در سایر موارد پیش‌بینی نشده برای لغو سفارش یا بازگرداندن محصول، طبق توافق صفحه‌دار و خریدار یا آیین‌نامه‌های اجرایی بازار کراسه عمل خواهد شد و هرگونه اقدام تحت اشراف و بر اساس تشخیص تیم حل اختلاف بازار کراسه صورت خواهد پذیرفت.

(۱۳۲) در سفارشات که کالا هنگام تأیید سفارش، موجود نبوده و پس از آن ساخته یا تهیه و ارسال خواهد شد، صفحه‌دار موظف است هنگام افزودن محصول با استفاده از ابزارهای پیش‌بینی شده در بازار کراسه این موضوع را به اطلاع خریدار برساند.

**تبصره ۱:** اعلام موجودی کاذب و فقدان کالا نزد فروشنده، غیرمجاز بوده و در صورت احراز، بازار کراسه طبق دستورالعمل «برخورد با متخلف» رفتار خواهد کرد.

**تبصره ۲:** در این دسته از سفارشات، خریدار مجاز به پیش‌فروش محصول به غیر، پیش از زمان اعلام شده تحویل کالا نبوده و تبعات آن به عهده اوست.

**تبصره ۳:** ادعای خسارت بابت تأخیر تحویل محصول و یا مرجوعی کالا پیش از تحویل در این دسته از سفارشات منتفی است.

**تبصره ۴:** در این نوع کالاها امکان فسخ معامله یا دریافت خسارت تنها با توافق طرفین امکان پذیر بوده و در صورت عدم توافق، مرجوعی کالا به معنای ارسال مجدد کالای بدون مشکل است.

(۱۳۳) در محصولاتی هم‌چون سنگ‌های تزئینی و قیمتی که دارای ویژگی‌های منحصربفرد و مؤثر در رغبت خریدار بوده و محصول ارسالی عیناً مطابق تصویر و توضیحات درج شده نیست، صفحه‌دار موظف به ارسال تصویر از خود محصول قبل از ارسال آن و دریافت تأیید خریدار است. در غیر این صورت، بازار کراسه مجاز به فسخ معامله و عودت وجه به خریدار بوده و حق اعتراضی برای صفحه‌دار نسبت به هزینه ارسال و مرجوعی وجود ندارد.

(۱۳۴) خرید قسطی و یا چکی در بازار کراسه علاوه بر قوانین عمومی، دارای ضوابط خاصی نیز هست که در [این لینک](#) قابل مطالعه است.

## (۵) شرایط خاتمه قرارداد

(۱۳۵) پایان دادن به قرارداد استفاده از خدمات بازار کراسه به شش صورت اتفاق می‌افتد:

تخلف کاربر و حذف کامل حساب کاربری، بر اساس تخلفاتی که در مفاد این قرارداد آمده است.

درخواست کتبی کاربر و موافقت بازار کراسه برای خاتمه کامل قرارداد.

فوت یا اثبات عدم اهلیت کاربر از زمان اطلاع بازار کراسه.

استفاده بازار کراسه از حق مالکیت خود برای فسخ یک‌طرفه قرارداد و مسدود کردن یا حذف حساب کاربری بر اساس مواد این قرارداد.

احکام صادره از مراجع قانونی و قضایی مبنی بر خاتمه رابطه قراردادی.

برخی مسائل به صورت موردی، به نحوی که تیم حل اختلاف بازار کراسه تشخیص دهد کاربر نمی‌تواند به کاربری خود ادامه دهد و حساب کاربری او باید حذف گردد.

تبصره: حذف حساب کاربری باعث نخواهد شد که اطلاعات اشخاص نزد بازار کراسه و تعهدات نسبت به بازار کراسه یا مشتریان یا اشخاص ثالث از بین برود.

(۱۳۶) پس از خاتمه قرارداد و فسخ آن، هر گونه محتوای کاربر در بازار کراسه و پیش از پایان قرارداد، تا زمانی که بازار کراسه تشخیص دهد، برای خود بازار کراسه قابل دسترسی خواهد بود.

(۱۳۷) پایان دادن به قرارداد یا فسخ آن به هر شکل، مانع از لزوم پرداخت صورت حساب‌های پرداخت نشده کاربر و بازار کراسه و صفر شدن تراز کاربران نخواهد بود. همچنین سفارش‌های ثبت شده قبل از خاتمه قرارداد، معتبر و الزام‌آور است؛ مگر این که میان بازار کراسه و کاربران (صفحه‌دار و مشتری) توافق جدیدی صورت گیرد.

(۱۳۸) در صورت تخلف صفحه‌دار نسبت به انجام تعهدات پیش از پایان قرارداد و توافقات صورت گرفته، حق پیگیری قانونی برای خریداران و بازار کراسه محفوظ است و بازار کراسه می‌تواند مطالبات و هزینه‌های خود و خریداران را به هر نحو ممکن وصول کند؛ مانند کسر از طلب صفحه‌دار از بازار کراسه.

## ۶) مرجع تفسیر قرارداد و حل اختلاف

(۱۳۹) واحد حقوقی بازار کراسه، مرجع تفسیر مفاد این قرارداد و تمامی ملحقات آن و اسناد مرتبط دیگر با این سند است و واحد حل اختلاف، مرجع رسیدگی به هر نوع اختلاف میان کاربران با بازار کراسه یا کاربران با یکدیگر در حوزه خدمات و اسناد بازار کراسه است.

**تبصره ۱:** تفسیرات و نظرات تیم حقوقی بازار کراسه قاطع و مانع خواهد بود و این صلاحیت به صورت منحصر در اختیار آنهاست.

**تبصره ۲:** در صورت لزوم، تیم حقوقی بازار کراسه نیز به حل اختلافات اقدام خواهد نمود. لزوم یاد شده با نظر واحد حل اختلاف تامین خواهد شد.

(۱۴۰) بازار کراسه تا حد امکان از دخالت مستقیم خود در روابط صفحه‌دار و خریدار خودداری می‌کند تا بازار اجتماعی بازار کراسه بر اساس ارتباط طرفینی کاربران و تاکید بر بازارگاه بودن بازار کراسه پیش رود؛ اما در صورت بروز هر گونه اختلاف میان کاربران و عدم توافق میان آنها، بازار کراسه در مقام مرجع حل اختلاف، می‌تواند اشخاصی را به نمایندگی از طرفین و به منظور داوری معرفی کند تا بر اساس: اولاً، دلایل و مدارک و مفاد این سند، دوماً، قوانین کشور و سوماً، عدل و انصاف، به اختلافات رسیدگی و رأی مربوطه را صادر کنند. در این موارد، داوری مستقیم بازار کراسه یا پس از اخذ رأی مشورتی داوران، معتبر، قطعی و برای طرفین لازم‌الاجراست.

(۱۴۱) هر اختلافی میان کاربران و بازار کراسه، ابتدا از طریق مذاکره در فضایی دوستانه و با حسن نیت کامل رسیدگی و حل‌وفصل خواهد شد و در صورت عدم حصول نتیجه، مسئله مطابق مفاد این سند و اسناد و مدارک مربوط به اختلاف پیش‌آمده، حداکثر ظرف مدت چهار ماه توسط داور یا داوران معرفی‌شده از سوی بازار کراسه رسیدگی خواهد شد. حکم این داور یا داوران، معتبر، قطعی و برای طرفین لازم‌الاجراست.

(۱۴۲) در تمامی مواد این قرارداد که بازار کراسه خود را «مجاز» دانسته است، این اجازه تحت عنوان وکالت از طرفین اخذ شده است.



## ۷) درباره قرارداد

(۱۴۳) استفاده کاربران از پلتفرم بازار کراسه، اعم از صفحه‌دار و خریدار، به‌منزله تأیید این قرارداد است.

(۱۴۴) این دستورالعمل در ۱۴۴ ماده تدوین شده و هرگونه تغییر در مفاد این قرارداد، بر اساس ماده (۶) قرارداد،

اطلاعرسانی خواهد شد و ادامه فعالیت کاربران در بازار کراسه به‌منزله پذیرش تغییرات است.