

## سؤالات رایج

### ۱- ویستا بازار چیست؟

ویستا بازار یکی از گسترده ترین سایتهای خرید و فروش اینترنتی در ایران است که در زمینه تجارت الکترونیک فعالیت می کند. در حقیقت ویستا بازار یک پل الکترونیکی میان خریداران و فروشندگان است تا از این راه بتواند به ترویج فرهنگ خرید و فروش اینترنتی کمک کند و با ایجاد قویترین زیر ساخت تجارت الکترونیک، سهمی نیز در کاهش ترافیک و آلودگی هوا و صرفه جویی در زمان داشته باشد.

### ۲- خرید اینترنتی به چه معنا می باشد؟

بدین معنی است که خریدار با توجه به نیاز خود بر اساس طبقه بندی محصولات یا جستجو، کالای مورد نظر خود را از طریق اینترنت مشاهده نموده و پس از انتخاب کالا با پرداخت الکترونیک وجه آن نسبت به خرید اقدام مینماید.

### ۳- آیا برای خرید و فروش اینترنتی باید ثبت نام کنم؟

بله. ثبت نام در ویستا بازار در کمتر از ۳۰ ثانیه انجام می پذیرد و در مرحله اولیه آن فقط نیاز به ورود نام کاربری، رمز عبور، ایمیل و سوال و جواب محرمانه است.

### ۴- آیا در سایت استاندارد SSL وجود دارد؟

بله. ویستا بازار از معدود سایتهای ایرانی است که از SSL قدرتمند با تاریخ انقضای آگوست ۲۰۱۰ استفاده میکند. کاربرد اصلی آن استفاده از تکنولوژی کد کردن داده ها به منظور جلوگیری از دستبرد هکرها می باشد که به SSL معروف است. در واقع مخفف Security Socket Layer می باشد که لایه ایمنی را برای استفاده شما از سایت فراهم می آورد. جهت استفاده از SSL به آدرس <https://www.vistabazar.com> مراجعه فرمایید ( به حرف s در انتهای https دقت کنید که به معنای امن و secure بودن سایت است).

## سؤالات مربوط به ثبت نام

### ۵- چگونه می توانم عضو سایت شوم؟

کافیست در سمت چپ بالای صفحه اصلی سایت روی «عضویت» کلیک نمایید. پس از عضویت در سایت هر زمان که قصد ورود به سایت را داشته باشید کافیست نام کاربری و رمز عبور خود را وارد نمایید و دکمه Login را فشار دهید. پس از تکمیل مراحل عضویت با ورود به صفحه اصلی نام خود را سمت چپ بالای سایت می بینید.

۶- هرچه تلاش می‌کنم نمی‌توانم ثبت نام کنم، چه باید بکنم؟

به پیامهایی که در صفحه ثبت نام به شما داده می‌شود و نوشته‌های ذیل آن دقت کنید به عنوان نمونه برخی از خطاهای احتمالی عبارت‌اند از:

- نام کاربری شما قبلاً توسط فرد دیگری انتخاب شده است.

- رمز عبور شما از ۷ کاراکتر کمتر است.

- از علامت‌های غیر مجاز در رمز عبور و نام کاربری استفاده کرده‌اید.

- آدرس ایمیل خود را به درستی وارد نکرده‌اید.

- سوال و پاسخ محرمانه را وارد نکرده‌اید.

برای کسب اطلاعات بیشتر به «راهنمای ثبت نام» مراجعه فرمایید .

۷- رمزعبور خود را فراموش کرده‌ام، چه کنم؟

اگر پس از یک یا دو بار وارد کردن رمز اشتباه متوجه شدید که رمز خود را فراموش کرده‌اید، به صفحه «رمز عبور خود را فراموش کرده‌اید؟» وارد شوید. با وارد کردن نام کاربری و زدن دکمه ارسال، از شما پاسخ سوال محرمانه تان درخواست می‌شود. با وارد کردن پاسخ و زدن دکمه ارسال، رمز عبور جدید شما به آدرس پست الکترونیک که در اولین مرحله ثبت نام سایت وارد کرده بودید ارسال خواهد شد.

برای کسب اطلاعات بیشتر به «راهنمای ورود به سایت» مراجعه فرمایید.

۸- چگونه می‌توانم نام کاربری خود را تغییردهم؟

در اغلب سایتهای بزرگ از جمله ویستا بازار شما نمی‌توانید مستقیماً نام کاربری خود را تغییر دهید لذا در انتخاب نام کاربری خود دقت کنید تا نیازی به تغییر آن نداشته باشید. برای تغییر نام کاربری باید با سایت تماس حاصل نموده و درخواستی کتبی مبنی بر تغییر نام کاربری و دلایل آن ارائه دهید. در صورت موجه بودن دلایل شما و عدم استفاده سایر اعضا از نام کاربری جدید و وجود امکان فنی، این کار برای یک مرتبه با دریافت هزینه مربوطه انجام خواهد شد .

۹- چگونه می‌توانم رمزعبور خود را تغییردهم؟

به صفحه «ویستای من» مراجعه نمایید، منوی «ویرایش/تکمیل پروفایل» را انتخاب و از بالای صفحه روی دکمه «تغییر رمز عبور» کلیک کنید سپس با وارد کردن رمز عبور فعلی و رمز جدید و کلیک روی دکمه «تغییر رمز» در صورت صحیح وارد کردن تمامی اطلاعات، پیغام «رمزعبور شما با موفقیت تغییر کرد» را مشاهده خواهید کرد.

۱۰- هم رمزعبور و هم پاسخ محرمانه خود را فراموش کرده ام، چه کار باید بکنم؟  
متأسفانه چاره ای ندارید، باید دوباره ثبت نام کنید.

۱۱- آدرس ایمیل من تغییر کرده است. چگونه می توانم آدرس جدید خود را در ویستا بازار وارد کنم؟  
شما نمی توانید مستقیماً آدرس ایمیل خود را تغییر دهید. برای انجام این کار باید درخواستی کتبی مبنی بر تغییر آدرس ایمیل خود همراه با کپی مدارک شناسایی معتبر ارائه دهید .

۱۲- نام خود را اشتباه تایپ کرده ام، چگونه می توانم آن را تغییر دهم؟  
شما نمی توانید مستقیماً نام خود را تغییر دهید. برای انجام این کار باید درخواستی کتبی مبنی بر تغییر نام خود را ارائه دهید. در صورت موجه بودن دلایل شما و جزئی بودن تغییر، پس از دریافت کپی مدارک شناسایی معتبر، این کار برای یک مرتبه با دریافت هزینه مربوطه انجام خواهد شد.

سؤالات مربوط به خرید کالا

۱۳- برای خرید از سایت چه کارهایی باید انجام دهم؟

بطور کلی برای خرید از هر سایت اینترنتی ضروری است شما ابتدا حساب خود را شارژ کنید، سپس کالای مورد نظرتان را از طریق «جستجو» یا «طبقه بندی موضوعی سایت» بیابید و بر اساس چگونگی پرداخت، وجه آن را پرداخت کنید. بدیهی است برای تکمیل فرایند سفارش حتماً باید نام و نام خانوادگی، آدرس، تلفن و ایمیل دقیق تحویل گیرنده را، به درستی وارد نمایید .  
برای کسب اطلاعات بیشتر به «راهنمای خرید» مراجعه کنید.

۱۴- آیا محدودیتی در تعداد خرید و فروش کالا در سایت وجود دارد؟

خیر. هیچگونه محدودیتی در تعداد خرید و فروش ها وجود ندارد.

۱۵- بهای کالای خریداری شده از طریق سایت را چگونه پرداخت کنم؟

شما بدون نیاز به خروج از منزل می توانید هزینه کالای خریداری شده را پرداخت نمایید. بدین صورت که از طریق موجودی حساب ویستای خود مبلغ آن را می پردازید و در صورت وجود هزینه حمل برای کالا، تنها آن هزینه را پس از تحویل کالا در محل، به مامور پست یا پیک پرداخت میکنید.

۱۶- چگونه حساب ویستای خود را شارژ کنم؟

با مراجعه به صفحه «ویستای من» و کلیک روی منوی «شارژ حساب ویستا» می توانید مبلغ مورد نظر خود را به حساب ویستای خود واریز کنید یا برای مبالغ بالای ۲۵/۰۰۰ تومان درخواست «مراجعه پیک» و «دریافت کارت هدیه» «یا رسید دریافت وجه» نمایید. (همچنین هنگام خرید کالا اگر موجودی حساب

ویستای شما کافی نباشد پیغام «موجودی حساب ویستای شما کافی نیست» داده می شود. که شما می توانید با کلیک بر روی این لینک و واریز مبلغ به حساب خود مجوز خرید کالا را دریافت کنید.

۱۷- کالایی را از فروشنده کالا خریداری کرده ام، اما با وجود اعلام فروشنده مبنی بر ارسال کالا، هنوز به دست من نرسیده است. چه باید بکنم؟

ممکن است کالا هنوز در پست باشد. به شما توصیه می کنیم با فروشنده تماس حاصل نموده و او را از طریق تلفن و ایمیل در جریان امر قرار دهید تا از پست یا پیک پیگیری نماید، طبق توافقنامه کاربر سایت، کلیه مسئولیت های هر معامله فعلاً بر عهده طرفین معامله می باشد و شرکت ویستا سامانه آسیا تنها در مواردی که فروشنده دارای لوگوهای «فروشنده تصدیق هويت شده» و «پیک ویستا» است قادر به کمک در پیگیری خواهد بود. همانطور که می دانید، بهتر است قبل از خرید کالا، از سابقه فروشنده مطلع شده و از نظراتی که سایر اعضا درباره وی داده اند، باخبر شوید. امتیاز بیشتر فروشنده معمولاً مساوی است با اعتبار و صداقت بیشتر او.

۱۸- اگر پس از خرید کالا، خریدار در آدرس خود حضور نداشته باشد وضعیت کالا چگونه است؟

اگر کالا با پست ارسال شده باشد معمولاً در صورت عدم حضور خریدار در محل، مامور پست پس از ۲۴ ساعت برای بار دوم به محل مراجعه و در صورت عدم حضور با اعلام کتبی، کالا را در باجه معطله اداره پست جهت مراجعه خریدار نگه داشته و در صورت عدم مراجعه خریدار بعد از مدت اعلام شده اداره پست اقدام به برگرداندن کالا به فروشنده می نماید. در مورد اسال با پیک معمولاً قبل از ارسال با خریدار هماهنگی می شود لذا در صورت عدم حضور با وجود هماهنگی قبلی، هزینه ارسال مجدد نیز هنگام تحویل کالا از تحویل گیرنده دریافت می شود.

#### سؤالات مربوط به فروش کالا

۱۹- چگونه می توانم کالایی را در ویستا بازار برای فروش عرضه کنم؟

ابتدا اطلاعات کاملی درخصوص کالای خود جمع آوری کنید. پیشنهاد می شود قیمت آنلاین کالا را کمتر از قیمت آن در فروشگاه قرار دهید چراکه در فروش آنلاین شما در هزینه اجاره و برق و ... صرفه جویی می کنید. بالای صفحه روی گزینه «فروش» کلیک کنید و مراحل فرم فروش را تکمیل نمایید و دکمه «ارسال آگهی» را کلیک کنید آگهی شما پس از تأیید در سایت به نمایش درمی آید.

برای کسب اطلاعات بیشتر به «راهنمای فروش» مراجعه کنید.

۲۰- چه محصولاتی در سایت قابل فروش هستند؟

کالاهایی که مطابق شرع و قانون قابل خرید و فروش بوده، قابلیت حمل و ارسال توسط شبکه پستی یا پیک موتوری را داشته باشند و در لیست کالاهای ممنوعه موجود نباشد، قابل عرضه و فروش میباشد.

۲۱- چگونه می توانم تصویر کالای خود را در سایت وارد کنم؟

به هنگام عرضه کالا، گزینه ای به نام «تصویر کالا» وجود دارد که می توانید تصویری متناسب با کالای خود که حجمی کمتر از ۱۷۰ کیلوبایت داشته و شکل آن نسبتاً مربعی و ترجیحاً Jpg است را وارد کنید. ویستا بازار پیشنهاد می کند همیشه برای آگهی خود تصویر مناسبی که کاملاً واضح و گویا باشد ارائه نمایید.

۲۲- چگونه می توانم توضیحات مربوط به فروش کالای خود را تصحیح کنم؟

به صفحه «ویستای من» مراجعه، و منوی «ویرایش آگهی های من» را انتخاب نمایید. روی لینک نام کالای مورد نظر خود کلیک کنید و وارد صفحه ویرایش کالا شوید. پس از ویرایش، کالای شما موقتاً از سایت حذف می شود و پس از تأیید مجدد، کالای شما با تغییرات جدید در سایت دیده می شود.

۲۳- چه مدت پس از ثبت اطلاعات، آگهی در سایت نمایش داده می شود ؟

پس از ثبت آگهی توسط شما، اطلاعات آن مورد بررسی قرار می گیرند و در صورت تأیید، آگهی در سایت نمایش داده می شود. متوسط زمان بررسی و فعال سازی آگهی یک روز اداری می باشد.

۲۴- آیا می توانم کالای ارائه شده برای فروش را حذف کنم؟

بله. به صفحه «ویستای من» مراجعه، و منوی «ویرایش آگهی های من» را انتخاب نمایید. در هنگام ویرایش کالا امکان حذف آنرا نیز از سایت خواهید داشت. توجه داشته باشید که با حذف آگهی، خریدهای قبلی حذف نمی شوند و فقط امکان سفارش جدید لغو می شود.

۲۵- آگهی های ستاره دار چه مزیتی دارند ؟

هر ستاره در واقع امتیازی مثبت برای آگهی شما به حساب می آید. به عبارتی دیگر جهت بالابردن شانسی نمایش آگهی خود نسبت به بقیه آگهی ها، از ستاره ها استفاده نمایید. هر چه آگهی ستاره بیشتری داشته باشد در موقعیت بالاتری نسبت به بقیه آگهی ها نمایش داده می شود. لذا هنگامی که کاربران کلمه مرتبطی را جستجو می کنند یا بالای صفحات را مشاهده می کنند شانسی فروش کالای ستاره دار بیشتر است.

۲۶- کارمزد فروش کالای من روی سایت چقدر است؟

پس از اینکه شما کالای خود را برای خریدار ارسال کردید، اگر کالای شما ارسال رایگان داشته ۵% و اگر ارسال آن رایگان نباشد ۶% از قیمت کل کالای فروخته شده تان به عنوان کارمزد به سایت تعلق می گیرد.

سؤالات مربوط به امتیاز اعضاء

۲۷- آیا به هر شخصی می توانم امتیاز دهم؟

تنها به کسانی می توانید امتیاز دهید که کالانی را از او خریده یا به او فروخته باشید. در صورتیکه معامله ای میان شما و کاربر دیگری انجام نشده باشد، مجاز نیستید به او امتیاز دهید. برای امتیاز دهی به کاربرانی که با آنها معامله نموده اید، به صفحه «ویستای من» و قسمت «نظریهای من» مراجعه کنید. فهرست کاربرانی که با آنها معامله داشته و تا کنون به آنها امتیاز نداده اید، در این صفحه قابل مشاهده است. می توانید نظر خود را درباره هر یک از آنها یادداشت کرده و امتیاز مثبت، منفی یا خنثی دهید .

۲۸- آیا می توانم از خودم هم خرید کنم؟

خیر. شما تنها می توانید روی آگهی هایی که برای فروش گذاشته اید ویرایش انجام دهید و یا آنرا به لیست آگهی های مورد علاقه خود اضافه کنید .

۲۹- آیا می توانم درمورد امتیازاتی که به دیگران داده ام، تجدیدنظرکنم؟

به هنگام درج امتیاز، باید دقت نظر داشته و مراقب نوشته ها و مطالب درج شده خود باشید. پیشنهاد می کنیم در صورتیکه از خریدار یا فروشنده ای رضایت ندارید (به هر دلیلی، برای مثال دیر ارسال کردن کالا) بلافاصله امتیاز منفی برای او درج نکنید. بهتر است قبل از درج هرگونه نظر با فروشنده ارتباط برقرار کنید. شاید طرف معامله شما بتواند عملکرد خود را توجیه کند و شما نیز توجیه او را بپذیرید. تنها در بعضی موارد خاص، برای امتیازات منفی، پس از درخواست شما که امتیاز منفی به کاربر دیگری داده اید و بررسی آن از طرف سایت، این موضوع امکان پذیر است.

۳۰- آیا می توان امتیازهای منفی را حذف کرد؟

خیر. امتیازاتی که برای شما درج می شوند به هیچ عنوان حذف نخواهند شد. تنها در موارد استثنائی، پس از درخواست کاربری که امتیاز منفی به شما داده است و موافقت سایت، و نیز در صورت وجود امکان فنی، این موضوع امکان پذیر خواهد بود. فروشندگان در صفحه «ویستای من»، بخش «مدیریت نظرها» و در قسمت «پاسخ به امتیازات منفی» می توانند دلایل خود را ذکر کرده و به امتیاز منفی داده شده پاسخ دهند. این موضوع موجب خواهد شد سایر کاربران، شخصاً درباره شما قضاوت نمایند .

۳۱- آیا می توان بیش از یکبار به یک خریدار یا فروشنده امتیاز داد؟

تعداد امتیازاتی که می توانید به یک کاربر دهید، به تعداد دفعات خریدی که از او انجام داده اید بستگی دارد. در صورتیکه با یک خریدار یا فروشنده بیش از یک بار معامله داشته اید، طبیعتاً می توانید برای هر بار معامله به او امتیاز دهید.

## سؤالات متفرقه

۳۲- اگر کالایی به دستم رسید و خراب بود یا آنطور که اعلام شده بود کار نمی کرد باید چکارکنم؟

طبق توافقنامه کاربر سایت، کلیه مسئولیت ها برعهده طرفین معامله می باشد. به شما توصیه می کنیم با فروشنده تماس حاصل نموده و او را از طریق ایمیل در جریان امر قراردهید. اغلب فروشندگان تمام تلاش خود را برای جلب رضایت شما بکار می گیرند پس در ارائه امتیاز منفی عجله نکنید و منتظر پاسخ فروشنده شوید. همانطور که می دانید، بهتر است قبل از خرید کالا، از سابقه فروشنده مطلع شده و از نظراتی که سایر اعضا درباره ایشان داده اند، باخبر شوید. امتیاز مثبت بیشتر فروشنده معمولاً مساوی است با اعتبار و صداقت بیشتر او .

۳۳- آیا می توانم در سایت امور تبلیغاتی انجام دهم؟

بله، با رعایت قوانین و مقررات مربوطه می توانید در سایت یا خبرنامه آن تبلیغات مؤثری انجام دهید که فضاهای اختصاص یافته به این امر و تعرفه آنها در بخش «تبلیغات» شرح داده است.

۳۴- چگونه می توان با واحد پشتیبانی سایت تماس حاصل نمود؟

در صورتی که پاسخ سوال خود را در سایت نیافتید، می توانید با شماره تلفن های ۸۸۶۳۰۲۷۹ و ۸۸۶۳۰۲۸۰ در ساعت اداری تماس بگیرید. ما خوشحال می شویم شما را در استفاده از سایت ویستا بازار یاری کنیم.