

সচরাচর জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলী (FAQ)

রাজ কর্পোরেশন (Raz Corporation)

১. আপনারা কোন ধরনের পেমেন্ট পদ্ধতি গ্রহণ করেন?

আমরা mobile financial services and ব্যাংক ট্রান্সফারের মাধ্যমে পেমেন্ট গ্রহণ করি। ইমেইলের মাধ্যমে অর্ডার করার পর, আপনাকে অফিসিয়াল ব্যাংক অ্যাকাউন্টের বিবরণ প্রদান করা হবে। ব্যাংক পেমেন্ট নিশ্চিত করার পরই আপনার পারচেজ অর্ডার প্রসেস করা হবে।

২. আমি কীভাবে কাস্টমার সার্ভিসের সাথে যোগাযোগ করব?

আপনি service@razcorporationbd.com এ ইমেইল করে আমাদের কাস্টমার সার্ভিসের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

৩. আপনারা কি আন্তর্জাতিক শিপিং প্রদান করেন?

না, আমরা সরাসরি আন্তর্জাতিক শিপিং পরিচালনা করি না। সকল আন্তর্জাতিক পারচেজ অর্ডার এবং শিপিং শুধুমাত্র রাজ কর্পোরেশন (Raz Corporation) দ্বারা পরিচালিত হয়। শিপিং রেট বা ডেলিভারির সময় সম্পর্কে জানতে সরাসরি তাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

৪. আমি কীভাবে আমার অর্ডার করা পণ্যের ট্র্যাকিং করব?

আপনার পণ্যটি শিপ হওয়ার পর, আপনি ট্র্যাকিং সংক্রান্ত তথ্যসহ একটি ইমেইল পাবেন।

৫. ক্ষতিগ্রস্ত পণ্য পেলে কী করব?

ক্ষতিগ্রস্ত পণ্য পেলে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে আমাদের কাস্টমার সার্ভিসকে জানান এবং প্রমাণের জন্য ছবি পাঠান। আমরা আপনাকে পণ্য রিপ্লেসমেন্ট, ফুল রিফান্ড বা প্রয়োজনীয় সমাধান দেওয়ার ব্যবস্থা করব।

৬. আমি কি আমার পারচেজ অর্ডার পরিবর্তন বা বাতিল করতে পারি?

হ্যাঁ, অর্ডার করার ২৪ ঘণ্টার মধ্যে আপনি এটি পরিবর্তন বা বাতিল করতে পারেন। এর পরে তা সম্ভব নাও হতে পারে।

৭. সংভাব্য ডেলিভারি সময় কত?

আমাদের ডেলিভারি সময়সীমা সম্পর্কে জানতে অনুগ্রহ করে আমাদের 'শর্তাবলী' (Terms & Conditions) অংশটি পড়ুন।

৮. আমি কি অফলাইন স্টোর থেকে পণ্য সংগ্রহ করতে পারি?

বর্তমানে আমাদের স্টোর থেকে সরাসরি পণ্য সংগ্রহের (in-store pickup) সুবিধা নেই।

৯. আপনারা কি ভ্যালু অ্যাডেড ট্যাক্স (VAT) চার্জ করেন?

হ্যাঁ, বাংলাদেশের অভ্যন্তরে পারচেজ অর্ডারের ক্ষেত্রে সমস্ত মূল্যের সাথেই ভ্যাট অন্তর্ভুক্ত থাকে। তাই চেকআউটের সময় আপনাকে অতিরিক্ত কোনো ট্যাক্স ক্যালকুলেশন করতে হবে না।

১০. অর্ডার করা পণ্য না পেলে কী করব?

শিপিং কনফার্মেশন ইমেইলে থাকা ট্র্যাকিং লিংকের মাধ্যমে পণ্যের অবস্থা দেখুন। যদি কোনো আপডেট না পান, তবে আপনার পারচেজ অর্ডার নম্বরসহ আমাদের কাস্টমার সার্ভিসে যোগাযোগ করুন। পণ্য হারিয়ে গেলে আমরা রিপ্লেসমেন্ট বা ফুল রিফান্ড দেব।

১১. আমি কি পাইকারি (Bulk) অর্ডার করতে পারি?

হ্যাঁ, আমরা পাইকারি অর্ডার গ্রহণ করি। এ ধরনের বড় অর্ডারের জন্য সরাসরি রাজ কর্পোরেশনের (Raz Corporation) সাথে যোগাযোগ করুন, তারা আপনাকে বিশেষ কোটেশন এবং লজিস্টিক সহায়তা প্রদান করবে।

১২. আপনারা কি বিক্রি হওয়া পণ্য আবার স্টক করেন?

প্রিয় পণ্যগুলোর স্টক শেষ হয়ে গেলে আমরা সেগুলো পুনরায় সংগ্রহের চেষ্টা করি।

১৩. পণ্য সম্পর্কে কীভাবে মতামত বা ফিডব্যাক দেব?

আপনি service@razcorporationbd.com এ ইমেইল করে আপনার মতামত জানাতে পারেন অথবা আমাদের ফিডব্যাক ওয়েবপেজ ভিজিট করতে পারেন।

১৪. আপনারা কি ফ্রি শিপিং সুবিধা দেন?

বর্তমানে আমরা ফ্রি শিপিং সুবিধা দিচ্ছি না। শিপিং খরচ পণ্যের ওজন এবং ডেলিভারি ঠিকানার ওপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হয়।

১৫. পেমেন্ট নিরাপদ কি না কীভাবে নিশ্চিত হব?

আমাদের পেমেন্ট সিস্টেম সম্পূর্ণ নিরাপদ। আমরা শুধুমাত্র অফিসিয়াল ব্যাংক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে পেমেন্ট গ্রহণ করি। কোনো অননুমোদিত চ্যানেলে বা সোশ্যাল মিডিয়া মেসেজের মাধ্যমে দেওয়া অ্যাকাউন্টে টাকা পাঠাবেন না।

১৬. আমার ব্যক্তিগত তথ্যের সুরক্ষা কেমন?

আমরা আপনার গোপনীয়তা রক্ষা করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আমাদের প্রাইভেসি নোটিশে বিস্তারিত তথ্য দেওয়া আছে।

১৭. আমি কি আমার আগের অর্ডারের ইতিহাস দেখতে পারি?

যেহেতু আমরা ইমেইল-ভিত্তিক অর্ডার পদ্ধতি ব্যবহার করি, তাই ওয়েবসাইটে কোনো অটোমেটেড 'পারচেজ হিস্ট্রি' ড্যাশবোর্ড নেই। আগের অর্ডারের তথ্যের জন্য আপনার কনফার্মেশন ইমেইলগুলো চেক করুন অথবা কাস্টমার সার্ভিস থেকে ম্যানুয়ালি স্টেটমেন্ট চেয়ে নিতে পারেন।

১৮. উপহারের জন্য মোড়ানোর (Gift wrap) ব্যবস্থা আছে?

বর্তমানে আমরা গিফট র্যাপিং সুবিধা দিচ্ছি না, তবে ভবিষ্যতে এটি চালুর বিষয়টি বিবেচনা করছি।

১৯. আপনাদের কি প্রাইস ম্যাচিং পলিসি আছে?

বর্তমানে আমাদের কোনো প্রাইস ম্যাচিং পলিসি নেই, তবে আমরা সবসময় প্রতিযোগিতামূলক মূল্য রাখার চেষ্টা করি।

২০. আমি কি স্টোর ক্রেডিট দিয়ে কিনতে পারব?

না, রাজ কর্পোরেশনে স্টোর ক্রেডিট এখন আর পেমেন্টের মাধ্যম হিসেবে গৃহীত হয় না।

২১. কাস্টমার সার্ভিসের সময়সূচী কী?

আমাদের কাস্টমার সার্ভিস সকালে ৯টা থেকে বিকালে ৫টা পর্যন্ত (সোম থেকে শুক্রবার) খোলা থাকে।

২২. ক্যাটালগের জন্য অনুরোধ করতে পারি?

হ্যাঁ, আপনি service@razcorporationbd.com এ ইমেইল করে ক্যাটালগের অনুরোধ করতে পারেন।

২৩. কোনো পণ্য বন্ধ (Discontinued) হয়ে গেলে কী হবে?

পণ্যটি বন্ধ হয়ে গেলে আমাদের নতুন পণ্য দেখার জন্য ওয়েবসাইটটি নিয়মিত চেক করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

২৪. আমি কি আমার ওয়েবসাইটে আপনাদের পণ্য বিক্রি করতে পারি?

হ্যাঁ, কিন্তু পণ্য বিক্রির আগে অনুমোদনের জন্য আমাদের কাস্টমার সার্ভিসের সাথে যোগাযোগ করতে হবে।

২৫. তালিকায় নেই এমন প্রশ্ন থাকলে কী করব?

যেকোনো জিজ্ঞাসার জন্য সরাসরি আমাদের কাস্টমার সার্ভিসে যোগাযোগ করুন।

২৬. ট্রানজিটের সময় পণ্য হারিয়ে গেলে কী হবে?

রাজ কর্পোরেশন পণ্য ডেলিভারি না হওয়া পর্যন্ত দায়িত্ব গ্রহণ করে। যদি পণ্য ট্রানজিটে হারিয়ে যায়, তবে আমরা বিনামূল্যে রিপ্লেসমেন্ট বা ফুল রিফান্ড দেওয়ার প্রতিশ্রুতি দিচ্ছি।

২৭. ভুল পণ্য পেলে কী করব?

ভুল পণ্য পেলে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে আমাদের জানান। আমরা কোনো বাড়তি খরচ ছাড়াই আপনার সঠিক পণ্যটি পাঠানোর ব্যবস্থা করব এবং ভুল পণ্যটি ফেরত নেওয়ার জন্য প্রি-পেইড রিটার্ন লেবেল পাঠিয়ে দেব।

২৮. ভুল করে ভুল অর্ডার দিলে কী করব?

অর্ডার শিপ হওয়ার আগে আমাদের জানালে আমরা তা বাতিল বা পরিবর্তন করতে পারব। শিপ হয়ে গেলে ডেলিভারি পর্যন্ত অপেক্ষা করুন এবং আমাদের রিটার্ন বা এক্সচেঞ্জ পলিসি অনুসরণ করুন।

২৯. শিপিংয়ের কী কী অপশন আছে?

ঢাকা ও চট্টগ্রাম শহরের জন্য আমাদের কাউন্টার-টু-কাউন্টার, হোম ডেলিভারি, ক্যাশ অন ডেলিভারি (COD) এবং ডকুমেন্ট এক্সপ্রেস সার্ভিস রয়েছে।

৩০. শিপিং চার্জ কি আলাদাভাবে নেওয়া হয়?

হ্যাঁ, শিপিং খরচ আপনার অবস্থান এবং প্যাকেজের ওজনের ভিত্তিতে নির্ধারিত হয়।

৩১. আমি কি কাস্টমাইজড পণ্যের অনুরোধ করতে পারি?

হ্যাঁ, প্রাপ্যতা সাপেক্ষে আমরা নির্দিষ্ট কিছু পণ্যের ক্ষেত্রে কাস্টম অর্ডার গ্রহণ করি।

৩২. পণ্য কীভাবে রিটার্ন করব?

রিটার্ন করতে চাইলে ইমেইলের মাধ্যমে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন। সাধারণত ডেলিভারির ৩ দিনের মধ্যে এবং মূল প্যাকেজিংয়ে থাকলে পণ্য রিটার্ন করা যায়।

৩৩. কোনো পণ্য কি রিটার্ন করা যায় না?

হ্যাঁ, কাস্টমাইজ বা পচনশীল পণ্য রিটার্ন করা যায় না।

৩৪. রিফান্ড প্রসেস হতে কত সময় লাগে?

পণ্য হাতে পাওয়ার পর রিফান্ড প্রসেস করা হয়। যদি কোনো অপ্রত্যাশিত কারণে আমরা ডেলিভারি দিতে ব্যর্থ হই, তবে জানানো হবে এবং রিফান্ড দেওয়া হবে।

৩৫. রিটার্ন শিপিংয়ের খরচ কি আমাকে বহন করতে হবে?

হ্যাঁ, রিটার্ন শিপিংয়ের খরচ সাধারণত গ্রাহককেই বহন করতে হয়।

৩৬. আমার প্রশ্নের উত্তর কি পাব?

হ্যাঁ, আমরা সকল অনুসন্ধানের উত্তর দেওয়ার লক্ষ্য রাখি।

৩৭. পণ্যের মান নিশ্চিত করতে আপনারা কী পদক্ষেপ নেন?

রাজ কর্পোরেশন সরাসরি কারিগরদের সাথে কাজ করে এবং প্রতিটি পণ্যের মান পরীক্ষা করে।

৩৮. আপনাদের কি কোনো মোবাইল অ্যাপ আছে?

বর্তমানে আমাদের কোনো মোবাইল অ্যাপ নেই, তবে ওয়েবসাইটটি মোবাইল-বান্ধব।

৩৯. উপহার হিসেবে পণ্য কেনা যায়?

হ্যাঁ, আপনি উপহার হিসেবে পণ্য কিনতে পারেন, সেক্ষেত্রে প্রাপকের ঠিকানা প্রদান করতে হবে।

৪০. অর্ডারের সমস্যা কীভাবে রিপোর্ট করব?

আপনার পূর্ণ নাম, অর্ডার তারিখ এবং পণ্যের নাম লিখে ইমেইল করুন, আমরা সমস্যার সমাধান দেওয়ার চেষ্টা করব।

৪১. অর্ডার করার পর শিপিং ঠিকানা কি পরিবর্তন করা যায়?

পণ্য শিপ হওয়ার আগে জানালে ঠিকানা পরিবর্তন করা সম্ভব। শিপ হয়ে গেলে তা আর পরিবর্তন করা সম্ভব নয়।

৪২. পারচেজ অর্ডারের সাথে কি রসিদ দেওয়া হয়?

হ্যাঁ, অর্ডার প্রসেস হওয়ার পর আপনি ইমেইলে ডিজিটাল রসিদ পাবেন।

৪৩. দ্রুত অর্ডার প্রসেস করার উপায় কী?

সঠিক এবং সম্পূর্ণ শিপিং তথ্য দিন এবং পেমেন্ট সঠিকভাবে সম্পন্ন করুন।

৪৪. কনফার্মেশন না পেলে কী করব?

ইমেইল না পেলে স্প্যাম ফোল্ডার চেক করুন বা আমাদের কাস্টমার সার্ভিসে যোগাযোগ করুন।

৪৫. অর্ডার সফল হয়েছে কি না বুঝব কীভাবে?

অর্ডার সম্পন্ন হলে আপনি একটি কনফার্মেশন ইমেইল পাবেন, যেখানে আপনার অর্ডার নম্বর এবং পণ্যের তালিকা থাকবে।

৪৬. আপনাদের প্রস্তুতকারকদের সাথে কি সরাসরি কথা বলা যায়?

বর্তমানে সকল যোগাযোগ আমাদের কাস্টমার সার্ভিসের মাধ্যমেই করতে হয়।

৪৭. কোনো গোপন চার্জ আছে কি?

না, আমাদের কোনো গোপন ফি নেই। আপনি যা দেখবেন তা-ই পণ্যের মূল্য। শিপিং চার্জসহ চূড়ান্ত মূল্য আমরা ইমেইলের মাধ্যমে জানিয়ে দিই।

৪৮. আউট অফ স্টক (Out of stock) পণ্যের অর্ডার দিলে কী হয়?

পণ্য স্টকে না থাকলে আমরা ইমেইলের মাধ্যমে জানাব এবং কোনো পেমেন্ট নেওয়া হবে না।

৪৯. পণ্যের বর্ণনা না মিললে কী হবে?

পণ্য বর্ণনা থেকে ভিন্ন হলে আপনি রিপ্লেসমেন্ট বা রিফান্ড পাওয়ার অধিকারী। এক্ষেত্রে প্রমাণস্বরূপ ছবিসহ আমাদের ইমেইল করতে হবে।

৫০. বাজেট অতিক্রম করলে কী করব?

অর্ডার করার আগে পণ্যের সংখ্যা কমিয়ে বা অন্য পণ্য নির্বাচন করে বাজেট সমন্বয় করতে হবে।

৫১. একই অর্ডারে বিভিন্ন ক্যাটাগরির পণ্য কি নেওয়া যায়?

হ্যাঁ, একটি পারচেজ অর্ডারে আপনি বিভিন্ন ক্যাটাগরির পণ্য নিতে পারবেন।

৫২. আইটেম কি রিজার্ড করা যায়?

না, আমাদের আইটেমগুলো 'ফাস্ট-কাম, ফাস্ট-সার্ব' ভিত্তিতে বিক্রি হয়।

৫৩. পুনঃবিক্রয়ের (Resale) জন্য কেনা যাবে?

হ্যাঁ, তবে বিক্রির আগে আমাদের থেকে অনুমতি নিতে হবে।

৫৪. পেমেন্ট ডিক্লাইন (Declined) হলে কী করব?

পেমেন্ট মেথড চেক করুন অথবা ব্যাংকের সহায়তা নিন।

৫৫. বিশেষ অনুরোধ রাখা হয়?

পণ্যের প্রাপ্যতা সাপেক্ষে আমরা বিশেষ অনুরোধ রাখার চেষ্টা করি।

৫৬. পণ্য সম্পর্কে অভিযোগ থাকলে কী করব?

আমাদের কমপ্লায়েন্স অফিসারকে [COMPLAINT] লিখে ইমেইল করুন। আমরা সমাধান দেব।

৫৭. সব পণ্য কি বিক্রির যোগ্য?

অধিকাংশ পণ্যই বিক্রির যোগ্য, তবে কিছু প্রমোশ্যনাল পণ্যে সীমাবদ্ধতা থাকতে পারে।

৫৮. ওয়েবসাইটে সমস্যা হলে কী করব?

পেজটি রিফ্রেশ করুন বা অন্য ব্রাউজার ব্যবহার করুন, সমস্যা থাকলে আমাদের কাস্টমার সার্ভিসকে জানান।

৫৯. ডেলিভারিতে দেরি হলে কী করব?

দেরি হলে শিপিং ফি রিফান্ড বা অর্ডার বাতিলের সুবিধা রয়েছে। বিস্তারিত জানতে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

৬০. একটি অর্ডারে কি একাধিক পেমেন্ট পদ্ধতি ব্যবহার করা যায়?

না, বর্তমানে একটি অর্ডারের জন্য একটিই পেমেন্ট পদ্ধতি গ্রহণযোগ্য।

৬১. যোগাযোগের সময় কী তথ্য দিতে হবে?

অর্ডার নম্বর, সমস্যার বিবরণ এবং আপনার যোগাযোগের তথ্য প্রদান করতে হবে।

৬২. অর্ডার করার পর কি পরিবর্তন করা যায়?

অর্ডার সাবমিট করার আগেই সব চূড়ান্ত করতে হয়।

৬৩. ভুল শিপিং তথ্য দিলে কী হবে?

শিপিং হওয়ার আগে জানালে আপডেট করা যাবে, পরে সম্ভব নয়।

৬৪. শর্তাবলী কোথায় পাব?

ওয়েবসাইটের হোমপেজে মেনুবারে আমাদের টার্মস অ্যান্ড কন্ডিশন পাওয়া যাবে।

৬৫. পণ্য ব্যবহারের সীমাবদ্ধতা কি আছে?

পণ্যের বর্ণনায় বিশেষ কোনো সীমাবদ্ধতা থাকলে তা উল্লেখ থাকে, কেনার আগে চেক করুন।

৬৬. অর্ডারে ভুল থাকলে কী করব?

ভুল দেখলে দ্রুত আমাদের ইমেইল করুন, অর্ডার শিপ হওয়ার আগেই তা সংশোধন করতে হবে।

৬৭. গুণমান নিয়ে বিরোধ হলে কীভাবে সমাধান করবেন?

আমরা অভিযোগ গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করি, প্রয়োজনীয় তদন্ত শেষে রিপ্লসমেন্ট, রিফান্ড বা মেরামতের প্রস্তাব দিই।

৬৮. কাস্টমারদের সাথে বিরোধ কীভাবে মেটান?

আমরা গ্রাহকের অভিযোগ শুনে এবং তথ্য পর্যালোচনা করে উভয়ের গ্রহণযোগ্য সমাধান দেওয়ার চেষ্টা করি।

৬৯. discrepancy বা পার্থক্যের প্রমাণ দেব কীভাবে?

পণ্যের ছবিসহ আমাদের কাস্টমার সার্ভিসে ইমেইল করুন।

৭০. সমাধানের সাথে একমত না হলে কী করব?

আপনি চাইলে আমাদের কমপ্লায়েন্স অফিসারের সাথে কথা বলতে পারেন।

৭১. সমস্যা জানানোর নির্দিষ্ট সময়সীমা আছে?

হ্যাঁ, পণ্য পাওয়ার ২৪ ঘণ্টার মধ্যে জানানো সবচেয়ে ভালো।

৭২. ডিসপিউট বা অভিযোগ জানানোর পর কি পরিবর্তন করা যায়?

হ্যাঁ, তবে যত দ্রুত সম্ভব আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

৭৩. পণ্যের বর্ণনা সঠিক কি না নিশ্চিত করবেন কীভাবে?

আমরা সঠিক তথ্য দেওয়ার চেষ্টা করি এবং গ্রাহকদের ফিডব্যাক অনুযায়ী তা আপডেট করি।

৭৪. ইচ্ছাকৃত ক্ষতির ক্ষেত্রে কী করবেন?

ইচ্ছাকৃত ক্ষতির বিষয়টি প্রমাণিত হলে আমরা ভবিষ্যতে ওই গ্রাহকের কাছে পণ্য বিক্রি করা বন্ধ করে দিতে পারি।

৭৫. গ্রাহককে কি বাধ্য বা বিভ্রান্ত করা হয়?

না, আমরা কোনো গ্রাহককে কেনাকাটার জন্য বাধ্য বা বিভ্রান্ত করি না।

৭৬. কতদিন রেকর্ড রাখা হয়?

লেনদেনের সব রেকর্ড অন্তত ৬ বছর সংরক্ষণ করা হয়।

৭৭. মূল্যের চেয়ে কি অতিরিক্ত টাকা নেওয়া হয়?

না, ওয়েবসাইটে দেওয়া মূল্যের বেশি কোনো টাকা নেওয়া হয় না।