

মাস্টার শর্তাবলী - রাজ কর্পোরেশন

১. পরিষেবার পরিধি এবং যাচাইকৃত ক্রেতা নীতি

রাজ কর্পোরেশন একটি ইনকোয়ারি-ভিত্তিক শোরুম পরিচালনা করে। আমরা কঠোরভাবে **যাচাইকৃত ক্রেতা নীতি (Vetted Buyer Policy)** অনুসরণ করি। আমরা বেনামী বা যাচাইহীন প্রোফাইলের সাথে ব্যবসায়িক লেনদেন করি না।

২. অর্ডার এবং চুক্তি প্রক্রিয়া

- সরাসরি চেকআউট নেই:** স্টকের সঠিক ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করতে সরাসরি অনলাইন চেকআউট বন্ধ রাখা হয়েছে। অর্ডারের জন্য ইমেলের মাধ্যমে PO জমা দিতে হবে।
- কোটেশন:** কোটেশন প্রদানের পর তা **২৪ ঘণ্টা** কার্যকর থাকে। প্রফর্মা ইনভয়েস ইস্যু করার পরই চুক্তিটি আইনিভাবে কার্যকর হয়।
- পরিবর্তন/বাতিল:** অর্ডার দেওয়ার ২৪ ঘণ্টার মধ্যে পরিবর্তন সম্ভব। এর পরে পরিবর্তন করলে **৫% প্রশাসনিক ফি** প্রযোজ্য হতে পারে।

৩. আর্থিক স্বচ্ছতা এবং ক্লজ ৩.৫.১

- পেমেন্ট নিরাপত্তা:** শুধুমাত্র **ব্যাংক ট্রান্সফার**। জালিয়াতি রোধে ব্যাংক তথ্য কেবল ইনভয়েসের মাধ্যমে দেওয়া হয়।
- ভ্যাট (VAT):** অভ্যন্তরীণ সকল মূল্যে ভ্যাট অন্তর্ভুক্ত। কোনো অতিরিক্ত হিডেন চার্জ নেই।
- রিফান্ড গ্যারান্টি (ক্লজ ৩.৫.১):** নির্ধারিত সময়ে পণ্য সরবরাহে ব্যর্থ হলে **১০ দিনের মধ্যে** অরিজিনাল পেমেন্ট মাধ্যমে পূর্ণ অর্থ ফেরত দেওয়া হবে। এর সকল চার্জ রাজ কর্পোরেশন বহন করবে।

৪. লজিস্টিকস এবং শিপিং

- হস্তান্তর:** পেমেন্ট নিশ্চিত হওয়ার **৪৮ ঘণ্টার মধ্যে** পণ্য কুরিয়ারে হস্তান্তর করা হবে।
- সময়সীমা:** ঢাকা (২৪-৪৮ ঘণ্টা), ঢাকার বাইরে (১০ দিন পর্যন্ত)।

৫. পণ্যের গুণমান এবং রিটার্ন

- মান নিশ্চয়তা:** ১০০% আসল এবং ফ্রেশ পণ্যের নিশ্চয়তা। কোনো নকল পণ্য আমাদের তালিকায় স্থান পায় না।
- ক্ষতিগ্রস্ত পণ্য:** গ্রহণের **২৪ ঘণ্টার মধ্যে** আনবক্সিং ফটো/ভিডিও সহ অভিযোগ জানাতে হবে।
- ৩০ দিনের নীতি:** অব্যবহৃত পণ্য ৩০ দিনের মধ্যে রিটার্ন করা যাবে।

৬. ব্যবসায়িক নীতি এবং কমপ্লায়েন্স

- গোপনীয়তা:** সকল রেকর্ড আইনি প্রয়োজনে **৬ বছর** সংরক্ষিত থাকবে।
- অভিযোগ সমাধান:** ইমেল পাওয়ার **৭২ ঘণ্টার মধ্যে** সমাধান নিশ্চিত করা হবে।

MASTER TERMS AND CONDITIONS - RAZ CORPORATION

Effective Date: May 2026

1. Scope of Services & Vetted Buyer Policy

Raz Corporation provides an inquiry-based product showcase. We strictly enforce a **Vetted Buyer Policy**. We do not engage with anonymous or unverified profiles. Verification may require official identification or a reference from an active client. We reserve the right to refuse service to any entity deemed high-risk or unverified.

2. Ordering, Quotes & Contract Formation

- **No Direct Checkout:** To manage artisanal stock and quality control, direct online checkout is disabled. Orders are initiated via an email-based Purchase Order (PO).
- **Quote Binding:** Price quotes provided after PO submission are valid for **24 hours**. A legal contract is only established upon the issuance of a Proforma Invoice.
- **Order Amendments:** Cancellations or changes are permitted within 24 hours of submission. Changes requested after 24 hours are subject to a **5% administrative fee** if processing has commenced.

3. Financial Integrity & Clause 3.5.1

- **Payment Security:** Payments are accepted only via **Bank Transfer**. Bank details are never published on the website to prevent phishing; they are only provided in official invoices.
- **Price Transparency:** Domestic prices include VAT. No additional "convenience fees" or hidden service charges are applied.
- **Refund Guarantee (Clause 3.5.1):** If Raz Corporation fails to supply the product within the specified timeframe, a full refund will be processed within **10 days** (excluding bank processing times) via the original payment medium. All transfer charges for such refunds are borne by us.

4. Logistics, Handover & Shipping

- **Handover Commitment:** Products are guaranteed to be handed to the third-party carrier within **48 hours** of payment confirmation.
- **Delivery Estimates:** Dhaka: 24-48 hours. Outside Dhaka: Up to 10 business days. International: Exclusively via the Raz Corporation logistics desk.
- **Tracking:** While we assist in tracking, Raz Corporation is not liable for delays caused by third-party courier services or force majeure.

5. Product Authenticity, Quality & Returns

- **Quality Assurance:** We guarantee 100% authentic products. Counterfeit or expired goods are strictly prohibited in our inventory.
- **Damage Protocol:** Any damage must be reported within **24 hours** of receipt with **unboxing photos or video**. Original packaging must be retained for inspection.
- **30-Day Policy:** Non-perishable, unused items in original packaging are eligible for return/exchange within 30 days.

6. Ethics, Compliance & Privacy

- **Non-Coercion:** We do not utilize aggressive marketing or coercion. Customers are free to withdraw interest anytime before payment.
- **Retention:** Transaction data is retained for **6 years** for legal compliance.
- **Dispute Resolution:** Formal complaints are investigated and resolved within **72 hours**.