

ই-ক্যাব পেজ থেকে নেয়া কয়েকটি প্রশ্নের উত্তর

ই-কমার্স অ্যাসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ তথা ই-ক্যাবের ফেসবুক পেজ থেকে নেয়া ই-কমার্সসংশ্লিষ্ট কিছু প্রশ্নের উত্তর তুলে ধরা হয়েছে ফিচার আকারে, যাতে কনটেন্ট হিসেবে সংরক্ষণে সহজ হয়। আবার অনেকগুলো তথ্য এক জায়গায় একসাথে পাওয়া যায়। প্রশ্নের উত্তর গুলো দিয়েছেন জাহাঙ্গীর আলম শোভন

প্রশ্ন : যদি আমরা কুরিয়ার সার্ভিস ব্যবহার করি, তবে কোন কোন কুরিয়ার সার্ভিস সবচেয়ে উপযুক্ত, কুরিয়ার সার্ভিসগুলোকে মাধ্যমে কি আমরা অন্য সব সাধারণ লোকের মতো করেই ঠিকানা উল্লেখপূর্বক পণ্য পাঠিয়ে দেব, নাকি কুরিয়ার সার্ভিসগুলোর সাথে আমরা কোনো চুক্তিতে যাব? যদি চুক্তিতে যাই তবে চুক্তিটা কেমন হবে এবং কীভাবে করব?

উত্তর : কুরিয়ার সার্ভিসগুলো কর্পোরেট চুক্তির আওতায় ডেলিভারি ব্যবসায় করে থাকে। সব কুরিয়ার কোম্পানির সাথে আলাপ করে দেখা যায়, মাসে ১০০ প্যাকেট বা ১০০ মণ ডেলিভারি হবে শুনে এরা আশ্রয় প্রকাশ করেনি। এরা জানতে চেয়েছে প্রতিদিন ১০০ প্যাকেট বা একই সাথে ১০০ মণ অথবা প্রতিদিন একটি গাড়িভর্তি মাল দিতে পারব কি না? তাহলে এরা সেটা করবে। এবার পরিস্থিতি বুঝুন। তবে আপনি নিজেই কুরিয়ার সার্ভিসের এজেন্ট নিতে পারেন।

প্রশ্ন : আমরা কি আমাদের পণ্য ডেলিভারি দেয়ার ক্ষেত্রে গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রত্যক্ষভাবে কোনো শিপিং চার্জ নেব? বা এর পুরো ব্যাপারটিই পরোক্ষভাবে হবে অর্থাৎ লুকানো থাকবে এবং কোনো শিপিং চার্জ নেই- এ ধরনের কথা উল্লেখ করা হবে?

উত্তর : এ ক্ষেত্রে আপনার পলিসি আপনিই ঠিক করুন। যদি মনে করেন, আপনার পণ্যের দামটি এমন ক্ষেত্রে আছে যে এটি পাঠাতে কখনও ৫০ টাকা, আবার কখনও ১৫০ টাকা খরচ হলেও আপনার লাভ থাকবে বা খুব বেশি ব্যবসায়িক ক্ষতি হবে না, তাহলে আপনি শিপিং চার্জসহ পণ্যের দাম নির্ধারণ করতে পারেন। আর যদি আপনি মনে করেন, পণ্যটি ঢাকায় ২০ টাকায় আর সেন্টমার্টিনে ২০০ টাকায় শিপিং করতে গিয়ে ব্যালেন্স রাখতে পারবেন না, সে ক্ষেত্রে অবশ্যই চার্জ আলাদা উল্লেখ করুন। আর আপনি

যদি দামের সাথে ক্যারিং চার্জ যুক্ত করেন, তাহলে ভ্যাটটাও বেড়ে যাবে।

প্রশ্ন : বাংলাদেশের বর্তমান প্রেক্ষাপটে কোন ধরনের পেমেন্ট সিস্টেম বেশি কার্যকর। অর্ডার করার সময়ই পেমেন্ট করতে হবে এই সিস্টেম, না হাতে পেয়ে সরবরাহকারীর হাতে পেমেন্ট করার সিস্টেম? কিংবা একই সাথে কি দুটো পেমেন্ট সিস্টেম চালু রাখলে ভালো হবে?

উত্তর : দুটি নয়, আপনাকে একই সাথে কয়েকটি পেমেন্ট সিস্টেম চালু রাখতে হবে। বিভিন্ন অপশন থাকলে গ্রাহকের জন্য সুবিধা হবে। যেমন- ০১. অগ্রিম নগদ ও অগ্রিম চেক। ০২. ব্যাংক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে অনলাইন ব্যাংকিং। ০৩. কার্ডের মাধ্যমে ও অনলাইন পেমেন্ট। ০৪. বিকাশ বা মোবাইল ব্যাংকিং। ০৫. কন্ডিশন ডেলিভারি ও ভিপি। ০৬. হাতে হাতে পণ্য বুঝিয়ে দিয়ে টাকা বুঝে নেয়া। এর মধ্যে প্রতিটিতেই কিছু সুবিধা ও অসুবিধা আছে, যা আপনার ও কাস্টমার উভয়ের জন্য সহজ হয়।

প্রশ্ন : হাতে পেয়ে সরবরাহকারীর হাতে পেমেন্ট সিস্টেমের ক্ষেত্রে কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে পাঠানো পণ্যের পেমেন্ট কীভাবে পাওয়া যাবে?

উত্তর : অগ্রিম নিতে হবে, নয়তো কন্ডিশন ডেলিভারি। তবে সেটা কুরিয়ারে নয়, পার্সেল সার্ভিসে। আপনাকে কুরিয়ার সার্ভিসগুলোর সাথে যোগাযোগ করতে হবে- এরা কন্ডিশন ডেলিভারি বা ক্যাশ ডেলিভারি দেয় কি না এবং কোন কোন এলাকায় দেয়, কেমন চার্জ নেয়। পণ্য হারিয়ে গেলে কী হবে? আর ফেরত এলে কত চার্জ নেবে। এসব সরাসরি জেনে নিন।

প্রশ্ন : কোনো অর্ডার আসার পরে পণ্য ডেলিভারির ক্ষেত্রে যদি পণ্যটি ঢাকাতে ডেলিভারি করতে হয়, তবে কি সরাসরি নিজেদের লোক দিয়ে ডেলিভারি করা ভালো? নাকি এ ক্ষেত্রে কুরিয়ার সার্ভিসের মতো কোনো মাধ্যমকে ব্যবহার করা ভালো? বাংলাদেশের বর্তমান প্রেক্ষাপটে ও ক্রেতার চাহিদা অনুযায়ী ঢাকার বাইরে কোন কোন মাধ্যমে পণ্য ডেলিভারি দেয়াটা এখনও অনেক নিরাপদ এবং দ্রুত সময়ে পৌঁছে দেয়া যায়? তাদের শিপিং চার্জ কেমন?

উত্তর : শিপিং চার্জ নির্ভর করছে আপনি কোন মাধ্যম ব্যবহার করছেন তার ওপর।

কুরিয়ার : ৫০০ গ্রাম ওজনের একটি পণ্যের জন্য কমপক্ষে ৫০ টাকা নেবে। প্রতি কেজি কোম্পানিভেদে ২০ থেকে ৩০ টাকা পর্যন্ত দাম হয়। তবে এই দাম ঢাকা শহরের মধ্যে হলে অনেক সময় কম হতে পারে। আবার কোনো কোনো এলাকার জন্য এই খরচ ৩ থেকে ৫ গুণ বাড়িয়ে দেয়। যেমন- পার্বত্য চট্টগ্রাম, উত্তরাঞ্চলের প্রত্যন্ত অঞ্চল, কোনো দ্বীপ ইত্যাদির ক্ষেত্রে স্বভাবিক ১০০ টাকা হলে তখন এসব এলাকার জন্য ৩০০ টাকা হয়ে যায়।

পার্সেল : পার্সেলে সুবিধা হলো এতে খরচ কম আর কন্ডিশন ডেলিভারি দেয়া যায়। আর অসুবিধা হলো এতে হোম ডেলিভারি হয় না। পার্সেল কোম্পানির অফিস থেকে ডেলিভারি নিতে হয়। এ ক্ষেত্রে পণ্য তাদের স্থানীয় সেন্টারে গিয়ে পৌঁছলে তারা গ্রাহককে ফোন দিয়ে বলে, আপনার নামে আমাদের কাছে একটি প্যাকেট এসেছে। আপনি এসে নিয়ে যান। এ ক্ষেত্রে যে ফোন নাম্বার লেখা থাকে, সেটা দিয়ে পার্সেল অফিস যাচাই করে দেখে সঠিক গ্রাহক পণ্যটি নিতে এলো কি না।

কন্ডিশন ডেলিভারি : কন্ডিশন ডেলিভারি হচ্ছে গ্রাহক মাল ডেলিভারি নেয়ার সময় দাম দিয়ে ডেলিভারি নেবে। সহজ কথায় বাকিতে বিক্রি। গ্রাহক যখন সেটা গ্রহণ করবে তখন দাম দিয়ে গ্রহণ করবে। যেমন- আপনি একটি টি-শার্ট বিক্রি করলেন, যার দাম ৭০০ টাকা আর পার্সেল চার্জ ৫০ টাকা। পার্সেল কোম্পানি ৭৫০ টাকা গ্রাহকের কাছ থেকে নিয়ে ডেলিভারি দেবে এবং ৩-৪ দিন পর আপনি একটি মেসেজ পাবেন পার্সেল অফিস

থেকে। এরা বলবে আপনার ৭০০ টাকার একটি কন্ডিশন ডেলিভারির দাম এসেছে। উল্লিখিত মোবাইল নম্বরসহ আপনার অফিসের কাগজ বা মানি রিসিপ্ট নিয়ে এসে এটি গ্রহণ করুন। যারা ই-কমার্স করবেন তাদের জন্য এটি নিরাপদ ও বিশ্বাসযোগ্য। সমস্যা হলো- এতে হোম ডেলিভারি হয় না এবং গ্রাহককে পার্সেল অফিসে এসে ফোন নম্বরের মাধ্যমে পরিচয় নিশ্চিত করে টাকা দিয়ে ডেলিভারি নিতে হয়। এতে প্যাকেটের সাইজ অনুসারে ও ওজন হিসেবে দাম ঠিক হয়ে থাকে। ডকুমেন্টের দাম একটু কম আর ভোগ্যপণ্যের দাম একটু বেশি হয়। আপনার ধারণার জন্য বলা হচ্ছে- দুই ফুট বাই দেড় ফুট সাইজের ৪০ কেজি ওজনের একটি বইয়ের প্যাকেট ২০০ থেকে ৩০০ টাকা সার্ভিস জেলা শহর পর্যন্ত। বাংলাদেশের কম উপজেলায় এ সার্ভিস রয়েছে।

ট্রান্সপোর্ট সার্ভিস : এটি পার্সেল সার্ভিসের মতো। তবে সব কোম্পানিতে কন্ডিশন ডেলিভারি হয় না। এই সার্ভিসটি বাংলাবাজার, পুরান ঢাকা, পল্টন- এসব এলাকায় পর্যাপ্তভাবে রয়েছে। চকবাজারভিত্তিক কোম্পানিগুলোর দাম সস্তা। এক মণ ওজনের একটি প্যাকেট ১০০ টাকা দিয়েও বুকিং দেয়া যায়। পার্সেল সার্ভিসের মতো এখানেও হোম ডেলিভারি হয় না। গ্রাহককে সার্ভিস সেন্টার থেকে ডেলিভারি নিতে হয়।

এ ক্ষেত্রে বিভিন্ন যাত্রীবাহী বাস কখনও কখনও পণ্য নেয়। তবে কোনো লোক ছাড়া এভাবে পণ্য পাঠানো ঠিক নয়। কারণ, এরা এর জন্য অনুমোদিত নয়। এছাড়া এরা কোনো রসিদ দেবে না। লঞ্চগুলোও কম দামে পণ্য বহন করে। সে ক্ষেত্রেও হোম ডেলিভারি হয় না এবং রসিদ দেয় না।

ডাক বিভাগ : বাংলাদেশ ডাক বিভাগে অনেক অপশন আছে। ডাক বিভাগের সার্ভিসও দেশব্যাপী। এর মধ্যে একটি হলো ভিপি। এটি কন্ডিশন ডেলিভারির মতো। তবে ডাক বিভাগের ওপর আজ কারও আস্থা নেই। তবে রেজিস্ট্রি ডাক, মেইল এক্সপ্রেস, ই-পার্সেল ইত্যাদি সার্ভিস ডাক বিভাগে চালু হয়েছে। প্রথমত, এগুলো জিপিও ছাড়া কোথাও পাওয়া যায় না। দ্বিতীয়ত, নির্দিষ্ট সময়ে ডেলিভারি হয় না।