

Dasar Platform dan Garis Panduan Komuniti

AuraCart komited untuk memupuk persekitaran yang selamat, boleh dipercayai, dan adil untuk semua pengguna di AuraMall. Dokumen ini menggariskan dasar platform dan garis panduan komuniti penting kami, meliputi item terlarang, hak harta intelek, dan standard yang diharapkan untuk ulasan dan komunikasi.

1. Dasar Item Terlarang dan Terhad

Untuk memastikan keselamatan, pematuhan terhadap peraturan, dan pasaran yang boleh dipercayai, item-item tertentu adalah dilarang keras atau dihadkan daripada dijual di AuraCart.

1.1 Item Terlarang

Item-item ini **dilarang keras** daripada disenaraikan atau dijual di AuraCart dalam apa jua keadaan. Menyenaraikan item sedemikian akan mengakibatkan pengalihan keluar serta-merta, kemungkinan penggantungan akaun, dan pelaporan kepada pihak berkuasa yang berkaitan.

- **Dadah Haram dan Peralatan Dadah:** Sebarang bahan haram, narkotik terkawal, atau instrumen yang digunakan untuk pengambilannya.
- **Senjata dan Peluru:** Senjata api, bahan letupan, pisau (selain pisau dapur/utiliti biasa), senjata seni mempertahankan diri, dan aksesori berkaitan.
- **Haiwan Hidup:** Kecuali bekalan haiwan peliharaan terkawal tertentu dalam kategori khusus.
- **Bahan Dewasa/Lucah:** Kandungan pornografi, bahan eksplisit atau sugestif, atau item yang mempromosikan ucapan kebencian atau diskriminasi.
- **Barang Curi:** Mana-mana item yang diperoleh secara haram.
- **Item Tiruan dan Replika:** Mana-mana produk yang melanggar tanda dagangan atau hak cipta sedia ada, secara palsu mendakwa sebagai jenama tulen (lihat seksyen 2.1).
- **Bahan Berbahaya:** Bahan kimia toksik, racun, bahan radioaktif, atau bahan berbahaya tanpa pelesenan dan protokol pengendalian yang betul.
- **Ubat Perubatan (Preskripsi & Haram):** Sebarang ubat farmaseutikal, ubat preskripsi, atau peranti perubatan yang tidak diluluskan.
- **Peranti Perjudian:** Sebarang alat atau mesin yang direka terutamanya untuk perjudian haram.
- **Mayat Manusia & Bahagian Badan:** Termasuk organ, darah, dan cecair badan lain.
- **Dokumen & ID Keluaran Kerajaan:** Pasport, lesen memandu, sijil kelahiran, dsb.
- **Artifak Pengebumian:** Item yang diperoleh dari tapak kubur atau penggalian arkeologi.
- **Barang Embargo:** Item dari negara di bawah embargo antarabangsa.

1.2 Item Terhad

Item-item ini boleh dijual tetapi tertakluk kepada peraturan ketat, memerlukan lesen khusus, atau mempunyai batasan kuantiti atau penerangan. Penjual mesti memastikan pematuhan penuh dengan semua undang-undang yang berkenaan dan keperluan khusus AuraCart.

- **Alkohol:** Jualan mungkin dihadkan kepada penjual berlesen di wilayah tertentu, dengan pengesahan umur semasa penyerahan.
- **Produk Tembakau:** Serupa dengan alkohol, tertakluk kepada peraturan umur dan pelesenan yang ketat.
- **Ubat & Suplemen Kesihatan (Over-the-Counter):** Mesti diluluskan oleh pihak berkuasa kesihatan yang berkaitan dan dilabel dengan tepat.
- **Produk Makanan:** Mesti mematuhi standard keselamatan makanan, pelabelan yang tepat, dan tarikh luput. Item mudah rosak mungkin mempunyai keperluan penghantaran khusus.
- **Kosmetik & Penjagaan Kulit:** Mesti didaftarkan dengan pihak berkuasa kesihatan yang berkaitan dan mematuhi standard pelabelan.
- **Perisian & Barang Digital:** Mesti dileSENKEN secara sah dan tidak melanggar hak harta intelek.
- **Item Terpakai/Digunakan:** Mesti diisyiharkan dengan jelas sebagai itu dan memenuhi standard kualiti dan kebersihan. Kategori tertentu (contohnya, pakaian intim, beberapa elektronik) mungkin mempunyai peraturan yang lebih ketat.

1.3 Akibat Pelanggaran Dasar

- **Pengalihan Keluar Item:** Penyenaraian yang dilarang/dihadkan akan segera dialihkan keluar.
- **Penggantungan/Penamatian Akaun:** Pelanggaran berulang atau teruk boleh menyebabkan penggantungan sementara atau kekal akaun penjual anda.
- **Tindakan Undang-undang:** AuraCart bekerjasama dengan penguatkuasaan undang-undang dan akan melaporkan aktiviti haram.
- **Kehilangan Bayaran:** Dana daripada jualan item terlarang mungkin ditahan.

Penjual bertanggungjawab sepenuhnya untuk memastikan penyenaraian mereka mematuhi semua undang-undang tempatan yang berkenaan, peraturan antarabangsa, dan dasar AuraCart.

2. Dasar Hak Harta Intelek (IPR)

AuraCart menghormati dan menegakkan hak harta intelek. Kami melarang penyenaraian dan penjualan mana-mana item yang melanggar tanda dagangan, hak cipta, atau paten.

2.1 Barang Tiruan dan Melanggar Hak

- **Toleransi Sifar:** AuraCart mempunyai dasar toleransi sifar terhadap produk tiruan, replika tidak sah, dan item yang melanggar tanda dagangan atau hak cipta.
- **Contoh Pelanggaran:**

- Menjual beg, pakaian, atau elektronik berjenama palsu yang menggunakan logo jenama tanpa kebenaran.
- Menjual perisian, filem, muzik, atau e-buku cetak rompak.
- Menggunakan imej, teks, atau reka bentuk berhak cipta dalam penyenaraian produk tanpa kebenaran.
- Menjual ciptaan berpaten tanpa lesen.
- Tanggungjawab Penjual:** Penjual bertanggungjawab untuk memastikan semua produk yang mereka senaraikan dan jual adalah tulen dan tidak melanggar mana-mana hak harta intelek pihak ketiga.

2.2 Melaporkan Pelanggaran IPR

- Pemilik Hak:** Jika anda adalah pemilik hak harta intelek dan percaya hak anda telah dilanggar oleh penyenaraian di AuraCart, sila hubungi kami melalui portal Pelaporan Pelanggaran IPR kami yang khusus di Seller Center atau melalui saluran sokongan pelanggan kami.
- Maklumat Diperlukan:** Berikan bukti jelas pemilikan IP anda (contohnya, pendaftaran tanda dagangan, sijil hak cipta) dan butiran khusus penyenaraian yang melanggar (contohnya, pautan produk, nama penjual).
- Tindakan AuraCart:** Setelah pengesahan yang sah, AuraCart akan segera mengalihkan keluar penyenaraian yang melanggar dan mengambil tindakan yang sesuai terhadap penjual yang bersalah, yang mungkin termasuk penggantungan akaun.

2.3 Akibat Pelanggaran IPR

- Pengalihan Keluar Penyenaraian:** Penyenaraian yang melanggar akan segera dialihkan keluar.
- Potongan Mata/Penalti:** Penjual mungkin dikenakan mata penalti atau denda.
- Penggantungan/Penamatan Akaun:** Pelanggaran IPR yang berulang atau teruk akan mengakibatkan penamatan kekal akaun penjual.
- Liabiliti Undang-undang:** Penjual yang didapati bersalah melanggar IPR mungkin menghadapi tindakan undang-undang daripada pemilik hak, bebas daripada tindakan AuraCart.

3. Standard Komuniti untuk Ulasan dan Komunikasi

AuraCart memupuk komuniti yang hormat dan telus. Garis panduan ini terpakai kepada semua kandungan yang dijana pengguna, termasuk ulasan produk, penilaian penjual, bahagian Soal Jawab, dan mesej langsung.

3.1 Garis Panduan Kandungan untuk Ulasan dan Soal Jawab

- Relevan & Fakta:** Ulasan dan soalan harus berkaitan secara langsung dengan produk atau pengalaman pembeli/penjual dengan pesanan khusus itu. Berikan maklumat fakta dan maklum balas yang membina.
- Bahasa Hormat:** Gunakan bahasa yang sopan, hormat, dan sesuai. Jangan gunakan kata-kata kesat, ucapan kebencian, komen diskriminasi, atau serangan peribadi.
- Tiada Maklumat Peribadi:** Jangan berkongsi butiran hubungan peribadi (nombor telefon, alamat e-mel, pautan media sosial) anda atau orang lain.
- Tiada Spam/Iklan:** Jangan gunakan ulasan atau Soal Jawab untuk pengiklanan yang tidak diminta, kandungan promosi, atau pautan luaran.
- Ketulenan:** Ulasan mesti berdasarkan pengalaman pembelian yang tulen. Ulasan palsu atau manipulasi ulasan adalah dilarang keras.
- Foto/Video:** Imej dan video yang dimuat naik harus relevan dengan produk dan selamat untuk semua audiens. Tiada kandungan lucah, keganasan, atau haram.

3.2 Garis Panduan Komunikasi (Sembang, Soal Jawab)

- Profesionalisme:** Kekalkan nada yang profesional dan berbudi bahasa dalam semua komunikasi antara pembeli dan penjual.
- Kejelasan & Ketepatan Masa:** Berhati-hati dan ringkas dalam mesej anda. Penjual dijangka membalias pertanyaan pembeli dengan segera.
- Kekal di Platform:** Lakukan semua komunikasi rasmi dan transaksi melalui platform AuraCart untuk memastikan perlindungan pembeli/penjual dan untuk tujuan penyelesaian pertikaian. Jangan cuba memindahkan perbualan atau transaksi di luar platform.
- Tiada Gangguan/Penyalahgunaan:** Sebarang bentuk gangguan, ugutan, ancaman, atau bahasa kasar adalah dilarang keras.
- Tiada Penipuan/Penipuan:** Jangan terlibat dalam sebarang aktiviti yang bertujuan untuk menipu atau mengelirukan pengguna lain.
- Perbincangan Harga:** Jangan cuba merundingkan harga di luar harga yang disenaraikan atau mekanisme promosi yang ditetapkan.

3.3 Akibat Pelanggaran Garis Panduan

- Pengalihan Keluar Kandungan:** Kandungan yang melanggar (ulasan, Soal Jawab, mesej sembang) akan dialihkan keluar.
- Penalti Akaun:** Pengguna (pembeli atau penjual) yang berulang kali atau secara serius melanggar garis panduan komuniti mungkin menghadapi amaran akaun, penggantungan sementara, atau larangan kekal.
- Impak Prestasi Penjual:** Bagi penjual, kadar respons sembang yang buruk, ulasan negatif (disebabkan tingkah laku tidak profesional), atau pelanggaran dasar akan menjelaskan metrik prestasi penjual anda secara negatif.

AuraCart berhak untuk mengemas kini dasar ini secara berkala. Adalah menjadi tanggungjawab semua pengguna untuk sentiasa dimaklumkan dan mematuhi garis panduan terkini bagi memastikan persekitaran yang selamat dan positif untuk semua.