

با توجه به معنی و مفهوم واژه "پشتیبانی" در امر فروش محصولات آماده، و سوءبرداشت برخی از کاربران و خریداران گرامی، لازم دانستیم برخی نکات عمومی درباره پشتیبانی محصولات را خدمت کاربران و خریداران گرامی ذکر نماییم. به همین منظور، توجه شما خریدار گرامی را به برخی از این نکات جلب می نماییم :

۱. تمامی محصولات وردپرسی گروه نرم افزاری پیرامید، اوريجينال (اصل) بوده، و از مرجع اصلی (وب سایت ThemeForest) خریداری شده اند. در نتیجه تمامی این محصولات، از پیش مورد بررسی فنی و امنیتی قرار گرفته اند. لذا جای هیچ گونه نگرانی پیش از خرید درباره امنیت محصول و صحت عملکرد آن وجود ندارد.
۲. وردپرس و افزونه های آن، همگی Open Source یا متن باز بوده و در نتیجه، هر فردی امکان مشاهده آنها و آگاهی از حفره های امنیتی آنها را دارد. لذا از هر محصول و پوسته ای که استفاده می کنید، باید همواره امنیت وب سایت خود را به بهترین شکل تامین کنید. مشکلات امنیتی ناشی از سهل انگاری کاربر در برقراری امنیت وب سایت، شامل پشتیبانی نمی شوند و شما خود مسئول تامین امنیت وب سایتتان هستید.
۳. ویرایش اضافی، تغییر در ساختار یا ظاهر بخش های مختلف، و هر گونه تغییر در کدنویسی محصول پذیرفته نمی شود.
۴. هر محصول دارای بسته نصبی و یک فایل راهنمای فارسی برای آگاهی از شیوه استفاده از آن می باشد. لطفاً پیش از مطرح کردن هر گونه پرسش در این رابطه، ابتدا فایل راهنما را بدقت مطالعه فرمایید.
۵. در صورت بروز خطا در فرآیند نصب، می توانید از صفحه خطا عکس گرفته و برای ما ارسال کنید تا راهنمایی مربوطه خدمت شما اعلام و ارسال شود. لطفاً توجه داشته باشید که هر گونه خطای جانبی در فرآیند نصب، متوجه پنل هاستینگ شما بوده و به هیچ عنوان مربوط به بسته نصبی نمی باشد؛ چرا که تمامی سایت های پیش نمایش محصولات گروه نرم افزاری پیرامید، با استفاده از همین بسته های نصبی راه اندازی شده اند.
۶. هر پوسته وردپرس دارای یک پنل تنظیمات بوده که به صورت کامل فارسی سازی و ترجمه شده است. لطفاً پیش از برقراری ارتباط با پشتیبانی مجموعه، و مطرح کردن سوالاتی همچون شیوه تغییر رنگ سربرگ، شیوه تغییر جایگاه ابزارک ها، و سوالاتی از این قبیل، پنل تنظیمات پوسته را به صورت کامل مشاهده و بررسی نمایید. پاسخ بسیاری از سوالات در پنل تنظیمات پوسته ها وجود دارند!
۷. لطفاً توجه داشته باشید که مواردی همچون شیوه ایجاد فهرست، تغییر ابزارک ها، شیوه نصب افزونه، و مواردی که جزو شیوه استفاده و عملکرد سیستم وردپرس محسوب می شوند، تماماً متوجه کاربران بوده، و مجموعه نرم افزاری پیرامید و هیچ یک از همکاران فعال در فروشگاه، مسئولیتی در قبال آموزش وردپرس به خریداران گرامی ندارند. کاربران گرامی می بایست پیش از اقدام به خرید یا استفاده از محصول وردپرسی، شیوه استفاده از این سیستم مدیریت محتوا را آموخته باشند.

۸. امروزه بسیاری از پوسته های وردپرسی از افزونه هایی همچون ویژوال کامپوزر (جهت صفحه آرایی)، ووکامرس (جهت راه اندازی فروشگاه)، اسلایدر Revolution (جهت راه اندازی اسلایدشو) و افزونه های مشابه استفاده می کنند. یادگیری شیوه استفاده از این افزونه ها و یا هر افزونه دیگر، شامل امر پشتیبانی نمی باشد، و کاربر گرامی موظف است با استفاده از وب سایت ها، فروم ها، ویدئو های آموزشی و راهنماهای مربوط به این افزونه ها، شیوه کار با آنها را فرا بگیرد.

۹. برای دریافت پشتیبانی، ۲ راه مختلف تعبیه شده که شامل ارسال تیکت پشتیبانی در فروشگاه راست چین و همچنین تلگرام پشتیبانی مجموعه با [این لینک](#) است.

در صورتی که یکی از راه های فوق را امتحان نموده، اما پاسخی دریافت نکردید، لطفاً راه های ارتباطی دیگر را نیز امتحان بفرمایید.

لطفاً توجه داشته باشید که عدم دریافت پاسخ به درخواست پشتیبانی در وهله اول و یا در بازه زمانی محدود، به معنی ضعف در ارائه پشتیبانی یا عدم پاسخگو بودن هیچ یک از همکاران نمی باشد. چرا که همان طور که در وب سایت فروشگاه نیز اشاره شده است، "طبیعتاً پشتیبانی محصول به صورت لحظه ای نخواهد بود و طراح موظف به حل مشکل در لحظه نمیباشد و برای حل مشکل احتمالی به زمان حداقل ۲۴ ساعت کاری نیاز دارد."

صرف نظر از مواردی که پیش از این ذکر شد، در صورت نیاز به دریافت پشتیبانی با کمال افتخار در خدمت شما خواهیم بود.