

منشور حقوق مشتریان

- ۱ - کلیه خدمات فنی ارائه شده و قطعات تعویض شده تا ۶ ماه شامل ضمانت است.
 - ۲ - مدت زمان پشتیبانی و تامین قطعات تلفن همراه، ۱۸ ماه از تاریخ فروش است.
 - ۳ - شرکت در قبال دریافت فرم تکمیل شده اظهارات مشتری و دریافت گوشی، موظف به ارائه رسید پذیرش است.
 - ۴ - صدور رسید برای هرگونه ارائه خدمت (دستگاه شامل گارانتی باشد یا نباشد) الزامی است.
 - ۵ - شرکت و نمایندگی‌ها موظف به اعلام حدود هزینه قبل از شروع تعمیرات هستند. تبصره: در صورتی که حین تعمیرات عیب جدیدی مشاهده شود. که باعث افزایش هزینه شود نهایتاً ظرف مدت ۳ روز کاری، به مشتری اعلام می‌گردد.
 - ۶ - بیشترین زمان در خصوص وضعیت اولیه کالا و پاسخ دهی اولیه به مشتری ۲ روز کاری است.
 - ۷ - در طول دوره ۱۸ ماهه گارانتی، چنانچه گوشی پذیرش شود و پس از سپری شدن فرایند کارشناسی فنی، اطمینان حاصل گردد ایراد با تعمیرات قابل رفع نبوده و دستگاه تلفن همراه پذیرش شده، مشمول شرایط ابطال گارانتی نباشد، شرکت موظف است، دستگاه مذکور را با دستگاه تلفن همراه آکبند با همان مدل (در صورت وجود) تعویض نماید. بدیهی است، در صورت تعویض با دستگاه تلفن همراه مدل بالاتر، مبلغ مابه‌التفاوت می‌بایست از سوی مشتری پرداخت گردد."
 - ۷.۱ - تبصره: چنانچه گوشی برای تعویض موجود نباشد، شرکت موظف است مطابق قیمت کارشناسی شده، وجه آن را عودت نماید.
 - ۷.۲ - تبصره: در صورتی که لوازم جانبی دستگاه تعویضی، توسط مصرف کننده خراب یا مفقود شده باشد با لوازم جانبی دستگاه آکبند معاوضه نمی‌گردد.
 - ۸ - مشتری گرامی در صورتی دستگاه تلفن همراه شما مشمول تعویض در مرتبه سوم پذیرش، خواهد گردید که کارشناس فنی شرکت در هر سه مرتبه پذیرش دستگاه، مشکل را از یک نوع ایراد سخت افزاری تشخیص دهد
 - ۹ - در صورت تعلیق فعالیت شرکت، مدت زمان تعلیق به دوره گارانتی دستگاه‌های پذیرش شده افزوده می‌گردد
 - ۱۰ - در صورتیکه حین تعمیرات به دستگاه خسارتی وارد گردد، جبران خسارت وارده تا حصول رضایت مشتری بر عهده شرکت است
- کلیه شعب موظف به رعایت منشور حقوق مشتری می‌باشد و در صورت تخلف جریمه می‌گردند.