

## شروع

از اطلاعات لازم برای ثبت شکایت روی محصولات، تاریخ و ساعت تولید (درج شده بر روی بدنه بسته بندی) هستند.

شما می توانید شکایت خود را از یکی از روش های زیر ثبت نمایید:  
تلفنی: خط مستقیم ارتباط با مشتریان ۰۲۱ ۸۸۶۴۵۲۵۱  
الکترونیکی: وب سایت [ranimania.Com](http://ranimania.Com)، قسمت «ارتباط با ما» بخش انتقادات و پیشنهادات

واحد ارتباط با مشتریان طی ۱ تا ۳ روز کاری، از طریق تماس تلفنی یا SMS (از سرشماره ۱۰۰۰۲۴) وصول شکایت و شماره رهگیری را به شما اعلام می کند.

در صورت نیاز به بررسی نمونه محصول نزد شما، هماهنگی لازم برای دریافت نمونه به عمل خواهد آمد.  
مدت زمان دریافت نمونه محصول بین ۳ تا ۱۰ روز کاری می تواند متغیر باشد.

تیم های مرتبط طی ۳ تا ۱۰ روز کاری شکایت را بررسی و ارزیابی می کنند.

## پایان

رضایت سنجی طی ۱ ماه پس از اعلام نتیجه

مختومه کردن شکایت

نتیجه بررسی (مردود بودن شکایت و توضیحات شامل علل رد آن) طی ۱ روز کاری در قالب SMS (از سرشماره ۱۰۰۰۲۴) یا تماس تلفنی به اطلاع شما خواهد رسید.

## پایان

رضایت سنجی طی ۱ ماه پس از اعلام نتیجه

مختومه کردن شکایت

قبول

بررسی مورد قبول بودن اقدامات با شما

متناسب با موضوع شکایت و برآورد هزینه آن، جبران (کالایی) برای مصرف کننده تا ۱۰ روز کاری انجام می شود. جبران برای فروشندگان، بر اساس ضوابط و رویه های واحد فروش است.

نتیجه بررسی (قبول شکایت و توضیحات شامل علل وقوع و اقدامات مربوطه برای رفع آن) طی ۱ روز کاری در قالب SMS (از سرشماره ۱۰۰۰۲۴) یا تماس تلفنی به اطلاع شما خواهد رسید.

بر اساس نتایج ارزیابی، علل وقوع مشکل و اقدامات اصلاحی لازم برای واحد/واحدهای مربوطه مشخص می شوند.

پیدا کردن راهکار جایگزین

رد

قبول شکایت

رد یا قبول شکایت

رد شکایت