

منشور حقوق مشتری در ۶ بند به شرح زیر می باشد:

- دریافت مطلوب خدمات از طریق شرکت مشتریان گل‌دیران حق مشتری است.**
 - ارائه خدمات به مشتریان محترم می بایست:
 - ✓ شایسته شان و منزلت مشتریان و با احترام به ارزشها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد.
 - ✓ بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد.
 - ✓ فارق از هر گونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، جنسیت و نوع دستگاه مشتری باشد.
 - ✓ بر اساس دانش روز باشد.
 - ✓ مبتنی بر برتری منافع مشتری باشد.
 - ✓ بر اساس رعایت دقیق آیین نامه خدمات پس از فروش مصوب شماره ۱۷۳۲۷۰/ت ۴۵۳۴۱ هیئت وزیران باشد.
 - ✓ در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت مشتری باشد.
 - ✓ بر اساس تعرفه های استاندارد شده شرکت/اتحادیه های مربوطه باشد.
 - ✓ مطابق با شرایط و مدت اعتبار قید شده در ضمانت نامه به صورت رایگان باشد.
 - ✓ پس از پایان دوره ضمانت دستگاه مطابق با تعرفه های تعیین شده توسط اتحادیه های مربوطه و با استفاده از شبکه شرکت مشتریان گل‌دیران باشد.
 - ✓ دریافت فاکتور خدمات پس از دریافت خدمت
- اطلاعات می بایست به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار مشتری قرار گیرد.**
 - محتویات اطلاعات می بایست شامل موارد زیر باشد:
 - ✓ مفاد منشور حقوق مشتری در زمان پذیرش و مدت زمان لازم جهت تعمیر و نگهداری پس از آماده شدن دستگاه
 - ✓ ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی خدمات اعم از دستمزد و قطعه مورد نیاز
 - ✓ زمان و نحوه دسترسی به تکنسین مربوطه در طول مدت ارائه خدمت
 - ✓ علت یا علل اصلی بروز مشکل و راههای احتمالی جلوگیری از بروز مجدد آن
 - ✓ نحوه استفاده صحیح از دستگاه
- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه مشتری در دریافت خدمات می بایست محترم شمرده شود.**
 - محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد زیر می باشد:
 - ✓ انتخاب هر یک از نمایندگی های مجاز شرکت به منظور دریافت خدمات حضوری
 - ✓ انتخاب تکنسین مورد نظر در صورت عدم وجود محدودیتها و موانع خاص
 - ✓ انتخاب در خصوص پذیرش یا رد نمودن دریافت خدمت مگر در مواردی که بر اساس تصمیمات پیشین مشتری، اقداماتی بر روی دستگاه صورت پذیرفته باشد
 - ✓ دریافت یا عدم دریافت قطعات داغی در موارد خارج از گارانتی
 - شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد زیر می باشد:
 - ✓ انتخاب و تصمیم گیری مشتری می بایست آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مطابق بند ۲) باشد.
 - ✓ پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به مشتری جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود.
- ارائه خدمات به مشتریان می بایست مبتنی بر احترام به حریم خصوصی ایشان و رعایت اصول رازداری باشد.**
 - رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به مشتری الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کند یا الزام قانونی باشد.
 - در کلیه مراحل ارائه خدمت باید به حریم خصوصی مشتری احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه امکانات لازم جهت تامین حریم خصوصی مشتری فراهم گردد.
- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات و مشکلات مشتری حق ایشان است.**
 - مشتری می تواند در صورت عدم رضایت و یا شکایت از خدمات ارائه شده در این مرکز، از راههای ارتباطی زیر به منظور پیگیری اقدام نماید:
 - ✓ از طریق تماس با مرکز اطلاعات مشتریان گل‌دیران با شماره تلفن: ۱۶۷۵
 - ✓ از طریق ارسال پیامک به سامانه پیام کوتاه شرکت مشتریان گل‌دیران با شماره: ۳۰۰۰۸۴۷۳۳۳
 - ✓ از طریق مراجعه وب سایت شرکت مشتریان گل‌دیران به آدرس: www.cs.goldiran.ir
 - ✓ از طریق ارسال نامه به پست الکترونیکی شرکت به آدرس infocs@goldiran.ir
 - ✓ از طریق ارسال نامه به فکس شرکت با شماره تلفن: ۰۲۱-۴۷۳۰۰، داخلی ۶
 - ✓ از طریق اعلام عدم رضایت یا شکایت در نظرسنجی های صورت گرفته توسط شرکت مشتریان گل‌دیران
 - ✓ از طریق صندوق شکایات موجود در نمایندگی
 - ✓ از طریق مراجعه حضوری به محل نمایندگی
 - هر مشتری حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات به مقامات ذیصلاح شکایت خود را پیگیری نماید.
 - مشتری حق دارد از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه باشد.
 - خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات می بایست پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود.
- برخورداری از شرایط ضمانت گل‌دیران حق مشتری است.**
 - شرایط و مدت اعتبار ضمانت نامه گل‌دیران شامل موارد زیر می گردد:
 - ✓ ارائه خدمات توسط شرکت مشتریان گل‌دیران تنها مشمول دستگاههای فروخته شده با ضمانت نامه گل‌دیران یا ضمانت نامه بین المللی می باشد.
 - ✓ ضمانت نامه شرکت گل‌دیران با رعایت مفاد مندرج در کارت گارانتی محصولات به مدت ۱۸ ماه از تاریخ خرید/نصب همراه با فاکتور خرید معتبر می باشد (درمحمول پکیج به مدت ۲۴ ماه).
 - ✓ مدت زمان ضمانت کمپرسورهای انواع یخچال، فریزر و ساید بای ساید و همچنین کولرهای گازی خانگی بسته به نوع مدل (بر اساس موارد مندرج در کارت گارانتی دستگاه) حداقل ۵ سال می باشد.
 - ✓ موارد ضمانت شده تنها شامل ارائه خدمات رایگان برای تعمیر یا تعویض قطعات و ایاب و ذهاب (محدوده شهری) تعمیرکاران می باشد و هزینه های مربوط به بدنه و لوازم جانبی، مصرفی و فیلترها را شامل نمی گردد.
 - ✓ خدمات رایگان عنوان شده در ضمانت نامه محصولات منحصر ا در نمایندگیهای مجاز شرکت گل‌دیران در سراسر ایران ارائه می گردد.
 - ✓ رفع ایرادات فنی و کارکردی دستگاه و تامین قطعات مورد نیاز آنها پس از دوره ضمانت و در طول دوره تعهد با اخذ هزینه از مشتری و مطابق با تعرفه های تعیین شده توسط اتحادیه های مربوطه، به عهده شرکت مشتریان گل‌دیران می باشد.
 - ✓ در صورت بروز ایراد در پایان دوره گارانتی، کالا در قبال قطعه تعویض شده به مدت ۳ ماه ضمانت می گردد و سایر قطعات همچنان مطابق با مفاد ضمانت نامه تحت پوشش ضمانت خواهند بود.
 - مواردی که مشمول ضمانت نامه گل‌دیران نمی گردد:
 - ✓ در صورتی که هولوگرام یا ضمانت نامه به هر دلیل مخدوش، ناقص یا ناخوانا باشد.
 - ✓ دستگاه قبلا توسط افراد غیر مجاز جابجا، نصب، تعمیر یا دستکاری شده باشد.
 - ✓ ظرفیت دستگاه با محیط مورد استفاده تطابق نداشته باشد (در محصولات تهویه مطبوع خانگی)
 - ✓ مدمات ناشی از ضربه و شکستگی، حمل و نقل، تماس یا نفوذ آب و رطوبت، مواد شیمیایی، نوسانات برق، آتش سوزی، اتصال غلط دستگاه به سایر دستگاهها.
 - ✓ نصب دستگاه در محلهای غیر استاندارد یا آلوده به مواد شیمیایی.
 - ✓ شرایط محیطی نامناسب مانند دمای نامناسب و گرد و غبار شدید، رعد و برق و حوادث طبیعی.
 - ✓ عیوب ناشی از استفاده لوازم جانبی غیر استاندارد، استفاده نامحییج از دستگاه در مواردی خارج از استانداردهای تعیین شده برای دستگاه، عدم رعایت دستور العملهای مندرج در دفترچه راهنمای دستگاه.
 - ✓ وسایل و تجهیزات جانبی، بدنه و قاب، کنترل از راه دور، فیلتر، طبقات داخلی، بوگیر، دستگیره و لاستیک دور درب، شلنگ آب، لوله مسی و لوازم و موارد مشابه و خارج از قالب دستگاه.
- در اجرای مفاد این منشور در صورتی که مشتری به هر دلیلی فاقد سمت تصمیم گیری باشد، اعمال کلیه حقوق وی - مذکور در این منشور - بر عهده قائم مقام قانونی وی خواهد بود. البته اگر تصمیم گیرنده جایگزین بر خلاف نظر کارشناسان شرکت مانع از ادامه فرآیند خدمت گردد، شرکت مشتریان گل‌دیران می تواند از طریق مراجع ذیربط موضوع را پیگیری نماید.