

उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र

किसी भी शिकायत को प्रभावी ढंग से संबोधित करने के लिए, एएडी ईकॉमर्स एंड टेक सॉल्यूशंस लिमिटेड ("कंपनी") ने एक समर्पित शिकायत निवारण समिति की स्थापना की है। यदि कोई व्यथित महसूस करता है, तो उनके पास कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से ऑनलाइन या कार्यालय परिसर में जाकर ऑफ़लाइन शिकायत दर्ज करने का विकल्प है। इसके अतिरिक्त, शिकायत पत्र, टेलीफोन या उपभोक्ता संरक्षण (प्रत्यक्ष बिक्री) नियम 2021 द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य माध्यम से भी प्रस्तुत की जा सकती है।

निश्चित रहें, हमारी कंपनी शिकायतों को तुरंत और कुशलता से संबोधित करने के महत्व को समझती है। शिकायत प्राप्त होने पर, हम 48 घंटों के भीतर एक अलग शिकायत संख्या उत्पन्न करने की गारंटी देते हैं। यह विशिष्ट पहचानकर्ता भविष्य में संदर्भ के लिए पीड़ित व्यक्ति को प्रदान किया जाएगा, जिससे यह सुनिश्चित होगा कि समाधान प्रक्रिया के दौरान उनकी चिंताओं को उचित रूप से प्रलेखित और ट्रैक किया गया है।

चरण 1

निश्चित रहें कि आपकी शिकायत का हमारी समर्पित समिति द्वारा तुरंत समाधान किया जाएगा। हमारे सम्मानित सदस्यों में से एक शिकायत प्रस्तुत होने के 15 दिनों के भीतर समस्या का पूरी तरह से आकलन और समाधान करेगा। इसके अतिरिक्त, हम पूरी प्रक्रिया के दौरान आपको अद्यतन और सूचित रखने के महत्व को समझते हैं, इसलिए हम आपको आपकी शिकायत की स्थिति के बारे में पूरी लगन से जानकारी देते रहेंगे।

यदि, किसी भी कारण से, चरण 1 के दौरान किसी शिकायत का समाधान नहीं किया जा सकता है, तो निश्चित रहें कि कंपनी तुरंत पीड़ित व्यक्ति को शिकायत की स्थिति बताएगी। पारदर्शिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता यह सुनिश्चित करती है कि आपको अपनी चिंताओं की प्रगति के बारे में हमेशा सूचित किया जाएगा।

चरण 2

यदि चरण 1 के दौरान प्रारंभिक शिकायत अनसुलझी रहती है, तो इसे चरण 2 में बढ़ा दिया जाएगा। इस चरण के दौरान, दो समिति सदस्य शिकायत का गहन मूल्यांकन करेंगे और उसके प्रस्तुत होने के 22 दिनों की उचित समय सीमा के भीतर उसका समाधान करेंगे। इसके अतिरिक्त, पारदर्शिता सुनिश्चित करने और पीड़ित पक्ष को आश्वासन प्रदान करने के लिए शिकायत की स्थिति पर नियमित अपडेट तुरंत सूचित किया जाएगा।

यदि, किसी भी कारण से, चरण 2 के दौरान किसी शिकायत का समाधान नहीं किया जा सकता है, तो निश्चित रहें कि कंपनी प्रभावित व्यक्ति को शिकायत की स्थिति तुरंत बताएगी। हम आपको सूचित रखने के महत्व को समझते हैं और आपकी चिंताओं को समय पर दूर करने का हर संभव प्रयास करेंगे।

चरण 3

यदि चरण 2 के दौरान शिकायत अनसुलझी रहती है, तो यह चरण 3 में प्रगति करेगी। इस स्तर पर, समिति के सभी सदस्य शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख से 30 दिनों की सख्त समय सीमा के भीतर शिकायतों की पूरी जांच करेंगे और उनका समाधान करेंगे। इसके अतिरिक्त, यह सुनिश्चित करने के लिए त्वरित संचार प्रदान किया जाएगा कि सभी पीड़ित व्यक्तियों को पूरी प्रक्रिया के दौरान सूचित रखा जाए।

हमारी कंपनी शिकायतों को गंभीरता से लेती है और त्वरित समाधान प्रदान करने का लक्ष्य रखती है। हम शिकायत दर्ज होने की तारीख से अधिकतम 30 दिनों के भीतर सभी चिंताओं का समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। आपकी संतुष्टि हमारी सर्वोच्च प्राथमिकता है!

ध्यान दें: यदि, किसी भी कारण से, कंपनी आपकी शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर उसका समाधान करने में असमर्थ है, तो आश्वस्त रहें कि हम आपको देरी के बारे में तुरंत सूचित करेंगे। हम देरी के अपने कारणों का लिखित स्पष्टीकरण देंगे और आपकी शिकायत के समाधान के लिए उठाए गए कदमों के बारे में आपको सूचित करेंगे।