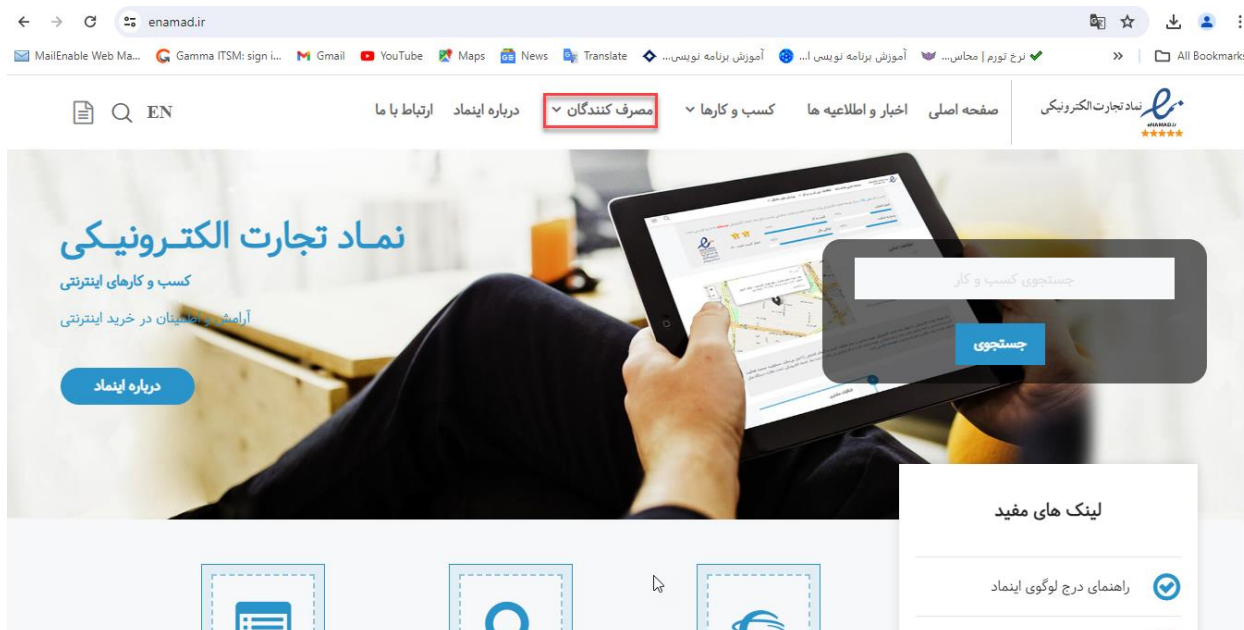
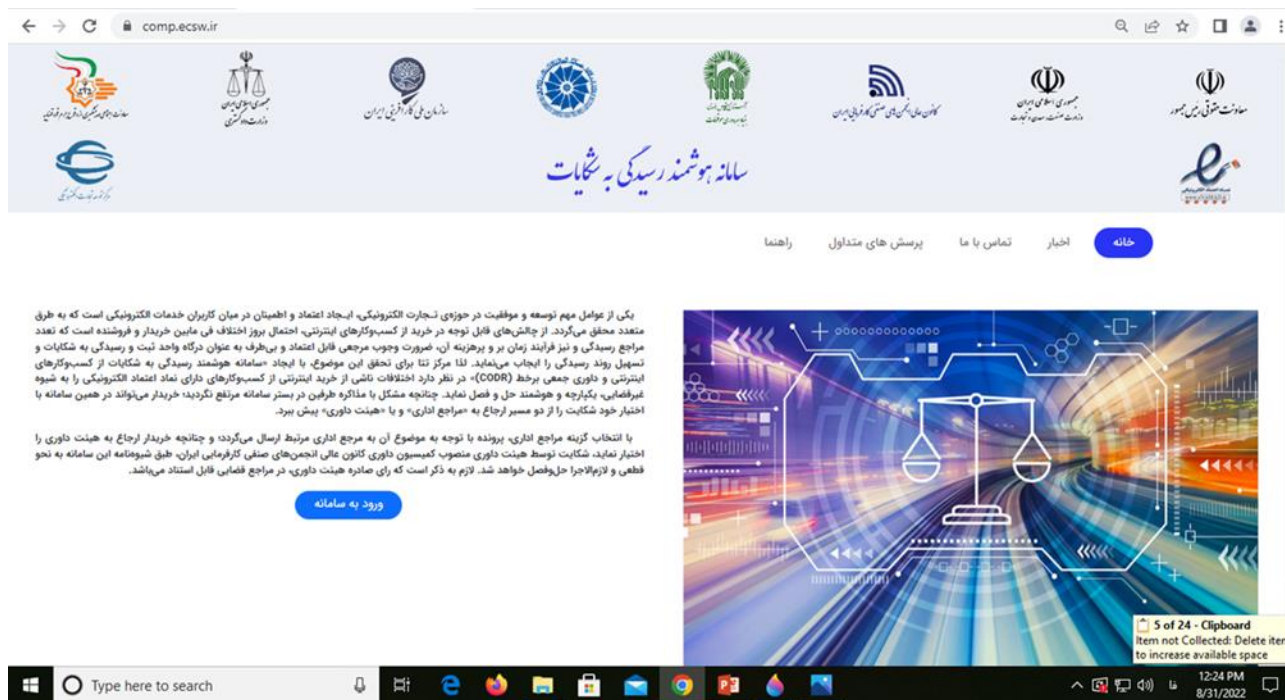


راهنمای ثبت شکایت

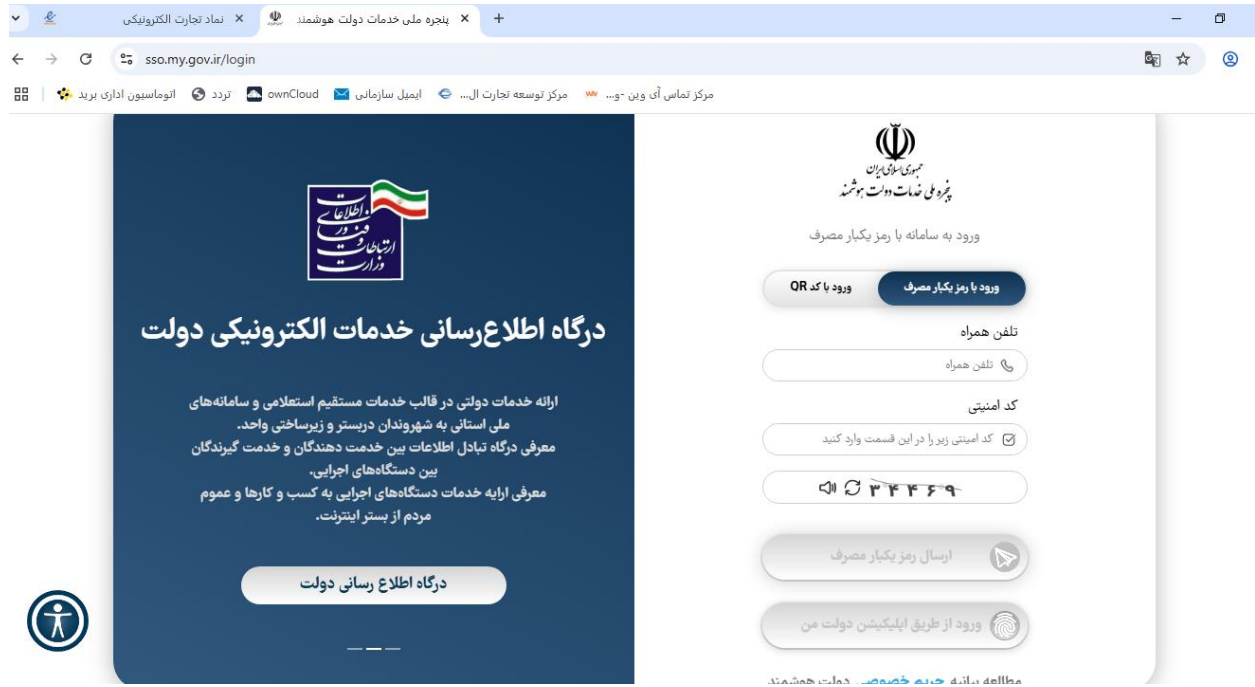
۱- ابتدا وارد سامانه enamad.ir شده و در منوی مصرف کنندگان بخش سامانه شکایت از کسب و کار را انتخاب نمایید:



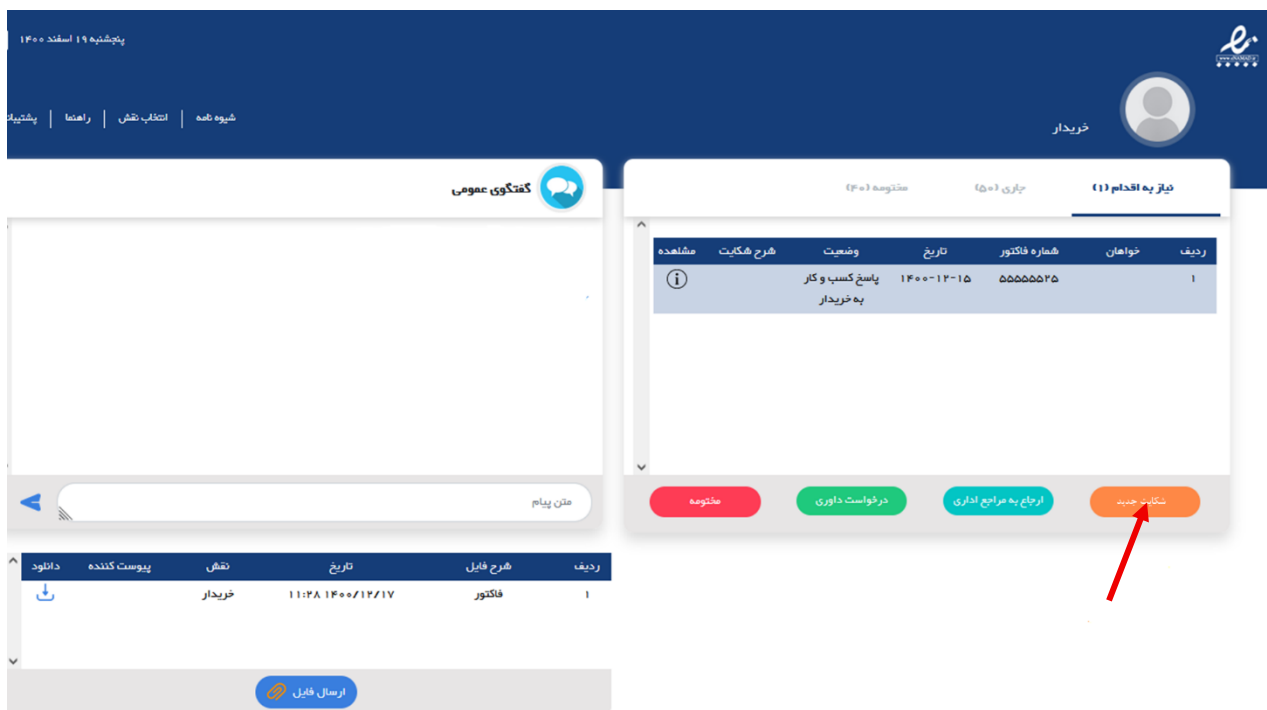
۲- در صفحه زیر بروی ورود به سامانه کلیک نمایید:



۳- در صفحه زیر شما می‌بایست شماره همراه و کد امنیتی را وارد نموده تا کد تایید برای شما پیامک گردد.



۴- پس از ورود به کارتابل شکایت، بروی دکمه ثبت شکایت کلیک نمایید.



۵- در صفحه زیر ابتدا نام دامنه کسب و کار را بدون **www** و **https** درج نمایید و سپس دکمه استعلام را کلیک نمایید و زمانیکه تیک سبز رنگ نمایش داده شد عنوان کالا و خدمت مرتبط را انتخاب نمایید. سپس اطلاعات تراکنش را از روی فیش تراکنش بانکی درج نمایید. اطلاعات تراکنش را زمان پرداخت می‌بایست عکس می‌گرفتید و یا اینکه ایمیل و شماره تماس‌تان را در صفحه پرداخت وارد می‌کردید که اطلاعات تراکنش برای شما ایمیل و پیامک شود. ایمیل و پیامک‌های ارسالی‌تان را چک بفرمایید. در صورتی که این اطلاعات را در ایمیل و پیامک دریافت نکرده‌اید به بانک مراجعه کنید.

×
شکایت جدید

<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px 10px; margin-right: 5px;">استعلام</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; flex-grow: 1;">نام دامنه را دقیق و کامل به همراه پسوند (بدون https و www) درج نمایید.</div> </div>	نام دامنه *
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> ▼ عنوان کالا/خدمتی را که در خرید از سایت کسب و کار با مشکل مواجه شده اید، انتخاب نمایید. </div> </div>	عنوان کالا/خدمت مرتبط *
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">شماره فاکتور را دقیق و کامل وارد نمایید.</div>	شماره فاکتور *
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">شماره مرجع/ارجاع را مطابق با اطلاعات پرداخت (تراکنش بانک) وارد نمایید.</div>	شماره مرجع/ارجاع *
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">شماره پایانه/ترمیナル را مطابق با اطلاعات پرداخت (تراکنش بانک) وارد نمایید.</div>	شماره پایانه/ترمیナル *
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">شماره پذیرنده را مطابق با اطلاعات پرداخت (تراکنش بانک) وارد نمایید.</div>	شماره پذیرنده
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px 10px; margin-right: 5px;">▼</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; flex-grow: 1;">شرکت خدمات پرداخت را مطابق با اطلاعات پرداخت (تراکنش بانک) وارد نمایید.</div> </div>	شرکت خدمات پرداخت
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 5px;">ریال</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; flex-grow: 1;"></div> </div>	مبلغ پرداختی *
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">1400/12/19</div>	تاریخ *
<div style="font-size: small;">تاریخ خرید را مطابق با تاریخ پرداخت (تراکنش بانک) وارد نمایید.</div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> ▲ عدم تحویل کالا/خدمت <input type="checkbox"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> عدم بازگشت وجه در صورت انصراف یا عدم ایفای تعهد <input type="checkbox"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> مغایرت، معیوبی یا نقص کالا/خدمت مورد تعهد <input type="checkbox"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> ▼ </div> </div>	نوع شکایت *
<div style="font-size: small;">مورد(ها) مرتبط با شکایت را انتخاب نمایید.</div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;">مورد شکایت را جهت بررسی شرح دهید.</div>	شرح شکایت *

🔍 پیوست مستندات

در نهایت دکمه ثبت شکایت را کلیک نمایید بدین ترتیب شکایت شما ثبت شده و به کارتابل کسبوکار ارجاع شده است. چنانچه بعد از گذشت ۶ روز از طرح شکایت، کسبوکار پاسخ ندهد پرونده در کارتابل شما فعال می‌گردد که می‌توانید پرونده را به اختیار خود به مرجع اداری و یا هیئت داورى ارجاع دهید.