

# دليل خدمة العملاء – شركة سمارت تك للإلكترونيات

## المقدمة

تهدف شركة سمارت تك إلى تقديم تجربة شراء آمنة وسهلة لجميع عملائها داخل وخارج الدولة. تعمل خدمة العملاء على مدار الأسبوع لضمان سرعة الاستجابة وحل المشكلات بأعلى كفاءة ممكنة. هذا الدليل يوضح جميع الإجراءات والسياسات المتعلقة بالشحن، الإرجاع، الضمان، والدعم الفني.

## 1. الشحن والتوصيل

- يتم تجهيز الطلب خلال 24 ساعة عمل بعد تأكيد الدفع.
- مدة التوصيل داخل نفس المدينة من **1 إلى 2 يوم عمل**.
- مدة التوصيل ليلاً في المدن من **3 إلى 5 أيام عمل**.
- الطلبات الدولية تستغرق من **7 إلى 14 يوم عمل**.
- يتم إرسال رقم تتبع إلكتروني بمجرد شحن الطلب عبر البريد المسجل في الحساب.
- في حال حدوث تأخير، يتم إخبار العميل تلقائياً عبر البريد أو الرسائل القصيرة.
- خدمة التوصيل متاحة عبر شركاء معتمدين فقط لضمان سلامة الطرد.
- لا يتم تسليم الطلبات يوم الجمعة أو العطلات الرسمية.
- في حال فشل التوصيل لثلاث محاولات متتالية، يُعاد الطلب إلى المستودع وتخصم رسوم الشحن.

## 2. سياسة الإرجاع والاستبدال

- يحق للعميل إرجاع المنتج خلال **14 يوماً** من تاريخ الاستلام دون ذكر سبب، بشرط أن يكون غير مستخدم وبحالته الأصلية.
- لا تُقبل المرتجعات في الحالات التالية:
  - كسر أو تلف في المنتج ناتج عن سوء الاستخدام.
  - فقدان التعليف الأصلي أو الملحقات.
  - الأجهزة التي تم تفعيلها أو تسجيلها بحساب المستخدم.

- في حال وجود عيب مصنعي، تتحمل الشركة رسوم الشحن والاستبدال كاملة.
- يتم فحص المنتج المرتاج خلال **48** ساعة من استلامه، وبعدها يبلغ العميل بنتيجة الفحص.
- إذا أُقرَ وجود عيب، يُرسل منتج جديد أو يعاد المبلغ حسب رغبة العميل.
- لا يمكن إرجاع المنتجات المختلطة في العروض الموسمية إلا في حال وجود خلل فعلي.

### **3. الضمان والصيانة**

- مدة الضمان القياسية سنة واحدة من تاريخ الشراء.
- يغطي الضمان:
  - الأعطال الكهربائية أو الإلكترونية الناتجة عن خلل مصنعي.
  - استبدال القطع التالفة بقطع أصلية.
- لا يغطي الضمان:
  - التلف الناتج عن السوائل أو السقوط.
  - محاولة الإصلاح خارج مراكز الخدمة المعتمدة.
  - فقدان الرقم التسلسلي للمنتج.
- لتقديم طلب صيانة:
  - قم بملء نموذج طلب الإصلاح على موقعنا.
  - أرفق نسخة من الفاتورة الأصلية.
  - ستنواصل خدمة الدعم خلال **48** ساعة لترتيب الاستلام أو الصيانة.

### **4. طرق الدفع**

- بطاقات الائتمان (Visa – MasterCard – Mada).
- الدفع عند الاستلام (في المدن الرئيسية فقط).
- التحويل البنكي المباشر (يُرسل الإيصال عبر البريد).

- جميع المعاملات المالية تتم من خلال بوابات دفع مشفرة ومحتملة من البنك المركزي.
- في حال فشل عملية الدفع، لا يُخصم أي مبلغ من حساب العميل.

## 5. التواصل مع خدمة العملاء

- البريد الإلكتروني: [support@smarttech.com](mailto:support@smarttech.com)
- الهاتف الموحد: **920000123**
- واتساب الدعم: **4567-123-50-966+**
- ساعات العمل: الأحد إلى الخميس، من **9 صباحاً** حتى **6 مساءً**
- الرد على رسائل البريد خلال **24** ساعة عمل
- عند التواصل، يرجى ذكر رقم الطلب لتسريع الخدمة.

## 6. إدارة الشكاوى والملحوظات

- تُسجل جميع الشكاوى في نظام تتبع إلكتروني برقم مرجعي.
- يتم الرد المبدئي خلال **48** ساعة عمل.
- في حال عدم الرضا عن الحل، يمكن تصعيد الطلب إلى مشرف خدمة العملاء مباشرة.
- تُراجع الشكاوى شهرياً لتحسين الخدمة وضمان جودة الأداء.

## 7. سياسة الخصوصية

- لا تُشارك بيانات العملاء مع أي طرف ثالث دون موافقة خطية.
- جميع البيانات محفوظة على خوادم مشفرة ضمن الاتحاد الأوروبي.
- يمكن للعميل طلب حذف بياناته في أي وقت عبر البريد الإلكتروني.
- نستخدم ملفات تعريف الارتباط (Cookies) لتحسين تجربة المستخدم فقط.

## 8. الأسئلة الشائعة

س: كيف يمكنني تعديل عنوان الشحن بعد تأكيد الطلب؟

ج: يمكنك التعديل خلال أول 12 ساعة فقط عبر صفحة "طلباتي" أو التواصل مع الدعم.

س: ماذا أفعل إذا وصلني منتج خاطئ؟

ج: احتفظ بالتعليق الأصلي واتصل بالدعم خلال 48 ساعة ليتم استبداله مجاناً.

س: هل يمكنني إلغاء الطلب؟

ج: نعم قبل عملية الشحن فقط. بعد الشحن، يجب استلام الطرد ثم إرجاعه.

س: متى أسترد المبلغ بعد إرجاع المنتج؟

ج: خلال 5 إلى 10 أيام عمل من استلام المستودع للمنتج المرتجع.

س: هل يمكن تمديد الضمان؟

ج: نعم مقابل رسوم إضافية حسب نوع المنتج. يمكن التقديم عبر الموقع.

س: كيف أعرف حالة الصيانة؟

ج: سيتم إرسال تحديث دوري عبر البريد أو واتساب برقم الحالة.

س: هل يوجد دعم فني بعد انتهاء الضمان؟

ج: نعم، بأسعار رمزية تشمل تكلفة القطع والصيانة فقط.