

## Customer Dashboard 8.7

لوحة تدكيم شخصية للعميل لإدارة كل جوانب حسابه وطلباته.

### الأقسام:

- طلباتي:** عرض جميع الطلبات (الحالية، المكتملة، الملغاة) مع حالة التتبع 
- ملفي الشخصي:** تعديل المعلومات الشخصية، كلمة المرور 
- العناوين المحفوظة:** إضافة وحذف عناوين الشحن والفاواتير 
- طرق الدفع:** إضافة وحذف بطاقات الدفع المحفوظة 
- تقييماتي:** عرض جميع التقييمات التي كتبها المنتجات التي طلبها 

## 11. المرتجعات والاستبدال

### 11.1 السياسة العامة

- المدة:** 14-30 يوم (حسب الفئة) 
- الشروط:** المنتج غير مستخدم، العبوة الأصلية، جميع الملحقات 

## 11.2 الأسباب المقبولة

| الرسوم       | مسؤولية | السبب            |
|--------------|---------|------------------|
| مجانيًّا     | البائع  | منتج تالف        |
| مجانيًّا     | البائع  | غير مطابق للوصف  |
| مجانيًّا     | البائع  | تأخير الشحن      |
| يتحمل العميل | العميل  | تغيير رأي العميل |

## 11.3 تدفق الإرجاع

العميل يطلب الإرجاع

↓

المنصة تراجع الطلب

↓

موافقة؟

نعم ↓

إنشاء كود إرجاع

↓

استلام المنتج

↓

فحص المنتج

↓

موافق؟ → استرداد المبلغ

غير موافق؟ → رفض + إعادة للعميل

## 12. التقييمات وال REVIEWS

### أنواع التقييمات

#### 1. تقييم المنتج (Product Review)

- من 1-5 نجوم
- مراجعة نصية
- صور/فيديوهات (اختياري)

#### 2. تقييم البائع (Seller Rating)

- الالتزام بالوصول
- سرعة الشحن
- التعامل
- التواصل

#### 3. تقييم الشحن (Delivery Rating)

- سرعة الوصول
- حالة الطرد
- سلوك المندوب

### 12.2 التأثير

تقييم عالي (+4.5)

أولوية في Buy Box

- ظهور أعلى في البحث
- ثقة أكبر من العملاء
- شارة "بائع موثوق"

## تقييم منخفض (3.5>)

---

- تحذير للبائع
- تقليل الظهور
- مراقبة الحساب