

الأسئلة الشائعة شركة رمادا لوسطاء الشحن

عن خدماتنا

ما هي الخدمات التي تقدمها شركتكم؟

نحن شركة متخصصة في خدمات الشحن والتوصيل من الباب إلى الباب داخل المملكة العربية السعودية. نقدم نوعين رئيسيين من خدمات الشحن: الشحن المبرد والشحن الجاف. نخدم الأفراد والشركات على حد سواء، مع توفير واجهة تطبيق مخصصة للشركات لإدارة شحناتهم بكفاءة. خدماتنا تشمل استلام الشحنات من موقعكم وتوصيلها مباشرة إلى عنوان المستلم دون الحاجة لزيارة فروع أو مستودعات.

ما الفرق بين الشحن المبرد والشحن الجاف؟

مخصص للمنتجات التي تحتاج إلى ظروف حرارة محددة أثناء النقل والتخزين. يشمل ذلك المواد الغذائية: **الشحن المبرد** القابلة للتلف (اللحوم، الأسماك، الألبان، الخضروات والفواكه)، الأدوية والمستحضرات الصيدلانية، المواد البيولوجية، الزهور، والشوكولاتة والحلويات الفاخرة. توفر سلسلة تبريد متكاملة بدرجات حرارة تتراوح من -25 درجة مئوية إلى +8 درجات مئوية حسب احتياجات المنتج.

مخصص للمنتجات التي لا تحتاج إلى تبريد ويمكن نقلها في درجة حرارة الغرفة العادية. يشمل ذلك الملابس، **الشحن الجاف** الإلكترونيات، الكتب والمستندات، الأثاث، المواد البلاستيكية والمعدنية، المنتجات المعبأة الجافة، وجميع الطرود العامة الأخرى.

ما هي المناطق التي تغطيها خدماتكم؟

نقدم خدماتنا في جميع مناطق ومدن المملكة العربية السعودية الرئيسية. نغطي المدن الكبرى مثل الرياض، جدة، مكة المكرمة، المدينة المنورة، الدمام، الخبر، الطائف، بريدة، الأحساء، ينبع، حائل، والمناطق المحيطة بها. كما نصل إلى المدن الصغيرة والقرى ضمن خطة توسعنا المستمرة. يمكنكم التحقق من تغطية منطقتكم المحددة من خلال التطبيق أو بالاتصال بخدمة العملاء.

هل تقدمون خدمات الشحن الدولي؟

حالياً، خدماتنا تقتصر على الشحن الداخلي ضمن المملكة العربية السعودية فقط. نحن نركز على تقديم أفضل خدمة محلية من الباب إلى الباب. ومع ذلك، نعمل على توسيع خدماتنا لتشمل الشحن الدولي في المستقبل القريب، وسنعلن عن ذلك عبر موقعنا وتطبيقنا.

التسجيل والحساب

كيف تتم عملية تسجيل الشركات؟

تسجيل الشركات يتطلب خطوات إضافية للتحقق. اتصل بنا لتزويدنا بمعلوماتكم: معلومات الشركة الأساسية (اسم الشركة، السجل التجاري، الرقم الضريبي)، قم برفع المستندات المطلوبة (صورة من السجل التجاري، شهادة الضريبة، صورة هوية المفوض، خطاب تفويض إن وجد)، أدخل معلومات الشخص المفوض (الاسم، المسمى الوظيفي، رقم الهاتف، البريد

الإلكتروني)، حدد طريقة الدفع المفضلة للشركة. سيقوم فريقنا بمراجعة طلبكم خلال 1-2 يوم عمل، وسيتم إخطاركم عند تفعيل الحساب. بعد التفعيل، ستحصلون على إمكانية الوصول إلى لوحة التحكم الكاملة وجميع المزايا المخصصة للشركات.

ما هي المزايا الإضافية لحساب الشركات؟

حسابات الشركات تتمتع بمزايا عديدة تشمل: أسعار تفضيلية وخصومات حسب الحجم، إمكانية الدفع الآجل مع فترة سماح (حسب شروط الائتمان)، لوحة تحكم متقدمة لإدارة جميع الشحنات، إمكانية إضافة عدة مستخدمين بصلاحيات مختلفة، تقارير للربط مع أنظمتكم، أولوية في الاستلام والتوصيل، مدير حساب (API) تفصيلية عن الشحنات والتكاليف، واجهة برمجية مخصصة للشركات الكبرى، فواتير موحدة وتقارير محاسبية، وإمكانية جدولة شحنات دورية منتظمة. ربط مع المتاجر الإلكترونية.

هل يمكنني تعديل معلومات حسابي؟

نعم، يمكنكم تعديل معلومات حسابكم في أي وقت من خلال الدخول إلى قسم "الملف الشخصي" أو "إعدادات الحساب" في التطبيق. يمكنكم تحديث البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، العنوان، إضافة أو حذف عناوين التوصيل المحفوظة، تغيير كلمة المرور، وتحديث طرق الدفع. بعض المعلومات الحساسة مثل رقم الهوية أو السجل التجاري قد تتطلب التواصل مع خدمة العملاء للتحديث لأغراض أمنية.

نسيت كلمة المرور، ماذا أفعل؟

في صفحة تسجيل الدخول، اضغط على "نسيت كلمة المرور"، أدخل رقم هاتفك المحمول أو بريدك الإلكتروني المسجل، ستصلك رسالة تحتوي على رمز التحقق، أدخل الرمز، قم بإنشاء كلمة مرور جديدة (يجب أن تحتوي على 8 أحرف على الأقل مع أرقام وحروف)، أكد كلمة المرور الجديدة، ثم سجل الدخول باستخدام كلمة المرور الجديدة.

ادارة الشحنات

كيف يمكنني ادارة شحنة؟

ادخل معلومات شحنتك بكل سهولة من خلال التطبيق. افتح التطبيق واضغط على "شحنة جديدة"، اختر نوع الشحن (مبرد أو جاف)، أدخل عنوان الاستلام (أو اختر من العناوين المحفوظة)، حدد تاريخ ووقت الاستلام المفضل، أدخل عنوان التسليم. وبيانات المستلم، أدخل تفاصيل الشحنة (الوزن التقريبي، الأبعاد، الوصف، القيمة)، سيتواصل معكم مندوبنا فوراً.

ما هي المعلومات المطلوبة عند حجز شحنة مبردة؟

الشحنات المبردة تحتاج إلى معلومات إضافية لضمان سلامة المنتجات. يجب تحديد نوع المنتج بدقة (لحوم، أسماك، ألبان، خضروات، فواكه، أدوية، وغيرها)، درجة الحرارة المطلوبة للنقل والتخزين (بين -25 إلى +8 درجة مئوية)، مدة الصلاحية المتبقية، تعليمات خاصة بالتعامل (هش، لا يقلب، يحفظ رأسياً، إلخ)، وتاريخ الإنتاج وتاريخ الانتهاء إن وجد. هذه المعلومات تساعدنا في اختيار المركبة المناسبة وضمان ظروف النقل المثالية.

هل يمكنني جدولة شحنات متعددة مسبقاً؟

نعم بالتأكيد، خاصة لعملاء الشركات. يمكنكم إنشاء شحنات مجدولة على أساس يومي، أسبوعي، أو شهري. هذه الميزة مثالية للشركات التي لديها احتياجات شحن منتظمة مثل المطاعم، محلات البقالة، الصيدليات، أو موردي المنتجات. ما عليكم سوى تحديد تفاصيل الشحنة مرة واحدة، اختيار نمط التكرار، وسيتم تنفيذ الشحنات تلقائياً حسب الجدول المحدد. يمكنكم دائماً تعديل أو إلغاء الجدولة من لوحة التحكم.

ما هي الحدود القصوى للوزن والأبعاد؟

نستقبل شحنات بمختلف الأحجام والأوزان. الحد الأقصى للوزن للطرد الواحد هو 100 كيلوجرام، والأبعاد القصوى للطرد الواحد هي $200 \times 150 \times 150$ سم. للشحنات الأكبر أو الأثقل، يمكننا ترتيب حلول خاصة من خلال قسم الشحنات الكبيرة. يرجى التواصل معنا مباشرة لمناقشة احتياجاتكم وسنوفر لكم الحل المناسب مع مركبات وأجهزة مخصصة.

هل هناك قيود على أنواع المنتجات التي يمكن شحنها؟

نقبل معظم أنواع المنتجات القانونية، لكن هناك قيود على بعض المواد لأسباب أمنية وقانونية. المواد المحظورة تماماً تشمل: المواد المخدرة والمحظورة قانونياً، الأسلحة والذخائر والمتفجرات، المواد الكيميائية الخطرة والسامة، النقود والمجوهرات الثمينة (يتطلب خدمة خاصة)، والمواد القابلة للاشتعال أو الانفجار. المواد المقيدة التي تحتاج موافقة خاصة تشمل: المنتجات الطبية والأدوية (تتطلب ترخيص)، الحيوانات الحية، والنباتات (حسب الأنظمة الزراعية). للاستفسار عن منتج معين، يرجى التواصل مع خدمة العملاء قبل الحجز.

كيف يتم حساب تكلفة الشحن؟

نستخدم نظام تسعير شفاف يعتمد على عدة عوامل. العوامل الرئيسية هي: نوع الشحن (المبرد أعلى من الجاف لتكاليف التبريد)، الوزن الفعلي والوزن الحجمي (نستخدم الأكبر بينهما)، المسافة بين نقطة الاستلام ونقطة التسليم، سرعة التوصيل المطلوبة (عادي، سريع، نفس اليوم)، قيمة الشحنة المعلنة (للتأمين)، والخدمات الإضافية (تغليف خاص، صعود أدوار، التوصيل في أوقات محددة). يتم حساب التكلفة تلقائياً عند إدخال تفاصيل الشحنة في التطبيق قبل التأكد. عملاء الشركات يحصلون على خصومات إضافية حسب حجم الشحنات الشهرية.

ما هو الوزن الحجمي وكيف يُحسب؟

الوزن الحجمي هو حساب يعكس المساحة التي يشغلها الطرد في المركبة. يُحسب بالمعادلة: (الطول × العرض × الارتفاع ÷ 5000). على سبيل المثال، صندوق بقياس $30 \times 40 \times 50$ سم، الوزن الحجمي = $(30 \times 40 \times 50) \div 5000 = 12$ كجم. إذا كان الوزن الفعلي 8 كجم والوزن الحجمي 12 كجم، سنحتسب التكلفة على أساس 12 كجم. هذا النظام عادل لأن الطرود الكبيرة خفيفة الوزن تشغل مساحة أكبر في المركبة.

عملية التوصيل

كيف تتم عملية استلام الشحنة؟

عملية الاستلام مصممة لتكون مريحة تماماً. بعد تأكيد الحجز، سيتوجه سائقنا إلى عنوانكم في الوقت المحدد (سيتمصل بكم قبل الوصول بـ 15-30 دقيقة)، سيقوم السائق بفحص الشحنة والتأكد من مطابقتها للوصف، سيتم وزن وقياس الشحنة للتأكد من الأبعاد، سيلتقط السائق صوراً للشحنة (لحمايتكم وحمايتنا)، سيتم تغليف الشحنة بشكل آمن إذا لزم الأمر، ستوقعون إلكترونياً على إيصال الاستلام عبر جهاز السائق، سيتم منحكم رقم التتبع (إن لم يكن لديكم مسبقاً)، وللشحن المبرد: سيتم وضع الشحنة فوراً في صندوق التبريد المخصص. كل هذه الخطوات تستغرق عادة 5-10 دقائق فقط.

ما هي أوقات الاستلام والتوصيل المتاحة؟

نوفر مرونة كبيرة في الأوقات لتلائم جدولكم. أوقات العمل العادية هي من السبت إلى الخميس، من 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، والسبت من 8:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً. الجمعة: خدمة محدودة من 2:00 مساءً حتى 8:00 مساءً. نوفر أيضاً خدمة التوصيل خارج أوقات العمل (في المساء المتأخر أو الصباح الباكر) برسوم إضافية للشركات التي تحتاج ذلك. يمكنكم جدولة وقت محدد للاستلام أو اختيار "في أي وقت خلال الفترة الصباحية/المسائية" لمزيد من المرونة.

كم يستغرق توصيل الشحنة؟

داخل نفس المدينة (1-2 يوم عمل)، بين المدن: **الخدمة العادية**. مدة التوصيل تعتمد على المسافة ونوع الخدمة المختارة داخل نفس المدينة (نفس اليوم أو اليوم: **الخدمة السريعة**. الرئيسية (2-3 أيام عمل)، إلى المناطق البعيدة (3-5 أيام عمل) داخل المدينة فقط، في غضون 4-6 ساعات من: **خدمة التوصيل الفوري**. التالي)، بين المدن الرئيسية (1-2 يوم عمل) الاستلام. الشحنات المبردة تحظى بأولوية أعلى لضمان سلامة المنتجات القابلة للتلف

هل يمكنني تتبع شحنتي؟

بالتأكيد، نوفر نظام تتبع مباشر ومحدث لحظياً. بمجرد استلام شحنتكم، يمكنكم تتبعها عبر التطبيق في أي وقت. ستشاهدون الحالة الحالية للشحنة (تم الاستلام، في الطريق، وصلت للمستودع، خرجت للتوصيل، تم التسليم)، موقع الشحنة على الخريطة في الوقت الفعلي، الوقت المتوقع للوصول، صور الشحنة عند الاستلام والتسليم، واسم السائق ورقم هاتفه عند خروج الشحنة للتوصيل. كما ستصلكم إشعارات تلقائية عبر الرسائل النصية والتطبيق عند كل تحديث مهم

ماذا يحدث إذا لم يكن المستلم متواجداً؟

نحرص على إيصال الشحنة بنجاح من المحاولة الأولى. عند الوصول إلى عنوان التسليم، سيتصل السائق بالمستلم. إذا لم يكن متواجداً، سنحاول التواصل مرة أخرى بعد 15 دقيقة، إذا لم يرد، سنتصل بالمرسل للحصول على تعليمات. الخيارات المتاحة تشمل: إعادة المحاولة في وقت لاحق من نفس اليوم، جدولة موعد توصيل جديد في يوم آخر، تسليم الشحنة لشخص آخر في نفس العنوان (بموافقة المرسل)، أو إعادة الشحنة إلى المرسل (مع رسوم الإعادة). للشحنات المبردة، نحفظ بها في مستودعاتنا المبردة لحين ترتيب التسليم

هل يمكنني تغيير عنوان التوصيل بعد الشحن؟

نعم، يمكن تغيير عنوان التوصيل في حالات معينة. إذا كانت الشحنة لا تزال في مستودعنا ولم تخرج للتوصيل، يمكن تغيير العنوان مجاناً من خلال التطبيق أو بالاتصال بخدمة العملاء. إذا كانت الشحنة في طريقها للتوصيل، قد يتطلب الأمر رسوم إضافية حسب المسافة الإضافية. إذا كان العنوان الجديد في مدينة أخرى مختلفة تماماً، قد يستغرق ذلك وقتاً أطول ورسوم إضافية أكبر. للمزيد من المعلومات، تواصلوا مع خدمة العملاء فوراً عبر الدردشة الحية أو الهاتف

من يوقع على استلام الشحنة؟

عند التسليم، يجب أن يوقع المستلم الأصلي أو أي شخص بالغ في نفس العنوان على إيصال الاستلام الإلكتروني. السائق سيتحقق من هوية المستلم (بطلب بطاقة الهوية إذا لزم الأمر)، سيعرض الشحنة للتأكد من عدم وجود أضرار ظاهرة، سيطلب التوقيع الإلكتروني على جهازه المحمول، وسيلتقط صورة للمستلم مع الشحنة (إذا وافق المستلم). التوقيع والصورة هما إثبات قانوني على تسليم الشحنة بنجاح. إذا كنتم تفضلون عدم التقاط صورة شخصية، يمكن للسائق التقاط صورة للشحنة فقط في مكان التسليم

الشحن المبرد

ما هي درجات الحرارة المتوفرة للشحن المبرد؟

من 25- إلى 18- درجة: **التجميد العميق**. نوفر مجموعة واسعة من درجات الحرارة لتلبية جميع احتياجات الشحن المبرد من 18- إلى 5- درجة مئوية: **التجميد الخفيف**. مثالي للحوم والأسماك المجمدة، الأيس كريم، المنتجات المجمدة) من 0 إلى +5 درجات مئوية (مثالي للخضروات والفواكه الطازجة، الألبان،: **التبريد العادي**. (للمنتجات نصف المجمدة)

من 2+ إلى 8 درجات مئوية (مخصص للأدوية واللقاحات). يمكنكم اختيار درجة: **التبريد الدوائي**. اللحوم الطازجة)
الحرارة الدقيقة عند حجز الشحنة، وسنضمن الحفاظ عليها طوال رحلة النقل

كيف تضمنون سلامة سلسلة التبريد؟

نأخذ سلامة سلسلة التبريد على محمل الجد. نستخدم مركبات مبردة حديثة مجهزة بأنظمة تبريد مستقلة وقوية، أجهزة استشعار رقمية لمراقبة الحرارة على مدار الساعة (يتم تسجيل درجة الحرارة كل دقيقة)، إنذارات تلقائية عند أي انحراف عن درجة الحرارة المحددة، مولدات كهرباء احتياطية في حالة أي عطل، صناديق تبريد معزولة بمواد عالية الجودة، ومستودعات تخزين مبردة في جميع الفروع الرئيسية. كل سائق مدرب على التعامل مع الشحنات المبردة وإجراءات الطوارئ. يمكنكم الحصول على تقرير كامل بدرجات الحرارة طوال الرحلة عند الطلب

ماذا يحدث إذا تعطل نظام التبريد؟

لدينا بروتوكولات طوارئ صارمة. جميع مركباتنا المبردة مزودة بأنظمة إنذار مباشرة متصلة بمركز التحكم. عند أي عطل أو ارتفاع في درجة الحرارة، يتم تنبيه المركز فوراً، نرسل مركبة بديلة مبردة إلى موقع المركبة المعطلة، يتم نقل الشحنات بسرعة إلى المركبة البديلة، إذا لم يكن ذلك ممكناً، نقوم بتوصيل الشحنة إلى أقرب مستودع مبرد، ونواصل فوراً مع المرسل والمستلم لإبلاغهم بالموقف وخطة الحل. إذا تأثرت سلامة المنتج بأي شكل، نتحمل المسؤولية الكاملة حسب قيمة التأمين المعلن.

هل هناك رسوم إضافية للشحن المبرد؟

نعم، الشحن المبرد يتطلب رسوم إضافية مقارنة بالشحن الجاف بسبب التكاليف التشغيلية الأعلى. تشمل هذه التكاليف: صيانة وتشغيل أنظمة التبريد، استهلاك الوقود الأعلى للمحافظة على التبريد، المعدات المتخصصة والصناديق المعزولة، المراقبة المستمرة لدرجة الحرارة، والتأمين الخاص للبضائع القابلة للتلف. الرسوم الإضافية تتراوح عادة بين 30-50% أعلى من الشحن الجاف حسب درجة الحرارة المطلوبة والمسافة. يتم حساب التكلفة الدقيقة تلقائياً عند إدخال تفاصيل الشحنة في التطبيق

كم من الوقت يمكن الاحتفاظ بالشحنات في المستودعات المبردة؟

نوفر تخزين مبرد مؤقت مجاناً لمدة تصل إلى 48 ساعة من وقت وصول الشحنة إلى المستودع. هذا يتيح مرونة في حالة عدم تواجد المستلم أو الحاجة لتعديل موعد التوصيل. بعد 48 ساعة، تُطبق رسوم تخزين يومية رمزية. في حالات خاصة (مثل الإجازات الطويلة أو الظروف الطارئة)، يمكننا ترتيب تخزين ممتد برسوم تفضيلية. جميع مستودعاتنا تخضع لمراقبة صارمة وتتوافق مع معايير سلامة الغذاء والدواء السعودية

الدفع والفواتير

ما هي طرق الدفع المتاحة؟

و Apple Pay الدفع بالبطاقات الائتمانية والخصم (فيزا، ماستركارد، مدى)، **للأفراد**. نوفر طرق دفع متنوعة لراحتكم ، والتحويل البنكي (Urpay، STC Pay)، الدفع عند الاستلام (نقدًا أو بالبطاقة للسائق)، المحافظ الإلكترونية Google Pay جميع الطرق السابقة بالإضافة إلى الفواتير الشهرية الموحدة مع فترة سماح 30 يوماً (بعد الموافقة: **للشركات**. المباشر الائتمانية)، والتحويل البنكي بالجملة للشحنات الكبيرة. جميع المعاملات المالية مؤمنة ومشفرة بأعلى معايير الأمان

متى يتم الخصم من حسابي؟

يتم الخصم فوراً عند تأكيد الحجز: **الدفع بالبطاقة أو المحفظة الإلكترونية**. توقيت الخصم يعتمد على طريقة الدفع المختارة **الفواتير**. يتم الدفع نقداً أو بالبطاقة للسائق عند استلام الشحنة. إذا لم تتم عملية الاستلام، لن يتم أي خصم: **الدفع عند الاستلام** يتم إصدار فاتورة موحدة في نهاية كل شهر، والدفع مستحق خلال 30 يوماً من تاريخ الفاتورة. يمكنكم: **الشهرية للشركات**. مراجعة جميع معاملتكم المالية من خلال قسم "المحفظة" أو "الفواتير" في التطبيق

هل يمكنني الحصول على فاتورة ضريبية؟

بالتأكيد، نحن ملتزمون بالأنظمة الضريبية في المملكة. يتم إصدار فاتورة ضريبية إلكترونية تلقائياً لكل عملية شحن، تشمل جميع التفاصيل المطلوبة (رقمنا الضريبي، تفاصيل الخدمة، المبلغ الأساسي، ضريبة القيمة المضافة 15%، المبلغ الإجمالي). من التطبيق أو استلامها عبر البريد الإلكتروني فور إتمام الدفع. للشركات، نوفر فواتير PDF يمكنكم تحميل الفاتورة بصيغة لأغراض المحاسبة PDF أو Excel موحدة شهرية تفصيلية مع كشف بجميع الشحنات يمكن تصديرها بصيغ

ما هي سياسة الاسترداد؟

نحن نسعى لرضاكم التام، ولدينا سياسة استرداد عادلة. يمكنكم إلغاء الحجز واسترداد المبلغ كاملاً إذا تم الإلغاء قبل استلام الشحنة بساعة واحدة على الأقل. إذا ألغيتم بعد خروج السائق للاستلام، سيتم خصم 20% رسوم إلغاء. بعد استلام الشحنة، لا يمكن الإلغاء إلا في حالات خاصة (مثل تلف الشحنة أو خطأ منا). يتم معالجة طلبات الاسترداد خلال 5-7 أيام عمل، وتعاد المبالغ بنفس طريقة الدفع الأصلية. للشركات ذات الفواتير الشهرية، يتم خصم مبالغ الإلغاءات من الفاتورة التالية

التأمين والتعويضات

هل الشحنات مؤمنة تلقائياً؟

نعم، جميع الشحنات مشمولة بتأمين أساسي مجاني يغطي حتى 500 ريال سعودي للشحنة الواحدة ضد الفقدان أو التلف. هذا التأمين الأساسي مدرج في سعر الخدمة دون أي رسوم إضافية. ومع ذلك، إذا كانت قيمة شحنتكم أعلى من 500 ريال، ننصح بشدة بالإعلان عن القيمة الحقيقية ودفع رسوم التأمين الإضافي لحماية أفضل

كيف يمكنني الحصول على تأمين إضافي؟

عند حجز الشحنة، سُسألون عن القيمة المعلنة للشحنة. أدخلوا القيمة الحقيقية للبضائع (يمكنكم تقديم فاتورة أو إثبات القيمة)، سيحتسب النظام رسوم التأمين تلقائياً (عادة 1-2% من القيمة المعلنة)، ستضاف الرسوم إلى إجمالي التكلفة، وعند تأكيد الحجز، تصبح شحنتكم مؤمنة بالقيمة المعلنة. في حالة الفقدان أو التلف الكامل، ستحصلون على تعويض يصل إلى القيمة المعلنة (بعد تقديم الوثائق اللازمة). التأمين يغطي الفقدان التام، التلف الكامل، والتلف الجزئي (حسب تقييم خبير مستقل)

ماذا أفعل إذا تلفت شحنتي أو فُقدت؟

نأسف لأي إزعاج، ونلتزم بحل المشكلة بسرعة. اتصلوا بخدمة العملاء فوراً عبر الهاتف أو الدردشة الحية، أو قدموا شكوى رسمية من خلال قسم "الدعم" في التطبيق. اذكروا رقم تتبع الشحنة وطبيعة المشكلة، أرفقوا صوراً واضحة للتلف إن وجد، سنفتح تحقيقاً فوراً في الحالة، وقد نطلب منكم الاحتفاظ بالشحنة التالفة للفحص، أو تقديم وثائق إثبات القيمة (فواتير، إيصالات). خلال 5-7 أيام عمل، سنخطركم بنتيجة التحقيق وقيمة التعويض. يتم صرف التعويض خلال 10-14 يوم عمل بعد الموافقة النهائية

ما الحالات غير المشمولة بالتأمين؟

التأمين لا يغطي بعض الحالات المحددة. الاستثناءات تشمل: التلف الناتج عن سوء التغليف من قبل المرسل، الأضرار الناتجة عن طبيعة البضائع نفسها (مثل التحلل الطبيعي للمواد العضوية)، عدم الإفصاح الصحيح عن محتويات الشحنة، تقديم قيمة معلنة مزورة أو مبالغ فيها، الشحنات المحظورة أو غير القانونية، التأخير في التسليم (ما لم يكن ناتجاً عن إهمال جسيم منا)، الخسائر غير المباشرة (مثل خسارة الأرباح)، والحالات الناتجة عن القوة القاهرة (كوارث طبيعية، حروب، أعمال شغب).
نوصي بقراءة شروط التأمين بالكامل المتوفرة في التطبيق

خدمة العملاء والدعم

ما هي مواعيد عمل خدمة العملاء؟

خدمة الدردشة الحية متوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (7/24). خدمة الهاتف والبريد الإلكتروني متاحة من الأحد إلى الخميس من 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، والسبت من 8:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً. يوم الجمعة: خدمة محدودة من 2:00 مساءً حتى 8:00 مساءً. في حالات الطوارئ الحرجة (مثل شحنة مبردة معرضة للتلف أو فقدان شحنة ثمينة)، يمكننا التواصل معنا في أي وقت عبر خط الطوارئ الموضح في التطبيق

كم من الوقت تستغرق معالجة الشكاوى؟

الشكاوى البسيطة (مثل استفسارات عن التتبع أو تأخير). نأخذ جميع الشكاوى على محمل الجد ونعمل على حلها بسرعة
الشكاوى المتوسطة (مثل تأخير كبير أو مشكلة في التسليم): نحتاج من 24-48. (طفيف): نحلها فوراً خلال الاتصال الأول
الشكاوى المعقدة (مثل التلف أو فقدان): قد تستغرق 5-7 أيام عمل لإجراء تحقيق شامل. سنبيكم على ساعة للتحقيق والحل
اطلاع دائم بتطورات الشكاوى عبر البريد الإلكتروني والتطبيق. هدفنا هو حل 90% من الشكاوى خلال 48 ساعة من استلامها

هل يمكنني تقديم ملاحظات أو اقتراحات؟

بالتأكيد، نرحب بملاحظاتكم واقتراحاتكم لتحسين خدماتنا. يمكنكم تقديم ملاحظاتكم عبر قسم "التقييم والاقتراحات" في التطبيق،
، التواصل مع خدمة العملاء مباشرة، أو المشاركة في feedback@yourcompany.sa إرسال بريد إلكتروني إلى
استطلاعات الرأي التي نرسلها دورياً. نقرأ جميع التعليقات بعناية ونأخذها في الاعتبار عند تطوير خدماتنا. العملاء الذين
يقدمون اقتراحات قيمة قد يحصلون على مكافآت خاصة

الأمان والخصوصية

كيف تحمون معلوماتي الشخصية؟

لجميع البيانات المنقولة، تشفير قواعد البيانات، أنظمة حماية SSL/TLS أمان بياناتكم أولوية قصوى لدينا. نستخدم تشفير متقدمة ضد الاختراق، مصادقة ثنائية لحسابات الشركات، نسخ احتياطية يومية مشفرة، وصول محدود للموظفين حسب الصلاحيات، ومراجعات أمنية دورية من قبل خبراء خارجيين. نلتزم بنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة ولا نشارك معلوماتكم مع أطراف ثالثة إلا للضرورة التشغيلية أو القانونية. لمزيد من التفاصيل، راجعوا سياسة الخصوصية الكاملة

هل يمكنني حذف حسابي وبياناتي؟

نعم، يحق لكم طلب حذف حسابكم في أي وقت. انتقلوا إلى "إعدادات الحساب" في التطبيق، اختاروا "حذف الحساب"، سيطلب منكم تأكيد القرار، سنرسل رمز تحقق إلى هاتفكم أو بريدكم، أدخلوا الرمز لتأكيد الحذف، وسيتم حذف حسابكم ومعظم بياناتكم الشخصية خلال 30 يوماً. ملاحظة: بعض البيانات قد يُحتفظ بها لفترات أطول لأسباب قانونية ومحاسبية (مثل سجلات الفواتير والشحنات السابقة) حسب متطلبات الأنظمة السعودية. لمزيد من المعلومات عن الاحتفاظ بالبيانات، راجعوا سياسة الخصوصية.

من يمكنه رؤية تفاصيل شحناتي؟

نحترم خصوصية شحناتكم بشكل صارم. فقط الأطراف التالية يمكنها الوصول لتفاصيل الشحنة: أنتم (المرسل) عبر حسابكم، المستلم (يمكنه تتبع الشحنة برقم التتبع فقط دون رؤية معلومات الدفع أو القيمة)، السائق المسؤول عن نقل الشحنة (يرى فقط المعلومات الضرورية للتوصيل)، فريق خدمة العملاء (عند الحاجة لحل مشكلة)، وإدارة الشركة (بصلاحيات محدودة). لأغراض الجودة. لا نشارك أي تفاصيل عن شحناتكم مع أطراف خارجية دون موافقتكم، إلا في حالات قانونية أو قضائية.

مشاكل شائعة وحلولها

لا أستطيع تسجيل الدخول إلى حسابي

إذا واجهتكم مشكلة في تسجيل الدخول، جربوا هذه الحلول. تأكدوا من صحة رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني، تحققوا من كلمة المرور (حساسة لحالة الأحرف)، استخدموا خيار "نسيت كلمة المرور" لإعادة تعيينها، تأكدوا من اتصالكم بالإنترنت، امسحوا ذاكرة التخزين المؤقت للتطبيق، أو حدثوا التطبيق لآخر إصدار من المتجر. إذا استمرت المشكلة، تواصلوا مع الدعم الفني. وسنساعدكم فوراً.

لماذا تأخرت شحنتي؟

قد تحدث تأخيرات أحياناً لأسباب خارجة عن إرادتنا. الأسباب الشائعة تشمل: الظروف الجوية السيئة (أمطار، عواصف رملية)، الازدحام المروري الشديد، مشاكل في عنوان التسليم (عنوان غير دقيق أو غير مكتمل)، عدم تواجد المستلم لعدة محاولات، الأعياد والمناسبات (ضغط كبير على الخدمة)، أو مشاكل فنية في المركبة (نادراً). يمكنكم تتبع شحناتكم في التطبيق لمعرفة السبب الدقيق والوقت المحدث للتسليم. إذا تجاوز التأخير الوقت المعقول، تواصلوا معنا وسنبذل قصارى جهدنا لتسريع التوصيل.

السائق لم يتصل بي عند الوصول

إذا لم يتصل السائق بكم، تحققوا من أن رقم هاتفكم صحيح في التطبيق، تأكدوا من عدم حظر أرقام غير معروفة، راجعوا المكالمات الفائتة (قد يكون السائق حاول الاتصال)، اتصلوا برقم السائق الظاهر في تفاصيل الشحنة، أو تواصلوا مع خدمة العملاء فوراً وسنتصل بالسائق نيابة عنكم. نعتذر عن أي إزعاج، ونعمل على تدريب سائقينا للتواصل الفعال مع العملاء.

كيف يمكنني تعديل شحنة قمت بحجزها بالفعل؟

يمكنكم تعديل معظم تفاصيل الشحنة قبل استلامها من قبل السائق. افتحوا تفاصيل الشحنة في التطبيق، اضغطوا على "تعديل الشحنة"، يمكنكم تغيير وقت الاستلام، عنوان التسليم، بيانات المستلم، أو تفاصيل الشحنة، احفظوا التعديلات وسيتم تحديث التكلفة تلقائياً إن لزم الأمر. بعض التعديلات قد تتطلب الموافقة أو رسوم إضافية. إذا كانت الشحنة في طريقها بالفعل، تواصلوا مع خدمة العملاء فوراً لمعرفة الخيارات المتاحة.

معلومات إضافية

هل تقدمون خدمات تغليف؟

نعم، نوفر خدمات تغليف احترافية. التغليف الأساسي مجاني لجميع الشحنات (صناديق كرتونية قياسية، شريط لاصق، ملصقات)، التغليف المتقدم متوفر برسوم إضافية (صناديق مقواة للأشياء الثقيلة، فقاعات حماية للأشياء الهشة، مواد عزل للشحنات المبردة، أكياس مانعة للماء)، خدمة التغليف في الموقع حيث يمكن للسائق تغليف شحناتكم عند الاستلام (برسوم إضافية). ننصح بتغليف شحناتكم بشكل جيد لضمان وصولها سليمة، خاصة الأشياء الهشة أو الثمينة.

ما هي سياستكم تجاه الشحنات القابلة للتلف؟

نأخذ عناية خاصة بالشحنات القابلة للتلف. يجب أن تُشحن جميع المواد الغذائية والأدوية القابلة للتلف عبر خدمة الشحن المبرّد، يجب الإفصاح الكامل عن محتوى الشحنة وتاريخ الانتهاء، نوصي بالتغليف الداخلي الإضافي (أكياس محكمة الإغلاق، علب محكمة)، ننصح باختيار الخدمة السريعة لتقليل وقت النقل، وفي حالة تأخير التسليم بسبب عدم توافر المستلم، الشحنات القابلة للتلف تُحفظ في مستودعاتنا المبردة لمدة محدودة فقط. لسنا مسؤولين عن تلف المنتجات إذا تجاوزت فترة الحفظ المعقولة بسبب عدم استلامها في الوقت المناسب.

هل يمكنني إلغاء شحنة بعد استلامها؟

نعم يمكنكم ذلك بالتواصل معنا سيحضر المندوب لاستلام الشحنة وتسجيلها كمرتجع ونحن سوف نتكفل باعادتها الى المصدر