

“سياسة الاستبدال والاسترجاع - الدوام لتجارة المحاصيل الزراعية”

1. نطاق السياسة

- تنطبق هذه السياسة على جميع المنتجات المُباعة عبر موقع الدوام، بما يتوافق مع:
 - قانون حماية المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018.
 - اتفاقية فيينا بشأن عقود البيع الدولي للبضائع (CISG).
 - المعايير الدولية لمنظمة التجارة العالمية (WTO) لضمان الشفافية والعدل في التجارة.
- لا تشمل هذه السياسة المنتجات التي يتم تغيير مواصفاتها أو إتلافها بسبب سوء استخدام العميل.

2. شروط الاستبدال أو الاسترجاع

- المنتجات التالفة أو غير المطابقة للمواصفات:
 - يحق للعميل طلب استبدال أو استرجاع المنتج في حال وجود تلف واضح أو فساد ظاهر عند الاستلام.
 - يحق للعميل طلب استبدال أو استرجاع المنتج إذا لم يكن مطابقًا للوصف أو المواصفات المُعلن عنها.
 - يجب إبلاغ فريق الدعم خلال 24 ساعة من استلام المنتج، مع إرفاق صور أو فيديو يوضح العيب.
- المنتجات الطازجة (الخضروات والفاكهة):
 - تُقبل طلبات الاستبدال فقط في حال عدم مطابقتها للوصف أو وجود عيوب تصنيعية (مثل إصابة بالحشرات أو تلف ناتج عن التعبئة).
 - لا تُقبل طلبات الاسترجاع بسبب تغيير رأي العميل، نظرًا لطبيعة المنتجات القابلة للتلف.

3. إجراءات تقديم الطلب

1. الاتصال بفريق الدعم عبر [البريد الإلكتروني/رقم الهاتف/نموذج تسجيل شكوي] خلال المهلة المحددة.
2. تقديم تفاصيل الطلب (رقم الفاتورة، صور المنتج، ووصف العيب).
3. التحقق من الطلب من قبل فريق الجودة خلال 48 ساعة عمل.
4. في حالة الموافقة:
 - الاستبدال: يتم إرسال المنتج البديل خلال 72 ساعة دون أي تكلفة إضافية.
 - الاسترجاع: يتم إعادة المبلغ بنفس وسيلة الدفع المستخدمة خلال 5-7 أيام عمل.

4. حالات الاستثناء

- لا يُمكن قبول الاستبدال أو الاسترجاع في الحالات التالية:
 - إذا تم استهلاك جزء من المنتج أو تغيير حالته الأصلية.
 - إذا لم يُبلغ العميل عن المشكلة خلال المهلة المحددة (24 ساعة).
 - إذا كان العيب ناتجًا عن سوء تخزين المنتج من قبل العميل.
 - إذا كان العيب ناتجًا عن ظروف خارجة عن سيطرتنا (مثل الكوارث الطبيعية أو تأخير الجمارك في الشحن الدولي).

5. التزامات العميل

- فحص المنتج فور استلامه والتأكد من سلامته.
- حفظ الفاتورة أو إثبات الشراء لإتمام عملية الاستبدال أو الاسترجاع.
- اتباع إرشادات التخزين المرفقة مع المنتج للحفاظ على جودته.

6. التعديلات على السياسة

- يحق لموقع الحوام تحديث هذه السياسة وفقًا للتعديلات القانونية أو التشغيلية.
- سيتم إشعار العملاء عبر الموقع أو البريد الإلكتروني قبل 30 يومًا من دخول التعديلات حيز التنفيذ.

7. الاستفسارات والتواصل

- البريد الإلكتروني: alhawamcrops@gmail.com
- هاتف الدعم: +20 1128823338
- المقر الرئيسي: 119 ش التحرير الدقي-البرج المصري الإداري
- ساعات العمل: من السبت إلى الخميس (9 صباحًا - 5 مساءً).

نهدف في الحوام لتجارة الخضروات والفاكهة إلى تقديم خدمة موثوقة وعالية الجودة لعملائنا، وفقًا لأفضل الممارسات العالمية والقوانين المصرية النافذة.

*ملحوظة : يرجى فى حالة الرغبة لتسجيل شكوى الدخول على موقعنا الإلكتروني وإرسال النموذج المخصص للشكاوى وسيتم التعامل الفورى بكامل الجدية والإهتمام.

www.alhawam-crops.com

