



الموضوع / جودة الخدمة و سياسة الإلغاء

المقدمة :

بإكمال اجراءات التسجيل و جاهزية المركبه و الرحال بالعمل ضمن رحالين ترحال ، يكون قد وافق ضمينا على متطلبات الخدمة من حيث الكيفيه و الاداء و الشروط و الالزامات بين الرحال و الشركة (ترحال) بما يتماشى مع رؤية الشركة . و التي تضع استمرارية الخدمة و ضمان الجودة بما يتوافق مع الظروف المواتيه للبلاد و المؤثره على الخدمة بشكل مباشر او غير مباشر .

عليه فان كل ما من شأنه التأثير على الخدمة من قبل الرحال او العميل بحسب سياستها الداخليه لضمان الجوده . و من ضمنها سياسة الغاء الطلبات و التي اتاحت من قبل التطبيق للرحال و العملاء بشروط معينه و كل ما يخرج عن اطار هذه الشروط يتم تطبيق جزاءات ماليه او اي اجراء تراه الشركة مناسباً يصل الى حد الغاء تسجيل الرحال او ايقاف التعامل مع العميل .

موضح في السياسة ادناه الاصل في اداء الخدمة و الشروط و الجزاءات على ان تسري بعد الموافقه عليها من ادارة الشركة .

إستقبال الطلب (1.0) :

1. يصل الطلب للرحال عن طريق التطبيق في محيط محدد من قبل الرحال ادناه 0.5 كيلومتر و اعلاه 3.0 كيلو متر .
2. يتضح للرحال بالتطبيق مكان استلام العميل و مكان وصول العميل .
3. تدوم فترة الطلب في التطبيق حوالي 30 ثانية لاتاحة الفرصه للرحال بالقبول او تجاهل الطلب .
4. بمجرد قبول الطلب ، يجب على الرحال التحرك لمكان استلام العميل .
5. يجوز للرحال الاتصال او استقبال المكالمه من العميل لتأكيد بيانات الطلب.
6. يجب على الرحال الوصول الى مكان العميل و الاتصال عليه و اخطاره بالوصول .
7. يجب على الرحال عمل " وصول " في التطبيق .
8. يجب على الرحال الانتظار مدة ما بين 5 - 7 دقائق للعميل .
9. بعد استلام العميل من قبل الرحال ، يجب على الرحال تغيير الحال في التطبيق الى " بدء الرحله " .
10. بعد وصول الرحال الى مكان العميل المطلوب ، يقوم بعمل "انهاء" للطلب لمعرفة القيمة التي يجب التي يدفعها العميل .
11. بعد استلام المبلغ يقوم الرحال بعمل " تأكيد " ليصبح جاهز لاستلام الطلب التالي بحسب موقعه.
12. يمكن للرحال عمل اغلاق للتطبيق .

قسائم التخفيض (1.1) :

1. يقوم العميل بادخال رمز من قسائم التخفيض في التطبيق .
2. يقوم العميل بعمل طلب للرحله و التي ستكون موضوع التخفيض مباشرة .
3. المرور بالاجراءات في البند (1.0) من (1) الى (9).
4. تظهر القيمة المتبقية بعد خصم التخفيض للرحال .
5. يلتزم الرحال باستلام المبلغ المتبقي فقط دون توجيه سؤال للعميل عن التخفيض و قيمته و المعلومات عنه.
6. تقوم الشركة بدفع مبلغ التخفيض و عكسه في حساب الرحال مباشرة .
7. مواصلة اجراءات البند (1.0) في (11) و (12).

الغاء الرحلة من العميل (2) :

1. يمكن للعميل ان يلغي طلب الرحلة المطلوبه منه عبر التطبيق قبل وصول الرحال و تغيير حالة الرحله الى "وصول" من قبل الرحال.
2. لا يمكن الغاء الطلب اثناء البدء في الرحله .
3. في حال قام العميل بالغاء الطلب قبل تغيير حالة الرحله من الرحال الى " بدء " ، و طلب مواصلة الرحله خارج التطبيق ، يجب على الرحال تبليغ الشركه باحدى وسائل التواصل المتاحة اما عن طريق مركز خدمات العملاء و الرحالين 2407 او عن طريق الواتساب 00249924073333.
4. في حال قام الرحال بمواصلة الرحلة كامله خارج التطبيق بعد الغاء العميل لها ، يتحمل الرحال قيمة الرحله بالاضافة لقيمة الغرامة . بحيث يقوم قسم المراجعة و الاحتيال بمراجعة الرحله عن طريق الاجراءات المتبعه و سحب نسبة الشركه (رسوم الخدمة) من اجالي المبلغ المفروض في الرحله .
5. في حال تكرر الغاء الرحلات من العميل بعدد (5) مرات يتم تعليق الحساب تلقائيا من التطبيق و لا يسمح للعميل بالقيام باي طلب خلال فترة محدوده .
6. في حال تكررت الرحلات الملغية من العملاء و تم القيام بها من الرحال ، يتم تطبيق الاتي من الاجراءات :
 - 6.1. اذا كانت ما بين عدد (1) مره الى (3) في اليوم بالاجالي ، يتم سحب رسوم الخدمة من الرحله و تطبيق رسوم الغرامه على الرحال .
 - 6.2. اذا كانت تزيد عن ال (3) رحلات و حتى (6) يتم تعليق الحساب لمدة 24 ساعه .
 - 6.3. اذا تجاوز الرحال عدد (6) مرات يتم تعليق حساب الرحال و توجيهه للتواصل مع احد مراكز ترحال لمتابعة الاجراءات اللازمه .
 - 6.4. اذا تمت ملاحظة تكرار البند (c) خلال الشهر ، يتم الغاء اشتراك الرحال بالخدمة نهائيا .

تعليق الرحلة بسبب انقطاع خدمة الانترنت (3) :

1. في حال توقفت خدمة الانترنت من الرحال اثناء الرحلة يجب على الرحال الاتصال بالشركة عبر القنوات المتاحة .
2. تتم معالجة الرحلة من قبل قسم المتابعة و حساب الرحلة بالتطبيق و سحب قيمة رسوم الخدمة و اخطار الرحال.
3. في حال لم يتم اخطار الشركة بالمشكلة ، يقوم قسم المراجعة و الاحتيال بحساب الرحلة و سحب رسوم الخدمة.
4. في تمت ملاحظة تكرار انقطاع الانترنت من الرحال ، يتم تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز 24 ساعة بعد اخطاره.
5. في تمت ملاحظة تكرار البند (4) اعلاه ، يتم تعليق الحساب و توجيه الرحال بزيارة اقرب مركز ترحال لمعالجة الحساب.
6. يحق للرحال تقديم شكوى عبر خدمات العملاء و الرحالين في حال تم سحب رسوم الخدمة من الرحلات المتأثره بانقطاع الانترنت خلال اليوم ليم مراجعتها بواسطة قسم المتابعة و معالجة الشكوى بحسب الاجراء المتبع.

الغاء الرحلة بواسطة الرحال (4) :

1. لا يحق للرحال الغاء الرحلة التي قبلها بواسطة التطبيق الا في الحالات الاتية :
 - I. في حال وصول الرحال الى موقع اتسلاام العميل و انتظر لمدة 5 - 7 دقائق و لم يظهر العميل.
 - II. في حال ان الطلب تم من خدمات العملاء و الرحالين و تعذر التواصل مع العميل.
 - III. في حالة ان مكان وصول العميل على الرحلة خارج القطر .
2. في كل الحالات (I) و (II) يتم التواصل مع مركز خدمات العملاء و الرحالين للمعالجة الفوريه.
3. في حال النفي الرحال الرحلة بعد القبول او عمل الوصول او قام بالرحلة دون تغيير حالة الرحلة الى " بدء" يتم تطبيق الغرامه عليه كما هي موضحة كالآتي :

3.1 تطبق الغرامه في حال النفي الطلب بعد دقيقه من القبول.

3.2 تطبق الغرامه في حال النفي الطلب بعد وصول مكان العميل و تم تغيير او لم يتم تغيير حالة الرحلة الى وصول في فترة زمنية اقل من 4 دقائق و مسافة قطرها أكثر من 200 متر .

3.3 تطبق الغرامه في حال النفي الطلب بعد وصول مكان العميل و تم تغيير او لم يتم تغيير حالة الرحلة الى وصول في فترة زمنية اقل من 4 دقائق و مسافة قطرها داخل ال 200 متر .

3.4 تطبق الغرامه في حال النفي الرحال الطلب بعد التحرك من مكان العميل .

3.5 تطبق الغرامه على الرحال في حال التأخر عن العميل في فترة زمنية تزيد عن 10 دقائق .

ادارة سعادة العملاء

محمد الباقر