



شركة إيڤان لخدمات العرض والتسويق والتجارة الإلكترونية Evan Company for Supplying, Marketing and E-Commerce Services

البند الاول : الشروط والاحكام العامة

- 01 مادة (1) :** تسمى هدة اللائحة سياسة المستهلك ويحدد فيها واجبات والتزامات وحقوق وامتيازات كافة عملاء المنصة المستهلكين وتعاملهم معها وعلاقتهم بها
- 02 مادة (2) :** جميع السياسات مستمدة من تعاليم الشريعة الاسلامية ونصوص القانون التجاري اليمني للشركات المحدودة لعام 1997م
- 03 مادة (3) :** أوقات الدوام الرسمي للمنصة طوال الاسبوع من يوم السبت الى الخميس من الساعة الثامنة صباحا الى الواحدة ظهرا ويستأنف العمل من الساعة 4 عصرا الى الثامنة مساء
- 04 مادة (4) :** تستقبل المنصة طلبات شراء العملاء المستهلكين على مدار 24 ساعة من يوم السبت الى يوم الخميس من كل اسبوع
- 05 مادة (5) :** تنطبق هذه السياسة على جميع العملاء المستهلكين المستفيدين من في خدمات ومنتجات المنصة

البند الثاني : المصطلحات

- 01 أسم الشركة المسجل :** شركة ايڤان لخدمات العرض والتسويق والتجارة الالكترونية المحدودة
- 02 منصة إيڤان للتجارة الإلكترونية :** هي الموقع الإلكتروني وتطبيقاته التي من خلاله يشتري منها العميل المستهلك احتياجاته
- 03 العميل المستهلك :** الزبون المستهلك النهائي الذي يشتري منتجات من خلال منصة التجارة ايڤان الالكترونية

البند الثالث : مقر عنوان الشركة الرئيسي

- يقع الفرع الرئيسي للشركة في اليمن - حضرموت - مدينة المكلا - الخور الشارع الرئيسي بالفار الأحمر فرع بجوار بنك التضامن للتمويل الأصغر
- رقم تلفون : 05306343
- رقم وتساب : 730259686

البند الرابع : نطاق عمل خدمات منصة ايڤان للتجارة الإلكترونية

- تستقبل الشركة طلبات شراء العملاء المستهلكين من نطاق جغرافيا جميع مناطق محافظة حضرموت ومحافظة المهرة ومحافظة شبوة ومحافظة عدن ومستقبلا في المرحلة الثانية التوسع لبقية المحافظات الاخرى

سياسة (الشحن والتوصيل) للمستهلك

- يستطيع العميل المستهلك في مدينة المكلا الاستفادة من هذه الخدمة لتوصيل مشترو آتة من المنصة بخطط شحن معينة وهي كالتالي
- 01 **خدمة التوصيل المستعجل** : سياسة يستفيد منها العميل المستهلك من خلال خدمات التوصيل و الشحن والدعم اللوجستي السريع باقل التكاليف داخل مدينة المكلا فوه بويش برسوم رمزي (.....) ريال يماني لكل طلب ويتم توصيل الطلب خلال فترة من 12 ساعة – 24 ساعة
- 02 **خدمة التوصيل عادي داخل مدينة** : سياسة يستفيد منها العميل المستهلك من خلال خدمة التوصيل العادي غير المستعجل للمقيمين في مدينة المكلا برسوم رمزيه (.....) ريال يماني لكل طلب وسوف يتم التوصيل من خلال يوم الى ثلاثة أيام كحد اقصى من تقديم طلب المنتج
- 03 **خدمة شحن** : سياسة يستفيد منها العميل المستهلك من خلال خدمة الشحن داخل محافظة حضرموت و المحافظات من 3-5 ايام من طلب المنتج برسوم (.....) ريال يماني الى (.....) ريال يماني لكل طلب
- 04 **خدمة شحن** : سياسة يستفيد منها العميل المستهلك من خلال خدمات الشحن والتوصيل للقطع الكبيره الاجهزه المنزليه داخل مدينة المكلا خلال فتره 24 ساعه , باقي مديريات حضرموت وباقي مناطق اليمن خلال فتره من 3 الى 5 ايام من تقديم الطلب برسوم تبدا من (.....) ريال يماني الى (.....) ريال يماني

سياسة الدفع المتاحة

- سياسة الدفع المتاحة لشراء المنتجات من المنصة بحسب المعمول به في البلاد وهي كالتالي
- **شركة العمقي للصرافة** : حساب رقم (254208831) وأرسال الاشعار
- **شركة البسييري للصرافة** : حساب رقم (239122099) وأرسال الاشعار
- **شركة بن دول للصرافة** : حساب رقم (2 3 2 2 5 7 4) وأرسال الاشعار

سياسة (ضمان استرجاع المنتجات لحماية للمستهلك)

- نحن نضمن للعميل المستهلك أرجاع المنتج الذي أسلمه من الشركة في حال ثبت أن به خلل او تلف مصنعي بعد استلامه خلال مدة أقصاها يوم وتتحمل المنصة تكاليف الشحن
- المنتجات المباعة لاتسترد ولاستبدل مالم يوجد بها أي خلل

سياسة (أمان المعلومات)

- نحن ملتزمون بحماية المعلومات ذات الصلة ضد فقدان التوافر والسرية المهنية أي المعلومات التي ترتبط ارتباطا مباشرا بعملياتنا الأساسية أو التي لها أهمية اقتصادية كبيرة (مثل بيانات العميل وبيانات عملياته الاستهلاكية وما إلى ذلك). للحماية الأساسية

سياسة (التحسين المستمر)

- نحن نستطلع وندرس الحالة الراهنة ونتعلم من أخطائنا ونسعى إلى حلول تستشرف المستقبل لتحسين جودة وفعالية المنتجات والخدمات التي نقدمها بشكل مستمر يعود بالنفع على الجميع

(كفاءه كادر الشركة)

- يعد امتلاك المؤهلات والمعلومات والمعارف والاختصاص لدى كل كادر الشركة (الموظفين) شرطا أساسيا لنجاح شركتنا
- أحد الأمور التي تشغل اهتمامنا يتمثل في إبقاء الموظفين مطلعين على المعلومات اطلاقا جيدا ودعمهم وتأهيلهم عن طريق تزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة من خلال التدريب المستمر وتصميم بيئة عمل حديثة ويعتبر هذا العنصر الأساسي للوصول بهم الى مستوى عال من المهنية

سياسة (شكاوي العملاء المستهلكين)

- نحن مؤمنين بمبدأ العميل دائما على حق
- شكاوي عملائنا المستهلكين تؤخذ دائما بعين الاعتبار وهي فرصة لنا و المحرك والمحفز الأساسي لتحسين جودة تعاملاتنا التجارية وخدماتنا ومنتجاتنا
- يمكن للعميل المستهلك استخدام عدة قنوات تواصل لتقديم شكواة منها الايميل الرسمي للشركة او ارقام الأتصال او الوتساب او صندوق الشكاوي داخل فرع الشركة وسوف يتم الرد على شكواة بأسرع وقت ممكن
- التواصل / مع خدمة العملاء من خلال المنصة
- رقم تلفون / 05306343
- رقم وتساب / 730259686
- بريد إلكتروني / info@evan-ec.com

سياسة (رضاء العملاء)

- عملنا هم شركاؤنا نحن مصممون على أرضائهم بكل الطرق والوسائل الممكنة وعلى تحقيق النجاح والاستدامة واستمرار وجود شركتنا
- نحرص دائما على معرفة رغبات عملائنا واكتشاف طرق للتوصل إلى تطوير حلول فائقة الجودة وجديرة بالثقة يستفيدون منها بشكل حقيقي