

مؤسسة هوركاديل

سياسة حماية المستهلك

1. المقدمة

تلتزم [مؤسسة هوركاديل] بحماية حقوق المستهلك وضمان حصوله على منتجات وخدمات ذات جودة عالية، وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

2. الأهداف

- ضمان الشفافية و السرية في جميع التعاملات
- توفير معلومات واضحة ودقيقة عن المنتجات والخدمات
- حماية المستهلك من الممارسات التجارية المضللة أو غير العادلة

3. حقوق المستهلك

- الحصول على فاتورة مفصلة توضح السعر وكافة الرسوم
- استبدال أو استرجاع المنتج وفق سياسة الإرجاع المعتمدة
- الحصول على خدمة ما بعد البيع خلال فترة الضمان
- تلقي رد على الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز [١] أيام عمل

4. التزامات المنشأة

- الالتزام بالمواصفات والمقاييس السعودية
- توفير قنوات تواصل فعالة (هاتف، بريد إلكتروني، منصات رقمية)
- تحفظ بيانات العميل بسرية تامة

5. آلية تقديم الشكاوى

- يمكن للمستهلك تقديم شكواه عبر:
 - الهاتف: [٠٥٨٠٦٠١٤٢٩]
 - info@horecadel.com البريد الإلكتروني:
- يتم الرد على الشكاوى خلال ٣ أيام عمل، مع تقديم الحلول المناسبة

6. أحكام عامة

- تخضع هذه السياسة للمراجعة الدورية كل [ثلاث أشهر] لضمان توافقيها مع الأنظمة
- في حال وجود أي تعارض بين هذه السياسة وأي نظام رسمي، يُعمل بالنظام الرسمي

سياسة استبدال الخدمات والاسترجاع للمبالغ المالية

- للاستفادة من خدمات الاستبدال والاسترجاع يجب إرسال مستند الحوالة من نفس الرقم المشترك مع طلب الخدمة
- للاستفادة من خدمة الاسترجاع يجب خلال خمس أيام عمل والاستبدال بين الخدمات خلال ٢ يومان عمل من تاريخ الحوالة مع مراعاة الشروط أدناه:
- إذا لم يتم الموظف بأي خدمة أو عملية لصالح العميل خلال الفترة الزمنية المحددة
- إذا لم يتم الرد على العميل لأكثر من ٣٠ ساعة من التواصل كتابيا
- في حالة الاشتراك بباقة وأراد العميل خدمة الاسترجاع لأي سبب كان يحق لمؤسسة هوركاديل في حال عدم مخالفتها السياسة الموافقة أو الرفض أو الموافقة الجزئية.
- يتحمل العميل قيمة رسوم الحوالات في حال الاسترجاع أو الاستبدال
- الموافقة الجزئية للاسترجاع تعني إعادة المبالغ المالية مع حسم قيمة الخدمة المعاملة والجهد.
- يحق لمؤسسة هوركاديل إلغاء طلب أي عميل في حال وجود خلل في بيانات المشترك الرئيسية بدون ارجاع المبلغ كعربون للعميل ولا يحق للعميل المطالبة فيه بسبب خطأ من العميل نفسه.
- تخضع سياستنا للتغيير دون إشعار وتحتفظ مؤسسة هوركاديل بالحق في تعديل السياسات دون سابق إنذار للعميل في أي وقت.
- في حال التحويل البنكي: ستم عملية الارجاع – التحويل – البنكي الى حسابك خلال ٣٠ يوم من تاريخ الموافقة على المطالبة.
- الخدمات الغير قابلة للاسترجاع: خدمات الاستشارة
- خدمة الاستبدال تعني: التبديل بين الخدمات مع مراعاة الفروقات بين أسعار الخدمات

الرقم الوطني الموحد للمنشأة

٧٠٥٣٦١٣٣٠٨

الحساب البنكي

بنك الراجحي

مؤسسة هوركاديل

SA9880000192608016297861