

1. إستفسارات عامة

○ ما هو EZHAL App :

ترجع ملكية تطبيق " إزهل " إلى شركة رتال العالمية المحدودة، وهو تطبيق يجمع في موقع واحد كل إحتياجاتك الضرورية، سواء كنت تبحث عن أسرع وأضمن وسيلة لشحن خط الجوال أو شحن رصيد إنترنت أو شراء بطاقات أي تونز أو بلاي ستايشن أو غيرها من بطاقات الألعاب، فإن تطبيقنا، تطبيق أزهل هو التطبيق المبتكر الذي يتيح لك الفرصة الحصول على جميع منتجاتك بسهولة متناهية و براحة قصوي.

○ هل يوجد لدي EZHAL App، منتدى حيث يمكنني المشاركة و الحصول على أفكار أو معلومات إضافية و إبداء رأيي عن كل المنتجات و الخدمات ؟

يمكنكم زيارة صفحاتنا على مواقع التواصل الإجتماعي مثل فايس بوك، تويتر، يوتوب و إنستجرام من خلال البحث عن عبارة EZHAL.

○ هل الشراء عبر الإنترنت آمن

إن شركة رتال العالمية تضمن لكم تجربة التسوق الآمن حيث أن EZHAL App يقوم بإجراء عمليات الدفع (ماستر كارد، فيزا، باي بال، سداد، مدى) من خلال بوابات الدفع الإلكتروني المشفرة بشكل آمن و كل معلوماتكم الشخصية بما في ذلك بيانات بطاقة الإئتمان والإسم و العنوان تمر من خلال قناة مشفرة تعتبر الافضل و الأامن في مجال تأمين المعاملات التجارية و إستخدام معلوماتك الشخصية يتوافق و سياسة الخصوصية الصارمة التي تتبعها في الصد.

2. إستفسارات بشأن الحساب

● لماذا أحتاج إلى التسجيل ؟

يتوجب عليك أن تكون مستخدم مسجل لتتمكن من إجراء عمليات شراء على التطبيق بالإضافة إلى أن تسجيلك سيساعدك و ياعد التطبيق على :

- الإتصال بك إذا دعت الحاجة
- ضمان بيئة آمنة للتسوق
- حصولك على كافة التحديثات و الأخبار الخاصة بالمنتجات كالألعاب، عروض خاصة ببعض الخدمات (الصيانة و النظافة) وكذلك العروض التسويقية و الترويجية الأخرى
- يمكنك تقديم توصيات و إقتراحات بخصوص المنتجات

● هل الحصول على حساب بالتطبيق مجاني ؟

نعم التسجيل مجاني بالتطبيق.
في ما يتعلق بمزودي الخدمات، فإن التسجيل حاليا مجاني و لكن يمكن في مرحلة من مراحل دورة حياة التطبيق، تثبيت رسوم شهرية للإشتراك بالخدمات.

● كيف يمكنني الحصول على حساب بالتطبيق ؟

بكل سهولة.
كل ما عليك القيام به هو إما الضغط على الرابط التالي الذي سيوجهك مباشرة إلى موقع ويب التطبيق " www.ezhal.com " أو من خلال البحث في جهاز هاتفك الذكي من خلال Apple Store أو Play Store

- لماذا أحتاج إلى كلمة سر ؟
تحتاج لكلمة سر/ مرور لإستكمال التسجيل بالتطبيق مما سيأمن كافة المعاملات التي ستم عبر التطبيق و الحفاظ على سرية التفاصيل الخاصة بك.
- ماذا أفعل إن نسيت كلمة السر ؟
لا داعي للقلق لأن هذا الأمر متكرر الحدوث.
عليك فقط الضغط على رابط " **نسيت كلمت السر** " و إتباع التعليمات الموضحة و إذا كنت بحاجة للمزيد من المساعدة، يمكن التواصل المباشر إما عبر نافذة الدردشة أو بالإتصال المباشر مع مركز خدمة العملاء على الرقم 925550000.
- كيف يمكنني تغيير بياناتي
بعد تسجيل دخولك إلى التطبيق، اضغط على إعدادات الحساب و سيتم توجيهك إلى الصفحة الخاصة بمعلومات الحساب الخاصة بك و يمكنك عند إذن تغيير البيانات في الحقول التي تود تعديلها، ثم الحفظ.
- بعد فتح حسابي على **EZHAL App** ، هل يمكنني إجراء طلب في أي وقت ؟
بعد فتح الحساب على التطبيق و تسجيل الدخول، يمكنك مباشرة إجراء عمليات شراء.
- هل سيتم إغلاق حسابي إن لم أستخدمه لبعض الوقت ؟
لا، سيظل الحساب قائم.
- هل يمكنني إنشاء أكثر من حساب على **EZHAL App** ؟
نعم، يمكن ذلك
طالما أن كل حساب على التطبيق " أزهل " مسجل به عنوان بريدي مختلف عن العنوان الأول.
- هل يمكن لشخص الآخر إستخدام حسابي على **EZHAL App** ؟
نعم، يمكن ذلك.
و لكننا نوصي بعدم مشاركتك لبياناتك الشخصية .
- كيف يمكنني إزالة إسمي من القائمة البريدية الخاصة بالتطبيق ؟
إذا كنت ترغب في إزالة إسمك من القائمة البريدية فعليك الإتصال بنا من خلال الرابط التالي support@ezhal.com حيث يتوجب عليك ملء الحقول الخاصة بالطلب مع التأكيد على كتابة كلمة " إزالة البريد الإلكتروني ".
يرجى ملاحظة أن الإزالة الفعلية للعنوان البريدي سيستغرق مدة قد تصل إلى 3 أيام عمل إضافة إلى ذلك فإن مراسلاتنا الإلكترونية تتضمن كيفية إلغاء الإشتراك في القائمة البريدية.
- كيف يمكنني إلغاء حسابي على **EZHAL App** ؟
يرجى الاتصال بنا من خلال الضغط على الرابط التالي support@ezhal.com حيث يتوجب عليك ملء الحقول الخاصة بالطلب مع التأكيد على كتابة كلمة " إلغاء حسابي على التطبيق ".
يرجى ملاحظة أن الإلغاء الفعلي للحساب سيستغرق مدة قد تصل إلى 3 أيام عمل إضافة إلى ذلك فإن مراسلاتنا الإلكترونية تتضمن كيفية إلغاء الحساب.
- ماهي قائمة المفضلات
قائمة المفضلات هي ميزة في التطبيق تمكنك من حفظ المنتجات و الخدمات التي تطلبها باستمرار
- هل ستختفي المنتجات من قائمة المفضلات إذا لم أستخدم حسابي لفترة من الوقت ؟
لا تقلق، بمجرد إضافة المنتج أو الخدمة إلى قائمة المفضلات، فإنها ستبقى موجودة إلى أن تقوم بالشراء أو الحذف.

3. إستفسارات بشأن الطلب

- كيف يمكنني إجراء طلب على EZHAL App ؟
بمجرد إختيارك للمنتج أو الخدمة التي ترغب في شرائها، أضغط على صورة " إضافة إلى عربة التسوق" و سيتم إضافة المنتج او الخدمة المطلوبة إلى عربة التسوق الخاصة بك.
سيتم حفظ جميع العناصر التي أختريتها في عربة التسوق و يمكنك مراجعتها و الإطلاع عليها مباشرة من خلال الاضغظ على الرابط كما يمكنك في أي وقت إستكمال عملية الشراء.
- كيف يمكنني الإتصال بمركز خدمة العملاء ل EZHAL App ؟
يمكنك التواصل مع مركز خدمة العملاء من خلال أحد الطرق التالية :
 - عبر الرقم الموحد 925555000، و ذلك يوميا من الساعة 08.00 صباحا و حتى 08.00 مساء، من يوم السبت إلى الخميس
 - عبر رابط الدردشة المباشر ([إضغظ على هذا الرابط](#))
 - عبر إرسال رسالة نصية لهذا العنوان البريدي : support@ezhal.com
- هل يمكن لمركز خدمة العملاء ل EZHAL App إنشاء حساب خاص بي ؟
إن عملية إنشاء حساب خاص بك على تطبيق " أزهل" في غاية السهولة و لكن إن أحتجت إلى أي دعم و/أو مساعدة، فيمكنك الإتصال بنا من خلال الإتصال المباشر مع مركز خدمة العملاء على الرقم 9255550000
- ماهي وسائل الدفع المستخدمة ؟
في الوقت الحالي يمكن الدفع من خلال أحد الطرق الآمنة التالية :
 - فيزا
 - ماستركارد
 - باي بال
 - سداد
 - مدى (جارى العمل عليها).