

### ١. مقدمة:

ضمن سعي ارامكس المستمر بالالتزام بالشفافية والوضوح، وبالأخص فيما يتعلق بتقديم الخدمة والتفاعل مع عملائنا الكرام، تم العمل على وضع ميثاق يستعرض التزاماتنا، حقوق عملائنا ومسؤولياتهم بالإضافة إلى قنوات التواصل المختلفة التي يمكن للعملاء من خلالها التواصل معنا.

### ٢. تلتزم ارامكس بالتالي:

- الالتزام بقيمتها المحددة لخدمة العملاء؛ والتي تتضمن جعل عملياتنا تتمحور حول العميل والالتزام والاستمرار بمعايير واضحة لخدمة العملاء والمبادرة في تقديم الحلول وتوفير كادر كفؤ وفعال.
- توفير الخدمات المناسبة التي تلبي احتياجات ومتطلبات العملاء.
- التأكد من أن خدماتنا في توافق تام مع معايير خدمة العملاء في ارامكس.
- توفير خدمة ذات جودة عالية والاستجابة على عملائنا فيما يخص شكاويهم و اقتراحاتهم و تساؤلاتهم في أقرب وقت ممكن.
- توفير حلول ذات كلفة تتناسب مع الجودة المقدمة.
- إبقاء عملائنا على اطلاع بالمستجدات والمعلومات المتعلقة بخدماتنا.
- ضمان خصوصية وسرية بيانات عملائنا الشخصية وحفظها.
- الانخراط مع عملائنا من خلال قنوات التواصل المختلفة لتحسين الخدمات التي نقدمها، بما في ذلك:
- اجتماع مندوب المبيعات مع العميل.
- التواصل عبر الإنترنت، شبكات التواصل الاجتماعي والمحادثات عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيق ارامكس.
- نقاط البيع ومكاتب ارامكس.
- مراكز الاتصال.
- توفير التعليمات الخاصة على الشحنات لعملائنا إن استدعت الحاجة.
- المشاركة بشكل مستمر في مبادرات تهدف لقياس رضا العملاء وذلك من خلال الاستبيانات والمشاريع المختلفة، وإدراك تجربة العملاء في ارامكس من وجهة نظرهم لتحسين سياساتنا وإجراءاتنا.
- دراسة آراء العملاء والشكاوى وإعداد تقارير الأداء بشكل منتظم لقياس مدى الامتثال بمؤشرات قياس الأداء المختلفة لكل من قنوات التواصل الرئيسية والخدمات المقدمة.
- تقييم كل قنوات التواصل الرئيسية مقابل معايير خدمة العملاء الخاصة بأرامكس من خلال وسائل مختلفة، من ضمنها تدقيق الجودة والمشاريع الخاصة.
- توفير التدريب الفني لفريق عمل ارامكس لتمكينهم من أداء عملهم بأفضل طريقة ممكنة.
- توعية العملاء عن خدماتنا المتوفرة وتقديم برامج ولاء العملاء.
- قياس جودة الخدمة مع أفضل الشركات من نوعها.

### ٣. حقوق العملاء ومسؤولياتهم:

- تكفل ارامكس لعملائها الحق بكل مما يلي:
- ضمان الوصول إلى معلومات دقيقة وصحيحة لاتخاذ خيارات وقرارات مطلعة.
- حماية العملاء من المعلومات الخادعة أو المضللة أو التي قد تهدف إلى الاحتيال.
- توفير التعويض المناسب عند اللزوم وذلك وفقاً للشروط والأحكام المدرجة في وثيقة الشحن القياسية الخاصة بارامكس.
- معاملة العملاء بطريقة احترافية وتتسم بالشفافية وتخلو من أي نوع من التمييز.

يترتب على عملاء ارامكس الكرام كل من المسؤوليات التالية:

- الدراية بالشروط المترتبة عند استخدام خدماتنا والدراية بنوعية الخدمات التي نقدمها مقدماً.
- توفير توجيهات أو تعليمات واضحة بشأن احتياجات العميل الخاصة أو أي متطلبات تتعلق بالخدمة المطلوبة من ارامكس.
- تقديم الملاحظات والإبلاغ عن أي مشكلة فيما يتعلق بخدمات ارامكس بطريقة عادلة ودقيقة.

### ٤. وسائل الدفع:

توفر ارامكس لعملائها وسائل مختلفة للدفع. يمكنك التعرف على وسائل الدفع عند زيارتك [aramex.com](http://aramex.com)

### ٥. اتصل بنا:

أرامكس هي عضو في تحالف التوزيع العالمي (Global Distribution Alliance)GDA، والتي تضم أكثر من ٤٠ شركة رائدة في مجال البريد السريع والخدمات اللوجيستية من مختلف أنحاء العالم.

لتحديد موقع أقرب مكتب من مكاتب ارامكس، يرجى الدخول على الرابط التالي للحصول على قائمة عناوين ارامكس:

<http://www.aramex.com/offices/default.aspx>