العملاء المسجّلون

كيفية تقديم مطالبة.

يرشدك هذا الدليل خلال عملية تقديم المطالبة بالكامل، بدءاً من تقديم الطلب وحتى مراجعة التفاصيل النهائية. اتبع هذه الخطوات لضمان تقديم مطالبتك بشكل صحيح وفعّال.



الخطوة ٠١

٠١

فتح بوابة المطالبات

افتح بوابة المطالبات للبدء في تقديم مطالبتك.

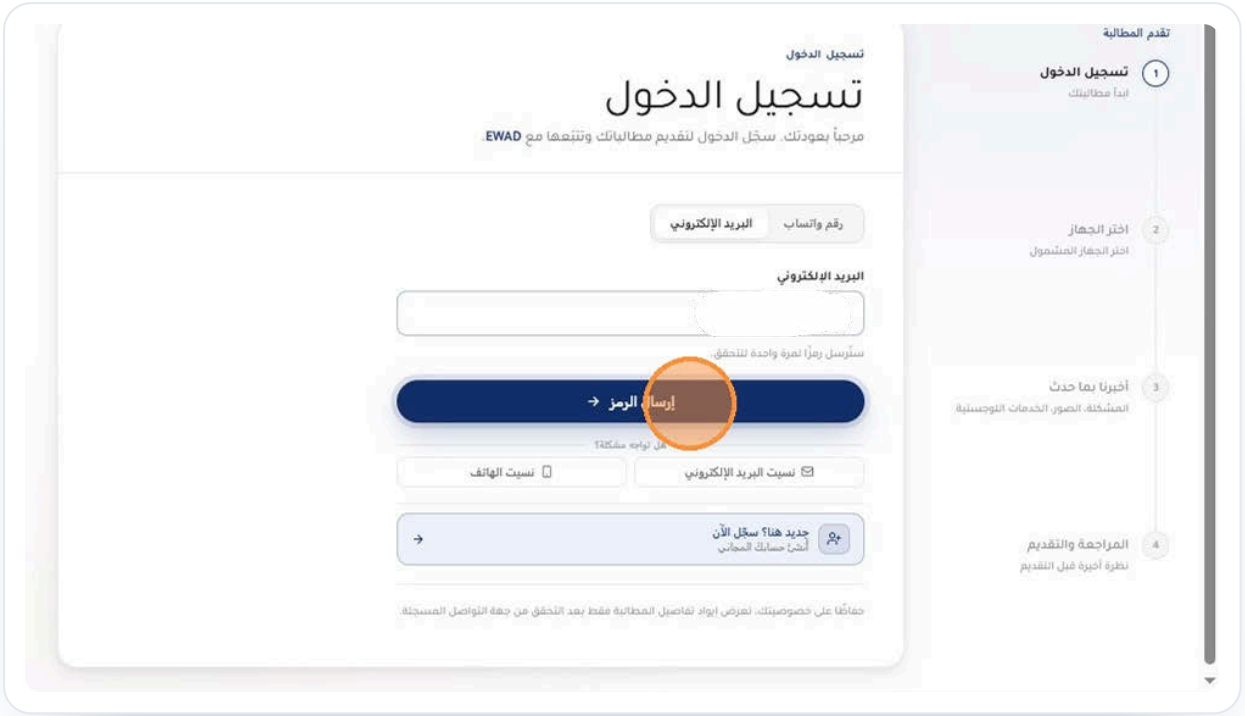


الخطوة ٠٢

٠٢

تسجيل الدخول ببيانات الاعتماد

لديك حساب بالفعل؟ سجّل الدخول ببيانات الاعتماد لمتابعة مطالبتك أو تقديم مطالبة جديدة.

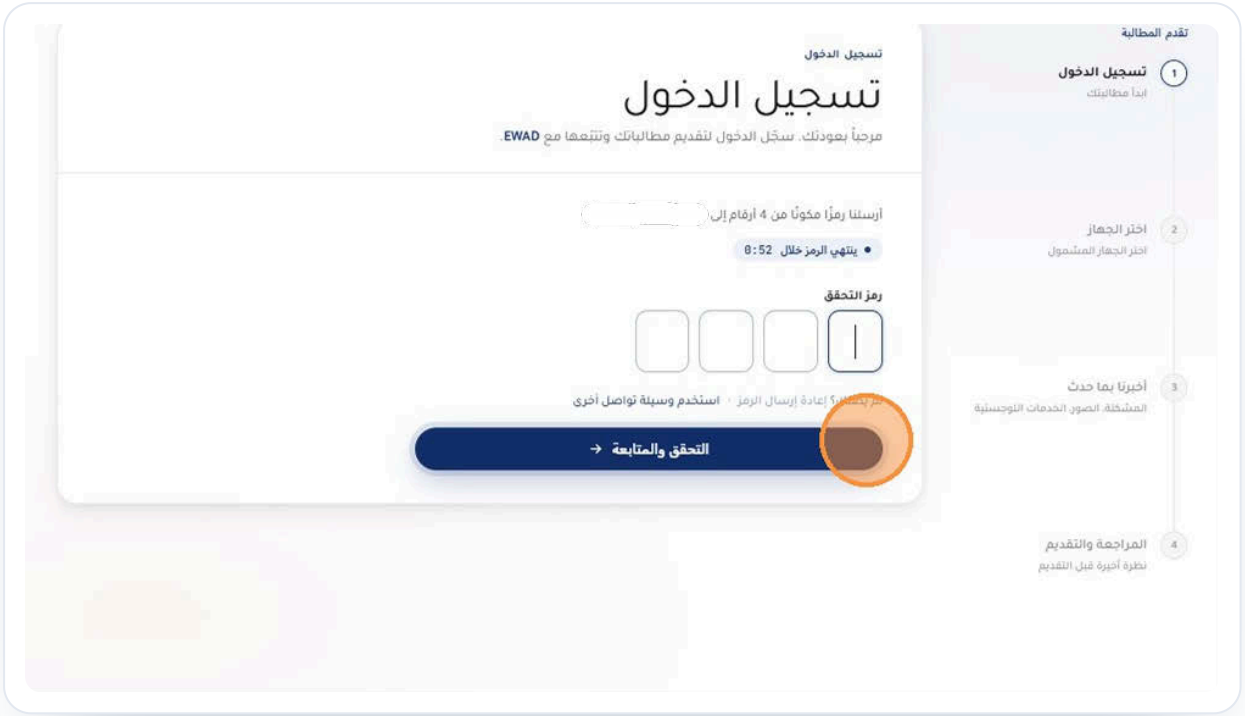


الخطوة ٠٣

٠٣

إرسال الرمز

أدخل بريدك الإلكتروني ثم اضغط على زر "إرسال الرمز".



الخطوة ٠٤

٠٤

إدخال رمز التحقق (OTP)

أدخل رمز التحقق المكوّن من أربعة أرقام ثم اضغط على "تأكيد". تنتهي صلاحية الرمز خلال ٦٠ ثانية.

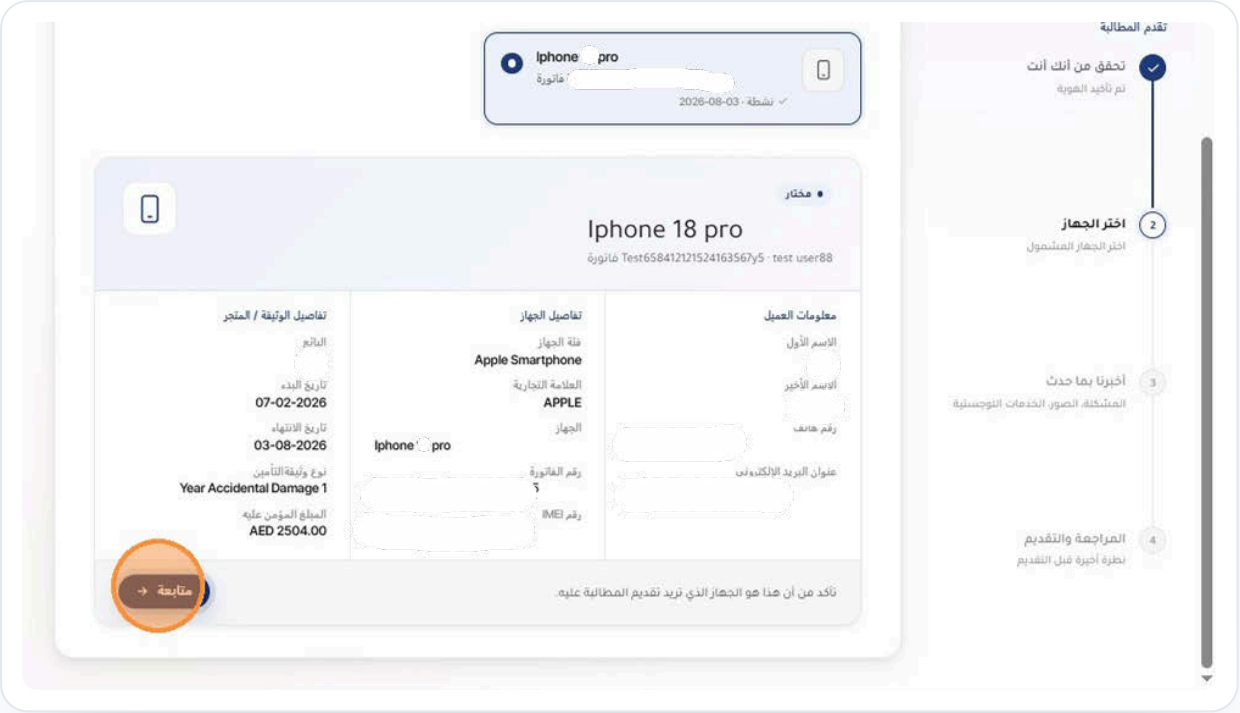


الخطوة ٠٥

٠٥

البحث برقم الفاتورة

أدخل رقم الفاتورة واضغط على "بحث" للعثور على وثيقتك السارية.

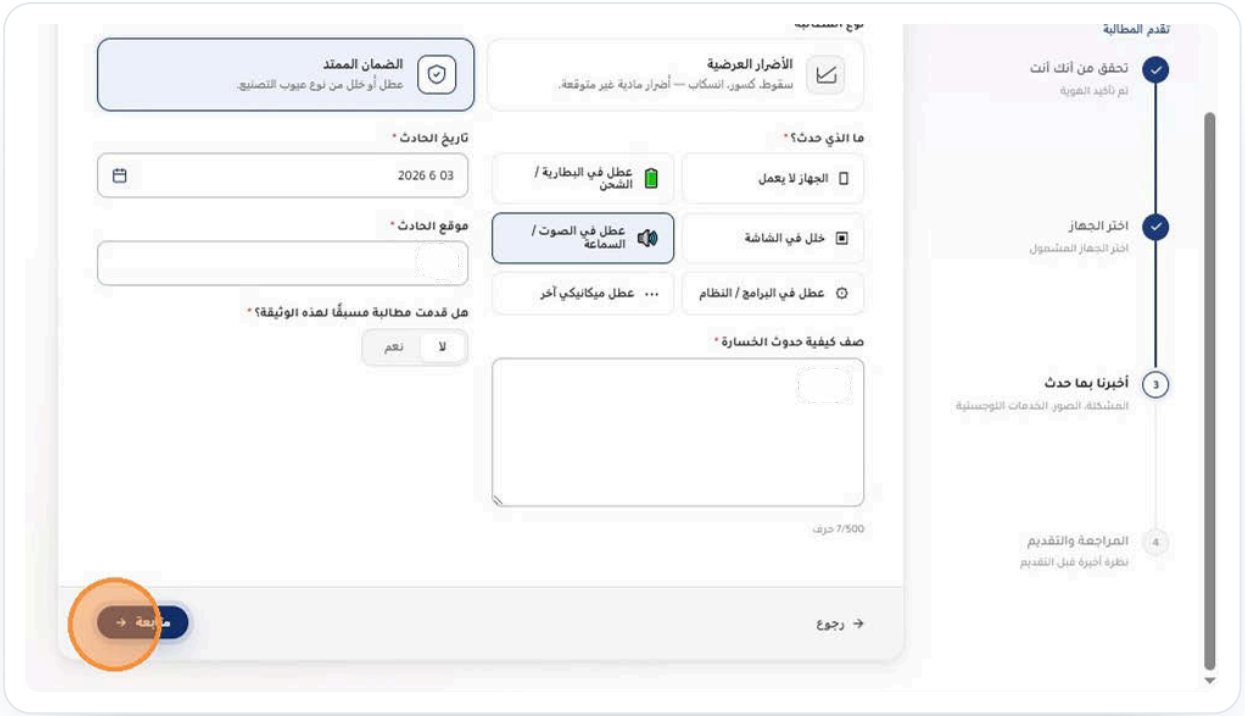


الخطوة ٠٦

٠٦

اختيار الجهاز

اختر الجهاز الذي تريد تقديم المطالبة بشأنه ثم اضغط على "متابعة". إذا كانت الفاتورة تغطّي عدة أجهزة، ستظهر جميعها هنا.

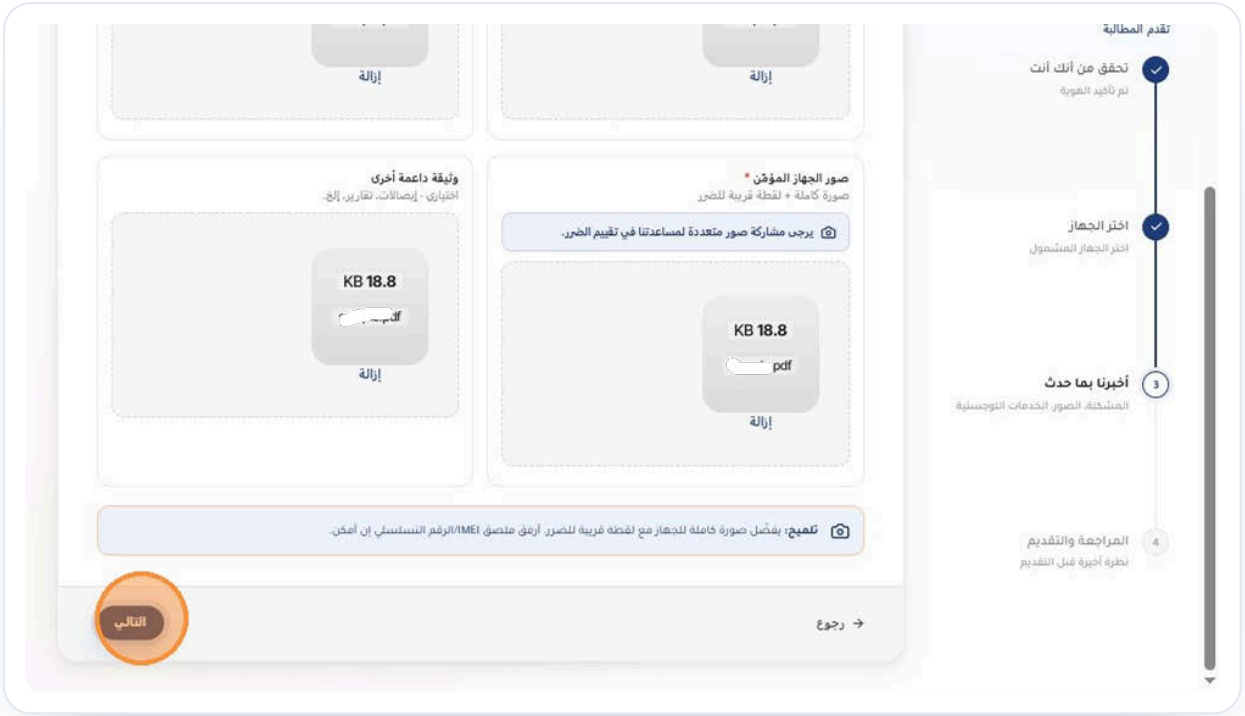


الخطوة ٠٧

٠٧

تفاصيل الحادث

أدخل نوع المطالبة وتاريخ الحادث وموقعه، ووضّح كيف وقع الضرر، ثم اضغط على “متابعة”.



الخطوة ٠٨

٠٨

رفع المستندات

ارفع نسخة الفاتورة وإثبات الهوية، وأضف صور الجهاز التالف من جميع الجهات — لقطة عامة وأخرى قريبة — ثم اضغط على "التالي".



الخطوة ٠٩

٠٩ إضافة تفاصيل الشحن

أدخل عنوان الاستلام أو الإصلاح وأي معالم قريبة، ثم اضغط على "متابعة للمراجعة".



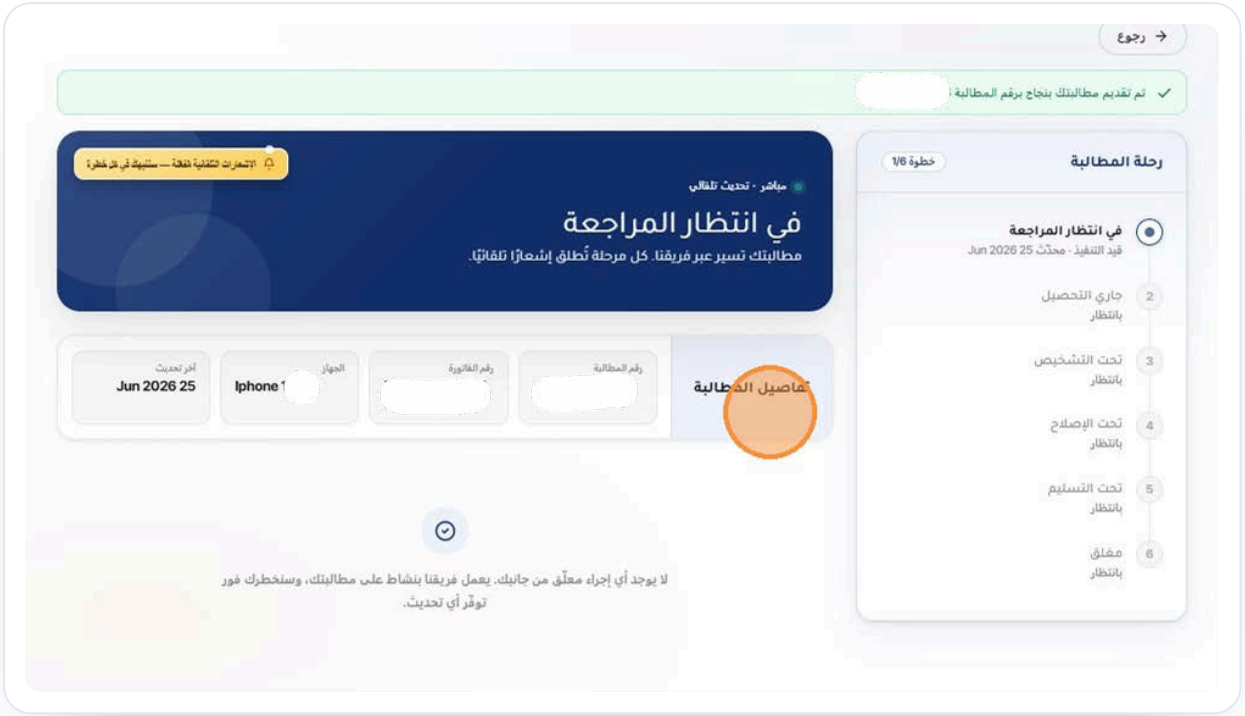
الخطوة ١٠

١٠

تعطيل ميزة "العثور على iPhone"

(أجهزة Apple)

لأجهزة Apple، عطّل ميزة "العثور على iPhone / FMIP" باتباع الدليل المتاح، ثم اضغط على "تم تعطيل الميزة. تقديم المطالبة".



الخطوة ١١

١١

تم تقديم المطالبة

بمجرد التقديم، يظهر تأكيد المطالبة على الشاشة ويصلك بريد إلكتروني برقم مطالبتك. تابع كل مرحلة من لوحة التحكم.

تم تقديم المطالبة

مطالبتك في طريقها إلينا.

سيقوم فريقنا بمراجعة طلبك وإبقائك على اطلاع عبر البريد الإلكتروني وواتساب في كل مرحلة — من المراجعة إلى التشخيص والإصلاح حتى التسليم. بلا مراكز اتصال، وبلا متابعة.