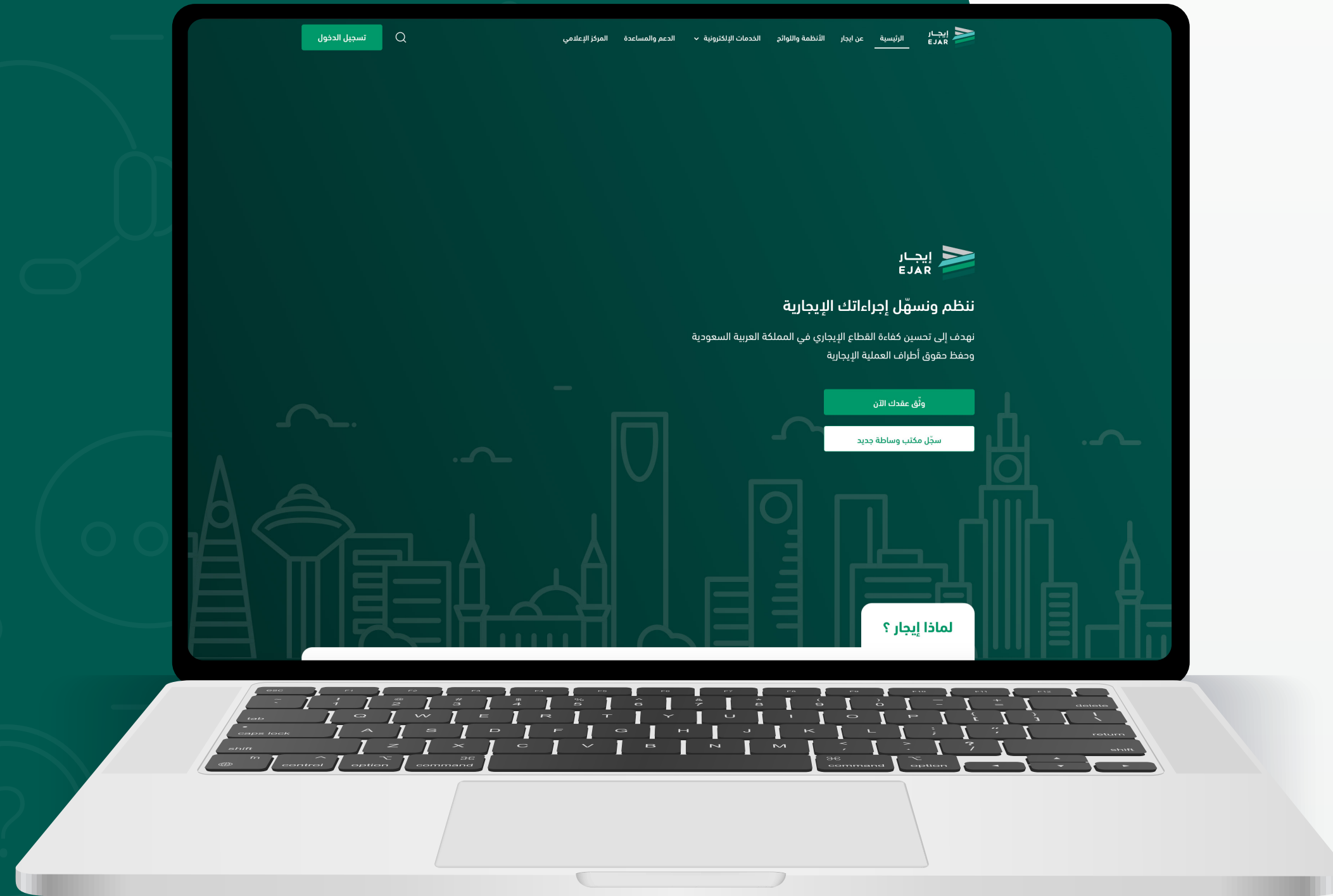


الدليل الإرشادي للبلاغات والشكاوى



وصف الخدمة

من منطلق تحقيق أهداف إدارة خدمة العملاء تم إتاحة تقديم الشكوى للعميل لدى قنوات خدمة العملاء وذلك في حال وجود الملاحظات التقنية أو المالية وغيرها عند استخدام العميل لمنصة البرنامج

الهدف

يهدف الدليل لزيادة وعي العميل حول حقوقه في رفع الملاحظات والشكاوى التي يواجهها أثناء استخدام منصة البرنامج، وطريقة متابعتها، والاستفادة من خدمة تقديم الشكوى

تقديم الشكاوى

01 مراحل معالجة الشكاوى

تقديم الشكاوى < معالجة الشكاوى < التحقق من حل الشكاوى < إغلاق الشكاوى

02 آلية تقديم الشكاوى:

التواصل عبر أحد قنواتنا الموضحة أدناه:

الاستجابة	ساعات العمل	الوسيلة	القناة
يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 8 صباحاً إلى 12 ليلاً	199011	مركز الاتصال
خلال 24 ساعة	من الأحد إلى الخميس الساعة 8 صباحاً إلى 12 ليلاً	زيارة الموقع الإلكتروني الدعم والمساعدة إيجار (ejar.sa) وتعبئة نموذج مرفق	تواصل معنا
خلال 24 ساعة	من الأحد إلى الخميس الساعة 8 صباحاً إلى 12 ليلاً	info@ejar.sa	البريد الإلكتروني
يتم الرد خلال 5 دقائق	من الأحد إلى السبت	ejar_sa@	حساب تويتر
يتم الرد خلال 5 دقائق	من الأحد إلى السبت	Ejarksa	حساب فيس بوك

بالإمكان الاطلاع على الخريطة من خلال الموقع الإلكتروني على الرابط أدناه
الدعم والمساعدة | إيجار (ejar.sa)

الاستجابة	ساعات العمل	الموقع	الفرع
يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	مركز سكني الشامل حي الغدير طريق العليا العام مقابل المدينة المالية	الرياض
يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 8 صباحًا إلى 4 مساءً	مركز خدمة العملاء حي الياسمين طريق الملك عبدالعزيز تقاطع أنس بن مالك	الرياض
يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	مركز سكني الشامل حي الغدير طريق العليا العام مقابل المدينة المالية	المنطقة الشرقية
يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	مركز جدة الشامل مركز اوتو مول ، طريق الملك عبدالعزيز ، جنوب دوار الكرة الأرضية	جدة
يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	مركز سكني الشامل حثم ، طريق الملك عبدالله الفرع	المدينة المنورة

