سياسة الاسترداد

آخر تحديث: 11 تشرين الثاني 2026

تبيّن هذه السياسة متى تُعاد الأموال المدفوعة في طلب على UniDash وكيف تصل إليك. أما الطلبات التي تُلغى ومتى، فتجدها في سياسة الإلغاء.

1. متى تُعاد الدفعة

يُعاد ما دفعته، ومنه رسم الخدمة، **كاملاً** إذا أُلغي طلبك لأن الكافتيريا لم تتمكن من إتمامه (انظر سياسة الإلغاء، البند 2)، وإذا أكّدت الكافتيريا أن صنفاً كان ناقصاً أو خاطئاً (البند 5)، وفي أي حالة أخرى نقرر فيها أن الاسترداد مستحق. و**لا** يُعاد في طلب لم يُستلم. وتختلف طريقة الإعادة باختلاف طريقة دفعك.

2. كيف تعود الأموال

طريقة الدفع	ما يحدث
البطاقة (ومنها Apple Pay وGoogle Pay)	يُضاف المبلغ إلى رصيدك في UniDash فوراً. وإن أردت إعادته إلى البطاقة التي استخدمتها فتواصل معنا في أي وقت، فنردّ إليها ما لم تنفقه منه ونسحبه من رصيدك (البند 4). ويصل المبلغ المردود إلى البطاقة عادةً خلال 10 إلى 14 يوم عمل، بحسب بنكك.
رصيد UniDash	يُعاد المبلغ إلى رصيدك في UniDash فوراً.

ولا نعيد دفعة البطاقة أبداً إلى بطاقة أخرى.

3. خُصم المبلغ ولم يُقدَّم الطلب

إذا خُصم منك مبلغ ولم يصلك طلب، أو خُصم مرتين، فتواصل مع **support@unidash.food** مع وقت الدفع وآخر أربعة أرقام من البطاقة. وعند التأكد من الخصم نعيده إليك كاملاً.

4. رصيد UniDash

- لا يأتي رصيد UniDash إلا من طلباتك: فرق السعر عند قبولك بديلاً أرخص لصنف غير متوفر، أو قيمة صنف غير متوفر حُذف من طلبك، أو مبلغ طلب دفعته برصيد UniDash حين تُعاد إليك دفعته، أو دفعة بطاقة تعذّرت إعادتها إلى بطاقتك (البند 2).

- يُستخدم في طلبات UniDash فقط، ولا يمكن شراؤه أو شحنه أو تحويله، و**لا يُستبدل نقداً أبداً**. ولا يُعاد إلى البطاقة إلا الرصيد الناشئ عن دفعة بالبطاقة، بطلب منك (البند 2).
- لا تنتهي صلاحيته ما دام حسابك قائماً.
- إذا أُعيدت إليك لاحقاً قيمة الطلب الذي نشأ عنه الرصيد، يُسحب ذلك الرصيد حتى لا يُعاد المبلغ نفسه مرتين، فإن كنت قد أنفقت بعضه لم يُسحب إلا ما تبقّى منه ولا يُطلب منك دفع شيء. ويجوز كذلك سحب الرصيد الممنوح خطأً أو الذي حُصّل بإساءة استخدام الخدمة.
- إذا حذفت حسابك يُفقد أي رصيد متبقٍّ، ويعرض لك التطبيق المبلغ بدقة قبل أن تؤكد (انظر سياسة الخصوصية، البند 8).

5. الأصناف الناقصة أو الخاطئة

تحقّق من طلبك عند الاستلام. فإن وجدت صنفاً ناقصاً أو خاطئاً فأبلغ موظفي الكافتيريا قبل أن تغادر، أو اكتب إلى **support@unidash.food** في اليوم نفسه مع رقم طلبك، وأرفق صورة إن أمكن. وإذا أكّدت الكافتيريا ذلك، فإما أن تعطيك الصنف الصحيح وإما أن تعيد إليك ثمنه:

طريقة الدفع	ما يحدث
البطاقة (ومنها Apple Pay وGoogle Pay)	يُعاد ثمن الصنف إلى البطاقة التي استخدمتها، ويصل إليها عادةً خلال 10 إلى 14 يوم عمل، بحسب بنكك.
رصيد UniDash	يُضاف ثمن الصنف إلى رصيدك في UniDash.

وتُعالج الشكوى من جودة الطعام بالطريقة نفسها. والملاحظة على طلبك طلبٌ لا التزام، فإن لم تُتّبع لم يكن ذلك وحده سبباً لاسترداد قيمة الطلب.

6. التعديلات

ننشر أي تعديل على هذه السياسة هنا بالعربية والإنجليزية ونحدّث التاريخ أعلاه. ولكل نسخة تاريخها، ويمكن تنزيلها بصيغة PDF من أعلى هذه الصفحة، ونحتفظ بكل نسخة سابقة ونرسل نسخة منها عند الطلب على support@unidash.food.

7. اللغة

هذه السياسة منشورة بالعربية والإنجليزية، وعند أي اختلاف بينهما يُعتمد النص العربي.

للتواصل

للأسئلة عن طلب أو دفعة: **support@unidash.food**، مع ذكر رقم الطلب.

المشغّل: شركة الحجرة لتقنية المعلومات (Al Hujra Information Technology)، عمّان، الأردن (رقم التسجيل لدى دائرة مراقبة الشركات 83622)