

سياسات استلام الشحنات من المتاجر:

- في حال تعدي حجم الشحنة 25*25*25 يتم احتساب الطلب بقيمة شحنتين.
- في حال كون الشحنة قابلة للكسر ينبغي اتخاذ الإجراءات التالية:
 1. دعم الشحنة بفقايع مانعة للصدمات.
 2. دعم كتابة عبارة قابل للكسر على الشحنة.
 3. تنبيه مندوب الجلب عند تسليمه الطلب.
 4. تسليم الشحنة للمندوب وعرضها له قبل التسليم للتأكد من حالتها مع توقيع مندوب الجلب على البوليصا لتأكيد استلامها بشكل سليم.
 5. يقوم مندوب الجلب بتسليم الشحنة إلى مستودع العمليات مع تأكيد حالتها مع موظف العمليات المسؤول من خلال النموذج التالي: (رابط)
 6. يقوم مندوب التوصيل بتفحص الشحنة قبل الخروج بها، وفي حال خروجه بالشحنة دون فحصها فهذا يعني أن الشحنة بحالة سليمة، و يترتب على ذلك تحمل المسؤولية الكاملة من قبل مندوب التوصيل في حال حدوث أي شيء للشحنة.
- في حال استلام المندوب للشحنات في أكياس كبيرة مدمجة فإن مندوبينا وشركتنا لا تتحمل حالة الشحنات داخل الأكياس.
- لا تتحمل سبيكس مسؤولية الشحنات التي تخرج من غير وثيقة توضح:
 1. اسم المستلم
 2. اسم المرسل حسب الاسم الذي تم تزويده للشركة عند التعاقد
 3. رقم الطلبية
 4. رقم هاتف المسلم
 5. رقم هاتف المرسل
 6. المنطقة والعنوان التفصيلي للشحنة.
- في حال إدخال الشحنات إلى النظام من قبل العميل فعليه تحري الدقة بتسليم الشحنات المدخلة أو إلغائها علما أن المندوب المستلم للشحنات عليه أن يقوم بتحويل حالة تلك الشحنات إلى الاستلام عند استلامها، وعلى المرسل متابعة ذلك والتأكد من تغيير حالتها أو مراسلة مركز الاتصال مباشرة في حال عدم ذلك على **0799710001** ينبغي أن يتوفر عند المرسل رقم هاتف المستلم أو رقم البوليصا للتبع الشحنات.
- في حال إرسال المرسل أكثر من 10 شحنات في اليوم ينبغي عليه أن يقوم بإرسال كشف اكسل يحتوي على معلومات الشحنات كاملة.
- يقوم المرسل بتتبع شحناته من خلال spexexps.com/partners ، وليس على الشركة مسؤولية إخبار المرسل بأي تحديثات على الشحنات، وإنما يكون ذلك من خلال تطبيق الزبائن SPEX CUSTOMERS، يمكن البحث عنه في سجل تطبيقات IOS و Android
- في حال وجود شحنات ذات أوقات ينبغي توضيح ذلك على بوليصا التوصيل، في حال عدم مناسبة الموعد لخدمة توصيل شركة سبيكس (لخدمة التوصيل المشتركة) يحق لسبيكس مهاتفة

- الزبون وتأجيل الشحنة إلى وقت آخر يناسب شركة سبيكس، أو التواصل مع المرسل لتحويل الشحنة إلى (توصيل خاص).
- في حال كتابة رقم هاتف الشحنة باللغة العربية وكتابة السعر باللغة الإنجليزية أو العكس من غير وجود موضح خارجي يحق لسبيكس توقيف الشحنة إلى حين التوضيح.
 - يحتفظ المرسل بنسخة من بوليصة الإرسال موقعة من مندوب الجلب أو كشف موقع بأرقام الشحنات ومعلوماتها.

سياسات إخراج الشحنات إلى التوصيل

1. في حال مخالفة أي من إجراءات استلام الشحنات من المرسل الموضحة في مجموعة المواد المسبقة يحق لشركة سبيكس توجيه اذار أو عدم إخراج الشحنة للتوصيل.
 2. في حال عدم وضوح موقع الشحنة التفصيلي يحق لسبيكس تأخيرها.
 3. في حال الزبائن أصحاب الكشوفات، ينبغي أن يتطابق الكشف مع المعلومات المكتوبة على الشحنة، في حال عدم ذلك يحق لسبيكس تأخير الشحنة إلى حين اتضاح معلومات الشحنة.
 4. في حال وجود أخطاء بأسعار الكشوفات أو الشحنات يحق لسبيكس توقيف جميع الشحنات إلى حين توضيح ذلك.
 5. في حال كسر الشحنة تقوم سبيكس بتعويض ثلث سعر الشحنة القابلة للكسر فقط.
 6. يحق لسبيكس تأخير شحنات المحافظات 24 ساعة إضافية في حال وجود الأعطال في المركبات والظروف الخاصة لصعوبة علاج الإشكالات في نفس الوقت.
 7. المبلغ المعتمد في القبض والتعامل هو الموجود على البوليصة الورقية، وفي حال وجود اختلاف يحق يلتزم سبيكس
 8. تلتزم سبيكس بإخراج الشحنة 3 مرات للتوصيل على مدى 3 أيام وعلى المرسل التأكد من سبب فشل التوصيل مع المستقبل، في حال عدم وجود أي تحديث يحق لسبيكس إرجاع الشحنة دون توضيح إضافي عن التحديث الموجود في النظام، وعلى المرسل تتبع شحنته وتحديث معلوماتها من خلال التواصل مع مركز الاتصال.
 9. بعد التجربة الثالثة للتوصيل يحق لسبيكس إرجاع الشحنة ويجب على المرسل إخراجها ببوليصة جديدة، وطلب جديد.
 10. يتم إبلاغ المرسل بتحديث الشحنات من قبل مركز الاتصال ويقوم المندوب بانتظار الزبون لمدة 10 دقائق فقط، ويحق لمندوب سبيكس عدم العودة إلى الزبون بعد مدة 10 دقائق من الانتظار.
- لا يحق للمرسل طلب عودة المندوب إلى المستقبل في حال خروجه من المنطقة بعد 10 دقائق من إخبار المرسل عن عدم استجابة المستقبل.

سياسات الترجيع

1. يتم إرجاع المرتجعات خلال 24 ساعة من رفض الزبون لها في حال وجود جلب جديد عند الزبون.
2. في حال عدم وجود جلب يتم إرجاع المرتجعات عند طلب الجلب.
3. على المرسل استلام المرتجعات والتوقيع عليها في نفس وقت الاستلام.
4. لا يمكن المراجعة في أي مرتجع بعد أسبوعين من تعيين حالته كمرجع من خلال النظام.
5. يتم إتلاف المرتجع في حال عدم استلامه لمدة شهر ونصف، ولا يحق للمرسل المطالبة به.

سياسات المالية

- يتم إخراج التحصيلات وتصديرها إلى المرسل بحسب الفترة الزمنية المتفق عليها (3 أيام الفترة الأصل من تاريخ تسليم الشحنة)
- في حال تأخر التحصيل يحق للمرسل مراجعة قسم المالية في فترة زمنية أقصاها شهر من تاريخ تسليم الشحنة
- لا يحق للمرسل المراجعة في شحنة أو طلب كشوفات تسليم مالية لشحنة تم تسليمها لأكثر من شهر وتعتبر مدفوعة للعميل ومصدرة.

المحافظات	التفصيل	ايام التوصيل
عمان	الشرقية , الغربية , الشمالية , الجنوبية , سحاب , ناعور , ام يوميا البساتين , الخشافية , زيزيا , الموقر , الطنيب , المطار . , بعد جسر المطار	يوميا
الزرقاء	الزرقاء المدينة	يوميا
اربد	المدينة , القرى	يوميا
غرب اربد جرش عجلون	المدينة والقرى يومي عجلون	يوميا
البلقاء المدينة البلقاء القرى	السلط , عين الباشا , الصبيحي , سلحوب , ام الدنانير , يوميا صافوط , ارميمين , موبص	يوميا
الجنوب	الكرك , الطفيلة , معان , العقبة	يوميا
المفرق	المدينة	يوميا
مادبا	المدينة	يوميا
الزرق والبادية الشمالية	الزرق والبادية الشمالية	الاربعاء
الشونة الجنوبية والشمالية	الشونة الجنوبية والشمالية , البحر الميت	الاحد الاربعاء
والأغوار الشماليه	والأغوار الشماليه	السبت الاربعاء
قرى مادبا	ذيبان , مليح	سبت ثلاثاء
قرى الزرقاء	بلعما , دليل الخالدية الحلابات الظليل	الاحد وثلاثاء و الخميس
الاغور الجنوبية	الاغوار الجنوبية , الغور الصافي , غور المزرعه	الاثنين والاربعاء