

وثيقة فريق خدمة عملاء اتصالات

منذ عام 1976 ونحن في اتصالات نتفرد بتقديم خدماتنا كشركة اتصالات رائدة في الإمارات العربية المتحدة، حيث عملنا على تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات، عززت مكانتنا كمشغل مبتكر وموثوق؛ لنقدم خدمات الهاتف الثابت والمتحرك في كافة أنحاء الإمارات العربية المتحدة؛ جنباً إلى جنب مع خدمات الإنترنت، بالإضافة إلى خدمات متقدمة للشركات، **محققين رؤيتنا في قيادة المستقبل الرقمي لتمكين المجتمعات**

نلتزم تجاهك بـ:

1. الاحترام والتقدير.
2. تقديم معلومات دقيقة.
3. استمرار تحسين وتسهيل عملياتنا لخدمتك بشكل أفضل.
4. اختيار أعضاء فريق من ذوي الخبرة والكفاءة قادرين على تلبية احتياجاتك.
5. تزويدك بقنوات خدمة متعددة؛ لضمان وصول سهل ومريح إلى خدماتنا.
6. تقدير وقتك وخدمتك في الوقت المناسب.
7. حماية معلوماتك الشخصية والتفاعل الآمن لدى كافة نقاط الاتصال التابعة لنا.
8. تفهم مخاوفك والرد عليها.
9. فهم تعليقاتك وتقديرها.

يمكنك مساعدتنا في تقديم الخدمة لك عبر:

1. الاحترام والتقدير.
2. تقديم معلومات دقيقة.
3. استمرار تحسين وتسهيل عملياتنا لخدمتك بشكل أفضل.
4. اختيار أعضاء فريق من ذوي الخبرة والكفاءة قادرين على تلبية احتياجاتك.

التعامل مع الشكاوى:

إنّ الاهتمام بخدمة عملائنا ضمن أعلى معايير الجودة والمهنية هو جوهر أعمالنا في اتصالات، نحن ملتزمون بحصولهم على خدمات ومنتجات ذات جودة عالية، هدفنا هو تلبية احتياجاتهم وتجاوز طموحاتهم. لذا إن كنت غير راضٍ عن أي خدمة لاتصالات لأي سبب من الأسباب، نأمل أن تتواصل معنا مباشرة، فذلك يمنحنا الفرصة لتحسين خدماتنا باستمرار، ويمكننا من معالجة أي مشاكل تواجهها بسرعة

كيفية تقديم شكوى:

إن رغبت بتقديم شكوى رسمية، يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء المتاح لخدمتك ٢٤ ساعة في اليوم وعلى مدار الأسبوع، أو زيارة مراكز الأعمال، أو مراكز الخدمة، أو منافذ البيع التابعة لاتصالات. إنّ موظفي خدمة العملاء لدينا مدربون تدريباً عالياً للمساعدة في حلّ مخاوفك وشكواك على الفور، وإذا لم يتم حلّ الشكوى، سيقوم موظفونا بتقديم شكوى رسمية نيابة عنك.

يمكنك التواصل مع فريق مركز خدمة العملاء عبر إحدى الطرق التالية:

الهاتف (متاح 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع)	للأفراد	للتواصل من داخل الإمارات، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني 101
		للتواصل من خارج الإمارات، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني +971 400444101
	للأفراد	للتواصل من داخل الإمارات، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني 8005800
		للتواصل من خارج الإمارات، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني +971 8005800
البريد الإلكتروني	care@etisalat.ae	
الفاكس	من داخل الإمارات: 105 من خارج الإمارات +971 400444101	
الموقع الإلكتروني	www.etisalat.ae	

المصادر والمراجع:

لمزيد من المعلومات، لا تتردد في الاطلاع على وثيقة الشروط والأحكام العامة لكل من المستهلك والشركات، الموجودة على موقع اتصالات <http://www.etisalat.ae> أو أي قنوات اتصال أخرى منصوص عليها في الشروط والأحكام العامة (للشركات أو المستهلكين).