

# مكافآت

برنامج مكافآت أدنوك هو برنامج المكافآت الجديد الذي يقدم للعملاء عروض خاصة وجوائز قيمة في كل مرة يستخدمون فيها خدمات محطات أدنوك للتوزيع.

عام

رقم	السؤال الشائعة	الرد
1	ما هو برنامج مكافآت أدنوك؟	برنامج مكافآت أدنوك هو أول برنامج ولاء لبيع الوقود بالتجزئة في دولة الإمارات، وهو يتيح للعملاء كسب نقاط مقابل كل درهم ينفقونه في محطات أدنوك عند التزود بالوقود والشراء من المتاجر المتواجدة بها وغسيل السيارات وتغيير الزيت. يمكنكم استخدام هذه النقاط لشراء المنتجات أو الحصول على الخدمات المتوفرة في متاجرنا وأيضاً عند غسيل السيارات وتغيير الزيت.
2	من يمكنه الاشتراك في برنامج مكافآت أدنوك والاستفادة من مزاياه؟	يمكن لجميع المقيمين في دولة الإمارات ممن يبلغون من العمر 18 عاماً فما فوق الانضمام والاستفادة من مكافآت أدنوك. يرجى العلم بأن برنامج مكافآت أدنوك مخصص للأفراد فقط ولا يمكن لعملاء حسابات الشركات الذين لديهم محفظة أدنوك بنظام الدفع اللاسلكي أو المسبق الحصول على مكافآت أدنوك.
3	كيف يمكنني التسجيل في برنامج مكافآت أدنوك؟	يمكنك الاشتراك في برنامج مكافآت أدنوك من خلال 3 طرق مختلفة وهي عن طريق تنزيل تطبيق "ADNOC Dist" من Google Play أو App Store. أو بزيارة أي من محطاتنا مستخدماً بطاقة الهوية الإماراتية وسيساعد موظفونا بمساعدتكم. ستجد أيضاً رمز الاستجابة السريعة على فاتورتك للتمكن من العثور على التطبيق بسرعة وتنزيله على هاتفك الموصول، وبمجرد تنزيل التطبيق يُرجى التسجيل باستخدام اسمك وبطاقة الهوية الإماراتية ورقم الهاتف لبدء الاستمتاع بجميع مزايا الأعضاء. إذا كان لديك مسبقاً حساب في محفظة أدنوك، فستسجل على الفور في برنامج مكافآت أدنوك الذي يمكنك الاستفادة منه على الفور.
4	هل هنالك حد أدنى للإنفاق أو أي رسوم اشتراك لتصبح عضواً في برنامج مكافآت أدنوك؟	لا. فالعضوية في مكافآت أدنوك مجانية مدى الحياة. ما عليك سوى الاشتراك من خلال تطبيق الهاتف الموصول أو موقعنا الإلكتروني للاستفادة من مزايا البرنامج.
5	كيف يمكنني إنشاء حساب عائلي؟	بوسعك إنشاء حساب عائلي لمكافآت أدنوك بإضافة مستفيدين جدد إلى محفظة أدنوك الخاصة بك وذلك عبر تطبيق هاتفك الموصول أو عن طريق زيارة إحدى محطاتنا.
6	ما هي فوائد الحساب العائلي؟	سيكون بوسع أصحاب الحسابات العائلية كسب نقاط من معاملات محفظة أدنوك التي يجريها كافة المستفيدين ويتم تجميع كل النقاط ولا يمكن استبدالها إلا من قبل صاحب الحساب الرئيسي (مالك الحساب).
7	كيف يمكنني التواصل مع فريق خدمة عملاء مكافآت أدنوك؟	يمكنك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني: info@adnocdistribution.ae وسنرد على استفسارك في أسرع وقت ممكن. كما بوسعك الاتصال بمركز الاتصال على الرقم 800300 يومياً بين الساعة 7 صباحاً و 11 مساءً. أو تابع صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا على Facebook و Instagram و Twitter للإطلاع على آخر الأخبار المتعلقة بمكافآت أدنوك وغيرها من منتجات وخدمات أدنوك للتوزيع.
8	ماذا لو نسيت رقم التعريف الشخصي الخاص بي؟	عند قيامك بتسجيل الدخول، اختر "إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك". سيطلب منك إدخال الأرقام الأربعة الأخيرة من بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك للتحقق من هويتك، ثم ستصلك كلمة مرور قابلة للاستخدام لمرة واحدة OTP لتتمكن من إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك.
9	ماذا لو نسيت اسم المستخدم و/أو كلمة المرور الخاصة بي؟	إن اسم المستخدم الخاص بك هو عنوان البريد الإلكتروني الذي أدخلته عند التسجيل في برنامج مكافآت أدنوك. سيتم إرسال كلمة المرور الخاصة بك عبر البريد الإلكتروني تلقائياً عند اختيار "نسيت كلمة المرور". إذا نسيت عنوان البريد الإلكتروني الذي أدخلته أثناء اشتراكك، يرجى الاتصال بمركز الاتصال على الرقم 800300 بين الساعة 7 صباحاً و 11 مساءً في أي يوم من أيام الأسبوع.
10	هل يمكنني الاستفسار عن عدد النقاط المتوفرة في حسابي أثناء تواجدي في المحطة؟	بوسع موظف صندوق الدفع في متاجرنا التحقق من رصيدك وإعلامك به.
11	ما هي الهواتف التي يمكنني استخدام التطبيق فيها وكيف يمكنني تنزيل تطبيق ADNOC Dist للهواتف الموصولة؟	يعمل تطبيق ADNOC Dist للهواتف الموصولة على كل من iOS و Android. بادر بزيارة Apple App Store أو Google Play لتنزيل التطبيق.
12	ماذا يحدث في حال عدم توفر باقة إنترنت في هاتفي؟	يتطلب التطبيق الاتصال بالإنترنت عبر شبكة الواي فاي أو أن توفر باقة إنترنت في هاتفك.

## عام

رقم	السئلة الشائعة	الرد
13	كيف أحصل على ملخص بمعاملاتي؟	يتوفر سجل معاملاتك تحت خانة "معاملاتي" في التطبيق.
14	ما هي مزايا الانضمام إلى برنامج مكافآت أدنوك؟	<p>يتيح لك برنامج مكافآت أدنوك الحصول على مجموعة واسعة من المزايا، بما في ذلك كسب نقاط مقابل مشترياتك اليومية والاستفادة من عروضنا الخاصة على منتجاتنا الأخرى غير الوقود:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• استفد من النقاط التي تكسبها للحصول على خصم من متجرنا، إضافة لعروض شهرية خاصة تمتع بعروض خاصة جذابة على خدمات غسل السيارات وتغيير الزيت</li> <li>• اربح في سحوبات مميزة واستمتع باللعب على تطبيقنا</li> <li>• يمكنك استخدام أميال ضيف الاتحاد الخاصة بك واستبدالها بنقاط أدنوك أو العكس</li> <li>• استفد من عروض مميزة من شركائنا</li> </ul>
15	هل أنا بحاجة لبطاقة فعلية لكسب النقاط؟	لا ، لست بحاجة إلى حمل بطاقة بلاستيكية أخرى في محفظتك. ضمن تطبيق ADNOC Dist، سيكون لديك رمز عضويتك الرقمية كجزء من برنامج مكافآت ADNOC. إذا لم يكن لديك جهازك المحمول عندما تزور إحدى محطات الخدمة لدينا ، فلا يزال بإمكاننا تحديد هويتك كعضو يحصل بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك.

## تسجيل

رقم	السئلة الشائعة	الرد
1	في حال كان لدي حساب في محفظة أدنوك، كيف يمكنني التسجيل للحصول على المكافآت؟	إذا كان لديك حساب محفظة أدنوك، سيتم تسجيلك تلقائياً في برنامج المكافآت.
2	هل أنا بحاجة لتقديم تفاصيل شخصية عند التسجيل؟	للتسجيل في برنامج مكافآت أدنوك، كل ما عليك فعله هو تزويدنا باسمك وهويتك الإماراتية ورقم هاتفك. وستحصل على نقاط عند تحديث ملفك الشخصي بتزويدنا بمعلومات إضافية عنك.
3	هل سأحصل على بطاقة عضوية عندما أنضم إلى البرنامج؟	لست بحاجة إلى بطاقة فعلية للاستمتاع بمزايا برنامجنا. تطبيق الهاتف المحمول الخاص بنا يسهل عليك الوصول إلى المزايا والعروض ومعلومات الحساب ورمز عضوية المكافآت الرقمية الخاص بك. كما يمكنك استخدام بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك للتحقق من هويتك كعضو في مكافآت أدنوك.
4	هل يمكنني كسب نقاط المكافآت دون التسجيل كعضو في مكافآت أدنوك؟	لا، فقط أعضاء برنامج مكافآت أدنوك يمكنهم كسب واسترداد نقاط مكافآت أدنوك.
5	ماذا يجب أن أفعل في حال عدم تمكني من تسجيل الدخول؟	إذا كنت تواجه صعوبة في الدخول لحسابك عبر الإنترنت، اضغط خيار "اتصل بنا" للتواصل مع فريق مركز الاتصال الخاص بنا.
6	كيف ستستخدم البيانات التي أدخلها في قسم "إكمال صفحتي الشخصية"؟	تمكننا المعلومات التي تقدمها لنا من فهم خياراتك بصورة أفضل مما يساعدنا على تقديم مكافآت أفضل لك. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على بيان الخصوصية المتوفر في التطبيق.
7	هل يمكنني إيقاف تلقي رسائل البريد الإلكتروني التسويقية الخاصة بمكافآت أدنوك؟	يمكن للأعضاء تغيير خيارات التواصل التي يفضلونها وذلك من خلال قسم "حسابي" في الموقع الإلكتروني أو عبر تطبيق مكافآت أدنوك. كما يمكنك تحديد القنوات التي تفضل تلقي الرسائل عليها من خلال القسم نفسه.
8	هل أحتاج التطبيق لأتمكن من التسجيل؟	يمكنك الاشتراك في برنامج مكافآت أدنوك من خلال طرق بسيطة وهي تنزيل تطبيقنا للهواتف المتحركة ADNOC Dist أو بزيارة أي من محطاتنا وسييسد موظفونا بمساعدتك على الانضمام. كما يمكنك الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا على الرقم 800300 يومياً بين الساعة 7 صباحاً و 11 مساءً.
9	لماذا يُطلب مني تفعيل خدمات تحديد الموقع عند التسجيل في تطبيق ADNOC Dist؟	بعض مزايا تطبيقنا تتطلب معرفة موقعك بدقة. على سبيل المثال، في حال رغبت في الدفع عبر خيار "MobilePay" فإننا سنتحقق من موقعك باستخدام نظام GPS المتوفر في هاتفك. وكذلك بالنسبة لخيار محطتي "My Station" ، سنتحتاج إلى تحديد موقعك ليوصل لك فريقنا الوقود. سيتم تحديد موقعك فقط عند تشغيلك لتطبيق مكافآت أدنوك .

## كسب النقاط

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	كيف أكسب نقاط المكافآت؟	يمكنك كسب نقاط مكافآت في كل مرة تشتري فيها من متاجرنا أو تقوم بغسيل سيارتك أو تغيير الزيت في محطات أدنوك. كل ما عليك فعله هو إبراز بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك عند إتمام المعاملة وسيتم إضافة النقاط إلى حساب المكافآت الخاص بك. وفي حال قيامك بالدفع باستخدام محفظة أدنوك ستحصل تلقائياً على نقاط مكافآت بالإضافة لنقاط إضافية بنسبة 25% لاستخدامك محفظة أدنوك.
2	ما هي طرق كسب النقاط؟	الطرق المختلفة لكسب نقاط المكافآت هي: <b>1. الوقود</b> - ادفع باستخدام محفظة أدنوك لكسب نقاط المكافآت تلقائياً أو أبرز بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك <b>2. المتاجر</b> - ادفع باستخدام محفظة أدنوك لكسب نقاط المكافآت تلقائياً أو أبرز بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك أو رمز الاستجابة السريعة QR الخاص باشتراكك من تطبيق هاتفك المصموم <b>3. غسيل السيارات وتغيير الزيت</b> - ادفع باستخدام محفظة أدنوك لكسب نقاط المكافآت تلقائياً أو أبرز بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك
3	هل يمكنني المطالبة بنقاط معاملة سابقة؟	للمطالبة بنقاطك، يُرجى إبراز بطاقة الهوية الإماراتية أو رمز (QR) الخاص بعضويتك عند الشراء، في حال واجهت صعوبة يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني <a href="mailto:info@adnocdistribution.ae">info@adnocdistribution.ae</a> أو التواصل مع مركز الاتصال على الرقم 800300، بين الساعة 7 صباحاً و 11 ليلاً طوال أيام الأسبوع. كما يمكنك أيضاً إرسال صورة عن الإيصال ولقطة شاشة لرمز (QR) الخاص بعضويتك. يُمكنك المطالبة بنقاط معاملات الشراء خلال 7 أيام من تاريخ الفاتورة
4	هل من الممكن أن أقوم بطلب استبدال النقاط قبل الاشتراك في برنامج مكافآت أدنوك؟	لا، من غير الممكن استبدال النقاط الخاصة بمعاملات الشراء السابقة لتاريخ انضمامك لبرنامج مكافآت أدنوك.
5	هل يمكنني كسب نقاط عند قيام المسجلين في حسابي العائلي بالإنفاق سواء بالنقد أو بالبطاقات الائتمانية؟	يمكنك كسب نقاط مكافآت أدنوك فقط عند الدفع باستخدام محفظة أدنوك.
6	هل سيكسبني الدفع بواسطة بطاقة رجال نقاط / مزايا مكافآت؟	لن تحصل على نقاط/ مزايا عند الدفع ببطاقة رجال.
7	كم عدد النقاط التي سأكسبها في كل معاملة؟	ستحصل على نقطة واحدة مقابل كل درهم تنفقه على وقود إي بلس 91. ونقطتان مقابل كل درهم تنفقه على وقود خصوصي 95. 3 نقاط مقابل كل درهم تنفقه على وقود سوبر 98 والمتاجر وخدمة غسيل السيارات وخدمة تغيير الزيت نقاط إضافية بنسبة 25% عند الدفع بواسطة محفظة أدنوك
8	لدي بعض النقاط التي لم يتم إضافتها مقابل المعاملة، كيف يمكنني المطالبة بها؟	إذا لاحظت أن هنالك أي نقاط لم يتم إضافتها إلى حسابك، يرجى الاتصال بمركز الاتصال على الرقم 800300 أو إرسال بريد إلكتروني على <a href="mailto:info@adnocdistribution.ae">info@adnocdistribution.ae</a> في غضون 7 أيام من إتمام المعاملة.
9	أين يمكنني كسب نقاط؟	أين يمكنني كسب النقاط؟
10	أين يمكنني التحقق من رصيد نقاط مكافآت أدنوك؟	أين يمكنني التحقق من رصيد نقاط مكافآت أدنوك؟
11	لماذا لا يطبق نظام كسب أو استبدال نقاط المكافآت على بعض المنتجات والخدمات؟	لا يمكن كسب أو استرداد نقاط أو مزايا مكافآت أدنوك عند شراء منتجات معينة مثل بطاقات الهاتف وبطاقات سالك وبطاقات الهدايا ومنتجات التبغ.
12	هل يمكنني جمع واستبدال النقاط الخاصة بي عند غسل السيارة؟	نعم بإمكانك جمع النقاط وكذلك الدفع بواسطة النقاط عند غسل سيارتك في محطاتنا.
13	لقد كسبت نقاطاً، متى ستظهر في حسابي؟	يجب أن تظهر النقاط على الفور. وبالنسبة لجميع المعاملات التي تتم في المتجر، سيُطبع رصيد نقاطك على فاتورة المعاملة. في بعض الأحيان قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 24 ساعة ليتم تحديث النقاط المكتسبة أو المستردة في تطبيق مكافآت أدنوك.
14	هل يمكنني كسب نقاط في محطات أدنوك المتواجدة خارج الإمارة التي أقيم فيها؟	نعم بإمكانك جمع النقاط وكذلك الدفع بواسطة النقاط عند غسل سيارتك في محطاتنا.
15	هل يمكنني كسب النقاط عند الشراء من وأحات أدنوك عبر أي منصة إلكترونية كتطبيق "طلبات"؟	لا، لا يمكنك كسب أو استبدال نقاط عند الشراء عبر أي منصة إلكترونية كتطبيق "طلبات". تُطبّق مزايا مكافآت أدنوك فقط على معاملات الشراء التي تتم مباشرة في محطاتنا ويتم استبعاد معاملات الشراء التي تتم عبر الإنترنت.
16	ما هي صلاحية نقاط مكافآت أدنوك؟	سنتان هي مدة سريان مكافآت أدنوك.

## استبدال النقاط

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	ما هي الخيارات المختلفة التي يمكنني من خلالها استبدال نقاطي؟	نقدم لك مجموعة مميزة من الخيارات التي يمكنك من خلالها استبدال نقاطك بمنتجاتنا وخدماتنا غير الوجود، مثل غسيل السيارات أو تغيير زيت مركبتك أو المنتجات المتوفرة في متاجرنا. تصفح كتيب المكافآت من تطبيقنا على هاتفك المتحرك، واختر المكافآت وقسائم الهدايا التي تفضلها.
2	كيف استبدل نقاط المكافآت الخاصة بي؟	يمكنك استبدال نقاط مكافآت في كل مرة تشتري فيها من متاجرنا أو تقوم بغسيل سيارتك أو تغيير الزيت في محطات أدنوك. كل ما عليك فعله هو إبراز بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك أو رمز الاستجابة السريعة QR من التطبيق عند إتمام المعاملة، ثم اختر عدد النقاط التي ترغب في استبدالها وسيتم خصم تلك النقاط مقابل الخدمة أو السلعة التي حصلت عليها.
3	كيف يمكنني تحويل نقاطي من وإلى برنامج ضيف الاتحاد؟	يمكن تحويل نقاط مكافآت أدنوك بسهولة إلى برنامج ضيف الاتحاد. كل ما عليك فعله هو استخدام تطبيقنا عبر هاتفك المتحرك ثم اختيار عدد النقاط التي ترغب في تحويلها وتأكيد ذلك وسيتم تحويلها لبرنامج ضيف الاتحاد بكل سهولة. لتحويل أميال ضيف الاتحاد إلى نقاط أدنوك، يرجى تسجيل الدخول إلى حساب ضيف الاتحاد الخاص بك أو الاتصال بمركز اتصال برنامج ضيف الاتحاد.
4	ما هو الحد الأدنى لعدد النقاط التي يتعين علي جمعها كي أتمكن من البدء في استبدال النقاط؟	لا يوجد حد أدنى لعدد النقاط التي يمكنك استبدالها. يمكنك البدء في استرداد كل نقطة تكسبها بدءاً من اليوم الذي تسجل فيه في برنامجنا. فعلى سبيل المثال، إذا كسبت بعض النقاط عند تزويد سيارتك بالوقود في نفس اليوم الذي قمت فيه بالتسجيل، سيكون بوسعك استبدال هذه النقاط على الفور في متجرنا أو في خدمة غسيل السيارات.
5	لا يمكنني استخدام قسيمي في متجر التجزئة حيث رفض المتجر قبولها؟	نأسف لذلك، يرجى التواصل مع مركز الاتصال الخاص بنا على الرقم 800 300 لتتصل على الدعم اللازم.
6	هل يمكنني استبدال النقاط الخاصة بي كمبلغ نقدي/ خصم على فاتورتتي؟	نعم، يمكنك استخدام نقاط المكسبة في قسم غسيل السيارات وتغيير الزيت وكذلك في متاجرنا.

## عروض

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	كيف يمكنني معرفة عروض مكافآت أدنوك المختلفة المتوفرة لي؟	نوصي بشدة باستخدام تطبيقنا للهواتف المتحركة لتبقى على اطلاع مستمر بكل العروض المتاحة لك. إذا نسيت هاتفك المتحرك، يمكن لفريقنا التحقق من العروض المتوفرة لك عن طريق المسح الإلكتروني لبطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك.
2	لماذا لا يمكنني رؤية العروض المتاحة لي؟	في بعض الأحيان قد لا تتوفر لك أي عروض لذلك نرجو من التحقق مرة أخرى في وقت لاحق حيث أننا نضيف عروض جديدة من وقت لآخر.
3	هل للعروض فترة سريان محددة؟	يسري كل عرض لمدة محددة. يرجى التحقق من عروضنا باستمرار عبر تطبيق الهاتف المتحرك كي لا تفوتك أي عروض مميزة.
4	كيف يمكنني الاستفادة من عرض ما؟	للاستفادة من عرض ما، انتقل إلى قسم "العروض"، وانقر فوق "استرداد" على العرض الذي ترغب في استخدامه وحدد عدد النقاط. سيتم إصدار القسائم الخاصة بالعرض الذي اخترته وستجدها في خانة "قسائمي" في التطبيق.

## دفع

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	ما هي طرق الدفع المعتمدة؟ هل يمكنني كسب المزيد من النقاط وفقاً لطريقة الدفع؟	يمكنك جمع النقاط عند الدفع بأي وسيلة (نقداً أو بالبطاقة). لكناك ستحصل على نقاط إضافية بنسبة 25% عند الدفع باستخدام محفظة أدنوك والذي يعد وسيلة سهلة، فكل ما عليك فعله هو إضافة رصيد نقدي للمحفظة والدفع باستخدام بطاقة الهوية الإماراتية أو عبر الهاتف المحمول أو بطاقة أدنوك بلس أو البطاقة الذكية للوقود. يمكنك إضافة الرصيد إلى محفظة أدنوك من خلال تطبيق الهاتف المحمول أو زيارة متجرنا.
2	كيف يمكنني إضافة رصيد لمحفظة أدنوك الخاصة بي؟	يمكنك تعبئة محفظة أدنوك باستخدام تطبيقنا عبر هاتفك المتحرك والدفع بواسطة بطاقة الائتمان/ الخصم لإضافة الرصيد النقدي إلى محفظة أدنوك وبعدها سيتسنى لك استخدام محفظة أدنوك للدفع السريع والمريح لجميع خدمات أدنوك باستخدام إما بطاقة الهوية الإماراتية، أو خدمة الدفع عبر الهاتف المتحرك، أو بطاقة أدنوك بلس أو البطاقة الذكية للوقود.

## دفع

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
3	لماذا يجب علي ربط بطاقة الدفع الخاصة بي بالتطبيق؟	تتميز محفظة أدنوك بميزة تعبئة تلقائية ملائمة تتيح لك إعداد التعبئة التلقائية بمجرد انخفاض رصيد حسابك إلى ما دون المستوى المحدد. هذه خدمة اختيارية ولديك تحكم كامل لتحديد المبلغ الذي يجب أن يتم شحنه ومتى يجب أن يتم التعبئة.
4	هل يمكنني حذف بطاقة الدفع المرتبطة بحسابي؟	نعم في أي وقت يمكنك إلغاء خيار الدفع من بطاقة ما.
5	كيف يمكنني ربط بطاقة الخصم والائتمان الخاصة بي في التطبيق لاستخدام ميزة التعبئة التلقائية؟	يمكنك ربط بطاقة الخصم والائتمان الخاصة بك بتطبيق ADNOC Dist. هناك قسمان داخل التطبيق لربط بطاقتك، "محطتي" و "إضافة رصيد لمحفظتي" (لتفعيل "إضافة رصيد لمحفظتي" تأكد من النقر فوق خيار التعبئة التلقائية).

## الإرجاع والاستبدال

مقر	الأسئلة الشائعة	الرد
1	هل يمكنني إرجاع منتج اشتريته باستخدام نقاطي من متاجركم؟	نعم، يمكنك ذلك في حال شراء المنتجات القابلة للإرجاع وسنقوم برد نقاطك في غضون أسبوع.
2	هل يمكنني إرجاع منتج جمعت نقاط من خلاله؟	نعم، يمكنك ذلك في حال شراء المنتجات القابلة للإرجاع وسنقوم بخصم النقاط المكتسبة مقابلها. في حالة عدم توفر رصيد كافي من النقاط في حسابك، سنخصم قيمة النقاط من المبلغ المسترد.
3	هل يمكنني إرجاع منتج اشتريته باستخدام قسائمي من متجركم؟	لا. لا يمكن استبدال أو إرجاع السلع والمنتجات التي اشتريتها باستخدام القسائم.

## القسائم

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	ما الفرق بين القسائم "السارية" و "المستخدمة" و "منتهية الصلاحية"؟ أين يمكنني أن أجدها؟	القسائم السارية هي تلك التي لم تستخدمها ولا تزال سارية. "القسائم المستخدمة" هي تلك التي تم استرداد قيمتها بنجاح. "القسائم منتهية الصلاحية" هي تلك التي انتهت مدة صلاحية استخدامها. يمكنك الاطلاع عليها تحت قسم "قسائم بلدي".
2	هل يمكنني استرداد أكثر من قسيمة واحدة في معاملة واحدة إذا كان لدي العديد من العروض المتاحة في حساب مكافآت أدنوك؟	نعم يمكنك استخدام عدة قسائم في مرة واحدة. فعلى سبيل المثال، في مرة واحدة يمكنك استخدام قسيمة في خدمة غسيل السيارات بالإضافة إلى قسيمة أخرى للشراء من متجرنا.
3	كيف أستفيد من قسائمي؟	لإستخدام قسيمة ما، اختر "قسائمي"، انقر فوق "استخدام" عند القسيمة التي ترغب في استخدامها. سيتم عندها عرض رمز في نافذة التطبيق الخاصة بك وسيقوم أحد موظفينا بمسحه إلكترونياً.
4	أود إرجاع القسائم، كيف يمكنني القيام بذلك؟	لا يمكن استرداد قيمة القسائم وبطاقات الهدايا. يرجى الاطلاع على الشروط والأحكام لمزيد من التفاصيل.
5	هل للقسائم مدة سريان محددة؟	لكل قسيمة فترة صلاحية. يرجى استخدام القسائم قبل انتهاء صلاحيتها.
6	لم أجد أي قسيمة تحت فئة "القسائم"، ماذا أفعل؟	في حال لم تجد قسائمك في قسم "قسائمي"، يُرجى إرسال بريد إلكتروني إلى <a href="mailto:info@adnocdistribution.ae">info@adnocdistribution.ae</a> أو الاتصال بمركز الاتصال على 800300 بين الساعة 7 صباحاً و 11 مساءً في أي يوم من أيام الأسبوع.

## استخدم نقاط مكافآت لشراء الوقود

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	هل بإمكانني استخدام نقاط مكافآت لسداد قيمة مشتريات الوقود؟	نعم، يمكن التّن استخدام نقاط مكافآت لسداد قيمة مشتريات الوقود
2	ماذا احتاج لاستخدام نقاطي لسداد قيمة مشتريات الوقود؟	تحتاج بطاقة هوية إماراتية سارية للتحقق من هويتك وللسداد
3	كيف استبدل النقاط مقابل الوقود؟	قبل التزود بالوقود، أبلغ عامل المحطة بأنك ترغب في استبدال النقاط مقابل الوقود، واستخدام بطاقة الهوية الإماراتية للسداد
4	هل يجب عليّ سداد كامل قيمة الوقود باستخدام النقاط أو هل بإمكانني سداد جزء من قيمة الوقود باستخدام النقاط؟	بالإمكان سداد كامل قيمة الوقود أو جزء منها باستخدام نقاط مكافآت. عند سداد جزء من قيمة الوقود باستخدام النقاط يتم سداد المبلغ المتبقي إما نقداً أو باستخدام البطاقة المصرفية، وستحصل على نقاط مكافآت مقابل المبلغ الذي تم سداده نقداً أو باستخدام البطاقة المصرفية.
5	ما هي قيمة النقاط عند استخدامها لسداد قيمة الوقود؟	1000 نقطة مكافآت تعادل 1 د.إ.
6	هل يوجد حد أدنى أو أقصى لعدد النقاط المطلوبة لسداد قيمة الوقود؟	لا يوجد حد أدنى أو أقصى لعدد النقاط التي يمكن استخدامها لسداد قيمة الوقود.
7	هل سأحصل على نقاط مكافآت مقابل مشترياتنا لوقود التي تمت باستخدام نقاط مكافآت	لا، لا يمكن الحصول على نقاط مكافآت مقابل المشتريات التي تمت باستخدام نقاط مكافآت