دليل موقع الزبائن

دليل موقع NYXEL Phone

يشرح هذا الدليل، شاشة بشاشة، كيف تشتري هاتفاً وتصلحه وتبيع هاتفك القديم وتتابع طلبك على موقع NYXEL Phone. اللقطات مأخوذة من الموقع بالعربية.

NYXEL Phone · Boulevard Moulay Thami, Arrahma · Dar Bouazza, Casablanca

نونبر 2026

الفهرس

1 اكتشف الموقع

2 ابحث عن هاتف

3 اطلب

4 بع أو استبدل هاتفك

5 أصلح هاتفك

6 تتبّع طلبك

7 حسابي

8 نادي الوفاء

9 اترك رأيك

10 تحقق من شهادة NYXEL

11 الاتصال، دليل الشراء والمدونة

12 أسئلة شائعة والأمان

1. اكتشف الموقع

كل شيء يتم من هاتفك دون تثبيت أي تطبيق: افتح عنوان الموقع في المتصفح.



الصفحة الرئيسية (1) والقائمة مع اختيار اللغة (2)

1. **الصفحة الرئيسية** تقدم ثلاثة اختصارات: *تسوق الهواتف*، *قدّر ثمن هاتفك* (الاستبدال) و*أصلح هاتفي*.
2. **القائمة** (أيقونة ☰) تؤدي إلى كل الصفحات. في أسفلها تختار **اللغة** (العربية، English، Français) والوضع **الفاتح أو الليلي**.

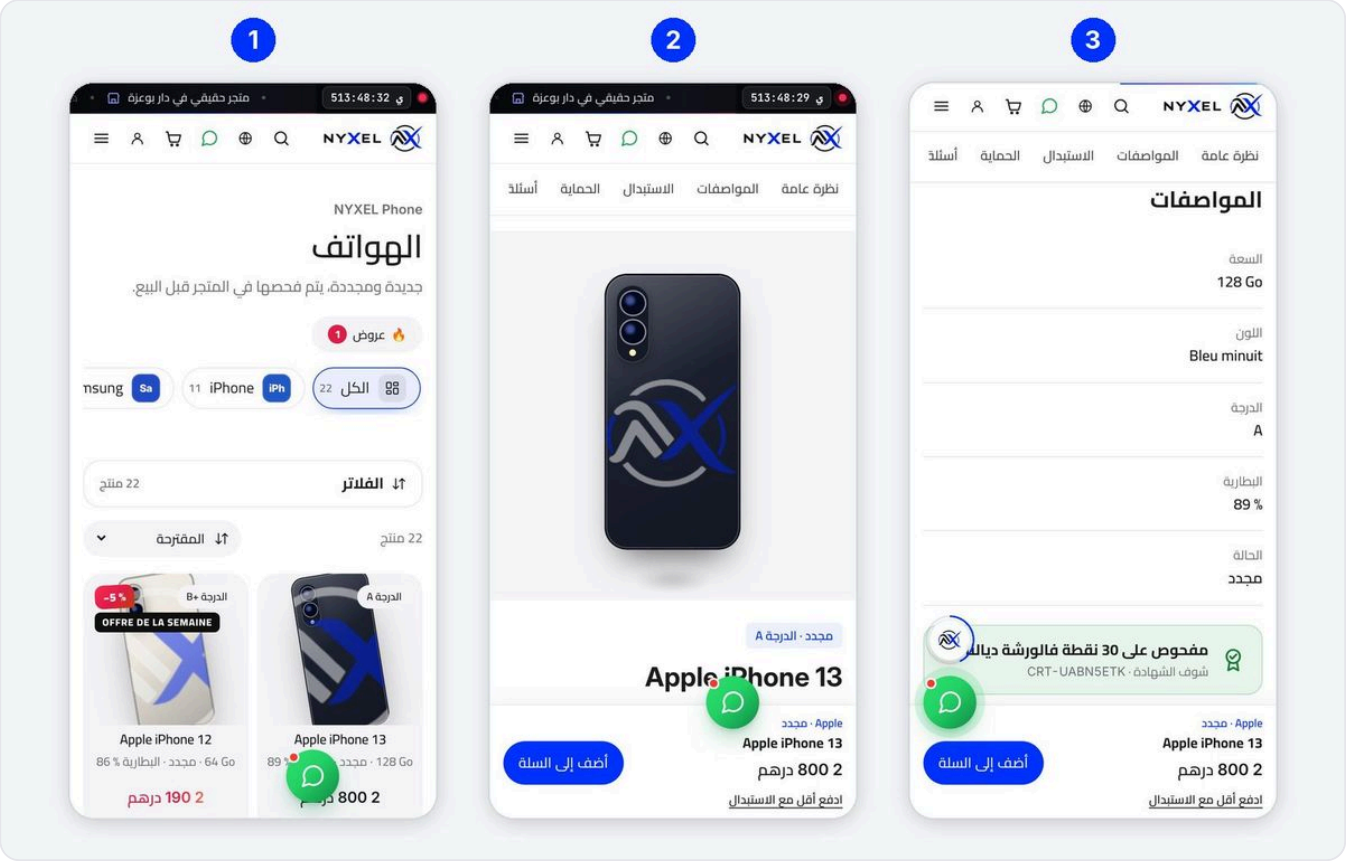
أيقونات الشريط العلوي:

الأيقونة	استعمالها
العدسة	البحث عن طراز (iPhone 13، S23...)
الكرة الأرضية	تغيير اللغة
الفقاعة الخضراء	مراسلة المتجر عبر واتساب
السلة	رؤية سلة المشتريات
الشخص	حسابي

> **نصيحة:** فقاعة واتساب الخضراء موجودة في أسفل كل صفحة. عندك سؤال؟ اضغط عليها وسيجيبك مستشار حقيقي.

2. ابحث عن هاتف

كل هاتف معروض موجود فعلاً في المتجر، بثمنه وحالته ونسبة بطاريته.



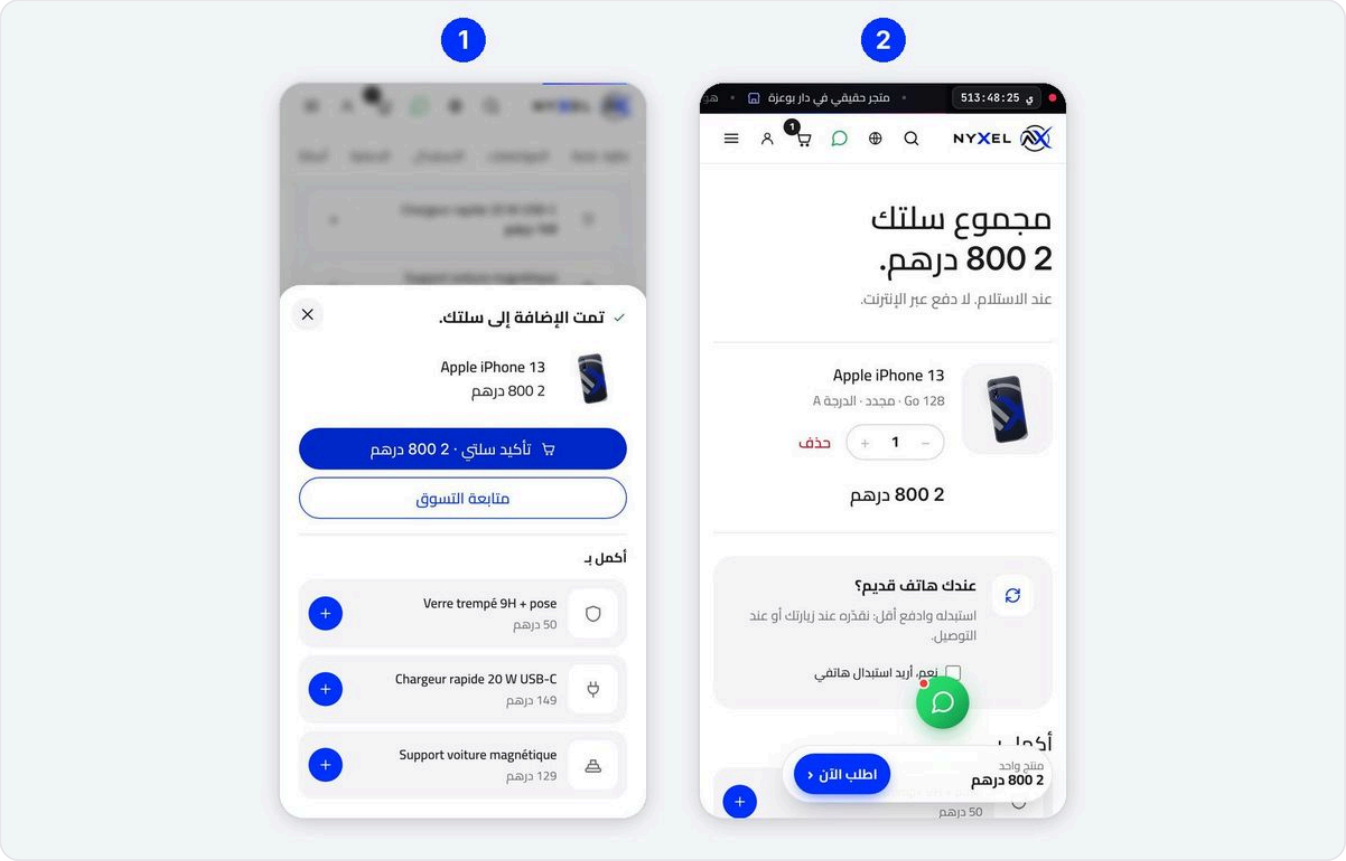
الكتالوج (1) وصفحة الهاتف (2) ومواصفاته (3)

1. **الكتالوج** (*الهواتف* في القائمة): اختر علامة (iPhone، Samsung...) أو *عروض*، ثم *الفلاتر* لاختيار الميزانية أو السعة أو الحالة.
2. **صفحة الهاتف**: الصور (أو عرض ثلاثي الأبعاد تديره بإصبعك)، الثمن، الحالة والدرجة. زر *أضف إلى السلة* يبقى دائماً في أسفل الشاشة.
3. **المواصفات**: السعة، اللون، الدرجة، **نسبة البطارية** والحالة. الإطار الأخضر *مفحوص على 30 نقطة* يفتح شهادة الفحص (القسم 10).

الكلمة	معناها
جديد	لم يُستعمل أبداً، في علبته
مجدد / مستعمل	مُستعمل سابقاً، مفحوص ومنظّف في ورشة NYXEL
الدرجة A+ ، A ، B+ ، B	المظهر الخارجي: A+ كالجديد، B آثار استعمال ظاهرة
البطارية 89 %	سعة البطارية المتبقية مقارنة ببطارية جديدة

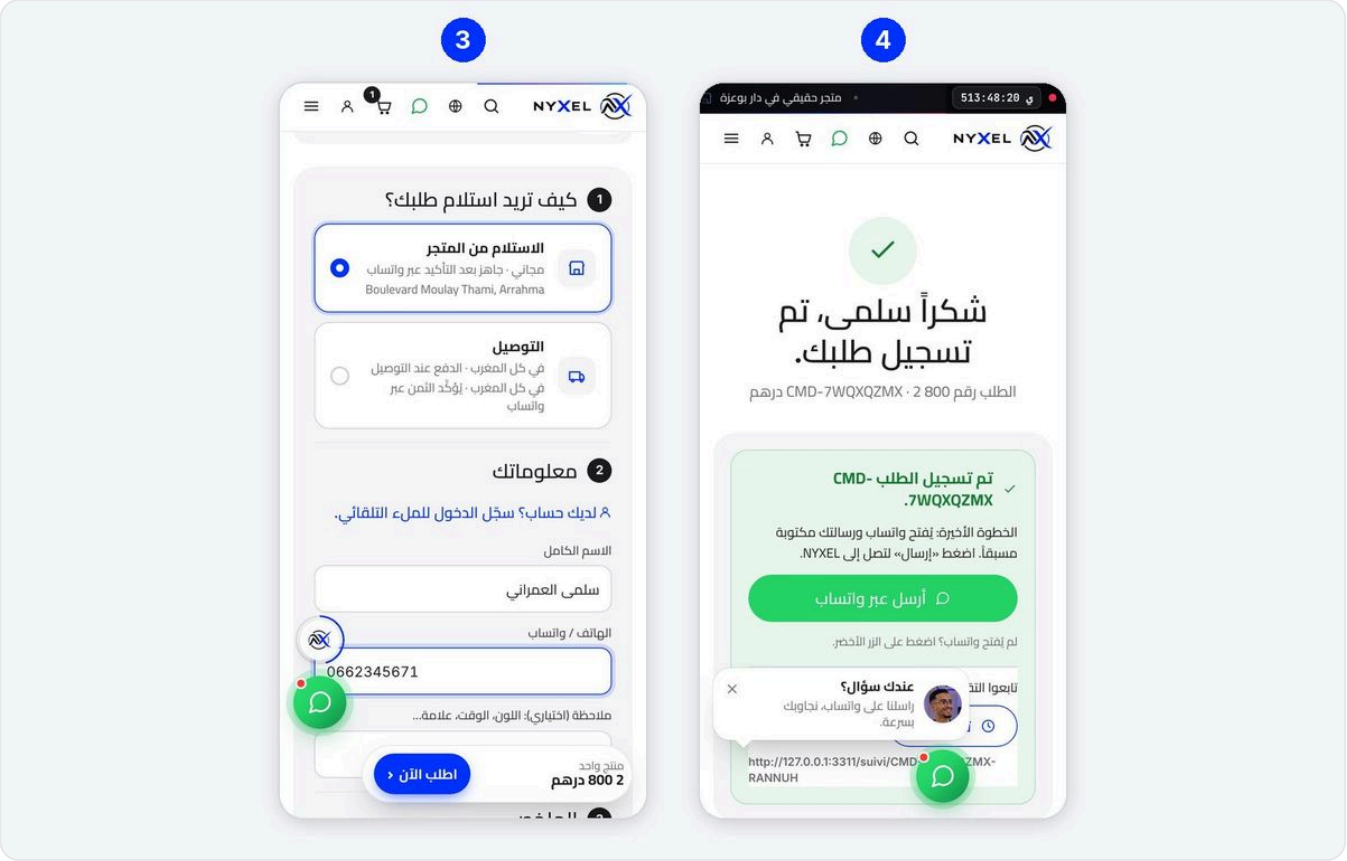
3. اطلب

لا دفع عبر الإنترنت: تدفع عند الاستلام، في المتجر أو للموزّع. الطلب يُؤكَّد معك عبر واتساب.



إضافة المنتج (1) والسلة (2)

1. اضغط **أضف إلى السلة**. تظهر نافذة *تمت الإضافة إلى سلتك* مع إكسسوارات مفيدة: اضغط **+** لإضافتها أو على زر تأكيد السلة للمتابعة.
2. **السلة** تعرض المجموع. يمكنك تغيير الكمية (– / +) أو **حذف** منتج. عندك هاتف قديم؟ ضع علامة في خانة الاستبدال ليُقدَّر وتُخصم قيمته. ثم اضغط **اطلب الآن**.



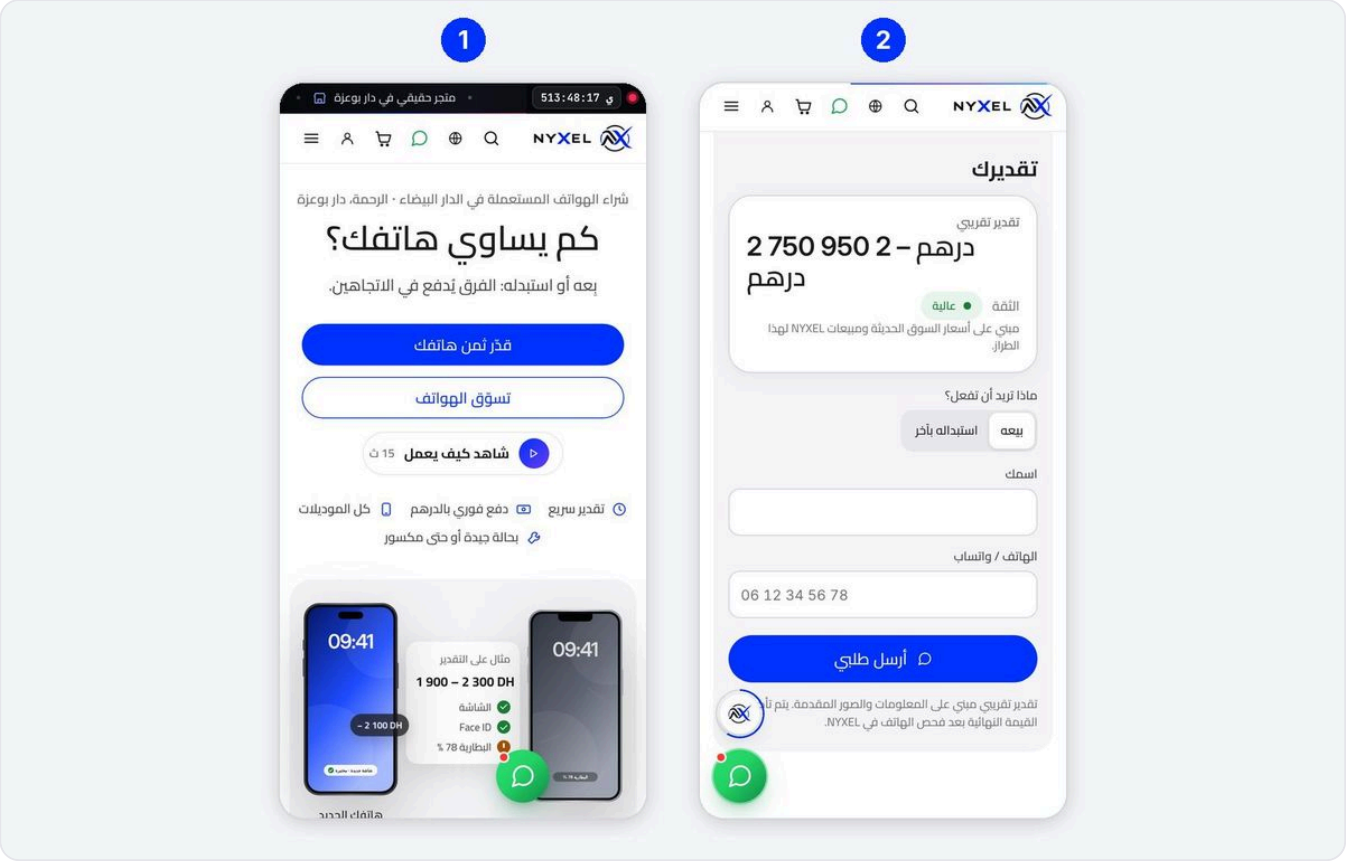
الاستمارة (3) وتأكيد الطلب (4)

3. **كيف تريد استلام طلبك؟** *الاستلام من المتجر*: مجاني، جاهز بعد التأكيد عبر واتساب، شارع مولاي التهامي، الرحمة. *التوصيل*: في كل المغرب، الدفع عند التوصيل، ثمن التوصيل يُؤكَّد عبر واتساب. ثم املأ **معلوماتك**: الاسم الكامل، رقم الهاتف (رقم واتساب) والعنوان في حالة التوصيل.
4. **التأكيد**: يظهر رقم طلبك (مثال *CMD-EBUT67RB*). **الخطوة الأخيرة**: اضغط زر واتساب، فيفتح واتساب برسالة جاهزة، ثم اضغط **إرسال** ليصل الطلب إلى NYXEL.

احتفظ برقم الطلب: يصلح للتتبع (القسم 6). إذا كان لديك حساب، سجّل الدخول أعلى الاستمارة فتُملأ معلوماتك تلقائياً.

4. بع أو استبدل هاتفك

في دقيقة واحدة يقدّر الموقع ثمن هاتفك حسب أثمنة السوق الحقيقية.



صفحة الاستبدال (1) والتقدير (2)

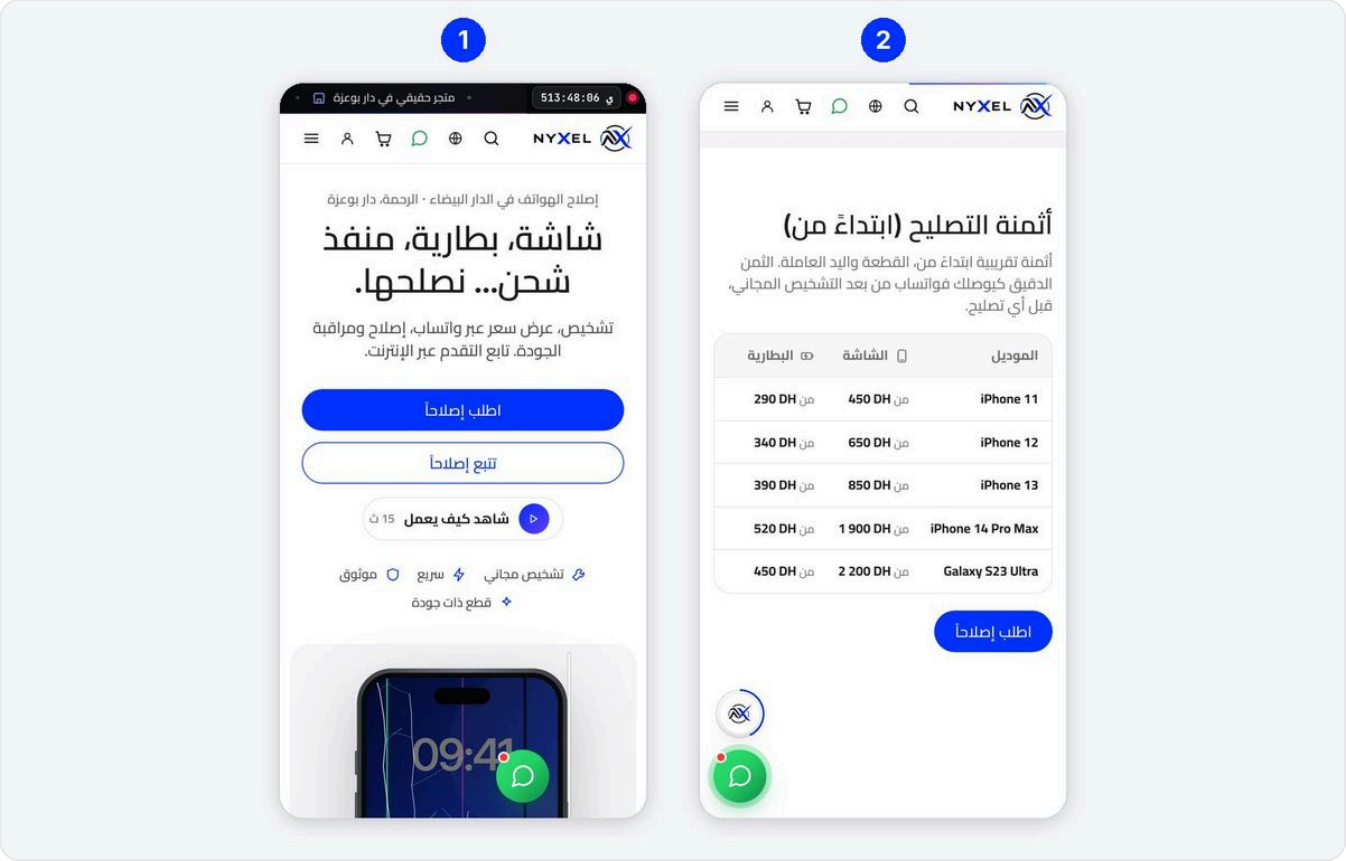
1. افتح **الاستبدال** من القائمة ثم **قدّر ثمن هاتفك**. أجب عن الأسئلة واحداً تلو الآخر: العلامة، الطراز، السعة، حالة الشاشة والهيكل والبطارية.
2. يظهر **التقدير** (مثال: 2 750 – 2 950 درهم). اختر البيع أو الاستبدال بهاتف آخر، اكتب اسمك ورقم واتساب، ثم **أرسل طلبي**. يفتح واتساب مع رقم الطلب (*EST-…*): اضغط إرسال.

في المتجر يُفحص الهاتف أمامك (IMEI، حساب iCloud أو Google، الشاشة، البطارية) ويُؤكَّد الثمن النهائي. تُدفع لك القيمة فوراً أو تُخصم من ثمن الهاتف الجديد.

> **قبل المجيء:** احفظ بياناتك، سجّل الخروج من حساب iCloud أو Google، وأحضر الشاحن إن وُجد. الهاتف المكسور يُستبدل أيضاً بثمن مناسب.

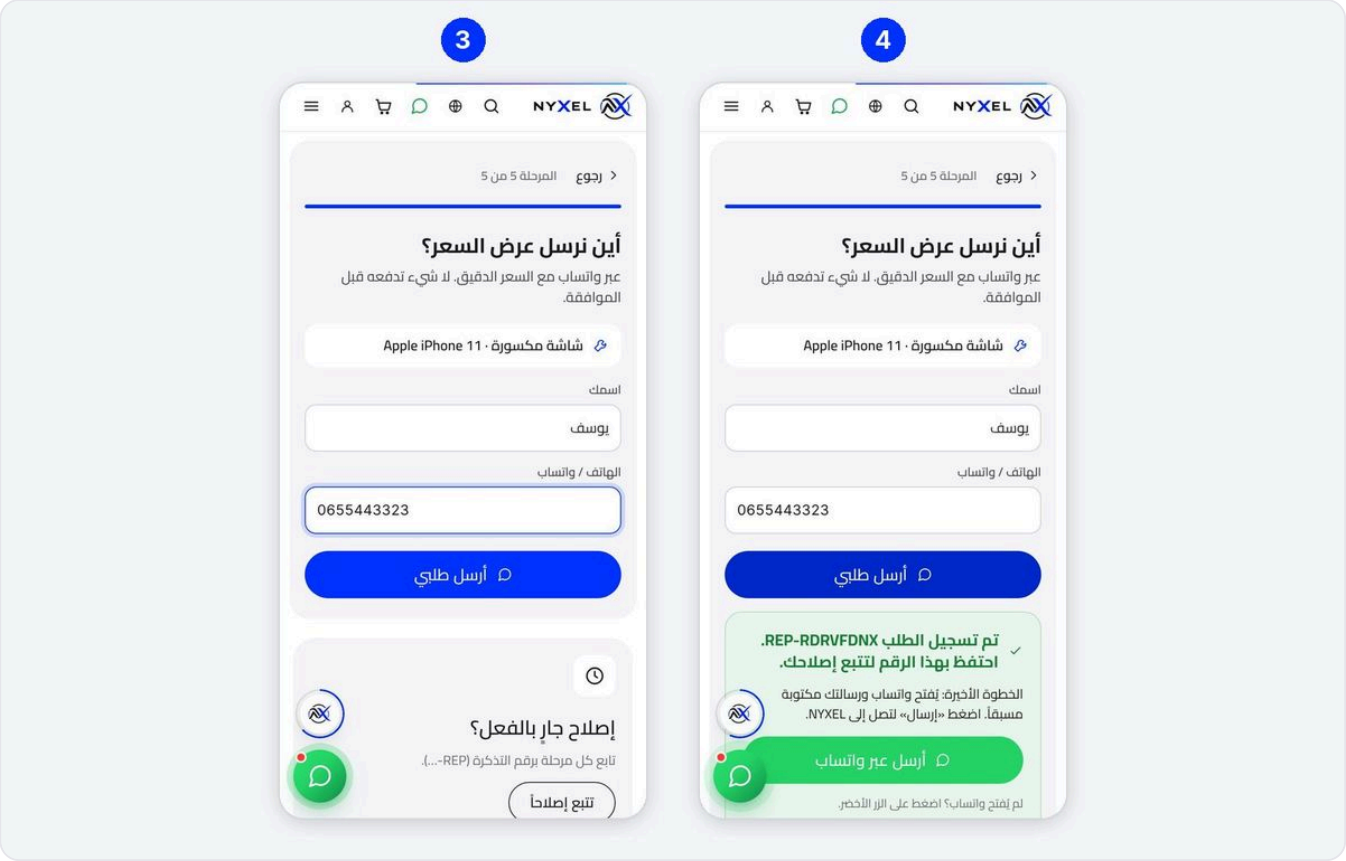
5. أصلح هاتفك

التشخيص مجاني، ولا يُصلح أي شيء قبل موافقتك على الثمن.



صفحة الإصلاح (1) والأثمنة التقريبية (2)

1. افتح **الإصلاح** من القائمة ثم **اطلب إصلاحاً**.
2. جدول **أثمنة التصليح (ابتداءً من)** يعطي فكرة أولى عن ثمن الشاشة والبطارية لكل طراز. الثمن الدقيق يُؤكَّد عبر واتساب بعد التشخيص.



الاستمارة (3) والطلب المسجَّل (4)

3. أجب عن المراحل الخمس: العطل (شاشة مكسورة، بطارية، شحن، ماء...)، العلامة، الطراز، بضع كلمات عن المشكل وموعد مرورك، ثم **اسمك ورقم واتساب**. اضغط **أرسل طلبي**.
4. يحصل الطلب على رقم (مثال *REP-HCDF986U*). **احتفظ به** لتتبع الإصلاح، ثم أرسل الرسالة الجاهزة في واتساب.

ماذا يحدث بعد ذلك

1. تضع الهاتف في المتجر.
2. يقوم NYXEL بالتشخيص ويرسل لك **عرض السعر** عبر واتساب.
3. توافق، فتُطلب القطعة إن لزم، ثم يُصلح الهاتف ويُفحص.
4. تصلك رسالة عندما يكون **جاهزاً**. تدفع عند الاستلام بعد تجربة الهاتف.

الإصلاح مضمون، ومدة الضمان مكتوبة في وصلك ويمكن إرسالها كشهادة PDF.

6. تتبّع طلبك



تتبّع إصلاح

- **الأسهل:** افتح الرابط الذي وصلك عبر واتساب.
- **أو:** القائمة › **التتبع**، اكتب رقم الإصلاح (*REP-...*) واضغط **عرض**. للطلبيات (*CMD-...*) والاستبدال (*EST-...*) استعمل الرابط المرسَل إليك: فيه مفتاح يحمي معلوماتك.

المرحلة	ماذا يحدث
تم الاستلام	وصل طلبك إلى المتجر
التشخيص	التقني يبحث عن العطل (مجاناً)
تم إرسال العرض	وصلك الثمن عبر واتساب
مقبول	وافقت على العرض
تم طلب القطعة	القطعة في الطريق
قيد الإصلاح	الهاتف في الورشة
مراقبة الجودة	كل شيء يُجرَّب بعد الإصلاح
جاهز	يمكنك المجيء لأخذه
تم التسليم	تم الاستلام والدفع

7. حسابي

الحساب اختياري: يمكن الطلب بدونه. يحفظ تاريخ طلباتك وإصلاحاتك ويفتح لك بطاقة الوفاء.



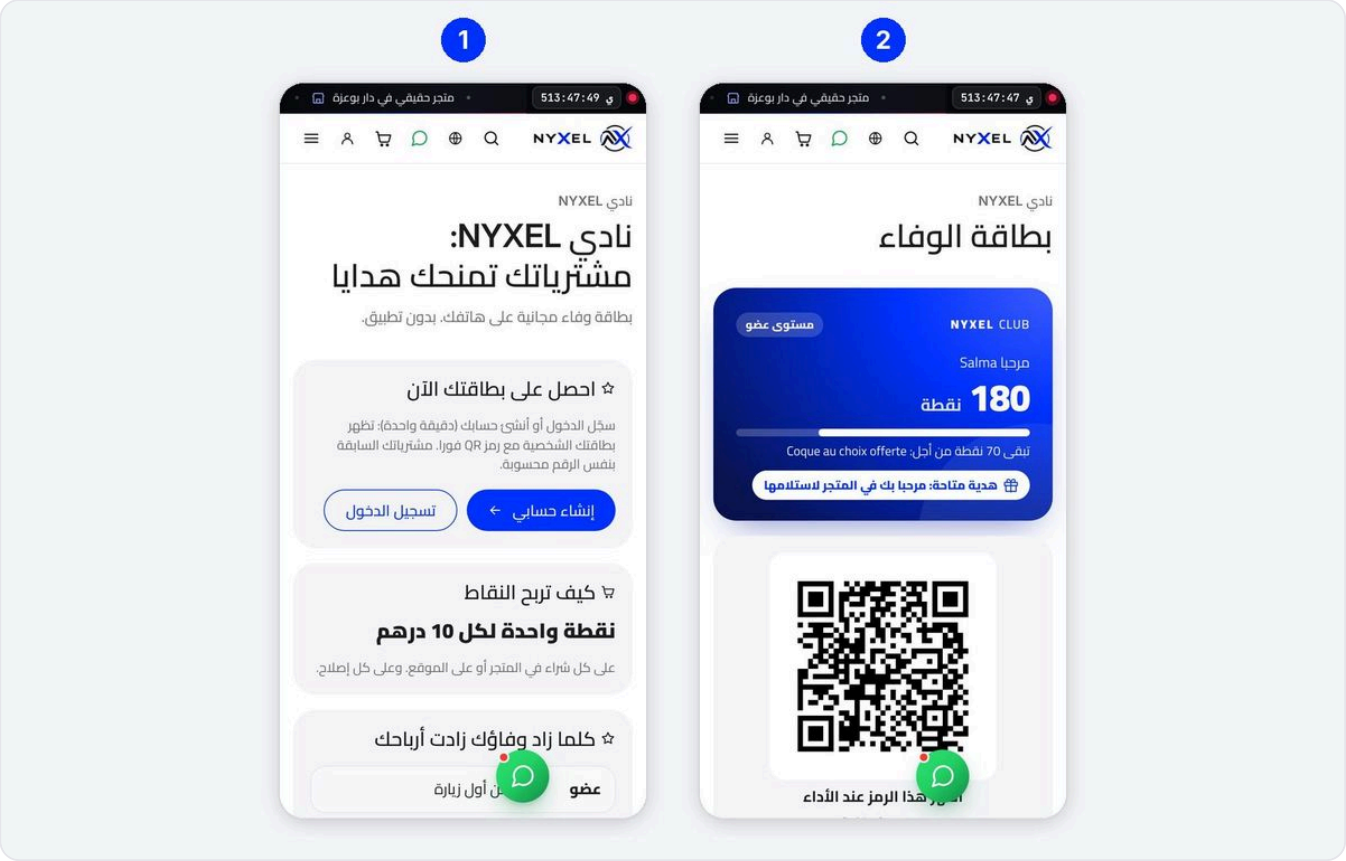
تسجيل الدخول أو إنشاء حساب

1. أيقونة الشخص › **إنشاء حساب**: الاسم، رقم واتساب، بريد إلكتروني إن أردت، وكلمة مرور (8 أحرف على الأقل).
2. وافق على حفظ معلوماتك ثم اضغط زر الإنشاء. التحقق من أنك لست روبوتاً يتم تلقائياً.
3. إذا فعّله المتجر، يصلك **رمز عبر واتساب**: اكتبه لتأكيد رقمك.

تسجيل الدخول: تبويب *لدي حساب*، الرقم وكلمة المرور. نسيت كلمة المرور؟ الرابط تحت الزر يفتح واتساب ويعطيك المتجر كلمة مرور مؤقتة. يمكنك حذف حسابك في أي وقت من *حسابي*.

8. نادي الوفاء

كل شراء يمنحك نقاطاً تستبدلها بهدايا. البطاقة على هاتفك دون تطبيق.



صفحة النادي (1) وبطاقة الوفاء (2)

1. **احصل على بطاقتك**: القائمة › **نادي NYXEL** › إنشاء حساب أو تسجيل الدخول. تظهر البطاقة فوراً، وتُحسب مشترياتك السابقة بنفس الرقم.
2. **البطاقة** تعرض نقاطك ومستواك والهدية القادمة. في المتجر أظهر **رمز QR** عند الدفع فتُضاف النقاط تلقائياً. أزرار Apple Wallet وGoogle Wallet تحفظ البطاقة في محفظة الهاتف إذا فعّلها المتجر.

القاعدة (الافتراضية)	القيمة
النقاط	نقطة واحدة لكل 10 دراهم، مشتريات وإصلاحات
رأي بعد الشراء	+50 نقطة
المستويات	عضو من التسجيل، فضي ابتداءً من 3 000 درهم خلال 12 شهراً (+10 %)، ذهبي ابتداءً من 8 000 درهم (+25 %)
الهدايا	100 نقطة: زجاج مقوّى · 250: غلاف من اختيارك · 500: تخفيض 100 درهم · 1000: سماعات

المتجر يمكنه تغيير هذه القواعد، وصفحة النادي تعرض دائماً القواعد الحالية.

9. اترك رأيك

فقط الزبائن الحقيقيون يمكنهم ترك رأي، وهذا ما يجعل آراء الموقع موثوقة.



صفحة آراء الزبائن

1. بعد استلام طلبك أو إصلاحك أو إتمام الاستبدال، يصلك عبر واتساب **رابط شخصي** لإعطاء رأيك.
2. اختر من **1 إلى 5 نجوم** واكتب بضع كلمات (إلزامية إذا كان التقييم 3 أو أقل).
3. أرسل. إذا كانت لديك بطاقة وفاء تُضاف نقاطك الإضافية.

رأي واحد لكل ملف. زر *اترك رأياً على Google أيضاً* يساعد المتجر على الظهور في Google Maps.

10. تحقق من شهادة NYXEL

كل هاتف يفحصه أو يبيعه NYXEL يمكن أن تكون له **شهادة فحص** (30 نقطة) أو **شهادة ضمان** برقم *CRT-…* ورمز QR. أي شخص يمكنه التحقق من صحتها، حتى المشتري القادم للهاتف.

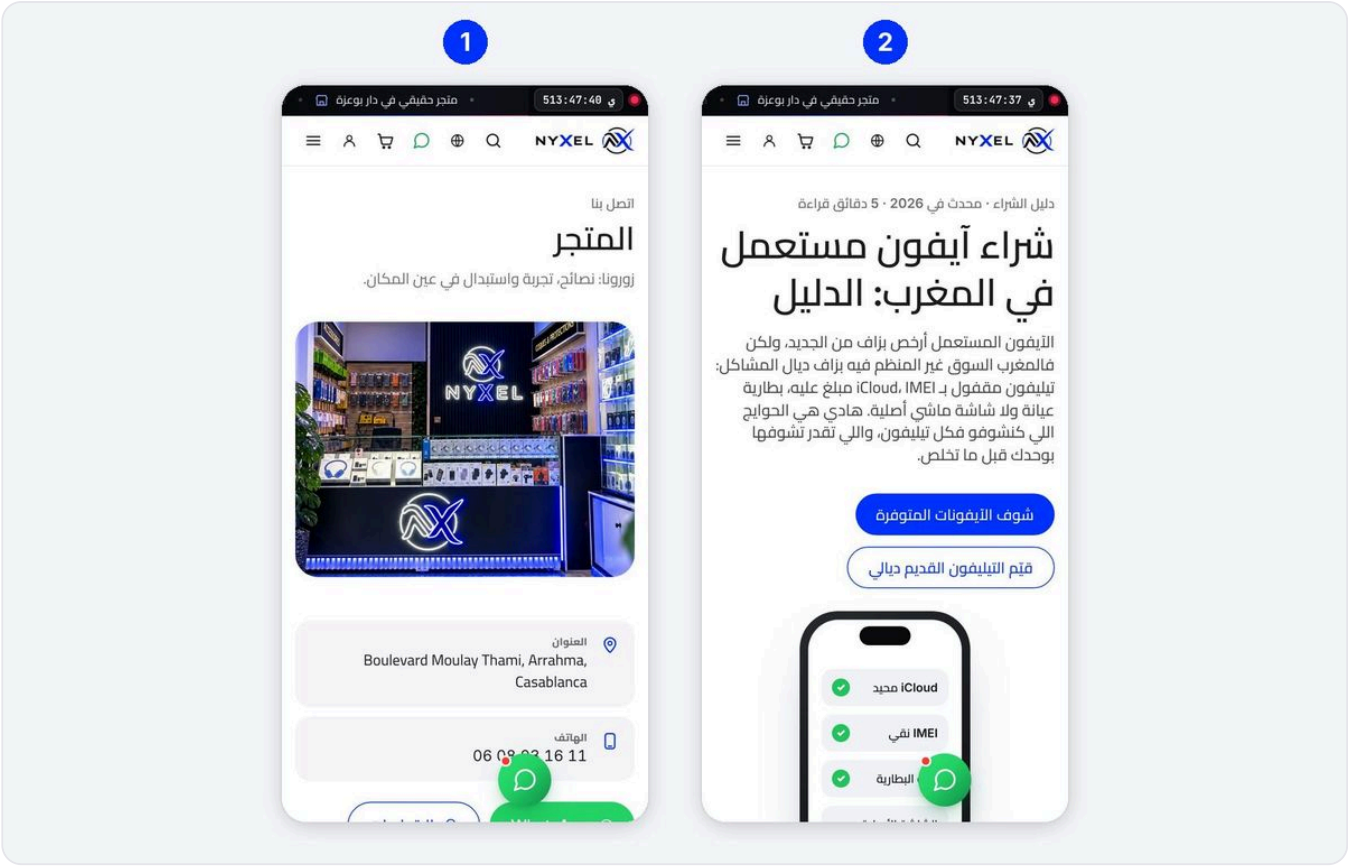


شهادة تم التحقق منها

1. امسح **رمز QR** بالكاميرا، أو اضغط رابط التحقق من الشهادة في أسفل أي صفحة واكتب الرقم (مثال *CRT-JTEMUJRU*).
2. تظهر بالأخضر عبارة الشهادة الأصلية، مع الهاتف والبطارية والدرجة والتاريخ، وتاريخ انتهاء الضمان.
3. **قارن مع الهاتف**: اكتب `*#06#` في الهاتف، ويجب أن تكون آخر 4 أرقام من IMEI هي نفسها.

الشهادة الملغاة تظهر بالأحمر. لا يظهر أبداً في هذه الصفحة اسمك أو رقمك أو الثمن.

11. الاتصال، دليل الشراء والمدونة



صفحة الاتصال (1) ودليل الشراء (2)

1. **اتصل بنا**: العنوان (شارع مولاي التهامي، الرحمة، دار بوعزة، الدار البيضاء)، الهاتف، أوقات العمل، الطريق عبر Google Maps، واتساب وإنستغرام وتيك توك.
2. **دليل الشراء** يعدّد الفحوصات العشرة قبل شراء آيفون مستعمل (iCloud، IMEI، البطارية، الشاشة الأصلية...)، وهي نفس ما يفحصه NYXEL في كل هاتف.

المدونة تنشر نصائح: ثمن الإصلاح، العناية بالبطارية، اختيار هاتف.

12. أسئلة شائعة والأمان

هل يجب الدفع عبر الإنترنت؟ لا. تدفع في المتجر أو للموزّع عند الاستلام. الموقع لا يطلب **أبداً** رقم بطاقة بنكية.

ليس لدي واتساب. اتصل بالمتجر على الرقم الموجود في صفحة الاتصال: طلبك مسجَّل برقمه.

لم ينفتح واتساب بعد الإرسال. طلبك مسجَّل رغم ذلك. اضغط زر واتساب في صفحة التأكيد، أو أرسل الرقم للمتجر.

رسالة «انتهت صلاحية التحقق من أنكم لستم روبوتاً». بقيت الصفحة مفتوحة مدة طويلة. حدّثها ثم أعد الإرسال.

«تم استلام هذا الطلب قبل دقائق». طلبك وصل في المرة الأولى، لا داعي لإعادته.

هل معلوماتي محمية؟ تُستعمل فقط لمعالجة طلبك ولا تُباع أبداً. صفحة التحقق من الشهادة لا تعرض أي اسم أو رقم أو ثمن، ورقم IMEI يظهر مخفياً. ولتحسين الموقع، تُحسب الزيارات بشكل مجهول: بدون كوكيز وبدون اسم أو رقم، ويُحترم إعداد «Global Privacy Control» في متصفحك. يمكنك حذف حسابك في أي وقت من *حسابي*.

احذر الاحتيال. NYXEL لا يطلب منك أبداً رمزاً مستلماً برسالة قصيرة، أو كلمة مرورك، أو دفعاً مسبقاً خارج المتجر. عند الشك، اتصل بالرقم الموجود في صفحة الاتصال.