



مؤسسة شعاع للإغاثة
Shuaa Relief Foundation

سياسة الاسترداد

Refund Policy

مؤسسة شعاع للإغاثة - مؤسسة غير حكومية تعمل تحت ترخيص رقم 08553893
Shuaa Relief Foundation - Non-Governmental Organization operating under License No.
08553893

Effective date: 18 May 2026 | تاريخ السريان: 18 مايو 2026 | Version 1.0





مؤسسة شعاع للإغاثة
Shuaa Relief Foundation

Refund Policy

سياسة الاسترداد

الجهة: مؤسسة شعاع للإغاثة
الصفة: مؤسسة غير حكومية
ترخيص رقم: 08553893

Entity: Shuaa Relief Foundation
Status: Non-Governmental
Organization
License No.: 08553893

Arabic

English

النص العربي

1. المبدأ العام

التبرعات تقدم طوعياً لدعم العمل الإنساني. وبمجرد إتمام التبرع، تبدأ المؤسسة باتخاذ إجراءات المعالجة والتخصيص وفق الحملة المعنية.

2. طلبات الاسترداد



يمكن النظر في طلبات الاسترداد عند وجود خطأ واضح في المبلغ، تبرع مكرر غير مقصود، استخدام غير مصرح به للبطاقة، أو ظرف استثنائي موثق.

3. مدة تقديم الطلب

يفضل تقديم طلب الاسترداد خلال مدة معقولة من تاريخ التبرع مع إرفاق تفاصيل العملية والبريد المستخدم وأي معلومات تساعد على التحقق.

4. رسوم ومعالجات الدفع

قد تخضع عمليات الاسترداد لرسوم أو قيود من مزود الدفع أو البنك المصدر، وقد يختلف وقت وصول المبلغ حسب أنظمة الدفع والبنوك.

5. بعد تنفيذ المساعدة

إذا تم تخصيص التبرع أو صرفه أو الالتزام به ميدانياً، قد يتعذر الاسترداد، ويمكن دراسة بدائل مناسبة حسب الحالة.

6. طريقة الطلب

ترسل طلبات الاسترداد إلى البريد الرسمي مع ذكر الاسم، تاريخ التبرع، المبلغ، العملة، وسبب الطلب.

7. النطاق والتطبيق

تسري هذه السياسة على الموقع الإلكتروني، صفحات الحملات، نماذج التبرع، الرسائل، وسائل التواصل، وأي تواصل رسمي مرتبط بـ مؤسسة شعاع للإغاثة. وتطبق على المتبرعين والزوار والمراسلين والموردين وأي طرف يتعامل مع المؤسسة.

8. المبادئ العامة

تلتزم المؤسسة بالشفافية، النزاهة، حماية الكرامة الإنسانية، الاستخدام المسؤول للموارد، وتقليل البيانات والمعلومات إلى الحد اللازم للأغراض الإنسانية والقانونية المشروعة.

9. المراجعة والتحديث



تتم مراجعة هذه السياسة عند الحاجة لضمان استمرار توافقها مع متطلبات العمل الإنساني، أمن البيانات، حماية المتبرعين، وحوكمة حملات جمع التبرعات.

10. التواصل الرسمي

للاستفسارات أو البلاغات المتعلقة بهذه السياسة يمكن التواصل عبر البريد الرسمي:
Report@shuaarelieffoundation.org، أو واتساب: 7888393059، أو على العنوان: AMZ Law, 449
Edgware Road, London, W2 1TH





مؤسسة شعاع للإغاثة
Shuaa Relief Foundation

Refund Policy

سياسة الاسترداد

English Text

1. General principle

Donations are made voluntarily to support humanitarian work. Once a donation is completed, the organization begins processing and allocation according to the relevant campaign.

2. Refund requests

Refund requests may be reviewed where there is a clear amount error, unintended duplicate donation, unauthorized card use, or a documented exceptional circumstance.

3. Request period

Refund requests should be submitted within a reasonable period from the donation date with transaction details, the email used, and any information needed for verification.

4. Payment processing and fees

Refunds may be subject to fees or limitations imposed by the payment provider or issuing bank, and timing may vary according to payment and banking systems.



5. After aid implementation

If a donation has already been allocated, spent, or committed in the field, refund may not be possible. Suitable alternatives may be considered case by case.

6. How to request

Refund requests should be sent to the official email with name, donation date, amount, currency, and reason for the request.

7. Scope and application

This policy applies to the website, campaign pages, donation forms, messages, social channels, and any official communication connected with Shuaa Relief Foundation. It applies to donors, visitors, correspondents, suppliers, and any party interacting with the organization.

8. General principles

The organization is committed to transparency, integrity, human dignity, responsible use of resources, and limiting data and information to what is necessary for legitimate humanitarian and legal purposes.

9. Review and updates

This policy may be reviewed when required to maintain alignment with humanitarian operations, data security, donor protection, and fundraising governance.

10. Official contact

Questions or reports relating to this policy may be sent to: Report@shuaarelieffoundation.org, WhatsApp: 7888393059, or address: AMZ Law, 449 Edgware Road, London, W2 1TH.

التواصل الرسمي: Report@shuaarelieffoundation.org | واتساب: 7888393059 | العنوان: AMZ Law,
Edgware Road, London, W2 1TH 449



Official contact: Report@shuaarelieffoundation.org | **WhatsApp:** 7888393059 | **Address:** AMZ Law, 449 Edgware Road, London, W2 1TH

