

الشروط والأحكام العامة

1 - التعريفات

- (أ) تشير "كي كال إكسترا" إلى مزود خطة الوجبات.
- (ب) تُستخدم "خطة الوجبات" في الشروط والأحكام العامة هذه للإشارة إلى المنتج الرئيسي والخدمة التي يشتريها العميل من كي كال إكسترا. كما تشير إلى النسخة المُقدمة إلى العميل سواء كانت من خلال البريد الإلكتروني أو من خلال الموقع الإلكتروني بصفتها مرجعاً للأطباق التي سيتسلمها طوال مدة خطته.
- (ج) تُشير "فوري" إلى أي نوع من باقات خطط الوجبات (سكسيس، والصحي، والرياضي، والأمهات) التي لا تشمل الاستشارة.
- (د) تُشير "لوحة التحكم" إلى لوحة التحكم الخاصة بالعميل/العميلة على شبكة الإنترنت التي تتيح له/ لها إمكانية إدارة حسابها/حسابها ويمكن الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني www.kalextra.com
- (هـ) يُعد "مدير حسابات العملاء" الشخص المسؤول عن التواصل مع العملاء لتقديم المساعدة بشأن التساؤلات، والطلبات، والتغييرات، والشكاوى.
- (و) "التوقف" يعني إيقاف الخطة بشكل مؤقت.
- (ز) يشير "الاستبدال" إلى استبدال أحد الأطباق على لوحة التحكم.
- (ح) تُشير "الحقيبة الحافظة للحرارة" إلى الحقيبة المعزولة المحمولة التي تحمل كل الوجبات الكافية للعميل على مدار اليوم.
- (ط) تُشير "فترة الانقطاع المؤقت" إلى الوقت المحدد لانتهاه من أي طلبات أو تغييرات في خطة الوجبات.
- (ي) تُشير "المكروزيغ المغذيات الكبرى" حسب استخدامها في كي كال إكسترا إلى كمية الدهون، والكربوهيدرات، والبروتين بالجرام.
- (ك) تشير كلمة "الطبق الفاخر" إلى أحد الأطباق الخاصة في خطة الوجبات، والذي يخضع لتكلفة إضافية قيمتها ٥٠ درهماً إماراتياً.
- (ل) يُشير مصطلح "الخسارة المدفوعة" إلى عملية توصيل مُلغاة لا تزال تحسب على أنها وجبة مدفوعة الثمن ولكنها لن تضاف إلى الخطة.

2 - الأحكام

- (أ) يُعد العملاء الذين أكملوا تسجيل بياناتهم من خلال الإنترنت موافقين على هذه الشروط والأحكام بداية من تاريخ تسجيلهم وحتى انتهاء مدة الخطة وكذلك عند التجديد.
- (ب) تحتفظ كي كال إكسترا بحق رفض أحد العملاء في الحالات التالية:
- 1) إذا كان لا يُحب البصل المطهو ويسبب له حساسية.
 - 2) إذا كان لا يُحب الغلوتين أو يعاني حساسية منه، أو إذا كان يكره منتجات الحليب والبيض ولديه حساسية منهما مع المكسرات أو بدونها.
 - 3) إذا كان نباتياً.
 - 4) إذا كان الفلفل الحلو والطماطم نباتيين أو مطهوين وفقاً لباقي المكونات التي لا يفضلها/ التي تصيبه بحساسية (كل الخطأ).
 - 5) إذا كان يُعاني حساسية من التوابل مثل الكمون، أو الفلفل الأسود (كل الخطأ).
 - 6) إذا كان يُعاني حساسية من غلوتامات أحادي الصوديوم أو لا يحبها (كل الخطأ).
 - 7) خطط الوجبات الصحية والنباتية والرياضية.
 - 8) خطط الوجبات الصحي والخالي من الغلوتين والرياضي.
- (ج) تعد كي كال إكسترا أي تأكيد يتم من خلال الإنترنت ومن خلال الهاتف والبريد الإلكتروني سارياً وملزماً.
- (د) تحتفظ كي كال إكسترا بحق إرسال رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة إلى العملاء إلا إذا قام العميل بإلغاء الاشتراك في أي منها أو طلب إلغاء الاشتراك.
- (هـ) تحتفظ كي كال إكسترا بحق تحديث هذه الشروط والأحكام أو تعديلها في أي وقت دون أي إخطار مسبق.

3 - السداد والأسعار والرسوم

- (أ) يجب سداد المبلغ بالكامل قبل تاريخ البدء المرغوب فيه بثلاثة أيام عمل سواء كان ذلك خطة وجبات جديدة، أو تجديد خطة الوجبات، وفي حال عدم الالتزام بذلك ستتوقف خدمة توصيل الطعام.
- (ب) يتعين على جميع العملاء دفع بدل تأمين قابل للاسترداد (قيمه ٢٠٠ درهم إماراتي) مقابل الحقائب الحافظة للحرارة وعبوات الثلج المُستخدمة في توصيل الوجبات قبل البدء في خطة الوجبات.
- (ج) يمكن السداد من خلال الموقع الإلكتروني على الإنترنت سواء ببطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان.
- (د) تقبل كي كال أيضاً السداد بشيك ونقداً وببطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم من خلال خدمة التحصيل والسداد في مكتبنا.
- 1) يجب أن تُسدد جميع دفعات الشيكات المؤرخة بالتاريخ الحالي إلى شركة كي كال هيلثي فاست فود مركز دبي للسلع والخدمات.
 - 2) يمكن السداد في مكاتبنا من الأحد إلى الخميس من الساعة ٨:٣٠ صباحاً إلى الساعة ٥:٠٠ مساءً.
 - 3) سيتم فرض رسوم إدارية قيمتها ٣٠٠ درهم إماراتي في حالات الشيكات المرتجعة أو المرتدة.
- (هـ) يُسوى ميزان المدفوعات لتحديث خطة الوجبات أو تغييرها خلال ثلاثة أيام عمل بناء على الطلب، وفي حال حدوث خلاف ذلك سيتم تقليل مدة خطة الوجبات بناءً على المبلغ المتبقي.
- (و) تسوى المدفوعات الإضافية لأي من الأطباق الفاخرة، أو الأطباق الإضافية، أو في حال فقدان الحقيبة الحافظة للحرارة، أو غير ذلك في نهاية فترة الخطة أو أثناء تجديدها. أي رصيد غير مدفوع سيتم خصمه من بدل التأمين الخاص بالحقيبة الحافظة للحرارة.
- (ز) تُفرض رسوم في حال طلب إعادة الجدولة أو إلغاء أحد مواعيد الاستشارات المتفق عليها في فترة أقل من ٢٤ ساعة مقابل ٢٥٠ درهماً إماراتياً تُضاف إلى سعر خطة الوجبات.

4 - الخصومات

- تسري أي خصومات ولاء لمدة ٢٠ يوماً فقط. إذا استمر العميل على خطة الوجبات لمدة ٤ أشهر متتالية أو أكثر تمتد فترة السريان إلى ٤٠ يوماً.
- خصومات الولاء المميزة التي تُعد نسبة مئوية من الخصومات على الاشتراك لمدة ٨ أسابيع أو ١٢ أسبوعاً لا يمكن جمعها مع خصم الولاء العادي.
- خصومات الشركات يمكن إضافتها بناءً على الشروط المتفق عليها بين كإكسترا والشركة الأخرى.
- كل إحالة مؤكدة ومدفوعة يقوم بها العميل سيحصل مقابلها على خصم إضافي على الخطة بمبلغ قدره ٢٠٠ درهم إماراتي.
- خصم فيت فامبلي سيكون خصماً إضافياً يبلغ ١٠% لكل عضو يتبع الحالات التالية:
 - التسجيل على حدة.
 - عنوان التوصيل والوقت لا يتغيران. أي تغيير بشأن الحالتين يُطبق على كل الأعضاء للحصول على الخصم.

5 - التوصيل والحقائب الحافظة للحرارة

- يبدأ التوصيل بناءً على تاريخ البدء، والموقع، والموعد (صباحاً أو مساءً) المتفق عليهم.
- يكون التوصيل صباحاً في الفترة بين الساعة ٤ صباحاً والساعة ١٠ صباحاً، في حين أن التوصيل مساءً يكون بين الساعة ٤ مساءً والساعة ١٠ مساءً (يرسل للاستهلاك في اليوم التالي). أي موعد محدد للتوصيل يخضع للموافقة.
- أي تغيير في عملية التوصيل سواء في المكان أو المواعيد يجب أن يتم قبل موعد التوصيل بثلاثة أيام عمل. وأي تغيير في اللحظة الأخيرة يخضع للتأكيد من مدير حسابات العملاء.
- بدل التأمين الخاص بالحقيبة الحافظة للحرارة البالغ ٢٠٠ درهم إماراتي قابل للاسترداد في نهاية الخطة. فيما يتعلق بأي حقيبة تُفقد سيتم خصم سعرها من بدل التأمين.
- إذا لم تكن موجوداً لتسلم/تسليم الحقيبة الحافظة للحرارة وتُركتها خارج الباب فإن كإكسترا لا تتحمل مسؤولية فقدان أي عنصر من الحقيبة، أو فقدان الحقيبة، أو حدوث أضرار تلحق بها. أو تلف الطعام.
- يُخصص لكل عميل عدد محدد من الحقائب الحافظة للحرارة وعبوات الثلج: ٣ حقائب (للتوصيل لمدة ٥ أيام/٦ أيام في الأسبوع) و٤ حقائب للتوصيل على مدار ٧ أيام. في حال عدم استعادة الحقائب قبل موعد التوصيل التالي سيتم عملية التوصيل في عبوات من الورق المقوى الذي يُستخدم مرة واحدة.
- إخلاء المسؤولية: ننصح بوضع الطعام في الثلجة على الفور إذا تم توصيله في عبوات من الورق المقوى. لا تتحمل كإكسترا مسؤولية درجة حرارة الطعام في حال تم توصيله في عبوات من الورق المقوى.

6 - تخزين الطعام، والاستهلاك، وإعادة التسخين، والملصق على العبوة

- تُحفظ جميع الأطعمة في الثلجة في درجة حرارة أقل من ٥ درجات مئوية بمجرد تسلمها. يرجى اتباع تعليمات إعادة التسخين الموضحة على الملصق.
- جميع الأطباق مزودة بملصق موضحة عليه ما يلي: اسم الطبق، تعليمات إعادة التسخين، ونوع الوجبة (إفطار/وجبة خفيفة صباحية/غداء/وجبة خفيفة مسائية/عشاء/حلوى)، وعدد السعرات الحرارية، والماكروز (الدهون، والكربوهيدرات، والبروتين)، وتاريخ انتهاء الصلاحية.
- قد تتغير السعرات الحرارية والمغذيات الكبرى نتيجة إزالة بعض المكونات من الطبق من أجل تلبية رغباتك، وتقديم الأطعمة التي تفضلها، وتجنب الإصابة بالحساسية.

7 - إيقاف الخطة واستبدالها وتغيير خطط الوجبات الأخرى

- تُقدم أي طلبات إيقاف واستبدال الوجبات قبل موعد التوصيل بثلاثة أيام عمل من خلال لوحة التحكم على الموقع الإلكتروني أو من خلال الاتصال بمدير الحساب الخاص بك.
- يمكن إيقاف برامج الوجبات لمدة ٤٠ يوماً بحد أقصى ما لم يكن هناك شروط وأحكام خاصة بأي عرض. أي إيقاف لمدة تتجاوز المدة المسموح بها يُلغى باقي وجبات الخطة.
- تُقدم أي طلب لإيقاف الخطة قبل موعد التوصيل بثلاثة أيام عمل، والا سيُعد من الخسائر المدفوعة.
- لا تتحمل كإكسترا مسؤولية عدم الإعجاب، أو الإصابة بالحساسية، أو التغييرات في القيمة الغذائية عند تغيير عناصر الوجبات باستخدام القائمة البديلة من قبل العميل. يمكن للعملاء الرجوع إلى الرموز، والمكونات، والسعرات الحرارية، ومعلومات المغذيات الكبرى المتوفرة في القائمة البديلة.
- أي تغييرات أخرى مثل إزالة عناصر إضافية غير مرغوب فيها أو إضافة تفضيلات وما إلى ذلك، ستأخذ في الاعتبار في خطة الوجبات فقط بعد مرور ثلاثة أيام عمل.

8 - العناصر غير المرغوب فيها والحساسية والتفضيلات والحالات الطبية

- تُعدّل خطة الوجبات بناءً على عدد السعرات الحرارية، والمغذيات الكبرى، المحددة لكل خطة وجبات.
- تُعدّل خطة الوجبات بناءً على العناصر التي يفضلها العميل فقط، وما قد يسبب له الحساسية. لا تتحمل كإكسترا أي رد فعل سلبي تجاه أي طعام يحتوي على عناصر لا يفضلها العميل أو تسبب له الحساسية في حال عدم الإبلاغ بذلك قبل تسلم الطعام. ينصح بالإفصاح عن العناصر غير المفضلة والتي تسبب الحساسية قبل البدء في الخطة.
- لا تعترض كإكسترا توفير أي نصائح طبية أو تشخيص أو علاج. فيما يتعلق بأي حالة طبية أو مخاطر صحية يُرجى استشارة طبيبك قبل التسجيل في أي من برامج الوجبات المعروضة. اسغ دائماً للحصول على نصيحة طبيبك إذا كان لديك أي استفسار يتعلق بحالتك الصحية، ونظامك الغذائي، والمكملات الغذائية، والتمارين المتبعة، أو أي أمر آخر يتعلق بصحتك.
- لا يحتوي مطبخ كإكسترا على قسم مخصص لا يحتوي على الغلوتين. رغم ذلك إلا الفريق بالكامل على درجة عالية من التدريب لضمان فصل المكونات التي تحتوي على الغلوتين من الأطباق النباتية الخالية من الغلوتين لتقليل المخاطر التي يتعرض لها العملاء المصابون بحساسية من الغلوتين.

9 - الإلغاء والاسترجاع

أ) تُشجع كي كال إكسترا عملاءها على الالتزام التام ببرامجهم كما هي موضحة في الجدول. في حال وجود سبب من شأنه أن يؤخر من تحقيق النتائج والشعور بعدم الارتياح يجب أن يوجه إلى مدير حسابات العملاء أو إلى خبير التغذية للتوصل إلى حل فوري ومناسب.
ب) في حال تقديم طلب لإلغاء الخطة سيستغرق الأمر ثلاثة أيام عمل ليتم تنفيذه. يمكن للعميل تحويل الأيام المتبقية إلى شخص آخر أو تحويلها إلى رصيد على حسابه على الإنترنت في موقع مطاعهم كي كال لايف وفيول أب.
ج) لا يسترد مبلغ الإلغاء إلا في ظروف مخففة وبناءً على موافقة من إدارة كي كال إكسترا. يُطبق نظام المعالجة لمدة ١٤ يوماً مع رسوم إلغاء تبلغ ٢٠% على أسعار خطط الوجبات مع إلغاء جميع الخصومات

10 - ديتوكس

أ) الاعتماد على المعلومات أو المنتجات التي تقدمها كي كال بشأن التخلص من السموم، والصحة، والتغذية، وفقدان الوزن من قبل وكلائنا أو موظفينا يكون على مسؤولية العميل الخاصة فقط، ولا يُقصد بذلك تشخيص أي حالة صحية أو علاجها، وبموجب هذه الشروط والأحكام فإننا نُخلي مسؤوليتنا عن أي أمور تتعلق بهذا الشأن.
ب) خطط الوجبات ديتوكس من كي كال غير مناسبة للجميع، ولا يجب أن تستخدم إذا كنت/كنتِ تعاني من أمراض حادة في الجهاز الهضمي، أو إذا كنتِ حاملاً أو في فترة الرضاعة. إذا كنت تتناول دواء لفترات طويلة، وتعاني من أي أمراض -على سبيل المثال لا الحصر- أمراض القلب، والسكري، والقرحة، والتهاب القولون، والتهاب الأمعاء، وداء كرون، أو إذا كان لديك أي حالة طبية أخرى، فإننا ننصحك باستشارة طبيبك قبل البدء في أي برامج ديتوكس أو برامج فقدان الوزن.
ج) نعتذر لعدم قدرتنا على تقديم الخدمات لأي فرد يعاني من الحساسية تجاه نوع محدد من المكسرات، أو الفواكه، أو الخضروات وفقاً للمكونات التي تحمل تفاعلات تأقية؛ نظراً لأن العصائر يتم إعدادها في مطبخ يُعد فيه المكسرات وحليب اللوز مما يصعب تجنب وجود كميات قليلة من المكسرات والتي يمكن العثور عليها في المنتجات الخالية من المكسرات حسب تعريفها. وبموجب طلبك من خلالنا فإنك توافق على إخلاء مسؤوليتنا من أي تفاعلات حساسية تجاه المكسرات أو غيرها من المكونات.

11 - التعريفات

أ) تُشير "كبار الشخصيات" أو "الاستشارة الحصرية" إلى استشارة التغذية التي تتم في منزل العميل أو مكتبه بدلاً من المقر الرئيسي لشركة كي كال.

12 - تخزين الطعام والاستهلاك وإعادة التسخين والملصقات

أ) للحفاظ على الفواكه التي نقدمها طازجة ونظيفة نحفظها في عبوات مفرغة من الهواء.

13 - خطة الأمهات

أ) خطة الوجبات هذه مخصصة للسيدات اللاتي وضعن مؤخرًا سواء كُنَّ يرضعن طبيعياً أم لا، سيقوم خبراء التغذية لدينا بتعديل السرعات الحرارية لخطة الوجبات ومتطلباتها بناءً على احتياجات كل عميل على حدة وأهدافه.
ب) غير مناسبة للسيدات في فترة الحمل أو أي شخص يعاني من أي مرض بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- أمراض القلب، والفشل الكلوي، والسرطان، أو أي حالة طبية حادة. ينصح استشارة طبيبك قبل البدء في أي برنامج لفقدان الوزن.
ج) نتائج فقدان الوزن ليست مضمونة وتختلف من شخص لآخر رغم اتباع نفس خطة الوجبات.
د) الاعتماد على المعلومات أو المنتجات التي تقدمها كي كال بشأن الصحة، والتغذية، وفقدان الوزن من قبل وكلائنا أو موظفينا يكون على مسؤولية العميل الخاصة فقط، ولا يُقصد بذلك تشخيص أي حالة صحية أو علاجها، وبموجب هذه الشروط والأحكام فإننا نُخلي مسؤوليتنا عن أي أمور تتعلق بهذا الشأن.

14 - استشارة حصرية

أ) يتعين توفير نسخة ممسوحة ضوئياً سارية المفعول من بطاقة تعريف الهوية لحجز الاستشارة المنزلية.
ب) يجب حجز الاستشارة الحصرية قبل الموعد بيومي عمل غير أيام الجمعة أو السبت.
ج) يتعين أن يسدد العميل رسوماً إضافية قدرها ٤٥٠ درهماً إماراتياً مع سعر خطة الوجبات نظير الاستشارة الحصرية بمجرد الحجز
د) يمكن السداد من خلال الموقع الإلكتروني على الإنترنت سواء ببطاقات السحب الآلي أو ببطاقات الائتمان
هـ) يتطلب إعادة تحديد موعد الاستشارة إخطاراً مسبقاً قبل الموعد بـ ٢٤ ساعة.
و) رسوم الاستشارة الحصرية غير قابلة للاسترجاع.