GOLAZO

WEAR THE GAME

FOOTBALL
CULTURE
COMMUNITY

POLICIES & PROCEDURES MANUAL

VERSION 1.0
2026

WEAR
THE
GAME

01 / OPERATING POLICY

ORDERS, PAYMENT & CUSTOMIZATION

PURPOSE

GOLAZO follows a clear operating standard to maintain product quality, accurate orders and a consistent customer experience from confirmation to delivery.

ORDERS & PAYMENT

- Confirm product, quantity, size, price and delivery details before accepting the order.
- An order is confirmed once the required payment and final customer approval are received.
- Payments and any outstanding balance must be recorded against the relevant order or invoice.
- Changes or cancellations requested after production begins may be restricted.

CUSTOMIZED ORDERS

- Confirm names, numbers, logos, colors, sizes and artwork before production.
- Production must follow the final approved design or specification.
- Customized items are generally not eligible for exchange or return due to change of mind, customer-selected size or approved personalization.
- Manufacturing defects or errors caused by GOLAZO will be reviewed and resolved appropriately.

02 / FULFILMENT

QUALITY, DELIVERY & CUSTOMER SERVICE

QUALITY CONTROL

- Check the correct product, size, quantity and customization before packing.
- Check printing, stitching, fabric and finishing for visible defects.
- Use approved GOLAZO branding and present every order in clean, appropriate packaging.

DELIVERY

- Confirm delivery or collection details with the customer.
- Communicate the expected preparation or delivery period clearly.
- If a material delay occurs, inform the customer and provide an updated expectation.

RETURNS & COMPLAINTS

- Exchange or return requests are reviewed according to the product condition, order type and reason.
- Where accepted, products should be unused and in original condition.
- Complaints must be verified against the order record before a solution is confirmed.
- Confirmed GOLAZO or production errors may be corrected, replaced or otherwise resolved by agreement.

PRIVACY & BRAND

Customer contact details, uploaded images and customization files are used only for legitimate order fulfilment, service and business administration. Customer communication and brand materials must remain clear, professional and consistent with the approved GOLAZO identity.

03 / CONTROL

DOCUMENT CONTROL

MANUAL INFORMATION

Document	GOLAZO Policies & Procedures Manual
Version	1.0
Year	2026
Owner	GOLAZO
Status	Internal Operating Standard
Website	GOLAZO.QA

This manual may be updated as GOLAZO products, sales channels and operating requirements develop. The latest approved version is the active reference.

WEAR THE GAME

الطلبات والدفع والتخصيص

الهدف

تتبع قولازو معياراً تشغيلياً واضحاً للحفاظ على جودة المنتجات ودقة الطلبات وتقديم تجربة متناسقة للعميل من تأكيد الطلب وحتى التسليم.

الطلبات والدفع

- تأكيد المنتج والكمية والمقاس والسعر وبيانات التسليم قبل قبول الطلب.
- يعتبر الطلب مؤكداً بعد استلام الدفعة المطلوبة واعتماد العميل النهائي.
- يتم تسجيل الدفعات وأي رصيد مستحق على الطلب أو الفاتورة ذات الصلة.
- قد يتم تقييد التعديلات أو الإلغاء بعد بدء الإنتاج.

الطلبات المخصصة

- تأكيد الأسماء والأرقام والشعارات والألوان والمقاسات والتصميم قبل الإنتاج.
- يجب أن يتبع الإنتاج التصميم أو المواصفات النهائية المعتمدة.
- المنتجات المخصصة غير قابلة عادة للاستبدال أو الاسترجاع بسبب تغيير الرأي أو المقاس المختار من العميل أو التخصيص المعتمد.
- تتم مراجعة عيوب التصنيع أو الأخطاء الناتجة عن قولازو ومعالجتها بالشكل المناسب.

الجودة والتسليم وخدمة العملاء

مراقبة الجودة

- التحقق من المنتج والمقاس والكمية والتخصيص قبل التغليف.
- فحص الطباعة والخياطة والخامة والتشطيب للتأكد من عدم وجود عيوب ظاهرة.
- استخدام هوية قولازو المعتمدة وتقديم كل طلب بتغليف نظيف ومناسب.

التسليم

- تأكيد بيانات التوصيل أو الاستلام مع العميل.
- توضيح المدة المتوقعة للتجهيز أو التسليم بشكل واضح.
- عند حدوث تأخير مؤثر، يتم إبلاغ العميل وتزويده بموعد متوقع محدث.

الاستبدال والاسترجاع والشكاوى

- تتم مراجعة طلبات الاستبدال أو الاسترجاع حسب حالة المنتج ونوع الطلب والسبب.
- عند القبول، يجب أن تكون المنتجات غير مستخدمة وبحالـتها الأصلية.
- يجب التحقق من الشكاوى بالرجوع إلى سجل الطلب قبل اعتماد الحل.
- يمكن تصحيح أو استبدال أخطاء قولازو أو الإنتاج المؤكدة أو معالجتها بالاتفاق.

الخصوصية وهوية العلامة

تستخدم بيانات التواصل والصور المرفوعة وملفات التخصيص فقط لتنفيذ الطلب وخدمة العميل وإدارة الأعمال. ويجب أن تبقى مراسلات العملاء ومواد العلامة واضحة ومهنية ومتوافقة مع هوية قولازو المعتمدة.

التحكم بالوثيقة

بيانات الدليل

الوثيقة	دليل سياسات وإجراءات □□□□□□
الإصدار	1.0
السنة	2026
المالك	GOLAZO
الحالة	معيار تشغيلي داخلي
الموقع	GOLAZO.QA

يجوز تحديث هذا الدليل مع تطور منتجات قولازو وقنوات البيع ومتطلبات التشغيل. وتعتبر أحدث نسخة معتمدة هي المرجع الساري.

عِش اللعبة