

iTunes



◆ **The Available Stores**

- iTunes Gift Cards (US Store / KSA Store / France Store / UAE Store)

◆ **How To Use**

- **Redeem a gift card with your iPhone, iPad, or iPod touch:**

On your iPhone, iPad, or iPod touch, open the App Store.

At the bottom of the screen, tap Today.

At the top screen of the screen, tap the sign-in button or your photo.

Tap "Redeem Gift Card or Code".

Tap "Use Camera" or "Enter Code", then follow the instructions on the screen. Make sure that you enter the 16-digit code that begins with X. then tap Done.

- **Redeem a gift card on your computer:**

On your Mac, open the App Store.

Click your name or the sign-in button in the sidebar.

Click "Redeem Gift Card".

Click "You can also enter your code manually", then follow the instructions on the screen. Make sure that you enter the 16-digit code that begins with X.

- **Redeem a gift card on the Web:**

Go to <https://appleid.apple.com/>

Click on Store from the above bar.

Click on Apple Gift Card.

Click on Redeem.

You will enter your code. Make sure that you enter the 16-digit code that begins with X.

Press Enter.

◆ كيفية الاستخدام

- - استرداد بطاقة الهدايا باستخدام جهاز iPhone و iPad و iPod touch: على جهاز iPhone أو iPad أو iPod touch، افتح App Store. في الجزء السفلي من الشاشة، انقر فوق Today. في الجزء العلوي من الشاشة، انقر فوق زر تسجيل الدخول أو صورتك. اضغط على "استرداد بطاقة الهدايا أو الرمز".
- اضغط على "استخدام الكاميرا" أو "إدخال الرمز"، ثم اتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة. تأكد من إدخال الرمز المكون من 16 رقمًا والذي يبدأ بـ X. اضغط على تم.
- - استبدال بطاقة الهدايا على جهاز الكمبيوتر الخاص بك: على جهاز Mac الخاص بك، افتح App Store. انقر فوق اسمك أو زر تسجيل الدخول في الشريط الجانبي. انقر على "استرداد بطاقة الهدايا".
- انقر فوق "يمكنك أيضًا إدخال الرمز الخاص بك يدويًا"، ثم اتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة. تأكد من إدخال الرمز المكون من 16 رقمًا والذي يبدأ بـ X.
- - استبدال بطاقة الهدايا على الموقع: اذهب إلى <https://appleid.apple.com/>
- انقر على المتجر من الشريط العلوي.
- انقر على بطاقة هدايا Apple.
- انقر على "استرداد".
- سوف تقوم بإدخال الرمز الخاص بك. تأكد من إدخال الرمز المكون من 16 رقمًا والذي يبدأ بـ X.
- اضغط على Enter.

How to handle a complaint:

- 1- Make sure user is redeeming correct code in the right store
- 2- If issue not solved, you will have to go to next step

Supplier: US Games - Max Royal

- a) Used Codes, direct user to contact Apple Support
- b) Any other kinds of complaints direct case to leader with add note.

Contacting Apple by Agent Side:

- 1- Calling Apple support on **(8008500032)** from "9:00 AM to 6:00 PM"
- 2- Use the below script when you are illustrating the complaint to them.

أنا اشتريت اكثر من بطاقة ايتونز وفي بطاقة منهم يظهر لي "مستخدمة من قبل " لما بحاول أشحنها

محتاج اعرف تاريخ شحنها عشان اعرف هل المشكلة من المحل اللي اشتريتها منه ولا لا لاني توصلت معاه وبلغني اني اكلم دعم أبل

** In case you have been asked for the name of the store you purchased from, you can answer with any fake name " Mobile store / iPhone store / ***** Store etc.

** In case you have been asked when you purchased this card, you can answer from a couple of hours or you can say yesterday.

3- Apple ID you can use :

Login Page: <https://appleid.apple.com/>

Apple ID: hamadaonecard@gmail.com

Password: Hayoo@1234

Name: Hamada Ahmed

BIRTHDAY: 14/01/1987

LANGUAGE: English (US) - English (US)

Mobile no: 201144918888

Note: The previous new workflow in case Escalations only otherwise we will work with normal processes with the inquiries from users / resellers by providing them apple support contacts and advising them to contact them.

Apple Support: <https://getsupport.apple.com/solutions>