



## اتفاقية تقديم الخدمات مع المتجر

بين الموقعين أدناه

شركة لتقديم الخدمات وتوصيل البضائع، Maystro Services SARL، شركة ش.ذ.م.م مايسترو للخدمات  
يشار إليها لاحقًا بـ "الشركة"، يقع مقرها الاجتماعي في التعاونية العقارية قطعة 65 قسم 33 مجموع ملكية  
رقم 33، بلدية القبة ولاية الجزائر، ويمثلها السيد لعربي وليد، مسير الشركة  
"يشار إليها لاحقًا بـ "الشركة"

من جهة

و السيد/السيدة : ..... عبدالله شيكاوي  
مدير/مديرة متجر : ..... دار نوت للترجمة و النشر  
الكاتب و القرطاسيات  
تاجر في .....

ابن/ بنت ..... مصطفى و كريمة مقاتلي

المدينة

المولود بتاريخ: 03/03/1996 في

307456873

رقم بطاقة الهوية الوطنية

العنوان ..... مركز التجارة و الأعمال المحمدية مول الجنيبة الطابق الرابع رقم 1163

لا ☐ نعم ☐ مسجل في السجل التجاري

رقم السجل التجاري 16/00-5152188 A 24

أنعهد بتقديم السجل التجاري في أقرب وقت ممكن. وأتحمل كامل المسؤولية لممارسة هذا النشاط ( البيع عبر الإنترنت وإرسال طلباتي عبر شركة مايسترو للخدمات باستعمال تطبيق مايسترو ديليفري) ضمن السجل التجاري

لا يمكن لشركة مايسترو للخدمات أن تكون مسؤولة عن هذا الإجراء بأي حال من الأحوال

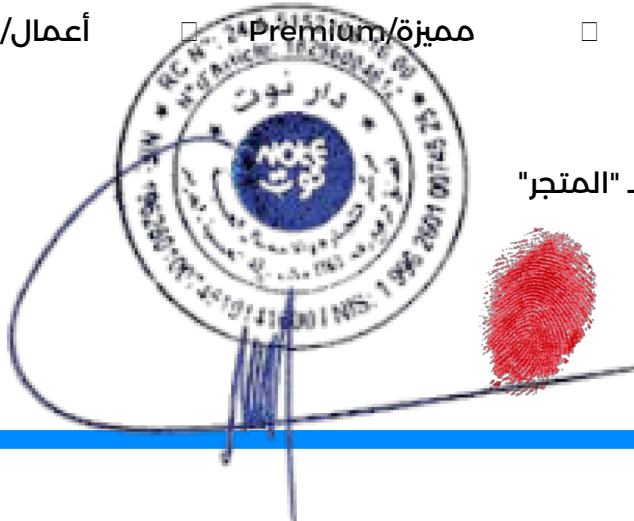
نوع الباقة المختارة

☒ Business/أعمال

☐ Premium/مميزة

☐ Gold/ذهبية

يشار إليه لاحقًا بـ "المتجر"  
من جهة أخرى





## اتفاقية تقديم الخدمات مع المتجر

يوافق الطرفان على ما يلي :

### التمهيد :

هي شركة لتقديم الخدمات وتوصيل البضائع، تقترح SARL Maystro Services شركة مايسترو للخدمات توصيل منتجاتهم (الطرود) التي يطلبها زبائنهم في آجال زمنية مناسبة، (المتجر/Magasin) على التجار وبأسعار متفق عليها، بالإضافة إلى تحصيل قيمة المبيعات لصالح المتجر لتنفيذ هذه المهام بطريقة صحيحة، طورت الشركة تطبيقات معلوماتية مخصصة لهذا النشاط وأنشأت شبكة من الممثلين المحليين (مكاتب في الولايات)، وشركاء توصيل (رجال التوصيل) يقوم المتجر بعرض منتجاته لزيائنه مع ضمان توصيل طلبياتهم يتم أخذه بعين الاعتبار ويتم، Maystro Delivery كل طلب يتم استقباله يدخل في تطبيق مايسترو ديليفري تسليمه إلى شريك التوصيل (رجل التوصيل) الشركة لا تقوم بتخزين وتوصيل المنتجات الممنوعة أو غير المشروعة أو المخالفة للقانون، وترفض أي تعاملات لا يسمح بها القانون، وتخلي مسؤوليتها تماما عن أي تجاوزات قد تكون من طرف المتجر أو المكاتب في الولايات أو رجال التوصيل

### المادة 1: موضوع الاتفاقية

تهدف هذه الاتفاقية إلى تحديد :

طرق التعاون بين الشركة والمتجر، وخاصة كيفية إدارة الطلبات على المنتجات وأحر الخدمات المقدمة

- حقوق وواجبات كل طرف

### المادة 2: التزامات شركة مايسترو للخدمات

- تتيح للمتجر الوصول إلى التطبيق

- استلام المنتجات من المتجر وتخزينها حتى يتم توصيلها للزبون

- ضمان تحصيل الأموال المستحقة للمتجر من عند زبائنه وتسليمها له في المواعيد المحددة

- التأكد من تسليم المنتجات في مواعيد معقولة

- التحقق من أن المنتجات المعادة (الغير مستلمة) من قبل الزبائن قد تم إعادتها إلى المتجر في

نقطة التجميع المحددة). نلتزم برد محتويات الطرد المعني خلال فترة (30 يوماً) ، باستثناء المنتجات

الهشة أو المعبأة بطريقة غير مطابقة غير سليمة

### المادة 3: التزامات المتجر

التحقق من أن المنتجات التي يتم تغليفها من طرف المتجر وإرسالها مع الشركة، أنها منتجات

- مشروعة وغير ممنوعة وغير مخالفة للقوانين السارية المفعول، والمتجر هو المسؤول الوحيد عنها

- التغليف الجيد للمنتجات بالشكل الذي يضمن سلامتها أثناء عملية النقل والتوصيل

تغليف المنتجات بشكل مناسب مع توضيح اسم المنتج وبيانات الزبون، عنوانه و رقم هاتفه والمبلغ

المستحق

إرفاق فاتورة موجهة للزبون ووصل يجب توقيعه من قبل الزبون عند التسليم





## اتفاقية تقديم الخدمات مع المتجر

- يجب أن يكون المنتج، الذي يتم إعداده بشكل مناسب، متاحاً للسائق في نقطة الجمع المتفق عليها، مع جميع المستندات المرافقة
- يجب أن يكون المنتج في حالة جيدة ومتوافقاً مع طلب الزبون
- Maystro Delivery تحديث المعلومات المطلوبة على تطبيق مايسترو ديليفري
- تأكيد استلام الدفع للمنتجات وأي مسترجعات محتملة

### المادة 4: مدة الاتفاقية

هذه الاتفاقية موقعة لمدة غير محددة تسري من تاريخ دخولها حيز التنفيذ، وقابلة للتجديد تلقائياً ما لم يتم إنهاؤها من قبل أحد الأطراف بإشعار قبل ثلاثة أشهر من موعد انتهائها

### المادة 5: مقابل الخدمة وطرق الدفع

- الاشتراك في تطبيق مايسترو ديليفري مجاني
- يقوم المتجر بإصدار فاتورة تنظيمية لكل زبون، مع تحديد المبلغ الإجمالي
- عند التسليم، يسدد الزبون قيمة المنتج (الطرد) بالإضافة إلى رسوم الخدمة
- يتلقى المتجر مبلغ مبيعات منتجاته في موعد أقصاه كل يوم خميس، في الأسبوع الذي يلي تاريخ التسليم

يتم عرض مبلغ رسوم الخدمة عبر تطبيق مايسترو ديليفري عند إنشاء الطلب. يمكن أن يختلف هذا السعر حسب نوع الخدمة والمنطقة. تحتفظ الشركة بالحق في تعديل الأسعار وسيتم إخطار المتجر بذلك مباشرة عبر التطبيق. لأغراض الإعلان، المعلومات، الإشارة، التواصل، تحسين الخدمة أو أي غرض آخر يُعتبر مفيداً للشركة دون الإضرار بالمتجر

### المادة 6: الضرائب والرسوم

الضرائب والرسوم الناتجة عن بيع المنتجات تكون على عاتق المتجر فقط. ولا يمكن تحميل الشركة أي التزامات ضريبية على هذه المنتجات حتى لو كانت قد تولت جمع مبلغ المبيعات لصالح المتجر، فالشركة هي مجرد وسيط يتولى عملية توصيل المنتجات (الطرد) من المتجر إلى الزبون وتحصيل مبلغ المبيعات من الزبون لصالح المتجر

تُفرض الضرائب على الشركة بناءً على الخدمات المقدمة من طرفها فقط (توصيل المنتجات) في حدود رسوم خدمة التوصيل التي تعود لها هي دون احتساب قيمة العمولات التي يأخذها رجال التوصيل لحسابهم الخاص

### المادة 7: الإعلانات

يمكن لكل طرف في هذه الاتفاقية أن يذكر إسم الطرف الآخر كمرجع تجاري في أي وثيقة أو دعم (support) طوال مدة هذه الاتفاقية

بموجب هذا، يوافق المتجر على السماح بشكل مجاني للشركة بوضع أو تعليق لافتات، إعلانات، شاشات أو أي مادة و/أو أداة إعلانية أو إشهارية داخل المتجر





## اتفاقية تقديم الخدمات مع المتجر

### المادة 8: المسؤولية

تلتزم الشركة ببذل عناية لتنفيذ هذه الاتفاقية. وفي هذا السياق، فهي ملزمة بتحقيق التزام بتوفير وسائل وفقاً للقانون المدني الساري تخلي الشركة مسؤوليتها في حالة :  
استخدام الخدمة بطريقة غير متوافقة مع هذه الاتفاقية من قبل المتجر -  
أو أي مشكلة في الاتصال Maystro Delivery من أي عدم توفر محتمل لتطبيقات -  
من الأضرار الناتجة عن خطأ مثبت من قبل المتاجر في العملية -  
من الخسارة أو الضرر الناتج عن فقدان أو استخدام غير مشروع لكلمات المرور أو الهوية -  
ويبقى المتجر هو المسؤول الوحيد عن الطرود التي يقوم بإرسالها مع الشركة عبر تطبيقه الإلكتروني، وتخلي الشركة مسؤوليتها عن أي منتجات ممنوعة أو غير مشروعة أو مخالفة للقوانين يتم دخولها إلى مخازنها ولا يتم اكتشافها من طرف موظفي المخازن أو بسبب أن المنتجات تكون مغلفة ومغلقة مما يتعذر على موظفي المخازن مراقبة محتواها

### المادة 09: سياسة الاسترداد / التعويض

بعد فترة تحقيق مدتها 10 أيام، سياسة الاسترداد / التعويض الخاصة بنا لطرود الأعمال les colis business تنقسم إلى خمس شرائح، تعتمد على قيمة الطرود أو المنتجات الناقصة pack premium والباقات المميزة (المفقودة) :

تستفيد الطرود ذات القيمة المنخفضة (أقل من 3000 دج) من استرداد / تعويض تلقائي -  
بعد إجراء الجرد، يُطلب من المتجر تقديم سعر شراء المنتجات الناقصة، premium/بالنسبة للباقات المميزة -  
(المفقودة)، ويتم الاسترداد / التعويض على شرائح ويكون ذلك بناءً على المبلغ الإجمالي لأسعار المنتجات الناقصة (المفقودة)

1- الشريحة 1 (من 0 دج إلى 10000 دج): الاسترداد / التعويض الكامل لسعر شراء الطرود ذات الجودة المنخفضة أو المنتجات الناقصة (المفقودة) في الباقة المميزة

(prix d'achat pour les colis de bas de gamme ou les produits manquants du pack premium)

2- الشريحة 2 (من 10000 دج إلى 30000 دج): الاسترداد / التعويض على دفعتين بسعر الشراء للفئة المتوسطة المنخفضة (prix d'achat pour la gamme moyenne inférieure)

3- الشريحة 3 (من 30000 دج إلى 60000 دج): الاسترداد / التعويض على ثلاث دفعات بسعر الشراء للفئة المتوسطة المرتفعة (prix d'achat pour la gamme moyenne supérieure)

4- الشريحة 4 (من 60000 دج إلى 120000 دج): الاسترداد / التعويض على أربع دفعات بسعر الشراء للفئة المرتفعة المنخفضة (prix d'achat pour le haut de gamme inférieur)

5- الشريحة 5 (أكثر من 120000 دج): الاسترداد / التعويض على خمس دفعات بسعر الشراء للفئة المرتفعة المرتفعة (prix d'achat pour le haut de gamme supérieur)

في حال كان الطرد مغلفاً بصفة جيدة أين تم اتباع جميع تدابير (Business) المنتجات المعيبة - باقة الأعمال الأمان، يتم الاسترداد / التعويض لسعر الشراء وفقاً لنفس الشرائح المذكورة أعلاه



## اتفاقية تقديم الخدمات مع المتجر

في حال كان الطرد مغلفًا بصفة جيدة أين تم اتباع جميع تدابير (Business) المنتجات المعيبة- باقة الأعمال الأمان، يتم الاسترداد / التعويض لسعر الشراء وفقًا لنفس الشرائح المذكورة أعلاه بالنسبة لطرود هذه الباقة، يعتمد الأمر على طبيعة المنتج: (Premium) المنتجات المعيبة- الباقة المميزة هناك منتجات قد تتعرض للتلف أثناء التخزين (سيتم إعداد قائمة قريبًا). يجب الاسترداد / التعويض هذه المنتجات وفقًا لسياسة الشرائح المبينة أعلاه المنتجات الأخرى لا يتم استردادها / تعويضها وسيتم استعادتها من قبل الزبون التفاوض: في حالة وجود زبون غير راضٍ، يجب أن تكون هناك مرحلة تفاوض حيث يحاول فريق دعم الزبائن إيجاد وسيلة للتفاهم مع الزبون والوصول إلى حل مناسب. (تخفيض معقول، توصيلات مجانية، إلغاء رسوم الإرجاع)

عملية الاسترداد / التعويض - الباقة الأعمال (Business) :

- 1- بعد فترة تحقيق مدتها 10 أيام، يتم تلقائيًا تصعيد الطرد غير الموجود (المفقود) إلى قسم الاسترداد / ClickUp ويوجه إلى مسؤول فريق الدعم عبر Refund التعويض
- 2- يجب أن تحتوي كل مهمة تم تصعيدها إلى الاسترداد / التعويض على رقم طلب الزبون (ID de la commande) اسم المتجر، وسم يشير إلى "قيمة منخفضة" أو "قيمة مرتفعة"، سعر الشراء، وتعليقات حول نتائج التحقيق ،
- 3- يقوم المسؤول التنفيذي بمراجعة المهام المعلقة، يوافق عليها، ثم يقوم مسؤول فريق الدعم بعملية الاسترداد / التعويض، ويبلغ المتاجر المعنية، ثم يغلق المهام

(Premium) عملية الاسترداد / التعويض - الباقة المميزة

- 1- بعد إجراء الجرد، يتواصل فريق الدعم مع الزبون لطلب سعر شراء المنتجات الناقصة (المفقودة)
- 2- يقوم فريق الدعم بحساب إجمالي هذه المنتجات ويذكرها في تعليق على التذاكر في ClickUp
- 3- يتم توجيه التذكرة إلى مسؤول فريق الدعم وتصعيدها إلى قسم الاسترداد / التعويض Refund

### المادة 10: الملكية الفكرية

تُحمي الأنظمة، والبرامج، والهياكل، والبنى التحتية، وقواعد البيانات، والمحتويات من جميع الأنواع (نصوص، صور، رسومات، موسيقى، شعارات، علامات تجارية، قواعد بيانات تُستخدم من قبل الشركة داخل التطبيق) بجميع حقوق الملكية الفكرية أو حقوق منتجي قواعد البيانات السارية يُحظر أي تفكيك، أو إعادة تجميع، أو فك تشفير، أو استخراج، أو إعادة استخدام، أو نسخ، وبشكل عام، أي عمل من أعمال التكرار، أو العرض، أو النشر، أو الاستخدام لأي من هذه المحتويات يُمنع بشكل صارم أي استخدام لهذه العناصر أو أي جزء منها، دون إذن من الشركة، ويمكن أن يتعرض المخالفون لملاحقات قانونية





## اتفاقية تقديم الخدمات مع المتجر

### المادة 11: دخول الاتفاقية حيز التنفيذ

تدخل هذه الاتفاقية حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ توقيعها بين الطرفين

### المادة 12: إنهاء الاتفاقية

الفسخ بالتراضي :

يتفق الطرفان على أن كل طرف يمكنه طلب إنهاء هذه الاتفاقية بعد إشعار مسبق مدته 30 يوماً خلال فترة الإشعار

يتعين على الشركة تسوية جميع طلبات التوصيل المعلقة التابعة للمتجر إرجاع جميع المنتجات المعادة من قبل الزبائن :

تسوية المدفوعات المستحقة للمتجر

لا يمكن للمتجر طلب أي خدمات من الشركة بعد ذلك

سيحدد التاريخ الدقيق لإنهاء الاتفاقية من خلال محضر رسمي ممضي من الطرفين

الفسخ بسبب الاخلال بالالتزامات الاتفاقية

في حال إخلال أحد الطرفين بالالتزامات المنوطة به بموجب هذه الاتفاقية، يقوم الطرف المتضرر بتوجيه إعدار للطرف الآخر لإصلاح هذا الخلل في مهلة أقصاها 24 ساعة

وفي حال انقضاء هذه المهلة دون إصلاح الخلل، يحق للطرف المتضرر أن يفسخ هذه الاتفاقية من تلقاء نفسه عبر البريد الإلكتروني، وذلك دون المساس بحقوقه في المطالبة بأي تعويضات قد يحق له الحصول عليها

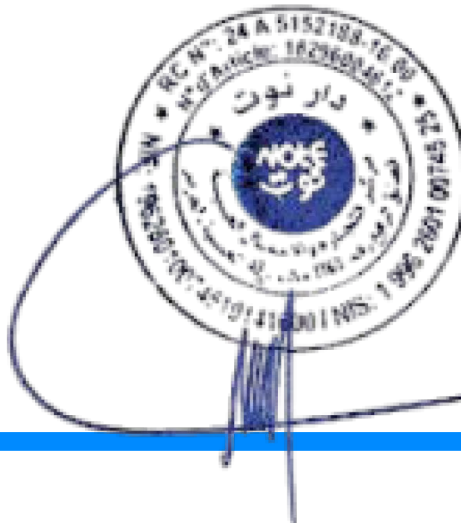
في حال فسخ الاتفاقية سيتم إغلاق حساب المتجر وقطع حقه في الوصول إلى التطبيق

### المادة 13: تسوية النزاعات

يتفق الطرفان على حل جميع الصعوبات التي قد تنشأ أثناء تنفيذ هذه الاتفاقية ودياً، أو إذا لزم الأمر، أمام محكمة بير مراد رايس في الجزائر، المختصة إقليمياً

يتعهد صاحب المتجر بتقديم أي مستند يثبت مصدر المنتجات المخزنة لدى الشركة (إيصال، فاتورة... إلخ) عند الحاجة. وتخلي شركة مايسترو للخدمات مسؤوليتها عن ذلك

شركة



المتجر

مايسترو للخدمات

التوقيع: قرأت ووافقت

