

6. السيناريوهات العملية (Real Scenarios) 🎯

★ سيناريو 1 — عميل اشترى منتج بـ 1000 جنيه

- ✓ المنصة تسجل 1000 في Treasury
- ✓ تحجز 1000 للبائع Pending
- ✓ تضيف 20 نقطة Loyalty
- ✓ لو العميل أرجع المنتج → 1000 تتحول لمحفظة العميل Wallet
- ✓ البائع لا يحصل على أي رصيد

★ سيناريو 2 — بائع باع منتج بـ 800 جنيه

- ✓ عمولة المنصة 10% = 80
- ✓ رصيد البائع = 720
- ✓ يتم تحويله له بعد 7 أيام

★ سيناريو 3 — Promo Code من المنصة (خصم 50 جنيه)

- ✓ Treasury يتحمل 50
- ✓ لا يتم خصمها من البائع
- ✓ تظهر كـ Marketing Expense

★ سيناريو 4 — Wallet البائع عليه رسوم

Fees = 200 ✓

لو الرصيد 150 فقط ✓

→ البائع يصبح Negative Balance ✓

→ لا يسمح له بشحن الطلبات حتى يسدد ✓

7. نظام النزاعات (Dispute System) ■

مهم جدًا لل Marketplace

7.1 حالات النزاع

✓ منتج غير مطابق للوصف

✓ منتج تالف

✓ تأخر كبير في الشحن

✓ البائع يرفض الإرجاع

✓ العميل يفتح طلب استرجاع غير صحيح

7.2 خطوات النزاع

1. العميل يقدم نزعًا - يشبه Amazon A-to-Z

2. البائع يرد (Required Response) - خلال 48 ساعة

3. المنصة تدرس الأدلة:

✓ صور

✓ فيديو

Tracking ☒

فواتير ☒

رسائل ☒

4. اتخاذ القرار

نوع القرار	مثال
لصالح العميل	استرجاع كامل + رسوم شحن
لصالح البائع	رفض النزاع
حل وسط	Partial Refund

7.3 من يتحمل التكلفة؟

مثل Amazon/Noon:

- ☒ لو المشكلة من البائع → البائع يتحمل
- ☒ لو المشكلة من الشحن → الشاحن يتحمل
- ☒ لو مشكلة تقنية → المنصة تتحمل