

6. السيناريوهات العملية (Real Scenarios)

سيناريو 1 — عميل اشتري منتج بـ 1000 جنيه

- المنصة تسجل 1000 في Treasury
- تدجز 1000 للبائع
- 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 $80 = \%10$
- رصيد البائع = 720
- يتم تدويله له بعد 7 أيام

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

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

سيناريو 4 — البائع عليه رسوم Wallet

- Fees = 200 ✓
- لو الرصيد 150 مقطّع ✓
- البائع يصبح ✓
- لا يسمح له بشحن الطلبات حتى يسدّد ✓

7. نظام التزاعات (Dispute System)

موم جدًا لـ Marketplace

7.1 حالات التزاع

- منتج غير مطابق للوصف ✓
- منتج تالف ✓
- تأخر كبير في الشحن ✓
- البائع يرفض الإرجاع ✓
- العميل يفتح طلب استرجاع غير صحيح ✓

7.2 خطوات التزاع

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

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

3. المنصة تدرس الأدلة:

صور ✓

فيديو ✓

Tracking فوائير رسائل

4. اتخاذ القرار

مثا	نوع القرار
استرجاع كامل + رسوم شحن	لصالح العميل
رفض ال返زاع	لصالح البائع
Partial Refund	حل وسط

7.3 من يتحمل التكاليف؟

مثا :Amazon/Noon

لو المشكلة من البائع → البائع يتحمل

لو المشكلة من الشحن → الشاحن يتحمل

لو مشكلة تقنية → المنصة تتحمل