

نظام استرجاع الأموال وتدفق المدفوعات



Refund System & Payment Flow

القاعدة الذهبية:

العميل دائمًا يدفع للمنصة، وليس للبائع مباشرة!

أولاً: تدفق الأموال عند الشراء (Checkout Flow)

الخطوة 1: العميل يدفع → المبلغ يروح للمنصة

حتى لو البائع هو اللي بيشحن بنفسه، المنصة دائمًا هي اللي تستقبل المبلغ.

لـ؟

✓ حماية العميل: واثق إنه يدفع لمنصة كبيرة مش لبائع عشوائي

✓ حماية البائع: ضمان إن العميل جاد ومش هيعمل نصب

✓ تمكين Refund: المنصة لازم تكون ماسكة الفلوس عشان ترجعها لو حدلت مشكلة

✓ منع التهرب الضريبي: المنصة تقول للدولة إنها استلمت ثم دفعت للبائع

✓ التحكم في النزاعات: لو البائع عنده مشكلة، المنصة توقف الدفع لحين حل المشكلة

ثانيًا: تدفق الفلوس بالكامل

مثال عملي:

| المبلغ | البيان |
|------------------|---------------------------|
| 1000 جنيه | سعر المنتج |
| 30 جنيه | شحن |
| 100 = 10% | عمولة المنتجة |
| 1030 جنيه | العميل يدفع للمنصة |

الفلوس تتحرك كذا:

1. العميل يدفع 1030 إلى المنصة بالكامل

2. المنصة تخصم:

(%10) 100 عمولة

رسوم الدفع (مثلاً 5)

رسوم أخرى إن وجدت

3. البائع يستحق 925 جنيه

4. المبلغ يظل "Pending" حتى:

البائع يشحن

الطلب يكتمل

فترم الإرجاع تنتهي

5. بعدها المنصة تعامل Payout للبائع

مهم: 

البائع مش بيأخذ الفلوس فوّا!!

ثالثاً: لو البائع بيشن بنفسه (FBM) ★

1. العميل يطلب
2. المبلغ يدخل "محفظة المنصة"
3. البائع يستلم إشعار "الطلب الجديد"
4. البائع يشن بنفسه
5. العميل يستلم
6. المنصة تنتظر فترة الإرجاع (7-14 يوم عادة)
7. المنصة تعمل Payout للبائع

البائع لا يمسك ولا جنيه قبل اكتمال الطلب. 

نظام استرجاع الأموال (Refund System)

1. أسباب فتح طلب Refund

 المنتج وصل تالف 

- المنتج مختلف عن الوصف
- المنتج ليس أصلياً
- المنتج لا يعمل
- المنتج لم يصل
- البائع تأخر في الشحن
- العميل غير رأيه (حسب سياسة المنصة)

Refund ٢. أنواع الـ

| النوع | الوصف | متى يستخدم |
|-----------------------|--------------|---|
| Full Refund | استرجاع كامل | المبلغ كامل يرجع للعميل |
| Partial Refund | استرجاع جزئي | فرق السعر / المنتج ناقص جزء / مشكلة بسيطة |
| Refund Without Return | بدون إرجاع | المنتجات قليلة القيمة |

Refund ٣. كيف يتم احتساب الـ

المنصة تأخذ من التالي:

- المبلغ المدفوع (Base Price)
- رسوم الشحن
- هل COD؟
- هل تم فتح العبوة؟
- من يتحمل تكاليف الإرجاع؟ (العميل / البائع / المنصة)

4. متى يرجع المبلغ للعميل؟

| مدة الاسترجاع | طريقة الدفع |
|----------------------|--------------------|
| 14-5 يوم عمل | بطاقة الائتمان |
| فوري | محفظة المنصة |
| 48-24 ساعة | محفظة إلكترونية |
| يرجع في محفظة المنصة | الدفع عند الاستلام |

5. حالات الـ Refund في النظام

| الشرح | الحالة |
|--------------------------|------------------|
| العميل فتح الطلب | Open |
| الإدارة تراجع | Under Review |
| مطلوب صور/فيديو | Need More Info |
| المنصة طلبت إرجاع المنتج | Return Requested |
| المنتج وصل للمخزن | Returned |
| الموافقة على الاسترجاع | Approved |
| الرفض مع السبب | Rejected |
| المبلغ رجع | Refunded |
| إغلاق نهائي | Closed |

6. من يتحمل تكلفة الشحن؟

| من يتحمل | السبب |
|------------|-------------------|
| البائع | منتوج تالف |
| البائع | غير مطابق للوصف |
| العميل | عميل غير رأيه |
| البائع | التأخير |
| شركة الشحن | خطأ من شركة الشحن |
| المنصة | عرض من المنصة |

حساب البائع (Vendor Wallet) ★

الرصيد مقسم كالتالي:

Pending Balance (1

فلوس لطلبات لم تكتمل (لسه العميل مستلامش أو فتره الإرجاع مفتوحتش)

On Hold Balance (2

فلوس معطلة بسبب:

Refund نزاع

شكوى

طلب suspicious تعليق عرض **Available Balance (3)**

فلوس جاهزة للسحب

Withdrawn Balance (4)

الفلوس اللي تم تدويلها للبائع بالفعل

الخلاصة الذهبية 

- .1 العميل دائمًا يدفع للمنصة
- .2 المنصة تمسك الفلوس في محفظة داخلية
- .3 البائع لا يستلم فلوس قبل إتمام الطلب
- .4 يخرج من المنصة Refund
- .5 ثم الخصم يتم من أرباح البائع
- .6 البائع يحصل أرباحه في دورة دفع ثابتة