سياسة الاستبدال والإرجاع

متجرنا الالكتروني يرحّب بكم ، (المسجّل برقم "السجل التجاري 1010345478")، ويبلغكم بأنكم سوف تجدون أدناه الشروط والأحكام المُنظّمة لاستخدامكم لهذا المتجر وكافة الآثار القانونية التي تنتج عن إستخدامكم لخدمات المتجر عبر الشبكة العنكبوتية عبر هذه المنصة الالكترونية، حيث أن استخدام أي شخصٍ كان لـ(متجر فايف سيزون) سواءً كان مستهلكاً لخدمة أو لمنتج المتجر أو غير ذلك فإن هذا موافقة وقبول منه وهو بكامل أهليته المعتبرة شرعاً ونظاماً وقانوناً لكافة مواد وأحكام هذه الاتفاقية وهو تأكيد لالتزامكم بأنظمتها ولما ذُكر فيها، وتسري هذه الاتفاقية على جميع أنواع التعامل بين المستخدم وبين المتجر فيما عدا التعاملات المتعلّقة بالأحوال الشخصية والتعاملات الخاصة بإصدار الصكوك المتعلّقة بالتصرفات الواردة على العقار. وتعتبر هذه الاتفاقية سارية المفعول ونافذة بمجرد قيامكم بالموافقة عليها والبدء في التسجيل ب(متجر فايف سيزون) بموجب المادة العاشرة من نظام التعاملات الإلكترونية السعودي.

المادة الأولى - المقدّمة والتعريفات:

يعتبر التمهيد أعلاه جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية، كما تجدون أدناه الدلالات والتعريفات للعبارات الرئيسية المستخدمة في هذه الاتفاقية :

1. (المتجر) يقصَد بهذه العبارة (متجر فايف سيزون)، ويشمل هذا التعريف كافة أشكال (متجر فايف سيزون) على الشبكة العنكبوتية، سواءً كانت تطبيق إلكتروني، أو موقع الكتروني على الشبكة العنكبوتية، أو محل تجاري.

2. (المستخدم) يقصَد بهذه العبارة كل مستهلك يقوم بشراء المنتج أو الخدمة من المتجر عبر منصته الالكترونية.

3. (الاتفاقية) يقصَد بهذه العبارة شروط وأحكام هذه الاتفاقية، والتي تحكم وتنظّم العلاقة فيما بين أطراف هذه الاتفاقية.

المادة الثانية - أهلية المستخدم القانونية:

1. يقر المستخدم بأنه ذا أهلية قانونية معتبرة شرعاً ونظاماً للتعامل مع المتجر، أو أن عمره لا يقل عن ثمانية عشرة عاماً.

2. يوافق المستخدم بأنه في حال مخالفته لهذه المادة، فإنه يتحمّل تبعات هذه المخالفة أمام الغير.

المادة الثالثة - طبيعة التزام (متجر فايف سيزون):

1. إن التزام (متجر فايف سيزون) تجاه المستهلكين أو المستخدمين هو توفير (الخدمة أو المنتج).

2. قد توفّر (متجر فايف سيزون) خدمات أخرى كخدمات ما بعد البيع أو غيرها من الخدمات ذات العلاقة، وذلك يعود لطبيعة ونوع (الخدمة أو المنتج) المطلوبة من المستخدم.

المادة الرابعة - ضوابط استخدام (متجر فايف سيزون):

1. يلتزم المستخدم باستخدام المنصة الالكترونية الخاصة بـ (متجر فايف سيزون) بما يتّفق مع الآداب العامة والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

2 . يلتزم المستخدم عند شرائه لخدمة أو منتج (متجر فايف سيزون) ألا يستخدم هذه الخدمة أو المنتج بما يخالف الآداب العامة والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

المادة الخامسة - الحسابات والتزامات التسجيل:

فور التقدم بطلب الانضمام إلى عضوية (متجر فايف سيزون) كمستخدم تكون ملتزماً بالإفصاح عن معلومات محددة واختيار اسم مستخدم وكلمة مرور سرية لاستعمالها عند الولوج لخدمات (متجر فايف سيزون). وبذلك تكون قد وافقت على:

1. أن تكون مسؤولاً عن المحافظة على سرية معلومات حسابك وسرية كلمة المرور ، وتكون بذلك موافقاً على إعلام (متجر فايف سيزون) حالاً بأي استخدام غير مفوض به لمعلومات حسابك لدى (متجر فايف سيزون) أو أي اختراق آخر لمعلوماتك السرية.

2. لن تكون (متجر فايف سيزون) بأي حال من الأحوال مسؤولًة عن أي خسارة قد تلحق بك بشكل مباشر أو غير مباشر معنويا أو ماديا نتيجة كشف معلومات اسم المستخدم أو كلمة الدخول.

3. أنت تلتزم باستخدام حسابك أو عضويتك لدى (متجر فايف سيزون) بنفسك، حيث أنك مسؤولاً عنه مسؤولية كاملة، وفي حال استخدام غيرك له فهذه قرينة على أنك قد فوّضته باستخدام المتجر باسمك ولحسابك.

4. أنت تلتزم عند استخدام (متجر فايف سيزون) أن تستخدمها بكل جدية ومصداقية.

5. أنت تلتزم بالإفصاح عن معلومات حقيقية وصحيحة ومحدثة و كاملة وقانونية عن نفسك حسبما هو مطلوب أثناء التسجيل لدى (متجر فايف سيزون) وتلتزم بتحديث بياناتك في تغييرها في الواقع أو في حال الحاجة إلى ذلك.

6. إن (متجر فايف سيزون) تلتزم بالتعامل مع معلوماتك الشخصية وعناوين الاتصال بك بسريّة تامة.

7. إذا تبيّن لـ (متجر فايف سيزون) بأنك أفصحت عن معلومات غير حقيقية أو غير صحيحة أو غير راهنة أو غير كاملة أو غير قانونية او مخالفة لما جاء في اتفاقية الاستخدام، فإن (متجر فايف سيزون) تمتلك الحق في وقف أو تجميد أو إلغاء عضويتك أو متجرك وحسابك في المنصة، وذلك دون إلحاق الأضرار بحقوق (متجر فايف سيزون) الأخرى ووسائلها المشروعة في استرداد حقوقها وحماية باقي المستخدمين.

8. في حالة عدم الالتزام بأي مما ورد أعلاه فإن لإدارة (متجر فايف سيزون) الحق في إيقاف أو إلغاء متجرك أو عضويتك أو حجبك من الولوج لخدمات (متجر فايف سيزون) مرة أخرى.

المادة السادسة - الاتصالات الإلكترونية ووسائل التواصل الرسمية:

1. يوافق أطراف هذه الاتفاقية على أن التواصل يتم عبر البريد الإلكتروني المسجّل في المنصّة.

2. يوافق المستخدم على أن جميع الاتفاقيات والإعلانات والبيانات والاتصالات الأخرى التي تزود بها الكترونياً تقوم مقام مثيلاتها المكتوبة ، وهي حجة قائمة بذاتها ، في تلبية الاحتياجات النظامية والشرعية.

3. يوافق المستخدم على إمكانية التواصل معه وتبليغه بأي أحكام تخص هذه الاتفاقية أو تخص التعامل معه من خلال قيام إدارة (متجر فايف سيزون) ببث رسائل عامة ترد إلى كافة المستخدمين أو إلى مستخدمين محددين لـ (متجر فايف سيزون).

المادة السابعة - التعديلات على إتفاقية الإستخدام والرسوم:

1. إن (متجر فايف سيزون) قد تقوم بإعلامك عن أي تعديل على هذه الاتفاقية وفقاً لوسائل التواصل الرسمية بموجب هذه الاتفاقية، وبموجبه تتضاعف التزاماتك أو تتضاءل حقوقك وفقاً لأي تعديلات قد تجرى على هذه الاتفاقية.

2. في حال الإعتراض على أي تعديل على إتفاقية الإستخدام تأمل منكم (متجر فايف سيزون) التوقف عن استخدام خدماتها حيث أن مجرد ولوجكم إلى حسابكم في (متجر فايف سيزون) أو استخدامكم لـ(متجر فايف سيزون) يُعد قبولًا منكم للتعديلات وموافقة كاملة تامة نافية للجهالة، وتقبل (متجر فايف سيزون) المناقشة في أي اقتراح بشأن هذه الأحكام.

3. كافة الرسوم تحتسب بالريال السعودي، وعلى المستخدم دفع كافة الرسوم المستحقة بالمنصة مضافاً إليها أي نفقات أخرى تضيفها (متجر فايف سيزون)، على أن يتم السداد بواسطة الوسائل المعتمدة والمحددة والمتاحة عن طريق (متجر فايف سيزون).

4. قد تفرض (متجر فايف سيزون) رسومًا على بعض المستخدمين وذلك يعتمد على العروض أو المنتجات أو الخدمات التي يطلبونها أو ما تفرضه الدولة من رسوم أو ضرائب على طبيعة المنتج أو الخدمة.

5. تحتفظ (متجر فايف سيزون) بحقها في إضافة أو زيادة أو خفض أو خصم أي رسوم أو نفقات بموجب مواد وبنود وأحكام إتفاقية الإستخدام، على أي من المستخدمين أي كان سبب تسجيلهم.

المادة الثامنة – خدمات الدفع والسداد للمتاجر في (متجر فايف سيزون):

1. توفّر (متجر فايف سيزون) عبر شركائها نظام الدفع والسداد في (متجر فايف سيزون) فيمكن أن يتم عبر الانترنت كليا من خلال خيارات الدفع المتوفرة على (متجر فايف سيزون) أو من خلال أي طريقة دفع توفرها (متجر فايف سيزون) من حين لآخر.

2. يلتزم (متجر فايف سيزون) بتحديد سعر الخدمة أو المنتج الذي يقوم بعرضه في متجره وفقاً للقيمة السوقية المتعارف عليها.

3. يلتزم (متجر فايف سيزون) بتوفير فواتير وسندات قبض وسندات استلام لجميع المبالغ والأرباح التي تنشأ في متجره، ويلتزم بأن يعطي المستخدم فاتورة شرائه لخدمة أو منتج (متجر فايف سيزون).

4. يلتزم (متجر فايف سيزون) بتوفير المواصفات المحاسبية المتعارف عليها في متجره الالكتروني، تطبيقاً لأحكام هذه الاتفاقية، ولما في هذا التنظيم من مصالح قانونية واقتصادية وتجارية وتنظيمية.

المادة التاسعة - معلوماتك الشخصية ومعلومات تفاصيل العمليات:

1. يقر المستخدم بأنه يمنح (متجر فايف سيزون) حقاً غير محدود، وعالمي، ودائم وغير قابل للإلغاء، ومعفي من المصاريف، ومرخص باستخدام معلومات أو مواد شخصية أو غير ذلك مما وفرتها أو زودت بها منصة (متجر فايف سيزون) أو أعلنتها على المنصة من خلال انضمامك إليها أو استخدامك لها، وذلك عبر النماذج المخصصة للتواصل و التسجيل، أو عبر أية رسالة إلكترونية أو أي من قنوات الاتصال المتاحة بالمنصة. وذلك بهدف تحقيق أي من المصالح التي تراها المنصة.

2. تخضع أحكام سرية المعلومات الخاصة بالمستهلكين لقواعد "سياسة الخصوصية وسرية المعلومات" الخاصة بـ(متجر فايف سيزون)، ولما ورد في هذه الاتفاقية من أحكام متعلّقة بسرية المعلومات.

المادة العاشرة – الملكية الفكرية:

1. إن حقوق الملكية الفكرية الخاصة بـ(متجر فايف سيزون) هي حقوق مملوكة لـ (متجر فايف سيزون) ملكية تامة، سواءً كانت مملوكة لهم قبل تأسيس هذه المنصة الالكترونية أم بعد تأسيسها.

2. يحترم المستخدم أو المستهلك حقوق الملكية الفكرية الخاصة بـ(متجر فايف سيزون)، والتي من ضمنها (متجر فايف سيزون) نفسه، والكلمات والشعارات والرموز الأخرى الخاصة بـ(متجر فايف سيزون) أو المعروضة على (متجر فايف سيزون)، حيث أن (متجر فايف سيزون)، وكل حق يتبع بـ(متجر فايف سيزون)، هي حقوق مملوكة ملكية فكرية كاملة لـ (متجر فايف سيزون).

المادة الحادية عشرة - مسؤولية ( متجر فايف سيزون ):

1. يلتزم (متجر فايف سيزون) بأن يمارس عمله التجاري عبر هذه المنصة الالكترونية بشكل نظامي ووفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية، ووفقاً لأحكام هذه الاتفاقية.

2. (متجر فايف سيزون) لا تتحمل أي مطالبات تنشأ عن أخطاء أو إهمال، سواء كانت ناتجة بشكل مباشر أو غير مباشر أو عرضي أو عن طريق المستخدم أو عن طريق طرف ثالث مثل شركات الشحن.

3. يلتزم (متجر فايف سيزون) ومنسوبيها ومُلّاكها ومن يمثّلهم بأن يكون (المنتج أو الخدمة) سليمة و شرعية و مصرح به وفق قوانين وأنظمة المملكة العربية السعودية ويتم استخدامه لاغراض شرعية.

المادة الثانية عشرة – سرية المعلومات:

1. تتخذ (متجر فايف سيزون) معايير (ملموسة وتنظيمية وتقنية) لحماية المستخدمين ومنع وصول شخص غير مفوض إلى معلومات المستخدمين الشخصية، وحفظها.

2. تقر كمستخدم بأن الشبكة العنكبوتية ليسة وسيلة آمنة تماماً، وسرية معلوماتك الشخصية لا يمكن أن تكون مضمونة 100% عبر (متجر فايف سيزون).

3. (متجر فايف سيزون) ليس لها سيطرة على أفعال أي طرف ثالث، أو الغير، مثل صفحات الانترنت الأخرى الموصولة عن طريق روابط إلى المنصة أو أطراف ثالثة تدعي أنها تمثلك وتمثل آخرين.

4. أنت تعلم وتوافق على أن (متجر فايف سيزون) قد تستخدم معلوماتك التي زودتها بها، بهدف تقديم الخدمات لك في (متجر فايف سيزون)، ولإرسال رسائل تسويقية لك، وأن الخصوصية في (متجر فايف سيزون) تضبط عمليات الجمع والمعالجة والاستخدام والتحويل لمعلومات هويتك الشخصية، وتخضع قواعد سرية المعلومات لـ "سياسة الخصوصية وسرية المعلومات" الخاصة بـ(متجر فايف سيزون).

المادة الثالثة عشرة - تقييد الولوج أو العضوية:

يمكن لـ(متجر فايف سيزون) وقف أو إلغاء عضوية المستخدم أو تقييد ولوج المستخدم إلى خدمات المنصة في أي وقت وبدون إنذار ولأي سبب، ودون تحديد.

المادة الرابعة عشرة – سياسة الاستبدال:

1. مع عدم الإخلال بأحكام الضمان الاتفاقية والنظامية، يحق للمستهلك استبدال المنتج المقدّم إليه من (متجر فايف سيزون) خلال السبعة الأيام التالية لتاريخ استلام المنتج، ولا يحق له استبدال المنتج بعد مرور السبعة أيام.

2. يشترط لاستبدال المنتج أن يكون المنتج بحالة سليمة وألا يكون المستهلك قد استخدم المنتج أو حصل على منفعته، ويحق لـ(متجر فايف سيزون) معاينة المنتج قبل استبداله للتأكد من سلامته.

3. لا يحق للمستهلك استبدال المنتج في الحالات التالية:

· إذا كان المنتج تم تصنيعه بناءً على طلب المستهلك أو وفقاً لمواصفات حدّدها، ويستثنى من ذلك المنتجات التي بها عيب أو التي خالفت المواصفات المحدّدة من قبل المستهلك.

· إذا كان المنتج عبارة عن أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراصاً مدمجة أو برامج معلوماتية تم استخدامها.

· إذا كان المنتج عبارة صحف أو مجلّات أو منشورات أو كتب أو غير ذلك مما يُعَد من المؤلفات.

· إذا ظهر عيب في المنتج بسبب سوء حيازة المستهلك.

· إذا كان العقد يتناول تقديم خدمات إيواء أو نقل أو إطعام.

· إذا كان العقد يتناول شراء منتجات تحميل البرامج عبر الانترنت.

المادة الخامسة عشرة – سياسة الاسترجاع:

1. مع عدم الإخلال بأحكام الضمان الاتفاقية والنظامية، يحق للمستهلك فسخ العقد واسترجاع المنتج المقدّم إليه من (متجر فايف سيزون) خلال السبعة الأيام التالية لتاريخ استلام المنتج، ولا يحق له ذلك المنتج بعد مرور السبعة أيام.

2. يشترط لاسترجاع المنتج أن يكون المنتج بحالة سليمة وألا يكون المستهلك قد استخدم المنتج أو حصل على منفعته، ويحق لـ (متجر فايف سيزون) معاينة المنتج قبل استرجاعه للتأكد من سلامته.

3. لا يحق للمستهلك استرجاع المنتج في الحالات التالية:

· إذا كان المنتج تم تصنيعه بناءً على طلب المستهلك أو وفقاً لمواصفات حدّدها، ويستثنى من ذلك المنتجات التي بها عيب أو التي خالفت المواصفات المحدّدة من قبل المستهلك.

· إذا كان المنتج عبارة عن أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراصاً مدمجة أو برامج معلوماتية تم استخدامها.

· إذا كان المنتج عبارة صحف أو مجلّات أو منشورات أو كتب أو غير ذلك مما يُعَد من المؤلفات.

· إذا ظهر عيب في المنتج بسبب سوء حيازة المستهلك.

· إذا كان العقد يتناول تقديم خدمات إيواء أو نقل أو إطعام.

· إذا كان العقد يتناول شراء منتجات تحميل البرامج عبر الانترنت.

4. في حالة توافرت أحكام سياسة الاسترجاع المذكورة ؛ يحق للمستهلك فسخ العقد ورد المنتج إلى (متجر فايف سيزون) مع استرجاع المبلغ المدفوع.

المادة السادسة عشرة - القانون أو النظام الواجب التطبيق:

اتفاقية الاستخدام هذه محكومة ومصاغة بحسب القوانين والأنظمة والتشريعات المعمول بها والسارية في المملكة العربية السعودية ، وهي خاضعة تمامًا وكليًا للأنظمة المعمول بها لدى السلطات في المملكة العربية السعودية.

المادة السابعة عشرة - أحكام عامة:

· في حال إلغاء أي مادة واردة أو بند ورد في اتفاقية الإستخدام هذه أو أن هناك أي مادة واردة أو أي بند وارد في إتفاقية الإستخدام لم يعد نافذًا ، فإن مثل هذا الأمر لا يلغي صلاحية باقي المواد والبنود والأحكام الواردة في إتفاقية الإستخدام وتظل سارية حتى إشعار آخر من إدارة (متجر فايف سيزون).

· إتفاقية الإستخدام هذه - والتي قد تعدل بين حين وآخر بحسب مقتضى الحال - تُشكّل إتفاقية الإستخدام وآلية العمل والتفاهم والاتفاق والتعاقد بين (متجر فايف سيزون) وبين المستخدم، كما يوافق كلا أطراف هذه الاتفاقية على أن يوضع في عين الاعتبار ما يلي:

1. إن اللغة العربية هي اللغة المعمول بها عند تفسير أحكام هذه الاتفاقية، أو عند ترجمتها إلى لغة أخرى.

2. إن جميع الأسعار المعروضة على خدمات أو منتجات (متجر فايف سيزون) قد تعدّل بين حينٍ وآخر.

3. إن العروض الترويجية أو التسويقية التي قد يضعها (متجر فايف سيزون) هي عروض مؤقتة، حيث أنه لـ(متجر فايف سيزون) الحق في تعديل هذه العروض الترويجية أو التسويقية في أي وقت أو إيقافها.

4. يلتزم أطراف هذه الاتفاقية بالتعامل فيما بينهم بما لا يخالف القواعد الشرعية والأنظمة والقوانين المعمول بها ذات العلاقة بطبيعة التعامل بين (متجر فايف سيزون) والمستخدم.

5. لا تُلغى اتفاقية الاستخدام هذه إلا بموجب قرار يصدر من إدارة (متجر فايف سيزون)