

بموجب هذا الاشتراك فإن منصة قيم فليكس تهدف من خلال هذه السياسة وكما هو مفصل في [اتفاقية استخدام منصة قيم فليكس](#) إلى تسهيل قيام المستخدم (البائع + المشتري) بالاستفادة من العديد من الخدمات والتي تشمل:

١. إدراج المستخدمين (التسجيل):

- أ. يجب على المستخدم التسجيل في المنصة لكي يتمكن من الاستفادة من الخدمات المتاحة فيها، ويلزمه من أجل إتمام عملية التسجيل تعبئة بيانات التسجيل وتوفير المستندات المطلوبة منه.
- ب. يجب على المستخدمين (البائع + المشتري) الرجوع إلى سياسة [الإلغاء والاسترجاع](#).
- ت. التسجيل في المنصة كعميل يمنحك فرصة شراء المنتجات من بائعين متنوعين، كما أن التسجيل في المنصة كبائع يمنحك فرصة عرض منتجاتك وبيعها للعملاء، ولا تقوم المنصة بالبيع أو الشراء بشكل مباشر أو عرض منتجات تابعة لها ويقتصر دورها على القيام بخدمة الربط بين البائع وعملائه وتسهيل مهمة الشراء، و يقع على عاتق المنصة تحمل أي مسؤولية تنتج عن تقصير أي من بائع أو العميل في الوفاء بالتزاماته.
- ث. يجب على البائع الالتزام بأحكام هذه الاتفاقية وأحكام اتفاقية البيع أو أي اتفاق يتم بشكل مباشر بينه وبين المنصة فيما بعد، وعنده مخالفته لأحكام هذه الاتفاقية أو أي اتفاق آخر سيكون من حق المنصة تعطيل حسابه ومطالبته بالتعويض عن أي أضرار ترتب على مخالفته.

٢. تنفيذ الخدمة:

- أ. يقوم العميل بتسجيل الدخول لحسابه في المنصة ويقوم بعد ذلك باستعراض السلع المعروضة من البائعين واختيار المنتجات التي يرغب بشرائها، وبإمكان العميل في الطلب الواحدة اختيار أكثر من منتج من نفس البائع أو من بائعين مختلفين.
- ب. يقوم العميل بتحديد معلوماته الشخصية وطرق الاستفادة من المنتج المختار.
- ت. يقوم العميل بسداد قيمة الطلب للمنصة بعد تحديد وسيلة الدفع التي يفضلها من وسائل الدفع المتاحة في المنصة.
- ث. بعد إتمام عملية الدفع يحق للمنصة عند ظهور مشكلة لدى البائع في توفير المنتجات المطلوبة ، تخيير العميل بين تعديل أو استبدال الطلب أو استرجاع قيمة المنتج الغير متاح.
- ج. يتم تنفيذ الطلب من قبل البائع وبعد تنفيذه يقوم البائع بالتواصل مع العميل ليتمكن العميل من الاستفادة من المنتج المدفوع قيمته.
- ح. يجب على العميل استلام المنتج في الوقت المتفق عليه حسب أحكام وشروط البائع الموضحة في حسابه.
- خ. يحق للعميل إلغاء طلبه بعد قيامه بسداد قيمته في حال عدم استلامه أو في حال ما لم يكن كما تم وصفه في صندوق الوصف، وفقاً للأحكام الواردة في سياسة الاسترجاع والاستبدال.
- د. يلتزم البائع بتوثيق صورة وفيديو لاستلام العميل المنتج والاستفادة منه. وان هذا التوثيق يحميه عندما يعترض العميل عن المنتج.

٣. سياسة الإلغاء و الاسترجاع

- أ. يحق للعميل إلغاء الطلب في حال تأخر عن الموعد المتفق عليه للاستلام كما هو موضح في [شروط وأحكام البائع](#).
- ب. يحق للبائع إلغاء الطلب واسترجاع المبلغ للعميل في حال لم يستطع البائع تنفيذ الطلب.

ت. لا يحق للعميل استرجاع المبلغ بعد إستلام المنتج إذا لم يستوفي شروط الاستبدال والاسترجاع الموضحة في سياسة

الاسترجاع والاستبدال.

ج. يلتزم البائع بتحمل مسؤولية رسوم الاسترجاع في حال طلب العميل الاسترجاع بسبب اختلاف المنتج عما تم وصفه في صندوق الوصف، أو في حال كان المنتج لا يعمل (البطاقات الرقمية)

ح. يلتزم البائع بتحمل مسؤولية رسوم الاسترجاع في حال طلب البائع إلغاء الطلب بسبب عدم قدرته على تنفيذه.

٤. المسؤولية وحدود الضمان

أ. تقع مسؤولية وصف المنتج وتحديد نوعه وشرح تفاصيله على البائع لتجنب النزاعات المالية مع العميل وفي حال كان المنتج مختلف لما ذكره البائع فيتحمل البائع التبعات التي تترتب على خطأه والتي تشمل رسوم عمولة الاسترجاع.

ب. يلتزم البائع في ممارسة نشاطه باتباع الشروط والأحكام النظامية

ت. يلتزم البائع بتجهيز المنتج للعميل وتوثيق استلام العميل بتصوير الشاشة و فيديو، ويتحمل البائع لوحده الأضرار التي تترتب على تأخره في تسليم المنتج بالوقت المحدد.

ث. يلتزم المشتري (العميل) بتأكيد استلام المنتج في الوقت المتفق عليه. في حال تم رفع اعتراض من العميل بأنه لم يستلم المنتج ولم يثبت البائع عكس صحة ذلك خلال ٢٤ ساعة سيتم ارجاع المبلغ للعميل.

ج. يلتزم العميل عند قيامه بالشراء من المنصة باتباع أحكام الاتفاقية واتباع الشروط والاحكام النظامية الصادرة من الجهات الرسمية، وفي حال قام بأي إجراء وترتب عليه مخالفة يتحمل لوحده مسؤولية هذه المخالفة ولا تتحمل المنصة أي تبعات قانونية على ممارسة ومخالفات العميل، وفي حال لحق المنصة أي ضرر نتيجة مخالفة صادرة من العميل فيحق لها المطالبة بالتعويض.

٥. الاستعلام عن المخزون:

أ. البحث عن المنتجات: يسمح قيم فليكس للمستخدمين بالبحث عن مجموعة واسعة من المنتجات على المنصة. تستند نتائج البحث إلى بيانات المنتجات المتاحة. يقر المستخدمون بأن توفر المنتج خاضع للتغيير.

٦. معلومات البائع: تتحقق المنصة من صحة معلومات البائعين و توثيق هوياتهم وتلتزم بتنويه البائعين بكتابة شروط وأحكام البيع الخاصة بهم داخل المنصة؛ ومع ذلك ، فإن المنصة ليست مسؤولة على عدم اطلاع العملاء على شروط وأحكام البائع قبل الشراء.

٧. سياسة تواصل البائع والمشتري: يقر البائع والمشتري و يوافقان على أن التعامل يتم داخل حدود المنصة فقط و في حال مخالفة سياسة التواصل فيحق للمنصة تعليق حساب البائع والمشتري ويحق لها المطالبة بالتعويض.

٨. **أمر الشراء:** من خلال هذه الخدمة ، يمكن للمستخدمين تقديم الطلبات مع البائعين المختارين. من خلال السماح بوضع أمر الشراء السلس ، تسهل المنصة المعاملات الفعالة وتبسط عملية الطلب لكلا الطرفين. فان قيم فليكس تعلق مبلغ المنتج المختار حتى يتم تأكيد إستلام المنتج و يقوم العميل بانهاء الخدمة.

٩. **إدارة الطلبات التلقائية:** تتيح ميزة إدارة الطلبات التلقائية للمستخدمين إعداد الطلب التلقائي للأصناف المتكررة مع بائعين محددين. يعمل هذا على تبسيط عملية الشراء للمنتجات المطلوبة بانتظام ، مما يوفر الوقت والجهد لكل من المشتري والبائع.

١٠. **تأكيد التسليم:** بعد إجراء التسليم، تتيح هذه الخدمة للمستخدمين تأكيد استلام الطلبات وإنشاء بديل لإشعار التسليم وانهاء الخدمة بطريقة رقمية باستخدام منصة قيم فليكس لضمان حفظ السجلات بشكل صحيح ويساعد في حل أي تناقضات محتملة تتعلق بالتسليم. تقوم منصة قيم فليكس بتعليق المبلغ حتى يتم تأكيد استلام الطلب من قبل المشتري (بالضغط على زر تأكيد الاستلام) خلال ٢٤ ساعة من تنفيذ الطلب. وفي حال لا يوجد رد من المشتري يتم تأكيد الاستلام آلياً وعليه تقوم المنصة بتحويل مبلغ الطلب فوراً لمحفظه البائع و من ثم التحويل لحساب البائع خلال ٤٨ ساعة حسب المدة الموضحة من خلال بوابات الدفع.

١١. **التسليم الرقمي:** يلتزم البائع بتوثيق عملية التسليم الرقمي و تعد لقطات الشاشة وتسجيل الفيديو أمثلة على توثيق التسليم. يتحمل البائع مسؤولية الاحتفاظ بها الى أن يقوم المشتري بالموافقة على انتهاء المعاملة وقبوله باستلام المنتج. في حال ادعى المشتري عدم استلام المنتج يلتزم البائع بتزويد منصة قيم فليكس بما يثبت عدم صحة ذلك. في حال لم يقدم البائع الأدلة خلال ٢٤ ساعة يتم استرجاع المبلغ للمشتري. تنوه منصة قيم فليكس أن جميع المعاملات تعتبر نهائية بعد ٢٤ ساعة من تسليم الطلب ولا يحق للمشتري رفع اعتراض بعد انتهاء المدة ويحق للبائع التخلص من أدلة التوثيق بعد المدة المذكورة أعلاه.

١٢. **إلغاء الطلب:** يمكن للمستخدمين إلغاء الطلبات المقدمة مباشرة من خلال المنصة. تمنح هذه الخدمة المرونة للعملاء الذين قد يحتاجون إلى تعديل طلباتهم بسبب المتطلبات المتغيرة أو الظروف غير المتوقعة. شريطة ان يكون الإلغاء قبل الوقت المحدد لاستلام المنتج . و وفقاً لما تنص عليه سياسة الشروط والأحكام.

١٣. **بيان تاريخ الطلبات:** يوفر النظام للمستخدمين إمكانية الوصول إلى محفوظات الطلبات الخاصة بهم ، مما يتيح لهم عرض طلباتهم السابقة ومراجعتها. يعمل هذا البيان كمرجع لتتبع المعاملات وإدارة الحسابات واتخاذ قرارات مستنيرة للأوامر المستقبلية.

١٣. **التحويل:** تقوم قيم فليكس بتحويل مبلغ المنتجات المنتهية خدمتها من قبل العميل إلى محفظة البائع ويحق للبائعين طلب التحويل إلى حساباتهم البنكية الخاصة على أن لا يقل رصيده عن ٥٠٠ ريال في منصة قيم فليكس.

١٤. **أحكام البيع:**

أ. يجب على البائع عند رغبته بعرض منتج من أجل بيعه أن يصف جميع تفاصيل المنتج وفقاً لما هو مطلوب منه داخل المنصة.

ب. في حال تبين أن البائع استخدم وصفاً في عرض المنتج لا يتطابق مع حقيقة المنتج أو صورته فيحق للعميل استرجاع السلعة واستعادة قيمتها، وذلك وفقاً لما تنص عليه سياسة الاسترجاع هو مفصل في [سياسة الاسترجاع](#).

ت. يلتزم البائع بتزويد المنصة بالكميات المتاحة من المنتجات للبيع ويلتزم بالتحديث بعد كل عملية بيع.

ث. أن يكون قرار البائع بقبول طلب العميل أو رفضه وفقاً للآلية المحددة من المنصة.

ج. تقوم المنصة بإرسال تنبيهات تذكيرية للبائع بإشعاره بقبول الطلب أو رفضه، وفي حال لم تتلقى المنصة من البائع أي إشعار بالموافقة أو الرفض خلال مدة 24 ساعة من إنشاء الطلب يتم إلغاء الطلب تلقائياً.

خ. يلتزم البائع خلال ٧٢ ساعة من تاريخ استلام الفاتورة بمطابقتها والتأكد من صحتها ولا يجوز الاعتراض على صحتها بعد هذه المدة.