

الشروط والأحكام العامة للتجار في تطبيق وصلة (W-MTC)

التمهيد

تنظم هذه الشروط والأحكام العامة العلاقة بين **شركة وصلة لتقنية المعلومات القابضة** («وصلة») وبين التاجر الذي أبرم معها **اتفاقية اشتراك التاجر في خدمات تطبيق وصلة (WMA)** وتحدد الأحكام العامة لاستخدام التاجر للمنصة وعرض وبيع المنتجات أو تقديم الخدمات من خلالها، وإدارة الطلبات والمدفوعات والتسويات والاستردادات والشكاوى وغيرها من المسائل المرتبطة باستخدام خدمات وصلة.

وتعد هذه الشروط والأحكام **(W-MTC)**، إلى جانب اتفاقية اشتراك التاجر **(WMA)** و ملاحق التاجر المعتمدة **(WMP)**، جزءًا من الاتفاق التعاقدية بين وصلة والتاجر، وتقرأ وتفسر جميعها كوحدة واحدة.

وفي حال وجود تعارض، يراعى **ترتيب الأولوية** الآتي، ما لم ينص صراحة على خلاف ذلك:

- **اتفاقية اشتراك التاجر (WMA)**
- **الملحق المختص من ملاحق التاجر (WMP) بالنسبة للموضوع الذي ينظمه.**
- **هذه الشروط والأحكام العامة (W-MTC).**

المادة (1): التعريفات والتفسير

1.1 التعريفات

لأغراض وثائق الاتفاقية، تكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

وصلة	شركة وصلة لتقنية المعلومات القابضة، المشغلة للمنصة.
تطبيق وصلة	التطبيقات والمواقع والأنظمة والواجهات ولوحات التحكم والخدمات التقنية التي تديرها وصلة لتمكين تقديم الخدمات محل الاتفاقية.
التاجر	المنشأة التي أبرمت WMA مع وصلة، ويشمل ذلك الفرع المحدد في الاتفاقية في حدود ما ينطبق عليه.
الفرع	فرع المنشأة المحدد في WMA والذي يدار نشاطه عبر حساب التاجر بموجب الاتفاقية ذات الصلة.
العميل	الشخص الذي يطلب أو يشتري منتجًا أو خدمة من التاجر عبر المنصة.
المنتج	أي سلعة يعرضها التاجر للبيع عبر المنصة وفق الأنشطة والفئات المسموح بها.
الخدمة	أي خدمة يقدمها التاجر للعميل من خلال المنصة، بما في ذلك خدمات الصيانة متى كانت مفعلة للتاجر.
الطلب	طلب شراء منتج أو الحصول على خدمة يتم إنشاؤه عبر المنصة.
قيمة الطلب	المبالغ المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات محل الطلب وفق التفاصيل الظاهرة للعميل، ولا تشمل أي مبالغ مستقلة إلا بحسب ما يظهر في الطلب.
مقدم خدمة الدفع	مقدم خدمات الدفع المرخص أو المصرح له بحسب الأنظمة المعمول بها، والذي تعتمد عليه المنصة لمعالجة عمليات الدفع وما يتصل بها من خدمات.
مقدم خدمة التوصيل	المنشأة أو مقدم الخدمة الذي يتولى تنفيذ خدمة توصيل الطلب من التاجر إلى العميل.
العمولة	المقابل المستحق لوصلة نظير خدماتها، وفق النسبة أو المبلغ وأساس الاحتساب المحدد في WMA والملحق المالي المختص ضمن WMP.
التسوية	معالجة وتجميع وتسوية المبالغ المتعلقة بعمليات الدفع ومستحقات الأطراف وفق آلية مقدم خدمة الدفع والملحق المالي المختص.
كشف التسوية	مستند مالي دوري تصدره وصلة للتاجر عن فترة محددة، يبين العمليات والحركات المالية ذات الصلة بالتسوية، وفق التفاصيل المحددة في WMP.
تقرير المبيعات	تقرير يستخرجه التاجر من المنصة للفترة التي يحددها لعرض مبيعاته وعملياته، ولا يعد كشف تسوية أو فاتورة أو مستندًا ضريبيًا.
الاسترداد	إعادة كامل أو جزء من مبلغ عملية دفع للعميل وفق الإجراءات المعتمدة.

التعديل المالي	أي قيد مالي مدين أو دائن يثبت على حساب التاجر التشغيلي لدى وصلة نتيجة تصحيح أو تعويض أو مسؤولية مالية أو تسوية أو أي سبب مشروع ناشئ عن الاتفاقية.
حساب التاجر	الحساب الإلكتروني المخصص للتاجر على المنصة، ولا يعد حساباً مصرفياً أو حساب مدفوعات أو محفظة إلكترونية.
يوم العمل	أي يوم تعمل فيه الجهات المصرفية في المملكة العربية السعودية، باستثناء العطلات الرسمية.
WMA	اتفاقية اشتراك التاجر في خدمات تطبيق وصلة.
WMTC	هذه الشروط والأحكام العامة للتجار.
WMP	ملاحق التاجر المعتمدة التي تنظم التفاصيل المالية والتشغيلية والفنية والسياسات الخاصة بالخدمات.

1.2 التفسير

تعد العناوين الواردة في هذه الشروط لأغراض التنظيم ولا تؤثر على تفسير أحكامها، وتشمل الإشارة إلى المفرد الجمع والعكس متى اقتضى السياق ذلك.

1.3 العلاقة بين الوثائق

تفسر WMA و WMTC و WMP باعتبارها وثائق مترابطة ومتكاملة، ويطبق الملحق المختص ضمن WMP على المسألة التي ينظمها دون أن يؤدي ذلك إلى تعديل الأحكام العامة إلا بالقدر المنصوص عليه صراحة في ذلك الملحق.

المادة (2): نطاق وطبيعة خدمات وصلة

- 2.1 تدير وصلة سوقاً إلكترونياً ومنصة تقنية تمكّن التجار من عرض وبيع منتجاتهم وتقديم خدماتهم للعملاء، وتوفر الأدوات والخدمات اللازمة لإدارة الطلبات وما يرتبط بها.
- 2.2 يكون التاجر البائع للمنتجات ومقدم الخدمات المعروضة باسمه عبر المنصة، ويتحمل مسؤولية مشروعيتها وصحة بياناتها وأسعارها ومخزونها وجودتها وضمانها، والوفاء بالتزاماته النظامية تجاه العميل، بما في ذلك إصدار الفواتير والمستندات التي يلتزم بها نظاماً.
- 2.3 تتولى وصلة تشغيل المنصة وإدارة رحلة الطلب، بما يشمل استقبال الطلبات وإحالتها للتاجر، والدعم والتواصل، وإدارة الإجراءات المتعلقة بالإلغاء والاسترداد والشكاوى، والتكامل مع مقدمي خدمات الدفع والتوصيل والخدمات المرتبطة بالمنصة.
- 2.4 تتم معالجة المدفوعات وتسوية مستحقات التاجر من خلال مقدم خدمة الدفع المعتمد وفق آليته والأنظمة ذات العلاقة، ولا يعد حساب التاجر أو الرصيد الظاهر في أنظمة وصلة حساباً مصرفياً أو محفظة إلكترونية أو إثباتاً بذاته على تنفيذ التحويل المالي.
- 2.5 تنفذ خدمات التوصيل من خلال مقدم خدمة التوصيل المعتمد، ويلتزم التاجر بتجهيز الطلب وتسليمه وفق المتطلبات ومستويات الخدمة المحددة في ملاحق التاجر (WMP).
- 2.6 لا تنشئ الاتفاقية علاقة شراكة أو عمل أو امتياز تجاري بين وصلة والتاجر، ولا يجوز لأي طرف إلزام الآخر تجاه الغير إلا في حدود ما تنص عليه وثائق الاتفاقية.

المادة (3): أهلية التاجر وبياناته

- 3.1 يشترط لقبول التاجر أن يكون مؤهلاً نظاماً لممارسة النشاط، بموجب سجل تجاري ساري أو وثيقة عمل حر سارية ومناسبة للنشاط، مع استيفاء أي تراخيص أو تصاريح لازمة.
- 3.2 يلتزم التاجر بتقديم حساب بنكي ورقم آيبان (IBAN) مطابق لبيانات المنشأة أو صاحب وثيقة العمل الحر، وفق متطلبات وصلة ومقدم خدمة الدفع.
- 3.3 يلتزم التاجر بصحة بياناته ومستنداته والمحافظة على سريانها وتحديثها عند تغييرها، بما في ذلك بيانات النشاط والفرع والبيانات الضريبية - إن وجدت - وبيانات الاتصال والحساب البنكي.
- 3.4 يقر ممثل التاجر بصحة صفته وصلاحيته للتعاقد، ويجوز لوصلة التحقق من بيانات ومستندات التاجر وتعليق التفعيل أو الخدمات عند عدم استيفاء المتطلبات النظامية أو متطلبات التحقق إلى حين استيفائها.



المادة (4): حساب التاجر والفرع

- 4.1** تخصص وصلة للتاجر حسابًا لإدارة الفرع محل الاتفاقية، ويخضع تشغيل أي فرع إضافي لاتفاقية مستقلة واستيفاء متطلبات التشغيل.
- 4.2** يتحمل التاجر مسؤولية إدارة حسابه وصلاحيات مستخدميه والمحافظة على بيانات الدخول، وتعد العمليات المنفذة من الحساب بواسطة المخولين صادرة عنه.
- 4.3** يلتزم التاجر بإبلاغ وصلة عن أي استخدام غير مصرح به، ويجوز لوصلة تعليق الحساب أو تقييده عند وجود أسباب أمنية أو نظامية أو إساءة استخدام إلى حين التحقق.

المادة (5): المنتجات والخدمات والمخزون

- 5.1** يلتزم التاجر بعرض منتجات وخدمات مشروعة، وأن تكون الأسعار والمواصفات والحالة والصور والبيانات صحيحة وواضحة وغير مضللة.
- 5.2** يكون التاجر مسؤولاً عن تحديد الأسعار وتوفير المنتجات وتحديث المخزون، ويلتزم بتنفيذ الطلب وفق السعر والمواصفات والحالة المعروضة عند تأكيده.
- 5.3** يضمن التاجر أصالة المنتجات وسلامتها ومطابقتها للمتطلبات النظامية، ويحظر عرض المنتجات المقلدة أو المحظورة أو التي لا يملك حق بيعها.
- 5.4** تحدد متطلبات إدارة المنتجات والمخزون والتصنيفات والحالات الخاصة في ملاحق التاجر (WMP).

المادة (6): الطلبات وقبولها وتنفيذها

- 6.1** يلتزم التاجر بمتابعة الطلبات الواردة للفرع وقبولها أو رفضها عبر المنصة، وفق المدد والإجراءات المحددة في ملاحق التاجر (WMP).
- 6.2** عند قبول الطلب، يلتزم التاجر بتجهيزه مطابقاً للطلب وفي الوقت والحالة المحددين، وتسليمه لمقدم خدمة التوصيل أو للعميل بحسب طريقة الاستلام المعتمدة.
- 6.3** يتحمل التاجر مسؤولية أي نقص أو خطأ أو اختلاف في المنتج أو الخدمة عن الطلب المؤكد متى كان ناشئاً عنه، وتتم معالجة آثاره وفق أحكام الاسترداد والتعويض والملاحق ذات الصلة.
- 6.4** يجوز إلغاء الطلب أو رفضه أو اتخاذ الإجراء التشغيلي المناسب عند تعذر تنفيذه أو مخالفة متطلبات الخدمة، وفق الآلية المحددة في WMP.

المادة (7): التوصيل والتسليم

- 7.1** تنفذ خدمة التوصيل بواسطة مقدم خدمة التوصيل المعتمد وفق آلية الخدمة ومستوياتها المحددة في ملاحق التاجر (WMP).
- 7.2** يلتزم التاجر بتسليم الطلب الصحيح والمكتمل لمقدم خدمة التوصيل، وفق بيانات الطلب وإجراءات الاستلام المعتمدة في المنصة.
- 7.3** تحدد مسؤولية أي نقص أو تلف أو فقد أو تأخير بحسب مرحلة وقوعه والطرف المتسبب فيه، وتتم معالجة الحالة والاسترداد أو التعويض - متى استحق - وفق وثائق الاتفاقية.
- 7.4** تعد سجلات المنصة وبيانات الاستلام والتسليم والتتبع والمستندات المرتبطة بالطلب من وسائل إثبات تنفيذ الطلب وتحديد مرحلته، دون إخلال بحق أي طرف في تقديم ما يثبت خلاف ذلك.

المادة (8): المدفوعات

- 8.1** تتم معالجة مدفوعات الطلبات وتسوية مستحقات التاجر من خلال مقدم خدمة الدفع المعتمد، وفق آليته والمتطلبات النظامية ذات العلاقة.
- 8.2** يفوض التاجر وصلة بإرسال بيانات الطلب والمبالغ والتعليمات اللازمة لمقدم خدمة الدفع لتنفيذ معالجة الدفع وتوزيع المستحقات والعمولات وفق وثائق الاتفاقية.
- 8.3** تخضع عمليات الدفع والاسترداد والتسوية لحالات المعالجة والتنفيذ لدى مقدم خدمة الدفع، ولا يعد القيد أو الرصيد الظاهر في أنظمة وصلة بذاته إثباتاً على إتمام تحويل مالي.
- 8.4** تحدد آلية احتساب وتوزيع المبالغ والتسويات والاسترداد والتعامل مع العمليات المالية في الملحق المالي المختص ضمن ملحق التاجر (WMP).

المادة (9): العمولات والرسوم والضرائب

- 9.1** تستحق وصلة العمولة والمقابل المالي عن خدماتها وفق النسب والشروط المحددة في WMA وآلية الاحتساب المبينة في الملحق المالي المختص ضمن (WMP).
- 9.2** لا يجوز تعديل نسب العمولات أو فرض رسوم تجارية جديدة على التاجر إلا باتفاق الطرفين، ويجوز توثيق التعديل في الملحق المختص ضمن WMP دون الحاجة إلى إعادة إبرام WMA أو WMT.
- 9.3** يتحمل كل طرف الضرائب والالتزامات الضريبية المقررة عليه نظاماً، ويلتزم بإصدار الفواتير والمستندات الضريبية التي تقع عليه مسؤولية إصدارها وفق الأنظمة ذات العلاقة.
- 9.4** تحدد تفاصيل احتساب العمولة والضريبة والرسوم وأثر الإلغاءات والاسترداد عليها في (WMP).

المادة (10): التسويات والكشوف والفوترة

- 10.1** تتم تسوية وتحويل مستحقات التاجر وفق دورة وآلية مقدم خدمة الدفع المعتمد.
- 10.2** تتيح وصلة للتاجر عبر المنصة استخراج تقارير المبيعات للفترة التي يحددها، وتكون لأغراض المتابعة ولا تعد كشف تسوية أو مستنداً ضريبياً.
- 10.3** تصدر وصلة للتاجر عن كل شهر كشف تسوية شهرياً يتضمن العمليات والحركات المالية ذات الصلة، وتصدر الفواتير والمستندات الضريبية المستحقة عن عمولاتها وخدماتها وفق المتطلبات والمواعيد النظامية المعمول بها.
- 10.4** يلتزم التاجر بإصدار وتوفير الفاتورة أو المستند الضريبي الواجب نظاماً للتعامل مع المنتجات والخدمات التي يبيعها أو يقدمها عبر المنصة متى كان ملزماً بذلك، ويتحمل مسؤولية صحتها واستيفائها للمتطلبات النظامية، ولا تعد وصلة مُصدراً لفاتورة بيع التاجر.

المادة (11): الإلغاء والإرجاع والاسترداد

- 11.1** تخضع طلبات الإلغاء والإرجاع والاستبدال لحقوق العميل المقررة نظاماً وللسياسات والإجراءات المحددة في WMP بحسب نوع المنتج أو الخدمة وحالة الطلب.
- 11.2** يلتزم التاجر بقبول ومعالجة الإرجاع أو الاستبدال متى كان مستحقاً، ويتحمل المبالغ والتكاليف المترتبة على الحالة متى كان سببها راجعاً إليه أو إلى المنتج أو الخدمة المقدمة منه.
- 11.3** تتم عمليات الاسترداد المالي (Refund) من خلال آلية الدفع المعتمدة، ويجوز أن يكون الاسترداد كلياً أو جزئياً بحسب الحالة والمبلغ المستحق.
- 11.4** لا يخل تنفيذ الاسترداد بحق وصلة في إجراء ما يلزم من تسويات أو تعديلات مالية مرتبطة بالطلب وفق وثائق الاتفاقية.

المادة (12): التعديلات المالية والتعويضات

- 12.1** يجوز إجراء تعديل مالي مدين أو دائن على حساب التاجر عند وجود استرداد، تعويض، تصحيح، أو مبلغ مستحق ناشئ عن طلب أو عن إخلال بالتزاماته وفق وثائق الاتفاقية.
- 12.2** لا يجري أي تعديل مالي على التاجر دون سبب موثق وقيمة محددة، ويظهر أثره في السجلات والكشوف المالية ذات الصلة.
- 12.3** يحق للتاجر الاعتراض على التعديل المالي وفق الآلية والمدة المحددتين في WMP، دون الإخلال بحقوق العميل أو أي التزام واجب التنفيذ نظامًا.
- 12.4** تحدد في WMP آلية تنفيذ التعديلات والتعويضات وتسويتها أو تحصيلها، سواء من خلال مقدم خدمة الدفع أو بأي وسيلة مالية معتمدة نظامًا.

المادة (13): الضمان والصيانة والمنتجات المستعملة

- 13.1** يلتزم التاجر بالضمان وخدمات ما بعد البيع للمنتجات والخدمات التي يقدمها، وفق ما تم الإفصاح عنه للعميل والمتطلبات النظامية ذات العلاقة.
- 13.2** عند عرض منتج مستعمل، يلتزم التاجر بالإفصاح بوضوح عن حالته وأي عيوب أو معلومات جوهرية متعلقة به، وفق المتطلبات المحددة في WMP.
- 13.3** عند تقديم خدمات الصيانة، يتحمل التاجر مسؤولية تنفيذ الخدمة بالمهنية المطلوبة والمحافظة على جهاز العميل ومكوناته وبياناته في حدود مسؤوليته، ومعالجة أي ضرر يثبت أنه ناتج عن الصيانة وفق وثائق الاتفاقية.
- 13.4** تحدد الأحكام التشغيلية والتفصيلية للضمان والمنتجات المستعملة والصيانة والتعويضات المرتبطة بها في WMP.

المادة (14): الشكاوى والنزاعات التشغيلية

- 14.1** تتولى وصلة إدارة قنوات استقبال ومتابعة الشكاوى المتعلقة بالطلبات عبر المنصة، ويلتزم التاجر بالتعاون والرد وتقديم المعلومات أو المستندات المطلوبة خلال المدد المحددة في WMP.
- 14.2** تتم معالجة الشكاوى بحسب سببها ومسؤولية الطرف المتسبب، مع مراعاة حقوق العميل والأنظمة ذات العلاقة ووثائق الاتفاقية.
- 14.3** يجوز أن يترتب على نتيجة الشكاوى إلغاء أو إرجاع أو استرداد أو تعويض أو تعديل مالي متى كان مستحقًا، وفق أحكام الاتفاقية و WMP.
- 14.4** لا تمنع معالجة الشكاوى عبر وصلة أي طرف من ممارسة حقوقه النظامية لدى الجهات المختصة.

المادة (15): حماية البيانات والسرية

- 15.1** يلتزم التاجر باستخدام بيانات العملاء المتاحة له عبر المنصة فقط لتنفيذ الطلب والوفاء بالالتزامات المرتبطة به، ويحظر استخدامها أو مشاركتها لغير ذلك دون مسوغ نظامي.
- 15.2** يلتزم التاجر بحماية وسرية بيانات العملاء ومعلومات وصلة غير المتاحة للعمامة، وإبلاغ وصلة دون تأخير عن أي فقد أو تسريب أو وصول غير مصرح به.

المادة (16): الملكية الفكرية والمحتوى

- 16.1** تظل حقوق الملكية الفكرية الخاصة بكل طرف مملوكة له، ولا تمنح الاتفاقية الطرف الآخر أي حق فيها إلا بالقدر اللازم لتنفيذ الاتفاقية.

16.2 يمنح التاجر وصلة حق استخدام وعرض اسمه التجاري وعلاماته وصور ومنتجات ومحتوى متجره لأغراض تشغيل المنصة وعرض وتسويق منتجاته وخدماته عبر قنوات وصلة طوال مدة الاتفاقية.

16.3 يضمن التاجر امتلاكه أو حصوله على الحقوق اللازمة للمحتوى الذي يقدمه للمنصة، وألا ينتهك حقوق الغير.

المادة (17): تعليق وتقييد الخدمات

17.1 يجوز لوصلة تقييد ظهور التاجر أو منتجاته، أو تعليق بعض الخدمات أو الحساب أو الفرع، عند وجود سبب نظامي أو مالي أو أمني أو تشغيلي أو تجاري مشروع يستدعي ذلك.

17.2 تشمل أسباب التقييد أو التعليق - دون حصر - مخالفة وثائق الاتفاقية، أو وجود مستحقات مالية غير مسددة، أو مخالفات أو شكاوى متكررة، أو تدني مستوى الخدمة، أو الاشتباه في الاحتيال، أو عدم استيفاء متطلبات التحقق، أو عدم توافق أداء أو عروض التاجر مع معايير الجودة والتشغيل وتجربة العميل المعتمدة لدى وصلة.

17.3 يجوز لوصلة طلب معالجة سبب التعليق أو التقييد قبل إعادة التفعيل، ولا يؤثر ذلك على الحقوق والالتزامات والمستحقات والطلبات والاستردادات والشكاوى القائمة.

المادة (18): مدة الاتفاقية وإنهاؤها

18.1 مدة الاتفاقية سنة واحدة من تاريخ إبرامها، وتتجدد تلقائيًا لمدة مماثلة ما لم تُنه وفق أحكامها.

18.2 يجوز للتاجر إنهاء الاتفاقية في أي وقت دون رسوم إنهاء، مع بقاءه مسؤولاً عن الالتزامات والمستحقات التي نشأت قبل نفاذ الإنهاء.

18.3 يجوز لوصلة إنهاء الاتفاقية بإشعار التاجر، أو إنهاؤها فورًا عند وجود مخالفة جوهريّة، أو مستحقات مالية متأخرة، أو احتيال أو نشاط غير مشروع، أو مخاطر جوهريّة على وصلة أو المنصة أو العملاء.

18.4 لا يسقط انتهاء الاتفاقية أي حقوق أو التزامات سابقة، بما في ذلك المستحقات والتسويات والاستردادات والتعويضات والشكاوى والضمان وخدمات ما بعد البيع.

المادة (19): تعديل الوثائق والإشعارات

19.1 يجوز تعديل WMA والشروط التجارية والمالية المتفق عليها، بما فيها نسب العمولات، باتفاق الطرفين وتوثيق التعديل بالوسائل المعتمدة.

19.2 يجوز تعديل أو استبدال أي ملحق ضمن WMP بصورة مستقلة دون أن يترتب على ذلك تعديل بقية الملاحق أو إعادة إبرام WMA أو WMTc، مع مراعاة ما يتطلب موافقة الطرفين.

19.3 يجوز لوصلة تحديث الأحكام والإجراءات التشغيلية أو الفنية ضمن WMP متى اقتضت متطلبات الخدمة أو الأنظمة ذلك، مع إشعار التاجر بالتغييرات الجوهرية قبل نفاذها متى كان ذلك ممكنًا.

19.4 تكون الإشعارات والموافقات والمراسلات عبر المنصة أو البريد الإلكتروني أو وسائل الاتصال المعتمدة لدى وصلة، ويعتد بالسجلات الإلكترونية في إثباتها وفق الأنظمة ذات العلاقة.

المادة (20): الأحكام العامة

20.1 لا يتحمل أي طرف مسؤولية التأخير أو عدم التنفيذ الناتج عن ظروف خارجة عن إرادته بصورة معقولة، وذلك في حدود أثرها ووفق الأنظمة ذات العلاقة.

20.2 إذا أصبح أي حكم من وثائق الاتفاقية باطلاً أو غير قابل للتنفيذ، فلا يؤثر ذلك على صحة ونفاذ بقية الأحكام.

20.3 تخضع الاتفاقية وتفسر وفق أنظمة المملكة العربية السعودية، وتختص الجهات القضائية المختصة في المملكة بالفصل في أي نزاع ينشأ عنها، ما لم يتفق الطرفان على وسيلة نظامية أخرى لتسويته.