



ملاحق التاجر لتطبيق وصلة (WMP)

رمز الوثيقة: WMP

الإصدار: 1.0

تاريخ السريان: 9/01/2026

تشكل هذه الملاحق جزءاً من وثائق اتفاقية التاجر. وتوضح الأحكام والإجراءات التفصيلية المتعلقة بتشغيل حساب التاجر ومعاملاته عبر منصة وصلة. ويطبق كل ملحق بحسب نشاط التاجر والخدمات المفعلة له.

الملاحق:

الملحق (أ): الأحكام المالية والتسويات

الملحق (ب): التشغيل ومستويات الخدمة

الملحق (ج): الإلغاء والإرجاع والاسترداد والشكاوى والتعويضات

الملحق (د): المنتجات المستعملة والضمان

الملحق (هـ): خدمات الصيانة

تسري هذه الملاحق مع اتفاقية اشتراك التاجر (WMA) والشروط والأحكام العامة للتجار (W-MTC). وفي حال التعارض تطبق أولوية الوثائق وفق ما هو محدد في W-MTC.



الملحق (أ): الأحكام المالية والتسويات

1.1-أ تستحق وصلة عن الطلبات المكتملة عبر المنصة العمولة المحددة في اتفاقية اشتراك التاجر (WMA) ، وفق النسب الآتية

البيان	الشرط المتفق عليه
1 عمولة بيع الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية - جديدة أو مستعملة	2.5%
2 عمولة بيع المنتجات والأصناف الأخرى	8%
3 عمولة خدمات الصيانة	8%
4 تسوية المستحقات	اسبوعية

- 1.2-أ تحتسب العمولة على سعر البيع الفعلي للمنتج أو الخدمة بعد الخصومات التي يتحملها التاجر، وتحتسب لكل بند بحسب فئته.
- 1.3-أ تضاف ضريبة القيمة المضافة إلى عمولة وصلة وفق النسبة المقررة نظامًا.
- 1.4-أ لا تخفض العروض أو الخصومات التي تتحملها وصلة من مستحقات التاجر أو أساس احتساب العمولة، ما لم يتفق على خلاف ذلك.
- 1.5-أ يتحمل التاجر رسوم خدمات الدفع الإلكتروني المطبقة على عملياته وفق الأسعار والشروط المعتمدة لدى مقدم خدمات الدفع، وتحتسب بشكل مستقل عن عمولة وصلة.

2-أ دورة التسوية

- 2.1-أ تتم تسوية مستحقات التاجر أسبوعيًا عن العمليات المؤهلة للتسوية خلال الدورة المالية السابقة.
- 2.2-أ تتم معالجة التسوية الأسبوعية يوم الاثنين من كل أسبوع، وإذا وافق يوم التسوية عطلة رسمية أو تعذر تنفيذها لسبب مرتبط بمقدم خدمات الدفع أو النظام المصرفي، فتتم في أول يوم عمل متاح.
- 2.3-أ قد يختلف وقت ظهور المبلغ في الحساب البنكي للتاجر بحسب إجراءات مقدم خدمات الدفع والبنك المستفيد.
- ملاحظة لنا قبل النسخة النهائية: نثبت بداية ونهاية دورة القطع بعد تأكدها مع مقدم الدفع، ولا نخترعها الآن.

3-أ صافي مستحقات التاجر

- 3.1-أ يحتسب صافي مستحق التاجر من قيمة مبيعاته المؤهلة للتسوية، بعد خصم ما ينطبق عليها من:
- عمولة وصلة وضريبة القيمة المضافة عليها .
 - رسوم خدمات الدفع الإلكتروني .
 - مبالغ الاسترداد أو التعديلات المالية المستحقة .
 - أي مبالغ أخرى مستحقة وفق وثائق الاتفاقية .
- 3.2-أ لا تدخل في التسوية العمليات الملغاة أو غير المكتملة أو المبالغ المستردة، وتخضع العمليات المعلقة أو المتنازع عليها للتسوية بعد حسم حالتها.

4-أ الاسترداد والتعديلات المالية

- 4.1-أ عند استرداد قيمة الطلب كليًا أو جزئيًا، تعدل مستحقات التاجر بما يتناسب مع الجزء المسترد من مبيعاته.
- 4.2-أ إذا تم الاسترداد أو نشأ تعديل مالي بعد تسوية العملية للتاجر، يجوز إدراج المبلغ المستحق ضمن التسويات اللاحقة وفق الآلية المعتمدة.
- 4.3-أ تظهر الاسترداد والتعديلات المالية ذات الصلة ضمن التقارير أو كشوف التسوية بما يمكن التاجر من مطابقتها.

5-أ التقارير وكشوف التسوية

- 5.1-أ يتيح للتاجر الاطلاع على تقارير مبيعاته وتنزيلها عن الفترة التي يحددها من خلال المنصة.
- 5.2-أ تصدر وصلة للتاجر كشف تسوية شهريًا يوضح العمليات والحركات المالية ذات الصلة.
- 5.3-أ تصدر وصلة الفواتير والمستندات الضريبية المتعلقة بعمولاتها وخدماتها وفق المتطلبات النظامية.

6-أ الاعتراضات المالية

- 6.1-أ في حال وجود اختلاف في عملية أو تسوية، يحق للتاجر رفع اعتراض من خلال قنوات الدعم المعتمدة مع تحديد العملية محل الاعتراض.
- 6.2-أ تتم مراجعة الاعتراض بالرجوع إلى سجلات المنصة وبيانات مقدم خدمات الدفع والمستندات ذات الصلة، وبالعلاج أي فرق يثبت استحقاقه في التسوية المناسبة.
- هذا أقرب للشكل الذي أراه مناسبًا لـ WMP: قصير، لكن التاجر بعد قراءة الملحق يعرف كم العمولة، من يتحمل بوابة الدفع، متى يتسوى، كيف يحسب صافي مستحقه، ماذا يحدث عند Refund، وما التقارير التي يحصل عليها.

:





الملحق (ب): التشغيل ومستويات الخدمة

ب-1 استقبال الطلب وقبوله

ب-1.1 يظهر الطلب للتاجر عبر المنصة متضمنًا المنتجات أو الخدمات المطلوبة والمعلومات اللازمة لتنفيذه.

ب-1.2 يلتزم التاجر بمتابعة الطلبات الواردة وقبول الطلب أو رفضه خلال مدة لا تتجاوز خمس (5) دقائق من وقت استلامه عبر المنصة.

ب-1.3 يعد قبول التاجر للطلب تأكيدًا لتوفر المنتجات وصحة بياناتها واستعداده لتجهيز الطلب وتسليمه.

ب-2 تجهيز الطلب ومتابعة الاستلام

ب-2.1 يلتزم التاجر بعد قبول الطلب بتجهيزه دون تأخير، والتأكد من مطابقة المنتج والكميات والمواصفات للطلب.

ب-2.2 يلتزم التاجر بتغليف الطلب بصورة مناسبة تحمي المنتج أثناء النقل، وبما يتناسب مع طبيعة المنتجات الإلكترونية.

ب-2.3 يلتزم التاجر بمتابعة وصول مقدم خدمة التوصيل والتعاون معه لإتمام الاستلام دون تأخير.

ب-2.4 يتحقق التاجر قبل تسليم الطلب من هوية أو وسيلة التحقق الخاصة بمقدم خدمة التوصيل وارتباطه بالطلب وفق الآلية المعتمدة في المنصة.

ب-2.5 لا يجوز تسليم الطلب إلى أي شخص لا يمكن التحقق من ارتباطه بالطلب، ويتحمل التاجر مسؤولية التسليم المخالف لذلك.

ب-2.6 عند تسليم الطلب، يلتزم التاجر باستكمال أو تأكيد حالة التسليم لمقدم خدمة التوصيل وفق الإجراء المعتمد في المنصة.



الملحق (ج): الإلغاء والإرجاع والاسترداد والشكاوى والتعويضات

ج-1 إلغاء الطلب

ج-1.1 إذا كان الإلغاء بسبب التاجر، بما في ذلك عدم توفر المنتج أو اختلافه عن المعروض أو تعذر تنفيذ الطلب بعد قبوله، يسجل سبب الإلغاء على التاجر.

ج-1.2 لا يتحمل التاجر قيمة الاسترداد الناتج عن إلغاء لا يرجع إليه، ما لم يكن مسؤولاً عنه وفق حالة الطلب أو نتيجة المراجعة.

ج-2 الإرجاع

ج-2.1 تقدم طلبات الإرجاع من خلال وصلة، وتتم معالجتها وفق الأنظمة والسياسات المطبقة على المنتج وحالة الطلب.

ج-2.2 يلتزم التاجر بالتعاون في فحص المنتج المرتجع والتحقق من حالته ورقمه التسلسلي أو IMEI متى كان ذلك منطبقاً.

ج-2.3 لا يجوز رفض الإرجاع المستحق نظاماً، ويجوز للتاجر الاعتراض إذا كان المنتج المرتجع مختلفاً عن المنتج المسلم أو تعرض لاستخدام أو تلف يؤثر على حق العميل في الإرجاع، ويخضع ذلك للمراجعة.

ج-3 الاسترداد

ج-3.1 تنفذ مبالغ الاسترداد من خلال وسيلة الدفع والآلية المعتمدة في المنصة، ويجوز أن يكون الاسترداد كلياً أو جزئياً بحسب الحالة.

ج-3.2 ينعكس الجزء المسترد المتعلق بمبيعات التاجر على مستحقاته وتسوياته المالية وفق الملحق (أ).

ج-3.3 قد تختلف مدة وصول مبلغ الاسترداد للعميل بحسب مقدم خدمات الدفع والبنك أو جهة إصدار وسيلة الدفع.

ج-4 الشكاوى

ج-4.1 تتولى وصلة استقبال شكاوى العملاء المتعلقة بالطلبات وإدارتها، ويلتزم التاجر بالتعاون وتقديم المعلومات أو المستندات المطلوبة لمعالجة الشكاوى.

ج-4.2 يلتزم التاجر بالرد على طلبات وصلة المتعلقة بالشكاوى خلال المدة المحددة له، وبالأخص ما يتعلق بصحة المنتج أو حالته أو الضمان أو إثبات التسليم.

ج-5 التعويضات والتعديلات

ج-5.1 إذا ثبت أن سبب الضرر أو الخطأ يعود إلى التاجر، يتحمل التاجر المبالغ المترتبة عليه وفق الحالة، ويجوز إدراجها كتعديل مالي على مستحقاته وفق الملحق (أ).

ج-5.2 لا يحمل التاجر تكلفة خطأ ثبت أنه ناتج عن وصلة أو مقدم خدمة التوصيل أو طرف آخر، ما لم يكن للتاجر مساهمة في حدوثه.



الملحق (د): المنتجات المستعملة والضمان

- د-1 عرض المنتج المستعمل وحالته
- د-1.1 يلتزم التاجر بتوضيح أن المنتج مستعمل عند عرضه، ووصف حالته الفعلية وأي عيوب أو ملاحظات جوهرية معروفة لديه بصورة واضحة.
- د-1.2 عند عرض هاتف ذكي أو جهاز لوحي مستعمل، يلتزم التاجر بالإفصاح عن البيانات الآتية من خلال الحقول المخصصة في المنصة:
- هل سبق فتح أو فك شاشة الجهاز؟ نعم / لا .
 - هل توجد خدوش أو آثار استخدام ظاهرة؟ نعم / لا، مع توضيحها عند وجودها .
 - حالة البطارية 80%: فأكثر / أقل من 80%، تضاف صورته لعمر البطارية
- د-1.3 يجب أن تكون بيانات حالة الجهاز صحيحة بحسب علم التاجر وفحصه للمنتج، ولا يجوز إخفاء عيب أو تقديم بيانات مضللة عن حالته.
- د-1.4 يجب أن تكون الصور والمواصفات المعروضة مطابقة للمنتج الفعلي محل البيع.
-
- د-2 بيانات الجهاز والتحقق منه
- د-2.1 يلتزم التاجر بصحة بيانات المنتج، بما في ذلك الماركة والطراز والسعة واللون والرقم التسلسلي أو IMEI متى كان منطبقاً.
- د-2.2 يلتزم التاجر بالتأكد من مشروعية حيازته للمنتج وصلاحيته للبيع، وألا يكون مبلغاً عن فقدانه أو سرقة أو خاضعاً لقفل أو التزام يمنع بيعه أو استخدامه بصورة نظامية.



الملحق (هـ): خدمات الصيانة المنزلية

ه-1 عرض خدمات الصيانة

- ه-1.1 تقدم خدمات الصيانة من خلال فني التاجر في موقع العميل المحدد في الطلب.
- ه-1.2 يلتزم التاجر بعرض خدمات الصيانة المتاحة بصورة واضحة، وتحديد نوع الخدمة والسعر والمعلومات المؤثرة على تنفيذها.
- ه-1.3 يلتزم التاجر بإرسال عرض الخدمة والسعر من خلال المنصة، ولا يعد الطلب مؤكدًا إلا بعد موافقة العميل على العرض.

ه-2 السعر ونطاق الصيانة

- ه-2.1 يكون السعر المعتمد هو السعر الوارد في عرض الصيانة الذي وافق عليه العميل، ولا يجوز تعديله أو إضافة رسوم عليه بعد الموافقة.
- ه-2.2 إذا تبين عند فحص الجهاز في موقع العميل أن العطل أو أعمال الصيانة المطلوبة تختلف عن الخدمة المتفق عليها، فلا يجوز تعديل الطلب القائم أو تنفيذ أعمال إضافية من خلاله.
- ه-2.3 في الحالة السابقة يلغى الطلب، وإذا رغب العميل في الخدمة الجديدة فيتم إنشاء طلب جديد بالخدمة والسعر الجديدين، ولا يبدأ تنفيذها إلا بعد موافقة العميل.

ه-3 تنفيذ الصيانة

- ه-3.1 يلتزم التاجر بإرسال فني مؤهل لتنفيذ الخدمة في موقع العميل وفي الموعد المحدد للطلب.
- ه-3.2 يقتصر عمل الفني على الخدمة التي وافق عليها العميل، ولا يجوز تنفيذ خدمات أو تحصيل مبالغ إضافية خارج الطلب.
- ه-3.3 يلتزم الفني بالمحافظة على جهاز العميل وممتلكاته أثناء تنفيذ الخدمة واتباع إجراءات السلامة المناسبة.

ه-4 قطع الغيار

- ه-4.1 يلتزم التاجر بتوضيح نوع قطع الغيار الداخلة في الخدمة قبل موافقة العميل، بما في ذلك ما إذا كانت أصلية أو بديلة متى كان ذلك منطبقًا.
- ه-4.2 لا يجوز استخدام قطعة غيار تختلف عن المتفق عليها دون إنشاء عرض وطلب جديد وموافقة العميل عليه.
- ه-4.3 لا يجوز وصف قطعة الغيار بأنها أصلية ما لم تكن كذلك.

ه-5 إتمام الخدمة والضمان

- ه-5.1 بعد إتمام الصيانة، يتم تأكيد اكتمال الخدمة وفق الآلية المعتمدة في المنصة.
- ه-5.2 يلتزم التاجر بتوضيح مدة ونطاق الضمان المقدم على أعمال الصيانة وقطع الغيار.
- ه-5.3 يتحمل التاجر معالجة العيب الذي يثبت ارتباطه بأعمال الصيانة التي نفذها خلال مدة الضمان المعلنة، وفق الأنظمة والشروط المطبقة.

ه-6 الشكاوى والأضرار

- ه-6.1 يلتزم التاجر بالتعاون مع وصلة في معالجة أي شكوى تتعلق بخدمات الصيانة وتقديم المعلومات المتعلقة بالفني والخدمة وقطع الغيار عند طلبها.
- ه-6.2 يتحمل التاجر مسؤولية الأضرار التي يثبت أنها نتجت عن خطأ أو إهمال من الفني أثناء تنفيذ الخدمة، وتتم معالجة الاسترداد أو التعويض وفق الملحق (ج).

