

سياسة الاسترجاع واسترداد الأموال الخاصة بـ Encore

تحدد هذه السياسة ("السياسة") الشروط والأحكام التي يمكن بموجبها للمشتري تقديم طلبات استرجاع أو استرداد أموال أو استبدال للمنتجات المشتراة من خلال منصة Encore للتجارة بين الشركات. وبإجراء المعاملات عبر منصة Encore، يقر كل من المشتري والمصنّعين بموافقتهم الصريحة على الالتزام بهذه السياسة. تُطبق Encore إجراءات صارمة لمراقبة الجودة لضمان تنفيذ جميع المعاملات بعدالة وشفافية. وتتنطبق هذه السياسة على جميع الطلبات المنفذة عبر منصة Encore، وهي مصممة لحماية جميع الأطراف مع الحفاظ على نزاهة المنصة.

1. الحالات المؤهلة للاسترجاع أو استرداد الأموال

يحق للمشتري طلب استرجاع أو استرداد في الحالات التالية فقط:

- **المنتجات المعيبة أو التالفة:** إذا تم استلام المنتج بحالة معيبة أو مكسورة أو تالفة عند التسليم.
- **استلام منتج غير مطابق:** إذا لم يكن المنتج المستلم مطابقاً لتفاصيل الطلب (نوع مختلف، مقياس، طراز، أو مواصفات مختلفة).
- **مشكلات في الجودة:** إذا لم يستوف المنتج معايير الجودة أو المواصفات المتفق عليها حسب وصف المصنّع.
- **منتجات منتهية الصلاحية أو غير آمنة:** في حال استلام منتجات منتهية الصلاحية أو ملوثة أو غير آمنة للاستخدام.
- **نقص في المكونات أو الأجزاء:** إذا كان الطلب غير مكتمل أو تنقصه مكونات أساسية لاستخدامه.

لا تقبل Encore طلبات الاسترجاع أو الاسترداد في الحالات التالية:

- **تغيير الرأي:** لا يمكن للمشتري إرجاع المنتجات لمجرد أنه لم يعد بحاجة إليها أو غير راضٍ.
- **سوء الاستخدام أو الإهمال من قبل المشتري:** إذا تم تلف المنتج بسبب التركيب أو الاستخدام أو التخزين غير السليم.
- **اختلافات بسيطة:** الاختلافات الطفيفة في اللون أو التصميم أو التغليف، طالما أنها لا تؤثر على أداء المنتج.
- **المنتجات المصنّعة حسب الطلب:** المنتجات المخصصة أو المصنّعة بناءً على طلب خاص للمشتري غير قابلة للاسترجاع أو الاسترداد إلا في حالات العيب أو فشل الجودة.

بقراءتك لهذا المستند، فإنك تقر بقبول شروط وأحكام Encore.

2. خطوات تقديم طلب الاسترجاع

على المشتري اتباع الخطوات التالية لتقديم طلب استرجاع:

1. تقديم الطلب:

- يجب تقديم طلب رسمي خلال 48 ساعة من استلام المنتج عبر منصة Encore، متضمناً:
 - رقم الطلب.
 - سبب واضح ومفصل للاسترجاع.
 - صور أو فيديو عالية الجودة تُظهر العيوب أو الأضرار.
 - أية مستندات داعمة (فواتير، تقارير فحص، إلخ).

2.مراجعة من قبل المصنع:

- أمام المصنع مهلة 3 أيام عمل لمراجعة الطلب والرد بأحد الخيارات التالية:
 - الموافقة على الاسترجاع.
 - طلب معلومات إضافية.
 - رفض الطلب مع توضيح الأسباب.

3.تدخل) Encore إذا لزم الأمر:(

- إذا رفض المصنع الطلب أو لم يرد خلال المهلة، تتدخل Encore لحل النزاع.
- تحتفظ Encore بحق إجراء تحقيق مستقل واتخاذ قرار نهائي بناءً على الأدلة المقدمة.

4.التفويض بالشحن والإعادة:

- في حال الموافقة على الاسترجاع، تصدر Encore أو المصنع رقم تفويض للإرجاع وتعليمات الشحن.
- يجب إعادة المنتج في عبوته الأصلية، غير مستخدم، ومرفق بجميع الملحقات خلال 7 أيام عمل من الحصول على التفويض.

بقراءتك لهذا المستند، فإنك تقر بقبول شروط وأحكام Encore.

3.سياسة استرداد الأموال والإطار الزمني

تُعالج عمليات الاسترداد وفقاً للحالات التالية:

- **استرداد كامل:**
 - إذا تأكد المصنع أن المنتج مؤهل للاسترجاع.
 - إذا لم يتم توصيل المنتج أو تم إلغاء الطلب من قبل المصنع.
 - إذا قررت Encore أن طلب المشتري مشروع بعد التحقيق.
- **استرداد جزئي:**
 - إذا كان جزء من الطلب فقط متأثراً بالمشكلة.
 - إذا وافق المشتري على تسوية مالية مخفضة بدلاً من الإرجاع.
- **لا استرداد:**
 - إذا تبين أن المنتج المستخدم أو تعرض للتلاعب أو التلف من قبل المشتري.
 - إذا تم تقديم الطلب خارج الإطار الزمني المسموح به.
 - إذا أثبت المصنع أن المنتج مطابق لمعايير الجودة المعلنة.

الإطار الزمني للمعالجة:

- تُعالج المبالغ المستردة خلال 14 يوم عمل من تاريخ الموافقة على الإرجاع.
- يتم تحويل المبلغ عبر نفس وسيلة الدفع المستخدمة في الطلب الأصلي.
- قد يتم خصم أية رسوم تحويل أو معالجة من قيمة المبلغ المسترد.

4. سياسة الاستبدال

إذا اختار المشتري استبدال المنتج بدلاً من الاسترداد، يتم تطبيق الشروط التالية:

- يجب على المصنع تجهيز وإرسال المنتج البديل خلال 5 إلى 7 أيام عمل بعد الموافقة.
- في حال عدم توفر البديل، يتم إصدار استرداد كامل.
- لا يمكن طلب استبدال المنتجات غير المتوفرة أو المتوقفة.

بقراءتك لهذا المستند، فإنك تقر بقبول شروط وأحكام Encore.

5. حل النزاعات ودور Encore

في حال وجود نزاعات تتعلق بالإرجاع أو الاسترداد:

- تعمل Encore كوسيط محايد وتراجع الأدلة المقدمة من الطرفين.
- قد تطلب وثائق إضافية أو عينات من المنتج أو تقارير فحص من جهة خارجية.
- قرار Encore نهائي وملزم، ويجب على الطرفين الالتزام به.

يُمنع المشترون والمصنعون من محاولة حل النزاعات خارج منصة Encore. يجب أن تتم جميع المراسلات والتسويات عبر نظام حل النزاعات الرسمي.

6. مسؤوليات المصنع والعقوبات

يجب على المصنعين:

- الالتزام بسياسة الإرجاع والرد ضمن المهلة المحددة.
- توضيح أي شروط خاصة بالإرجاع عند عرض المنتج.
- التأكد من مطابقة المنتجات لمعايير الجودة والسلامة والتشريعات.

إذا تجاوزت نسبة الشكاوى 5% من إجمالي الطلبات خلال ربع سنوي، تحتفظ Encore بحق:

- فرض غرامات مالية.
- تعليق عرض المنتجات مؤقتاً.
- إجراء فحوصات جودة إلزامية قبل السماح بالمبيعات.
- إغلاق حساب المصنع في حال تكرار المخالفات.

7.

مسؤوليات المشتري وإساءة استخدام السياسة

يجب على المشتريين:

- مراجعة مواصفات المنتج بعناية قبل تقديم الطلب.
- تقديم طلبات صحيحة ومبنية على أسباب مشروعة.
- عدم إساءة استخدام النظام بتقديم شكاوى كاذبة أو إتلاف المنتجات عمدًا أو التكرار غير المبرر لطلبات الإرجاع.

المشترون الذين يُثبت عليهم إساءة استخدام النظام يخضعون لـ:

- تحديد صلاحيات الإرجاع.
- فرض غرامات مالية.
- تعليق أو حظر دائم من منصة Encore.

بقراءتك لهذا المستند، فإنك تقر بقبول شروط وأحكام Encore.

8. التعديلات والقانون الحاكم

- تحتفظ Encore بحق تعديل هذه السياسة في أي وقت.
- تخضع جميع النزاعات المتعلقة بالإرجاع والاسترداد للقانون التجاري المصري، ويتم حلها عبر التحكيم إذا لزم الأمر.

9. قبول السياسة

باتمام عمليات الشراء عبر Encore ، يُقر المشترون والمصنِّعون بقبولهم الكامل لهذه السياسة، ويُعد الالتزام بها شرطًا أساسيًا للحفاظ على سوق آمن وعادل وشفاف بين الشركات.