سياسة الإرجاع والاستبدال والاسترداد والإلغاء

منصة ثياب

سياسة موحدة تسري على عمليات البيع والشراء بين العملاء والتجار عبر منصة ثياب

تُعد هذه السياسة جزءاً من القواعد المنظمة لعمليات البيع والشراء عبر منصة ثياب، وتسري على العملاء والتجار المسجلين في المنصة، كلٌ بحسب صفته والتزاماته. وتُقرأ مع شروط استخدام العميل واتفاقية التاجر، دون الإخلال بأي حقوق إلزامية مقررة بموجب القوانين النافذة في سلطنة عُمان.

1. الغرض والنطاق

تنظم هذه السياسة حالات إلغاء الطلب، وإرجاع المنتجات، واستبدالها، واسترداد المبالغ المدفوعة عن المشتريات التي تتم عبر منصة ثياب داخل سلطنة عُمان، وتحدد بصورة واضحة حقوق العميل والتزامات التاجر ودور ثياب في تسهيل وإدارة هذه العمليات.

ثياب منصة سوق إلكترونية تربط العملاء بالتجار، ولا تُعد - لمجرد تشغيلها للمنصة - مالكةً للمنتجات التي يعرضها التجار. ويظل كل تاجر مسؤولاً عن منتجاته وصحة بياناتها ومطابقتها والوفاء بالتزاماته تجاه المستهلك وفق القانون وهذه السياسة.

2. الأساس القانوني وأولوية الحقوق الإلزامية

أُعدت هذه السياسة بالاستناد إلى قانون حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم 66/2014 ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار رقم 77/2017، بما في ذلك الأحكام المتعلقة بحقوق المستهلك، والتعاقد عن بُعد، والسلع المعيبة أو غير المطابقة، والفواتير، والضمان، والتزامات المزود.

إذا تعارض أي حكم في هذه السياسة أو في شروط تاجر مع حق إلزامي للمستهلك بموجب القانون، تسري الأحكام القانونية الإلزامية. ولا يجوز استخدام أي شرط أو عبارة للانتقاص من حقوق المستهلك المقررة قانوناً.

3. التعريفات

- العميل/المستهلك: كل شخص يحصل على سلعة عبر منصة ثياب بصفته مستهلكاً.
- التاجر: المزود المسجل في منصة ثياب الذي يعرض ويبيع منتجاته للعملاء.
- ثياب: المنصة الإلكترونية التي تتيح للتجار عرض منتجاتهم وتمكّن العملاء من الطلب والشراء وتدير جوانب من تجربة الطلب والدعم.
- الطلب: عملية الشراء المسجلة إلكترونياً عبر منصة ثياب.
- الإرجاع: إعادة المنتج إلى التاجر وفق الحالات والشروط المنصوص عليها في هذه السياسة.
- الاستبدال: استبدال المنتج بمنتج آخر وفق الحق القانوني أو سياسة التاجر الأكثر فائدة للعميل.
- الاسترداد: إعادة المبلغ المستحق للعميل بعد اعتماد الاسترداد وفق هذه السياسة وطريقة الدفع المعتمدة.

4. إلغاء الطلب

4.1 إلغاء الطلب قبل قبول التاجر

بعد تأكيد العميل للطلب وإتمام عملية الدفع بنجاح، يُمنح العميل مهلة مدتها دقيقة واحدة (1) لإلغاء الطلب قبل بدء مهلة تأكيد التاجر. وفي حال الإلغاء خلال هذه المهلة، يتم بدء إجراءات استرداد المبلغ المدفوع وفق آلية الاسترداد المعتمدة.

بعد انتهاء مهلة الدقيقة الواحدة دون إلغاء الطلب، تبدأ مهلة تأكيد التاجر، ومدتها بحد أقصى **ساعة واحدة (1)**، وتُحتسب فقط خلال ساعات العمل المسجلة للتاجر أو الفرع المعني.

إذا تم تقديم الطلب خارج ساعات العمل المسجلة، فلا تبدأ مهلة تأكيد التاجر إلا عند بدء ساعات العمل التالية المسجلة للتاجر أو الفرع المعني.

خلال مهلة تأكيد التاجر، يحق للعميل إلغاء الطلب **في أي وقت** طالما لم يقم التاجر بقبول الطلب وما زال الطلب في حالة **»بانتظار تأكيد التاجر.«** وينتهي حق الإلغاء في هذه المرحلة بمجرد قبول التاجر للطلب.

يتم خصم قيمة الطلب من وسيلة الدفع عند تأكيد العميل للطلب وإتمام عملية الدفع بنجاح. وإذا قام العميل بإلغاء الطلب قبل قبول التاجر، أو رفض التاجر الطلب، أو انتهت مهلة تأكيد التاجر دون قبول الطلب، يتم إلغاء الطلب وبدء إجراءات استرداد المبلغ المدفوع إلى وسيلة الدفع الأصلية وفق الإجراءات المالية المعتمدة لدى ثياب ومقدم خدمة الدفع. وقد يستغرق ظهور المبلغ المسترد في حساب العميل مدة إضافية بحسب إجراءات البنك أو مقدم خدمة الدفع.

بمجرد قبول التاجر للطلب، يصبح الطلب غير قابل للإلغاء من قبل العميل.

5. حالات العيب أو عدم المطابقة

للمستهلك، في الحالات التي يقررها قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية، الحق في الاستبدال أو الإرجاع واسترداد القيمة دون تكلفة إضافية أو الإصلاح، بحسب طبيعة السلعة والحق المقرر قانوناً، إذا كان المنتج معيباً أو غير مطابق للمواصفات القياسية أو للغرض الذي تم التعاقد من أجله، وبشرط ألا يكون العيب ناتجاً عن سوء استعمال المستهلك وأن يقدم ما يثبت الشراء.

وبالنسبة للاستبدال في الحالات التي تنطبق عليها المادة (16) من قانون حماية المستهلك والمادة (15) من لائحته التنفيذية، يجب طلب الاستبدال خلال خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ استلام السلعة. أما الإعادة واسترداد القيمة أو الإصلاح فتطبق بشأنهما المدد والضمانات المقررة قانوناً بحسب نوع السلعة ومدة الضمان إن وجدت.

6. الحالات التي يمكن فيها تقديم طلب إرجاع أو استبدال أو استرداد

- استلام منتج مختلف عن المنتج الذي تم طلبه.
- وجود عيب أو تلف في المنتج لا يرجع إلى سوء استعمال العميل.
- عدم مطابقة المنتج للوصف الجوهري أو المواصفات المتفق عليها.
- وجود نقص جوهري في الطلب أو مكوناته بحسب طبيعة المنتج.
- أي حالة أخرى يقرر فيها القانون أو الضمان أو التزام معلن من التاجر حقاً للعميل.

7. الإرجاع غير المرتبط بسبب مقبول

7.1 لا تقبل ثياب طلبات الإرجاع أو الاستبدال أو الاسترداد لمجرد تغيير العميل لرأيه أو عدم رغبته في المنتج بعد استلامه، ما لم يوجد سبب آخر يجيز الإرجاع أو الاستبدال أو الاسترداد وفق هذه السياسة أو القوانين واللوائح المعمول بها في سلطنة عُمان.

7.2 يجب أن يستند طلب الإرجاع أو الاستبدال أو الاسترداد إلى أحد الأسباب المقبولة وفق هذه السياسة، مثل وجود عيب أو تلف، أو استلام منتج مختلف، أو عدم مطابقة المنتج للوصف أو المواصفات، أو وجود نقص جوهري في الطلب، أو أي حالة أخرى يقرر فيها القانون أو الضمان أو التزام معلن من التاجر حقاً للعميل.

7.3 لا يؤثر عدم قبول الإرجاع لمجرد تغيير الرأي على أي حق إلزامي مقرر للعميل بموجب القوانين واللوائح المعمول بها في سلطنة عُمان.

7.4 لا يتم اعتماد الاسترداد المالي لمجرد تقديم طلب الإرجاع. ويجب أولاً استلام المنتج المرتجع والتحقق من استيفائه لشروط الإرجاع، ثم اعتماد طلب الاسترداد من خلال النظام وفق الإجراءات المعتمدة لدى ثياب.

7.5 بعد اعتماد طلب الاسترداد، تقوم ثياب بمعالجة إعادة المبلغ المستحق للعميل إلى وسيلة الدفع الأصلية، متى كان ذلك ممكناً، وفق الإجراءات المالية المعتمدة لدى ثياب ومقدم خدمة الدفع.

7.6 قد يستغرق ظهور المبلغ المسترد في حساب العميل مدة إضافية بعد قيام ثياب بمعالجة الاسترداد، وذلك بحسب الإجراءات والمدد المعتمدة لدى البنك أو مقدم خدمة الدفع.

7.7 إذا كان سبب الإرجاع وجود عيب أو تلف أو عدم مطابقة في المنتج، أو خطأ من التاجر أو شريك التوصيل، فلا تطبق على العميل تكاليف الإرجاع التي تقع مسؤوليتها على الطرف المتسبب، ويتم التعامل مع الحالة وفق حقوق العميل المقررة بموجب القوانين واللوائح المعمول بها في سلطنة عُمان وهذه السياسة.

8. المنتجات ذات الطبيعة الخاصة أو المقيدة

قد تخضع بعض المنتجات لضوابط خاصة عند الإرجاع أو الاستبدال بسبب طبيعتها أو متطلبات الصحة أو السلامة أو النظافة أو الترخيص أو سرعة التلف. ويجب الإفصاح عن أي شروط خاصة مشروعة بصورة واضحة قبل إتمام الشراء. ولا يجوز تطبيق أي استثناء على نحو ينتقص من حق إلزامي للمستهلك في حالة العيب أو عدم المطابقة.

9. إثبات الشراء والأدلة

يُعد رقم الطلب وسجل العملية الإلكترونية في منصة ثياب من وسائل إثبات الشراء. ويجوز طلب صور أو مقاطع أو معلومات إضافية متى كانت لازمة لتقييم العيب أو التلف أو عدم المطابقة، دون حصر حق العميل في إثبات العيب في وسيلة واحدة إذا كان القانون يجيز إثباته بوسائل أخرى.

10. حالة المنتج عند الإرجاع

عند قبول إرجاع المنتج وفق إحدى الحالات المسموح بها بموجب هذه السياسة، تُقيّم حالة المنتج وفق سبب الإرجاع وطبيعة المنتج والوقائع ذات الصلة. وفي حالات العيب أو التلف أو عدم المطابقة، لا يجوز رفض حق قانوني للعميل لمجرد فتح العبوة أو فحص المنتج بالقدر المعتاد اللازم لاكتشاف العيب.

11. رسوم الإرجاع والتوصيل

إذا كان سبب الإرجاع أو الاستبدال ناتجاً عن خطأ أو تقصير من التاجر أو شريك التوصيل، يتحمل الطرف الذي ثبتت مسؤوليته التكاليف المرتبطة بالإرجاع وفق الإجراءات المعتمدة لدى ثياب.

ولا يتحمل العميل تكاليف الإرجاع متى كان ذلك مخالفاً لحق مقرر له قانوناً.

12. الاستبدال

عند استحقاق الاستبدال، يتم توفير المنتج البديل وفق توفره وطبيعة الحالة والحقوق المقررة قانوناً. وإذا تعذر توفير البديل أو كان للعميل حق في استرداد القيمة، تتم معالجة الاسترداد وفق هذه السياسة والقانون.

13. الاسترداد المالي

عند اعتماد الاسترداد، يعاد المبلغ المستحق إلى وسيلة الدفع الأصلية متى كان ذلك ممكناً، أو عبر وسيلة أخرى مشروعة ومعتمدة عند تعذر ذلك. وقد تختلف مدة ظهور المبلغ في حساب العميل بحسب البنك أو مزود خدمة الدفع، ولا تعد مدة المعالجة البنكية بعد تنفيذ الاسترداد من ثياب أو مزود الدفع مدةً خاضعة لسيطرة التاجر.

لا يجوز خصم مبالغ من حق قانوني للعميل في رد قيمة منتج معيب أو غير مطابق إذا كان الخصم يخالف القانون.

إذا ألغى العميل الطلب قبل قبول التاجر، يتم بدء إجراءات استرداد المبلغ المدفوع تلقائيًا دون الحاجة إلى موافقة التاجر.

13.1 الإرجاع والاسترداد الجزئي

يجوز للعميل تقديم طلب إرجاع أو استرداد جزئي لمنتج أو أكثر أو لكمية محددة ضمن الطلب، متى توافرت أسباب الإرجاع أو الاسترداد وفق هذه السياسة. وفي حال الموافقة، يقتصر الاسترداد على المبلغ المدفوع فعلياً عن المنتج أو الكمية المتأثرة، دون استرداد قيمة بقية المنتجات أو الكميات غير المشمولة بالطلب.

إذا تم شراء المنتج باستخدام خصم أو قسيمة، يُحتسب الاسترداد الجزئي على أساس المبلغ المدفوع فعلياً عن المنتج أو الكمية المتأثرة، ولا تُعاد صلاحية القسيمة تلقائياً بعد الاسترداد، ما لم تقرر ثياب خلاف ذلك.

تُحدد رسوم التوصيل أو الإرجاع وأي تكاليف مرتبطة بالاسترداد الجزئي وفق سبب الحالة والطرف الذي تثبت مسؤوليته عنها، وبما لا ينتقص من حقوق العميل الإلزامية المقررة قانوناً.

14. التزامات العميل

- تقديم بيانات صحيحة وكاملة عن الطلب وسبب الإرجاع أو الاستبدال أو الاسترداد.
- عدم إساءة استعمال المنتج أو إحداث ضرر فيه ثم نسب الضرر إلى التاجر أو شريك التوصيل.
- تقديم رقم الطلب وما يتوفر من أدلة معقولة عند الحاجة.
- المحافظة على المنتج محل الإرجاع بالقدر الممكن واتباع تعليمات التسليم أو الاستلام.
- عدم استخدام إجراءات الإرجاع أو الاسترداد بصورة احتيالية أو مسيئة.

15. التزامات التاجر

- تقديم وصف وبيانات وسعر ومواصفات صحيحة وواضحة وغير مضللة للمنتج.
- تسليم المنتج المتفق عليه بالكمية والحالة والمواصفات الصحيحة.
- الالتزام بحقوق المستهلك المقررة في القانون وهذه السياسة وأي ضمان أو ميزة إضافية أعلن عنها.
- معالجة طلبات الإرجاع والاستبدال والاسترداد المحالة إليه عبر ثياب والتعاون في تقديم المعلومات والأدلة اللازمة.
- تحمل المسؤولية والتكاليف التي تقع عليه قانوناً عندما يكون سبب الإرجاع أو الاسترداد عيباً أو عدم مطابقة أو خطأً من جانبه.
- عدم استخدام أي شرط أو عبارة تهدف إلى إسقاط أو تقييد الحقوق القانونية للمستهلك، بما في ذلك العبارات التي تمنع الإرجاع أو الاستبدال بصورة مطلقة.
- الاحتفاظ بما يلزم من سجلات الطلب والمنتج والضمان بما يدعم معالجة الطلبات والنزاعات.

16. دور ثياب

تقوم ثياب بتوفير القنوات الإلكترونية اللازمة لتقديم الطلبات وطلبات الإلغاء والإرجاع والاستبدال والاسترداد، وتسهيل التواصل بين العميل والتاجر، ومراجعة المعلومات والأدلة المتاحة، والتنسيق مع مزود الدفع أو شريك التوصيل عند الحاجة.

يجوز لثياب اتخاذ الإجراء اللازم لتنفيذ هذه السياسة وشروط المنصة، بما في ذلك طلب معلومات إضافية أو تصعيد النزاع أو اتخاذ إجراءات على حساب التاجر وفق اتفاقية التاجر، دون أن يؤدي ذلك إلى إسقاط المسؤولية القانونية للطرف المسؤول عن المنتج أو الضرر.

17. حالات مرتبطة بالتوصيل

إذا تعلق الطلب بفقد المنتج أو تلفه أثناء التوصيل، تتم مراجعة سجل استلام الشحنة وتسليمها وحالتها والأدلة المتاحة بالتنسيق مع التاجر وشريك التوصيل. ويحدد توزيع المسؤولية المالية بين الأطراف وفق الوقائع والاتفاقيات ذات الصلة، على ألا يؤدي ذلك إلى تأخير أو الانتقاص من حق العميل المستحق قانوناً.

18. الشكاوى والنزاعات

يجوز للعميل تقديم شكوى أو اعتراض عبر قنوات الدعم الرسمية في ثياب، مع ذكر رقم الطلب وسبب الاعتراض وإرفاق الأدلة المتاحة. ويجب على التاجر التعاون مع ثياب في مراجعة الشكوى والرد عليها وفق الإجراءات المعتمدة.

إذا تعذر الوصول إلى تسوية، لا تمنع هذه السياسة العميل أو التاجر من ممارسة حقوقه لدى هيئة حماية المستهلك أو الجهات القضائية أو المختصة في سلطنة عُمان، بحسب الاختصاص.

19. الفاتورة وسجل الطلب

تُوفّر مستندات وسجلات الشراء بما يتوافق مع المتطلبات القانونية المطبقة، بما يشمل البيانات الأساسية للسلعة والسعر والضريبة - إن وجدت - وبيانات المزود وغيرها من البيانات المطلوبة قانوناً. ويُحتفظ بسجل الطلب الإلكتروني بما يدعم التحقق من عملية الشراء وحالة الدفع والتسليم.

20. العلاقة مع شروط العميل واتفاقية التاجر

تُعد هذه السياسة سياسة مستقلة ومكمّلة لشروط استخدام العميل واتفاقية التاجر. ويُشار إليها في كل منهما باعتبارها السياسة المنظمة للإرجاع والاستبدال والاسترداد والإلغاء عبر منصة ثياب. ويظل التاجر ملزماً بالأحكام التفصيلية الواردة في اتفاقية التاجر فيما يتعلق بالتسويات والخصومات والمسؤوليات المالية، بشرط ألا تتعارض تلك الأحكام مع حقوق المستهلك الإلزامية.

21. تعديل السياسة

يجوز لثياب تحديث هذه السياسة عند الحاجة التشغيلية أو عند تغير المتطلبات القانونية أو التنظيمية. وتُنشر النسخة السارية على المنصة مع تاريخ النفاذ، ولا تمس التعديلات الحقوق التي نشأت عن طلب سابق على نحو يخالف القانون.

22. التواصل

تُعرض قنوات التواصل الرسمية لخدمة عملاء ثياب داخل الموقع الإلكتروني أو التطبيق. ويُنصح بذكر رقم الطلب عند التواصل بشأن الإلغاء أو الإرجاع أو الاستبدال أو الاسترداد لتسهيل معالجة الطلب.

المراجع القانونية

- قانون حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم 66/2014.
- اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الصادرة بالقرار رقم 77/2017 وتعديلاتها النافذة.

هذه النسخة مصاغة كسياسة موحدة للمنصة تنطبق على العميل والتاجر كلٌ بحسب صفته.