



جمعية سعادة الموظف
Happiness Employees Association



سياسة الاستبدال والارجاع

الجمعية السعودية للبيئة التنظيمية لعمل الموظف (إسعاد)

ESAD
جمعية سعادة الموظف
Happiness Employees Association



سياسة الاستبدال والاسترجاع لمتجر الجمعية السعودية للبيئة التنظيمية لعمل الموظف - إسعاد
حرصاً من الجمعية السعودية للبيئة التنظيمية لعمل الموظف - إسعاد على رضا العملاء وجودة الخدمات المقدمة عبر
المتجر الإلكتروني، فقد تم اعتماد سياسة الاستبدال والاسترجاع التالية:

١. الأساس النظامي

تخضع هذه السياسة لأحكام الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وعلى وجه الخصوص نظام التجارة
الإلكترونية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٢٦) وتاريخ ١١/٧/١٤٤٠هـ ولائحته التنفيذية، وغيرها من الأنظمة ذات
العلاقة.

٢. نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع الخدمات والمنتجات المقدمة عبر المتجر الإلكتروني، وتشمل - على سبيل المثال لا
الحصر - ما يلي:

- الاستشارات المهنية والتنظيمية.
- الأدوات والمقاييس والتقارير الرقمية.
- الدورات والبرامج التدريبية الإلكترونية.
- الخدمات المقدمة من الأعضاء المرخصين أو غير الأعضاء (مرخصين أو غير مرخصين).

مع مراعاة أن مقدم الخدمة يتحمل كامل المسؤولية النظامية عن التراخيص والتصاريح اللازمة لمزاولة النشاط، ولا
تتحمل الجمعية أي مسؤولية عن مخالفة ذلك.

٣. الخدمات المجانية

الخدمات المقدمة دون مقابل لا تخضع لسياسة الاسترجاع المالي، ويحق للمستفيد التقدم بملاحظاته أو شكواه عبر
القنوات الرسمية للنظر فيها وفق الإجراءات المعتمدة.

٤. الخدمات المدفوعة - حالات الاسترجاع

يحق للمستفيد طلب استرجاع المبلغ المدفوع في الحالات التالية:

- عدم تقديم الخدمة خلال المدة المتفق عليها تعاقدياً.
- وجود خلل تقني جوهري يمنع الاستفادة من الخدمة، ولم يتم معالجته خلال مدة لا تتجاوز (٧) أيام عمل من تاريخ الإبلاغ.
- تكرار خصم المبلغ المالي من المستفيد نتيجة خطأ تقني.
- تعذر تنفيذ الخدمة من قبل مقدم الخدمة لأي سبب راجع إليه.

٥. حالات عدم الاسترجاع

لا يحق للمستفيد طلب الاسترجاع في الحالات التالية:

- بعد بدء تنفيذ الخدمة بناءً على موافقة صريحة من المستفيد مع علمه بفقدان حق الاسترجاع.
- بعد تسليم أو إتاحة الوصول إلى المنتجات الرقمية (مثل التقارير أو الأدوات أو المقاييس) وتحميلها أو الاطلاع عليها.



- إذا كان سبب الإلغاء راجعاً لإرادة المستفيد بعد إتمام عملية الدفع.
- في حال مخالفة شروط وأحكام الاستخدام أو إساءة استخدام الخدمة.
- 6. إثبات استلام الخدمة الرقمية

يُعد استخدام المستفيد لأي من الوسائل التالية دليلاً على استلام الخدمة:

- تسجيل الدخول إلى المنصة واستخدام الخدمة.
- تحميل الملفات أو التقارير.
- مشاهدة أو الوصول إلى المحتوى الرقمي.
- 7. طلبات الاستبدال أو التعديل

في حال وجود خطأ أو نقص في المنتج الرقمي، يحق للمستفيد طلب التعديل أو الاستبدال خلال مدة (٧) أيام من تاريخ الاستلام.

8. آلية تقديم الطلب

يتم تقديم طلب الاسترجاع أو الاستبدال عبر:

- البريد الإلكتروني الرسمي للمتجر.
- نموذج التواصل الإلكتروني.
- رقم خدمة العملاء / الواتساب.

ويجب أن يتضمن الطلب:

- رقم الطلب.
- اسم المستفيد.
- سبب الطلب.
- المستندات أو الأدلة الداعمة.

9. مدة مراجعة الطلب

تتم دراسة الطلب خلال مدة تتراوح بين (٣ إلى ٧) أيام عمل، وفي حال الموافقة يتم إعادة المبلغ عبر نفس وسيلة الدفع، خلال المدة التي تحددها الجهة البنكية.

10. القوة القاهرة

لا تتحمل الجمعية أي مسؤولية عن التأخير أو عدم التنفيذ الناتج عن ظروف خارجة عن الإرادة، مثل الكوارث الطبيعية أو الأعطال التقنية العامة أو القرارات الحكومية.

11. عدم ضمان النتائج

لا تضمن الجمعية أو مقدمو الخدمات تحقيق نتائج محددة من الاستشارات أو البرامج أو الأدوات المقدمة، حيث تعتمد النتائج على عوامل متعددة خارجة عن السيطرة.



جمعية سعادة الموظف
ESAD Happiness Employees Association



١٢. أحكام عامة

تحتفظ الجمعية بحق تعديل هذه السياسة في أي وقت، بما يتوافق مع الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية، ويُعمل بالتعديلات من تاريخ نشرها عبر المتجر.

١٣. الاختصاص القضائي

تخضع هذه السياسة لأنظمة المملكة العربية السعودية، وتختص المحاكم المختصة في (مدينة الرياض) بنظر أي نزاع ينشأ عنها.

