Hader

اتفاقية خدمات التجار

منصة توصيل "حاضر"

تُبرم اتفاقية خدمات التجار هذه ("الاتفاقية") وتصبح نافذة المفعول اعتبارًا من تاريخ التوقيع المحدد أدناه، بين الطرفين التاليين:

المنصة

منصة توصيل "حاضر"

اتفاقيمثلها: إدارة التطبيق / المدير

المنطقة التشغيلية: الكورة، لبنان

التاجر

اسم المحل / السوبرماركت: .....

يمثله: .....

العنوان / الموقع: .....

1. الشروط التجارية والهيكل المالي

1.1 رسوم العمولة

تتقاضى المنصة من التاجر رسم عمولة ثابتة بنسبة _____% عن كل طلب مكتمل و واصل يتم تنفيذه عبر تطبيق "حاضر". تُحتسب هذه النسبة حصرًا على أساس القيمة الإجمالية للبيع بالتجزئة للمنتجات المباعة، مع استبعاد رسوم التوصيل بالكامل.

1.2 دورة الدفع والتسوية

تُعالج تسوية وصرف الأرصدة الصافية المستحقة للتاجر على أساس دورة أسبوعية صارمة، وتحديدًا في كل يوم جمعة. تُنفَّذ عمليات الصرف إما نقدًا بشكل مباشر أو عبر تحويل "Whish Money"، وفقًا لما يتفق عليه الطرفان، وذلك بعد الخصم الآلي لعمولة المنصة المستحقة وأي رسوم معاملات مرتبطة بمزوّد الخدمة.

1.3 الباقات الاشتراكية والميزات المميزة

يبقى انضمام التاجر القياسي، وإدراج الكتالوج الرقمي، والاستخدام الأساسي للتطبيق مجانيًا بالكامل، دون أي رسوم اشتراك إلزامية. وفي حال طلب التاجر صراحة الوصول إلى ميزات متقدمة أو متخصصة — بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مؤشرات نمو تفصيلية، أو تقارير تحليلية، أو أدوات تحليل سلوك المستهلك، أو مواقع تسويقية ترويجية مميزة — يُطبَّق عندئذٍ رسم اشتراك دوري منفصل وفقًا لملحق تسعير مستقل، يُنفَّذ كامتداد غير قابل للفصل عن هذه الاتفاقية.

2. إدارة الكتالوج والتسعير وسلامة المخزون

2.1 تكافؤ الأسعار ونزاهة المستهلك

يُمنع على التاجر منعًا باتًا رفع أسعار المنتجات أو العناصر المدرجة على تطبيق "حاضر" أو فرض رسوم إضافية عليها أو تضخيمها بشكل مصطنع. ويضمن التاجر أن تُطابق جميع أسعار البيع بالتجزئة المعروضة على التطبيق، بدقة مطلقة، الأسعار المعتمدة المعروضة داخل محله الفعلي. ولا يجوز بأي حال من الأحوال أن تتجاوز الأسعار على المنصة أسعار المحل الفعلي. وعند التحقق من وجود تلاعب متعمد بالأسعار أو تضخيم مخادع لها، تحتفظ المنصة بحق تعليق ظهور التاجر على المنصة فورًا.

2.2 صيانة المخزون في الوقت الفعلي

يتحمل التاجر وحده المسؤولية التشغيلية الكاملة والمطلقة عن تحديث مستويات المخزون وتوفر العناصر ضمن واجهة التاجر الخاصة به. وفي حال نفاد أي عنصر أو عدم توفره، يجب على التاجر أن يقوم فورًا بوضع علامة "غير متوفر" على العنصر المعني في التطبيق. وإذا قَبِل التاجر طلبًا فعّالًا يتضمن عنصرًا غير متوفر، يتحمل التاجر وحده مسؤولية التواصل مع الزبون لحل الطلب أو تعديله أو إلغائه، مع إعفاء المنصة إعفاءً كاملًا من أي نزاعات مالية أو قانونية ناتجة عن ذلك.

2.3 الملكية الفكرية وحقوق المحتوى الترويجي

يمنح التاجر بموجب هذا البند المنصة ترخيصًا غير حصري وعالميًا وخاليًا من الرسوم ومدفوعًا بالكامل، طوال مدة سريان هذه الاتفاقية، لاستخدام وعرض وتوزيع ونشر شعار التاجر التجاري الخاص، وأسماء علاماته التجارية المسجلة، وبيانات مواصفات منتجاته، وما يرتبط بذلك من أصول إعلامية، عبر تطبيق "حاضر" وقنواته التسويقية التابعة. ويُمنح هذا الترخيص حصرًا لأغراض التشغيل والترويج والتسويق الخاصة بالمنصة. ويقر التاجر ويضمن ملكيته القانونية الكاملة أو حقه المُصرَّح به في استخدام جميع الوسائط الترويجية المقدَّمة للمنتجات، بما يضمن عدم انتهاك أي حقوق ملكية فكرية لأطراف ثالثة إطلاقًا.

3. سير العمل التشغيلي والتغليف والمسؤوليات

3.1 مهل التحضير وتسليم المندوب

يوافق التاجر صراحة على الالتزام بمهل التحضير المعيارية، والتي لا يجوز بأي حال من الأحوال أن تتجاوز حدًا تشغيليًا مدته 10 دقائق من اللحظة الدقيقة لتأكيد الطلب رقميًا. ويجب معالجة الطلبات والتحقق منها وإغلاقها بشكل آمن فور تأكيدها، لضمان تسليمها بسلاسة وفورية إلى مندوب التوصيل المكلَّف فور وصوله الفعلي إلى موقع التاجر.

3.2 قبول الطلب وسياسة الإلغاء الواضحة

أ. يحق للزبون قانونًا إلغاء طلبه أو التراجع عنه فقط وحصرًا طالما بقي الطلب في حالة "معلَّق" ولم يُقبَل أو يُؤكَّد بعد من قبل التاجر. وبناءً عليه، يتوجب على التاجر مراجعة الطلبات ومعالجتها بسرعة لتحسين عملية اللوجستيات.

ب. بمجرد أن يضغط التاجر على قبول الطلب وتأكيده عبر التطبيق، يسقط حق الزبون القانوني في الإلغاء بشكل كامل. ويصبح الزبون ملزَمًا تعاقديًا صراحة باستلام الطلب ودفع كامل قيمته الإجمالية.

ج. في حال رفض الزبون استلام الطلب بشكل خادع أو خاطئ بعد تأكيده رسميًا وتحضيره من قبل التاجر، تتحمل المنصة المسؤولية الكاملة عن إدارة النزاع مع الزبون وتحصيل المبالغ المستحقة، مع التزامها بحماية الحقوق المالية الأساسية للتاجر حماية كاملة، من خلال تحمل أو تعويض كلفة العناصر غير القابلة لإعادة الاستخدام التي حُضِّرت بموجب طلب مؤكَّد.

3.3 معايير التغليف المهنية

يُلزَم التاجر إلزامًا صارمًا بتغليف جميع المنتجات وإغلاقها بشكل آمن ومهني، باستخدام مواد تجارية متخصصة مصمَّمة لمنع تسرب السوائل أو التدهور الحراري أو التلوث المتبادل أو التصدع الهيكلي أثناء النقل متعدد الوسائط. ويجب أن تخضع أصناف الأغذية والسوائل والسلع الحساسة لبروتوكولات احتواء معزَّزة، مثل التغليف العازل حراريًا أو الأختام الأمنية الظاهرة للعبث.

3.4 التعويض وتوزيع مسؤولية المنتج

أ. يتحمل التاجر المسؤولية القانونية والمدنية والجزائية الحصرية والشاملة عن الجودة الأساسية للمنتجات والسلع المباعة عبر التطبيق وسلامتها ومطابقتها لمعايير الصحة (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مطالبات التسمم الغذائي، أو التلوث السام، أو تلف المواد، أو انتهاء صلاحية السلع الاستهلاكية). ويتعهد التاجر صراحة بتعويض المنصة ومديريها والجهات التابعة لها والدفاع عنها وإبرائها من أي دعاوى مدنية أو غرامات إدارية أو عقوبات قانونية ناشئة عن عيوب المنتجات.

ب. إذا استلم الزبون منتجًا تعرَّض لضرر هيكلي أو تسرب ناتج مباشرة عن تغليف غير كافٍ أو هش أو غير سليم من قبل المحل، يتحمل التاجر كامل الكلفة المالية لعمليات الاسترداد أو استبدال العناصر. وفي المقابل، إذا ثبت رسميًا أن العنصر سُلِّم بحالة كاملة وتعرَّض للضرر الهيكلي حصرًا أثناء النقل الفعلي بسبب سوء تعامل جسيم أو حادث أو إهمال مثبت من قبل المندوب، تتحمل المنصة عندئذٍ المسؤولية المالية تجاه كلا الطرفين المتضررين.

4. الامتثال لخصوصية البيانات والاتصالات المقيَّدة

4.1 اتصالات العملاء المسموح بها

يحتفظ الزبون النهائي بخيار واضح للتواصل المباشر مع التاجر، وذلك حصرًا لأغراض تخصيص الطلب أو حل الشكاوى الفعّالة المتعلقة بالتنفيذ. ويتوجب على التاجر إدارة جميع اتصالات العملاء وفق معايير مهنية وأخلاقية ولبقة رفيعة تحافظ على السمعة التجارية للمنصة.

4.2 الخصوصية المطلقة واستبعاد البيانات الحساسة

يُمنع على التاجر منعًا كاملًا وصريحًا جمع البيانات الشخصية الحساسة للعملاء أو استخراجها أو تسجيلها أو تصويرها أو استخدامها — بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أرقام هواتف العملاء المباشرة، أو أسماءهم القانونية الكاملة، أو إحداثيات سكنهم الدقيقة — لأي غرض كان خارج النطاق المباشر والمؤقت لحل مشكلة طلب فعّال. ويشكل استخدام البيانات الشخصية للعملاء في حملات تسويقية مستقلة، أو نقل المعلومات إلى قواعد بيانات ثانوية، أو مشاركة سجلات المستهلكين مع أطراف ثالثة غير مخوَّلة، خرقًا جوهريًا لقانون الخصوصية. ويؤدي أي انتهاك إلى إنهاء فوري لهذه الاتفاقية، دون المساس بحق المنصة القانوني في اتخاذ إجراءات قضائية رسمية والمطالبة بتعويضات مالية واسعة عن الضرر السمعي.

5. المدة والتعديلات والقابلية للفصل واختصاص النزاعات

5.1 الفترة الاختبارية الإلزامية والتمديدات طويلة الأمد

أ. تدخل هذه الاتفاقية حيز التنفيذ مبدئيًا لفترة اختبار وتقييم إلزامية وملزمة مدتها ثلاثة (3) أشهر بالتمام من تاريخ التوقيع النهائي ("الفترة الاختبارية").

ب. عند انتهاء الفترة الاختبارية الأولية بنجاح دون صدور إشعار خطي رسمي بعدم التجديد من أي من الطرفين، تنتقل هذه الاتفاقية تلقائيًا وتتجدد ضمن دورات طويلة الأمد ومستقرة مدة كل منها ستة (6) أشهر متتالية، وفق الشروط المحددة في هذه الاتفاقية (أو كما تُحدَّث بموجب البند 5.2).

5.2 التعديلات الأحادية ومراجعة الشروط

أ. تحتفظ إدارة المنصة بحق مطلق وأحادي وغير قابل للتفاوض لمراجعة أو تحديث أو تعديل أو إعادة صياغة أي بند أو تكليف تشغيلي أو مقياس عمولة أو هيكل مالي وارد في هذه الاتفاقية، فور انتهاء الفترة الاختبارية الأولية البالغة ثلاثة (3) أشهر، على أن يُرسَل إشعار بالتعديلات إلى التاجر نصًا أو عبر بوابة التاجر.

ب. يُعتبر استمرار التاجر في استخدام المنصة وإدراج السلع ومعالجة الطلبات الفعّالة بعد إرسال إشعار تعديل الشروط بمثابة قبول غير مشروط وملزم للشروط المحدَّثة طوال مدة دورة الأشهر الستة اللاحقة.

ج. إذا قرر أي من الطرفين صراحة عدم تجديد هذه الاتفاقية عند انتهاء الفترة الاختبارية أو أي دورة طويلة الأمد لاحقة، يجب تسليم إشعار خطي رسمي بعدم التجديد إلى الطرف الآخر قبل شهر (1) كامل على الأقل من تاريخ الانتهاء التقويمي المقرر للدورة الفعّالة.

5.3 الإنهاء المعجَّل لسبب جوهري

تحتفظ المنصة بحق إصدار إنذار خطي رسمي إلى التاجر عند اكتشاف خرق للامتثال التشغيلي المعياري. وإذا لم يقم التاجر بمعالجة الخرق المحدَّد أو تصحيحه خلال ثلاثة (3) أيام تقويمية من تاريخ استلام الإنذار، يجوز للمنصة إنهاء الخدمة فورًا. والأهم من ذلك، تحتفظ المنصة بحق تنفيذ إنهاء فوري دون إشعار مسبق ووضع حساب التاجر على قائمة الحظر بشكل دائم في حالات الانتهاكات الجوهرية الجسيمة، ويشمل ذلك صراحة: التلاعب المتعمد بالأسعار، أو التوزيع المتكرر لسلع منتهية الصلاحية، أو الانتهاك غير المصرَّح به لخصوصية البيانات الشخصية للمستهلكين.

5.4 الوضع القانوني للمقاول المستقل

يقر الطرفان صراحة ويؤكدان أن العلاقة القائمة بينهما هي حصرًا علاقة مقاولَين مستقلَّين. ولا تُنشئ هذه الاتفاقية ولا تمثل ولا تعني عقد عمل، أو شراكة قانونية، أو مشروعًا مشتركًا، أو وكالة تجارية. ولا يحق لا للتاجر ولا لموظفيه التشغيليين ولا للمندوبين الذين تستعين بهم المنصة المطالبة بحقوق عمالية، أو الانتساب للضمان الاجتماعي، أو تعويضات نهاية الخدمة من الطرف الآخر.

5.5 القوة القاهرة

لا يتحمل أي من الطرفين المتعاقدين المسؤولية القانونية عن أي تأخير تشغيلي أو فشل في الأداء أو إغفال للواجبات بموجب هذه الاتفاقية إذا نتج هذا الفشل عن حادثة قوة قاهرة — أي أسباب خارجة كليًا عن إرادته المعقولة والفعلية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الكوارث الطبيعية، أو القضاء والقدر، أو انقطاع واسع النطاق في الاتصالات أو الشبكة الكهربائية، أو الاضطرابات المدنية، أو الأزمات الأمنية الإقليمية، أو القرارات أو المراسيم التنظيمية المفاجئة الصادرة داخل الجمهورية اللبنانية.

5.6 القانون الحاكم والاختصاص القضائي الحصري

تخضع هذه الاتفاقية وتُفسَّر بشكل شامل وفقًا للقوانين والأنظمة والقواعد المدنية النافذة في الجمهورية اللبنانية. وفي حال نشوء أي نزاع يتعذر حله، أو خلاف في التفسير، أو مطالبات بخرق ناتجة عن تنفيذ هذه الاتفاقية، تنعقد الاختصاص القضائي الحصري والمطلق للمحاكم المختصة في طرابلس وشمال لبنان للفصل في النزاع وتسويته.

عن منصة توصيل "حاضر":

التوقيع أو الختم المعتمد

التاريخ: ..... / ..... / 2026

عن التاجر:

التوقيع أو الختم المعتمد

التاريخ: ..... / ..... / 2026