



ZA Digital Solutions

سياسة الاسترجاع

وثيقة قانونية رسمية

الفهرس

- ١ . النطاق العام ٢
- ٢ . نافذة الاسترجاع العامة ٢
- ٣ . كيفية تقديم طلبات الاسترجاع ٣
- ٤ . التسليم والوصول والأدلة ذات الصلة بمراجعة الاسترجاع ٤
- ٥ . مراجعة طلبات الاسترجاع ٥
- ٦ . أثر الاسترجاع المعتمد ٥
- ٧ . المنتجات الرقمية والتنزيلات والوصول والتفعيل ٦
- ٨ . بعد انتهاء مدة السبعة أيام ٦
- ٩ . إخفاق من جهة ZA Digital Solutions أو مشكلة جوهرية في الوصول ٧
- ١٠ . تأخر العميل أو نقص المعلومات أو المشكلات المرتبطة بمسار الخدمة ٧
- ١١ . طريقة الاسترجاع ٨
- ١٢ . إساءة استخدام الدفع وعمليات الاسترداد العكسي ٨
- ١٣ . الاستثناءات الخاصة بالمنتجات أو الخدمات ٩
- ١٤ . بقاء الحقوق ٩
- ١٥ . التواصل ١٠
- ١٦ . اللغة والتفسير ١٠



١. النطاق العام

تطبق سياسة الاسترجاع هذه على مستوى ZA Digital Solutions بالنسبة للعروض المتاحة تحت اسم ZA Digital Solutions. ويشمل ذلك، بحسب الحالة، المنتجات أو الخدمات أو الملفات أو المواد أو وسائل الوصول أو مسارات التفعيل أو غير ذلك من العروض التي تُقدّم أو تُتاح ضمن الإطار التشغيلي العام لـ ZA Digital Solutions.

ويجوز لقاعدة خاصة بمنتج معين أو خدمة معينة أو صفحة دفع أو فاتورة أو عرض أو وسيلة وصول أو أي شرط آخر خاص بمعاملة معينة أن تكمل هذه السياسة أو تتقدم عليها، لكن فقط في النقطة التي تعالجها صراحةً وبصورة مباشرة. وبناءً على ذلك، قد تختلف بعض الجوانب المتعلقة بالاسترجاع أو مراجعته أو آثاره أو حدوده أو شروطه من عرض إلى آخر، متى وُجد نص أكثر تحديداً ينطبق على الحالة المعنية ويعالج تلك المسألة على نحو مباشر وواضح.

كما ينبغي قراءة هذه السياسة مع الشروط والأحكام المنطبقة وشروط الترخيص وشروط الوصول وأي وثيقة أخرى ذات صلة من وثائق ZA Digital Solutions أو الشروط الخاصة بالمعاملة. ويُقصد بذلك أن هذه السياسة تشكل جزءاً من الإطار العام المنظم للعلاقة والمعاملة ذات الصلة، ولا ينبغي فهمها أو تطبيقها بمعزل عن الوثائق أو الشروط الأخرى التي قد تكون مرتبطة بالسياق نفسه أو مؤثرة في تفسيره أو في تحديد القاعدة المنطبقة عليه.

٢. نافذة الاسترجاع العامة

كقاعدة عامة، يجوز للعميل طلب استرجاع خلال ٧ أيام تقويمية من تاريخ تفعيل الوصول أو تسليم مفتاح الترخيص أو تسليم الملف أو إتاحة الخدمة أو المنتج المعني للعميل لأول مرة، أي ذلك يحدث أولاً في سياق المعاملة المعنية.

مهم: ينبغي عمومًا تقديم طلبات الاسترجاع خلال ٧ أيام تقويمية من أول واقعة تفعيل أو تسليم أو وصول أو إتاحة ذات صلة بالمعاملة.

وما لم يقتض القانون الواجب التطبيق أو الشروط الأكثر تحديداً خلاف ذلك، تُحسب مدة السبعة أيام عمومًا من أول واقعة تشغيلية تُظهر أن المنتج أو الملف أو وسيلة الوصول أو الترخيص أو الخدمة المعنية قد أُتيحَت للعميل. ويشمل ذلك، بحسب طبيعة المعاملة، حالات مثل تفعيل الوصول، أو إصدار وسيلة التفعيل، أو تسليم الملف، أو إرسال بيانات الوصول، أو بدء إتاحة الخدمة أو المنتج على النحو المقصود في سياق المعاملة ذات الصلة.

وخلال نافذة الاسترجاع العادية هذه، لا يطلب ZA Digital Solutions عادةً تبريرًا تفصيليًا، وذلك مع مراعاة القانون الواجب التطبيق وأي استثناء صحيح خاص بمنتج أو خدمة أو وسيلة وصول معينة. ومع ذلك، قد يكون من اللازم أحيانًا تقديم قدر كافٍ من المعلومات لتحديد المعاملة أو التحقق من الطلب أو مراجعة ما إذا كانت الحالة تدخل ضمن هذه السياسة أو ضمن أي قاعدة أكثر تحديداً واجبة التطبيق.

٣. كيفية تقديم طلبات الاسترجاع

يُفضّل تقديم طلبات الاسترجاع عبر البريد الإلكتروني حتى يمكن مراجعتها ومعالجتها في صورة كتابية موثوقة. كما يساعد استخدام البريد الإلكتروني على حفظ سجل كتابي واضح للطلب ولتفاصيل المعاملة ذات الصلة ولأي تواصل لاحق قد يكون مطلوبًا أثناء المراجعة. ويُعد ذلك، في العادة، أنسب وسيلة لمتابعة الطلب وربطه بالمعاملة المعنية ومراجعة ما يرتبط به من معلومات أو مراسلات أو سجلات ذات صلة.

- البريد الإلكتروني للتواصل: zadigitalsolutions.office@gmail.com
- GitHub: <https://github.com/ZADigitalSolutions>
- X: <https://x.com/ZADigitalSol>
- /Reddit: <https://www.reddit.com/user/ZADigitalSolutions>
- /LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/ziyad-a-76b24419b>

وليس كل قناة عامة مخصصة للغرض نفسه أو مناسبة لكل نوع من الطلبات المتعلقة بالاسترجاع. وما لم يُذكر خلاف ذلك صراحةً، يُعد البريد الإلكتروني القناة الأساسية للتواصل الكتابي الرسمي المتعلق بطلبات الاسترجاع. وقد تكون بعض القنوات الأخرى متاحة للتواصل العام، لكنها قد لا تكون دائمًا مناسبة لتحديد المسألة المتعلقة بالاسترجاع أو توثيقها أو معالجتها على نحو كتابي متسق. كما قد يختلف مدى ملاءمة كل قناة بحسب طبيعة الطلب أو مستوى التفصيل المطلوب أو الحاجة إلى الرجوع إلى سجل مكتوب واضح يمكن الاعتماد عليه عند المراجعة.

وينبغي أن يتضمن طلب الاسترجاع قدرًا كافيًا من المعلومات حتى يتمكن ZA Digital Solutions من تحديد المعاملة ومراجعة الطلب في سياقه المناسب. وكلما كانت المعاملة أوضح من حيث التعريف، كان من الممكن عادةً مراجعة الطلب ومعالجته بصورة أكثر كفاءة. ويساعد وضوح المعلومات المقدمة كذلك في تقليل الحاجة إلى المراسلات الإضافية أو طلب الاستكمال أو التأخير في بدء المراجعة.

ولذلك، ينبغي أن يتضمن طلب الاسترجاع، حيثما كان ذلك مناسبًا ومتاحًا، معلومات مثل:

- اسم المشتري أو بيانات التعريف المستخدمة في المعاملة؛
- عنوان البريد الإلكتروني المستخدم في الشراء أو التواصل؛
- المنتج أو الخدمة أو الملف أو وسيلة الوصول المعنية؛
- تاريخ الشراء التقريبي؛
- مرجع الدفع أو مرجع الطلب أو مرجع الفاتورة أو ما يشابه ذلك، إن وُجد؛
- شرحًا مختصرًا للمشكلة، عند الاقتضاء.

ويجوز لـ ZA Digital Solutions طلب معلومات إضافية تكون لازمة على نحو معقول لتحديد المعاملة أو التحقق من الطلب أو تقييم ما إذا كان الطلب يندرج ضمن هذه السياسة أو ضمن أي استثناء واجب التطبيق.

وقد يشمل ذلك، عند الاقتضاء، توضيح بعض تفاصيل المعاملة أو استكمال بعض البيانات أو تأكيد بعض المعلومات التي تساعد على مراجعة الطلب بصورة أدق وفي سياقه الصحيح، وبما يتيح فهم الطلب وربطه بالمعاملة ذات الصلة على نحو أوضح وأكثر كفاءة.

٤. التسليم والوصول والأدلة ذات الصلة بمراجعة الاسترجاع

لأغراض مراجعة طلبات الاسترجاع، يجوز إثبات التسليم أو التفعيل أو الوصول بسجلات مثل:

- رسالة بريد إلكتروني أو رسالة موجهة إلى العميل؛
- إشعار تسليم أو إصدار أو وصول أو إرسال؛
- رابط تنزيل أو رابط وصول مستضاف أو وسيلة تفعيل؛
- بيانات اعتماد أو بيانات وصول أو مفتاح ترخيص؛
- سجلات داخلية تُظهر أن الوصول قد أُتيح؛
- سجلات تُظهر أن الخدمة قد بدأت.

وقد تُستخدم هذه الأنواع من السجلات، عند الاقتضاء، للمساعدة في تحديد ما إذا كان المنتج أو الخدمة أو الملف أو مسار الوصول أو وسيلة التفعيل المشتراة قد أُتيح في المسار العادي للمعاملة. وقد يختلف الدليل المناسب من معاملة إلى أخرى بحسب طبيعة العرض، كما قد يُنظر إلى أكثر من نوع من السجلات معًا عند مراجعة تاريخ التسليم أو التفعيل أو الوصول الخاص بعملية الشراء. ويشمل ذلك الحالات التي لا يكون فيها نوع واحد من السجلات، بمفرده، كافيًا لإعطاء صورة كاملة عن حالة الإتاحة أو التسليم أو التفعيل، لكن يمكن أن تتكامل عدة سجلات أو مؤشرات معًا لتوضيح ما إذا كانت المعاملة قد وصلت إلى مرحلة الإتاحة المعتادة أو التشغيلية.

وما لم يقتض القانون الواجب التطبيق خلاف ذلك، يُعد الوصول متاحًا عمومًا عندما يكون الملف المعني أو بيانات الاعتماد أو الرابط أو البيئة المستضافة أو رسالة التسليم أو وسيلة التفعيل قد أرسلت أو أصدرت أو فُعلت أو أُتيح باستخدام معلومات الشراء أو التواصل التي قدمها العميل. وينطبق ذلك حتى عندما تتضمن المعاملة تسليمًا رقميًا أو وصولًا مستضافًا أو إصدارًا يدويًا أو تفعيلًا مرحليًا أو أي وسيلة وصول أخرى مناسبة لطبيعة العرض المعني. وبناءً على ذلك، فإن معيار الإتاحة في هذا السياق يرتبط، في الأصل، بما إذا كانت وسيلة الوصول أو عناصرها الجوهرية قد جرى توفيرها أو إصدارها أو إرسالها على النحو المقصود ضمن إطار المعاملة ذات الصلة.

ولا تمنع، بالضرورة، مشكلات التأخير من جانب العميل أو التصفية أو البريد الوارد أو عدم الرد أو القيود التقنية أو سوء الإعداد أو مشكلات منصات الطرف الثالث من اعتبار المعاملة قد سُلِّمت أو فُعلت أو أُتيح متى كانت السجلات المتاحة تُظهر خلاف ذلك على نحو معقول. وقد يشمل ذلك الحالات التي يقع فيها الإشكال بعد الإرسال أو بعد الإتاحة أو بعد خطوة التفعيل، لا قبلها، أو يكون مرتبطًا ببيئة الاستقبال أو الاستخدام أو الإعدادات أو بعوامل خارجية لا بغياب التسليم أو التفعيل من الأصل.

وبناءً على ذلك، فإذا كانت السجلات المتاحة تُظهر على نحو معقول أن الملف أو الرسالة أو مسار الوصول أو بيانات الاعتماد أو خطوة التفعيل أو إجراء التسليم ذي الصلة قد أُتيح من خلال بيانات المعاملة التي قدمها العميل، جاز لـ ZA Digital Solutions مراجعة طلب الاسترجاع على هذا الأساس. ويشمل ذلك الحالات التي يكون فيها سجل الإتاحة أو الإرسال أو التفعيل قائمًا بصورة يمكن الاستناد إليها عند تقدير ما إذا كانت المعاملة قد بلغت، من الناحية التشغيلية، مرحلة التسليم أو الإتاحة المعتادة.

وفي مثل هذه الحالات، قد تُعد السجلات المتاحة كافية لتقييم ما إذا كان المنتج أو الملف أو الخدمة أو وسيلة الوصول المعنية قد أُتيح في سياق المعاملة، حتى إذا ظهرت لاحقًا صعوبات متعلقة بالاسترجاع أو بالاستخدام الفعلي، أو تأخر في الوصول العملي، أو مشكلات لاحقة لا تنفي، في حد ذاتها، تحقق الإتاحة أو التسليم أو التفعيل من الناحية التشغيلية. كما قد تؤخذ هذه السجلات في الاعتبار عند التمييز بين غياب الإتاحة من الأصل وبين وجود إتاحة معقولة أعقبتها مشكلات لاحقة في الاستلام أو الاستخدام أو التفاعل مع وسيلة الوصول المعنية.

٥. مراجعة طلبات الاسترجاع

يُراجع ZA Digital Solutions طلبات الاسترجاع في ضوء سياق المعاملة المعني والقانون الواجب التطبيق وتوقيت الطلب ونوع العرض محل الطلب وسجلات التسليم أو الوصول المتاحة وأي قاعدة أكثر تحديداً تنطبق على المنتج أو الخدمة المعنيين. كما قد تأخذ المراجعة في الاعتبار أي معلومات أخرى تكون ذات صلة معقولة بتحديد المعاملة وفهم الطلب في سياقه الصحيح.

وحيثما كان ذلك ممكناً على نحو معقول، تُراجع طلبات الاسترجاع خلال مدة معقولة تتناسب مع طبيعة الطلب وتعقيده والمعلومات المتاحة. وقد يختلف توقيت المراجعة بحسب وضوح الطلب والسجلات المتاحة وما إذا كانت هناك حاجة إلى معلومات إضافية من أجل التقييم المناسب.

ويجوز لـ ZA Digital Solutions أن:

- يوافق على الاسترجاع؛
- يرفض الاسترجاع؛
- يطلب معلومات إضافية؛
- يقدم معالجة أخرى بدلاً من الاسترجاع عندما يكون ذلك مناسباً؛
- يوقف المراجعة مؤقتاً إذا كان الطلب غير واضح جوهرياً أو كانت المعلومات لا تزال ناقصة.

٦. أثر الاسترجاع المعتمد

إذا تمت الموافقة على الاسترجاع، فيجوز لـ ZA Digital Solutions اتخاذ خطوات تشمل ما يلي:

- تعطيل مفتاح ترخيص أو إلغاؤه؛
- سحب الوصول أو تعليقه أو إنهاؤه؛
- إنهاء أي حق استخدام مرتبط بذلك؛
- إنهاء أي ترخيص مرتبط بالشراء المسترجع؛
- طلب وقف الاستمرار في الاستخدام أو الاحتفاظ أو إعادة التوزيع أو المشاركة أو الاعتماد عليه.

وقد تُتخذ هذه الخطوات عند الاقتضاء لتعكس أثر الاسترجاع المعتمد ولإنهاء أي استخدام أو وصول مستمر مرتبط بالمعاملة التي تم استرجاعها. كما قد تختلف طبيعة الخطوة المتخذة أو نطاقها بحسب نوع العرض أو وسيلة الوصول أو طبيعة الترخيص أو المرحلة التي بلغتها المعاملة أو ما إذا كان الوصول أو التفعيل أو الاستخدام قد بدأ بالفعل.

ويُقصد بهذه الخطوات إنهاء الأثر العملي والقانوني للاسترجاع المعتمد، بحيث لا يستمر أي استخدام أو انتفاع بما كان محل الشراء المسترجع إلا إذا سُمح بذلك صراحةً.

وبمجرد اعتماد الاسترجاع ومعالجته، يجب على العميل التوقف عن استخدام المنتج أو الخدمة أو الملف أو وسيلة الوصول المعنية، ما لم يوجد إذن كتابي صريح بخلاف ذلك.

٧. المنتجات الرقمية والتزيلات والوصول والتفعيل

قد تثير المنتجات الرقمية والمواد القابلة للتزير والملفات الصادرة والوصول المستضاف ومفاتيح الترخيص والعروض القائمة على التفعيل اعتبارات خاصة عند مراجعة الاسترجاع، لأنها غالبًا ما تكون قابلة للوصول أو الاحتفاظ أو النسخ أو التفعيل أو الاستخدام بعد وقت قصير من التسليم أو الإتاحة. وقد تختلف طبيعة هذه الاعتبارات بحسب نوع العرض وطريقة الوصول إليه وطبيعة التفعيل أو الترخيص أو وسيلة الإتاحة المرتبطة به.

ولهذا السبب، قد يؤخذ في الاعتبار، عند مراجعة طلب الاسترجاع، كون الملف قد سُلم أو الوصول قد فُعل أو المفتاح قد صُدر أو التفعيل قد تم، وخاصة عندما تنص قاعدة أكثر تحديدًا على مستوى المنتج أو الخدمة أو صفحة الدفع أو الفاتورة أو العرض أو وسيلة الوصول على آثار أو حدود إضافية. كما قد يُنظر إلى طبيعة الوصول الذي أُتيح للعميل، وما إذا كان قد أصبح قادرًا فعليًا على الوصول إلى العنصر المعني أو تفعيله أو استخدامه أو الاحتفاظ به، ضمن الظروف ذات الصلة بالمعاملة.

وحتى عندما يظل الاسترجاع متاحًا بموجب هذه السياسة أو بموجب القانون الواجب التطبيق، يجوز لـ ZA Digital Solutions اعتبار سحب الوصول أو إنهاء الترخيص أو تعطيل الوصول أو التوقف عن الاستخدام من الشروط المرتبطة بالاسترجاع. ويشمل ذلك، عند الاقتضاء، الحالات التي يكون فيها استمرار الوصول أو الاستخدام أو الاحتفاظ أو التفعيل غير منسجم مع أثر الاسترجاع أو مع طبيعة المعالجة المعتمدة في الحالة المعنية.

٨. بعد انتهاء مدة السبعة أيام

بعد انقضاء نافذة الاسترجاع العادية البالغة ٧ أيام، تُعامل المعاملة عمومًا على أنها مكتملة لأغراض الاسترجاع العادي. وهذا يعني أن الموقف المعتاد للاسترجاع بموجب هذه السياسة يُعد، في المسار الطبيعي، منتهيًا بعد انقضاء تلك المدة، ما لم يقتض القانون الواجب التطبيق أو قاعدة أكثر تحديدًا خلاف ذلك. وبناءً على ذلك، فإن انتهاء هذه المدة يُعد، في الأصل، انتقالًا بالمعاملة من نطاق المراجعة العادية لطلبات الاسترجاع إلى نطاق أكثر تقييدًا من حيث النظر أو المعالجة.

وبعد ذلك، لا يجوز النظر في طلبات الاسترجاع إلا في ظروف استثنائية. وقد يعتمد اعتبار الحالة استثنائية على طبيعة المشكلة ونوع العرض المعني وتاريخ المعاملة المتاح والمدة المنقضية وما إذا كان لا يزال يوجد أساس ذو معنى للمراجعة في ضوء الظروف المنطبقة. كما قد يؤخذ في الاعتبار، عند الاقتضاء، ما إذا كانت هناك عناصر خاصة تبرر الخروج عن المسار المعتاد للاسترجاع أو تستدعي مراجعة إضافية رغم انقضاء المدة العادية.

و يجوز لـ ZA Digital Solutions مراجعة هذه الحالات بشكل فردي، لكن لا يوجد ضمان بمنح الاسترجاع بعد انتهاء نافذة الاسترجاع العادية. وقد تأخذ هذه المراجعة في الاعتبار السجلات المتاحة وطبيعة الطلب والسياق المحيط بالمعاملة وأي قاعدة خاصة منطبقة عليها، بالقدر الذي يكون مناسبًا للحالة المعنية وظروفها، وما إذا كان لا يزال يوجد أساس معقول للنظر في الطلب بعد انقضاء المدة العادية.

ولا يمنع ذلك ZA Digital Solutions من تقديم معالجة أخرى حيثما كانت الظروف تبرر ذلك. وعندما يكون ذلك مناسبًا وممكنًا من الناحية التشغيلية، قد يُنظر في معالجة غير الاسترجاع إذا كانت تعالج المشكلة على نحو معقول وفي ضوء ظروفها، وبما يكون أكثر ملاءمة لطبيعة الإشكال المطروح وللسياق العملي المرتبط بالمعاملة.

٩. إخفاق من جهة ZA Digital Solutions أو مشكلة جوهرية في الوصول

إذا كانت هناك مشكلة من جهة ZA Digital Solutions تمنع على نحو جوهري التسليم السليم أو التفعيل السليم أو الوصول السليم أو الاستخدام المقصود لما دفع العميل مقابلته، فقد يقدم ZA Digital Solutions معالجة مناسبة، بما في ذلك:

- استعادة الوصول؛
- إصلاح المشكلة؛
- استبدال الملف أو المنتج أو مسار الوصول أو الخدمة المتأثرة؛
- توفير الجزء المتأثر مرة أخرى؛
- استرجاع المبلغ المدفوع، عند الاقتضاء.

وقد تعتمد إتاحة أي معالجة على طبيعة العرض والمشكلة والسجلات المتاحة والمعلومات التي تُلَبَّت على نحو معقول من العميل والمدة المنقضية منذ الشراء وما إذا كان لا يزال من الممكن توفير معالجة ذات معنى من الناحية التشغيلية.

وفي الحالات المناسبة، يجوز لـ ZA Digital Solutions تقديم معالجة أخرى غير الاسترجاع إذا كانت تلك المعالجة تعالج المشكلة على نحو معقول.

ولا ينشئ هذا القسم ضمانًا غير محدود أو التزامًا دائمًا بالدعم أو التزامًا مفتوحًا بالاسترجاع.

١٠. تأخر العميل أو نقص المعلومات أو المشكلات المرتبطة بمسار الخدمة

عندما تتعلق مسألة مرتبطة بالاسترجاع بخدمة أو عمل مخصص أو تسليم يدوي أو مسار يعتمد على مواد العميل أو توضيحاته أو موافقاته أو ردوده، فإن التأخير من جانب العميل أو عدم الرد أو نقص المعلومات أو تعارض التعليمات أو التغييرات المتأخرة قد يؤثر في مراجعة الطلب وفي النتيجة المتاحة. ويشمل ذلك الحالات التي يتوقف فيها التقدم في التنفيذ أو المراجعة أو التسليم على استكمال معلومات معينة أو على صدور توجيه أو تأكيد أو موافقة لازمة من العميل في الوقت المناسب.

وقد يختلف أثر هذه العوامل بحسب طبيعة الخدمة أو المرحلة التي بلغها العمل أو مدى اعتماد التنفيذ على مشاركة العميل أو استجابته. وبناءً على ذلك، قد يكون لبعض أوجه التأخير أو النقص أو التعارض أثر مباشر في تقييم الطلب أو في تحديد ما إذا كان الاسترجاع أو أي معالجة أخرى ما تزال ممكنة أو مناسبة في سياق الحالة المعنية.

وحيث يكون التنفيذ قد بدأ بالفعل أو أنجز جزء من العمل بالفعل أو تقدم مسار الخدمة بصورة جوهرية، يجوز لـ ZA Digital Solutions أخذ ذلك التقدم في الاعتبار عند تقرير ما إذا كان الاسترجاع أو الجزئي أو الاستبدال أو الرصيد أو التصحيح أو إعادة التنفيذ أو عدم الاسترجاع هو النتيجة المناسبة. ويشمل ذلك النظر في مدى ما تم إنجازه فعلاً، وما إذا كان قد تم استهلاك جزء من الجهد أو الوقت أو الموارد أو المعالجة التشغيلية بصورة لا يمكن تجاهلها عند تقييم النتيجة المناسبة.

ويظل أي تقييم من هذا النوع خاضعًا دائمًا للقانون الواجب التطبيق ولأي شروط أكثر تحديدًا تنطبق مباشرة على الخدمة أو مسار العمل أو سياق المعاملة المعني. كما يُراعى في ذلك، عند الاقتضاء، ما إذا كانت هناك قواعد أو شروط خاصة تحكم الخدمة محل الطلب أو تحدد آثار التأخير أو نقص المعلومات أو التقدم الفعلي في التنفيذ على نحو أكثر مباشرة.

١١. طريقة الاسترجاع

سُعد المبلغ المسترجع عمومًا إلى وسيلة الدفع الأصلية المستخدمة في الشراء كلما كان ذلك ممكنًا. ويُقصد بذلك، من حيث الأصل، إعادة المبلغ من خلال المسار أو الوسيلة المرتبطة بالمعاملة الأصلية متى كان ذلك متاحًا عمليًا وممكنًا في ضوء طريقة الدفع والجهة المعالجة والسياق المرتبط بها.

ويعتمد الوقت اللازم لظهور الأموال مرة أخرى على مزود الدفع المعني أو البنك أو المؤسسة المالية أو الجهة المصدرة للبطاقة أو مسار الدفع المعني. وبناءً على ذلك، قد يختلف وقت اكتمال إعادة المبلغ أو ظهوره في حساب العميل أو وسيلة دفعه من حالة إلى أخرى، تبعًا للجهة أو النظام أو المسار المستخدم في المعالجة المالية ذات الصلة.

ويقع على عاتق العملاء التأكد من بقاء بيانات وسيلة الدفع الخاصة بهم دقيقة وصالحة وقابلة للاستخدام حيثما كان ذلك مناسبًا. كما قد يكون من اللازم، عند الاقتضاء، أن تكون وسيلة الدفع أو البيانات المرتبطة بها قابلة لاستقبال المبلغ المعاد ضمن السياق المالي أو التشغيلي المعني.

وإذا ارتبط أكثر من وسيلة دفع أو سجل دفع أو مسار معاملة أو سياق مزود دفع بالعميل نفسه أو بالشراء نفسه، فيجوز لـ ZA Digital Solutions الاعتماد على أنسب مسار متاح على نحو معقول لإعادة المبلغ عند الضرورة. وقد يشمل ذلك، بحسب الحالة، اختيار المسار الأكثر اتساقًا مع المعاملة الأصلية أو الأكثر مناسبة من حيث المعالجة أو الإرجاع أو الإمكانية العملية في الظروف ذات الصلة.

١٢. إساءة استخدام الدفع وعمليات الاسترداد العكسي

يجوز لـ ZA Digital Solutions اتخاذ خطوات وقائية استجابةً للسلوك المسيء أو الخادع أو الاحتيالي المتعلق بالدفع. وقد يشمل ذلك سلوكًا يبدو أنه يهدف إلى إساءة استخدام عمليات الدفع أو تعطيل المسار العادي للمعاملة أو الحصول على نتيجة استرجاع غير عادلة أو الاستمرار في تلقي الوصول أو المنفعة بعد اتخاذ إجراء متعلق بالاسترجاع.

ومن أمثلة السلوك الذي قد يستدعي مراجعة وقائية أو استجابة وقائية ما يلي:

- محاولات الاسترجاع المكررة؛
- عمليات الاسترداد العكسي الاحتيالية؛
- محاولات العكس غير السليمة؛
- إساءة الاستخدام المتعلقة بالدفع؛
- المحاولات المتكررة للاستمرار في الاستخدام بعد الاسترجاع؛
- الشكاوى المتعلقة بالدفع التي تكون مضللة على نحو جوهري وغير مرتبطة بالسياق الفعلي للمعاملة.

وقد تشمل الخطوات الوقائية تقييد الوصول أو رفض تقديم خدمة إضافية أو إنهاء الترخيص أو رفض الطلب أو مراجعة المعاملات أو فرض حدود على المعاملات المستقبلية.

وقد تعتمد طبيعة أي خطوة وقائية ونطاقها على سجل المعاملة ونوع السلوك المعني والسجلات المتاحة والحاجة إلى حماية ZA Digital Solutions من استمرار سوء الاستخدام أو المخاطر المرتبطة بالدفع أو الإساءة التشغيلية.

١٣. الاستثناءات الخاصة بالمنتجات أو الخدمات

قد تكون لبعض المنتجات أو الخدمات قواعد أو شروط أو استثناءات أو حدود أو آثار مرتبطة بالتفعيل أو شروط استرجاع مرتبطة بالوصول أو شروط استرجاع مرتبطة بمسار الخدمة، ويجوز بيانها في صفحة المنتج أو صفحة البيع أو صفحة الدفع أو الفاتورة أو العرض أو صفحة الترخيص أو القائمة أو صفحة الوصول أو المستند الخاص بالخدمة. وقد تختلف هذه الشروط الأكثر تحديدًا بحسب طبيعة العرض أو وسيلة التسليم أو الوصول أو بنية المعاملة أو الخصائص التشغيلية للمنتج أو الخدمة المعنيين.

وعندما يحدث ذلك، فإن القاعدة الأكثر تحديدًا لذلك المنتج أو الخدمة تكمل هذه السياسة أو تتقدم عليها، لكن فقط في النقطة التي تعالجها بصورة مباشرة ومحددة. ويعني ذلك أن الشرط الخاص بالمنتج أو الخدمة أو صفحة الدفع أو الفاتورة أو العرض أو وسيلة الوصول أو غير ذلك من الشروط الخاصة بالعرض قد يحكم المسألة ذات الصلة حيث يكون أكثر مباشرة وتحديدًا من هذه السياسة فيما يتعلق بتلك المسألة.

ولا ينبغي افتراض أي تغليب أوسع من ذلك خارج الموضوع الذي يغطيه ذلك الشرط الأكثر تحديدًا. وبناءً على ذلك، ينبغي فهم أي شرط خاص بمنتج أو خدمة على أنه محدود بالمسألة التي ينظمها صراحةً، بينما تظل بقية هذه السياسة منطبقة بالقدر الذي تبقى فيه ذات صلة ولم تُرَح مباشرة بذلك الشرط الأكثر تحديدًا.

١٤. بقاء الحقوق

لا تلغي هذه السياسة أي حقوق قانونية قد تكون للعميل بموجب قوانين حماية المستهلك الواجبة التطبيق. ويشمل ذلك، عند الاقتضاء، أي حقوق أو وسائل انتصاف أو أوجه حماية أو قواعد إلزامية تنطبق بموجب القانون الحاكم لسياق المعاملة أو العميل المعني. وبناءً على ذلك، فإن أي حق أو حماية أو وسيلة انتصاف يقرها القانون على نحو إلزامي تظل قائمة بالقدر الذي يفرضه ذلك القانون، ولا تتأثر بمجرد ورود هذه السياسة أو تطبيقها على المعاملة ذات الصلة.

ولا تستبعد هذه السياسة أو تنتازل عن أو تحد من أي حقوق أو وسائل انتصاف أو حماية للمستهلك لا يجوز استبعادها قانونًا بموجب القانون الواجب التطبيق. ويشمل ذلك، بحسب الحالة، أي قواعد أمر أو حقوق نظامية أو وسائل انتصاف واجبة الاحترام لا يملك أي طرف إلغاؤها أو تقييدها أو الانتقاص منها إذا كان القانون لا يجيز ذلك. كما لا ينبغي فهم أي حكم وارد في هذه السياسة على أنه يقصد الالتفاف على تلك الحقوق أو إضعافها أو استبدالها إذا كانت تبقى واجبة التطبيق بحكم القانون.

وبناءً على ذلك، ينبغي قراءة هذه السياسة وتطبيقها دائمًا مع مراعاة أي حقوق غير قابلة للاستبعاد أو أوجه حماية نظامية أو وسائل انتصاف قانونية إلزامية تظل قائمة رغم أي قاعدة عامة أو قيد وارد في هذه السياسة. وإذا ظهر تعارض بين حكم في هذه السياسة وبين حق إلزامي أو حماية قانونية واجبة التطبيق، فينبغي فهم هذه السياسة وتطبيقها على نحو يظل منسجمًا مع ذلك الحق أو تلك الحماية بالقدر الذي يقتضيه القانون.

وحيث يمنح القانون الواجب التطبيق حماية أقوى، فإن تلك الحماية تظل غير متأثرة. ولا ينبغي تفسير أي شيء في هذه السياسة على نحو ينتقص منها حيث لا يسمح القانون بذلك. وينطبق ذلك كذلك على أي حدود أو شروط أو أوصاف أو مواقف عامة واردة في هذه السياسة، بحيث تظل جميعها خاضعة دائمًا لما يفرضه القانون الواجب التطبيق من حقوق أو قواعد أو وسائل انتصاف أو أوجه حماية لا يجوز تجاوزها أو الانتقاص منها.

يمكن إرسال الطلبات المتعلقة بالاسترجاع من خلال قنوات التواصل العامة المتاحة لدى ZA Digital Solutions.

- البريد الإلكتروني للتواصل: zadigitalsolutions.office@gmail.com
- GitHub: <https://github.com/ZADigitalSolutions>
- X: <https://x.com/ZADigitalSol>
- /Reddit: <https://www.reddit.com/user/ZADigitalSolutions>
- /LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/ziyad-a-76b24419b>

١٦. اللغة والتفسير

النسخة الإنجليزية من هذه السياسة هي النسخة المرجعية الأساسية.

وأي ترجمة تُقدّم الآن أو لاحقاً تكون لأغراض التيسير أو الإتاحة أو توسيع نطاق الفهم فقط. وإذا نشأ أي تعارض جوهري أو غموض أو عدم اتساق بين أي ترجمة والنسخة الإنجليزية، فإن النسخة الإنجليزية هي التي تسود، ما لم يقتض القانون الواجب التطبيق خلاف ذلك.

وحيثما تُتاح نسخة حالية من هذه السياسة على موقع رسمي أو صفحة رسمية أو نقطة نشر رسمية لـ ZA Digital Solutions، فينبغي الرجوع إلى تلك النسخة المنشورة بوصفها أحدث نسخة مرجعية.