

سياسة استرجاع المبيعات

الإصدار رقم 01

رقم 00001 وتاريخ 2025/01/15م

أولاً: الإطار التنظيمي والمرجعية

تُصدر هذه السياسة وفق الأطر التنظيمية الآتية :

1	نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/8 وتعديلاته النافذة .
2	لوائح المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي المنظمة للأنشطة الاقتصادية للجمعيات الأهلية .
3	سياسة الحوكمة المالية الداخلية للجمعية المعتمدة من مجلس الإدارة .
4	متطلبات الشفافية والإفصاح المالي الصادرة عن الجهات الرقابية المختصة .

ثانياً: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع عمليات البيع المُنفَّذة عبر منصة المدفوعات الإلكترونية المعتمدة لدى الجمعية والتي يُسَدَّد ثمنها بالحوالة البنكية، وتشمل على وجه الخصوص

نوع المنتج / الخدمة	الوصف
المنتجات المادية	المنتجات التي تباعها الجمعية ضمن أنشطتها الاقتصادية المرخصة
الخدمات ذات الطابع التجاري	الخدمات المرتبطة ببرامج الجمعية التي يُقابلها مقابل مادي
المنتجات الحرفية والتدريبية	المنتجات والبرامج المُنتجة تحت إشراف الجمعية وتمويلها

ثالثاً: شروط قبول طلب الاسترجاع

الحالات المقبولة للاسترجاع 3-1

يُقبل طلب الاسترجاع في الحالات الآتية حصراً

#	الحالة	التوضيح
أ	عيب موضوعي في المنتج أو الخدمة	وجود خلل أو عيب مادي موثَّق يجعل المنتج غير مطابق للمواصفات المُعلنة أو غير صالح للاستخدام المقصود منه .
ب	خطأ في تنفيذ الطلب	استلام العميل منتجاً مغايراً لما طلبه من حيث النوع أو الكمية أو المواصفات .

الحالات غير المقبولة للاسترجاع 3-2

تغير رأي العميل دون وجود عيب موضوعي قابل للإثبات X
تقديم طلب الاسترجاع بعد انقضاء المدة المحددة في هذه السياسة X
المنتجات الرقمية أو الخدمات التي اكتملت تسليمها بالكامل X

رابعاً: مُدد تقديم طلب الاسترجاع

نوع المنتج / الخدمة	المدة المسموح بها
منتجات مادية ملموسة	خلال 7 أيام من تاريخ الاستلام الموثَّق
خدمات تدريبية أو برمجية	خلال 3 أيام من تاريخ التقديم
منتجات ذات طابع رقمي / إلكتروني	غير قابلة للاسترجاع بعد التسليم

خامساً: إجراءات تقديم طلب الاسترجاع

المرحلة	العنوان	التفاصيل
1	تقديم الطلب	يتقدم العميل بطلب الاسترجاع عبر القناة الرسمية للجمعية، مرفقاً: رقم الطلب أو الفاتورة، وصور موثَّقة للعييب أو المشكلة، وصورة إثبات الهوية، وبيان الحوالة البنكية أو رقم عملية الدفع من منصة المدفوعات .
2	المراجعة والفحص	تُراجع الجمعية الطلب خلال 3 أيام عمل من استلامه، وتتواصل مع العميل لإبلاغه بنتيجة الفحص .
3	الاعتماد والقبول	عند قبول الطلب يُحال إلى المختص المالي لاستكمال إجراءات الرد المالي وفق الآلية المنصوص عليها.
4	التنفيذ المالي	تُنقذ عملية الرد المالي خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام عمل من تاريخ الموافقة النهائية .

سادساً: آلية الرد المالي وسياسة رسوم منصة المدفوعات

المبدأ العام 6-1

نظراً لأن منصة المدفوعات المعتمدة لدى الجمعية تقتطع رسوماً غير قابلة للاسترداد على كل عملية دفع وفق عقد الخدمة المبرم معها، تُعتمد السياسة الآتية بشفافية تامة وإفصاح كامل تجاه العميل .

جدول استحقاق مبلغ الاسترجاع 6-2

حالة الاسترجاع	المبلغ المُستردّ للعميل	تحمل رسوم المنصة
عيب في المنتج أو خطأ صادر عن الجمعية	من قيمة المبيعات 100%	الجمعية
حالة مقبولة وفق تقدير لجنة المراجعة	قيمة المبيعات مخصوماً منها رسوم المنصة الفعلية	العميل — مع إفصاح مسبق

طريقة الرد المالي 6-3

يُحوّل مبلغ الاسترجاع حصراً عبر حوالة بنكية إلى الحساب البنكي الذي أجرى منه العميل الدفع الأصلي. ولا تُقبل طلبات الرد إلى حسابات مغايرة إلا بموجب توثيق رسمي معتمد من مجلس الإدارة .

توثيق العملية المالية 6-4

تُوثّق كل عملية استرجاع ضمن سجلات الجمعية المالية وفق متطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، وتشمل الوثيقة .

. قيد محاسبي معتمد يُظهر قيمة المبيعات المُعادة ورسوم المنصة بنود منفصلة
. موافقة خطية من المختص المالي والمدير التنفيذي أو من يُفوض رسمياً
. نسخ محفوظة من جميع المراسلات مع العميل المتعلقة بالطلب

سابعاً: آلية الفصل في النزاعات

في حال عدم التوصل إلى اتفاق بين الجمعية والعميل بشأن نتيجة طلب الاسترجاع، يحق للعميل التصعيد وفق المراحل الآتية :

المرحلة	الجهة	الإجراء	المهلة
1	مجلس الإدارة	رفع شكوى رسمية عبر البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية	يوم عمل 15
2	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	التقدم عبر القنوات الرسمية للمركز بعد استنفاد المرحلة الأولى	وفق لوائح المركز

ثامناً: الإفصاح والشفافية

التزاماً بمبادئ الحوكمة الرشيدة للجمعيات الأهلية، تتعهد الجمعية بما يلي :

نشر هذه السياسة على الموقع الرسمي للجمعية وتحديثها فور إقرار أي تعديل ✓
الإفصاح عن إجمالي عمليات الاسترجاع ضمن التقرير المالي السنوي للجمعية ✓
إخضاع هذه العمليات للمراجعة من قِبَل المدقق الخارجي المعتمد ✓
إبلاغ العميل بقيمة رسوم المنصة المُستقطعة قبل إتمام أي عملية رد مالي ✓