



عقد تاجر عيلتي الشامل

نسخة العقد: AYLTY-SELLER-AGREEMENT-4.3-AR

منصة عيلتي

يجب قراءة هذا العقد كاملاً قبل إنشاء حساب التاجر

فهرس العقد

1. رسالة منصة Aylty إلى شركاء النجاح من التجار 1
- 1.1. كلمة الإدارة: رؤيتنا لمستقبل التجارة في Aylty 1
2. نبذة عن منصة عيلتي 1
3. تنبيه مهني 1
4. أطراف العقد وقبوله الإلكتروني 1
5. الأهلية والهوية والوثائق والضرائب 2
6. المنتجات والأسعار والمحتوى والملكية الفكرية 2
7. السلوك المهني والتواصل مع العملاء 2
8. إدارة الطلبات والمخزون والتغليف والشحن 2
9. سياسة العمولة والخدمات 2
10. التسويات والمحفظة وحقوق المستحقات 3
11. المرتجعات وحماية المستهلك والأجهزة الكبيرة 3
12. سياسات الغذاء والصيديات والمقاهي 3
13. التقييم والأداء وبرنامج عيلتي ستار 3
14. مسؤوليات المنصة وحماية البيانات 4
15. المخالفات والنزاعات والقوة القاهرة 4
16. التحديثات والإشعارات والإقرار النهائي 4
17. دليل المصطلحات 4

1. رسالة منصة Aylty إلى شركاء النجاح من التجار

1.1. كلمة الإدارة: رؤيتنا لمستقبل التجارة في Aylty

في ظل التحول الرقمي لم تعد التجارة الإلكترونية مجرد خيار، بل أصبحت لغة العصر. وأصبح البيع عبر الإنترنت، أو البيع أونلاين، اليوم أسهل من أي وقت مضى. وبخلاف المتاجر التقليدية المحدودة بالموقع الجغرافي وساعات العمل، يتيح المتجر الإلكتروني الوصول إلى العملاء في أي مكان وزمان، ويسهل التواصل مع شرائح جديدة من الجمهور لم يكن الوصول إليها ممكنًا بالبيع التقليدي.

إن فلسفتنا في Aylty لا تقوم على مجرد العرض والطلب، بل على بناء نظام بيئي متكامل يقوم على ثلاث ركائز أساسية: **الثقة المطلقة، والجودة الفائقة، والتمكين المتبادل.**

ومن هنا ولدت منصة Aylty لتكون الجسر الآمن والذكي الذي يربط بين طموح التجار واحتياجات العائلات المصرية. لقد صممنا هذه المنصة لتكون شريكًا حقيقيًا للتاجر؛ نوفر له أحدث حلول السيرفرات السحابية والبنية التقنية المتطورة، ونمنحه المساحة للنمو من خلال سياسات دعم مرنة وعادلة. نؤمن بأن نجاح شركائنا من التجار هو المحرك الأساسي لنجاحنا، ولذا نعدكم بابتكار دائم ودعم لا يتوقف ورؤية طموحة تمتد لسنوات من التوسع والتطوير المستمر.

نحن في Aylty ملتزمون بتقديم تجربة تسوق استثنائية للعائلة المصرية. هدفنا ليس فقط أن نكون منصة بيع، بل أن نكون الرفيق الرقمي الموثوق لكل منزل في مصر.

مرحبًا بكم في Aylty، حيث تلتقي الثقة بالابتكار.

2. نبذة عن منصة عيلتي

عيلتي منصة تجارة إلكترونية متعددة التجار تربط المتاجر بالعملاء من خلال واجهة رقمية لإدارة المنتجات والطلبات وخدمة ما بعد البيع والتنسيق التشغيلي مع شركات الشحن. وتوفر للتاجر أدوات لعرض منتجاته وإدارة متجره ومتابعة طلباته وفق سياسات الجودة وحماية المستهلك المعتمدة. تعمل المنصة بوصفها وسيطًا تقنيًا ضمن نطاق الخدمات المعلنة، ولا تضمن حدًا أدنى من المبيعات أو الأرباح. أما التسويات ووسائل الاستلام والمحافظ الإلكترونية فتخضع للمراجعة والاعتماد اليديين وسجل التدقيق؛ ولا تمثل المنصة خدمة صرف أو تحويل تلقائي.

3. تنبيه مهني

هذه مسودة تشغيلية وقانونية أولية مبنية على الاتفاقية المنشورة ومتطلبات منصة عيلتي. يجب أن يراجعها محام مصري مؤهل قبل اعتمادها نهائيًا أو إلزام التجار بها. لا تنشئ هذه الوثيقة بذاتها أي تحويل أو صرف أو التزام مالي تلقائي.

4. أطراف العقد وقبوله الإلكتروني

يُبرم هذا العقد بين منصة **عيلتي (Aylty)**، ويشار إليها باسم المنصة أو الطرف الأول، وبين الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي ينشئ متجرًا أو يستخدم لوحة التاجر، ويشار إليه باسم التاجر أو الطرف الثاني. يعد إتمام التسجيل ووضع علامة الموافقة الصريحة واستخدام لوحة التاجر قبولًا كاملاً لهذا العقد والسياسات الملحقة به، بما لا يخالف القوانين الآمرة.

لا ينشأ حساب تاجر قبل توثيق القبول الصريح؛ وتحفظ المنصة رقم النسخة وتاريخ ووقت القبول ومعرف الحساب وبيانات التدقيق الفنية المناسبة.

5. الأهلية والهوية والوثائق والضرائب

يلتزم التاجر بتقديم بيانات صحيحة ومحدثة والوثائق التي تطلبها المنصة، ومنها الهوية القومية للأفراد والسجل التجاري أو البطاقة الضريبية والتراخيص الخاصة بالنشاط عند انطباقها. ويقر بأنه يملك حق عرض وبيع المنتجات والعلامات التجارية، ويتحمل مسؤولية المنتجات المقلدة أو المنتهية أو غير المصرح بها، وصحة الفواتير والالتزامات الضريبية وضريبة القيمة المضافة وفق القانون المصري. للمنصة طلب تحديث المستندات أو تعليق نشاط لا يستوفي المتطلبات، مع إخطار التاجر متى كان ذلك ممكنًا ومسموحًا به.

6. المنتجات والأسعار والمحتوى والملكية الفكرية

يلتزم التاجر بأن تكون المنتجات أصلية وآمنة ومشروعة ومطابقة للوصف والصور والمواصفات والأسعار المعلنة، وأن تكون الصور حقيقية وغير مضللة. لا يجوز أن يزيد سعر المنتج على المنصة عن سعره في متجر التاجر أو على المنصات الأخرى، ويحظر رفع السعر قبل مواسم الخصومات لإظهار تخفيضات صورية. يحظر عرض المنتجات المحظورة قانونًا أو المنتهكة لحقوق الملكية الفكرية أو العلامات التجارية أو براءات الاختراع أو حقوق التأليف. ويتحمل التاجر أي مطالبة ناشئة عن مخالفته، مع احتفاظ المنصة بحق إيقاف العرض أو المتجر أو إبلاغ الجهة المختصة عند الاقتضاء.

7. السلوك المهني والتواصل مع العملاء

يحظر التواصل مع عملاء المنصة خارج قنواتها لإتمام معاملات بديلة، أو إدراج أرقام هاتف أو منشورات ترويجية خاصة داخل الشحنات بقصد تحويل العميل خارج المنصة. ويلتزم التاجر بالرد المهني على الاستفسارات والشكاوى خلال أوقات العمل والسياسات المعلنة، وبحماية بيانات العملاء وعدم استخدامها إلا لتنفيذ الطلب وخدمة ما بعد البيع المصرح بها.

8. إدارة الطلبات والمخزون والتغليف والشحن

يلتزم التاجر بتحديث المخزون فورًا وتجهيز الطلب وتغيير حالته إلى **جاهز للشحن** خلال 24 ساعة عمل، ما لم تعتمد المنصة مدة مختلفة لفئة معينة. ويجب تغليف المنتج بما يمنع الكسر أو التلف، ويفضل استخدام مواد تغليف معتمدة من المنصة عند توفرها. يلتزم التاجر بتوثيق حالة المنتجات الحساسة أو مرتفعة القيمة قبل تسليمها لشركة الشحن عند طلب المنصة أو عند حدوث نزاع. ويبقى مبلغ الشحن المحصل من العميل مستقلاً عن قيمة البضاعة والعمولة المعتمدة (العمولة)، وتعتمد تكلفة شركة الشحن الفعلية أو فاتورتها فقط عند المراجعة المالية.

9. سياسة العمولة والخدمات

تحدد المنصة رسوم والعمولة الخدمة المطبقة على متجر التاجر وفق رؤيتها التجارية وسياساتها وخطة التاجر وطبيعة النشاط ومستوى الأداء والخدمات المختارة. ولا يفهم من هذا العقد ثبات نسبة أو قيمة محددة للعمولة أو إنشاء استحقاق مالي تلقائي. تُعلن العمولة أو الرسوم المطبقة للتاجر عبر لوحة التاجر أو البريد المسجل أو أي وسيلة إشعار معتمدة، قبل بدء سريانها بمدة مناسبة لا تقل عن **48 ساعة** للتغيير الجوهري، مع بيان تاريخ النفاذ. ولا يطبق أي تعديل بأثر رجعي على طلب مكتمل أو مبلغ تمت تسويته، إلا إذا تطلب القانون خلاف ذلك أو كان التعديل تصحيحًا لخطأ مادي موثق.

تحتسب أي عمولة معتمدة على قيمة المنتجات فقط ما لم تُعلن سياسة مكتوبة بخلاف ذلك، ولا تعد جزءًا من مبلغ الشحن المحصل من العميل. ويجوز للمنصة تقديم فترة دعم أو إعفاء أو اشتراك شهري أو خدمات إضافية ضمن خطة معلنة للتاجر قبل تطبيقها، مع مراعاة مزايا الأداء أو الخصومات التي تعلنها المنصة.

10. التسويات والمحفظة وحقوق المستحقات

تخضع مبيعات التاجر لفترة تعليق لا تقل عن 14 يومًا من التسليم أو وفق سياسة حماية المستهلك المعتمدة، لمراعاة المرتجعات والنزاعات. وبعد انقضاء المدة واستكمال المراجعة تصبح المستحقات قابلة للمراجعة الإدارية. تسجل **وسيلة الاستلام الإلكترونية (المحفظة الإلكترونية)** أو وسيلة الاستلام في ملف التاجر بحالة **قيد مراجعة الإدارة**. لا ينشئ هذا العقد أو النظام أي تحويل أو سحب أو صرف تلقائي. ولا يتم اعتماد تسوية أو صرف أو تعديل وسيلة استلام إلا **بالمراجعة والاعتماد اليدويان (المراجعة اليدوية)** وسجل تدقيق، وبما لا يخل بالحقوق المالية الثابتة للتاجر. يجوز للمنصة تسوية قيمة المرتجعات أو الغرامات أو الرسوم الناتجة عن مخالفة موثقة للتاجر وفق سياسة معلنة وإشعار مناسب وإتاحة فرصة للمراجعة، بما لا يخالف القانون.

11. المرتجعات وحماية المستهلك والأجهزة الكبيرة

يلتزم التاجر بسياسة حماية المستهلك والمرتجعات: تقبل الطلبات ضمن 14 يومًا من التسليم دون سبب متى توافرت شروطها، وضمن 30 يومًا لعيوب الصناعة وفق القانون والسياسة المعلنة. وفي الأجهزة الكبيرة يشترط سلامة العبوة الأصلية وعدم فتحها أو تركيب الجهاز أو استخدامه، مع توافر الفاتورة والضمان والملحقات والهدايا إن وجدت. عند ظهور عيب فني في جهاز كبير، يطلب تقرير فني معتمد من الوكيل المختص، وتتم المعالجة بالاستبدال أو رد القيمة بحسب الحالة. وعند تلف ظاهر في العبوة يحق للعميل رفض الاستلام فورًا. ويتحمل الطرف المسؤول عن مخالفة المواصفات أو عيب الصناعة تكلفة الشحن ذهابًا وإيابًا؛ أما رجوع العميل دون سبب وفي الحالة الأصلية فيتحمل التكلفة وفق السياسة المعلنة والقانون.

12. سياسات الغذاء والصيديات والمقاهي

يلتزم تاجر الأغذية بسلامة المنتج وتاريخ الصلاحية والتخزين والحرارة المناسبة وبيان المكونات ومسببات الحساسية. ويلتزم تاجر الصيدلية أو المستلزمات الطبية بتقديم التراخيص المطلوبة وعدم عرض الأدوية التي تحتاج وصفة أو الأدوية المدرجة أو غير المسجلة، ويقتصر العرض على الفئات المسموحة نظامًا. ويلتزم تاجر المقاهي والمطاعم بشهادات الصحة وسلامة الغذاء وبالتحضير الفوري والتغليف الحراري المانع للتسرب والتسليم خلال 15-20 دقيقة عندما ينطبق ذلك. ويتحمل التاجر المسؤولية المدنية والجنائية عن الضرر الصحي الناشئ من المنتج أو الغذاء أو الدواء بقدر ما يقرره القانون، مع عدم إعفاء المنصة من أي التزام قانوني لا يجوز الإعفاء منه.

13. التقييم والأداء وبرنامج عيلتي ستار

يقيم التاجر وفق سرعة تجهيز الطلبات ونسبة المرتجعات والتقييمات ودقة المنتج. وتبدأ الإجراءات التصحيحية بالتنبيه ثم الإجراء المتناسب وصولاً إلى الإيقاف عند المخالفات الجسيمة أو تكرارها. يراعي برنامج عيلتي ستار: 15 نقطة للطلب المجهز خلال أقل من 12 ساعة، و10 نقاط لتقييم خمس نجوم، و50 نقطة شهرية لصفر مرتجعات بسبب خطأ التاجر، و30 نقطة للمنتجات ذات الصور والوصف الاحترافيين. وتخضع 40 نقطة لإلغاء الطلب بسبب نفاذ المخزون، و20 نقطة لكل يوم تأخير، و150 نقطة للمنتج المقلد أو المخالف للمواصفات.

تتدرج المستويات إلى برونزية حتى 500 نقطة، وفضية من 501 إلى 2500 نقطة، وذهبية فوق 2500 نقطة مع مزايًا ظهور أو حوافز تعتمد عليها المنصة ضمن سياسة معلنة للتاجر. تراجع المستويات كل 90 يومًا، وتظل نقاط مزايًا الإعلان صالحة ستة أشهر، مع مهلة تحسين 14 يومًا قبل خفض المستوى عند تراجع الأداء.

14. مسؤوليات المنصة وحماية البيانات

توفر المنصة البنية التقنية وقنوات عرض المنتجات وإدارة الطلبات والدعم في حدود الخدمة المعلنة، وتحمي البيانات بوسائل مناسبة وتستخدمها لتنفيذ الخدمة والامتثال والتحقيق في الاحتيال والنزاعات. لا تضمن المنصة حدًا أدنى من المبيعات أو الزوار أو الأرباح. ويلتزم الطرفان بحماية البيانات الشخصية وعدم الإفصاح عنها أو استخدامها خارج الغرض المصرح به.

15. المخالفات والنزاعات والقوة القاهرة

يجوز للمنصة وقف منتج أو متجر مؤقتًا عند وجود خطر على المستهلك أو شبهة مخالفة أو طلب رسمي أو خرق جسيم للعقد، مع إشعار التاجر متى لم يمنع ذلك متطلب قانوني أو أمني. يحاول الطرفان حل النزاع ودئيًا أولاً، ثم يخضع النزاع للقانون المصري والمحكمة المختصة، ما لم تفرض القواعد القانونية الأمر خلاف ذلك. لا يكون أي طرف مسؤولاً عن التأخير الناتج عن قوة القاهرة خارجة عن سيطرته المعقولة، شريطة إخطار الطرف الآخر واتخاذ التدابير المعقولة لتخفيف الأثر. ولا يبطل بطلان بند من بنود هذا العقد باقي البنود.

16. التحديثات والإشعارات والإقرار النهائي

يجوز للمنصة تحديث السياسات لتحقيق الامتثال أو جودة الخدمة أو حماية العملاء والتجار، على أن تخطر التاجر بأي تغيير جوهري، خصوصًا العمولات أو فترات التحصيل، قبل نفاذه بـ 48 ساعة على الأقل عبر البريد المسجل أو إشعار لوحة التاجر. ويقر التاجر بأنه قرأ العقد وفهمه ووافق عليه، وأن بياناته ومستنداته صحيحة، وأن القبول الإلكتروني الموثق جزء لا يتجزأ من علاقة التعاقد.

17. دليل المصطلحات

العمولة – العمولة المعتمدة: رسوم أو عمولة خدمة تعلنها المنصة للتاجر وفق خطته والسياسة السارية قبل تطبيقها.

المراجعة اليدوية – المراجعة والاعتماد اليدويان: اعتماد إداري منفصل قبل أي تسوية أو صرف أو تعديل وسيلة استلام.

المحفظة الإلكترونية – وسيلة الاستلام الإلكترونية: بيانات استلام يقدمها التاجر وتبقى قيد مراجعة الإدارة حتى اعتمادها.