وثيقة الشروط والأحكام وسياسات الخدمة

شركة صناع التجربة (Experience Makers - XMakers)

الإصدار 1.0 – 17 نوفمبر 2026

تنظّم هذه الوثيقة العلاقة بين شركة صناع التجربة (XMakers) وعملائها، وتشمل شروط الخدمة، وسياسة الإلغاء والاسترجاع والاستبدال، وسياسة الخصوصية (الملحق أ)، والأحكام الخاصة بطلبات المنشآت (الملحق ج). وتُتاح للعميل قبل التعاقد.

بيانات الشركة

الاسم التجاري	شركة صناع التجربة (XMakers)
الرقم الوطني الموحد	7054915082
الرقم الضريبي	314938954900003
العنوان الوطني	المملكة العربية السعودية، جدة، حي الفيصلية، شارع الحسن بن إسماعيل، مبنى رقم 3523، الرقم الفرعي 7347، الرمز البريدي 23442 (العنوان المختصر: JDBB3523)
الموقع الإلكتروني	https://xmakers.sa
الهاتف وخدمة العملاء	+966 12 5912443
البريد الإلكتروني	info@xmakers.sa (للتواصل والشكاوى وطلبات الخصوصية)
رقم توثيق المتجر	0000332496

محتويات الوثيقة

القسم	البنود
القسم الأول: أحكام تمهيدية	من 1 إلى 2
القسم الثاني: الخدمات والأسعار والتعاقد	من 3 إلى 8
القسم الثالث: التنفيذ والتسليم	من 9 إلى 12
القسم الرابع: سياسة الإلغاء والاسترجاع والاستبدال	من 13 إلى 18
القسم الخامس: الالتزامات والمسؤولية	من 19 إلى 21
القسم السادس: أحكام ختامية	من 22 إلى 26
الملحق (أ): سياسة الخصوصية	–
الملحق (ب): نماذج الإشعارات	–
الملحق (ج): أحكام طلبات المنشآت	–

القسم الأول: أحكام تمهيدية

البند الأول: التعريفات

يُقصد بالألفاظ الآتية – أينما وردت في هذه الوثيقة – المعاني المبينة أمام كل منها:

- **الشركة:** شركة صناع التجربة (XMakers) المبينة بياناتها أعلاه.
- **العميل:** من يطلب الخدمة ويسدد مقابلها (المُهدي).
- **المستلم:** من يحدده العميل لاستلام الهدية (المُهدى إليه).
- **الهدية:** المنتج أو المنتجات التي تبيعها الشركة للعميل بموجب الطلب.
- **الخدمات:** أعمال البحث والمعاينة والشراء والتوفير والتجهيز والتغليف والتنسيق والتوصيل.
- **عرض السعر:** البيان المكتوب الذي ترسله الشركة للعميل قبل السداد، متضمناً تفاصيل الطلب ومقابله النهائي.
- **قائمة الأسعار:** قائمة أسعار الباقات والخدمات والأجور السارية التي تتيحها الشركة للعميل قبل التعاقد.
- **الطلب المؤكد:** الطلب الذي وافق العميل على عرض سعره وسدّد مقابله وأكدت الشركة قبوله.
- **القنوات الرسمية:** رقم الشركة المبين أعلاه (اتصالاً أو عبر واتساب)، وبريدها الإلكتروني، وموقعها الإلكتروني.
- **المنتجات المستثناة:** المنتجات والخدمات التي لا يسري عليها حق الفسخ، والمبينة في الفقرة (3) من البند (الخامس عشر).

البند الثاني: صفة الشركة ونطاق تطبيق الوثيقة

1. تعمل الشركة بصفتها **بائعاً** للمنتجات التي تشتريها باسمها ثم تبيعها للعميل، و**مقدِّماً** لخدمات البحث عن الهدايا وتوفيرها وتجهيزها وتغليفها وتنسيقها وتوصيلها. وتصدر فاتورة المتجر أو المورّد باسم الشركة، وتصدر الشركة للعميل فاتورتها بكامل قيمة الطلب.
2. الشركة هي الجهة التي يرجع إليها العميل في كل ما يتصل بالهدية من مطابقة وعيب واسترجاع وفق هذه الوثيقة، ولا تُحيله إلى المتجر أو المورّد لاستيفاء حق له قِبَلها.
3. ليست الشركة مُصنِّعاً للمنتجات التي تحمل علامات تجارية لغيرها، ولا يُعد ذكر متجر أو علامة تجارية دليلاً على أنها وكيل أو موزع معتمد لها ما لم تثبت لها هذه الصفة.
4. تلتزم الشركة بالمواصفات والعلامة التجارية والموديل والحجم واللون والكمية الواردة في عرض السعر، ولا تستبدل المنتج بآخر مختلف جوهرياً إلا بموافقة العميل.
5. تسري بنود هذه الوثيقة على طلبات الأفراد المنفذة داخل مدينة جدة. وتسري على طلبات المنشآت (الشركات والمؤسسات والجهات) الأحكامُ الخاصة الواردة في الملحق (ج) مع عرض السعر الخاص بكل طلب، وتُنفَّذ داخل المملكة. أما المشاريع التي يُبرم لها عقد مستقل فتخضع لعقدها. وتبقى الأحكام النظامية الآمرة واجبة التطبيق في كل حال.

القسم الثاني: الخدمات والأسعار والتعاقد

البند الثالث: نطاق الخدمات والباقات

1. تقدم الشركة خدمة توفير الهدية وشرائها باسمها، وتجهيزها وفق المواصفات المعتمدة، وتغليفها، وتوثيق حالتها، وتوصيلها، بحسب النطاق المتفق عليه في عرض السعر. ولا تدخل قيمة الهدية في مقابل باقة التجهيز والتغليف ما لم ينص عرض السعر على غير ذلك.

2. تُبيَّن باقات الخدمة وأسعارها ومكوناتها وكميات إضافاتها وشروط توصيلها في قائمة الأسعار أو في عرض السعر. وتسري الأسعار الأساسية على نطاق الخدمة والأحجام الاعتيادية المبينة عند العرض.

3. تُحدد تكلفة التجهيز والتغليف بحسب أبعاد الهدية ووزنها وهشاشتها وطبيعتها وما تتطلبه من مواد وعمالة وتوثيق. وللهدايا المتوسطة أو الكبيرة أو غير الاعتيادية عرض سعر مستقل يشمل ما تحتاجه من تغليف خاص أو تجهيزات إضافية أو معدات رفع أو تبريد أو وسيلة نقل مناسبة. ويُبلَّغ العميل قبل قبول الطلب بنطاق الخدمة وفئة الحجم والتكلفة الكاملة وأي أجرة نقل خاصة.

4. إذا تبيّن بعد قبول الطلب احتياجٌ يختلف جوهرياً عما اتُّفق عليه، قدمت الشركة عرضاً معدلاً، وللعميل قبوله أو رفضه، ولا تُفرض عليه زيادة من طرف واحد. فإن رفضه وتعذر تنفيذ الاتفاق الأصلي، أُلغي ما لم يُنفذ ورُدّ مقابله.

5. لا تضمن الشركة توفر جميع المنتجات أو إمكان شرائها أو نقلها أو تجهيزها، ولا يُعد الاستفسار أو إرسال صورة منتج التزاماً عليها بتوفيره ما لم تؤكد قبول الطلب وفق البند (السابع).

البند الرابع: مسارات الطلب

1. **المسار الأول – الطلب المباشر:** يحدد العميل المنتج بصورة أو رابط أو اسم ومواصفات، أو يحدد متجراً بعينه. وتقدم الشركة عرض السعر شاملاً ثمن الهدية والرسوم والباقة، ولا يُحتسب رسم بحث مستقل ما دام الشراء ضمن النطاق المعتاد (هدية محددة من مصدر واحد).

2. **المسار الثاني – معاينة متجر محدد:** إذا طلب العميل زيارة متجر وتصوير المتاح فيه أو إرسال خيارات ليختار منها، حدد عرض خدمة المعاينة: اسم المتجر، ونطاق الزيارة، والمخرجات، وطريقة التصوير، والمقابل، والدفعة المقدمة. وتلتزم الشركة عند التصوير بقواعد المتجر وخصوصية الآخرين.

3. **المسار الثالث – البحث الموسّع:** إذا طلب العميل البحث أو التواصل أو التنقل بين مصادر متعددة، حدد عرض الخدمة: نطاق البحث، والمخرجات، والمدة التقريبية، والمقابل، وهل يدخل هذا المقابل لاحقاً في رسوم شراء الهدية أو باقتها أم يُستحق مستقلاً.

4. تسري على المسارين الثاني والثالث الأحكام الآتية:

أ- يبدأ التنفيذ بعد موافقة العميل على النطاق وسداد المقابل المحدد، ولا تُعد هذه الموافقة موافقةً على شراء منتج لم يُحدد سعره بعد.

ب- عند إتمام شراء مرتبط بالمعاينة أو البحث، تُسوّى الدفعة المقدمة مع رسوم الباقة أو الخدمات اللاحقة وفق العرض المعتمد.

ج- إذا قرر العميل عدم الشراء بعد تنفيذ المعاينة أو البحث المتفق عليه، استحقت الشركة مقابل ما نُفذ فعلاً. وإذا لم يبدأ التنفيذ رُدّ إليه ما دفعه كاملاً.

د- لا يُوسَّع النطاق، ولا يُنقل الطلب من مسار إلى آخر، برسوم إضافية إلا بعرض جديد وموافقة جديدة.

هـ- تبذل الشركة العناية المتفق عليها وتسلّم ما تحقق من نتائج، ولا تضمن العثور على المنتج أو توفره أو سماح المتجر بالتصوير.

5. **قاعدة عامة:** لا يُحصَّل من العميل مقابلٌ عن العمل ذاته مرتين، وتُسوّى أي دفعة سابقة عن خدمة تدخل في خدمة لاحقة.

البند الخامس: تعدد الهدايا والتوصيل المشترك

1. عند طلب عدة هدايا مستقلة، يبيّن عرض السعر قيمة كل هدية وخدمات شرائها وتجهيزها وتغليفها وتوصيلها على حدة. وإذا اختار العميل جمع عدة منتجات في تغليف واحد، سُعّرت الهدية المركّبة بحسب حجمها ومتطلباتها الفعلية دون تكرار آلي للباقات أو رسوم الحجم. ولا تُعد الإضافات الداخلة في الباقة هدايا مستقلة ما لم يُتفق على غير ذلك.

2. إذا أمكن توصيل عدة هدايا في رحلة واحدة إلى عنوان واحد، جاز خصم أجور التوصيل المتكررة أو احتساب أجرة موحدة، ويُبيَّن الخصم وطريقة تطبيقه في عرض السعر. ولا يُطبق الخصم على بند لا يتضمن توصيلاً، ولا يتكرر على الهدية نفسها.
3. تُحدد أجرة التوصيل بحسب عدد الوجهات وتوقيتها والمسافة وطبيعة الهدية ووسيلة النقل والحجم ومتطلبات السلامة. وقد يتطلب الطلب مركبة أكبر أو نقلاً مبرداً أو رحلة مستقلة، فلا يُفترض انطباق خصم التوصيل المشترك في هذه الحالات، وتُعرض أجورها على العميل قبل موافقته.
4. تُظهر الفاتورة قيمة كل هدية وباقتها والخصم المرتبط بها.

البند السادس: الأسعار والرسوم والضريبة

1. تحدد الشركة ثمن الهدية في عرض السعر استناداً إلى مواصفاتها ومصدرها وتكاليف توفيرها وسعرها في السوق، ويجوز أن يتضمن هامشاً تجارياً للشركة. ولا يُعد ذلك وعداً بأقل سعر في السوق، ولا التزاماً بالإفصاح عن تكلفة شراء الشركة من المورّد.
2. إذا طلب العميل هدية من متجر محدد، جاز تقديمها بسعر البيع المعلن لدى ذلك المتجر متى كان المنتج متاحاً وقبلت الشركة ذلك وأكدته كتابةً في عرض السعر؛ وفي غير ذلك يُقدَّم عرض سعر مستقل.
3. يجوز احتساب رسوم مستقلة لخدمة شراء الهدية وتوفيرها، بنسبة أو مبلغ أو آلية تُبيَّن في قائمة الأسعار وفي عرض السعر مع أساس احتسابها وقيمتها النهائية. وهي مقابل أعمال توفير المنتج والتحقق منه وتنظيم شرائه ومتابعته، وليست رسماً على وسيلة الدفع ولا تتغير باختلافها.
4. لا تُحمِّل الشركة العميل أي رسم إضافي بسبب وسيلة الدفع التي يختارها.
5. جميع الأسعار المعروضة للعميل نهائية بالريال السعودي وشاملة ضريبة القيمة المضافة.
6. لا يُحصَّل من العميل أي مبلغ لم يرد في عرض السعر أو في قائمة الأسعار التي أُتيحت له قبل التعاقد، ولا أي أجرة لاحقة (كأجرة إعادة التوصيل) إلا بعد بيانها له.
7. تُسعَّر الهدايا المخصصة وطلبات المناسبات بعروض مستقلة تحدد المنتجات والمواصفات ومراحل العمل وآلية احتساب التكلفة والهامش أو الرسوم الخاصة ومواعيد التسليم، ويبيّن العرض هل تحل رسوم التسعير الخاص محل رسوم الشراء المعتادة أم تُضاف إليها.
8. تصدر الشركة للعميل فاتورة ضريبية إلكترونية باسمها مستوفية البيانات النظامية، وتحفظ سجلات مشترياتها وفواتيرها وفق الأنظمة.

البند السابع: عرض السعر وانعقاد العقد والدفع

1. يبيّن عرض السعر قبل السداد: مسار الطلب؛ ومواصفات كل هدية وثمنها؛ والخدمات والباقات المختارة؛ ومقابل الشراء أو المعاينة أو البحث بحسب الحال؛ ومتطلبات الحجم والتغليف والنقل والتوصيل؛ والخصومات والتسويات والدفعات المقدمة؛ وموعد التسليم أو مدته؛ وما إذا كانت الهدية من المنتجات المستثناة من الاسترجاع؛ والإجمالي النهائي شاملاً الضريبة. ولا تكفي الإحالة إلى هذه الوثيقة دون بيان ما سيُحصَّل فعلاً.
2. يتم التعاقد بالخطوات الآتية:
   - أ- يرسل العميل طلبه عبر القنوات الرسمية.
   - ب- ترسل الشركة عرض السعر ومعه رابط هذه الوثيقة.
   - ج- يوافق العميل على العرض ويسدد المبلغ المطلوب عبر رابط الدفع أو وسيلة الدفع المعتمدة المبينة في العرض.
   - د- تؤكد الشركة قبول الطلب واستلام السداد، وتزوّد العميل برقم الطلب.

3. يُعد سداد العميل بعد استلامه عرض السعر ورابط هذه الوثيقة موافقةً صريحة منه عليهما والتزاماً منه بمقابل الطلب. وينعقد العقد من لحظة تأكيد الشركة قبول الطلب، وتحفظ الشركة نسخة العرض وتاريخ الموافقة ووسيلتها.
4. لا تبدأ الشركة شراء أي منتج إلا بعد موافقة العميل على عرض السعر النهائي وسداده المبلغ المطلوب.
5. يوافق العميل صراحةً على أن تبدأ الشركة تنفيذ الخدمات فور تأكيد الطلب، لما تقتضيه طبيعة الخدمة من سرعة، ويقرّ بعلمه بأن الخدمة التي يكتمل تنفيذها (كالشراء والتغليف والتوصيل) لا يُسترد مقابلها عند عدوله عن الطلب، وفق البند (الثالث عشر).
6. **تصحيح خطأ العميل:** إذا أخطأ العميل في بيانات طلبه، فله إبلاغ الشركة بموضع الخطأ خلال (24) ساعة من إرساله، وتلتزم الشركة بتصحيحه ما لم يكن قد استفاد من المنتج أو الخدمة. ولأن التنفيذ يبدأ فور تأكيد الطلب، فعليه مراجعة بياناته قبل السداد والإبلاغ عن أي خطأ فور تنبّهه له.
7. **تصحيح خطأ الشركة:** إذا وقع من الشركة خطأ غير مقصود في عرض السعر أو في أي مراسلة موجهة للعميل (كخطأ في السعر أو المواصفات)، فلها تصحيحه بشرط إبلاغ العميل فور علمها به، وقبل شحن المنتج أو بدء تنفيذ الخدمة. وللعميل حينئذٍ أن يستمر في الطلب بعد التصحيح، أو أن يلغيه ويسترد كامل ما دفعه وما ترتب على الخطأ من تكاليف.

البند الثامن: تغيّر السعر أو عدم توفر المنتج قبل الشراء

1. تُشترى الهدايا من المتاجر بعد السداد، فقد يتغير سعر المنتج لدى المتجر أو ينتهي عرضه الترويجي أو ينفد قبل إتمام شرائه. وفي هذه الحالة تُبلغ الشركة العميل فوراً، وله أن يختار:
   أ- اعتماد فرق السعر، فيسدده إن كان زيادةً ويسترده إن كان نقصاً؛ أو
   ب- اختيار منتج بديل متاح بعرض سعر معدل؛ أو
   ج- إلغاء الطلب واسترداد كامل ما دفعه، عدا مقابل معاينة أو بحث مستقل نُفذ وفق البند (الرابع).
2. لا تفرض الشركة على العميل بعد التعاقد أي زيادة لم يوافق عليها.
3. يُعلَّق تنفيذ الطلب إلى أن يرد العميل على الإشعار، ولا يُعد التأخير الناتج عن تأخر رده راجعاً إلى الشركة.

القسم الثالث: التنفيذ والتسليم

البند التاسع: مدة التنفيذ والتزام التسليم خلال (24) ساعة

1. لا يسري التزام التسليم خلال (24) ساعة إلا على الطلب الذي أكدت الشركة في عرض السعر شموله به، بعد تحققها من اجتماع الشروط الآتية:
   أ- أن تكون الهدية متوفرة فعلاً وجاهزة للاستلام الفوري في المتاجر داخل مدينة جدة؛
   ب- أن يكون التغليف ضمن الباقات الاعتيادية المعلنة التي لا تتطلب تصنيعاً أو مواد خاصة؛
   ج- أن يكون عنوان التسليم داخل مدينة جدة.
2. تبدأ مدة الـ(24) ساعة من اكتمال ثلاثة أمور: السداد، واعتماد العميل الخيار النهائي للهدية، وتزويد الشركة ببيانات المستلم كاملة – لا من بدء المحادثة. ولا يدخل في حسابها ما يتأخر به التسليم لسبب يرجع إلى العميل أو المستلم.
3. لا يسري هذا الالتزام على ما لا تتوافر فيه الشروط السابقة، ومنه: المنتج الذي يتطلب طلباً إلكترونياً أو شحناً من مدينة أو دولة أخرى؛ والتغليف المخصص الذي يتطلب تصنيعاً أو شراء مواد خاصة؛ والهدايا المصنوعة حسب الطلب؛ والهدايا الكبيرة أو غير الاعتيادية التي تتطلب تجهيزاً أو نقلاً خاصاً. وفي هذه الطلبات يسري الموعد أو المدة المثبتة في عرض السعر.

4. في الطلبات المشحونة من خارج مدينة جدة، تبيّن الشركة في عرض السعر مدة التوريد التقديرية وتكاليفها، وتتابع الطلب مع المورّد أو الناقل. وما لم يحدد عرض السعر مدة أخرى، تجهّز الشركة الهدية وتوصّلها خلال (24) ساعة من تسلّمها الفعلي للمنتج.

5. استعانة الشركة بمورّد أو ناقل خارجي لا تعفيها من التزاماتها تجاه العميل، ولا تمس حقه عند التأخير وفق البند (الثاني عشر).

البند العاشر: التسليم

1. يلتزم العميل بتزويد الشركة ببيانات صحيحة وكافية عن المستلم (الاسم، ورقم جوال فعّال، والعنوان أو الموقع)، أو بتفويضها بالتواصل مع المستلم لأخذ الموقع وتحديد موعد التسليم.

2. تتواصل الشركة مع المستلم قبل التوجه إليه بالاتصال أو عبر واتساب. فإن لم يرد، أبلغت العميل وأجّلت التوصيل إلى أن يتجاوب.

3. إذا وصل المندوب في موعد مؤكد ولم يجد المستلم، أو لم يتجاوب المستلم خلال (15) دقيقة من وصوله، أُعيدت الهدية إلى مقر الشركة وأُبلغ العميل. وتكون إعادة التوصيل بأجرة إعادة التوصيل المبينة في قائمة الأسعار، ونُبيَّن للعميل قبل تحصيلها.

4. إذا رفض المستلم استلام الهدية، أبلغت الشركة العميل وعرضت عليه استلامها من مقر الشركة، أو توصيلها إلى عنوانه، أو إعادة توصيلها للمستلم، مع بيان أجرة كل خيار قبل تنفيذه. ويبقى أجر رحلة التوصيل التي نُفذت مستحقاً للشركة. ولا يُعد رفض المستلم تنازلاً من العميل عن حقه في الاسترجاع متى توافرت شروطه.

5. **ترك الهدية عند الباب أو لدى الحارس:** لا تُترك الهدية أمام الباب أو لدى حارس أو في مكان مكشوف إلا بتعليمات صريحة موثقة كتابةً من العميل أو المستلم، وبعد تنبيهه إلى المخاطر المعقولة، كالسرقة وتأثر الورد والشوكولاتة بالحرارة. ومتى وُضعت الهدية سليمةً في المكان المحدد ووُثّق ذلك بالتصوير وأُرسلت الصورة للعميل، عُدّ التسليم تاماً، ولا تتحمل الشركة تبعة ما يطرأ عليها بعد ذلك من سرقة أو تلف بفعل الحرارة أو العوامل الخارجية، إلا ما يثبت أنه ناتج عن خطئها أو إهمالها.

6. توثق الشركة حالة الهدية قبل خروجها للتوصيل وعند تسليمها، بالتصوير أو بتأكيد المستلم.

البند الحادي عشر: تعذّر التسليم وحفظ الهدية

1. إذا تعذر تسليم الهدية لسبب لا يرجع إلى الشركة – كرفض المستلم استلامها، أو عدم تجاوبه، أو غيابه عن موعد مؤكد، أو خطأ في العنوان – أشعرت الشركة العميل عبر وسيلة التواصل المسجلة في الطلب، وحفظت الهدية لديها بانتظار تعليماته المدة الآتية محسوبةً من وقت الإشعار:

أ- الورد والشوكولاتة وما في حكمهما من المنتجات السريعة التلف: (24) ساعة.

ب- سائر الهدايا: (7) أيام.

2. لا تُحتسب أي رسوم عن الحفظ خلال هذه المدة، وتحفظ الشركة الهدية بعناية تناسب طبيعتها. وللعميل خلالها أن يختار استلامها من مقر الشركة، أو توصيلها إلى عنوانه، أو إعادة توصيلها للمستلم، بالأجرة المبينة في قائمة الأسعار بعد بيانها له.

3. يُعد الإشعار المذكور إعذاراً للعميل. فإذا انقضت مدة الحفظ دون أن يستلم الهدية أو يحدد خياراً:

أ- في المنتجات السريعة التلف: يتحمل العميل ما يصيبها من ذبول أو فساد أو تلف طبيعي، ولا يُرد ثمنها، وللشركة إتلاف ما فسد منها بعد توثيق حالته بالتصوير.

ب- في سائر الهدايا: تنتقل إلى العميل تبعة هلاكها أو تلفها لسبب لا يرجع إلى خطأ الشركة، وتبقى ملكاً له يستلمها من مقر الشركة أو تُوصَّل إليه بالأجرة المبينة في قائمة الأسعار، وتواصل الشركة إشعاره. وإذا استمر امتناعه عن الاستلام، فللشركة ممارسة ما يقرره نظام المعاملات المدنية من حقوق في هذه الحالة.

4. الأجزاء غير القابلة للتلف من هدية مركّبة تُعامل معاملة سائر الهدايا.
5. إذا تعذر التسليم لسبب يرجع إلى الشركة، طُبّق البند (الثاني عشر)، ولا تُحتسب على العميل أجرة لإعادة التوصيل.
6. لا يمس هذا البند حق العميل في العدول عن شراء هدية غير مستثناة وفق البند (الرابع عشر) والبند (الخامس عشر).

البند الثاني عشر: التأخر في التسليم

1. إذا فات موعد التسليم المؤكد لسبب يرجع إلى الشركة، فللعميل أن يختار:
   - أ- إلغاء الطلب كاملاً واسترداد كل ما دفعه دون أي خصم، أياً كان نوع الهدية والمرحلة التي بلغها التنفيذ؛ أو
   - ب- إكمال الطلب في موعد جديد يوافق عليه.
2. تطلب الشركة من العميل تحديد اختياره عند إبلاغه بالتأخير. وإذا اختار الإلغاء عادت الهدية إلى الشركة، ولا يُطالَب بأي مبلغ عنها.
3. يُعد التأخير راجعاً إلى الشركة متى نتج عن فعلها أو تقصيرها، أو عن فعل موظفيها أو من تستعين بهم في التجهيز والتوصيل داخل مدينة جدة.
4. لا يُعد التأخير راجعاً إلى الشركة إذا نتج عن: بيانات غير صحيحة أو ناقصة قدّمها العميل؛ أو عدم تجاوب المستلم أو غيابه أو طلبه التأجيل؛ أو تأخر العميل في الرد على إشعار يتوقف عليه التنفيذ؛ أو قوة قاهرة.
5. في الطلبات المشحونة من خارج مدينة جدة، إذا تأخر المورّد أو الناقل الخارجي عن المدة التقديرية، أبلغت الشركة العميل فور علمها وتابعت الطلب، وبقي للعميل حقه المبين في الفقرة (6) من هذا البند.
6. في جميع الأحوال، إذا تأخر التسليم أكثر من (15) يوماً عن الموعد المتفق عليه لسبب لا يرجع إلى العميل أو المستلم ولا إلى قوة قاهرة، فللعميل فسخ العقد واسترداد ما دفعه وما ترتب على التأخير من تكاليف، وفق المادة (الرابعة عشرة) من نظام التجارة الإلكترونية.
7. تبلغ الشركة العميل فور علمها بأي تأخير متوقع أو صعوبة تؤثر جوهرياً في التسليم.

القسم الرابع: سياسة الإلغاء والاسترجاع والاستبدال

البند الثالث عشر: قواعد عامة

1. يُقدَّم طلب الإلغاء أو الاسترجاع عبر القنوات الرسمية مع رقم الطلب، ويُعتد بوقت وصوله إلى الشركة في تحديد المرحلة التي بلغها التنفيذ.
2. يتكوّن مقابل الطلب من عنصرين يُعامل كلٌّ منهما بحكمه: **ثمن الهدية**، و**مقابل الخدمات** (الشراء والتوفير والمعاينة أو البحث، والتجهيز والتغليف، والتوصيل).
3. الخدمة التي لم تُنفَّذ يُرد مقابلها كاملاً، والخدمة التي اكتمل تنفيذها لا يُسترد مقابلها عند عدول العميل عن الطلب.
4. لا يُخصم من المبلغ المسترد رسم لبوابة الدفع ولا لعملية الاسترداد.
5. لا يُسقط التغليف الاعتيادي الذي يمكن نزعه دون أثر حقَّ العميل في استرجاع هدية غير مستثناة.
6. لا تمس أحكام هذا القسم حقوق العميل عند العيب أو التلف أو عدم المطابقة وفق البند (السادس عشر)، ولا عند تأخر الشركة وفق البند (الثاني عشر).

البند الرابع عشر: الإلغاء قبل التسليم

1. **قبل بدء التنفيذ** (قبل شراء الهدية وقبل بدء أي معاينة أو بحث أو تجهيز): يُرد للعميل كامل ما دفعه.
2. **بعد بدء المعاينة أو البحث وقبل الشراء:** تستحق الشركة مقابل ما نُفذ فعلاً من المعاينة أو البحث وفق النطاق المتفق عليه، ويُرد الباقي.
3. **بعد شراء الهدية وقبل بدء التغليف:**
   - أ- الهدية غير المستثناة: يُرد ثمنها ومقابل ما لم يُنفذ من تغليف وتوصيل، ولا يُرد مقابل خدمة الشراء والتوفير. ولا يتوقف ذلك على قبول المتجر إرجاعها.
   - ب- الهدية من المنتجات المستثناة: لا يُرد ثمنها ولا مقابل خدمة شرائها، ويُرد مقابل ما لم يُنفذ من خدمات.
4. **بعد بدء التغليف أو التنسيق:**
   - أ- لا يُرد مقابل خدمة الشراء، ولا مقابل التغليف والتنسيق وما استُهلك فيهما من مواد وإضافات.
   - ب- يُرد ثمن الهدية غير المستثناة إذا أمكنت إعادتها إلى حالتها الأصلية دون أن تتأثر بالتغليف.
   - ج- لا يُرد ثمن الهدية المستثناة، ولا ثمن ما دُمج في تنسيق يتعذر معه إعادته إلى حالته الأصلية.
   - د- يُرد مقابل التوصيل ما لم تخرج الهدية للتوصيل.
5. تُعامل معاملة المنتجات المستثناة من لحظة شرائها أو تجهيزها: الإضافات السريعة التلف ضمن الطلب (كالورد الطبيعي والشوكولاتة)، والكروت والمطبوعات المكتوبة أو المطبوعة خصيصاً للطلب.
6. الهدية التي لا يُرد ثمنها تبقى ملكاً للعميل، وله استلامها من مقر الشركة أو طلب توصيلها بالأجرة المبينة في قائمة الأسعار.

البند الخامس عشر: حق الفسخ بعد التسليم والمنتجات المستثناة

1. للعميل فسخ عقد شراء الهدية خلال الأيام (السبعة) التالية لتاريخ تسليمها للمستلم، دون إبداء أسباب، متى تحقق الآتي:
   - أ- ألا تكون الهدية من المنتجات المستثناة المبينة في الفقرة (3) من هذا البند:
   - ب- ألا تكون قد استُعملت أو انتُفع بها، ويُعد من الاستعمال تفعيل الجهاز أو تسجيله أو ربطه بحساب مستخدم:
   - ج- أن تُعاد بحالتها التي سُلّمت بها، بعلبتها الأصلية وبطاقاتها وملحقاتها كاملة، دون أي أثر استعمال.
2. يمارس حقَّ الفسخ العميلُ بصفته المتعاقد، أو المستلمُ بتفويض منه. ويُرد المبلغ في كل حال إلى العميل وفق البند (السابع عشر).
3. **المنتجات والخدمات المستثناة:** استناداً إلى المادة (الثالثة عشرة) من نظام التجارة الإلكترونية والمادة (الحادية عشرة) من لائحته التنفيذية، لا يسري حق الفسخ المبين في الفقرة (1) من هذا البند على ما يأتي:
   - أ- المنتجات المصنوعة أو المخصصة بناءً على طلب العميل أو وفق مواصفات حددها، كالمطبوع أو المحفور أو المطرز بأسماء أو صور أو عبارات، والتغليف المصنوع خصيصاً للطلب.
   - ب- المنتجات المعرضة للتلف خلال مدة الفسخ، كالورد والنباتات الطبيعية والشوكولاتة والحلويات والمأكولات.
   - ج- المنتجات التي لا يمكن إعادة بيعها لأسباب صحية متى فُتحت عبوتها أو أُزيل ختمها، كالعطور ومستحضرات التجميل ومنتجات العناية الشخصية.
   - د- المنتجات التي دُمجت عناصرها بحيث يتعذر إعادتها إلى حالتها الأصلية، كتنسيقات الورد والسلال والصناديق المركّبة.

هـ- المنتجات التي قد يتغير سعرها خلال مدة الفسخ بسبب سوق متقلبة لا تتحكم فيها الشركة، كالذهب والفضة.

و- الكتب والصحف والمجلات والمنشورات، وأشرطة الفيديو والأسطوانات والأقراص المدمجة والبرامج التي جرى استخدامها.

ز- المنتج الذي ظهر فيه عيب بسبب سوء حيازته أو استعماله بعد التسليم.

ح- الخدمات التي نُفذت أو استفاد منها العميل، كالشراء والتوفير والمعاينة والبحث والتجهيز والتغليف والتنسيق، وخدمات النقل والتوصيل.

4. لا يشمل الاستثناء المنتجَ المعيب أو غير المطابق للمواصفات المتفق عليها، ويُعالَج وفق البند (السادس عشر).

5. **ما يُرد عند الفسخ:** يُرد ثمن الهدية المسترجعة، ولا يُرد مقابل الخدمات المنفذة. ويتحمل العميل تكلفة إعادة الهدية إلى الشركة؛ فله أن يعيدها إلى مقرها دون مقابل، أو أن يطلب استلامها من موقعها بأجرة التوصيل المبينة في قائمة الأسعار بعد بيانها له.

البند السادس عشر: العيب والتلف وعدم المطابقة والضمان

1. تلتزم الشركة بتوفير منتجات أصلية مطابقة للمواصفات المعتمدة في عرض السعر، من مصادر موثوقة، وبالعناية بها أثناء الشراء والتغليف والتوصيل.

2. إذا سُلّمت الهدية معيبة أو تالفة أو ناقصة أو مخالفة للمواصفات المتفق عليها، عالجت الشركة ذلك بالإصلاح أو الاستبدال أو رد المبلغ وفق ما تقرره الأنظمة للعميل من حقوق، دون أي تكلفة عليه، وتتحمل الشركة تكلفة استلام الهدية وإعادة توصيلها.

3. **الإبلاغ:** على العميل أو المستلم معاينة الهدية عند استلامها، وإبلاغ الشركة عبر القنوات الرسمية مع رقم الطلب وصور واضحة، على النحو الآتي:

أ- المنتجات السريعة التلف (كالورد والشوكولاتة): خلال (24) ساعة من التسليم، لأن حالتها تتغير طبيعياً بعد ذلك بما يتعذر معه التحقق من سبب التلف.

ب- التلف الظاهر أو النقص أو الاختلاف في سائر الهدايا: خلال (3) أيام عمل من التسليم.

ج- العيب الذي لا يظهر بالفحص المعتاد: فور اكتشافه.

4. **الضمان:**

أ- تلتزم الشركة – بصفتها البائع – بما توجبه الأنظمة النافذة من ضمان للمنتجات والخدمات، ومن ذلك مدد الضمان التي يقررها نظام حماية المستهلك عند نفاذه.

ب- يستفيد العميل والمستلم من ضمان المصنّع أو الوكيل إن وُجد. ويتواصل العميل مع الشركة بشأن العيوب، وتتولى الشركة تنسيق إجراءات الضمان مع الجهة المعنية.

5. لا يُعد عيباً ولا مخالفة للمواصفات:

أ- التغير الطبيعي في المنتجات الطبيعية بعد تسليمها سليمة، كذبول الورد بمرور الوقت؛

ب- الاختلاف اليسير المعتاد في درجات الألوان بين الصور والواقع، ما دام المنتج مطابقاً لما اعتُمد في عرض السعر؛

ج- ما ينتج عن سوء حفظ الهدية أو استعمالها بعد التسليم؛

د- عدم موافقة الهدية لذوق المستلم.

البند السابع عشر: إجراءات الاسترجاع ورد المبالغ

1. توضح الشركة للعميل كتابةً عند معالجة طلبه: ما نُفذ من الطلب، وما يُرد إليه، وسبب أي مبلغ لا يُرد.

2. عند استرجاع هدية، تُعاد إلى الشركة دون تأخير بعد إبلاغها بالفسخ، وتفحصها الشركة للتحقق من استيفائها الشروط وتبلغ العميل بالنتيجة. وللشركة تعليق رد الثمن إلى أن تتسلم الهدية.
3. يُرد المبلغ المستحق خلال مدة لا تتجاوز (14) يوماً من تاريخ تسلّم الشركة الهدية المسترجعة، أو من تاريخ طلب الإلغاء إذا لم تكن ثمة هدية تُعاد.
4. يكون الرد بوسيلة الدفع التي استخدمها العميل، ما لم يوافق صراحةً على وسيلة أخرى، ودون تحميله أي رسوم. وقد يتأخر ظهور المبلغ في حسابه بحسب إجراءات البنك أو شبكة المدفوعات.
5. يُرد المبلغ إلى العميل الذي سدّد، ولا يُصرف للمستلم.
6. تصدر الشركة ما يلزم من إشعارات ومستندات ضريبية عن المبالغ المردودة.

البند الثامن عشر: الاستبدال وكرت الإهداء والفواتير

1. تصدر الشركة للعميل فاتورتها التي تثبت الشراء منها. وتحتفظ بفواتير المورّدين ضمن سجلاتها، ولا تلتزم بتسليمها ولا بالإفصاح عن تكلفة التوريد.
2. تحرص الشركة على إرفاق كرت إهداء أو استبدال بدون سعر صادر من المتجر الأصلي، متى كان المتجر يوفره وتسمح شروطه بذلك، ليتمكن المستلم من تغيير المقاس أو اللون مباشرةً لدى المتجر وفق سياسته.
3. لا تلتزم الشركة باستبدال الهدية بغيرها. وإذا رغب العميل في بديل عن هدية غير مستثناة خلال مدة الفسخ، استُرجعت وفق البند (الخامس عشر) وقُدِّم للبديل عرض سعر جديد.

ملخص ما يُرد بحسب مرحلة الطلب

المرحلة عند طلب الإلغاء	ثمن الهدية غير المستثناة	ثمن الهدية المستثناة	مقابل الخدمات
قبل بدء التنفيذ	يُرد كاملاً	يُرد كاملاً	يُرد كاملاً
بعد الشراء وقبل التغليف	يُرد	لا يُرد	يُرد ما لم يُنفذ منها، ولا يُرد مقابل الشراء
بعد بدء التغليف	يُرد إن أمكنت إعادتها إلى حالتها الأصلية	لا يُرد	لا يُرد مقابل الشراء والتغليف، ويُرد التوصيل ما لم تخرج الهدية
بعد التسليم (خلال 7 أيام)	يُرد إن لم تُستعمل وأُعيدت بحالتها	لا يُرد	لا يُرد
عيب أو تلف أو عدم مطابقة عند التسليم	إصلاح أو استبدال أو رد المبلغ، دون أي تكلفة على العميل		
تأخر الشركة عن الموعد المؤكد	للعميل إلغاء الطلب واسترداد كل ما دفعه، أو إكماله في موعد جديد		

هذا الجدول للتيسير، وعند الاختلاف يُعمل بنصوص البنود.

القسم الخامس: الالتزامات والمسؤولية

البند التاسع عشر: التزامات العميل وإقراراته

1. يقرّ العميل بأنه كامل الأهلية للتعاقد، وبأن ما يقدمه من بيانات عن نفسه وعن المستلم صحيح ومحدّث.

2. يقرّ بأن إرساله الهدية ومشاركته بيانات المستلم لغرض مشروع ولازم لتنفيذ طلب الإهداء، ويتعهد بألا يستخدم الخدمة لمضايقة أحد أو الإساءة إليه أو تتبّعه.
3. يلتزم بمراجعة عرض السعر وبيانات المستلم قبل السداد، وبالرد على إشعارات الشركة التي يتوقف عليها التنفيذ، وبالتعامل عبر القنوات الرسمية ووسائل الدفع المعتمدة دون غيرها.
4. يضمن أن ما يزوّد به الشركة من أسماء وصور وشعارات ونصوص لطباعتها أو كتابتها مملوك له أو مأذون له باستخدامه ولا يمس حقوق غيره.
5. يتحمل العميل ما يترتب على خطأ في بيانات قدّمها أو على تأخره في تصحيحها، ومن ذلك أجرة إعادة التوصيل وما يصيب المنتجات السريعة التلف بسبب ذلك.

البند العشرون: المحظورات

1. لا تنفذ الشركة أي طلب يتضمن:
   - أ- مبالغ نقدية أو عملات؛
   - ب- مواد أو منتجات يحظرها النظام، أو يتطلب تداولها ترخيصاً لا تحمله الشركة؛
   - ج- عبارات أو صوراً أو رموزاً في كروت الإهداء أو على المنتجات تخالف الآداب العامة أو الذوق العام أو الأنظمة، أو تتضمن إساءة أو تهديداً أو تشهيراً بأحد.
2. إذا تبيّن بعد تأكيد الطلب أنه – أو جزءاً منه – يدخل فيما سبق، امتنعت الشركة عن تنفيذ الجزء المخالف وأبلغت العميل، وردّت مقابل ما لم يُنفذ، وأكملت باقي الطلب إن رغب العميل في ذلك.

البند الحادي والعشرون: المسؤولية والقوة القاهرة

1. تسأل الشركة عن تنفيذ التزاماتها بموجب هذه الوثيقة، وعن أفعال موظفيها ومن تستعين بهم في تنفيذ الطلب.
2. لا يُعد إخلالاً من الشركة ما يثبت أن سببه:
   - أ- بيانات أو تعليمات غير صحيحة أو ناقصة قدّمها العميل؛
   - ب- فعل المستلم، كرفضه الاستلام أو عدم تجاوبه أو غيابه؛
   - ج- التغير الطبيعي في المنتجات السريعة التلف بعد تسليمها سليمة، أو بعد انقضاء مدة حفظها وفق البند (الحادي عشر)؛
   - د- سوء حفظ الهدية أو استعمالها بعد التسليم؛
   - هـ- قوة قاهرة.
3. **القوة القاهرة:** هي كل حادث خارج عن إرادة الطرف، لا يمكن توقعه ولا دفعه، يجعل التنفيذ مستحيلاً، كالكوارث الطبيعية والأحوال الجوية الاستثنائية وقرارات الجهات المختصة بالإغلاق أو منع التنقل. وعند وقوعها تبلغ الشركة العميل فوراً ويُعلَّق التنفيذ مدة قيامها، ولا تُسأل الشركة عن التأخير الناتج عنها. وإذا استحال التنفيذ أو فات بسببها الغرض من الهدية، فللعميل إلغاء ما تعذر تنفيذه واسترداد مقابله وفق الأنظمة.
4. لا تتضمن هذه الوثيقة أي إعفاء للشركة من مسؤوليتها عن الغش أو الخطأ الجسيم أو الفعل الضار، ولا من أي التزام يفرضه النظام لمصلحة المستهلك، ويُفسَّر كل ما ورد فيها في حدود ذلك.

القسم السادس: أحكام ختامية

البند الثاني والعشرون: الخصوصية وسرية هوية المُهدي

1. تعالج الشركة بيانات العميل والمستلم وفق سياسة الخصوصية (الملحق أ)، وهي جزء لا يتجزأ من هذه الوثيقة؛ فلا تجمع إلا اللازم لتنفيذ الطلب، ولا تبيع البيانات، ولا تستخدم بيانات المستلم في التسويق لمجرد استلامه هدية.
2. **الإهداء دون ذكر الاسم:** للعميل أن يطلب عدم ذكر اسمه للمستلم، وتلتزم الشركة بذلك في كرت الإهداء وفي تواصلها مع المستلم. ولا تفصح عن هويته إلا بموافقته، أو بطلب رسمي من جهة أمنية أو قضائية مختصة في المملكة، أو حيث يوجب النظام الإفصاح.
3. إذا اشترط المستلم معرفة المُهدي لقبول الهدية، رجعت الشركة إلى العميل، ولا تذكر اسمه إلا بموافقته؛ فإن لم يوافق عُدّ ذلك رفضاً من المستلم للاستلام وطُبّق البند (الحادي عشر).
4. لا يُتاح للمستلم الاطلاع على بيانات العميل، ولا على قيمة الهدية أو تفاصيل شرائها.

البند الثالث والعشرون: الشكاوى وخدمة العملاء

1. تستقبل الشركة الشكاوى والاستفسارات عبر الهاتف 5912443 12 966+ أو البريد الإلكتروني info@xmakers.sa، مع ذكر رقم الطلب.
2. تعمل الشركة على تأكيد استلام الشكوى خلال يومي عمل، وعلى إبلاغ العميل بالمعالجة أو بخطتها خلال سبعة أيام عمل. وإذا احتاجت مدة أطول أخطرته بالسبب وبالمستجدات.
3. لا يترتب على تقديم الشكوى للشركة تنازل العميل عن حقه في اللجوء إلى وزارة التجارة أو إلى الجهات القضائية المختصة، ولا يمس المدد التي تقررها الأنظمة لمصلحته.

البند الرابع والعشرون: حق الشركة في عدم قبول الطلب

1. للشركة قبل تأكيد الطلب ألا تقبله – كلياً أو جزئياً – لسبب مشروع يتصل بطبيعة أعمالها وإمكاناتها، كعدم توفر المنتج، أو خروج الطلب عن نطاق خدمتها، أو تعذر نقله أو تجهيزه بأمان، أو دخوله في المحظورات. وتُخطر العميل بذلك، ولا يلزمها تفصيل أسباب عدم القبول ولا حصر مسبق لما لا تقبله، ولا تميّز بين العملاء دون مسوغ مشروع.
2. لا يُعد الاستفسار أو طلب المعاينة أو البحث قبولاً بتوريد الهدية؛ فالقبول يكون بتأكيد الشركة الصريح وفق البند (السابع).
3. عند عدم القبول تُرد للعميل المبالغ المدفوعة عن المنتجات والخدمات غير المنفذة، مع تسوية أي خدمة مستقلة سبق قبولها وتنفيذها.
4. الطلب المؤكد لا يجوز للشركة إلغاؤه أو تعديله استناداً إلى هذا البند.
5. في المنتجات الحساسة أو السريعة التلف أو المرتفعة القيمة أو الكبيرة الحجم، توضح الشركة قبل قبول الطلب متطلبات الحفظ والتغليف والنقل والتسليم والقيود المتصلة بها.

البند الخامس والعشرون: النظام الواجب التطبيق وتسوية النزاعات

1. تخضع هذه الوثيقة لأنظمة المملكة العربية السعودية، ومنها نظام التجارة الإلكترونية ولائحته التنفيذية، ونظام المعاملات المدنية، ونظام حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية، وأنظمة الضريبة.
2. عند نفاذ نظام حماية المستهلك يُعمل بأحكامه فيما تتناوله هذه الوثيقة، وتُعد كل إشارة فيها إلى نظام التجارة الإلكترونية إشارةً إلى ما يحل محله.
3. إذا قرر نظام نافذ للعميل حقاً أوسع مما ورد في هذه الوثيقة، طُبّق ما يقرره النظام.

4. يسعى الطرفان إلى حل أي خلاف ودياً عبر خدمة العملاء، دون أن يكون ذلك شرطاً لتقديم بلاغ أو رفع دعوى.
5. تختص بالفصل في أي نزاع المحاكم المختصة في المملكة وفق قواعد الاختصاص النظامية.

البند السادس والعشرون: أحكام عامة

1. **مستندات التعاقد:** عرض السعر المعتمد، وهذه الوثيقة وملاحقها. وعند التعارض يُقدَّم ما ورد في عرض السعر من تفاصيل خاصة بالطلب، ما لم ينتقص من حق يقرره النظام للعميل.
2. **تحديث الوثيقة:** للشركة تحديث هذه الوثيقة وأسعارها وسياساتها للطلبات المستقبلية، وتنشر الإصدار المحدّث على موقعها برقمه وتاريخه. ويسري على كل طلب الإصدارُ الذي أُتيح للعميل ووافق عليه قبل التعاقد، ولا يسري أي تعديل لاحق على طلب مؤكد إلا بموافقة العميل أو بحكم النظام.
3. **الإشعارات والإثبات:** تُعد المراسلات عبر القنوات الرسمية، والإشعارات المرسلة إلى رقم الجوال أو البريد الإلكتروني الذي زوّد به العميل الشركة، مُبلَّغةً له. وتُعد سجلات هذه المراسلات وسجلات توثيق التسليم وسيلة إثبات بين الطرفين، ولكل منهما إثبات خلافها.
4. **حقوق الشركة الفكرية:** علامة الشركة وتصاميمها وأساليب تغليفها ومحتواها ملك لها، ولا يجوز استخدامها تجارياً دون إذن كتابي منها.
5. **استقلال الشروط:** إذا ثبت بطلان شرط لمخالفته قاعدة نظامية آمرة، بقيت سائر الشروط نافذة بالقدر الذي يسمح به النظام.
6. **اللغة:** النص العربي هو المعتمد لهذه الوثيقة، وتُتاح منها ترجمة إنجليزية للاطلاع، ويُعمل بالنص العربي عند أي اختلاف بينهما.
7. **النفاذ:** يُعمل بهذا الإصدار (1.0) من تاريخ نشره على موقع الشركة وإتاحته للعميل قبل التعاقد.

الملحق (أ): سياسة الخصوصية

تسري هذه السياسة على بيانات العميل (مُرسل الهدية) وبيانات المستلم، وتُتاح لكل منهما قبل جمع بياناته أو عند أول تواصل معه، وفق نظام حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية.

1. جهة التحكم ووسائل التواصل

شركة صناع التجربة (XMakers)، الرقم الوطني الموحد 7054915082، وعنوانها الوطني: جدة، حي الفيصلية، شارع الحسن بن إسماعيل، مبنى رقم 3523، الرقم الفرعي 7347، الرمز البريدي 23442، هي جهة التحكم المسؤولة عن معالجة البيانات الشخصية اللازمة لخدماتها. وللتواصل في شؤون الخصوصية: info@xmakers.sa أو +966 12 5912443.

2. البيانات التي نجمعها ومصدرها

صاحب البيانات	البيانات	مصدرها وطريقة جمعها
العميل	الاسم ووسائل الاتصال؛ تفاصيل الطلب والهدية؛ تعليمات التغليف ونص رسالة الإهداء؛ قيمة المعاملة وحالة السداد؛ المراسلات المتصلة بالطلب	من العميل مباشرةً عبر القنوات الرسمية
المستلم	الاسم؛ رقم الجوال؛ عنوان أو موقع التسليم؛ الوقت المناسب للتسليم	من العميل، أو من المستلم نفسه عند تنسيق التسليم
توثيق التنفيذ	صور الهدية قبل خروجها للتوصيل وعند تسليمها؛ تأكيد الاستلام	تنشئها الشركة أثناء تنفيذ الطلب

هذه البيانات لازمة لتنفيذ الطلب، فإذا لم تُقدَّم تعذر على الشركة تجهيز الهدية أو توصيلها. ولا تطلب الشركة صور الهويات ولا بيانات حساسة. وتُعالَج بيانات بطاقات الدفع عبر بوابة الدفع، ولا تحتفظ الشركة ببيانات البطاقة كاملة.

3. أغراض المعالجة ومسوغاتها النظامية

الغرض	المسوغ النظامي
تقديم عرض السعر وتنفيذ الطلب: توفير الهدية وتجهيزها وتوصيلها، والتواصل مع العميل، ومعالجة الإلغاء والاسترجاع والضمان	تنفيذ اتفاق يكون العميل طرفاً فيه
التواصل مع المستلم وتسليم الهدية له وتوثيق التسليم	المصلحة المشروعة في تنفيذ طلب الإهداء، بما لا يخل بحقوق المستلم ومصالحه
إصدار الفواتير وحفظ السجلات المحاسبية والضريبية، والاستجابة لطلبات الجهات المختصة	الوفاء بالتزام نظامي
معالجة الشكاوى وإثبات الحقوق عند النزاع	المصلحة المشروعة أو الالتزام النظامي بحسب الحال
إرسال العروض والمواد التسويقية	موافقة صاحب البيانات، وله الرجوع عنها في أي وقت

يُستخدم رقم المستلم لتنسيق تسليم هديته فقط، ولا يُعامل المستلم عميلاً تسويقياً. ولا تُستخدم البيانات في غير ما ذُكر إلا بمسوغ نظامي.

4. الإفصاح عن البيانات ونقلها

لا تُفصح الشركة عن البيانات إلا بالقدر اللازم لتنفيذ الطلب، وللفئات الآتية:

- موظفو الشركة المخوّلون ومندوبو التوصيل (اسم المستلم ورقمه وعنوانه)؛
- مقدمو خدمات التجهيز والتغليف عند الحاجة؛
- بوابة الدفع، ومزودو الخدمات التقنية وخدمات المراسلة والفوترة؛
- الجهات الحكومية والقضائية المختصة حيث يوجب النظام ذلك.

لا يُكشف للمتجر أو المورّد عن بيانات المستلم إلا إذا لزم ذلك لتنفيذ طلب محدد. ولا تبيع الشركة البيانات الشخصية.

تستعين الشركة بمزودي خدمات تقنية (كخدمات المراسلة والخدمات السحابية) قد يعالجون البيانات أو يخزنونها خارج المملكة، ويكون ذلك بالقدر اللازم لتقديم الخدمة ووفق ضوابط نقل البيانات الشخصية خارج المملكة المقررة نظاماً.

5. حفظ البيانات وحمايتها

تُحفظ البيانات إلكترونياً في أنظمة الشركة وحساباتها لدى مزودي الخدمات المشار إليهم، ويقتصر الوصول إليها على المخوّلين بحسب حاجة العمل. وتتخذ الشركة التدابير التنظيمية والإدارية والتقنية المناسبة لحمايتها من الوصول غير المصرح به أو الإفصاح أو التلف أو الفقد، وتُلزم مزودي خدماتها بالمحافظة على سريتها.

إذا وقع تسرب للبيانات الشخصية، أشعرت الشركة الجهة المختصة خلال (72) ساعة من علمها به متى كان من شأنه الإضرار بالبيانات أو بأصحابها، وأشعرت صاحب البيانات دون تأخير متى كان من شأنه الإضرار به أو المساس بحقوقه أو مصالحه.

6. مدد الاحتفاظ وإتلاف البيانات

- **الفواتير والمستندات المحاسبية والضريبية:** المدة النظامية، وهي ست سنوات على الأقل من نهاية الفترة الضريبية المتعلقة بها، أو مدة أطول يفرضها نظام آخر.
- **موقع المستلم ومحادثات التنسيق وصور توثيق التسليم** غير اللازمة للسجلات النظامية: مدة لا تتجاوز (180) يوماً من إقفال الطلب.
- **ما يلزم لشكوى أو مطالبة أو نزاع قائم أو لالتزام نظامي:** إلى حين انتهائه.

بانتهاء المدة تُتلف البيانات إتلافاً آمناً لا يمكن معه استرجاعها، ويشمل ذلك النسخ الاحتياطية والنسخ الموجودة لدى مزودي الخدمات، أو يُزال منها ما يدل على هوية صاحبها.

7. حقوق صاحب البيانات وكيفية ممارستها

لكل من العميل والمستلم، فيما يخص بياناته:

- العلم بالمسوغ النظامي لجمع بياناته والغرض منه؛
- الوصول إلى بياناته والحصول على نسخة منها بصيغة واضحة ومقروءة؛
- طلب تصحيحها أو إتمامها أو تحديثها؛
- طلب إتلاف ما انتهت الحاجة إليه منها؛
- الرجوع عن موافقته في أي وقت حيث تكون الموافقة هي مسوغ المعالجة.

يُقدَّم الطلب إلى info@xmakers.sa أو على الرقم 966+ 12 5912443. وتتحقق الشركة من هوية مقدّمه بما لا يتجاوز اللازم، وتنفذه خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً، ولها تمديدها مدة لا تزيد على (30) يوماً أخرى إذا تطلب التنفيذ جهداً إضافياً غير معتاد، مع إشعاره مسبقاً بالتمديد وسببه.

قد تحتفظ الشركة ببعض البيانات رغم طلب إتلافها إذا كان ذلك لازماً للوفاء بالتزام نظامي أو لمطالبة قائمة، وتبيّن السبب في ردها. ولا يُكشف لأي من العميل والمستلم عن بيانات الآخر دون مسوغ نظامي.

8. الإهداء دون ذكر الاسم

إذا طلب العميل عدم ذكر اسمه للمستلم، التزمت الشركة بذلك في كرت الإهداء وفي تواصلها مع المستلم وفق البند (الثاني والعشرون) من الشروط والأحكام. ولا يُتاح للمستلم الاطلاع على بيانات العميل أو تفاصيل الشراء لمجرد طلبه معرفة المُهدي.

9. التسويق والصور

لا ترسل الشركة عروضاً أو مواد تسويقية إلى العميل أو المستلم إلا بعد موافقته، مع وسيلة سهلة ومجانية لإيقافها في أي وقت. ولا تستخدم في التسويق صوراً أو عناوين أو رسائل أو معلومات تكشف هوية العميل أو المستلم إلا بموافقة مستقلة منه.

10. الشكاوى وتحديث السياسة

لصاحب البيانات تقديم شكواه إلى الشركة عبر وسائل التواصل المبينة أعلاه. وله كذلك تقديم شكوى إلى الجهة المختصة (الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي «سدايا») خلال (90) يوماً من تاريخ الواقعة محل الشكوى أو من علمه بها.

عند أي تعديل جوهري تنشر الشركة السياسة المحدّثة بتاريخ سريانها، وتطلب موافقة جديدة حيث تستلزم المعالجة ذلك.

الملحق (ب): نماذج الإشعارات

نصّان تستخدمهما الشركة في كل طلب: الأول يُرفق بعرض السعر قبل السداد، والثاني يُرسل للمستلم عند أول تواصل معه. ويُستبدل بما بين المعقوفين [ ] البيانُ المناسب.

1. النص المرفق بعرض السعر

عرض السعر أعلاه نهائي وشامل ضريبة القيمة المضافة. بسدادك تؤكد اطلاعك على وثيقة الشروط والأحكام وسياسة الخصوصية [رابط الوثيقة] وموافقتك عليهما، وموافقتك على بدء تنفيذ الطلب فور تأكيده.

ويُضاف عند انطباقه:

تنبيه: يتضمن هذا الطلب منتجات لا تقبل الاسترجاع بعد شرائها أو تجهيزها: [تُذكر، مثل: الورد، الشوكولاتة، المنتجات المخصصة].

2. إشعار مستلم الهدية

مرحباً، معك فريق XMakers (شركة صناع التجربة) لتنسيق توصيل هدية لك. حصلنا على اسمك ورقم جوالك من مُرسل الهدية لهذا الغرض فقط، ونحتاج منك تأكيد العنوان والوقت المناسب للتسليم. لن نستخدم بياناتك في التسويق، ولك طلب الاطلاع عليها أو تصحيحها أو إتلافها عبر info@xmakers.sa أو 966+ 12 5912443. سياسة الخصوصية: [رابط الوثيقة].

الملحق (ج): أحكام طلبات المنشآت

أحكام خاصة بطلبات الشركات والمؤسسات والجهات، تُقرأ مع عرض السعر الخاص بكل طلب. وتُرفق الشركة بعرض السعر نسخة من هذه الأحكام.

1. النطاق ومستندات التعاقد

1. يسري هذا الملحق على كل طلب يكون العميل فيه منشأة (شركة أو مؤسسة أو جهة)، ويُشار إليها فيما يأتي بـ«المنشأة»، أياً كان الغرض من الهدايا.
2. مستندات التعاقد بترتيب أولويتها عند التعارض: عرض السعر المعتمد وما أُرفق به من تصاميم ونماذج معتمدة، ثم هذا الملحق، ثم سائر بنود هذه الوثيقة.
3. لا يسري على طلبات المنشآت ما وُضع لطلبات الأفراد في شأن: التزام التسليم خلال (24) ساعة (البند (التاسع))، والإلغاء قبل التسليم (البند (الرابع عشر))، وخيار الإلغاء أو الإكمال عند التأخر (الفقرتان 1 و2 من البند (الثاني عشر))؛ ويُعمل في ذلك بهذا الملحق وعرض السعر. وتبقى الأحكام النظامية الآمرة واجبة التطبيق في كل حال.

2. عرض السعر والأسعار

1. يُسعَّر كل طلب بعرض سعر مستقل يبيّن: الهدايا ومواصفاتها وكمياتها؛ وما يُطلب من تصميم أو طباعة أو تخصيص أو تغليف؛ ومكان التسليم وطريقته؛ وموعد التسليم أو مدته؛ وجدول الدفعات؛ ومدة صلاحية العرض؛ والمبلغ الإجمالي مع بيان ضريبة القيمة المضافة.
2. المبلغ الوارد في عرض السعر مبلغ إجمالي مقابل الطلب كما وُصف فيه. ولا تلتزم الشركة ببيان تكاليفها لدى المورّدين ولا هامشها ولا طريقة احتسابها للسعر. ولا يُستحق على المنشأة مبلغ لم يرد في عرض السعر أو في اتفاق كتابي لاحق.
3. يسري العرض خلال مدة الصلاحية المبينة فيه، وللشركة بعد انقضائها تعديله أو سحبه ما لم يكن الطلب قد تأكد.
4. تصدر الشركة فاتورة ضريبية باسم المنشأة بحسب بياناتها النظامية التي تزوّدها بها.

3. تأكيد الطلب واعتماد التصميم

1. يتأكد الطلب ويصبح نهائياً وملزماً للطرفين باجتماع أمرين:

أ- اعتماد المنشأة كتابةً – عبر القنوات الرسمية أو بتوقيع عرض السعر – للعرض وللهدايا وأشكالها وكمياتها وللتصميم النهائي؛

ب- سداد الدفعة الأولى.

2. لا تبدأ الشركة الشراء أو الطباعة أو التصنيع قبل تأكيد الطلب. ويبدأ احتساب مدة التنفيذ من تاريخ التأكيد واستلام الشركة ما يلزم من المنشأة من شعارات وملفات وبيانات.
3. التصميم النهائي المعتمد هو المرجع في المطابقة. وتتحمل المنشأة صحة ما اعتمدته من أسماء ونصوص وشعارات وألوان ومقاسات وكميات.
4. يُعد من يعتمد العرض أو التصميم باسم المنشأة عبر بريدها الإلكتروني أو أرقامها التي تتعامل بها مع الشركة مفوَّضاً منها بذلك.
5. أي تعديل تطلبه المنشأة بعد التأكيد يتوقف على موافقة الشركة كتابةً، ويجوز أن يترتب عليه تعديل السعر أو موعد التسليم. وتتحمل المنشأة قيمة ما اشتُري أو طُبع أو نُفذ قبل التعديل ولم يعد صالحاً للطلب بعده.

4. الدفع

1. تُسدَّد قيمة الطلب وفق جدول الدفعات المبين في عرض السعر. فإن خلا العرض من جدول، استحق نصف القيمة قبل بدء التنفيذ، والنصف الآخر عند استلام الهدايا.
2. الدفعة الأولى جزء من قيمة الطلب، ولا تُعد عربوناً يجيز العدول عن العقد.
3. إذا تأخرت المنشأة في سداد مبلغ مستحق، جاز للشركة – بعد إشعارها – تعليق تنفيذ الطلب أو تسليمه وتعليق أي طلب آخر لها إلى حين السداد، ويُمدَّد موعد التسليم بقدر مدة التأخر، مع احتفاظ الشركة بحقها في المطالبة بما تستحقه نظاماً.

5. التنفيذ والتسليم

1. تُنفَّذ طلبات المنشآت وتُسلَّم داخل المملكة العربية السعودية، في العنوان أو العناوين المبينة في عرض السعر، بوسائل الشركة أو عبر ناقل تختاره.
2. تتحمل الشركة تبعة الهدايا إلى حين تسليمها في العنوان المتفق عليه. فإذا اختارت المنشأة ناقلاً من جهتها أو استلمت الهدايا من مقر الشركة، انتقلت التبعة إليها بتسليم الهدايا للناقل أو لمندوبها.
3. تسمّي المنشأة من يستلم عنها، ويثبت التسليم بتوقيعه أو بتأكيده عبر القنوات الرسمية أو بتوثيق الشركة أو الناقل لعملية التسليم.
4. إذا تعذّر التسليم في الموعد المتفق عليه لسبب يرجع إلى المنشأة، أشعرتها الشركة وحفظت الهدايا وفق البند (الحادي عشر)، وتحملت المنشأة أجرة إعادة التوصيل. وإذا امتنعت عن الاستلام دون سبب مشروع سرى عليها حكم التراجع المبين في البند (7) من هذا الملحق.

6. الفحص والمطابقة والعيوب

1. تفحص المنشأة الهدايا عند استلامها، وتبلغ الشركة كتابةً عبر القنوات الرسمية – مع صور واضحة – بأي نقص في الكمية أو عيب ظاهر أو اختلاف عن التصميم المعتمد خلال (3) أيام عمل من تاريخ الاستلام. فإذا انقضت المدة دون بلاغ عُدّت الهدايا مقبولة في كميتها وفي ما يظهر بالفحص المعتاد.
2. يكون الإبلاغ عن المنتجات السريعة التلف (كالورد والشوكولاتة) خلال (24) ساعة من الاستلام.
3. العيب الذي لا يظهر بالفحص المعتاد تُبلَّغ به الشركة فور اكتشافه، ويبقى حق المنشأة فيه وفق الأنظمة.
4. إذا ثبت نقص أو عيب أو عدم مطابقة لسبب يرجع إلى الشركة، عالجته على نفقتها بإكمال الناقص أو الإصلاح أو إعادة التنفيذ أو الاستبدال، أو بردّ ما يقابله من القيمة، وفق ما تقرره الأنظمة.
5. لا يُعد عيباً ولا عدم مطابقة: ما جاء مطابقاً للتصميم المعتمد ولو تضمّن خطأً فيما اعتمدته المنشأة؛ والاختلاف اليسير المعتاد في درجات الألوان بين الشاشة والمنتج المطبوع؛ وما ينتج عن سوء الحفظ أو الاستعمال بعد التسليم.

7. الإلغاء والتراجع

1. للمنشأة العدول عن الطلب قبل تأكيده دون أي التزام.
2. بعد تأكيد الطلب لا يقبل الإلغاء ولا الاسترجاع ولا الاستبدال، لأن الهدايا تُشترى وتُطبع وتُجهَّز خصيصاً للمنشأة وفق ما اعتمدته، فهي من المنتجات المصنوعة بناءً على طلب العميل ووفق مواصفاته التي لا يسري عليها حق الفسخ خلال سبعة أيام.
3. لا يمس ذلك حقوق المنشأة عند العيب أو عدم المطابقة أو تأخر التسليم وفق هذا الملحق، ولا ما تقرره الأنظمة النافذة من حق في الهدايا الجاهزة التي لم يدخلها أي تخصيص.

4. إذا تراجعت المنشأة عن الطلب بعد تأكيده، أو امتنعت دون سبب مشروع عن استلامه أو عن إتمام ما يلزم من جهتها لتنفيذه:

أ- لا تُرد إليها الدفعة الأولى؛

ب- تلتزم بسداد قيمة ما اشترته الشركة أو طبعته أو صنعته أو نفذته للطلب حتى تاريخ علمها بالتراجع، بالقدر الذي يزيد على الدفعة الأولى، وبما لا يجاوز في مجموعه قيمة عرض السعر. وتُحتسب القيمة بأسعار عرض السعر، أو بنسبة ما نُفذ إلى مجموع الطلب إن لم تُفصَّل الأسعار فيه؛

ج- تُسلَّم إليها – متى طلبت – الهدايا التي سددت قيمتها.

5. توقف الشركة عند علمها بالتراجع ما يمكن إيقافه من أعمال لم تبدأ.

8. التأخر في التسليم

1. تلتزم الشركة بموعد التسليم المبين في عرض السعر، وتبلغ المنشأة فور علمها بأي تأخير متوقع أو صعوبة تؤثر جوهرياً في التسليم.

2. يُبيَّن في عرض السعر عدد أيام التأخير التي يحق للمنشأة بعدها فسخ العقد. فإن خلا العرض من ذلك كانت المدة (15) يوماً من الموعد المتفق عليه.

3. إذا جاوز التأخير تلك المدة لسبب لا يرجع إلى المنشأة ولا إلى قوة قاهرة، فللمنشأة فسخ العقد واسترداد ما دفعته وما ترتب على التأخير من تكاليف، مع مراعاة البند (9) من هذا الملحق.

4. لا تدخل في حساب التأخير المدةُ الناتجة عن: تأخر المنشأة في الاعتماد أو السداد أو تسليم ما يلزم من ملفات وبيانات؛ أو تعديل طلبته بعد التأكيد؛ أو تعذّر الاستلام من جهتها. ويُمدَّد موعد التسليم بقدرها.

9. حدود المسؤولية

1. لا يتجاوز مجموع ما تُسأل عنه الشركة من تعويض عن أي طلب قيمةَ عرض السعر لذلك الطلب.

2. لا يسري هذا الحد على ما ينشأ عن غش أو خطأ جسيم من الشركة، ولا على الفعل الضار، ولا على ما لا يجيز النظام الاتفاق على تحديد المسؤولية عنه.

3. تسري فيما عدا ذلك أحكام البند (الحادي والعشرون)، ومنها أحكام القوة القاهرة.

10. الشعارات والبيانات

1. تقرّ المنشأة بأن لها حق استعمال ما تزوّد به الشركة من شعارات وعلامات تجارية وتصاميم ونصوص وصور، وتأذن للشركة باستعمالها لتنفيذ الطلب فقط، وتتحمل تبعة أي مطالبة من الغير بشأنها.

2. لا تستعمل الشركة اسم المنشأة أو شعارها أو صور طلبها في التسويق أو في عرض أعمالها السابقة إلا بموافقتها الكتابية.

3. إذا زوّدت المنشأة الشركة ببيانات شخصية لمستلمين – كأسماء موظفيها أو عملائها وأرقامهم وعناوينهم – لتوصيل الهدايا إليهم، فتقرّ بأن لها مسوغاً نظامياً للإفصاح عنها لهذا الغرض. وتعالجها الشركة لتنفيذ الطلب فقط وفق سياسة الخصوصية (الملحق أ).

نهاية الوثيقة – الإصدار 1.0