سياسة الاسترجاع — منصة "مزادكس"

توضح هذه السياسة حالات استرداد المبالغ المدفوعة عبر منصة "مزادكس" ومددها وآلياتها، وتُعد جزءاً لا يتجزأ من شروط وأحكام الاستخدام. وفي حال التعارض بين هذه السياسة وأي بيان آخر، يُعتد بنص هذه السياسة.

أولاً: نطاق السياسة وأنواع المبالغ

- تأمين المزايدة (العربون): مبلغ يُسدَّد قبل المشاركة في المزاد ضماناً لجدية المزايدة، ويُحتفظ به لدى المنصة حتى انتهاء المزاد.
- رسوم الاشتراك في الباقة: مقابل نشر عدد من إعلانات الحراج او إعلانات مزاد داخل المنصة.
- رصيد المحفظة: المبالغ المودعة أو المعادة إلى حساب المستخدم داخل المنصة.

ثانياً: حالات استرداد تأمين المزايدة

- في حال خسارة المزايد في المزاد، يُعاد تأمين المزايدة (العربون) كاملاً إلى محفظته داخل المنصة.
- في حال إلغاء المزاد من قِبل المنصة أو إلغائه لخلل تقني أو لعدم استيفاء العارض للشروط النظامية، يُعاد التأمين كاملاً إلى محفظة المزايد.
- في حال امتناع العارض عن إتمام البيع أو عن تمكين المشتري من نقل الملكية دون سبب مقبول، يُعاد إلى المشتري كامل ما سدده من تأمين.

ثالثاً: حالات عدم الاسترداد والمصادرة

- تراجع الفائز عن الشراء بعد رسو المزاد، أو تأخره في السداد دون سبب مقبول: تُصادَر قيمة التأمين، ويستحق على المخالف تعويض اتفاقي يعادل 30% من قيمة المركبة أو اللوحة وفقاً للمادة التاسعة من شروط الاستخدام.
- رسوم العرض ورسوم العرض المستعجل ورسوم إبراز اللوحات غير قابلة للاسترداد بعد نشر الإعلان.
- العربون والرسوم الحكومية ومصاريف نقل الملكية والشحن غير قابلة للاسترداد بعد تنفيذ الخدمة المقابلة لها.
- المبالغ المرتبطة بحساب ثبتت مخالفته لشروط الاستخدام (كالمزايدة الصورية أو التلاعب أو تقديم بيانات غير صحيحة) تخضع للمصادرة وفقاً للمادة الثانية عشرة من شروط الاستخدام.

رابعاً: آلية الاسترداد ومدده

4-1 تُعاد المبالغ المستحقة أولاً إلى محفظة المستخدم داخل المنصة خلال مدة لا تتجاوز [٢٤] ساعة من تحقق سبب الاسترداد.

4-2 للمستخدم طلب تحويل رصيد محفظته إلى وسيلة الدفع الأصلية ، وتتم الإعادة إلى الوسيلة ذاتها التي تم الدفع منها.

4-3 إذا لم يُسترد المبلغ خلال 24 ساعة في محفظته، يتعيّن على المستخدم رفع طلب إلى خدمة العملاء، ويتم إرجاع المبلغ خلال 72 ساعة من تاريخ رفع الطلب.

4-4 قد تستغرق مدة استرداد المبلغ في حساب المستخدم أياماً إضافية تخضع لإجراءات البنك أو مزود خدمة الدفع، وهي مدة خارجة عن سيطرة المنصة.

4-5 لا تُستوفى أي رسوم مقابل عملية الاسترداد، ما لم تفرضها جهة الدفع.

خامساً: طلبات الاسترداد والاعتراض

5.1 يُقدَّم طلب الاسترداد أو الاعتراض عبر قنوات خدمة العملاء المعتمدة: [0559772088] — [support@mzadex.sa] ، مع إرفاق رقم العملية وما يؤيد الطلب.

5.2 تدرس المنصة الطلب وترد عليه خلال مدة لا تتجاوز [٧] أيام عمل، وللمستخدم التظلم من القرار خلال خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ إخطاره.

سادساً: التعديلات على هذه السياسة

تحتفظ المنصة بحق تعديل هذه السياسة في أي وقت، وتُنشر النسخة المحدَّثة في المنصة مع بيان تاريخ آخر تحديث، ولا تسري التعديلات على المعاملات المنفذة قبل تاريخ النشر.