

### المحتوي

1. حول الإرشادات: الغرض، النطاق، التطبيق
2. كيفية شحن طلبك لجوميا
3. إرجاع المنتجات للبائع أو مصادرة المخزون
4. ما هي عواقب انتهاك هذه الإرشادات؟
5. معلومات إضافية

### 1. حول إرشادات شحن المنتجات

#### 1.1. الغرض

الغرض من هذه الإرشادات هو توفير معلومات للبائعين على موقع جوميا حول كيفية شحن المنتجات المباعة في جوميا.

#### 1.2. النطاق

تشمل هذه الإرشادات:

- كيفية توصيل المنتجات إلى جوميا، بمعنى إتمام البائع للطلبات لتوصيلها إلى العملاء.
- متى يجوز لشركة جوميا إعادة المنتجات إلى البائع.
- متى يمكن مصادرة منتجات البائع.

#### 1.3. التطبيق

تنطبق هذه الإرشادات على تسليم المنتجات إلى جوميا فقط.

في حالة اشتراك البائع في خدمة جوميا اكسبريس، يتم تطبيق الإرشادات الخاصة بجوميا اكسبريس.

### 2. كيفية شحن طلبك لجوميا

عملية شحن الطلبات لجوميا تتم كالتالي:

#### تأكيد الطلبات

بمجرد تأكيد الطلب:

- سوف يظهر الطلب على حساب مركز البائع Seller Center كطلب معلق؛
- يجب على البائع تجهيز المنتج للشحن وتغيير حالة الطلب إلى "جاهز للشحن" خلال الفترة المحددة في مركز البائع.

## تجهيز الطلبات

بعد تغيير حالة الطلب إلى "جاهز للشحن"، يجب على البائع:

- طباعة إيصال المشتري ووضعه داخل العبوة؛ و
- قم بتنزيل ملصق الشحن من مركز البائع وضعه خارج العبوة. يمكنك استخدام ملصقات جوميا للشحن فقط، ولا يجب تغطية الملصق أو إخفاءه. كما سيؤدي وضع الملصقات الغير صحيحة إلى تأخير الطلب أو إلغاءه.

## توصيل الطلب إلى جوميا

- يجوز للبائع تسليم منتجاته في الموقع المحدد أو يختار أن يتم استلام المنتج منه كخدمة ذات قيمة مضافة، حيث تقوم جوميا بترتيب موعد استلام من موقع البائع.
- يتلقى البائع إيصال استلام للمنتجات التي تم تحصيلها من قبل جوميا.
- عند التسليم/التحصيل، يجب على جوميا فحص المنتجات والتغليف وفقاً لعملية مراقبة الجودة في جوميا.
- تحتفظ جوميا بحق رفض المنتجات (رفض الاستلام) إذا: رأيت أن المنتجات غير متوافقة من حيث الكمية أو الجودة أو المواصفات أو التغليف؛ أو إذا كانت المنتجات مقلدة (في هذه الحالة سيتم التعامل مع البائع وفقاً لسياسة مكافحة المنتجات المقلدة في جوميا). قد يؤدي عدم الامتثال إلى فرض غرامة على البائع وفقاً لشروط وأحكام سياسة الغرامات المفروضة على البائع.

## توزيع وتسليم المنتجات إلى المشتري

- تتحمل جوميا مسؤولية تسليم الطلبات للمشتري ويجب أن يتم إرجاع جميع الطلبات التي فشل توصيلها إلى البائع خلال الفترة المتفق عليها.
- تنص سياسة "وعد جوميا للبائع Vendor Promise"، المتواجدة على موقع جوميا، على أنه بعد قيام البائع بتسليم منتجاته إلى جوميا، سيحصل البائع على ثمن السلعة في حال تسليمها إلى المشتري أو إذا فقدت من قبل جوميا، أما في حالة عدم نجاح جوميا للوصول إلى المشتري أو بعد تسليم المشتري منتج قام بإرجاعه، سوف تقوم جوميا بإرجاع المنتج للبائع مرة أخرى في خلال عدد محدد من الأيام.

## 3. إرجاع المنتجات للبائع أو مصادرة المخزون

### 3.1 إرجاع المنتجات إلى البائع

يجوز لشركة جوميا إعادة المنتجات إلى البائع في أي وقت ولأي سبب، كالتالي:

- تلف أو عيب أو انتهاء الصلاحية، أي أن المنتجات ليست في حالة قابلة للبيع؛
- فشل توصيل المنتج إلى المشتري؛ أو
- إرجاع المنتج من قبل المشتري.

قد يكون تسليم المنتج إلى موقع البائع متاحاً كخدمة قيمة مضافة؛ لذلك يرجى التحقق من مركز دعم البائع الخاص بك.

يجب على جوميا إبلاغ البائعين بالمنتجات المتاحة للتحويل عن طريق إرسال رسالة إلى البريد الإلكتروني كما هو مسجل على حساب مركز البائع. يجب أن يشمل هذا البريد الإلكتروني المنتجات الجاهزة للتحويل والموقع والمدة التي ستكون متاحة خلالها المنتجات.

يجب أن تكون المنتجات المرتجعة متاحة للتحويل في نقطة التسليم لمدة 7 أيام. يجب أن يكون التحصيل من قبل شخص مفوض بكلمة مرور.

بمجرد انتهاء مدة التحصيل، سيتم نقل المنتجات من نقطة التسليم إلى مخزن جوميا للتحويل في غضون فترة زمنية أخرى محددة كما هو مشار إليها في القسم رقم 3.3 ، ويجب على جوميا، وفقاً لتقديرها، إما:

- التوقف عن قبول عمليات التسليم الجديدة من البائع؛ و / أو
- تحصيل رسوم من البائع بتكاليف تخزين المنتجات.

(برجاء ملاحظة أن مواقع التحصيل في تونس وجنوب إفريقيا مختلفة عن المواقع القياسية كما هو موضح في الجدول في القسم رقم 3.3)

### 3.2 إرجاع المنتجات التالفة

سنتاح للبائع فرصة فحص جميع المنتجات المرتجعة عند التحصيل، وبحضور موظفي جوميا. في حالة حدوث أي تلف في المنتج، يمكن للبائع تقديم شكوى إلى جوميا.

من أجل تقديم شكوى فيما يتعلق بالضرر المزعم لمنتجات البائع، يجب على البائع التالي:

- تصوير المنتجات في موقع التصوير؛
- تحصيل المنتجات؛
- تقديم شكوى من خلال حساب مركز البائع seller Centre خلال 48 ساعة من تاريخ التحصيل.

تكون الشكوى غير صالحة في حالة الفشل في تحصيل المنتجات أو الالتزام بالشكوى فقط.

يتم تحديد تعويض للبائع فيما يتعلق بالمنتجات التالفة، وفقاً لتقدير جوميا ووفقاً لمستوى الضرر (على سبيل المثال، سيؤدي تلف العبوة فقط إلى استرداد جزئي فقط) ولن يكون أكثر من سعر تكلفة المنتج.

### 3.3 مصادرة المخزون

يشير مصادرة المخزون إلى نقل ملكية المنتجات من البائع إلى جوميا أو إلى طرف ثالث ترشحه جوميا على سبيل المثال مؤسسة خيرية بدون تكلفة، وتكون مجانية وخالية من أي امتيازات أو مطالبات أو مصالح أمنية.

يتم مصادرة منتجات محددة في حالة طلب البائع للمصادرة، أو سيتم ذلك تلقائياً في الحالات التالية:

- فشل البائع في استلام المنتجات من الموقع المحدد قبل المصادرة المحددة مسبقاً؛
- يشكل المنتج خطر على السلامة أو الصحة أو المسؤولية؛
- تورط البائع في نشاط احتيالي أو غير قانوني.

قد تتخلص جوميا من المنتجات التي تم مصادرتها بأي طريقة آمنة تحددها على سبيل المثال عن طريق البيع أو التبرع أو إعادة التدوير أو التلغ.

الجدول التالي يوضح مصادرة المخزون لكل سوق. وهي تشمل فترة الـ 7 أيام التي تكون خلالها المنتجات متاحة للتحويل في نقطة التسليم الأصلية.

البلد	عدد الأيام في مركز الاستلام	عدد الأيام في المخزن	الجدول الزمني لمصادرة المنتجات
مصر	7	23	30
نيجيريا	7	14	21
كينيا	7	23	30
المغرب	7	23	30
ساحل العاج	7	14	21
غانا	7	14	21
أوغندا	7	14	21
تونس	7	14	21
السنغال	7	14	21
جنوب أفريقيا	7	23	30
الجزائر	15	15	30

سيتم اعتبار عائدات المصادرة هي مقابل لتكاليف جوميا.

#### .4 ما هي عواقب انتهاك هذه الإرشادات؟

قد يؤدي عدم الامتثال لهذه الإرشادات إلى قيام جوميا باتخاذ واحد أو أكثر من الإجراءات التالية:

- رفض استلام المنتجات؛
- إعادة المنتجات إلى البائع؛ و/أو
- تطبيق غرامة مالية كما هو منصوص عليه في سياسة الغرامات المفروضة على البائع.

#### .5 معلومات إضافية

إذا كان لديك أي أسئلة حول هذه السياسة، يرجى التواصل مع مركز دعم البائعين.

عدل في 21 يونيو 2024