

الشروط والأحكام

بَرزّة

القسم الأول: المقدمة

مرحباً بكم في بَرزّة. تحكم هذه الشروط والأحكام ("الشروط") وصولكم إلى منصة بَرزّة واستخدامكم لها، سواء أكان ذلك عبر موقعنا الإلكتروني أم تطبيق الهاتف المحمول أم أي واجهة رقمية تابعة لنا (يُشار إليها مجتمعةً بـ"المنصة"). بالوصول إلى أي جزء من المنصة أو خدماتها أو تصفّحه أو استخدامه بأي شكل آخر، فإنكم توافقون على الالتزام بهذه الشروط التي تُشكّل اتفاقية ملزمة قانوناً بينكم وبيننا.

تسري هذه الشروط على جميع فئات المستخدمين، سواء أكانوا أشخاصاً طبيعيين أم اعتباريين (يُشار إليهم مجتمعين بـ"المستخدمين")، بصرف النظر عمّا إذا كانوا يتعاملون مع المنصة بوصفهم تجاراً يعرضون بضائع للبيع ("البائعون")، أو مستهلكين يشترون تلك البضائع ("المشتررون")، أو عمال توصيل مستقلين مسؤولين عن نقل البضائع وتوصيلها ("السائقون"). في كل أنحاء هذه الشروط، تحيل كلمات "بَرزّة" و"نحن" و"لنا" و"بنا" إلى شركة بَرزّة، فيما تحيل كلمات "أنت" و"لك" إلى المستخدمين. وللأغراض المتعلقة بهذه الشروط، تشمل الإحالة إلى

"المستخدم" المفرد والجمع على حدٍ سواء، وتطبق بالتساوي على جميع مستخدمي المنصة.

باستخدام المنصة أو أي من خدماتها، فإنكم تؤكدون أنكم قرأتم هذه الشروط وفهمتموها ووافقتم على الالتزام بها. وإن كنتم لا توافقون على الالتزام بهذه الشروط، فيجب عليكم الامتناع عن الوصول إلى المنصة أو استخدامها. وإن كنتم تصلون إلى المنصة أو تستخدمون خدماتنا نيابةً عن شركة أو منظمة أو كيان قانوني آخر، فأنتم تُقرّون وتضمنون أنكم مخلّون قانوناً بالزام ذلك الكيان بهذه الشروط، وفي هذه الحالة تحيل كلمات "أنت" و"لك" إلى ذلك الكيان.

يقتصر استخدام المنصة على الأفراد الذين أتمّوا الثامنة عشرة (18) من عمرهم على الأقل، أو الذين بلغوا سن الرشد القانوني في دولة إقامتهم، أيهما أكبر. باستخدام المنصة، فإنكم تُقرّون وتضمنون أنكم بلغت سن القانونية لإبرام العقود الملزمة. وإن كنتم دون سن الثامنة عشرة أو تفتقرون لأهلية التعاقد بأي سبب آخر، فيتعيّن عليكم عدم استخدام المنصة أو أي من خدماتها. ونحتفظ بحق تعليق الوصول أو إنهائه لأي مستخدم يتبيّن أنه دون السن القانوني أو ينتحل سناً أو أهلية قانونية.

القسم الثاني: حول بَرزة ونطاق الخدمات

بَرزَة سوق إلكترونية تجمع بين ثلاث فئات رئيسية من المستخدمين ضمن منظومة متكاملة: البائعون والمشترون والسائقون.

يستخدم البائعون بَرزَة لإنشاء متاجرهم الإلكترونية الخاصة وإدارتها، مما يتيح لهم عرض السلع المنزلية وإدارة المخزون واستقبال طلبات العملاء. وتُتيح المنصة للبائعين الأدوات اللازمة للوصول إلى المشتريين المحليين دون تكلف إنشاء متجر فعلي أو تعقيداته. ولا تمتلك بَرزَة أو تصنع أو تخزن أو تبيع مباشرةً أي بضائع معروضة على المنصة.

يزور المشترون المنصة لتصفح المنتجات المتاحة وإنشاء حساب وتقديم الطلبات والدفع الآمن عبر النظام. ويتعاملون مباشرةً مع البائعين الأفراد مع إمكانية الاختيار من بين متاجر متعددة وترتيب التوصيل عبر التطبيق.

السائقون مزودو خدمات مستقلون يسجلون على المنصة للقيام بعمليات التوصيل. فور إتمام المشتري لطلبه وتجهيز البائع له، يُسند التوصيل إلى سائق (أو يختاره) لاستلام البضائع من البائع وتوصيلها إلى الموقع الذي يختاره المشتري. ولا يعمل السائقون لحساب بَرزَة، بل يعملون باستقلالية تامة بوصفهم متعاقدين مستقلين لتقديم خدمات التوصيل.

يقتصر دور بركة على الوساطة وتيسير الخدمات، وفي حين نسعى جاهدين لضمان تجربة مستخدم آمنة وفعّالة، فإننا لا نتحمل المسؤولية عن جودة البضائع أو دقة القوائم أو موثوقية عمليات التوصيل أو تصرفات أي مستخدم على المنصة.

القسم الثالث: إنشاء الحساب وشروط الأهلية

لاستخدام منصة بركة، يتعيّن على جميع المستخدمين إنشاء حسابات فردية. تهدف عملية التسجيل إلى ضمان نزاهة التعاملات على المنصة وسلامتها وموثوقيتها. وتتفاوت متطلبات إعداد الحساب بحسب ما إذا كنت تسجّل بوصفك بائعاً أو مشترياً أو سائقاً.

المتطلبات العامة لجميع المستخدمين:

يتعيّن على كل مستخدم ينوي استخدام المنصة:

- a. أن يكون قد أتمّ الثامنة عشرة (18) من عمره وأن يكون مؤهلاً قانوناً لإبرام اتفاقية ملازمة بموجب قوانين سلطنة عُمان.
- b. تقديم معلومات دقيقة ومحدّثة عند التسجيل.
- c. الحفاظ على سرية بيانات اعتماد حسابه.
- d. الموافقة على هذه الشروط وسياسة الخصوصية.

أنتم توافقون على أنكم تتحملون وحدكم المسؤولية عن جميع الأنشطة التي تجري عبر حسابكم. وتحفظ برزة بحق تعليق أو حذف أي حساب يُتبيّن أنه يحتوي على معلومات كاذبة أو مضللة.

متطلبات البائعين:

للتسجيل بوصفك بائعاً على برزة، يمكنك التقديم بصفتك فرداً أو كيان تجاري مسجّل. ويتحمّل البائعون مسؤولية إعداد واجهات متاجرهم الرقمية وإدارتها، بما في ذلك إضافة قوائم المنتجات وتحديد الأسعار وإدارة المخزون واستيفاء طلبات العملاء.

في حال التسجيل كفرد، يتعيّن عليك تقديم:

- e. الاسم القانوني الكامل.
- f. بطاقة هوية وطنية أو بطاقة إقامة سارية المفعول.
- g. رقم هاتف محمول وعنوان بريد إلكتروني.
- h. بيانات حساب مصرفي باسمك لاستقبال المدفوعات.
- i. موقع الاستلام للتوصيل (مثل: المنزل أو المستودع أو المتجر).
- z. قوائم منتجات دقيقة وكاملة، تشمل الأسعار والأوصاف وأي تفاصيل ذات صلة بالمنتج بما في ذلك طريقة الاستخدام والتحذيرات.

في حال التسجيل ككيان تجاري، يتعيّن عليك تقديم:

- .k الاسم التجاري المسجّل لشركتك.
 - .ا شهادة سجل تجاري (CR) سارية المفعول صادرة في سلطنة عُمان.
 - .m اسم الممثل المرخّص وهويته.
 - .n بيانات التواصل التجارية (البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول).
 - .o بيانات حساب مصرفي باسم الشركة لتسوية المدفوعات.
 - .p عنوان المقر التجاري أو الموقع الميداني لاستلام المنتجات.
 - .q قوائم منتجات احترافية تعكس التسعير الدقيق وطريقة الاستخدام والتحذيرات والعلامة التجارية والمواصفات.
- تحتفظ بَرزة بحق التحقق من الوثائق ورفض الطلبات الناقصة أو تعليق الحسابات التي تنتهك المعايير القانونية أو معايير المنصة.

متطلبات المشترين:

المشترّون أفراد يستخدمون المنصة لتصفّح المنتجات وتقديم الطلبات واستلام عمليات التوصيل. إنشاء حساب مشترٍ أمر سهل، غير أن دقة المعلومات ضرورية لضمان استيفاء الطلبات وتسليمها بسلاسة.

ستحتاج إلى تقديم:

.r الاسم الكامل إن كنت فرداً.

.s اسم المنشأة التجارية إن كنت كياناً.

.t رقم هاتف محمول صالح وعنوان بريد إلكتروني.

.u عنوان توصيل دقيق وكامل.

.v وسيلة دفع صالحة لإتمام الشراء.

يتحمّل المشترون مسؤولية مراجعة تفاصيل طلباتهم ومعلومات التوصيل قبل تأكيد أي عملية شراء. ولا تُصدر برزّة مبالغ مسترّدة عن الطلبات الموضّلة إلى عناوين خاطئة نتيجة خطأ المستخدم.

متطلبات السائقين:

السائقون مزوّدو خدمات مستقلون يستخدمون المنصة لتوصيل الطلبات من البائعين إلى المشترين. لا تُوظّف برزّة السائقين؛ إذ يعمل كل سائق باستقلالية تامة وهو المسؤول الوحيد عن إتمام عمليات التوصيل بأمان وفي الوقت المناسب وبصورة احترافية.

للتسجيل كسائق، يتعيّن عليك تقديم:

.w الاسم القانوني الكامل وهوية حكومية سارية المفعول.

.x رخصة قيادة سارية المفعول.

y. صورة ذاتية حيّة (سيلفي).

z. بيانات المركبة وإثبات تأمينها.

aa. بيانات حساب مصرفي لاستقبال المدفوعات.

bb. رقم هاتف محمول صالح وعنوان بريد إلكتروني لتنسيق الطلبات.

يتعيّن على جميع السائقين الالتزام بأنظمة المرور المحلية والموافقة على التعامل مع الشحنات بعناية. وأنت مسؤول عن سلامة البضائع وحالتها طوال فترة حيازتها.

القسم الرابع: الشروط الخاصة بالبائعين

4.1 مسؤوليات البائع

بوصفك بائعاً، أنت مسؤول عن:

- إنشاء قوائم منتجاتك وإدارتها بأسماء ووصف وأسعار وتحذيرات وطريقة استخدام ومستويات مخزون دقيقة.
- تغليف المنتجات بأمان وجاهزيتها للاستلام في الوقت المحدد.
- ضمان امتثال منتجاتك لأنظمة السلامة والصحة والتجارة.
- التعاون مع المشترين والسائقين لإتمام عمليات التوصيل بكفاءة.
- التعامل مع الشكاوى وطلبات الاسترداد بصورة احترافية وفي الوقت المناسب.
- توفير برزّة المنصة والدعم، لكنها لا تتولى إدارة متجرك أو مخزونك.

4.2 خطط الاشتراك

إنشاء متجر إلكتروني على بَرزّة مجاني؛ غير أنه لتفعيل المتجر ومواصلة تشغيله على المنصة، يتعيّن على جميع البائعين الحفاظ على اشتراك نشط. صُمّمت خطط الاشتراك لتلبية احتياجات الأعمال المتنوعة، وتشمل ظهور المتجر في السوق وأدوات إدارة المخزون والطلبات والوصول إلى شبكة التوصيل المتكاملة في بَرزّة ومعالجة المعاملات والدعم التقني المستمر.

أنت توافق على أن جميع رسوم الاشتراك المبيّنة أدناه غير قابلة للاسترداد، بما في ذلك في حالة الإلغاء المبكر للاشتراك أو إنهاء الحساب، باستثناء الحالات التي يمكن فيها للبائع تقديم دليل واضح وقابل للتحقق على أن عطلاً جوهرياً ومتواصلًا في منصة بَرزّة حال دون تشغيل متجره خلال فترة الاشتراك النشط. وفي مثل هذه الحالات، ستقيّم بَرزّة المطالبة وفق تقديرها المطلق المنفرد، وقد تُصدر استرداداً أو رصيذاً جزئياً وفقاً لما هو مناسب وعملاً بالبند 4.4.

يتاح للبائعين الاختيار من بين ثلاثة مستويات:

.cc. الخطة الأساسية (7 ر.ع./شهورياً): تتيح حتى 50 منتجاً وتحليلات أساسية وعدداً

محدوداً من الأوصاف والترجمات بالذكاء الاصطناعي.

.dd. الخطة المتقدمة (8 ر.ع./شهورياً): تشمل حتى 150 منتجاً وخيارات تخصيص إضافية.

.ee الخطة المميزة (10 ر.ع./شهورياً): توفر منتجات غير محدودة وميزات وسائط محسنة ودعمًا ترويجياً داخل تطبيق برزة. ويمكن للبائعين أيضاً الاختيار بين خطط مدتها 6 أشهر أو سنة بأسعار مخفضة. تتوفر التفاصيل الكاملة لجميع خيارات الاشتراك على صفحة التسعير الرسمية لبرزة على: info/barzah.om

يُلزم بالاشتراك النشط لتشغيل المتجر على برزة، غير أن الاشتراك النشط لا يضمن الوصول المتواصل إلى المنصة. وتحتفظ برزة بحق تعليق حساب البائع أو إنهائه نهائياً وفق تقديرها المطلق المنفرد في حالة مخالفة الشروط والأحكام أو القوانين المعمول بها أو سياسات المنصة، وينطبق ذلك بصرف النظر عن حالة الاشتراك أو أي فترة اشتراك متبقية. ورسوم الاشتراك غير قابلة للاسترداد.

4.3 المدفوعات ومحفظة برزة

تودع جميع المدفوعات التي يسددها المشترون أولاً في محفظة برزة، وهي حساب احتياطي قُدار من المنصة بشكل آمن. ولا تُحرَّر الأموال الناجمة عن المبيعات المكتملة إلى الحساب المصرفي المعين للبائع إلا بعد تأكيد التوصيل من المشتري أو السائق المكلف. وفي حال نزاع كتقارير عدم الاستلام أو البضائع التالفة أو البضائع الخاطئة، قد تحتجز برزة المدفوعات مؤقتاً ريثما يُتحقق في الأمر ويُسوَّى بين الأطراف وفق سياسات المنصة. يتحمّل البائع مسؤولية التأكد من دقة بيانات حسابه المصرفي وتحديثها لتجنّب التأخير غير الضروري في عملية التسوية.

4.4 المبالغ المستردة والإرجاع والإلغاء

للبياعين:

يتعيّن على الباعين عرض سياسة الإرجاع والاسترداد الخاصة بهم بوضوح في صفحة متجرهم حتى يتمكن المشترون من اتخاذ قرارات شرائية مستنيرة. وفي الحالات التي يستلزم القانون فيها الاسترداد، يجب على الباعين إصدار استرداد كامل دون تأخير. ويشمل ذلك الحالات التي لم يُوصّل فيها الطلب بسبب خطأ من البائع، أو حين يستلم المشتري منتجات منتهية الصلاحية أو تالفة أو خاطئة، أو إذا ألغى المشتري الطلب قبل إرساله. ولا يجوز رفض طلبات الاسترداد الصحيحة تهرّباً من الخسارة المالية، ويُنتظر من الباعين التعامل مع طلبات الاسترداد بإنصاف وحسن نية.

للمرزة:

تتقاضى مرزة من الباعين رسوم اشتراك غير قابلة للاسترداد ورسومياً أخرى سارية بحسب الخطة المختارة. وتُفوتّر جميع الرسوم وفق شروط الاشتراك المحددة عند الشراء.

إذا أُجرت مرزة بالخطأ خصماً مزدوجاً من حساب البائع أو ارتكبت خطأً في الفوترة، فيتعيّن على الباعين إخطار مرزة فوراً. وستُجري مرزة التحقيق اللازم، وفي حال التأكد ستُصدر استرداداً أو رصيماً في غضون مهلة معقولة لا تتجاوز خمسة عشر (15) يوم عمل.

لتيسير التحقيق، يجب على البائعين تقديم المستندات التالية:

.ff. لقطة شاشة أو صورة لإشعار الدفع (مثل رسالة SMS أو إشعار البنك) تُثبت الخصم المزدوج.

.gg. نسخة من الإيصال أو تأكيد الدفع تُظهر بوضوح نوع الخدمة والتاريخ والوقت والمبلغ المخصوم.

رسوم الاشتراك المدفوعة غير قابلة للاسترداد بوجه عام، بما في ذلك في حالات الإلغاء المبكر أو إنهاء العقد طوعاً من جانب البائع. والاستثناء الوحيد هو الحالات التي يمكن فيها للبائع تقديم دليل واضح وقابل للتحقق على أن عطلاً جوهرياً ومتواصلًا في منصة برزة حال دون تشغيل متجره خلال فترة الاشتراك النشط. وفي مثل هذه الحالات، ستقيم برزة المطالبة وفق تقديرها المطلق المنفرد، وقد تُصدر استرداداً أو رصيماً جزئياً وفقاً لما هو مناسب.

يتحمل البائعون مسؤولية مراجعة كشوف الحساب الخاصة بهم والإبلاغ فوراً عن أي تناقضات أو رسوم غير مصرّح بها. وقد تُعلّق برزة أو تنهي الوصول إلى المنصة في حالة عدم الوفاء بالالتزامات المالية. وإن أنهت برزة حساب البائع أو علّقت بسبب انتهاك هذه الشروط أو القوانين المعمول بها، فإن جميع رسوم الاشتراك المدفوعة تبقى غير قابلة للاسترداد.

4.5 المنتجات المحظورة

لا يجوز للبائعين بيع المنتجات التالية عبر برزة:

.hh المنتجات الغذائية المنتهية الصلاحية أو الفاسدة أو الملوثة.

.ii المواد المقلّدة أو غير المرخّصة أو المزوّرة العلامات التجارية.

.zz المنتجات الطبية أو المكملات الغذائية غير المعتمدة رسمياً.

.kk الكحول والتبغ والمواد المخدّرة والمواد الخاضعة للتحكم.

.ll الأسلحة والألعاب النارية والمواد الخطرة.

.mm المواد الإباحية أو المسيئة دينياً أو المنافية للأعراف الثقافية.

.nn أي منتج غير مشروع أو مزوّر بموجب القوانين المعمول بها.

قد يترتب على انتهاك هذا البند تعليق حسابك فوراً واتخاذ إجراءات قانونية محتملة.

4.6 تسوية النزاعات

إذا قدّم مشرّي شكوى بشأن طلب ما، فيتعيّن عليك الردّ في غضون 24 ساعة والسعي إلى حلّ المسألة في غضون ثلاثة أيام عمل. ويجب تسوية أي خلافات تتعلق بجودة المنتج أو الدفع أو التوصيل أو الإرجاع أو غيرها من المسائل التعااملية مباشرةً بين الأطراف المعنية. ويوافق المستخدمون على إبراء ذمة برزة وموظفيها والشركات التابعة لها من أي مطالبات أو مطالب أو أضرار من أي نوع ناجمة عن هذه النزاعات أو مرتبطة بها. وفي الحالات التي يعجز فيها البائع والمشتري عن

التوصل إلى حلّ، يُعدّ قرار بَرزة نهائياً وملزماً. وبالبيع عبر بَرزة، أنت توافق على قبول حكمنا في مثل هذه المسائل والامتنال لأي إجراءات تُتخذ في إطار عملية التسوية.

4.7 الملكية الفكرية

بوصفك بائعاً على بَرزة، يُحظر عليك تحديداً عرض أو ترويج أو بيع أي نسخ مقلّدة أو مُقرّضنة أو غير مرخّصة من أي منتج. ويشمل ذلك إصدارات مزيفة من البضائع ذات العلامات التجارية أو نسخاً غير مرخّصة أو أي منتجات تنتهك حقوق الطبع والنشر أو العلامات التجارية أو براءات الاختراع أو غيرها من حقوق الملكية الفكرية لأطراف ثالثة. وأنت مسؤول عن التأكد من أن جميع العناصر التي ترفعها، كأسماء المنتجات والأوصاف والصور والعلامات التجارية والتغليف، إما أن تكون من إبداعك الأصلي أو مرخّصة على النحو القانوني للاستخدام.

في حال تقديم شكوى مشروعة بشأن الملكية الفكرية ضدك، تحتفظ بَرزة بحق إزالة المنتجات المخالفة فوراً وتعليق حساب البائع أو إنهائه، واحتجاز الأموال في محفظة بَرزة الخاصة بك عند الاقتضاء. وفي الحالات الجسيمة أو المتكرّرة، قد نُحيل بيانات حسابك ومعلومات التواصل الخاصة بك إلى صاحب الحق المتضرّر أو السلطات القانونية.

باستخدام منصة بَرزة، توافق على التعويض الكامل لبَرزة والشركات التابعة لها ومسؤوليها وموظفيها ووكلائها والدفاع عنهم وإبراء ذمتهم من أي مطالبات أو

أضرار أو خسائر أو تكاليف قانونية أو مسؤوليات ناجمة عن عرض منتجات مقلّدة أو مُقرّضنة أو منتهكة لحقوق الغير أو بيعها أو ترويجها. ويشمل ذلك أي مطالبات طرف ثالث تتعلق بانتهاك حقوق الطبع والنشر أو سوء استخدام العلامات التجارية أو التوزيع غير المرخّص.

البيع عبر بَرزة يعني قبولك للمسؤولية القانونية والمالية الكاملة عن أصالة منتجاتك ومحتواك وقانونيتهما. لن يتسامح مع أي انتهاكات لهذه السياسة، وقد يُفضي ذلك إلى الإزالة الدائمة من المنصة.

4.8 المحظورات على البائعين

تُحظر على بَرزة الإجراءات التالية تحديداً:

٥٥. لا يجوز لك المبالغة أو تحريف أو الإعلان الكاذب عن المنتجات بأي شكل. يجب أن تعكس قوائم المنتجات بدقة العنصر المُباع، بما في ذلك الحالة والكمية والمواصفات والسعر.

٥٥. يُحظر تشغيل حسابات بائع متعددة لتعزيز المراجعات أو التقييمات أو ترتيب المنتجات بصورة مصطنعة. وأي نشاط يستهدف تضليل المشترين أو التحايل على النظام سيُعزّضك للعواقب.

٥٥. يجب استيفاء الطلبات في الوقت المحدد. تأخير الشحن دون سبب وجيه يُعطل عملية التوصيل ويُفسد تجربة المشترين، ولن يتسامح مع التأخيرات المتكررة أو المتعمّدة.

.rr لا يجوز بأي حال للبائع مضايقة المشتريين أو السائقين أو موظفي برزة أو التصرف معهم بصورة غير لائقة. التواصل الاحترافي والمحترم واجب في جميع الأوقات.

.ss قد يُفرض أي انتهاك لهذه القواعد، ولا سيما المخالفات المتكررة أو الجسيمة، إلى تعليق حسابك أو إزالته نهائياً. وفي الحالات المتعلقة بالاحتيال أو المضايقة أو النشاط غير المشروع، تحتفظ برزة بحق إبلاغ السلطات المختصة واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة.

بانضمامك بأنعاً إلى برزة، توافق على الالتزام بهذه المعايير وتُدرك أن الإخلال بها قد تترتب عليه عواقب وخيمة.

القسم الخامس: الشروط الخاصة بالمشتريين

5.1 التعامل المباشر

برزة سوق رقمية تُمكن البائعين من إنشاء متاجرهم الخاصة وعرض منتجاتهم للبيع. حين تشتري عبر برزة، فأنت تُجري معاملة مباشرة مع البائع لا مع برزة ذاتها. كل بائع مسؤول عن منتجاته وسياسات متجره ومخزونه وتغليفه. ويُيسر برزة المدفوعات وعمليات التوصيل والتواصل، لكنها لا تُصنّع أي بضائع أو تخزنها أو ترسلها بنفسها.

5.2 مراجعة سياسات البائع قبل الشراء

قبل تقديم طلب، أنت مسؤول عن مراجعة وصف المنتج وسعره وتحذيراته وبوجه خاص سياسة الاسترداد والإلغاء الخاصة بالبائع، المتاحة في صفحة كل متجر. قد تختلف السياسات من بائع لآخر، ولا تفرض بَرزّة قاعدة موحّدة للاسترداد. وأنت مسؤول عن اتخاذ قرار مستنير استناداً إلى شروط البائع المحدد.

5.3 تقديم الطلبات

عند تقديم طلب على بَرزّة، يجب التأكد من دقة جميع معلومات التوصيل المُدخلة، بما في ذلك العنوان ورقم الهاتف وأي تعليمات خاصة. وبمجرد التأكيد، يُعدّ الطلب نهائياً ولا يمكن إلغاؤه أو تعديله إلا وفق سياسة البائع الفردية. ولا تتحمّل بَرزّة مسؤولية فشل عمليات التوصيل بسبب معلومات ناقصة أو غير صحيحة من المشتري.

5.4 المدفوعات ومحفظة بَرزّة

تُعالج جميع المدفوعات بأمان عبر نظام دفع بَرزّة. يُحتجز مبلغ الدفع أولاً في محفظة بَرزّة، وهي حساب آمن تُديره المنصة، ولا يُحرّر إلى البائع إلا بعد تأكيد التوصيل. وفي حال نشوء نزاع، قد يتأخر تحرير الأموال ريثما يُحلّ الأمر. أما المبالغ المستردّة، فتُعاد إلى وسيلة الدفع الأصلية أو تُضاف رصيدياً إلى محفظة بَرزّة الخاصة بك وفق تقدير بَرزّة المنفرد.

5.5 عمليات التوصيل وتوقّر المشتري

يتولى السائقون الذين يعملون جنباً إلى جنب مع البائعين تنفيذ عمليات التوصيل. وأنت مسؤول عن التواجد في وقت التوصيل وإمكانية التواصل معك عبر الهاتف عند الحاجة. وفي الحالات التي يتعدّر فيها على السائق التواصل معك أو إتمام التوصيل بسبب غيابك أو خطأ في العنوان، قد يُصنّف الطلب على أنه فاشل. لا تُصدر المبالغ المستردّة في الغالب في مثل هذه الحالات. أوقات التوصيل تقديرية وقد تتفاوت بسبب ازدحام المرور أو الطقس أو تأخيرات البائع. لن يُحمّل البائع أو برزة مسؤولية أي تأخير أو إلغاء ناجم عن أحداث القوة القاهرة.

5.6 المبالغ المستردّة والإلغاء وتسوية النزاعات

تخضع المبالغ المستردّة والإلغاء لسياسة البائع. قد تستحق استرداداً إذا ألغيت الطلب قبل الإرسال، أو إذا كانت المنتجات الموصّلة منتهية الصلاحية أو تالفة أو خاطئة أو غير مطابقة للوصف، أو إذا أخفق البائع في استيفاء الطلب. وإن كنت ترى أحقيتك في استرداد، فيجب التواصل مع البائع عبر التطبيق في غضون 24 ساعة من استلام التوصيل أو تفويته. ويوافق المستخدمون على إبراء ذمة برزة وموظفيها والشركات التابعة لها من أي مطالبات أو مطالب أو أضرار من أي نوع ناجمة عن هذه النزاعات أو مرتبطة بها. وفي الحالات التي يعجز فيها البائع والمشتري عن التوصل إلى حلّ، يُعدّ قرار برزة نهائياً وملزماً. تتكفّل البضاعة المباعة بتغطية المبالغ

المستردة من أرباح البائعين؛ ولا تتحمل برزة مسؤولية مالية عنها إلا إذا نص صراحةً على خلاف ذلك.

5.7 قواعد السلوك للمشتريين

تُحظر على برزة الإجراءات التالية تحديداً:

- .tt تقديم طلبات وهمية أو احتيالية أو تجريبية دون نية فعلية بالشراء.
- .uu محاولة تجاوز أنظمة برزة للتواصل أو التفاوض أو إتمام عمليات البيع خارج المنصة.
- .vv تقديم مطالبات استرداد أو نزاعات كاذبة بهدف الحصول على المنتجات مجاناً أو استرداد المبلغ دون مسوغ وجيه.
- .ww تقديم معلومات توصيل كاذبة أو مضللة أو ناقصة للتلاعب بنتائج التوصيل أو ادّعاء عدم استلام البضائع.
- .xx مضايقة البائعين أو السائقين أو موظفي دعم برزة أو سائر مستخدمي المنصة أو تهديدهم أو توجيه عبارات غير لائقة إليهم.
- .yy استخدام حسابات مشتريين متعددة للاستفادة من العروض الترويجية أو إضافة تقييمات مضللة أو التأثير على سلوك المنصة.
- .zz الانخراط في أي سلوك مخادع أو غير أخلاقي أو غير مشروع يُعطل عمل المنصة أو يُشكّل خطراً على المستخدمين الآخرين.

.aaa إساءة استخدام العروض الترويجية أو الخصومات أو برامج الإحالة لتحقيق مكاسب شخصية عبر وسائل غير آمنة.

.bbb رفض التوصيل دون مبرر، ولا سيما بعد تأكيد التوفر، بهدف استرداد المبلغ دون إعادة البضائع.

قد يُفرض انتهاك أي مما سبق إلى عواقب تتراوح بين التحذير والتعليق المؤقت للحساب والإزالة النهائية من منصة برزة. وفي الحالات الجسيمة أو المتكررة، ولا سيما تلك المتعلقة بالاحتيال أو المضايقة أو التلاعب المالي، تحتفظ برزة بحق اتخاذ الإجراءات القانونية وإبلاغ جهات إنفاذ القانون أو الجهات التنظيمية المختصة.

القسم السادس: الشروط الخاصة بالسائقين

واجبات السائق:

بوصفك سائقاً على برزة، توافق على ما يلي:

.ccc أداء خدمات التوصيل في الوقت المناسب وبأمان واحترافية، مع توجّي العناية الواجبة لحماية البضائع أثناء النقل.

.ddd أن تكون مركبتك نظيفة وفي حالة صيانة جيدة ومستوفيةً جميع معايير السلامة والمتطلبات القانونية المعمول بها في منطقتك.

.eee التواصل باحترام وفي الوقت المناسب مع المستخدمين والبائعين (التجار) وموظفي دعم برزة والسائقين الآخرين، والاستجابة لطلبات التوصيل والتحديثات عبر تطبيق برزة حسب الاقتضاء.

.fff تتحمّل وحدك مسؤولية الامتثال لجميع قوانين المرور والنقل والسلامة وخصوصية البيانات المعمول بها فيما يتعلق بأنشطتك. ولا تتحمّل برزة المسؤولية عن أي مخالفات قانونية تقع أثناء عمليات التوصيل.

.ggg توافق على عدم طلب أي مدفوعات مباشرة من المستخدمين أو البائعين أو قبولها خارج منصة برزة. يجب تنسيق جميع المدفوعات مباشرة مع البائعين وفق الترتيبات المتفق عليها. لا تتدخّل برزة في مدفوعات السائقين.

.hhh في حال نشوء أي مشكلة تتعلق بالتوصيل، كعناوين خاطئة أو بضائع تالفة أو نزاعات مدفوعات، سنبّغ عنها فوراً البائع المعني للتوصل إلى حلّ.

.iii يجب عدم الانخراط في أي سلوك احتيالي أو مخادع أو مسيء أو تمييزي أو مضايق تجاه أي طرف على المنصة. وأي مخالفة قد تُفضي إلى تعليق الحساب أو إنهائه فوراً.

عملية التوصيل وشروط الدفع:

عند استلام طلب توصيل عبر منصة برزة، يحق لك قبول الطلب أو رفضه بحسب توقُّرك. ويجب الوفاء بطلبات التوصيل المقبولة وإتمامها وفق مواقع الاستلام

والتوصيل والأطر الزمنية المتفق عليها. تُسَدَّد مدفوعات خدمات التوصيل مباشرةً من البائع إليك لا من برزة. وتعمل برزة حصراً بوصفها منصة تقنية تُيسر التواصل بين البائعين والسائقين، وهي غير مسؤولة عن ضمان مدفوعات البائعين أو كفالتها. ويجب التنسيق مباشرةً مع البائعين بشأن طرق الدفع والمبالغ والتوقيت.

أنت تُقرّ وتقبل بأن برزة لن تتدخل في نزاعات الدفع بينك وبين البائعين. وأي نزاعات من هذا القبيل هي شأن خاص بين السائق والبائع.

ستزوّدك برزة بفواتير رقمية أو تأكيدات توصيل بوصفها إثباتاً للخدمات المُنجزّة، غير أن الدفع النهائي يتوقّف على التزام البائع.

السلوك المحظور واستخدام المنصة:

لحفاظ على بيئة آمنة وموثوقة، تحظر برزة على السائقين الإجراءات التالية:

- zzz. إنشاء طلبات توصيل وهمية أو احتيالية أو حسابات مزوّرة.
- kkk. محاولة تجاوز أنظمة برزة لترتيب عمليات توصيل أو مدفوعات خارج المنصة.
- lll. مضايقة المستخدمين أو البائعين أو موظفي برزة أو السائقين الآخرين أو تهديدهم أو الإساءة إليهم أو التمييز بينهم.
- mmm. مشاركة البيانات السرية أو الشخصية التي تُحصّل عبر المنصة أو استخدامها لأي غرض سوى إتمام عمليات التوصيل.

.nnn. إرسال مراسلات أو مواد مسيئة أو فاحشة أو غير مشروعة عبر بَرزة.

.ooo. استخدام منصة بَرزة لأي نشاط أو غرض غير مشروع.

.ppp. مشاركة بيانات اعتماد تسجيل الدخول أو الوصول إلى المنصة عبر أطراف ثالثة غير مرخّصة.

.qqq. الإخلال بسياسات بَرزة أو تعليماتها أو القوانين المحلية التي تحكم أنشطتك.

قد يُفضي انتهاك هذه المحظورات إلى تعليق حساب السائق فوراً أو إنهائه نهائياً،
واتخاذ إجراءات قانونية حيثما ينطبق ذلك.

خصوصية البيانات والسرية:

توافق على التعامل مع جميع المعلومات المُحصّلة عبر منصة بَرزة، بما في ذلك بيانات المستخدمين والبائعين، بسرية تامة واستخدامها لأغراض إتمام عمليات التوصيل حصراً. وستمثل لجميع قوانين حماية البيانات والخصوصية المعمول بها في ولايتك القضائية. ويُحظر عليك مشاركة المعلومات الشخصية العائدة للمستخدمين أو البائعين أو موظفي بَرزة أو بيعها أو توزيعها. وتجمع بَرزة بياناتك وتعالجها وفق سياسة الخصوصية التي تقبلها باستخدامك للمنصة.

الإلغاء والمبالغ المستردة وتسوية النزاعات:

إذا قبلت عملية توصيل واستدعى الأمر إلغائها لاحقاً، فيجب إخطار بَرزّة والبائع فوراً مع ذكر الأسباب المشروعة للإلغاء. وقد يُفْضَى الإلغاء المتكرّر أو عدم إتمام عمليات التوصيل المقبولة إلى تقييد الحساب أو تعليقه. وتخضع المبالغ المستردّة أو الإلغاء المتعلقة بطلبات المستخدمين لسياسات استرداد البائعين وشروط بَرزّة للمستخدمين. ولا يتحمّل السائقون مسؤولية إصدار المبالغ المستردّة.

لا تتحمّل بَرزّة أي مسؤولية عن النزاعات الناشئة بين السائقين والبائعين أو المستخدمين بشأن الإلغاء أو المبالغ المستردّة أو مسائل الدفع. وفيما يخص أي خلافات أو مطالبات، توافق على محاولة التسوية مع البائع أولاً وإخطار دعم بَرزّة إذا استدعى الأمر التصعيد.

المتعاقدون المستقلون:

أنت تعمل بوصفك متعاقداً مستقلاً لا موظفاً أو وكيلًا أو ممثلاً لبَرزّة. وتتنبّل بَرزّة من أي مسؤولية عن أي أضرار أو خسائر أو إصابات أو مطالبات ناجمة عن أنشطة التوصيل التي تضطلع بها أو تشغيل مركبتك أو تعاملاتك مع المستخدمين أو البائعين. وتوافق على تعويض بَرزّة وإبراء ذمّتها من أي مطالبات أو مطالب أو أضرار أو تكاليف أو خسائر ناجمة عن تصرّفاتك أو إخفاقك في الامتثال لهذه الشروط أو القوانين المعمول بها. ولا تتحمّل بَرزّة مسؤولية أي ضرر مادي يطال مركبتك أو أي إصابة شخصية أو مطالبات طرف ثالث تنشأ أثناء عمليات التوصيل.

إنهاء حساب السائق:

يجوز لبرزة تعليق حساب السائق أو إنهائه فوراً في حالات مخالفة هذه الشروط أو السلوك الاحتياالي أو غير المشروع أو الأفعال التي تضرّ بسمعة برزة أو سلامة منصتها. يمكن للسائق إنهاء مشاركته في أي وقت عبر إخطار دعم برزة والتوقف عن استخدام المنصة. وعند الإنهاء، يجب إتمام جميع عمليات التوصيل المعلّقة أو إلغاؤها بصورة صحيحة وفق إجراءات برزة.

القسم السابع: الضمانات وتحديد المسؤولية

أنت تُقرّ وتوافق على أن المحتوى المتاح على المنصة يُقدّم على أساس "كما هو" و"حسب الإتاحة"، وأن استخدامك للمنصة أو اعتمادك عليها وعلى أي محتوى أو بضائع أو منتجات أو خدمات يتم الوصول إليها أو الحصول عليها عبرها يجري على مسؤوليتك وتقديرك الشخصي المنفرد.

في حين تبذل برزة مساعيها المعقولة لضمان توافر المنصة والخدمات في جميع الأوقات، إلا أنها لا تُقدّم أي ضمان بأن المنصة ستُقدّم بصورة آمنة أو في الوقت المناسب أو دون انقطاع أو أخطاء أو صعوبات تقنية أو عيوب أو فيروسات. يُرجى توقّع انقطاعات مؤقتة بسبب أعمال صيانة مجدولة أو اعتيادية، أو توقّفات ناجمة عن الاتصال بالإنترنت أو الاتصالات الإلكترونية أو أحداث القوة القاهرة.

بالقدر الذي يجيزه القانون، نستثني نحن (بما يشمل موظفينا ومديرينا ووكلاءنا وممثلينا والشركات التابعة لنا وشركتنا الأم) كافة المسؤوليات (سواء أكانت ناجمة عن العقد أم الإهمال أم غير ذلك) عن أي خسائر أو أضرار قد تتكبدها أنت أو أي طرف ثالث بسبب منصتنا أو خدماتنا أو أي موقع إلكتروني مرتبط بمنصتنا أو أي محتوى أو مواد منشورة عليه. ويقتصر سبيل الانتصاف الحصري المتاح لك فيما يتعلق باستخدامك للمنصة على وقف هذا الاستخدام. ولا تتحمل كيانات برزة ووكلائها وممثلوها ومزودو خدماتها المسؤولية عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو عرضية أو تبعية أو مضاعفة ناجمة عن استخدامك للمنصة أو عن أي مطالبة أخرى مرتبطة بأي شكل باستخدامك لها. وتشمل هذه الاستثناءات للأضرار غير المباشرة والخاصة والتبعية والمضاعفة، على سبيل المثال لا الحصر، الأضرار الناجمة عن خسارة الأرباح أو فقدان البيانات أو الإضرار بالسمعة التجارية أو توقّف العمل أو تعطل الحاسب أو خلله أو أي خسائر أو أضرار تجارية أخرى، حتى ولو كانت كيانات برزة ووكلائها وممثلوها ومزودو خدماتها قد تُبّهوا إلى احتمال وقوعها وبصرف النظر عن النظرية القانونية أو مبدأ الإنصاف الذي يُستند إليه في المطالبة. وتُحدّد مسؤولية برزة ووكلائها وممثلوها ومزودو خدماتها بالقدر الذي يجيزه القانون.

لا تتحمل برزة المسؤولية عن أفعال المستخدمين أو إغفالاتهم. ولا تضمن برزة الكمية أو الجودة أو الحالة أو غيرها من تصريحات الخدمات التي يقدمها المستخدمون، ولا تكفل دقة أو اكتمال المعلومات المعروضة على صفحة عروض المستخدم في المنصة. ولا يستثني أي حكم من هذه الشروط مسؤولية البائع عن الوفاة أو الإصابة الشخصية الناجمة عن إهماله الجسيم أو سوء سلوكه العمدي.

القسم الثامن: السلوك المحظور

يوافق جميع المستخدمين على الامتناع عن:

- i. مشاركة أو رفع أو نقل أو تخزين أو إتلاف أي مواد، بما في ذلك محتوانا، بصورة تنتهك أي قانون سار، أو القوانين المنظمة لجمع المعلومات الشخصية ومعالجتها ونقلها، أو بما يُخلّ بسياسة الخصوصية لدينا.
- ii. القيام بأي نشاط قد يُلقي عبئاً ثقيلاً على موقعنا الإلكتروني.
- iii. استخدام أي برامج تعدين بيانات أو روبوتات أو أساليب مماثلة لاستخلاص البيانات.
- iv. انتهاك أمن موقعنا الإلكتروني عبر اختبار ثغرات نظامنا أو مسحها أو التحقيق فيها.
- v. تزوير أي معلومات.
- vi. تفكيك موقعنا أو عكس هندسته.
- vii. عكس هندسة أي أجزاء من موقعنا الإلكتروني أو تفكيكها.

- .viii مشاركة بيانات اعتماد تسجيل الدخول مع أي طرف آخر.
- .ix ارتكاب أي نشاط غير مشروع باستخدام خدماتنا.
- .x الوصول إلى حسابات أشخاص آخرين دون إذن.
- .xi تزويدنا بمعلومات غير دقيقة أو معلومات لا تخصك.
- .xii مضايقة أي مجموعة أو شركة أو فرد أو التحريض على مضايقتهم أو الدعوة إلى ذلك.

إذا انتهكت أمن شبكتنا، فيجوز لنا مباشرة إجراءات مدنية أو جنائية بحقك. كما يحق لنا التحقيق في هذه الانتهاكات والتعاون مع الجهات القانونية لملاحقة المستخدمين الضالعين في مثل هذه الانتهاكات.

القسم التاسع: محتوانا

نمنحك حقاً شخصياً وغير حصري وغير قابل للتحويل وقابلًا للإلغاء للوصول إلى خدماتنا واستخدامها، على أن يكون هذا الحق مشروطاً بامتثالك لأحكامنا وشروطنا. المحتوى (سوى محتواك) المدرج على موقعنا الإلكتروني أو المتاح عبره، كالنصوص والرسومات والشعارات والأسماء والتسميات وأيقونات الأزرار والميزات والوظائف والصور ومقاطع الصوت والمعلومات والصور الفوتوغرافية والمخططات ومقاطع الفيديو والأنواع الخطية والرسومات والموسيقى والأصوات وسائر المواد والبرامج، هو ملكية حصرية لنا ومحمي بحقوق الطبع

والنشر والعلامات التجارية والأسرار التجارية وغيرها من الحقوق الملكية الخاضعة للقوانين والأنظمة المعمول بها.

لا يحق لك تنزيل أو نسخ أو استنساخ أو توزيع أو نقل أو بث أو عرض أو بيع أو ترخيص أو استغلال أو تعزيز أو تحرير أو تعديل أو تكييف أو تفكيك أو فكّ تجميع محتوانا لأي غرض دون موافقة خطية منا.

القسم العاشر: التعويض

توافق على تعويضنا وإبراء ذمتنا والحفاظ عليها من وضدّ جميع المطالبات والدعاوى القانونية والمطالب التي تقدّمها أطراف ثالثة وتنبع من استخدامك لخدماتنا. ونتعهّد ببذل مساعٍ معقولة لإشعارك فوراً بأيّ مطالبة أو دعوى أو نزاع من شأنه مساعدتك على الدفاع عن نفسك.

القسم الحادي عشر: مدة الاتفاقية وإنهاؤها

تظل هذه الشروط والأحكام سارية المفعول ونافذة طوال مدة استخدامك لخدماتنا. وتوافق على أن لنا الحق في إنهاء استخدامك لخدماتنا أو تقييده أو إزالتك وفق تقديرنا المطلق المنفرد في حال إخلالك بأحكامنا وشروطنا، أو إذا تعدّر علينا التحقق من صحة أي معلومات تُقدّمها أو إثباتها عند التسجيل. أما إن أردت إنهاء تسجيلك لدينا، فيمكن ذلك عبر:

.rrr إخطارنا في أي وقت.

.sss حذف حسابك.

بمجرد إنهاء تسجيلك لدينا، سُنحذف جميع بياناتك وكلمة مرورك وسائر معلوماتك بالقدر الذي يجيزه القانون. ومع ذلك، لن نكون مسؤولين تجاهك عن تعليق استخدامك لخدماتنا أو إنهائه. علاوةً على ذلك، تستمر في السريان بعد إنهاء هذه الخدمات جميع أحكام هذه الشروط والأحكام التي تقتضي طبيعتها الاستمرار، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: المسؤولية والضمان وإخلاء المسؤولية والتعويض وملكية الحقوق الفكرية.

القسم الثاني عشر: التواصل

بتسجيلك معنا، توافق على تواصلنا معك عبر بريدك الإلكتروني المسجّل أو هاتفك ضمن حسابك. ويُعدّ كل تواصل بيننا نافذاً من تاريخ استلامه. غير أن مسؤولية قراءة جميع المراسلات التي نوجّهها إليك تقع عليك. وتوافق على أنك وحدك المسؤول عن الحفاظ على سرية هذه المراسلات، ولن نكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر يلحق بك نتيجة الإفصاح عنها.

القسم الثالث عشر: مواقع ومنصات الأطراف الثالثة

قد يتضمّن موقعنا الإلكتروني روابط تابعة لأطراف ثالثة، وأنت تُقرّ وتوافق على أن تعاملك مع المعلّنين وسائر الأطراف الثالثة التي يمكن الوصول إليها عبر موقعنا يجري على مسؤوليتك الشخصية. وقد تشمل هذه التعاملات، على سبيل المثال لا الحصر، مشاركتك في العروض الترويجية والدفع مقابل السلع وتسليمها إن وُجدت، وأي أحكام وشروط وضمائنات أو بيانات مرتبطة بتلك التعاملات. تُقدّم روابط هذه الأطراف الثالثة ومواقعها لراحتك وحدها، وتوافق على أنها لا تُعدّ تأييداً منّا. وأنت تتحمّل مسؤولية الوصول إلى مواقع الأطراف الثالثة هذه واستخدامها، بما في ذلك المحتوى والعناصر والخدمات المتاحة عليها. ولا تُقدّم أي تصريحات أو ضمائنات بشأن المحتوى أو ممارسات الخصوصية أو غير ذلك فيما يخص هذه الأطراف الثالثة، وتوافق على أننا لن نكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر يلحق بك نتيجة التعامل مع روابط أو إعلانات الأطراف الثالثة المتاحة على موقعنا.

وفي حال نشوء أي نزاع بينك وبين هذه الأطراف الثالثة، توافق على أنه لا يقع علينا أي التزام بالتدخّل أو الفصل في هذا الأمر، وثبرئ ذمّتنا من أي مطالبات أو مطالب أو أضرار من أي نوع، معلومة كانت أم غير معلومة، متوقّعة أم غير متوقّعة، مُصرّح بها أم لا، تنشأ في سياق هذه النزاعات.

القسم الرابع عشر: تسوية النزاعات

في حال نشوء أي نزاع معنا، يُشجّع على التواصل معنا أولاً، إذ نسعى إلى حلّ المسألة دون اللجوء إلى الإجراءات القانونية. سنحاول تسوية الأمر داخلياً؛ غير أنك توافق على الحفاظ على سرية النقاشات. وفي حال تعدّد التوصل إلى حلّ داخلي عبر التفاوض وأردت رفع دعوى قضائية، فيتعيّن عليك إرسال إخطار مطالبة إلينا قبل الشروع في الإجراءات القانونية. وتوافق على أن جميع النزاعات المتعلقة بهذه الشروط والأحكام تُحسم وفق قوانين سلطنة عُمان، واختصاص المحاكم المختصة فيها حصراً.

إخلاء مسؤولية: لا تُعدّ برزة طرفاً في أي معاملة أو اتفاق بين مستخدمي المنصة، بمن فيهم البائعون والمشترون والسائقون وأي مزوّد خدمات من أطراف ثالثة. وبناءً على ذلك، لا تتوسّط برزة أو تُحكّم أو تُسوّي النزاعات التي قد تنشأ بين المستخدمين. ويجب تسوية أي خلافات تتعلق بجودة المنتج أو الدفع أو التوصيل أو الإرجاع أو غيرها من المسائل التعااملية مباشرةً بين الأطراف المعنية. ويوافق المستخدمون على إبراء ذمة برزة وموظفيها والشركات التابعة لها من أي مطالبات أو مطالب أو أضرار من أي نوع ناجمة عن هذه النزاعات أو مرتبطة بها.

القسم الخامس عشر: المخالفات

في حال اكتشافنا إخلالك بأحكامنا وشروطنا، فأنت توافق على أن لنا الحق في التحقيق في الأمر. وإذا انتهكت أي قانون ساري، فإننا نحتفظ بحق إحالة المسألة

إلى الجهات القانونية المختصة. علاوةً على ذلك، فأنت تُقرّ وتوافق على أن لنا الحق في الإفصاح عن أي معلومات أو محتوى تُقدّمه في سياق استخدامك لخدماتنا في الأغراض التالية:

- .xiii الامتثال للقوانين المعمول بها والطلبات الحكومية والإجراءات القانونية.
- .xiv تطبيق هذه الشروط والأحكام.
- .xv الردّ على أي مطالبة بانتهاك حقوق الغير عبر موقعنا.
- .xvi الاستجابة لطلبات خدمة العملاء.
- .xvii حماية حقوقنا وممتلكاتنا وسلامتنا الشخصية وسلامة مستخدمينا والعامّة. وفي حال إخلالك بأحكامنا وشروطنا، فأنت توافق على أن لنا الحق في:
 - .xviii توجيه تحذير إليك عبر البريد الإلكتروني.
 - .xix وقف استخدامك لخدماتنا.
 - .xx إخطار الجهات القانونية لاتخاذ مزيد من الإجراءات في حالات الإخلال الجسيم أو ذات التبعات الخطيرة.
 - .xxi اتخاذ أي إجراء آخر نراه مناسباً.

القسم السادس عشر: التفاعل مع المستخدمين الآخرين

أنت تدرك وثقّر بأنك وحدك المسؤول عن تفاعلك مع المستخدمين الآخرين للخدمات وأي أطراف ثالثة تتعامل معها عبر موقعنا، مع الإشارة إلى أننا نحفظ بالحق دون أن نلتزم بالتدخل في هذه النزاعات. كما قد يحتوي موقعنا على محتوى يُتيحه مستخدمون آخرون أو أطراف ثالثة، وتوافق على أننا لن نكون مسؤولين عن التحكم في هذا المحتوى. وتوافق على أننا لا نتحمّل أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر قد يلحق بك نتيجة هذا التفاعل أو المحتوى. وتتعامل مع المستخدمين الآخرين والأطراف عبر موقعنا على مسؤوليتك الشخصية المنفردة.

القسم السابع عشر: إخلاء المسؤولية

بوصفها مزوّد خدمة، لا توفّر برزة سوى الأدوات التقنية اللازمة لإنشاء متجر إلكتروني وتشغيله. ولا تمتلك أي منتجات أو خدمات مدرجة في هذه المتاجر أو تبيعها أو تديرها أو توصلها. وأي معاملة تجري عبر متجر يستخدم منصة برزة هي معاملة قائمة حصراً بين صاحب المتجر والعميل. ولا تُشارك برزة في عملية البيع أو الدفع أو الاستيفاء أو التوصيل، ولا تتحمّل أي مسؤولية عن جودة المنتجات أو الخدمات التي يعرضها أصحاب المتاجر من الأطراف الثالثة أو دقّتها أو توّقرها.

جميع قوائم المنتجات وأسعارها ومحتواها تُقدّم مباشرةً من أصحاب المتاجر، ولا تتحقّق برزة من صحة هذه المعلومات أو اكتمالها أو تضمن ذلك. وبالمثل، لا توفّر برزة سائقين ولا تديرهم؛ إذ يتولى كل متجر ترتيب لوجستياته أو توصيله عبر

مزودين خارجيين. ولا تتحمل برزة المسؤولية عن أي تأخيرات في التوصيل أو مشكلات في الخدمة أو أضرار تقع أثناء النقل.

لا تتحمل برزة أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار أو نزاعات قد تنشأ بين المشتريين والبائعين على المنصة، بما في ذلك المسائل المتعلقة بجودة المنتجات أو نزاعات الدفع أو فشل التوصيل أو سوء التواصل بين الأطراف. ويتحمل المستخدمون، أصحاب المتاجر والعملاء على حدٍ سواء، مسؤولية إجراء ما يلزم من التحقق الدقيق ومسؤولية الامتثال للقوانين والأنظمة المعمول بها، بما فيها تلك المتعلقة بممارسة الأعمال وحماية المستهلك وخصوصية البيانات.

علاوةً على ذلك، قد تتضمن المنصة إشارات إلى أو تكاملاً مع خدمات أطراف ثالثة كمعالجات الدفع أو شركات التوصيل أو يرتبط بها. ولا تتحكم برزة في هذه الأطراف الثالثة ولا تُؤيِّدها، وهي غير مسؤولة عن أي مشكلات قد تنشأ عن استخدامها. باستخدام منصة برزة، فإنك تُقرّ بهذه الشروط وتوافق عليها.

تحتفظ برزة بحق تعديل إخلاء المسؤولية هذا في أي وقت دون إشعار مسبق. ويُعدّ الاستمرار في استخدام المنصة قبولاً بالنسخة الأحدث من هذا الإخلاء.

القسم الثامن عشر: شكاوى الملكية الفكرية

تحتزم برزة حقوق الملكية الفكرية للغير وتتوقع من جميع مستخدمي المنصة، بمن فيهم أصحاب المتاجر والعملاء، مراعاة ذلك ذاته. جميع المحتوى والصور وقوائم

المنتجات والمواد التي يرفعها المستخدمون تقع مسؤوليتها حصراً على عاتق هؤلاء المستخدمين. ولا تُراجع بَرزَة هذا المحتوى بصورة مستقلة أو تراقبه أو تتحقق منه، وبالتالي لا تستطيع ضمان خلوه من الانتهاك لحقوق ملكية فكرية لأطراف ثالثة.

إذا اعتقدت أن أي محتوى متاح عبر منصتنا ينتهك حقوق الطبع والنشر أو العلامات التجارية أو غيرها من حقوق ملكيتك الفكرية -كاستخدام أعمالك أو منتجاتك المحمية أو استنساخها أو عرضها أو بيعها دون إذن- فأنت تُقرّ بأن بَرزَة لا تُحمّل مسؤولية هذا الاستخدام غير المرخّص من قِبَل المستخدمين. غير أن بَرزَة تتعامل بجدية مع ادعاءات انتهاك الملكية الفكرية، وهي ملتزمة بالتجاوب مع الشكاوى المشروعة وفق القوانين المعمول بها في سلطنة عُمان وسائر الولايات القضائية ذات الصلة.

للإبلاغ عن انتهاك مزعوم، يرجى إرسال إشعار خطي إلينا على البريد الإلكتروني barzah.oman@gmail.com ويجب أن يتضمّن بلاغك:

.ttt اسمك الكامل ومعلومات التواصل الخاصة بك وإثبات ملكيتك لحقوق الملكية الفكرية موضع النزاع.

.uuu وصفاً تفصيلياً للملكية الفكرية التي تدّعي انتهاكها.

.vww تحديدًا للمواد على منصة برزة التي تعتقد أنها تنتهك حقوقك، كعناوين URL أو أسماء المتاجر.

.www إفادة بأنك تؤمن بحسن نية بأن استخدام المواد غير مرخص.

.xxx إفادة بأن المعلومات التي تُقدّمها دقيقة وأنك مخوّل بالتصرّف نيابةً عن صاحب الحق.

عند استلام بلاغ كامل وصحيح، ستتخذ برزة الإجراء المناسب، والذي قد يشمل إزالة المواد التي يُدعى أنها مخالفة أو تعطيل الوصول إليها. يُرجى العلم أن تقديم ادعاءات كاذبة أو مضللة قد يُعرّضك لتبعات قانونية.

القسم التاسع عشر: أحكام متفرقة

.yyy تُعفى إجراءاتنا بموجب هذه الاتفاقية خلال المدة التي تُعاق فيها أو تتأخر بسبب قيود حكومية (سواء بإذن أم دونه) أو حرب أو أعمال مشابهة لها أو تمرد أو اضطراب مدني أو أي سبب آخر مماثل أو مختلف يتجاوز سيطرة الأطراف ولا يمكن تطبيقه وقت إبرام الاتفاقية.

.zzz يُتفق على أن لنا، وفق تقديرنا المطلق المنفرد، تعديل أو تغيير أي من أحكام هذه الشروط والأحكام، وستلزم بهذه التعديلات وتسري بنفس مفعول ما لو كانت قد أُدرجت أصلاً في هذه الشروط وشكّلت جزءاً منها.

.aaaa أي عناوين أو عناوين فرعية مستخدمة في هذه الشروط والأحكام هي لراحة الأطراف حصراً، وليست جزءاً من هذه الشروط والأحكام، ولا يُستعان بها في تفسير صحتها أو تحديدها.

.bbbb إذا تبين بطلان أي حكم من هذه الشروط والأحكام، فإن هذا البطلان أو عدم القابلية للتطبيق لن يؤثر على سائر الأحكام التي تبقى نافذةً بكامل قوتها ومفعولها.

.cccc لا يحق لك التنازل عن أي حق أو التزام لأي طرف ثالث دون موافقة خطية منّا، غير أنك تُدرك أن لنا التنازل عن بعض حقوقنا وواجباتنا أو كليهما أو أي منها مع إخطارك أو دونه.

.dddd قد يحتوي موقعنا الإلكتروني في بعض الأحيان على روابط لمواقع أخرى قد تختلف ممارساتها في الخصوصية عن ممارساتنا. وفي حال قدّمت معلومات شخصية لأي من تلك المواقع، فإن معلوماتك تخضع لسياسات الخصوصية الخاصة بها، ولن نكون مسؤولين عن أي فقدان للبيانات أو المعلومات الشخصية في هذا الشأن. ونطلب منك قراءة سياسة الخصوصية بعناية لأي موقع إلكتروني أو تطبيق آخر تزوره.

.eee إذا كانت لديك استفسارات أو مشكلات أو ملاحظات، فيشجّع على التواصل معنا
على البريد الإلكتروني barzah.oman@gmail.com وسنسى إلى حلّ أي شكوى
في غضون سبعة (7) أيام عمل من تاريخ استلامها.