

شروط وأحكام إستخدام منصة إرتح

مقدمة

تحكم شروط وأحكام منصة إرتح هذه ("الشروط") استخدامك لمنصة إرتح ("المنصة") المقدمة من شركة علم ("الشركة"). باستخدام المنصة أو الوصول إليها بأي وسيلة، فإنك توافق على الالتزام بهذه الشروط. فإنك توافق على الالتزام بهذه الشروط:

خدمات المنصة

1. منصة إرتح/المنصة: هي منصة مملوكة من قبل شركة علم وهي منصة متخصصة في تقديم خدمات تساعد مقدمي الخدمات في إدارة وتنظيم مراكزهم وعملياتهم وإصدار وتفعيل أذونات الإصلاح.
2. مقدم الخدمة أو مركز الصيانة: هو أي جهة أو شخص طبيعي أو اعتباري معتمد عبر المنصة للإشتراك في خدمات إرتح.
3. الشركة: هي شركة علم، الشركة المالكة والمشغلة لمنصة إرتح.
4. خدمات المنصة: يشير إلى الخدمات التي تقدمها الشركة من خلال المنصة، والتي قد تكون خاضعة للتحديث والتغيير من وقت لآخر بحسب ما تراه الشركة. علماً أن المنصة تهدف إلى تسهيل التفاعل والتعاملات بين المنصة ومقدمي الخدمات، وعليه لا تقدم الشركة بشكل مباشر الخدمات التي يقدمها مقدمو الخدمة، ولكنها تعمل فقط كوسيط لربط الأطراف المعنية، وتشمل خدمات المنصة على سبيل المثال لا الحصر:

1. إصدار وتفعيل إذن الإصلاح الأساسية.
2. تنظيم وإدارة عمليات مراكز الصيانة.
3. تصنيف مراكز الصيانة.
4. الدعم الفني: الدعم المقدم من الشركة لمستخدمي المنصة لحل المشاكل الفنية أو الإدارية المتعلقة بالخدمات المقدمة.
5. خدمة استقبال المدفوعات الاختيارية.
6. خدمة إصدار وتفعيل إذن الإصلاح الفوري الاختيارية (برسوم).

نطاق الخدمة ومسؤوليات الشركة

1. تقدم المنصة خدمات تقنية تهدف إلى تسهيل إدارة مراكز الصيانة عبر خدمات المنصة.
2. يقتصر دور الشركة على كونها وسيطاً تقنياً، ولا تعد طرفاً في أي علاقة تعاقدية مباشرة بين العميل ومقدم الخدمة أو مسؤولة عن جودة أو تنفيذ الخدمات الفعلية.
3. تحتفظ الشركة بحقوقها في تحديث أو تعديل خدمات المنصة أو إيقافها كلياً أو جزئياً في أي وقت دون تحمل أي مسؤولية تجاه المستخدمين، مع إخطارهم بذلك خلال مدة مناسبة.
4. يجوز للشركة رفض أو تعليق تقديم الخدمة لأي مستخدم إذا تبين وجود احتيال، أو إساءة استخدام، أو مخالفة للأنظمة والتعليمات.

التزامات مقدمي الخدمة:

يقر مقدم الخدمة ويوافق على ما يلي:

1. أن لديه المؤهلات والخبرة اللازمة لأداء الخدمات المقدمة من قبله بشكل فعال.
1. الحفاظ على بيئة عمل آمنة، مع الالتزام بمعايير وأنظمة السلامة المعمول بها.
2. الحصول والحفاظ على التراخيص المناسبة والتصاريح والشهادات المطلوبة من قبل الجهات ذات العلاقة وضمان سرانها لأداء عمل مركز الصيانة.

إخلاء المسؤولية

1. الشركة ليست مسؤولة عن جودة أو دقة أو موثوقية الخدمات المقدمة من قبل مزودي الخدمة. كما أن أي تعاملات أو تفاعلات بين العملاء ومقدمي الخدمات هي فقط بين الأطراف المعنية، ولن تكون الشركة مسؤولة عن أي قضايا أو نزاعات أو أضرار تنشأ عن مثل هذه التعاملات أو التفاعلات.
2. إلى أقصى حد يسمح به النظام المعمول به، يقر مقدم الخدمة و يوافق على أن الشركة لن تكون مسؤولة عن أي أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو عرضية أو تبعية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الأضرار الناجمة عن خسارة الأرباح أو البيانات أو الخسائر الغير الملموسة الأخرى الناشئة عن أو فيما يتعلق بما يلي:
 - (1) استخدام مقدم الخدمة للمنصة أو الاعتماد عليها أو على أي معلومات أو مواد أو خدمات تم الحصول عليها من خلال المنصة.
 - (2) أي إجراءات أو امتناع أو سوء سلوك من قبل أي من مقدمي الخدمة او العميل.
 - (3) باستخدام مقدم الخدمة للمنصة، فإنه يخلي صراحة الشركة ومديريها ومسؤوليها وموظفيها ووكلائها والشركات التابعة لها من أي وجميع المطالبات والطلبات والخسائر والالتزامات والأضرار (الفعلية والتبعية) من كل نوع وطبيعتها، المعروفة وغير المعروفة، الناشئة عن أو مرتبطة بأي شكل من الأشكال بالأمر المذكورة أعلاه.
3. لا تقدم الشركة أي مصادقة أو كفالة أو ضمان من حيث توفر الخدمة ولا من حيث مستوى الجودة والدقة والأمن سواء كان صريحا أو ضمنا.
4. في حال تقرررت مسؤولية الشركة عن طريق الجهات القضائية المختصة فإنها تنحصر فقط في إعادة المبالغ المستحقة للشركة نظير تقديمها لخدمات المنصة.

خدمة اصدار وتفعيل اذن الإصلاح الفوري (خدمة إذن الإصلاح الاختيارية):

تُعد "أذونات الإصلاح" إحدى خدمات تطبيق ارتح المقدمة لمراكز الصيانة، وتتميز هذه الخدمة بأنها برسوم إضافية وتوفر سهولة ومرونة عالية في إصدار الأذونات. تتيح الخدمة لمراكز الصيانة إصدار إذن إصلاح لأي مركبة تتطلب إصلاحات في الهيكل الخارجي، مثل أعمال الدهان أو التعديل، وذلك عبر منصة ارتح الإلكترونية المخصصة لمراكز الصيانة. يتم إشعار مالك المركبة عبر الرسائل النصية القصيرة عند إصدار وتفعيل الإذن. وتُفعل الخدمة من خلال شراء الورشة لحزم متنوعة حسب رغبتها، أو عبر الاشتراك الشهري الذي يتبعه إصدار فاتورة شهرية. وتتمثل مزايا الخدمة في:

- سرعة في إصدار وتفعيل الأذونات.
- مرونة في اختيار طريقة الاشتراك.
- سهولة في الاستخدام عبر التطبيق.

استخدام هذه الخدمة يخضع لإحكام وشروط خدمة إذن الإصلاح الفوري المنصوص عليها أدناه، بالإضافة إلى الالتزام بالشروط والأحكام العامة المنصوص عليها في هذه الوثيقة، تنطبق الشروط التالية عند اختيار إضافة الخدمة:

1. تُعد جميع المبالغ المدفوعة مقابل خدمة "أذونات الإصلاح" غير قابلة للاسترداد تحت أي ظرف.
2. الأذونات التي يتم إلغاؤها ضمن خدمة "إذن الإصلاح الفوري" تعتبر غير قابلة للاسترداد أو الاستخدام مرة أخرى، ويتم احتسابها ضمن إجمالي الحزمة أو الفاتورة الشهرية.

3. تقع مسؤولية الموافقة على تحويل نموذج العمل إلى نظام الفوترة الشهرية على مستخدم التطبيق، سواء كان مشرفاً أو عاملاً. وبمجرد الموافقة على الشروط والأحكام، يتم تحويل الاستخدام إلى نموذج الفوترة الشهرية تلقائياً.
4. يتم إصدار الفواتير الخاصة بخدمة "إذن الإصلاح المفوترة" بشكل شهري تبدأ من تاريخ الاشتراك، وتُرسَل الفاتورة بناءً على الاستخدام خلال الفترة المحددة.
5. يجب سداد الفاتورة خلال مدة أقصاها 30 يوماً من تاريخ إصدارها. ويؤدي التعثر في السداد إلى تعليق الخدمة مؤقتاً حتى يتم سداد الفواتير المستحقة.

خدمة استقبال مبالغ الإصلاح (خدمة الدفع الاختيارية).

في حالة اختيار خدمة استقبال مبالغ الإصلاح كخدمة اختيارية من قبل مقدمي الخدمات الراغبين في تسهيل عملية الدفع، فإن استخدام هذه الخدمة يخضع لإحكام وشروط خدمة الدفع الخاصة المنصوص عليها أدناه، بالإضافة إلى الالتزام بالشروط والأحكام العامة المنصوص عليها في هذه الوثيقة، تنطبق الشروط التالية عند اختيار إضافة الخدمة:

1. طريقة التسجيل بالخدمة إدخال حساب بنكي فعال، وإدخال المعلومات يكون من خلال لوحة التحكم الخاصة بالورشة ومن قبل مالك الورشة (مقدم الخدمة) فقط - <https://ertah.elm.sa/workshops>.
2. يقر مقدم الخدمة وبوافق على أن خدمة استقبال مبالغ الإصلاح تُقدّم مقابل رسوم خدمة يتم احتسابها بناءً على وسيلة السداد المستخدمة، حيث تكون الرسوم 0.80٪ من قيمة المبلغ المحصّل عند السداد عبر بطاقة مدى، و1.6٪ من قيمة المبلغ المحصّل عند السداد عبر بطاقات الائتمان، و6.5٪ من قيمة المبلغ المحصّل بالإضافة إلى مبلغ ثابت قدره (1.5) ريال سعودي لكل عملية عند استخدام خدمات الشراء الآن والدفع لاحقاً (BNPL)، ويقر الطرف الثاني علمه وموافقته الصريحة على أن تلك الرسوم قابلة للتعديل أو التغيير من حين لآخر وفقاً لتغير سياسات مزوّدي خدمات الدفع أو المتطلبات التنظيمية أو التشغيلية، ويتم تطبيق الرسوم السارية وقت تنفيذ عملية السداد دون أي مسؤولية على منصة ارتح بإشعار مسبق.
3. طريقة عمل الخدمة يتم استخدام الخدمة من خلال منصة ارتح داخل التطبيق الخاص بمركز الصيانة وهي خدمة تقنية، تتيح لمراكز الصيانة استخدام التطبيق ك وسيلة دفع:

- (1) يتم اختيار الخدمة.
- (2) إدخال رقم مالك المركبة.
- (3) إدخال القيمة.
- (4) اختيار طريقة الإرسال.
- (5) يتم استلام رابط الدفع من قبل مالك المركبة موضح به القيمة المطلوب سدادها .
- (6) يتم السداد من خلال الرابط باختيار طرق الدفع المعتمدة.
- (7) يتم اشعار الورشة بحالة الطلب (تم السداد).
- (8) تنتهي صلاحية طلب الدفع بعد 24 ساعة من إنشائه في حل لم يتم السداد من قبل مالك المركبة.
- (9) تُحوّل المستحقات خلال مدة لا تتجاوز 72 ساعة عمل من تاريخ السداد، وذلك في حال تم السداد خلال أيام العمل الرسمية، ولا يشمل ذلك التأخير الناتج عن ظروف خارجة عن الإرادة أو أنظمة الجهات البنكية.
- (10) تُحوّل المستحقات التي يتم سدادها خلال عطلة نهاية الأسبوع في أول يوم عمل يليها، اعتباراً من يوم الأحد، ما لم يصادف ذلك عطلة رسمية أو ظرفاً طارئاً خارج عن إرادة المنصة، وفي هذه الحالة يتم التحويل في أول يوم عمل متاح. لا تتحمل المنصة مسؤولية أي تأخير ناتج عن الأنظمة البنكية أو الجهات الوسيط.

4. تعتبر الشركة غير مسؤولة عن أي اموال يتم تحويلها للأطراف، وتكون مسؤولية الأطراف وحدهم التأكد من المبالغ المراد تحويلها.
5. يتحمل العميل مسؤولية صحة بيانات الحساب البنكي المضاف من قبله.
6. يتحمل العميل مسؤولية صحة البيانات المدونة بطلب الدفع ك القيمة ورقم جوال العميل.
7. الالغاء والاسترداد في خدمة الدفع:
 - (1) يلغى الطلب تلقائياً في حال لم يتم السداد من قبل مالك المركبة بعد 24 ساعة من إنشاء الطلب.
 - (2) يمكن لمركز الصيانة المطالبة باسترداد قيمة المدفوعات من خلال التواصل المباشر مع المنصة من خلال الطرق المعتمدة ويتم العمل على التحقق من طلب الاسترداد حيث أن المبلغ سيتم تحويله للبطاقة التي تم السداد منها.
 - (3) قد يتم إلغاء طلب الخدمة من قبل الشركة في حال وجود ظروف خارجة عن إرادتها، وفي هذه الحالة سيتم تعليق المبلغ إلى حين حل المشكلة ثم التحقق.
 - (4) تستغرق عملية استرداد المبالغ 14 يوم عمل كحد أقصى.
 - (5) يمكنك تتبع حالة طلبك عن طريق تطبيق ارتح ورش أو من خلال الاتصال على 920051048.
8. يلتزم مقدم الخدمة بسياسة معرفة العميل (KYC) لتجنب أي مخاطر قد ترد على غسيل الأموال.

البيانات الشخصية

1. يجوز للشركة ومقدمي الخدمة جمع ومعالجة البيانات الشخصية من العملاء من أجل تقديم خدمات المنصة. سيتم جمع البيانات الشخصية واستخدامها ومعالجتها وفقاً لقوانين حماية البيانات الشخصية المعمول بها وسياسة الخصوصية الخاصة بالشركة.
2. باستخدام المنصة، فإن العميل يوافق على جمع بياناته الشخصية واستخدامها ومعالجتها من قبل الشركة ومقدمي الخدمات والوسطاء لأغراض تقديم خدمات المنصة.
3. لا يجوز للعملاء / مقدمي الخدمة استخدام البيانات الشخصية لمقدمي الخدمات أو العملاء التي تم الحصول عليها من خلال المنصة لأي أغراض لا علاقة لها بالخدمات المقدمة على المنصة، ويتعين على العملاء ومقدمي الخدمة التعامل مع البيانات الشخصية لمقدمي الخدمة والعملاء وفقاً لقوانين حماية البيانات الشخصية المعمول بها وسياسة الخصوصية الخاصة بالشركة.

الملكية الفكرية والعلامات التجارية

1. المنصة وجميع حقوق الملكية الفكرية ذات الصلة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر حقوق النشر والعلامات التجارية والأسماء التجارية والشعارات وعلامات الخدمة ("الملكية الفكرية")، مملوكة للشركة.
2. يوافق ويقر العميل / مقدم الخدمة على أن استخدامه للمنصة لا يمنحه أي حقوق أو تراخيص في الملكية الفكرية الخاصة بالشركة، ولا يجوز له إعادة إنتاج أو تعديل أو توزيع أو عرض أو إنشاء أعمال مشتقة من الملكية الفكرية للشركة دون إذن كتابي مسبق من الشركة.
3. شركة علم وشعاراتها ومنصة ارتح وأي علامات تجارية أو علامات خدمة أو شعارات أخرى معروضة على المنصة ("العلامات التجارية") هي علامات تجارية مسجلة وغير مسجلة للشركة.
4. استثناء من الفقرة السابقة، قد تتضمن المنصة أسماء وعلامات تجارية لأطراف آخرين مثل مزودي الخدمة والوسطاء، وعليه يحظر على العميل استخدام العلامات التجارية للشركة أو أي أطراف أخرى بأي شكل من الأشكال دون موافقة خطية مسبقة من مالك العلامات التجارية. ويرخص مقدمي الخدمة للشركة استخدام العلامات التجارية المتعلقة بمقدمي الخدمة لأغراض تقديم خدمات المنصة وعرضها على المنصة لكافة العملاء ولأي استخدام يؤدي إلى/أو يتصل بتقديم الخدمات على المنصة، كما أنه باستخدام الشركة للعلامات التجارية على النحو المنصوص عليه في هذه الفقرة، يخلي مقدم الخدمة صراحة الشركة ومديريها ومسؤوليها وموظفيها ووكلائها والشركات التابعة لها من أي وجميع المطالبات والطلبات والخسائر والالتزامات والأضرار (الفعلية والتبعية) من كل نوع وطبيعتها، المعروفة وغير المعروفة، الناشئة عن أو مرتبطة بأي شكل من الأشكال باستخدام المشار إليه في هذه الفقرة.

5. يحظر على مقدم الخدمة / العميل استخدام العلامات التجارية للشركة أو أي أطراف أخرى بأي شكل من الأشكال دون موافقة خطية مسبقة من مالك العلامات التجارية.

السلوك المحظور

عند استخدام المنصة، فإن مزود الخدمة يوافق على عدم:

1. التعدي على حقوق الملكية الفكرية للشركة أو حقوق الآخرين.
2. استخدام المنصة لأي أغراض غير مصرح بها أو غير قانونية.
3. التدخل في أو تعطيل سلامة أو أداء المنصة أو بنيتها التحتية الأساسية.
4. الانخراط في أي أنشطة احتيالية أو مضللة أو خادعة على المنصة.

شروط وأحكام عامة

- يتعهد مقدم الخدمة بالمحافظة على اسم المستخدم وكلمة السر الخاصة به، والإبلاغ عنهما كتابة عند فقد أي منهما مباشرة ويتحمل المسؤولية التامة عن استخدامهما، والالتزام بالمسؤوليات المترتبة على أي طلب أو عمليات مقدمة عن طريق اسم المستخدم أو كلمة المرور وعدم مطالبة الشركة بأي تعويضات نتيجة هذا الطلب.
 - يجب على مقدم الخدمة التأكد من صحة البيانات المدخلة من قبله على المنصة وتحديثها في حال تغييرها، وتجديد الوثائق حال انتهاء صلاحيتها.
 - يجب على العميل / مقدم الخدمة إبلاغ الشركة مباشرة عند وجود أي خلل في المنصة أو اشتباه بوجود إساءة استخدام لخدماتها.
 - يجب على العميل / مقدم الخدمة عدم استخدام المنصة بأي شكل قد يسبب في الشكاوى والنزاعات والمطالبات على الشركة.
 - يحق للشركة الإضافة أو التعديل على أي من بنود هذه الأحكام والشروط في أي وقت دون الرجوع للعميل أو مقدم الخدمة، حيث يتم إبلاغ العميل أو مقدم الخدمة قبل وقت مناسب من تاريخ تفعيل التعديل، ويكون هذا التعديل ملزماً للجميع، وإذا رغب العميل أو مقدم الخدمة إلغاء أثر هذا التعديل فيجب ان يرسل الشركة.
 - لا تتحمل الشركة أو أي طرف آخر مسؤولية أي تقصير أو تأخير في تنفيذ الالتزامات الناتجة عن أحداث القوة القاهرة أو الظروف الخارجة عن الإرادة.
- إذا تقرر بطلان أي بند من هذه الشروط لأي سبب، تظل بقية الشروط سارية وناظفة.

المسؤولية في حال عدم الالتزام بالشروط

في حالة حدوث خرق لهذه الشروط، تحتفظ الشركة بالحق في اتخاذ الإجراءات المناسبة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

1. إصدار إنذار أو إشعار رسمي للمخالف.
2. تعليق أو إنهاء وصول الطرف المخالف إلى المنصة بشكل مؤقت أو دائم.
3. إزالة أو تعديل أي محتوى يقدمه الطرف المخالف على المنصة.
4. اللجوء إلى القضاء أو السعي للحصول على تعويضات على النحو الذي تسمح به الأنظمة المعمول بها.

5. يتم تحديد إجراءات الشركة ردًا على انتهاك هذه الشروط وفقًا لتقديرها الخاص ويمكن ممارستها دون إشعار مسبق.

إنهاء أو تعليق الاستخدام

1. يحق للشركة إنهاء أو تعليق استخدام المنصة لأي عميل أو مقدم خدمة فوراً ودون إشعار مسبق في حال ارتكاب مخالفة جسيمة أو متكررة للشروط أو النظام.
2. يحق للعميل أو مقدم الخدمة إنهاء الاستخدام في أي وقت مع تسوية الالتزامات القائمة.
3. تظل بعض البنود سارية حتى بعد إنهاء العلاقة (مثل الملكية الفكرية، إخلاء المسؤولية).

النظام الحاكم وحل النزاعات

1. يوافق العميل / مقدم الخدمة على الامتثال لجميع القوانين واللوائح والمتطلبات المعمول بها والمتعلقة باستخدامه للمنصة وأي خدمات يتم الحصول عليها من خلال المنصة.
2. تخضع هذه الشروط ويتم تفسيرها وفقاً لأنظمة المملكة العربية السعودية. كما تخضع أي نزاعات تنشأ عن هذه الشروط أو فيما يتعلق بها للاختصاص القضائي الحصري للمحكمة المختصة في مدينة الرياض.

آلية التواصل والإبلاغ:

في حال رغبة العميل أو مقدم الخدمة أو أي مستخدم في الإبلاغ عن أي اشتباه أمني، مخالفة نظامية، أعطال تقنية، سوء استخدام، أو تقديم شكوى أو اقتراح، يمكنه التواصل مع الشركة من خلال رقم الهاتف المخصص للدعم:

رقم الهاتف المخصص للدعم: 920051048