

الشروط العامة للبيع

بين شركة " ZE HOUSE " الكائنة بحي التعاونية العقارية الخير، قطعة رقم 187 بابا حسن، الجزائر. و المسجلة في السجل التجاري تحت رقم : 4965432A21 16/00

رقم التعريف الجبائي رقم : 19328160150630100000 رقم التعريف الاحصائي : 199328160150624

و المشار اليها ب "البائع" أو "الشركة" من جهة،

وبين الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقوم بشراء المنتجات أو الخدمات من الشركة،

".ويشار إليه فيما يلي بـ "المشتري" أو "العميل" من جهة أخرى

تحدد هذه الشروط العامة للبيع حقوق والتزامات الطرفين في إطار البيع عبر الإنترنت للمنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة

إن هذه الشروط العامة للبيع تسري على جميع عمليات بيع المنتجات أو الخدمات التي تتم من خلال الموقع الإلكتروني للشركة، وتُعد ملزمة للمشتري الذي قبلها قبل تنفيذ الطلب، من خلال التحقق من خاتمة الموافقة بالنقر. يقر العميل بأنه قد اطلع على جميع هذه الشروط العامة للبيع، وعلى الشروط الخاصة إذا وجدت، وقيل بها دون قيد أو شرط

العرض

1. يتضمن العرض وصفاً كاملاً ودقيقاً للمنتجات و/أو الخدمات المقدمة. الوصف مفصل بما فيه الكفاية ليتمكن المستهلك من تقييم العرض جيداً. الشركة غير ملزمة بأي أخطاء أو عيوب واضحة في العرض.

قد تنشأ اختلافات بسبب جودة الألوان في الصور أو صعوبة إظهار المواد على الشاشة أو التكيف التقني. ولا يمكن اعتبار هذه الاختلافات عيوباً في المطابقة، ولا تُعطي الحق في إلغاء البيع.

2. بعض المنتجات المعروضة على موقعنا قد تتوفر بألوان أو روائح متعددة، وتُعبأ بشكل عشوائي داخل نفس العلبة وتحت مرجع تجاري واحد. (UGS) حتى وإن تم عرض لون أو رائحة واحدة على الموقع لأغراض توضيحية، فإن هذه المعلومة غير ملزمة قانونياً. المرجع التجاري (UGS) أو الباركود هو المرجع الوحيد المعتمد لدينا. لذلك، لا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن الاختلافات في اللون أو الرائحة بين ما هو معروض وما يتم تسليمه. ولا تُقبل أي شكاوى بهذا الخصوص.

3. **عدم توفر منتج بشكل استثنائي (قوة القاهرة):** في حال عدم توفر منتج تم طلبه بسبب خطأ في المخزون (اختلاف بين المخزون الفعلي والمخزون المعروض على الإنترنت)، يتم إعلام العميل في أقرب وقت، ويُمنح الخيار بين:

- استبدال المنتج: يمكن للعميل اختيار منتج بديل بقيمة مساوية، حسب التوفر.
- الانتظار حتى إعادة التخزين: يمكن للعميل اختيار الانتظار حتى إعادة توفر المنتج خلال مدة أقصاها 10 أيام تقويمية مفتوحة.

وإذا لم يتوفر المنتج خلال هذه المدة، يتعين على العميل اختيار المنتج البديل بقيمة مكافئة.

4. نحفظ بالحق في تحديد أو رفض الطلبات التي نعتقد، حسب تقديرنا المطلق، أنها قُدمت من قبل موزعين أو تجار جملة أو تجار تجزئة.

الأسعار وطرق الدفع

1. أسعار المنتجات المعروضة على موقع www.zehouse.shop بالدينار الجزائري، وتشمل جميع الضرائب.

2. تحتفظ ZE HOUSE بحق تعديل أسعار منتجاتها في أي وقت وبدون إشعار مسبق للعميل، لا سيما في حال وجود خطأ مطبعي أو تعديل في نسبة الضريبة على القيمة المضافة.

3. الطريقة الوحيدة المتوفرة حالياً للدفع هي الدفع الإلكتروني عبر بطاقات CIB أو البطاقة الذهبية EDAHABIA.

يتم تأمين المدفوعات عبر الموقع و معالجتها عن طريق مزودي خدمات الدفع الموثوقين SATIM . جميع المعلومات الحساسة المتعلقة بالدفع الإلكتروني يتم تشفيرها وتأمينها وفقاً للمعايير الأمنية المعتمدة.

4. المبلغ الذي يُخصم من بطاقة العميل يخص فقط قيمة الطلب، ولا يشمل رسوم التوصيل، التي تُدفع بشكل منفصل عند التسليم.

5. رسوم التوصيل يتحملها العميل، وتظهر بوضوح أثناء عملية الطلب.

6. **رسوم إضافية للتوصيل:**

- بحسب حجم الطلب، الخيار المختار أو عنوان التوصيل، قد تُضاف رسوم توصيل إضافية.
- يُطبق رسم إضافي قدره 50 دج لكل كيلوغرام إضافي يتجاوز الوزن القياسي (5 كيلوغرام للقرص)

- في حال التوصيل إلى الولايات التالية: غرداية، الوادي، البيض، النعامة، بشار، تندوف، تمنراست وإلزي، يُطبق رسم إضافي قدره 100 دج لكل كيلوغرام إضافي.
- يُضاف رسم إضافي قدره 100 دج لكل بلدية.
- بالنسبة للبلديات الواقعة في الولايات المذكورة أعلاه، فإن الرسم الإضافي لكل بلدية هو 300 دج.
- تُحسب هذه الرسوم تلقائيًا أثناء تقديم الطلب وفقًا للمعلومات التي يقدمها العميل.

الطلب والتوصيل:

1. قبل تقديم أي طلب، يجب على المشتري إنشاء حساب على موقع www.zehouse.shop من خلال قسم "إنشاء حساب" في القائمة. عند كل زيارة، يجب على المشتري تسجيل الدخول باستخدام بريده الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة به.
2. يختار المشتري المنتجات التي يرغب في شرائها ويضيفها إلى السلة، ثم يضغط على زر "تأكيد الطلب"، ويختار نوع التوصيل (نقطة تسليم أو إلى المنزل)، ويتأكد من صحة العنوان أو يدخل عنوانًا جديدًا. يوافق على الشروط العامة للبيع من خلال وضع علامة في الخانة المناسبة، ثم يضغط على "طلب". يُحول بعدها إلى واجهة الدفع ببطاقات CIB أو EDAHABIA. الدفع غير قابل للإلغاء. عند قبول الدفع، يُسجل الطلب ويُعتبر العقد مبرمًا. يُرسل تأكيد الطلب عبر البريد الإلكتروني إلى العميل.
3. تتم التوصيلات إلى العنوان المذكور في قسيمة الطلب، ويجب أن يكون داخل الجزائر فقط. يتم التوصيل عبر خدمة VALIDINE EXPRESS، مع إمكانية التتبع عبر موقعنا، والتسليم يكون مقابل توقيع. مدة التوصيل تختلف حسب المنطقة (من 24 إلى 72 ساعة).
4. بمجرد مغادرة الطرد لمقرنا، تنتقل المسؤولية بالكامل إلى شركة التوصيل، والتي ستتواصل مباشرة مع العميل.
5. لا يمكن لشريك التوصيل ضمان وقت محدد للتسليم، لكنه سيتصل بالعميل هاتفياً قبل الوصول. نذكركم بأهمية تزويدنا برقم هاتف صحيح ومُفعّل.
6. في حال غياب العميل أو عدم الرد على المكالمات، سيقوم الموزع بمحاولة ثانية ثم ثالثة إذا لزم الأمر. إذا لم تنجح هذه المحاولات، يُعاد الطرد إلى مقرنا ويتحمل العميل كامل المسؤولية عن أية خسائر أو أضرار أو رسوم ناتجة عن ذلك.
7. يجب على العميل إعلام ZE HOUSE بأي غياب أو مشكلة في التوصيل في أقرب وقت ممكن عبر البريد الإلكتروني أو صفحتنا على إنستغرام، لتنظيم محاولة توصيل ثانية خلال مدة لا تتجاوز 3 أيام. إذا لم يُقدم مبررًا مقنعًا، تُلغى الطلبية دون استرجاع المبلغ المدفوع.
8. يتعهد العميل بفحص المنتج عند الاستلام. في حال وجود خطأ، تلف أو منتج غير مطابق، يُنصح بالاحتفاظ بالمنتج في حالته الأصلية والتواصل معنا فورًا عبر البريد الإلكتروني أو إنستغرام، مع إرفاق صور واضحة لتوثيق المشكلة. نتعهد بحل المشكلة في أقرب وقت.

حق التراجع:

1. يحق للعميل التراجع عن الشراء خلال 7 أيام من تاريخ استلام المنتج مع تقديم مبرر، عبر إرسال طلب إلى ZE HOUSE عبر البريد الإلكتروني أو عبر النموذج على الموقع أو صفحتنا على إنستغرام.
2. في حالة وجود عيب أو عدم مطابقة، تتحمل ZE HOUSE مصاريف الإرجاع وتوفر استبدالاً. يجب أن تُعاد المنتجات في حالتها الأصلية وغير مستعملة. لا تتحمل ZE HOUSE مسؤولية سوء الاستخدام أو الأضرار الناتجة عن ظروف قاهرة (إضرابات، أحوال جوية، إلخ).
3. في جميع الحالات الأخرى ضمن حق التراجع، يتحمل العميل مصاريف الإرجاع.

سياسة حماية البيانات الشخصية:

تلتزم ZE HOUSE باحترام القانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في معالجة البيانات ذات الطابع الشخصي.

من خلال استخدام موقع www.zehouse.shop، يوافق العميل على جمع بياناته الشخصية واستخدامها في الأغراض التالية:

- إدارة الطلبات والتوصيل؛
- إدارة علاقة العملاء؛
- الفوترة والمحاسبة؛
- مكافحة الاحتيال.

وفقًا للقانون، يملك العميل الحقوق التالية:

- حق الوصول والتصحيح؛
- حق الحذف؛
- حق الاعتراض؛
- حق الحد من المعالجة؛

- حق تحديد مصير بياناته بعد الوفاة.

لممارسة هذه الحقوق، يجب تقديم طلب إلى مسؤول حماية البيانات (DPO) عبر البريد الإلكتروني dpo@zehouse.shop :

تُحفظ البيانات فقط طوال المدة اللازمة لتحقيق الأهداف أعلاه، أو للامتثال للالتزامات القانونية والتنظيمية.

برنامج الولاء ZE HOUSE

في إطار حرصها على مكافأة عملائها الأوفياء، تضع ZE HOUSE برنامج ولاء يتيح للعملاء الاستفادة من مزايا وعروض خاصة، وفقًا للشروط والأحكام التالية:

احتساب نقاط الولاء

يكتسب العميل نقاط ولاء وفقًا للقاعدة التالية

يتم منح نقطة (1) واحدة مقابل كل 200 دينار جزائري (شامل جميع الرسوم) يتم إنفاقها.

تُضاف نقاط الولاء فقط إلى الطلبات التي تم سداد قيمتها بالكامل وتم تأكيدها نهائيًا.

الحد الأدنى للاستفادة من البرنامج

حرصًا على استدامة برنامج الولاء، لا يتم احتساب نقاط الولاء إلا للطلبات التي تبلغ قيمتها 3,000 دينار جزائري (شامل جميع الرسوم) أو أكثر.

أما الطلبات التي تقل قيمتها عن هذا المبلغ فلا تمنح أي نقاط ولاء. بالإضافة إلى ذلك، لا تُحتسب المنتجات المستفيدة من عرض ترويجي أو تخفيض، وكذلك المبالغ المخفضة باستخدام رمز ترويجي، ضمن عملية احتساب نقاط الولاء.

استخدام نقاط الولاء

يمكن استبدال نقاط الولاء بقسائم خصم وفقًا للقاعدة التالية:

100 نقطة = خصم بقيمة 200 دينار جزائري على الطلب التالي.

ولا يجوز استبدال النقاط بمبالغ نقدية أو المطالبة باسترداد قيمتها.

وتحتفظ ZE HOUSE بحق تحديد الحد الأدنى لقيمة الطلب اللازم للاستفادة من نقاط الولاء.

مدة صلاحية النقاط

تظل نقاط الولاء صالحة لمدة اثني عشر (12) شهرًا ابتداءً من تاريخ اكتسابها

وبانتهاء هذه المدة، تُلغى جميع النقاط غير المستخدمة تلقائيًا، دون إمكانية استرجاعها أو المطالبة بها.

مكافأة عيد الميلاد

إذا قام العميل بإدخال تاريخ ميلاده في حسابه الشخصي، يجوز لشركة ZE HOUSE منحه مكافأة عيد ميلاد مرة واحدة كل سنة ميلادية، تتراوح بين 50 و100 نقطة، وذلك وفقًا للعروض والحملات الترويجية السارية.

تقييمات المنتجات .

تشجيعًا للعملاء على مشاركة آرائهم وتجاربهم، يجوز لشركة ZE HOUSE منح 5 نقاط ولاء عن كل تقييم يتم نشره لمنتج قام العميل بشرائه فعليًا عبر الموقع.

وتحتفظ الشركة بحق رفض أو حذف أي تقييم يتبين أنه احتيالي أو مسيء أو لا يتعلق بالمنتج أو يخالف قواعد النشر، وفي هذه الحالة يجوز إلغاء نقاط الولاء الممنوحة عنه.

مستويات العضوية (VIP)

يجوز لشركة ZE HOUSE اعتماد مستويات مختلفة من برنامج الولاء تمنح أصحابها مزايا إضافية، كما يلي:

برونزي Bronze : المستوى الأساسي، حيث يحصل العميل على نقطة واحدة مقابل كل 200 دينار جزائري يتم إنفاقها.

فضي Silver : يُمنح للعملاء الذين تبلغ قيمة مشترياتهم التراكمية 100,000 دينار جزائري خلال فترة اثني عشر (12) شهرًا، ويصبح معدل الاحتساب نقطة واحدة مقابل كل 150 دينارًا جزائريًا.

ذهبي Gold : يُمنح للعملاء الذين تبلغ قيمة مشترياتهم التراكمية 200,000 دينار جزائري خلال فترة اثني عشر (12) شهرًا، ويصبح معدل الاحتساب نقطة واحدة مقابل كل 100 دينار جزائري، بالإضافة إلى 100 نقطة ترحيبية.

ويتم احتساب إجمالي المشتريات على أساس فترة متحركة مدتها اثنا عشر (12) شهرًا.

تعديل البرنامج أو إيقافه

تحتفظ ZE HOUSE بحق تعديل أو تعليق أو إنهاء برنامج الولاء في أي وقت، ولا سيما في حالة تغيير سياستها التجارية.

وتظل النقاط المكتسبة قبل التعديل أو الإيقاف صالحة حتى انتهاء مدة صلاحيتها، باستثناء حالات الغش أو إساءة الاستخدام أو إغلاق حساب العميل.

مكافحة الغش وسوء الاستخدام

في حالة ثبوت وجود غش أو محاولة غش، أو إنشاء عدة حسابات لنفس الشخص، أو نشر تقييمات وهمية، أو إساءة استخدام برنامج الولاء، أو أي تصرف من شأنه الإضرار بحسن سير البرنامج، يحق لشركة ZE HOUSE تعليق أو حذف جميع نقاط الولاء المكتسبة، وإلغاء الامتيازات المرتبطة بها، واستبعاد العميل نهائيًا من برنامج الولاء، وذلك دون أي تعويض.

استخدام البيانات لأغراض تجارية:

بموافقة صريحة من العميل، يمكن لـ ZE HOUSE استخدام البيانات الشخصية لأغراض تجارية، مثل:

- إرسال النشرات الإخبارية؛
- ترويج العروض؛
- قياس رضا العملاء.

يحق للعميل سحب موافقته في أي وقت، من خلال رابط إلغاء الاشتراك في كل رسالة أو عبر التواصل مع مسؤول حماية البيانات.

تتخذ ZE HOUSE كل الإجراءات الفنية والتنظيمية اللازمة لحماية سرية وأمن البيانات الشخصية.

النزاعات والتشريعات:

في حال حدوث نزاع، تُفضل التسوية الودية. وإن تعذر ذلك، تكون المحاكم الجزائرية هي المختصة وحدها.

تعديل الشروط العامة:

لا تدخل التعديلات على هذه الشروط العامة حيز التنفيذ إلا بعد نشرها بشكل مناسب. وإذا تم التعديل خلال فترة عرض، فإن البند الأكثر فائدة للمستهلك هو الذي يُطبق.

الملكية الفكرية:

جميع محتويات موقع www.zehouse.shop (صور، نصوص، شعارات، إلخ) محمية بموجب حقوق النشر. يمنع تمامًا نسخ أو استخدام أي جزء دون إذن مسبق.