سياسات UniDash للتجار

سارية من: 11 تشرين الثاني 2026

تسري هذه السياسات على كل منشأة تبيع عبر UniDash («التاجر»)، كالشركة التي تدير كافتيريات، بموجب عقد انضمامها تاجراً مع شركة الحجرة لتقنية المعلومات ذات المسؤولية المحدودة، مشغّلة UniDash، وتُعد جزءاً من ذلك العقد. وتبيّن طريقة التعامل مع الطلبات، ورسم خدمة UniDash، والمقصود بالطلب الملغى والطلب المُعاد والطلب غير المدفوع، وردّ الدفعات، ورصيد UniDash، وأحكام حسابات الموظفين، وطريقة التواصل معنا. أما الأحكام الخاصة بالعملاء ففي الشروط والأحكام وسياسة الخصوصية وسياسة الاسترداد وسياسة الإلغاء.

> **عند التعارض** يُعمل بالترتيب التالي: التعديل الموقّع من التاجر وUniDash، ثم عقد انضمام التاجر، ثم سياسات التاجر هذه، ثم سائر السياسات المنشورة لـUniDash.

1. كيف تنتقل الأموال

- يدفع العميل ثمن طلبه وفق أسعار التاجر، ويُضاف إليه رسم خدمة UniDash (البند 3) في الطلب المدفوع بالبطاقة، ضمن الدفعة نفسها.
- تُدفع الدفعة بالبطاقة للتاجر عبر حسابه لدى مزوّد الدفع الخاص به (شبكة إنترناشونال حالياً)، وتُسوّى في حسابه المصرفي مباشرةً، ولا تمر بأي حساب لـUniDash. ورسوم مزوّد الدفع كلفة بيع على التاجر.
- رسم الخدمة مال لـUniDash، يقبضه التاجر وكيلاً عنها، ويبقى في يده أمانةً ماليةً لحسابها، فلا يجوز له حبسه أو استعماله أو إجراء المقاصة عليه من تلقاء نفسه، ويؤديه إليها بموجب الكشف الشهري (البند 3.4).
- لا تنتقل أي أموال جديدة في الطلب المدفوع برصيد UniDash (البند 6).

هذا البند تلخيص لعقد انضمام التاجر، ولا يغيّر شيئاً منه.

2. الطلبات

2.1 كيف يصل الطلب إلى الكافتيريا

- يختار العميل الأصناف وموعد الاستلام، ويدفع بالبطاقة (فيزا أو ماستركارد، أو Apple Pay أو Google Pay حيث يتوفران) أو برصيد UniDash. وقد يتحقق بنك العميل من الدفع بالبطاقة (3-D Secure).
- لكل طلب مهلة إلغاء مدتها 10 ثوانٍ بعد أن يقدّمه العميل، ولا يصل الطلب إلى موظفي الكافتيريا إلا بعد انقضائها ونجاح الدفع، فالطلب الذي يُلغى خلالها لا يصل إلى الكافتيريا أبداً.

- ينتظر الطلب المحدد لموعد استلام لاحق في تبويب الطلبات المجدولة في تطبيق الموظفين، ويدخل الطابور المباشر قبل موعد استلامه بعشرين دقيقة.
- ينبّه كل طلب جديد جميع الهواتف المسجّلة الدخول إلى الكافتيريا في تطبيق UniDash Staff، حتى يقبله أحد الموظفين.

2.2 قبول الطلب

- يقبل الموظفون الطلب خلال 5 دقائق من دخوله الطابور المباشر، وقبل موعد استلامه. فإن لم يُقبل في الوقت المحدد أُلغي تلقائياً، وأُعيدت إلى العميل دفعته كاملةً (البند 5).
- لا يبدأ الموظفون تحضير الطلب قبل قبوله.

2.3 الأصناف غير المتوفرة

- إذا تعذّر توفير صنف، يحدّده الموظفون في التطبيق، ويُعد ذلك قبولاً للطلب. ولهم أن يقترحوا بديلاً لا يزيد سعره على سعر ذلك الصنف.
- للعميل 5 دقائق ليقبل البديل أو يلغي الطلب. فإن ألغاه أو لم يردّ في الوقت المحدد أُلغي الطلب وأُعيدت الدفعة كاملةً، وإن قبل بديلاً أرخص أُضيف الفرق إلى رصيده في UniDash (البند 6).

2.4 التسليم

- الخدمة في UniDash للاستلام فقط: يستلم العميل طلبه من الكافتيريا بنفسه، ولا يقدّم UniDash خدمة التوصيل.
- موعد الاستلام هو الوقت الذي تسعى الكافتيريا لتجهيز الطلب فيه. ويضع الموظفون الطلب في حالة «جاهز» حين يجهز، فيصل إلى العميل إشعار بذلك.
- يسلّم الموظفون الطلب إلى العميل الذي يبرز رقم طلبه في التطبيق، وهو رمز الاستلام.
- يُحفظ الطلب الجاهز 60 دقيقة، فإن لم يُستلم خلالها أُغلق على أنه لم يُستلم، ولا تُعاد دفعته، بل يحتفظ بها التاجر عن الطعام الذي حضّره.
- يُغلق تلقائياً، على أنه مُستلم، كل طلب يبقى قيد التحضير بعد 60 دقيقة من موعد استلامه.
- يصدر التاجر فاتورة مبيعاته عن كل طلب كما يوجب القانون، ويمكن للموظفين إضافة رقم إيصال الصندوق إلى الطلب في التطبيق ليتطابق السجلّان.

2.5 القوائم والأسعار وساعات العمل

- تعرض UniDash قوائم التاجر وأسعاره وصوره كما يزوّدها بها. ويحافظ التاجر على دقة قوائمه وأسعاره وتوافر أصنافه وساعات عمل فروعه في UniDash، ويوقف من تطبيق الموظفين كل صنف ينفد فور نفاده.
- لا يستطيع العملاء الطلب إلا والكافتيريا مفتوحة، ولموعد استلام قبل إغلاقها.

3. رسم خدمة UniDash

3.1 طريقة احتسابه

يُحتسب الرسم عن كل طلب على حدة، بمقدار ثابت بالدينار الأردني يتحدد بحسب قيمة الطلب، أي مجموع أصنافه بأسعار التاجر قبل إضافة الرسم:

قيمة الطلب	رسم الخدمة
حتى 3.00 دينار	0.05 دينار
أكثر من 3.00 دينار وحتى 7.00 دينار	0.10 دينار
أكثر من 7.00 دينار	0.10 دينار، ويُضاف إليها 0.10 دينار عن كل 4.00 دينار أو جزء منها فوق 7.00 دينار (مثلاً 0.20 دينار على 9.00 دينار، و0.60 دينار على 25.00 دينار)

- يُضاف الرسم فوق ثمن الطلب، ويبقى الثمن سعر التاجر نفسه، فلا يُقتطع الرسم من أسعار التاجر أبداً.
- لا يُفرض الرسم إلا على الدفع بالبطاقة، ومنه Apple Pay وGoogle Pay، أما الطلب المدفوع برصيد UniDash فلا رسم عليه.
- يرى العميل الرسم قبل الدفع، ويُثبَّت على الطلب عند الدفع فلا يتغير بعد ذلك مهما جرى للطلب، كبديل يُقبل لاحقاً أو صنف يُعاد ثمنه.

3.2 الطلبات التي يُستحق عنها

- **يُستحق** عن الطلب المدفوع بالبطاقة الذي تبقى دفعته لدى التاجر، أي الطلب الذي استُلم (ومنه ما أُغلق تلقائياً على أنه مُستلم) والطلب الذي أُغلق على أنه لم يُستلم.
- **لا يُستحق** عن الطلب غير المدفوع، ولا عن الطلب الملغى أو أي طلب آخر أُعيدت دفعته إلى العميل كاملةً، رصيداً في UniDash أو إلى البطاقة، ولا عن الطلب المدفوع برصيد UniDash.
- لا تغيّر إعادةُ ثمن صنف واحد (البند 5.4) الرسمَ المستحق عن ذلك الطلب.

3.3 الدفعة التي تُسترد لاحقاً

إذا أُعيدت دفعة طلب إلى العميل كاملةً بعد احتساب رسمه في كشف، أو استردّ بنك العميل الدفعة من التاجر (اعتراض على دفعة يخسره التاجر)، فلا يُستحق الرسم عن ذلك الطلب، وتعيده UniDash إلى التاجر في الكشف التالي.

3.4 الكشف

ترسل UniDash إلى التاجر في بداية كل شهر كشفاً برسوم الخدمة المستحقة عن الشهر السابق، يبيّن كل طلب (رقمه وتاريخه والفرع والمبلغ المدفوع والرسم)، مطابقاً لما أكّده مزوّد الدفع من دفعات، وتُجرى فيه المقاصة بأي مبلغ تتحمّله

UniDash للتاجر وفق البندين 3.3 و5.5. ويخضع الاعتراض على الكشف وسداده لعقد انضمام التاجر.

4. مزوّد الدفع

- التاجر هو التاجر المسجّل لدى مزوّد الدفع بحساب باسمه، وتشغّل UniDash هذا الحساب لطلبات المنصة بصفتها مشغّلاً فنياً له بموجب عقد انضمام التاجر: فتنفّذ الدفعات، وتقدّم طلبات الرد، وتلغي الدفعات حيث يتيح المزوّد ذلك، وتُعدّ Apple Pay وGoogle Pay.
- لا تصل بيانات البطاقات إلى التاجر ولا إلى UniDash، إذ يكتبها العملاء في حقول بوابة الدفع نفسها.
- **حالياً** لا يتيح مزوّد الدفع إلغاء الدفعات على حساب التاجر أو ردّها إلكترونياً. وإلى أن يتيح ذلك، تُعاد الدفعة رصيداً في UniDash، ويتم الرد إلى البطاقة عبر نموذج الرد لدى المزوّد (البند 5.3). ومتى أتاحه، تلغي UniDash الدفعة في يوم إجرائها فيعود المبلغ إلى البطاقة مباشرةً، دون حاجة إلى نسخة جديدة من هذه السياسات.

5. الطلبات الملغاة والمُعادة وغير المدفوعة

5.1 التعريفات

- **الطلب غير المدفوع:** طلب لم تنجح دفعته بالبطاقة أو لم تتم: رفضها البنك، أو غادر العميل شاشة الدفع، أو ألغاه العميل قبل أن تُستوفى من بطاقته، أو أُغلق لتعذّر التأكد من الدفعة. ولا يصل الطلب غير المدفوع إلى موظفي التاجر أبداً، فلا يحضّره التاجر، ولا رسم خدمة عليه، ولا يدين فيه أي طرف للآخر بشيء. وإذا تبيّن لاحقاً أن دفعة عنه وصلت إلى مزوّد الدفع، أُعيدت إلى العميل كاملةً وبقي الطلب غير مدفوع.
- **الطلب الملغى:** طلب مدفوع ينتهي قبل استلامه، لأن العميل ألغاه خلال مهلة الثواني العشر بعد استيفاء دفعته، أو لأن الكافتيريا لم تقبله في الوقت المحدد (البند 2.2)، أو لأن صنفاً كان غير متوفر فألغاه العميل أو لم يردّ (البند 2.3)، أو لأن UniDash ألغته (لسعر خاطئ بشكل واضح، أو لخلل في المنصة أو في عملية الدفع، أو لخطر على العملاء، أو لمنع احتيال، أو بحكم القانون). ولا يحضّر الموظفون الطلب الملغى ولا يسلّمونه، وتُعاد دفعته إلى العميل كاملةً. ولا يُعد الطلب الذي أُغلق على أنه لم يُستلم طلباً ملغى (البند 2.4).
- **الطلب المُعاد:** طلب تعود دفعته أو جزء منها إلى العميل: كاملةً إذا أُلغي الطلب أو خُصم ثمنه من العميل مرتين، أو جزئياً، أي ثمن صنف واحد، عن صنف ناقص أو خاطئ أو عن شكوى من الطعام يقبلها التاجر (البند 5.4).

5.2 متى تُعاد الدفعة كاملةً

يُعاد ما دفعه العميل، ومنه رسم الخدمة، كاملاً في الحالات التالية:

- إذا أُلغي الطلب (البند 5.1)؛
- إذا خُصم من العميل مبلغ دون أن يُقدَّم طلب، أو خُصم مرتين؛
- وفي أي حالة أخرى تنص عليها السياسات المنشورة.

ويقبل التاجر هذه الإلغاءات وهذا الرد مسبقاً، كما ينص عقد انضمام التاجر.

5.3 طريقة الرد

دفع العميل	طريقة الرد
بالبطاقة (ومنها Apple Pay وGoogle Pay)	يُضاف المبلغ إلى رصيد العميل في UniDash فوراً. وإذا طلب العميل ذلك، يُردّ ما لم ينفقه منه إلى البطاقة التي استخدمها، من حساب التاجر عبر مزوّد الدفع، ويُسحب من رصيده. ويُبلَّغ العملاء أن الرد إلى البطاقة يستغرق من 10 إلى 14 يوم عمل. ومتى أتاح المزوّد الإلغاء الإلكتروني، تعود الدفعة التي تُرد في يوم إجرائها إلى البطاقة مباشرةً بدلاً من ذلك (البند 4).
برصيد UniDash	يُعاد المبلغ إلى رصيد العميل في UniDash فوراً.

ولا تُرد دفعة البطاقة أبداً إلى بطاقة أخرى، ولا نقداً.

5.4 الأصناف الناقصة أو الخاطئة، والشكاوى من الطعام

- تتولى UniDash شكاوى العملاء، وتحيل ما يتعلق منها بالطعام إلى التاجر، فيرد عليها في يوم العمل نفسه.
- إذا أكّد التاجر أن صنفاً كان ناقصاً أو خاطئاً، أو قبل شكوى من جودة الطعام، فإما أن يسلّم العميل الصنف الصحيح وإما أن يعيد إليه ثمن ذلك الصنف: إلى البطاقة التي استخدمها من حساب التاجر الخاص به، أو إلى رصيده في UniDash إن كان الطلب مدفوعاً بالرصيد. ويبلّغ UniDash بما تم في يوم العمل نفسه.

5.5 من يتحمّل الدفعة المعادة

- تُرد الدفعة من المال الذي تلقاه التاجر عن ذلك الطلب، فليس ردّها كلفة جديدة عليه، بل هي دفعة العميل نفسها تعود إليه.
- يتحمّل التاجر ما يُرد بسبب طعامه أو نقص الطلب أو الخطأ فيه، وتتحمّل UniDash ما يُرد بسبب خلل في المنصة أو في عملية الدفع، فإن ترتبت على ذلك خسارة على التاجر سوّتها UniDash معه في الكشف التالي.
- إذا اعترض عميل على دفعة لدى بنكه (Chargeback)، يقدّم كل طرف للآخر سجلاته عن الطلب، وتقدّم UniDash سجل الطلب من المنصة.

6. رصيد UniDash

- لا يأتي رصيد العميل في UniDash إلا من طلباته: فرق السعر حين يقبل بديلاً أرخص، أو قيمة صنف غير متوفر حُذف من طلبه، أو دفعة أُعيدت إليه كما يبيّن البند 5.3. ولا يمكن شراؤه أو شحنه أو تحويله أو استبداله نقداً.
- **الرصيد مستقل لكل تاجر:** الرصيد الناشئ عن طلب لدى تاجر لا يُنفق إلا في طلبات من فروع ذلك التاجر. والطلب المدفوع به لا رسم خدمة عليه، ولا يُدفع عنه للتاجر شيء آخر، إذ يسلّم التاجر الطعام مقابل مال تلقاه حين نشأ الرصيد.
- إذا رُدّت لاحقاً إلى البطاقة الدفعةُ التي نشأ عنها رصيد، سُحب ذلك الرصيد، حتى لا يُعاد المبلغ نفسه مرتين.

- عند انتهاء عقد انضمام التاجر، يستطيع العملاء إنفاق الرصيد الناشئ عن طلباتهم لديه في فروعه حتى اليوم الأخير، ثم يُردّ ما بقي منه إلى بطاقاتهم من حساب التاجر، قبل أن تتوقف UniDash عن تشغيل ذلك الحساب. فإن تعذّر الرد إلى بطاقة، أعاد التاجر المبلغ إلى العميل بطريقة أخرى يتفقان عليها، كالتحويل المصرفي، وتصل UniDash بينهما.

7. حسابات الموظفين وتطبيق UniDash Staff

- ينشئ التاجر حسابات الموظفين عن طريق مسؤوله في التطبيق، ولا ينشئها إلا لموظفيه ممن بلغوا 18 عاماً فأكثر، ويحذف حساب من يترك العمل في يوم تركه.
- يُعلم التاجر كل شخص، قبل إنشاء حسابه، بأن اسمه وبريده الإلكتروني ودوره وفرعه ورمز جهازه ستُعالج لتشغيل التطبيق، ويمنح كل شخص موافقته بنفسه عند أول تسجيل دخول.
- تكون الهواتف التي يعمل عليها التطبيق مقفلة برمز، ويحافظ كل شخص على سرية بيانات دخوله. وتُبلَّغ UniDash فوراً على support@unidash.food بفقدان أي هاتف، أو باحتمال أن يكون غير صاحب الحساب قد عرف كلمة مروره.
- يطّلع الموظفون على اسم العميل وطلبه وملاحظاته وموعد الاستلام وطريقة الدفع، ولا يطّلعون أبداً على بريده الإلكتروني ولا رقمه الجامعي ولا رصيده، ولا يستخدمون ذلك إلا لتحضير الطلب وتسليمه والرد على الأسئلة المتعلقة به. ولا يستخدم التاجر بيانات العملاء في التسويق، ولا يحتفظ بها خارج UniDash، ولا ينقلها إلى أحد، إلا بموافقة مستقلة من العميل أو بموجب القانون، وله أن يحتفظ بسجلات مبيعاته وفواتيره للمدة التي يوجبها القانون.
- تدرّب UniDash موظفي التاجر وتدعمهم، وتُعلم التاجر كتابةً قبل أي تغيير في طريقة استقبال موظفيه للطلبات.

8. التعامل مع العملاء

لا يَعِد التاجر العملاء بما يخالف السياسات المنشورة، كاسترداد لا تنص عليه، ويحيل الأسئلة المتعلقة بالدفعات إلى دعم UniDash (البند 9).

9. الدعم للتجار

- راسلنا على **support@unidash.food**، أو عبر واتساب على جهة الاتصال لدى UniDash المسمّاة بموجب عقد انضمام التاجر.
- نعالج الخلل الذي يوقف الطلبات أو المدفوعات في أي فرع فور علمنا به، خلال ساعات عمل الفرع، ونرد على أي رسالة أخرى خلال يوم عمل واحد.

10. تعديل هذه السياسات

- تحمل كل نسخة من هذه السياسات، ومن سائر السياسات المنشورة لUniDash، تاريخ نفاذها، ويمكن تنزيلها بصيغة PDF مؤرخة من صفحتها. ولا يُنشر إلا النسخة السارية، وتحتفظ UniDash بكل نسخة سابقة وترسل نسخة منها عند الطلب.

- تُعلم UniDash التاجر كتابةً، بالنص الجديد وتاريخ نفاذه، بكل تعديل يمس أمواله أو كلفه أو عمل موظفيه، ويسري هذا التعديل بعد 7 أيام من الإعلام، إلا ما يوجبه القانون أو مزوّد الدفع أو ما كان في مصلحة التاجر فيسري فوراً. أما سائر التعديلات فتُنشر نسخةً جديدة دون إعلام.
- للتاجر أن يعترض كتابةً خلال الأيام السبعة، فلا يسري عليه التعديل، ويسعى الطرفان بحسن نية إلى الاتفاق عليه خلال 30 يوماً، فإن لم يتفقا سرى التعديل. ويُعد التعديل الذي لم يُعترض عليه مقبولاً.
- لا يجوز لأي تعديل على هذه السياسات أن يغيّر أحكام الأموال في عقد انضمام التاجر، أو يرتّب على التاجر كلفة جديدة، أو يمس شروطاً خاصة يمنحها له عقده، إلا بتعديل موقّع من الطرفين.

11. القانون واللغة

تخضع هذه السياسات لقوانين المملكة الأردنية الهاشمية، كما يخضع لها عقد انضمام التاجر. وهي منشورة بالعربية والإنجليزية، وعند أي اختلاف بينهما يُعتمد النص العربي.

للتواصل

للتجار: **support@unidash.food** (البند 9). ولإضافة UniDash إلى كافتيريا، انظر صفحة UniDash للكافتيريات.

> **المشغّل:** شركة الحجرة لتقنية المعلومات (AI Hujra Information Technology)، عمّان، الأردن (رقم التسجيل لدى دائرة مراقبة الشركات 83622)