

سياسة الدفع والاسترداد

تاريخ النفاذ: ٩ مايو ٢٠٢٦ آخر تحديث: ٩ مايو ٢٠٢٦ إصدار الوثيقة: 2.0

تعالج تمرين مدفوعات المنصة بالدينار الكويتي عبر MyFatoorah أو أي معالج دفع آخر تعينه. قد تشمل وسائل الدفع KNET وVisa وMastercard وApple Pay وأي وسائل يدعمها المعالج. تعمل تمرين كتاجر مسؤول عن معاملات المنصة ما لم توضح صفحة الدفع خلاف ذلك. لا يحصل مقدمو الخدمة على بيانات بطاقات المستخدمين.

قد تختلف الأسعار المعروضة للمستخدم بحسب نوع الاشتراك، البرنامج، العرض الترويجي، مقدم الخدمة، دورة الفوترة، وشاشة الدفع. السعر الملزم للمستخدم هو السعر الظاهر له قبل الشراء أو تفعيل التجربة أو التجديد أو الترقية. لا تفرض تمرين رسوماً مخفية غير موضحة في شاشة الدفع أو مسار الاشتراك.

تتجدد الاشتراكات تلقائياً حسب دورة الفوترة المختارة إلى أن يتم إلغاؤها. يمكن الإلغاء عبر إعدادات الحساب أو support@Mytamreen.com. يسري الإلغاء في نهاية الفترة المدفوعة الحالية ما لم تذكر المنصة خلاف ذلك.

لا تقدّم تمرين حالياً فترة تجريبية مجانية. يبدأ خصم كل اشتراك جديد مدفوع أو شراء برنامج للمرة واحدة فور التفعيل. ويجب أن تُعرّض للمستخدم على شاشة الدفع — قبل التفعيل — السعر وتاريخ أول خصم وطريقة الإلغاء.

نافذة الاسترداد ثلاثة أيام — للاشتراكات الجديدة ومشتريات البرامج الجديدة. يحق للمستخدم الذي فعّل اشتراكاً مدفوعاً جديداً أو أتمّ شراء برنامج جديد للمرة واحدة طلب استرداد كامل خلال ثلاثة (3) أيام تقويمية من تاريخ التفعيل أو الشراء. وتبدأ نافذة الأيام الثلاثة من لحظة أول خصم مدفوع لهذا الاشتراك، أو من لحظة شراء البرنامج للمرة واحدة، وفق ما تسجّله تمرين ومعالج الدفع لديها. أما الطلبات المقدّمة بعد هذه النافذة فلا تُسترد، إلا حين يستلزم قانون الكويت ذلك أو توافق تمرين على استثناء.

التجديدات غير قابلة للاسترداد. لا تُستردّ التجديدات التلقائية لاشتراك قائم، ولا ترقية الخطة التي تُعيد فوترة دورة قائمة، ولا أي خصم لا يمثّل اشتراكاً جديداً تماماً أو شراء برنامج جديد، إلا حين يستلزم قانون الكويت ذلك. وعلى المستخدم الذي لا يرغب بالتجديد إلغاؤه قبل تاريخ التجديد عبر إعدادات الحساب أو بمراسلة support@Mytamreen.com؛ ويسري الإلغاء في نهاية الفترة المدفوعة الحالية.

إذا منع عطل تقني مؤكّد في المنصة الوصول إلى محتوى مدفوع ولم تتمكن تمرين من حله خلال خمسة (5) أيام عمل بعد استلام معلومات كافية، يجوز لتمرين تقديم استرداد أو رصيد خدمة للمعاملة المتأثرة.

تراجع تمرين طلبات الاسترداد الكاملة خلال عشرة (10) أيام عمل، وتعالج الاستردادات الموافق عليها إلى وسيلة الدفع الأصلية خلال أربعة عشر (14) يوم عمل، مع مراعاة مدة البنك ومعالج الدفع.

ينبغي للمستخدم التواصل مع تمرين قبل فتح اعتراض بنكي. يجوز لتمرين تعليق الوصول أثناء التحقيق في الاعتراض واستخدام سجلات المعاملة والموافقة للدفاع عن العملية.

تخضع عمولات مقدمي الخدمة، رسوم المنصة الشهرية، جداول الدفع، رسوم المعالج، خصومات الاسترداد، الاعتراضات البنكية، والتسويات لاتفاقية مقدم الخدمة وكشوف المستحقات. الشروط التجارية القياسية لمقدم الخدمة غير حامل شارة VIP هي عمولة تمرين بنسبة 15%، ووحده أدنى للعمولة قدره 3.000 دنانير كويتية لكل معاملة، وجدول رسوم المنصة الشهرية المذكور في اتفاقية مقدم الخدمة. أما مقدم الخدمة حامل شارة VIP من تمرين فتكون عمولته 13% ولا يدفع أي رسوم منصة شهرية، ما لم ينص جدول مقدم خدمة موقع على شروط معتمدة مختلفة.

تغييرات الأسعار. تقدّم تمرين إشعاراً مسبقاً لا يقل عن ثلاثين (30) يوماً تقويمياً عبر المنصة أو البريد الإلكتروني قبل تطبيق أي زيادة سعرية على اشتراك متكرر قائم، إلا حين يفرض القانون أو معالج الدفع أو تغيير تنظيمي عاجل مدة أقصر. ولا يطبّق السعر الجديد إلا بعد مدة الإشعار أو في تاريخ التجديد التالي الذي تحدده تمرين، ما لم يوافق المستخدم على التغيير قبل ذلك. وللمستخدم الذي لا يرغب في قبول السعر الجديد إلغاء الاشتراك قبل سريانه، وتظل أي دفعة تفتّ بالسعر القديم عن الدورة الحالية سارية.

العملة وفروق الصرف ورسوم البنك. تُحسب جميع أسعار المنصة بالدينار الكويتي (KWD) ما لم تذكر شاشة الدفع خلاف ذلك. وإذا دفع المستخدم ببطاقة صادرة بعملة أخرى، فقد يفرض مصدر البطاقة أو معالج الدفع رسوم تحويل عملات أو رسوم دولية. ولا تتحكم تمرين بهذه الرسوم ولا تستردها. وتُعاد مبالغ الاسترداد بالدينار الكويتي إلى وسيلة الدفع الأصلية، ويحدد مصدر البطاقة أي فرق صرف بين الخصم الأصلي والاسترداد.

الضرائب وضريبة القيمة المضافة والضرائب الانتقائية. لا تُطبَّق حالياً ضريبة قيمة مضافة (VAT) على مشتريات المنصة في الكويت. وإذا أصبحت ضريبة القيمة المضافة أو ضريبة انتقائية أو ضريبة على الخدمات الرقمية أو أي ضريبة استهلاك أخرى مطبَّقة في الكويت أو في سوق خليجي آخر تعمل فيه تمرين (مثل السعودية أو الإمارات أو البحرين أو عُمان)، فقد تُعدَّل تمرين الأسعار المعروضة لتشمل الضريبة، وتُبيِّن نسبة الضريبة والمبلغ الإجمالي شاملاً الضريبة عند الدفع. وتكون الرسوم الضريبية غير قابلة للاسترداد إلا حين يُسترد أصل المعاملة.

الاسترداد الجزئي عند إلغاء برنامج في منتصف مدته. بالنسبة لمشتريات البرامج لمرّة واحدة المدفوعة مقدماً والمقدمة على عدة أسابيع أو جلسات، إذا وافقت تمرين على الاسترداد بعد بدء الوصول، يُحتسب الاسترداد بشكل تناسبي بمقدار الجزء غير المستهلك من البرنامج (عدد الأسابيع أو الجلسات غير المستخدمة مقسوماً على الإجمالي)، مع خصم أي رسوم معالج غير قابلة للاسترداد وقيمة أي خصم ترويجي تم استخدامه. وتُوضَّح الصيغة التناسبية في رسالة قرار الاسترداد. أما الاشتراكات فلا تُسترد جزئياً عن دورات فوترة جزئية إلا حين يستلزم القانون ذلك.

نموذج طلب الاسترداد وملخص مدد الخدمة. تُقدِّم طلبات الاسترداد بالبريد الإلكتروني إلى support@Mytamreen.com، أو حين يكون متاحاً، عبر نموذج الاسترداد داخل المنصة، وتشمل البريد المرتبط بالحساب ومرجع المعاملة وتاريخ الشراء والسبب وأي مستندات داعمة. وتؤكد تمرين الاستلام خلال يَوْمي عمل، وتراجع الطلبات الكاملة خلال عشرة (10) أيام عمل، وتعالج الاستردادات المعتمدة إلى وسيلة الدفع الأصلية خلال أربعة عشر (14) يوم عمل، مع مراعاة مدد البنك ومعالج الدفع.

النزاعات والتصعيد. إذا اعترض المستخدم على قرار الاسترداد، يجوز له التصعيد بمراسلة legal@Mytamreen.com خلال ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من القرار، مع بيان الأسباب. وتقدِّم تمرين رداً كتابياً نهائياً خلال خمسة عشر (15) يوم عمل. ولا تحدّ هذه السياسة من حق

المستخدم في تقديم شكوى استهلاكية لدى الجهة الكويتية المختصة بحماية المستهلك أو
في ممارسة أي حقوق إلزامية مقررة بقانون الكويت.

لا تحد هذه السياسة من أي حقوق إلزامية للمستهلك بموجب قانون الكويت.