

الشروط والأحكام الخاصة ببرنامج الولاء ميوز ("الشروط")

نرحب بكم في برنامج الولاء ميوز ("البرنامج")

في هذا المستند، يشار بضمير "أنت" أو "خاصتك" إلى عضو سليم العضوية في البرنامج ("العضو") ويشار بضمير "نحن" أو "لنا" أو "خاصتنا" إلينا نحن، ميوز المشغلة من قبل إم سي تي م.م.ح (أو شركاء أعمالنا المذكورين أدناه)، المشغلة من قبل الشركات التالية في الدول التالية ("الدولة (الدول) المشغلة للبرنامج")؛

الدول المشغلة للبرنامج	الشركات المشغلة للبرنامج
الإمارات العربية المتحدة (إ.ع.م)	شركة المشاريع المتضامنة ذ.م.م ستايل أفنيو دبي ذ.م.م
الكويت	إم سي تي م.م.ح (مقرها الإمارات)
المملكة العربية السعودية	الفاروق للتجارة والمقاولات المحدودة اربيبان لكجوري جفتس ليمتد ذ.م.م الجمال انترناشونال بيوتي المحدودة ذ.م.م

تاريخ آخر تحديث للشروط والأحكام: 3 مارس 2020

أ. العضوية

1. هذا البرنامج متاح للأعضاء الأفراد الذي قاموا بإتمام عملية التسجيل بنجاح. بإمكانكم التسجيل من خلال:

أ. موقعنا الإلكتروني على العنوان التالي www.experience-muse.com ("الموقع الإلكتروني")؛

ب. تطبيق برنامج الولاء ميوز على الهواتف الجوال: (المتوفر على Apple Store و Google Play) ("تطبيق الهاتف الجوال")؛

ج. التحدث إلى ممثل خدمة العملاء الموجود في أحد المتاجر المشاركة في البرنامج (المبينة أدناه)؛

د. مركز الاتصال الخاص بنا، المبينة تفاصيله في البند (م- التواصل) أدناه ("مركز الاتصالات").

يُشار إلى الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف الجوال معًا بـ "منصات ميوز الإلكترونية".

2. للتسجيل في البرنامج ستحتاج إلى تقديم التفاصيل التالية إلى جانب موافقتك الخاصة
 - أ. اسمك الأول والأخير؛
 - ب. عنوان بريد الكتروني صالح للاستخدام؛
 - ج. رقم هاتف جوال محلي في الدولة التي يتم فيها تشغيل البرنامج والتي تقوم بالتسجيل منها مع إدخال رمز الدولة؛
 - د. جنسك؛
 - هـ. اللغة التي تفضلها (الإنجليزية أو العربية).

يرجى الانتباه إلى أنه من أجل التسجيل في نقطة بيع داخل متجر، ستحتاج إلى تقديم رقم هاتفك الجوال. ثم ستتلقى رابط لإتمام عملية التسجيل من خلال نموذج معروض على الموقع الإلكتروني وذلك لتقديم بقية المعلومات الواردة في النقاط 2-أ، ب، د، هـ أعلاه. أو بإمكانك تنزيل تطبيق الهاتف الجوال وتعبئة بياناتك الخاصة.

3. من خلال تسجيلك خطيًا أو قبولك إلكترونيًا لهذه الشروط وسياسة الخصوصية، فأنت تقر بأنك قد قرأتها وفهمت مضمونها بالكامل. قد تقوم ميوز بتحديث الشروط وسياسة الخصوصية وفقًا لتقديرها الخاص في أي وقت. تحل الشروط المحدثة محل أي شروط تم الاتفاق عليها بينك وبين ميوز. يُراد بأي إشارة إلى "الشروط" أو "سياسة الخصوصية" النسخة التي تكون سارية المفعول في حينه من وقت لآخر.

4. يعد قبول الشروط وسياسة الخصوصية شرطًا إلزاميًا للمشاركة في البرنامج. في حالة رغبتك في إلغاء ذلك القبول، يرجى الرجوع إلى البند ح (إغلاق الحساب).

5. بعد نجاح التسجيل في البرنامج، ستتلقى رابطًا لإكمال التسجيل في البرنامج عبر نموذج على الموقع الإلكتروني وتنزيل تطبيق الهاتف الجوال. يمكنك أيضًا تنزيل تطبيق الهاتف الجوال مباشرةً من متاجر التطبيقات المذكورة في البند 1- ب أعلاه.

6. كعضو في البرنامج، سيتم إصدار بطاقة عضوية ميوز افتراضية ("بطاقة العضوية") على هاتفك الذكي. يمكنك عرض بطاقةك الرقمية الخاصة في تطبيق الهاتف الجوال.

7. إن حسابك مخصص حصريًا لك. لا يمكنك التنازل عن حسابك أو نقله إلى شخص آخر. ويحق لك التسجيل في حساب واحد فقط ويعتبر عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف

الجوال اللذين تم تقديمهما في التسجيل بمثابة المعرف الخاص بك وحدك. يرجى الانتباه إلى أنه إذا قمت بالتسجيل في المتجر من خلال تقديم رقم هاتفك الجوال، فلن يكون بريدك الإلكتروني معرفاً خاصاً بك حتى يتم تحديث ملفك الشخصي.

8. يسمح فقط للأشخاص البالغين 18 سنة من العمر فما فوق المشاركة في البرنامج، وذلك كما في تاريخ التقدم بطلب الالتحاق.

9. البرنامج متاح في كافة المتاجر المشاركة ضمن دول تشغيل البرنامج كما هو مبين أعلاه، إلى جانب عدد من المتاجر الاونلاين الخاصة بالمتاجر المشاركة (إن وجد) ("**المتاجر المشاركة**"). بإمكانك الإطلاع على قائمة المشاركة هنا [أدرج الرابط].

ب. جمع النقاط

1. هنالك ثلاثة (3) أنواع من النقاط التي يمكن جمعها كجزء من البرنامج:

أ. النقاط الأساسية: ويتم كسب هذه النقاط عند قيامك بشراء منتجات من المتاجر المشاركة ("**العملية**").

ب. نقاط الفئات: وهي نقاط غير قابلة للاستبدال تحتسب مقابل حالة الفئة (المعرفة في البند د - الفئات أدناه) التي تصل إليها ("**نقاط الفئات**").

ج. النقاط الإضافية: وهي نقاط ترويجية يتم تجميعها وفق معايير العروض الترويجية وهي قابلة للاستبدال ("**النقاط الإضافية**").

2. يجمع العدد الكلي لنقاطك القابلة للاستبدال كجزء من البرنامج النقاط الأساسية مع النقاط الإضافية ("**النقاط**").

3. بالإضافة إلى عمليات الشراء من المتاجر المشاركة، يمكن تجميع النقاط أيضاً اعتماداً على عدد مرات الشراء، بالإضافة إلى مشاركتك الإجمالية في المتاجر المشاركة.

4. لكي تحصل على نقاطك، عليك إبراز رقم هاتفك الجوال المسجل على الموظفين المتواجدين في المتاجر المشاركة قبل البدء بعملية إصدار الفاتورة. وفور إتمام العملية، ستظهر النقاط المؤهلة في حسابك.

5. سيتم إيداع النقاط التي يتم كسبها في المتجر في حسابات بوقت فعلي، إلا أنها ستكون متاحة للاستبدال بعد يوم واحد (1) فقط. يرجى العلم بأن مدة الاستبدال قد تختلف تبعاً للشروط والأحكام الخاصة ببعض المتاجر المشاركة. وإذا لم تحصل على نقاطك خلال الموعد، يمكنك الاتصال بمركز الاتصالات لمساعدتك بكل سرور.

6. سيتم إيداع النقاط بناءً على عملية شراء مؤهلة في المتاجر المشاركة في البرنامج وبناءً على الفئة الخاصة بالعضو. سيتم تفعيل أي نقاط زائدة لكل 1 درهم يتم إنفاقه في اليوم الذي يلي عملية الشراء التي نقلت العضو إلى فئة أعلى (مثلاً يحصل العضو من فئة الزمرد عند إنفاق 35,000 درهم على 35,000 نقطة في فئة الزمرد، ثم يرتفع إلى فئة الروبي. وعند عملية الشراء التالية، سيكسب العضو نقاطاً وفق عملية حساب النقاط في تلك الفئة.
7. سيتم إيداع نقاط عمليات الشراء التي تتم عبر الإنترنت لدى علامات تجارية مشاركة، خلال 30 يوم من تاريخ تنفيذ عملية الشراء عبر الإنترنت بنجاح.
8. لا يحق لك تحصيل نقاط على العمليات التي يقوم بها أشخاص آخرون كأفراد العائلة أو الأصدقاء أو المعارف أو الزبائن أو زملاءك في العمل. كما لا يحق لك المطالبة بالنقاط أو جمعها على العمليات التي تنفذ قبل التاريخ الذي قمت فيه بالتسجيل للانضمام إلى البرنامج أو قبل إطلاق البرنامج.
9. لن يتم منح النقاط عن أي عملية يتم تمويلها من خلال استبدال النقاط، سواء كلياً أو جزئياً. ومع ذلك، سيتم منحك نقاط مقابل الجزء النقدي من المعاملة.
10. سيحصل الأعضاء على النقاط المكتسبة المكافئة لقيمة العملية المدفوعة للمنتجات والخدمات المؤهلة. إلا أنه لا يمكن للأعضاء كسب النقاط على العناصر المستثناة والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
أ. ضريبة القيمة المضافة عندما تكون مطبقة؛
ب. مشتريات القسائم؛
ج. مشتريات بطاقات الهدايا؛
د. مشتريات الأونلاين مجانية الشحن؛
هـ. الدفع بواسطة الأرصدة والقسائم الخاصة بمتاجر معينة؛
و. بنود الخدمات؛
ز. بعض كتالوجات المنتجات.
11. كما من الممكن أن لا تحصل على نقاط مقابل القطع الخاضعة للخصومات وذلك بالنسبة لكل حالة على حدة، وفق ما تقرره ميوز بمحض تقديرها. وفي حال العمل بذلك، ستحصل على نقطة أساسية واحدة مقابل كل درهم تنفقه على القطع الخاضعة للخصومات المؤهلة، بصرف النظر عن حالة الفئة التي وصلت إليها.
12. ستحصل العلامة التجارية بيتنا الموجودة في دبي مول، و العلامات التجارية المشاركة في البرنامج والموجودة في ذا أوتليت فيليدج في دولة الإمارات العربية المتحدة على معدل ثابت يبلغ نقطة واحدة أساسية لكل درهم يتم إنفاقه، بصرف النظر عن حالة الفئة التي وصلت إليها.

13. ستحصل على نقاط مقابل المشتريات من المتاجر الداخلية المنفصلة لدى ليفيل شوز و ترايانو في دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية بناء على معدل ثابت يبلغ نقطة واحدة أساسية لكل درهم أو ريال سعودي يتم إنفاقه، بصرف النظر عن حالة الفئة التي وصلت إليها.
14. عندما تقوم بشراء و/أو تحميل بطاقات هدايا لن يتم تجميع النقاط حيث أن تجميع النقاط يتم على المشتريات التي تنفذ بواسطة بطاقات الهدايا.
15. ستحتفظ بنقاطك التي حصلت عليها في حال رغبت بإعادة المنتجات وحصولك على رصيد من المتجر مقابل عملية الإرجاع، وفقاً لسياسة الاسترجاع/ الاستبدال المعمول بها محلياً في المتجر ذي الصلة. وعندما تستخدم رصيد المتجر، لن تحصل على أي نقاط مقابل تلك العملية. تطبق سياسات الإرجاع الخاصة بالمتاجر ذات الصلة.
16. عندما تقرر إرجاع المنتجات وتحصل على مقابلتها نقدًا، وفق سياسة الإرجاع/ الاستبدال المحلية المطبقة، سيتم تعديل نقاطك من حسابك. وقد يؤثر ذلك على الفئة التي وصلت إليها إذا كان تعديل النقاط دون الحد المطلوب لتلك الفئة. تطبق سياسات الإرجاع الخاصة بالمتاجر ذي الصلة.
17. يحق لموظفي شركائنا المختلفة ("الموظفين") الانضمام إلى برنامج ميوز. وفي حال العمل بذلك، سيحصل الموظفون على نقطة أساسية واحدة مقابل كل درهم يتم إنفاقه على القطع الخاضعة للخصومات المؤهلة، بصرف النظر عن حالة الفئة التي وصلوا إليها.
18. لا يسمح لموظفي شركائنا المختلفة (بما في ذلك أفراد عائلاتهم) المشاركة في السحوبات، كما هو مبين في البند ه-6 أدناه.

ج. قيمة النقاط

1. ليس هنالك حد أدنى للإنفاق لكل عملية للتأهل لكسب النقاط.
2. الدرهم الإماراتي هو العملة الأساسية للبرنامج. ستحصل على نقطة واحدة أساسية لكل درهم تقومون بإنفاقه. تحتسب القيمة المتاحة لنقاطك التي يمكنك إنفاقها كنسبة مئوية من نقاطك، بناءً على الفئة التي وصلت إليها:

الفئة	النقاط الأساسية المكتسبة	مقدار الإنفاق (مثال)	عدد النقاط (مثال)	الإنفاق المتاح (مثال)
الزمرد	1 درهم = 1 نقطة	1,000 درهم	1,000	10 درهم

الزفير	1 درهم = 2 نقطة	1,000 درهم	2,000	20 درهم
الروبي	1 درهم = 3 نقاط	1,000 درهم	3,000	30 درهم

3. يمكن للأعضاء الكسب بعملتهم المحلية وستحتسب نسبة الربح وفقاً لسعر صرف محدد من قبل ميوز بمحض تقديرها. وستقوم ميوز بتعديل سعر الصرف كل ثلاثة شهور. وتبلغ أسعار الكسب الحالية ما يلي:

النقاط المكتسبة الصادرة						
الدولة	الإنفاق	العملة	فئة 1	فئة 2	فئة 3	الخصم (أي فئة)
إ.ع.م	1.0	درهم إماراتي	1.00	2.00	3.00	1.00
الكويت	1.0	دينار كويتي	0012.	.0024	36.00	0012.
السعودية	1.0	ريال سعودي	1.00	2.00	3.00	1.00

4. نحفظ بحق سحب/ إضافة متاجر مشاركة من/ إلى البرنامج من حين لآخر، أو استثناء منتجات أو طرح عروض ترويجية تقدم نقاطاً إضافية. وسيتم إطلاعكم على أي شروط وأحكام خاصة تطبق على العروض الترويجية التي تقدم نقاطاً إضافية في وقت العرض.

5. كما يمكن أن نقوم من حين لآخر بتعديل السعر الذي يتم منح النقاط مقابلته. دون التأثير على النقاط التي تم كسبها مسبقاً عن عمليات سابقة.

6. ننصحكم بشدة بالاطلاع على محتويات هذا الشروط بانتظام.

الفئات

1. يتم تسجيل جميع الأعضاء الجدد تلقائياً في فئة **الزُمرد** عند إنشاء ملف التعريف الشخصي. يمكن منح العضو ترقية فئة بناءً على عدد نقاط الفئات المكتسبة في أي فترة ١٢ شهرًا متتالية.

2. ستحصلون على نقطة فئات واحدة عن كل درهم تقومون بإنفاقه.

3. عدد نقاط الفئات اللازمة لتحقيق كل فئة هو:

الفئة	نقاط الفئات المطلوبة	عدد نقاط الفئات المطلوبة للترقية أو التجديد
الزمرد	٠ - ٩٩٩٩	للترقية إلى فئة الزفير عليك أن تجمع 10,000 نقطة فئات خلال آخر 12 شهراً
الزفير	١٠٠٠٠ - ٢٩٩٩٩	للترقية إلى فئة الياقوت عليك أن تجمع 20,000 نقطة فئات خلال آخر 12 شهراً
الياقوت	٣٠٠٠٠	للحفاظ على عضويتك في فئة الياقوت عليك أن تجمع 30,000 نقطة فئات خلال آخر 12 شهراً

4. وبمجرد وصول العضو إلى الحد المطلوب لكل فئة كما هو مبين في الجدول أعلاه، سيتم ترقيته مباشرة إلى الفئة التالية.

5. يتم إعادة احتساب نقاط الفئات عند ترقية فئة العضوية وسيتم احتساب الفائض من نقاط الفئات المجمعة خلال الـ 12 شهراً الفائتة مقابل احتياجات الترقية إلى فئة جديدة أخرى. على سبيل المثال، تحتاج إلى 10,000 نقطة لتنتقل من فئة عضوية الزمرد إلى فئة عضوية الزفير. إذا قمت بجمع 12,000 نقطة فئات سيتم ترقية فئة عضويتك إلى فئة الزفير وستحتاج إلى 18,000 نقطة فئات لتتم ترقية فئة عضويتك إلى فئة الياقوت (20,000 نقطة فئات كي تتم ترقية فئة عضويتك إلى فئة الياقوت مطروحاً منها 2,000 نقطة فئات).

6. سيتم احتساب تخفيض الفئة في نهاية الشهر الثاني عشر من تاريخ استحقاق النقاط.

هـ. الامتيازات

1. سيكون الأعضاء قادرين على التمتع بامتيازات متنوعة يقدمها شركاء متنوعين في البرنامج ("الشركاء") وفقاً لحالة الفئة التي وصلوا إليها، بما في ذلك الحصول على نقاط إضافية في أعياد ميلادهم وامتيازات خاصة داخل المتاجر والحصول على تجارب نمط حياة مختلفة والدخول في سحبات شهرية والاطلاع المبكر على المجموعات التي تطلق حديثاً، والوصول المبكر إلى التخفيضات والعروض وتنظيم جلسات تعديل مظهر خاصة لهم ودعوتهم لحضور الفعاليات الخاصة ("الامتيازات"). يمكنكم الاطلاع على قائمة بكافة الامتيازات عن طريق النقر هنا.

2. ستختلف كل ميزة باختلاف الشركاء المشاركين إلى جانب الفئة التي تصل إليها.

3. تخضع كل ميزة لشروط وأحكام خاصة بها، والتي يتعين عليك الموافقة عليها قبل تلقي تلك الميزة.
4. تخضع الامتيازات لتوفرها. لا يكون البرنامج مسؤولاً عن عدم توفر أي امتيازات، سواء تم تبليغ الأعضاء بها أم لا.
5. يحتفظ البرنامج بحق تعديل أو إنهاء أو تغيير أو إلغاء أو إزالة أو استبدال أي من الامتيازات في أي وقت بمحض تقديره ولا يكون مسؤولاً عن أي مما سبق.
6. يتم إيداع النقاط الإضافية التي يتم كسبها بواسطة عمليات تنفذ خلال الشهر الذي يأتي فيه تاريخ ميلادك إلى حسابك خلال 48 ساعة من تأهيل العملية. لا يجوز لك تجميع النقاط الإضافية إلى جانب امتيازات أو عروض أخرى.
7. يجوز للأعضاء الدخول في سحب شهرية من اختيار شركائنا أو من أطراف خارجية أخرى. وستختلف الجوائز باختلاف الفئة. للمشاركة، يجب على الأعضاء تنزيل تطبيق الهاتف الجوال أولاً واختيار التجربة ومن ثم النقر على زر الدخول للمشاركة. ومن خلال دخول السحب يوافق الأعضاء على شروط وأحكام السحب. سيتم اختيار الفائز بصورة عشوائية من قائمة المشتركين. على أن يتم إخطار الفائز في غضون ١٤ يوماً من تاريخ السحب. الجائزة غير قابلة للتحويل ولا يوجد بديل نقدي لها.
8. وفيما يلي الامتيازات والشروط والأحكام المرتبطة بها.

1. النقاط الإضافية في يوم ميلادك

(1) الفئات المؤهلة:

- الفئة 1 – الزمرد: يحصل على 1,000 نقطة إضافية
- الفئة 2 – الزفير: يحصل على 2,000 نقطة إضافية
- الفئة 3 – الروبي: يحصل على 3,000 نقطة إضافية

(2) الشروط والأحكام:

- على الأعضاء تقديم رقم الهاتف الصحيح المسجل في ميوز أو إبراز بطاقة ميوز الرقمية لجمع النقاط الإضافية
- يجب تحديث تاريخ الميلاد على ملف التعريف الشخصي الخاص بالعضو عبر تطبيق الهاتف الجوال
- يسري مفعول هذه الميزة مدة ١٥ يوم قبل و ١٥ يوم بعد تاريخ ميلاد العضو.
- يشترط الالتزام بحد أدنى للشراء بقيمة ٢٠٠ درهم في المتاجر المشاركة في فاتورة واحدة. يحق للأعضاء الحصول على النقاط الإضافية مرة واحدة من كل من العلامات التجارية المشاركة.
- سيتم إيداع النقاط بشكل فوري. إن مدة صلاحية هذه النقاط هي 24 شهراً.

- يختلف عدد النقاط الإضافية باختلاف فئات العضوية
- يسري مفعول هذه الميزة خلال فترة التخفيضات.
-

2. الأيام الموسمية مزدوجة النقاط

(1) الفئات المؤهلة:

- الفئة 1: الزمرد
- الفئة 2: الزفير
- الفئة 3: الروبي

(2) الشروط والأحكام:

- على الأعضاء تقديم رقم الهاتف الصحيح المسجل في ميوز أو إبراز بطاقة ميوز الرقمية لجمع النقاط الإضافية
- على الأعضاء التقيد بمتطلبات العرض الترويجي للتأهل للحصول على النقاط المضاعفة
- تستثنى هذه الميزة قيمة الضريبة المضافة وفق القوانين النافذة في دولة تشغيل البرنامج
- سيتم إيداع النقاط وتصبح قابلة للاستخدام بشكل فوري.

3. أيام تخفيضات ميوز بقيمة 10%

(1) الفئات المؤهلة:

- الفئة 1: الزمرد – مرة كل عام
- الفئة 2: الزفير – مرتين كل عام
- الفئة 3: الروبي – مرتين كل عام

(2) الشروط والأحكام:

- على الأعضاء تقديم رقم الهاتف الصحيح المسجل في ميوز أو إبراز بطاقة ميوز الرقمية للحصول على هذه الميزة
- يسري هذا العرض على كافة المنتجات لدى العلامات التجارية المشاركة باستثناء المتاجر الداخلية المنفصلة لدى متاجر الأقسام.
- سيسري هذا العرض لمدة أقصاها 24 ساعة
- لا يمكن استخدام هذا العرض بالتزامن مع أي عرض آخر
- سيحصل الأعضاء على نقطة واحدة مقابل كل درهم إماراتي واحد على القطع المخفضة الأسعار
- يمكن أن تتغير الشروط والأحكام من دون أي إشعار سابق

4. صندوق هدايا ميوز-هدية ترقية الفئة

- (1) الفئات المؤهلة:
 - الفئة 2: الزفير
 - الفئة 3: الروبي
- (2) الشروط والأحكام:
 - هدية ترحيبية مجانية لمرة واحدة عند تحقيق عدد نقاط الفئات المطلوب لفناتي الزفير و الروبي
 - غير قابلة للاستبدال أو الإرجاع
 - على الزبائن إتمام عملية الإختيار وتزويد عنوان التوصيل لاستلام صندوق هدايا ميوز
 - محتوى الهدايا خاضع للتغيير حسب ما يتوفر
 - التوصيل داخل الإمارات العربية فقط. يمكن للمقيمين خارج دولة الإمارات الاتصال بخدمات ميوز الإرشادية لترتيب عملية توصيل هداياهم خلال زيارتهم القادمة إلى الكويت أو الإمارات.
 - ت

5. خدمات ميوز الإرشادية

- (1) الفئات المؤهلة:
 - الفئة 1: الزمرد
 - الفئة 2: الزفير
 - الفئة 3: الروبي
- (2) الشروط والأحكام:
 - يتوفر مركز اتصالات متخصص لخدمتكم يوميًا من الساعة الثامنة صباحًا إلى العاشرة مساءً عبر الدردشة الحية المباشرة فور توفرها أو على التطبيق أو الرقم المجاني (800 888 777).
 - سيقوم مركز اتصالات ودعم ميوز بتقديم المساعدة لكم بكل ما يتعلق بامتيازات البرنامج والتجارب بما فيها حجز التجارب.

6. التعديلات المجانية في المنزل

- (1) الفئات المؤهلة:
 - الفئة 1: الزمرد
 - الفئة 2: الزفير
 - الفئة 3: الروبي
- (2) الشروط والأحكام:
 - يتم تقديم العرض على المشتريات من متاجر ميوز للملابس فقط
 - لا يتحمل ميوز مسؤولية أي ضرر يلحق بالملابس عندما تكون في عهدة أي

طرف ثالث من مقدمي خدمة تعديلات الملابس المنزلية. يرجى الاتصال بخدمات ميوز الإرشادية على الرقم 800 888 777 لأية استفسارات أو شكاوى تتعلق بالتعديلات المنفذة

- إن مدة التسليم تمتد ما بين 3 إلى 5 أيام عمل
- القطع المعدلة غير قابلة للترجيع أو التبديل
- تطبق شروط وأحكام أي طرف ثالث بشكل تلقائي

7. الإصلاحات والتعديلات المجانية

(1) الفئات المؤهلة:

- الفئة 1: الزمرد
- الفئة 2: الزفير
- الفئة 3: الروبي

(2) الشروط والأحكام:

- تقدم هذه الخدمة للمشتريات داخل متاجر ميوز.
- القطع التي تخضع للتعديل غير قابلة للاستبدال أو استرداد قيمتها نقدًا
- إذا كان الضرر الحاصل للقطعة التي تحتاج إلى إصلاح ناجم عن خلل القطع غير الأصلية في المنتج أو نتيجة لإساءة الاستخدام أو لأي أسباب خارجية، تحتفظ ميوز بحق إعادة المنتج إلى الزبون دون تصليحه.
- يخضع التاريخ المتوقع الذي ستكون فيه القطعة جاهزة للتغيير إما في تاريخ سابق أو لاحق تبعًا للضرورة الملحة للتصليح اللازم.
- ستزال القطعة التي يتم إصلاحها ولم يطالب بها خلال 6 أشهر من تاريخ الإشعار من المتجر وتخزن في المستودع.

(2)

-
-
- (2)

و. استبدال النقاط

1. على الأعضاء تنزيل تطبيق ميوز على الهاتف الجوال ليتمكنوا من استبدال نقاطهم كمدفوعات.
2. للأعضاء خيار الدفع بواسطة الجمع بين النقاط والمبالغ النقدية في عملية واحدة، علمًا بأن الدفع بهذه الطريقة يكون مقابل شراء المنتجات فقط. في حين من الممكن الدفع مقابل التجارب بنقاط فقط.
3. لن يتمكن الأعضاء من استبدال النقاط إلا بعد إتمام فترة الاستبدال كما هو مذكور في البند ب (العضوية). ولحين انتهاء فترة الاستبدال، سيشار إلى النقاط المكتسبة بـ "نقاط قيد الانتظار" أي أنها معلقة قيد الاستبدال.
4. لتتمكن من استبدال نقاطك في المتاجر المشاركة الكائنة في بلد التسجيل الخاص بك، ستحتاج إلى تبليغ فريق المبيعات قبل البدء بعملية إصدار الفواتير. وسيقوم فريق المبيعات بمساعدتك من خلال عملية التأكد من سريان العضوية وتسجيل المبلغ والتأكد من توفر النقاط. وعند إتمام هذه العملية، سيتم طباعة إيصال واقتطاع المبلغ ذي الصلة من فاتورتك.
5. سيتلقى الأعضاء تنبيهًا على تطبيق الهاتف الجوال بخصوص أي عملية استبدال تجري في حسابهم.
6. لا يجوز استبدال النقاط بقيمة نقدية. كما يسمح للأعضاء بأنفسهم فقط المطالبة باستبدال النقاط من حساباتهم الخاصة. ولا يسمح لأي شخص أو كيان آخر بطلب استبدال النقاط من حساب شخص آخر.
7. النقاط التي تستبدل غير مستردة.
8. سنعمل بصورة مستمرة على تطوير البرنامج في الدول التي يتم فيها تشغيل البرنامج والمدرجة في القائمة أعلاه بغية تقديم عروض استبدال جديدة وشيقة من علامتنا التجارية المشاركة وتقديم عروض على منتجات أو خدمات من خلال شراكتنا مع شركات أخرى معنية. ونحتفظ بحق إضافة (أو إن لزم الأمر إزالة) أي مكافآت أو تغيير عدد النقاط اللازمة لاستبدال المكافآت وذلك بناءً على تقديرنا المطلق وفي أي وقت.

ز. انتهاء صلاحية النقاط

1. رصيد نقاطك ساري المفعول لمدة عامين (2) من تاريخ إيداعها في حسابك. سيتم حذف نقاطك تلقائيًا من حسابك عند انتهاء مدة الصلاحية. يمكن التحقق من تفاصيل النقاط التي تكون على وشك الانتهاء من خلال بند حسابك على موقعنا على شبكة الإنترنت أو عن طريق الاتصال بمركز الاتصالات لدينا. ستتلقى أيضًا رسالة بريد إلكتروني مسبقًا لإعلامك بأي نقاط ستنتهي صلاحيتها.
2. يرجى العلم بأن نقاط الفئات لا تنتهي صلاحيتها وتستخدم لأغراض احتساب الفئة ذات الصلة المرتبطة بحسابك.
3. ننصحكم بشدة بتفقد رصيد نقاطكم عبر منصات ميوز الإلكترونية بصورة منتظمة.

ح. إغلاق الحساب

1. بإمكانك إغلاق حسابك في أي وقت بالاتصال بمركز الاتصالات في بلد تشغيل البرنامج التي تتواجد فيها أو عن طريق مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على العنوان التالي: support@experience-muse.com
2. نحتفظ بحق إلغاء حسابك تلقائيًا في الحالات التالية:
 - أ. عدم جمع أو استبدال أي نقاط لمدة سنتين (2) متتاليتين؛ أو
 - ب. وجود أكثر من حساب واحد مسجل باسمك في برنامج الولاء ميوز (وفق البند 1 أعلاه)؛ أو
 - ج. تشكل اعتقاد لدينا نتيجة لبحثنا وتحقيقنا بخرق هذه الشروط أو شروط العروض الترويجية الخاصة. وفي تلك الحالات، نحتفظ بالحق في القيام بما يلي على سبيل المثال لا الحصر، رفض العمل على أي مطالبة أو رفض منح النقاط أو سحب نقاط تم منحها مسبقًا أو إغلاق حسابك. كما نحتفظ بحق إيقاف حسابك أثناء بحثنا وتحقيقنا في أي إساءة استخدام أو احتيال مشكوك فيه.
3. سنقوم بتبليغك مسبقًا عبر البريد الإلكتروني بإغلاق حسابك.
4. إذا كان لديك حسابان مختلفان في البرنامج، يمكن دمجهما معا عبر الاتصال بمركز الاتصالات لدينا في الدولة المشغلة للبرنامج التي تتواجد فيها أو عبر البريد الإلكتروني support@experience-muse.com. يرجى العلم بأنه سيلزمك تقديم إثبات ملكيتك للحسابين قبل أن يتم دمجهما، إلى جانب الإجابة على أسئلة التحقق.

ط. المدة

سيبقى البرنامج مستمراً لحين إنهائه من قبلنا وسنقوم ببذل جهودنا لتقديم إشعار خطي مسبق بمدة معقولة بذلك الإنهاء عبر البريد الإلكتروني. تتوقف النقاط التي لم يتم استبدالها عن كونها خاضعة للاستبدال بعد انتهاء البرنامج.

ي. التعويض

يتوجب عليك الدفاع عن وتعويض ودرأ الأذى عن ميوز وشركاتها التابعة، بما في ذلك موظفيها ومسؤوليها وأعضاء مجلس إدارتها ووكلاها ومورديها ومرخصيها من أي وضد أي مطالبات أو تعويضات أضرار أو تكاليف أو نفقات بما فيها أتعاب المحامين الناشئة عن أو المرتبطة باستخدام منصات ميوز الإلكترونية والاشتراك في البرنامج وأي خرق من قبلك لهذه الشروط والأحكام أو استخدام أي شخص آخر يصل إلى منصات ميوز الإلكترونية باستخدام حسابك. تحتفظ ميوز بالحق في القيام على نفقتها الخاصة بتولي السيطرة الحصرية على أي مسألة تخضع لتعويض من قبلك بموجب هذه الشروط والأحكام ويبقى مثل ذلك الحق والتعويض ساري المفعول بعد انتهاء هذه الشروط والأحكام واستخدامك لمنصات ميوز الإلكترونية والاشتراك في البرنامج.

ك. تحديد المسؤولية

1. لا يقصد من أي شيء في هذه الشروط والأحكام التأثير على حقوقك القانونية كمستهلك.
2. يقع استخدام منصات ميوز الإلكترونية أو أي من الخدمات أو المنتجات المتاحة من خلال في البرنامج والاشتراك فيه على عاتقك لوحدك وما لم يرد خلاف ذلك في هذه الشروط والأحكام فإنك تتحمل كامل المسؤولية عن، ومخاطرة الخسارة الناجمة عن استخدامك لمنصات ميوز الإلكترونية أو أي خدمات أو منتجات يتيحها البرنامج والاشتراك فيه.
3. لا تتحمل ميوز أو أي من شركاتها التابعة أو شركاتها في دول تشغيل البرنامج أو موظفيها أو أعضاء مجلس إدارتها أو مسؤوليها، وموظفي أو أعضاء مجلس إدارة أو مسؤولي أي من شركاتها التابعة وشركاتها في دول تشغيل البرنامج، تحت أي ظرف من الظروف أو تحت نظريات العدالة أو القانون، سواء بموجب المسؤولية التقصيرية أو التعاقدية أو المسؤولية الكاملة أو خلافه، المسؤولية تجاهك أو تجاه أي شخص آخر عن أي خسائر أو أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو خاصة أو عرضية أو تبعية من أي طبيعة كانت ومما ينشأ عن أو فيما يتصل بالبرنامج أو استخدام أو عدم المقدرة على استخدام منصات ميوز الإلكترونية، بما فيها، دون حصر، الأضرار أو الخسائر في الأرباح أو خسارة الشهرة التجارية أو خسارة البيانات أو توقف العمل أو دقة النتائج أو فشل أجهزة الحواسيب أو تعطيلها، حتى إذا تم إبلاغ ممثل معتمد من ميوز بذلك أو وجب أن يكون على علم بإمكانية حدوث مثل تلك الأضرار. ومع مراعاة ما

تقدم، لا تترتب أي مسؤولية على موز في أي حال من الأحوال تجاه أي أضرار تزيد عن قيمة النقاط المكتسبة للمنتج الذي نشأت عنه المطالبة. وتقوم بموجبه بإخلاء مسؤوليتنا عن أي من وكافة الالتزامات والمسؤوليات والمطالبات التي تتجاوز تحديد المسؤولية هذا.

ل. إخلاء المسؤولية

تُقدّم منصات موز الالكترونية من قبل موز على أساس "ما هي عليه" و "كما هي متوفرة". ولا تقدم موز أي تعهدات أو ضمانات، صريحة أو ضمنية، من أي نوع بشأن تشغيل منصات موز الالكترونية أو المعلومات أو المضمون أو المواد أو المنتجات التي تحتوي عليها منصات موز الالكترونية. وإلى القدر الكامل الذي يجيزه القانون، تخلي موز مسؤوليتها من كافة الضمانات، الصريحة أو الضمنية، بما فيها، على سبيل المثال لا الحصر، الضمانات الضمنية المتعلقة بالرواج التجاري أو الملائمة لغرض معين أو الجودة المرضية أو العناية والمهارة المعقولة أو عدم التعدي والانتهاك. ودون الحد من عمومية ما سبق، تخلي موز مسؤوليتها من أي من وكافة التعهدات، الصريحة أو الضمنية، فيما يخص أي بضائع قد تعرض على منصات موز الالكترونية. وتقر، من خلال استخدامك لمنصات موز الالكترونية، بأن استخدامك لمنصات موز الالكترونية يقع على عاتقك ومسؤوليتك وحدك. يشكل إخلاء المسؤولية هذا جزء لا يتجزأ من هذه الشروط والأحكام.

م. شروط عامة

1. نحفظ بحق تعديل هذه الشروط بمحض تقديرنا في أي وقت دون توجيه إشعار إليك. تدخل أي تعديلات تطرأ على هذه الشروط حيز النفاذ فور نشرها على منصات موز الالكترونية. يمثل استخدامك المستمر لمنصات موز الالكترونية (أو أي من مواقعنا الالكترونية الأخرى) موافقة من طرفك على الالتزام بالشروط المعدلة. يرجى قراءة الشروط والأحكام والرجوع إليها وتفقدتها من حين لآخر. وإذا لم توافق على أي تغيير يطرأ على هذه الشروط والأحكام عليك التوقف عن استخدام منصات موز الالكترونية على الفور.
2. تشكل هذه الشروط الاتفاقية القانونية الكاملة بينك وبين موز وتحكم استخدامك لمنصات موز الالكترونية وجميع الخدمات والمنتجات والبرامج المتوفرة عليها وتحل محل أية اتفاقات سابقة مبرمة بينك وبين موز فيما يتعلق بها.
3. تقر وتوافق على أن شكل الخدمات وطبيعتها قد يتغيران من وقت لآخر دون توجيه إشعار مسبق لك، وقد تتوقف موز عن توفيرها (أو توفير أي ميزات بداخلها) إليك أو للمستخدمين الآخرين.
4. أنت تدرك بأن موز تمنح مشغلي محركات البحث العامة إذناً باستخدام عناكب محركات البحث

لنسخ المواد من الموقع لغرض وحيد هو إنشاء مؤشرات قابلة للبحث متاحة للمواد وتحفظ ميوز بالحق في إلغاء هذه الاستثناءات إما بشكل عام أو في حالات محددة.

5. أنت تدرك أنك المسؤول الوحيد عن (وأن ميوز لا تتحمل أية مسؤولية تجاهك أو تجاه أي طرف ثالث) عن أي خرق للالتزاماتك بموجب الشروط وعن أي تبعات (بما في ذلك أي خسارة أو ضرر قد تتعرض له ميوز) تنشأ عن مثل هذا الخرق.
6. إذا لم تمارس أو تنفذ ميوز أو إذا قامت بتأخير ممارسة أو إنفاذ أي حق أو تعويض قانوني، فلن يتم اعتبار ذلك بمثابة تنازل رسمي عن حقوق ميوز.
7. في حالة اعتبار أي من أحكام هذه الشروط غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ، فإن الأحكام الأخرى لهذه الشروط لن تتأثر وستظل نافذة الأثر وسارية المفعول.
8. ترد هذه الشروط باللغتين العربية والإنجليزية. إذا كان هناك أي تضارب بين النص الإنجليزي والنص العربي، فسيتم اعتماد النص الإنجليزي.
9. تفسر هذه الشروط وتخضع لقوانين الدولة التي يتم فيها تشغيل البرنامج ويكون للمحاكم المختصة في الدولة التي يتم فيها تشغيل البرنامج سلطة الاختصاص الحصري.
- . للحصول على أي معلومات قد تحتاجها أو لأية استفسارات، يرجى الاتصال بمركز الاتصالات لدينا وستسرنا خدمتك.

ن. التواصل

1. عنوان بريدك الإلكتروني ورقم هاتفك الجوال هما بيانات تعريفك المميزة، وسيتم استخدامها لإبلاغك بمعلومات مهمة حول حسابك، مثل رصيد حسابك ومعلومات حول المنتجات وغيرها من المعلومات ذات الصلة بالبرنامج والتي قد تهتمك.
2. وبناءً على ذلك، إذا طرأ أي تغيير على أي بيانات تخص عضويتك، يرجى إجراء تحديث على حسابك من خلال ملف التعريف الشخصي على الإنترنت/ الأونلاين أو من خلال ملف التعريف الشخصي في تطبيق الهاتف الجوال أو بالاتصال بمركز الاتصالات الخاص ببلد تشغيل البرنامج الخاص بك.
3. ومع ذلك، إذا لم ترغب بتلقي رسائل الكترونية أو رسائل نصية قصيرة من طرفنا، يمكنك تبليغنا باستخدام الرابط الموجود أسفل أي رسالة الكترونية أو رسالة نصية قصيرة قد تصلك من طرفنا. كما بإمكانك القيام بذلك عن طريق ملف التعريف الشخصي الخاص بك عبر الإنترنت/ أونلاين. ومع ذلك ستستمر في تلقي رسائل المعاملات مثل الرمز الذي يصلك مرة واحدة لتسجيل الدخول في تطبيق الهاتف الجوال واستبدال النقاط لمرة واحدة وعند نسيان كلمة

السر والتحقق من رقم الهاتف الجوال وإشعار الترقية بالإضافة إلى رسالة نصية قصيرة عند التسجيل من خلال المتجر.

4. كما يمكنك الاتصال بمراكز الاتصالات الخاصة بنا من السبت إلى الخميس وفق المعلومات التالية:

ساعات تشغيل البرنامج المحلية	الرقم	البلد الذي يتم فيه تشغيل البرنامج
10 ص- 10 م	800 888 777 (داخل الإمارات) +971 800 888 777 (خارج الإمارات)	الإمارات العربية المتحدة
9 ص- 9 م	2297 9977 (داخل الكويت) +965 2297 9977 (خارج الكويت)	الكويت
9 ص- 9 م	800 30 100 10 (داخل السعودية) +966 800 30 100 10 (خارج السعودية)	المملكة العربية السعودية