الشروط والأحكام — منصة بانوراما 360

Sep 30, 2026 · @Abdelrahman

تمهيد

تحكم هذه الشروط والأحكام العلاقة بين مشغّل منصة «بانوراما 360» وكل من يستخدمها: المستفيد وولي أمره والكوتش والجهة المتعاقدة. يُعد إنشاء الحساب أو استخدام أي خدمة موافقة إلكترونية ملزمة عليها، وفق نظام التعاملات الإلكترونية ونظام التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

بيانات المشغّل (يلزم عرضها في المنصة وفق نظام التجارة الإلكترونية):

البيان	القيمة
اسم المنشأة المشغّلة	[الاسم النظامي للشركة] («المنصة» أو «نحن»)
رقم السجل التجاري	[_____]
الرقم الضريبي	[_____]
العنوان الوطني	[المدينة، الحي، الرمز البريدي]
الموقع الإلكتروني	https://panorama360.academy
البريد الإلكتروني للدعم	[support@...]
البريد الإلكتروني لمسؤول حماية البيانات	[privacy@...]
رقم التواصل	[_____]

أهم ما يجب أن تعرفه قبل الموافقة (ملخص للتيسير، ولا يغني عن النص الكامل):

1. المنصة إرشادية تساعد على اكتشاف الميول واتخاذ قرار التخصص، وليست جهة تشخيص نفسي أو طبي، ولا تضمن القبول في أي جامعة أو تخصص.
2. نتائج المقاييس وتوصيات المرشد الذكي والكوتش استرشادية، والقرار النهائي للمستفيد وولي أمره.
3. من هو دون 18 عامًا لا يستخدم المنصة إلا بموافقة ولي أمره وتحت إشرافه.
4. نجمع البيانات اللازمة للخدمة فقط، ولا نبيعها، ولك حق الوصول إليها وتصحيحها وطلب إتلافها.
5. يحق لك العدول عن الشراء خلال 7 أيام ما لم تبدأ الاستفادة من الخدمة. وبعد البدء لا تُرد المبالغ إلا في الحالات المحددة في المادة 10، والجلسة الملغاة قبل موعدها بأقل من 48 ساعة تُحتسب مستهلكة.
6. الكوتش مقدّم خدمة مستقل وليس موظفًا لدى المنصة، ويخضع لشروط خاصة في المادة 12.
7. تخضع هذه الشروط لأنظمة المملكة العربية السعودية، والنص العربي هو المعتمد.

إصدار الوثيقة: الإصدار 1.3 — تاريخ النفاذ: [ـ/ـ/2026].

المادة 1: التعريفات

يُقصد بالكلمات والعبارات الآتية، أينما وردت في هذه الشروط، المعاني المبينة أمامها ما لم يقتضِ السياق غير ذلك:

المصطلح	المعنى
المنصة	منصة «بانوراما 360» بموقعها الإلكتروني وتطبيقاتها وأنظمتها وخدماتها كافة، ويشمل اللفظ المشغّل حيث يقتضي السياق.
المستخدم	كل من يسجل في المنصة أو يستخدمها بأي صفة: مستفيد أو ولي أمر أو كوتش أو ممثل جهة.
المستفيد	الشخص الذي تُقدَّم له خدمات المنصة لاكتشاف ميوله واتخاذ قرار تخصصه أو مساره المهني، ومنهم طلاب المرحلة الثانوية.
القاصر	المستفيد الذي لم يبلغ 18 عامًا.
ولي الأمر	الأب أو الأم أو الولي أو الوصي النظامي على القاصر، أو من يقوم مقامه نظامًا.
الكوتش	المختص المستقل المعتمد من المنصة لتقديم جلسات الكوتشينج للمستفيدين.
الجهة	المدرسة أو الجمعية أو الجهة الحكومية أو الخاصة التي تتعاقد مع المنصة لإتاحة خدماتها لمنسوبيها أو المستفيدين منها.
الخدمات	جميع ما تقدمه المنصة، ومنها المقاييس والتقارير والكوتشينج والمرشد الذكي والاستوديو والمجتمع والندوات والباقات.
المقاييس	الاختبارات والأدوات العلمية المتاحة في المنصة لقياس الميول والقدرات والأنماط والقيم المهنية.
التقرير	الناتج المكتوب أو الرقمي الذي تصدره المنصة بناءً على إجابات المستفيد في المقاييس أو مخرجات الاستوديو.
جلسة الكوتشينج	جلسة فردية أو جماعية عن بُعد أو حضوريًا يقدمها الكوتش للمستفيد عبر المنصة.
المرشد الذكي	خدمة المحادثة الآلية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي نصًا أو صوتًا أو صورة.

المصطلح	المعنى
الاستوديو	استوديو بانوراما 360»: رحلة تطبيقية من ثلاث مراحل» (الإعدادات، ثم التصوير، ثم المعالجة) تتضمن نماذج عملية تنتهي بمخرجات قرار موثقة.
المجتمع	المساحات التفاعلية في المنصة كالنقاشات والمنشورات والتعليقات.
الندوات	اللقاءات المباشرة أو المسجلة (الويبينارات) التي تنظمها المنصة أو تستضيفها.
الباقة	مجموعة خدمات تُباع بسعر واحد أو باشتراك لمدة محددة.
المحتوى	كل نص أو صورة أو صوت أو فيديو أو ملف أو بيانات تُتاح في المنصة أو يرفعها المستخدم.
البيانات الشخصية	كل بيان يمكن أن يؤدي إلى معرفة الفرد على وجه التحديد، وفق تعريف نظام حماية البيانات الشخصية.
الأنظمة المعمول بها	الأنظمة واللوائح والقرارات السارية في المملكة العربية السعودية.

تدل صيغة المفرد على الجمع، والمذكر على المؤنث، والعكس، ما لم يقتضِ السياق غير ذلك.

المادة 2: نطاق الشروط وهيكلها والقبول الإلكتروني

1. **الهيكل:** تتكون هذه الوثيقة من أحكام عامة تسري على جميع المستخدمين (المواد 1–11 و13–20)، وأحكام خاصة بالكوتشز (المادة 12)، وملحق بنصوص الموافقة (المادة 21).
2. **الوثائق المكملة:** تُعد جزءًا لا يتجزأ من هذه الشروط: سياسة الخصوصية، وسياسة الإلغاء والاسترداد، وسياسة حماية الأطفال، وميثاق سلوك الكوتش، وأي شروط خاصة بباقة أو عرض تُعرض عند الشراء.
3. **أولوية التطبيق:** عند التعارض تُقدَّم الوثائق بالترتيب الآتي:
   a. الأنظمة المعمول بها في المملكة.
   b. العقد الخاص الموقع بين المنصة وجهة، في حدود ما نظّمه.
   c. الشروط الخاصة بالخدمة أو الباقة المعروضة عند الشراء.
   d. سياسة الخصوصية، فيما يخص البيانات الشخصية.
   e. هذه الشروط والأحكام.
4. **القبول الإلكتروني:** تنعقد هذه الشروط بين المنصة والمستخدم بمجرد تأشيره على خانة الموافقة أو إتمامه التسجيل أو الشراء. وللموافقة الإلكترونية حجية التوقيع الخطي وفق نظام التعاملات الإلكترونية.

5. **التوثيق:** تحتفظ المنصة بسجل لكل موافقة يتضمن هوية الحساب وتاريخ الموافقة ووقتها وإصدار الوثيقة الموافق عليه ووسيلة الموافقة. ويُعد هذا السجل حجة في الإثبات ما لم يثبت عكسه.
6. **الإتاحة:** تظل النسخة السارية متاحة في المنصة دائمًا، ويحق للمستخدم تنزيلها أو طلب نسخة منها في أي وقت.
7. **اللغة:** حُررت هذه الشروط باللغة العربية، وهي المرجع عند الاختلاف مع أي ترجمة.
8. **عدم القبول:** من لا يوافق على هذه الشروط أو أي تعديل لاحق عليها عليه التوقف عن استخدام المنصة، مع حفظ حقوقه المقررة في المادة 18.

المادة 3: الأهلية والتسجيل والحسابات

1. **الأهلية:** يشترط لاستخدام المنصة استقلالًا بلوغ 18 عامًا وتمتع المستخدم بالأهلية النظامية للتعاقد.
2. **القاصر:** لا يُنشأ حساب القاصر إلا بعد موافقة ولي أمره موافقة صريحة موثقة. ويكون ولي الأمر هو المتعاقد مع المنصة والمسؤول عن الدفع وعن التزام القاصر بهذه الشروط.
3. **آلية حساب القاصر:** يُنشئ ولي الأمر حسابه أولًا، ثم يضيف القاصر ويوافق على شروط استخدامه ومعالجة بياناته. ولولي الأمر الاطلاع على نشاط القاصر وتقاريره وإيقاف حسابه أو حذفه في أي وقت.
4. **مستفيدو الجهات:** إذا أتاحت جهة (كالمدرسة) الخدمة لقاصر، فعليها الحصول على موافقة ولي الأمر وتوثيقها قبل تسجيله، وتتحقق المنصة من ذلك قبل بدء المعالجة.
5. **صحة البيانات:** يلتزم المستخدم بتقديم بيانات صحيحة وكاملة وتحديثها. ويحق للمنصة التحقق منها، وتعليق الحساب إذا ثبت عدم صحتها.
6. **حساب واحد:** لا يجوز للشخص الواحد إلا حساب واحد لكل صفة، ولا يجوز إنشاء حساب باسم الغير أو انتحال صفته.
7. **سرية الحساب:** المستخدم مسؤول عن سرية بيانات الدخول وعن كل نشاط يتم عبر حسابه. ويلتزم بإبلاغ المنصة فورًا عن أي استخدام غير مصرح به.
8. **عدم التنازل:** الحساب شخصي، ولا يجوز بيعه أو تأجيره أو نقله أو مشاركته، ولا مشاركة الباقات والتقارير مع غير صاحبها.
9. **حسابات الجهات:** يلتزم ممثل الجهة بأن لديه الصلاحية النظامية لإلزامها، وتكون الجهة مسؤولة عن تصرفات مستخدميها المصرح لهم.

المادة 4: خدمات المنصة

تقدم المنصة خدمات إرشادية متكاملة تساعد المستفيد على اكتشاف ميوله واتخاذ قرار تخصصه أو مساره المهني بوعي. وتُحدَّد الخدمات المشمولة في كل باقة ومدتها وسعرها في صفحة الباقة عند الشراء.

الخدمة	ما تقدمه	الحكم الخاص
المقاييس والتقارير	مقاييس علمية للميول والقدرات والأنماط والقيم المهنية، وتقارير فردية بالنتائج والتوصيات	المادة 5
جلسات الكوتشينج	جلسات فردية مع كوتشز معتمدين لتفسير النتائج ومرافقة القرار	المادة 6 (للمستفيد) والمادة 12 (للكوتش)
المرشد الذكي	محادثة آلية بالذكاء الاصطناعي نصًا وصوتًا وصورة للإجابة عن أسئلة التخصصات والقبول	المادة 7
الاستوديو	رحلة من ثلاث مراحل ونماذج تطبيقية تنتهي بمخرجات قرار موثقة	المادة 8
المجتمع والندوات	مساحات تفاعلية ولقاءات مباشرة ومسجلة مع مختصين	المادة 8
خدمات الجهات	إتاحة الخدمات لمنسوبي الجهات ولوحات متابعة مجمعة	العقد الخاص مع الجهة

1. **طبيعة الخدمات:** الخدمات إرشادية وتعليمية. ولا تُعد تشخيصًا نفسيًا أو طبيًا أو علاجًا، ولا استشارة قانونية أو مالية، ولا ضمانًا للقبول في جامعة أو تخصص أو وظيفة.
2. **الحالات التي تتجاوز الإرشاد:** إذا ظهرت لدى المستفيد مؤشرات تستدعي تدخلًا نفسيًا أو طبيًا، توجهه المنصة أو الكوتش إلى الجهات المختصة المرخصة، ولا يُعد ذلك جزءًا من الخدمة.
3. **تطوير الخدمات:** للمنصة بتقديرها تطوير خدماتها وتعديل محتواها وشكلها ومنهجيتها ومزاياها، أو استبدال بعض مكوناتها بأخرى مماثلة في الغرض، أو إيقاف خدمة. ولا يُعد ذلك إخلالًا بالعقد ما دامت الخدمة البديلة تحقق الغرض الجوهري ذاته. وإذا أوقفت المنصة خدمة مدفوعة لم يستوفها المستفيد دون بديل، يُضاف ما يقابلها إلى رصيده.
4. **الإتاحة:** تبذل المنصة العناية المعقولة لإتاحة الخدمات، ولا تضمن عملها دون انقطاع أو خلوها من الأخطاء. ويجوز توقفها للصيانة أو التحديث أو لأسباب خارجة عن إرادتها، دون أن يترتب على ذلك تعويض إلا وفق المادة 10.

المادة 5: أحكام المقاييس والتقارير

1. **دقة النتائج:** تعتمد النتائج على صدق إجابات المستفيد وتركيزه وقت الإجابة. والنتائج مؤشرات استرشادية تعكس ميوله وقت القياس، وقد تتغير مع الزمن والخبرة.
2. **شروط الإجابة:** يلتزم المستفيد بالإجابة بنفسه دون مساعدة تؤثر في النتيجة، وبالالتزام بالتعليمات والمدد المحددة لكل مقياس.

3. **الإعادة:** تُحدد صفحة الباقة عدد مرات أداء كل مقياس. وتعيد المنصة المقياس دون مقابل إذا تعذر إكماله أو فُقدت الإجابات بخلل تقني ثابت من جهتها.
4. **ليس تشخيصًا:** المقاييس أدوات إرشاد مهني وتعليمي، وليست أدوات تشخيص نفسي أو إكلينيكي، ولا يجوز استخدام تقاريرها لهذا الغرض أو في قرارات توظيف أو قبول تحل محل الإجراءات النظامية لتلك الجهات.
5. **ملكية التقرير واستخدامه:** يحق للمستفيد (أو ولي أمره) الاطلاع على تقريره وتنزيله ومشاركته لاستخدامه الشخصي. ولا يُشارَك التقرير مع الكوتش أو الجهة إلا في حدود المادة 14.
6. **المقاييس المرخّصة:** بعض المقاييس أو أطرها النظرية مملوكة لأطراف أخرى ومستخدمة بترخيص. ولا يجوز نسخ أسئلتها أو مفاتيح تصحيحها أو إعادة نشرها بأي وسيلة.
7. **حفظ النتائج:** تُحفظ النتائج في حساب المستفيد طوال مدة الحساب، ثم تُعالج وفق سياسة الاحتفاظ في المادة 14.

المادة 6: أحكام جلسات الكوتشينج للمستفيد

1. **طبيعة الجلسة:** الكوتشينج عملية حوارية تساعد المستفيد على فهم نتائجه واستكشاف خياراته وبناء خطة قراره. وهي ليست علاجًا نفسيًا ولا إرشادًا طبيًا، ولا يتخذ الكوتش القرار نيابة عن المستفيد، ولا تضمن المنصة نتيجة معينة للجلسة.
2. **الحجز:** تُحجز الجلسات من الأوقات المتاحة في المنصة فقط، ولا يجوز الاتفاق على جلسات أو مدفوعات خارجها. ويُعد الحجز مؤكدًا بصدور إشعار التأكيد.
3. **تخصيص الكوتش:** للمنصة تخصيص الكوتش المناسب أو استبداله بكوتش معتمد آخر مماثل في التأهيل متى اقتضت الجودة أو التشغيل ذلك، ولا يُعد الاستبدال إخلالًا يستوجب الاسترداد.
4. **الحضور والتأخر:** يلتزم المستفيد بالحضور في الموعد. وإذا تأخر أكثر من 10 دقائق دون إشعار، يُعد متغيبًا وتُحتسب الجلسة مستهلكة كاملة. وإذا حضر متأخرًا خلال هذه المدة، تنتهي الجلسة في موعدها الأصلي دون تعويض عن الوقت الفائت.
5. **الإلغاء وإعادة الجدولة من المستفيد:**
   a. قبل موعد الجلسة بـ 48 ساعة أو أكثر: تُعاد جدولتها دون مقابل، بحد أقصى مرة واحدة لكل جلسة.
   b. خلال 48 ساعة من موعدها، أو أي إعادة جدولة ثانية للجلسة نفسها: تُحتسب الجلسة مستهلكة.
   c. يُقبل العذر القاهر الموثق (كالحالة الصحية الطارئة بتقرير طبي أو الوفاة) وفق تقدير المنصة، ويُعاد جدولة الجلسة مرة واحدة.
6. **الإلغاء من الكوتش أو المنصة:** إذا ألغى الكوتش الجلسة أو تغيب عنها، تُعاد جدولتها مع الكوتش نفسه أو كوتش آخر معتمد خلال 14 يومًا. فإن تعذر ذلك، يُضاف ما يعادل قيمتها إلى رصيد المستفيد، أو تُرد قيمتها إن طلب المستفيد ذلك.
7. **مدة الجلسة:** تُحدد مدة كل جلسة في صفحة الباقة، ولا يلتزم الكوتش بتمديدها. وأي وقت إضافي يُعد جلسة مستقلة بسعرها.

8. **الخلل التقني:** إذا انقطعت الجلسة لخلل من جهة المنصة لأكثر من 15 دقيقة، يُعوَّض المستفيد بجلسة بديلة. ولا تُعوَّض الجلسة إذا كان الانقطاع من اتصال المستفيد أو أجهزته.
9. **حضور القاصر:** يُبلَّغ ولي الأمر بموعد جلسة القاصر، ويحق له حضورها. ولا تُعقد جلسات القاصرين إلا عبر أدوات المنصة.
10. **السرية:** يلتزم الكوتش بسرية ما يدور في الجلسة، إلا في حالات الخطر على سلامة المستفيد أو غيره، أو ما يوجبه النظام، وفق المادة 15.
11. **التسجيل:** لا تُسجَّل الجلسة صوتًا أو صورة إلا بموافقة صريحة مسبقة من المستفيد (وولي أمره إن كان قاصرًا). ويُحظر على المستفيد تسجيل الجلسة أو تصويرها أو نشر أي جزء منها بوسائله الخاصة، ويُعد ذلك مخالفة جسيمة.
12. **الاعتراض على الجلسة:** يُقدَّم أي اعتراض على جلسة خلال 72 ساعة من انعقادها عبر المنصة، ويسقط الحق في الاعتراض بعد هذه المدة. وتبت المنصة في الاعتراض خلال 10 أيام عمل، ويكون قرارها في تقييم الجودة نهائيًا داخل المنصة دون إخلال بحق التقاضي.

المادة 7: أحكام المرشد الذكي

1. **الإفصاح:** المرشد الذكي نظام آلي يعمل بتقنيات الذكاء الاصطناعي، وليس إنسانًا. وتوضح المنصة ذلك في واجهة المحادثة بشكل ظاهر.
2. **حدود الإجابات:** قد تتضمن الإجابات أخطاء أو معلومات غير محدثة، خصوصًا في شروط القبول والمواعيد ونسب المفاضلة. ويلتزم المستخدم بالتحقق من المعلومات الجوهرية من مصادرها الرسمية (الجامعات والجهات المختصة) قبل الاعتماد عليها.
3. **الاستخدام المسموح:** يُستخدم المرشد الذكي لأغراض الإرشاد التعليمي والمهني فقط. ويُحظر استخدامه لإنتاج محتوى مخالف أو مضلل، أو محاولة تجاوز ضوابطه، أو استخراج بيانات مستخدمين آخرين.
4. **السياق الشخصي:** قد يستفيد المرشد الذكي من نتائج مقاييس المستفيد وبيانات رحلته لتخصيص الإجابات، في حدود ما وافق عليه المستفيد (وولي أمره) فقط.
5. **المحادثات الصوتية والمرئية:** لا تُفعَّل إلا بموافقة صريحة. وتُعالج التسجيلات الصوتية والمرئية لتقديم الخدمة فقط، ولا تُستخدم لتعريف هوية المستخدم بالسمات الحيوية.
6. **حالات الخطر:** إذا رصد النظام ما يشير إلى خطر على سلامة المستخدم، يعرض عليه مصادر الدعم المختصة، وقد يُحال الأمر إلى فريق بشري وفق المادة 15.
7. **الرقابة البشرية:** تراجع المنصة عينات من المحادثات بعد إخفاء الهوية لتحسين الجودة والسلامة، ولا تُستخدم محادثات القاصرين في تدريب النماذج.
8. **المزودون التقنيون:** قد تستعين المنصة بمزودي خدمات ذكاء اصطناعي من أطراف أخرى، بموجب عقود تلزمهم بحماية البيانات وعدم استخدامها لأغراضهم، وفق المادة 14.
9. **المرجعية:** تلتزم المنصة في تشغيل المرشد الذكي بمبادئ أخلاقيات الذكاء الاصطناعي الصادرة عن الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا).

المادة 8: أحكام الاستوديو والمجتمع والندوات

أولًا: الاستوديو

1. يمر المستفيد بمراحل الاستوديو الثلاث بالترتيب، وتعتمد كل مرحلة على بيانات سابقتها ونتائج مقاييسه.
2. مخرجات الاستوديو (خطة القرار والبدائل والمبررات) من إعداد المستفيد بمساعدة أدوات المنصة، وهو المسؤول عن القرار المبني عليها.
3. النماذج والأدوات والقوالب ومنهجية الاستوديو ملك للمنصة، ويُرخَّص للمستفيد استخدامها داخل المنصة لأغراضه الشخصية فقط.

ثانيًا: المجتمع

1. يلتزم المستخدم في المجتمع بالاحترام وبالآداب العامة وبالأنظمة، ويُحظر نشر:
   - بيانات شخصية له أو لغيره، كأرقام الهواتف وحسابات التواصل والعناوين.
   - محتوى مسيء أو عنصري أو مخل بالآداب أو يتضمن تنمرًا.
   - إعلانات أو دعوات تجارية أو روابط لخدمات خارج المنصة.
   - معلومات مضللة عن الجامعات أو القبول.
2. يُحظر التواصل الخاص بين البالغين والقاصرين خارج القنوات التي تتيحها المنصة وتراقبها.
3. للمنصة مراجعة المحتوى وإخفاؤه أو حذفه دون إشعار مسبق إذا خالف هذه الشروط، وإيقاف المخالف وفق المادة 17.
4. يتيح المجتمع زر إبلاغ لكل منشور، وتُعالج البلاغات وفق المادة 15.

ثالثًا: الندوات

1. قد تُسجَّل الندوات وتُتاح لاحقًا للمستفيدين. ويُعد حضور المستخدم بالصوت أو الصورة أو مشاركته في المحادثة موافقة على ظهوره في التسجيل، ما لم يُغلق الكاميرا والميكروفون.
2. آراء المتحدثين الضيوف تعبر عنهم، ولا تعبر بالضرورة عن المنصة.
3. للمنصة تعديل موعد الندوة أو إلغاؤها مع إشعار المسجلين، ويُرد ما دُفع مقابل ندوة مدفوعة ألغيت دون بديل.

المادة 9: الأسعار والدفع والفوترة

1. **الأسعار:** تُعرض الأسعار بالريال السعودي شاملة ضريبة القيمة المضافة، مع بيان محتوى كل باقة ومدتها قبل إتمام الشراء. وللمنصة تعديل أسعارها وباقاتها في أي وقت، ويسري التعديل على المشتريات الجديدة فقط.
2. **الدفع المسبق:** تُدفع قيمة الخدمات كاملة مقدمًا قبل الاستفادة منها، ولا يُفعَّل أي حجز أو خدمة قبل اكتمال الدفع.
3. **وسائل الدفع:** يتم الدفع عبر بوابات دفع مرخصة داخل المملكة، ولا تحتفظ المنصة ببيانات البطاقات كاملة.

4. **الفاتورة:** تصدر المنصة فاتورة ضريبية إلكترونية لكل عملية متوافقة مع متطلبات هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وتُحفظ في حساب المستخدم.
5. **الاشتراكات المتجددة:** تتجدد تلقائيًا إذا بُين ذلك عند الشراء، ويُخصم سعر التجديد السائد وقتها. وتُرسل المنصة تذكيرًا قبل التجديد بـ 7 أيام، ويحق للمستخدم إيقاف التجديد قبل موعده. ولا يُرد مبلغ التجديد بعد خصمه إلا وفق حق العدول في المادة 10.
6. **صلاحية الباقات:** تُستخدم خدمات الباقة خلال مدتها المعلنة، وتسقط الخدمات غير المستخدمة بانتهاء المدة دون استرداد أو تمديد أو تحويل لرصيد، ما لم يكن عدم الاستخدام بسبب يعود للمنصة.
7. **التمديد:** للمنصة، بتقديرها ولمرة واحدة، تمديد صلاحية الباقة مقابل رسوم تمديد تُعلن عند الطلب.
8. **العروض والخصومات:** تخضع لشروطها المعلنة ومدتها، ولا يجوز الجمع بين أكثر من عرض. والباقات المشتراة بعرض أو خصم لا تُسترد إلا وفق حق العدول.
9. **الاعتراض البنكي:** إذا اعترض المستخدم على عملية دفع لدى البنك (Chargeback) دون الرجوع إلى المنصة أولًا، يحق للمنصة تعليق الحساب والخدمات حتى البت في الاعتراض، والمطالبة بالمبالغ المستحقة وأي رسوم تتحملها بسببه.
10. **مدفوعات الجهات:** تخضع لشروط العقد المبرم معها، ولا يُطالب المستفيد بأي مبلغ عن الخدمات المشمولة.
11. **الدفع خارج المنصة:** يُحظر دفع أي مبلغ للكوتش أو لغيره مباشرة مقابل خدمات المنصة. ولا تتحمل المنصة أي مسؤولية عنه، ويُعد ذلك مخالفة تجيز إيقاف الحسابات المعنية.

المادة 10: الإلغاء والاسترداد

1. **حق العدول النظامي:** يحق للمستفيد إلغاء الشراء واسترداد المبلغ خلال 7 أيام من تاريخ الشراء، بشرط ألا يكون قد بدأ الاستفادة من أي خدمة في الباقة، وذلك وفق نظام التجارة الإلكترونية.
2. **سقوط حق العدول:** يسقط حق العدول ببدء الاستفادة من أي خدمة في الباقة، ومن ذلك: فتح أول مقياس، أو حجز جلسة، أو أول استخدام للمرشد الذكي أو الاستوديو، أو تنزيل أي محتوى. ويُقر المستفيد عند الشراء بطلبه البدء الفوري بالخدمة وبعلمه بذلك.
3. **الأصل بعد بدء الاستفادة:** الخدمات رقمية وشخصية تُستهلك بمجرد بدئها. لذلك لا تُرد المبالغ بعد بدء الاستفادة، إلا في الحالات المبينة في الجدول الآتي:

الخدمة	الحالة الوحيدة للتعويض بعد البدء	صورة التعويض
المقاييس والتقارير	تعذر إصدار التقرير لخلل ثابت من جهة المنصة	إعادة المقياس أو إصدار التقرير، ولا يُرد مبلغ
جلسات الكوتشينج	إلغاء الكوتش أو المنصة دون جلسة بديلة خلال 14 يومًا	رصيد بقيمة الجلسة، أو استرداد قيمتها بطلب المستفيد

الخدمة	الحالة الوحيدة للتعويض بعد البدء	صورة التعويض
المرشد الذكي والاستوديو	توقف الخدمة من جهة المنصة لأكثر من 7 أيام متصلة	تمديد مدة الخدمة بقدر مدة التوقف
الندوات المدفوعة	إلغاء الندوة من المنصة دون بديل	رصيد أو استرداد بطلب المستفيد
الباقات المركبة	لا استرداد جزئي للخدمات غير المستخدمة بعد البدء	—

4. **الرصيد:** الرصيد قيمة مالية تُضاف إلى محفظة المستفيد في المنصة، وتُستخدم لشراء أي خدمة فيها. وهو صالح لمدة 6 أشهر من تاريخ إضافته، ولا يُحوَّل إلى نقد ولا يُنقل إلى حساب آخر.
5. **الاسترداد بتقدير المنصة:** للمنصة، استثناءً ودون التزام عليها، قبول طلب استرداد خارج الحالات السابقة، ويُخصم عندئذ قيمة الخدمات المستخدمة بسعرها المنفرد، وقيمة أي مزايا أو خصومات حصل عليها المستفيد بسبب الباقة، ورسوم إدارية بنسبة 10% من المبلغ المسترد.
6. **طريقة الاسترداد:** يُقدَّم الطلب عبر المنصة خلال مدة العدول أو خلال 7 أيام من الواقعة الموجبة للتعويض، ويسقط الحق بعدها. ويُرد المبلغ المقبول بوسيلة الدفع نفسها خلال 14 يوم عمل من قبول الطلب.
7. **الحالات غير المستردة إطلاقًا:** لا يُرد أي مبلغ ولا يُمنح رصيد في الحالات الآتية:
   a. الإيقاف أو الإنهاء بسبب مخالفة المستخدم لهذه الشروط.
   b. انتهاء صلاحية الباقة.
   c. الجلسات المحتسبة مستهلكة وفق المادة 6.
   d. عدم رضا المستفيد عن نتائج المقاييس أو مضمون التوصيات.
8. **خدمات الجهات:** يخضع الإلغاء والاسترداد فيها لأحكام العقد مع الجهة.

المادة 11: الاستخدام المقبول والتزامات المستخدم

يلتزم كل مستخدم باستخدام المنصة للغرض الذي أُعدت له، وبما يتوافق مع الأنظمة المعمول بها والآداب العامة. ويُحظر عليه على وجه الخصوص:

1. انتحال شخصية أحد، أو تقديم بيانات أو مؤهلات غير صحيحة.
2. محاولة الوصول غير المصرح به إلى الأنظمة أو حسابات الآخرين أو بياناتهم، أو تعطيل المنصة أو إرهاقها، وهي أفعال يعاقب عليها نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية.
3. استخدام برامج آلية أو أدوات كشط أو هندسة عكسية لاستخراج المحتوى أو البيانات أو أسئلة المقاييس.
4. نسخ المحتوى أو التقارير أو المنهجيات أو إعادة بيعها أو نشرها لأغراض تجارية.
5. رفع أي محتوى يتضمن برمجيات ضارة أو ينتهك حقوق الغير أو خصوصيتهم.
6. استدراج المستفيدين أو الكوتشز للتعامل خارج المنصة، أو تجاوز نظام الدفع فيها.

7. أي سلوك ينطوي على تحرش أو تنمر أو استغلال، ولا سيما تجاه القاصرين.
8. استخدام المنصة في الترويج لأي خدمة منافسة أو في الإعلانات غير المصرح بها.

يلتزم المستخدم كذلك بإبلاغ المنصة فورًا عن أي ثغرة أمنية أو محتوى مخالف أو سلوك مريب يطلع عليه. وتعالج المنصة البلاغات بسرية، ولا يُعاقب المبلّغ بحسن نية.

المادة 12: الشروط الخاصة بالكوتشز

تسري هذه المادة على الكوتش إضافة إلى الأحكام العامة. ويوافق عليها الكوتش موافقة مستقلة عند التسجيل، مع ملحق العمولات والمستحقات وميثاق السلوك.

أولًا: طبيعة العلاقة

1. الكوتش مقدّم خدمة مستقل، وليس موظفًا أو وكيلًا أو شريكًا للمنصة. ولا تنشأ بينهما علاقة عمل خاضعة لنظام العمل، ولا يستحق أي أجر أو مزايا وظيفية غير المستحقات المبينة في الملحق.
2. يلتزم الكوتش بأن يكون وضعه النظامي مستوفيًا لممارسة نشاطه (كوثيقة العمل الحر أو سجل تجاري)، وهو المسؤول عن التزاماته الضريبية والزكوية والتأمينية.

ثانيًا: الاعتماد والتحقق

1. يُشترط لاعتماد الكوتش تقديم هوية سارية، ومؤهلات وشهادات كوتشينج معترف بها (كاعتماد الاتحاد الدولي للكوتشينج ICF أو ما يعادله)، وما تطلبه المنصة من مراجع وخبرات.
2. للمنصة التحقق من المستندات، وطلب ما يثبت أهلية العمل مع القاصرين وفق ما تتيحه الأنظمة، واجتياز مقابلة أو جلسة تقييم.
3. يلتزم الكوتش بإبلاغ المنصة خلال 5 أيام عمل بأي تغيير في مؤهلاته أو وضعه النظامي، أو أي شكوى أو إجراء نظامي يمس أهليته.

ثالثًا: نطاق الممارسة

1. يلتزم الكوتش بحدود الكوتشينج المهني والتعليمي. ولا يقدم تشخيصًا أو علاجًا نفسيًا أو طبيًا، ولو كان مؤهلًا لذلك، إلا ضمن خدمة مستقلة مرخصة تعتمدها المنصة كتابة.
2. يلتزم بإحالة المستفيد إلى المختصين عند ظهور مؤشرات تتجاوز نطاق الكوتشينج، وبإبلاغ المنصة فورًا بأي مؤشر خطر وفق المادة 15.
3. يلتزم بمنهجية المنصة وأدواتها وبتفسير التقارير وفق أدلتها المعتمدة.

رابعًا: الالتزامات التشغيلية

1. تحديث الأوقات المتاحة في المنصة بما لا يقل عن [عدد] ساعات أسبوعيًا، وحضور الجلسات في مواعيدها، ودخولها قبل موعدها بـ 5 دقائق.
2. عدم الإلغاء إلا قبل 72 ساعة على الأقل. ويترتب على الإخلال ما يأتي:
   a. الإلغاء خلال 72 ساعة من الموعد: خصم 50% من مستحق الجلسة من مستحقاته الأخرى.

b. الغياب دون إشعار: خصم 100% من مستحق الجلسة، وتعليق الحساب أسبوعين.

c. تكرار الغياب أو الإلغاء المتأخر 3 مرات خلال 90 يومًا: يجيز للمنصة إنهاء العلاقة.

3. عقد الجلسات عبر أدوات المنصة فقط، والتزام المظهر والبيئة المهنية أثناءها.
4. توثيق ملخص كل جلسة في المنصة خلال 24 ساعة من انعقادها، ولا يُستحق مقابل الجلسة قبل توثيقها.
5. المحافظة على متوسط تقييم لا يقل عن الحد الذي تعلنه المنصة، وقبول التدقيق على جودة الجلسات ومراجعة تسجيلاتها.
6. للمنصة وحدها تحديد أسعار الجلسات للمستفيدين، وترتيب ظهور الكوتشز، وتوزيع الحجوزات، ولا يحق للكوتش المطالبة بحد أدنى من الجلسات.

خامسًا: عدم التعامل المباشر

1. يُعد كل مستفيد تعرف عليه الكوتش عن طريق المنصة عميلًا للمنصة. ويُحظر على الكوتش طلب بيانات تواصله أو تقديم بياناته الخاصة له، أو عرض أي خدمة عليه خارج المنصة بمقابل أو دونه.
2. يسري هذا الحظر طوال مدة العلاقة ولمدة 24 شهرًا بعد انتهائها لأي سبب.
3. يُعد الإخلال بهذا البند مخالفة جسيمة تجيز الإنهاء الفوري وحجب المستحقات غير المصروفة. ويلتزم الكوتش بأن يدفع للمنصة تعويضًا اتفاقيًا قدره [10] أضعاف سعر الجلسة المعلن عن كل مستفيد تعامل معه خارج المنصة، أو [5,000] ريال، أيهما أكبر، دون إخلال بحق المنصة في المطالبة بما يزيد من أضرار.

سادسًا: البيانات والسرية

1. يطلع الكوتش على بيانات المستفيد وتقاريره بالقدر اللازم للجلسة وبتعليمات المنصة فقط. ويُحظر عليه تنزيلها أو تصويرها أو الاحتفاظ بها أو استخدامها لأي غرض آخر.
2. تستمر التزامات السرية بعد انتهاء العلاقة دون حد زمني.
3. يلتزم بإبلاغ المنصة فورًا بأي اطلاع أو إفصاح غير مصرح به عن بيانات مستفيد.

سابعًا: نماذج التسعير والمستحقات

1. **نماذج المقابل:** يتقاضى الكوتش مقابله وفق أحد النماذج الآتية، يُحدد في عقده أو في ملحق العمولات. وتُعد المبالغ والنسب بين القوسين قيمًا مقترحة تعتمدها المنصة قبل النشر:

النموذج	آلية الحساب	المثال	يناسب
أ. المبلغ المقطوع	مبلغ ثابت عن كل جلسة منعقدة، أيًا كان سعر بيعها للمستفيد	[150] ريالًا للجلسة الفردية (60 دقيقة)	الكوتشز الجدد، وضبط تكلفة الجلسة
ب. نسبة من الإيراد	نسبة من صافي قيمة الجلسة بعد خصم الضريبة ورسوم الدفع والخصومات	[60%] للكوتش و[40%] للمنصة	الكوتشز ذوو الطلب المرتفع

النموذج	آلية الحساب	المثال	يناسب
ج. النموذج المختلط	مبلغ أساسي ثابت + نسبة من صافي القيمة	ريال + [15%] [100]	الموازنة بين الاستقرار والحافز
د. المستويات	مقابل تصاعدي بحسب مستوى الكوتش، وفق شروط الترقية في البند (تاسعًا)	معتمد: [120] ريالًا — متقدم: [150] — خبير: [200]	بناء مسار نمو ومكافأة الجودة
هـ. التكليفات الخاصة	مبلغ مقطوع لكل تكليف يُتفق عليه مسبقًا كتابة	الجلسات الجماعية، وجلسات الجهات، والندوات، وإعداد المحتوى	الأعمال خارج الجلسات الفردية

2. **اختيار النموذج:** تحدد المنصة النماذج المتاحة لكل كوتش بحسب مستواه وحاجة التشغيل. ويختار الكوتش نموذجًا واحدًا عند التعاقد، ويجوز تغييره مرة كل 6 أشهر بموافقة المنصة، ويسري التغيير من بداية الشهر التالي.
3. **الحوافز:** للمنصة، بتقديرها ودون التزام دائم، صرف حوافز أداء، ومنها: مكافأة لمتوسط تقييم [4.8] فأعلى، أو لنسبة حضور 100% خلال الربع، أو لتجديد المستفيد باقته. ولا تُعد الحوافز حقًا مكتسبًا.
4. **حالات خاصة:**
   a. الجلسة المحتسبة مستهلكة لغياب المستفيد أو إلغائه المتأخر: يستحق الكوتش [50%] من مقابلها، بشرط حضوره في الموعد وتوثيق الغياب.
   b. الجلسات المجانية أو الترويجية أو التعريفية: يستحق عنها الكوتش المقابل المعلن لها مسبقًا، أو لا مقابل إن تطوع بها كتابة.
   c. الجلسة التي لم تنعقد لسبب يعود إلى الكوتش: لا مقابل عنها، مع تطبيق جزاءات الإلغاء في البند (رابعًا).
5. **تعديل المقابل:** للمنصة تعديل المبالغ والنسب والنماذج بإشعار مدته 30 يومًا. ويُعد استمرار الكوتش في تقديم الجلسات بعد نفاذ التعديل موافقة عليه، وله إنهاء العلاقة خلال مدة الإشعار.
6. **الصرف:** تُصرف المستحقات شهريًا خلال 15 يومًا من نهاية الشهر، إلى الحساب البنكي المسجل باسمه، عن الجلسات المنعقدة والموثقة التي انقضت مهلة الاعتراض عليها.
7. **الحجب والمقاصة:** للمنصة حجب مستحقات أي جلسة موضوع شكوى حتى البت فيها، وخصم ما يثبت استحقاقه للمستفيد أو للمنصة من أي مستحقات حالية أو لاحقة للكوتش. وإذا رُد مبلغ جلسة إلى المستفيد بسبب يعود إلى الكوتش، يُخصم مستحقها منه.
8. **الفوترة:** يُصدر الكوتش فاتورة نظامية بمستحقاته إن كان مسجلًا في ضريبة القيمة المضافة، أو تصدر المنصة كشف مستحقات إن لم يكن كذلك. ويُعد الكشف نهائيًا ما لم يعترض عليه خلال 15 يومًا من صدوره.

ثامنًا: المحتوى والملكية

1. ما يرفعه الكوتش من مواد يبقى ملكًا له، ويمنح المنصة ترخيصًا غير حصري ودائمًا ودون مقابل لاستخدامه وتعديله وعرضه داخل المنصة وفي موادها التعليمية، ويستمر هذا الترخيص بعد انتهاء العلاقة.
2. أدوات المنصة ومنهجياتها وأدلتها وقوالبها وتقارير المستفيدين ملك للمنصة، ولا يجوز للكوتش استخدامها أو اقتباسها خارجها أثناء العلاقة أو بعدها.
3. يوافق الكوتش على عرض اسمه وصورته ونبذته المهنية وتقييماته في ملفه داخل المنصة وفي ترويجها لخدماتها طوال مدة العلاقة.
4. تُعد تقييمات المستفيدين وسجل الجلسات ملكًا للمنصة، ولا يحق للكوتش نقلها أو الاحتجاج بها خارجها.

تاسعًا: مسار التطور وربط المقابل بالتقييم

1. **مبدأ الربط:** يرتبط مقابل الكوتش ومستواه وأولوية ظهوره في المنصة بجودة أدائه، وفق التقييمات التي يمنحها المستفيدون (أو أولياء أمورهم) بعد كل جلسة من 1 إلى 5 نجوم.
2. **معامل التقييم الشهري:** يُحسب متوسط تقييم الكوتش في نهاية كل شهر، ويُطبق المعامل المقابل له على كامل مقابل جلسات ذلك الشهر، أيًا كان نموذج التسعير، عدا التكليفات الخاصة:

متوسط التقييم الشهري	المعامل	مثال: مقابل أساسي 150 ريالًا	الأثر الإضافي
4.8 – 5.0 (خمس نجوم)	120%	180 ريالًا للجلسة	أولوية الظهور في نتائج الحجز وشارة «كوتش متميز»
4.5 – 4.79	110%	165 ريالًا	أولوية ظهور متقدمة
4.0 – 4.49	100%	150 ريالًا	ظهور عادي
3.5 – 3.99	85%	127.5 ريالًا	إنذار كتابي وخطة تحسين لمدة 30 يومًا
أقل من 3.5	70%	105 ريالات	إيقاف استقبال الحجوزات الجديدة ومراجعة الجودة

3. **في نموذج النسبة:** يُطبق المعامل على نسبة الكوتش نفسها. فإذا كانت نسبته 60% وكان متوسطه 5 نجوم، تصبح نسبته في ذلك الشهر 72% (60% × 120%).
4. **الحد الأدنى للاحتساب:** لا يُطبق المعامل إلا إذا قُيّمت 5 جلسات على الأقل في الشهر. فإن قلّت عن ذلك، يُطبق معامل الشهر السابق، أو 100% للكوتش الجديد.
5. **سلامة التقييم:** لا يُحتسب إلا تقييم جلسة منعقدة فعلًا. وللمنصة استبعاد أي تقييم يثبت أنه كيدي أو مدفوع أو ناتج عن ضغط من الكوتش، ويُعد طلب الكوتش تقييمًا معينًا أو التأثير فيه مخالفة جسيمة.
6. **مستويات التطور:**

المستوى	شروط الوصول	المقابل الأساسي المقترح
معتمد	اجتياز الاعتماد والمقابلة وتدريب المنصة	ريالًا [120]
متقدم	جلسة منعقدة + متوسط تقييم 4.5 فأعلى لثلاثة أشهر 50 متتالية + نسبة حضور 95% فأعلى + عدم وجود شكوى جوهرية ثابتة	ريالًا [150]
خبير	جلسة منعقدة + متوسط تقييم 4.8 فأعلى لستة أشهر 150 متتالية + 90% فأعلى في تدقيق الجودة + إتمام برنامج التطوير المتقدم	ريال [200]

7. **مراجعة المستوى:** تراجع المنصة مستوى كل كوتش كل 3 أشهر. وتكون الترقية من بداية الشهر التالي لاستيفاء الشروط. ويُخفض المستوى درجة واحدة إذا قل متوسط تقييم الربع عن الحد الأدنى للمستوى الحالي.
8. **التطوير المهني:** تتيح المنصة للكوتش تقرير أداء شهريًا يتضمن متوسط تقييمه وملاحظات المستفيدين ونتائج التدقيق، ولها إلزامه بتدريب تطويري عند انخفاض أدائه.

عاشرًا: فسخ العقد وإنهاؤه

1. **حالات الفسخ:** يُفسخ عقد الكوتش أو يُنهى في الحالات الآتية:

الحالة	أمثلة وضوابط	الإجراء
مخالفة جسيمة	الإخلال بسلامة قاصر، أو إفشاء بيانات أو أسرار المستفيدين، أو التعامل المباشر خارج المنصة، أو تقديم مستندات غير صحيحة، أو تسجيل الجلسات ونشرها، أو التحرش أو الإساءة، أو التأثير في التقييمات، أو الإساءة لسمعة المنصة	فسخ فوري دون إشعار، وحجب المستحقات بالقدر اللازم لجبر الضرر، والمطالبة بالتعويض
ضعف الأداء	متوسط تقييم أقل من 3.5 لشهرين متتاليين، أو أقل من 4.0 لثلاثة أشهر متتالية مع عدم تحسنه بعد خطة التحسين	فسخ بإشعار مدته 7 أيام
الإخلال بالالتزام	حالات غياب أو إلغاء متأخر خلال 90 يومًا، 3 أو 3 شكاوى جوهرية ثابتة خلال 6 أشهر، أو تكرار عدم توثيق ملخصات الجلسات بعد تنبيهين	فسخ بإشعار مدته 7 أيام
زوال الأهلية	انتهاء اعتماد الكوتشينج أو وضعه النظامي وعدم تجديده خلال 30 يومًا من انتهائه	إيقاف فوري، ثم إنهاء إذا لم يُجدد خلال المهلة

الحالة	أمثلة وضوابط	الإجراء
عدم النشاط	عدم إتاحة أوقات أو تقديم جلسات لمدة 60 يومًا متصلة دون عذر مقبول	إنهاء بإشعار مدته 7 أيام
أسباب تشغيلية	تقليص عدد الكوتشز أو تعديل الخدمات أو إيقافها	إنهاء بإشعار مدته 15 يومًا، دون تعويض غير مستحقات الجلسات المنعقدة
رغبة الكوتش	لأي سبب	إشعار مدته 60 يومًا، مع إتمام الجلسات المحجوزة خلالها

2. **الإجراءات قبل الفسخ لضعف الأداء:** تسبق الفسخ لضعف الأداء أو الإخلال بالالتزام إنذار كتابي وخطة تحسين مدتها 30 يومًا، إلا إذا تكررت المخالفة بعد خطة تحسين سابقة خلال 12 شهرًا.
3. **الاعتراض:** للكوتش الاعتراض على قرار الفسخ خلال 7 أيام من إبلاغه، وتبت المنصة فيه خلال 14 يومًا، ويكون قرارها نهائيًا داخل المنصة دون إخلال بحق التقاضي.
4. **آثار الإنهاء:**
   a. تنقل المنصة الجلسات المحجوزة إلى كوتش آخر، ولا يستحق الكوتش المنتهي عقده مقابلها.
   b. تُصرف مستحقات الجلسات المنعقدة في موعد الصرف المعتاد، بعد المقاصة وانقضاء مهل الاعتراض، ما لم يكن الإنهاء لمخالفة جسيمة.
   c. يُغلق ملف الكوتش ويُزال من المنصة، ويلتزم بإعادة أو إتلاف أي بيانات أو مواد تخص المنصة أو المستفيدين.
   d. تستمر بعد الإنهاء التزامات السرية وحظر التعامل المباشر والملكية الفكرية والتعويض.

المادة 13: الملكية الفكرية

1. **ملكية المنصة:** جميع حقوق الملكية الفكرية في المنصة مملوكة للمشغّل أو مرخصة له، ومحمية بنظام حماية حقوق المؤلف ونظام العلامات التجارية وغيرهما من الأنظمة. ويشمل ذلك: الاسم والشعار والتصاميم والبرمجيات والمقاييس ومفاتيح تصحيحها وقوالب التقارير ومنهجية الاستوديو ونماذجه والمحتوى التعليمي وتسجيلات الندوات.
2. **الترخيص للمستخدم:** تمنح المنصة المستخدم ترخيصًا شخصيًا محدودًا غير حصري وغير قابل للتحويل وقابلًا للإلغاء، لاستخدام الخدمات لأغراضه الشخصية وطوال مدة حسابه فقط. ولا ينشأ للمستخدم أي حق آخر غير ما نُص عليه صراحة.
3. **محتوى المستخدم:** يبقى المحتوى الذي يرفعه المستخدم في المجتمع والندوات ملكًا له. ويمنح المنصة ترخيصًا عالميًا غير حصري ودائمًا ودون مقابل لاستضافته وعرضه وإعادة نشره داخل المنصة وفي قنواتها. ولا تستخدم المنصة اسم المستخدم أو صورته أو شهادته في الترويج إلا بموافقته الصريحة.
4. **الملاحظات والمقترحات:** أي ملاحظة أو مقترح يقدمه المستخدم لتطوير المنصة يجوز للمنصة استخدامه دون قيد أو مقابل أو نسبة إليه.

5. **مخرجات المستفيد:** تقارير المستفيد ومخرجات رحلته في الاستوديو حق شخصي له في الانتفاع بها لأغراضه الشخصية. وتبقى القوالب والمنهجيات والتصاميم التي بُنيت عليها ملكًا للمنصة، ولا يجوز استخدامها لأغراض تجارية.
6. **الاستخدام المجمع:** يحق للمنصة استخدام بيانات إحصائية مجمعة ومجهولة الهوية لا يمكن ربطها بأي فرد، لأغراض البحث وتطوير الخدمات وقياس الأثر والنشر.
7. **الإبلاغ عن الانتهاك:** من يرى أن محتوى في المنصة ينتهك حقوقه، يرسل بلاغًا إلى بريد الدعم متضمنًا بياناته ووصف الحق وموضع المحتوى. وتتخذ المنصة الإجراء المناسب خلال مدة معقولة.

المادة 14: حماية البيانات الشخصية

تعالج المنصة البيانات الشخصية وفق نظام حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية ولائحة نقل البيانات خارج المملكة. وتُفصَّل هذه الأحكام في سياسة الخصوصية، وتُعرض هنا خلاصتها الملزمة.

1. **صفة المنصة:** المشغِّل هو جهة التحكم في البيانات الشخصية المعالجة في المنصة. ويعالج الكوتشز ومزودو الخدمات التقنية البيانات لحسابها وبتعليماتها فقط، بموجب عقود تلزمهم بحمايتها.
2. **البيانات وأغراضها:**

فئة البيانات	الغرض	الأساس النظامي	مدة الاحتفاظ
بيانات الحساب (الاسم، الجوال، البريد، العمر، المرحلة الدراسية، المدينة)	إنشاء الحساب وتقديم الخدمة والتواصل	تنفيذ العقد، وموافقة ولي الأمر للقاصر	مدة الحساب + 12 شهرًا بعد إغلاقه
إجابات المقاييس ونتائجها والتقارير	إصدار التقارير وتخصيص الرحلة	الموافقة الصريحة	مدة الحساب + 12 شهرًا، ما لم يطلب المستفيد الإتلاف قبل ذلك
ملخصات جلسات الكوتشينج وتسجيلاتها (إن وُجدت)	متابعة الرحلة وضبط الجودة وحماية الأطراف	الموافقة الصريحة	الملخصات مدة الحساب؛ التسجيلات 90 يومًا
محادثات المرشد الذكي (نص، صوت، صورة)	تقديم الإجابة وتحسين الجودة والسلامة	الموافقة الصريحة	12 شهرًا؛ الصوت والصورة 30 يومًا
بيانات الدفع والفواتير	إتمام الدفع والفوترة	تنفيذ العقد والالتزام النظامي	المدة التي توجبها الأنظمة المالية والضريبية

فئة البيانات	الغرض	الأساس النظامي	مدة الاحتفاظ
بيانات الكوتش (الهوية، المؤهلات، الحساب البنكي)	الاعتماد وصرف المستحقات	تنفيذ العقد والالتزام النظامي	مدة العلاقة + المدة النظامية
بيانات الاستخدام التقنية وملفات الارتباط	أمن المنصة وتشغيلها وتحسينها	المصلحة المشروعة، والموافقة لملفات الارتباط غير الضرورية	12 شهرًا

3. **جمع الحد الأدنى:** لا تجمع المنصة إلا البيانات اللازمة للغرض المعلن، ولا تستخدمها لغرض آخر دون موافقة جديدة أو مسوغ نظامي.
4. **عدم البيع:** لا تبيع المنصة البيانات الشخصية ولا تؤجرها ولا تستخدمها في الإعلانات الموجهة لطرف ثالث.
5. **الإفصاح:** لا تُفصح البيانات إلا في الحالات الآتية:
   a. للكوتش المحجوز معه، بالقدر اللازم للجلسة.
   b. للجهة المتعاقدة، في صورة تقارير مجمعة غير معرِّفة. ولا تُطلعها المنصة على النتائج الفردية إلا بموافقة صريحة مستقلة من المستفيد وولي أمره.
   c. لولي الأمر، فيما يخص القاصر الذي في ولايته.
   d. لمزودي الخدمات التقنية والدفع، بالقدر اللازم وبموجب عقود معالجة.
   e. للجهات المختصة، بطلب نظامي أو لحماية حياة شخص أو سلامته.
6. **النقل خارج المملكة:** تُحفظ البيانات داخل المملكة أصلًا. وإذا اقتضت خدمة (كالذكاء الاصطناعي) معالجة خارجها، فلا يكون ذلك إلا وفق لائحة نقل البيانات، وبالقدر الأدنى، مع إخفاء الهوية حيث أمكن، وإبلاغ المستخدم بذلك.
7. **حقوق صاحب البيانات:** للمستخدم (ولولي أمر القاصر):
   a. العلم بكيفية معالجة بياناته ومسوغها.
   b. الوصول إلى بياناته والحصول على نسخة منها بصيغة مقروءة.
   c. تصحيحها أو تحديثها أو إكمالها.
   d. طلب إتلافها متى انتفت الحاجة إليها، ما لم يوجب النظام الاحتفاظ بها.
   e. سحب الموافقة في أي وقت، دون أثر على مشروعية المعالجة السابقة.
   f. تقديم شكوى إلى الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.
8. **الاستجابة:** تُقدَّم الطلبات عبر إعدادات الحساب أو بريد مسؤول حماية البيانات، وتُجاب خلال 30 يومًا من استلامها.
9. **بلوغ القاصر 18 عامًا:** تنتقل إليه ممارسة حقوقه كاملة، ويُطلب منه تأكيد استمرار موافقته على المعالجة.

10. **الأمن:** تطبق المنصة تدابير تقنية وتنظيمية مناسبة، تشمل التشفير وضبط الصلاحيات وسجلات الوصول والنسخ الاحتياطي.
11. **تسرب البيانات:** عند وقوع حادثة تسرب، تُبلغ المنصة الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي خلال 72 ساعة من علمها، وتُبلغ المتضررين دون تأخير إذا كان التسرب قد يلحق بهم ضررًا، مع الإجراءات المتخذة والتوصيات.

المادة 15: حماية الأطفال وسلامة المستخدمين

سلامة القاصرين أولوية تتقدم على أي اعتبار تشغيلي أو تجاري في المنصة، التزامًا بنظام حماية الطفل ولائحته.

1. **قنوات مراقبة:** يقتصر كل تواصل بين البالغين والقاصرين على قنوات المنصة، ويُحظر تبادل وسائل التواصل الخاصة أو الانتقال إلى تطبيقات أخرى.
2. **ميثاق السلوك:** يوقع كل كوتش ومتحدث وموظف يتعامل مع القاصرين على ميثاق سلوك يحظر كل تواصل أو محتوى غير لائق، والانفراد بالقاصر خارج الجلسة المجدولة، وطلب صور أو معلومات شخصية.
3. **الإبلاغ:** يتاح زر «إبلاغ» في الجلسات والمحادثات والمجتمع. ولكل مستخدم أو ولي أمر الإبلاغ عبر بريد الدعم أو رقم التواصل.
4. **المعالجة:** تعالج المنصة البلاغ وفق خطورته:

مستوى البلاغ	أمثلة	الإجراء	المدة
حرج	خطر على الحياة، إيذاء، تحرش، استغلال	إيقاف الحساب المبلّغ عنه فورًا، وإبلاغ ولي الأمر، وإحالة الأمر للجهات المختصة	فوري، خلال 24 ساعة كحد أقصى
عالٍ	تواصل خارج المنصة، محتوى غير لائق	تعليق احترازي وتحقيق	خلال 48 ساعة
عادي	إساءة لفظية، مخالفة آداب المجتمع	تحذير أو إخفاء المحتوى	خلال 5 أيام عمل

5. **الإحالة النظامية:** إذا تبين للمنصة أو الكوتش ما يدل على تعرض قاصر لإيذاء أو إهمال أو خطر، تُبلغ الجهات المختصة (كمركز بلاغات العنف الأسري 1919) وفق ما يوجبه النظام. ويُستثنى هذا من التزام السرية.
6. **حالات الخطر الذاتي:** إذا أبدى مستخدم ما يدل على خطر على نفسه، يوجهه الكوتش أو المرشد الذكي إلى مصادر الدعم المختصة، ويُبلَّغ ولي أمر القاصر، وتُطبق إجراءات التصعيد الداخلية.
7. **التحقق الدوري:** تراجع المنصة دوريًا اعتماد الكوتشز وسجلات جلساتهم وتقييماتهم، ويحق لها إيقاف أي حساب احترازيًا أثناء التحقيق.

المادة 16: المسؤولية والتعويض

1. **التزام العناية:** تلتزم المنصة ببذل العناية المعقولة في تقديم خدماتها. ولا يُعد التزامها التزامًا بتحقيق نتيجة، كقبول المستفيد في تخصص أو نجاحه فيه أو رضاه عن قراره.
2. **الخدمة كما هي:** تُقدَّم الخدمات بحالتها المتاحة. ولا تقدم المنصة أي ضمان صريح أو ضمني بملاءمتها لغرض معين أو بدقة نتائجها أو توصياتها، في غير ما توجبه الأنظمة.
3. **ما لا تُسأل عنه المنصة:**
   a. القرارات التي يتخذها المستفيد أو ولي أمره بناءً على التقارير أو التوصيات أو الجلسات أو المرشد الذكي، ونتائجها.
   b. عدم دقة المعلومات الصادرة عن جهات أخرى، كالجامعات، أو تغيرها بعد عرضها.
   c. نتائج مبنية على إجابات غير صادقة أو بيانات غير صحيحة من المستخدم.
   d. الانقطاع أو التأخير أو فقد البيانات الناتج عن مزودي الاتصالات أو الاستضافة أو الإنترنت أو القوة القاهرة.
   e. أي تعامل أو اتفاق أو دفع يتم خارج المنصة.
   f. أقوال الكوتشز والمتحدثين والمستخدمين الآخرين وتصرفاتهم بصفتهم الشخصية.
4. **حد المسؤولية:** في غير الحالات المستثناة في البند 5، لا تتجاوز مسؤولية المنصة الإجمالية تجاه المستخدم، أيًا كان سببها، المبلغ الذي دفعه مقابل الخدمة محل المطالبة تحديدًا. ولا تُسأل عن الأضرار غير المباشرة أو التبعية، كفوات الكسب أو الفرص أو الأضرار المعنوية.
5. **الحالات المستثناة:** لا يُعمل بأي إعفاء أو تحديد للمسؤولية في هذه الشروط إذا كان الضرر ناتجًا عن غش المنصة أو خطئها الجسيم، أو كان الإعفاء مخالفًا لقاعدة نظامية آمرة، ومنها أحكام نظام المعاملات المدنية.
6. **مسؤولية الكوتش:** الكوتش مسؤول مسؤولية شخصية عن أفعاله وإخلاله بنطاق الممارسة أو بالسرية أو بميثاق السلوك. وتقتصر مسؤولية المنصة على العناية المعقولة في اختياره والتحقق منه.
7. **تعويض المنصة:** يلتزم المستخدم بتعويض المنصة ومسؤوليها وموظفيها عن الأضرار والمطالبات والتكاليف، ومنها أتعاب المحاماة، الناتجة عن إخلاله بهذه الشروط أو بالأنظمة أو بحقوق الغير.
8. **مدة المطالبة:** يُقدَّم أي إشعار بمطالبة إلى المنصة كتابة خلال 90 يومًا من علم المستخدم بالواقعة، دون إخلال بالمدد النظامية لسماع الدعوى.

المادة 17: الإيقاف والإنهاء

1. **الإنهاء من المستخدم:** يحق للمستخدم إغلاق حسابه في أي وقت من الإعدادات أو بطلب للدعم. ولا يترتب على الإغلاق أي استرداد إلا وفق المادة 10.
2. **الإجراءات المتاحة للمنصة:** للمنصة، بحسب جسامة المخالفة وتقديرها، اتخاذ أي من الإجراءات الآتية دون التقيد بترتيبها: تنبيه، أو تقييد مزايا، أو تعليق مؤقت، أو إنهاء.

3. **التعليق الاحترازي:** للمنصة تعليق أي حساب فورًا عند الاشتباه المعقول في مخالفة أو خطر على مستخدم آخر أو على المنصة، حتى انتهاء التحقق.
4. **الإنهاء الفوري:** للمنصة إنهاء الحساب فورًا دون إشعار مسبق في المخالفات الجسيمة، ومنها:
   a. الإضرار بسلامة قاصر أو محاولة استغلاله.
   b. الاحتيال أو انتحال الهوية أو تقديم مستندات مزورة.
   c. اختراق المنصة أو محاولة الوصول غير المصرح به إلى بيانات الآخرين.
   d. التعامل المباشر خارج المنصة، أو الدفع خارجها.
   e. الاعتراض البنكي على عملية دفع دون الرجوع إلى المنصة.
   f. الإساءة إلى المنصة أو موظفيها أو الكوتشز علنًا أو بالتشهير.
   g. تكرار أي مخالفة بعد تنبيه.
5. **الإنهاء لأسباب تشغيلية:** للمنصة إنهاء أي حساب أو إيقاف الخدمات عمومًا بإشعار مدته 30 يومًا، ويُرد للمستفيد عندئذ ما يقابل الخدمات المدفوعة غير المستخدمة.
6. **الإشعار والاعتراض:** تُشعر المنصة المستخدم بالإجراء ما لم يمنع ذلك نظام أو تحقيق، ولا يلزمها بيان تفاصيل الأدلة. وله الاعتراض خلال 7 أيام عبر بريد الدعم، وتبت المنصة في الاعتراض خلال 14 يومًا، ويكون قرارها نهائيًا داخل المنصة دون إخلال بحق التقاضي.
7. **أثر الإنهاء:** يتوقف حق الاستخدام بانتهاء الحساب، وتسقط الخدمات غير المستخدمة والرصيد في حالات الإنهاء بسبب مخالفة. ويحق للمستخدم قبل الإغلاق الاختياري تنزيل تقاريره، وتُعالج بياناته بعده وفق المادة 14.
8. **الأحكام الباقية:** تبقى سارية بعد الإنهاء أحكام الملكية الفكرية والسرية وحماية البيانات والمسؤولية والتعويض وعدم التعامل المباشر وتسوية النزاعات.

المادة 18: التعديلات والإشعارات والقوة القاهرة

1. **حق التعديل:** للمنصة تعديل هذه الشروط والسياسات المكملة في أي وقت.
2. **التعديلات الجوهرية:** تُشعر المنصة المستخدمين بأي تعديل جوهري قبل نفاذه بـ 15 يومًا على الأقل، عبر البريد الإلكتروني وإشعار داخل المنصة.
3. **أثر الاستمرار:** يُعد استمرار المستخدم في استخدام المنصة بعد نفاذ التعديل موافقة عليه. أما التعديل الذي يمس معالجة البيانات الشخصية لغرض جديد، فلا يسري إلا بموافقة صريحة.
4. **عدم القبول:** من لا يقبل التعديل الجوهري له إغلاق حسابه قبل نفاذه، ويُضاف ما يقابل الخدمات المدفوعة غير المستخدمة إلى رصيده أو يُرد إليه بطلبه.
5. **التعديلات غير الجوهرية والنظامية:** كالتصحيحات اللغوية أو تحديث بيانات التواصل أو المواءمة مع نظام أو قرار جديد، تسري من تاريخ نشرها.
6. **الإشعارات:** تُرسل الإشعارات إلى البريد الإلكتروني أو الجوال المسجل أو عبر المنصة، وتُعد مستلمة بعد 24 ساعة من إرسالها. والمستخدم مسؤول عن تحديث بيانات تواصله.

7. **القوة القاهرة:** لا تُسأل المنصة عن التأخير أو الإخلال الناتج عن ظروف خارجة عن إرادتها، كالكوارث والأوبئة والقرارات الحكومية وانقطاع البنية التحتية أو أعطال مزودي الخدمات الرئيسيين. ويُعلق الالتزام طوال مدة القوة القاهرة، وتُمدد صلاحية الباقات بقدرها.

المادة 19: القانون الواجب التطبيق وتسوية النزاعات

1. **القانون الواجب التطبيق:** تخضع هذه الشروط وتُفسر وفق الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
2. **الشكوى الداخلية أولًا:** يلتزم المستخدم بتقديم أي خلاف شكوى مكتوبة عبر المنصة قبل اللجوء إلى أي جهة أخرى. وتلتزم المنصة بالرد خلال 10 أيام عمل.
3. **التسوية الودية:** إذا لم تُحل الشكوى، يسعى الطرفان إلى تسوية ودية خلال 30 يومًا من الرد.
4. **حجية السجلات:** تُعد سجلات المنصة الإلكترونية (الموافقات، والحجوزات، والحضور، والاستخدام، والمدفوعات، والمراسلات) حجة على المستخدم في الإثبات ما لم يثبت عكسها.
5. **حقوق المستهلك:** لا يخل ما سبق بحق المستخدم المستهلك في تقديم شكواه إلى وزارة التجارة أو الجهات المختصة.
6. **الاختصاص القضائي:** إذا تعذرت التسوية، تختص المحاكم المختصة في مدينة [جدة] بنظر النزاع، ما لم يوجب النظام غير ذلك.
7. **حماية البيانات:** يحق لصاحب البيانات في كل الأحوال تقديم شكواه إلى الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.

المادة 20: أحكام ختامية

1. **استقلال البنود:** إذا تقرر بطلان أي بند أو عدم نفاذه، يظل باقي الشروط ساريًا، ويُستبدل بالبند الباطل أقرب حكم صحيح يحقق غرضه.
2. **عدم التنازل:** لا يُعد عدم ممارسة المنصة لأي حق تنازلًا عنه.
3. **الحوالة:** لا يجوز للمستخدم التنازل عن حقوقه أو التزاماته دون موافقة كتابية من المنصة. وللمنصة نقل هذه الشروط إلى من يخلفها في تشغيل المنصة، مع إشعار المستخدمين وحفظ حقوقهم.
4. **العناوين:** عناوين المواد للتيسير، ولا أثر لها في التفسير.
5. **الاتفاق الكامل:** تمثل هذه الشروط والوثائق المكملة المشار إليها في المادة 2 الاتفاق الكامل بين الطرفين بشأن موضوعها.
6. **التواصل:** للاستفسارات والشكاوى: [support@...]. ولطلبات حماية البيانات: [privacy@...]. وللبلاغات العاجلة المتعلقة بسلامة القاصرين: [رقم مخصص].

المادة 21: ملحق آلية القبول ونصوص الموافقة

أفضل آلية لإلزام المستخدم هي **القبول النشط متعدد الطبقات**: موافقة على الشروط العامة عند التسجيل، ثم موافقات منفصلة لكل معالجة حساسة في لحظة الحاجة إليها. وهذا يحقق شرطي نظام حماية البيانات الشخصية في أن تكون الموافقة صريحة ومحددة الغرض، ويحمي المنصة في الإثبات.

قواعد التطبيق التقني:

1. كل خانة موافقة فارغة افتراضيًا، ولا يُقبل التأشير المسبق.
2. زر المتابعة معطل حتى التأشير على الموافقات الإلزامية فقط، ولا تُربط الموافقات الاختيارية بإتمام التسجيل.
3. يظهر بجانب كل خانة رابط للنص الكامل يفتح دون مغادرة الصفحة، مع ملخص من سطر واحد.
4. يُسجل لكل موافقة: معرف الحساب، ونص البند، ورقم إصدار الوثيقة، والتاريخ والوقت، ووسيلة الموافقة، وعنوان IP.
5. تتاح في الإعدادات صفحة «موافقاتي» لعرض الموافقات وسحب الاختيارية منها بنقرة واحدة.
6. عند إصدار جديد جوهري، تظهر نافذة إعادة الموافقة قبل متابعة الاستخدام، مع ملخص التغييرات.

نصوص الموافقة حسب الرحلة:

الرحلة	موضع الظهور	نص الموافقة	النوع
تسجيل مستفيد بالغ	شاشة إنشاء الحساب	قرأت الشروط والأحكام وسياسة الخصوصية وأوافق عليهما، وأقر بأن عمري 18 عامًا أو أكثر.	إلزامي
تسجيل ولي أمر	شاشة إنشاء الحساب	قرأت الشروط والأحكام وسياسة الخصوصية وأوافق عليهما بصفتي ولي أمر، وأقر بأن عمري 18 عامًا أو أكثر.	إلزامي
إضافة قاصر	شاشة إضافة ابن/ابنة	بصفتي ولي الأمر النظامي، أوافق على إنشاء حساب لـ [الاسم] ومعالجة بياناته لتقديم خدمات المنصة، وأتحمل مسؤولية استخدامه لها.	إلزامي
أول مقياس	قبل بدء المقياس	أوافق على معالجة إجاباتي ونتائجي لإصدار تقريري وتخصيص رحلتي، وأفهم أن النتائج استرشادية وليست تشخيصًا.	إلزامي للخدمة

النوع	نص الموافقة	موضع الظهور	الرحلة
إلزامي للخدمة	أوافق على اطلاع الكوتش المحجوز معه على تقريري وملخص رحلتي بالقدر اللازم للجلسة.	عند أول حجز جلسة	مشاركة التقرير مع الكوتش
اختياري	أوافق على تسجيل هذه الجلسة لأغراض الجودة وحماية الأطراف، وتُحذف بعد 90 يومًا.	قبل بدء الجلسة	تسجيل الجلسة
إلزامي للخدمة	أفهم أنني أتحدث مع نظام ذكاء اصطناعي قد يخطئ، وأوافق على استخدامه نتائجي لتخصيص إجاباته.	أول استخدام	المرشد الذكي نصًا
اختياري	أوافق على معالجة صوتي وصورتي لتقديم المحادثة فقط، وتُحذف بعد 30 يومًا.	عند تفعيل الميكروفون أو الكاميرا	المرشد الذكي صوتًا وصورة
اختياري، ولا يؤثر رفضه في الخدمة	أوافق على اطلاع [اسم الجهة] على نتائجي الفردية لأغراض الإرشاد.	عند التسجيل عبر جهة	مشاركة النتائج الفردية مع الجهة
حسب ما تقتضيه لائحة النقل	أوافق على معالجة [البيانات المحددة] لدى مزود خدمة خارج المملكة للغرض المبين، وفق الضوابط النظامية.	عند الحاجة فقط	المعالجة خارج المملكة
اختياري	أوافق على تلقي رسائل عن العروض والخدمات الجديدة، ويمكنني إلغاء ذلك في أي وقت.	شاشة التسجيل أو الإعدادات	التسويق
إلزامي	قرأت الشروط والأحكام، بما فيها المادة 12 الخاصة بالكوتشز وملحق العمولات وميثاق السلوك، وأوافق عليها، بما في ذلك حظر التعامل المباشر مع المستفيدين والتعويض الاتفاقي المترتب على مخالفته، وأقر بصحة مستنداتي ومؤهلاتي.	شاشة التسجيل	تسجيل كوتش
إلزامي	أتعهد بالالتزام بسياسة حماية الأطفال، وبإبلاغ المنصة فورًا بأي مؤشر خطر على مستفيد.	شاشة التسجيل	كوتش: حماية القاصرين

الرحلة	موضع الظهور	نص الموافقة	النوع
الشراء	صفحة الدفع	أطلب البدء الفوري بالخدمة، وأوافق على شروط الباقة وسياسة الإلغاء والاسترداد، وأعلم أن حق العدول يسقط ببدء استخدام أي خدمة، وأن الجلسة الملغاة قبل موعدها بأقل من 48 ساعة تُحتسب مستهلكة.	إلزامي

قبل النشر:

- [ ] استكمال بيانات المشغّل والتواصل في التمهيد
- [ ] اعتماد مدد الاحتفاظ النهائية في المادة 14 بعد مراجعة الفريق التقني
- [ ] إعداد ملحق عمولات الكوتشز وميثاق السلوك وسياسة حماية الأطفال بوصفها وثائق مكملة
- [ ] تحديد مزودي الذكاء الاصطناعي وموقع معالجتهم لتفعيل بند النقل خارج المملكة أو حذفه
- [ ] مراجعة نهائية من محامٍ مرخص قبل النشر