سياسة الشحن والاسترجاع · Top-up and Refund Policy

Nov 18, 2026 · @Vorma

الإصدار ١٫٠، ويسري من ١٨ نوفمبر ٢٠٢٦. تنظّم هذه السياسة شحن عملات الدعم واسترجاعها، واسترجاع الترويج المدفوع نقداً، في تطبيق فورما وموقع vorma.sa المملوكين لشركة فورما إنتل (سجل تجاري ٧٠٥٠٤٨٦٢٠٣). عند أي اختلاف بين النصين يُعتمد النص العربي.

Version 1.0, effective 18 November 2026. This policy governs top-ups and refunds of support coins, and refunds of promotion paid in cash, in the Vorma app and on vorma.sa, owned by Vorma Intl (CR 7050486203). If the two texts differ, the Arabic text prevails.

النص العربي

١. نوعا الرصيد

- **عملات الدعم:** تُشترى بالمال، وتُستخدم لإرسال الهدايا فقط.
- **نقاط الإحالة:** تُكتسب ولا تُشترى، ولا تُسترد ولا تُحوَّل إلى مال أو إلى عملات دعم.

٢. طرق الشحن والأسعار

- **من موقع vorma.sa:** عبر بوابة الدفع Tap Payments، ببطاقة مدى أو Apple Pay أو البطاقات الائتمانية أو STC Pay.
- **من داخل التطبيق:** عبر App Store أو Google Play، وأسعارها أعلى من أسعار الموقع بسبب رسوم المتاجر.
- تظهر الباقة وسعرها النهائي قبل الدفع، شاملاً ضريبة القيمة المضافة متى انطبقت، ويُعتمد السعر الظاهر وقت الشراء.
- تُضاف العملات إلى رصيدك بعد تأكيد الدفع، وتصلك فاتورة إلكترونية بكل عملية شحن.
- لا تحتفظ فورما ببيانات بطاقتك، وتتولّى معالجتها بوابة الدفع أو المتجر.

٣. استخدام العملات

- تُستخدم عملات الدعم لإرسال الهدايا في الأهداف والبثوث فقط.
- لا تُحوَّل إلى نقاط إحالة، ولا تُسحب نقداً، ولا تُنقل بين الحسابات.
- لا تنتهي صلاحية العملات ما دام الحساب قائماً، وتسقط بحذف الحساب بطلب صاحبه أو بإنهائه بسبب مخالفة، إلا ما توجب الأنظمة ردّه.

٤. الهدايا نهائية

الهدية نهائية فور إرسالها، فلا تُلغى ولا تُسترد عملاتها بأي حال. وتظهر لك قيمة كل هدية بالعملات قبل إرسالها.

٥. استرجاع العملات غير المستخدمة

- يحق لك طلب استرجاع شحنة خلال ١٤ يوماً من تاريخها، ما دامت عملاتها لم تُستخدم ورصيدك الحالي يغطيها كاملة.
- يُقدَّم الطلب من تبويب الدعم الفني في التطبيق، مع رقم الطلب.
- **شحن الموقع:** تُعيد فورما المبلغ إلى وسيلة الدفع نفسها خلال ١٥ يوماً من الموافقة، وتُخصم العملات من رصيدك. ويخضع وقت ظهور المبلغ لإجراءات البنك.
- **شحن التطبيق:** يتم الاسترجاع عبر Apple أو Google وفق سياساتهما، وعند موافقتهما تُخصم العملات من رصيدك.
- رسوم بوابة الدفع غير مستردة.

٦. حالات لا يُقبل فيها استرجاع العملات

- العملات التي أُرسلت هدايا.
- الطلب بعد مضي ١٤ يوماً من تاريخ الشحن.
- الاشتباه في احتيال، أو استخدام وسيلة دفع لا تعود لصاحب الحساب.

٧. استرجاع الترويج المدفوع نقداً

- إذا رُفض الترويج أو ألغيته قبل بدئه، يُعاد المبلغ كاملاً إلى وسيلة الدفع نفسها خلال ١٥ يوماً.
- إذا توقّف الترويج أثناء تشغيله بطلبك أو من فورما، يُعاد مقابل المشاهدات غير المنفَّذة خلال ١٥ يوماً، ولا يُعاد مقابل ما تحقّق منها.
- تُعاد نقاط الإحالة المدفوعة في الترويج وفق سياسة الترويج.

٨. إلغاء الدفع من البنك أو المتجر

- إذا أُلغيت عملية دفع عبر البنك أو المتجر بعد إضافة العملات، تُخصم العملات من رصيدك.
- إذا كانت العملات قد استُخدمت، يُحظر الحساب وتطالب فورما صاحبه بالمبلغ، ولا يُخصم ذلك من أرباح مستلمي الهدايا.

٩. حسابات من هم دون ١٨ عاماً

إذا تبيّن أن صاحب الحساب دون ١٨ عاماً، يُحذف حسابه وتُعاد المبالغ التي شحنها إلى وسيلة الدفع نفسها، ولا تُصرف له أي أرباح.

١٠. إيقاف الخدمة

إذا أوقفت فورما الهدايا أو المنصة نهائياً، تُشعرك قبل ٣٠ يوماً وتعيد قيمة عملات الدعم غير المستخدمة.

١١. أخطاء الدفع

إذا لم تصلك العملات بعد دفع ناجح، أو خُصم المبلغ مرتين، فتواصل مع الدعم الفني مع رقم الطلب. وتُضاف العملات أو يُعاد المبلغ المكرر بعد التحقق.

١٢. الشكاوى والتواصل

نرد على طلبات الاسترجاع والشكاوى خلال ٧ أيام عمل.

شركة فورما إنتل · سجل تجاري ٧٠٥٠٤٨٦٢٠٣ · vorma.sa · +966 55 300 9493 · support@vorma.net

العنوان الوطني: ٣٢٨٦ شارع أسفل الباطن، حي النسيم الغربي، الرياض ١٤٢٣٥، الرقم الفرعي ٦٧٣٢ (RQNC3286)

English text

1. Two kinds of balance

- **Support coins:** bought with money and used only to send gifts.
- **Referral points:** earned, not bought. They cannot be refunded or converted into money or support coins.

2. How to top up, and prices

- **On vorma.sa:** through the Tap Payments gateway, using mada, Apple Pay, credit cards or STC Pay.
- **In the app:** through the App Store or Google Play. In-app prices are higher than website prices because of store fees.
- The package and its final price, including VAT where it applies, are shown before payment, and the price shown at the time of purchase applies.
- Coins are added to your balance once the payment is confirmed, and you receive an electronic invoice for every top-up.
- Vorma does not store your card details. The payment gateway or store processes them.

3. Using coins

- Support coins are used only to send gifts in goals and live streams.
- They cannot be converted into referral points, withdrawn as cash or transferred between accounts.

- Coins do not expire while the account exists. They are forfeited when the holder deletes the account or when it is terminated for a violation, except where the law requires a refund.

4. Gifts are final

A gift is final once sent. It cannot be cancelled and its coins are not refunded in any circumstances. The coin value of every gift is shown before you send it.

5. Refunds of unused coins

- You may request a refund of a top-up within 14 days of purchase, provided its coins are unused and your current balance covers them in full.
- Submit the request from the Support tab in the app, with the order number.
- **Website top-ups:** Vorma returns the amount to the original payment method within 15 days of approval and deducts the coins from your balance. The time it takes to appear depends on your bank.
- **In-app top-ups:** refunds are handled by Apple or Google under their own policies. Once they approve, the coins are deducted from your balance.
- Payment gateway fees are non-refundable.

6. When a coin refund is not accepted

- Coins already sent as gifts.
- Requests made more than 14 days after the top-up.
- Suspected fraud, or use of a payment method that does not belong to the account holder.

7. Refunds of promotion paid in cash

- If a promotion is declined, or you cancel it before it starts, the full amount is returned to the original payment method within 15 days.
- If a promotion stops while running, at your request or by Vorma, the value of undelivered views is returned within 15 days. Views already delivered are not refunded.
- Referral points paid for promotion are returned under the Promotion Policy.

8. Payments reversed by a bank or store

- If a payment is reversed by the bank or store after coins were added, the coins are deducted from your balance.

- If the coins were already used, the account is banned and Vorma claims the amount from its holder. It is not deducted from the earnings of gift recipients.

9. Accounts of people under 18

If an account holder turns out to be under 18, the account is deleted, the amounts they topped up are returned to the same payment method, and no earnings are paid.

10. Discontinuing the service

If Vorma permanently stops gifts or the platform, it will notify you 30 days in advance and refund the value of unused support coins.

11. Payment errors

If coins did not arrive after a successful payment, or you were charged twice, contact Support with the order number. After verification, the coins are added or the duplicate amount is returned.

12. Complaints and contact

We respond to refund requests and complaints within 7 working days.

Vorma Intl · CR 7050486203 · support@vorma.net · +966 55 300 9493 · vorma.sa

National address: 3286 Asfal Al Batin St, West Naseem Dist., Riyadh 14235, additional no. 6732 (RQNC3286), Saudi Arabia