



ضوابط وإرشادات

تقديم خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية

1441هـ



مقدمة:

أصدرت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات هذه الوثيقة تنفيذاً لصلاحياتها وفقاً لقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (403) والتاريخ 1440/07/12هـ، القاضي بأن تتولى الهيئة الاختصاصات التنظيمية والرقابية لقطاع البريد، حيث تعد خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية من الخدمات البريدية، وتهدف الهيئة من هذه الوثيقة إلى حماية حقوق المستفيدين، وتحسين تجربتهم، بما يتوافق مع الأنظمة والمبادئ المطبقة في مجال حماية حقوق المستفيدين.

المادة الأولى: التعريفات

المملكة: المملكة العربية السعودية.

الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية: توصيل الطلب للمستفيد عن طريق ربطه مع مندوب التوصيل عبر منصة إلكترونية تتبع مقدم خدمة التوصيل.

مقدم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية: من يقوم بربط مندوب التوصيل بالمستفيد عبر منصة إلكترونية.

المنصة الإلكترونية: موقع مقدم الخدمة الإلكتروني أو تطبيقه.

النموذج الإلكتروني لعملية الاسترداد: نموذج معدّ للمستفيد لاسترداد المبلغ المدفوع منه مقابل طلب التوصيل.

شروط وأحكام تقديم الخدمة: الشروط والاحكام التي يضعها مقدم الخدمة لتنظيم العلاقة التعاقدية بينه وبين المستفيد، وتتضمن الحقوق والالتزامات.

عقد الخدمة: الاتفاق الإلكتروني المبرم بين مقدم الخدمة والمستفيد للحصول على خدمة التوصيل.

المادة الثانية: نطاق تطبيق الوثيقة

1 تطبيق هذه الوثيقة على مقدم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية فيما يتعلق بخدمة التوصيل.

2 لا يدخل في نطاق تطبيق هذه الوثيقة الطلب محل التوصيل، ولا يخل ذلك بأي اشتراطات تطلبها الجهات المختصة في المملكة، خاصة - دون حصر- ما يتعلق باشتراطات توصيل الأدوية، والحيوانات، والأطعمة، والمواد الخطرة.

3 لا تقيد هذه الوثيقة العمل بأي أنظمة أو لوائح أو قرارات أخرى معمول بها في المملكة.

المادة الثالثة: ضوابط تقديم الخدمة

- 1 يجب أن يكون لدى مقدم الخدمة سجلاً تجارياً ساري المفعول، وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة.
- 2 يجب أن يوفر مقدم الخدمة مركز اتصال مجاني لخدمات المستفيدين داخل المملكة مع نشر أرقام وعناوين التواصل معه.
- 3 يجب أن يوفر مقدم الخدمة وحدة إدارية لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستفيدين.
- 4 يجب على مقدم الخدمة أن يعرض للمستفيد بشكل واضح معلومات الخدمة وأسعارها، والعروض الترويجية -إن وجدت-، وأحكام وشروط الخدمة، وأن يتقيد بها هو معلن من جانبه.
- 5 يجب على مقدم الخدمة أن يأخذ موافقة المستفيد على الخدمة المقدمة، والأسعار، وآلية الدفع والإلغاء والاسترداد قبل تنفيذ طلبه، أو عند الاشتراك في الخدمة وما قد يطرأ على ذلك من تحديثات. ويقع عليه عبء اثبات ذلك.
- 6 يجب على مقدم الخدمة عدم خصم المبلغ من المستفيد إلا بعد موافقة موثر الخدمة على طلب المستفيد.
- 7 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستفيد بفاتورة إلكترونية أو رسالة نصية يوضح فيها تفاصيل الطلب والمبلغ الذي تم دفعه من المستفيد.
- 8 يجب على مقدم الخدمة أن يتيح إمكانية تتبع الطلب، والتواصل مع مندوب التوصيل.
- 9 يجب على مقدم الخدمة إشعار المستفيد فور إعادة المبلغ المدفوع مقابل الخدمة عند إلغائها أو عند تعويضه وفقاً لشروط تقديم الخدمة.
- 10 يجب على مقدم الخدمة الامتناع عن أي ممارسات من شأنها الإخلال بالمنافسة.
- 11 يجب على مقدم الخدمة أن يحافظ على سرية معلومات المستفيدين، ويعد مسؤولاً عن حمايتها.
- 12 يجب على مقدم الخدمة أن يتقيد بالأنظمة واللوائح والقرارات المطبقة في المملكة والتي تنظم عمليات استلام وتحصيل المبالغ المالية، وإعادتها.

المادة الرابعة: إرشادات تقديم الخدمة

تتضمن هذه المادة قواعد يمكن أن يسترشد بها مقدم الخدمة بهدف رفع مستوى تقديم خدماته، وتحسين تجربة المستفيدين منها، وزيادة مستوى التنافسية لتقديم خدمات أفضل، وهي ما يلي:

- 1 توفير وسائل تواصل مناسبة للأشخاص لذوي الإعاقة.
- 2 إعداد ونشر قواعد وإجراءات للتعويض، عند الإخلال بأحد الالتزامات كفقدان الطلب، أو تأخيره، أو خطأ في التسليم.
- 3 إعداد ونشر معايير لضمان جودة الخدمة، وتوفير اتفاقية لمستوى الخدمة (SLA)، تتضمن توضيح الآثار المترتبة على إخلال، أو عدم تنفيذ مقدم الخدمة أو المستفيد لالتزاماته.
- 4 توضيح الحد الأعلى للوقت الذي يستغرقه توصيل الطلب للمستفيد.
- 5 إعداد ونشر قواعد وإجراءات التعامل مع الطلبات التي تعذر تسليمها.
- 6 إعداد ونشر إجراءات التحقق من استلام المستفيد لطلبه.
- 7 وضع معايير لرفع جودة تجربة المستفيدين، وقياسها، وتحسين مستواها بناء على نتائج القياسات، وتقييمات المستفيدين.
- 8 إتاحة إمكانية إلغاء طلب التوصيل من قبل المستفيد، ونشر شروط قبول طلب الإلغاء ورسومه -إن وجدت -.
- 9 تخصيص نموذج إلكتروني لعملية الاسترداد، يحتوي على البيانات اللازمة لإعادة المبالغ للمستفيد مثل رقم الحساب البنكي (IBAN)؛ وتمكين المستفيد من تعبئته بنفسه.
- 10 إشعار المستفيد في حال قبول إلغاء الطلب عبر رسالة إلكترونية، أو نصية.
- 11 تضمين منصته الإلكترونية نموذجاً لتقديم شكاوى المستفيدين بحيث يقيد رقمها وتاريخها، وما يتم بشأنها، مع إعداد ونشر إجراءات معالجة الشكاوى، ومدتها.

المادة الخامسة: اشتراطات على المستفيد من الخدمة

- 1 يجب على المستفيد الاطلاع على شروط وأحكام الخدمة، والعقد، وآلية الدفع، والاسترداد قبل الموافقة على تنفيذ الطلب.
- 2 يجب على المستفيد دفع المقابل المالي لمقدم الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الخدمة.
- 3 يقع على المستفيد مسؤولية صحة المعلومات، والبيانات المدخلة من قبله.