



مدونة قواعد سلوك اعتماد التجار الإلكترونيين في ثقة



المحتويات

2	1 المقدمة
3	1.1 النطاق والقيود
4	2 مستلزمات الاعتماد
4	2.1 المعلومات والشفافية
4	2.1.1 المعلومات الخاصة بالأعضاء
4	2.1.2 المعلومات الخاصة بالمنتجات
4	2.1.3 التسعير الشفاف والشامل
5	2.2 شروط البيع العامة
5	2.2.1 موعد التسليم، الشروط والرسوم
5	2.2.2 شروط الدفع ورسوم المعالجة
5	2.2.3 إلغاء الطلبات
5	2.2.4 إرجاع المنتجات أو استبدالها أو استرداد المال
5	2.2.5 الأضرار والعيوب
6	2.2.6 الضمان
6	2.3 حماية البيانات
6	2.3.1 البيانات الشخصية
6	2.3.2 بيانات الدفع
6	2.3.3 المواد التسويقية
7	2.3.4 مشاركة البيانات مع طرف ثالث
7	2.3.5 تخزين جمع البيانات
7	2.3.6 ملفات تعريف الارتباط
7	2.4 خدمة المستهلك والمراجعة
7	2.4.1 طرق الاتصال
7	2.4.2 التعامل مع الشكاوى
8	3 إمكانية الوصول
8	3.1 إمكانية الوصول إلى محتوى الموقع
8	4 التطبيقات والرصد
8	4.1 تطبيق اعتماد علامة الثقة
8	4.2 الجزاءات
9	5 حقوق المستهلك
9	5.1 الإبلاغ عن الانتهاكات
9	6 الشعار
9	6.1 استخدام شعار علامة الثقة

1 المقدمة

إن علامة الثقة القطرية "ثقة" جزء من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وهي الجهة المسؤولة عن منح شهادة علامة الثقة إلى المتاجر الإلكترونية في قطر.

تغطي مدونة قواعد سلوك اعتماد التجار الأقسام التالية:

- نطاق مدونة قواعد السلوك؛
- متطلبات التصديق المفصلة التي يجب على الأعضاء الالتزام بها من أجل الحصول على شهادة علامة الثقة؛
- مراقبة تطبيق الأعضاء لمدونة قواعد سلوك اعتماد التجار؛
- حقوق المستهلكين بالتبليغ عن الانتهاكات؛
- استخدام شعار علامة الثقة.

1.1 النطاق والقيود

في مدونة قواعد السلوك هذه، تُعرف التجارة الإلكترونية بأنها معاملة مالية تُجرى عن طريق الاتصالات الإلكترونية بين التاجر والمستهلك. ويمكن إجراء المعاملات باستخدام بطاقة الائتمان، و/أو الدفع النقدي عند التسليم، و/أو التحويل المصرفي و/أو آليات الدفع الأخرى. تنطبق شهادة التاجر هذه فقط على المؤسسات التي تجري معاملات مالية للسلع و/أو الخدمات للمستهلكين عبر الإنترنت شرط أن يكون لديها سجل تجاري في قطر. إن المؤسسات عبر الإنترنت التي لا تبيع المنتجات عبر الإنترنت أو التي تبيع سلع المحتوى الرقمي وتجري الأنشطة التجارية الصافية مع مؤسسات أخرى لن تكون مؤهلة للحصول على شهادة علامة الثقة.

وعلاوة على ذلك، وكما هو مبين في الأقسام اللاحقة، لن تنطبق معايير معينة على جميع أنواع السلع والخدمات المباعة عبر الإنترنت.

من خلال اتباع هذه المستلزمات، سيحق للأعضاء عرض شعار شهادة التاجر على مواقعهم الإلكترونية، وهي تهدف إلى زيادة ثقة المستهلكين في التجارة الإلكترونية.

لا تتمتع "ثقة" بسلطة قانونية للتحكيم بين أي تاجر ومستهلك في حال نشوء أي نزاع، وبالتالي، لا يمكن تطبيق مستلزمات قواعد السلوك هذه قانوناً.

ومع ذلك، في حال نشوء نزاع بين أي مستهلك وأي عضو، يمكن لعلامة الثقة القطرية أن تلعب دور الوساطة بين الأطراف وأن تقترح قرارات عند الاقتضاء.

وقد تمّ تحديد المستلزمات المذكورة في قواعد السلوك هذه وفقاً للقوانين القطرية ذات الصلة، وهي:

- قانون المعاملات الإلكترونية والتجارة (قانون رقم 16 لعام 2010)؛



- قانون حماية البيانات الشخصية (قانون رقم 13 لعام 2016)؛
- قانون حماية المستهلك (قانون رقم 8 لعام 2008)؛
- قانون مكافحة الجرائم الالكترونية (قانون رقم 14 لعام 2014).

2 مستلزمات الاعتماد

2.1 المعلومات والشفافية

2.1.1 المعلومات الخاصة بالأعضاء

يجب على الأعضاء نشر المعلومات التالية المتعلقة بمؤسستهم على موقعهم الإلكتروني:

- اسم المؤسسة؛
- عنوان المؤسسة؛
- معلومات الاتصال، بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف؛
- رقم السجل التجاري أو أي وسيلة أخرى معادلة للتعريف عن مزود الخدمة.

2.1.2 المعلومات الخاصة بالمنتجات

يجب أن يتخذ الأعضاء الخطوات اللازمة لضمان أن أي تمثيل حول سلعة أو خدمة ما حديث، وأصيل، وغير كاذب أو مضلل للمستهلكين. كما يجب أن يشير الأعضاء على الأقل إلى الخصائص الرئيسية للسلعة أو الخدمة وأن يعرضوا ما يكفي من المعلومات عن السلعة أو الخدمة للمستهلكين لتمكينهم من اتخاذ خيار مستنير عند شراء منتج عبر الإنترنت.

2.1.3 التسعير الشفاف والشامل

يجب أن يكشف الأعضاء عن كامل سعر السلع والخدمات بالريال القطري، بما في ذلك الرسوم المطبقة كالضرائب أو رسوم التجميع أو رسوم الاسترداد الخاصة بالولاء في كل مرحلة من مراحل عملية الشراء. لا يجب أن يشمل سعر السلع والخدمات أي رسوم خفية. ومن المتوقع أن تقدم شركات الخدمات التي لا تستطيع عرض أسعار خدماتها وقت إجراء الطلبية للمستهلكين قائمة أسعار/ خدمات يمكن الوصول إليها بسهولة. يجب أن يكشف الأعضاء عن أي رسوم تسليم ومناولة قبل الدفع. يجب أن يبين الأعضاء بوضوح ودقة متى تكون المبيعات والخصومات قابلة للتطبيق، وفي أي ظروف (عند الاقتضاء) ولأي فترة زمنية.

2.2 شروط البيع العامة

2.2.1 موعّد التسليم، الشروط والرسوم

يجب الإشارة إلى مواعيد التسليم المتوقعة وتطبيقها عند تسليم البضائع للمستهلكين. وفقاً لقانون التجارة الإلكترونية والمعاملات، في الحالات التي يتجاوز فيها وقت التسليم 30 يوماً تقويمياً اعتباراً من يوم إجراء الطلبية، ينبغي منح المستهلك الحق في إلغاء الطلبية ويجب أن يكون له الحق في استرداد الأموال.

يجب على الأعضاء أن يبينوا بوضوح رسوم التسليم التي تنطبق على كل طلبية، وأن يقدموا تفاصيل هذه الرسوم (المناولة والتسليم وما إلى ذلك) متى أمكن ذلك. لا تنطبق هذه المعايير على التجار الذين يقدمون الخدمات.

2.2.2 شروط الدفع ورسوم المعالجة

يجب على الأعضاء عرض طرق الدفع المتاحة ورسوم المعالجة ذات الصلة عند الاقتضاء. عندما يكون الدفع عن طريق بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم متاحاً، يجب إبلاغ المستهلك متى سيتم سحب المبلغ من بطاقته.

2.2.3 إلغاء الطلبيات

وفقاً للمادة 57 من قانون المعاملات التجارية الإلكترونية، يحق للمستهلكين إلغاء أي طلبية في غضون 3 أيام من تاريخ شراء المنتج طالما لم يتم استلامه بعد.

2.2.4 إرجاع المنتجات أو استبدالها أو استرداد المال

يجب على الأعضاء تقديم المعلومات الكافية والشفافة للمستهلكين حول السياسات المتعلقة بإرجاع المنتجات أو استبدالها أو استرداد المال، بما في ذلك المهلة التي يتم فيها إرجاع المنتجات أو استبدالها أو استرداد المال، والعملية الواجب اتباعها لمتابعة إرجاع المنتجات أو استبدالها أو استرداد المال، وما إذا كان هناك أي تكاليف إضافية.

يجب أن يذكر الأعضاء في قسم مخصص من موقعهم الحالات التي لا تنطبق عليها إمكانية إرجاع المنتجات أو استبدالها أو استرداد المال.

2.2.5 الأضرار والعيوب

لا يجب على الأعضاء بيع أي منتجات تالفة أو معيبة، أو الإعلان عنها.

وفقا للمادتين 5 و12 من قانون حماية المستهلك، يجب على الأعضاء إصلاح أو استبدال السلع التالفة أو المعيبة في حال تعرّضت لذلك في وقت نقلها.
يجب على الأعضاء تحديد فترة زمنية لإصلاح أو استبدال السلع التالفة أو المعيبة.
لا تنطبق هذه المعايير على التجار الذين يقدمون الخدمات.

2.2.6 الضمان

يجب على الأعضاء الكشف في الأقسام ذات الصلة عما إذا كانت المنتجات المباعة مضمونة، بما في ذلك نطاق ومدة الضمان وشروط تطبيقه.

2.3 حماية البيانات

يجب أن يكون لدى الأعضاء صفحة مخصصة تتعلق بـ "سياسة الخصوصية" والتي تغطي البيانات الشخصية وبيانات الدفع وبيانات التسويق وبيانات الجهات الخارجية وتخزين جمع البيانات وملفات تعريف الارتباط الموضحة أدناه.

2.3.1 البيانات الشخصية

يجب على الأعضاء التأكد من أن صفحة تسجيل الدخول و صفحة الدفع تتضمن شهادة SSL لضمان تشفير جمع البيانات وتبادلها.
يجب على الأعضاء الحصول على موافقة المستهلكين لكي يتمكنوا من معالجة بياناتهم الشخصية، ويجب أن تقتصر المعلومات التي تتم معالجتها حصرا على المعلومات ذات الصلة بغرض جمعها.
وفقا لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (رقم 13 لعام 2016)، يتم تعريف معالجة البيانات الشخصية بـ "إجراء عملية أو مجموعة من العمليات على البيانات الشخصية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: الجمع والاستلام والتسجيل والتنظيم والتخزين والتكوين والتغيير والاسترجاع والاستخدام والإفصاح والنشر والنقل والاستبعاد والتخلص منها والمحو و/أو الإلغاء".

2.3.2 بيانات الدفع

يجب على الأعضاء التأكد من أنه يتم دائما معالجة وتخزين تفاصيل بطاقة الدفع على شكل مشفر.

2.3.3 المواد التسويقية

يجب على الأعضاء الحصول على موافقة المستهلكين قبل الاتصال بهم عبر رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل البريدية أو المكالمات الهاتفية.
من خلال شراء منتج /التسجيل على متجر التاجر الإلكتروني، يعطي المستهلكون ضمنا موافقتهم على تلقي المواد التسويقية.

وإذا كان المستهلكون قد سبق ووافقوا على تلقي مواد تسويقية تتضمن أيضا الرسائل الإخبارية، يجب على الأعضاء تقديم خيار إلغاء الاشتراك.

2.3.4 مشاركة البيانات مع طرف ثالث

يجب على الأعضاء إبلاغ المستهلكين عن معالجة بياناتهم من قبل جهات خارجية سواء كان ذلك لأغراض التسويق أو لأي غرض آخر.

2.3.5 تخزين جمع البيانات

يجب على الأعضاء تخزين البيانات فقط للغرض المقصود خلال المدة المطلوبة ويجب أن يتلفوا أو يزيلوا تفاصيل البيانات الشخصية عندما لا تكون هناك حاجة إليها.

2.3.6 ملفات تعريف الارتباط

يجب أن يكون لدى الأعضاء قسم مخصص لملفات تعريف الارتباط حيث يشيرون إلى استخدام ملفات تعريف الارتباط.

2.4 خدمة المستهلك والمراجعة

2.4.1 طرق الاتصال

لتسهيل التواصل مع المستهلكين، يجب على الأعضاء تكريس قسم لطرق الاتصال يتضمن على سبيل المثال لا الحصر المكونات التالية:

- الاسم القانوني؛
- تفاصيل الاتصال لاستفسارات العملاء والشكاوى، بما في ذلك رقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني؛
- العنوان (العناوين).

2.4.2 التعامل مع الشكاوى

يجب على الأعضاء أن يبينوا بوضوح إجراءات الشكاوى المتبعة عند تقديم المستهلك شكوى وأن يتعاملوا مع الشكاوى وفقا لهذه الإجراءات.

3 إمكانية الوصول

3.1 إمكانية الوصول إلى محتوى الموقع

يجب على الأعضاء عرض المحتوى النصي بطريقة مقروءة ومفهومة من خلال ما يلي:

- استخدام خط سهل القراءة ومتسق عبر الموقع؛
- التأكد من أن التصفح متسق عبر الموقع.

4 التطبيقات والرصد

4.1 تطبيق اعتماد علامة الثقة

عندما يقدم أي تاجر طلبا للحصول على شهادة التاجر، يجب أن يتبع الخطوات التالية:

- يقدم مقدم الطلب طلبا مرفقا بالوثائق المطلوبة؛
 - تقوم "ثقة" بإجراء فحص امتثال لمقدم الطلب؛
 - تطلب "ثقة" من التاجر إجراء تعديلات على الموقع (إذا لزم الأمر).
- ويمكن لمقدم الطلب أيضا زيارة بوابة التجارة الإلكترونية للتجارة الإلكترونية (<https://ecommerce.gov.qa/>) لمزيد من المعلومات عن عملية تقديم الطلبات.

4.2 الجزاءات

في حال انتهاك مدونة قواعد سلوك اعتماد التاجر أو في حال ورود شكاوى متكررة من خلال وزارة الاقتصاد والتجارة، تحذر "ثقة" العضو المعني وتمنحه مدة محددة لتصحيح الانتهاك. إذا لم يتم إصلاح الانتهاك/ الشكاوى في غضون المدة الزمنية أو إذا تجاوز العضو ثلاثة انتهاكات لمدونة قواعد السلوك أو خمس شكاوى متكررة خلال سنة واحدة، تقوم "ثقة" باتخاذ إجراءات تصحيحية وقد تلغي شهادة التاجر التي يحملها العضو.

5 حقوق المستهلك

5.1 الإبلاغ عن الانتهاكات

يمكن لأي فرد إبلاغ "ثقة" عن انتهاك قواعد السلوك عن طريق البريد الإلكتروني أو من خلال رقم الهاتف المتوفر على الموقع، ويجب إثبات الادعاء بجميع الوثائق ذات الصلة. وتبعاً لطبيعة الشكوى، يجوز لعلامة الثقة القطرية أن تحتفظ بحق التدخل واتخاذ القرارات لضمان احترام مدونة قواعد السلوك.

6 الشعار

6.1 استخدام شعار علامة الثقة

يسمح الالتزام بمبادئ مدونة قواعد السلوك للأعضاء باستخدام شعار علامة الثقة على مواقعهم الإلكترونية و/ أو لأغراض الدعاية. يجب أن يكون شعار علامة الثقة المعروض على موقع الأعضاء قابلاً للنقر وأن يعيد توجيه المستهلك إلى صفحة كيان ثقة القطري على الانترنت التي تعرض شهادة التاجر، بما في ذلك التفاصيل ذات الصلة. يرجى الرجوع إلى دليل تصميم وتوسيم علامة الثقة القطرية للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية عرض الشعار.

نهاية الوثيقة