

تنظيمات تقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية

رمضان ١٤٤١هـ

مايو ٢٠٢٠م

النسخة رقم (١)

جدول المحتويات:

٢	مقدمة.....
٣	١- تعريفات.....
٤	٢- نطاق تطبيق الوثيقة.....
٤	٣- تنظيمات تقديم الخدمة.....
٥	٣-١ أحكام عامة على مقدم الخدمة.....
٦	٣-٢ التزامات مقدم الخدمة بشأن عقد الخدمة مع المستفيد.....
٧	٤- إرشادات تقديم الخدمة.....
٨	٥- اشتراطات على المستفيد من الخدمة.....
٨	٦- الالتزام.....
٩	الملحق (١): متطلبات تسجيل المندوب.....

مقدمة:

أصدرت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات هذه الوثيقة لتنظيم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، استناداً إلى قرار مجلس الوزراء ذي الرقم (٤٠٣) والتاريخ ١٤٤٠/٧/١٢هـ، القاضي بأن تتولى الهيئة الاختصاصات التنظيمية والرقابية على قطاع البريد، وتهدف الهيئة من خلال هذه الوثيقة إلى تنظيم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية، دون الإخلال بما يصدر عن الجهات المختصة ذات العلاقة، وبما يتوافق مع الأنظمة والمبادئ المطبقة في مجال حماية حقوق المستفيدين.

١- تعريفات

يقصد بالعبارات والمصطلحات المستخدمة في هذه الوثيقة المعاني المبينة أمامها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

- ١-١ المملكة: المملكة العربية السعودية.
- ٢-١ الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- ٣-١ خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية: توصيل الطلب للمستفيد عن طريق ربطه مع المندوب عبر المنصة الإلكترونية.
- ٤-١ مقدم الخدمة: مقدّم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية المسجّل لدى الهيئة.
- ٥-١ المنصة الإلكترونية: الموقع أو التطبيق الإلكتروني الذي يقوم من خلاله مقدم الخدمة بعرض وتقديم خدماته للمستفيد.
- ٦-١ شروط وأحكام تقديم الخدمة: الشروط والأحكام التي يضعها مقدم الخدمة لتنظيم العلاقة التعاقدية بينه وبين المستفيد، وتتضمن الحقوق والالتزامات.
- ٧-١ المتجر: منافذ بيع السلع بجميع أشكالها (على سبيل المثال لا للحصر: متاجر بيع المواد الغذائية، والمطاعم، والمتاجر الإلكترونية وما في حكمها).
- ٨-١ عقد الخدمة: الاتفاق المبرم بين مقدم الخدمة والمستفيد من خلال المنصة الإلكترونية للحصول على خدمة التوصيل أيّاً كان شكله.
- ٩-١ المستفيد: من يقوم باستخدام المنصة الإلكترونية للاستفادة من طلب خدمات التوصيل عبر المنصة الإلكترونية.
- ١٠-١ المندوب: من يقوم مقدم الخدمة بربطه مع المستفيد لتوصيل الطلب.
- ١١-١ منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: المنصة المعتمدة من الهيئة والمرتبطة بمقدّم الخدمة.

٢- نطاق تطبيق الوثيقة

- ١-٢ تطبق هذه الوثيقة على مقدم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية داخل المملكة.
- ٢-٢ لا يدخل في نطاق تطبيق هذه الوثيقة الطلب محل التوصيل، ولا يدخل ذلك بأي اشتراطات تتطلبها الجهات المختصة في المملكة، خاصة - دون حصر- ما يتعلق باشتراطات توصيل الأدوية، والحيوانات، والأطعمة، والمواد الخطرة.
- ٣-٢ لا يدخل ضمن النطاق إذا كان المتجري يقوم بتوصيل منتجاته لعملائه عبر شبكة التوزيع الخاصة به.
- ٤-٢ لا تقيد هذه الوثيقة العمل بأي أنظمة أو لوائح أو قرارات أخرى معمول بها في المملكة.

٣- تنظيمات تقديم الخدمة:

١-٣ أحكام عامة على مقدم الخدمة:

- ١-٣-١ يجب على كل من يرغب بتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية وفق الأحكام الواردة بهذه الوثيقة داخل المملكة التسجيل لدى الهيئة وفق متطلبات التسجيل المنشورة على موقع الهيئة الإلكتروني.
- ٢-٣-١ يجب الالتزام بالأنظمة والقرارات التي تصدرها الهيئة ومنها على سبيل المثال لا الحصر وثيقة "القواعد العامة للمحافظة على خصوصية البيانات للمستخدمين في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وقطاع البريد".
- ٣-٣-١ يجب الالتزام بتزويد الهيئة بأي تقرير أو معلومة يتم طلبها ضمن متطلبات تطبيق هذه الوثيقة خلال المدة المقررة لذلك وعلى النحو الوارد في طلب الهيئة، ويكون مسؤولاً أمام الهيئة عن أي إخفاق يترتب

على ذلك. كما أن الهيئة ستعامل تلك المستندات والوثائق والمعلومات بسرية تامة وفق تقديرها المطلق.

٤-١-٣ يجب الالتزام بالربط الإلكتروني بمنصة الهيئة لتطبيقات التوصيل وفق الآلية والمواصفات المحددة في الوثيقة ذات العلاقة بهذا الشأن، مع الالتزام بما يطرأ على ذلك من تحسينات او تعديلات لعملية الربط في المستقبل.

٥-١-٣ يجب إنشاء قاعدة بيانات تشمل كافة المعلومات الأساسية لمنايب التوصيل بما في ذلك تواريخ التحاقهم بمقدم الخدمة والإجراءات المتخذة تجاههم المتعلقة بالحذف أو الحظر من المنصة وتواريخ ذلك، بالإضافة إلى الطلبات المسجلة، ويجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بهذه البيانات لمدة لا تقل عن ستة (٦) أشهر من تاريخ إدخالها.

٦-١-٣ يجب إتاحة وسيلة للدفع الإلكتروني للمستخدمين.

٧-١-٣ يجب الالتزام بمتطلبات تسجيل المندوب وفق الملحق رقم (١).

٨-١-٣ يجب الالتزام بكافة الاشتراطات والمتطلبات الصادرة من الجهات المعنية كوزارة الصحة ووزارة الشؤون البلدية والقروية.

٩-١-٣ يجب اتخاذ كافة الإجراءات للتحقق من التزام المندوب بالإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية الصادرة عن الهيئة والجهات ذات العلاقة، بما في ذلك تنفيذ برنامج تهيئة للمندوب قبل مباشرة العمل.

١٠-١-٣ يجب توفير وسيلة تواصل مجانية لخدمة المستخدمين داخل المملكة مع نشر تلك الوسيلة.

١١-١-٣ يجب تخصيص وحدة إدارية لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستخدمين.

١٢-١-٣ يجب أن تتضمن المنصة الإلكترونية نموذجاً لتقديم شكاوى المستخدمين بحيث يقيدها رقمها وتاريخها، وما يتم بشأنها، مع إعداد ونشر إجراءات معالجة الشكاوى، ومدتها.

١٣-١-٣ يجب إتاحة إمكانية تتبع الطلب للمستخدم قدر الإمكان، والتواصل مع مندوب التوصيل.

١٤-١-٣ الامتناع عن أي ممارسات من شأنها الإخلال بالمنافسة.

- ١٥-١-٣ يجب عدم إجبار المستفيد على قبول المبالغ المعادة كرسيد في محفظته الإلكترونية لمنصة التوصيل.
- ١٦-١-٣ يجب الرفع بطلب إعادة المبلغ المدفوع خلال ساعة من إلغاء الخدمة (الطلب) وإشعار المستفيد بذلك.
- ١٧-١-٣ يجب التقييد بالأنظمة واللوائح والقرارات المطبقة في المملكة والتي تنظم عمليات استلام وتحصيل المبالغ المالية، وإعادتها.
- ١٨-١-٣ يجب التعاون الكامل مع مفتشي الهيئة وتسهيل مهماتهم وإتاحة جميع موارد مقدم الخدمة الممكنة للقيام بعملية التفتيش، بما في ذلك: الاطلاع على أنظمة مقدم الخدمة وتزويد المفتش بكافة المستندات والوثائق المطلوبة التي من شأنها تؤكد التزام مقدم الخدمة بأنظمة الهيئة، وستعامل الهيئة تلك المستندات والوثائق والمعلومات بسرية تامة.
- ١٩-١-٣ يجب الالتزام بتبليغ جميع المناديب المسجلين لديه بكافة الضوابط والشروط والتنظيمات المقررة من قبل الهيئة والجهات الأخرى ذات العلاقة، وما يستجد منها، ويتحمل مقدم الخدمة مسؤولية الإخفاق في ذلك.

٢-٣ التزامات مقدم الخدمة بشأن عقد الخدمة مع المستفيد:

- ١-٢-٣ يجب على مقدم الخدمة أن يعرض للمستفيد في المنصة الالكترونية بشكل واضح لا يقبل الغموض أو اللبس معلومات الخدمة وأسعارها سواءً كانت من متجر واحد أو عدة متاجر، والعروض الترويجية -إن وجدت-، وشروط وأحكام تقديم الخدمة، كما يجب عليه التقييد بما هو معلن من جانبه.
- ٢-٢-٣ 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.

- ٣-٢-٣ يجب على مقدم الخدمة تزويد المستفيد بفاتورة إلكترونية أو رسالة نصية يوضح فيها تفاصيل الطلب وتفاصيل المبلغ الذي تم دفعه من المستفيد شاملاً رسوم التوصيل والضريبة وأي خصومات ونحو ذلك.
- ٤-٢-٣ يجب توضيح الحد الأعلى للوقت المتوقع الذي يستغرقه توصيل الطلب للمستفيد.

٤- 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، وفق ما يلي:

- ١-٤ توفير وسائل تواصل مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- ٢-٤ إعداد ونشر قواعد وإجراءات للتعويض، عند الإخلال بأحد الالتزامات كفقدان الطلب، أو تأخيره، أو خطأ في التسليم.
- ٣-٤ 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.
- ٤-٤ إعداد ونشر قواعد وإجراءات التعامل مع الطلبات التي يتعذر تسليمها.
- ٥-٤ إعداد ونشر إجراءات التحقق من استلام المستفيد لطلبه.
- ٦-٤ وضع معايير لرفع جودة تجربة المستفيدين، وقياسها، وتحسين مستواها بناء على نتائج القياسات، وتقييمات المستفيدين.
- ٧-٤ إتاحة إمكانية إلغاء طلب التوصيل من قبل المستفيد، ونشر شروط قبول طلب الإلغاء ورسومه -إن وجدت -.
- ٨-٤ إشعار المستفيد في حال قبول إلغاء الطلب عبر رسالة إلكترونية، أو نصية.

٥- اشتراطات على المستفيد من الخدمة

- ١-٥ يجب على المستفيد الاطلاع على شروط وأحكام الخدمة، والعقد، وآلية الدفع، والاسترداد قبل الموافقة على التقدم بالطلب أو التسجيل في المنصة.
- ٢-٥ يجب على المستفيد دفع المقابل المالي لمقدم الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الخدمة.
- ٣-٥ يقع على المستفيد مسؤولية صحة المعلومات، والبيانات المدخلة من قبله لأي تعامل يتم عن طريق المنصة أو بسببها.

٦- الالتزام :

يلتزم مقدم الخدمة بوضع أحكام هذه الوثيقة موضع التنفيذ، ويعد عدم الالتزام بها اخلاً منه بأحكام التسجيل لدى الهيئة، وللهيئة اتخاذ ما تراه مناسباً بحق من لم يلتزم بها، ويشمل ذلك -دون حصر- انذار مقدم الخدمة، تعليق تسجيل مقدم الخدمة لدى الهيئة أو إلغائه، أو طلب إيقاف الحجب للمنصة الإلكترونية لمقدم الخدمة.

الملحق (أ): ضوابط تسجيل المندوب

نسخة رقم (أ، أ)

دون إخلال بأي أنظمة معمول بها في المملكة يجب على مقدم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية الالتزام بالمتطلبات التالية عند تسجيل المندوب ما لم تقر الهيئة خلاف ذلك:

١. أن يكون لدى المندوب (هوية وطنية أو هوية مقيم) سارية الصلاحية.
٢. أن يكون لدى المندوب رخصة سياقة سارية الصلاحية.
٣. يمنع تسجيل أو استخدام الدراجات النارية في عملية التوصيل.
٤. أن تكون وثيقة سير المركبة المستخدمة في عملية التوصيل سارية المفعول.
٥. تعهد المندوب بعدم إفشاء معلومات المستفيد أو إساءة استخدامها.