

تنظيمات
حماية حقوق مستخدمي
الخدمات البريدية

النسخة الثانية ٢٠٢١م

جدول المحتويات

3	مقدمة
4	المادة الأولى: التعريفات
5	المادة الثانية: أحكام عامة
6	المادة الثالثة: الأحكام والاشتراطات العامة لحماية حقوق المستفيدين
11	المادة الرابعة: الاتصالات التسويقية
12	المادة الخامسة: عقد الخدمة
13	المادة السادسة: تسليم المواد البريدية
13	المادة السابعة: التزامات المستفيد
13	المادة الثامنة: طلب إعادة المواد البريدية أو تعديل العنوان



أصدرت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات هذه التنظيمات والأحكام والاشتراطات الملزمة لحماية حقوق مستخدمي الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية، استناداً إلى صلاحياتها وفقاً لقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (٤٠٣) والتاريخ ١٢/٧/١٤٤٠هـ، القاضي بأن تتولى الهيئة الاختصاصات التنظيمية والرقابية لقطاع البريد.

المادة الأولى: التعريفات:

يقصد بالكلمات أو المصطلحات أو العبارات الآتية - أينما وردت في هذه الوثيقة - المعاني المبينة أمام كل منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

الشخص: أي شخص ذي صفة طبيعية أو اعتبارية، عامة أو خاصة.

الترخيص: وثيقة تصدرها الهيئة لشخص لتقديم الخدمات البريدية وفقا للنظام واللائحة.

مقدم الخدمة: من يقدم الخدمات البريدية بناء على ترخيص أو تسجيل أو إعفاء.

التسجيل: تقييد معلومات مقدم الخدمة ونوع الخدمة التي يقدمها لدى الهيئة.

الإعفاء: وثيقة تصدرها الهيئة لمقدم الخدمة لتقديم بعض الخدمات البريدية دون الحصول على ترخيص، أو بالإعفاء من شرط أو أكثر من شروط الترخيص.

المستفيد: من يستفيد من أي من الخدمات البريدية.

البعائث البريدية: تشمل الرسائل، والبطاقات البريدية، والمطبوعات، ومطبوعات ومكتوبات المكفوفين، والرزم البريدية المرسلة عن طريق البريد من شخص أو إليه.

الطرود: كل رزمة بريدية أو علبة أو كيس أو صندوق أو مادة مغلقة أو غيرها؛ تحتوي على سلع أو أشياء ليس لها صفة الرسائل، وتكون وفقاً للشروط والأوصاف التي تضعها الهيئة.

الرزم البريدية: ملفات صغيرة قد تشتمل على أشياء أو أوراق أو مستندات لها صفة التراسل الشخصي، وتغلف بطريقة تمكن من الاطلاع على محتوياتها.

المواد البريدية: الطرود، والبعائث البريدية، وما في حكمهما.

الخدمات البريدية: جميع الخدمات والأنشطة المتعلقة بالبريد وتشمل ما يأتي:

١. تسلم المواد البريدية ونقلها، وتوزيعها، وتسليمها، بما في ذلك البريد السريع.
٢. الخدمات المالية البريدية.
٣. خدمة الصناديق البريدية.
٤. خدمة البريد الدعائي.
٥. خدمة تقديم بطاقات أو كروت أو قسائم مسبقة الدفع.
٦. خدمة الميل الأخير.

٧. محطات الطرود.
٨. خدمات مراكز تلبية الطلبات.
٩. أي خدمة أو نشاط تقرر الهيئة دخولها في نطاق الخدمات البريدية، بما لا يخالف أحكام النظام.

المرسل: من يرسل مادة بريدية عن طريق مقدم الخدمة.

المرسل إليه: من ترسل إليه المادة البريدية.

المادة الثانية: أحكام عامة:

١. تسري أحكام هذه الوثيقة على جميع مقدمي خدمات البريد الحاصلين على ترخيص أو تسجيل أو إعفاء من قبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية.
٢. تقوم الهيئة بإجراء المراجعة الدورية لهذه الوثيقة، ولها إجراء أي تعديل أو تحديث عليها بقرار من المحافظ.
٣. يحظر على مقدم الخدمة أي ممارسات تخالف هذه الوثيقة.
٤. عندما تتطلب هذه الوثيقة تنفيذ أي إجراء خطي، فإنه يمكن تنفيذه إلكترونياً، أو آلياً بواسطة أنظمة آلية، مع مراعاة الأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للتعاملات الإلكترونية، وما يصدر عن الهيئة في هذا الشأن.
٥. لا تقيد هذه الوثيقة أي حقوق للمستفيد وردت في أي أنظمة أو لوائح أو قرارات أو اتفاقيات أو وثائق أخرى معمول بها في المملكة.
٦. يجب أن تكون عقود مقدم الخدمة متوافقة مع هذه الوثيقة وبما لا يتعارض مع أي حقوق للمستفيد وردت في أي أنظمة أو لوائح أو قرارات أو اتفاقيات أو وثائق أخرى معمول بها في المملكة.
٧. يحق للمستفيد التواصل مع مقدم الخدمة، وعلى مقدم الخدمة توفير قنوات متعددة وسهلة، هاتفية وإلكترونية مجانية تمكن المستفيد من التواصل معه، وتتبع المواد البريدية المرسلة، مع مراعاة توفير وسائل تواصل مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة.
٨. يلتزم مقدم الخدمة بتطبيق كافة الأحكام الواردة في هذه الوثيقة، وفي حال عدم الالتزام يحق للهيئة اتخاذ ما تراه مناسباً وفق تقديرها، بما يضمن حماية المستفيد.
٩. يلتزم مقدم الخدمة بنشر هذه الوثيقة وتعديلاتها عبر موقعه الإلكتروني.

المادة الثالثة: الأحكام والاشتراطات العامة لحماية حقوق المستخدمين:

١. تتضمن هذه المادة الحد الأدنى من الأحكام والاشتراطات لحماية حقوق المستخدمين الواجب على مقدم الخدمة الالتزام بها ومجملها ما يلي:
 - أ. حق المستخدم في الحصول على الخدمة.
 - ب. حق المستخدم في الحصول على المعلومات الصحيحة.
 - ت. حق المستخدم في الحصول على الخدمة بالسعر المعلن عنه.
 - ث. حق المستخدم في الحصول على ضمان جودة الخدمة، وجودة التجربة.
 - ج. حق المستخدم في احترام خصوصيته، وسرية معلوماته.
 - ح. حق المستخدم في معالجة شكاواه.
 - خ. حق المستخدم في التوعية.
٢. يلتزم مقدم الخدمة بكل ما من شأنه حماية هذه الحقوق وفق التفصيل التالي كحد أدنى:

حق المستخدم في الحصول على الخدمة:

١. يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة لطالبا، ودون أي نوع من التمييز بين المستخدمين، ما لم تكن الخدمة محل الطلب ليست ضمن التزاماته المرخص له بتقديمها، أو إذا وجدت أسباب نظامية منعه من تقديمها.
٢. يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة وفقاً لما تم الاتفاق عليه في عقد الخدمة.
٣. يجب على مقدم الخدمة توفير منافذ كافية لتقديم خدماته، مع مراعاة الانتشار والتوزيع الجغرافي للمستخدمين.
٤. يجب على مقدم الخدمة إيضاح آلية العمل خلال فترات المواسم والأعياد، وضمان حصول المستخدمين على الخدمة خلال هذه الفترات.

حق المستفيد في الحصول على المعلومات الصحيحة:

١. يجب على مقدم الخدمة أن ينشر معلومات الشركة الشخصية، وجميع المعلومات المتعلقة بتقديم خدماته للعموم عبر منصاته الإلكترونية، وفي منافذ تقديم الخدمة، وتزويد الهيئة بنسخة منها، على أن تشمل هذه المعلومات بحد أدنى ما يلي:

أ. اسم الشركة، وعنوان مقرها الرئيس، وفروعها، وبيانات الوصول إليها.

ب. تفاصيل الخدمات التي يتم تقديمها للمستفيد.

ت. تفاصيل أسعار الخدمات، ويشمل ذلك تعرفه الخدمة، وأي مقابل مالي مطلوب دفعه من المستفيد.

ث. التاريخ والوقت المتفق عليه لتنفيذ الخدمة.

ج. تفاصيل شروط والتزامات مقدم الخدمة، والمستفيد.

ح. قواعد وإجراءات التعويض وإعادة المقابل المالي، عند الإخلال بأحد الالتزامات.

خ. الآثار المترتبة على إخلال، أو عدم تنفيذ مقدم الخدمة أو المستفيد لالتزاماته.

د. إجراءات التعامل مع شكاوى المستفيدين.

ذ. معايير جودة الخدمات.

ر. قواعد وإجراءات التعامل مع المواد التي تعذر تسليمها.

ز. تفاصيل أي خصومات أو عروض -إن وجدت-.

س. تفاصيل أي قيود أو استثناءات على الخدمة، وأي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات - إن وجدت-.

ش. قواعد وإجراءات طلب إعادة المواد البريدية، أو تعديل العنوان المرسل إليه، مع توضيح تكلفة الإرجاع ومن يتحملها.

ص. وسائل تتبع المواد البريدية، والتواصل مع مقدم الخدمة، ومنافذ تقديم خدماته.

ض. تحديث حالة تتبع المواد البريدية.

ط. الأسئلة والأجوبة الشائعة.

٢. يجب أن تكون جميع المعلومات المشار إليها في الفقرة أعلاه مكتوبة بعبارات واضحة وسهلة، بشكل يسهل الوصول إليها واستيعابها من قبل المستفيدين، وأن تتوفر باللغتين العربية والإنجليزية.

٣. يحظر على مقدم الخدمة وصف الخدمة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات مضللة أو غير صحيحة.

حق المستهلك في الحصول على الخدمة بالسعر المعلن عنه:

١. لا يجوز لمقدم الخدمة تقاضي أي مقابل مالي إلا عن الخدمات التي طلبها المستهلك، أو وافق على تقديمها.
٢. لا يجوز لمقدم الخدمة تقاضي أي مقابل مالي بالمخالفة لما هو معلن عنه، وموافق عليه من قبل المستهلك في عقد الخدمة بشكل واضح.
٣. يجوز لمقدم الخدمة تحصيل المقابل المالي الذي دفعه نيابة عن المستهلك للجهات الحكومية والمتعلق بالخدمة محل التعاقد، بعد أخذ موافقة المستهلك المسبقة على ذلك، وتقديم ما يثبت دفع المبلغ للجهات الحكومية.
٤. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستهلك بفاتورة واضحة وصحيحة باللغة العربية أو الإنجليزية بحسب اختيار المستهلك- تحتوي على تفاصيل أي مقابل مالي مطلوب دفعه من المستهلك.

حق المستهلك في الحصول على ضمان جودة الخدمة، وجودة التجربة:

١. يجب على مقدم الخدمة أن يلتزم بضمان جودة الخدمة المقدمة المعلن عنها من قبله، على أن تكون متوافقة مع المعايير الدولية المتعارف عليها في هذا المجال، وتضمنها في عقد الخدمة.
٢. يجب على مقدم الخدمة توفير وسيلة إلكترونية لتتبع المواد البريدية، وإيضاح حالتها، وإشعار المستهلك بأي تحديث يطرأ عليها عبر رسالة نصية (SMS) أو إلكترونية.
٣. يجب على مقدم الخدمة توفير آلية انتظار منظمة للمستهلكين في منافذ تقديم الخدمة.
٤. يجب على مقدم الخدمة تطبيق قواعد وإجراءات التعويض وإعادة المقابل المالي المعلن عنها من قبله، على سبيل المثال لا الحصر في حال عدم الالتزام بجودة الخدمة المقدمة، أو تعرض المواد البريدية للتلف أو النقص أو الفقدان.
٥. يجب على مقدم الخدمة وضع معايير لجودة تجربة المستهلك، وقياسها، ورفع مستواها بناء على نتائج القياس.

حق المستهلك في احترام خصوصيته وسريته معلوماته:

١. يجب على مقدم الخدمة الحفاظ على سرية معلومات المستهلك، وحمايتها من التعدي عليها بأي وسيلة كانت واتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع الوصول إليها، أو الاطلاع عليها، أو إفشائها، أو نشرها، أو استخدامها أو تعديها بما يخالف الأنظمة.

٢. لا يجوز لمقدم الخدمة الإفصاح عن معلومات المستفيدين ما لم يكن هذا الإفصاح مسموح به بموجب مسوغ نظامي وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة، أو بناءً على موافقة المستفيد الصريحة، أو من يمثله رسمياً في ذلك، أو بناءً على توجيه من الهيئة.

٣. يجب على مقدم الخدمة وضع سياسات واضحة تقيد الاطلاع على معلومات المستفيدين لديها، وتوثق أي دخول على معلوماته.

٤. يجب على مقدم الخدمة الإفصاح عن سياسة الخصوصية، وتحديد وتعريف أغراض طلب وجمع وحفظ معلومات المستفيدين، ويحظر استخدام تلك المعلومات لغير الأغراض المفصّل عنها.

٥. يجب على مقدم الخدمة المحافظة على محتوى المواد البريدية وعدم السماح لغير المصرح لهم نظاماً بالاطلاع عليها.

حق المستفيد في معالجة شكواه:

١. يجب على مقدم الخدمة تأسيس قسم خاص لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستفيد.
٢. يحق للمستفيد تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكوى (٣٠) يوماً من تاريخ استلامه للمادة البريدية أو انتهاء المدة المتفق عليها لتنفيذ الخدمة أيهما أسبق.
٣. يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين، وتطويرها، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لديه (١٠) عشرة أيام من تاريخ تقديم الشكوى مع مراعاة الآتي:
 - أ- أن يكون تقديم الشكوى متاحاً عبر كافة الوسائل الممكنة، سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام المستفيد بوسيلة واحدة لتقديم شكواه، وأن يكون الوصول إلى هذه الوسيلة واضحاً وسهلاً.
 - ب- أن تكون إجراءات معالجة الشكوى لدى مقدم الخدمة عبر نظام إلكتروني، على أن يتم الاحتفاظ وتوثيق إجراءات معالجة الشكوى من بداية تقديمها حتى إغلاقها.
 - ت- أن تتوافق هذه الإجراءات مع المعايير الدولية المتعلقة بمعالجة الشكاوى، ورضا المستفيدين.
 - ث- تزويد المستفيد برقم مرجعي لشكواه، والمدة المتوقعة لمعالجة الشكوى عبر رسالة نصية (SMS) أو إلكترونية أو ورقية، وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكوى يجب إشعار المستفيد بمستجدات معالجة شكواه، والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها، مع مراعاة المدة المحددة لمعالجة الشكوى المشار لها في الفقرة ٣ آنفاً.
 - ج- يزود المستفيد برد مكتوب وواضح عن نتيجة شكواه عبر رسالة نصية (SMS) أو إلكترونية أو ورقية، ولا يكتفى بعبارات مختصرة مثل عبارة (تم معالجة الشكوى) دون توضيح الإجراء المتخذ.

٤. يجب على مقدم الخدمة العمل على تكامل الأنظمة الإلكترونية لمعالجة شكاوى المستفيدين لديه مع أنظمة الهيئة الإلكترونية.
٥. يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالشكاوى المقدمة من المستفيد وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ إغلاق الشكاوى.
٦. تختص الهيئة بمعالجة شكاوى المستفيد ضد مقدم الخدمة إذا كان محل النزاع متعلق بالخدمة المرخص بتقديمها، أو العقد المبرم بشأن تقديم الخدمة البريدية، ومنها على سبيل المثال الأمور التالية:
- أ. مواد بريدية ناقصة أو تالفة المحتوى
- ب. تأخر وصول المواد البريدية.
- ت. مواد بريدية معادة.
- ث. مواد بريدية مسلمة بالخطأ.
- ج. حقوق المستفيد الواردة في هذه الوثيقة.
٧. يجوز للمستفيد تصعيد شكواه إلى الهيئة بعد انتهاء المدة النظامية الممنوحة لمقدم الخدمة لمعالجة الشكاوى، دون الرد عليها، أو إغلاقها بدون معالجتها، على أن يكون ما سبق خلال فترة لا تزيد عن ٣٠ يومًا من تاريخ إغلاق الشكاوى من قبل مقدم الخدمة أو انتهاء المهلة النظامية الممنوحة له، ويجوز للهيئة تجاوز هذه المدة في الحالات التي يتبين لها وجود أسباب واقعية منعت المستفيد من تقديم شكواه للهيئة خلال تلك الفترة.
٨. يجوز للهيئة قبول الشكاوى ابتداءً قبل تقديمها إلى مقدم الخدمة في الحالات التي تستدعي تدخل الهيئة وفق تقديرها.
٩. يجوز للهيئة عدم قبول الشكاوى فوراً إذا رأت أنها غير واقعية أو غير مبنية على حجج قوية أو غير مكتملة أو كان الطلب مجحفاً، أو كانت طبيعة الشكاوى أو الطلب خارج عن اختصاص الهيئة، أو أن الشكاوى مكررة، أو ضمنت عبارات غير لائقة، مع إبلاغ المستفيد بسبب الرفض.
١٠. يجب على المستفيد عند تقديم شكواه إلى الهيئة أن يذكر وقائعها، وأن يحدد طلباته، وأن يزود الهيئة بما تطلبه من بيانات أو مستندات تتعلق بالشكاوى.
١١. في حال تصعيد المستفيد شكواه أمام الهيئة، ومن ثم إحالتها إلى مقدم الخدمة للإفادة عنها فيتوجب على الأخير خلال مدة لا تتجاوز (٣) أيام عمل القيام بالتالي:
- أ. التواصل مع المستفيد لحل الشكاوى بالتراضي خلال المهلة المحددة.
- ب. تزويد الهيئة بنسخة من سجل الشكاوى متضمناً تفاصيل وإجراءات معالجتها، وموقف مقدم الخدمة حيالها.
- ت. تزويد الهيئة بالمعلومات والمستندات المطلوبة في الشكاوى.

١٢. في حال عدم إفادة مقدم الخدمة الهيئة بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة أو عدم حل الشكوى بالتراضي تقوم الهيئة بالبت في الشكوى وإصدار قرارها وفقا لما يتوفر لديها من معلومات.

١٣. يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى فور تبليغه به، وبما لا يتجاوز (٥) أيام عمل من تاريخ الإبلاغ وتزويد الهيئة بما يثبت التنفيذ.

١٤. يجب على مقدم الخدمة دراسة أسباب الشكاوى المكررة وإيجاد حلول جذرية لها، ويمكن للهيئة - إذا رأت مناسبة ذلك - أن تضع معايير تتعلق بعدد ونوعية الشكاوى المكررة والإجراءات الواجب إتباعها.

١٥. يجب على مقدم الخدمة تزويد الهيئة بتقارير وإحصائيات تفصيلية عن الشكاوى الواردة إليه، وما اتخذه من إجراءات حيالها بشكل دوري بحسب ما تطلبه الهيئة.

١٦. تضع الهيئة إجراءات محددة لمعالجة شكاوى المستفيدين المصعدة إليها مع مراعاة التالي:

ألا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لدى الهيئة (٣٠) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى حتى إصدار قرار بشأنها، ويجوز للهيئة في بعض الحالات الاستثنائية التي تستدعي مدة أطول تمديدتها مع إخطار مقدم الشكوى بذلك.

تصنيف الشكاوى ووضع معايير لمعالجة الشكاوى حسب طبيعة الخدمة محل الشكوى.

١٧. يجب على مقدم الخدمة إتاحة جميع مواردهم لفرق التفتيش أو المتابعة أو التنفيذ المتعلقة بمعالجة الشكاوى.

حق المستفيد في توعيته:

١. يلتزم مقدم الخدمة بنشر حقوق والتزامات المستفيدين على موقعه الإلكتروني، ومنافذ تقديم الخدمة، بحسب الاشتراطات التي تحددها الهيئة.

٢. يلتزم مقدم الخدمة بإعداد وتنفيذ خطط وبرامج لرفع وعي المستفيدين، وقياس مدى رضاهم، ومتابعة آرائهم ومتطلباتهم بشأن الخدمات المقدمة وجودتها.

المادة الرابعة: الاتصالات التسويقية:

١. لا يجوز لمقدم الخدمة القيام بالتسويق الاتصالي لخدماته بغرض عرض تقديم خدماته أو بيع منتجاته على المستفيد؛ إلا بعد موافقة المستفيد المسبقة على تلقي مثل هذه الاتصالات، وأن يتقيد مقدم الخدمة بما يلي:

أ- أن يتم الاتصال بالمستفيد من خلال قنوات الاتصال الرسمية لمقدم الخدمة المعلنة عبر موقعه الإلكتروني.

- ب- أن يفصح ممثل مقدم الخدمة في بداية الاتصال عن اسمه، ومقدم الخدمة الذي يمثله، وسبب الاتصال، ورغبة المستفيد في استمرار المكالمة من عدمها.
- ت- شرح الخدمة المعروضة، ومزاياها والتزاماتها بشكل واضح.
- ث- الإفصاح أثناء الاتصال عن السعر الكامل لأي منتج أو خدمة بموضوع الاتصال.
- ج- عدم إجراء أي اتصال تسويقي من الساعة (١٠) مساء وحتى الساعة (٩) صباحاً.
- ح- عدم إجراء أي اتصال تسويقي خلال يوم الجمعة.

المادة الخامسة: عقد الخدمة:

١. يجب على مقدم الخدمة أن يصدر على أوراقه الرسمية عقد خدمة للمستفيد، على أن يتضمن بحد أدنى ما يلي:
 - أ. تفاصيل الخدمة المتعاقد عليها، والمقابل المالي، والمدة المتفق عليها لتنفيذ الخدمة.
 - ب. سعر وتفاصيل محتوى المواد البريدية محل العقد، وحالتها.
 - ت. بيانات المرسل (الاسم، رقم الهوية / السجل التجاري، الجنسية، رقم التواصل، عنوانه)
 - ث. بيانات المرسل إليه (اسمه كاملاً، ورقم التواصل، وعنوانه - موقع التسليم)
 - ج. قواعد وإجراءات التعويض وإعادة المقابل المالي، عند الإخلال بأحد الالتزامات.
 - ح. توقيع المستفيد على عقد الخدمة وكتابة اسمه، أو أخذ موافقته إلكترونياً بطريقة موثقة.
 - خ. تاريخ عقد الخدمة.
 - د. بيانات موظف مقدم الخدمة، وتوقيعه.
 - ذ. إقرار موظف مقدم الخدمة بالاطلاع والتحقق من أصل هوية المرسل.
 - ر. رقم البوليصة.
٢. يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بعقد الخدمة لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ إبرام العقد، ويقع على مقدم الخدمة عبء إثبات موافقة المستفيد عند وجود أي نزاع.
٣. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستفيد بنسخة ورقية أو إلكترونية من عقد الخدمة.
٤. يجب على مقدم الخدمة إتاحة خيار سداد المقابل المالي للمستفيد عبر أكثر من وسيلة، كالدفع النقدي والإلكتروني، وتزويده بسند استلام لأي مبلغ يدفعه؛ يتضمن مقدار المبلغ، والخدمة المقدمة، وتاريخ الاستلام، وعلى مقدم الخدمة الاحتفاظ بهذا السند لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ استلام المبلغ.

٥. يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المستفيد أي مبالغ زائدة دفعها، وذلك خلال (١٥) يوم عمل على الأكثر من تاريخ العلم بها.

المادة السادسة: تسليم المواد البريدية:

١. على مقدم الخدمة تسليم المواد البريدية إلى عنوان المرسل إليه، المسجل في عقد تقديم الخدمة، ويعد مسؤولاً عن أي فقدان أو تأخير أو خطأ في التسليم الحاصل بسببه.
٢. تسلم المواد البريدية إلى المرسل إليه أو من يفوضه، وعلى مقدم الخدمة وضع إجراءات للتحقق من صحة هوية المستلم، وإثبات استلامه.
٣. على مقدم الخدمة استرداد أي مواد بريدية تم تسليمها بالخطأ.
٤. إذا تعذر تسليم المواد البريدية بسبب رفض المرسل إليه استلامها، أو لأي سبب آخر من قبل المستفيد، فعلى مقدم الخدمة تطبيق قواعد واجراءات التعامل مع المواد التي تعذر تسليمها المعلنه في منصاته ومنافذ تقديم الخدمة، على أن تراعي هذه القواعد عدد المحاولات الواجب أن تتم لإجراء التسلم، وتوافق هذه القواعد والإجراءات مع القواعد الدولية في هذا الشأن.
٥. على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالإجراءات التي تمت للتعامل مع المواد البريدية التي تعذر تسليمها في سجل خاص موثق ينشأ لهذا الغرض، وذلك لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ الإجراء المتخذ.

المادة السابعة: التزامات المستفيد:

١. يجب على المستفيد دفع المقابل المالي لمقدم الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الخدمة.
٢. يجب على المستفيد دفع المقابل المالي الذي وافق على أن يقوم مقدم الخدمة بدفعه للجهات الحكومية والمتعلق بالخدمة محل التعاقد، وتم تقديم ما يثبت دفع هذا المقابل المالي للجهات الحكومية.
٣. على المستفيد (المستلم) التحقق من سلامة المواد البريدية قبل توقيع استلامها.
٤. يجب على أي مستفيد سلمت إليه مواد بريدية لا تخصه، أو عثر عليها أن يبلغ مقدم الخدمة عن طريق إحدى وسائل التواصل المعتمدة.

المادة الثامنة: طلب إعادة المواد البريدية أو تعديل العنوان:

١. تعد المادة البريدية قبل تسليمها إلى المرسل إليه ملكاً للمرسل، ويجوز له أن يطلب استردادها أو إجراء تصحيح أو تعديل على عنوان المرسل إليه، وعلى مقدم الخدمة تطبيق قواعد واجراءات طلب إعادة المواد البريدية، أو تعديل العنوان المرسل إليه والمعلنه على منصاته ومنافذ تقديم الخدمة، مع مراعاة توافق هذه القواعد والإجراءات مع القواعد الدولية في هذا الشأن، وما يترتب عليها من رسوم قد تطلب من المستفيد.



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications & Information
Technology Commission