

تنظيمات حماية حقوق مستخدمي الخدمات البريدية

محرم ١٤٤٣هـ - أغسطس ٢٠٢١م

جدول ضبط النسخ

التاريخ	الإصدار
يوليو ٢٠١٩م	النسخة الأولى
أغسطس ٢٠٢١م	النسخة الثانية

جدول المحتويات

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

المقدمة

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:

١. الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
٢. الترخيص: وثيقة تصدرها الهيئة لشخص اعتباري لتقديم الخدمات البريدية وفقا للأنظمة والقرارات الصادرة بهذا الشأن.
٣. مقدم الخدمة: من يقدم الخدمات البريدية بناء على ترخيص أو تسجيل أو إعفاء.
٤. التسجيل: تقييد معلومات مقدم الخدمة ونوع الخدمة التي يقدمها لدى الهيئة.
٥. الإعفاء: وثيقة تصدرها الهيئة لمقدم الخدمة لتقديم بعض الخدمات البريدية دون الحصول على ترخيص، أو بالإعفاء من شرط أو أكثر من شروط الترخيص.
٦. المستفيد: أي شخص طبيعي أو اعتباري يستفيد من الخدمات البريدية.
٧. عقد الخدمة: الاتفاق الذي يتم بين مقدم الخدمة وبين المستفيد؛ لتقديم الخدمة، وتحديد الأحكام والالتزامات والأسعار لتلك الخدمة، وفقا للأنظمة والقرارات الصادرة بهذا الشأن.
٨. البعثات البريدية: تشمل الرسائل، والبطاقات البريدية، والمطبوعات، ومطبوعات ومكتوبات المكفوفين، والرمز البريدية المرسله عن طريق البريد.
٩. الطرود: كل رزمة بريدية أو علبة أو كيس أو صندوق أو مادة مغلفة أو غيرها؛ تحتوي على سلع أو أشياء ليس لها صفة الرسائل، وتكون وفقا للشروط والأوصاف التي تضعها الهيئة.
١٠. الرزم البريدية: ملفات صغيرة قد تشتمل على أشياء أو أوراق أو مستندات لها صفة التراسل الشخصي، وتغلف بطريقة تمكن من الاطلاع على محتوياتها.
١١. المواد البريدية: الطرود، والبعثات البريدية، وما في حكمهما.
١٢. الخدمات البريدية: جميع الخدمات والأنشطة المتعلقة بالبريد وتشمل ما يأتي:
 - أ- تسلم المواد البريدية، ونقلها، وتوزيعها، وتسليمها، بما فيها البريد السريع.
 - ب- الخدمات المالية البريدية.
 - ت- خدمة الصناديق البريدية.
 - ث- خدمة البريد الدعائي.

- ج- خدمة تقديم بطاقات أو كروت أو قسائم مسبقة الدفع.
- ح- محطات الطرود.
- خ- أي خدمة أو نشاط ترى الهيئة دخولها في نطاق الخدمات البريدية.
١٣. المرسل: من يرسل مادة بريدية عن طريق مقدم الخدمة.
١٤. 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 القيام بأي 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 عقد الخدمة بين المستفيد وبين مقدم الخدمة، ولا 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 تواصل 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 المستفيدين:

١. تتضمن هذه المادة الحد الأدنى من الأحكام والاشتراطات لحماية حقوق المستفيدين الواجب على مقدم الخدمة الالتزام بها ومجملها ما يلي:

- أ- حق المستفيد في الحصول على الخدمة المطلوبة.
 - ب- حق المستفيد في الحصول على المعلومات الصحيحة.
 - ت- حق المستفيد في الحصول على الخدمة بالسعر المعلن عنه.
 - ث- حق المستفيد في الحصول على ضمان جودة الخدمة، وجودة التجربة.
 - ج- حق المستفيد في احترام خصوصيته، وسرية معلوماته.
 - ح- حق المستفيد في معالجة شكواه.
 - خ- حق المستفيد في التوعية.
٢. يلتزم مقدم الخدمة بكل ما من شأنه حماية هذه الحقوق وفق التفصيل التالي كحد أدنى:

أ- حق المستفيد في الحصول على الخدمة:

١. يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة لطالها، ودون أي نوع من التمييز بين المستفيدين، 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 قنوات كافية لتقديم خدماته، مع مراعاة الانتشار والتوزيع الجغرافي للمستفيدين، ويحق له التعاقد مع الغير لأداء خدمة تسليم المواد البريدية، وفقاً للتنظيمات والقرارات التي تصدر من الهيئة في هذا الشأن.
٤. يجب على مقدم الخدمة إيضاح آلية العمل خلال فترات المواسم والأعياد، وضمن حصول المستفيدين على الخدمة خلال هذه الفترات، وفق التفصيل الآتي:
 - أ. يكون توقف فروع وخدمات مقدم الخدمة خلال عطلة اليوم الوطني لمدة يوم واحد فقط.

ب. يكون توقف فروع وخدمات مقدم الخدمة خلال الأعياد -عيد الفطر وعيد الأضحى- (٣) أيام تبدأ من أول أيام العيد.

ت. استمرار عمل مراكز خدمة العملاء خلال عطل الأعياد بشكل مستمر دون توقف.

ث. يستثنى من الفقرة (أ) والفقرة (ب) أعلاه، الاتفاقيات الخاصة بالطرود السريعة بين مقدم الخدمة والمستفيد والتي تنص على تقديم الخدمة في وقت محدد.

ج. يحق لمقدم الخدمة الاستمرار بتقديم الخدمات في رغبته بالعمل أثناء الفترات المذكورة شريطة الالتزام بإيصال وتسليم المواد البريدية خلال المدة المتفق عليها.

ب- 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، وقيمة التأمين على الشحنة -إن وجدت- 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 وفق ما تصدره الهيئة في هذا الشأن.

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 لطلب 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 وأوقات العمل.

ض- تحديث حالة تتبع المواد البريدية.

ط- الأسئلة والأجوبة الشائعة.

٢. يجب أن تكون جميع المعلومات المشار إليها في الفقرة أعلاه منشورة 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.

ت- حق المستفيد في الحصول على الخدمة بالسعر المعلن عنه:

١. لا يجوز لمقدم الخدمة تقاضي أي مقابل مالي إلا عن الخدمات التي طلبها المستفيد، أو وافق على تقديمها.

٢. لا يجوز لمقدم الخدمة تقاضي أي مقابل مالي بالمخالفة لما هو معلن عنه، وموافق عليه من قبل المستفيد في عقد الخدمة بشكل واضح.

٣. يجوز لمقدم الخدمة تحصيل المقابل المالي الذي دفعه نيابة عن المستفيد للجهات الحكومية والمتعلق بالخدمة محل التعاقد، بعد أخذ موافقة المستفيد المسبقة على ذلك، وتقديم ما يثبت دفع المبلغ للجهات الحكومية.

٤. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستفيد بفاتورة واضحة وصحيحة باللغة العربية أو الإنجليزية بحسب اختيار المستفيد- تحتوي على تفاصيل أي مقابل مالي مطلوب دفعه من المستفيد.

ث- حق المستفيد 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 الأنظمة والقرارات التي تصدر من الهيئة أو أي جهة ذات اختصاص، وتضمنها في عقد الخدمة.

٢. يجب على مقدم الخدمة توفير وسيلة إلكترونية لتتبع المواد البريدية، وإيضاح حالتها، وإشعار المستفيد بأي تحديث يطرأ عليها عبر رسالة نصية (SMS) أو إلكترونية.

٣. يجب على مقدم الخدمة توفير آلية انتظار منظمة للمستفيدين 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 التأخير في تسليم المواد البريدية، أو تعرضها للتلف أو النقص أو الفقدان.

٥. يجب على مقدم الخدمة وضع معايير لجودة تجربة المستخدم، وقياسها، ورفع مستواها بناء على نتائج القياس.

ج- حق المستخدم في احترام خصوصيته وسريته معلوماته:

١. يجب على مقدم الخدمة التقيد بوثيقة القواعد العامة للمحافظة على خصوصية البيانات الشخصية للمستخدمين الصادرة من الهيئة، والأنظمة والقرارات الصادرة من الجهات الحكومية، ذات العلاقة بالمحافظة على خصوصية بيانات المستخدمين.
٢. يجب على مقدم الخدمة الحفاظ على سريته معلومات المستخدمين، وحمايتها من التعدي عليها بأي وسيلة كانت واتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع الوصول إليها، أو الاطلاع عليها، أو إفشائها، أو نشرها، أو استخدامها أو تعديلها بما يخالف الأنظمة.
٣. لا يجوز لمقدم الخدمة الإفصاح عن معلومات المستخدمين ما لم يكن هذا الإفصاح مسموح به بموجب مسوغ نظامي وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة، أو بناءً على موافقة المستخدم الصريحة، أو من يمثله رسمياً في ذلك، أو بناءً على توجيه من الهيئة.
٤. يجب على مقدم الخدمة وضع سياسات واضحة تقيد الاطلاع على معلومات المستخدمين لديها، وتوثق أي دخول على معلوماته.
٥. يجب على مقدم الخدمة الإفصاح عن سياسة الخصوصية، وتحديد وتعريف أغراض طلب وجمع وحفظ معلومات المستخدمين، ويحظر استخدام تلك المعلومات لغير الأغراض المفصّل عنها.
٦. يجب على مقدم الخدمة المحافظة على محتوى المواد البريدية وعدم السماح لغير المصرح لهم نظاماً بالاطلاع عليها.

ج- حق المستخدم في معالجة شكواه:

١. يجب على مقدم الخدمة تأسيس قسم خاص لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستخدم.
٢. يحق للمستخدم تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكوى (٣٠) يوماً من تاريخ انتهاء المدة المتفق عليها لتنفيذ الخدمة.
٣. يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدمين، وتطويرها، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لديه (١٠) عشرة أيام من تاريخ تقديم الشكوى مع مراعاة الآتي:
 - أ- أن يكون تقديم الشكوى مجانياً ومتابلاً عبر كافة الوسائل الممكنة، سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام المستخدم 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- تزويد المستفيد برقم مرجعي لشكواه، والمدة المتوقعة لمعالجتها 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 رقم (٣) آنفاً.

ث- 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 ربط الأنظمة الإلكترونية لمعالجة شكاوى المستفيدين لديه مع أنظمة الهيئة الإلكترونية.

٥. يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالشكوى المقدمة من المستفيد وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ إغلاق الشكوى.

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 تسليم المواد البريدية عن الوقت المتفق عليه.

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 الشكوى، دون الرد عليها، أو إغلاقها بدون معالجتها، على أن يكون ما سبق خلال فترة لا تزيد عن (٣٠) يومًا من تاريخ إغلاق الشكوى 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 عدم قبول الشكوى فورًا إذا رأت أنها غير واقعية أو غير مبنية على حجج قوية أو غير مكتملة أو كان الطلب مجحفًا، أو كانت طبيعة الشكوى أو الطلب خارج عن اختصاص الهيئة، أو أن الشكوى مكررة، أو ضمنّت عبارات نابية، مع إبلاغ المستفيد بسبب الرفض.

٩. يجب على المستفيد عند تقديم شكواه إلى الهيئة أن يذكر وقائعها، وأن يحدد طلباته، وأن يزود الهيئة بما تطلبه من بيانات أو مستندات تتعلق بالشكوى.

١٠. 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 الشكوى بالتراضي خلال المهلة المحددة.

ب. تزويد الهيئة بنسخة من سجل الشكوى متضمناً تفاصيل وإجراءات معالجتها، وموقف مقدم الخدمة حيالها.

ت. تزويد الهيئة بالمعلومات والمستندات المطلوبة في الشكوى.

١١. 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 وفقاً لما يتوفر لديها من معلومات.

١٢. 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.

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

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

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

أ- 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.

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

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

خ- 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 المستهلك؛ إلا بعد موافقة المستهلك المسبقة على تلقي مثل هذه الاتصالات، وأن يتقيد مقدم الخدمة بما يلي:

- أ- أن يتم الاتصال بالمستهلك 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 المستهلك 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 عقد خدمة للمستهلك، بنسخة ورقية أو إلكترونية، باللغة العربية أو الإنجليزية- بحسب اختيار المستهلك- على أن يتضمن بحد أدنى ما يلي:

أ. تفاصيل الخدمة المتعاقد عليها، والمقابل المالي، وقيمة التأمين على الشحنة -إن وجدت- والمدة المتفق عليها لتنفيذ الخدمة.

ب. سعر وتفاصيل محتوى المواد البريدية محل العقد، وحالتها.

ت. بيانات المرسل (الاسم، رقم الهوية/رقم الإقامة/السجل التجاري، 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 المستهلك 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 في حال كان عقد مقدم الخدمة مع مستفيد من فئة الأفراد.

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، والرسوم المصاحبة -إن وجدت-، 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 بسبب عائد إليه، ويتحمل أمام المستفيد أي آثار ناتجة عن ذلك.

٤. إذا تعذر تسليم المواد البريدية بسبب رفض المرسل إليه استلامها، أو لأي سبب آخر من قبل المستفيد، فعلى مقدم الخدمة تطبيق قواعد وإجراءات التعامل مع المواد التي تعذر تسليمها المعلنة في مناصته ومنافذ تقديم الخدمة، على أن تراعي هذه القواعد عدد المحاولات المتفق عليها في عقد الخدمة لإتمام إجراء التسليم.

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 ملكا 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 والمعلنة على منصاته ومنافذ تقديم الخدمة، وما يترتب عليها من رسوم قد تطلب من المستفيد.

٢. يحق للمرسل مطالبة مقدم الخدمة باسترداد المادة البريدية، التي لم يمض على تسليمها لمقدم الخدمة أكثر من ٣ ساعات، وفي حال تجاوز تلك المدة فيجوز لمقدم الخدمة المطالبة بكامل أجره .



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications & Information
Technology Commission