

amazon payment services

مرحباً بك في خدماتنا

شروط الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف

www.paymentservices.amazon.com

شروط الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف

نعلم أن بدء النشاط في مجال التجارة الإلكترونية صعب ويحتاج العديد من الخطوات والقرارات والتي يجب أن يتم اتخاذها معاً في الوقت الصحيح.

توافر الشروط الخاصة بمحتويات الموقع الإلكتروني هامّ لضمان تجربة تسوّق سعيدة للعملاء ولتقليل شكاوى أصحاب البطاقات وطلباتهم لاسترداد الأموال بأقل قدر ممكن.

الشروط العامة لمحتويات الموقع الإلكتروني

✓ يجب أن تعكس محتويات الموقع الإلكتروني نشاط شركتك المُرخّص به وأن يكون رابط الموقع الإلكتروني هو نفس الرابط الذي يتم عرضه في التطبيق ولا يُسمح باستخدام أي موقع إلكتروني آخر.

✓ سيتوجّب علينا رؤية ومراجعة الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف الذي ستقبل عليه عمليات الدفع بالبطاقة. لا يجب أن يكون الموقع أو التطبيق جاهز لأن يكون مباشر، ولكن يمكن أن يكون نسخة تجريبية منهما. وبالنسبة لتطبيق الهاتف فإننا ننصح بأن يكون لديك صفحة هبوط (Landing Page) وأن تنشر الشروط والأحكام في تذييل الصفحة في الموقع الإلكتروني أو يمكنك إرسال لقطات الشاشة لتطبيق الهاتف.

✓ يجب ألاّ يعرض موقعك الإلكتروني أو يحتوي على منتجات/خدمات محظورة.

✓ يجب أن يظهر في الموقع الإلكتروني وصف للمنتجات أو الخدمات والسعر وعملة البيع.

✓ يجب ظهور شعار البطاقات التي تقبلها في الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني.

✓ احصل على شهادة طبقة الوصلات الآمنة (SSL) للموقع الإلكتروني. تعتبر هذه الشهادة من أهم مكوّنات نشاطك عبر الإنترنت لتقدّم بيئة تسوّق يمكن للعملاء الوثوق بها والشعور بالأمان عند الشراء.

أهمية صفحة "من نحن" و صفحة "تواصل معنا" في موقعك الإلكتروني

نشهد في عصرنا الحالي الانتشار الرهيب للإنترنت والازدهار المستمر لوسائل التواصل الاجتماعي، وهذا جعل العملاء يشعرون كثيراً بالقلق إن أرادوا القيام بمعاملات تجارية عبر الإنترنت أو الإفصاح عن بياناتهم الشخصية. لذلك يحتاج هؤلاء العملاء إلى طمأننتهم قبل أن يفكروا حتى في الشراء منك. وفي هذا السيناريو فإن أهم الأقسام في موقعك الإلكتروني ستكون صفحة "من نحن" و صفحة "تواصل معنا".

صفحة "من نحن" هي صفحة واحدة ولكنها حيوية في موقعك، حيث ستقدم شركتك إلى زوار الموقع وستخبرهم بنشاطك بأمل أن تبني علاقة ثقة قوية بينك وبينهم لتحويلهم في المستقبل إلى عملاء لك.

✓ يجب أن تعرض صفحة من نحن بوضوح طبيعة عملك ووصف لأنشطتك.

✓ كما عليك إضافة بيان يشير إلى أن شركتك هي من تملك وتدير هذا الموقع الإلكتروني.

الآن وبعد أن عرف الزوار من أنت وما هو نشاطك، ستحتاج إلى إعطائهم خيار التواصل معك متى احتاجوا إلى ذلك. هنا تأتي أهمية صفحة "تواصل معنا".

هنا بعض من المعلومات التي لا غنى عن وجودها في صفحة تواصل معنا:

✓ اسم الشركة

✓ عنوان البريد الإلكتروني

✓ أرقام الهاتف

✓ العنوان الفعلي للشركة (تأكد من أن العنوان المكتوب في الترخيص التجاري مطابق للعنوان المنشور على الموقع الإلكتروني)

✓ الرمز البريدي

✓ الدولة، مثل الإمارات

الشروط والأحكام

ستوضّح صفحة الشروط والأحكام قواعد استخدام موقعك الإلكتروني وقد تقلّل من مسؤوليتك في حالة اتخاذ العميل لأي إجراء قانوني ضدك. كما ستحمي حقوق ملكيتك للمحتويات الواردة في موقعك الإلكتروني.

سيقوم فريقنا بمراجعة هذه الصفحة خلال مرحلة التجهيز لاستخدام الخدمات، ويجب أن يتم ذكر المعلومات الآتية:

✓ أي نزاع أو دعوى تنشأ بسبب استخدام الموقع الإلكتروني أو له علاقة بالموقع الإلكتروني، فسيتم الفصل فيه وفقاً لقوانين (ادخل الدولة التي يتواجد بها الكيان القانوني للشركة).

✓ أدخل الدولة التي يتواجد بها الكيان القانوني للشركة، على سبيل المثال < الإمارات العربية المتحدة > هي الدولة المتواجدين نحن فيها" وخصّص بالذكر أن القانون المعمول به هو القانون الوطني للدولة.

✓ مستخدم الموقع الإلكتروني القصر/الأصغر من 18 عاماً لا يُسمح لهم بإنشاء حساب كمستخدم ولا إجراء أي معاملات ولا استخدام الموقع الإلكتروني.

✓ (فيزا و ماستركارد) وأي عملات يتم قبولها لعمليات الدفع: مثال < نحن نقبل المدفوعات عبر الإنترنت باستخدام البطاقات الائتمانية الصادر من فيزا و ماستركارد بعملة أدخل العملات المقبولة.

✓ يجب أن يحتفظ صاحب البطاقة بنسخة من سجّلات العمليات وسياسات التاجر وقواعده.

✓ المستخدم هو المسؤول عن الحفاظ على سرّيّة حسابه.

✓ قد يتم تغيير السياسات والشروط والأحكام الخاصة بهذا الموقع الإلكتروني أو تحديثها من حين لآخر وذلك امتثالاً للمتطلبات والمعايير. بالتالي فإنه من مسؤوليّة العميل زيارة هذه الأقسام باستمرار وذلك ليكون على اطلاع بالتغييرات التي تطرأ على الموقع الإلكتروني. سيدخل أي تعديل حيّز التنفيذ في نفس تاريخ نشره.

سياسة الخصوصية

في حالة كنت تجمع بيانات المستخدم الشخصية، فعليك بموجب القانون أن تضع "سياسة الخصوصية" الرسمية على الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف (إن أمكن). **سياسة الخصوصية** هي اتفاقية قانونية توضح ما هي المعلومات الشخصية التي تجمعها من زوار الموقع الإلكتروني وكيف يتم استخدام هذه البيانات وكيف تحافظ على أمانها.

يجب ذكر كل من المعلومات الآتية في صفحة سياسة الخصوصية:

✓ لن يتم تخزين أي بيانات خاصة بالبطاقة الائتمانية أو بطاقة الخصم المباشر أو معلومات التعريف الشخصية أو بيعها أو مشاركتها أو تأجيرها لأي طرف خارجي.

✓ إذا قمت بالدفع مقابل منتجاتنا أو خدماتنا على الموقع الإلكتروني، فإن البيانات التي يتم طلبها منك، سيتم إرسالها مباشرة إلى مقدم خدمة الدفع عبر اتصال آمن.

✓ لن يقوم التاجر بمشاركة أي تفاصيل عن البطاقة الائتمانية أو بطاقة الخصم المباشر مع أي طرف خارجي.

✓ يتخذ التاجر جميع الإجراءات اللازمة لضمان خصوصية وأمان البيانات عبر استخدام أجهزة وبرمجيات مختلفة. لكن لا يستطيع موقع (COMPANYWEBSITE.COM) أن يضمن أمان أي معلومات يتم الإفصاح عنها عبر الإنترنت.

✓ التاجر غير مسؤول عن سياسات الخصوصية الخاصة بالمواقع الإلكترونية الأخرى المرتبطة بموقعنا. في حال تقديمك لمعلومات شخصية لأي من تلك الأطراف الخراجية، فقد يتم تطبيق سياسة مختلفة بخصوص جمع واستخدام بياناتك الشخصية. عليك التواصل مباشرة مع تلك الجهة إذا كان لديك أي سؤال عن طريقة استخدامها للمعلومات التي تقوم بجمعها.

✓ بعض من الإعلانات التي قد تراها على الموقع الإلكتروني هي إعلانات تم اختيارها وعرضها من قبل أطراف خارجية مثل شبكات الإعلانات ووكالات الإعلانات والمعلنون وشركات تقديم بيانات الجمهور. قد تقوم هذه الأطراف الخارجية بجمع معلومات عنك وعن أنشطتك على الإنترنت سواء كان ذلك على موقعنا الإلكتروني أو على المواقع الإلكترونية الأخرى وذلك عبر استخدام ملفات تعريف الارتباط وإشارات الويب والتقنيات الأخرى بهدف فهم ما هي اهتماماتك وعرض الإعلانات التي تناسب هذه الاهتمامات. يرجى الانتباه أننا لا نستطيع الوصول إلى المعلومات التي تجمعها هذه الأطراف الخارجية أو التحكم فيها. طريقة استعمال المعلومات من قبل هذه الأطراف الخارجية غير مذكورة في سياسة الخصوصية هذه. (يرجى حذف أي بيان يناقض البيانات الواردة بالأعلى).

سياسة الشحن والتوصيل

من أفضل الوسائل لزيادة عدد طلبات الشراء في مجال التجارة الإلكترونية هو زيادة ثقة العملاء خلال تسوّقهم على متجرك الإلكتروني.

✓ يرجى الاحتفاظ بإيصال التوصيل الذي تم توقيعه/تأكيدِه من قبل العميل المسجّل لديك.

✓ عملية شحن البضائع وشروطها.

✓ مصاريف الشحن أو شحن مجاني.

✓ وقت الشحن المحلي/الدولي.

تأكيد عملية الدفع – الخدمات

✓ يجب ذكر كيف سيستقبل العميل تأكيد عملية الدفع التي قام بها (مثل عن طريق البريد الإلكتروني أو رسالة قصيرة) والوقت اللازم لوصول تأكيد عملية الدفع للعميل.

✓ النص التالي يجب إضافته في قسم سياسة الشحن/التوصيل:

ملاحظة: النصوص المظللة بالأصفر يجب تعديلها بحسب دولة التواجد القانوني للشركة. النص الأزرق هو رابط الموقع الإلكتروني لبوابة الدفع.

✓ (أدخل رابط الموقع الإلكتروني) لن يتعامل أو يقدم أي خدمات أو منتجات إلى الدول التي قام مكتب مراقبة الأصول الأجنبية بفرض عقوبات عليها وفقاً لقوانين (أدخل دولة الكيان القانوني للشركة).

✓ إن إتمام العملية أكثر من مرّة قد يؤدي إلى ظهور العملية أكثر من مرّة في كشف حساب صاحب البطاقة.

سياسة الاسترداد

يجب أن يتم ذكر الآتي بوضوح في صفحة سياسة الاسترجاع:

✓ سيتم استرداد المبلغ بنفس طريقة الدفع التي تم استخدامها عند الشراء وسيتم معالجتها في خلال 10 إلى 45 يوم، بحسب البنك المصدر للبطاقة الائتمانية.

✓ يجب على التاجر تفصيل سياسة الاسترجاع واسترداد المال وإلغاء طلبات الشراء بوضوح على الموقع الإلكتروني، لتعريف صاحب البطاقة بحقوقه ومسؤولياته.

✓ قام التاجر بإرسال المنتج الخاطئ.

✓ يوجد عيب في المنتج.

✓ تم تلف المنتج خلال عملية الشحن.

✓ تم التلاعب بالمنتج.

سياسة الإلغاء والاستبدال

يجب ذكر الفترة الزمنية المتوقعة للإبلاغ عن منتج أو خدمة تم شراؤه ومطلوب إلغاؤه/استبداله والشروط المتعلقة بذلك.

من أمثلة الحالات المسموح فيها الإلغاء والاستبدال:

✓ قيام التاجر بإرسال المنتج الخاطئ.

✓ يوجد عيب في المنتج.

✓ تلف المنتج خلال عملية الشحن.

✓ لم يتم توصيل المنتج خلال الوقت المحدد.

إذا كان لا يوجد سياسة إلغاء أو سياسة استرداد المال، فيجب توضيح هذا لصاحب البطاقة قبل أن يتخذ قرار الشراء لمنع أي سوء فهم أو شكاوى.

الموقع الإلكتروني الجيد هو الموقع الذي يقدم لزواره معلومات يمكن الوثوق بها. جميع النقاط التي قمنا بمناقشتها والتي يجب توافرها في موقعك الإلكتروني ستعطي للعملاء الإحساس بأن شركتك هي شركة قانونية ويمكن التأكد من بياناتها. بالتالي فإن جميع هذه الصفحات تعتبر في غاية الأهمية لنجاح شركتك وموقعك الإلكتروني. تأكد من أن هذه الصفحات تظهر بشكل جيد على موقعك الإلكتروني وبتصميم مميّز!

شكراً لك!

 **amazon** payment services