



ثقة
THEQA

الشركات المتوسطة والصغيرة

المعايير من أجل التأهل للحصول على علام
ثقة للتجارة الإلكترونية



الشركات المتوسطة والصغيرة

من أجل التأهل للحصول على علامة ثقة للتجارة الإلكترونية المضمونة، يجب أن تلتزم شركات التجارة الإلكترونية بالمعايير التالية:

1. الشروط والأحكام

يجب على جميع التجار توفير الشروط والأحكام الموصى بها، ويجب أيضًا تسهيل الوصول إليها على موقع الويب الخاص بهم والعمل على تنظيم صحيح للأقسام المخصصة (الشروط والأحكام الأساسية، سياسة الخصوصية، سياسة الشحن، إلخ).

2. معلومات الأعضاء

يجب إتاحة ما يلي من قبل التجار الإلكترونيين على نظامهم الأساسي في صفحة "من نحن":

- اسم المؤسسة
- رقم السجل التجاري القطري أو ما يعادله.
- عنوان المنظمة - معلومات الاتصال (بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف)

3. معلومات المنتج

يجب أن تحتوي جميع المنتجات الموجودة على موقع الويب على وصف دقيق وليس مضللًا بأي حال من الأحوال، وأن تعرض صور ذات جودة جيدة للعناصر الفردية المعروضة للبيع.

4. معلومات التسعير

يجب عرض سعر كل منتج بشفافية ووضوح، مع تحديد الرسوم الإضافية (الولاء والتسليم والضريبة، إلخ) حسب الحاجة في كل مرحلة من مراحل عملية الشراء.

5. التسليم في الوقت المحدد، الشروط والرسوم

يجب عرض أوقات وشروط التسليم بوضوح في أي مكان يطلب فيه العميل منتجًا، كما أنه يجب ذكر خيارات التسليم المتاحة ومتوسط وقت التسليم والرسوم في صفحة الشروط والأحكام الخاصة بالموقع، ويُستلزم أيضًا عرض رسوم التسليم الدقيقة بوضوح على صفحة المغادرة وتحديد وقت التسليم بالضبط بمجرد قيام العميل بتقديم طلب.

6. شروط الدفع والرسوم

على جميع التجار المؤهلين إدراج طرق الدفع المقدمة و توضيح ما هي الرسوم (إن وجدت) التي سيدفعها المتسوق الإلكتروني لإكمال المعاملة عبر الإنترنت، كما عليهم أيضًا أن يحددوا بدقة ما إذا كانت هناك أية قيود في بعض طرق الدفع المتاحة ومتى سيتم دفع الرسوم من بطاقات الائتمان أو الخصم.

7. إلغاء الطلب

يجب أن يوضح التاجر الإلكتروني أن للعميل حق إلغاء طلب، و تخصيص فترة زمنية محددة لهذه العملية، حيث وفقًا للقانون القطري، فإن عمليات التسليم التي لا يتم إجراؤها في غضون 30 يومًا تمنح العملاء حق إلغاء الطلب واسترداد أموالهم بالكامل.

8. إعادة الطلب، استرداد قيمته و تبديله

يجب إتاحة مجال إعادة أو استبدال الطلب أو استرداد قيمته لجميع العملاء، كما على التاجر الإلكتروني أن يقدم وصف دقيق لسياسات الإعادة/الاسترداد/التبديل والعملية التي يجب على العميل اتباعها للقيام بذلك عند الحاجة

9. الأضرار والعيوب

يحق لكل عميل أن يستبدل طلبه و/ أو يسترد قيمته في حال تلفه أو وجود خلل فيه، وعلى التاجر الإلكتروني أن يخصص قسمًا لسياسة الأضرار والعيوب (عادةً ما تكون ضمن الشروط والأحكام) وعملية واضحة يستطيع العميل اتباعها..

10. معلومات الضمان

قد يتعين على التاجر الإلكتروني ذكر ما إذا كان العميل مؤهلاً للحصول على ضمان عند شراء منتج معين، حيث يجب أن يكون هناك قسم مخصص لسياسة الضمان في الشروط والأحكام التابعة للموقع (بما في ذلك الوقت والنطاق والأهلية) والعملية المناسبة.

11. سياسة الخصوصية

توفير قسم لسياسة الخصوصية مهم جدًا، ويفضل أن يوضع في أسفل الصفحة الرئيسية لموقع التجارة الإلكتروني حتى يعثر عليه المستهلكين بسهولة، كما يفضل أن يكون ذلك في شكل صفحة ويب مخصصة لسياسة الخصوصية وتستهدف حماية البيانات.

12. البيانات الشخصية

يجب على التاجر الإلكتروني الحصول على موافقة العميل لتخزين أو استعمال بياناته الشخصية عند قيامه بإنشاء حساب أو عند الطلب بدون حساب، كما على البيانات التي يتم جمعها أن تقتصر فقط على عمليات الشراء أو التسليم، بالإضافة إلى أنه من المهم أن تكون شهادة SSL متاحة لتشفير بياناتهم عند قيام العميل بإدخال معلومات تسجيل الدخول إلى بطاقة الائتمان و / أو الحساب.

13. بيانات الدفع

يجب أن تكون بوابات الدفع المقدمة آمنة ومتوافقة مع PCI .

14. مواد التسويق

إذا كان التاجر الإلكتروني يعتزم مشاركة معلومات عنوان العميل لأغراض تعاونية أو ترويجية، فيجب الإشارة إلى ذلك في سياسة خصوصية المنصة، بما في ذلك الجهة التي ستتم مشاركة البيانات معها وكيفية استخدامها للمواد التسويقية.

15. مشاركة بيانات الطرف الثالث

إذا كان التاجر الإلكتروني يعتزم مشاركة معلومات العميل مع جهات خارجية، فيجب أيضًا شرح هذا بوضوح في سياسة الخصوصية الخاصة بهم.

16. جمع البيانات وتخزينها

يستلزم على سياسة خصوصية التاجر الإلكتروني أن تخرن بيانات العميل بعبارات واضحة وشفافة، بما في ذلك وصف مكان وطول مدة تخزين البيانات.

17. ملفات تعريف الارتباط

يجب أن تحتوي سياسات التاجر الإلكتروني أيضًا على قسم مخصص لملفات تعريف الارتباط ((cookies، بما يصف نوع المعلومات المحفوظة بواسطة هذه الملفات الخاصة بمواقعهم الإلكترونية ولأي غرض سيتم استخدام هذه البيانات.

18. معلومات الاتصال

من المهم أن يوفر التاجر الإلكتروني على موقعه صفحة "اتصل بنا" يمكن الوصول إليها بسهولة، كما يجب أن تتضمن عنوانًا فعليًا ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني.

19. التعامل مع الشكاوى

يجب أن يوفر التاجر الإلكتروني إجراءات بسيطة و واضحة للتعامل مع الشكاوى، حيث يتم توضيح الإجراء الذي يتبعه العميل في قسم مخصص يمكن الوصول إليه بسهولة.