



# المبادئ التوجيهية للتجارة الإلكترونية الشروط والأحكام



# المبادئ التوجيهية للتجارة الإلكترونية الشروط والأحكام

إعداد:

وزارة المواصلات والاتصالات  
دولة قطر

٢٠١٩/٢٠١٨

## حول هذا المستند

تحتوي هذه الوثيقة على الشروط والأحكام الموصى بها لمواقع التجارة الإلكترونية في قطر. إن الهدف الرئيسي هو ضمان خضوع شركات التجارة الإلكترونية ومواقعها الإلكترونية لشروط وأحكام متوازنة تأخذ في الاعتبار مخاوف كل من التجار والمستهلكين من أجل تعزيز ثقة كل من التجار والمستهلكين في معاملات التجارة الإلكترونية. يجب استخدام هذه الإرشادات كإطار عمل عند إنشاء موقع إلكتروني تجاري موجه بصورة رئيسية للمعاملات والعلاقات بين الشركات والمستهلكين B2C.

## فهرس المحتويات

٥	القسم الأول: المقدمة
٧	القسم الثاني: عرض الوثائق المختلفة
٩	القسم الثالث: التعريف
١١	القسم الرابع: شروط استخدام الموقع الإلكتروني
١٢	١. التطبيق والسريان
١٢	٢. إتاحة الوصول إلى موقعنا
١٢	٣. الملكية الفكرية
١٣	٤. الاعتماد على المعلومات
١٣	٥. الاستخدام المقبول
١٤	٦. المنتديات - المجتمع - التعليقات
١٤	٧. تعليق أو إنهاء الاستخدام
١٥	٨. الإعلان والرعاية
١٥	٩. روابط بمواقع أخرى
١٥	١٠. مسؤوليتك
١٦	١١. مسؤوليتنا
١٦	١٢. معلومات عنك
١٦	١٣. المعاملات التعاقدية
١٦	١٤. التغييرات على هذه الشروط
١٧	١٥. القانون الواجب التطبيق والولاية القضائية
١٨	القسم الخامس: الشروط والأحكام
١٩	أ. المقدمة
١٩	ب. الشروط المقترحة
١٩	١. قابلية التطبيق
١٩	٢. العرض
٢٠	٣. الطلب
٢١	٤. متطلبات العملاء
٢٢	٥. كلمة المرور والأمن

٢٢	٦. السعر
٢٣	٧. طرق الدفع
٢٤	٨. الاشتراكات المتكررة
٢٤	٩. الضمانات
٢٦	١٠. التسليم
٢٧	١١. الفحص عند التسليم
٢٧	١٢. الحق في الانسحاب
٢٩	١٣. سياسة رد الأموال
٢٩	١٤. الملكية الفكرية
٣٠	١٥. المسؤولية عن المنتجات أو الخدمات
٣١	١٦. الظروف الاستثنائية
٣١	١٧. التغييرات التي تطرأ على خدماتنا
٣١	١٨. التغييرات على الشروط والأحكام
٣٢	١٩. الاتصالات
٣٢	٢٠. الشكاوى
٣٢	٢١. أخرى
٣٢	٢٢. القانون والمنازعات المعمول بها
٣٤	القسم السادس: سياسة الخصوصية
٣٥	أ. المقدمة
٣٥	ب. سياسة الخصوصية النموذجية
٣٥	١. ماذا نعالج
٣٦	٢. لماذا نقوم بمعالجة البيانات الشخصية
٣٦	٣. لمن نرسل البيانات الشخصية
٣٧	٤. أين نقوم بمعالجة البيانات الشخصية
٣٧	٥. كيف نعالج البيانات الشخصية
٣٧	٦. حقوقك
٣٩	٧. ملفات تعريف الارتباط
٤٠	القسم السابع ملحق ١: قائمة المصادر

# القسم الأول: مقدمة

في إطار خارطة الطريق الوطنية للتجارة الإلكترونية لتعزيز تطوير سوق التجارة الإلكترونية في قطر، تتم صياغة المبادئ التوجيهية للتجارة الإلكترونية لتحسين رحلة عملاء التجارة الإلكترونية، ولضمان الشفافية، وإمكانية الوصول، والنزاهة في مواقع الويب التابعة للتجار المحليين، ولخلق بيئة آمنة للمعاملات على شبكة الإنترنت، ولتوطيد الأحكام والشروط القياسية بين التجار المحليين.

وبما أن هدف هذه المبادئ التوجيهية هو تشجيع ورعاية الثقة لدى المستهلكين والتجار ومزودي الخدمات، فمن المهم إيجاد توازن بين مصالح المستهلكين ومصالح التجار أو مزودي الخدمات. ستركز هذه المبادئ التوجيهية على تلك القضايا التي تشكل مخاوفاً مهمة لدى المستهلكين، ومن ناحية أخرى ستعمل على حماية التجار ومزودي الخدمات من المخاطر حيثما يتعين حمايتهم. وستساعد هذه الإرشادات التجار على البقاء تحت مظلة القانون، وتجنب الشكاوى من المستهلكين والمنافسين، وبالتالي تفادي الغرامات.

وفي إطار سعيها لتحقيق التوازن بين الحقوق المتضمنة في هذه المبادئ، أخذنا بعين الاعتبار توصية منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية "حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية" الصادرة في 2016، وكذلك المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك، (مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، أونكتاد) 2016. ولا بد من التنويه هنا بأن هذه الأحكام والشروط المقترحة ليست بديلاً عن التشريعات السارية المتعلقة بحماية المستهلك.

لقد بذلنا قصارى جهدنا لتفادي التضارب مع التشريعات الوطنية أو الإقليمية أو القطاعية السارية. غير أنه إذا ما ظل بعض التضارب موجوداً، فإن القوانين لها الأولوية وتسود على المبادئ التوجيهية. إضافة إلى ذلك، فإن المتطلبات القانونية تتطور مع مرور الوقت، ولذلك فمن الممكن ألا تشمل أو تعكس هذه المبادئ التوجيهية كافة المتطلبات القانونية لإطار عمل التجارة الإلكترونية. وفي كل الأحوال، فإن هذه المبادئ التوجيهية ستخضع للتحديث مراراً لتتماشى مع التشريعات الجديدة، والمسائل والقضايا المستجدة، وتطورات السوق والتكنولوجيا.

إن الغرض من هذه المبادئ التوجيهية هو تطبيقها من قبل التجار ومزودي الخدمات في سياق المعاملات بين الشركات والمستهلكين (B2C). وليس مقصوداً منها تغطية المعاملات بين مستهلك ومستهلك آخر (C2C)، حيث يقوم بعض المستهلكين في بعض الأحيان بالبيع دون أن يكونوا تجاراً أو مزودي خدمات محترفين، على سبيل المثال، في حالة بيع السلع المستعملة، أو الشبكات النظيرة أو خدمات الاقتصاد المشترك. ووفقاً للمادة (1) من قانون تنظيم التجارة، فإن اللوائح التجارية تنطبق على جميع الأعمال التجارية التي يقوم بها أي شخص، حتى لو لم يكن ذلك الشخص تاجراً.

لقد تمت صياغة هذه المبادئ التوجيهية للتجار الموجودين في قطر والذين يتعاملون مع المستهلكين المقيمين في قطر وأولئك الذين يعيشون خارجها على حد سواء، ولكنها لا تغطي أو تنطبق على الأعمال التجارية الموجودة في نطاق مركز قطر للمال والتي غالباً ما تكون ذات طابع دولي، ولها شروطها وأحكامها وترتيبات تسوية النزاعات الخاصة بها.

وكقاعدة عامة، فإن جميع المعلومات التي قد تكون مفيدة للمستهلك في اتخاذ قراره بشأن معاملة ما، وجميع المعلومات التي قد يكون لها أثر على حقوقه والتزاماته، يجب أن تكون واضحة، وفي المتناول، وسهلة الفهم. إن هذا يعني أن إصدار عدد من الوثائق المنفصلة سيساعد المستهلك في العثور على المعلومات المطلوبة دون عناء وبسرعة. إن العثور على المعلومات في الوقت المطلوب هو أمر لا غنى عنه لسلسلة تجربة المتسوق على الإنترنت.

# القسم الثاني: عرض الوثائق المختلفة



في هذا القسم ، سنستعرض الوثائق التالية، والتي سيتم توفيرها جميعاً على موقع الويب بروابط منفصلة:

- التعريف: ("من نحن" أو "اتصل بنا"): هذه الوثيقة تتضمن معلومات عن التاجر.
- شروط استخدام الموقع: تتضمن هذه الوثيقة قواعد وأحكام زيارة الموقع الإلكتروني واستخدامه.
- الشروط والأحكام: تتضمن هذه الوثيقة الشروط التي تحكم المعاملات، مثل بيع السلع أو تقديم الخدمات.
- سياسة الخصوصية: تتضمن هذه الوثيقة القواعد والحقوق والالتزامات فيما يتعلق بجمع واستخدام بيانات المستخدم الشخصية.

قد يتضمن موقع الويب التجاري (متجر الويب) صفحات منفصلة أخرى تتضمن شروطاً وأحكاماً محددة، ولها روابطها الخاصة، مثل "التسليم"، "الدفع". إن تلك الصفحات تتضمن خيارات عديدة وقواعد وأحكام تفصيلية كانت ستجعل من وثيقة الشروط والأحكام هذه مجلداً ضخماً.

## القسم الثالث: التعريف

يمكن الوصول إلى صفحة الويب التي تتضمن المعلومات عن التاجر من الصفحة الرئيسية وأي صفحة أخرى عبر رابط بعنوان "من نحن"، "اتصل بنا"، أو ما يشابه ذلك.

يجب على التجار تعريف أنفسهم على الإنترنت، حيث أن المستهلكين يحتاجون إلى الثقة في والاطمئنان إلى أنهم يتعاملون مع شركة تتعامل بشفافية، ويمكنهم الاتصال بها فوراً متى ما كانت هناك حاجة لذلك. إن القانون (المواد (٥١) و(٥٢) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية) يفرض على التاجر أن يقدم معلومات معينة إجبارية (مثلما هو الحال في توصية منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وغيرها من التشريعات).

يمكن تقديم تلك المعلومات كما يلي:

(Name.qa) هو موقع إلكتروني تشغله (Name.Ltd)،

شركة أنشأت بموجب القوانين القطرية، ومسجلة في ..... بالرقم .....، ومقر أعمالها الرئيسي في (المدينة، الشارع، .....)، قطر، ص. ب. ....

والمرخص لها بممارسة التجارة في ..... بموجب الترخيص رقم .....  
الصادر من ..... (المدينة، العنوان)، والمخولة سلطة الإشراف،  
إذ تعمل بموجب مدونة السلوك ..... والموجودة في هذا الموقع،

(المصطلحات "نحن"، أو "نا" فيما بعد، تشير إلى هذه الشركة).

يمكنكم الاتصال بنا على:

- بالهاتف: .....
- بالبريد الإلكتروني: .....

ملاحظة: في حالة المهن المنظمة، والتي تتطلب ترخيصاً أو تفويضاً، يجب أن تتضمن المعلومات المطلوبة أيضاً تفاصيل المنظمة المهنية المسجل لديها مزود الخدمات، وكذلك لقبه المهني والبلد الذي حصل منه على ذلك اللقب أو الدرجة. إضافة إلى ذلك، يجب على التاجر الإشارة إلى القواعد المهنية المعمول بها أو القواعد القانونية وكيفية الوصول إليها على الإنترنت أو خلاف ذلك.

# القسم الرابع: شروط استخدام الموقع الإلكتروني

## ١. التطبيق والسريان

يجب أن تسري شروط استخدام الموقع تلقائياً لدى قيام المستخدم بزيارة الموقع واستخدامه، وليست هناك حاجة للحصول على موافقة صريحة من المستخدم.

”شروط استخدام الموقع هذه تحكم مجمل زيارتك واستخدامك لموقع (Name.qa).

وباستخدامك لموقعنا، تعتبر بأنك قد قبلت بهذه الشروط والأحكام، وإذا لم يكن باستطاعتك قبول أي من هذه الشروط والأحكام، فلا يحق لك استخدام موقعنا.“

## ٢. توفر الوصول إلى موقعنا

ليس بالضرورة أن يكون موقع الويب متوفراً في كل الأوقات، بالرغم من أن تعطل موقع الويب لسبب معين قد يسبب إحباطاً للمستخدمين.

### المادة المقترحة:

”إن الوصول إلى، واستخدام، موقعنا متاح على أساس مؤقت. إننا نحتفظ بحقنا في سحب أو تعديل خدماتنا على موقعنا بدون إخطار. ولن تترتب علينا أي مسؤولية إذا لم يكن موقعنا متوفراً في أي وقت، أو لأي سبب من الأسباب.

أن بعض الأجزاء من موقعنا متوفرة فقط للمستخدمين المسجلين.

من أن الآخر، سيكون موقعنا غير متوفر بسبب التحديثات المخططة، أو عمليات الصيانة، أو لإدخال خدمات جديدة. وسنحاول من جانبنا أن نقصر إجراء تلك العمليات على (الساعات بين 10 مساءً و5 صباحاً)، وسنقوم بإصدار تنبيه بأي صيانة مخطط لها ب (000) أيام مقدماً.

أما في حالات الصيانة العاجلة، فسيكون لنا الحق في الحد من توفر موقعنا بدون سابق إنذار.“

غير أن بعض مواقع الويب يتوجب عليها أن تكون متوفرة باستمرار ولفترات طويلة من الوقت، وقد يشمل ذلك الليل. في هذه الحالات، يمكن تضمين بعض التعهدات و/أو الاستثناءات في الشروط. وينطبق هذا، على سبيل المثال، على مواقع الويب التي تقدم خدمات إعلامية، وخدمات البث التي تقدم الموسيقى أو الأفلام أو الرياضة، والخدمات المصاحبة لخدمات مستمرة، كما هو الحال مع الألعاب على الإنترنت، أو المعاملات المالية، أو الحجوزات، إلخ.

## ٣. الملكية الفكرية

### المادة المقترحة:

”محتوى موقع Name.qa محمي بحقوق النشر، وحقوق العلامة التجارية، وحقوق علامات الخدمة، وحقوق قواعد البيانات وغيرها من حقوق الملكية الفكرية. نحن ملاك هذه الحقوق أو هي مرخصة لنا.

إن بإمكانك أن تطبع أو أن تعيد إنتاج أو تنسخ أجزاء معقولة من المحتوى لأغراض استخدامك الشخصي، غير التجاري، شريطة أن تبقى على وتعرض جميع إشعارات حقوق النشر وإشعارات حقوق الملكية.

وبخلاف ذلك، فإنه لا يحق لك إعادة إنتاج، أو نسخ، أو تعديل، أو توزيع أو أن تستخدم لأي أغراض تجارية، أي مواد، أو معلومات أو محتوى آخر معروض على موقع Name.qa بدون الحصول على إذن صريح كتابي مسبق.

ولا يجوز لك إعادة إنتاج أي حجم كبير بصورة غير معقولة من محتوى موقعنا، سواء كان ذلك يدوياً، أو باستخدام الوسائل الأوتوماتيكية، بدون إذن كتابي صريح مسبق من قبلنا، وسيعتبر الوصل الإلكتروني أو إضمار ذلك المحتوى بمثابة إعادة إنتاج.“

إن الموقع الإلكتروني يكون متاحاً للجمهور على نطاق واسع، وبالتالي فإن المحتوى المعروض يمكن نسخه (مباشرة أو بصورة غير مباشرة، من خلال الوصل الإلكتروني). وهذه المخاطرة تكتسب أهمية أكثر لدى أنواع معينة من المواقع الإلكترونية أكثر من غيرها من المواقع. كما يجوز أن تتضمن الشروط منع الاختلاس الأتوماتيكي، عن طريق الروبوتات مثلاً، لكتل ضخمة من المعلومات.

#### ٤. الاعتماد على المعلومات

بعض المعلومات في الموقع يجب أن تكون صحيحة بالضرورة، مثل المعلومات المتعلقة مباشرة بالمنتجات أو الخدمات المصنوعة أو المبيعة من قبل التاجر. إن تلك معلومات "قبل التعاقدية" مهمة وقد تؤثر في قرار المستهلك بشراء المنتج أو الخدمة. غير أن مواقع الويب قد تحتوي على أنواع أخرى من المعلومات، بما فيها تلك التي قد تكون مكتوبة من قبل طرف ثالث، وبالتالي لا يمكن للتاجر أن يكون مسؤولاً عن مثل تلك المعلومات على الدوام.

المادة المقترحة:

"باستثناء ما، وإلى ذلك المدى الذي، يطالبنا فيه القانون بتقديم معلومات صحيحة، أو باستثناء ما، وإلى ذلك المدى، الذي نتوقع فيه أنت، كمستهلك، وبصورة معقولة أن تتلقى معلومات صحيحة عن بضاعتنا أو خدماتنا، فإنه ليس من المقصود بأي معلومات، أو تعليقات أو أي مواد أخرى منشورة على موقعنا أن تكون نصائح دقيقة، وكاملة وحديثة، يتعين الاعتماد عليها كمصدر وحيد للمعلومات، ونحن نخلي أنفسنا من أي مسؤولية في هذا الشأن إلى الحد الذي يسمح به القانون."

#### ٥. الاستخدام المقبول

يجب على زوار الموقع الامتناع عن أي أفعال ضارة يمكن أن تلحق الضرر بالموقع أو بسمعة التاجر، أو سمعة الطرف الثالث. وحتى يتسنى رفع الدعاوى ضد الزوار الذين يتصرفون بطريقة غير مقبولة، يفضل إبراز هذه المتطلبات في شروط استخدام الموقع.

#### المادة المقترحة:

- "يمكنك زيارة موقع (Name.qa) فقط وفقاً لمبادئ الاستخدام المقبول والمشروع ولأغراض مقبولة ومشروعة.
- ويعني ذلك أنه من غير المسموح به استخدام موقع (Name.qa):
- بأي طريقة تنتهك أي قوانين أولوائح وطنية أو دولية معمول بها.
  - بأي طريقة غير مشروعة أو احتيالية، أو لأي أغراض غير مشروعة أو احتيالية، أو تخلق آثاراً غير مشروعة أو احتيالية.
  - بغرض الإضرار أو محاولة الإضرار بالقصر بأي طريقة كانت.
  - بغرض الحصول على وصول غير مصرح به لأنظمة الحاسوب.
  - بغرض التدخل في استخدام أي شخص آخر أو تمتعه بموقع (Name.qa).
  - بغرض التدخل في أو الحصول على وصول غير مصرح به إلى الشبكات أو مواقع الويب أو المعدات المتصلة بموقع (Name.qa) أو المملوكة لأي طرف ثالث.
  - لنقل، أو لاستصدار أو إرسال أو تحميل أي مواد إعلانية أو ترويجية غير مشروعة أو غير مرغوبة أو غير مصرح بها، أو أي نوع آخر من الإغراءات أو التسويق (مثلاً: البريد المزعج، البريد غير المرغوب، الرسائل المتسلسلة، أنظمة التسويق الهرمي).
  - بغرض إرسال أو تحميل أو، بأي طريقة أخرى، نشر معلومات تمييزية، زائفة، تشهيرية، فاحشة أو مهينة، عمداً.

- لمحاولة إعادة إرسال، إرسال، أو تحميل أو، بأي طريقة أخرى، نشر معلومات غير مسموح بها وفقاً لهذه الشروط، بعد أن تم رفضها أو حذفها من جانبنا.
- إرسال أي بيانات أو مواد تحتوي على فيروسات، أو أحصنة طروادة، أو ديدان، أو قنابل موقوتة، أو برمجيات تجسسية، أو برمجيات إعلانية، أو برمجيات خبيثة، أو أي شيفرة ضارة أخرى مصممة لإحداث تأثير ضار على برمجيات وأجهزة الحاسوب.
- لانتحال شخصية شخص آخر.
- ويجوز اعتبار بعض الأفعال المذكورة أعلاه كجرائم جنائية.

## ٦. المنتديات – المجتمع – التعليقات

هذا النوع من الشروط يستخدم فقط في المواقع التي تتضمن مجتمعات من المستخدمين على صفحاتها، مثل المنتديات، حيث يكون بوسع المستخدمين ابتداء المناقشات أو إبداء آرائهم عن مسائل معينة. وقد يكون مفيداً أيضاً للمواقع التي تتيح للمستخدمين إبداء ملاحظاتهم على المواضيع، أو تقديم استعراض لبعض المتاجر أو الخدمات أو المطاعم المعينة، إلخ.

”موقع (Name.qa) يتضمن عدداً من صفحات المجتمعات ومنتديات المستخدمين، ومساحات أخرى تتيح للمستخدمين التفاعل عبر لوحات الرسائل، أو المنتديات، أو صناديق الملاحظات. إن الآراء ووجهات النظر التي يعبر عنها أشخاص بالنشر على صفحات مجتمعاتنا، لا تمثل رأي أو وجهة نظر (Name.qa).

يجب عليك أن تتأكد من أن تعليقاتك على أي شخص أو مجموعة من الأفراد، أو أي منظمات أو بضائع أو خدمات، لن تنتهك أي حقوق لأي طرف ثالث، بما في ذلك أي حق في الكرامة الشخصية وأي حق من حقوق الملكية الفكرية، وأن تعليقاتك لن تحتوي على أي مادة غير مشروعة أو تشهيرية أو مسيئة أو فاحشة، أو أي مادة، بخلاف ذلك، تتعارض مع المبادئ القانونية والأخلاقية والأدبية المقبولة عموماً في قطر.

نحن لا نتحكم في أو نحكم المحتوى المنشور على تلك الصفحات. غير أننا نحتفظ بالحق في مراقبة ومراجعة و/أو تحرير المحتوى المنشور، ونحتفظ كذلك بالحق في رفض نشر مواد معينة، أو حذف أو تحرير تلك المواد، بدون إشعار أو إخطار، بناء على شكوى من طرف ثالث أو سلطات أخرى، أو بناء على مخاوفنا عقب مراجعتنا الخاصة لها. ويجوز لنا، بصفة خاصة، أن نرفض أو نعدل أو نحذف أي محتوى نقرر نحن، في تقديرنا الخاص، أنه غير قانوني، أو مسيء، أو تشهيري، أو تحقيري، أو فاحش، أو، بخلاف ذلك، غير مقبول، مراعين في ذلك معاييرنا القانونية والأخلاقية والأدبية، وكذلك الممارسات التجارية المقبولة.”

يرجى ملاحظة أن بعض أنواع الأخبار الكاذبة وبعض انتهاكات أو تجاوزات القيم المجتمعية في دولة قطر، بما في ذلك نشر أخبار أو صور أو مقاطع فيديو تتعلق بحرمة الحياة الخاصة والحياة العائلية للأفراد (حتى ولو كانت صحيحة) يمكن تجريمها بناء على القانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن مكافحة الجريمة الإلكترونية والقانون رقم 13 لسنة 2016 بشأن حماية خصوصية البيانات الشخصية.

## ٧. تعليق أو إنهاء الاستخدام

لا ينبغي للشخص الذي تم إنذاره أن يحبط إذا ما تم تعليق أو إنهاء استخدامه للموقع عندما يكون قد انتهك القواعد

”إن لدينا الحق لنقرر، وفق تقديرنا الخاص، ما إذا كان هناك انتهاك لشروطنا وأحكامنا من خلال استخدامك لموقعنا. وعندما نتوصل إلى قناعة بأن انتهاكاً ما قد حدث، يجوز لنا اتخاذ أي إجراء نرى أنه ملائم، بما في ذلك التعليق الفوري المؤقت لاستخدام موقعنا أو الإنهاء الدائم لذلك الاستخدام، من خلال تعطيل كلمة مرورك أو بأي طريقة أخرى.

وإضافة إلى ما تقدم، فإن لدينا الحق، في مثل هذه الحالات، في حذف أو رفض أي منشورات أو مواد يتم تحميلها من جانبك على موقعنا، وفي حالة الجرائم الجنائية أو غير ذلك من الأفعال غير المشروعة، سيكون من حقنا إخطار جهات إنفاذ القانون إذا رأينا ضرورة ذلك، ويجوز لنا التعاون مع تلك السلطات بالإفصاح عن هويتك لهم. وبناء على طلب شرعي من سلطة مختصة، أو شكوى من طرف ثالث تبدو مشروعة من الوهلة الأولى، سيكون لنا الحق، ولربما يقع علينا الالتزام أيضاً، في اتخاذ أي من الإجراءات المذكورة أعلاه. إن الإجراءات المذكورة هنا لا تحد من أو تمنع أي إجراءات أخرى متاحة بموجب القوانين القطرية، بما في ذلك الدعاوي والإجراءات القانونية و/أو المطالبات بالتعويض عن الأضرار.

## ٨. الإعلانات والرعاية

### المادة المقترحة:

”قد يحتوي موقعنا على إعلانات أو نشرات عن الرعاية من خلال الروابط أو اللافتات. إن محتوى الإعلانات لا يقدم لنا قبل النشر، ويقع على عاتق المعلنين وحدهم التأكد من أن أي إعلان يتفق مع المتطلبات القانونية والأخلاقية والقطاعية. إننا غير مسؤولين عن أي محتوى في تلك الإعلانات.“

## ٩. الروابط مع مواقع الويب الأخرى

### المادة المقترحة:

”قد يتضمن موقعنا روابط إلى مواقع ويب أو مواد أخرى. إننا لا نضمن أن تلك الروابط ستكون عاملة في كل الأوقات. ونحن غير مسؤولين عن أي مواقع ويب أو مواد يمكن الوصول إليها عبر تلك الروابط، وهي خارج نطاق سيطرتنا. ويجوز لمواقع الويب الأخرى الربط مع صفحتنا الرئيسية، شريطة أن يتم هذا بطريقة نزيهة وقانونية، ووفقاً للمبادئ المنصوص عليها في سياستنا للاستخدام المقبول (يرجى الاطلاع أعلاه)، ودون الإضرار بسمعتنا أو الإيحاء أو الإشارة لأي علاقة أو موافقة أو اعتماد من جانبنا. ولا يجوز إدماج جزء من موقعنا الإلكتروني، أو الربط العميق به، إلا بعد الحصول على موافقتنا الخطية المسبقة.“

## ١٠. مسؤولياتك

بما أن المسؤولية مسألة تتسم بالجدية والجسامة، فمن الملائم النص على تحذير واضح. ”ستعتبر مسؤولاً عن جميع الخسائر والتكاليف والنفقات التي نتكبدها، بما في ذلك التكاليف القانونية، وجميع الأضرار والتعويضات والغرامات المحكوم بها علينا من قبل أي محكمة أو أي جهة مختصة أخرى، وجميع المبالغ التي ندفعها كنتيجة لأي تسوية وافقنا عليها، ناشئة أو ذات صلة بما يلي:

- أي ادعاء من أي طرف ثالث أو هيئة بأن استخدام موقع (Name.qa) من قبلك هو استخدام تشهيري، مسيء، أو عدواني، أو ذو طبيعة فاحشة، أو غير قانوني، أو ينتهك الأعراف المقبولة في الممارسات.
- أي ادعاء من أي طرف ثالث بأن استخدام موقع (Name.qa) من قبلك ينتهك حقوق النشر المملوكة لذلك الطرف الثالث أو أي حقوق ملكية فكرية أخرى بصرف النظر عن طبيعتها.“



## ١١. مسؤوليتنا

إن من المهم تأطير، وحيثما كان ممكناً، الحد من مسؤولية التاجر. "كما هو مذكور أعلاه في هذه الشروط لاستخدام الموقع، فإننا لا نتحمل المسؤولية عن عدم توفر هذا الموقع، أو عن أفعال أو بيانات الطرف الثالث على موقعنا الإلكتروني. إن المعلومات المعروضة على موقعنا مقدمة دون أي ضمانات أو شروط أو تعهدات فيما يتعلق بدقتها، باستثناء المعلومات المقدمة عن بضائعنا وخدماتنا، وإلى الحد الذي تكون فيه أنت، كمستهلك، وبصورة معقولة، قد افترضت صحتها. وما لم ينص على خلاف ذلك، فإننا لا نتحمل أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو تبعية تتكبدتها أنت في صلة باستخدام، أو بعدم القدرة على استخدام، أو نتائج استخدام موقعنا، أو بأي معلومات أو مواد عرضت عليه أو أدرجت فيه، أو أي مواقع إلكترونية ربطت به. وبالتالي، فإننا لا نتحمل، ضمن مسؤوليات أخرى، مسؤولية فقدان البيانات، أو فقدان الأعمال التجارية، أو فقدان الفرص، وكذلك الأضرار المعنوية/الأدبية. غير أننا لا نستثنى أي مسؤولية قد تنشأ عن تعهدات احتيالية من قبلنا أو من قبل أحد موظفي شركتنا، إذا ما حدث ذلك. إننا نحاول، بقدر المستطاع وفي حدود المعقول، تجنب دخول البرمجيات الخبيثة إلى موقعنا أو تلك المنقولة والتي تسيء استخدام موقعنا، إن باستطاعتنا فقط تطبيق الترتيبات والاحتياطات العادية ضد تلك البرمجيات الخبيثة، ولكن لا يمكننا ضمان عدم وجودها.

## ١٢. معلومات عنك

في هذه المادة، تتم الإشارة إلى سياسة الخصوصية، وبالتالي تكون تلك السياسة قد ضمنت بصورة غير مباشرة في هذه الشروط. "إننا نعالج معلومات عنك، بما في ذلك المعلومات عن زيارتك إلى موقعنا، وفقاً لسياستنا حول الخصوصية، والموجودة هنا. باستخدامك لموقعنا، فإنك تقبل بتلك المعالجة للبيانات، وتضمن صحة جميع البيانات المقدمة من قبلك."

## ١٣. المعاملات التعاقدية

في هذه المادة، هناك إشارة إلى شروط وأحكام ذات طبيعة تجارية (عن المبيعات و/أو الخدمات)، وبالتالي تكون تلك الشروط قد ضمنت بصورة غير مباشرة في شروط استخدام الموقع هذه. "أي عقود لتوريد السلع أو الخدمات يتم إبرامها عبر موقعنا الإلكتروني، تكون خاضعة لشروطنا وأحكامنا، الموجودة هنا."

## ١٤. التغييرات على هذه الشروط

التغييرات على الشروط يجب أن تسري تلقائياً على المستخدمين. ولذلك السبب، فإن هذه المادة تخطرهم بإمكانية حدوث تلك التغييرات. "يحق لنا مراجعة وتعديل شروط استخدام الموقع الإلكتروني هذه في أي وقت. وعليه، فإننا نطلب منك أن تراجع هذه الصفحات من آن لآخر للإحاطة بأي تغييرات. وهذا تعتبر قد قرأت وقبلت الشروط المعدلة لاستخدام الموقع."

## ١٥. القانون الحاكم والاختصاص التشريعي

إن من المهم حصر جميع المطالبات والمنازعات المتعلقة باستخدام موقع الويب في محكمة واحدة، وأن نطبق نظاماً قانونياً معروفاً لدى التاجر المحلي ومستشاره القانوني. إن ذلك سيجنبنا القرارات المجزأة عن تطبيق الشروط والأحكام، كما سيجنبنا التكاليف المختلفة للدعاوى القانونية في اختصاصات تشريعية مختلفة. "سيكون (لمحاكم دولة قطر) الاختصاص الحصري في أي مطالبة تنشأ عن أو ذات صلة باستخدام موقعنا الإلكتروني، غير أننا نحتفظ بحقنا في رفع الدعاوى عليك لانتهاك هذه الشروط في أي بلد تقيم فيها أو أي بلد آخري صلة يوفّر أرضية قانونية للاختصاص التشريعي. تخضع شروط استخدام الموقع الإلكتروني هذه وأي نزاع ينشأ عنها أو في صلة بها وتفسر وفقاً لقوانين دولة قطر."

يمكن تعريف الاختصاص التشريعي المذكور بأنه حصري أو لا. فإذا كان حصرياً، فلن يكون لأي محكمة أخرى في أي بلد آخر اختصاص (مالم تذكر احتمالات أخرى كما هو مذكور في المثال أعلاه). أما إذا لم يعرف بأنه حصري، فستكون المحاكم الأخرى أيضاً ذات اختصاص استناداً إلى القانون أو المعاهدات مع الدول الأخرى. إن سريان تلك المادة إزاء المستهلكين يمكن أن يكون خاضعاً للمعاهدات مع الدول أو المنظمات الأخرى مثل دول مجلس التعاون الخليجي، أو المعاهدات الثنائية مع بعض الدول.

أما فيما يتعلق بالمستهلكين المحليين، فإن الشرط الذي ينص على الاختصاص الحصري للمحاكم القطرية سيحمي المستهلكين المحليين، لأن محكمة مركزية واحدة ستقرر، بصورة عامة، تطبيق القوانين المختلفة التي تحمي المستهلكين بصورة متسقة، مما يؤدي إلى تجنب مخاطر القوانين المتضاربة أو المجزأة أو المتنوعة في المحاكم الصغيرة أو حتى في المحاكم الأجنبية.

## القسم الخامس: الشروط والأحكام

## أ. مقدمة

كما ذكرنا أعلاه، فإن الشروط والأحكام التجارية يجب أن تكون واضحة ومبنية بصورة منظمة، مما يتيح للمستهلكين أن يجدوا خلال فترة زمنية قصيرة معقولة جميع المعلومات ذات الصلة عن أسئلتهم فيما يتعلق بالإطار القانوني والتعاقدى لمشترياتهم. إضافة إلى ذلك، يجب أن تؤسس المواد توازناً بين مخاوف التجار ومخاوف المستهلكين. ويجب تجنب المواد التي تؤدي إلى سلوك تعسفي، أو سلوك غير منصف دون عقوبة، أو التفادي الكامل للمسؤولية أو المخاطرة، إن كان لابد من تعزيز ثقة المستهلكين في معاملات التجارة الإلكترونية.

## ب. المواد المقترحة

### ١. التطبيق

من المهم التأكد من أن الشروط والأحكام التجارية تنطبق على جميع التعاملات (شراء السلع أو الخدمات). "هذه الشروط والأحكام ("الشروط") تحكم العلاقة التجارية بينك وبين (Name.qa). إنها تحكم عروضنا للمنتجات والخدمات، وطلبك، والتسليم، والتعهدات والضمانات المقدمة، وكافة الخدمات ذات الصلة. المعلومات عنا وعن عناوين الاتصال بنا موجودة هنا. بتسجيلكم في موقعنا الإلكتروني، وبإصداركم لطلب شراء من عربة تسوقكم الافتراضية، فسيطلب منك أن تؤكد في صندوق التأشير الاختيار أنك تقبل هذه الشروط والأحكام، وبالتالي فستعتبر بأنك قد قبلت هذه الشروط والأحكام إذا أصدرت طلب الشراء. إذا كنت لا تقبل بأي من هذه الشروط والأحكام، فيجب ألا تطلب منا. (أنت تعلن وتقر أنه ليست هناك شروط وأحكام للشراء تنطبق من جانبك.)<sup>(١)</sup> إضافة إلى ذلك، فإن استخدامك لموقعنا الإلكتروني يخضع لشروطنا لاستخدام موقع الويب والموجودة هنا، وستسري أيضاً سياستنا بشأن الخصوصية، والموجودة هنا. إن عناوين هذه الشروط والأحكام هي لراحتك فقط، ولا تقيد أو تؤثر بأي صورة أخرى في هذه الشروط."

بعض السلع أو الخدمات قد تكون موجهة للمستهلكين أو للمهنيين. فإذا كانت الشروط والأحكام تخاطب فقط المستهلكين، وكان التاجر أو مزود الخدمة يرغب في تطبيق شروط وأحكام أقل مرونة في سياق التعامل مع الشركات الأخرى B2B (مثلاً، دون السماح بحق الانسحاب من العقد)، فعندئذ يتعين تعريف مفهوم المستهلك، مثلاً: "هذه الشروط والأحكام تنطبق فقط على المستهلكين، وهم الأشخاص الطبيعيون الذين يطلبون سلعاً أو خدمات فقط لأغراض غير مهنية".

### ٢. العروض

المادة التالية توضح معنى وعواقب عرض المنتجات أو الخدمات على الإنترنت، وأشكال تقديم المنتجات أو الخدمات. "المنتجات أو الخدمات وأسعارها المعروضة ليست عروضاً ملزمة من جانبنا. إن طلبك يمثل عرضاً للشراء منا، وفقط بتأكيدنا لذلك الطلب بالبريد الإلكتروني يتم إنشاء عقد ملزم بيننا. جميع المنتجات المعلنة أو المضمنة في الكتالوج الخاص بنا موجودة خلال فترة توفر مخزوننا أو مخزون موردينا. وقد لا تتوفر بعض المنتجات المعروضة في المخزون. إننا لا نضمن توافراً فورياً للشراء. فقط الإشعار الصادر من جانبنا بتأكيد طلبكم سيؤكد التوفر وقت التسليم. وإذا لم نستطع، لأي سبب خارج عن سيطرتنا، توريد منتج معين، فلن نتحمل المسؤولية وسنضمن من جانبنا بأنك لن تطالب بالدفء لقاء ذلك المنتج. وفي حالة عدم توفر منتج ما، فقد نعرض عليك منتجاً بديلاً. وسيتم إخطارك مقدماً في تلك الحالة، وسيتم توريد ذلك المنتج فقط في حالة موافقتك."

<sup>١</sup> هذا الشرط مهم في سياق الشراء من شركة إلى شركة B2B

إننا نحاول أن تكون الصور المعروضة لمنتجاتنا على أكبر قدر ممكن من الدقة، غير أن بعض الصور قد تكون غير واضحة أو تنطوي على تحريف لشكل أو لون المنتج، ولا يمكننا أن نقدم ضماناً في هذا الشأن. إن صور وأوصاف منتجاتنا وخدماتنا تكون سارية فقط لفترة زمنية محدودة. وإذا ما قررت لاحقاً شراء منتج أو خدمة، فيجب عليك أن تعيد الاطلاع على الوصف.

وإذا كنا، عن طريق الخطأ، عرضنا سعراً غير صحيح لأحد المنتجات، فلن نكون ملزمين بتسليمه لك بذلك السعر المعروض، شريطة أن نشير إلى هذا في تأكيدنا للطلب أو، على أبعد تقدير، قبل إرسال المنتج. ولن يعتبر تأكيدنا للطلب ملزماً إذا كان الخطأ في السعر واضحاً. عندئذ ستكون لديك الفرصة لشراء المنتج بالسعر الصحيح المقترح. وإذا رفضت شراء المنتج بالسعر المصحح، فسنقوم بإعادة جميع الدفعات التي قدمتها في وقت الطلب.

من المهم الإشارة إلى أن المنتجات أو الأسعار المعروضة غير ملزمة، وأن تأكيد الطلب وحده هو الذي يمثل الاتفاقية الملزمة. وبالتالي، فإن التاجر غير ملزم بتحمل الأخطاء في التسعير أو عدم توفر منتجات تكون قد عرضت عن طريق الخطأ على الموقع الإلكتروني. إن بإمكان المستهلك الادعاء بوجود اتفاقية ملزمة فقط إلى المدى الذي يتم فيه تأكيد الطلب من قبل التاجر.

ومع ذلك، فإن تأكيد الطلب ذاته قد يتضمن سعراً خاطئاً، إذا كان تأكيد الطلب قد تم أوتوماتيكياً. وفي تلك الحالة، سيكون مقبولاً قيام المورد بالإخطار بالخطأ قبل إرسال المنتج. غير أنه من الثابت، أنه لا يجوز استخدام مثل هذه التصحيحات كأسلوب تجاري لاستدراج المستهلكين لاتفاقية. ولذلك فإن الخطأ يجب أن يكون خطأً واضحاً، بمعنى أن الفرق بين السعر المعروض والسعر العادي يجب أن يكون واضحاً، وليس هامشاً بسيطاً.

إن عروض الخدمات والاشتراكات عرضة للتغيير بمرور الزمن (مثلاً، بالنسبة لخدمات البث، حينما ترفض قنوات معينة رخصة في وقت معين). في هذا الأمر نشير إلى مادة "التغييرات" الموجودة أدناه، وتلك هي التي يجب أن تعالج هذه المشكلة. ومن جانب آخر، فإن الخدمات/الاشتراكات ليست متوفرة دائماً، ويجب تغطية ذلك الأمر أيضاً.

"توفر خدمة الاشتراكات يعتمد على عوامل متنوعة بما في ذلك تأخير أو إلغاء بعض الفعاليات أو الألعاب، أو تطبيق قوانين أو لوائح وطنية أو أجنبية، أو أوامر المحاكم، أو القرارات التي تتخذها الشركات الموفرة للمحتوى، أو المشاكل أو التأخيرات الفنية، أو إعادة جدولة أو إلغاء البرامج. إذا تعرض وصولك إلى خدمة الاشتراك إلى تعطيل فعلي أو تم تعليقه، أو إذا لم يكن، بأي صورة أخرى، متوفراً لفترة مؤقتة، فيمكننا، وفقاً لتقديرنا، أن نقدم لك فوائد تعويضية معينة، غير أننا لسنا ملزمين بفعل ذلك. وإذا تأثر استخدامك للخدمة نتيجة عدم توفر طویل المدى، فسنقوم بالتفاوض بحسن نية بغرض الوصول إلى حل معقول ومقبول."

### ٣. الطلب

يجب طرح متطلبات وعملية طلب المنتجات أو الخدمات بصورة واضحة.

"يجب عليك التسجيل قبل التمكن من طلب منتجات أو خدمات."<sup>(٢)</sup>

تتبع عملية الطلب خطوات مختلفة عبر صفحات عربية التسوق الافتراضية. وفي كل خطوة، سيكون باستطاعتك العودة للخطوة السابقة من العملية بغرض تصحيح أي أخطاء أو لتعديل احتياجاتك.

وقبل طلبك النهائي عند الخروج، سنقدم لك ملخصاً للمنتجات أو الخدمات التي اشتريتها، والسعر الكامل للمشتريات، بما في ذلك الضرائب وتكلفة التسليم.

سيتم تخزين طلبك وتأكيدنا عليه في قاعدة معلوماتنا وستستخدم هذه الملفات كدليل على المعاملة.

إن طلبك هو عرض لشراء منتج أو خدمة منا.

<sup>٢</sup> بعض المواقع الإلكترونية توفر إمكانية لطلب السلع أو الخدمات حتى بدون التسجيل كعضو.

سنقوم بإرسال تأكيد الطلب لك بالبريد الإلكتروني، شاملاً السلع والخدمات التي تم شراؤها، والسعر الشامل، وحسب الحالة، أي قيود أو تحفظات. إن تأكيدنا للطلب فقط هو الذي ينشئ عقد شراء ملزم بيننا. (٣)

إنك مسؤول عن تقديم معلومات صحيحة في طلبك، مثل معلومات الفواتير، عنوان التسليم، والمعلومات المفيدة الأخرى فيما يتعلق بالتسليم.

إننا نحتفظ بالحق في رفض بيع المنتجات أو السلع لأي شخص أو لأي منطقة جغرافية لأي سبب من الأسباب وفي أي وقت. وسيتخذ القرار في هذا الشأن على أساس كل حالة على حدة. إضافة إلى ذلك، فإننا نحتفظ بالحق في الحد من حجم المنتجات أو الخدمات التي نعرضها لمشتروا واحد، أو أسرة واحدة، أو لطلب واحد، وقد يستند ذلك القرار إلى الطلبات من نفس الحساب، أو نفس البطاقة الائتمانية أو نفس عنوان الفاتورة أو عنوان التسليم. إننا نحتفظ بالحق لمنع أو الحد من المبيعات للموزعين ووسطاء البيع.

إننا نحتفظ بالحق في إيقاف عرض أي منتج أو خدمة في أي وقت. إن لك الحق في تعديل أو إلغاء طلبك قبل شحنه من قبلنا. وسنقوم بالإعلان عما إذا كانت السلع قد شحنت أم لا. وبعد الشحن، سيكون بإمكانك .... حقل في الانسحاب خلال ..... يوم اعتباراً من ..... (وفقاً للمادة 12 أدناه). (٤)

وإذا كنت قد دفعت لقاء منتج لم يعد باستطاعتنا توريده أو اعتذرنا عن توريده لأي من الأسباب المذكورة أعلاه، فسنعقد بإعادة المبالغ المدفوعة مسبقاً بأكملها فوراً كما هو منصوص عليه في مادة استرداد المبالغ (يرجى الرجوع إليها أدناه).

يمكنك تنزيل هذه الشروط والأحكام في نسخة (PDF). والإصدارات المختلفة مع مرور الوقت، مخزنة هنا أيضاً ويمكن تنزيلها مع إشارة لفتوة سريتها.

إنك توافق على أن السجلات الرقمية التي نحتفظ بها مع الملفات الرقمية، والتي تثبت المعاملات والرسائل بيننا، سوف تتخذ دليلاً على المعاملات بيننا.

تنص المادة (52، 2) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية لسنة 2010، على أن العقد مع المستهلك يبرم عندما يصل تأكيد الطلب من التاجر للمستهلك. وتنص المواد (25) إلى (27) من ذلك القانون على أن رسائل البريد الإلكتروني تلك يمكن بسهولة استخدامها كدليل على تلك المعاملات.

#### ٤. متطلبات المستهلكين

هذه المادة تتضمن بعض المتطلبات العامة للعملاء/المستهلكين.

”بصرف النظر عن أي متطلبات أخرى منصوص عليها في هذه الشروط والأحكام، يجب عليك استيفاء المتطلبات العامة المذكورة في هذه المادة.

يجب أن تكون قد بلغت من العمر أكثر من ثمانية عشر عاماً لتتمكن من التسجيل وشراء المنتجات أو الخدمات. إذا اكتشفنا أنك لم تبلغ ثمانية عشر عاماً من العمر، فسيكون لنا الحق في إلغاء أي طلب من قبلك وحذف سجلك كشخص مسجل.

إنك تتعهد بأن التفاصيل التي قدمتها في وقت تسجيلك أو في أي وقت آخر، صحيحة ومكتملة.

يجب ألا تشتري و/أو تستخدم منتجاتنا لأي أغراض غير قانونية أو بأي طريقة غير قانونية.

<sup>٣</sup> من الممكن إرسال رسالة بريد إلكتروني أوتوماتيكية أولاً تعلن فقط استلام الطلب، موضحة أن التاجر سيتأكد من توفر المنتج والسعر الصحيح وسيقوم بتأكيد الطلب في أقرب وقت بعد تلك المراجعة. وفي كل الأحوال، فإن هذه الرسائل يجب أن تكون واضحة فيما تعني، وفيما تؤكد أو لا تؤكد (حتى ذلك الوقت).

<sup>٤</sup> يرجى أيضاً الاطلاع أدناه فيما يتعلق بالحق في الانسحاب من خدمة طلبت.

وهذه مادة خاصة لخدمات الاشتراك (مثلاً، خدمات البث، مثل بث البرامج الرياضية، الأفلام، الألعاب):  
 "كل حساب اشتراك هو حساب لمشارك واحد، ويجب ألا تسمح لأي طرف ثالث بالوصول إلى أو استخدام خدمات الاشتراك عن طريق حسابك. وكمشترك، فإن بإمكانك الوصول إلى واستخدام الخدمات من خلال ما يصل إلى ثلاثة (3) أجهزة مسجلة، غير أنه يحظر الوصول المتزامن لنفس الحساب على أكثر من جهاز واحد."  
 "يقصر استخدام خدمات الاشتراك على الاستخدام الشخصي الخاص وفي المسكن فقط. يجب عليك ألا تستخدم الخدمات لأي غرض تجاري أو أن توزع الخدمات، أو تقوم بعرضها لأي مجموعة من الناس خارج مسكن خاص أو نطاق الأسرة، وبصفة خاصة، ليس في الفنادق، أو الحانات، أو المسارح أو المناطق العامة الأخرى. وسيعتبر أي خرق لهذه القيود خرقاً لحقوق الملكية الفكرية الخاصة بنا أو الخاصة بالجهات المرخصة لنا."

## ٥. كلمة المرور والأمن

يجب أن يكون التاجر مطمئناً إلى أنه يتعامل مع مستهلك هو ذات الشخص الذي يدعيه، وأنه سيكون ملتزماً بالمعاملة التي تتم باستخدام الحساب. وبدون ذلك الافتراض، فسيكون بوسع المستهلكين إلغاء طلباتهم بإدعاء أن أشخاصاً غير مرخصين أساؤا استخدام حساب المستهلك.

"عندما تقوم بالتسجيل لدى موقع (Name.qa)، فنقوم بإنشاء رمز تعريف لتسجيل الدخول وكلمة مرور. إننا نحثك على استخدام كلمة مرور تكون أصيلة بما فيه الكفاية وغير مرتبطة بوضوح بشخصك بحيث يمكن لطرف ثالث تخمينها.

وسيعتبر أي فعل أو تعامل يتم، بما في ذلك أي طلب، باستخدام ذلك التسجيل للدخول وكلمة المرور، بأنه قد تم من جانبك، وستكون مسؤولاً عن ذلك الفعل أو تلك المعاملة.

وعليه، فمن المهم أن تحافظ على سرية تعريف تسجيل الدخول وكلمة المرور الخاصة بك وألا تفصح عنهما لأي شخص كان، أو تتقاسمهما مع أشخاص آخرين. وإذا سمحت لأشخاص آخرين بعينهم، مثل أفراد أسرتك، بالوصول إلى موقعنا من خلال اتصالك بالإنترنت باستخدام تعريف تسجيل دخولك وكلمة مرورك، فيجب عليك أن تتأكد من أن أولئك الأشخاص على علم بالشروط والأحكام، وأنهم سيمثلون لهذه الشروط والأحكام. وإذا ما اعتقدت أن كلمة مرورك لم تعد سرية أو آمنة، فيجب عليك إخطارنا فوراً بالاتصال بخدمة العملاء لدينا (يرجى الاطلاع على ...)، وسنقوم بتمكينك من تغيير كلمة المرور أو اتخاذ خطوات أخرى.

وإذا كانت لدينا أسباب تدفعنا للاعتقاد بأن هناك احتمال بأن يكون هناك خرق للأمن، أو إساءة استخدام لموقعنا، أو أن كلمة مرورك يتم إساءة استخدامها بأي طريقة، فقد نطلب منك تغيير كلمة مرورك، ويجوز لنا أن نقوم بتعليق حسابك إذا لم يتم تغيير كلمة المرور. ولن نكون مسؤولين عن أي خسائر تنشأ من وصول غير مصرح به إلى، أو استخدام لخدماتنا أو أي مشتريات من خلال، حسابك."

## ٦. الأسعار

السعر هو المعيار الحاسم للمستهلك في اتخاذ قراره بشراء منتج معين أو خدمة بعينها. وعليه، فإن الإطار القانوني للسعر يجب أن يكون منظماً بطريقة جيدة.

"السعر الموضح لمنتج معروض على موقعنا الإلكتروني لا يشمل تكلفة التسليم أو الضرائب التي ستكون مستحقة، والتي ستوقف على مكان التسليم وطريقة التسليم التي تختارها. سيتم توضيح السعر النهائي، شاملاً التكاليف المطبقة والضرائب، وإضافته خلال عملية الخروج من عربة التسوق الافتراضية، مباشرة قبل الطلب. إن أسعار منتجاتنا وخدماتنا عرضة للتغيير بدون إشعار، ونحن لا نضمن أن الأسعار الموضحة ستظل سارية لفترة معينة من الزمن.

إذا كان من الواجب اعتبار السعر الموضح غير صحيح، فيجوز لنا التصرف وفقاً للمادة 2.

جميع أسعارنا مقدمة بالريال القطري (ر.ق.).

ستكون أي تخفيضات أو ترويجات سارية فقط خلال الفترة الموضحة ووفقاً للقانون."

فيما يتعلق بأسعار الخدمات ذات المدى الطويل أو الاشتراكات، مثلاً، خدمات البث، سيكون من غير الصحيح تغيير السعر في العقد محدد المدة، إذا أن ذلك سيلزم المستهلك بزيادة سعر تعسفية. ومع ذلك، فإنه يمكن تطبيق ذلك، إذا كان لدى المستخدم إمكانية إنهاء الخدمة أو الاشتراك عندما لا يقبل الزيادة في السعر، وفي حالة رد المدفوعات، فيجب أن يكون المبلغ المسترد متناسباً مع الفترة المتبقية من اشتراكه (بالنسبة والتناسب).  
وكثيراً ما يتم تضمين احتمال تغيير السعر في مادة أكثر عمومية تتعلق بالتغييرات في الاتفاقية أو في الخدمة. وحتى تتجنب ازدواجية المواد، يتعين أن تشير مادة الأسعار إلى المادة التي تتعلق بالتغييرات بصورة عامة (يرجى الاطلاع على المادة 17).

تخضع التزييلات والترويجيات في المتاجر المادية لقانون التجارة لسنة 2006 (المادة 132 وما تلاها) والقرار الوزاري رقم 5 لسنة 1984. غير أن تلك الأحكام لا تنطبق على التزييلات على الإنترنت، وإنما تنطبق عوضاً عنها المادة 53 من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية والتي تنص على أنه (يجب تقديم التخفيضات، والمكافآت والهدايا بوضوح، ويجب ألا تكون الشروط التي يجب استيفاؤها لأي تخفيضات أو مكافآت أو هدايا مضللة أو خادعة، وإنما يجب أن تقدم بصورة واضحة لا لبس فيها ويمكن الوصول إليها بسهولة).

يجب أن يكون واضحاً أن المستهلك سيكون مسؤولاً عن دفع تكاليف معينة:

“أنت مسؤول بمفردك عن أي رسوم تتعلق بالوصول إلى الإنترنت، واستخدام البيانات، ورسوم الجوال و/أو أي رسوم أخرى يتم تكبدها للوصول إلى واستخدام الخدمة.”

## ٧. طرق الدفع

من الممكن تضمين طرق الدفع المسموح بها في الشروط والأحكام. وإذا كان التاجر يفضل أن تكون هناك صفحة خاصة تتضمن شرح طرق الدفع، فيمكنه أن يوفر رابطاً على موقعه الإلكتروني، وفي تلك الحالة، ستقوم الشروط والأحكام وببساطة بالإشارة إلى تلك الصفحة على الويب.

“سيكون الدفع بالريال القطري (رق).”

نحن نقبل طرق الدفع التالية، على أن ذلك خاضع للتغيير من آن لآخر:

- البطاقات الائتمانية (فيزا، أمريكان إكسبرس، ماستركارد)

- البطاقات المدينة

- باي بال

- الدفع المسبق من خلال تحويل عبر الإنترنت

- الدفع نقداً عند التسليم

سيقوم المستهلك بتوضيح طريقة الدفع المختارة خلال عملية الطلب لدى الخروج من عربة التسوق الافتراضية. سيتم إرسال معلومات الدفع، مثل تفاصيل البطاقات الائتمانية/المدينة، مشفرة باستخدام بروتوكول (SSL).

وفيما يتعلق باستخدام البطاقات الائتمانية، فيجب التمييز بين الخصم الفوري على البطاقة، والضمان مع البطاقة كتأمين، حيث يتم الدفع لاحقاً (مثلاً، غالباً ما يستخدم في الفنادق).

وقد يقدم التاجر أحكاماً محددة فيما يتعلق بالضمان مقابل مخاطر الاختراق أو التقاط المعلومات المالية. غير أن معظم المواقع الإلكترونية تحد من ضماناتها في هذا المجال لاستخدام تكنولوجيا (SSL) للتشفير الآمن للرسائل والمدفوعات.

وبالنسبة للخدمات المتكررة والاشتراكات:

“إذا اشتريت اشتراكاً خاضعاً للتجديد التلقائي فإنك تخولنا، بلا رجعة ودون شرط، بالاستمرار في تحصيل كل دفعة تجديد من خلال طريقة الدفع المختارة إلى أن تقوم أنت بتغيير طريقة الدفع أو إلى أن تقوم بإلغاء تجديد الاشتراك وفقاً لهذه الشروط والأحكام.”

“وإذا لم يتم دفع أي قسط بكامله، فإننا نحفظ بالحق في تعليق الوصول إلى الخدمة إلى حين استلامنا المبلغ المتبقي من الدفعة.”



وحيثما يتدخل مزود خدمات كطرف ثالث في عملية الدفع، سيكون النص التالي مفيداً: "إذا ما اخترت طريقة دفع تشرك مزود خدمات دفع كطرف ثالث، مثل الجهة المصدرة لبطاقة الإئتمان أو أي مزود خدمات من الطرف الثالث تتوفر خدماته من خلال موقعنا، فستنطبق شروط وأحكام مزود خدمة الدفع على دفعاتك وعلى مشترياتك، إلى المدى الذي تتم فيه الإشارة إلى ذلك بواسطة مزود خدمة الدفع. إننا لا نقدم حقوقاً، أو تعويضات، أو تعهدات، أكثر من تلك التي يقدمها مزود خدمة الدفع، وننصحك بقراءة شروطهم وأحكامهم بعناية. نحن لسنا مسؤولين عن أفعال أو إغفال مزودي خدمات الدفع." إن لمصدري بطاقات الإئتمان وغيرهم من مزودي خدمات الدفع شروطهم وأحكامهم الخاصة والتي قد تتضمن أحكاماً تتعلق باسترداد المدفوعات، المكافآت النقدية، الضمان، إلخ، و قد تتضمن أيضاً ضمانات وشروطاً محددة.

## ٨. الاشتراكات المتكررة

### المادة المقترحة:

"تبدأ فترة اشتراكك من تاريخ وقت الشراء، وهو تاريخ تفعيل الخدمة، وستنتهي خدمة الاشتراك عند انتهاء فترة سريان اشتراكك إذا قمت بإلغاء تجديد الاشتراك بالبريد الإلكتروني أو البريد المسجل، مع فترة إنذار لا تقل عن شهر قبل تاريخ انتهاء الاشتراك. غير أن اشتراكك سيتجدد تلقائياً لفترة سريان مماثلة وسيستمر يتجدد هكذا فيما بعد، ما لم يتم إلغاؤه من جانبك بفترة إنذار لا تقل عن شهر قبل تاريخ التجديد." ووفقاً للنص النموذجي، فإن الاشتراك سيستمر تلقائياً إذا لم يبلغه المستهلك. وكبديل، يمكن للمادة أن تنص على أن الاشتراك سيستمر فقط (أو يجدد) في حالة قيام المستهلك بالموافقة فعلياً على ذلك التجديد. غير أن المستهلكين ذوي الذاكرة الضعيفة، سيسببون مشاكل مستمرة، في هذه الحالة.

## ٩. التعهدات

لا شك أن أحد أهم مخاوف المستهلكين هو إمكانية الحصول على تعويض في حالة شرائهم لمنتجات معيبة أو غير مطابقة للمواصفات. إن ذلك أمر ضروري بصورة مطلقة لاكتساب ثقة المستهلك في المبيعات عبر الإنترنت. إننا نقترح مواداً متوازنة تضع في اعتبارها مصالح التاجر والمستهلك معاً.

"نحن نضمن أن المنتجات التي يتم شراؤها من موقعنا الإلكتروني ستكون خالية من العيوب في المواد والتشغيل، وأنها غير معطوبة وخالية من أي عدم تطابق آخر مع أوصاف ومواصفات المنتجات لمدة (ستة أشهر) من تاريخ الشحن، بموجب الشروط المنصوص عليها في هذه المادة.

يجب عليك القيام بفحص المنتجات في وقت التسليم أو في أقرب وقت ممكن عقب ذلك، ويجب ان تبلغنا بأي عيوب ظاهرة أو عدم مطابقة ظاهرة في خلال 3 أيام عقب تسليم المنتجات، بالبريد الإلكتروني أو البريد المسجل إلى خدمات العملاء لدينا كما هو موضح في صفحة التعريف.

أما العيوب أو عدم المطابقات التي لا تكون ظاهرة في وقت الفحص المعقول والتي تظهر خلال فترة الضمان، فيجب إخطارنا بها في خلال 5 أيام عقب اكتشاف العيب أو عدم المطابقة.

إن الضمان المقدم منا لا يغطي:

- العيوب أو عدم المطابقة المرئية والتي لم يتم الإخطار بها من جانبك في وقت التسليم أو في خلال 3 أيام بعد التسليم.
  - العيوب الناتجة عن الاستخدام غير السليم أو التلاعب بالمنتج بما يخالف ما هو منصوص عليه في دليل الاستخدام، أو الصيانة غير السليمة أو عدم العناية الكافية، كما هو منصوص عليه في التعليمات أو كما هو مطلوب عموماً للمنتجات المماثلة.
  - العيوب الناتجة من التصميم أو المتطلبات أو المواصفات التي قدمتها أنت في وقت الطلب.
- حينما يتم الإبلاغ بصورة صحيحة بأي مطالبة سليمة بناء على أي عيوب أو عدم مطابقة في المنتجات، فسيكون

من حقنا إصلاح أو استبدال المنتجات (أو الجزء المعيب فيها) مجاناً، أو، أن نقرر وفقاً لتقديرنا الخاص، أن نرد لك سعر السلع، ولكن لن يكون علينا بعد هذا أي مسؤولية أخرى تجاهك. وسنحاول بكل ما في وسعنا لإعادة المنتج لك بعد إصلاحه أو استبداله في خلال (15) يوماً من تاريخ مطالبتك.<sup>(5)</sup>

وفي حالة كنت مستحقاً للاستفادة من أي ضمان مقدم من قبل الشركة المصنعة، أو الجهة المستوردة أو موزع المنتج أو جزء منه، لنا أولك مباشرة، فسيكون لك فقط الحق في مطالبة الشركة المصنعة أو الجهة المستوردة أو الموزع أو أي ممثل له في قطر مباشرة، إذا كنت مستحقاً لتلك المطالبة المباشرة. أما في حالة كانت لديك مطالبة ضدنا، فإن مسؤوليتنا ستكون محدودة وفقاً ل ضمان واستثناءات وشروط الشركة المصنعة أو الجهة المستوردة أو الموزع.

إننا لا نضمن أن السلع المباعة ملائمة لغرض معين للمستهلك.

وباستثناء ما هو منصوص عليه صراحة في هذه المادة أو أي مادة أخرى في هذه الشروط والأحكام، فإن جميع الضمانات، والشروط أو التعويضات المقدمة في القوانين المعمول بها سيتم استبعادها، إلى أقصى مدى يسمح به القانون.

وقد تحدد الشروط والأحكام شروطاً إضافية لإعادة أو إصلاح المنتجات، مثلاً، أنها ستحول (أو ترسل) إلى مركز خدمة ما بعد البيع، سواء على حساب العميل أم لا. ومن الممارسات الجيدة التأكد من أن المستهلك لن يقوم بدفع أي تكلفة للحصول على تعويض مرض. ومن جانب آخر، فقد يطلب التاجر أن يتم إرجاع المنتج في تغليفه وبجميع ملحقاته (إكسسواراته)، على الأقل حينما يحدث الضرر في فترة وجيزة عقب التسليم (ويجوز اعتبار هذا المطلب غير واقعي بالنسبة لفترات الضمان الطويلة).

وفي المادة أعلاه، ذكرنا أنه لن تقبل أي مسؤولية أخرى، مثلاً، تكلفة الإنهاء، الضرر المعنوي، إلخ. ولكن في حالة سبب المنتج ضرراً، مثلاً، أن تسبب بطارية انفجاراً، فستنطبق المادة 15. إن المادة التي بين أيدينا تغطي فقط العيوب في المنتج في حد ذاته.

قد يكون سبب العيب قابلاً للتساؤل. هل كان العيب متأصلاً في المنتج؟ أم تسبب فيه حادث أو استخدام غير سليم من قبل المستهلك؟ وكلما طال الزمن بعد التسليم، كلما كان الاحتمال الراجح أن يكون المستهلك هو الذي تسبب في العيب. وبالنسبة لمنتجات معينة، يجوز أن تصيغ الشروط والأحكام فرضيات في ذلك الشأن. وقد تعتمد فترة الضمان أيضاً على نوع المنتج. إن دورة الحياة التي يتوقعها المستهلك لجهازهاتف ذكي تختلف عن تلك التي يتوقعها لغسالة أو سيارة. يجب على التاجر تغطية الأضرار التي تحدث للمنتج أثناء الشحن. ويمكن للتاجر أن يطالب شركة الشحن بتعويضه عن الضرر (أو الفقدان)، وقد تغطي وثائق التأمين تلك الحالات. إن تحويل هذه المخاطر إلى المستهلك ليس ممارسة محمودة.

وفي كثير من الحالات، تكون المنتجات مصحوبة بضمان من الشركة المصنعة أو الجهة المستوردة. ويجوز للتاجر أن يشير إلى ذلك الضمان ومن ثم يخلي مسؤوليته، إذا كان من الممكن للمستهلك استخدام ضمان الشركة المصنعة أو الجهة المستوردة مباشرة.

أما فيما يتعلق بالتعويضات (الإصلاح، الاستبدال، أو إعادة المنتج مع رد المبلغ، أو السماح للمستهلك بالاحتفاظ بالمنتج مع رد مبلغ محدود)، فقد تنص الشروط والأحكام على أنه يجوز للتاجر أن يقرر أي تعويض سيقدم كحل مرض، أو قد ينص على أنه يجوز للمستهلك أن يختار التعويض المناسب، وفقاً لتقديره. وفي حالة إعادة المنتج مع رد مبلغ السعر، فقد تنص الشروط والأحكام على تخفيض المبلغ المسترد بقيمة معقولة تغطي الزمن الذي ربما كان فيه المنتج مستخدماً فعلياً (تعويض الاستخدام الجزئي). وهذا الأمر يكتسب أهمية أكثر في المنتجات ذات فترة الضمان الطويلة. ضمانات الخدمات<sup>(6)</sup> قد تكون مشابهة، فحالمًا يتم تقديم خدمة معينة، سيطلب من المستهلك أن يفحص وأن يقبل صراحة أو ضمناً نتائج الخدمة، أو أن يرفع مطالبة في خلال فترة زمنية محدودة. ويمكن أن يكون الضمان هو إعادة

<sup>5</sup> تطلب المادة 12 من قانون حماية المستهلك لسنة 2008 التزاماً فيما يتعلق بتاريخ إعادة المنتج، وإذا كان ذلك مطلوباً، فيمكن النص على أن رد المبلغ كاملاً مع إعادة المنتج لن يكون مقبولاً للمسائل البسيطة المتعلقة بالجودة.

<sup>6</sup> تخضع هذه أيضاً للمادة 11 من قانون حماية المستهلك لسنة 2008.

الأداء أورد المبلغ، إذا قدم مزود الخدمة ذلك الضمان. ويمكن افتراض القبول الضمني حينما يتم أداء الخدمة، ولا يقوم المستهلك برفع أي مطالبة، ويظل يستخدم الخدمة، ويدفع الفاتورة (في حالة الدفع بعد التسليم). القواعد القانونية المتعلقة بالمنتجات المعيبة موجودة في المواد 458 و465 من القانون المدني القطري. ووفقاً للمادة 461 من القانون المدني، يجوز للبائع، من خلال عقد، زيادة أو تقييد أو إلغاء الضمان القانوني. غير أن هذا النص لا ينطبق على العيوب المخففة عمداً وغشاً. ويجب أن يسقط أي إجراء متعلق بالضمان بعد مرور فترة سنة واحدة من تاريخ تسليم السلع المباعة، حتى ولو اكتشف المشتري العيب بعد مرور تلك الفترة، ما لم يوافق البائع على أن يظل ملزماً بالضمان لفترة أطول. (المادة 462 من القانون المدني). إضافة إلى ذلك، فإن مبدأ إصلاح أو استبدال أو إعادة السلع المعيبة مضمن أيضاً في المواد 5 و6 من قانون حماية المستهلك 2008. فوفقاً للمادة 3 من القانون المذكور، يكون المستهلك مستحقاً لتعويض منصف عن أي أضرار مالية أو أضرار للممتلكات ناتجة من شراء أو استخدام السلع أو الخدمات، ويعد أي اتفاق يخالف هذا المبدأ باطلاً وبلا أثر. وفي حين أن آليات التعويض يمكن أن تخضع للشروط والأحكام، فإن مبدأ التعويض المنصف يجب أن يظل باقياً على الدوام. وفي بعض الحالات، يمكن إعطاء ضمانات خاصة لأسباب تتعلق بالتسويق، بالنظر إلى حساسيات معينة لدى فئات من المستخدمين، مثلاً، الضمانات بشأن الانتاج المستدام للسلع، أو الإقامة المستدامة في الفنادق أو الضمانات الأخرى ذات الصلة بالبيئة أو الصحة أو الأخلاق. وفيما يتعلق ببيع السلع المستعملة أو السلع المعروضة في المزاد، فإن الضمانات تكون عادة أقل تشدداً، إذ يكون السعر عادة أقل من سعر المنتج الجديد، مما يدفع المستهلك إلى قبول بعض مخاطر التدهور.

## ١٠. التسليم

إن المسائل المتعلقة بالتسليم هي في غاية الأهمية بالنسبة لسلسلة تجربة التسوق لدى المستهلكين، ويعد التسليم السلس واحداً من العوامل الحيوية في تطوير التجارة الإلكترونية. يجب موازنة مخاطر مسؤولية التسليم المتأخر أو الخاطئ لدى التاجر مع حاجة المستهلك للاطمئنان والثقة بما يكفي ليقوم بالطلب عبر الإنترنت. إن إمكانية قيام المستهلكين بتتبع رحلة الطرد المطلوب على الإنترنت يمكن أن توفر لهم الاطمئنان، ويمكن توفير إمكانية هذا التتبع عادة بواسطة شركة الشحن.

”سنقوم بشحن وتسليم المنتجات التي اشتريتها إلى عنوان التسليم الذي حددته عند إكمال الطلب.  
(نحن لا نوفر خدمات الشحن الدولي) (إلى هذه الدول .....)/ (نحن نقوم بالشحن إلى هذه الدول فقط .....)  
الفترات الزمنية للتسليم موضحة هنا. هذه الفترات تقريبية فقط. إذا لم يتم التسليم في خلال الفترة الزمنية المذكورة، يجب عليك الاتصال بخدمة العملاء لدينا وسنحاول أن نعرف الأسباب.  
ستكون المسؤولية علينا، ويحق لك إنهاء العقد واسترداد أموالك كاملة إذا لم يتم التسليم في خلال ٣٠ يوماً تقويمياً عقب طلبك، ما لم يتم الاتفاق على فترة تسليم أطول.  
بالنسبة للأصناف كبيرة الحجم، يرجى مراجعة قياسات المنتج والتغليف إذا كان موضحاً، والتحقق مما إذا سيتسنى إدخاله في المصعد، عبر الباب أو أي مساحة أخرى. ستكون أنت المسؤول عن هذا التحقق.  
(في حالة التسليم إلى عنوان مادي:) لنا الحق في تسليم الطرد إلى أي شخص موجود في العنوان المقصود يقوم بالتوقيع على مذكرة التسليم ويقر، بتوقيعه، أنه مخول باستلام الطرد. ولن نكون مسؤولين فيما لو لم يكن هذا الشخص مخول من جانبك لقبول التسليم.  
إذا لم يكن هناك أحد، أو شخص على استعداد لقبول التسليم، فسنقوم .....(يرجى تقديم الخيار الذي ينطبق، مثل التسليم إلى نقطة استلام لشركة الشحن).

نتنقل المسؤولية عن السلع إليك فور أصبحت في حوزتك، أو في حوزة شخص تم تعيينه من قبلك.”  
من الممكن إنشاء صفحة خاصة في الموقع لشروط التسليم، مع رابط منفصل في الصفحة الرئيسية، خاصة إذا كانت هناك خيارات كثيرة فيما يتعلق بالدول المقصودة، وفترات التسليم المتوقعة ووسائل الشحن. إن ذلك سيجعل العثور على هذه المعلومات أكثر سهولة للمستهلك وربما يقلل من حجم الشروط والأحكام.  
يمكن توضيح فترات التسليم كفترات تقريبية فقط، وغير ملزمة. ويمكن للتاجر أن يذكر أنه لن يكون مسؤولاً عن

فترات التسليم الأطول. غيرانه يجب أن يكون واضحاً أن هذا الأمر هو جانب مهم في المنافسة بين التجار في السوق، وكذلك يجب أن يكون واضحاً أنه لا يمكن إجبار المستهلك على انتظار التسليم إلى الأبد. تنص المادة 58 من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية على ما يلي:

“ ما لم يتفق مزود الخدمة والمستهلك على فترة أخرى للتسليم أو تنفيذ العقد، فيجوز للمستهلك إنهاء العقد مع مزود الخدمة حينما يتأخر التسليم أو أداء العقد لفترة تزيد عن ثلاثين (30) يوماً وسيكون مستحقاً لاسترداد أي دفعات قدمها بموجب العقد عن المنتجات، أو الخدمات أو أي أداء آخر للعقد تأثر بهذا التأخير. لن يكون هناك أي واجب على المستهلك للدفع مقابل أي سلع أو منتجات أو خدمات لم تطلب من جانبه/ها، أو أن يدفع تكلفة إعادة تلك السلع بما في ذلك أي سلع أو منتجات تم تسليمها إلى المستهلك بواسطة مزود الخدمة عن طريق الخطأ.

ويجب على مزود الخدمة أن يخطر المستهلك بأي تأخير أو أي صعوبات أخرى واجهته يكون لها تبعات مهمة على أداء العقد.”

بالرغم من أنه يبدو أمراً معقولاً أن القانون يطلب التسليم في خلال 30 يوماً على الأقل، إلا أنه قد تكون هناك بعض الحالات التي تتسبب في صعوبات، مثلاً، حينما لا تكون المنتجات متوفرة في المخزون ويجب طلبها بواسطة التاجر. في تلك الحالة، سيكون من الضروري تحديد فترة تسليم أكثر مرونة. إن القانون يقبل مثل هذه الترتيبات التعاقدية. ستكون المنتجات التي تصاب بضرر أو تلك التي تفقد خلال النقل من مسؤولية التاجر، والذي يتعين عليه أن يتأكد من أنه مغطى بمطالبة ضد الناقل أو بشركة تأمين موثوق بها. غير أنه يجب على التاجر مراجعة شروط وأحكام منظمات النقل، والتي قد تحد كثيراً من مسؤولياتهم (مثلاً، شروط وأحكام بريد قطر). وفي حالات التعامل بين الشركات B2B، فستوضح شروط التجارة الدولية INCOTERMS من يتحمل المخاطر عن فقدان السلع أو الأضرار، وفي أي مرحلة من مراحل الشحن (مثلاً، تسليم المصنع، على ظهر الباخرة ...).

## ١١. الفحص عند التسليم

### المادة المقترحة:

“إننا ننصحك بأن تقوم بفحص المنتجات فور استلامها، وإذا لم يكن ذلك ممكناً، فعلى الأقل في أقرب فرصة عملية ممكنة.

وإذا ما اكتشفت عيباً أو عدم تطابق تعتقد أننا مسؤولون عنه، يجب عليك إخطارنا في خلال ..... يوماً، وفي حالة عدم قيامك بذلك فستعتبر بأنك قد قبلت السلع المباعة.”

لقد تم ذكر هذا الحكم سلفاً تحت مادة الضمان (يرجى الاطلاع أعلاه). وقد يكون من المريح صياغته تحت عنوان منفصل، لأنه يحتوي على تنبيه أو تحذير مهم للمستهلك، قد يبدو “غير ملحوظ” بعض الشيء إذا ما تم تضمينه تحت عنوان “الضمان”.

هذه المادة تتماشى مع المادة 458 من القانون المدني القطري.

## ١٢. الحق في الانسحاب

إننا نقترح النص التالي الذي يعطي المستهلك الحق في الانسحاب من العقد. إن الحقوق الممنوحة للمستهلك هنا توفر له حماية أكثر مما توفرها له الحماية القانونية. (يرجى الاطلاع أدناه). إن الحق في الانسحاب من العقد بدون سبب أو مبرر محدد هو أمر مهم جداً لرفع ثقة المستهلك في تعاملات التجارة الإلكترونية. إن حقيقة أن المستهلك لا يمكنه رؤية المنتج الذي طلبه وتلمسه فعلياً وأنه قد طلبه بناء على صورة ثنائية الأبعاد على موقع إلكتروني، تضعه في موقع أضعف مقارنة بالبائع. هذا القصور يمكن موازنته من خلال توفير حق واقعي للانسحاب من العقد. إن الحق في الانسحاب من العقد مختلف من الحق في إلغاء العقد قبل الشحن (كما هو مذكور في المادة 3)، والذي يبدو كحق “لتهديئة” قرارات شراء غير متروية. وحينما يستخدم حق التهديئة، لا تكون هناك حاجة لإعادة السلع ويمكن أن يكون استرداد المدفوعات من قبل التاجر مختلفاً.

“بعد شحن المنتج و/أو بعد تسليم المنتج يظل من حقل أن تلغي الشراء بدون سبب محدد في خلال أربعة عشر (14) يوماً، بإخطارنا بالبريد الإلكتروني أو بالبريد المسجل.

ويتعين عليك أن تقوم بإعادة المنتج إلينا، في تغليفه الأصلي، في خلال 5 أيام عقب إخطارك لنا بأنك ترغب في الانسحاب كما يجب عليك دفع تكاليف الإعادة إضافة إلى، حسب الاقتضاء، أي ضرائب قد تكون مستحقة في حالة الاستيراد.

إننا لا نقبل إعادة السلع المتضررة أو المنقوصة، والتي تكون قد فقدت أو تضررت أجزاء منها أو من مستهلكاتها أو ملاحقها أو مستنداتنا.

وإذا ما تم استيفاء شروط الانسحاب وإعادة السلع، فسنقوم برد سعر البيع وفقاً لسياسة استرداد الدفعات كما هو موضح أدناه.

ويمكن تطبيق الحق في الانسحاب فقط على مجمل الطلب، بما في ذلك أي هدايا مجانية كانت جزءاً من الطلب، غير أنه لا يمكن تطبيقه على منتجات محدودة من الطلب، ما لم نوافق على ذلك صراحة. وينطبق هذا بصورة أكثر تحديداً بالنسبة للمنتجات التي يمكن شراؤها بمزايا معينة عندما يتم شراؤها معاً.

ولا ينطبق حق الانسحاب على:

- السلع التي صنعت وفقاً لمواصفاتك أو تلك التي تم وضع لمسات شخصية عليها وفقاً لرغباتك.
- الكتب، المجلات، ألعاب الكمبيوتر، الموسيقى، البرمجيات، الأشرطة، الأقراص المدمجة أو أقراص الفيديو الرقمية، أو أي حامل آخر لمحتوى رقمي، إذا تم فتح التغليف المحكم الإغلاق،
- الملفات الإلكترونية ذات المحتوى الرقمي التي تم تنزيلها أو إرسالها بالبريد،
- السلع القابلة للتلف والتي يمكن ان تتدهور أو تنتهي صلاحيتها بسرعة،
- توريد السلع المغلقة وغير الملائمة للإعادة لأسباب تتعلق بحماية الصحة أو النظافة والتي تم فتحها عقب التسليم،
- توريد السلع التي اختلطت، عقب التسليم، ووفقاً لطبيعتها، مع أصناف أخرى بحيث لم يعد فصلها ممكناً." وفي حالة عقود التسليم المتكرر للسلع، يمكن النص على أن الحق في الانسحاب ينطبق فقط عقب التسليم الأول. ومن جانب آخر، إذا تم طلب سلع متعددة يتم تسليمها كلاً على حدة، أو في مجموعات أو أجزاء منفصلة، فيمكن أن تنص الشروط والأحكام على أنه يمكن ممارسة حق الانسحاب خلال فترة تمتد إلى (14) يوماً بعد آخر تاريخ تسليم. ويمكن إضافة مادة شبيهة فيما يتعلق بتسليم الخدمات، حيث يمكن تطبيق الحق في الانسحاب طالما لم يتم تقديم الخدمة (بصورة كاملة أو جزئية)، وخلال (...). يوم بعد تأكيد الطلب، مع استثناء:
- توفير الإقامة، ونقل البضائع، تأجير السيارات، تموين الأطقم أو الخدمات المتعلقة بالأنشطة الترويحية إذا كان العقد ينص على تاريخ معين أو فترة معينة للتنفيذ.
- تقديم خدمة حينما تكون الخدمة قد تم تقديمها سلفاً أو تم الشروع في تقديمها.

#### ملاحظة:

تنص المادة 57 من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية على أنه:

"ما لم تتفق الأطراف على خلاف ذلك، يكون للمستهلك الحق، حينما يتم إبرام العقود بالاتصالات الإلكترونية، في إلغاء أو إنهاء العقد في خلال ثلاثة (3) أيام من تاريخ الدخول في العقد طالما أن مزود الخدمة لم ينفذ العقد بصورة كاملة وعلى نحو يخدم أغراض العقد خلال تلك الفترة، وطالما أن المستهلك لم يستخدم السلع أو المنتجات التي يستلمها أو يحصل على أي فائدة أو قيمة منها."

إذن، فإن المتطلبات القانونية هي أقل مما نقترحه في هذه المبادئ التوجيهية. إن الفترة التي يستطيع المستهلك خلالها الانسحاب من العقد قصيرة، والثلاثة أيام تبدأ من اللحظة التي يبرم فيها العقد، وليس من وقت استلام السلع. وعليه، فإن الحكم القانوني لا يوفر فرصة للانسحاب من العقد حينما يصاب المستهلك بخيبة الأمل لدى استلامه منتجاً لم يكن قد رآه أو تحسسه من قبل. إنها مجرد فترة تهدئة عقب قرار شراء غير مترو. إنها حماية مفيدة، ولكنها ليست أفضل حماية للمستهلك.

إن الممارسة الأفضل، من ناحية ثقة المستهلك، تتمثل في أن يعتبر الحق في الانسحاب كإمكانية للانسحاب من العقد عقب استلام السلع، حتى يتحقق التوازن مع حقوق المستهلك الذي لم يكن قد رأى إلا صورة ثنائية الأبعاد للمنتج على موقع إلكتروني دون أن تكون لديه الفرصة لمعاينة المنتج نفسه. إن حق الانسحاب يجب أن يعالج هذا الخلل في

التوازن. إن إمكانية إعادة سلعة كان شراؤها خطأ، حتى ولو لم تكن السلعة معيبة، يعتبر صمام أمان مهم للمستهلك لتعزيز مستوى ثقته في التجارة الإلكترونية. لقد طبق العديد من متاجر التجارة الإلكترونية في قطر هذا المبدأ حتى يوفر للمستهلكين قدراً أكبر من الحماية وليتمكن من منافسة مواقع التجارة الإلكترونية العالمية الصديقة للمستهلك. ولترشيد و تيسير عملية حق الانسحاب، يمكن للتاجر أن ينشر استمارة نموذجية لحق الانسحاب على موقعه الإلكتروني تتضمن كل البيانات ذات الصلة التي يتعين على المستهلك تقديمها.

### ١٣. سياسة رد المدفوعات

تحتوي سياسة رد المدفوعات على ملخص لخيارات رد المدفوعات التي قد تطبق في علاقة مع حالات تحكمها مواد مختلفة (المنتجات المعيبة، الحق في الانسحاب).

”إذا كنت مستحقاً لرد المدفوعات، فسنقوم برد مدفوعاتك وفقاً للمبادئ التالية:

- (أ) في حالة إعادة المنتجات، عقب الاستخدام الصحيح لحق الانسحاب (المادة 12): سنقوم برد سعر البيع خلال ..... يوماً بعد استلام المنتجات سليمة وكاملة، مع خصم أي تكاليف تسليم خاصة إذا كنت قد طلبت تسليمها خاصاً، وخصم ضرائب الاستيراد إذا كان علينا دفعها.
  - (ب) في حالة المنتجات المعيبة أو غير المطابقة التي لا يمكن إصلاحها أو استبدالها خلال فترة الضمان: إذا كانت في نفس الأحوال المذكورة في (أ) ينطبق عليها ما ينطبق على (أ)، وفي حالة الاستخدام لفترة معينة من الزمن: ربما مع خصم تعويض الاستخدام.
  - (ج) في حالة المنتجات المتضررة أو المفقودة خلال النقل لعنوانك: رد مدفوعاتك بالكامل.
  - (د) في حالة إنهاء عقد خدمات بسبب تغييرات فرضت من جانبنا: رد جزء من السعر المدفوع مسبقاً يتناسب مع الفترة المتبقية (بالنسبة والتناسب).
- أي رد مدفوعات عن منتجات أو خدمات تم شراؤها تحت حملات ترويج، سيتم برد السعر الترويجي فقط.”

### ١٤. الملكية الفكرية

المادة أدناه تغطي الملكية الفكرية المتعلقة بالمنتجات والخدمات. وفي شروط استخدام موقع الويب كنا قد أدرجنا مادة تحمي الملكية الفكرية المتعلقة بمحتوى الموقع الإلكتروني في حد ذاته.

”لا يجوز لك إعادة إنتاج، أو استخراج، أو نسخ، أو تكرار، أو جمع، أو بيع، أو إعادة بيع أي جزء من سلعنا أو خدماتنا أو أن تستغلها تجارياً، دون موافقتنا الخطية المسبقة.

لا يجوز لك حذف أي إشعار عن حقوق النشر أو العلامة التجارية.

البرمجيات المشتراة قد تتضمن اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي أو أنواعاً أخرى من التراخيص التي تتضمن شروطاً وقيوداً للاستخدام، يجب عليك مراجعة هذه الشروط عند ما تقوم بتثبيت البرمجيات واستخدامها.”

وبتحديد أكثر فيما يتعلق بالبيث:

”يجب أن تمتنع، وأن تمتنع من تمكين الآخرين، بصورة مباشرة أو غير مباشرة من:

- تنزيل، استخراج، جمع، توزيع، تعديل، عرض، أداء، نشر أي محتوى تم الحصول عليه من خلال خدمة الاشتراك، أو إنشاء أعمال مشتقة منه، أو عرضه للبيع أو، بصورة عامة، استخدامه بخلاف ما هو مذكور في هذه الشروط والأحكام.
  - الالتفاف على، حذف، تعديل، تعطيل أي من أدوات حماية المحتوى في خدمة الاشتراك، أو استخدام أي روبوتات، أو سبايدر (Spider) أو سكرابير (Scrapers) أو أي وسائل أوتوماتيكية للوصول إلى، أو استخلاص أو الاحتفاظ بمحتوى الخدمة، أو إجراء هندسة عكسية، أو تفكيك أي برمجيات أو أي منتجات رقمية يمكن الوصول إليها من خلال الخدمة، أو التلاعب بأي خدمة أو محتواها.
- إننا نحفظ بالحق في إنهاء أو تعليق أو تقييد الوصول إلى خدمة الاشتراك فوراً إذا خالفت أي من هذه الأحكام أو انخرطت في أي من الأفعال المذكورة أو في أي استخدام غير قانوني أو احتيالي للخدمة.”

## ١٥. المسؤولية عن المنتجات أو الخدمات

المادة التالية تحكم الحالات التي يصاب فيها المستهلك أو طرف ثالث بضرر سببه منتج تم شراؤه أو خدمة تم شراؤها. وهذا لا يشمل الضرر الذي يسببه الموقع الإلكتروني في حد ذاته (مثلاً، المعلومات الخاطئة على الموقع التي تسبب أضراراً، أو البرمجيات الخبيثة المنتقلة) والمحكومة بشروط استخدام الموقع الإلكتروني. وكذلك، فإن مسألة الضرر الذي تسببه المنتجات تختلف عن مسألة الضمان عن المنتجات أو الخدمات المعيبة، وكما هو مذكور في المادة 9. فإن الضمان يغطي الفشل الناتج من عدم القدرة على استخدام المنتج أو الخدمة وبالتالي ينشأ الحق في الإصلاح أو الاستبدال أو الإعادة. إنه يركز على فائدة المنتج أو الخدمة نفسها. أما مادة المسؤولية هذه، فإنها تركز على أضرار إضافية يسببها منتج أو تسببها خدمة، مثلاً، الضرر المادي الناتج عن انفجار بطارية أحد المنتجات المشتراة، أو الضرر الذي يصيب طفلاً من لعبة غير ملائمة. المادة المقترحة يمكن أن تكون كما يلي:

”لن نكون بحال من الأحوال مسؤولين عن أي ضرر تسببه منتجاتنا أو خدماتنا بخلاف الضرر الشخصي لصحتك أو ممتلكاتك الشخصية، وذلك الذي يصيب أسرتك، ولن نكون بحال من الأحوال مسؤولين عن أي أضرار أديبية أو تجارية، أو عن فقدان الفرص.

وفي حالة المسؤولية عن المنتجات التي تسبب ضرراً، فلن نكون مسؤولين إذا كان بإمكانك رفع مطالبة ضد الجهة المصنعة أو المستوردة للمنتج مباشرة. وفي حالة وقوع المسؤولية علينا، بصرف النظر عن إعلان إخلاء مسؤوليتنا، فسنكون مسؤولين فقط إلى الحد الأقصى لمسؤولية الجهة المصنعة أو المستوردة، وستنطبق علينا كافة إعلانات إخلاء المسؤولية الصادرة عن الجهة المصنعة أو المستوردة وكأنها قد صدرت عنا.

وفي حالة احتواء منتجنا على عيب يسبب خطراً أو تهديداً لصحة أو سلامة المستهلكين، فسنعرض الإطار القانوني لاسترجاع المنتجات<sup>(٧)</sup>، وسنقوم بإخطار السوق بالمخاطر وفقاً لما يطلبه القانون. وإذا كنت قد اشتريت ذلك المنتج، فإننا نطلب منك أن تتبع التعليمات الخاصة بإرجاع أو إصلاح ذلك المنتج.

ولن نكون مسؤولين عن الضرر الناتج عن الاستخدام غير الصحيح أو الصيانة غير الصحيحة للمنتج، أو عن مخالفة لشروط الشراء أو لإي تعليمات، أو تنبيهات، أو قيود تتعلق بالعمر، أو تعديلات في المنتج لم تقر من جانبنا.”

إن الأضرار الأديبية وفقدان الفرص هي أشياء لا يمكن التنبؤ بها. فلنفترض أن امرأة اشترت فستان زفاف واتفق أنها لا يمكن استخدامها في يوم الزفاف بسبب عيب فيه. أو لنفترض أن شخصاً ما اشترى كاميرا فيديو تحديداً لتصوير رحلة أحلامه، ولكنها لم تعمل بسبب عيب فيها. هل من الإنصاف استبعاد الأضرار الأديبية التي ربما يكون المستهلك قد تعرض لها؟ ليس من وجهة النظر الذاتية للمستهلك، ولكن ربما من وجهة نظر التاجر والذي ستكون العواقب المالية عليه غير متناسبة إذا ما قورنت بسعر الشراء. إن عدالة مثل هذه القيود على المسؤولية يجب النظر إليها في ضوء العمل التجاري المعين (حيث أن بعض الأعمال تنطوي بطبيعتها على بعض المخاطر)، بالإضافة إلى موقف شركات التأمين فيما يتعلق بالمخاطر.

تنص المادة 3 من قانون حماية المستهلك على: يكون المستهلك مستحقاً لتعويض منصف عن أي ضرر للممتلكات أو الأضرار المالية التي تصيبه نتيجة لشراء أو استخدام سلع أو خدمات. ويعتبر أي اتفاق بخلاف ما تقدم ذكره باطلاً وبلا أثر. وعليه، فإن الشروط والأحكام قد تغطي بعض الآليات المتعلقة بهذه المسؤولية، ولكن لا يمكنها أن نستثنى بصورة كاملة التعويض المنصف. إن ”الخط الأحمر“ بين ما هو مسموح وما هو غير مسموح سيتقرر بناء على السوابق القضائية.

ويمكن إضافة بعض المواد فيما يتعلق بخدمات البث:

”كل المحتوى المنقول أو المتوفر من خلال خدمتنا هو من مسؤولية الشخص الذي ينشئ المحتوى، وحده. إننا لا نتحكم في أي محتوى لطرف ثالث متضمن في الخدمات ولا نتحمل أي مسؤولية عن جدول برامج، أو توصيل، أو أداء أودقة أو موثوقية أو سلامة أو قانونية أو أخلاقية أي محتوى لطرف ثالث.

إن من حقنا، ولكن ليس لزاماً علينا، أن نحجب أو نحذف أي محتوى قد يكون، في رأينا الخاص والمنفرد، تشهيرياً أو عدوانياً أو غير لائق، أو غير قانوني، أو ينتهك لحقوق الملكية الفكرية أو ضار بأي صورة بخلاف ذلك.”

<sup>٧</sup> يرجى الاطلاع على المادة 14 من قانون حماية المستهلك لسنة 2008

## ١٦. الظروف الاستثنائية

وفقاً للمادة 171.2 من القانون المدني القطري، لا يمكن اعتبار طرف مسؤولاً إذا لم يكن بوسعه تنفيذ التزامه أو إذا كان تنفيذ الالتزام قد أصبح مرهقاً بحيث يعرضه إلى خسارة جسيمة، نتيجة لحادث استثنائي لم يكن من الممكن توقعه، مثلاً، في حالة الكوارث الطبيعية أو الظروف السياسية التي تسببها سلطات خارجية، أو زيادات في ضرائب خارجية معينة، إلخ.

”لن نكون مسؤولين إذا لم يكن بإمكاننا تنفيذ التزامنا، أو إذا كان التنفيذ سيكون مرهقاً أو مكلفاً بحيث يعرضنا لمخاطر الخسارة الجسيمة، نتيجة لحادث استثنائي لم يكن بوسعنا، بصورة معقولة، توقعه. وفي مثل هذه الحالات، سنقوم بتقييم ما إذا كان بإمكاننا أداء التزام متأخر، حينما تسمح لنا الظروف بالتنفيذ بصورة معقولة.“

## ١٧. التغييرات في خدماتنا

لقد تمت تغطية التغييرات في عروض المنتجات في الشروط والأحكام السابقة. إن أثار تلك التغييرات أقل أهمية حيث أنها تتعلق بكل حالة مشتريات على حدة، حيث يكون من المفترض أن يقوم المستهلك بمراجعة المنتج قبل إصدار طلب الشراء. أما التغييرات في الخدمات طويلة الأمد أو عقود الاشتراك فهي مختلفة، لأن مزود الخدمة والمستهلك مرتبطان بعقد لمدة محددة، وشروط مثل تلك الخدمات يجب، عادة، ألا تعدل من طرف واحد. غير أنه في العلاقات التي تكون بين جهة واحدة من طرف، وجهات عديدة من الطرف الآخر، سيكون من الضروري، في غالب الأحوال، تنفيذ تغييرات يكون لها بالضرورة أثر على جميع المستهلكين. مثلاً، حينما يتوجب على خدمة بث أن تلغي بعض القنوات لارتفاع تكاليف الترخيص، أو لأن القنوات قررت الكف عن منح أي ترخيص. وحينما ينطوي التغيير على احتمال لآثار سلبية، يجب تمكين المستهلك من إلغاء الاشتراك وأن يرد له مبلغ الاشتراك المدفوع مسبقاً بالتناسب عن الفترة التي لن يتمكن فيها من استخدام الاشتراك (بالنسبة والتناسب). أما إذا كان الاشتراك يدفع شهرياً، فلن تكون هناك حاجة لرد المدفوعات، حيث لن تكون المدفوعات الشهرية مستحقة بعد ذلك.

”إننا نحتفظ بالحق في مراجعة، أو تعديل أو تغيير خدمات الاشتراك من أن لأخر بما في ذلك نماذج التسعير، طرق الدفع، عروضنا، القنوات ...، وأي تغيير في خدماتنا سينطبق بعد فترة لا تقل عن ثلاثين (30) يوم عقب إخطارك به بالبريد الإلكتروني. وإذا لم توافق على التغيير المقترح، فسيكون من حقل إلغاء اشتراكك برسالة بالبريد الإلكتروني إلى خدمة العملاء لدينا أو بالبريد المسجل في خلال خمسة عشر (15) يوم بعد إخطار البريد الإلكتروني الصادر من قبلنا. وستكون عندئذ مستحقاً لاسترداد نسبة سعر الاشتراك المدفوع مسبقاً عن الفترة التي لن تستطيع فيها استخدام الخدمة.“

## ١٨. التغييرات في الشروط والأحكام

إن التجارة الإلكترونية نشاط في حالة تطور دائم. وبالتالي، لابد للتاجر أو مزود الخدمة من امتلاك قدر كاف من المرونة لأقله وتعديل الشروط والأحكام. وبما أن علاقته بعملائه، هي علاقة جهة واحدة بجهات عديدة، فمن البديهي أنه لن يتمكن من التفاوض حول الشروط والأحكام مع كل مستهلك في الطرف الآخر على حدة، وسيكون عليه تعديل الشروط والأحكام انفرادياً من طرف واحد. وفيما يلي نص عام:

”إن من حقنا تحديث وتعديل هذه الشروط والأحكام من أن لأخر. وسيتم إخطاركم بحقيقة أنه قد تم تحديث هذه الشروط والأحكام بالبريد الإلكتروني أو بإعلان على موقعنا الإلكتروني.

وستنطبق الشروط والأحكام الجديدة على أي مشتريات تتم بعد تاريخ نفاذ الشروط والأحكام الجديدة. إننا ننصحك بمراجعة الشروط والأحكام عقب كل مشتريات لاحقة، وبإشارتك إلى أنك قد قرأت الشروط والأحكام قبل إصدار امر الشراء، تعتبر قد وافقت على هذه الشروط والأحكام السارية حالياً. بإمكانك دائماً تنزيل نسخة من شروطنا وأحكامنا.



وفي حالة أي مناقشات عن النسخة السارية من الشروط والأحكام في نقطة زمنية معينة، فستكون النسخة السارية هي تلك التي نحفظ بها في قاعدة بياناتنا كنسخة سارية في تلك النقطة المعينة من الوقت.

وقد يكون الأمر أكثر تعقيداً في حالة الاشتراكات أو الخدمات المستمرة بموجب عقد محدد المدة، مثلاً، لمدة سنة أو سنتين. لقد شرحنا أعلاه، (في المواد 6 و17) التعديلات في أسعار الخدمات المستمرة أو التعديلات المهمة الأخرى في الخدمات خلال عقد ذي مدة محددة (مثلاً، اشتراك للاستماع لبث موسيقي بدفعات شهرية). في تلك الحالة، يجب أن يحتفظ المستهلك بالسعر الحالي حتى انتهاء الاشتراك أو أن يكون لديه الحق في إنهاء الاشتراك إذا لم يوافق على زيادة السعر أو أي تغيير هام آخر. وقد تحدث نفس المشكلة عندما يتم تغيير شروط وأحكام أخرى يكون لها تأثير سلبي على وضع المستهلك. ويمكن إضافة ما يلي للمادة السابقة:

”إذا لم توافق على تعديل الشروط والأحكام وإذا كان للتعديل فعلاً تأثير سلبي على استخدامك للخدمة، فبإمكانك إلغاء العقد الحالي، وفي حالة الخدمات المدفوعة مسبقاً، فسنقوم برد المبلغ الذي يتناسب مع الفترة الزمنية التي لن تتمكن فيها من استخدام الخدمة.“

## ١٩. الاتصالات

### المادة النموذجية:

”يمكنك الاتصال بنا باستخدام أرقام الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني، صندوق البريد أو العنوان المذكور هنا. ويمكننا الاتصال بك على رقم الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني، أو العنوان الذي ذكرته في وقت تسجيلك. إن من حقنا أن نرسل إليك مراسلات تجارية عبر البريد الإلكتروني إذا كنت قد أعطيت موافقة محددة بذلك الاستخدام لبياناتك. وسيكون بإمكانك سحب موافقتك واختيار الانسحاب من مثل تلك المراسلات والاتصالات كما هو مذكور في سياستنا في شأن الخصوصية.“

## ٢٠. الشكاوى

تقدم هذه المادة إمكانية للمعالجة الداخلية لشكاوى المستهلكين. وإذا لم تتوصل المعالجة الداخلية إلى حل مقبول، فيمكن تقديم الشكاوى أو النزاع للجهة المختصة، المحكمة، أو، مراكز التحكيم إذا توفرت.

”في حالة الشكاوى، فإننا نحثك على الاتصال بخدمات العملاء لدينا على ..... (عنوان البريد الإلكتروني، رقم الهاتف). وستكون خدمة العملاء متوفرة طوال أيام العمل خلال ساعات الدوام (.....) وباللغات التالية ..... سنقوم بمراجعة شكاوك ومحاولة الوصول إلى حل مقبول إذا بدا أن لشكاوك ما يبررها.“

## ٢١. أحكام متنوعة

يمكن تضمين مواد متنوعة مثل:

”إذا اعتبرت أي مادة في هذه الشروط والأحكام غير قابلة للإنفاذ أو ستكون غير قابلة للإنفاذ بسبب تشريع جديد، فستعتبر باطلة وبلا أثر، وسنعتبر، نحن وأنت، بأننا قد قبلنا بمادة صالحة وقريبة إلى أقصى ما يمكن من محتوى المادة غير القابلة للإنفاذ.“

”لا يجوز لك تحويل أي حقوق أو التزامات أو أي اشتراك لأي طرف ثالث دون موافقتنا الخطية المسبقة.“

## ٢٢. القانون الحاكم وتسوية المنازعات

من المهم للتجار في قطر والذين يعملون في سياق عالمي، التأكد من أن القانون القطري ينطبق على معاملاتهم، وأن الدعاوى القضائية ممركة في محكمة واحدة محددة، في قطر.

إن المحكمة الحصرية ستضمن تطبيق الشروط والأحكام والقواعد المعمول بها بصورة متسقة، وتجنب التناقضات بسبب التفسيرات المختلفة من قبل اختصاصات تشريعية مختلفة. إن ذلك أمر مهم للأمن القانوني للتاجر.

إضافة إلى ذلك، فإن على التاجر أن يتفادى رفع الدعاوى عليه في محاكم مختلفة، مثلاً، في دول مختلفة من دول مجلس التعاون الخليجي. إن تناقض الاختصاصات التشريعية مكلف ومربك.

وبالتالي، فمن الأفضل أن تتضمن الشروط والأحكام شروطاً تضمن حصرياً ولاية واختصاص المحاكم القطرية وتطبيق قوانين دولة قطر. وفي داخل مجلس التعاون الخليجي، فقد تنص المعاهدات الحالية أو المستقبلية على ما إذا كان هذا الاختيار صحيحاً أم لا. وقد تنص الاتفاقيات الثنائية مع دول أخرى أيضاً على قواعد مشابهة.

#### المادة المقترحة:

“علاقتنا التعاقدية، وصلاحيات تفسير وتنفيذ هذه الشروط والأحكام تخضع لقوانين دولة قطر. وسيكون ل (محاكم دولة قطر) الاختصاص (الحصري) بشأن أي نزاع مبني على علاقتنا التعاقدية.”

ومن منظور تعزيز ثقة المستهلك، فمن المهم أن يكون للمستهلك إمكانية تقديم مطالبة في المحكمة، أو في مركز تحكيم، أو من خلال آلية تسوية منازعات بديلة غير مكلفة، محايدة، وتستطيع إصدار الحكم في فترة زمنية قصيرة. وحيث أن هذه المعاملات تتعلق بقيم مالية منخفضة من وجهة النظر المالية، فيجب أن يكون هناك تناسب بين التكاليف والصعوبات المتعلقة بالشروع في إجراءات معينة والمبالغ المالية التي هي على المحك.

قد يؤدي قانون التحكيم لسنة 2017 بمرور الزمن إلى صياغة إجراءات تحكيم، ولكن هذه غير متوفرة الآن بالنسبة لمنازعات التجارة الإلكترونية.

# القسم السادس: سياسة الخصوصية

## أ. مقدمة

لقد تمت صياغة نموذج سياسة الخصوصية المقدم أدناه بمجملة كمواود نموذجية. وتوجد التعليقات والملاحظات في الهوامش.

## ب. نموذج سياسة الخصوصية

سياسة الخصوصية هذه ("سياسة الخصوصية") تحكم معالجة بياناتك الشخصية كجزء من استخدامك ل (Name.qa) ("الموقع الإلكتروني") وخدماته المصاحبة ("المشار إليها معاً أدناه بـ "الخدمات"). هذه المعالجة تتم من قبل (Name.qa) ("نحن"، "نا") وفقاً للقانون رقم 13 لسنة 2016 بإصدار قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية.

باستخدامك للموقع الإلكتروني وللخدمات فإنك تقر بأنك قد اطلعت على سياسة الخصوصية هذه بعناية وأنت توافق عليها بدون أي تحفظات. إننا نحتفظ بالحق في تعديل أو تغيير سياسة الخصوصية وفق تقديرنا الخاص من أن لآخر. وسيتم إخطارك بهذه التعديلات والتغييرات.

يرجى أن تحاط علماً بأننا، وكجزء من الموقع الإلكتروني أو الخدمات، خاصة تلك المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني، قد نستخدم ما يسمى بملفات تعريف الارتباط. وملفات تعريف الارتباط هي ملفات نصية صغيرة يتم تخزينها في القرص الصلب للجهاز وتحتوي معلومات معينة وفي بعض الأحيان بيانات شخصية. وللمزيد من المعلومات عن طريقة استخدامنا لملفات تعريف الارتباط، يرجى الرجوع لقسم ملفات تعريف الارتباط أدناه.

## ١. ماذا نعالج

١-١ عند استخدامك للموقع الإلكتروني أو الخدمات، فأنت توافق على جمع البيانات الشخصية الخاصة بك والتي تشمل

عند استخدام الموقع الإلكتروني: (أضف)<sup>(٨)</sup>

عند استخدامك الخدمات (أضف)<sup>(٩)</sup>

عند اتصالك بنا (عبر الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الهاتف، قنوات التواصل الاجتماعي، إلخ) (أضف)<sup>(١٠)</sup>

٢-١ من ناحية مبدئية، نحن نحصل على البيانات الشخصية المذكورة أعلاه منك مباشرة. ولكن إذا ما اخترت أنت التسجيل عبر حسابك في وسائل التواصل الاجتماعي (مثلاً، الفيس بوك، أو جوجل بلس) فسيتم جمع هذه البيانات من ملفك في وسائل التواصل الاجتماعي. إننا ننصحك بالاطلاع على سياسة الخصوصية لمزود خدمات وسائل التواصل الاجتماعي التي تتعامل معها للتأكد من ماهية البيانات التي يقوم بمعالجتها عندما تستخدم ميزة تسجيل الدخول في تلك الوسائل. ولن نقوم نحن بإرسال أي من البيانات الشخصية التي تقدمها من خلال الموقع الإلكتروني إلى مزودي خدمات التواصل الاجتماعي ما لم توافق أنت على ذلك.

<sup>٨</sup> على سبيل المثال:

- التفاصيل الفنية المتعلقة بالجهاز الذي تستخدمه، مثل عنوان بروتوكول الإنترنت، نوع المتصفح، الموقع الجغرافي، ونظام التشغيل.  
- معلومات تتعلق بسلوكك التصفيحي، مثل طول فترات زيارتك، وأي روابط تنقر عليها، وأي صفحات تزورها، وكم مرة تزور صفحة ما

<sup>٩</sup> على سبيل المثال:

- عناوين الاتصال بك والتفاصيل الأساسية للهوية مثل اسمك، عنوان البريد الإلكتروني، وبلد الإقامة  
- التفاصيل المحددة للجهاز والتي يمكن استخدامها للتعرف عليك  
- الخصائص الطبيعية مثل (...)  
- التفاصيل المتعلقة بالصحة مثل (...)  
- التفاصيل المتعلقة بالسلوك مثل (...)

<sup>١٠</sup> على سبيل المثال

- تفاصيل الهوية الأساسية التي تقدمها لنا، مثل الاسم، وعنوان البريد الإلكتروني، وعنوان البريد، ورقم الهاتف، والشركة التي تعمل لها، ووظيفتك.  
- محتوى اتصالك والتفاصيل الفنية للاتصال نفسه (مع من ترأسل من جهتنا، والوقت والتاريخ)  
- ما تفضله أنت فيما يتعلق باستلام رسائلنا بالبريد الإلكتروني، مثل النشرة الإخبارية، الترويجيات، الإعلانات، إلخ، إذا اخترت أن تستلم مثل تلك الاتصالات وأوضح ما تفضله في إعداداتك.  
- المعلومات المتوفرة علناً من ملفك في وسائل التواصل الاجتماعي  
- أي بيانات شخصية أخرى تختار أنت تقديمها لنا

## ٢. لماذا نعالج بياناتك الشخصية؟

- ١-٢ إننا نعالج بياناتك الشخصية لنقدم بطريقة تتميز بالكفاءة ومخصصة لك المعلومات والمنتجات والخدمات التي تطلبها، إما عن طريق الموقع الإلكتروني، أو البريد الإلكتروني، أو الهاتف أو قنوات التواصل الاجتماعي.
- ٢-٢ وقد نعالج بياناتك الشخصية لأغراض التسويق المباشر، بعبارة أخرى، لنتمكن من أن نقدم لك اتصالات وترويجات وعروض وإعلانات أخرى صادرة منا أو من شركائنا المختارين وموجهة لك تحديداً. يرجى ملاحظة أننا، مع ذلك، سنتحصل على موافقتك المسبقة قبل أن نقوم بذلك.<sup>(١١)</sup> وسيكون لك الحق في الانسحاب من اتصالات البريد الإلكتروني باستخدام الرابط الموجود على رسالة البريد الإلكتروني الخاصة بالتسويق.
- ٣-٢ وقد نعالج بياناتك الشخصية للقيام بتحليل إحصائي حتى نتتمكن من تحسين موقعنا الإلكتروني و/أو خدماتنا، أو تطوير منتجات و/أو خدمات جديدة.
- ٤-٢ قد نقوم بتحويل بياناتك الشخصية للمؤسسة المالية أو مزود خدمات الدفع لتتيح لمؤسستك المالية ومزود خدمات الدفع الذي تتعامل معه الامتثال لالتزاماتهم القانونية.
- ٥-٢ قد نقوم بمعالجة بياناتك لإعلام أي طرف ثالث في سياق أي اندماج محتمل مع أو استحواذ من قبل/أو بواسطة أو تفكيك اندماج مع ذلك الطرف الثالث، حتى لو كان هذا الطرف الثالث موجوداً خارج قطر.
- ٦-٢ إذا، ومتى، ما كان من الممكن اعتبار تسجيلك أو استخدامك للموقع الإلكتروني و/أو الخدمات.
- (أ) انتهاكاً لشروط حقوق الملكية الفكرية أو أي حقوق أخرى لطرف ثالث،
- (ب) تهديداً للأمن أو سلامة الخدمات،
- (ج) خطراً على الموقع الإلكتروني و/أو الخدمات أو أي من الأنظمة المتضمنة التابعة لنا أو لمقاولينا من الباطن لتسببه في الفيروسات أو أحصنة طروادة أو برمجيات التجسس أو البرمجيات الخبيثة أو أي نوع من الشفريات الخبيثة، أو
- (د) بأي شكل من الأشكال، باعثاً على الكراهية، فاحشاً، تمييزياً، عنصرياً، افتراءياً، ضغائياً، جارحاً أو بأي صورة أخرى غير لائق أو غير قانوني، فقد نعالج بياناتك للمحافظة على مصالحنا المشروعة ومصالح شركائنا والأطراف الثالثة.
- ٧-٢ قد يتم تحويل بياناتك الشخصية إلى الشرطة أو السلطات القضائية كدليل، أو في حالة كانت هناك شبهات معقولة عن تصرف غير مشروع أو جريمة ارتكبتها أنت من خلال تسجيلك مع أو استخدامك للموقع الإلكتروني و/أو الخدمات.

## ٣. إلى من نرسل البيانات الشخصية

- ١-٣ لن نرسل بياناتك الشخصية بطريقة تجعلها قابلة للتعرف عليها من قبل طرف ثالث إذا لم يكن ذلك مطلوباً لتقديم الخدمات لك، دون موافقتك على القيام بذلك.
- ٢-٣ قد نعتمد على معالجين من الطرف الثالث لتقديم الخدمات لك. سنقوم بالتأكد من أن معالجي الطرف الثالث يقومون بمعالجة بياناتك الشخصية فقط نيابة عنا، ولدى تسلمهم تعليمات منا بذلك. ونتعهد بأن يتم اختيار معالجي الطرف الثالث بعناية كاملة وأن يتم تدريبهم ليكونوا على دراية بضرورة سلامة وأمن بياناتك الشخصية.
- ٣-٣ قد نرسل البيانات بطريقة لا توضح صاحبها أو بيانات مجمعة إلى منظمات أخرى يمكن أن تستخدمها لتحسين المنتجات والخدمات وكذلك تكييف تسويق وعرض وبيع تلك السلع والخدمات.

<sup>١١</sup> هذا مطلوب وفقاً لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية القطري

#### ٤. أين نعالج بياناتك الشخصية

١-٤ قد نحول بياناتك الشخصية إلى منظمات خارج دولة قطر. وإذا حدث مثل هذا التحويل، فسنؤكد من وجود تحوطات ملائمة لضمان سلامة وأمن بياناتك الشخصية وكذلك جميع الحقوق فيما يتعلق بالبيانات الشخصية والتي قد تتوفر لك بموجب القوانين المعمول بها.<sup>(١٢)</sup>

#### ٥. كيف نقوم بمعالجة بياناتك الشخصية

١-٥ سنقوم بمعالجة بياناتك بطريقة مشروعة ونزيهة وشفافة. وسنبذل قصارى جهدنا للحفاظ على البيانات الشخصية دقيقة ومحدثة.

٢-٥ وللمعالجة بياناتك بموجب الشروط الموضحة في سياسة الخصوصية هذه، فإننا نحصل على موافقتك نتيجة استخدامك لموقعنا الإلكتروني وخدماتنا. وقد نقوم بمعالجة بياناتك أيضاً للحفاظ على مصالحنا المشروعة والمصالح المشروعة لشركائنا أو الطرف الثالث.

٣-٥ إننا نتعهد بأننا، في حالة اشتغالنا بالمعالجة على بيانات شخصية ذات طبيعة خاصة مثل الأصل العرقي، الأطفال، الحالة الصحية، حالة اللياقة البدنية، الأحوال السيكولوجية، المعتقدات الدينية، العلاقات الزوجية و/أو السجل الجنائي، نكون قد حصلنا على موافقة الإدارة المختصة في وزارة المواصلات والاتصالات وفق التدابير والضوابط التي يقرها وزير المواصلات والاتصالات.<sup>(١٣)</sup>

٤-٥ سنبدل قصارى جهدنا لنعالج فقط تلك البيانات الشخصية الضرورية لتحقيق الأغراض المذكورة في سياسة الخصوصية هذه. إن معالجة بياناتك الشخصية تتم فقط إلى المدى الضروري لتحقيق الأغراض المذكورة في سياسة الخصوصية هذه أو إلى حين قيامك بسحب موافقتك على معالجتها،<sup>(١٤)</sup> مع العلم بأن سحب موافقتك قد يعني ضمناً أنك لن تستطيع بعد ذلك استخدام كل أو جزء من الموقع الإلكتروني أو الخدمات. وسنقوم بحذف بياناتك الشخصية إذا قمت أنت بحذف/إغلاق ملفك الشخصي، ما لم يمنعنا التزام تنظيمي أو إداري أو قضائي من ذلك.<sup>(١٥)</sup>

٥-٥ سنقوم باتخاذ التدابير الفنية والتنظيمية الملائمة للحفاظ على بياناتك الشخصية آمنة من الوصول غير المصرح به أو السرقة أو الفقدان العرضي أو التلاعب أو الإلتلاف. وسيكون وصول موظفينا أو معالجينا من الطرف الثالث مقصور على أساس الحاجة إلى العلم وخاضعاً لالتزامات سرية صارمة. غير أنك تعي، مع ذلك، أن السرية والأمن هما التزامات ببذل أقصى الجهود فقط، ولا يمكن إعطاء ضمانات بشأنها. ومن أجل الحفاظ على بياناتك آمنة، فإننا نمثل لسياسات الخصوصية التي تضعها الإدارة المختصة في وزارة المواصلات والاتصالات.

#### ٦. حقوقك

١-٦ لك الحق في طلب الوصول إلى، وكذلك الحصول على نسخة من، كل البيانات الشخصية المعالجة من قبلنا والخاصة بك. طلبات الوصول اللاحقة الموجهة إلينا والتي يكون واضحاً أن القصد من تقديمها هو إزعاجنا أو إلحاق الضرر بنا لن يلتفت إليها. ويرجى العلم بأن مدكم بأي نسخ قد يخضع لدفع رسوم إدارية معقولة.

٢-٦ لك الحق في أن تطلب تصحيح أي بيانات شخصية غير دقيقة تخصك مجاناً. (وفي كل الأحوال يمكنك تصحيح جزء كبير من هذه البيانات بنفسك من خلال ملفك الشخصي أو إعدادات الحساب). وإذا تم تقديم طلب للتصحيح، فيجب أن يرفق مع الطلب ما يثبت خطأ البيانات المرغوب تصحيحها.

<sup>١٢</sup> ينص القانون القطري لحماية خصوصية البيانات الشخصية على أنه يجب على المراقب ألا يتخذ أي ترتيبات تحد من تدفق البيانات الشخصية عبر الحدود. غير أنه، من باب الشفافية والممارسات الجيدة، يتم تشجيع الشركات على تضمين قائمة بالدول التي ترسل لها البيانات.

<sup>١٣</sup> هذا مطلوب وفقاً للقانون القطري لحماية خصوصية البيانات الشخصية.

<sup>١٤</sup> ومن باب الممارسات الجيدة، يجب أن تقرر الفترة الزمنية التي ستحتفظ فيها بالبيانات الشخصية، أو أن تشرح بلغة واضحة المعايير المستخدمة لتحديد فترة التخزين.

<sup>١٥</sup> احذف، إذا كان المستخدم لا يستطيع إنشاء حساب عبر الموقع الإلكتروني.

٣-٦ لك الحق في سحب موافقتك السابقة على معالجة بياناتك الشخصية. أما بالنسبة إلى رسائل التسويق المباشر والمعلومات التجارية والعروض التي نرسلها لك بالبريد الإلكتروني ، فستكون لديك إمكانية اختيار الانسحاب من (رفض) استلام أي رسائل من هذا القبيل باتباع الرابط الموجود على رسالة البريد الإلكتروني نفسها.

ولك الحق في طلب حذف معلوماتك الشخصية إذا لم تعد مطلوبة في ضوء الأغراض الموضحة في المادة ٢ أو إذا سحبت موافقتك على معالجتها. على أنه يجب أن يكون واضحاً لديك أن طلب الحذف سيتم تقييمه من جانبنا في ضوء التزاماتنا القانونية والتنظيمية أو الأوامر الإدارية أو القضائية والتي قد تتعارض مع ذلك الحذف.

٤-٦ لك الحق في الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية إذا كان بوسعك إثبات أن هناك أسباباً جديّة ومبررة تتصل بظروفك الخاصة تؤيد مثل ذلك الاعتراض. غير أنه إذا كانت المعالجة المقصودة هي تلك الخاصة بالتسويق المباشر، فإن لك الحق في الاعتراض على تلك المعالجة دون رسوم ودون الحاجة إلى تبرير.

٥-٦ إذا رغبت في تقديم طلب لممارسة أي حق أو أكثر من الحقوق المذكورة أعلاه، فيمكنك إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني إلى (أضف عنوان البريد الإلكتروني أو ربما وسيلة اتصال أخرى، هنا). ويجب أن يوضح ذلك الطلب أي حق ترغب في ممارسته وأسباب ذلك، حسب الاقتضاء. ويجب أن يكون الطلب مؤرخاً وموقعاً، ومصحوباً بنسخة ممسوحة رقمياً من بطاقة هويتك الصالحة التي تثبت هويتك. وسنقوم على وجه السرعة بإخطارك باستلام الطلب. وإذا ما كان الطلب مستوفياً، فسنعوم بالاستجابة له في أقرب فرصة ممكنة معقولة وعلى الأكثر في خلال ثلاثين (٣٠) يوماً من تاريخ استلام الطلب. وإذا لم يرضيك الحل الذي نتوصل إليه، فبإمكانك رفع شكوى للإدارة المختصة لدى وزارة المواصلات والاتصالات.

## ٧. ملفات تعريف الارتباط

١-٧ يمكنك تجنب وضع ملفات تعريف الارتباط بتهيئة متصفحك على ذلك النحو. ويمكن الاطلاع على الإرشادات بشأن القيام بهذه العملية هنا:

• إنترنت إكسبلورر:

<http://windows.microsoft.com/en-gb/windows7/Block-enable-or-allow-cookies>

• مايكروسوفت إيدج:

<http://windows.microsoft.com/en-gb/windows-10/edge-privacy-faq>

• كروم:

<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=en>

• فايرفوكس:

<https://support.mozilla.org/en-US/kb/enable-and-disable-cookies-website-preferences>

• سافاري:

[https://support.apple.com/kb/PH19214?viewlocale=en\\_US&locale=nl\\_BE](https://support.apple.com/kb/PH19214?viewlocale=en_US&locale=nl_BE)

غير أن عدم السماح بملفات تعريف الارتباط عند زيارة الموقع الإلكتروني قد يتسبب في تعطيل بعض أو كل وظائف الموقع الإلكتروني عن العمل بصورة سليمة.

٢-٧ عند زيارتك لموقعنا الإلكتروني، فإننا نقوم بوضع عدد من ملفات تعريف الارتباط

الاسم	الجهة	الغرض	فترة التخزين
	بواسطة جوجل أنالتيكس	باستخدام جوجل أنالتيكس نقوم برصد سلوك الزوار وتحسين تجربة المستخدم بالأفكار التي يمكن استخلاصها من هذه العملية. ويمكن الوصول إلى معلومات محددة بشأن ماذا تفعل أي واحدة من ملفات تعريف الارتباط هذه، وإلى متى ستظل على جهازك هنا.	حد أقصى سنتان
إلخ	إلخ	إلخ	إلخ

٣-٧ يمكنك في جميع الأوقات سحب موافقتك على استخدامنا لملفات تعريف الارتباط. ولممارسة هذا الحق، يكفي أن تحذف ملفات تعريف الارتباط التي تم وضعها على جهازك. وللقيام بذلك يرجى التكرم بالرجوع إلى الإرشادات ذات الصلة من الجهة المصنعة لمتصفحك، كما هو موضح أعلاه.



# القسم السابع: الملحق ١: قائمة المصادر

- توصية منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية "حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية" 2016
- المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية أونكتاد، 2016
- (BEUC) المنظمة الأوروبية للمستهلك - عقد نموذجي أوروبي لمبيعات التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلكين، 2011
- الاستشارة العامة للمفوضية الأوروبية عن قواعد العقود لمشتريات المحتوى الرقمي والسلع الملموسة عبر الإنترنت، رد المنظمة الأوروبية للمستهلك (BEUC 2015)
- توجيهات الاتحاد الأوروبي بشأن الشروط غير المنصفة في عقود المستهلكين 93/13
- توجيهات الاتحاد الأوروبي بشأن حقوق المستهلكين 83/2011
- توجيهات الاتحاد الأوروبي بشأن التجارة الإلكترونية 31/2000
- توجيهات الاتحاد الأوروبي بشأن مبيعات المستهلكين 44/99 (والتعديل الحالي)
- توجيهات ولوائح الاتحاد الأوروبي بشأن حماية البيانات

#### تشريعات دولة قطر

- قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية رقم 16 لسنة 2010
- قانون حماية المستهلك رقم 8 لسنة 2009
- قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية رقم 13 لسنة 2016
- قانون الجريمة الإلكترونية رقم 14 لسنة 2014
- قانون التحكيم رقم 2 لسنة 2017
- القانون المدني الصادر في عام 2004
- قانون التجارة رقم 27 لسنة 2006

