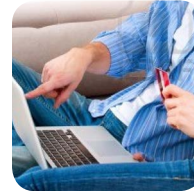


عند التسوق عبر الإنترنت

@



من نحن؟

أسس الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات عام ١٩٩٨، وتم تحديد الإطار التشريعي والتنظيمي للجهاز بمقتضى قانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لعام ٢٠٠٣، والجهاز هيئة قومية مسئولة عن تنظيم قطاع الاتصالات، يعتمد عمل الجهاز على مبادئ رئيسية منها المحافظة على مبدأ الشفافية والمنافسة الحرة والخدمة الشاملة وحماية حقوق المستخدم وعدم الإحتكار.

من أهم أهداف الجهاز ضمان حصول مستخدمي الاتصالات على أنسب الأسعار وأجود خدمة من خلال مشغلي الخدمات، والعمل على تحسين الخدمات لمواكبة أحدث وسائل التكنولوجيا والتطور الهائل في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ومن منطلق تنفيذ أهداف الجهاز، تم تأسيس لجنة لحماية حقوق المستخدمين في أغسطس عام ٢٠٠٤ والتي تتيح الفرصة للتواصل المباشر مع كافة شرائح مستخدمي خدمات الاتصالات من خلال حملات التوعية والإجراءات المختلفة للتواصل مع مجتمع المستخدمين. وتتشكل اللجنة من شخصيات عامة ذات خلفيات متنوعة ويرأسها السيد الرئيس التنفيذي للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، وتجتمع اللجنة بصفة منتظمة.

وفى إطار تفعيل حق كل مستخدم لخدمات الاتصالات في التمتع بجودة عالية للخدمات التي يحصل عليها والحصول علي معلومات واضحة وواقية وكذلك اشتراطات صحية وبيئية سليمة، قام الجهاز بإنشاء مركز اتصال، وحدد له الخط الساخن (١٥٥)، والرقم المجانى (٠٨٠٠٣٣٣٠٣٣٣) حيث يستقبل الشكاوى

والأعطال والإستفسارات من كل المواطنين فى مصر كمستوى ثانى لحل الشكاوى فى حالة عدم تلقى الشاكى الحل من قبل مقدم الخدمة، علي مدار طوال أيام الاسبوع.

كذلك يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالجهاز www.tra.gov.eg لمعرفة أهم أخبار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المحلية والعالمية، وكذلك الإطلاع على كل ما يتعلق بسوق الإتصالات داخل جمهورية مصر العربية.

أو مراسلة الجهاز على:

العنوان: القرية الذكية، مبنى B٤، الكيلو ٢٨ طريق القاهرة الإسكندرية الصحراوى، القاهرة.

تليفون: ٠٢٣٥٣٤٤٠٠٠

فاكس: ٠٢٣٥٣٤٤١٥٥

بريد إلكترونى: info@ntra.gov.eg

www.youtube.com/user/CRPCNTRA YouTube

www.facebook.com/CRPC.NTRA f

twitter.com/NTRAEGYOFFICIAL Twitter





نصائح عند التسوق عبر الإنترنت:

عن أسواق الإنترنت

سوق الإنترنت هو عبارة عن سوق إلكتروني أو مواقع تجارية تجمع البائع والمشتري على موقع إلكتروني يتعاملان من خلاله. عليك أن تتأكد من طريقة عمل أسواق الإنترنت، واقرأ الأحكام والشروط - قبل اشتراكك - وخاصة تلك المكتوبة بخط صغير.

وإذا احتجت أن تسجل حسابك أو طلب منك اختيار كلمة سر للدخول، تأكد من اختيار كلمة سر آمنة تحمي بياناتك الشخصية. ويفضل أن تجمع أقصى قدر من المعلومات عن البائع قبل أن تتعامل معه. وإذا كان الموقع يتيح لمستخدميه أن يضيفوا تعليقاتهم أو اقتراحاتهم، تأكد من قراءة التعليقات التي تركها المشترون والبائعون الآخرون. وغالباً ما يكون البائع الذي حصد أعلى كمية من الأصوات أو أكبر عدد من التعليقات الإيجابية هو الأفضل سمعةً ويمكنك أن تثق فيما سيقدمه لك.

وعليك ألا تنخدع بأية غرامات أو مبالغ إضافية عليك دفعها بما يخالف اتفاقك مع البائع، ويستحسن أن تستخدم وسائل الدفع التي ينصح بها الموقع التجاري، خاصةً أن بعض خدمات تحويل الأموال إلكترونياً قد لا يسهل تتبعها أو اقتفاء أثرها، لذا تصبح فرصة للمحتالين عبر الإنترنت.

وعموماً هناك عدة أمور تستطيع القيام بها - عند قيامك بالتسوق عبر الإنترنت - لتقليل نسبة المخاطرة التي قد تكون عرضة لها قبل قيامك بالضغط على زر الموافقة أو إعطاء بيانات بطاقتك الائتمانية، عليك أن تسأل نفسك عدة أسئلة هامة ستساعدك على اتخاذ القرار الصائب.

١. من الذي أتعامل معه؟

قبل شرائك لأية منتج من خلال الإنترنت، تأكد من صحة البائع أو الشركة التي تنوي الشراء منها، إذ تقوم الشركات ذات الصيت بتقديم

بيانات الاتصال بها كعنوان الشركة والبلد الذي تقع فيه وأرقام الهاتف والفاكس. وتعد هذه البيانات ذات أهمية كبيرة للمستهلكين الذين قد يحتاجونها للاتصال بالشركة إذا حدث أي خطأ في عملية الشراء.

وفي حال كانت الشركة مصرية، يتوجب عليك البحث عن رقم تسجيل الشركة، كما يمكنك التحقق من البيانات والتفاصيل المتعلقة بشركة متواجدة في مصر من خلال الاتصال المباشر بها أو زيارة المتجر أو المحل التجاري الخاص بها.

أما عن التجار أو الشركات المتواجدة خارج مصر، فعليك أن تقوم بالآتي:

« التأكد من الشروط والأحكام المنشورة على موقع الشركة

« تأكد من سمعة التاجر أو الشركة من خلال قراءة تعليقات العملاء السابقين على الموقع أو من خلال البحث عما تقوله المواقع الأخرى عن الشركة من خلال استخدام اسم الشركة للبحث على الإنترنت

« اعمل على التحقق من وجود أية شروط أو أحكام إضافية تتعلق ببرد المنتج إلى الشركة أو استرداد المبلغ المدفوع أو حل النزاعات مع الشركة أو التاجر.

٢. قراءة الشروط و الأحكام

تقع عليك مسؤولية قراءة الأحكام والشروط الخاصة بعملية الشراء التي ستقوم بها، وقد تحتاج إلى الضغط على رابط ينقلك إلى صفحة منفصلة تحتوي على الأحكام والشروط. ويجب أن تتضمن الشروط والأحكام ما يلي:

« ما إذا كان المنتج أو الخدمة التي ستشتريها تخضع للضمان أو التأمين

« ما إذا كان البائع يملك سياسة لإلغاء عملية الشراء واسترجاع المنتج، وما إذا كان سيرد لك أموالك

"تقع على المستخدم مسئولية قراءة الأحكام والشروط الخاصة بعملية الشراء التي سيقوم بها"

« البدائل المتوافرة لك في حال كان المنتج الذي طلبته غير متوافر لدى البائع

وفي العمليات التجارية الإلكترونية، غالباً ما يقوم المشترون بتوقيع العقد من خلال الضغط على زر «أوافق». ويُصح بأن تقوم بطباعة أية استمارات قمت بملئها إلكترونياً والاحتفاظ بنسخ من أية مراسلات إلكترونية حول عرض الشراء الذي قبلته، وفي حال وجود مشاكل، إبرز العقد للبائع لضمان حقوقك.

٢. هل هناك أية مبالغ أو غرامات إضافية؟

تأكد من التكلفة الإجمالية التي ستحملها في عملية الشراء، واسأل نفسك بعض الأسئلة:

« هل يتضمن السعر الإجمالي التوصيل والتأمين والتركيب؟ وهل هناك تكلفة مستمرة سوف تضطر لحملها؟ عليك ألا توافق على دفع مبالغ غير محددة سلفاً من بطاقتك الائتمانية.

« هل هناك أية ضرائب أو جمارك؟ وما هي العملة المستخدمة في عملية الشراء؟ (خاصةً أن بعض الشركات المحلية قد تعرض أسعارها بالدولار الأمريكي.

بعدما تتأكد من السعر الإجمالي، تأكد من أن طلبك قد تم وصفه بدقة للبائع قبل أن تقوم بالدفع. وتقوم الشركات التجارية ذائعة الصيت بتقديم ملخص للمشتري يصف لهم الطلب الذي وضعوه قبل أن يغادروا الموقع، حتى يتأكدوا من صحته، وبهذا، يسهل للمشتري أن يغيروا من الطلب قبل الدفع.

٤. هل عملية الشراء آمنة؟

عليك أن تتأكد من ان عملية الدفع الإلكتروني آمنة. وتقوم الشركات التي تقدم عملية دفع إلكتروني آمنة بإعلام المشتريين - قبل أن يقوموا بتقديم بيانات بطاقتهم الائتمانية - وطمأنتهم بأن بياناتهم لن تتعرض للسرقة.

تستطيع التحقق مما إذا كانت الصفحة الإلكترونية التي تتصفحها آمنة أم لا من خلال علامة «القفل» أو «المفتاح» والتي ستجدها في متصفحك أو من خلال وجود https وليس http في عنوان الموقع.

ولسوء الحظ، قد يتمكن المحتالون من وضع علامات أو رموز توهمك بأن الموقع آمن، لذا لا تستمر في عملية الشراء في حال وجود أية شكوك حول الموقع، ولتجنب خطر الاحتيال، يرجى قراءة بعض الإرشادات التي سيرد ذكرها لاحقاً.

٥. إذا لم أكن راضياً عما استلمت؟

إذا واجهتك مشكلة في المنتج أو الخدمة التي قمت بشرائها، فستعتمد البدائل المتاحة لك على عدد من العوامل:

« إذا ما كان البائع أو الشركة موجودة داخل مصر أم بالخارج، إذ أن المشتريات من الشركات المصرية تخضع للقانون المصري والتي لا ينطبق على المشتريات من الخارج

« ما إذا كان التأمين يغطي العيب أو المشكلة الموجودة في المنتج أو الخدمة

« ما إذا كان البائع يملك سياسة للاسترجاع أو الاستبدال

« ما إذا كان بإمكانك أن تسترد المبلغ الذي دفعته أو تستبدل المنتج.

هناك العديد من الشركات التي تملك سياسات خاصة بخدمة العملاء والتي قد تندرج ضمن الالتزامات القانونية لها أو قد لا تكون جزءاً من تلك الالتزامات. وستجد التفاصيل في المواقع الإلكترونية لهذه الشركات أو من خلال الاتصال بها.

٦. كيف سيتم التعامل مع بياناتي الشخصية؟

إن سرية بياناتك الشخصية من أهم الأمور التي عليك وضعها في الحسبان أثناء عملية الشراء.

إذا كنت على دراية وعلم بكيفية تعامل البائع مع بياناتك الشخصية، فستكون أقل عرضة للرسائل المقتحمة والمخترقة لخصوصيتك.

ولحماية بياناتك الشخصية عند التسوق عبر الإنترنت، اتبع الخطوات التالية:

« تعامل فقط مع المواقع التي تملك سياسات واضحة للخصوصية والتي يجب أن تسرد تفصيلاً نوع البيانات التي يحتفظ بها البائع وكيفية استخدامه لهذه البيانات

« قم بتثبيت برامج الكمبيوتر التي تحمي بياناتك وتضمن خصوصيتها، كبرامج مكافحة الفيروسات والتجسس وبرامج الحائط الناري ومزيلات الكوكيز.

« لا توافق على التعامل المستقبلي مع البائع عند ملئك لاستمارة الشراء إلكترونياً إلا إذا وددت استقبال المواد الدعائية منه.

« قم بالإدلاء بالمعلومات التي تود الافصاح عنها ولا تدلى بأكثر مما ترغب في إعلام البائع به.

« استخدم بريد إلكتروني غير بريدك الشخصي عند استخدامك للإنترنت حتى تمنع المحتالين من اختراق خصوصية بياناتك.

"إن سرية

بياناتك

الشخصية من

أهم الأمور

التي عليك

وضعها في

الحسبان أثناء

عملية الشراء"



٧. هل اتخذت الخطوات اللازمة لتجنب الاحتيال الإلكتروني؟

لسوء الحظ، لا يخلو الإنترنت من المحتالين والمخترقين، والذين قد يستفيدوا من طريقة عمل الإنترنت ليصلوا إلى بياناتك الشخصية. إن أغلب الرسائل المخترقة تتطلب منك القيام بخطوة ما، وقد يتم خداعك بأن يطلب منك إرسال مبلغاً من المال لشخص معين لغرض كاذب، وقد يطلب منك الإدلاء ببياناتك الشخصية لأشخاص تكتشف في النهاية أنهم محتالون. ويعتمد المحتالون على عدم درايتك بما يجب أن تقوم به قبل الشراء عبر الإنترنت كالتحقق من المنتج أو طلب النصيحة من المختصين. والإرشادات العامة في ذلك الإطار هي:

- « إذا كان العرض شديد الاتقان بشكل قد يوهمك بأنه غير حقيقي، فمن الجائز أن يكون كذلك بالفعل.
- « احصل على النصيحة من جهة مستقلة خاصة إذا كان العرض يتضمن دفع المال أو قضاء الوقت أو نوع من الالتزام منك كمشتري.
- « لا توجد عروض حقيقية ستجعلك ثرياً بين ليلة وضحاها، إن هذه العروض دائماً ما تكون محتالة.
- « لا توافق على العروض دون التريث والتفكير ملياً، اخبر البائع بأنك ما زالت تدرس العرض أو تحتاج إلى نصيحة من جهة محايدة قبل اتخاذك للقرار.
- « لا ترسل مالاً أو تدلي بأرقام البطاقات الائتمانية أو بيانات حسابك البنكي لأي شخص غير موثوق به
- « تحقق من إيصالات حسابك الشخصي وحسابك البنكي حينما تستلمها، وإذا وجدت معاملة لم تجريها، اخبر بنكك فوراً.
- « احفظ بطاقتك الائتمانية وكروت أجهزة الصرف الآلي في مكان آمن، ولا تخبر أحداً بالأكواد الخاصة بها، ولا تكتبها في أي مكان حتى لا تكون عرضة للسرقة.

لمستخدمي المحمول والإنترنت والتليفون الثابت:

«إذا لم تتمكن من حل مشكلة واجهتك مع الشركة مقدمة الخدمة اتصل برقم ١٥٥ الخاص بمركز خدمة المستخدمين بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات الذي يعمل علي مدار اليوم طوال ايام الاسبوع



القرية الذكية مبنى B٤ - الكيلو ٢٨ طريق مصر/الاسكندرية الصحراوي
ت: +٢٠٢ ٣٥٣٤٤٠٠٠ ف: +٢٠٢ ٣٥٣٤٤١٥٥
الجهاز-القومي-لتنظيم-الاتصالات.مصر



www.youtube.com/user/CRPCNTRA YouTube

www.facebook.com/CRPC.NTRA Facebook

twitter.com/NTRAEGYOFFICIAL Twitter