

سوق الخدمات

— Services Sooq —

الشروط والأحكام الخاصة باستخدام منصة

سوق الخدمات (Services Sooq)

التعريفات

المنصة أو سوق الخدمات: الموقع الإلكتروني والتطبيقات والواجهات والخدمات الرقمية التي تعمل تحت اسم سوق الخدمات أو Services Sooq، والجهة المالكة أو المشغلة لها بعد استكمال بياناتها القانونية.

المستخدم: كل شخص طبيعي أو اعتباري يدخل إلى المنصة أو ينشئ حسابًا أو يستخدم أيًا من وظائفها.

مقدم الخدمة: المستخدم الذي يعرض خبرته أو مهنته أو نشاطه أو خدماته أو يستقبل طلبات التواصل بشأنها.

الباحث عن الخدمة أو العميل: المستخدم الذي يبحث عن خدمة أو يتواصل مع مقدم خدمة أو يطلب عرضًا أو تنفيذًا.

المحتوى: أي نص أو صورة أو فيديو أو ملف أو تقييم أو رسالة أو وصف أو سعر أو بيانات أو رابط يرفعه المستخدم أو يرسله عبر المنصة.

الخدمة: العمل أو المنفعة التي يعرضها مقدم الخدمة أو يطلبها الباحث عنها، والتي يجري الاتفاق على تفاصيلها مباشرة بينهما.

السياسات: هذه الشروط وأي سياسة خصوصية أو محتوى أو تقييمات أو ملفات ارتباط أو قواعد فئوية أو تعليمات سلامة مرتبطة بها.

القبول والنطاق التعاقدية

باستخدام المنصة أو إنشاء حساب أو الضغط على زر القبول، يقر المستخدم بأنه قرأ هذه الشروط والسياسات وفهماها ووافق على الالتزام بها، وأن موافقته الإلكترونية تُعد موافقة صادرة عنه بالوسيلة التي تتيحها المنصة، وذلك وفق التشريعات النافذة.

إذا كان المستخدم يتصرف باسم شركة أو مؤسسة أو جهة أخرى، فإنه يقر بامتلاكه الصلاحية اللازمة لإلزامها بهذه الشروط. وإذا لم يوافق المستخدم على أي حكم، فعليه عدم استخدام المنصة أو إيقاف الاستخدام وإغلاق حسابه وفق الآلية المتاحة.

تطبق هذه الشروط على الموقع والتطبيق وأي قنوات رقمية أو خصائص مرتبطة بهما، وقد تطبق شروط إضافية على فئة خدمة أو خاصية محددة، وفي حال التعارض تُقدّم الشروط الخاصة ضمن الحدود التي لا تخالف القواعد الأمرة في القانون.

الأهلية والعمر

- يجب أن يكون المستخدم قد أتم الثامنة عشرة من عمره وأن يتمتع بالأهلية القانونية اللازمة، ما لم تعتمد المنصة لاحقًا آلية خاصة بالقاصرين وموافقة أولياء الأمور وفق القانون.
- يجوز للمنصة طلب إثبات الهوية أو العمر أو الصفة القانونية أو التفويض أو الترخيص عند الحاجة، دون أن يعني ذلك ضمانها للمستخدم أو للخدمة.
- يحظر على من سبق إيقافه نهائيًا بسبب احتيال أو إساءة جسيمة إنشاء حساب بديل دون موافقة كتابية من المنصة.

إنشاء الحساب ودقة المعلومات

- يقدم المستخدم بيانات صحيحة وكاملة ومحدثة، ولا ينتحل صفة شخص أو جهة أخرى ولا يستخدم وثائق أو صورًا أو أرقام تواصل لا يحق له استخدامها.
- يتحمل المستخدم مسؤولية تحديث اسمه ووسائل الاتصال والموقع والفئة المهنية والأسعار والتراخيص وأي معلومة تؤثر في قرار الطرف الآخر.
- يجوز للمنصة رفض اسم مستخدم أو صورة أو وصف أو فئة مضللة، وطلب تعديلها أو إزالة الحساب عند عدم الاستجابة.
- الحساب شخصي ما لم يكن حساب شركة معتمدًا، ولا يجوز بيعه أو تأجيريه أو نقله أو مشاركة صلاحياته على نحو يعرضه أو يعرض الآخرين للخطر.

أمن الحساب والاستخدام الآمن

- يحافظ المستخدم على سرية كلمة المرور ورموز التحقق ولا يشارك رمز الاستخدام لمرة واحدة أو بيانات الدخول أو بيانات البطاقة أو الحساب البنكي عبر المحادثات.
- يبلغ المستخدم المنصة فور الاشتباه في اختراق حسابه أو استخدامه دون إذن، ويغير بيانات الدخول ويتبع تعليمات الاسترداد الآمن.
- يحظر اختبار ثغرات المنصة دون تصريح، أو التحايل على وسائل الحماية، أو إدخال برمجيات خبيثة، أو جمع بيانات المستخدمين الّياء، أو تعطيل الخدمة، أو استخدام روبوتات ورسائل جماعية غير مصرح بها.
- يجوز للمنصة فرض التحقق بخطوتين، وتحديد عدد المحاولات، وحظر الأجهزة أو العناوين المشبوهة، وتعليق الحساب مؤقتًا لحماية المستخدمين.

تحذير من الاحتيال

لن تطلب المنصة من المستخدم إرسال كلمة مروره أو رمز التحقق أو رقم البطاقة الكامل عبر محادثة مع مستخدم آخر. يجب الإبلاغ عن أي شخص يطلب ذلك أو ينتحل صفة دعم المنصة.

طبيعة المنصة ودورها كوسيط تقني

توفر المنصة مساحة تقنية لعرض الملفات المهنية والخدمات والبحث والمقارنة والتقييم والتواصل. ولا تُعد المنصة صاحب عمل أو صاحب مهنة أو مزودًا فعليًا للخدمة التي يعرضها المستخدمون، ولا تنشئ علاقة عمل أو وكالة أو شراكة أو امتياز أو تمثيل بين المنصة وأي مستخدم.

لا يعني ترتيب النتائج أو إبراز خدمة أو ظهور شارة أو تقييم أو إعلان أن المنصة توصي بمقدم الخدمة أو تضمن هويته أو ترخيصه أو ملاءته أو كفاءته أو جودة عمله أو سلامته. ويظل على الباحث عن الخدمة التحقق المستقل قبل التعاقد، وعلى مقدم الخدمة التحقق من مشروعية الطلب وموقع التنفيذ وظروفه.

يجوز للمنصة إجراء مراجعات أو طلب وثائق أو إظهار شارات تحقق، لكنها لا تلتزم بفحص جميع المستخدمين أو الخدمات، ولا يتحول أي فحص إلى ضمان أو كفالة أو تحمل لمسؤولية التنفيذ.

الاتفاق المباشر بين المستخدمين وإخلاء المسؤولية عن المعاملات

إخلاء مسؤولية أساسي

كل تفاوض أو عرض سعر أو عقد أو موعد أو عربون أو دفعة أو قرض أو تحويل أو شراء مواد أو تنفيذ أو ضمان أو إلغاء أو استرداد أو تعويض أو تسوية ينشأ بين مقدم الخدمة والباحث عنها هو تعامل مباشر ومستقل بينهما. لا تكون المنصة طرفًا فيه، ولا وكيلًا بالقبض أو السداد، ولا ضامنًا لأي مبلغ أو التزام أو نتيجة.

- يتفق الطرفان مباشرة على نطاق الخدمة وموقعها ومدتها وسعرها والمواد والضرائب والضمان والمسؤولية والتعديل والإلغاء وطريقة الدفع.
- ينصح بتوثيق العرض والمواصفات والسعر والمواعيد كتابيًا، والحصول على إيصال، وعدم دفع مبالغ غير مبررة أو تحويل أموال إلى حسابات لا تتطابق مع هوية الطرف المتعاقد.
- لا تتحمل المنصة الديون أو الاسترداد أو خسارة العريون أو الاحتيال المالي أو تلف الممتلكات أو الإصابة أو تأخر العمل أو اختلاف الجودة أو النزاع على السعر أو المواد أو الضرائب الناشئة عن التعامل المباشر، وذلك إلى الحد الذي يسمح به القانون.

نصائح للباحث عن الخدمة

- يقدم وصفًا صحيحًا للطلب والموقع والظروف والمخاطر والصور والمقاسات والمواعيد، ولا يخفي معلومة جوهرية تؤثر في السعر أو السلامة.
- يتحقق من هوية مقدم الخدمة ومؤهلاته وتراخيصه وتأمينه عند الحاجة، ويطلب عرضًا مكتوبًا قبل السماح بالعمل أو شراء المواد.
- يوفر موقعًا آمنًا وقانونيًا وقابلًا للوصول، ويحصل على موافقات المالك أو الجهة المختصة قبل بدء العمل.
- لا يطلب خدمة غير قانونية أو خطيرة أو تنتهك حقوق الغير، ولا يسيء استخدام بيانات مقدم الخدمة أو يهدده بتقييم سلبي للحصول على خصم أو منفعة.
- يتخذ احتياطات مناسبة عند إدخال شخص إلى المنزل أو المنشأة، ويحمي القاصرين والمقتنيات والوثائق والبيانات والأجهزة الحساسة.

التواصل والسلوك

- يلتزم المستخدم بالاحترام وعدم التحرش أو التهديد أو التمييز أو الابتزاز أو التشهير أو إرسال محتوى جنسي أو مسيء أو رسائل متكررة غير مرغوبة.
- لا يجوز نشر أرقام الهواتف أو العناوين أو الوثائق أو الصور الخاصة بالآخرين دون أساس قانوني أو موافقة مناسبة.
- يجوز للمنصة استخدام أنظمة آلية أو بشرية للكشف عن الرسائل الاحتيالية أو المخالفة، واتخاذ إجراءات حماية مع مراعاة سياسة الخصوصية.
- ليست المنصة خدمة طوارئ؛ في حالات الخطر أو الحريق أو الإصابة أو الجريمة يجب الاتصال بالجهات المختصة مباشرة.

الحسابات التجارية والتمثيل المهني

على الشركة أو المؤسسة تحديد ممثل مفوض، والحفاظ على صحة الاسم التجاري والفرع ومناطق العمل. ويتحمل صاحب الحساب مسؤولية تصرفات المستخدمين الفرعيين الذين يمنحهم صلاحيات الدخول.

ترتيب النتائج والخدمات المميزة

قد تتأثر نتائج البحث بعوامل مثل موقع الخدمة والفئة واكتمال الملف والنشاط والتقييم والاستجابة والملاءمة، وقد تظهر خدمات مميزة أو إعلانات مدفوعة بعلامة واضحة. لا يشكل الترتيب تقييمًا قانونيًا أو فنيًا ولا ضمانًا للأفضلية.

التعليق والإغلاق والإنهاء

- يحق للمستخدم طلب إغلاق حسابه وإيقاف ظهوره على المنصة. ومع ذلك، قد تحتفظ المنصة ببعض البيانات الضرورية لمدة محددة، إذا كان الاحتفاظ بها مطلوبًا للاعتدال للقانون، أو حماية أمن المنصة والمستخدمين، أو منع الاحتيال، أو النظر في الشكاوى والنزاعات. وتُحذف هذه البيانات أو تُخفى هوية صاحبها بعد انتهاء سبب الاحتفاظ بها، وفقًا لسياسة الخصوصية والقانون المعمول به.
- يجوز للمنصة، عند وجود أسباب معقولة للاشتباه في احتيال أو خطر أمني أو مخالفة لهذه الشروط أو للقانون، أو استجابةً لطلب صادر عن جهة مختصة، تقييد بعض الخصائص أو إخفاء المحتوى أو إزالته أو تعليق الحساب أو إغلاقه. ويجوز اتخاذ الإجراء فورًا ودون إشعار مسبق إذا اقتضت حماية المستخدمين أو أمن المنصة أو سلامة التحقيق ذلك. ولا يترتب على الإجراء المتخذ بصورة مشروعة وبحسن نية أي التزام على المنصة بتعويض المستخدم، مع مراعاة الحقوق والمسؤوليات التي لا يجوز استبعادها قانونًا.

- يجوز للمنصة طلب معلومات لتقييم الاعتراض، ولا تضمن إعادة الحساب إذا ثبتت المخالفة أو تعذر التحقق.

اتفاقية مقدم الخدمة

تشكل هذه الاتفاقية جزءاً ملزماً من شروط الاستخدام لكل من يسجل أو ينشر أو يتواصل بصفته مقدم خدمة.

الإقرارات الأساسية لمقدم الخدمة

- يقر مقدم الخدمة أن جميع بيانات الهوية والخبرة والمؤهلات والصور والسيرة وموقع الخدمة والأسعار ووسائل الاتصال صحيحة وحديثة وغير مضللة.
- يقر مقدم الخدمة أنه يملك الأهلية والخبرة والأدوات والموارد اللازمة.
- يقر مقدم الخدمة أنه المسؤول وحده عن جودة وسلامة ومشروعية الخدمة وعن موظفيه ومقاوليه ومساعديه ومركباته وأدواته ومواده.
- يقر مقدم الخدمة أنه يمثل للضرائب والضمان والعمل والصحة والسلامة والبيئة والأنظمة المهنية والبلدية والقطاعية السارية عليه.
- يقر مقدم الخدمة أنه لا يقدم نفسه موظفاً أو وكيلاً أو ممثلاً معتمداً للمنصة، ولا يستخدم شعار المنصة بما يوحي بالشراكة أو الضمان دون إذن.

وصف الخدمة والأسعار

- يقر مقدم الخدمة أن يكتب عنواناً ووصفاً واضحين يحددان ما يشمله السعر وما لا يشمل، ومناطق الخدمة، والوقت المتوقع، والمواد، وشروط المعايينة والضمان إن وجدت.
- يقر مقدم الخدمة إذا استخدم عبارة «يبدأ من»، فيجب أن يكون السعر الابتدائي حقيقياً وقابلًا للتطبيق على نطاق أساسي محدد، وألا يستخدم لجذب العميل ثم رفع السعر دون سبب واضح.
- يقر مقدم الخدمة ألا يفرض رسوماً أو مواد أو أعمالاً إضافية دون موافقة العميل المسبقة، ويبلغه بأي تغيير جوهري في التقدير قبل الاستمرار.
- يقر مقدم الخدمة ألا يعلن عن خصم أو ضمان أو اعتماد أو علامة تجارية أو شراكة لا يستطيع إثباتها.

التعامل والتنفيذ

- يقر مقدم الخدمة أن يرد بمهنية، ويحترم المواعيد، ويبلغ العميل بالتأخير أو التغيير، ويحافظ على خصوصية الموقع والمعلومات التي يطلع عليها أثناء التنفيذ.
- يقر مقدم الخدمة بأنه لا ينقل الطلب إلى شخص غير مؤهل أو غير ملحق عنه بطريقة تضر العميل، ويظل مسؤولاً عن الأشخاص الذين يستعين بهم.
- يقر مقدم الخدمة أن يستمع إلى ملاحظات العميل ويتعامل معها بإيجابية، ويعمل على معالجة ما يلزم منها وفقاً للاتفاق المبرم بين الطرفين، مع احترام حق العميل في التعبير عن تجربته وتقديم تقييمه.

التراخيص والخدمات المنظمة

- يتحمل مقدم الخدمة وحده مسؤولية استيفاء جميع متطلبات الترخيص أو التسجيل أو التصريح أو الاعتماد أو التأمين اللازمة قانوناً لممارسة مهنته أو تقديم خدماته، والحفاظ على سرّيتها طوال مدة عرض الخدمة وتنفيذها، ولا سيما في الخدمات الطبية والقانونية والهندسية والمالية والتعليمية والأمنية وخدمات النقل والكهرباء والغاز والأغذية وغيرها من الخدمات المنظمة.
- تعمل المنصة بوصفها وسيطاً تقنياً لعرض الخدمات وتسهيل التواصل بين المستخدمين، ولا تُعد جهة ترخيص أو اعتماد أو رقابة مهنية. ولا يعني نشر الخدمة أو ظهور مقدم الخدمة في نتائج البحث أو وجود أي إشارة تحقق أن المنصة قد اعتمدت مؤهلاته أو ضمنت صحة تراخيصه أو قانونية ممارسته.
- يتحمل الباحث عن الخدمة أو العميل مسؤولية التحقق بنفسه، وقبل التعاقد أو التنفيذ، من هوية مقدم الخدمة ومؤهلاته وخبرته وسريان تراخيصه وتصاريحه وتأمينه، وذلك من خلال طلب الوثائق والتحقق منها لدى الجهات المختصة عند الحاجة.

الصور وملفات الأعمال

- لا يرفع مقدم الخدمة إلا صورًا يملكها أو يملك إذنًا باستخدامها، ولا ينسب أعمال الغير لنفسه.
- يلتزم مقدم الخدمة، قبل نشر أي صورة أو محتوى، بإخفاء الوجوه والعناوين وأرقام المركبات والوثائق وأي بيانات أو معلومات شخصية لا يملك موافقة صريحة على نشرها، ويتحمل وحده مسؤولية الحصول على الموافقات اللازمة وقانونية المحتوى الذي ينشره. ولا تُعد إتاحة المنصة لخاصية النشر موافقةً منها على المحتوى أو تأكيدًا لخلوّه من البيانات الشخصية أو انتهاكات حقوق الآخرين.
- يحصل على موافقة العميل قبل تصوير موقعه أو عمله ونشره كجزء من معرض الأعمال.

المخالفات المهنية الجسيمة

يجوز تعليق مقدم الخدمة فورًا عند الاشتباه في تزوير ترخيص، أو انتحال صفة، أو تعريض شخص للخطر، أو سرقة أو احتيال، أو تحرش، أو تكرار عدم الحضور، أو طلب بيانات مالية سرية، أو استخدام المنصة للوصول غير المصرح إلى المنازل أو الأنظمة أو الحسابات.

سياسة المحتوى والخدمات المحظورة

يجب أن يكون كل محتوى وخدمة قانونيين وأمنيين ودقيقين وملائمين للفئة. القائمة التالية إرشادية وليست حصرية، ويجوز للمنصة منع أي محتوى أو خدمة ترى بصورة معقولة أنها تعرض الأشخاص أو المنصة أو المجتمع لخطر أو مخالفة.

الأنشطة غير القانونية والاحتيال

- الخدمات التي تهدف إلى الاحتيال أو غسل الأموال أو الرشوة أو التهرب غير المشروع أو انتحال الهوية أو تزوير المستندات أو الشهادات أو التوقيعات أو الفواتير.
- بيع الحسابات أو الوثائق الرسمية أو قواعد البيانات المسروقة أو وسائل الدفع أو رموز التحقق أو البيانات البنكية.

الاختراق والمراقبة غير المشروعة

- اختراق الأجهزة أو الحسابات أو الشبكات، نشر البرمجيات الخبيثة، سرقة كلمات المرور، تجاوز الحماية أو استرجاع حساب دون تفويض صحيح.
- تركيب وسائل تجسس أو تتبع أو تسجيل سري أو كاميرات في أماكن محظورة أو دون الموافقات اللازمة.

العنف والأسلحة والمواد الخطرة

- بيع أو تصنيع أو تعديل الأسلحة والمتفجرات أو المواد المحظورة، أو خدمات تؤدي مباشرة إلى إلحاق ضرر بالأشخاص أو الممتلكات.
- التعامل غير المرخص مع غاز أو كهرباء أو كيمياويات أو نفايات خطرة أو أدوية أو مواد طبية أو غذائية بما يخالف متطلبات السلامة.

الاستغلال والمحتوى الجنسي

- الخدمات الجنسية أو الاستغلال أو الاتجار بالبشر أو أي محتوى يتعلق باستغلال القاصرين أو تصويرهم أو استدراجهم.
- التحرش أو الابتزاز أو نشر الصور الحميمة أو طلبها دون سند قانوني وموافقة صحيحة.

الكراهية والتشهير والخصوصية

- المحتوى الذي يحرص على الكراهية أو العنف أو التمييز، أو يتضمن تهديدًا أو تشهيرًا أو معلومات شخصية أو طبية أو مالية للغير دون حق.
- انتحال شخص أو شركة أو جهة رسمية أو استخدام علامة تجارية على نحو مضلل.

الخدمات المنظمة دون ترخيص

- تقديم علاج أو تشخيص أو دواء، أو تمثيل قانوني، أو استشارة مالية أو استثمارية، أو أعمال هندسية أو أمنية أو نقل أو تدريب أو تعليم منظم، متى تطلبت ترخيصًا ولم يكن مقدم الخدمة مرخصًا.
- جمع تبرعات أو إقراض أو تحويل أموال أو صرافة أو تداول أو تأمين أو وساطة مالية دون الترخيص والموافقة اللازمة من المنصة والجهات المختصة.

الخداع الأكاديمي والمهني

- حل الاختبارات أو انتحال الطالب أو إعداد أبحاث أو شهادات بقصد الغش، أو تزوير خبرة أو توصية أو نتيجة مهنية.
- بيع تقييمات أو متابعين أو تفاعل وهمي أو إنشاء محتوى مضلل بقصد التلاعب بالمستهلكين.

الملكية الفكرية والمحتوى المسروق

- نسخ أو بيع برامج أو كتب أو دورات أو تصاميم أو صور أو علامات أو أعمال محمية دون ترخيص.
- عرض منتجات أو قطع أو مستندات مقلدة أو مسروقة أو مجهولة المصدر بطريقة تخالف القانون.

البريد المزعج والتلاعب بالمنصة

- نشر إعلانات مكررة أو كلمات مفتاحية مضللة أو روابط ضارة، أو إرسال رسائل جماعية، أو إنشاء حسابات متعددة للتلاعب بالترتيب أو التقييم.
- جمع بيانات المستخدمين آليًا أو استخدامها لبناء قوائم تسويق أو بيعها دون موافقة وأساس قانوني.

إجراءات الإزالة والاعتراض

يجوز للمنصة رفض المحتوى أو تقييد ظهوره أو تعديل فنته أو إزالة الروابط أو تعليقه أو طلب إثباتات. ويمكن للمستخدم الاعتراض عبر قناة الدعم وتقديم المستندات، مع احتفاظ المنصة بحق إبقاء الإجراء إذا اقتضته السلامة أو القانون أو حقوق الغير.

الملكية الفكرية وترخيص المحتوى

يحتفظ مقدم الخدمة بجميع حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بالمحتوى الذي يحمله أو ينشره على منصة «سوق الخدمات»، بما في ذلك الصور ومقاطع الفيديو والنصوص والشعارات ونماذج الأعمال.

وبتحميل المحتوى أو نشره، يمنح مقدم الخدمة منصة «سوق الخدمات» ترخيصًا غير حصري، ومجانيًا، لاستخدام هذا المحتوى ونسخه وعرضه وتنسيقه وإعادة نشره، كليًا أو جزئيًا، بهدف التعريف بخدمات مقدم الخدمة والترويج لها أو التسويق للمنصة.

يشمل هذا الترخيص إعادة نشر المحتوى على الموقع والتطبيق، وعلى الصفحات والحسابات الرسمية التي تملكها أو تديرها «سوق الخدمات» في منصات التواصل الاجتماعي، مثل فيسبوك وإنستغرام وسناب شات وتيك توك ويوتيوب وغيرها من القنوات الإعلانية والرقمية التابعة لها.

وتُعد موافقة مقدم الخدمة على هذه الشروط إذنًا مسبقًا وصريحًا للمنصة بإعادة نشر محتواه للأغراض المذكورة، من دون الحاجة إلى طلب موافقته أو إخطاره في كل مرة، ومن دون استحقاقه أي مقابل مالي عن إعادة النشر، ما لم يتم الاتفاق كتابيًا على خلاف ذلك.

يجوز للمنصة إجراء التعديلات الفنية البسيطة اللازمة لإعادة النشر، مثل تغيير حجم الصورة أو الفيديو، أو قصه بما لا يخل بمضمونه، أو إضافة شعار المنصة أو اسم مقدم الخدمة أو رابط ملفه المهني أو عبارات تسويقية مناسبة، بشرط عدم تحريف المحتوى أو عرضه بطريقة مسيئة أو مضللة.

لا يمنح هذا الترخيص المنصة حق بيع محتوى مقدم الخدمة لطرف آخر، أو استخدامه لأغراض تجارية لا ترتبط بالترويج لخدماته أو لمنصة «سوق الخدمات»، إلا بعد الحصول على موافقته الصريحة.

يؤكد مقدم الخدمة أنه يملك المحتوى الذي ينشره أو لديه التصاريح والموافقات اللازمة لاستخدامه وإعادة نشره، بما في ذلك موافقات الأشخاص أو العملاء الظاهرين فيه. ويتحمل مقدم الخدمة وحده مسؤولية أي مطالبة تنتج عن نشر محتوى لا يملك حقوقه أو لم يحصل على الموافقات اللازمة بشأنه.

يستمر هذا الترخيص طوال مدة بقاء المحتوى أو حساب مقدم الخدمة منشورًا على المنصة. وعند حذف المحتوى أو إغلاق الحساب، تتوقف المنصة عن استخدامه في منشورات جديدة خلال مدة فنية معقولة، ويجوز أن تظل المنشورات التي سبق نشرها على حسابات المنصة قائمة، ما لم يطلب مقدم الخدمة إزالتها وكان ذلك ممكنًا من الناحية الفنية والقانونية.

سياسة التقييمات والمراجعات

تهدف التقييمات إلى مشاركة تجربة حقيقية ومفيدة، ولا تعد رأيًا للمنصة أو ضمانًا للدقة. على المستخدم قراءة أكثر من تقييم والتحقق بنفسه قبل التعاقد.

شروط التقييم المقبول

- أن يستند إلى خدمة نُفذت أو تواصل جدي ومحدد يمكن للمنصة التحقق منه بصورة معقولة.
- أن يكون صادقًا ومحددًا ومتعلقًا بالجودة والتواصل والالتزام والسعر مقابل الخدمة والسلوك المهني.
- ألا يتضمن ألفاظًا نابية أو تهديدًا أو تشهيرًا متعمدًا أو بيانات شخصية أو اتهامًا جنائيًا غير مدعوم أو محتوى تمييزيًا.
- ألا يكون المستخدم هو مقدم الخدمة نفسه أو موظفه أو قريبه أو منافسه أو طرفًا ذا مصلحة غير معلنة.
- ألا يُقدّم مقابل خصم أو هدية أو دفعة، وألا يكون نتيجة مقايضة تقييمات أو حملة منظمة لرفع أو خفض التقييم.

التلاعب والابتزاز بالتقييم

يحظر تهديد أي طرف بتقييم سلبي للحصول على خدمة مجانية أو خصم أو مبلغ، كما يحظر على مقدم الخدمة ربط أداء التزام مستحق بتعديل التقييم أو حذفه. يجوز للمنصة تعليق الحسابات المرتبطة بالتقييمات الوهمية أو المنسقة وإلغاء أثرها في الترتيب.

التعديل والإزالة وحق الرد

- يجوز حذف التقييم أو إخفاؤه أو تقليل أثره إذا خالف السياسة، أو لم يمكن ربطه بتجربة حقيقية، أو صدر بأمر قضائي، أو كشف بيانات حساسة، أو ثبت أنه احتيالي أو مكرر.
- لا تزيل المنصة تقييمًا لمجرد أنه سلبي، ولا تفصل عادةً في صحة كل اختلاف مهني بين الطرفين.
- يجوز لمقدم الخدمة الرد باحترام ودون كشف بيانات العميل، ويجوز للمنصة إغلاق الردود عند تحولها إلى إساءة.
- قد تحتفظ المنصة بنسخة داخلية من التقييم المحذوف لأغراض التحقيق والأمن والامتثال ضمن مدة الاحتفاظ المعتمدة.

سياسة الخصوصية وحماية البيانات

توضح هذه السياسة كيف تجمع المنصة البيانات الشخصية وتستخدمها وتخزنها وتشاركها وتحميها. يجب استكمال هوية المسؤول عن المعالجة ومعلومات التواصل قبل النشر.