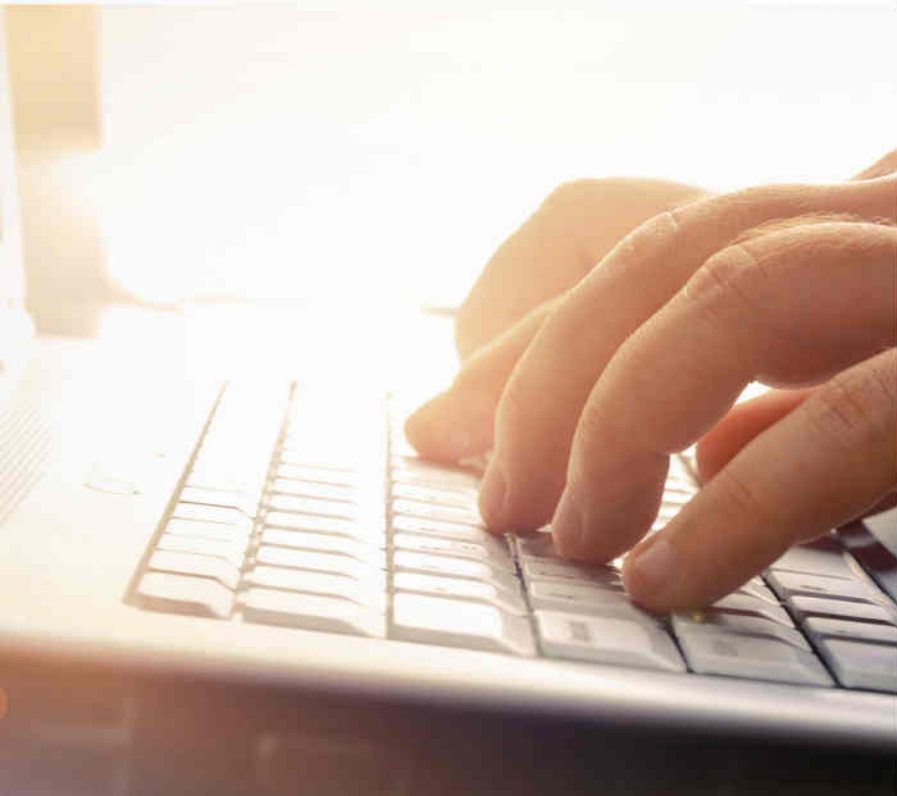
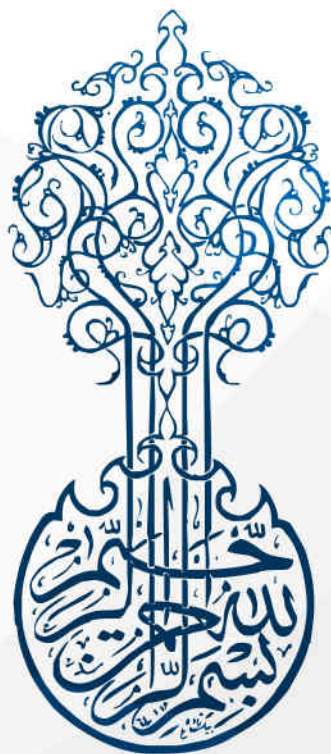




التجارة الإلكترونية



إعداد
شركة الخبرات الذكية
للتعليم والتدريب



دليل البرنامج

اسم البرنامج:

التجارة الإلكترونية

الهدف العام للبرنامج:

تدريب المشاركين على مقدمات التجارة الإلكترونية وفرصها المتاحة.

الأهداف التفصيلية :

في نهاية البرنامج يتوقع من المشارك أن يكون قادراً على:

١. بيان مفهوم التجارة الإلكترونية.
٢. تعرف فرص النجاح الموجودة في التجارة الإلكترونية.
٣. تحديد أهم مجالات التجارة الإلكترونية.
٤. ممارسة البيع والشراء عبر أنظمة الدفع الإلكتروني.
٥. فهم تقنيات البيع والشراء الإلكتروني

المستهدف من البرنامج:

شباب المرحلة الجامعية – مسار قيادة السوق

مدة البرنامج:

٣ ساعات تدريبية.

منهج برنامج التجارة الإلكترونية

ملحوظات	موضوع الجلسة	الزمن	الجلسات
	استهلال وتمهيد	٦٥ د	الأولى
	مفهوم التجارة الإلكترونية ومزاياها		
	فرص التجارة الإلكترونية		
	مجالات التجارة الإلكترونية		
	٢٠ د	راحة	
	مراحل التجارة الإلكترونية	٨٥ د	الثانية
	ممارسة التجارة الإلكترونية		
	قواع ونصائح في التجارة الإلكترونية		

الأنشطة والاستراتيجيات المستخدمة فالبرنامج:

يوظف البرنامج التدريبي العديد من استراتيجيات التدريب النشط سواء من خلال أنشطة الحقيبة أو من خلال آلية تقديم وإدارة عمليات التدريب في البرنامج ومن أبرز هذه

الإستراتيجيات ما يلي:

« العصف الذهني.

« ورش العمل.

« فكر – قارن – شارك

« الصور.

« حلقات النقاش.

« المحاضرة المعدلة.

« العروض العملية.

الوسائل والمواد التدريبية المستخدمة في البرنامج:

البرنامج يمكن أن ينفذ بأكثر من طريقة وأسلوب وبالتالي تتغير المواد والوسائل حسب الأسلوب والطريقة المستخدمة ومن أهم هذه الوسائل ما يلي:

« جهاز الحاسب.

« جهاز العرض (داتاشو).

« السبورة الورقية.

« أقلام خط عريضة وكبيرة ملونة. (أربعة ألوان)

إرشادات المشارك

أخي المشارك:

حتى تحقق تعلم سريع ومفيد يمكنك الاستفادة من الأفكار العملية التالية:

« المعلومات المقدمة في البرنامج التدريبي مترابطة ويسند بعضها بعضاً، فحضور كامل البرنامج أمر هام، وعند العذر فينبغي السؤال عما فات.

« اكتب ما يمر بك من تعليقات وأفكار .. فالذاكرة تخون، وقد تدور نقاشات ثرية بين المشاركين لم تكتب في المادة العلمية للبرنامج ينبغي أن لا تفوت عليك! كما أن كتابتك تسهم في ترسيخ و تثبيت المعلومة.

« لديك خبرات عديدة فشارك مجموعتك بها في الورش والحوارات وأدلي بما لديك فقد يضيف عليه زملاؤك وقد يصوبونه.

« اسأل عما لا تعلمه: واطلب من المدرب زيادة توضيح ما لم تفهمه أو مزيداً من الأمثلة لتتجلى لك الفكرة وكيفية تنفيذها على أرض الواقع.

« أنصت باهتمام لما يدور في قاعة التدريب من شرح المدرب ومدخلات المتدربين.

« اختر مكان الجلوس المناسب الذي يسهل عليك المشاركة والتفاعل والسؤال.

« بعد انتهاء البرنامج لخص ابرز النقاط في البرنامج على شكل خريطة ذهنية أو بجداول تبسط الفكرة وتختصرها و أحفظها في ملفات ليسهل الرجوع لها.

« ابدأ بممارسة المهارة فور تعلمها فمجرد معرفتها لا يكفي لاكتساب المهارة لابد من التطبيق العملي.

« احرص على نقل ما تعلمته إلى الآخرين لتسهم في تثبيت ما تعلمته.

« قيم البرنامج التدريبي في بطاقات التقييم بدقة ليسهل تعديل الحقيبة بما يلزم لتحقيق النفع.

الجلسة الأولى

التمهيد والاستهلال

نشاط مفهوم التجارة الإلكترونية ومزاياها

نشاط فرص التجارة الإلكترونية

نشاط مجالات التجارة الإلكترونية

« بيان مفهوم التجارة الإلكترونية.

« تعرف فرص النجاح الموجودة في التجارة الإلكترونية.

« تحديد أهم مجالات التجارة الإلكترونية.



أهداف الجلسة

مفهوم التجارة الإلكترونية ومزاياها

تعرف التجارة الإلكترونية بأنها:

تنفيذ كل ما يتصل بعمليات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات من خلال استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى الشبكات التجارية العالمية الأخرى.

وتعتبر التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت من أشهر أنواع التجارة الإلكترونية، ولقد جرى استخدام مفهوم **E. commerce** على المعاملات التجارية التي تتم من خلال شبكة الإنترنت نظراً لشهرتها، وإمكانية إنجاز معاملات تجارية متفاوتة القيمة في أي وقت وفي أي مكان، وهذا يرجع أيضاً إلى أن التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت يتوفر بها الإمكانيات التي تُمكن من عملية التعامل بين الشركات من جانب، والعملاء من جانب آخر بكفاءة عالية، وإمكانية حدوث تفاعل إيجابي بين الشركة وعملائها، هذا فضلاً عن إمكانية قيام الشركات بعرض مواصفات منتجاتها بالتفصيل، وباستخدام وسائل إعلانية مختلفة متضمنة الصوت والصورة المتحركة.

فوائد ومزايا التجارة الإلكترونية :

للتجارة الإلكترونية مزايا وفوائد شتى، يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أقسام:

القسم الأول: فوائدها بالنسبة للتجار

١. تقلل التجارة الإلكترونية من تكلفة إنشاء، ومعالجة وتوزيع وتخزين واسترجاع الوثائق الورقية.
٢. تؤدي إلى توسيع نطاق السوق المحلي، والنفوذ إلى السوق العالمي، وخلق أسواق جديدة كان من المتعذر إيجادها في ظل التجارة التقليدية.
٣. تخفيض تكاليف الاتصالات السلكية واللاسلكية في العمليات التجارية.
٤. القدرة على إنشاء تجارات متخصصة جداً.

القسم الثاني: بالنسبة للمستهلكين

- ١ . تتيح حرية الاختيار من أفراد وشركات؛ بسبب قابليّة الوصول إلى منتجات وشركات لم تكن متوفرة بالقرب من المستهلك.
- ٢ . انخفاض الأسعار، وسرعة الحصول على المنتج.
- ٣ . تُعطي الخيار للمستهلك بأن يتسوّق أو ينهي معاملاته - ٤٢ ساعة - يوميًا، وفي أي يومٍ من السنة، ومن أي مكان.
- ٤ . سرعة وسهولة تبادل المعلومات بين المستهلكين.

القسم الثالث: بالنسبة للمجتمع

- ١ . تسمح للفرد بأن يعمل في منزله، وتقلل الوقت المتاح للتسوق؛ مما يعني ازدحامًا مروريًا أقلّ في الشوارع، وهو الذي يقود إلى خفض نسبة تلوث الهواء.
- ٢ . تسمح لبعض من البضائع أن تُباع بأسعار زهيدة، وبذلك يستطيع الأفراد - أصحاب الدخل المادية غير المرتفعة - شراء هذه البضائع؛ مما يعني رفْعًا في مستوى المعيشة للمجتمع كلّهُ.
- ٣ . سمح للناس الذين يعيشون في دول العالم الثالث أن يَمتلِكوا منتجات وِبضائع غير متوفرة في بلدانهم الأصليّة، ويستطيعوا أيضًا الحصول على شهادات جامعية عبر الإنترنت.
- ٤ . تُيسّر توزيع الخِدْمات العامة، مثل: الصحة والتعليم، والخدمات الاجتماعية بسعر منخفضٍ وكفاءة أعلى.

نشاط: مفهوم التجارة الإلكترونية

بحث + استعراض



٢٠د



جماعي



نشاط (٢/١)



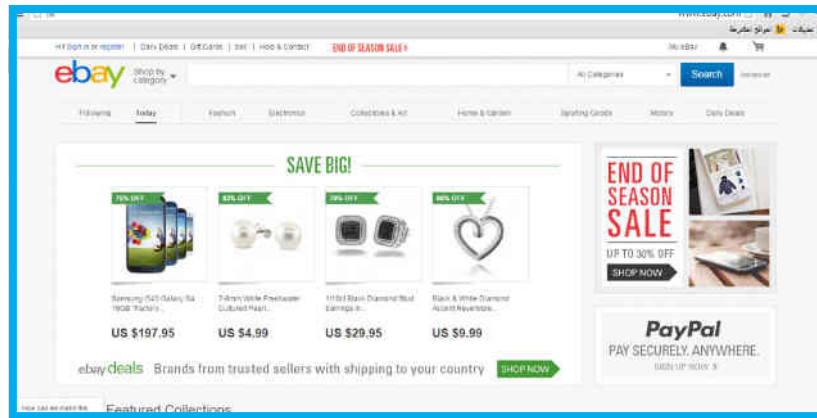
المطلوب



يستعرض المشاركون مع المدرب أبرز مواقع البيع عبر النت
والانستقرام التي يعرفونها ..

ثم يستعرضون مع بعض فرص التجارة الإلكترونية عبر الرابط
التالي:

[HTTP://GOO.GL/ODXCH1](http://goo.gl/ODXCH1)



نشاط: مجالات التجارة الإلكترونية

ورشة عمل



٢٠د



جماعي



نشاط (٣/١)



المطلوب



تختار كل مجموعة محور من المحاور التالية و تذكر صور وأمثلة
للتجارة الإلكترونية الموجودة والممكنة حسب كل محور:

« بيع البضائع.

« بيع الخدمات.

ثم يعرض المدرب لهم مجالات التجارة الإلكترونية بشكل عام

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مجالات التجارة الإلكترونية

هناك عدة مجالات للتجارة الإلكترونية ومنها ما يلي:

1. بيع البضائع:

وهي تشمل بيع جميع السلع، وعروض التجارة، من كتب و سيارات و غيرها، حيث يتم البحث عن السلعة المراد شراؤها، ومعرفة سعرها، وتتم عملية الدفع بطريقة إلكترونية، ويتم التسليم بالطرق التقليدية.

2. بيع الخدمات (المنافع): ومن أمثلتها:

- الترجمة وإعداد الدراسات والبحوث والتصميمات الهندسية: حيث من الممكن الاشتراك في تصميم منتج جديد بدون التواجد في المكان نفسه من خلال مجموعة عمل، مثل قيام شركة فورد للسيارات بتكوين فريق عمل لتصميم محرك جديد يعمل أعضائه في أربع مواقع جغرافية مختلفة.
- توزيع البرامج: تقدم التجارة الإلكترونية خدمة توزيع البرامج، والصور، والأفلام، والأشرطة. وتتم عملية الدفع والتسليم إلكترونياً.

3. سداد الالتزامات المالية:

لا تعتبر الأعمال المصرفية عبر الإنترنت نوعاً من التجارة الإلكترونية بحد ذاتها، لكنها خدمة ملازمة لهذا النوع من التجارة، لكي تصبح العملية متكاملة، لهذا سمح بإجراء التعاملات المالية من دفع أثمان السلع عن طريق الدفع الإلكتروني، كالشيكات الإلكترونية، أو بطاقات الصرف البنكي، فهي عملية رئيسية لتأمين إجراءات التجارة الإلكترونية، وتقوم البنوك بتقديم الخدمة الإلكترونية، والتي تشمل الاستعلام عن الحساب، ومتابعة أسعار السلع، وكذلك تسديد الالتزامات، مثل فاتورة الهاتف، والضرائب، وكذلك دفع أثمان السلع عن طريق الشيكات الإلكترونية، أو بطاقات الصرف البنكي.

4. المعلومات عن السلع والبضائع والخدمات:

توفر التجارة الإلكترونية لزوار المواقع الإلكترونية المختلفة المعلومات الكافية عن السلع، والخدمات، حيث يستطيع الزائر التعرف على السلعة من خلال كتالوج يتضمن جميع البيانات، والمعلومات الدقيقة بكل التفاصيل الخاصة باسم وبلد المنتج، ووصف السلعة، ونوعها، مع بيان كيفية استخدامها، وسعرها، ونسب الخصم، ومصاريف النقل، والشحن ورسوم الجمرك، والتأمين، وطرق التسليم، وكيفية تسوية المعاملة المالية.

وبشكل عام فإنه يتوافر حالياً نوعان من السع التي يمكن شراؤها إلكترونياً:

١. المنتجات أو البضائع الإلكترونية التي يمكن استلامها أو إرسالها للعميل فوراً على الشبكة وهي المنتجات التي يمكن تحويلها إلى ملفات إلكترونية في شكل بيانات أو معلومات رقمية مثل برامج الكمبيوتر والترجمة وما شابه ذلك.

٢. منتجات لا يمكن تسليمها إلكترونياً نظراً لعدم إمكانية تحويلها إلى ملفات أو معلومات رقمية ويقتصر دور التجارة الإلكترونية هنا في مرحلة الدعاية والاتفاق على أسعار الشراء وطريقة التسليم... وهذه السلع يتم شحنها إلى المشتري من خلال وسيلة نقل مناسبة.

وعموماً فإن السلع الخدمية أو القابلة لتحويلها إلى ملفات ويتم نقلها عبر الحاسب الآلي تعد أهم أنماط التجارة الإلكترونية.

الجلسة الثانية

نشاط مراحل التجارة الإلكترونية

نشاط ممارسة التجارة الإلكترونية

نشاط قواعد التجارة الإلكترونية



« ممارسة البيع والشراء عبر أنظمة الدفع الإلكتروني.

« فهم تقنيات البيع والشراء الإلكتروني.



أهداف الجلسة

نشاط: مراحل التجارة الإلكترونية

فكر- قارن - شارك ٣٠د فردى جماعى نشاط (١/٢) 

« من خلال ما فهمت سابقاً عن التجارة الإلكترونية .. كيف تتم التجارة الإلكترونية ؟

« فكر لوحدك ثم تحاور مع زميلك حول ما توصلت إليه ثم شاركنا مجموعتكم.

يعرض المشاركون ما وصلوا إليه ويعلق المدرب على ذلك.

المطلوب 

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مراحل التجارة الإلكترونية

مراحل التجارة الإلكترونية تمر بعدة مراحل وتفصيلها كالتالي:

المرحلة الأولى:

التعرف على المنتجات المطلوب تداولها ومواصفاتها وبدائلها وشروط السداد وأسلوب التسليم.... الخ وهذه المرحلة هي التي تمكن المستهلك من التسوق من خلال الحاسب الشخصي من أي مكان وإلى أي مكان واختيار ما يناسبه.

المرحلة الثانية:

هي مرحلة تسليم المنتجات ويتم ذلك إما إلكترونياً في حالة قبول السلعة للتحويل إلى ملفات كبرامج الكمبيوتر أو من خلال الشحن في حالة استحالة التحويل إلى ملفات.

المرحلة الثالثة:

وهي تتعلق بسداد قيمة البضاعة المشتراة وهي تتم إلكترونياً من خلال عدة وسائل:

« الدفع النقدي الإلكتروني:

ويتم عن طريق استخدام النقود الإلكترونية (تعرف النقود الإلكترونية بأنها وسيلة غير ملموسة لا يتم تداولها في شكل مادي حيث يحتفظ العميل بها فيما يسمى بالمحفظة الإلكترونية يتم الحفاظ عليها على القرص الصلب للحاسب في منطقة مؤمنة تماماً أو يتم التحفظ عليها في البطاقات الذكية وهي عبارة عن بطاقات في حجم بطاقات الائتمان (الفيزا - الماستر كارد) يمكن حفظها وحملها بسهولة والميزة الأساسية لها إمكانية القيام بالخصم والإضافة من أي مكان من خلال ما تحويه من رقائق إلكترونية بها ذاكرة لتخزين المعلومات).

« الشيكات الإلكترونية:

وهي شيكات تحرر باستخدام الحواسيب وهي تأخذ نفس مسارات الشيك الورقي منذ لحظة صدورها حتى قيده في حساب المستفيد وهو ينتقل بالبريد الإلكتروني من مصدره إلى المستفيد بعد توقيعه إلكترونياً وبعد استلامه المستفيد أيضاً يوقعه إلكترونياً. ويرسله بالبريد الإلكتروني بإشعار إيداع إلكتروني في حسابه البنكي.

ممارسة التجارة الإلكترونية

يمكن تلخيص طريقة الشراء من الانترنت من خلال الخطوات التالية:

١. امتلاك بطاقة ائتمانية من أحد البنوك الإسلامية.
 ٢. امتلاك عنوان بريدي.
 ٣. يفضل وجود عنوان لك عند أحد شركات إعادة التوجيه؛ وذلك لطلباتك من المواقع التي لا تشحن إلى السعودية، فهي تقوم بتزويدك بعنوان افتراضي في الدولة التي ستشتري السلعة منها وبمجرد وصول طلباتك من أي موقع لديهم يتم إعادة شحنها إلى عنوانك في السعودية. كيف لك أن تعرف ذلك؟
 - من خلال معلومات البائع من الناحية اليمنى : **ship to – worldwide** مما يعني يشحن لمختلف أرجاء العالم. أما إذا كانت **SU** أو غيرها فمعنى ذلك عليك الشحن لـ عنوانك الأمريكي.
 ٤. هناك العديد من شركات إعادة التوجيه المتخصصة، البعض منها مقبول في السعر وذو خدمات جيدة، والآخر منها باشتراك شهري وتكلفة الشحن للسعودية فيها مكلفة نوعاً ما، ومن هذه الشركات: أرامكس ، واصل (بدون تجميع وتغليف شحنات)، شركة **world ship** (توفر تجميع وتغليف شحنات)، شركة **di address** (توفر تجميع وتغليف شحنات).
 ٥. الاشتراك بشركات إعادة التوجيه يكون عبر الدخول لموقع الشركة والتسجيل بوضع عنوانك المحلي بالسعودية (المهم هو اسمك ورقمك والمدينة)، في خانة العنوان ضع عنواناً مختصراً لوصف المنزل باللغة الإنجليزية، بالنسبة لوصل العالمي فبإمكانك التسجيل هناك وتحديد عنوانك الوطني.
 ٦. المقصود بخدمة التجميع وإعادة التغليف:
- عند شرائك لأكثر من منتج في أكثر من موقع سيصل لعنوانك في أمريكا، وخدمة التجميع تسمح بوضع جميع أغراضك بطرد واحد مما يساهم في تقليل تكلفة الشحن حتى لا يتم احتساب كل طرد بسعر لوحده.
- وإعادة التغليف المقصود بها؛ أنه عند شرائك لأكثر من منتج يتم تجميعها في كرتون يكفي جميع أغراضك مع عدم إهمال تأمين الطرد لكل منتج.

٧. المعلومات التي يطلبها الموقع عند الدفع المباشر بالبطاقة الائتمانية، تعبئة الحقول بالبيانات التالية: (رقم البطاقة - تاريخ الانتهاء: الشهر والسنة - رمز الحماية/الأمان - الاسم كما يظهر على البطاقة).

٨. هناك مواقع وسيطة آمنة للشراء مثل: (**paypal**) وهو بمثابة بنك إلكتروني أمريكي، عند تسجيلك فيه وتأكيده لعنوانك البنكي بكتابته بالموقع وتفعيلك للحساب؛ يتم ربط بطاقتك الائتمانية فيه، ولا يتم حساب رسوم إضافية على المشتري؛ فالرسوم تستقطع من التاجر وليس من المشتري. وبالمناسبة هو تابع لموقع المزادات الشهير **eBay**.

والفائدة منه هو أن كثيراً من المواقع الإلكترونية تتيح لك الدفع من خلاله؛ حتى لا تعرض بيانات بطاقتك لكثير من المواقع الإلكترونية، وهذا يتعلق بخصوصية البطاقة، فيفضل الدفع من خلاله بالنسبة للمواقع التي تقبل هذا النوع من الدفع، أما المواقع التي لا تقبل هذا النوع - كموقع أمازون - يتم الدفع باستخدام البطاقة الائتمانية مباشرة، ويتم سحب المبلغ بعد فترة معينة من دقيقة إلى ٤٢ ساعة.

٩. عند حدوث مشكلة يتم استرجاع المبلغ وهذه العملية تسمى **refund**، في نظام موقع **amazon** سيتم إرجاع المبلغ إلى حسابك الفيزا، ويستغرق ذلك من ٢ - ٥ أيام عمل، وفي حالة **eBay** سيتم عمل **refund** لحسابك في موقع **paypal** وستتضح العملية في الحال، وعليك الانتظار نفس المدة الزمنية السابقة، وسيتم تحصيلها بحسابك البنكي.

١٠. مهم الحذر من الدفع عن طريق وسائل غير آمنة مثل: الحوالات البنكية أو ويسترن يونيون الخ؛ لأن ليس فيها ضمان لحق المشتري.

١١. بعد الشراء تأتي عملية الشحن:

بالنسبة للمواقع التي تشحن داخل أمريكا فقط؛ فالشحن سيكون تلقائياً بدون أن تطلب ذلك، والدفع عند استلامك، كمن يشحن عن طريق أرامكس.

أما إذا كنت تستخدم عنوان وورلد شيب مثلاً، فيجب عليك ان تقوم بدفع الرسوم قبل الشحن وبعد الدفع تطلب الشحن عبر موقعهم.

١٢ . عند وصول طلبك للسعودية إن كان مع أرامكس؛ فيمكن استلامه عبر زيارة فرعهم أو الاتصال بهم لإيصالها لك، علماً بأن هناك فرع مخصص لخدمة **pihs and shop** وهي خدمة تسوق واشحن التي تعطيك عنوان أمريكي وبريطاني بنفس الوقت في حالة كنت مع أرامكس. أما بالنسبة لـ وورلد شيب سيتم الاتصال بك عبر شركة **ups** العالمية ويقوم مندوب التوصيل بإيصالها إليك.

قواعد ونصائح في التجارة الإلكترونية

هناك العديد من التوجيهات والقواعد التي ينبغي أن يتنبه لها من يقوم بالتجارة الإلكترونية ومن أهمها ما يلي:

قبل عملية الشراء:

١. تجول بين المواقع المختلفة قبل أن تقوم بعملية الشراء، بالذات من موقع الشركة الأم للسلعة والمواقع الإلكترونية المشهورة مثل **amazon** و **ebay** حيث يمكنك مقارنة الأسعار والمواصفات الخاصة بكل سلعة تريد شرائها؛ ولكن كن حذراً من العروض التي تبدو جيدة بشكل ملفت وتأكد من أنها صحيحة.
٢. تسوق عبر موقع آمن **secure website** يحافظ على البيانات وأرقام بطاقتك الائتمانية التي تستعملها في الشراء.
٣. لا تقم أبداً بالشراء من أي موقع؛ بل ابحث دائماً عن المواقع التي تظهر بجانب عنوانها الإلكتروني عبارة **https** عوضاً عن **http**؛ مثال: **https://www.amazon.com**، حيث أن حرف **S** يعني بأن الموقع محمي ومزود بشهادة **ssl**. حيث إن دور هذه الشهادة يتمثل في تشفير البيانات التي يرسلها المستخدم إلى الموقع، لتصبح غير مفهومة للمخترق.
٤. تأكد من أن المتجر الذي تقوم بالتسوق فيه يشير إلى عناوين وأرقام هواتف حقيقية، قم بالاتصال بأرقام الشركة لتتأكد من وجود أشخاص تستطيع التحدث معهم.
٥. قراءة مراجعات الزبائن: من الأمور الضرورية للتحقق من المتجر الإلكتروني، الاطلاع على مراجعات وتعليقات الزبائن والموجودة في مواقع مستقلة.
٦. قم بتحديث متصفحك بشكل دوري، ونقصد بالمتصفح البرنامج الذي تستعمله للدخول إلى مواقع الإنترنت، مثل فايرفوكس وجوجل كروم وأوبرا.
٧. انظر إلى رسوم شحن المنتج وتأكد من أنها مناسبة لك، وكن متأكداً من استيعابك لجميع خيارات الشحن الملائمة لك وكيف ستؤثر على الكلفة الإجمالية.
٨. تعرف على الخيارات المتاحة لإعادة المنتج الذي اشتريته أو تبديله.

٩. التعرف على زمن استلام بضاعتك.

١٠. راجع سياسة الشركة فيما يتعلق بالخصوصية، وكن حريصاً على معرفة الآلية التي يحفظ بها المتجر معلوماتك الشخصية وتأكد أنها لن تكون متاحة للمشاركة مع أطراف أخرى.

١١. احرص على الشراء من المواقع التي تحظى بالسمعة الطيبة، واقراً بدقة شروط البيع وخاصة شروط التوصيل وشروط الاسترجاع عبر شبكة الإنترنت، حيث أن بعض المواقع تحتوي على خانات للأسئلة المتكررة **faqs** فلا بد من مراجعتها اذا كان لديك أي تساؤل أو مشكلة.

١٢. لا تثق أبداً في أي نوع من أنواع الاعلانات التي تصادفها في الانترنت، حتى وإن كان في مواقع موثوقة أو كان مظهرها يوحي بأنها آمنة. ونفس الشيء ينطبق على الرسائل التي تصلك الى إيميلك، ويستثنى من ذلك الاعلانات التي يكون مصدرها شركات اعلانية كبيرة؛ مثل جوجل ادسنس؛ لأنها تخضع للنظام رصد وفحص متطور يجعلها آمنة من التلغيم.

أثناء عملية الشراء:

١. لا تقم باستخدام شبكات اتصال لاسلكية غير آمنة، لأنها قد تكون عرضة للولوج من قبل المخترقين بحيث يستطيعون الوصول لبيانات الدفع الخاصة بك.
٢. استخدام كلمات مرور قوية؛ بحيث تكون صعبة التكهن وتتكون على الأقل من عشر خانات، واحرص على أن تستخدم مزيجاً من الأحرف والأرقام والرموز.
٣. استعمل بطاقة ائتمانية واحدة فقط للشراء عبر الإنترنت، وخصصها لهذا الغرض حتى يسهل عليك اكتشاف أي محاولة لاستعمال بطاقتك واحرص على أن يكون رصيد هذه البطاقة يتناسب مع قيمة مشترياتك عبر الإنترنت.
٤. إن انعدام شرط المعاينة قبل الشراء قد يؤدي بالمستهلك إلى وقوعه فريسة للسلع المغشوشة نتيجة عدم إمكانية مشاهدة السلع قبل الشراء.
٥. إن الشراء من المواقع ذات السمعة الطيبة يقيك من السلع المغشوشة والمقلدة.
٦. اقرأ البيانات الإيضاحية للسلع المعروضة للبيع وتأكد من مسؤولية كلفة النقل والتوصيل للمستهلك.
٧. قبل إرسال معلوماتك إلى الموقع الذي تشتري منه تأكد من صحة البيانات والأرقام الخاصة بقيمة مشترياتك وتفاصيل بطاقتك الائتمانية.
٨. لا تعط أبداً تفاصيل وبيانات بطاقتك الائتمانية عبر البريد الإلكتروني أو عبر غرف المحادثة.

بعد عملية الشراء:

- ١ . القيام بتفحص المشتريات حالما تصلك والتأكد من أن المنتج الذي وصلك هو ما طلبته وأنه غير متضرر ويعمل بالطريقة الصحيحة، وإذا كان هنالك مشاكل في المنتج وتريد إرجاعه أو استبداله، فقم بذلك في أسرع وقت حتى لا تتجاوز أي قيود لعملية الإرجاع والتي تتم خلال أسبوع من تاريخ الاستلام أحياناً.
- ٢ . احتفظ بنسخة من أمر الشراء في كل مرة تشتري بها عبر الشبكة وقم بطباعته مع الاحتفاظ بنسخة منه في القرص الصلب **hard disk** .
- ٣ . قم بمراجعة الكشف الخاص ببطاقة الائتمان لعمليات الشراء التي تتم عبر شبكة الإنترنت، وأسماء الشركات التي اشتريت منها والتي قد تختلف أحياناً عن اسم موقعها على الإنترنت.



0565888179



shababeyyah



shababeyyah

المملكة العربية السعودية - الرياض
هاتف: ٢٣٣٦٩٢٩ - ١١ - ٠٠٩٦٦
جوال: ٥٦٥٨٨٨١٧٩ - ٠٠٩٦٦
البريد الإلكتروني: info@smartexp.com.sa

