



سياسة التواصل وسلوك المستخدم

أولاً: نطاق السياسة

تسري هذه السياسة على جميع أشكال التواصل بين المستخدم والمنصة. تشمل على سبيل المثال لا الحصر: واتساب، الرسائل النصية، النماذج الإلكترونية، أو أي وسيلة تواصل معتمدة. يُعد استخدام أي قناة تواصل موافقة صريحة على الالتزام بما ورد في هذه السياسة.

ثانياً: سلوك المستخدم والتعامل مع فريق العمل

يلتزم المستخدم بالتعامل بأسلوب لائق ومحترم مع فريق العمل وجميع ممثلي المنصة. يُمنع استخدام أسلوب الأمر، الفوقية، الإساءة، التقليل، السخرية، الإهانة، أو التهديد. يجب احترام أن التواصل يتم ضمن بيئة عمل مهنية وليس التزاماً فورياً أو شخصياً. تكرار الرسائل أو الضغط غير المبرر يُعد سلوكاً مخالفاً لهذه السياسة.

ثالثاً: آلية العمل وتأخر الرد

تُدار الطلبات وفق آلية عمل منظمة وبحسب أولوية الطلبات الواردة. قد يحدث تأخر في الرد أو التنفيذ نتيجة ضغط الطلبات أو كثرة العملاء. يُعد تأخر الرد – في حال حدوثه – أمراً طبيعياً ولا يُعد إهمالاً. لا يترتب على تأخر الرد أو المتابعة أي التزام أو تعويض.

رابعاً: حدود التواصل والمطالبات

يحق للمنصة تحديد أسلوب ونطاق التواصل بما يخدم جودة الخدمة. لا يحق للمستخدم فرض سرعة رد أو أسلوب تعامل معين. المطالبات غير الواقعية أو الخارجة عن نطاق الخدمة تُرفض دون التزام بالرد المطوّل.

خامساً: الإجراءات عند مخالفة السياسة

تحتفظ إدارة المنصة بحق تنبيه المستخدم عند صدور سلوك غير لائق. في حال تكرار المخالفة، يحق للمنصة إيقاف التواصل مؤقتاً. قد يصل الإجراء إلى تعليق الخدمة أو إيقافها نهائياً.

سادساً: حق الاعتراض وطلب التصعيد الإداري

في حال عدم رضا المستخدم عن أسلوب التعامل من قبل أحد أعضاء فريق العمل، يحق له تقديم اعتراض أو طلب تصعيد إداري.

يتم ذلك عبر القنوات الرسمية المعتمدة لدى المنصة فقط.

يجب تقديم الاعتراض بأسلوب لائق ومحترم دون إساءة شخصية.

تقوم إدارة المنصة بمراجعة الطلب واتخاذ الإجراء المناسب وفق السياسات المعتمدة. لا يترتب على الاعتراض أي التزام بزمان رد محدد أو نتيجة معينة.

سابعاً: أحكام عامة

تُعد هذه السياسة جزءاً مكملًا لشروط استخدام المنصة. تحتفظ إدارة المنصة بحق تحديث هذه السياسة في أي وقت.

يُعد استمرار التواصل بعد التحديث موافقة ضمنية على البنود المعدلة.

تهدف هذه السياسة إلى حماية بيئة العمل وضمان تقديم الخدمة بجودة واحترافية لجميع المستخدمين.

