

# تتغفي



## آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات

### اتفاقية مستوى الخدمة لمنصة شغفي

#### 1. المقدمة

تحدد هذه الاتفاقية شروط وأحكام خدمات منصة التعليم الإلكتروني. ستوفر المنصة تجربة تعليمية شاملة للمستخدمين، بما في ذلك الوصول إلى الدورات، والتقييمات، والمواد التعليمية الأخرى، بالإضافة إلى خدمات الدعم الفني والصيانة.

#### 2. توفر الخدمة

ستكون المنصة متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، باستثناء الصيانة المجدولة أو الترقيات. سيتم توفير إشعار مسبق للمستخدمين بأي صيانة مجدولة أو ترقية على الأقل قبل 48 ساعة.

#### 3. محتوى الدورات والجودة

ستوفر المنصة محتوى دورات عالي الجودة باللغة العربية، بما في ذلك النصوص والصور والوسائط المتعددة. سيتم مراجعة وتحديث جميع الدورات بشكل منتظم لضمان الدقة والصلة. ستوفر المنصة أيضًا واجهة سهلة الاستخدام وسهلة التنقل.

#### 4. الدعم الفني

ستوفر المنصة الدعم الفني للمستخدمين باللغة العربية. سيكون الدعم الفني متاحًا خلال ساعات العمل عبر البريد الإلكتروني (Support@shaghafy.sa) أو الدردشة عبر الواتساب

(+966501818073). سيتم حل أي مشكلات فنية بأسرع وقت ممكن، مع وقت حل يصل إلى ٤٨ ساعة.

5. بيانات المستخدم والخصوصية  
ستلتزم المنصة بجميع اللوائح والقوانين الخاصة بحماية بيانات المستخدم. سيتم تخزين جميع بيانات المستخدم بشكل آمن، وسيتم تقييد الوصول إليها للأشخاص المخولين فقط. ستوفر المنصة أيضاً للمستخدمين خيار حذف بياناتهم وحساباتهم في أي وقت.

6. الدفع والاسترداد  
سيكون لمستخدمي المنصة خيار الدفع عن طريق طرق الدفع الآمنة عبر الإنترنت. ستوفر المنصة معلومات واضحة حول التسعير وسياسات الاسترداد لجميع الخدمات.

7. مراجعة اتفاقية مستوى الخدمة  
ستتم مراجعة هذه الاتفاقية بشكل منتظم، وسيتم إجراء أي تحديثات أو تغييرات ضرورية لضمان استمرارية تقديم المنصة خدمات عالية الجودة للمستخدمين.

عند استخدام المنصة التعليمية، يوافق المستخدمون على الامتثال للشروط والأحكام المبينة في اتفاقية مستوى الخدمة هذه.