



صحة

منصة الخدمات الصحية

سياسات الإستخدام

 Seha.sa

 920002005

 Support@seha.sa

قائمة المحتويات

1	شروط الاستخدام
3	مقدمة
3	التعريفات:
3	تعهدات المستخدم
4	التزامات المستخدم فيما يتعلق بمعلومات الغير
4	التسجيل
4	المحتوى
4	استخدام الروابط الخارجية:
5	حقوق الملكية
5	إنهاء الاستخدام
5	إخلاء المسؤولية
6	اللغة
6	الاستفسار والتواصل
6	المخالفات والتراعات
6	تحديث شروط الاستخدام والسياسات:
7	نموذج تفويض استخدام الخدمة
8	سياسة الخصوصية
8	الإفصاح
8	جمع المعلومات
9	الروابط الخارجية
9	مسؤولية المستخدم تجاه حماية الخصوصية
10	سياسة الدفع
10	إلغاء الطلب:
10	إلغاء الطلب من قبل إدارة البوابة:

شروط الاستخدام

مقدمة

بوابة صحة هي بوابة إلكترونية للخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية (يشار إليها هنا بعبارة "بوابة صحة" أو "البوابة") باستخدام و/أو تصفح البوابة، فإن الزائر أو المستخدم يوافق ويقر بقبول أحكام وشروط الاستخدام والالتزام بها وبكافة الأنظمة ذات العلاقة بالمملكة العربية السعودية. لذلك يرجى قراءة الشروط والأحكام التالية بعناية تامة قبل البدء باستخدام البوابة والاستفادة منها، ويوصى باستخراج نسخة مطبوعة من هذه الشروط لإمكانية الرجوع إليها عند الحاجة في المستقبل.

التعريفات:

"المستخدم/المستخدمون": الأشخاص الطبيعيون (الأفراد) أو الاعتباريون المستفيدون من الخدمات المقدمة من خلال البوابة بصفتهم الشخصية أو كممثلين لأي منشأة .

"المنشأة/المنشآت": أي جهة حكومية أو خاصة أو خيرية تحاول أو تقوم بالتسجيل في البوابة بواسطة أي من ملاكها أو موظفيها المخولين.

"الوزارة": وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

"بوابة صحة /البوابة": هي بوابة إلكترونية تقدم خدمات إلكترونية ومعلومات متعلقة بالقطاع الصحي تحت إشراف و / أو بترخيص من وزارة الصحة.

"إدارة البوابة": تشمل الجهة المالكة والمشغلة لبوابة صحة وهي شركة لبن لخدمات الأعمال، إضافة إلى مديرها وموظفيها، كما تشمل -بشأن أي من أجزائها أو خدماتها- المقاولين و/أو المنشآت الشريكة في التنفيذ فيما يتعلق بذلك الجزء أو الخدمة وموظفي أي منها.

"قنوات المشاركة الإلكترونية": هي القنوات والوسائل التفاعلية التي قد تشمل البوابة عليها أو على بعضها مما يتيح المشاركة الإلكترونية eParticipation للمستخدم مثل المنتديات، استطلاعات الرأي، التعليقات على كل ما ينشر، المدونات، نظام التصويت، تعليقات الزوار، الاشتراكات الشخصية ورسائل SMS وخدمات الهاتف المجاني على مدار الساعة.

تعهدات المستخدم

إن دخول المستخدم إلى البوابة واستخدامها يعتبر إقراراً منه بالموافقة على سياسة الاستخدام، كما يوافق على الالتزام بكل مما يلي:

1. عدم الإدلاء بمعلومات أو بيانات خاطئة أو مظللة أو تشكل احتيالياً، أو استخدام مستندات مزورة .
2. استخدام النظام في حدود الصلاحيات الممنوحة للمستخدم الذي يمثل المنشأة بموجب نموذج تفويض ممثل المنشأة الرسمي في التعاملات الإلكترونية لبوابة صحة المتاح على هذا الرابط:
<https://seha.sa/OrganizationMedicalFacility/Index>
3. تحمل كافة الغرامات المفروضة من الجهات المختصة أو من أي جهة ذات سلطة نظامية بناء على مخالفته لأي من الأنظمة النافذة في المملكة العربية السعودية.
4. المحافظة على سرية بيانات الدخول للبوابة الخاصة به وعدم إتاحتها للاستخدام من قبل أشخاص آخرين .
5. عدم تقديم أو تحميل ملفات تحتوي على برمجيات أو مواد أو بيانات أو معلومات مملوكة للغير ولا يملك ترخيصاً بشأنها .

6. عدم استخدام هذه البوابة بأية طريقة لإرسال أي رسائل تجارية أو غير مرغوب فيها أو غير ذلك مما يشكل إساءة استخدام لقنوات البوابة أو معلومات الاتصال المتوفرة فيها.
7. عدم تقديم أو تحميل ملفات على هذه البوابة تحتوي على برمجيات ضارة أو فيروسات أو بيانات تالفة.
8. عدم استخدام البوابة في أنشطة غير مشروعة أو غير قانونية في المملكة العربية السعودية.
9. الامتناع عن نشر أو إعلان أو توزيع أو تعميم مواد أو معلومات تحتوي تشويهاً للسمعة أو انتهاكاً للقوانين أو مواد إباحية أو بذيئة أو مخالفة للتعاليم الإسلامية أو للآداب العامة من خلال البوابة، أو تضع البوابة في وضع انتهاك لأي قانون أو نظام مطبق في أي مجال.
10. عدم استخدام أية وسيلة أو برنامج أو إجراء لاعتراض أو محاولة اعتراض التشغيل الصحيح لبوابة صحة.
11. الامتناع عن الوصول أو محاولة الوصول إلى أي بيانات أو معلومات على نحو غير مشروع.
12. عدم القيام بأي إجراء يفرض حملاً غير معقول أو كبير أو بصورة غير مناسبة على البنية التحتية لبوابة صحة.

التزامات المستخدم فيما يتعلق بمعلومات الغير

- في حال قيام المستخدم بإدخال بيانات تتعلق بشخص آخر ("الشخص موضوع البيانات") إلى البوابة، فإن المستخدم يلتزم بالحصول على موافقة خطية مسبقة من الشخص موضوع البيانات تتضمن موافقته على ما يلي:
1. إدخال البيانات إلى بوابة صحة وفق شروط الاستخدام هذه وسياسة الخصوصية.
 2. الإفصاح للجهات الحكومية المنظمة و / أو المشرفة على الخدمات الإلكترونية التي يطلبها المستخدم.
 3. الإفصاح للجهات الحكومية وغير الحكومية المقصود استقبالها للبيانات المدخلة و / أو معالجة طلبات الخدمات المطلوبة أو تقديم الخدمات ("الجهات المستهدفة").
 4. الإفصاح للجهات المصرح لها من الجهات المستهدفة أو من إدارة البوابة باستقبال وتمير البيانات متى كان تنفيذ الخدمة يتطلب الاطلاع أو تخزين ومعالجة واستخدام تلك البيانات من قبل أي من تلك الجهات (الجهات الوسيطة).
 5. قيام إدارة البوابة باستخدام البيانات لأغراض إعداد الدراسات والإحصائيات وتحسين الخدمة على أن يكون الاستخدام بشكل مجمع وتراكمي مع الحفاظ على سرية وخصوصية هوية المستخدم.

التسجيل

بعض أقسام البوابة وخدماتها -بما في ذلك طلب الدعم أو الخدمات إلكترونياً- غير متاح إلا للمستخدمين المسجلين ، ويجب أن يكون جميع ما يقدمه لنا المستخدم من معلومات شخصية وغيرها للتسجيل بالبوابة هي معلومات كاملة ودقيقة، كما يحظر أن يقوم المستخدم بالتسجيل أو محاولة الدخول للبوابة مستخدماً اسم شخص آخر غير مخول له باستخدامه، وإضافة إلى ذلك فإنه يجب على المستخدم أن يغير اسم المستخدم في حال رأت إدارة البوابة أنه -وفق حقها في حرية التصرف- غير مناسب.

المحتوى

تحتفظ إدارة البوابة بالحق في مراقبة أي محتوى يتم إدخاله من قبل المستخدم، غير أنها لا تلتزم بذلك، ويظل المستخدم مسؤولاً عن كل ما يترتب على المحتوى الذي قام بإدخاله. و تحتفظ إدارة البوابة بالحق (من دون التزام) في شطب أو إزالة أو تحرير أي مواد مدخلة تراها إدارة البوابة غير مناسبة أو من شأنها انتهاك هذه الشروط والأحكام.

استخدام الروابط الخارجية :

1. قد يتم توفير روابط الاتصال الخاصة ببوابات و/أو مواقع إنترنت أخرى على هذه البوابة بغرض التسهيل على الزائر أو المستخدم، كما أنه قد يتم وضع روابط لهذه البوابة على بوابات ومواقع أخرى، ونحن غير مسؤولين عن محتويات

- أو موثوقية أو استمرارية أو أمان تلك البوابات و/أو المواقع الأخرى ، ولا نصادق على محتوياتها ولا نتحمل أي مسؤولية عن أي عمليات أو إجراءات تتم من خلالها.
2. لا تعتبر البوابة بأي حال من الأحوال مشاركة أو مرتبطة بأي شكل كان بأية علامات أو شعارات أو رموز تجارية أو خدمية أو أية وسائل أخرى مستخدمة أو تظهر على مواقع إنترنت مرتبطة بهذه البوابة أو أي من محتوياتها.
3. تحتفظ إدارة البوابة بحق تعطيل أو إلغاء أو إعادة توجيه أي ارتباط بأي شكل من الأشكال.

حقوق الملكية

جميع المواد المتوفرة في بوابة صحة بما في ذلك البيانات والمعلومات والتصاميم والرسوم (بما في ذلك الرسوم التصويرية للمعلومات) والبرمجيات والشفرة المصدرية (المحتويات) محمية بموجب حقوق النشر والعلامات التجارية وأشكال حقوق الملكية الأخرى. ويسمح فقط للمستخدم الشخصي وللإستخدام غير الربحي بالاستفادة من محتوى البوابة وأية معلومات منشورة عليها يتم الوصول إليها بشكل مشروع، مع ضرورة الإشارة من قبل المستخدم إلى أن بوابة صحة هي مصدر ذلك المحتوى وتلك المعلومات. وعلى الجانب الآخر فلا يجوز بأي شكل من الأشكال بيع أو ترخيص أو تأجير أو تعديل أو نسخ أو استنساخ أو إعادة طبع أو تحميل أو إعلان أو نقل أو توزيع أو العرض بصورة علنية أو تحرير أو إنشاء أعمال مشتقة أو غير ذلك من صور الاستخدام لأي من مواد أو محتويات هذه البوابة لأغراض تجارية دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من إدارة بوابة صحة.

إنهاء الاستخدام

يجوز لإدارة البوابة وحسب تقديرها المطلق إنهاء أو تقييد أو إيقاف حق المستخدم في الدخول إلى البوابة واستخدامها ولأي سبب بما في ذلك مخالفة شروط الاستخدام هذه أو سياسة الخصوصية أو سياسة الدفع، أو أي سلوك آخر يعد غير قانوني أو مضر بالآخرين، وفي حالة الإنهاء، فإنه لن يكون مصرحاً للمستخدم بالدخول إلى هذه البوابة بعد ذلك .

إخلاء المسؤولية

تسعى إدارة البوابة إلى تحري الدقة والصحة والاكتمال في المعلومات المتوفرة على البوابة، كما تسعى إلى تقديم الخدمات على نحو فعال ومستمر. ومع ذلك، فإننا نخلي مسؤوليتنا من عدم تحقق ما نسعى إليه، ونؤكد ونحيط المستخدم معلماً بما يلي:

1. إن الخدمات المقدمة من خلاله البوابة والمعلومات والمواد المتاحة عليها أو التي يمكن الوصول إليها بواسطتها يتم توفيرها للاستخدام "كما هي" و "كما هي متاحة" دون أي إقرار أو وعود أو ضمانات من أي نوع، ولا يمكننا أن نضمن أو أن نتحمل المسؤولية عن أية انقطاعات أو أخطاء أو تجاوزات قد تنشأ عن استخدام هذه البوابة أو محتوياتها سواء كان ذلك بعلمنا أو بدون علمنا.
2. لا تتحمل إدارة البوابة أي مسؤولية عن أي مطالبات أو خسائر، أو تكاليف، أو نفقات، أو تعويضات من أي نوع بدون أي حدود، عامة، أو خاصة، أو عرضية أو تبعية (نتيجة عن أي سبب)، أو تأديبية استناداً إلى أي نظرية للمسؤولية، بغض النظر عن التمكن المسبق من توقع نشوء مثل تلك الخسائر أو الأضرار أو المصاريف أو التعويضات أو رسوم المحاماة فيما يتعلق بأي استخدام للبوابة على الشبكة والمعلومات الموجودة ويدخل في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
 - أ. أي إخفاق في الأداء أو خطأ أو قصور أو انقطاع أو عيب أو تأخر في التشغيل أو الإرسال سواء كان بسبب تعثر الاتصال أو مشاكل الدخول إلى شبكة الإنترنت أو أعطال المعدات أو البرامج أو أي مشاكل أو عيوب فنية أو غير ذلك.
 - ب. وجود فيروسات أو برمجيات ضارة أو تعطل النظام أو الخطأ.

ج. أي اختراق يستهدف النظام أو البيانات الموجودة فيه أو استخدام أو عن أي احتيال أو أي استخدام غير مصرح به لـ"كلمة السر" من قبل أي شخص آخر.

د. تعذر وصول أي بريد إلكتروني أو أي قيد استلمته البوابة بخصوص المشاكل التقنية.

2. إن جميع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البوابة عبر الإنترنت بشأن الجهات الحكومية وشبه الحكومية المختلفة يتم تقديمها فقط لتسهيل الإجراءات اليدوية. وعليه، فإننا لا نكون بأي حال من الأحوال مسؤولين عن أية تبعات قرارات تلك الجهات بالموافقة أو الرفض أو الامتناع عن استقبال الطلب أو معالجته أو التأخير بما في ذلك إلغاء الخدمة عموماً أو تعليقها، بغض النظر عن مخالفة ذلك لأي بيان أو إعلان في البوابة أو خارجها .
3. إن أي استخدام عام أو تفاعلي تتيحه هذه البوابة لا يضمن -و لا يقصد به أن يضمن- للمستخدم أي حقوق أو تراخيص أو أية امتيازات من أي نوع.

إن المستخدم لهذه البوابة يقر بتنازله عن أي حق في أي مطالبة أو شكوى ضد إدارة بوابة صحة أو وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية أو أي من إدارتها تنشأ من استخدامه للبوابة أو اعتماده على أي من محتوياتها.

اللغة

إن اللغة العربية هي اللغة الأساسية لاستخدام البوابة والاستفادة من كل المواد المنشورة عليها، وقد تخضع بعض المواد – بما فيها الأنظمة واللوائح - للترجمة إلى لغات أخرى لتفسير معانيها بهدف زيادة الفائدة، كخدمة مضافة، غير أن النص العربي لكل تلك المواد يشكّل المرجعية الأساسية، فلا يتم الاستناد إلى الترجمة المتوفرة في تفسير أي خلاف حول ما تتضمنه البوابة من محتوى.

الاستفسار والتواصل

في حالة وجود أية استفسارات أو آراء حول سياسة الاستخدام وسياسة الخصوصية، يمكن التواصل مع إدارة البوابة عبر البريد الإلكتروني التالي: support@seha.sa

المخالفات والنزاعات

1. يخضع استخدام البوابة حصرياً للسلطات القضائية بالمملكة العربية السعودية (مدينة الرياض) فيما يتعلق بكافة المطالبات والخلافات التي تنشأ عنه،
2. اللغة العربية هي اللغة الرسمية المستخدمة لحل أية خلافات تنشأ عن استخدامك للبوابة أو أي من محتوياتها.
3. إن التأخر أو الامتناع عن مطالبة أو تنفيذ إدارة البوابة لأي حق لها وفقاً لهذه الشروط والأحكام لن يشكل تنازلاً عن ذلك الحق، كما أن تنازل إدارة البوابة عن أي حق متاح لها ومحدد ضمن هذه الشروط في أحد الأماكن أو إحدى المناسبات، لا يعني بأي حال تنازلاً تلقائياً وبشكل دائم عن أية حقوق في أماكن ومناسبات أخرى.

تحديث شروط الاستخدام والسياسات:

تحتفظ إدارة البوابة بالحق في تحديث بنود وشروط الاستخدام هذه إضافة إلى سياسة الخصوصية وسياسة الدفع من وقت لآخر مع قيام إدارة البوابة بإشعار المستخدم.

الموافق:

التاريخ:

السادة شركة لين لخدمات الأعمال نفيديكم بأننا فوضنا

الاسم	المسمى الوظيفي	
الجنسية	رقم الهوية الشخصية	
هاتف العمل	الجوال	
البريد الإلكتروني		

بأن يكون ممثل المنشأة الرسمي في إجراء التعاملات الإلكترونية باستخدام الهوية الإلكترونية من خلال بوابة صحة، بما فيها تمثيل إدارة المنشأة وإدارة سجلات الهوية الإلكترونية لممثلي المنشأة المفوضين ومنح الصلاحيات لممثلي المنشأة المفوضين، واستخدام الخدمات المقدمة عبر البوابة

توقيع ممثل المنشأة الرئيسي	
التصديق	
نصادق على صحة المعلومات أعلاه، وأنه يعمل لدينا حتى تاريخه	
اسم المنشأة	
رقم السجل التجاري	
المسؤول المختص	
المسمى الوظيفي	البريد الإلكتروني
هاتف العمل	رقم الجوال
التوقيع	
ختم الجهة المفوضة	مصادقة جهة الاختصاص

انطلاقاً من أهمية المعلومات وسريتها، وحرصاً من إدارة بوابة صحة "البوابة" على تقديم / ضمان أفضل مستويات الخدمة، فإن إدارة البوابة تلتزم بالمحافظة على سرية وخصوصية معلومات المستخدم والمنشأة والمواد المدخلة من قبلهم كأساس لسياسة الخصوصية، ولن تقوم إدارة البوابة بالإفصاح عن تلك المعلومات إلا وفقاً للضوابط المحددة والمنصوص عليها في بند (الإفصاح)، مع اقتصر صلاحية الاطلاع على المعلومات على الأشخاص المصرح لهم فقط.

تقوم إدارة البوابة بجمع المعلومات المقدمة من المستخدم للمنصة والتي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر الاسم والعنوان وعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف ورقم الفاكس أو أية بيانات أخرى قد يقدمها المستخدم أو التي يمكن استخدامها لتحديد هويته .

الإفصاح

الإفصاح للجهات ذات العلاقة:

ستقوم إدارة البوابة بمشاركة شركائها والشركات التابعة ذات الصلة ووزارة الصحة معلومات المستخدمين لاستخدامها فيما يتعلق بالخدمة من أجل تزويد المستخدمين بالمعلومات حول الخدمات الجديدة أو إرسال دعوات لإجراء مسح لمقدمي الطلبات حول المنتجات والخدمات الحالية أو الجديدة، ولتحسين خدمات البوابة وغيرها من أغراض الأعمال الداخلية.

الإفصاح لجهات خارجية:

لن تقوم إدارة البوابة بالإفصاح أو مشاركة معلومات المستخدم أو المنشأة لأي جهات خارجية ويستثنى من ذلك:

1. الإفصاح إلى الجهات الحكومية وفقاً لما تتطلبه اللوائح والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية أو بأوامر من الجهات المختصة في المملكة. وكذلك في حال استعانت إدارة البوابة بمساعدة جهة خارجية، إذ ستقوم بالاستعانة بمؤسسات موثوقة وذات مرجعية، وتطلب منها وتؤكد على التقيد بمعايير السرية المعتمدة لدى إدارة البوابة.
2. الإفصاح للجهات الحكومية المختصة، المتعلقة بالخدمات الإلكترونية التي يطلبها المستخدم، وكذلك الإفصاح للجهات غير الحكومية المصرح لها من الجهات المختصة بالقيام باستقبال أو معالجة أو نقل أو تمرير طلبات تلك الخدمات الحكومية أو تقديم الخدمات متى كان تنفيذ الخدمة يتطلب الاطلاع أو تخزين ومعالجة واستخدام تلك البيانات من قبل أي من تلك الجهات.

جمع المعلومات

بمجرد زيارة المستخدم للبوابة، يقوم الخادم المستضيف للبوابة بتسجيل عنوان بروتوكول شبكة الإنترنت IP الخاص بالمستخدم وتاريخ ووقت الزيارة والعنوان URL الخاص بأي موقع إلكتروني تتم منه إحالة المستخدم إلى البوابة.

- تضع معظم المواقع الإلكترونية بمجرد أن تتم زيارتها ملفاً صغيراً على القرص الصلب الخاص بجهاز الزائر (المتصفح)، ويسمى هذا الملف "كوكيز (Cookies)" ، وملفات الكوكيز عبارة عن ملفات نصية، وتحتوي هذه الملفات النصية على معلومات تتيح للموقع الذي أودعها أن يسترجعها عند الحاجة لها خلال زيارة المستخدم المقبلة للموقع ومن هذه المعلومات المحفوظة على سبيل المثال:

1. اسم مستخدم وكلمة مرور.
2. إعدادات الصفحة في حال كان ذلك متاح على البوابة.
3. الألوان التي تم اختيارها من قبل المستخدم.
4. عدم إتاحة إمكانية التصويت أكثر من مرة لنفس المستخدم.

- وسوف تقوم البوابة باستخدام المعلومات الموجودة في ملفات الكوكيز لأغراض فنية خاصة بها وذلك عند زيارتها أكثر من مرة، كما أن البوابة بإمكانها تغيير المعلومات الموجودة ضمن ملفات الكوكيز أو إضافة معلومات جديدة كلما قمت بزيارتها.

الروابط الخارجية

تقدم البوابة روابط على مواقعها لأطراف أخرى، والبوابة غير مسؤولة عن كيفية جمع الأطراف الأخرى أو استخدامهم لمعلومات التعريف الشخصية عن المستخدم. ويتحمل المستخدم المسؤولية الكاملة عن بياناته بالدخول عليها.

مسؤولية المستخدم تجاه حماية الخصوصية

- لكي نتمكن من مساعدة المستخدم في حماية معلوماته الشخصية فإننا نوصي بما يلي:
- الاتصال بنا بشكل فوري عندما يظن أن شخصاً ما استطاع الحصول على معلومات الدخول إلى حسابه أو أي معلومات سرية أخرى.
 - عدم إعطاء أي معلومات سرية عبر الهاتف أو شبكة الإنترنت ما لم تُعرف هوية الشخص أو الطرف المستقبل للمعلومة.
 - استخدام متصفح آمن عند القيام بإنجاز المعاملات عبر الإنترنت مع إغلاق التطبيقات غير المستخدمة على الشبكة، والتأكد من أن برنامج الحماية من الفيروسات محدث على الدوام.

عزيزي المستخدم لبوابة صحة "البوابة":

إن مجرد استخدامك لهذه الخدمة يعد موافقة منك على الالتزام بهذه الشروط وتحمل كافة المسؤوليات المترتبة عليها:

سياسة الدفع

1. تمكّن هذه الخدمة المستخدم من شراء النقاط التي يمكن استخدامها مقابل الخدمات عن طريق الموقع (أونلاين)، علماً بأن جميع عمليات التحويل النقدي والدفع بما فيها الغرامات المالية يجب أن تكون بالريال السعودي.
2. إن نظام الدفع لدينا يتضمن عدة طرق / أشكال، ومن أساليب الدفع:
 - نظام سداد للمدفوعات.
 - البطاقات الائتمانية.
 - البطاقات البنكية (مدى).
3. بعد إتمام عملية الدفع، سيظهر للمستخدم على الشاشة إشعار يؤكد نجاح وإتمام العملية. ونوصي المستخدم بطباعته وحفظه، كما أنه بإمكان المستخدم عن طريق خانة (حركات الشراء) بحسابه، الاطلاع على عمليات الشراء السابقة وطباعة فواتيرها.
4. يلتزم المستخدم بضمان صحة المعلومات المتعلقة بالبطاقة الائتمانية التي يستخدمها في الدفع للخدمات الإلكترونية وبأن تكون البطاقة صحيحة وسارية المفعول ومملوكة له أو مخول له استخدامها قانونياً، ويتحمّل المستخدم كافة المسؤوليات المترتبة عن أي عملية غير مرخصة أو استخدام بطاقة مزورة.
5. عند تكرار عملية الدفع أو خصم قيمة عملية مرفوضة فعلى المستخدم التواصل مع البنك مصدر البطاقة لطلب استرداد مبلغ العملية ولا تتحمل إدارة البوابة أي مسؤولية ما لم يثبت أن السبب عائد إلى خطأ تقني في البوابة، وفي هذه الحالة، تنحصر مسؤولية إدارة البوابة في إعادة المبلغ المخصوم بسبب ذلك الخطأ.
6. تنحصر مسؤولية إدارة البوابة في حال حدوث أي خطأ تقني ينتج عنه خصم من نقاط المستخدم بإعادة تلك النقاط إلى حساب المستخدم في البوابة عند اكتشاف الخطأ.
7. إن جميع المعلومات والتفاصيل التي يقوم المستخدم بإدخالها من خلال بوابة الدفع الإلكترونية يتم تشفيرها بغرض الحماية الأمنية، ويتم أيضاً تشفير المراسلات المتداولة من وإلى موقع وسيط الدفع.
8. لا نقوم في بوابة صحة بتخزين رقم بطاقتك الائتمانية على الموقع الإلكتروني، ومع ذلك فقد حفظ معلومات البطاقة الائتمانية/البنكية لدى وسيط الدفع المعتمد من قبل البنك والملتزم بالمحافظة على سرية تلك المعلومات وفق اللوائح والأنظمة المطبقة في المملكة العربية السعودية.

إلغاء الطلب:

إلغاء الطلب من قبل إدارة البوابة:

تحتفظ إدارة البوابة بحق إلغاء الطلب لأي سبب من الأسباب ومن ذلك دون حصر:

- رفض/عدم قبول عملية الدفع من قبل وسيط الدفع.
- تأخر المستخدم لأكثر من شهر عن الدفع من خلال نظام سداد للمدفوعات.