



حقوق ومسؤوليات المشترك

حقوق المشترك

- **الحق** في معرفة تفاصيل أسعار الخدمة ومميزاتها، وأي قيود أو استثناءات على استخدامها، أو أي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات.
- **الحق** في الحصول على الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الاشتراك، وبما لا يخالف أنظمة الهيئة.
- **الحق** في الحصول على نسخة من عقد الاشتراك بالخدمة
- **الحق** في الحصول على سند -ورقي أو إلكتروني - لأي مبلغ دفعه لمقدم الخدمة، موضح فيه نوع الخدمة التي تم سدادها، ومبلغ السداد وتاريخه.
- **الحق** في الحصول على الخدمة في جميع المراكز التابعة لمقدم الخدمة، وعدم حصر تقديم بعض خدماته في مراكز محددة دون غيرها.
- **الحق** في سرية معلوماته واتصالاته، فهي مضمونة ولا يجوز الاطلاع عليها، أو الاستماع إليها، أو تسجيلها
- **الحق** في الحصول على فوترة الخدمات لاحقة الدفع كل شهر ميلادي.
- **الحق** في وجود حد ائتماني للخدمة؛ يوضح في عقد الاشتراك في الخدمة، وفي الفاتورة الشهرية.
- **الحق** في طلب تخفيض الحد الائتماني؛ مع مراعاة ألا يقل الحد الائتماني بعد التخفيض عن الحد الأدنى لقيمة الباقية، وعدم رفعه إلا بطلب منه.
- **الحق** في عدم تجاوز إجمالي مبلغ الفاتورة الحد الائتماني؛ على أن يستثنى من الخضوع للحد الائتماني أجور آخر عملية اتصال بدأت قبل بلوغ الحد الائتماني، أجور استخدام الخدمة أثناء التجوال ولا يشمل ذلك استخدام الانترنت أثناء التجوال، وكذلك الزيادة بما لا يتجاوز ١٠ ٪ من حده الائتماني في حال طلب المستخدم إعادة الخدمة بعد تعليقها لبلوغ الحد الائتماني.

- **الحق** في طلب إلغاء الخدمة، ولا يلزم في ذلك بالحضور الشخصي إلا في حال الإلغاء النهائي لكامل الخدمة، إذا كان تأسيسها قد تطلب حضوره الشخصي.
- **الحق** في عدم مطالبته بأي مقابل مالي؛ إلا عن الخدمات التي طلبها.
- **الحق** في نقل رقم هاتفه المتنقل من مقدم خدمة إلى أخرى، بحسب إجراءات والتزامات نقل الرقم المتبعة من قبل مقدم الخدمة.
- **الحق** في استمرارية الخدمة وعدم إلغائها أو تعليقها إلا بموجب نظامي.
- **الحق** في الحصول على ما يثبت طلب إلغاء الخدمة، وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغائها ابتداءً من تاريخ طلب الإلغاء.
- **الحق** في إعادة المبالغ الزائدة التي دفعها المستخدم، وذلك خلال (١٥) خمسة عشر يوماً على الأكثر من تاريخ اكتشافها، أو يقوم بإضافتها إلى أي حساب يخص المستخدم لدى مقدم الخدمة، إذا رغب المستخدم في ذلك.
- **الحق** في طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (١٢) إثني عشر شهراً؛ على أن يقوم بسداد الأجر المتكررة عن هذه المدة .
- **الحق** في عدم احتساب رسوم الخدمة. أثناء فترة انقطاعها، إذا كان الانقطاع بسبب مقدم الخدمة.
- **الحق** في تقديم شكوى لمقدم الخدمة، عبر جميع الوسائل الممكنة، سواء أكانت إلكترونية، أم عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي؛ ومن ثم الحصول على رقم مرجعي للشكوى.
- **الحق** في عدم مطالبته بسداد المبلغ المعترض على صحته، والمقدم شكوى بشأنه خلال المدة النظامية؛ إلى أن يتم البت في شكواه، مع عدم تعليق الخدمة أو إلغائها بسبب ذلك المبلغ خلال فترة بحث الشكوى.
- **الحق** في معالجة شكواه من قبل مقدم الخدمة، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لديه عن (٥) خمسة أيام من تاريخ تقديم الشكوى .
- **الحق** في تصعيد الشكوى إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، في حال انتهاء المدة دون قيام مقدم الخدمة بحل الشكوى، أو عدم رضاه عن الحل المقدم.
- **الحق** في التواصل مع مقدم الخدمة، وعلى مقدم الخدمة توفير قنوات متعددة وسهلة تمكن المستخدم من التواصل معه، مع مراعات توفير وسائل مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- **الحق** في الاطلاع على هذه الوثيقة كاملة عبر الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، ونزويد المستخدم بعد تفعيل الخدمة برسالة نصية (SMS) تتضمن رابط إلكتروني يمكنه من الاطلاع على نص الوثيقة.
- **الحق** في معرفة سبب طلب مبلغ التأمين ومقداره وطريقة تطبيقه والفترة التي سيتم تطبيقها.
- **الحق** في الاعتراض على صحة أية أجور واردة في فاتورة مقدم الخدمة خلال (٦٠) ستون يوماً من تاريخ صدور الفاتورة، ما لم يتبين عدم علم المستخدم بالفاتورة في حينه.

- **الحق** في الاعتراض على أجور الخدمة/الخدمات التي يعتقد أنها لم تصدر من هاتفه، ولا يتوجب عليه حينها دفع الأجر التي تم الاعتراض عليها، إلى أن يتم البت في الاعتراض، ويجب على المستخدم في هذه الحالة القيام بدفع المبلغ الوارد في الفاتورة الذي لم يعترض عليه، وذلك خلال تاريخ السداد المشار إليه في الفاتورة.
- **الحق** في الإطلاع على إجراءات معالجة الشكاوى لدى مقدم الخدمة عبر موقعه الإلكتروني وفي مكاتب خدمات العملاء، وأن تكون بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية.

مسؤوليات المشترك

- مراجعة أحكام الخدمة والتزاماتها بعناية قبل الاشتراك فيها.
- التقيد بأحكام الخدمة والتزاماتها المحددة في عقد الاشتراك والأنظمة المرعية في المملكة، وعدم إساءة استخدام الخدمة مثل تعمد إجراء اتصال يخالف قواعد الآداب العامة، أو له طابع تهديدي، أو يؤدي إلى إحداث فزع أو إزعاج.
- مسؤوليته عن جميع الأرقام المسجلة باسمه، وما يترتب عليها.
- التحقق من الفاتورة المتعلقة بخدماته عند صدورها، والتقيد بالمدة النظامية لتقديم الشكاوى على صحة الفاتورة، في حال اعتراضه على صحتها؛ وذلك بتقديم الشكاوى قبل صدور الفاتورة التالية.
- سداد المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة، خلال المدد المحددة في الفاتورة، تجنباً لتعليق الخدمة أو إلغائها.
- اتباع التعليمات المرسله من قبل مقدم الخدمة بشأن استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي؛ تجنباً لارتفاع قيمة مبلغ الفاتورة.