



حقوق ومسؤوليات العميل

حقوق العميل:

- 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 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؛ موقع ومصادق عليه من مقدم الخدمة، وله أخذ نسخة منه في أي وقت بناء على طلبه، مع مراعاة مدة الحفظ وهي سنة من تاريخ إلغاء الخدمة.
- 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 بصفة منتظمة على فواتير واضحة، وصحيحة، ومفصلة، دون مقابل؛ ترسل إليه ورقياً أو إلكترونياً وباللغة العربية أو الإنجليزية، حسب اختياره.
- 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 للحد الائتماني؛ باستثناء آخر عملية اتصال قبل بلوغ الحد الائتماني، وأجور الاستخدام أثناء التجوال الدولي، وكذلك الزيادة بما لا يتجاوز 10% من الحد الائتماني، في حال طلب المستخدم إعادة الخدمة.
- الحق في طلب إلغاء الخدمة وعدم مطالبته بالحضور الشخصي عند وجود وسائل التحقق من الهوية.
- الحق في عدم مطالبته بأي مقابل مالي؛ إلا عن الخدمات التي طلبها.
- الحق في نقل رقم هاتفه المتنقل من مقدم خدمة إلى آخر، بحسب إجراءات والتزامات نقل الرقم.
- الحق في استمرارية الخدمة، وعدم تعليقها أو إلغائها؛ إلا بموجب نظامي.

- الحق في الحصول على ما يثبت طلبه إلغاء الخدمة، وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغاؤها؛ ابتداءً من تاريخ تقديم طلب الإلغاء.
- الحق في إعادة المبالغ الزائدة التي دفعها، وذلك خلال (15) خمسة عشر يوماً على الأكثر من تاريخ اكتشافها، أو يقوم بإضافتها إلى أي حساب آخر للمشارك لديه، إذا رغب المشارك بذلك.
- الحق في طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (12) إثني عشر شهراً؛ على أن يقوم بسداد الأجر المتكررة عن هذه المدة.
- الحق في عدم احتساب رسوم الخدمة، أثناء فترة انقطاعها، 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، وقدم شكوى بشأنه خلال المدة النظامية؛ إلى أن يتم البت في شكواه، مع عدم تعليق الخدمة أو إلغاؤها بسبب ذلك المبلغ خلال فترة بحث الشكوى.
- الحق في معالجة شكواه من قبل مقدم الخدمة، خلال مدة لا تتجاوز (5) 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.

مسؤوليات العميل:

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

The Customer's Rights and Responsibilities

Customer Rights:

- The right to know the service details, features, prices, any restrictions and exceptions to the usage, or any penalties for violating these restrictions and exceptions.
- The right to get the service as agreed in the subscription contract, according to CITC regulations.
- The right to obtain a copy of the service subscription contract: signed and approved by the service provider. Upon request, the customer can obtain a copy of the contract at any time, for up to one year after canceling the service.
- The right to receive a receipt (soft or hard copy) for any payment to service provider with details about the paid service : type of service, paid amount and the date.
- The right to be served in all service providers outlets and not limit the services to specific outlets.
- The customer`s right of his information and communications confidentiality. it`s not permitted to be accessed, listened to or recorded.
- The right to receive clear, correct and detailed invoices without charge on a regular basis. Upon request, either Arabic or English, Soft copy or hard copy.
- The right to have a credit limit for the service, documented in contract and monthly invoice.
- The right to reduce the credit limit, but not be less than the minimum value of the package, and it should not be increased without the customer request.
- The right that invoice total amount do not exceed the credit limit; except the last call before reaching the credit limit, international roaming, not more than 10% of the credit limit, if the customer requested to reconnect of service.
- The right to request service cancellation without personal attendance when identity verification tools are available.
- The right not to be subject to any financial charges, except those for the services subscribed to.
-
- The right to transfer a mobile number from service provider to another, according to the procedures and obligations of the Number Transfer Document.
- The right to service continuity, without cancellation: except by a legal request.
- The right of the service continuity, not to suspend or cancel the service, except by law.
- The right to obtain proof of service cancellation request. Not to charge any fees after the date of the cancellation request is submitted.
- The right to refund the excess paid amounts within (15) days from the date of notification, or transfer the credit to any other account for the customer, upon request.

- The right to request a suspension of service for a period not exceed 12 months; and to pay the recurrent fees for this period.
- The right not to have service charges estimated during an interruption period for which the service provider is responsible.
- The right not to charge service fees during interruption due to service provider.
- The right to complain to the service provider, through all available channels and obtain a complaint reference number.
-
- The right not to pay the amount, which the customer complained about during the allowed duration. Until his complaint is solved, the service should not be suspended or canceled.
- The right to solve customer`s complaint by the service provider within (5) days from the date of filing the complaint.
- The right to escalate the complaint to CITC, if the service provider did not solve the complaint in the allowed period or if the customer was not satisfied with the proposed solution.

Customer Responsibilities:

- To review the terms and conditions of the service carefully before subscription.
- To comply with the service terms and conditions; and to avoid the misuse of telecom services: such as conducting calls that violate the rules and regulations of conduct or that lead to threats or disturbance.
- To be responsible for all the numbers registered under the customer`s name and bear all required obligations accordingly.
- Check the validity of the invoice at the time of issue, adherence to the allowed period to complain regarding the validity of the invoice, before the issue of the next invoice.
- Pay due amounts to service provider within the specified periods in the invoice, in order to avoid suspension or cancellation of service.
- Follow instructions provided by service provider regarding using the service during international roaming, in order to avoid the high amount invoice.