

سلام

# حقوق ومسؤوليات المستخدم

## حقوق المستخدم:

- 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 الكترونية من عقد الاشتراك بالخدمة، وله أخذ نسخة منه في أي وقت بناء على طلبه، مع مراعات مدة الحفظ الحق في الحصول على ما يفيد سداه لأي مبلغ دفعه لمقدم الخدمة، موضح فيه نوع الخدمة التي تم سداها، 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 مصنونة ولا يجوز الاطلاع عليها، أو الاستماع إليها، أو تسجيلها.
- الحق في الحصول بصفة منتظمة على فواتير واضحة، وصحيحة، ومفصلة، دون مقابل؛ ترسل إليه 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 نقل رقم هاتفه 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 أي مبالغ مستحقة للمستخدم لدى مقدم الخدمة، وذلك خلال (10) أيام على الأكثر من تاريخ طلب المستخدم أو اكتشافها إذا طلب المستخدم تحويل المبالغ إلى حسابه المصرفي، أو خلال (5) خمسة أيام على الأكثر إذا طلب المستخدم إضافتها إلى أي حساب يخصه لدى مقدم الخدمة.
- الحق في طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (12) اثني 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 إلغائها بسبب ذلك المبلغ، خلال فترة بحث الشكوى.
- الحق في معالجة شكواه من قبل مقدم الخدمة، خلال مدة لا تتجاوز (5) 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.

## مسؤوليات المستخدم :

- 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 فزع أو ازعاج.
- مسؤوليته عن جميع الأرقام المسجلة باسمه، وما يترتب عليها.
- التحقق من صحة الفاتورة المتعلقة بخدماته عند صدورهما، والتقيد بالمدة النظامية لتقديم الشكوى على صحة الفاتورة، في حال اعتراضه على صحتها؛ وذلك بتقديم الشكوى خلال 60 يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة محل الاعتراض.
- سداد المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة، خلال المدد المحددة في الفاتورة، تجنباً لتعليق الخدمة أو إلغائها .
- اتباع التعليمات المرسلة من قبل مقدم الخدمة بشأن استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي، تجنباً لارتفاع قيمة مبلغ الفاتورة.

