

اتفاقية الخدمة الموحدة للمنتفعين

في تطبيق أحكام هذه الاتفاقية يكون للكلمات والعبارات الواردة بها ذات المعنى المنصوص عليه في لائحة تنظيم حقوق المنتفعين بخدمات الاتصالات، كما يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:	
البند (1)	التعريفات:
1-1	الشركة: الشركة العمانية القطرية للاتصالات ش.م.ع.ع (أوريدو).
1-2	الهيئة: هيئة تنظيم الاتصالات.
1-3	المنتفع: الشخص الذي تقدم له خدمات الاتصالات أو يطلب تقديم هذه الخدمات من قبل المرخص له.
1-4	خدمات الاتصالات: هي الخدمات وفق التعريف الوارد في قانون تنظيم الاتصالات، والتي تقدمها الشركة بصفة جزئية أو كلية بغض النظر عن النظم أو الوسائل المستخدمة في ذلك.
1-5	اتفاقية الخدمة الموحدة: اتفاقية عامة للمنتفعين تتضمن شروط وأساليب تزويد المنتفع بخدمات الاتصالات المرخصة.
1-6	عقد الخدمة: العقد المبرم بين المرخص له والمنتفع لتقديم الخدمة.
1-7	سقف الاستهلاك: المبلغ المتفق عليه بين المرخص له والمنتفع عند طلب الحصول على خدمات الاتصالات أو التعديل اللاحق عليه، ويجوز للمنتفع والشركة الاتفاق على أن يكون سقف الاستهلاك إما تراكمياً أو شهرياً. وفي جميع الأحوال، لا يجوز أن تتجاوز الفاتورة سقف الاستهلاك المتفق عليه.
1-8	الضمان المالي: مبلغ مالي يتم إيداعه من قبل المنتفع لدى الشركة ضماناً لدفع أية التزامات مالية لاحقة تصبح مستحقة للشركة.
1-9	القوة القاهرة: الأحداث التي لا يمكن توقعها أو تفاديها أو الاحتراز منها أو مواجهتها بتدابير وقائية فعالة بغير أي خطأ أو إهمال ومنها على سبيل المثال لا الحصر الكوارث الطبيعية، الحروب، الجوائح والتي تترتب على حدوثها أن تنفيذ الالتزام التعاقدية وإن لم يصبح مستحيلًا صار مرهقًا.
1-10	سياسية الاستخدام العادل: تعني سياسة تهدف إلى حماية موارد الشبكة المتاحة للمنتفعين من خلال فرض مجموعة من القيود أو الحدود القصوى لضمان عدم إساءة استخدام الخدمة وحتى يتمكن كل منتفع من استخدام الخدمة بشكل عادل.

Classification: **Confidential**

<p>الهوية الدولية لأجهزة الاتصالات المتنقلة (International Mobile Equipment Identifier) : هوية فريدة مكونة من 15 رقمًا، يتم تخصيصها من قبل الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول لكل جهاز اتصالات متنقل في العالم ولا يمكن أن يتكرر في جهاز متنقل آخر.</p>	1-11
<p>شروط وأحكام تقديم خدمات الاتصالات</p>	
<p>يبدأ سريان هذه الاتفاقية من قبول الشركة تقديم الخدمة، بموجب استمارة الطلب (عقد الخدمة) والتي تُعد جزءًا من هذه الاتفاقية ومكملة لها.</p> <p>وتستمر هذه الاتفاقية حتى:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الإنهاء القانوني لها من أحد الطرفين وفقًا لأحكام هذه الاتفاقية. • انتهاء مدتها. <p>وعلى الشركة تزويد المنتفع بنسخة من عقد الخدمة بعد التوقيع عليه. وإتاحة الحصول على نسخة من هذه الاتفاقية.</p>	2-1
<p>يوافق المنتفع على دفع التعرفة المطبقة، وتلتزم الشركة بتقديم الخدمة وفقًا لشروط وأحكام هذه الاتفاقية، مع الالتزام والتقيّد بالاعتمادات والموافقات الصادرة من الهيئة.</p>	2-2
<p>بالنسبة للخدمات التي لم يتم تفعيلها بعد من قبل الشركة؛ فتلتزم الشركة بإبلاغ المنتفع بموعد بدء تفعيل الخدمة وفي حال عدم معرفة التاريخ المتوقع لبدء تفعيل الخدمة للمنتفع، فعلى الشركة إبلاغ المنتفع بذلك كتابةً، مع ذكر الأسباب التي تحول دون معرفة تاريخ تفعيل الخدمة المتوقع، كما تلتزم الشركة بإفادة المنتفع بأخر المستجدات بشكلٍ دوري.</p>	2-3
<p>تُقدم خدمة التجوال الدولي للبيانات بناءً على طلب من المنتفع.</p> <p>تُعد خدمة التجوال الدولي للبيانات خدمة منفصلة عن خدمة المكالمات الصوتية للتجوال الدولي، ما لم يتفق على خلاف ذلك.</p> <p>تلتزم الشركة بإيقاف خدمة البيانات المحلية أو خدمة التجوال الدولي فور استهلاك المنتفع كامل بيانات الباقة المشترك فيها، وفي حال إيقاف تلك الخدمة تلتزم الشركة بإخطار المنتفع بذلك الإيقاف، وطريقة إعادة الاشتراك في الخدمة، والتكلفة الإضافية عند رغبته في الاستمرار فيها أو إتاحة خيار الاشتراك في باقة جديدة.</p>	2-4
<p>الضمان المالي المُحدد من قبل الشركة</p>	
<p>البند (3)</p>	

3-1	للشركة تحديد ضمان مالي لبعض الخدمات يتناسب وطبيعة الخدمة المقدمة للمنتفع، وتلتزم الشركة بتسليم إيصال بمبلغ الضمان المدفوع. وفي حالة انتهاء الخدمة المقدمة وتسوية كافة المستحقات المترتبة على الخدمة، يحق للمنتفع استرجاع مبلغ الضمان المالي وذلك بتقديم إيصال الضمان أو تقديم طلب كتابي موقع من الشخص المعني أو الشخص المفوض بالتوقيع.
3-2	للشركة الحق في خصم مبلغ الضمان المالي من المبالغ المستحقة على المنتفع في حالة عدم السداد في المواعيد المحددة من قبل الشركة ما لم تكن تلك المبالغ متنازعاً عليها.
البند (4)	التزامات الشركة
4-1	تلتزم الشركة بتقديم كافة خدماتها وفق التراخيص الممنوحة لها، والقوانين واللوائح والقرارات وجميع الأطر التشريعية والتنظيمية الصادرة عن الهيئة.
4-2	تلتزم الشركة بضمن أن تكون جميع شروط والتزامات خدمات الاتصالات المقدمة لجميع المنتفعين على أساس عادل ودون أي تمييز وفقاً لما هو معمول به في الهيئة.
4-3	عند قيام المنتفع بتغيير طريقة الدفع من مسبق إلى أجل الدفع، تلتزم الشركة بإخطار المنتفع بالرصيد المتبقي وصيد الخدمة التي سيفقده وعلى الشركة تمكين المنتفع من استخدام أو استرداد الرصيد المتبقي وصيد الخدمة عند تغيير الباقة أو الخدمة للأرقام مسبقاً الدفع.
4-5	تضمن الشركة بأن شريحة الهاتف أياً كانت، خالية من أية عيوب في التصميم أو الصناعة أو المواد المستخدمة شريطة أن يتم استخدامها وفقاً لتعليمات الشركة وتوصياتها.
4-6	في حال اختيار المنتفع للباقات أو العروض المرتبطة بجهاز إلكتروني، تكون مسؤولية الشركة تجاه المنتفع نتيجة العيب في الجهاز الإلكتروني وملحقاته على أساس ضمان الشركة المصنعة للجهاز. وعلى المنتفع في هذه الحالة التواصل بشكل مباشر مع الشركة.
4-7	تلتزم الشركة في حال قيامها بتطبيق تعرفية جديدة أو تعديل بعض شروط التعرّف القائمة للخدمة أو تعديل شروط وأحكام هذه الاتفاقية بالآتي: <ul style="list-style-type: none"> • الحصول على موافقة الهيئة المسبقة. • على الشركة ضمان إخطار المنتفعين بذلك عن طريق إحدى الوسائل الآتية: <ul style="list-style-type: none"> - مراكز خدمات المنتفعين ومنافذ التجزئة. - موقع الشركة الإلكتروني، وقنوات التواصل الاجتماعي. وللهيئة أن تحدد الوسيلة التي تراها مناسبة، وتسري التعرّف الجديدة والشروط المعدلة خلال الفترة القانونية المحددة من قبل الهيئة.

4-8	<p>يحق للشركة، وبعد الحصول على موافقة المنتفع المسبقة، أن تقوم بالترويج عن الخدمات التي تقدمها على العنوان المقدم عند التسجيل، من خلال إشعاره وفق الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إذا كان المنتفع شخصاً طبيعياً: <p>عن طريق الاتصال الهاتفي، أو عبر الرسائل النصية القصيرة، أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو عبر البريد الإلكتروني.</p> <ul style="list-style-type: none"> • إذا كان المنتفع اعتبارياً (شركة): <p>فيكون التواصل مع المنتفع عن طريق الشخص المفوض في الشركة المنتفعة أو عن طريق موقع الشركة الإلكتروني أو قنوات التواصل الاجتماعي.</p> <p>وفي جميع الأحوال، يحق للمنتفع طلب وقف الترويج عن تلك الخدمات عبر التواصل مع الشركة أو أحد منافذها أو أي طريقة تواصل توفرها الشركة.</p>
البند (5)	التزامات المنتفع
5-1	<p>يحق للمنتفع الاتفاق مع الشركة على سقف الاستهلاك إما تراكمياً أو شهرياً. وفي جميع الأحوال، لا يجوز أن تتجاوز الفاتورة سقف الاستهلاك المتفق عليه، وعند تجاوز المنتفع لسقف الاستهلاك المتفق عليه لا يحق للشركة المطالبة بسداد ما يزيد عنه.</p>
5-2	<p>مع عدم الاخلال بأحكام قانون حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية، على المنتفع تقديم جميع المعلومات الصحيحة التي قد تطلبها الشركة من أجل تمكينها من أداء التزاماتها بموجب شروط وأحكام هذه الاتفاقية.</p>
5-3	<p>دون الاخلال بالجزاءات المنصوص عليها في قانون تنظيم الاتصالات الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم 2002/30، لا يحق للمنتفع إعادة توزيع خدمة الإنترنت خارج الوحدة السكنية / التجارية المتعاقد عليها، ويتحمل كافة المسؤولية القانونية المترتبة في حال ثبوت هذه المخالفة.</p> <p>ويحق للهيئة أو الشركة إنهاء الخدمة عن المنتفع في حال ثبوت مخالفة ذلك، ومنع إيصال الخدمة عنه حسب المدة المحددة من قبل الهيئة."</p>
5-4	<p>لا يجوز للمنتفع التصرف بالأجهزة المقسطة قبل أداء أقساط الثمن بأكمله.</p>
5-5	<p>يجب على المنتفع سداد جميع الرسوم المحددة للخدمات المقدمة له. كما يُعد المنتفع مسؤولاً عن كافة الاستخدامات التي تتم عن طريق هاتفه الثابت أو النقال، ويشمل ذلك الاستخدام الذي يتم من قبل أي شخص كان طالما أنه قد تم عن طريق رقم المنتفع المسجل، وفي حالة تأخر المنتفع عن سداد الرسوم المحددة للخدمات المقدمة، يحق للشركة وقف الخدمة المقدمة عن الرقم المترتب عليه مستحقات مالية.</p>
5-6	<p>في حال فقدان أو سرقة الرقم السري أو الخط أو أي من الحالات المرتبطة بها من فقدان شريحة الهاتف، على المنتفع إبلاغ الشركة فوراً بالحادثة لوقف الخدمة، ولا يتحمل المنتفع في هذه الحالة أية التزامات مترتبة بعد إبلاغه الشركة.</p>
5-7	<p>يلتزم المنتفع بإعادة جميع الأجهزة التي تقدمها الشركة والتي تعد ملكاً لها وذلك عند انتهاء الخدمة المقدمة باستثناء الأجهزة المفوترة.</p>

Classification: **Confidential**

البند (6)	المدة الزمنية للفوترة، وطرق سدادها، ومدة سقوط المطالبة بها
6-1	يجب على المرخص له إصدار فاتورة بشكل دوري ومنتظم كل شهر تتضمن تفاصيل أسعار خدمات الاتصالات المقدمة. وستوضح هذه الفاتورة تعرفه المكالمات والبيانات المحلية والدولية وكذلك التعرفة الشهرية المطبقة والمبالغ المستحقة للدفع، كما تلتزم بعدم فوترة المنتفع بعد إيقاف/ قطع الخدمة. وتلتزم الشركة بنشر المعلومات الكاملة عن التعرفة المطبقة على موقع الشركة الإلكتروني، أو التطبيق التابع لها، وتوفيرها بمراكز خدمات المنتفعين وموافاة جميع المنتفعين بتلك التعرفة عند الاشتراك.
6-2	يتم تحصيل فوترة خدمة المكالمات وخدمة البيانات على أساس الآتي: خدمة المكالمات: الفترة الزمنية المستغرقة للمكالمة – (الثواني) خدمة البيانات: عدد (الكيلوبايت) المستهلك
6-3	يُحسب الاشتراك في الفاتورة الشهرية الأولى بالتناسب بين الاشتراك الشهري وعدد أيام الاشتراك في الشهر. ثم يضاف الاشتراك الشهري إلى فاتورة الاستخدام لتحديد قيمة الفاتورة الشهرية الأولى. أما بالنسبة للاشتراكات الإضافية، مثل أقساط الأجهزة، فتُحسب الرسوم كاملة وليس بالتناسب.
6-4	تلتزم الشركة بإرسال الفاتورة إلى المنتفع عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة. كما يحق للمنتفع الحصول على نسخة من الفاتورة من أي منفذ لخدمة المنتفعين أو من وكلاء التحصيل التابعين للشركة.
6-5	يلتزم المنتفع بتسوية التزاماته المالية المترتبة عليه، بأحد الوسائل الآتية: - منافذ الشركة. - موقع الشركة الإلكتروني أو تطبيقها. - آلات الدفع الآلي، المتوفرة في الأماكن العامة والتي تعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. - أي من وكلاء التحصيل التابعين للشركة. - أي من البنوك التي تقبل دفع فواتير الشركة عن طريقها، ويمكن الحصول على قائمة بهذه البنوك من منافذ خدمة المنتفعين أو من الموقع الإلكتروني. - أي قنوات أخرى تقدمها الشركة في المستقبل.
6-6	يجب على الشركة إصدار الفواتير خلال مدة (90) تسعين يومًا من تاريخ تقديم الخدمة، ولا يجوز للشركة إصدار أي فاتورة بقيمة إحدى الخدمات بعد مضي تلك المدة، إلا في حال وجد خلل فني تقدره الهيئة. كما لا يجوز للشركة فوترة أي خدمة مقدما بالنسبة للمنتفعين الذين اختاروا نظام الدفع الآجل.

Classification: **Confidential**

6-7	تلتزم الشركة - في حالة إصدار الفاتورة - بتقسيط قيمة فاتورة التجوال الدولي على أقساط شهرية بما يعادل فترة التأخير وبيان تفاصيل هذه المستحقات وإخطار المنتفع بذلك، ولا يتحمل المنتفع أي التزامات مالية إضافية.
6-8	تلتزم الشركة بإخطار الهيئة كتابيا بحالات التأخير في إصدار الفواتير إذا بلغت نسبة هذا التأخير (10%) عشرة بالمائة من الفواتير المستحقة على المنتفعين أو أكثر، وفي هذه الحالة يلتزم المرخص له بالإعلان عن التأخير وأسبابه.
6-9	يسقط حق الشركة في المطالبة بالمبالغ المفوترة عن أسعار الخدمة وغيرها من المبالغ المستحقة، بعد مضي عام على تاريخ إصدارها دون قيام المرخص له بأي إجراء لتحصيلها.
6-10	تسري سياسة الاستخدام العادل على بعض الباقات، وتوضّح تفاصيلها أحكام وشروط كل باقة.
6-11	يلتزم المنتفع بمراجعة الفاتورة والتأكد من صحة المعلومات الواردة بها، وإبلاغ الشركة بأي خطأ فيها خلال مدة لا تتجاوز تسعين يوماً (90) يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة. وللمنتفع الحق في تقديم الاستفسارات أو الأسئلة المتعلقة بالفواتير ويمكن أن تكون تلك الاستفسارات على المسائل الآتية: <ul style="list-style-type: none"> • صحة تفاصيل الفاتورة والرسوم والمبالغ لجميع أنواع الاستخدامات. • الخلاف حول صحة المكالمات. • المدد الطويلة للمكالمات الدولية والمحلية. • تحصيل رسوم تم احتسابها بالخطأ. • وقف الخدمة دون سبب وجيه.
البند (7)	المتطلبات الأساسية لجودة الخدمة
7-1	تلتزم الشركة بتقديم الخدمة للمنتفع بما هو معمول به في لائحة جودة خدمات الاتصالات، وفي حال عدم التقييد بتقديم الخدمات بالجودة المتفق عليها فإن الشركة ملزمة بدراسة تعويض المنتفع، ويستثنى من ذلك حالة القوة القاهرة.
7-2	تلتزم الشركة في حالة تأثر الخدمة ببذل قصارى جهدها من أجل إعادة الخدمة بأسرع وقت ممكن، مع الأخذ في الاعتبار اللوائح والإرشادات التي تصدرها الهيئة بها الشأن. يُعطى المنتفع من دفع تعرفه الخدمة المقدمة له متى كان ذلك راجعاً لحالات القوة القاهرة أو عند انقطاع الخدمة بشكل متواصل لفترة زمنية أطول من تلك المنصوص عليها في لائحة تنظيم انقطاع خدمات الاتصالات الصادرة من الهيئة.
البند (8)	الخدمات المرتبطة بخدمات الاتصالات

Classification: **Confidential**

8-1	يمكن تقديم الاستفسارات والمطالبات المرتبطة بالخدمات والخصائص أو المنتجات عن طريق الاتصال بمركز خدمة المتفاعلين على الرقم 1500 أو تطبيق الشركة، أو زيارة مراكز خدمة المتفاعلين أو عن طريق موقع الشركة الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي.
البند (9)	الأعطال الفنية في خدمات الاتصالات
9-1	للمنتفع الإبلاغ عن الأعطال الفنية عن طريق الاتصال بـ 1500 أو عن طريق زيارة مراكز خدمة المتفاعلين أو عن طريق الموقع الإلكتروني أو تطبيق الشركة أو تطبيقات التواصل الاجتماعي.
9-2	عند قيام المنتفع بالإبلاغ عن المشاكل الفنية، فيلتزم بإعطاء الشركة كافة التفاصيل المطلوبة بما في ذلك: رقم الهاتف، والاسم، ووصف المشكلة. ستقوم الشركة بالمبادرة فوراً بحل المشكلة، وإذا تعذر ستقوم الشركة بتقييمه كإبلاغ مع إعطائه رقماً.
9-3	تلتزم الشركة بفحص وإصلاح الأعطال الفنية في أسرع وقت ممكن، على أن يتم ذلك خلال الفترات الزمنية المحددة في اللوائح التنظيمية الصادرة من الهيئة.
البند (10)	خدمة الطوارئ
10-1	يمكن للمنتفع الاتصال بالرقم المجاني 9999 في حال الطوارئ وسيتم توصيل المنتفع إلى الجهة المختصة.
10-2	في حال تعرض المنتفع لأي من الجرائم الإلكترونية، للمنتفع إبلاغ شرطة عمان السلطانية بالشكوى وستتعاون الشركة مع الإجراء المتخذ من قبل شرطة عمان السلطانية من أجل توفير الدعم المناسب.
البند (11)	تظلمات المتفاعلين إلى هيئة تنظيم الاتصالات
11-1	تقدم شكوى المنتفع من الخدمة إلى الشركة وفقاً لأحكام لائحة النظر في شكاوى المتفاعلين التي تصدرها الشركة. على الشركة البت في الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (5) خمسة أيام من تاريخ تقديمها، ويوم عمل واحد في حالات الاستعجال المحددة من الهيئة. وإصدار قرار بذلك، ويعد مضي هذه المدة دون البت فيها رفضاً لها. ويجب أن تتضمن الشكوى تفاصيل الوقائع ذات الصلة والحل المقترح من قبل الشركة. لاتخاذ قرارها في أي من الأمور الآتية: <ul style="list-style-type: none"> • الفواتير أو الشكاوى المرتبطة بالأعطال أو الخدمة. • الملاحظات على جودة الخدمة المقدمة. • الالتزامات المالية المفروضة على المنتفع كشرط للاستمرار في الحصول على الخدمة أو الحصول عليها • فصل الخدمة أو إعادة توصيلها. • تفسير شروط الخدمة. • تفسير أو انطباق أي من التعريفات المقررة من جانب الهيئة. • التعامل مع المعلومات السرية للمنتفع.

Classification: **Confidential**

<ul style="list-style-type: none"> • أي خرق لشروط السرية أو الخصوصية في رخصة الشركة. • أي أمور أخرى ضمن اختصاص الهيئة. 	
<p style="text-align: right;">وقف و تعليق وإنهاء الخدمة</p>	<p style="text-align: center;">البند (12)</p>
<p>يجوز لكل من الطرفين إنهاء العقد / الخدمة، مع ضرورة مراعاة شروط وأحكام هذه الاتفاقية، بالإضافة إلى الالتزام بالقواعد والضوابط التي تحددها الهيئة.</p>	<p style="text-align: center;">12-1</p>
<p>في حالة عدم التزام المنتفع بدفع أي من الأقساط الشهرية المستحقة للشركة، يحق للشركة إيقاف الخدمة المقدمة للمنتفع بعد إخطاره بذلك.</p>	<p style="text-align: center;">12-2</p>
<p>مع عدم الإخلال بأي غرامات أو مستحقات مالية قد تترتب على إنهاء الخدمة قبل تاريخ انتهائها، للمنتفع طلب إنهاء الخدمة عن طريق الآتي:</p> <p>- زيارة أحد منافذ الشركة.</p> <p>- بذات الطريقة التي اشترك عبرها في الخدمة وإتباع الإجراءات المعمول بها لدى الشركة.</p> <p>عند تعليق أو الغاء الخدمة / قطع الخدمة نهائياً، تلتزم الشركة بتسهيل إجراءات طلب المنتفع لإنهاء الباقة المشترك فيها، أو تغييرها أو إيقاف الخدمة عنه بشكل مؤقت إما عن طريق الاتصال بالمركز أو باستخدام الوسائل الإلكترونية، وسيتم إصدار الفاتورة النهائية المترتبة على المنتفع بعد سداد كافة المبالغ المستحقة من قبل الشركة.</p> <p>بعد انقضاء مدة الحد الأدنى لفترة الاشتراك التي تم تحديدها في عقد الخدمة المبرم بين الطرفين، يظل عقد الخدمة سارياً تلقائياً لأجل غير مسمى حتى يقوم المنتفع بإنهاء الخدمة ويتعين على المنتفع دفع جميع المستحقات الواجب سدادها باستثناء سداد مبلغ الانهاء المبكر للخدمة.</p>	<p style="text-align: center;">12-3</p>
<p>دون الإخلال بالحقوق الأخرى للإلغاء بموجب هذه الاتفاقية، يحق للشركة إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت، مع مراعاة الشروط الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقديم إشعار بالإلغاء خلال فترة قانونية قبل إنهاء الاتفاقية. • يجب على الشركة أن تقدم أسباباً مبررة لإنهاء الاتفاقية. 	<p style="text-align: center;">12-4</p>
<p>يحق للشركة وقف أو تقييد استخدام أي خدمة من الخدمات، بشكل مؤقت أن تحدد تاريخاً لذلك على أن يكون ذلك بإشعار المنتفع قبل (5) خمسة أيام عمل. ويكون ذلك في الحالات الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم التزام المنتفع بشروط الخدمة. • تجاوز سقف الاستهلاك المحدد. 	<p style="text-align: center;">12-5</p>

Classification: **Confidential**

<ul style="list-style-type: none"> • التأخر في سداد الفواتير أو أي مبالغ مُستحقة للشركة. <p>مع مراعاة أحكام الفقرة السابقة، للشركة الحق في وقف أو تقييد استخدام أي خدمة من الخدمات، <u>بشكل نهائي</u> في الحالات الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استخدام المنتفع للخدمة في نشاط غير مشروع أو فيه تدليس أو نشاط إجرامياً. • أي نشاط من شأنه أن يؤثر بشكل سلبي على الشبكة. • أو بأمر يصدر من الجهات القضائية المختصة. 	
<p>إذا كان وقف الخدمة راجع لحالة التأخر في سداد الفواتير أو أي مبالغ مالية مُستحقة للشركة، فسيتم إعادة الخدمة بعد سداد الفواتير وتسوية المبالغ المستحقة للشركة. وفي حالة وجود عطل فني يؤدي إلى عدم تمكن الشركة من توصيل الخدمة للمنتفع مرة أخرى، للمنتفع الحق في الحصول على تعويض مناسب يحتسب على أساس النسبة والتناسب من الاشتراك لفترة الانقطاع. أما إذا كان سبب الوقف هو فقدان الشريحة أو سرقتها، فسيتم إعادة الخدمة عند زيارة أقرب منفذ للشركة أو غيرها من القنوات التي تقرها الشركة من وقت لآخر.</p>	12-6
<p>للشركة وفق تقديرها، وبعد استيفاء الموافقات اللازمة من الهيئة، وإخطار المنتفع بتغيير المواصفات الفنية للخدمات، شريطة ألا تؤثر هذه التغييرات وبشكل جوهري على أداء الخدمة المقدمة.</p> <p>مع عدم الإخلال بلائحة تنظيم انقطاع خدمات الاتصالات الصادرة من الهيئة، للشركة وقف الخدمة بشكل مؤقت لأسباب تشغيلية مثل: الصيانة أو تطوير الخدمة أو تحديثها أو في حالات الطوارئ.</p>	12-7
<p style="text-align: right;">الهاتف الثابت</p>	البند (13)
<p style="text-align: center;">الهاتف الثابت والمتنقل أجل الدفع:</p> <p>يتم تحديث بيانات الحساب بعد دفع كامل المبالغ المستحقة عليه، وفي حالة التأخير في سداد المبالغ المستحقة، للشركة الحق في تقييد الخدمة وتبعاً لذلك يحق للشركة وقفها.</p> <p>تصدر الشركة الفواتير الخاصة بالشهر التقويمي في بداية الشهر التالي، مع مراعاة أن دفع الفواتير يكون قبل تاريخ الاستحقاق المحدد، وفي حالة عدم تسوية المبالغ المستحقة سيتم تعليق الخدمات لحين السداد، وإذا استمر تعليق الخدمة دون أن يتم سداد المستحقات كاملة، يحق للشركة إنهاء الخدمة وتدوير الرقم وفقاً للقرارات الصادرة بذلك من الهيئة.</p> <p>ودون الإخلال بما ورد أعلاه، سيتم غلق حساب المنتفع دون المساس بحق الشركة في اتخاذ أي إجراء يجبر الضرر الواقع عليها وفق ما هو منصوص عليه بموجب هذه الاتفاقية والقوانين المعمول بها.</p>	13-1
<p style="text-align: right;">الهاتف الثابت مسبق الدفع:</p> <p>إذا لم يتم سداد المستحقات المترتبة على الخدمة، للشركة اتخاذ الاجراءات التالية:</p>	13-2

<ul style="list-style-type: none"> • حظر المكالمات الصادرة والواردة في أول 30 يوم. • بعد مرور أول 30 يوم سيخضع الرقم إلى فترة حجز، يتم تحديدها وفق الأطر التنظيمية الصادرة من الهيئة. <p>وفي حالة عدم تجديد الحساب في فترة الحجز، سيفقد المنتفع رقمه ويحق للشركة اتخاذ الإجراءات الجابرة للضرر والمتاحة لها بموجب الاتفاقية أو القوانين المعمول بها.</p> <p>وفي حالة طلب المنتفع إعادة توصيل الخدمة بعد فترة الحجز، فسيتم التعامل مع طلب المنتفع على أنه طلب جديد وستكون له الأولوية في تخصيص ذات الرقم طالما أنه لم يتم تخصيصه لمنتفع آخر.</p> <p>لن يتم تحصيل تعرفه عن الفترة التي تم حظر الخدمة فيها. كما يسقط حق المنتفع بالمطالبة برصيد المتبقي بعد فترة القطع.</p>	
<p style="text-align: right;">الهاتف المتنقل</p>	<p>البند (14)</p>
<p style="text-align: right;">الهاتف المتنقل مسبق الدفع:</p> <ul style="list-style-type: none"> • فترة سريان خدمة الهاتف النقال مسبق الدفع هي (90) تسعين يوماً: تبدأ من أول مكالمة وأي شحن تالي بعد ذلك أو أي تحويل للمبالغ. • بعد مرور مدة (90) التسعين يوم: تمر الأرقام المُلغاة بفترة حجر مدتها (90) تسعين يوماً أخرى وفق الخطة الوطنية للترقيم والصادرة من الهيئة أو غيرها من الأطر التنظيمية المنظمة للأرقام. • إذا تم إعادة تعبئة الرصيد خلال فترة السماح سوف تبدأ فترة صلاحية جديدة. <p>إذا لم يقم المنتفع بإعادة تعبئة الرصيد خلال فترة السماح، سيتم وقف الخدمة مع فقدان المنتفع للرصيد المتبقي في حسابه خلال 6 أشهر من تاريخ التعبئة. أو عند تحويل الرقم من مسبق إلى أجل الدفع، وتلتزم الشركة بإخطار المنتفع قبل أسبوع من تعليق الخدمة بشكل مؤقت من خلال الأرقام الأخرى المسجلة للمنتفع أو بأي وسيلة أخرى متاحة.</p>	<p>14-1</p>
<ul style="list-style-type: none"> • عند طلب المنتفع وقف الخدمة، على الشركة أن تقوم بإعادة مبلغ الضمان المودع لديها وذلك بعد وفاءه بكافة الالتزامات المالية المترتبة عليه لصالح الشركة. • في حال مرور عام من اشتراك المنتفع في الخدمة وأظهر فيه عدم التزامه بعملية سداد منتظمة، أي عدم سداده المستحقات المالية لأكثر من مرة خلال 12 شهراً الأخيرة، فإن للشركة تقدير رد الضمان المالي المودع لديها من عدمه. 	<p>14-2</p>
<p>يقدم طلب استرداد الضمان المالي عن طريق أحد منافذ خدمة الشركة وذلك عن بتعبئة نموذج الاسترداد، وتقديم الهوية وإيصال الضمان.</p> <p>وفي حالة إنهاء الخدمة، يجب تقديم التسوية النهائية للفاتورة، ومن ثم سيتم رد الضمان نقداً على حسب الإجراءات المعمول بها في الشركة.</p>	<p>14-3</p>

Classification: **Confidential**

البند (15)	إعادة تخصيص أرقام الهاتف المتنقل المسبق وأجل الدفع
15-1	<p>في حال إنهاء الحساب أو عدم تجديده خلال فترة الحجز:</p> <ul style="list-style-type: none"> - يفقد المنتفع رقمه دون المساس بحق الشركة في اتخاذ الإجراءات الجارية للضرر، وذلك بموجب الاتفاقية أو القوانين المعمول بها. - في حال طلب المنتفع إعادة التوصيل بعد انتهاء فترة الحجز: <ul style="list-style-type: none"> o يُعامل طلبه على أنه طلب جديد. o تُمنح الأولوية للمنتفع في تخصيص ذات الرقم، طالما لم يتم تخصيصه لمنتفع آخر. أو لم يكن من ضمن الأرقام المميزة التي يتم تخصيصها بمزاد.
البند (16)	سرية بيانات ومعلومات المنتفع
16-1	<p>مع عدم الاخلال بأحكام قانون حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية، يحق للشركة أو وكلائها المعتمدين والمخولين لبيع خدمات مسبقة الدفع بالحصول على المعلومات الشخصية من المنتفع وذلك لأغراض توفير الخدمة وإرسال الفواتير ومعلومات الدليل وتقييم الانتماء وفقاً لسياسة الخصوصية المعتمدة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات، وتلتزم الشركة بالحصول على موافقة المنتفع في أي استخدام آخر خلاف ما هو منصوص عليه.</p>
16-2	<p>تقوم الشركة بالكشف عن أية معلومات خاصة بالمنتفع للجهات المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية وقانون تنظيم الاتصالات أو أي قانون آخر ذي صلة وذلك عند تلقي طلب رسمي منها.</p>
البند (17)	مساعدة المشغل والنشر في الدليل
17-1	<p>إن اسم المنتفع ورقمه الهاتف الثابت سيظهر في الدليل وذلك عند منتفع هذه الخدمة، وسيتم استخدام الرقم لأغراض الدليل والمساعدة فقط، ولن يتم عرض أي معلومات أخرى تخرج عما هو مسموح به وفقاً للضوابط المعمول بها في مثل هذه الحالات.</p>
البند (18)	نقل ملكية الأرقام
18-1	<p>ملكية جميع أرقام الاتصالات ملكية عامة، وتختص الهيئة بتحديددها وتخصيصها وإعادة تخصيصها وحجزها وتعديلها واستردادها وفقاً لتقديرها. وعليه فإن رقم الهاتف الذي تخصصه الشركة للمنتفع لا يعد مملوكاً له. ويمكن تغيير رقم الهاتف أو سحبه في أي وقت بعد إبلاغ المنتفع بذلك طبقاً للأطر التنظيمية الصادرة من الهيئة في هذا الشأن.</p>
18-2	<p>يحق للشركة – شريطة إبلاغ المنتفع – أن تقوم بإعادة تخصيص رقم المنتفع لأسباب فنية، ولا تكون مسؤولة عن أي فقدان أو تلف أو أي تكلفة يتكبدها المنتفع بسبب ذلك، وعند إعادة تخصيص أو توزيع الأرقام، تلتزم الشركة بالتعليمات الصادرة من الهيئة في هذا الشأن</p> <p>وفي حالة عدم قبول المنتفع بإعادة تخصيص رقمه يحق له الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إنهاء الخدمة، مع الالتزام بدفع كافة المبالغ المستحقة حتى تاريخ الإنهاء.

Classification: **Confidential**

	• التقدم بشكوى للهيئة.
18-3	في حال انتقال المنتفع إلى مشغل آخر. للمنتفع الحق في الاحتفاظ برقمه الحالي مع مراعاة الأطر التنظيمية المعمول بها والصادرة من الهيئة.
	البند (19) الدخول إلى عقارات المنتفع
19-1	يلتزم المنتفع بالسماح لموظفي الشركة بالدخول إلى عقاره (محل الخدمة) لغرض القيام بأعمال محددة مرتبطة بتقديم الخدمة له، على أن يتم إخطاره بذلك قبل وقت كاف والاتفاق على الموعد المحدد للدخول وتراعى في ذلك أن لا تكون تلك المواعيد خلال الأوقات المتعارف عليها بأنها أوقات راحة.
19-2	وفي جميع الأحوال يقع على موظفي الشركة الذين يُسمح لهم بدخول عقار المنتفع إلزاماً بعدم إحداث أي تلف للممتلكات، وأن يتم إزالة كافة المخلفات التي قد تنتج عن نشاط عملهم وإعادة المبنى للحالة التي كان عليها. وفي حالة تلف الممتلكات أو المحتويات فإن الشركة تتحمل مسؤولية ذلك.
	البند (20) القيود على المسؤولية
20-1	تعفى الشركة من مسؤوليتها تجاه المنتفع عن الوفاء بأي من التزاماته، أو تقديم خدماتها متى كان ذلك راجعاً لقوة القاهرة.
20-2	دون المساس بأحكام القانون وبالالتزامات الشركة بموجب القرارات والتراخيص الصادرة من هيئة تنظيم الاتصالات، تُقرّ الشركة بأنها لن تكون مسؤولة تجاه المنتفع، في أي حال من الأحوال، عن الأضرار التبعية أو غير المباشرة أو الخاصة أو عن خسارة الأرباح، ولا تتحمل مسؤولية أخرى تجاه المنتفع، ما عدا في حالة الإهمال الجسيم أو الإخلال المتعمد من قبل الشركة أو مسؤوليها أو موظفيها.
20-2	تعفى الشركة من مسؤولية ضمان عمل الشبكة على أجهزة الاتصالات المتنقلة التي تحمل هوية دولية للأجهزة المتنقلة (International Mobile Equipment Identifier) غير الصحيحة أو المقلدة أو المكررة.
	البند (21) حقوق النشر
21-1	جميع المحتويات المقدمة عبر خدمات الشركة محمية بحقوق النشر ولا يحق توزيعها أو توريدها من قبل المنتفع للآخرين بدون الحصول على موافقة كتابية من مالك حق النشر.
	البند (22) القانون المطبق
22-1	تخضع شروط الخدمة لأحكام قانون تنظيم الاتصالات الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم 2002/30 وتعديلاته، وكذلك كافة القوانين العمانية الأخرى ذات العلاقة.

Classification: **Confidential**

