

الشروط الواجب توافرها في العقود التي تبرم بين الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الإنترنت والمشاركين

مادة(1)

تلتزم الشركات بتوفير نسخة من العقد للعميل باللغة العربية تحتوى على جميع الشروط والأحكام المتعارف عليها، وأن يتم كتابة العقد بخط واضح بحيث يمكن للمستخدم من قراءة العقد بسهولة، على سبيل المثال.(Simplified Arabic – font size: 10 or Traditional Arabic – font size: 12) :

مادة(2)

يجب أن يكون سن التعاقد عند التعاقد أكثر من 18 عاماً ليكون مؤهلاً في الاشتراك على الخدمات الاستهلاكية.

مادة(3)

أن التعاقد شخصي ولا يجوز نقل الخدمة أو إعادة بيعها للغير دون الموافقة المسبقة من مقدم الخدمة وبما لا يخالف قانون الاتصالات رقم 10 لسنة 2003.

مادة(4)

يجب تحديد نوع الخدمة (أو الخدمات) المتعاقد عليها ومواصفات تقديمها ومقابلها وطرق السداد وبما لا يخالف ترخيص الشركة الصادر من الجهاز .

مادة(5)

يجب تحديد مدة التعاقد والمدة التي يجدد لها تلقائياً، مع توضيح طريقة عدم التجديد والتزامات الطرفين.

مادة(6)

تحديد شروط السداد الحالية متضمنة الضرائب والمصاريف الإدارية وأية أعباء أخرى.

مادة(7)

وضع بند خاص بإلزام الشركة بإصدار فاتورة تفصيلية في حالة رغبة المشترك بإصدار تلك الفاتورة عن الخدمة أو الخدمات التي يمكن إصدار فاتورة لها طبقاً لنوع الخدمة، ويشترط أن توضح هذه الفاتورة تفاصيل

حجم استهلاك الخدمة بالقيمة وفترة الاستهلاك والفترة المسموح بها للسداد، كما يجوز أن تكون الفاتورة ورقية أو إلكترونية مجانية.

مادة(8)

تحدد إجراءات إخطار العميل عند بدء تشغيل الخدمة على أن يتم الاخطار بـ"تاريخ بدء التشغيل" باستخدام البريد الإلكتروني على عنوان البريد الإلكتروني المحدد بواسطة "المشترك" بجانب إبلاغه بأي طريقة أخرى مثل إرسال رسالة SMS على التليفون المحمول الخاص بالعميل أو استخدام الفاكس أو الاتصال التليفوني.

مادة(9)

وضع بند خاص بإلزام الشركة برد المبلغ المدفوع عند التعاقد في حالة عدم قدرة الشركة على تركيب الخط في مدة أقصاها أسبوعان في حالة وجود أسباب ترجع الى الشركة وأربعة أسابيع في حالة أن يكون السبب خارج عن إرادة الشركة.

مادة(10)

تحديد حقوق والتزامات كلاً من المشترك والشركة في حالة الإخلال بالعقد المبرم بينهما أو في حالة إنهاء العقد قبل نهاية مدته أو في حالة إلغاء العقد.

مادة(11)

وضع بند خاص بإلزام الشركة في حالة تخلف المشترك عن سداد أية مبالغ مستحقة عليه بأن تقوم بإنذار هذا المشترك بضرورة السداد بحيث يكون الإنذار بعلم الوصول أو أي طريقة تقنية أخرى مثل رسالة نصية (SMS) تثبت أن المشترك أعلم بأنه سيتم قطع الخدمة عن الخط محل النزاع، ويحدد فيه أنه في حالة عدم سداد المبالغ المستحقة عليه خلال أسبوع من تاريخ الإنذار يحق للشركة قطع الخدمة عن الخط مع اتخاذ الاجراءات المنصوص عليها في العقد .

مادة(12)

في حالة إلغاء الخدمة بناءً على طلب العميل خلال فترة سريان العقد تلتزم الشركة بإلغاء الخدمة للمستخدم بناءً على طلبه في مدة أقصاها خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب للشركة بعد تسوية الالتزامات المالية مع الشركة وذلك بدون أي مصروفات إضافية.

مادة(13)

يجب توضيح الإجراءات الواجب إتباعها والرسوم المطلوبة في حالة الإيقاف المؤقت للخدمة بناءً على طلب العميل.

مادة(14)

يجب توضيح الإجراءات المتبعة والتعويضات في حالة توقف الخدمة أو إيقافها نتيجة لوجود أعطال أو صيانة على شبكة الشركة المرخص لها مع ضرورة التزام الشركة المرخص لها بتحديد الفترة اللازمة لإصلاح العطل، على أن يتم توضيح حالات تعويض العميل في حالة سريان العطل لأطول من مدة معينة تحددها الشركة المرخص لها في العقد ويعتمدها الجهاز، وذلك لا يشمل على الأعطال الناتجة من الشركة المرخص لها بتقديم البنية التحتية وبما يتوافق مع قائمة تعويضات المشتركين المعتمدة من الجهاز.

مادة(15)

وضع بند خاص بالزام الشركة المرخص لها بتعويض العملاء المتضررين من انقطاع الخدمة الناتج عن عطل جماعي إذا كان العطل بسبب يرجع إلى الشركة المرخص لها وذلك عن طريق إعفاءه من الاشتراك عن فترة الانقطاع أو وفقاً لما يقرره الجهاز والشركات المرخص لها ودون الإخلال بالظروف الطارئة والقوة القاهرة والمعايير المنصوص عليها بالترخيص الممنوح للشركة المرخص لها من قبل الجهاز.

مادة(16)

تلتزم الشركات المرخص لها بتقديم جميع الخدمات المرخص لها بها من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بمستوى أداء يتطابق مع المحددات والمعايير الدولية المتعارف عليها وتوصيات الاتحاد الدولي للاتصالات ITU ، كما تلتزم بالمحددات والمعايير وآليات التحقق منها الصادرة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات والمتعلقة بجودة الخدمة والمنصوص عليها في الترخيص وعلى ما يستجد عليها من تحديثات من قبل الجهاز وتلتزم الشركة بتقديم تقارير دورية عن إثبات التزامها بتلك المحددات.

مادة(17)

تلتزم الشركات المرخص لها بتوفير عمالة مدربة لتلقى استفسارات وشكاوى المستخدمين أو الشكاوى التي ترد إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات والاستجابة لها والرد عليها في أقرب وقت ممكن وذلك كله طبقاً لما يحدده

الجهاز ويصدره في هذا الشأن، كما يلتزم بوضع نظام يحد من تكرار أسباب الشكاوى المتعلقة بتقديم الخدمات وجودتها.

مادة(18)

وضع بند خاص بإلزام الشركة المرخص لها بعدم تعديل الاشتراك الشهري إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، ويتم إبلاغ العميل قبل بداية الفترة المحاسبية الجديدة في حالة زيادة التعريفة المتفق عليها.

مادة(19)

تحدد طرق تسوية الشكاوى أو النزاعات بما فيها اللجوء إلى الجهاز في حالة عدم التوصل إلى حل للنزاع.

مادة(20)

وضع بند خاص بأنظمة الصيانة الخاصة بالشركة المرخص لها حيث يلزم الشركة المرخص لها بتوفير نظام لخدمة العملاء يعمل على مدار الساعة (24 / 7) للعمل على تلقي شكاوى العملاء والعمل على حلها.

مادة(21)

تخصيص رقم لتلقى شكاوى المستخدمين وإدراج الأرقام الخاصة بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لتلقى الشكاوى من المستخدمين وذلك في حالة تعذر الشركة المرخص لها عن تقديم الحل المناسب لمشكلة المستخدم. تحت عبارة "في حالة تعذر حل المشكلة يرجى الاتصال برقم (155) والرقم المجاني 08003330333 والخاصين بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات ."

مادة(22)

تلتزم الشركات بالحفاظ على سرية وخصوصية بيانات المستخدمين وعدم الإفصاح عنها إلا بإذن قضائي أو برضاء المشترك مع إعلامه بذلك بتوقيع منفصل وذلك وفقاً لأحكام القانون والترخيص الصادر من الجهاز إلى الشركة المرخص لها.

مادة(23)

الإشارة في العقد بما يفيد اعتماده من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.