



NTRA
National Telecom Regulatory Authority
الـجـهـاز القـومـي لـتـنـظـيم الـاتـصـالـات

نصائح للمستخدم عند الاشتراك بخدمات
القيمة المضافة عبر الهاتف المحمول

VAS



نصائح المستخدم عند الحصول على خدمات القيمة المضافة VAS

خدمات التليفون المحمول تتضمن خدمات أساسية وأخرى إضافية:

تتضمن الخدمات الأساسية:

- خدمات إرسال واستقبال المكالمات الصوتية أو الفيديو كول
- خدمات إرسال واستقبال البيانات (إتاحة الاتصال بالإنترنت من خلال الهاتف المحمول)

أما الخدمات الإضافية فهي الخدمات التي تُقدم من خلال الخدمات الأساسية للهاتف المحمول وتعتمد على تفاعل المستخدم مع معلومات أو بيانات ما من خلال رسائل نصية قصيرة أو متعددة الوسائط SMS/MMS أو أكواد مختصرة، أو عن طريق شبكة الإنترنت من خلال الهاتف المحمول للحصول على خدمات إضافية كخدمة الكول تون أو الاشتراك في مسابقات أو الحصول على خدمات إخبارية أو رياضية، أو ألعاب، أو مشاهدة أفلام، أو شراء محتوى إلكتروني مثل التطبيقات، كما تشمل أيضًا خدمات للدفع المباشر من خلال الخصم من رصيد الهاتف المحمول أو إضافة القيمة للفاتورة الشهرية، أو تلقي رسائل إعلانية تخص بعض العلامات التجارية.

لذلك فإنه من منطلق مسؤولية الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات وحرصه على مصلحة مستخدمي خدمات الاتصالات بجمهورية مصر العربية، تم إصدار النصائح التالية حول كيفية الحصول على خدمات القيمة المضافة عبر شبكات الهاتف المحمول لتوعية المستخدمين بخصوص الحصول على هذا النوع من الخدمات بشكل صحيح.

للمستخدم الحق في:

1- الحصول على معلومات كاملة حول الخدمة أو العرض التي يرغب في الاشتراك بها أو الحصول عليها من خلال مقدم الخدمة عن طريق رقم مجاني أو التطبيق الذكي للهاتف المحمول أو الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، وذلك قبل إتمام الاشتراك.

2- الحصول على بيانات واضحة بخصوص تفاصيل السداد ومقابل الاشتراك في الخدمات أو الحصول على محتوى ما.

3- الحصول على إشعارات حول تجديد الخدمة والقيمة التي سيتم خصمها من رصيده أو إضافتها لفاتورته قبل 24 ساعة على الأقل من تاريخ التجديد.

4- طلب إيقاف كل أو بعض الرسائل التي لا يرغب في الحصول عليها.

5- طلب إلغاء أي خدمة قيمة مضافة سواء كانت مجانية أو مدفوعة لمرة واحدة أو ذات اشتراك دوري (يومي/ شهري ...) وذلك في أي وقت وبصورة مجانية.

6- عدم استخدام بياناته لأي أغراض تسويقية أو دعائية إلا بعد الحصول على موافقته.

7- الحصول على معلومات حول الخدمة باللغة العربية ويجوز أن تكون بلغتين أو أكثر على أن تكون اللغة العربية أحدها.

8- عدم الإزعاج بالمبالغة في عدد الرسائل التي يتلقاها من خلال مقدم الخدمة، وأن يكون تلقي هذا النوع من الرسائل خلال فترة زمنية محددة على مدار اليوم.

إرشادات الحصول على خدمات القيمة المضافة:

1- لا تقم بالإشتراك في أحد خدمات القيمة المضافة عبر الهاتف المحمول قبل الاطلاع بشكل دقيق على طبيعة الخدمة وقيمتها ومواعيد سدادها.

2- بعض خدمات أو عروض القيمة المضافة قد تتضمن أيامًا مجانية، يتم بعدها البدء في محاسبتك، فتأكد من تفاصيل الخدمة أو العرض جيدًا قبل الإشتراك.

3- في حالة رغبتك بإيقاف أو إلغاء أحد خدمات القيمة المضافة أو الرسائل الإعلانية/التسويقية ولم تتمكن من فعل ذلك من خلال هاتفك المحمول مباشرة، اتصل بمقدم خدمة التليفون المحمول الخاص بك واطلب منه إيقافها.

- 4- عند اشتراكك في أحد خدمات القيمة المضافة للحصول على خدمات باشتراكات دورية أو شراء محتوى إلكتروني أو مشاهدة أفلام من خلال التطبيقات المعدة لذلك، تابع رصيدك أو فاتورتك الشهرية وتأكد من دقة حساباتك.
- 5- عند الإشتراك بأحد خدمات القيمة المضافة تأكد من الحصول على رسالة تتضمن التأكيد على عملية الاشتراك من قبل مقدم الخدمة.
- 6- عند الاشتراك بأحد خدمات القيمة المضافة تأكد من تلقيك رسالة تتضمن طريقة إلغاء الخدمة أو العرض وأن طريقة الإلغاء مجانية.
- 7- نبه أطفالك على عدم التعامل مع أي رسائل قصيرة أو مواقع إلكترونية تتضمن خدمات قيمة مضافة ذات مقابل يتم خصمها من الرصيد أو تتضاف للفاتورة إلا بعد الرجوع إليك.
- 8- عند وجود أي شكوى بخصوص خدمات القيمة المضافة تقدمت بها لمقدم خدمة التليفون المحمول الخاص بك ولم يتم حلها خلال المدة المحددة من قبل مقدم الخدمة، يمكنك الاتصال بمركز اتصال الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات كخطوة ثانية للتحقيق في شكواك.

