



ارشادات ونصائح لمشركي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

إعداد: الذنبيبات للمحاماة والخدمات القانونية

المحامي الدكتور محمد عبدا لمجيد الذنبيبات - خبير قانوني في مجال الامن السيبراني وخدمات الاعمال الالكترونية

شارع الملكة رانيا العبدالله، مجمع الهتون (93)

عمان، الاردن - هاتف: +962-6-5694322

بريد الكتروني: info@althunibat.com

ننصح كل مستخدم ومشارك في خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات باتباع الارشادات والنصائح التالية: (والتي عملت عليها هيئة تنظيم قطاع الاتصالات – الاردن)

ارشادات ونصائح متصلة بعقد الاشتراك:

- ✓ إقرأ كافة تفاصيل وشروط عقود الإشتراك الخاصة بالخدمات المقدمة من قبل الشركات المعنية، بالإضافة إلى التفاصيل الواردة في العروض التجارية، بما يضمن لك اتخاذ القرار الصائب بما يتعلق بالخدمة المطلوبة، وبما يتماشى مع متطلباتك وإمكانياتك.
- ✓ استفسر من الشركة مقدمة الخدمة عن جميع البنود غير الواضحة أو تلك التي تلزم توضيحاً أكبر ضمن عقود الاشتراك بعد قراءتها بتمعن. إذ يعد أي تعديل تقوم به على الخدمة المتعاقد عليها - خلال مدة سريان العقد - بمثابة عقد جديد يترتب عليه مدة سريان والتزامات جديدة.
- ✓ ينصح دائماً بالحصول على نسخة من عقد الاشتراك الخاص بالخدمة المتعاقد عليها والاحتفاظ بها.
- ✓ يتم تجديد عقد اشتراك خدمات الاتصالات والانترنت بشكل تلقائي وفي حال عدم رغبتك بالاستمرار بالخدمة فعليك إعلام الشركة خطياً قبل ثلاثين يوماً من تاريخ انتهاء مدة العقد.
- ✓ في حال فسخ /انتهاء العقد، يتوجب عليك الحصول على براءة ذمة من قبل الشركة المزودة للخدمة. **ملاحظة:** ينصح التأكد فيما اذا كنت ملزم بإعادة الأجهزة المتصلة بالخدمة سواءً مودم أو راوتر أم لا.
- ✓ تأكد من أن عقد الاشتراك قد تم توقيعه ونوثيقه أصولياً لدى شراء الخدمة المقدمة - سواء تم الشراء من معارض الشركات أو نقاط البيع.
- ✓ تأكد من موثوقية الشخص الذي ترغب بشراء الخدمة بإسمك لمصلحته (مستخدم الخدمة)، إذ يترتب عليك مسؤولية قانونية ومالية تجاه استخدام هذه الخدمة بغض النظر عن شخص المستخدم. ففي حال اساءة استخدامها فإن ذلك قد يعرضك للمساءلة القانونية.

لذا ينصح بمراجعة الشركات بين فترة وأخرى للتأكد من عدم وجود أي خدمات باسمك لا تعرفها **والتي قد تعرضك لقضايا قانونية أو مالية أو اجتماعية وغيرها.**

ارشادات ونصائح متصلة بالخدمة:

- ✓ استفسر عن أسعار الخدمات المقدمة من قبل الشركات قبل الاشتراك بالخدمة، ومثال ذلك، سعر الدقيقة للمكالمات، سعر حزم الانترنت، أسعار مكالمات التجوال الدولي.
- ✓ قارن نوعية وأسعار الخدمات المقدمة من قبل الشركات قبل الاشتراك بالخدمة للتأكد من إيفائها لمتطلباتك.
- ✓ ينصح باختيار شبكة الاتصال يدوياً عوضاً عن آلياً. وذلك لتجنب التحول إلى شبكات اتصال دولية وبالأخص على المناطق الحدودية. كما ان هذه الخاصية تفيدك أثناء التجوال الدولي بحيث يمكنك من اختيار الشبكة الأنسب من حيث السعر والخدمة.
- ✓ عند الاشتراك بخدمات الانترنت يتوجب التأكد من مدى توفر التغطية الجيدة لمزود الخدمة وقبل التوقيع على عقد الاشتراك بالخدمة، وذلك من خلال خرائط التغطية المتوفرة لدى معارض الشركة مزودة الخدمة و/أو المنشورة على المواقع الإلكترونية للشركات أو من خلال الاتصال بموظفي خدمات المشتركين.
- ✓ من الافضل إلغاء خدمة الانترنت أثناء التجوال الدولي عن طريق مراجعة مزود الخدمة، والانتباه والتركيز على استخدام تقنية (Wi-Fi) في الحصول على خدمة الانترنت تجنباً لترتب مبالغ طائلة على المشتركين جراء استخدام الانترنت من خلال الشبكة المختارة أثناء التجوال.
- ✓ لدى فقدان أو ضياع الهاتف المتنقل، اتصل بالشركة مقدمة الخدمة للإبلاغ عن فقدان أو سرقة هاتفك الخليوي لإيقاف استخدامه من قبل أشخاص مجهولين، وقم بإبلاغ الجهات الأمنية بذلك.
- ✓ احتفظ بالرقم المتسلسل الخاص بهاتفك الخليوي والموجود عادة على علبة الهاتف الخليوي أو تحت بطارية الشحن داخل الهاتف؛ حيث إنه يفيد في تعقب موقع الهاتف من قبل الجهات الأمنية المختصة في حال سرقة او فقدانه، كما يمكنك الحصول عليه بالضغط على الرموز (# 06 #*) ثم ضغط كبسة الاتصال وعندها سيظهر على الشاشة.

كفب فمكنك التءدم بشكوى حول ءءمة المقءمة لك؟

فف ءال وءوء شكوى حول ءءمة المقءمة ففب عفلك مرآءة مقءم ءءمة (شركة الاتصالات وشركة البرفء) لتءدم شكوى، وفف ءال ءءم قفام مقءم ءءمة بمءالءة الشكوى أو ءءم اقءناعك بالرفء، ءوءم إلى هفئة ءءظفم قءاع الاتصالات لتءدم الشكوى لفءم ءءابعءها مع الشركة المعنفة والوصول إلى الءلول الملاءمة وذلك عبء الطرق ءالفة:

- ❖ الاتصال عل رقم الهفئة المءانف لتلقف ومءابعة الشكاوى (117000) من أف هاءف أرظف أو ءلوف، ءفء فءم اسءلام الشكاوى من ءلال الرقم المءانف وفءم ءءوفل مكالءك إلى موظف قسء شؤؤن المسءففءفن من السبء إلى ءمفس من ال 8:30 صباء إلى 8:30 مساء، وأفام الءمعه والأعباء الرسمفة من 12:00 مساء إلى 5:00 مساء.
- ❖ ارسل الشكوى من ءلال فاكس الهفئة رقم 06/ 5690830
- ❖ ارسل الشكوى من ءلال البرفء الالءرونف للهفئة المءصص للشكاوى: Complaints&Enquiries@trc.gov.jo أو من ءلال البرفء الالءرونف: trc@trc.gov.jo