



## حقوق المشترك:

- 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 من عقد الاشتراك بالخدمة. موقع ومصادق عليه من مقدم الخدمة، وله أخذ نسخة منه في أي وقت بناء على طلبه، مع مراعاة مدة الحفظ وهي سنة من تاريخ إلغاء الخدمة.
- الحق في الحصول على سند - ورقي أو إلكتروني - لأي مبلغ دفعة لمقدم الخدمة، موضح فيه نوع الخدمة التي تم سدادها، 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 مضمونة ولا يجوز الاطلاع عليها، أو الاستماع إليها، أو تسجيلها.
- الحق في الحصول بصفة منتظمة على فواتير واضحة، وصحيحة، ومفصلة، دون مقابل؛ ترسل إليه ورقيا أو إلكترونيا 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 الحد 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 طلب إلغاء الخدمة، ولا يلزم في ذلك بالحضور الشخصي إلا في حال الإلغاء النهائي لكامل الخدمة، إذا كان تأسيسها قد تطلب حضوره الشخصي.
- الحق في عدم مطالبته بأي مقابل مالي؛ إلا عن الخدمات التي طلبها.
- الحق في نقل رقم هاتفه المتنقل من مقدم خدمة إلى آخر، بحسب إجراءات والتزامات نقل الرقم.
- الحق في التنازل عن الخدمة للغير على أن تتوافر الاشتراطات النظامية في المُتنازل له وعدم وجود مستحقات مالية على الخدمة المتنازل عنها من المشترك أو المتنازل له.
- الحق في الحصول على ما يفيد طلب التنازل متضمن تفاصيل التنازل وتاريخ التنازل.
- 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 المبالغ الزائدة التي دفعها لحسابه البنكي، وذلك خلال (10) أيام من تاريخ اكتشافها، أو في خلال (5) أيام بإضافتها إلى أي حساب آخر لدى الشركة، إذا رغب المشترك بذلك.
- الحق في طلب تحويل أي مبالغ مستحقة لم يتم سدادها من المستخدم وترتب عليها إلغاء الخدمة لأي حساب آخر لدى الشركة بشرط ألا تكون محل خلاف.
- الحق في طلب إلغاء الخدمة، وعدم احتساب أي رسوم من تاريخ طلب الإلغاء.
- الحق في طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (12) إثني عشر شهرًا؛ على أن يقوم بسداد الأجر المتكررة عن هذه المدة حسب تنظيمات الهيئة.
- 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 الشكوى من قبل مقدم الخدمة، خلال مدة لا تتجاوز (5) خمسة أيام من تاريخ التقدم بها.
- 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.
- الحق في تقديم الشكوى إلى مقدم الخدمة وذلك خلال (60) ستون يوماً وفقاً لما هو مذكور في تنظيمات قواعد حماية حقوق المستخدم.

### التسوية:

- أ - تلتزم الشركة بعدم احتساب أي رسوم مالية خلال فترة معالجة الأعطال أو الانقطاع أو القصور أو عيوب الخدمات فور اكتشافها أو الإبلاغ عنها.
- ب - تلتزم الشركة بتحمل نفقات الصيانة والإصلاح لشبكتها الخارجية.

### برنامج ولاء:

- الحق في الاستفادة من برنامج ولاء والذي يقدم المزايا التفضيلية التي توفرها شركة موبايلي لعملائها.

### الحق في استخدام التجوال الدولي على النحو الآتي:

- عدم تفعيل خدمة التجوال الدولي إلا بطلب المشترك.
  - الحصول على إشعارات تتعلق بتكاليف الخدمة وتفاصيل التعرفة عند الاستخدام خارج المملكة.
  - الاستفادة من الخدمة وفقاً لجودة الشبكات الدولية المتفق معها من مقدم الخدمة.
  - الإخطار المسبق بأي تغييرات تؤثر على تكلفة الخدمة أو شروطها.
  - توضيح إجراءات التواصل مع مقدم الخدمة في حال وجود شكوى أو استفسارات أثناء التجوال.
- مسؤوليات المشترك:**

- 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 إزعاج.

- مسؤوليته عن جميع الأرقام المسجلة باسمه، وما يترتب عليها. من اتصالات ومسؤوليته عن حماية الشبكة الداخلية الخاصة به من أي اختراق غير نظامي وكذلك مسؤوليته عن الاستخدام غير المشروع وما يترتب عليه.
- التحقق من الفاتورة المتعلقة بخدماته عند صدورها، والتقيد بالمدة النظامية لتقديم الشكوى على صحة الفاتورة، في حال اعتراضه على صحتها؛ وذلك بتقديم الشكوى قبل صدور الفاتورة التالية.
- سداد المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة، خلال المدد المحددة في الفاتورة، تجنباً لتعليق الخدمة أو إلغائها.
- اتباع التعليمات المرسله من قبل مقدم الخدمة بشأن استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي؛ تجنباً لارتفاع قيمة مبلغ الفاتورة.
- عدم الإفصاح غير النظامي عن رموز التحقق المرسله له ويتحمل المشترك المسؤولية الكاملة في حالة افصاحه عن رموز التحقق للغير بطريقة غير نظامية.