

قواعد الممارسة لأغراض استخدام مشترك وموظفي أورانج موبايل

تم نشر قواعد الممارسة هذه من قبل شركة البتراء الاردنية للاتصالات المتنقلة (أورانج موبايل)، وتمت الموافقة عليها من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات (الهيئة) بهدف إرشاد كل من مشترك وموظفي أورانج موبايل إلى المعلومات الضرورية المبينة أدناه.

التعريفات:

قانون الاتصالات: قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته.
الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشأة بموجب قانون الاتصالات.
الخدمة: الاتصالات اللاسلكية المتنقلة التي تتضمن خدمات الصوت و/أو البيانات المدفوعة مسبقاً أو المدفوعة لاحقاً.
أورانج موبايل: شركة البتراء الاردنية للاتصالات المتنقلة ذ.م.م وهي شركة مرخصة لتكريب، تشغيل وتقديم خدمات الاتصالات اللاسلكية المتنقلة في المملكة الأردنية الهاشمية.
المشترك: الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يوقع على نموذج طلب الاشتراك بالخدمة بعد أن يكون قد قرأ ووافق على جميع الشروط والأحكام المبينة في عقد الاشتراك.
قواعد الممارسة: مجموعة من القواعد العامة التي تهدف إلى توجيه كل من موظفي أورانج موبايل والمشاركين للأمر المتعلقة بشؤون المشتركين.
عقد الاشتراك: الشروط والأحكام ونموذج الاشتراك وأية ملاحق أخرى تحكم العلاقة بين المشترك وأورانج موبايل، والتي بموجبها يتم تزويد المشترك بالخدمة.
القوة القاهرة: الحادث الاستثنائي الذي لا يمكن توقعه ودفعه ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلًا بحيث لا تعود أورانج موبايل قادرة على الوفاء بالتزاماتها الثابتة بموجب هذا العقد.
الرخصة: العقد أو الاتفاقية الموقع أي منهما بين الهيئة وأورانج موبايل للسماح لها بتقديم خدمات اتصالات عامة، وذلك وفق أحكام قانون الاتصالات والأنظمة الصادرة بموجبه.

المسؤولية

تعتمد أورانج موبايل على المبادئ التالية والتي توجهها إلى الآلية التي تؤدي بها أعمالها بروح المسؤولية في مجال خدمة المشتركين:

- تقديم الخدمات ذات الجودة والقيمة الأفضل والممكنة.
- السعي نحو وضع المشتركين أولاً.
- اتباع ممارسات التسويق المسؤولة.
- التأكيد على طرح خيارات واعية لمشاركينا تقوم على الصدق و المعلومات المباشرة.

قواعد الممارسة هذه تعكس التزام أورانج موبايل لضمان حصول مشتركينا على أفضل خدمة ممكنة وفي جميع الأوقات ، والرد على الاستفسارات و التعامل معها بالسرعة الممكنة. كما أن هذه القواعد تبين طبيعة خدمات الاتصالات المتنقلة التي تقدمها أورانج موبايل وإرشاد المشترك كيف وأين يمكنه الحصول على المساعدة والمشورة. كما أنها تتضمن شرحاً لتدابير الفصل في المنازعات و توفر طريقة سهلة وفعالة لتسوية المنازعات بين المشترك وأورانج موبايل.

توفير خدمات أورانج موبايل

أورانج موبايل توفر عروض واسعة من خدمات الدفع المسبق والدفع اللاحق لكل من خدمات الصوت والقيمة المضافة (الرسائل) وكذلك الخدمات اللاسلكية المتنقلة للنطاق العريض، والتي يمكن شراؤها مباشرة من معارض أورانج أو من أحد وكلاءها المعتمدين أو نقاط البيع المنتشرة في المملكة.

جودة الخدمة

تبدل أورانج موبايل قصارى جهدها لتقديم مستوى خدمة جيدة تمكن المشترك من الانتفاع بالخدمة وضمن الالتزامات المترتبة على أورانج موبايل بموجب الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة.

خدمات الفوترة

- تقوم أورانج موبايل بإرسال فاتورة الخدمات وذلك في حال اشتراكات الدفع اللاحق، وسوف يتم تسليم الفاتورة الى عنوان المشترك المسجل لدى الشركة وذلك من خلال الية تسليم يتم الاتفاق عليها من قبل أورانج موبايل والمشارك.
- يتوجب تسديد قيمة الفاتورة قبل تاريخ استحقاقها.
- في حال كان لدى المشترك أية استفسارات حول فاتورته او حول الية الدفع ، فيمكنه الاتصال على مركز خدمات المشتركين على الرقم 1777.

التعويضات

- تتعهد أورانج موبايل بتعويض المشترك اذا ثبت حدوث عطل او انقطاع في الخدمة المقدمة ناتج عنها او من قبلها ترتب عليه ضرر بالمشارك بما يتناسب مع مدة العطل و/أو الانقطاع شريطة ان يكون هذا العطل و/أو الانقطاع ناتج عن اسباب خاصة بتقصير اورانج في تقديم الخدمة، ولا يشمل الحق بالتعويض الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لاسباب متعلقه بالصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة على ان يتم اعلام المشارك بها مسبقا خلال مدة معقولة ، ولا يشمل هذا التعهد والتعويض اي سبب مرتبط بطرف ثالث او لاسباب قاهرة ، وبحيث يتم التعويض وفقا لما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين، وعلى أن يشمل ذلك اجراء الخصومات أو التعويض بساعات أو ساعات اضافية او عكس القيمة على حساب المشارك ووفقا لقرار اورانج موبايل، ومن المعلوم ان مسؤولية اورانج لا تشمل اي ضرر مباشر او غير مباشر يلحق بالمشارك باستثناء ما ورد في اعلاه.
- مشاكل الخدمات أو الأخطاء في الفوترة بعد اقرار ذلك من أورانج تكون موضوعا لرد أو حسم أية نفقات لصالح المشارك.

التأمينات و اوصول الخدمة

بالنسبة الى مشتركى خدمات الدفع اللاحق:

- تحتفظ أورانج موبايل ولدى توقيع العقد بحقها بطلب مبلغ تأمين مسترد وذلك مقابل الخدمات التي يتم الاشتراك بها من قبل المشارك شريطة أن لا يزيد بأي حال من الأحوال عن قيمة الفاتورة المتوقعة للمشارك لثلاثة أشهر. كما ويحق لـ أورانج موبايل استخدام مبلغ التأمين لتغطية أي نفقات و/أو أجور لم يقم المشارك بدفعها، وتحتفظ أورانج موبايل بحقها في طلب مبلغ تأمين إضافي في حال الاشتراك بخدمة التجوال الدولي والمكالمات الدولية.
- في حال قيام المشارك بإنهاء العقد لأي سبب تقوم أورانج موبايل وبعد خصم جميع المبالغ المستحقة لها بإعادة الرصيد المتبقي من التأمينات للمشارك خلال شهر واحد من تاريخ إنهاء العقد، علما بأن مبالغ التأمين لا تمنح المشارك حقا بتقاضي فوائد عليها.
- يكون السقف الأعلى للمبالغ المستحقة مطبقا على جميع المشتركين والذي يمثل السقف الأعلى للمبالغ والرسوم غير المدفوعة. إن مبلغ السقف الأعلى محدد سلفا ولن يكون في أي حال أقل من مبلغ التأمين المودع من قبل المشارك، مع العلم بأن للمشارك زيادة بدل السقف الأعلى في أي وقت بدفع مبلغ زيادة عن مبلغ التأمين والمسترد عند إنهاء هذا العقد. عند بلوغ السقف الأعلى، تحتفظ أورانج بحقها بتحديد خدمة المشارك على استقبال المكالمات حتى دفع المبالغ المستحقة و حتى زيادة بدل السقف الأعلى بالطريقة المشار إليها أعلاه، ولـ أورانج الحق بإنهاء العقد في أي وقت إذا لم يقم المشارك بزيادة مبلغ التأمين الى الحد المنفق عليه.

ايقاف الخدمة:

- (1) يحق لـ أورانج موبايل ايقاف الخدمة بشكل دائم او مؤقت في حال وجود طلب خطي من قبل الجهات الامنية أو القضائية او من قبل الهيئة، وفي هذه الحالة لا تكون أورانج موبايل مسؤولة عن تعويض المشترك عن الضرر الذي لحق به جراء ذلك.
- (2) يحق لـ أورانج موبايل إنهاء عقد الاشتراك فوراً في أي من الحالات التالية:
 - أ- في حال قدم المشترك أية معلومة ثبت خطأها و/أو أنها مزورة أو مضللة أو احتيالية.
 - ب- في حال اخفاق المشترك بخدمات الدفع اللاحق من دفع الفاتورة في تاريخ الاستحقاق والمبين على نفس الفاتورة.
 - ت- في حال اخفاق المشترك بخدمات الدفع المسبق في اعادة تشغيل بطاقة الشحن خلال فترة التعليق.
- (3) يحق لـ أورانج موبايل إنهاء عقد الاشتراك وفسخه دون الحاجة الى اشعار/ انذار المشترك في الحالات التالية :
 - أ- في حال إخلال المشترك بأي بند من بنود عقد الاشتراك و/أو عند مخالفته لاحكام قانون الاتصالات ساري المفعول.
 - ب- في حال إفلاس أو تصفية أورانج.
 - ت- في حال إلغاء الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة او خلفاءها لاي سبب كان .
 - ث- عند وفاة المشترك في حال كونه فرداً أو عند افلاسه في حال كونه شركة ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك.
- (4) يتم ايقاف الخدمة مؤقتاً عند وجود اي عطل فني، تعديل او صيانة في النظام مخطط له ، على ان يتم اعلام المشترك بذلك مقدماً، وان يتم وصل الخدمة في اقرب وقت ممكن دون دفع رسم اعادة الوصل.

بيانات المشترك

تلتزم أورانج بالحفاظ على سرية بيانات المشترك وعدم الإفصاح عنها باستثناء تلك التي يوافق المشترك على نشرها أو التي يتم الإفصاح عنها وفقاً لطلب خطي من قبل الجهات الامنية أو القضائية أو بناء على طلب رسمي من الهيئة.

خدمات المشتركين

تقدم أورانج موبايل خدمات الدعم للمشاركين من خلال الرقم 1777، أو من خلال الرقم 0777700177 عبر الشبكات المحلية الاخرى لمساعدة المشترك عند استخدامه أي من خدمات الشركة، وهناك عدد من الخيارات التي يمكن الاختيار منها عبر الاتصال مع مركز خدمات المشتركين ولكن يمكن للمشارك اختيار الرقم (0) للتحدث مع موظف خدمة المشتركين في أي وقت.

المكالمات الواردة من مشغلي الشبكات الأخرى

يمكن لمشتركي أورانج موبايل استقبال المكالمات سواء من مشتركي نفس الشبكة أو من مشتركي الشبكات المحلية الاخرى أو من مشغلي شبكات الاتصالات في الخارج، علماً بأن استحقاق قيمة هذه المكالمات هي من مسؤولية المتصل وبالتالي فهي خارج احكام هذه القواعد. ولكن ، ليس كل الاستحقاقات هي من مسؤولية المتصل ، حيث ان الية استحقاق قيمة المكالمات تختلف في حال استخدام الخدمة في خارج حدود المملكة والتي تعرف بخدمات التجوال الدولي .

كيفية تقديم شكوى

لتقديم شكوى ، يجب على المشترك أولاً الاتصال مع مركز خدمات المشتركين لمناقشة الشكوى، و إذا لم يتم حل المشكلة بشكل مرضي، على المشترك زيارة أي من معارض أورانج ، وسوف يتم توفير المساعدة اللازمة، ويمكن للمشارك التقدم بشكوى أيضاً عن طريق البريد أو من خلال الموقع الالكتروني لشركة أورانج موبايل.



الفصل في المنازعات

تلتزم أورانج موبايل بحل أي شكوى ترد من المشترك بالسرعة الممكنة، وفي حال عدم حل الشكوى من قبل أورانج موبايل، أو عدم رضی المشترك عن حل الشكوى، فيمكنه التقدم بشكواه الى الهيئة من خلال الاتصال على هاتف الشكاوي المجاني الخاص بالهيئة (080022313) وذلك فيما يتعلق في المنازعات التي تتعلق بمستوى الخدمة و / أو لأغراض حل أي خلاف أو نزاع بالنسبة إلى أي من أحكام وشروط عقد الاشتراك. وكذلك تكون محاكم المملكة صاحبة الصلاحية والاختصاص بالنظر في كافة النزاعات والخلافات التي قد تنشأ عن تفسير أو تنفيذ أي من الشروط والأحكام المدرجة في عقد الاشتراك.

استعلامات الدليل

يتم إدراج اسم المشترك ورقم الهاتف في خدمة الدليل إلا إذا طلب المشترك عدم إدراج هذه البيانات في استعلامات الدليل من خلال الاتصال على 1777.

طرق تسديد الاستحقاقات المالية

يمكن لمشتركي أورانج موبايل تسديد فواتيرهم بإحدى الطرق المبينة أدناه قبل تاريخ الاستحقاق، علماً بأن الفاتورة تعتبر إشعاراً بحجب الخدمة في حال عدم تسديدها:

(1) من خلال زيارة مراكز بيع أورانج موبايل.

(2) عن طريق الأقتطاع المباشر من الحساب البنكي أو البطاقة الائتمانية من خلال الجهات المعتمدة لدى أورانج موبايل.

(3) مكاتب البريد.
عبر زيارة أي من مكاتب البريد المنتشرة في المملكة بكل سهولة ودقة وأمان.

(4) مكانك المفضل
يستطيع المشترك الاتصال على الرقم (1777) لتحديد المكان والزمان المناسب، وسيقوم مندوب شركة التحصيل بزيارة المشترك لتحصيل قيمة الفاتورة.

(5) موقع أورانج الإلكتروني www.orange.jo

(6) أجهزة الـ ATM المنتشرة في بعض مراكز بيع أورانج موبايل.

عناوين مفيدة

إذا كنت ترغب في مزيد من المعلومات أو أي استفسارات عن خدمات أورانج موبايل، يمكنك إرسال طلبك أو استفسارك الى أي من العناوين التالية :

- جبل عمان - الدوار الأول ص.ب 1689 عمان 11118 الاردن.
- www.orange.jo
- أو

زيارة احد معارض أورانج المنتشرة في المملكة وعلى النحو التالي:

رقم الفاكس	رقم الهاتف	العنوان	م المعرض
06/5501725	06/4460222	عمان- مطار الملكة علياء-المبنى الشمالي-القادمون	المطار

06/4460222	06/4460222	مادبا-الجيزة - الشارع الرئيسي	الجيزة
5857444	06/5810566	عمان-البيادر - الدوار الثامن - شارع المطار	البيادر
لا يوجد فاكس	06/5501740	عمان- شارع الجاردنز- يوسف سنتر - بجانب مطاعم جبري	الجاردنز
5657331	06/5657330	عمان-جبل الحسين - شارع خالد بن الوليد-بجانب مجمع عادل القاسم	جبل الحسين
	06/5501721	عمان-شارع مكه-مكة مول - الطابق الثالث - مبنى التوسعة	مكة مول
	06/5654006	عمان-الشميساني - بلازا سوبر ستورز- مقابل مستشفى الأردن	بلازا
	06/5826937	عمان-البيادر - مؤسسة السلام - شارع الشعب	اسواق السلام
65654005	06/5654006	عمان-الشميساني - شارع الثقافة - مقابل برغر كنتج	الشميساني
لا يوجد فاكس	06/5864417	عمان- الدوار السابع - شارع صالح الصمادي - بجانب السيفوي-كوزمو سمات باي	سمات باي
65866299	06/5801050	عمان-الدوار السابع - شارع صالح الصمادي - بجانب السيفوي	الصوفييه
4608174	06/4608172	عمان-شارع الجامعة الاردنية - قرب دوار صويلح	صويلح
5518999	06/5514351	عمان-الرابية - بجانب دوار الاتصالات	تلاع العلي

5606333	06/5684754	الشميساني - نقابة المهندسين خلف مستشفى الشميساني	نقابة المهندسين
5606333	06/5621412	شارع الملك حسين - بالقرب من دوار الداخلية	العبدلي
4790508	06/4749655	الأشرفية - بجانب مستشفى البشير	الأشرفيه
4606598	06/4606895	جبل عمان - الدوار الاول- مبنى السيتي سنتر	سيتي سنتر
64611771	06/4611771	عمان-وسط البلد شارع الامير محمد - بجانب البريد الاردني	الخيام
لا يوجد فاكس	05/3610004	عمان-الرصيفة - المشيرفه الشارع الرئيسي- بجانب مكاتب شركة الكهرباء	الرصيفه
4872200	06/4881881	عمان-ماركا - بجانب مستشفى الرحمة	ماركا
	06/4370604	عمان-نزال - مقابل المسجد الكبير	نزال
	06/4620646	عمان- شارع الامير محمد-عمارة البرج الطابق الارضي	البرج
06/4734662	06/4734662	عمان-الوحدات - شارع مادبا - بجانب البنك الاردني الكويتي	الوحدات

06/4729260	06/4729760	السلط- القحيص - مقابل بنك الإسكان	القحيص
06/5370745	06/5370743	عمان - عين النياشة-حي الامير علي قرب دوار عين النياشة- مبنى مقسم شركة الاتصالات	عين النياشة
05/3252607	05/3247755	مادبا-ش السعادة قرب المركز الصحي العربي	مادبا
06/5711303	06/5713186	عمان-مرج الحمام - شارع الأميرة تغريد حي نويران	مرج الحمام
05/3552182	05/3552182	السلط - شارع الأمير حمزه	السلط
05/3970084	05/3970777	الزرقاء - ش. الملك حسين (السعادة سابقا)	الزرقاء
05/3995885	05/3961999	الزرقاء - شارع التزهة - بجانب مجمع الدوائر الحكوميه	الزرقاء المركزي
05/3858555	05/3855333	الزرقاء - شارع الجيش - بجانب مدرسة الثورة العربية الكبرى- داخل المؤسسة العسكرية	اسواق خالد

02/6420398	02/6420400	عجلون - مبنى الاتصالات الاردنيه - شارع عمان - بجانب مركز صحي عجلون	عجلون
02/6521444	02/7243622	اربد-دير ابي سعيد - الشارع الرئيسي - بجوار مبنى البلديه	الكوره
02/6233521	02/6235966	المفرق - شارع الشهداء - خلف مبنى بلدية المفرق	المفرق
02/7384888	02/7385484	اربد-الرمثا - الحي الشمالي- مقابل البريد الاردني	الرمثا
02/7585225	02/7585254	اربد-بني كنانه - مثلث سما الروسان - مقابل مستشفى اليرموك	بني كنانه
05/3573301	05/3573155	دير علا - مقابل البنك الاسلامي	دير علا
02/7243100	02/7248500	اربد - مبنى الاتصالات الاردنيه - وسط البلد - دوار البريد	اربد
02/7243627	02/7243602	اربد - شارع الجامعة	اربد المركزي
02/6340770	02/6350222	جرش - شارع الملك عبدالله - عمارة الليث - بجانب بنك القاهرة عمان	جرش
02/7263263	02/7255255	اربد - الحي الشرقي - شرق قصر العدل داخل المؤسسة العسكرية	اسواق اليرموك
02/6587038	02/6587103	الشونه الشماليه - الشارع الرئيسي - قرب مبنى بلدية الشونه	الشونه الشماليه

03/2354122	03/2352999	الكرك - الشارع الرئيسي (شارع الميدان)	الكرك
03/2370299	03/2371355	الكرك-المزار الجنوبي - الشارع الرئيسي	المزار
03/2370299	03/2315422	الكرك-القصر - الشارع الرئيسي	القصر
03/2035697	03/2035298	العقبة - منتزه البلدية - مقابل محمص الشعب	العقبة
03/2132488	03/2133666	معان - شارع الملك عبدالله	معان
06/4023777	06/4027830	عمان-سحاب - بجانب المسجد الكبير	سحاب
03/2241723	03/2241737	الطفيلة - الشارع الرئيسي - وادي زي	الطفيلة
06/4126442	06/4126410	عمان-طيبة - بجانب بنك الاسكان	طيبه
03/2154448	03/2154446	معان-وادي موسى - الشارع الرئيسي - بجانب بنك الاسكان	وادي موسى

ملاحظة: يمكن للمشارك الاطلاع والحصول على نسخة من قواعد الممارسة هذه خلال زيارة موقعنا الالكتروني
www.Orange.jo