

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  
Telecommunications Regulatory  
Commission

Jordan | الأردن



## ما يهم المستخدمين عند الإشتراك بخدمات الاتصالات العامة وتكنولوجيا المعلومات



@TRCJO



@TRC-Jordan



@trcjo insta

www.trc.gov.jo



منطقة ببادر وادي السير/حي دير غبار/  
امتداد شارع الشهيد محمد الزغول - بناية رقم (13)

هاتف: +962 6 5501120

فاكس: +962 6 5690830

+962 6 5690829

ص. ب: 941794 الرمز البريدي 11194

E-mail: Dewan.trc@trc.gov.jo

trc@trc.gov.jo

الرقم المجاني للشكاوى: 117000

انطلاقاً من حرص الهيئة على حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة، ننصحك عزيزي المستفيد لدى اشتراكك بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لأول مرة أو عند تجديد الاشتراك باتباع الإجراءات التالية

تجنباً لإيقاف وحجب الخدمة عنك، أما إن كنت من مشتري خدمات الدفع المسبق اشحن الرصيد وفقاً للمدد المبينة في عقد الاشتراك و/أو في تفاصيل العرض تجنباً لإيقاف الخدمة المشترك بها وفقدان الرصيد المتوفر لديكم.

• إذا رغبت بإنهاء اشتراكك بالخدمة تأكد من قيامك بتسليم الأجهزة التي تم تزويدك بها من قبل الشركة ما لم يتضمن العرض خلاف ذلك وتأكد من حصولك على براءة ذمة أو ما يفيد بذلك من خلال الشركة مزودة الخدمة ومن كافة الأطراف المعنية بتزويد الخدمة.

ونلفت انتباهك عزيزي المستفيد إلى بعض المعلومات التي يهيك معرفتها حول الإشتراك بخدمات الاتصالات العامة:

• تعتبر قيود الشركة المزودة للخدمة وسجلاتها بيئة مقبولة على صحة المبالغ المستحقة لها، ما لم يثبت المشترك عكس ذلك.

• إن فترة سريان العقد تبدأ من تاريخ تفعيل الخدمة أو حسب الاتفاق المذكور في العقد.

• يحدد العقد تلقائياً لمدة ماثلة ما لم يرقم أي من الفريقين بإشعار الفريق الآخر خطياً برغبته بإنهاء العقد قبل ثلاثين يوماً من انتهائه، وفي حال رغبة المشترك بذلك يتوجب عليه أن يقوم بتسديد كافة الالتزامات المالية المستحقة عليه بموجب العقد.

• يجوز للشركة المزودة للخدمة رفع أجور وأسعار خدماتها وذلك شريطة الإعلان عن الأسعار الجديدة في صحيفتين يوميتين محليتين قبل ٢٠ يوماً من تاريخ نفاذ الأسعار الجديدة.

• يحق للشركة إنهاء العقد وفسخه دون الحاجة إلى إشعار/إنذار المشترك إذا تخلف المشترك عن دفع الفواتير المستحقة عليه بعد مرور (المدة المحددة في العقد) من تاريخ استحقاقها.

• إن التوقف عن استخدام الخدمة من قبل المشترك لا يعني انتهاء العقد ولا يعفي المشترك من الالتزامات المترتبة عليه بموجب العقد.

• يمكن للمشارك تسجيل شكوى لدى الشركة مزودة الخدمة من خلال أي من القنوات المتاحة من قبلها لهذه الغاية والحصول على رقم الشكوى، وحال عدم حل الشكوى أو عدم رضا المشترك من طبيعة الحل بإمكانه اللجوء لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات وتسجيل شكوى بهذا الخصوص من خلال:

- الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى: (١١٧٠٠٠).

- عبر الرابط المخصص لتسجيل الشكاوى: <http://complaints.trc.gov.jo/TRCForm>

• اطلع على كافة تفاصيل العروض التجارية المقدمة من الشركة/ الشركات وأسعار الخدمات المنوي الاشتراك بها ليتسنى لك اتخاذ قرار صائب واختيار خدمات مناسبة، وعلى سبيل المثال سعر الدقيقة للمكالمات على كافة الشبكات، أسعار حزم الانترنت أو سعر الكيلو بايت (إذا لم تختَر أحد العروض المتضمنة لحزم الانترنت)، وسقوف التحميل، وأسعار دقائق مكالمات التجوال الدولي وحزم الانترنت أو الكيلو بايت أثناء التجوال الدولي.

• اقرأ كافة تفاصيل عقد الاشتراك الخاص بالخدمة المقرر الاشتراك بها بعناية- والذي يشمل نموذج طلب الاشتراك والشروط والأحكام الخاصة بالخدمة المطلوبة- وتأكد من فهمك لكافة أحكامه قبل توقيعك على العقد واشتراكك بأي من الخدمات المقدمة من قبل شركات الاتصالات.

• كافة عقود الاشتراك بخدمات الاتصالات منشورة على مواقع الشركات الالكترونية.

• التحقق والتأكد من تسوية أية التزامات أخرى مرتبطة بعقد اشتراك أو عرض سابق وفسخ العقد حسب الأصول قبل القيام بإبرام عقد جديد والاشتراك في عرض آخر تجنباً من ترتب أكثر من اشتراك عليك بذات الوقت.

• استفسر من الشركة مقدمة الخدمة عن جميع البنود غير الواضحة أو تلك التي تلزم توضيحاً إضافياً.

• تأكد من مدى توفر التغطية المطلوبة لخدمات الانترنت والمقدمة من مزود الخدمة قبل التوقيع على عقد الاشتراك بها، وذلك من خلال خرائط التغطية المتوفرة لدى معارض الشركة مزودة الخدمة و/أو المنشورة على المواقع الإلكترونية للشركات أو من خلال الاتصال مع موظفي خدمات المشتركين.

• بعد اشتراكك بالخدمة؛ تأكد من الحصول على نسخة من عقد الاشتراك، ونشرة الأسعار الخاصة بالخدمة و/أو النشرة الخاصة بتفاصيل العرض، والاحتفاظ بها لحين انتهاء مدة العقد/ الاشتراك بالخدمة.

• إن كنت من مشتري خدمات الدفع اللاحق؛ التزم بتسديد الفواتير الشهرية في تاريخ استحقاقها