

الاتفاقية الموحدة لعملاء فودافون

أهلاً بك في فودافون!

شكراً لاستخدامك فودافون، الهدف من هذه الاتفاقية الموحدة لعملاء فودافون تحديد علاقة فودافون بك.

متواجدون على مدار الساعة يوميًا عبر قنوات التواصل الآتية:

دردش معنا على تطبيق فودافون.

اتصل بنا على الرقم 1717

اتفاقك مع فودافون

تطبق الاتفاقية الموحدة لعملاء فودافون على الخدمات التي نقدمها لك، وأي أحكام خاصة تطبق على خدماتنا، وإشعار الخصوصية الخاص بنا (وتشكل جميعها "الأحكام والشروط الموحدة للعملاء")، وفي حالة التعارض بين الاتفاقية الموحدة لعملاء فودافون وأي من الأحكام الخاصة المعتمدة من هيئة تنظيم الاتصالات، فيسري الحكم الخاص. فودافون تحتفظ بالحق في تعديل أحكامها وشروطها الموحدة للعملاء في أي وقت، بعد موافقة هيئة تنظيم الاتصالات.

سيتم إخطارك بأي تعديل للأحكام والشروط الموحدة للعملاء، عبر تطبيق فودافون والرسائل النصية أو أي قناة أخرى تحددها الهيئة.

تسري الأحكام والشروط الموحدة من تاريخ تفعيل رقمك في نظامنا، وتنتهي عند تنفيذ جميع الالتزامات.

خدماتنا

نسعى لتقديم أفضل سلسلة من المنتجات والخدمات، وقد لا تكون بعض المنتجات والخدمات التي تقدمها فودافون في الأسواق الأخرى خارج السلطنة متاحة في السوق المحلي.

يمكنك الحصول على خدماتنا عن طريق تطبيق فودافون المتاح في متجر آبل ومتجر جوجل، وموقعنا "www.vodafone.om"، وجهاز الخدمة الذاتية ومتاجر شركائنا المعتمدين. يمكنك الاستمتاع بخدماتنا عند اكتمال إجراءات الانضمام، والتي تتطلب منك إرفاق بطاقة الهوية الخاصة بك (للعُمانيين والمقيمين) أو جواز السفر (للسياح والزوار) وأي بيانات ضرورية أخرى كتفاصيل الاتصال وعنوان البريد الإلكتروني. هدفنا أن نقدم لك أفضل الخدمات، إلا أنه قد تواجه انقطاع أو تذبذب في الخدمة في بعض الأوقات نتيجة لقوة قاهرة أو لأسباب خارجة عن سيطرتنا أو مسؤوليتنا.

سنقوم بإخطارك مسبقاً عن طريق قناة التواصل المفضلة لديك في حال وجود أي انقطاع مخطط له في الخدمات، وقد نضطر إلى تعليق إحدى خدماتنا بشكل مؤقت للقيام بصيانة خدماتنا أو شبكتنا، أو إذا كنا ملزمين بذلك وفق القوانين السارية.

تغيير الباقة

يمكنك تغيير خدمتك في أي وقت، وقد تترتب على ذلك رسوم أو تغييرات إضافية وفق ما هو موضح في الأحكام الخاصة.

الدفع والاشتراك

ستقوم باستلام فاتورة إلكترونية عن رقمك في نهاية كل شهر، إلا في حال كنت مشتركاً لخدمة مسبق الدفع، ويمكنك الاطلاع على بيانات الفواتير من خلال تطبيق فودافون.

لتجنب أي انقطاع في خدمتك، يجب سداد فاتورتك خلال 60 يوماً من تاريخ إصدارها.

نقبل طرق الدفع الآتية:

- نقداً؛
- البطاقات الائتمانية وبطاقات الخصم؛ و
- القسائم الورقية والقسائم الإلكترونية.

يمكنك الدفع عن طريق قنوات المبيعات الخاصة بنا، والتي من بينها الآتي:

- تطبيق فودافون، متاجرنا، أجهزة الخدمة الذاتية، وشركاء فودافون.

مسؤوليتنا اصدار فواتير دقيقة، ويمكنك تقديم أي اعتراض على الفاتورة خلال 180 يومًا من تاريخ إصدارها. في حال كانت عليك مبالغ مستحقة الدفع، فإنك تمنحنا الحق في تحويل هذه المبالغ المستحقة إلى طرف ثالث، والذي سيكون له الحق في تحصيل هذه المبالغ منك، وستكون جميع الأسعار متضمنة لضريبة القيمة المضافة وفقًا للقانون العماني.

عند اشتراكك في احدي الخدمات تلقائية التجديد، فإنك توافق على أن نقوم بخصم المبالغ المستحقة من رصيدك تلقائياً. سوف يتم ارسال اخطار مسبق مدته يومين قبل تاريخ التجديد. يمكنك إلغاء الخدمة مباشرة من خلال التطبيق او منافذ البيع المختلفة او خدمة العملاء.

أرقام الهواتف

كعميل لفودافون، فأنت مستحق لرقم مجاني، إلا إذا تم النص على خلافه وفق توجيهات هيئة تنظيم الاتصالات. لخدمة مسبق الدفع، إذا لم تقم باستخدام شريحتك لمدة 6 أشهر من تاريخ آخر استخدام، سيصبح رقمك غير فعال. الأرقام غير الفعالة لمدة 6 أشهر سيتم وقفها مؤقتاً لمدة 3 أشهر. ويمكنك التواصل مع خبراء الخدمة لإعادة تفعيل رقمك قبل انتهاء مدة التوقيف المؤقت، وفي حال لم تقم بإعادة تفعيله في تلك المدة، فسيكون رقمك متاحاً للآخرين.

إذا قررت هيئة تنظيم الاتصالات أن تقوم بإعادة توزيع، أو إعادة تعيين، أو تغيير خطة الأرقام المحلية، سنقوم بمنحك رقم وفق توجيهات الهيئة في ذلك الشأن.

كما يمكنك أن تنقل رقمك إلى فودافون، ويمكنك الاطلاع على الأحكام الخاصة بذلك [هنا](#).

انهايك للخدمة

يمكنك إنهاء خدماتك في أي وقت عن طريق تقديم طلب للإلغاء وتسديد أي مبالغ مستحقة، ويمكنك تقديم طلب الإنهاء عن طريق تطبيق فودافون. بعد دفع كل المستحقات، يمكنك أن تطلب منا بتزويدك بشهادة عدم الالتزام.

يجوز لفودافون فرض رسوم الإنهاء المبكر المعتمدة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات في حال قمت بإنهاء خدماتك خلال مدة العقد إذا كان عقداً محدد المدة كما هو مفصل في الأحكام الخاصة المطبقة، وسيتم احتساب أي استخدام للخدمة بعد الإنهاء وإرسال فاتورة إليك تتضمن المستحقات كما هو محدد في الأحكام الخاصة بذلك.

سياسة الاستخدام العادل

تطبق سياسة الاستخدام العادل للخدمات الخاضعة لها، في حال رأينا أن استخدامك للخدمات مبالغ فيه أو خارج نطاق المعقول.

تقييد أو تعليق أو إنهاء خدماتك

يجوز لفودافون تقييد، أو تعليق، أو إنهاء خدماتك إذا:

- كانت سلامة أي شخص أو سلامة وأمن شبكتنا مهددة؛
- لم يعد بإمكاننا أن نواصل تقديم الخدمة لأسباب تجارية (مثال: باقة، أو عرض) بعد موافقة هيئة تنظيم الاتصالات؛
- كانت الخدمة غير متوفرة بشكل دائم أو مؤقت لأي سبب يعزى إلى عوامل خارجة عن سيطرتنا بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الزلازل، الكوارث الطبيعية والأجواء المناخية الاستثنائية، قرارات حكومية، الحروب، وما إلى ذلك؛
- أخللت في سداد الفاتورة في الوقت المحدد؛
- قمت بإساءة استخدام خدماتنا أو تصرفت بأي طريقة قد نعتبرها مسيئة، أو مهينة أو غير لائقة، أو غير قانونية، أو غير مصرح بها أو احتيالية، أو تنتهك سياسة الاستخدام العادل، أو بأي طريقة تنتهك الحقوق القانونية لأي طرف ثالث (كحقوق الطبع والنشر) أو قد تؤدي إلى إتلاف أو التأثير سلباً على تشغيل شبكتنا أو خدماتنا أو شبكة طرف ثالث؛
- قمت بإعادة بيع أو توريد خدمة من خدماتنا، أو قمت باستخدامها لغرض آخر غير الاستخدام الشخصي أو الاستخدام المعتاد؛
- لم تتبع تعليماتنا -في حدود المعقول- حول استخدامك للخدمات؛
- كانت هنالك محاذير تتعلق بسجلك الائتماني؛

ط) أخلت إخلالاً جسيماً باتفاقية فودافون الموحدة للعملاء وكان الإخلال غير قابل للتصحيح أو لم تقم بتصحيح الإخلال خلال 7 أيام من تاريخ إخطارك بذلك؛ و
ي) كنا ملزمين بتقييد، أو تعليق، أو إنهاء خدماتك بموجب طلب من المحكمة المختصة أو هيئة رقابية.

في حال تم تقييد، أو تعليق، أو إلغاء رقمك:

- أ) توافق على سداد جميع المبالغ المستحقة؛
ب) قد نرفض شروطاً أو رسوماً للدفع خلال فترة التعليق أو لإعادة تشغيل أي خدمة، بعد الحصول على اعتماد هيئة تنظيم الاتصالات؛ و
ج) لن يتم تعويضك لأي رصيد ومستحقات غير مستخدمة في باقتك.

سياسة الخصوصية

تأكد من تقديم بيانات محدثة ودقيقة، حيث أننا قد نقوم بجمع معلومات عنك كالاسم، والعنوان، وتاريخ الميلاد، والجنس، وبيانات التواصل، والبريد الإلكتروني، وبيانات بطاقة الائتمان أو الخصم، وأي معلومات أخرى تم جمعها عند التسجيل واستخدامك لخدماتنا. إنك تمنحنا الموافقة لمعالجة بياناتك الشخصية وفقاً لسياسة الخصوصية المعتمدة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات. للمزيد من التفاصيل حول نهج الشركة في معالجة وحفظ بياناتك الشخصية، يرجى قراءة إشعار الخصوصية الخاصة بنا.

خدمة العملاء

- ملتزمون بتقديم أفضل خدمة لك،
لذلك، رأيك مهم لنا بشأن خدماتنا.
- دردش معنا على تطبيق فودافون
- اتصل بنا على 1717

الشكاوى

- إذا كانت لديك أي شكوى تتعلق بإحدى منتجاتنا أو خدماتنا، فيمكنك تقديمها من خلال التواصل مع خبراء الخدمة أو زيارة أقرب فرع.
- سوف نعمل على حل الشكوى في أسرع وقتاً ممكن، وفي حال أن الشكوى المقدمة تستغرق وقتاً أطول لحلها، فسيتم إيجاد الحل خلال مدى أقصاها 15 يوماً.
- إذا لم تكن راضياً بالحل المقدم من قبلنا، فيمكنك تقديم الشكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات، وفق نظام تقديم الشكاوى المتبع لدى الهيئة.

الملكية الفكرية

نبقى نحن (ومرخصينا) المالكين الوحيدين لجميع الحقوق والملكية والمصالح الخاصة بأي من خدماتنا، ولا نمسك أي حق في براءات الاختراع، أو حقوق الطبع والنشر، أو الأسرار التجارية، أو العلامات التجارية، أو أي حقوق أخرى مرتبطة بالخدمات. كما نحفظ بجميع الحقوق غير الممنوحة بموجب الأحكام والشروط العامة للعملاء.

حدود المسؤولية

لا نتحمل أي مسؤولية متعلقة بأي بيانات أو ضمانات سواء صريحة أو ضمنية مقدمة إليك بموجب الأحكام والشروط الموحدة للعملاء، ولن نكون، أو الشركات المنتسبة إلينا (ومدراءها) أو مدراءنا أو مسؤولينا أو موظفينا أو وكلائنا أو مقاولينا من الباطن مسؤولين تجاهك مسؤولية تقصيرية أو عقدية، أو مشددة، أو مسؤولين تجاهك بموجب أي نظرية قانونية (بشكل غير مباشر) لأي من الآتي:
(أ) خسائر في الأرباح، (ب) خسائر في العوائد، (ج) خسائر في الانتفاع، (د) خسائر في الإنتاج، (هـ) خسارة عقدية، (و) خسارة فرص، (ز) ضرر يلحق بالسمعة أو خسارة الاسم التجاري، (ح) خسائر تجارية، و (ط) أي خسائر نتجت تحت أو خارج سيطرتنا. مسؤوليتنا تجاهك للخسائر المباشرة بسبب إهمال جسيم من قبلنا أو إخلالنا بالعقد ستقتصر على مبلغ 5000 ريال عماني فقط.

توافق على أن تعوض وتحجي فودافون، وموظفينا، ووكلائنا، ومستشارينا من أي مطالبة، أو طلب يقدمه طرف ثالث نتيجة استخدامك لخدماتنا يترتب عليه (أ) إخلالاً بالأحكام والشروط الموحدة للعملاء، (ب) أو انتهاكاً لأي حقوق تابعة لمستخدم آخر للخدمات، (ج) أو إخلالاً بالقوانين المطبقة.

أحكام أخرى

يجوز لنا أن نتعاقد من الباطن، أو نفوض شخص آخر للقيام بأي من التزاماتنا بموجب الأحكام والشروط الموحدة للعملاء، ولا يعفيانا ذلك من مسؤولية الوفاء بأي التزام.

إذا تبين أن أي حكم أو شرط في الأحكام والشروط الموحدة للعملاء باطل أو غير قابل للتنفيذ لأي سبب كان، فلن يؤثر هذا على صحة جميع الأحكام والشروط الأخرى، والتي ستظل سارية. إذا كان هناك أي اختلاف بين النسخة المطبوعة من هذه الاتفاقية الموحدة للعملاء فودافون، وبين النسخة الإلكترونية منها والمرفقة في موقعنا الإلكتروني (www.vodafone.om/terms)، فيعتد بالنسخة الإلكترونية.

أي إخفاق أو تأخير من فودافون في ممارسة حقوقها بموجب الاتفاقية الموحدة للعملاء فودافون لا يعتبر تنازل عن تلك الحقوق و لن يمنعنا من ممارستها في المستقبل.

تسري على هذه الاتفاقية الموحدة للعملاء فودافون وتفسر حصراً بموجب قوانين سلطنة عمان، وسيتم حل أي نزاع ينشأ عنها بموجب لوائح وقرارات هيئة تنظيم الاتصالات. تمثل الأحكام والشروط الموحدة للعملاء الاتفاق الكامل بينك وبين فودافون، ويلغي كافة الاتفاقيات والتفاهات، والترتيبات بيننا سواء الكتابية أو الشفهية فيما يتعلق بالخدمات.

التعاريف

تكون للكلمات الآتية في هذه الاتفاقية الموحدة للعملاء فودافون، المعاني المبينة قرين كل منها كما هو محدد أدناه:

- "الخدمة" تعني خدمات الاتصالات المقدمة من فودافون لعملائها وأي خدمة عملاء أخرى أو منتج نقدمه نحن أو وكلائنا.
- "نحن"، "لنا"، "لدينا" تعني فودافون.
- "أنت"، "لك"، "لديك" تعني أنت، مستخدم الخدمة.
- "القوة القاهرة" تعني حدث خارج عن سيطرة فودافون، بما في ذلك: (1) أجواء مناخية شديدة وغير طبيعية، (2) التلوث النووي أو الكيميائي أو البيولوجي؛ (3) حرب أو حرب أهلية أو هجوم إرهابي؛ (4) توقف أو فشل في المرافق العامة بما في ذلك الكهرباء، أو الغاز، أو الماء؛ (5) الكوارث الطبيعية أو الفيضانات أو الزلازل؛ أو (6) فرض عقوبات أو حظر أو قطع للعلاقات الدبلوماسية.
- "الاستخدام العادل" يعني تقييد جودة، أو سرعة، أو استخدام خدماتنا، في حال رأينا أن استخدام الخدمة من قبل أحد العملاء مبالغ فيه، وذلك لضمان جودة الخدمات لجميع عملائنا.