

<p>في تطبيق أحكام هذه الاتفاقية يكون للكلمات والعبارات الواردة بها ذات المعنى المنصوص عليه في لائحة تنظيم حقوق المنتفعين بخدمات الاتصالات، كما يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:</p>	
البند (1)	التعريفات:
	الشركة: الشركة العمانية لاتصالات المستقبل (فودافون)
	الهيئة: هيئة تنظيم الاتصالات.
	المنتفع: الشخص الذي تقدم له خدمات الاتصالات أو يطلب تقديم هذه الخدمات من قبل المرخص له.
	خدمات الاتصالات: هي الخدمات وفق التعريف الوارد في قانون تنظيم الاتصالات، والتي تقدمها الشركة بصفة جزئية أو كلية بغض النظر عن النظم أو الوسائل المستخدمة في ذلك.
	اتفاقية الخدمة الموحدة: اتفاقية عامة للمنتفعين تتضمن شروط وأساليب تزويد المنتفع بخدمات الاتصالات المرخصة.
	الضمان المالي: مبلغ مالي أو أي وسيلة دفع أخرى مقبولة كبيانات البطاقات المصرفية والتي يتم إيداعها أو حفظها من قبل المنتفع لدى الشركة، كضمان لتغطية أي التزامات مالية مستقبلية قد تنشأ لصالح الشركة.
	القوة القاهرة: الأحداث التي لا يمكن توقعها أو تفاديها أو الاحتراز منها أو مواجهتها بتدابير وقائية فعالة بغير أي خطأ أو إهمال ومنها على سبيل المثال لا الحصر الكوارث الطبيعية، الحروب، الجوائح والتي تترتب على حدوثها أن تنفيذ الالتزام التعاقدية وإن لم يصبح مستحيلًا صار مرهقا.
	سياسية الاستخدام العادل: تعني سياسة تهدف إلى حماية موارد الشبكة المتاحة للمنتفعين من خلال فرض مجموعة من القيود أو الحدود القصوى لضمان عدم إساءة استخدام الخدمة وحتى يتمكن كل منتفع من استخدام الخدمة بشكل عادل.
	الهوية الدولية لأجهزة الاتصالات المتنقلة (International Mobile Equipment Identifier): هوية فريدة مكونة من 15 رقمًا، يتم تخصيصها من قبل الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول لكل جهاز اتصالات متنقل في العالم ولا يمكن أن يتكرر في جهاز متنقل آخر.
البند (2)	شروط وأحكام تقديم خدمات الاتصالات
	يبدأ سريان هذه الاتفاقية من تاريخ تفعيل رقم المنتفع، وتنتهي عند تنفيذ المنتفع لجميع الالتزامات المترتبة عليه. على أن يتاح للمنتفع الحصول على نسخة من هذه الاتفاقية.
	يوافق المنتفع على دفع التعرفة المطبقة، وتلتزم الشركة بتقديم الخدمة وفقاً لشروط وأحكام هذه الاتفاقية، مع الالتزام والتقييد بالاعتمادات والموافقات الصادرة من الهيئة.
	في حالة التعارض بين أحكام هذه الاتفاقية وأي من الأحكام الخاصة المعتمدة من هيئة تنظيم الاتصالات، فيسري الحكم الخاص شريطة استيفاء موافقة الهيئة.

<p>ويحق للشركة تعديل أحكام وشروط هذه الاتفاقية في أي وقت بعد موافقة الهيئة. كما تلتزم الشركة بإخطار المنتفع بأي تعديل لتلك الأحكام والشروط عبر القنوات المتاحة مثل تطبيق فودافون، الرسائل النصية، أو أي وسيلة أخرى تحددها الهيئة.</p>	
<p>تقدم الشركة مجموعة من المنتجات والخدمات، وقد لا تكون جميع المنتجات والخدمات المتاحة في الأسواق الخارجية للشركة متاحة في السوق المحلي.</p>	
<p>يمكن للمنتفع الحصول على خدمات الشركة من خلال: تطبيق فودافون المتاح في متجر آبل ومتجر جوجل، وموقع الشركة الإلكتروني " <a href="http://www.vodafone.om">www.vodafone.om</a> "، وأجهزة الخدمة الذاتية، ومتاجر الشركة المعتمدة. والتي من خلالها يتطلب من المنتفع إرفاق البطاقة الشخصية الخاصة به (للعنانيين وغير العنانيين المقيمين أو مواطني دول مجلس التعاون) أو جواز السفر (للسياح أو غير المقيمين) وأي بيانات ضرورية أخرى كأرقام التواصل، والبريد الإلكتروني. إذا كان هناك أي اختلاف بين النسخة المطبوعة من هذه الاتفاقية الموحدة لعملاء فودافون، وبين النسخة الإلكترونية منها والمرفقة في موقع الشركة الإلكتروني (<a href="http://www.vodafone.om/terms">www.vodafone.om/terms</a>)، فيعتد بالنسخة الإلكترونية.</p>	
<p>تُقدم خدمة التجوال الدولي للبيانات بناءً على طلب من المنتفع. تُعد خدمة التجوال الدولي للبيانات خدمة منفصلة عن خدمة المكالمات الصوتية للتجوال الدولي، ما لم يتفق على خلاف ذلك. تلتزم الشركة بإيقاف خدمة البيانات المحلية أو خدمة التجوال الدولي فور استهلاك المنتفع كامل بيانات الباقة المشترك فيها، وفي حال إيقاف تلك الخدمة تلتزم الشركة بإخطار المنتفع بذلك الإيقاف، وطريقة إعادة الاشتراك في الخدمة، والتكلفة الإضافية عند رغبته في الاستمرار فيها أو إتاحة خيار الاشتراك في باقة جديدة.</p>	
<p>وقف وتعليق وإنهاء الخدمة</p>	<p>البند (3)</p>
<p>في حالة عدم التزام المنتفع بدفع أي من الأقساط الشهرية المستحقة للشركة، يحق للشركة إيقاف الخدمة المقدمة للمنتفع بعد إخطاره بذلك.</p>	
<p>مع عدم الاخلال بأي غرامات أو مستحقات مالية قد تترتب على إنهاء الخدمة قبل تاريخ انتهائها، للمنتفع طلب إنهاء الخدمة عن طريق الآتي: - زيارة أحد منافذ الشركة. - بذات الطريقة التي إشتراك عبرها في الخدمة وإتباع الإجراءات المعمول بها لدى الشركة. عند تعليق أو الغاء الخدمة / قطع الخدمة نهائيًا، تلتزم الشركة بتسهيل إجراءات طلب المنتفع لإنهاء الباقة المشترك فيها، أو تغييرها أو إيقاف الخدمة عنه بشكل مؤقت إما عن طريق الاتصال بالمركز أو</p>	

<p>باستخدام الوسائل الالكترونية، وسيتم إصدار الفاتورة النهائية المترتبة على المنتفع بعد سداد كافة المبالغ المستحقة من قبل الشركة.</p>	
<p>يجوز لكل من الطرفين إنهاء الخدمة، مع ضرورة مراعاة شروط وأحكام هذه الاتفاقية، بالإضافة إلى الالتزام بالقواعد والضوابط التي تحددها الهيئة.</p> <p>يجوز لوفودافون فرض رسوم الإنهاء المعتمدة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات في حال قمت بإنهاء خدماتك كما هو مفصل في الشروط والأحكام المطبقة وسيتم احتساب أي استخدام للخدمة بعد الإنهاء وإرسال فاتورة إليك تتضمن المستحقات كما هو محدد في الشروط والأحكام المطبقة.</p> <p>دون الإخلال بالحقوق الأخرى للإنهاء بموجب هذه الاتفاقية، يحق للشركة إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت، مع مراعاة الشروط الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم إشعار بالإنهاء خلال فترة قانونية قبل إنهاء الاتفاقية.</li> <li>• يجب على الشركة أن تقدم أسباباً مبررة لإنهاء الاتفاقية.</li> </ul>	
<p>يحق للشركة وقف أو تقييد استخدام أي خدمة من الخدمات، <u>بشكل مؤقت</u> أن تحدد تاريخاً لذلك على أن يكون ذلك بإشعار المنتفع قبل (5) خمسة أيام عمل. ويكون ذلك في الحالات الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم التزام المنتفع بشروط الخدمة.</li> <li>• تجاوز سقف الاستهلاك المحدد.</li> <li>• التأخر في سداد الفواتير أو أي مبالغ مُستحقة للشركة.</li> </ul> <p>مع مراعاة أحكام الفقرة السابقة، للشركة الحق في وقف أو تقييد استخدام أي خدمة من الخدمات، <u>بشكل نهائي</u> في الحالات الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• استخدام المنتفع للخدمة في نشاط غير مشروع أو فيه تدليس أو نشاط إجرامياً.</li> <li>• أي نشاط من شأنه أن يؤثر بشكل سلبي على الشبكة.</li> </ul> <p>أو بأمر يصدر من الجهات القضائية المختصة.</p>	
<p>إذا كان وقف الخدمة راجع لحالة التأخر في سداد الفواتير أو أي مبالغ مالية مُستحقة للشركة، فسيتم إعادة الخدمة بعد سداد الفواتير وتسوية المبالغ المستحقة للشركة. وفي حالة وجود عطل فني يؤدي إلى عدم تمكن الشركة من توصيل الخدمة للمنتفع مرة أخرى، للمنتفع الحق في الحصول على تعويض مناسب يحتسب على أساس النسبة والتناسب من الاشتراك لفترة الانقطاع.</p> <p>أما إذا كان سبب الوقف هو فقدان الشريحة أو سرقتها، فسيتم إعادة الخدمة عند زيارة أقرب منفذ للشركة أو غيرها من القنوات التي تقررها الشركة من وقت لآخر.</p>	

<p>للشركة وفق تقديرها، وبعد استيفاء الموافقات اللازمة من الهيئة، وإخطار المنتفع بتغيير المواصفات الفنية للخدمات، شريطة ألا تؤثر هذه التغييرات وبشكل جوهري على أداء الخدمة المقدمة. مع عدم الاخلال بلائحة تنظيم انقطاع خدمات الاتصالات الصادرة من الهيئة، للشركة وقف الخدمة بشكل مؤقت لأسباب تشغيلية مثل: الصيانة أو تطوير الخدمة أو تحديثها أو في حالات الطوارئ.</p>	
<p>تلتزم الشركة - في حالة إصدار الفاتورة - بتقسيم قيمة فاتورة التجوال الدولي على أقساط شهرية بما يعادل فترة التأخير وبيان تفاصيل هذه المستحقات وإخطار المنتفع بذلك، ولا يتحمل المنتفع أي التزامات مالية إضافية.</p>	
<p>بما لا يخل بأي لائحة، يسقط حق الشركة في المطالبة بالمبالغ المفوترة عن أسعار الخدمة وغيرها من المبالغ المستحقة، بعد مضيء عام على تاريخ إصدارها دون قيام المرخص له بأي إجراء لتحويلها. للشركة الحق في تحويل المبالغ المستحقة إلى طرف ثالث، والذي سيكون له الحق في تحصيل هذه المبالغ من المنتفع، وستكون جميع الأسعار متضمنة لضريبة القيمة المضافة وفقاً للقانون العماني.</p>	
<p>ستقوم الشركة بإصدار فاتورة إلكترونية على رقم المنتفع في نهاية كل شهر وخلال مدة أقصاها (90) يوماً تسعين يوماً من تاريخ تقديم الخدمة، كما يحق للمنتفع الاطلاع على بيانات الفواتير من خلال تطبيق فودافون.</p> <p>يلتزم المنتفع بمراجعة الفاتورة والتأكد من صحة المعلومات الواردة بها، وإبلاغ الشركة بأي خطأ فيها خلال مدة لا تتجاوز تسعين يوماً (90) يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة. وللمنتفع الحق في تقديم الاستفسارات أو الأسئلة المتعلقة بالفواتير ويمكن أن تكون تلك الاستفسارات على المسائل الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● صحة تفاصيل الفاتورة والرسوم والمبالغ لجميع انواع الاستخدامات.</li> <li>● الخلاف حول صحة المكالمات.</li> <li>● المدد الطويلة للمكالمات الدولية والمحلية.</li> <li>● تحصيل رسوم تم احتسابها بالخطأ.</li> <li>● وقف الخدمة دون سبب وجيه.</li> </ul>	
<p>عند اشتراك المنتفع في احدى الخدمات تلقائية التجديد، ستقوم الشركة بإخطار المنتفع مسبقاً بأن الخدمة سيتم تجديدها على أن يكون ذلك قبل يومين من تاريخ التجديد، تعد موافقة المنتفع على التجديد موافقة بخصم المبالغ المستحقة من رصيد المنتفع بشكل تلقائي. على الشركة تمكين المنتفع من إلغاء الخدمة مباشرةً من خلال التطبيق او منافذ البيع المختلفة او خدمة العملاء دون الإخلال بحقوق الشركة وفق الاتفاقية والقانون</p>	
<p>المتطلبات الأساسية لجودة الخدمة</p>	<p>البند(4)</p>

<p>تلتزم الشركة بتقديم الخدمة للمنتفع بما هو معمول به في لائحة جودة خدمات الاتصالات، وفي حال عدم التقييد بتقديم الخدمات بالجودة المتفق عليها فإن الشركة ملزمة بدراسة تعويض المنتفع، ويستثنى من ذلك حالة القوة القاهرة.</p>	
<p>تلتزم الشركة في حالة تأثر الخدمة ببذل قصارى جهدها من أجل إعادة الخدمة بأسرع وقت ممكن، مع الأخذ في الاعتبار اللوائح والإرشادات التي تصدرها الهيئة بها الشأن. يُعفى المنتفع من دفع تعرفة الخدمة المُقدمة له متى كان ذلك راجعاً لحالات القوة القاهرة أو عند انقطاع الخدمة بشكل متواصل لفترة زمنية أطول من تلك المنصوص عليها في لائحة تنظيم انقطاع خدمات الاتصالات الصادرة من الهيئة.</p>	
<p>أرقام الهاتف المتنقل:</p>	<p>البند(5)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● فترة سريان خدمة الهاتف النقال مسبق الدفع هي (90) تسعين يوماً: تبدأ من أول مكالمة وأي شحن تالي بعد ذلك أو أي تحويل للمبالغ.</li> <li>● بعد مرور مُدة التسعين (90) يوم: تمر الأرقام المُلغاة بفترة حجر مدتها (90) يوم أخرى وفق الخطة الوطنية للتقييم والصادرة من الهيئة أو غيرها من الأطر التنظيمية المنظمة للأرقام.</li> <li>● إذا تم إعادة تعبئة الرصيد خلال فترة السماح سوف تبدأ فترة صلاحية جديدة.</li> </ul> <p>إذا لم يقم المنتفع بإعادة تعبئة الرصيد خلال فترة السماح، سيتم وقف الخدمة مع فقدان المنتفع للرصيد المتبقي في حسابه خلال 6 أشهر من تاريخ التعبئة. أو عند تحويل الرقم من مسبق إلى أجل الدفع، وتلتزم الشركة بإخطار المنتفع قبل أسبوع من تعليق الخدمة بشكل مؤقت من خلال الأرقام الأخرى المسجلة للمنتفع أو بأي وسيلة أخرى متاحة.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● عند طلب المنتفع وقف الخدمة، على الشركة أن تقوم بإعادة الضمان المودع لديها ان وجد وذلك بعد وفاءه بكافة الالتزامات المالية المترتبة عليه لصالح الشركة وتحمل الشركة مسؤولية التبعات المالية في حالة عدم رد الضمان المالي.</li> <li>● في حال مرور عام من اشتراك المنتفع في الخدمة وأظهر فيه عدم التزامه بعملية سداد منتظمة، أي عدم سداده المستحقات المالية لأكثر من مرة خلال 12 شهراً الأخيرة، فإن للشركة تقدير رد الضمان المالي المودع لديها من عدمه.</li> </ul>	
<p>تظلمات المنتفعين إلى هيئة تنظيم الاتصالات</p>	<p>البند(6)</p>
<p>تقدم شكوى المنتفع من الخدمة إلى الشركة وفقاً لأحكام لائحة النظر في شكاوى المنتفعين التي تصدرها الشركة.</p>	

<p>على الشركة البت في الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٥) خمسة أيام عمل من تاريخ تقديمها، ويوم عمل واحد في حالات الاستعجال المحددة من الهيئة. وإصدار قرار بذلك، ويعد مضي هذه المدة دون البت فيها رفضاً لها. ويجب أن تتضمن الشكوى تفاصيل الوقائع ذات الصلة والحل المقترح من قبل الشركة. لاتخاذ قرارها في أي من الأمور الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الفواتير أو الشكاوى المرتبطة بالأعطال أو الخدمة.</li> <li>• الملاحظات على جودة الخدمة المقدمة.</li> <li>• الالتزامات المالية المفروضة على المنتفع كشرط للاستمرار في الحصول على الخدمة أو الحصول عليها</li> <li>• فصل الخدمة أو إعادة توصيلها.</li> <li>• تفسير شروط الخدمة.</li> <li>• تفسير أو انطباق أي من التعريفات المقررة من جانب الهيئة.</li> <li>• التعامل مع المعلومات السرية للمنتفع.</li> <li>• أي خرق لشروط السرية أو الخصوصية في رخصة الشركة.</li> </ul> <p>أي أمور أخرى ضمن اختصاص الهيئة.</p>	
<p>سياسة الاستخدام العادل</p>	<p>البند(7)</p>
<p>تسري سياسة الاستخدام العادل على بعض الباقات، وتوضّح تفاصيلها أحكام وشروط كل باقة.</p>	
<p>إعادة تخصيص أرقام الهاتف المتنقل المسبق وأجل الدفع</p>	<p>البند(8)</p>
<p>في حال إنهاء الحساب أو عدم تجديده خلال فترة الحجز:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- يفقد المنتفع رقمه دون المساس بحق الشركة في اتخاذ الإجراءات الجارية للضرر، وذلك بموجب الاتفاقية أو القوانين المعمول بها.</li> <li>- في حال طلب المنتفع إعادة توصيل الخدمة بعد انتهاء فترة الحجز: <ul style="list-style-type: none"> <li>o يُعامل طلبه على أنه طلب جديد.</li> </ul> </li> </ul> <p>تُمنح الأولوية للمنتفع في تخصيص ذات الرقم، طالما لم يتم تخصيصه لمنتفع آخر. أو لم يكن من ضمن الأرقام المميزة التي يتم تخصيصها بمزاد.</p>	
<p>سرية بيانات ومعلومات المنتفع</p>	<p>البند(9)</p>
<p>مع عدم الاخلال بأحكام قانون حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية، يحق للشركة أو وكلائها المعتمدين والمخولين لبيع خدمات مسبقة الدفع بالحصول على المعلومات الشخصية من المنتفع وذلك لأغراض توفير الخدمة وإرسال الفواتير وفقاً لسياسة الخصوصية المعتمدة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات، وتلتزم الشركة بالحصول على موافقة المنتفع في أي استخدام آخر خلاف ما</p>	

<p>هو منصوص عليه. وللمزيد من التفاصيل حول نهج الشركة في معالجة وحفظ بياناتك الشخصية، يرجى قراءة إشعار الخصوصية الخاصة بنا.</p>	
<p>تقوم الشركة بالكشف عن أية معلومات خاصة بالمنتفع للجهات المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية وقانون تنظيم الاتصالات أو أي قانون آخر ذي صلة وذلك عند تلقي طلب رسمي منها.</p>	
<p>نقل ملكية الأرقام</p>	<p>البند(10)</p>
<p>ملكية جميع أرقام الاتصالات ملكية عامة، وتختص الهيئة بتحديدتها وتخصيصها وإعادة تخصيصها وحجزها وتعديلها واستردادها وفقاً لتقديرها. وعليه فإن رقم الهاتف الذي تخصصه الشركة للمنتفع لا يعد مملوكاً له. ويمكن تغيير رقم الهاتف أو سحبه في أي وقت بعد إبلاغ المنتفع بذلك طبقاً للأطر التنظيمية الصادرة من الهيئة في هذا الشأن.</p>	
<p>يحق للشركة – شريطة إبلاغ المنتفع – أن تقوم بإعادة تخصيص رقم المنتفع لأسباب فنية، ولا تكون مسؤولة عن أي فقدان أو تلف أو أي تكلفة يتكبدها المنتفع بسبب ذلك، وعند إعادة تخصيص أو توزيع الأرقام، تلتزم الشركة بالتعليمات الصادرة من الهيئة في هذا الشأن وفي حالة عدم قبول المنتفع بإعادة تخصيص رقمه يحق له الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إنهاء الخدمة، مع الالتزام بدفع كافة المبالغ المستحقة حتى تاريخ الإنهاء.</li> <li>• التقدم بشكوى للهيئة.</li> </ul>	
<p>في حال انتقال المنتفع إلى مشغل آخر. للمنتفع الحق في الاحتفاظ برقمه الحالي مع مراعاة الأطر التنظيمية المعمول بها والصادرة من الهيئة.</p>	
<p>خدمة العملاء</p>	<p>البند(11)</p>
<p>يمكن للمنتفع التواصل مع الشركة عن طريق الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- دردش معنا على تطبيق فودافون</li> <li>- الاتصال 1717</li> </ul>	
<p>القيود على المسؤولية</p>	<p>البند(12)</p>
<p>تعفى الشركة من مسؤوليتها تجاه المنتفع عن الوفاء بأي من التزاماته، أو تقديم خدماتها متى كان ذلك راجعاً لقوة القاهرة.</p>	
<p>دون المساس بأحكام القانون وبالالتزامات الشركة بموجب القرارات والتراخيص الصادرة من هيئة تنظيم الاتصالات، تُقرّ الشركة بأنها لن تكون مسؤولة تجاه المنتفع، في أي حال من الأحوال، عن الأضرار التبعية أو غير المباشرة أو الخاصة أو عن خسارة الأرباح، ولا تتحمل مسؤولية أخرى تجاه المنتفع، ما عدا في حالة الإهمال الجسيم أو الإخلال المتعمد من قبل الشركة أو مسؤوليها أو موظفيها.</p>	
<p>تعفى الشركة من مسؤولية ضمان عمل الشبكة على أجهزة الاتصالات المتنقلة التي تحمل هوية دولية للأجهزة المتنقلة (International Mobile Equipment Identifier) غير الصحيحة أو المقلدة أو المكررة.</p>	

القانون المطبق	البند(13)
تخضع شروط الخدمة لأحكام قانون تنظيم الاتصالات الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم 2002/30 وتعديلاته، وكذلك كافة القوانين العمانية الأخرى ذات العلاقة.	
حقوق النشر	البند(14)
جميع المحتويات المقدمة عبر خدمات الشركة محمية بحقوق النشر ولا يحق توزيعها أو توريدها من قبل المنتفع للآخرين بدون الحصول على موافقة كتابية من مالك حق النشر. ولا يمنح المنتفع أي حقاً في براءات الاختراع، أو حقوق الطبع والنشر، أو الأسرار التجارية، أو العلامات التجارية، أو أي حقوق أخرى مرتبطة بالخدمات. كما نحتفظ بجميع الحقوق غير الممنوحة بموجب الأحكام والشروط العامة للعملاء.	
أحكام عامة	البند(15)
يجوز للشركة التعاقد من الباطن، أو تفويض شخص آخر للقيام بأي من الالتزامات الواردة في هذه الاتفاقية ولا يعفيها ذلك من أي مسؤولية عن الوفاء بأي التزام.	