



دليل المستخدمين لنقل الأرقام بين مقدمي خدمات التليفون المحمول

الإجراءات الجديدة 2020

خاصية نقل الأرقام بين الشركات مقدمي خدمات التليفون المحمول هي خدمة من خدمات الإتصالات تمكن عملاء شركات التليفون المحمول من الإحتفاظ بأرقامهم مع تغيير الشركة المقدمة للخدمة مما يعطى الحق للعميل بالإحتفاظ برقمه المحمول بصرف النظر عن الشركة المقدمة للخدمة ويعطيه حرية الإنتقال إلى الشركة المناسبة له دون الإجبار على فقدان رقمه. مما يؤدي إلى إزالة الحواجز أمام المنافسة الحرة بين الشركات المقدمة لخدمة التليفون المحمول ويعود بالنفع على مستخدمي التليفون المحمول بتخفيض الأسعار وتحسين الخدمة لإرضاء العملاء.

إذا واجهتك أي مشاكل عند نقل رقمك .. تواصل مع مركز تلقي الشكاوى بالجهاز على رقم **155**



ما قبل عملية النقل

- ملكية الخط ببطاقة رقم قومي صحيحة لدى الشركة
- استمرار واستخدام الخط مع الشركة لمدة ٤ أشهر
- سداد اخر فاتورة مصدرة «في حالة نظام الفواتير»



عملية النقل

- التوجه لأقرب مركز خدمه عملاء للشركة المراد النقل اليها ومليء طلب النقل مع تقديم الرقم القومي واستلام الشريحة الجديدة.
- استقبال رسالة بقبول طلب النقل وتفعيل الشريحة الجديدة في خلال يوم عمل واحد من طلب النقل.



قبل أن تقوم بتحويل رقمك .. لا تنسى

- استخدم رصيدك او نقاطك «في حالة نظام الكارت»
- استخدم النقاط والهدايا «في حالة نظام الفاتورة»
- قم باغلاق المحفظة المالية المرتبطة بالخط حتى تستطيع فتح محفظة جديدة
- أطلع جيداً على الشروط والاحكام الواردة لطلب النقل



في حاله رفض طلب النقل تقوم الشركة المراد النقل اليها بتوضيح اسباب الرفض، ويمكنه تصحيح سبب الرفض واعاده الطلب من جديد»

الأسباب الأساسية للرفض

- الخط غير مسجل برقم بطاقة طالب النقل
- عدم استمرار الخط بالشركة لمدة ٤ شهور
- وجود التزامات مالية على الخط او على المحفظة المالية



للمزيد من المعلومات برجاء قراءه دليل المستخدم على موقع الجهاز



١. إجراءات قبل بدء النقل

- يجب ان يكون طالب النقل هو مالك الخط وتقدم بطاقة الرقم القومي/ جواز السفر في حالة الأجانب.
- التأكد من مرور فترة 4 شهور على ملكيته للرقم باسمه لدى الشركة الحالية.
- تسوية اي التزامات مالية على محفظة الهاتف المحمول المفتوحة على الخط ودفع آخر فواتير مصدرة.
- تسوية اي التزام مالي خاص بخاصية استلاف الرصيد (ان وجد).

٢. الخطوات المتبعة

1. يتوجه العميل مالك الخط الى أحد منافذ البيع للشركة الجديدة للتوقيع على طلب النقل على ان يكون معه بطاقة الرقم القومي/جواز السفر للأجانب.
2. بعد التوقيع على طلب التحويل مرفق به الشروط والاحكام المعتمدة من الجهاز يستلم العميل الشريحة الجديدة (غير مفعله).
3. في حالة الموافقة على الطلب سيستلم العميل رسالة نصية من الشركة الجديدة بتفعيل الشريحة الجديدة في خلال 24 ساعة عمل، وتتم عملية التفعيل والتشغيل للشريحة الجديدة في الفترة الزمنية من الساعة 3:00 الي الساعة 6:00 صباحاً.
4. في خلال 60 يوم من التحويل تقوم الشركة المنتقل منها بإصدار التسوية المالية للعميل وفي حالة وجود مديونية يتم إخطار العميل بالمديونية لكي يتم سدادها، وفي حالة عدم السداد في خلال 30 يوم من تاريخ الاخطار، ستقوم الشركة الجديدة بإيقاف الشريحة الجديدة نهائياً.