

## الشروط الواجب توافرها في عقود شركات تقديم خدمات التليفون الثابت والمحمول في جمهورية مصر العربية

### أولاً: عقود تقديم خدمات التليفون المحمول:

يتم التعاقد مع المشتركين وفقاً للنموذج الذي يتم إقراره واعتماده من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات قبل إبرامه مع المشتركين مرفقاً به بياناً يوضح البيانات الشخصية للمشارك والبنود الأساسية للخدمة المقدمة ويجب أن يتضمن هذا العقد على الأخص الشروط الآتية :

- تقسيم الشروط والاحكام في العقد المبرم بين الشركة والمشارك إلى ثلاثة أقسام:
  - بنود عامة.
  - التزامات المشارك.
  - التزامات الشركة.
- تحديد نوع الخدمة أو الخدمات المتعاقد عليها ومواصفات تقديمها.
- تلتزم الشركات المرخص لها بالحفاظ على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمشاركين واتصالاته وفقاً لأحكام القانون. وتعفى الشركة من هذا الالتزام إذا جاء هذا الإفشاء تنفيذاً للقانون أو بناء على طلب الجهات القضائية أو بموافقة العميل بتوقيع منفصل.
- شروط السداد المعتمدة من الجهاز متضمنة المصاريف الإدارية والضرائب وأية أعباء أخرى.
- مدة التعاقد والمدد التي يجدد لها.
- حقوق والتزامات المشارك والشركات المرخص لها في حالة الإخلال بالعقد المبرم بينهما أو في حالة إنهاء العقد قبل نهاية مدته ووفاء الطرف المخل بكافة الجزاءات المالية والتعويضات.
- أن التعاقد شخصي ولا يجوز نقل الخدمة أو إعادة بيعها للغير دون الموافقة المسبقة من الشركة المرخص لها.
- التزام الشركات المرخص لها بجودة الخدمة واستمرارها بتلك الجودة وذلك وفقاً للمعايير المنصوص عليها في الترخيص الممنوح للشركة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.
- التزام الشركات المرخص لها بإصدار فاتورة تفصيلية في حالة رغبة المشارك بإصدار تلك الفاتورة عن الخدمة أو الخدمات التي يمكن إصدار فاتورة لها طبقاً لنوع الخدمة، ويشترط أن توضح هذه الفاتورة تفاصيل أجور استهلاك الخدمة بالقيمة وفترة الاستهلاك والفترة المسموح بها للسداد، كما يجوز أن تكون الفاتورة ورقية أو إلكترونية مجانية.

- وضع بند خاص بإلزام الشركة في حالة تخلف المشترك عن سداد أية مبالغ مستحقة عليه بأن تقوم بإنذار هذا المشترك بضرورة السداد بحيث يكون الإنذار بعلم الوصول أو أي طريقة تقنية أخرى مثل رسالة نصية (SMS) تثبت أن المشترك أعلم بأنه سيتم قطع الخدمة عن الخط محل النزاع ، ويحدد فيها+ أنه في حالة عدم سداد المبالغ المستحقة عليه خلال أسبوع من تاريخ الإنذار يحق للشركة قطع الخدمة عن الخط مع اتخاذ الاجراءات المنصوص عليها في العقد .
- تخصيص رقم لتلقى شكاوى المستخدمين وإدراج الأرقام الخاصة بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لتلقى الشكاوى من المستخدمين وذلك في حالة تعذر الشركة المرخص لها عن تقديم الحل المناسب لمشكلة المستخدم. تحت عبارة "في حالة تعذر حل المشكلة يرجى الاتصال برقم (155) والرقم المجاني 08003330333 والخاصين بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.".
- التزام الشركة بتعويض المشتركين المضارين من انقطاع الخدمة الناتج عن عطل جماعي فيما إذا كان العطل بسبب يرجع إلى الشركة وحدها وذلك وفقا لما يقرره المرخص والمرخص له ودون الإخلال بالظروف الطارئة والقوة القاهرة والمعايير المنصوص عليها بالترخيص الممنوح للشركة.
- تلتزم الشركات بتوفير نسخة من العقد للعميل باللغة العربية تحتوى على جميع الشروط والاحكام المتعارف عليها، وأن يتم كتابة العقد بخط واضح بحيث يمكن للمستخدم من قراءة العقد بسهولة، على سبيل المثال (Simplified Arabic – font size: 10 or Traditional Arabic – font size: 12).
- التزام الشركات المرخص لها بطرق تسوية الشكاوى أو النزاعات مع المستخدمين بما فيها اللجوء إلى الجهاز في حالة عدم التوصل إلى حل النزاعات بمعرفة الطرفين.
- التزام الشركات المرخص لها بتحديد إجراءات استرداد مستحقات المستخدم لدى الشركة في حالة إنهاء أو إلغاء العقد.
- تلتزم الشركة المرخص لها بتوفير نظام لخدمة العملاء يعمل على مدار الساعة ( 24 / 7 ) للعمل على تلقي شكاوى العملاء والعمل على حلها.
- الإشارة في العقد لما يفيد إعماده من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

## ثانياً: عقود تقديم خدمات التليفون الثابت:

يتم التعاقد مع المشتركين وفقاً للنموذج الذي يتم إقراره واعتماده من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات قبل إبرامه مع المشتركين مرفقاً" به بيانا يوضح البيانات الشخصية للمشارك والبنود الأساسية للخدمة المقدمة ويجب أن يتضمن هذا العقد على الأخص الشروط الآتية- :

- تقسم الشروط والاحكام في العقد المبرم بين الشركة والمشارك إلى ثلاثة أقسام:
  - بنود عامة.
  - التزامات المشارك.
  - التزامات الشركة.
- تحديد نوع الخدمة أو الخدمات المتعاقد عليها ومواصفات تقديمها.
- تلتزم الشركات المرخص لها بالحفاظ على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمشاركين واتصالاتهم وفقاً لأحكام القانون . وتعفى الشركة من هذا الالتزام إذا جاء هذا الإفشاء تنفيذاً للقانون أو بناء على طلب الجهات القضائية أو بموافقة العميل بتوقيع منفصل.
- تحديد سعر الخدمة والوحدة الزمنية لهذا السعر وطرق التحصيل وشروط السداد الحالية متضمنة المصاريف الإدارية والضرائب وأية أعباء أخرى.
- مدة التعاقد والمدد التي يحدد لها.
- التزام المتعاقد بعدم استخدام أية أجهزة لتشفير خدمات الاتصالات إلا بعد موافقة من المرخص والجهات المعنية الأخرى.
- حقوق والتزامات المشارك والشركات المرخص لها في حالة الإخلال بالعقد المبرم بينهما أو في حالة إنهاء العقد قبل نهاية مدته ووفاء الطرف المخل بكافة الجزاءات المالية والتعويضات.
- إجراءات استرداد مستحقات المستخدم لدى الشركة المرخص لها في حالة إنهاء أو إلغاء العقد من طرف الشركة.
- تحديد طرق تسوية الشكاوى أو النزاعات مع المستخدمين بما فيها اللجوء إلى الجهاز في حالة عدم التوصل إلى حل النزاعات بمعرفة الطرفين.
- أن التعاقد شخصي ولا يجوز نقل الخدمة أو إعادة بيعها للغير دون الموافقة المسبقة من الشركة المرخص لها.

- التزام الشركات المرخص لها بتقديم الخدمة بمواصفات جودة الخدمة واستمرارها بتلك الجودة وفقا للمعايير المنصوص عليها في الترخيص الممنوح للشركة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.
- التزام الشركات المرخص لها بإصدار فاتورة تفصيلية في حالة رغبة المشترك بإصدار تلك الفاتورة بالنسبة لمكالمات النداء الآلي.
- التزام الشركات المرخص لها بعدم تعديل الاشتراك الشهري أو تعريفه المكالمات إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات طبقا للترخيص الممنوح لها .
- التزام الشركات المرخص لها في حالة تخلف المستخدم عن سداد أية مبالغ مستحقة عليه وكان حائزا لأكثر من خط بأن تقوم بإنذار هذا المستخدم بضرورة السداد بحيث يكون الإنذار بموجب خطاب موصى عليه بعلم الوصول ويحدد فيه أنه في حالة عدم السداد خلال أسبوع من تاريخ الإنذار سيتم قطع الخدمة عن ذات الخط .
- تخصيص رقم لتلقى شكاوى المستخدمين وإدراج الأرقام الخاصة بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لتلقى الشكاوى من المستخدمين وذلك في حالة تعذر الشركة المرخص لها عن تقديم الحل المناسب لمشكلة المستخدم. تحت عبارة "في حالة تعذر حل المشكلة يرجى الاتصال برقم (155) والرقم المجاني 08003330333 والخاصين بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات."
- التزام الشركة مقدمة الخدمة بتعويض العميل عن فترة انقطاع الخدمة الناتج عن عطل جماعي وذلك عن طريق إعفاءه من الاشتراك عن فترة الانقطاع.
- تلتزم الشركة المرخص لها بتوفير نظام لخدمة العملاء يعمل على مدار الساعة ( 24 / 7 ) للعمل على تلقي شكاوى العملاء والعمل على حلها.
- تلتزم الشركات بتوفير نسخة من العقد للعميل باللغة العربية تحتوى على جميع الشروط والاحكام المتعارف عليها، وأن يتم كتابة العقد بخط واضح بحيث يمكن للمستخدم من قراءة العقد بسهولة، على سبيل المثال (Simplified Arabic – font size: 10 or Traditional Arabic – font size: 12).
- الإشارة في العقد لما يفيد إعماده من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.