



قواعد التعامل
الخاصة بشؤون العملاء



اتصالات
etisalat

جدول المحتويات

- 1: الغرض من هذه القواعد 2
- 2: نبذة عن "اتصالات" 2
- 3: بيانات وأرقام الاتصال بالمؤسسة 2
- 4: أحكام وشروط الخدمات بما في ذلك الأسعار والتعريفات 3
- خدماتنا 3
- 3 كيفية الحصول على الخدمات والمنتجات 3
- 3 أسعار الخدمات 3
- 4 شروط وأحكام الخدمات 4
- 4: إلغاء الخدمات وإعادة تشغيلها 4
- 4 إلغاء الخدمة 4
- 6 إعادة الخدمة 6
- 6 رفض توفير الخدمة 6
- 6: الفوترة والدفع 6
- 6 طريقة الفوترة وتاريخ الدفع 6
- 6 دفع رسوم الخدمات 6
- 6 تحصيل رسوم الخدمة 6
- 6 قنوات الدفع 6
- 7 سياسة استيفاء التأمينات وردها 7
- 7: خطوات التعامل مع الشكوى 7
- 7 التزامنا برعاية عملائنا 7
- 7 كيفية تقديم الشكوى 7
- 8 حل الشكوى 8
- 8: معلومات دليل الهاتف 8
- 8 خدمات استعلامات الدليل 8
- 9: خصوصية بيانات العملاء 9
- 9 خصوصية العميل هي أولويتنا 9
- 10 الإفصاح عن المعلومات لجهات خارج "اتصالات" 10
- 10: كيفية الحصول على نسخة من هذه القواعد 10



1: الغرض من هذه القواعد

تهدف هذه القواعد إلى إطلاع عملائنا الكرام على سياسة رعاية العملاء المتبعة لدى " اتصالات " ، كما تهدف إلى توفير معلومات حول كيفية الحصول على منتجاتنا وخدماتنا وطرق استخدامها. أعدت هذه القواعد والإجراءات بناءً على إرشادات هيئة تنظيم الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة ولا تعتبر هذه القواعد بمثابة عقد أو جزء من أي عقد بين " اتصالات " وعملائها.

2: نبذة عن " اتصالات "

أطلقت " اتصالات " أولى عملياتها في دولة الإمارات العربية المتحدة في سنة 1976 ، وتمكنت على مدار السنين من بناء شبكة اتصالات حديثة قوامها بنية تحتية متطورة وهو ما أهلها لتكون إحدى أكثر شركات الاتصالات ابتكاراً واعتمادية في المنطقة. وتمتد خدمات المؤسسة لتشمل كافة أرجاء دولة الإمارات العربية المتحدة حيث يستفيد المستخدمون من خدمات الهاتف الثابت والمتحرك ونقل البيانات وخدمات شبكة الإنترنت، وكذلك توفر الخدمات الأخرى التي تستجيب للاحتياجات الخاصة لقطاع الأعمال.

3: بيانات وأرقام الاتصال بالمؤسسة

الهاتف:	الرقم المجاني (على مدار اليوم، وطوال أيام الأسبوع)
	من داخل الدولة: 101 ،
	من خارج الدولة: +9714004101
البريد الإلكتروني:	care@etisalat.ae
الموقع الإلكتروني:	www.etisalat.ae
العنوان البريدي:	المقر الرئيسي ص.ب. 3838 أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الفاكس:	من داخل الدولة: 105 ، من خارج الدولة: +9714004105
إتجاز المعاملات شخصياً:	مركز الأعمال الرئيسي / أبوظبي، المكتب الرئيسي لمنطقة أبوظبي، شارع الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم (شارع المطار سابقاً).
	من الأحد إلى الخميس: 8:00-20:00 السبت: 8:00-13:00
	مركز الأعمال بديرة في دبي المكتب الرئيسي لمنطقة دبي شارع بني ياس، ديرة.
	من الأحد إلى الخميس: 8:00-20:00 السبت: 8:00-13:00
	مركز الأعمال بالمناخ في الشارقة المكتب الرئيسي لمنطقة الشارقة شارع المناخ، دوار الكويت.
	من الأحد إلى الخميس: 8:00-20:00 السبت: 8:00-13:00
	لتتعرف على مراكز الأعمال الأقرب إليكم، يرجى زيارة موقعنا على الإنترنت www.etisalat.ae أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101.

4: أحكام وشروط الخدمات بما في ذلك الأسعار والتعريفية

خدماتنا	هدفنا هو تقديم خدمات اتصالات تلبية متطلبات عملائنا من خلال توفير:
	<ul style="list-style-type: none"> • الاتصالات اللاسلكية • نقل البيانات • الاتصالات الصوتية • الإنترنت • استعلامات خدمات الدليل • حلول الأعمال الإلكترونية
	<p>وللاطلاع على قائمة شاملة للخدمات والمنتجات، يرجى زيارة موقعنا على الإنترنت www.etisalat.ae أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101.</p>
كيفية الحصول على الخدمات والمنتجات	<p>يمكنكم الحصول على خدماتنا من خلال القنوات التالية التي صممت لتوفر لكم أعلى مستويات الجودة وبما يتلاءم مع متطلباتكم:</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • مراكز الأعمال التابعة لـ "اتصالات" • محلات البيع التابعة لـ "اتصالات" • محلات البيع بالتجزئة التي تم اختيارها بعناية • الاتصال الصوتي التفاعلي (من خلال الاتصال برمز هاتفي قصير) • قسم المبيعات بمراكز رعاية العملاء • قسم المبيعات الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت • إرسال رسالة نصية SMS إلى رمز محدد مسبقاً
	<p>وللمزيد من المعلومات حول الأماكن التي تقدم منتجاتنا أو كيفية شراء خدماتنا أو الاشتراك فيها تفضل بزيارة موقعنا على الإنترنت www.etisalat.ae أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101.</p>
أسعار الخدمات	<p>للحصول على أحدث قائمة بأسعار المنتجات والخدمات، يرجى زيارة موقعنا على الإنترنت www.etisalat.ae أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101 أو يمكنك التواصل مباشرة عبر الإنترنت مع أحد موظفي خدمة العملاء على الموقع الإلكتروني www.etisalat.ae مع العلم بأننا سنقوم بإشعار عملائنا بأي زيادة في أسعار الخدمات قبل تطبيقها.</p>
شروط وأحكام الخدمات	<p>تخضع كل منتجاتنا وخدماتنا للأحكام والشروط المعيارية المعمول بها في "اتصالات" والتي تعد جزءاً من أي عقد مبرم مع أي من عملائنا حيث يمكنهم الحصول على نسخة من تلك الأحكام والشروط المعيارية من مراكز الأعمال التابعة لـ "اتصالات" (أنظر القسم 3 للاطلاع على مواقع المراكز).</p>

وإضافة إلى الأحكام والشروط المعيارية، تخضع بعض الخدمات والمنتجات إلى شروط وأحكام خاصة يتم إرفاقها مع استمارة طلب الخدمة. ومن أجل توفير الخدمة يجب على العميل تعبئة كافة البيانات المطلوبة في استمارة الطلب وتوقيعه عليها مع التأكد من صحة المعلومات الرئيسية (تزويد العنوان البريدي يعتبر إجبارياً) وإرفاق الوثائق المطلوبة.

وحرصاً على راحة عملائنا، يمكن التقدم بطلب التسجيل في خدمات "اتصالات" إما عبر مركز خدمة العملاء أو إلكترونياً عبر الإنترنت أو بواسطة الاتصال الصوتي التفاعلي. وفي هذه الحالة يكون الاشتراك قانونياً وذا أثر فوري وملزماً للعميل الذي يعتبر قد وافق ضمناً على الشروط والأحكام المعيارية لـ "اتصالات".

لحصول على معلومات إضافية حول الشروط والأحكام والوثائق التي يجب إرفاقها مع طلب الاشتراك، تفضل بزيارة موقعنا على الإنترنت www.etisalat.ae أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101 أو يمكنكم التواصل مباشرة عبر الإنترنت مع أحد موظفي خدمة العملاء من خلال موقعنا www.etisalat.ae

5: إلغاء الخدمات وإعادة تشغيلها

إلغاء الخدمة	إلغاء الخدمة
إذا رغب العميل في إلغاء الخدمات التي توفرها "اتصالات" فيجب عليه أن يُعلم «المؤسسة» بذلك قبل ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الإنهاء بواسطة إشعار مكتوب. وستطبق خلال فترة الإشعار رسوم إيجار الخدمات.	إلغاء الخدمة وإعادة الخدمة
إذا أُلغى العميل طلب الحصول على الخدمة بعد بدء العمل على توفيرها فيتعين عليه دفع التكاليف المترتبة على ذلك.	
كما يجب عليه دفع كافة المبالغ المستحقة لـ "اتصالات" قبل إلغاء أية خدمة ولكن لن يترتب عليه دفع رسوم إيجار الخدمة من تاريخ إلغائها.	



وتحدد الشروط والأحكام المعيارية لـ "اتصالات" فترات الحد الأدنى من الإيجار للخدمات. يتوجب على العميل الذي ألغى خدمة ما قبل انتهاء الحد الأدنى من الإيجار أن يدفع لـ "اتصالات" قيمة إيجار الخدمة والتكاليف الأخرى كما لو أنه استخدم الخدمة طيلة الحد الأدنى للإيجار ما لم تكن "اتصالات" قد قررت خلاف ذلك. أما إذا ألغى العميل خدمة تخضع إلى الحد الأدنى من الإيجار قبل انتهاء مدة ذلك العقد فيمكن أن يترتب عليه دفع رسوم إنهاء مبكر للعقد وذلك وفقاً للشروط والأحكام الخاصة بالخدمة ذات الصلة.

وتحتفظ "اتصالات" بحقتها في إلغاء الخدمة المقدمة للعميل وذلك طبقاً للشروط والأحكام العامة لـ "اتصالات". ومن الحالات الموجبة لإلغاء الخدمة التأخر عن دفع مستحقات "اتصالات"، أو التلاعب بتجهيزات "اتصالات" أو تعديلها بدون إذن خطي مسبق، أو إذا استخدم العميل الخداع والاحتيال لتوظيف نظام الاتصالات في أمور محظورة قانوناً أو إذا قام باحتكار استخدام تجهيزات الخطوط المحلية.

للحصول على معلومات مفصلة، تفضل بالاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101.

إعادة الخدمة

يجوز للعميل إعادة الخدمة مجدداً إلى الخطوط التي ألغيت بسبب عدم دفع الرسوم المقررة عليها إذا قام بتسوية المبالغ المستحقة عليه وستطبق عندها الرسوم المقررة على إعادة تشغيل الخطوط والخدمات المرتبطة بها. ويتم التعامل مع طلبات إعادة الخدمة على أساس أنها طلبات جديدة وتطبق عليها كل الرسوم الخاصة بربط خدمات جديدة. كما يمكن للعميل أن يتقدم بطلب لاستعادة رقم هاتفه الملقى إذا كان متوفراً. وللحصول على معلومات مفصلة حول الرسوم المقررة، تفضل بالاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101.

تحتفظ "اتصالات" بحقتها في رفض طلبات الاشتراك وعدم توصيل خدماتها وإنهاء العقود و/أو تعليق تزويد الخدمات وذلك وفقاً للشروط والأحكام العامة للمؤسسة".

رفض توفير
الخدمة



6: الفوترة والدفع

طريقة الفوترة
وتاريخ الدفع

قد يطلب من العميل في بعض الحالات أن يدفع مقدماً رسوم الخدمات التي تقدمها "اتصالات". وبشكل عام تُدفع رسوم الإيجار مقدماً من خلال أقساط شهرية أو فصلية فيما تحسب رسوم الخدمات شهرياً على شكل متأخرات. توضح فاتورة "اتصالات" المبلغ المستحق والفترة المعنية بالتسديد. وسيؤدي عدم دفع الفاتورة خلال فترة السماح وبقاؤها مستحقة بعد انتهاء التاريخ المسموح به إلى فصل الخدمة عن الاشتراك بدون أي إشعار. للحصول على معلومات مفصلة حول الرسوم المقررة، تفضل بالاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101.

تحصيل رسوم الخدمة

دفع رسوم

تقبل "اتصالات" الدفع بالطرق التالية:

الخدمات

- نقداً
- بطاقات الائتمان
- الشيكات البنكية (خاضعة لشروط وأحكام "اتصالات")

قنوات الدفع

يمكن للعميل أن يدفع فواتير الخدمات عبر القنوات التالية:

- مراكز الأعمال التابعة لـ "اتصالات"
- أجهزة الدفع الآلي التابعة لـ "اتصالات"
- محلات البيع التابعة لـ "اتصالات"
- إلكترونياً عبر موقع "اتصالات" على الإنترنت
- البنوك
- مكاتب بريد الإمارات
- عبر الهاتف المتحرك

سياسة استيفاء

التأمينات وردها

يجوز لـ "اتصالات" أن تحصلّ بمبالغ ضمان من العملاء وأن تتحقق من الأرصدة وفقاً لتقديرها الخاص. كما يجوز لـ "اتصالات" أن تطالب بالحصول على مبالغ ضمان عندما تكون وثائق تسجيل مشروع العميل قيد الإجراء أو عندما تكون تأشيرة الإقامة قيد الاستكمال أو عندما يتقدم العميل بطلب الحصول على خدمة التجوال الدولي. ويمكن كذلك المطالبة بتقديم تأمينات قبل إعادة الخدمات التي تم فصلها بسبب التأخر في دفع الفواتير. يتم الاحتفاظ بمبالغ الضمان الخاصة بالعملاء في حساب منفصل وللعلاء استعادة مبالغ الضمان والأرصدة الدائنة الخاصة بهم عند تقدمهم بطلب لوقف الخدمة وبعد التأكد من تسديدهم لكافة المبالغ المستحقة عليهم وكذلك يمكنهم التقدم بطلب لاستعادة مبلغ الضمان الذي تم إيداعه قبل وقف الخدمة بعد التأكد من استيفاء الشروط والأحكام الخاصة بالضمان.

7: خطوات التعامل مع الشكوى

التزامنا برعاية عملائنا

تسعى " اتصالات " دائماً إلى التميز في رعاية عملائها الذين تضعهم على رأس أولوياتها حيث تلتزم بتقديم خدمات ومنتجات ذات جودة رفيعة، كما تهدف إلى توفير احتياجات العملاء والاستجابة لتوقعاتهم. وفي حالة عدم رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها «المؤسسة»، فيرجى منهم التواصل معها حتى تتمكن من تحسين خدماتها باستمرار والتعامل بسرعة مع المشاكل التي يعاني منها العملاء.

كيفية تقديم الشكوى

يمكن للعملاء الذين يرغبون في تقديم شكوى رسمية حول خدمات " اتصالات " أن يتصلوا بمركز خدمة العملاء الذي يستقبل المكالمات على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع. ويتمتع موظفو خدمات العملاء بحرفية عالية تؤهلهم للتعامل مع كل الصعوبات التي تواجه العملاء.

يمكن التواصل مع موظفي مركز خدمة العملاء عبر الرقم المجاني 101 الخاص بالمشتركين للأفراد (على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع)، (من خارج الإمارات +9714004101)

الرقم المجاني (77333) 800speed الخاص بالشركات الصغيرة والمتوسطة (الأحد - الخميس: من 8 صباحاً حتى 4 مساءً) (من خارج الإمارات +971800speed(77333)

الرقم المجاني 8009111 الخاص بالشركات (على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع)، (من خارج الإمارات +9718009111)

البريد الإلكتروني: care@etisalat.ae

الفاكس: 105 (من خارج الإمارات +9714004105)

الموقع الإلكتروني: www.etisalat.ae

حل الشكوى

يقوم موظفو خدمة العملاء بتسجيل شكوى العميل في نظام إدارة الشكاوى ويخصص لها رقماً مرجعياً يمكن أياً من موظفي مركز خدمة العملاء من الوصول إلى الملف المعني وإطلاع العميل على آخر التطورات الخاصة بشكواه. وتسمى "اتصالات" إلى حل مشاكل العملاء في أقصر وقت ممكن. وإن لم تتمكن من تقديم الحل الفوري، تقوم بالبحث والتقصي اللازمين ومن ثم إخبار العميل بأخر التطورات. وفي جميع الأحوال تقوم "اتصالات" بإشعار العميل بنتيجة كل شكوى على حدة.

8: معلومات دليل الهاتف

خدمات استعلامات
الدليل

يهدف نظام الاستعلامات وخدمات دليل الهاتف التابع لـ "اتصالات" إلى تمكين الجمهور من الحصول على الأرقام التي يطلبونها بسهولة ويسر.

يمكن للعملاء الاستفادة من خدمة استعلامات الدليل بواسطة الدليل الورقي (الدليل المطبوع والمتوفر أيضاً على أقراص مدمجة) أو من خلال الاتصال المباشر بمركز الاستعلامات على الرقم 181.

وتشمل معلومات الدليل على الأقل ما يلي:

- الاسم
- صندوق البريد والمدينة
- رقم الهاتف

يجب الحصول مسبقاً على موافقة العميل لنشر بياناته في دليل الهاتف، كما يمكن للعميل أن يتقدم بطلب لحجب رقمه من الظهور في دليل الهاتف أو خدمات الاستعلامات.



تغطي خدمات استعلامات الدليل التي توفرها "اتصالات" عبر الرقم 181 دولة الإمارات العربية المتحدة بأسرها، ويمكن الاتصال بالرقم المجاني 101 للإطلاع على الرسوم المقررة على خدمات الرقم 181. ولتوفير الرقم المطلوب، يحتاج موظفو الاستعلامات إلى معرفة اسم ومكان صاحبه، كما يحتاجون في بعض الحالات إلى معلومات إضافية من أجل توفير الرقم الصحيح. وحفاظاً على خصوصية المعلومات، لا يمكن للعملاء أن يحصلوا على الاسم أو العنوان انطلاقاً من رقم هاتفي.

يمكن للعملاء الذين يرغبون في الحصول على نسخة مجانية من دليل الهاتف أن يزوروا أيضاً من مراكز أعمال "اتصالات" أو زيارة الموقع الإلكتروني: www.yellowpages.ae

9: خصوصية بيانات العملاء

تغطي سياسة حماية الخصوصية المطبقة في "اتصالات" كافة مراحل جمع البيانات الشخصية واستخدامها والكشف عنها. وهي البيانات التي يمكن لـ "اتصالات" الحصول عليها أثناء تعامل العملاء معها أو خلال زيارتهم لموقعها الإلكتروني أو أثناء شرائهم لأحد منتجاتها أو خدماتها، أو خلال اتصالاتهم بمركز خدمة العملاء وفي جميع الأحوال، تلتزم "اتصالات" بحماية البيانات الشخصية للعملاء وتضع خصوصيتهم على رأس أولوياتها حيث تبذل الكثير من الجهد والوقت لحمايتها.

وتتخذ "اتصالات" كافة الإجراءات الوقائية لحماية البيانات الشخصية للعملاء من الضياع أو السرقة أو سوء الاستعمال، الحصول عليها بشكل غير مشروع. الكشف عنها، تغييرها أو حذفها.

خصوصية العميل
هي أولويتنا



وتطبق "اتصالات" سياسات صارمة لتنظيم وصول الموظفين إلى سجلات العملاء حيث لا يسمح بالاطلاع على حسابات وسجلات وتقارير العملاء إلا لأغراض مهنية مرخص لها. ولا تحصل "اتصالات" من العملاء إلا على المعلومات التي ستمكنها من توفير الخدمات، كما أنها تقيد استخدام تلك المعلومات في الأغراض المرتبطة بعملها فقط.

وتبذل "اتصالات" قصارى جهدها لتكون بيانات العملاء دقيقة وصحيحة حيث يظهر قسم كبير من تلك البيانات في الفاتورة الشهرية للهاتف. وفي حالة وجود أي خطأ في بيانات العميل على الفاتورة، فيرجى منه اطلعا عليه بغية تصحيحه.

لا تتبع ولا تُجر "اتصالات" بيانات الاتصال الخاصة بالعملاء إلى الجهات الخارجية. ومع ذلك، فيتعين على «المؤسسة» أن تكشف عن بيانات العملاء دون الرجوع للعميل إذا طُلب منها ذلك بموجب القانون أو لحماية العملاء أو الموظفين أو الممتلكات، أو إلى المدى اللازم للاستجابة لأمر قضائي.

الإفصاح عن
المعلومات لجهات
خارج "اتصالات"

10: كيفية الحصول على نسخة من هذه القواعد

يمكن للعملاء أن يطلعوا على نسخة إلكترونية من هذه القواعد على الموقع:

<http://www.etisalat.ae/codeofpractice> كما يمكنهم الحصول مجاناً على نسخ مطبوعة

من مراكز الأعمال التابعة لـ "اتصالات".



أوزيارة موقعنا الإلكتروني
www.etisalat.ae

لمزيد من المعلومات تفضل بالاتصال على الرقم 101