

Orange انترنت

قواعد الممارسة لاغراض استخدام الزبائن وموظفي Orange انترنت

المحتويات:

صفحة رقم	البند
3	أ. المصطلحات
4	ب. طلب الحصول على الخدمة
4	1. الوثائق التي يقدمها الزبون المنزلي
4	2. الوثائق التي يقدمها الزبون التجاري (غير المنزلي)
4	3. عقود اشتراك الخدمات
5	4. نقل الخدمة
5	5. إنهاء عقد الخدمة
5	ج. الخدمات التي تقدمها Orange انترنت
6	1. الخدمات الأساسية
6	2. الخدمات الإضافية
7	3. خدمة الزبائن
7	د. جودة الخدمات المقدمة ومؤشرات الاداء الخاصة بها
7	1. معايير الجودة
7	2. بنود التعويض
8	3. الإبلاغ عن الأعطال
8	4. الإتصال ب Orange انترنت
9	5. معالجة الشكاوى
9	6. الإستفسار عن الفواتير
9	7. تسوية النزاعات
10	هـ. الفوترة، التحصيل و الأسعار
10	1. الفوترة
10	2. مراكز التحصيل
10	3. طرق الدفع
11	4. الدفعات المسبقة
11	5. حجب الخدمة
12	6. إلغاء عقد الخدمة من قبل Orange انترنت
12	7. الأسعار و التعريفات
13	و. حدود المسؤولية



14	ملحق رقم 1: أرقام عامة للإستعلامات و الشكاوى
14	ملحق رقم 2: مراكز خدمات الزبائن
17	ملحق رقم 3: معايير الجودة

المقدمة

قامت Orange انترنت بوضع قواعد الممارسة هذه بهدف تقديم الإرشاد لزبائنها المنزليين و الزبائن التجاريين وموظفي Orange انترنت آملين ان تكون هذه القواعد واضحة و مفيدة. تهدف هذه القواعد إلى توفير المعلومات الضرورية عن:

- كيفية الإتصال بـ Orange انترنت
- الخدمات الرئيسية المقدمة من قبل Orange انترنت
- الفوترة و الأسعار
- الشكاوى و تسوية النزاعات

صدرت قواعد الممارسة وفقا لاحكام المادة5.9 من اتفاقية الترخيص الممنوحة من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات Orange انترنت بتاريخ 23 كانون ثاني 2000. والمعدلة حسب نظام التراخيص الجديد بتاريخ 6 أيار لعام 2007. المعلومات الواردة ضمن قواعد الممارسة هذه قد تتغير من وقت إلى آخر و بموافقة الهيئة.

التعريف بـ Orange انترنت:

Orange انترنت هي واحدة من أنجح الشركات التي رافقت مسيرة النماء و التقدم التي شهدتها المملكة على مر السنين. و تعتبر Orange انترنت شركة رائدة في تقديم خدمات الاتصالات في الأردن، وذلك من خلال سعيها الحثيث لتحقيق أهدافها الاستراتيجية في توفير خدمة الاتصالات الشاملة لمواجهة احتياجات الزبائن الحالية والمستقبلية.

أ. المصطلحات

Orange انترنت: الشركة الاردنية لخدمات نقل البيانات.

الزبون: أي " شخص" طبيعي او اعتباري او اي شخص مفوض عنه (بموجب تفويض عدلي أو مصدق من بنك على صحة التوقيع) يتعاقد مع Orange انترنت للحصول على الخدمة.

الأهلية: يجب أن يكون عمر المشترك 18 سنة فأكثر كي يكون مؤهلا للاشتراك.

الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

قانون الاتصالات: قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته.

الرخصة: الرخصة الممنوحة للشركة الاردنية لخدمات نقل البيانات من قبل الهيئة بتاريخ 23 كانون الاول من عام 2008

قواعد الممارسة: مجموعة من القواعد العامة التي تهدف الى توجيه كل من موظفي الشركة والمشاركين للامور المتعلقة بشؤون المشتركين.

نموذج الطلب: هو النموذج الملحق بالعقد والمبين فيه بيانات طالب الخدمة ووصف الخدمة المراد الحصول عليها والذي يتم تعبئته من قبل المشترك للحصول على الخدمة المنوي الاشتراك بها.

نموذج الموافقة: نموذج مستلم من الزبون يقر الزبون بموجبه بان الخدمة تم تركيبها بنجاح.

خدمة نفاذ ال ADSL: توفير خدمة الوصول لخدمات بروتوكول الانترنت من خلال ال ADSL.

الشبكة: شبكة نقل الاتصالات العامة في الأردن التي تملكها Orange انترنت لتقديم الخدمة/الخدمات إلى الزبون.

نقطة نهاية الشبكة "نقطة الربط" : هي نقطة الربط التي تربط الشبكة مع شبكة التوزيع الداخلية التابعة للزبون.
 العقار : هو المكان الذي توفر له الخدمة عن طريق نقطة الربط.
 المحافظة : منطقة جغرافية في الأردن، واحدة من اثنتي عشرة منطقة إدارية ينقسم إليها الأردن حسب التقسيمات الإدارية المنصوص عليها في نظام التشكيلات الإدارية للمملكة.
 العنوان البريدي : العنوان الذي يحدده الزبون لاستلام الفواتير والمراسلات.
 العقد: و يعني الشروط و الأحكام، لائحة الأسعار الخاصة بالخدمة، نموذج الطلب و أي مرفقات أخرى توافق عليها الهيئة، إن وجدت.
 القوة القاهرة: هي الحادث الاستثنائي الذي لا يمكن توقعه ويستحيل دفعه ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلًا بحيث تصبح Orange انترنت غير قادرة على الوفاء بالتزاماتها الثابتة.

ب. طلب الحصول على الخدمة

للحصول على خدمة الانترنت، يمكن للزبون التقدم بطلب الخدمة وذلك بزيارة أقرب مركز خدمات زبائن و تعبئة النماذج الخاصة بالخدمة و توقيع عقد الإشتراك و الذي عادة تكون مدته التعاقدية سنة واحدة كحد أدنى او عن طريق الاتصال بـ Orange انترنت. يحق للزبون أن يطلب الخدمة لفترة مؤقتة (أقل من فترة الحد الأدنى للعقد)، و لكن بعد دفع كافة المبالغ و الرسوم عن سنة كاملة عند توفر الخدمة.

1. الوثائق التي يقدمها الزبون المنزلي عند التقدم بطلب الخدمة:

- الهوية الشخصية (وعليها الرقم الوطني)
- جواز السفر لغير الأردنيين أو جواز سفر أردني مؤقت
- رقم هاتف ارضي للعقار المراد تركيب خدمة الانترنت به.
- رقم هاتف الزبون الخليوي للاتصال به
- موافقة صاحب خط الهاتف الارضي الذي سيستخدم حساب الانترنت من خلاله.

تحتفظ Orange انترنت بحقها في رفض اي طلب لا يحتوي على المعلومات المطلوبة اعلاه.

2. الوثائق الإضافية التي يقدمها الزبون التجاري (غير المنزلي):

- طلب شراء.
- قبول العرض.
- السجل التجاري.
- بطاقة هوية الشخص المفوض.

3. عقود إشتراك الخدمات:

- تقوم Orange انترنت بتوفير الخدمات بموجب عقود إشتراك تشتمل على الشروط و الأحكام الخاصة بكل خدمة و التي يتم أخذ الموافقة المسبقة عليها من قبل هيئة تنظيم قطاع الإتصالات و ذلك حسب إتفاقية الترخيص الممنوحة للشركة.
- تشتمل هذه العقود على الشروط و الأحكام المتعلقة بما يلي إضافة الى معلومات أخرى حسب

طبيعة الخدمة المقدمة:

سرية معلومات الزبون، التعويضات، رسوم الخدمة و طريقة الدفع، الحد الأدنى للعقد، تسوية النزاعات بالإضافة إلى حق كل من الزبون و Orange انترنت في إنهاء العقد.

- يحق ل Orange انترنت تعديل او اضافة او الغاء أي بند من بنود العقد بعد الحصول على موافقة الهيئة على ذلك وشريطة اعلام الزبون خطيا او عن طريق الاعلان في صحيفة يومية قبل ثلاثين يوما من سريان التعديل ، ويسري التعديل اذا لم يتقدم الزبون الى Orange انترنت او الهيئة باعتراض قبل انتهاء تلك المدة.

تتوفر هذه العقود في مراكز خدمات المشتركين المنتشرة في المملكة ومع مندوبي بيع الميدان باللغتين العربية والإنجليزية لجميع الزبائن الراغبين بالإشتراك أو الإطلاع على أي من شروط وأحكام الخدمات المقدمة من قبل Orange انترنت .

4. توفير ونقل الخدمة:

في حالة تقدم الزبون بطلب توفير الخدمة أو نقلها، يتوجب عليه دفع كافة المستحقات لشركة Orange انترنت خلال فترة أقصاها 3 أيام من تاريخ إشعاره بالدفع. و في حالة تخلف الزبون عن دفع هذه المستحقات خلال هذه المدة يعتبر طلب النقل غير ساري المفعول، ويحق ل Orange انترنت الغاء الطلب.

5. إنهاء عقد الخدمة من قبل الزبون:

- يحق للزبون إنهاء عقد الخدمة بعد انقضاء فترة الحد الأدنى (اعتمادا على العرض)، في حال رغب بذلك، شريطة التقدم بطلب الإنهاء قبل أسبوعين على الأقل أو بما ينص عليه عقد الشروط و الاحكام الخاصة بالعرض وتسديد أية مستحقات غير مسددة للخدمة المطلوب إنهاؤها.
- كما يحق للزبون إلغاء طلب إنهاء عقد الخدمة خلال اسبوعين من تاريخ تقديم طلب إنهاء عقد الخدمة، دون أن يتحمل دفع رسوم تأسيس.
- بحالة رغبة الزبون الذي ينوي انهاء الخدمة بعدم الاحتفاظ بالمودم، فعليه تسليمه لفرع العبدلي أو موقع معرف لدى أورانج و تسليم وصل ضبط استلام المودم لدى أي من مراكز خدمات زبائن أورانج.
- يتوجب على المشترك دفع الاشتراكات الشهرية من تاريخ الفصل الى تاريخ نهاية العقد، في حال إيقاف الخدمة قبل انتهاء فترة العقد سواء بناء على طلب المشترك او بسبب وجود فواتير مستحقة غير مسدده.
- تقوم Orange انترنت برد التأمينات (إن وجد) للزبون خلال مدة اقصاها شهرين من تاريخ انهاء العقد بعد اقتطاع كافة الرسوم والاجور المستحقة لها.

ج. الخدمات المقدمة من قبل Orange انترنت

Orange انترنت شركة مرخصة لإنشاء وتشغيل وإدارة خدمات اتصالات عامة في الأردن، وتعمل Orange انترنت جاهدة للوصول الى أعلى المستويات النوعية والتكنولوجية سعياً لإرضاء زبائننا. تقدم Orange انترنت حالياً الخدمات التالية:

1. الخدمات الأساسية

▪ خدمة الخط الرقمي اللامتائل (ADSL):

خدمة تقدمها Orange انترنت تستخدم لنقل معلومات رقمية ذات سرعات عالية عبر شبكة الهواتف المتوفرة. وتوفر هذه التقنية سرعة عالية لتنزيل البرامج من شبكة الانترنت (Download) و سرعة اقل لتحميل البرامج من الزبون الى شبكة الانترنت (Upload).

▪ خدمة دارات الانترنت المؤجرة: خدمة تقدمها Orange انترنت لزيائنها التجاربيين. خدمة الدارات المؤجرة تستخدم لنقل معلومات رقمية ذات سرعات عالية بين مواقع المشتركين بحيث ان الدارة المؤجرة تكون مخصصة لزبون واحد فقط.

▪ خدمة التلفاز من Orange انترنت (IPTV): خدمة تقدمها Orange انترنت بحيث يتمتع الزبائن بمشاهدة قنوات تلفازية معينة من خلال اشتراكهم بخدمة الADSL.

▪ خدمة بروتوكول الانترنت - الشبكة الافتراضية الخاصة (IPVPN): خدمة تقدمها Orange انترنت وهي خدمة مساحة شبكية عريضة تقدم اتصال سريع وآمن واقتصادي بين مواقع شركة مفصولة جغرافيا من خلال شبكة افتراضية مخصصة مبنية على تقنية بروتوكول الانترنت.

2. خدمات التكاليف المضافة:

- البريد الالكتروني: يحصل الزبون علي بريد @orange.jo الالكتروني.
- الرقابة العائلية: الزبون يستطيع اغلاق وحجب مواقع الكترونية بحيث لا يستطيع النفاذ اليها من حسابه.
- IP الثابت: تمكن الزبون من الحصول على عنوان IP لا يتغير بكل مرة يقوم المشترك بعمل اتصال بخدمة الانترنت.
- المودم الاسلكي: يستطيع الزبون من التمتع بالدخول الى خدمة الانترنت بمنازلهم وشركاتهم من خلال مودم يتصل بالحاسوب لاسلكيا.
- ساعات تحميل اضافية: تمكن الزبون من التمتع بساعات تحميل اضافية دون تخفيض سرعة الانترنت لديه.
- ساعات WiFi: تمكن المشترك من الدخول الى خدمة الانترنت بالاماكن العامة (كالمطارات) من خلال اجهزتهم المجهزة بتقنية الWiFi.
- خدمة الWiFi: خدمة تقدمها Orange انترنت تستعمل لنقل المعلومات الرقمية بسرعات عالية بحيث يكون النطاق (Bandwidth) المتوفر مشتركا بين كل المحطات (اجهزة الحاسوب) من خلال الخلية اللاسلكية.
- خدمة الصوت باستخدام الانترنت للشركات: خدمة تقدمها Orange انترنت تستخدم لنقل الصوت وحلول المعلومات بخط واحد باستخدام تقنية الVOIP.
- خدمات الاستضافة: خدمة تقدمها Orange انترنت بحيث تمكن الشركات من الحصول على مواقع

الالكترونية خاصة بهم و/أو بريد الكتروني بإسم نطاق خاص بهم.

3. خدمة الزبائن (4608888 للمنازل) و (5800999 للشركات):
يجب ان تتوفر هذه الارقام على مدار الساعة (24 ساعة يوميا).

د. جودة الخدمات المقدمة ومؤشرات الاداء الخاصة بها

1. معايير الجودة:

- تقدم شركة Orange انترنت خدمات الانترنت ذات الجودة العالية، ففي حال وجود أية مشاكل أو أعطال على الخدمة تعمل Orange انترنت جاهدة على إصلاح هذه المشاكل أو الأعطال لضمان بقاء إستمرارية الخدمة لدى الزبون.
- وضعت هيئة تنظيم قطاع الإتصالات أهداف ومعايير للشركة لضمان جودة الخدمة المقدمة ضمن نظام التراخيص الجديد لجميع الخدمات التي تقدمها Orange انترنت و لجميع الشركات الأخرى المرخصة كل حسب الخدمات التي تقدمها.
- تلتزم Orange انترنت باعادة رسوم التأسيس الى الزبون في حال عدم تركيب الخدمة لاسباب تعود الى Orange انترنت.

2. بنود التعويض

- في حال حدوث عطل أو انقطاع في الخدمات المقدمة من قبل Orange انترنت وإذا ثبت أن العطل أو الانقطاع ناتج عن عوامل داخلية خاصة ناتجة عن خطأ من Orange انترنت ، وفي حال ثبوت ان العطل ناتج عن Orange انترنت، باستثناء الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لحالات التعديبات او في حالة الصيانه او التعديلات او التوسعات التي تتم على الشبكة والتي يتم الاعلان عنها في الصحف اليومية يحتفظ الزبون بحقه بالطلب من Orange انترنت رد رسوم اشتراك الخدمة المتأثرة بما يتناسب مع طول المدة التي كانت المشكلة قائمة خلالها وذلك بناء على طلب الزبون (وبحد اقصى قيمة الاشتراك الشهري)، على ان لا تقل مدة توقف الخدمة عن 5 ايام عمل.
 - الا ان Orange انترنت لن تكون مسؤولة عن تعويض الزبون في الحالات التالية:
 - أ- اذا لم يتم بالإبلاغ عن العطل
 - ب- اذا كان تأخير اصلاح العطل بسبب الزبون
 - ت- اذا كان العطل كان نشأ عن سبب أجنبي لا يد ل Orange انترنت فيه كآفة سماوية أو حادث فجائي أو قوة قاهرة أو فعل الغير.
 - ث- اذا كان العطل ناشئ عن سوء استخدام و/أو بسبب يعود للزبون.
- الحد الاقصى لمقدار المبلغ المراد عن أي حالة من حالات انقطاع الخدمة هي رسوم الاشتراك

الشهري الخاصة بفترة العطل. التعويض قد يكون بعدة اشكال، كإعادة الرسوم الشهرية أو منح خصومات أو ساعات اضافية مجانية أو ما تراه Orange انترنت مناسباً.

- بعد دفع رسوم تأسيس الخدمة (بما فيها اية رسوم أو تأمين) فإنه يحق للزبون ان يلغي طلب الخدمة واسترجاع ما تم دفعه من مبالغ مالية خلال فتره لا تتجاوز 3 أيام عمل من تاريخ الدفع.
- تلتزم Orange انترنت رد رسوم التأسيس والتأمين الى الزبون بعد استلام طلب خطي منه بالغاء الخدمة بعد مدة لا تزيد عن 3 أيام عمل من تاريخ الدفع بشرط ان لا تكون الخدمة قد تم ايصالها الى الزبون، خلال مدة لا تزيد عن 30 يوماً من تاريخ تقديم طلب الالغاء.
- لن يتم رد الرسوم الى الزبون في الحالات التالية:
 - 1- اذا تم تفعيل الخدمة في مواقع الزبون
 - 2- اذا تقدم الزبون بطلب الغاء الخدمة بعد 3 ايام عمل من تاريخ الدفع
 - 3- اذا كان تأخير ايصال الخدمة لاسباب تعود الى الزبون
- تلتزم Orange انترنت بارجاع رسوم التأسيس، بعد استلام طلب خطي من الزبون ، اذا لم يتم تسليم الخدمة خلال 30 يوم من تاريخ طلب الخدمة، على ان لا يكون سبب تاخير تسليم الخدمة عائد للزبون .

3. الإبلاغ عن الأعطال :

باستطاعة الزبون الإبلاغ عن أي عطل على الرقم المخصص للعناية بالزبائن 4608888 (للمنازل) و 5800999 (للشركات) على مدار الساعة.

الأعطال ممكن أن تكون بسبب شبكة Orange انترنت، أو بسبب الجهاز الموجود عند الزبون او بسبب طرف ثالث آخر (اعمال حفريات و بناء). إذا تم الإبلاغ عن العطل خلال ساعات الدوام الرسمية تبذل Orange انترنت جهودها لإصلاح العطل و إعادة توصيل الخدمة. كما و قد تطلب Orange انترنت من الزبون القيام ببعض الإجراءات للتأكد من أن العطل ليس بسبب الجهاز أو التوصيل الداخلي.

4. الإتصال بـ Orange انترنت:

في حال إحتاج الزبون للمشورة أو المعلومة أو المساعدة من قبل Orange انترنت فيإمكانه الإتصال على رقم العناية بالزبائن (4608888 للمنازل) و (5800999 للشركات) على مدار الساعة.

و كما ترحب Orange انترنت بزيارة زبائنها لمراكز خدمات الزبائن المنتشرة في المملكة، و باستقبال أي من الرسائل الخطية على عنوان Orange انترنت البريدي:

شركة Orange انترنت

الدوار الأول - جبل عمان

ص.ب: 1689 عمان 11118 الأردن

او على الموقع الالكتروني www.orange.jo

5. معالجة الشكاوى (الفنية و المالية):

تلتزم شركة Orange انترنت بتقديم أفضل خدمات الإتصالات. و لكن بالرغم من جميع الجهود فإن حصول الخطأ وارد، وعند حدوثه تكرر Orange انترنت الجهود لإصلاح هذا الخطأ و إعادته إلى وضع الصواب و بالسرعة الممكنة. تتبع Orange انترنت إجراءات شاملة لمعالجة شكاوى الزبائن تم وضعها بالإتفاق مع هيئة تنظيم قطاع الإتصالات.

عند تسجيل العطل على الرقم المخصص للعناية بالزبائن كما هو موضح في ملحق رقم (1)، تسعى Orange انترنت لحل هذا العطل بالسرعة الممكنة. بالنسبة إلى الأخطاء المالية (أخطاء الفواتير) و نظراً إلى وجود عملية تدقيق للفواتير فإن عملية تصويبها قد تحتاج إلى وقت أطول لحلها. في حال عدم رضى الزبون بالإجابة (الحل) يمكنه رفع شكواه إلى المدير المعني للتحقيق فيها. كما يحق للزبون اللجوء إلى الهيئة في حال عدم رضاه عن الحل الذي تم تقديمه من قبل Orange انترنت في الحالات التي تتعلق بشروط واحكام هذا العقد او مستوى الخدمة ونوعيتها او مخالفة شروط الرخصة.

6. الإستفسار عن الفواتير:

إصدار الفواتير يتم بشكل دقيق لضمان صحة الفواتير الصادرة للزبون. في حال عدم وضوح أي بند من بنود الفاتورة فيحق للزبون مراجعة أقرب مركز خدمة الزبائن للإستفسار أو الإعتراض على الفاتورة او الاتصال بمركز الاتصال 4608888 للمنازل و 5800999 للشركات وذلك خلال 3 أشهر من تاريخ صدورهما لتسجيل الإعتراض.

إن زبون Orange انترنت هو المسؤول عن تحمل كافة التكاليف الناجمة عن إستخدام خدمات الإتصالات المشترك بها وعليه دفع هذه التكاليف للشركة بناءً على فاتورته و حسب التاريخ المحدد لذلك.

7. تسوية النزاعات:

في حالة وجود خلاف يحاول الزبون و Orange انترنت أن يصلح مباشرة إلى اتفاق فيما بينهما، وإذا لم يتمكن من حل الخلاف بما يرضي الزبون، فيمكن للزبون أن يقدم شكوى إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في غير المنازعات المتعلقة بالاستحقاقات المالية أو اللجوء إلى المحاكم المختصة في المملكة لتسوية ذلك الخلاف:

الرقم المجاني لتلقي الشكاوي 080022313

تلفون الهيئة 5862020

فاكس الهيئة 5863641

ص ب 850967 عمان 11185 الأردن

هـ. الفوترة، التحصيل والأسعار

1. الفوترة:

يلتزم الزبون بدفع تكاليف الخدمات التي تقدمها له Orange انترنت. تقوم Orange انترنت بإصدار الفواتير شهرياً او حسبما يتفق عليه مع المشترك بنسخة الكترونية او نسخة ورقية لترسل إلى عنوان الزبون او بريده الالكتروني او هاتفه الخليوي ان وجد، مبيناً فيها ما يلي:

- اسم الزبون/رقم الفاتورة/رقم الخدمة
- العنوا ن البريدي
- الفترة الزمنية التي تغطيها الفاتورة
- أجور الخدمة/المكالمات
- رسوم الاشتراك
- رسوم خدمات إضافية
- ضريبة المبيعات
- أية رسوم او ضرائب أخرى
- أية خدمات تابعة لعروض جديدة
- الرصيد السابق للزبون بتاريخ إصدار الفاتورة
- تاريخ إستحقاق دفع الفاتورة

إذا كان رصيد حساب الزبون دائماً بسبب عمليات تسجلت لصالحه يبقى الرصيد الدائن في حساب الزبون و يستخدم في تسديد الفواتير في وقت لاحق.

2. مراكز التحصيل

بإمكان زبون Orange انترنت أن يختار الموقع الذي يناسبه لتسديد فاتورته وذلك إما من خلال:

- مراكز خدمات زبائن Orange انترنت والمنتشرة في كافة مناطق المملكة (مرفق رقم 2)
- البنوك المعتمدة وفروعها
- مكاتب البريد
- مقر الزبون مباشرة
- الدفع الالكتروني عبر الموقع الالكتروني لـ Orange انترنت www.orange.jo
- اية طريقة ممكن ان تبتكرها أو تضيفها Orange انترنت

تحفظ Orange انترنت بحقها بفرض رسوم على الزبائن على اي من مراكز الدفع المذكوره اعلاه حسبما تراه مناسباً على ان تقوم Orange انترنت بتوفير بدائل مجانية لمثل هذه الخدمات وضمن شروط معينة .

3. طرق الدفع

يتم تسديد الأجرور المستحقة لـ Orange انترنت من خلال إحدى الطرق التالية:

- نقداً
- عن طريق البنك (بتفويض بنكي من الزبون)
- بشيك مصرفي (مصدق)
- بطاقة ائتمان "في حال توفر الإمكانيات الفنية"
- البطاقات المدفوعة مسبقاً
- التسديد الإلكتروني

تحتفظ Orange الانترنت بحقها بفرض رسوم على الزبائن على اي من طرق الدفع المذكوره اعلاه حسيبما تراه مناسباً على ان تقوم Orange الانترنت بتوفير بدائل مجانية لمثل هذه الخدمات وضمن شروط معينة .

4. الدفعات المسبقة

بإمكان زبون Orange الانترنت ان يدفع مسبقاً مبلغاً من المال يدخل في رصيد حسابه. وتقتطع من قيمة الفواتير التي ستصدر لاحقاً تلقائياً.

5. حجب الخدمة

تحتفظ Orange الانترنت بحقها في حجب الخدمة المقدمة إلى الزبون في الحالات التالية مع مراعاة أحكام المادة 58 من قانون الاتصالات:

- تأخير دفع الرسوم والمبالغ المستحقة لـ Orange الانترنت.
- في حال إعادة بيع أجهزة و/أو تأجير خدمة الاتصالات أو المتاجرة بها دون موافقة Orange الانترنت و هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، على ان يتم اذار الزبون قبل أن يتم حجب الخدمة.
- إذا تسبب بأضرار مادية للشبكة خلال انتفاعه بالخدمة.
- إذا استخدمت خدمة الاتصالات استخداماً مخالفاً للتشريعات أو الآداب العامة.
- التنازل عن الخدمة بشكل مؤقت أو دائم، إلى طرف ثالث بدون موافقة Orange الانترنت، و لم يصح وضعه خلال أسبوع على الرغم من إنذاره خطياً.
- إذا أعلن إفلاس الزبون، أو خسر جدارته الائتمانية وسمعته و كان من الجلي عدم مقدرته على دفع مستحقاته مستقبلاً لـ Orange الانترنت.
- عند وجود أي عطل فني ، تعديل او صيانته في النظام ، على ان يتم اعلام الزبون مسبقاً، حيث يتم وصل الخدمة في اقرب وقت ممكن دون رسم اعادة الوصل.
- اذا صدرت قرارات مباشرة من الهيئة و/او الجهات الرسمية بوقف الخدمة للزبون او وقفها بشكل عام.
- عند اخلال الزبون باي من البنود المذكورة في هذا العقد و / او مخالفته لاحكام قانون الاتصالات الساري المفعول / وبعد اشعاره بذلك.
- عند افلاس Orange الانترنت او تصفيتها.
- عند الغاء الترخيص الممنوح لـ Orange الانترنت من قبل الهيئة او خلفائها او سحبه او وقفه لاي سبب كان.
- لاسباب امنييه ولدواعي السلامة العامة.
- في حال تبين للشركة عدم صحة أي وثيقة من الوثائق المطلوبة و المقدمة من قبل الزبون، و لم يقم الزبون بتصحيح وضعه خلال اسبوع من تاريخ اشعاره.
- إذا قام الزبون بأي إحتيال على Orange الانترنت أو زبائنها الآخرين يتم فصل الخدمة فوراً بدون إشعار مسبق.

يعتبر الفصل الكلي للخدمة انذاراً من الشركة بفسخ العقد مع الزبون لعدم وفائه بالتزامه بالدفع مقابل الخدمة.

يحق للزبون (للمنازل) طلب حجب الخدمة مؤقتاً وذلك بتقديم طلب في إحدى مراكز خدمات الزبائن، بعد دفع كافة المبالغ المستحقة و الرسوم المذكورة في قائمة الأسعار و التعريفات المطبقة، وبحد اقصى لمدة 3 اشهر يدفع نصف الرسم الشهري بفترة الفصل.
تحتفظ Orange انترنت بحقها بعد اخذ موافقة الهيئة في تعديل المدة التي يبقى فيها خط الزبون مفصولاً الى ان يتم فسخه وحسبما تراه مناسباً.

6. إلغاء عقد الخدمة من قبل شركة Orange انترنت:

تحتفظ Orange انترنت بحقها في إلغاء عقد الخدمة في الحالات التالية:

- إذا لم يسدد الزبون كافة الرسوم والأجور المستحقة لـ Orange انترنت خلال مدة لا تقل عن 14 يوماً من تاريخ حجب الخدمة عنه. سيتم بذل الجهود اللازمة لإعلام الزبون بالطرق المتاحة لـ Orange بضرورة الدفع. في حال رغب الزبون باستعادة الخدمة عليه التقدم بطلب خدمة جديد ودفع كافة المبالغ المستحقة عليه لـ Orange انترنت من الخدمة السابقة والجديدة. وفي حال تبين للشركة مستقبلاً أن الزبون قد حصل على الخدمة بطرق غير شرعية عندها تكون Orange انترنت غير ملزمة بإعلام الزبون بإلغاء أو حجب الخدمة مسبقاً.
- إذا قام الزبون بنقل الخدمة إلى موقع آخر و/أو غير نقطة الربط دون موافقة Orange انترنت أو قام بتزويد فرع من الهاتف خارج حدود العقار المحدد في عقد الإيجار أو سند الملكية المرفق مع طلب الخدمة.
- إذا تنازل الزبون عن الخدمة إلى طرف ثالث بدون موافقة Orange انترنت ، على فرض أن الوضع لم يصحح خلال ثلاثين يوماً من تاريخ الحجب الكلي للخدمة.
- عند وفاة الزبون في حال كونه فرداً او عند إفلاسه في حال كونه شركة ، أو خسر جدارته الائتمانية وسمعته و كان من الجلي عدم مقدرته على دفع مستحقاته مستقبلاً لـ Orange انترنت .
- إذا تكرر إخلال الزبون لأي من شروط هذا العقد، ولم يصحح وضعه خلال 14 يوماً من تاريخ إبلاغه الإنذار الخطي.

7. الأسعار والتعريفات:

- تحتفظ Orange انترنت بحق تحصيل رسوم التأسيس و التأمين مسبقاً قبل تقديم الخدمة، حسب قائمة الأسعار والتعريفات المطبقة والموافق عليها من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات. على الزبون أن يدفع كافة المبالغ المترتبة عليه في فاتورته خلال 30 يوم من تاريخ الفاتورة. قد يتم تغيير هذه الفترة وذلك حسب العروض والاتفاقيات مع الزبون.
- يجوز لـ Orange انترنت أن تطلب تأميناً يزيد عما هو وارد في قائمة الأسعار و التعريفات ، شريطة ألا يزيد هذا التأمين عن الأجور المعقولة المتوقعة على الزبون لمدة ثلاثة أشهر.

- إذا تجاوز المبلغ المستحق على الزبون قبل إصدار الفاتورة قيمة التأمين يحق ل Orange انترنت أن تطالب بزيادة قيمة التأمين. وتقوم بإعلامه بضرورة تسديد المبالغ المستحقة عليه فوراً و تحتفظ Orange انترنت بفصل الخدمة إذا لم يستجب الزبون.
- تعتبر الفاتورة المقدمة للزبون نهائية واثباتاً كافياً للمبالغ والرسوم التي يتوجب على الزبون دفعها، بدون الإخلال بحق الزبون في الاعتراض على فاتورة الخدمة. هذا وتعتبر الفاتورة دليلاً على المبلغ المتوجب دفعه من قبل الزبون ما لم يعترض عليها خلال مدة 30 يوم من تاريخ إصدارها. كما وتعتبر الفاتورة انذاراً بالدفع وان عدم تسديدها في تاريخ الاستحقاق يجيز للشركة حجب الخدمة دون الحاجة الى اشعار آخر.
- تحتفظ Orange انترنت بحقها زيادة الاجور والاسعار بعد اعلام الهيئة والقيام بإعلام الزبائن عن الاجور والاسعار الجديدة عن طريق الاعلان عنها في صحيفتين محليتين وذلك قبل شهر على الأقل من تاريخ سريانها على جميع العقود، كما يحق لها تخفيض الاجور والاسعار بعد اعلام الهيئة مسبقاً عنها ويتم تطبيقها فور الاعلان عنها للزبائن.
- على زبائن Orange انترنت ان يدفعوا الرسوم والضرائب المستحقة على خدمات الاتصالات والتي تحصلها Orange انترنت نيابة عن الحكومة .
- تقدم Orange انترنت عروض تشجيعية من حين لآخر ولفترة محددة، شريطة أن لا تميز هذه العروض بين زبون وآخر لهما نفس الظروف .

و. حدود المسؤولية

- Orange انترنت ليست مسؤولة أمام الزبون عن أي عطل أو ضرر أو عن التأخر في تقديم او استعادة الخدمة، أو لفقدان او تلف في أملاك الزبون بسبب انقطاع أو فصل الخدمة، طالما كانت هذه الحوادث نتيجة القوة القاهرة. مع الاخذ بعين الاعتبار ما ورد في المادة (د) بحيث يكون التعويض عن قيمة الاشتراك المشترك الشهري فقط وبما يتناسب مع مدة انقطاع الخدمة.
- Orange انترنت مسؤولة عن حماية سرية بيانات الزبون بموجب قانون الاتصالات رقم 13 لعام 1995 وتعديلاته، باستثناء المعلومات التي يوافق الزبون على نشرها أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها وفقاً لطلب الجهات الامنية/أو الجهات القضائية و/أو بناءً على طلب رسمي من الهيئة.
- Orange انترنت ليست مسؤولة عن أية معلومات يفصح عنها زبائننا، أو عن أية أضرار يسببونها لاطراف أخرى، أو عن أي سبب آخر خارج عن حدود مسؤولية وسيطرة Orange انترنت.
- يحق Orange انترنت طلب معلومات تتعلق بجدارة الزبائن الائتمانية وسمعتهم، وتتعهد Orange انترنت بالحفاظ على سرية تلك المعلومات وعدم استغلالها لغايات تجارية أو لغايات الإضرار بالزبائن، على أن لا يتم الإفشاء عن مضمون تلك المعلومات لأي طرف ثالث غير مخول قانونياً.
- تحتفظ Orange انترنت بحقها في تعديل قواعد الممارسة الخاصة بها حسبما تراه مناسباً، على ان لا يتم اعتبار هذا التعديل ساري المفعول الا بعد الحصول على موافقة الهيئة .

الملحق رقم (1): أرقام عامة للاستعلامات والشكاوى:

4608888	استقبال شكاوى الأعطال، وتوفير الخدمات (للمنازل)
5800999	استقبال شكاوى الأعطال، وتوفير الخدمات (للشركات)

الملحق (2): مراكز خدمات الزبائن

رقم الفاكس	رقم الهاتف	العنوان الجغرافي	المنطقة	اسم مركز خدمة الزبائن	
5652200	5604488	شارع عبد الرحمن الواكد - مقاب فندق المريديان	عمان	الشميساني	1
5688611	5686666	شارع الملك حسين - بالقرب دوار الداخلية	عمان	العبدلي	2
4643110	4620646	عمارة البرج الطابق الارضي - شارع الامير محمد	عمان	البرج	3
4613333	4617400	وسط البلد شارع الامير محمد	عمان	الخيام	4
5857335	5828815	الدوار الثامن شارع المطار	عمان	البيادر	5
4608002	4608030	حي التلاع الشرقي شارع وصفي التل نفس عمارة الكلحة	عمان	الجاردنز	6
5657331	5657330	شارع خالد بن الوليد	عمان	جبل الحسين	7
5711303	5712714	مرج الحمام - شارع الأميرة تغريد حي نويران	عمان	مرج الحمام	8
4872200	4881881	ماركا الشمالية حي حمزة شارع منصور السرحان بجانب المؤسسة الاستهلاكية العسكرية	عمان	ماركا	9
5501722	5501720	شارع مكة - مكة مول الطابق الثاني	عمان	مكة مول	10
5654005	5654006	الشميساني - شارع معروف الرصافي	عمان	بلازا	11
5826937	5826937	البيادر - مؤسسة السلام - شارع الشعب	عمان	السلام	12
5651275	5651275	الشميساني - شارع الثقافة	عمان	الشميساني سنتر	13

5855982	5801666	الدوار السابع - شارع صالح الصمادي	عمان	الصويفية سنتر	14
5357702	5354660	شارع الملكة رانيا قرب حلويات عرفات	عمان	صويلح	15
5518999	5518666	حي السلام شارع عمر بن عبد العزيز بناية 122	عمان	تلاع العلي	16
6420398	6420500	مبنى Orange / شارع عمان / بجانب مركز صحي عجلون	الشمال	عجلون	17
6521690	6521999	دير ابي سعيد / ش . الرئيسي / قوَب مبنى البلدية	الشمال	الكورة	18
6233521	6231350	ش . الشهداء / خلف مبنى البلدية	الشمال	المفرق	19
7384888	7385484	الحي الشمالي / مقابل البريد الاردني	الشمال	الرمثا	20
3615767	3615159	مثلث المشيرفة / قرب شركة الكهرباء الاردنية	الشمال	الرصيفة	21
7585225	7585316	تقاطع سما الروسان / مقابل مستشفى اليرموك	الشمال	بني كنانة	22
7243621	7243622	ش . الجامعة	الشمال	اربد سنتر	23
7248500	7253999	وسط البلد / دوار البريد	الشمال	اربد	24
6340770	6351112	ش . الملك عبدالله / عمارة الليث / قرب بنك القاهرة عمان	الشمال	جرش	25
6587555	6587103	قرب مبنى بلدية الشونة	الشمال	الشونة الشمالية	26
3970085	3970777	ش . الملك حسين	الشمال	الزرقاء سنتر	27
3982412	3990666	ش . النزهه / قرب مجمع الدوائر الحكومية	الشمال	الزرقاء	28
3992443	3992388	ش . الاندلس / قرب مستشفى الزرقاء الحكومي	الشمال	الزرقاء الشمالي	29
4729260	4729760	الشارع الرئيسي / بجانب بنك الاسكان	الجنوب	الفحيص	30

2353344	2352999	شارع الميدان	الجنوب	الكرك	31
2370299	2371342	المزار الجنوبي/الشارع الرئيسي	الجنوب	المزار	32
2315422	2315421	القصر/الشارع الرئيسي	الجنوب	القصر	33
4766000	4749655	بجانب مستشفى البشير	الجنوب	الاشرفية	34
4460282	4461000	الجيزة/الشارع الرئيسي	الجنوب	الجيزة	35
2013985	2013976	مقابل متنزه البلدية	الجنوب	العقبة	35
3573301	3573155	مقابل البنك الاسلامي	الجنوب	دير علا	37
5370742	5370745	شارع الامير علي/مقابل المدرسة الصناعية	الجنوب	عين الباشا	38
2132486	2133666	شارع الملك عبدالله	الجنوب	معان	39
3252607	3247755	مادبا / شارع السعادة	الجنوب	مادبا	40
4370711	4370601	مقابل المسجد الكبير	الجنوب	نزال	41
4022653	4027830	قرب المسجد الكبير	الجنوب	سحاب	42
2351199	2351375	عمارة المؤسسة الاستهلاكية العسكرية	الجنوب	سلام / الكرك	43
3552182	3551011	شارع الأمير حمزة	الجنوب	السلط	44
2240454	2243454	الشارع الرئيسي/وادي زيد	الجنوب	الطفيلة	45
4126442	4126410	بجانب بنك الإسكان	الجنوب	الطبية	46
2154448	2154446	بجانب بنك الإسكان	الجنوب	وادي موسى / البتراء	47
4734662	4734663	شارع مادبا/بجانب حلويات السهل الأخضر	الجنوب	الوحدات سنتر	48

الملحق (3): معايير الجودة

الرقم	المؤشر	التعريف	الهدف
1	الوقت المستغرق لإيصال الخدمة عندما تكون الشبكات الخارجية غير متوفرة	الوقت المستغرق من لحظة طلب خدمة ما من خلال مقدم خدمة اتصالات عامة الى لحظة توفير الخدمة.	$\geq 80\%$ خلال 10 يوم $\geq 90\%$ خلال 22 يوم
2	معدل الاعطال	عدد تقارير الاعطال لكل 1000 خط نفاذ على الخط ثابت	100 عطل كحد اقصى لكل 1000 خط نفاذ على الخط الثابت في فترة ستة اشهر
3	الزمن اللازم لتصليح الاعطال	الوقت المستغرق لتصليح العطل من لحظة تبليغ الزبون الى لحظة تصليح العطل.	$\geq 80\%$ من الاعطال يجب ان تحل خلال 72 ساعة.
			$\geq 90\%$ من الاعطال يجب ان تحل خلال 144 ساعة
4	شكاوى صحة الفواتير	نسبة الاخطاء في الفواتير الصادرة.	$\leq 2\%$ من شكاوى الفواتير صحيحة
5	شكاوى عامة	لها علاقة باي شكاوى عامة تتعلق بالخدمات ومنها: تاخير او عدم التركيب، تاخير او عدم اصلاح العطل بعد تسجيل شكاوى الاعطال، عدم جودة الخط، خدمات الزبائن، او اي شكاوى ذات علاقة	$\leq 10\%$
6	معالجة الشكاوى	نسبة وعدد جميع الشكاوى المسجلة والتي تم حلها خلال 10 ايام .	$\geq 85\%$ من عدد الشكاوى المسجلة يجب ان تحل خلال 10 ايام عمل.
7	الوقت المستغرق لاستجابة مامور المقسم	الوقت المستغرق من لحظة طلب خدمة ما الى لحظة استجابة موظف المقسم على الزبون لتقديم الخدمة لمطلوبة باستثناء خدمات الرد الالي.	معدل زمن الاستجابة ≤ 80 ثانية
			$\geq 60\%$ من المكالمات الواردة لمامور المقسم يجب ان تجاب خلال 60 ثانية