

رقم العقد

رقم الطلب

عقد ربط المشترك بمنظومة (Jordan European Internet Services)
Installation to Jordan European Internet Services Network

نوع الاشتراك:.....

محرر فيما بين،

الشركة الاردنية الاوروبية لخدمات الانترنت ويشار إليها فيما بعد ولغايات هذا العقد بالشركة:
Amman – Jordan / شارع الشريف ناصر بن جميل
P.O Box 1288
Amman – Jordan 11941
الموقع الالكتروني: www.jcs.jo بريد الكتروني: pr@jcs.jo

وفيما بين السيد / السادة:.....المحترم

ويسمى فيما بعد ولغايات هذا العقد بالمشترك، وعنوانه:

المدينة/المحافظة:.....

حي:.....

شارع:.....

عمارة/ منزل رقم:.....

رقم الشقة:.....

نوع ورقم الوثيقة (هوية / جواز سفر) :

رقم الوطني للمنشأة لدى دائرة مراقبة الشركات (للشركات) :

موبايل (الشخص المسؤول عن الاشتراك):

موبايل (2):

هاتف :

فاكس:

رقم المستأجر (في حال الاجار) :

بريد الكتروني:

أنا الموقع أدناه ، أؤكد أن جميع المعلومات المزودة مني صحيحة ودقيقة وأوافق على الأحكام والشروط المرفقة بهذا العقد وأية ملاحق قد تتعلق به والتي تعتبر جزء لا يتجزأ منه وتقرأ معه كوحدة واحدة، وبمجرد توقيعني فأبني أوافق على التعاقد مع الشركة.

Jordan European Internet Services Co

المشترك

التوقيع:

الاسم:

التوقيع:

التاريخ:

الشروط العامة

أولاً) التعريفات: يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذا العقد وملاحقه المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك

الشركة Jordan European Internet Services : الشركة الاردنية الاوربية لخدمات الانترنت ذ.م.م وهي شركة مرخصة لبث القنوات التلفزيونية عبر شبكة الكيبل

المشترك : الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يوقع على عقد الربط بمنظومة

Jordan European Internet Services بعد أن يكون قد قرأ ووافق على جميع الشروط والأحكام المبينة أدناه.

مركز خدمات المشتركين
Call Center مركز خدمة المشترك عبر الهاتف طوال 24 ساعة يومياً ومن خلاله تستقبل كافة الشكاوى المتعلقة بأي من الأعطال في الخدمة المقدمة و/أو الشبكة ويتم من خلالها الإجابة على جميع استفسارات المشترك.

المنظومة : شبكة الألياف الضوئية والمحورية والتي تصل بين محطات البث الرئيسية وبين شبكات المشتركين الداخلية.

محطات البث : وهي المحطات والمراكز المملوكة للشركة Jordan European Intern Services التي تستقبل الموجات من الأقمار الصناعية

و/أو مصدر آخر ويتم بثها بواسطة هذه المحطات إلى المشتركين.

شبكة الكيبلات الداخلية للمشارك : شبكات أحادية محورية مملوكة من قبل المشترك وتتواجد في عقاره وتربط أجهزة تلفاز المشترك بمنظومة

Services Jordan European Internet

توصيل منظومة : عملية الربط والتوصيل بين منظومة Jordan European Internet Services وشبكة الكيبلات الداخلية للمشارك.

Jordan European Internet Services

الخدمة : خدمة الكيبل التلفزيوني

الهيئة : هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

طلب ربط المشترك بمنظومة : النموذج المطبوع على خلف العقد والذي يعينه المشترك بمعلومات تعريفية عنه عند الإشتراك.

Jordan European Internet Services

ثانياً: موضوع العقد: ربط المشترك بمنظومة (Jordan European Internet Services)

ثالثاً: التزامات الشركة (Jordan European Internet Services)

1. تلتزم الشركة (Jordan European Internet Services) بتحديد الكوابل من منظومة Jordan European Internet Services إلى أقرب نقطة تراها الشركة Jordan European Internet Services مقبولة من مدخل الشقة/السكن الرئيسي وطبقاً للمواصفات والمعايير الدولية المتعارف عليها، وبالنتيجة فإن ملكية هذا الجزء من تمديدات الكوابل لمنظومة Jordan European Internet Services. تُؤول إلى الشركة (Jordan European Internet Services).

2. يقر المشترك بعلمه وموافقته على عدم مسؤولية الشركة (Jordan European Internet Services) عن أية أضرار قد تلحق به من جراء تعطل شبكة الكيبل أو وقف الخدمة عنه نتيجة للظروف القاهرة أو لأي سبب خارج عن إرادة الشركة كالألزل والفيضانات وأعمال الشغب وسحب رخصة الشركة (Jordan European Internet Services) أو تدخل صادر عن الحكومة أو أي سبب آخر يشمل تعريف القوى القاهرة.

3. لا تكون الشركة (Jordan European Internet Services) مسؤولة عن عدم تمكن المشترك من الانتفاع بالخدمة بسبب عدم اتباعه للتعليمات وشروط الاستخدام الصادرة عن الشركة (Jordan European Internet Services) أو أية وثائق مرفقة بها أو أية معلومات تصدر عن الشركة (Jordan European Internet Services) كتحديد الجهات والمؤسسات المعتمدة

للتמיד الداخلي للشقق السكنية و/أو نوعية الكوابل التي توصي الشركة (Jordan European Internet Services) باستخدامها لغايات التمديد الداخلي.

رابعاً: التزامات المشترك:

1. يتعهد المشترك بالحفاظ على شبكة الكيبل وعدم التلاعب بأي جزء منها أو تفكيكها. كما يتعهد المشترك بعدم استخدام شبكة الكيبل لأية أغراض تخل بالقوانين والأمن والسلامة العامة والنظام العام المعمول به داخل المملكة الأردنية الهاشمية. ويقر بعلمه بأن قيامه بأي من الأفعال المذكورة في هذا البند كاستخدام مكونات شبكة الكيبل من مواد وخدمات أو إرسال الاشارات والترددات من خلالها دون علم الشركة (Jordan European Internet Services) وبشكل مخالف للقانون يستوجب الملاحقة القانونية ويحمل المشترك كافة التبعات والمسؤوليات القانونية.

وبالنتيجة فإنه يتحمل كلفة الإصلاح والعطل والضرر الذي قد يلحق بالشركة (Jordan European Internet Services) و/أو شبكة الكيبل جراء مخالفته لهذا البند مع الأخذ بعين الاعتبار ما ورد في البند (10) من هذا العقد

2. يقر المشترك بعلمه بأن شبكة الكيبل هي من أملاك الشركة (Jordan European Internet Services) وأن كافة أجزائها ومعداتها هي حق خالص لشركة (Jordan European Internet Services) ويحق لها تحديث شبكة الكيبل في أي وقت تراه الشركة (Jordan European Internet Services) مناسبة دون الحاجة إلى موافقة المشترك على ذلك، على أن يتم إعلام

المشترك مسبقاً عن أية تحديثات تنوي الشركة (Jordan European Internet Services) القيام بها على الشبكة.

3. يقر المشترك بصحة المعلومات الواردة في هذا الطلب و/أو الوثائق المرفقة به ويخلي بذلك مسؤولية الشركة (Jordan European Internet Services) عن أية معلومات مغلوطة أو

خاطئة تم على أساسها تمديد الكوابل كما يلتزم المشترك بتزويد الشركة (Jordan European Internet Services) و/أو وكلائها المعتمدين بأية تحديثات أو تغييرات قد تحصل على المعلومات الواردة في هذا العقد كانتقاله لمكان سكن آخر أو تغيير رقمه الوطني أو أية معلومة أخرى وبخلاف ذلك لا تتحمل الشركة (Jordan European Internet Services) أية مسؤولية قد تنشأ نتيجة لهذا التغيير ومتعلقة بموضوع هذه الاتفاقية.

4. في حال كون المشترك مستأجراً فإنه يقر بمسؤوليته أمام المالك و/أو أي طرف ثالث عن أية خلافات قد تنشأ نتيجة لعملية تمديد الكوابل المتفق عليها في هذا العقد. والمشارك يقر بعلمه وموافقته على استخدام الجزء المخصص له من منطقة الخدمات المشتركة في العقار لغايات تمديد الكوابل إلى الشقة السكنية و/أو عقاره موضوع هذا العقد.

5. يقر المشترك بعلمه بأن هذا العقد ينحصر في تمديد الكوابل من منظومة (Jordan European Internet Services) ولشقة واحدة فقط وأنه وبعد توقيع هذا العقد فإن للمشارك الحق في توقيع عقد الخدمات المرخص للشركة (Jordan European Internet Services) لتقديمها من خلال منظومة (Jordan European Internet Services).

خامساً: الأجر والرسوم:

1. يلتزم المشترك بدفع مبلغ وقدره () دينار أردني غير مسترد وغير شامل لأية ضرائب مفروضة من الحكومة على هذه الخدمة وذلك بدل تمديد كوابل. ويقر المشترك بعلمه بأن هذا التمديد مخصص للشقة/السكن المحدد في هذا العقد فقط هو التمديد ثابت ومتصل بالعقار/الشقة موضوع هذا العقد وان اي تمديد من منظومة (Jordan European Internet Services) لشقة/سكن آخر يستوجب عقد جديد ورسوم تمديد جديد.

سادساً: أحكام خاصة

1. يخضع هذا العقد وبنوده للقوانين السارية في المملكة الأردنية الهاشمية وتكون محاكم المملكة صاحبة الصلاحية والإختصاص بالنظر في أي نزاع قد ينشأ عن تفسير أو تطبيق أي من بنوده ، كما يحق للمشارك اللجوء إلى الهيئة لغايات حل أي خلاف أو نزاع فيما يتعلق بأي من شروط وأحكام هذا العقد.
2. تم توقيع هذه الاتفاقية على () نسخ واستلم كل فريق نسخة عنها بعد قرائتها بندا بندا وفهمه لمضمونها وتوقيعها من قبل أطرافها.
3. تم تنظيم هذا العقد باللغتين العربية والإنجليزية، وفي حال وجود أي إختلاف بينهما تكون أولوية التطبيق لبند العقد باللغة العربية.

.Jordan European Internet Services Co

شروط وأحكام العقد

1. المقدمة:

صدرت هذه الشروط والأحكام من قبل الشركة وتم إقرارها والموافقة عليها من قبل الهيئة ، ويحق للشركة تعديل هذه الشروط والأحكام شريطة الحصول على موافقة الهيئة المسبقة ، وتصيح هذه التعديلات سارية المفعول بعد 30 يوماً من الإعلان عنها أو بعد إرسال نسخة منها إلى المشترك، ما لم يقيم المشترك بالاعتراض خطياً على هذه التعديلات إلى الهيئة أو للشركة قبل انتهاء فترة الـ 30 يوماً.

صدرت هذه الشروط والأحكام باللغتين العربية والانجليزية ، وفي حال وجود إختلاف بينهما تكون بنود وشروط العقد باللغة العربية هي المعتمدة.

يقر المشترك بأنه قد قرأ وفهم شروط وبنود عقد الاشتراك قبل توقيعه عليها . وعليه ، تمت الموافقة .
تعتبر هذه المقدمة جزءاً لا يتجزأ منه وتقرأ معه كوحدة واحدة .

2. تعريفات : يكون للمصطلحات التالية المعاني المبينة أدناه المخصصة لها ما لم تدل القرينة على غير ذلك :

الهيئة: تعني هيئة الاتصالات وفقاً لقانون الاتصالات رقم (13) لعام 1995 وتعديلاته .
الشركة: تعني الشركة الأردنية الأوروبية لخدمات الانترنت وهي شركة مرخصة من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات .
المشارك : الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه لتوقيع نموذج طلب الاشتراك بالخدمة بعد أن يكون قد قرأ وافق على جميع شروطه وأحكامه .
الخدمة: تعني خدمة الانترنت المقدمة باستخدام شبكة الألياف الضوئية العائدة للشركة .

الرخصة: هي العقد أو الاتفاقية الموقع أي منها بين الهيئة والشركة للسماح لها بتقديم خدمات اتصالات عامة، وذلك وفق أحكام قانون الاتصالات والأنظمة الصادرة بموجبه .
نموذج طلب الاشتراك بالخدمة: 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 فيها.
عقد الاشتراك: تعني الشروط والأحكام ونموذج الاشتراك وأي ملحقات تحكم العلاقة بين الفريقين، والتي بموجبها يتم تزويد المشترك بالخدمة.
قانون الاتصالات : قانون الاتصالات رقم (13) لعام 1995 وتعديلاته .
القوة القاهرة: هي الحادث الاستثنائي الذي لا يمكن توقعه ودفعه ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلاً بحيث لا تعود الشركة قادرة على الوفاء بالتزاماتها الثابتة بموجب هذا العقد.

3. استعمال الخدمة:

يتم تقديم الخدمة / الخدمات الانترنت عبر كوابل الألياف الضوئية التي تصل الى صندوق توزيع في الموقع المراد توصيل الخدمة / الخدمات اليه ، ومنها عبر الكوابل الى الجهاز الخاص بالمشارك . ويتم بعدها اتخاذ الاجراءات التالية لتفعيل الخدمة .

1-3 عند توقيع هذا العقد، يعطى للمشارك عنوان بروتوكول الانترنت (IP) ثابت لاستعمال اتصال الألياف البصرية وخدمة الانترنت، ولسلامة المشترك، يكون عنوان بروتوكول الانترنت الثابت مسؤولة المشترك وحده الذي يجب عليه ابقائه سرياً.

- 2-3 يوافق المشترك أن الشركة لن تكون مسؤولة بأي شكل من الأشكال عن أي اختلاف أو عطل أو توقف يمكن أن يؤثر على الخدمة من حين إلى آخر بسبب ظروف القوة القاهرة. بالإضافة إلى أن الشركة لن تتحمل أية مسئولية لتعويض المشترك عن أي خسارة أو تلف ينشأ عن سوء استعمال الخدمة من قبل المشترك ولا يحق للمشارك في هذه الحالات حق الاعتراض أو حق طلب أي تعويض عنها.
- 3-3 لا يحق للمشارك المتاجرة بالتوصيل أو إعادة بيع أو تأجير أو تحويل أو التنازل عن أو بخلاف ذلك التصرف بالخدمات، وأن مثل ذلك السلوك يعتبر مخالفة لهذا العقد التي يمكن أن تؤدي إلى إنهاء الخدمات.
- 3-4 يتعهد المشترك بعدم النشر أو التحميل أو الإرسال أو النسخ أو التوزيع من خلال الانترنت لأي مواد محمية بحقوق الملكية الفكرية أو حقوق التأليف أو تخالف أية أنظمة أو تعليمات صادرة عن الهيئة.
- a. 3-5 يحق للمشارك الطلب خطياً تغيير الخدمة / الخدمات المختارة قبل 30 يوم (ثلاثون) ، وتبدأ التغييرات اعتباراً من اليوم الأول من بداية الشهر التالي للطلب.

4. جودة الخدمة المقدمة:

تبذل الشركة قصارى جهدها لتقديم مستوى خدمة عالي الجودة تمكن المشترك من الانتفاع بالخدمة وذلك ضمن الالتزامات المترتبة على الشركة بموجب الرخصة الممنوحة لها.

الشركة بإصلاح الأعطال حال حدوثها ضمن المدة المعقولة وبما يتفق مع شروط والتزامات الرخصة الممنوحة له.

5. واجبات الشركة:

- 1-5 تتعهد الشركة بتأمين إيصال الخدمة للمشارك خلال فترة لا تتجاوز 14 يوم (أربعة عشر يوم) عمل من تاريخ توقيع عقد الاشتراك بالخدمة.
- 2-5 تلتزم الشركة بالحفاظ على سرية معلومات المشتركين وعدم الإفصاح عنها، باستثناء المعلومات التي يوافق المشترك على نشرها أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها وفقاً لطلب من الجهات الأمنية و/أو الجهات القضائية و/أو بناءً على طلب رسمي من الهيئة.
- 3-5 تتعهد الشركة ببذل كل الجهود الممكنة لإعادة ربط الخدمة في حالة حدوث أي عطل أو في الحالات الطارئة وفي حال التبديل أو الصيانة.
- 4-5 تتعهد الشركة بتعويض المشترك في حال حدوث عطل أو انقطاع في الخدمة المقدمة ناتج عنها أو من قبلها بما يتناسب مع مدة العطل، و/أو الانقطاع إذا كان هذا العطل أو/و الانقطاع ناتج عن عوامل داخلية خاصة بها (باستثناء الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لحالات الصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة على أن يتم إعلام المشترك بها مسبقاً ضمن المدة المعقولة)، بحيث يتم التعويض وفقاً لما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين، على أن يشمل ذلك اجراء الخصومات أو التعويض بساعات أو ساعات إضافية.
- 5-5 على الشركة إبلاغ المشترك خطياً بأي تغيير يطرأ على عنوانها أو رقم هاتفها بالطريقة التي تراها مناسبة.

6. واجبات المشترك:

- 1-6 على المشترك أو من يفوضهم إبلاغ الشركة عن أي تغييرات تطرأ على المعلومات التي تتعلق بالاشتراك.
- 2-6 يتعهد المشترك بعدم استخدام الخدمة أو السماح باستخدام الخدمة لأغراض تخل بالأمن والسلامة العامة و/أو الآداب أو بصورة تخالف القوانين والأنظمة المعمول بها .
- 3-6 يكون المشترك ملزماً بدفع أجور الخدمة حسب الأسعار المبينة في نموذج طلب الاشتراك في الخدمة أو الملاحق المرفقة.
- 4-6 على المشترك إشعار الشركة فوراً ويتبع ذلك بشكوى خطية في حال فقدان أو سرقة الجهاز الطرفي لتمكين الشركة من اتخاذ الاجراءات المناسبة.

5-6 على المشترك استعمال الخدمات من خلال أجهزة مرخصة وحاصلة على موافقة الهيئة المسبقة، وإن أي مخالفة لذلك يمكن أن تؤدي إلى تعليق الخدمة.

7. إخلاء المسؤولية: لن تكون الشركة مسؤولة عن أي خسائر و/أو أضرار ناتجة عن سوء استخدام الخدمة أو أي برمجيات تستعمل معها.

8. المدة:

- مدة هذا العقد اثني عشر (12) شهراً، ويجدد العقد تلقائياً إلا إذا أشعر أحد الطرفين الطرف الآخر خطياً بأنه يرغب بإنهاء هذا العقد قبل (30) يوماً من تاريخ انتهائه
- لن يؤثر انتهاء و/أو إنهاء هذا العقد بأي شكل من الأشكال على الالتزامات المالية المستحقة الدفع على المشترك تجاه الشركة في تاريخ استحقاقها.

9. الأسعار والأجور وطريقة الدفع:

- 9-1 تعتمد المصاريف على الخدمات المختارة من قبل المشترك وعلى الأسعار والتعرفة المطبقة عليه. إذا جددت الخدمات المختارة تلقائياً يكون المشترك ملزماً بدفع رسوم كامل مدة التجديد، بالأسعار سارية المفعول.
- 9-2 تقوم الشركة بإرسال فاتورة شهرية تفصيلية للمشارك إلى العنوان المحدد في نموذج طلب الاشتراك وتستحق جميع المبالغ المترتبة على المشترك خلال (21) يوماً من تاريخ استلام الفاتورة، وتعتبر الفاتورة إنذار بالدفع، على أن تتضمن إشارة صريحة بذلك.
- 9-3 تعتبر قيود وسجلات الشركة دليل مقبول لدقة المبالغ المستحقة للشركة إلا إذا أثبت المشترك خلاف ذلك.
- 9-4 لا يجوز للشركة زيادة أجور أو أسعار خدماتها إلا بعد الإعلان في صحيفتين يوميتين محليتين عن الأجور والأسعار الجديدة بمدة لا تقل عن شهر شريطة أن لا تزيد عما ورد في شروط الرخصة أو التعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة بشأنها. وفي جميع الأحوال، على الشركة إعلام الهيئة عن أي تعديلات تجريها على هذه الأجور والأسعار.
- 9-5 على المشترك دفع كل الرسوم والضرائب المستحقة للدوائر الحكومية في المملكة على الخدمة والتي تحصل من قبل الشركة نيابة عن هذه الدوائر.
- 9-6 فصل الخدمة لا يلغي المبالغ المستحقة للشركة، وإذا فصلت الخدمة، لن تعاد حتى يدفع المشترك كل المبالغ المستحقة للشركة.

10. إيقاف الخدمة: للشركة الحق في إيقاف الخدمة كلياً أو جزئياً في الحالات التالية:

- أ. يتم إيقاف الخدمة عند وجود أي عطل فني، تعديل أو صيانة في النظام، على أن يتم إعلام المشترك بذلك مقدماً، وأن يتم وصل الخدمة في أقرب وقت ممكن ودون دفع رسم إعادة الوصل.
- ب. حال رغبة المشترك بذلك. بشرط أن يشعر الشركة بذلك خطياً قبل 30 يوم (ثلاثون يوم) على الأقل من تاريخ إيقاف الخدمة. وأن يدفع كل التزاماته المالية، المستحقة بين الطرفين. في هذه الحالة تكون مدة الوقف شهراً ميلادياً واحداً في حدها الأدنى وبمجموع 6 أشهر ميلاديه في حدها الأقصى للسنة التعاقدية الواحدة. في حال وقف الخدمات بموجب طلب خطي من المشترك لمدة ما فسيتم إضافة هذه المدة إلى مدة هذا العقد.
- ت. لأسباب أمنية ولدواعي السلامة العامة أو عند استعمال أو محاولة استعمال الخدمة للاحتيال أو بشكل مخالف للأخلاق العامة.
- ث. للشركة الحق في إيقاف الخدمة فوراً، بشكل تام أو مؤقت، لطلب خطي صادر عن الجهات الأمنية أو القضائية أو من الهيئة، في هذه الحالة، لن تكون الشركة مسؤولة عن تعويض المشترك عن الضرر الحاصل نتيجة لذلك.

11. إنهاء العقد من قبل الشركة:

- أ. يحق للشركة إنهاء العقد وفسخه دون الحاجة إلى إشعار/ إنذار المشترك في الحالات التالية:
- عند وفاة المشترك في حال كونه فرداً أو عند إفلاسه في حال كونه شركة ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك.
- عند إفلاس أو تصفية الشركة أو إلغاء الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة أو خلفائها لأي سبب كان وفي حال كانت التصفية اختيارية فيتوجب على الشركة بأن تقوم بإعلام المشتركين برغبتها بهذه التصفية خلال شهرين من تاريخه.
- عند إخلال المشترك بأي بند من بنود عقد الاشتراك و/أو عند مخالفته لأحكام قانون الاتصالات ساري المفعول.
- إذا تخلف المشترك عن دفع الفواتير المستحقة عليه بعد مرور 14 يوماً من تاريخ استحقاقها.
- ب. يحق للشركة فسخ العقد إذا تبين له أن أي من المعلومات المقدمة من قبل المشترك غير صحيحة و/أو مظللة و/أو احتيالية، وعدم قيام المشترك بتصحيح وضعه خلال أسبوع من تاريخ إشعاره خطياً من قبل الشركة بذلك.

12. إنهاء الخدمة من قبل المشترك:

يحق للمشارك إنهاء هذا العقد بإرادته المنفردة على أن يقوم بإعلام الشركة خطياً بذلك قبل ثلاثين يوماً من تاريخ إنهائه، على أن يقوم بتسديد كافة الالتزامات المالية المستحقة عليه.

13. الشكاوى وحل الخلافات والنزاعات:

يتم تخصيص رقم هاتف وبريد إلكتروني pr@jcs.jo لشكاوى وخدمة المشتركين، ويتم النظر في أية شكاوى والرد عليها بالسرعة الممكنة، وفي حالة ثبوت أي مطالبة مالية أو مشاكل تتعلق بمستوى الخدمة المقدمة يتم اتخاذ الإجراءات بالسرعة الممكنة لإرجاع أية مبالغ متعلقة بأخطاء في الفواتير خلال فترة أقصاها شهر من تاريخ تقديم الشكاوى، كما يحق المشترك اللجوء إلى الهيئة على الرقم المجاني (117 000) ، بخصوص النزاعات التي تتعلق بمستوى الخدمة و/ أو لغايات حل أي خلاف أو نزاع فيما يتعلق بأي من شروط وأحكام هذا العقد.

- تقوم الشركة بتلقي الشكاوى/الشكاوى المقدمة من قبل المشترك، حيث يقوم الشخص أو القسم المعني لدى الشركة بالعمل على حلها بأسرع وقت ممكن.

14. القانون المطبق:

يخضع هذا العقد للقوانين سارية المفعول في المملكة الأردنية الهاشمية، وتكون محاكم المملكة هي صاحبة الصلاحية والاختصاص للنظر في كافة النزاعات والخلافات التي تنشأ عن تفسير أو تنفيذ أي من الشروط والأحكام المدرجة في هذا العقد.