

”رسوم الطرف الثالث غير المسموح بها“

كاليفورنيا
عام
المرافق العامة
لجنة



California Public Utilities Commission

Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages (TEAM) Program

www.cpuc.ca.gov/team-and-changes

cabteamandchanges@cpuc.ca.gov

If you are not able to resolve
your dispute with your service provider,
call the Consumer Affairs Branch
(800) 649-7570

ماذا تفعل إذا تمت إضافة بعض الرسوم غير المسموح بها للفاتورة

إن إضافة بعض الرسوم غير المسموح بها إلى فاتورة هاتفك تسمى “الدس”. اتصل بشركة هاتفك على الفور إذا وجدت أي رسم من الرسوم التي لا تخصك ولا تخص أي مستخدم آخر مصرح له. وقم بالتوضيح للشركة أي من هذه الرسوم تمثل محل النزاع. في حال اقتناءك أكثر من رقم هاتف في حسابك، حدد أي رقم تمت المحاسبة عليه.

اطلب إلى شركة الهاتف الرجوع إلى الفواتير السابقة لتحديد عندما بدأ هذا الرسم في الظهور، وطالب الشركة بإضافة هذه المبالغ إلى رصيدك عن كل شهر قمت بدفعه. وكذا ناقش خيارات قطع الخدمة مع الشركة.

للشركة مهلة ثلاثين يوماً لإضافة الرسوم المتنازع عليها إلى رصيدك الدائن أو أن تقوم من جانبك بالتصديق على هذه الرسوم. إذا ما قامت الشركة بالموافقة على منحك الرصيد، فم بفحص الفاتورة التالية للتأكد من ظهور الرصيد كاملاً.



كيف تحمي نفسك من "رسوم الطرف الثالث" غير المسموح بها

بالهاتف أو الهواتف المراد وقف الخدمة عنه / عنهم

السماح للآخرين بشراء الخدمات باستخدام هاتفك

قم بفحص الفاتورة للتأكد من أن كافة الرسوم مستحقة ومسموح بها

عند استلام فاتورة الهاتف، تأكد من إضافة خدمات الطرف الثالث وفي هذه الحالة تأكد من أنك قمت أو أن أحد الأشخاص المصرح لهم بذلك قام بطلب شراء كافة هذه الخدمات. وكذلك تأكد من انه تمت محاسبتك بطريقة صحيحة. في حالة عدم رضائك عن هذه الرسوم ، اتصل بشركة الهاتف على الفور .

ماذا تفعل إذا كانت خدمة الجوال مدفوعة مقدما

تعمل خدمة الجوال المدفوعة مقدما بطريقة مختلفة عن سائر خدمات الجوال الأخرى . وقد يتطلب البعض التزويد بالمال في حساب خاص بتلك المشتريات. اتصل بالشركة لمعرفة التفاصيل

يجوز أن تتحمل الرسوم عند سماحك للبعث (بما في ذلك الأطفال) باستخدام جوالك لشراء بعض المنتجات. في حالة عدم رغبتك في قيام البعض باستخدام هاتفك في شراء المنتجات، فعليك التأكد من إخبارهم بعدم شراء أي شيء باستخدام هاتفك.

يمكنك منع الرسوم من الظهور في الفاتورة

يتعين على كافة شركات الهواتف عرض الوقف المجاني لمعظم رسوم الطرف الثالث. وعند وقف هذه الرسوم، يمكنك الاستمرار في استخدام الهاتف ولكنك لن تتمكن من شراء أي سلعة من أي طرف ثالث وإضافتها على فاتورتك. اتصل بالشركة أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني لمعرفة المزيد عن إجراءات وقف الخدمة . إذا كان لديك أكثر من جوال في خطة المحاسبة، ينبغي عليك اطلاع الشركة

نصائح ينبغي عليك إتباعها



كُن ذكياً في شراء الخدمات التي تُضاف على فاتورة الهاتف.

قد تسمح شركة الهاتف التي تتبعها بشرائك لبعض الأغراض أو الخدمات (على سبيل المثال، "التطبيقات"، خطط المكالمات بعيدة المدى) من الشركات الأخرى وإضافتها على فاتورة هاتفك .

ويُطلق على هذه الخدمات "خدمات الطرف الثالث". قبل الشراء، تأكد من فهمك لما تشتريه، والسعر وأي شرط من الشروط المتعلقة به. اكتشف إذا ما كانت هذه عملية شراء مدفوعة بالكامل أم عملية مستمرة بدفعات شهرية. عندما تبدأ خدمة الهاتف، ينبغي على شركة هاتفك توضيح أنه يمكنك إيقاف معظم رسوم الطرف الثالث التي قد تظهر في الفاتورة.



شراء الخدمات عبر الانترنت

يُمكن طلب شراء بعض السلع من شبكة الانترنت وإضافتها على فاتورة هاتفك . ينبغي عليك أن تعي ما تقوم بشرائه وسعره قبل الشراء

إجراءات الأمان لشراء الخدمات لجوالك.

إن شراء الخدمات لجوالك يعد أمراً يسيراً مثل اختيار "التطبيقات" عبر التسوق الإلكتروني والضغط على كلمة "شراء".

- قبل الشراء، اتبع التعليمات بدقة وقم بالمرور على الشاشة بالكامل لقراءة كافة المعلومات.
- بعد الضغط على "شراء" يجوز أن تُسأل مرة أخرى عن رغبتك في شراء المنتج بالاستجابة إلى نوع من تأكيد الطلب.
- قم باختبار المنتج الجديد الذي قمت بشرائه في أسرع وقت ممكن كما تأكد من إضافته على الفاتورة الجديدة بطريقة صحيحة