

الخدمات التي يقدمها مزود الإنترنت زاد

خدمات الوصول الى الانترنت حسب الترخيص الممنوح من الهيئة الناظمة للاتصالات

خدمة ال ADSL

هي إحدى طرق الاتصال بالشبكة العنكبوتية (الانترنت) والتي تؤمن سرعات وصول عالية من خلال خط الهاتف.

بعبارة أخرى هو اشتراك بتقنية الخطوط الرقمية اللاتماثلية (سرعة التحميل لاتساوي سرعة الرفع) وهي ميزة تضاف على خط الهاتف الثابت (الأرضي) وذلك بتزويده ببوابة خاصة به في المقسم التابع له والتي تمكن الزبون من الولوج الى الانترنت باستخدام الكابلات النحاسية المخصصة للهاتف الأرضي و بدون اشغال الهاتف.

مميزات هذه الخدمة

اتصال دائم بالإنترنت

عدم إشغال لخط الهاتف الثابت بالتالي عدم التأثير على ميزات من استقبال وإرسال المكالمات – الفاكس – الخ...

إمكانية تخصيص عنوان رقمي ثابت IP لهذا الاتصال.

سرعات اتصال مختلفة حسب رغبة الزبون وبتكلفة ثابتة شهرياً

أسعار الاشتراكات الشهرية

الخدمة	السعر
مفتوح kb512	1700
مفتوح Mb1	2300
مفتوح Mb2	3400
مفتوح Mb4	5800
مفتوح Mb8	11,000

تغيير السرعة:

يمكن للمشارك أن يقوم بتغيير سرعة اشتراكه الحالي سواء برفعها أو تخفيضها في أي وقت يريد، ولتغيير السرعة يتم تقديم طلب إلكتروني من أي مركز من مراكز البيع المعتمدة المذكورة على موقع زاد ويتم تنفيذ الطلب خلال 5 أيام عمل.

إيقاف الخدمة مؤقتاً:

من حق المشارك إيقاف الخدمة مؤقتاً لفترة بحد أدنى شهر و حد أقصى ستة أشهر خلال العام، علماً بأن خدمة الإيقاف المؤقت مأجورة وتتوفر تعرفتها على الموقع الإلكتروني الخاص بالمزود.

كيفية سداد اشتراك الخدمة

يمكن للمشارك تسديد اشتراكاته الشهرية أو شراء أية خدمة تتعلق بخدمة الإنترنت عن طريق نقاط البيع المعتمدة المنتشرة بكل سوريا أو عن طريق البنوك المعتمدة (مذكورين بالموقع الإلكتروني الخاص بالمزود) يتم إرسال إشعار دفع يصل إلى البريد الإلكتروني للمشارك أو من خلال رسالة تصل على تطبيق الجوال الخاص به في حال كان المشارك قد قام بتنصيب وتفعيل هذا التطبيق على جواله.

إلغاء الخدمة:

يتم إيقاف الخدمة بشكل كامل ونهائي ولا يحق للمشارك المطالبة بأي تعويض في الحالات التالية:

- 1-** في حال رغبة المشارك وتقدمه طلباً بذلك. مدة إلغاء الخدمة منذ تاريخ تقديم طلب الإلغاء 12 يوم عمل كحد أقصى.
- 2-** في حال عدم تسديد الاشتراك الشهري ومضي مدة (15) خمسة عشر يوماً على تاريخ الاستحقاق (ويتم في هذه الحالة إلغاء اسم المستخدم وكلمة المرور أيضاً)
- 3-** في حال مخالفته لإحدى شروط هذا العقد.

التعويض :

في حال تعطل الخدمة أو توقفها بسبب ناتج عن عطل من المزود فيتم تعويض المشارك من خلال منح المشارك ساعات خدمة إنترنت إضافية تتناسب مع مدة تعطل الخدمة.

حيث يتم منح المشارك ساعات مساوية لمدة تعطل الخدمة بحيث تضاف هذه المدة المحددة كتعويض للمشارك قبل تاريخ تجديد المشارك اشتراكه.

و يحق للمشارك بأي حال من الأحوال المطالبة بأي تعويض إضافي أيّاً كانت طبيعته و أيّاً كانت الجهة التي يريد المشارك اللجوء إليها لطلب التعويض.

بسبب ناتج عن خطأ من المشترك فلا يحق للمشارك المطالبة بأي تعويض أياً كان كون الاشتراك الشهري هو بيع قطعي والخدمة متوفرة من قبل المزود .

في حال تعطل الخدمة أو توقفها بسبب لا علاقة للمزود والمشارك به فإنه يتم التعويض حسب سياسات التعويض المعتمدة في حينها .

طريقة الاشتراك بالخدمة :

يتوجب على الزبون الراغب بالحصول على الخدمة ان يقوم بتوقيع استمارة الاشتراك الخاصة وتقديم الأوراق المطلوبة

ويمكنه ذلك في مركز الشركة الرئيسي بدمشق او عند الوكلاء في المحافظات او بمراكز البيع المعتمدة

عقد اشتراك بخدمة ال (ADSL)

مقدمة :

الفريق الأول (مزود الخدمة): شركة زاد مزود خدمة الإنترنت (أو من يمثله بصفة وكيل) بموجب الترخيص رقم / 3 /

العنوان : المكتب الرئيسي المزرعة - ساحة الشهبندر - بناء القيادة المشتركة سابقا .

الهاتف : 00963- 11- 4475361

الموقع الإلكتروني : www.zad.sy

الفريق الثاني (المشارك) : الاسم : الكنية : اسم الأب : اسم الأم :

تولد : القيد : رقم الهوية : تاريخ المنح :

الهاتف الأرضي : الخليوي :

البريد الإلكتروني : العنوان :

لما كان الفريق الأول يقدم خدمة الإنترنت بموجب الترخيص المذكور أعلاه وكان الفريق الثاني يرغب بتلقي هذه الخدمة لذا فقد اتفق الفريقان وهما بكامل أهليتهما المعتبرة قانوناً على ما يلي :

المادة الأولى : تعتبر مقدمة هذا العقد جزءاً لا يتجزأ منه .

المادة الثانية : يلتزم الفريق الثاني بتقديم الوثائق المطلوبة منه وذلك قبل تلقي الخدمة ويتحمل وحده صحة البيانات الموجودة فيها.

المادة الثالثة (إلتزامات مقدم الخدمة)

- 1- يتم تقديم خدمة الإنترنت من قبل مزود الخدمة زاد للمشارك وفق الجودة المعتمدة من قبل الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات .
- 2- يلتزم المزود شركة زاد بتقديم خدمة الإنترنت وفق رغبة المشترك المحددة في نموذج عقد الاشتراك والمبين فيه حجم السرعة المطلوبة لتبادل البيانات بتشاركية وفق المعايير المحددة في النموذج السابق ذكره.
- 3- يحتاج مزود الخدمة زاد إلى قطع الخدمة للقيام بأعمال الصيانة اللازمة أو إجراء الاختبارات أو غيرها من الأعمال التقنية بما في ذلك ترقية الشبكة وسوف يقوم مزود الخدمة زاد بإخطار المستخدم بذلك قبل مدة كافية من ميعات الانقطاع ما أمكن.
- 4- يلتزم المزود شركة زاد بالمحافظة على البيانات المتعلقة بالمشارك وخصوصيته مع التزامه بأحكام المواد (27-50-51) من قانون الاتصالات رقم 18/ لعام 2010 والمواد (36-37) من اللائحة التنفيذية.
- 5- يلتزم المزود شركة زاد بإرسال رسالة أو بريد إلكتروني للمشارك بأجور التركيب والرسوم الشهرية

المادة الرابعة (المزود شركة زاد غير مسؤول مادياً و جزائياً في الحالات التالية)

- 1- المزود شركة زاد غير مسؤول مادياً و جزائياً في حال حدوث القوة القاهرة (كوارث - حروب)
- 2- أثناء القيام بأعمال (الصيانة الدورية - التوسعة للشبكات) مع الأخذ بالمادة الثالثة الفقرة الثالثة من هذا العقد .
- 3- في حال إلغاء الرخصة الممنوحة له .
- 4- في حال انقطاع الخدمة بسبب خارجي مع مراعاة المادة السادسة .
- 5- في حال حدوث أي عطل لا علاقة للمزود به (على سبيل المثال وجود خلل ضمن شبكات مقاسم الهاتف)
- 6- في حال عدم توفر بوابة قابلة للتخصيص في المقسم المطلوب استقبال الخدمة من خلاله وهنا يحق للمشارك في هذه الحالة فقط استرداد المبلغ المدفوع بعد مرور مدة (60) يوماً من تقديم الطلب وتوقيع العقد محسوماً منه قيمة الرسوم والطوابع .
- 7- في حال قام المشارك بتقديم طلب لتغيير حجم تبادل البيانات و حصل تأخير بتنفيذه ، و يعتبر المبلغ المدفوع بمثابة أمانة مودعة لدينا لحين الحصول على السرعة المطلوبة .

المادة الخامسة (إلتزامات المشارك)

- 1- يلتزم المشارك بدفع المبلغ المحدد للخدمة المقدمة له من قبل المزود شركة زاد سلفاً و يلتزم بالدفع بشكل دوري وشهري وذلك استناداً لقيمة الاشتراك المتفق عليه ضمن نموذج عقد الاشتراك
- 2- يلتزم المشارك باستخدام الخدمة المقدمة له بموجب هذا العقد وفق الأنظمة والقوانين السورية سارية المفعول ويتحمل وحده المسؤولية المدنية والجزائية في حال مخالفتها وعلى سبيل المثال وليس الحصر (عدم الإلتزام بالأداب العامة والتجسس والقيام بأعمال تنال من أمن الدولة ...) إضافة إلى التقيد بالمواد (63 - 64 - 66 - 67 - 68) من قانون الاتصالات .
- 3- يتحمل المشارك المسؤولية المدنية والجزائية عن جميع الأضرار الناجمة عنه في حال تسبب بأعطال في التجهيزات أو الشبكات للمزود شركة زاد ويتحمل أيضاً فوات العائدات والمنفعة في حال حدوثها .

- 4- يلتزم المشترك بدفع كافة التعويضات لفوات المنفعة والعائدات للمزود شركة زاد في حال لم يلتزم بالدفع الشهري والدوري لالتزاماته .
- 5- يلتزم المشترك بأحكام هذا العقد وبأية ملاحق أخرى تصدر عن المزود شركة زاد حكماً .
- 6- يلتزم المشترك بعدم توزيع الخدمة للغير ويعتبر صاحب الاشتراك هو المسؤول .
- 7- يلتزم المشترك بعدم فعل أي عمل يصنف ضمن جرائم المعلوماتية .
- 8- السماح للعاملين المعنيين لدى الهيئة الناطمة لقطاع الاتصالات (أو من تفوضه الهيئة المذكورة) والمزودين بمهمة رسمية بالدخول إلى الأماكن المنفذة فيها التمديدات أو التجهيزات للكشف عليها

المادة السادسة (آلية التعويض في حال انقطاع الخدمة)

- 1- لا يلتزم المزود شركة زاد بالتعويض للمشارك إلا في حال كانت عوامل انقطاع الخدمة تتعلق بالمخدم وحده وذلك مع مراعاة المادة الرابعة من هذا العقد .
- 2- يقوم المزود بتعويض المشاركين في حال استمر انقطاع الخدمة لمدة 15 يوم بشكل متواصل على أن لا يتعدى التعويض أكثر من القيمة المدفوعة عن المدة التي تم انقطاع الخدمة خلالها
- 3- تتحدد آلية التعويض بإحدى الطرق التالية وللمزود شركة زاد فقط اختيار الآلية التي تناسبه :
 أ- إعادة المبلغ .
 ب- إجراء حسومات .
 ج- التعويض بساعات أو ساعات إضافية .

المادة السابعة (آلية الشكاوى للمشاركين)

- 1- يلتزم المشارك بتقديم الشكاوى عبر الأرقام التالية (0114475361-0114475362) ، أو من خلال : / خدمة الزبائن / على الموقع الرئيسي للمزود شركة زاد (www.zad.sy) ؛ حيث يمكنه متابعتها إلكترونياً .
- 2- يلتزم المزود شركة زاد بمعالجة الشكاوى خلال مدة (15) يوماً .
- 3- في حال عدم معالجة الشكاوى خلال المدة المذكورة يحق للمشارك اللجوء إلى الهيئة الناطمة لقطاع الاتصالات وذلك وفق القنوات التالية :
 هاتف 6136242 – 6136239 بريد إلكتروني consumer@sytra.gov.sy
 ومن حق المزود شركة زاد الاعتراض على أي شكوى خلال عام من تاريخ إصدار قائمة المطالبة.

المادة الثامنة (موقع خدمة المشاركين)

- الموقع الرئيسي للمزود شركة زاد (www.zad.sy)
- حيث يوجد ضمن الموقع المراكز المعتمدة للمزود مع الأوراق المطلوبة للاشتراك .

المادة التاسعة (فواتير المشاركين)

- 1- تصدر فواتير المشاركين شهرياً و دورياً بشكل إلكتروني وتبدأ من اليوم الذي يتم فيه تلقي الخدمة.
- 2- يحق للمشارك تقديم اعتراض على الفاتورة خلال عام واحد يبدأ من تاريخ إصدار قائمة المطالبة .

3- يلتزم المزود شركة زاد بالاحتفاظ بالفواتير الشهرية إلكترونياً لمدة عام ، وفي حال وجود شكوى حتى انتهاء معالجة هذه الشكوى .

المادة العاشرة (آلية الدفع)

- 1-** يلتزم المشترك بدفع تأمين وقدره (300) ثلاثمائة ليرة سورية ويعتبر هذا التأمين مستحقاً في حال عدم تسديد الفواتير الشهرية خلال مدة (15) خمسة عشر يوماً تبدأ من تاريخ الاستحقاق
- 2-** يلتزم المشترك بدفع المبلغ المتفق عليه ضمن نموذج عقد الاشتراك بشكل شهري ودوري ويكون ذلك عن طريق إحدى طرق الدفع المعتمدة لدى المزود شركة زاد و المبينة على الموقع الرسمي

المادة الحادية عشر (مدة العقد)

- 1-** يعتبر هذا العقد غير محدد المدة و للفريق الثاني الحق بطلب إنهائه ؛ (مع الأخذ بعين الاعتبار المادة الثانية عشر الفقرة الثانية) وأن بدأ سريان العقد من تاريخ تفعيل البوابة .

المادة الثانية عشر (آلية إيقاف الخدمة)

يتم إيقاف الخدمة بشكل كامل ونهائي ولا يحق للمشارك المطالبة بأي تعويض في الحالات التالية :

- 4-** في حال رغبة المشترك وتقديمه طلباً بذلك .
- 5-** في حال عدم تسديد الاشتراك الشهري ومضي مدة (15) خمسة عشر يوماً على تاريخ الاستحقاق (ويتم في هذه الحالة إلغاء اسم المستخدم و كلمة المرور أيضاً)
- 6-** في حال مخالفته لإحدى شروط هذا العقد .
- 7-** في حال إلغاء الترخيص الممنوح للمزود شركة زاد ، و يتم إخبار المشتركين بذلك قبل مدة شهرين من إلغاء الترخيص عن طريق الموقع الرئيسي للمزود .

المادة الثالثة عشر (الموطن المختار)

- يعتبر العنوان ورقم هاتف الخليوي المسجل بجانب كل فريق هو العنوان المختار للتبليغ والتبليغ والإخطارات التنفيذية وتعتبر محاكم دمشق هي المختصة بفصل النزاعات حين حدوثها .
- يلتزم المشترك بتبليغ المزود شركة زاد (بالعنوان أو رقم الخليوي أو البريد الالكتروني) في حال تغييرهما .

تم تحرير هذا العقد على نسختين و تم توقيعه بعد الاطلاع عليه و تفهم مضمونه و كل فريق احتفظ بنسخة منه

الفريق الأول

الفريق الثاني

شركة زاد أو (من يمثلها بصفة وكيل)

(المشترك)

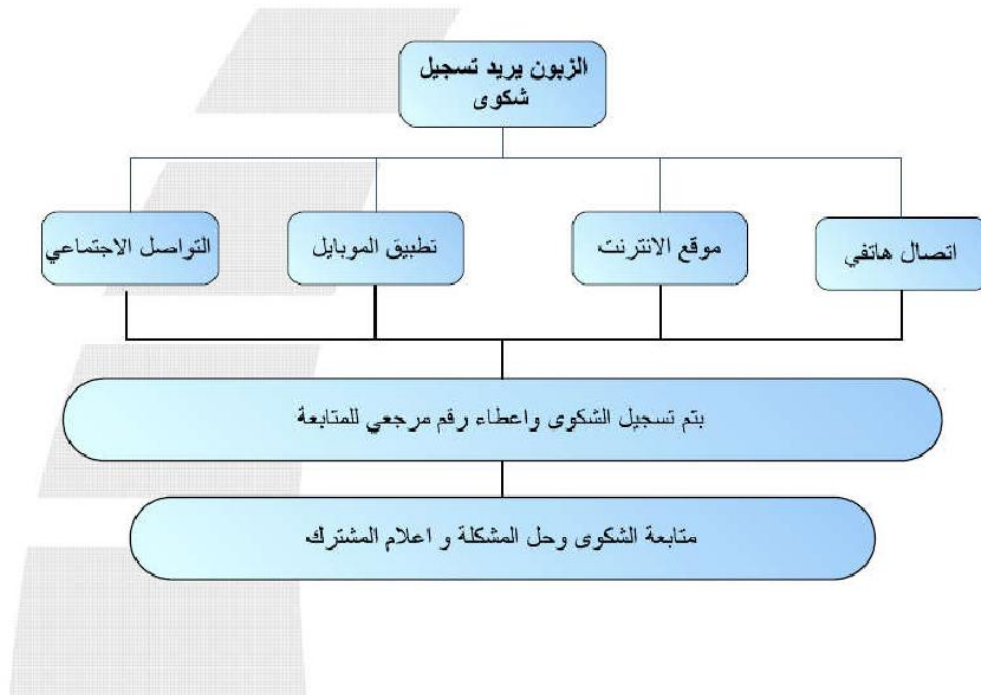
خدمة عنوان رقمي ثابت : Static IP

يحتاج المشترك أحياناً إلى أن يكون لديه عنوان رقمي ثابت (static public IP) في منزله أو مكتبه أو منشأته، لكي يتمكن من الوصول إلى خدمات موجودة لديه من مكان آخر عبر شبكة الإنترنت، كالدخول إلى كاميرات المراقبة أو إلى تجهيزات معينة موصولة على الشبكة لديه أو غير ذلك. ويستطيع أي مشترك بالإنترنت من مزود زاد ان يطلب عنوان رقمي ثابت.

خدمة الـ : SMS Bulk

هي عبارة عن عدد من الرسائل يتم إرسالها بالتعاون مع شركات الهاتف المحمول ويتم تصنيف هذه الرسائل بحسب العمر , الجنس, المنطقة الجغرافية وغيرها ليتم إرسال رسائل تسويقية للشركة أو المنتج الذي يريد المشترك ان يقوم بالترويج له, لذلك تعتبر هذه الخدمة خدمة تسويقية.

الآلية تسجيل الشكاوى :



رقم مركز الاتصال : +963 11 4475361

رقم خليوي : 963 0944000702

تطبيق الجوال : googleplay/zadisp

الموقع الالكتروني : zad.sy

صفحة Facebook : www.facebook.com/zadisp