

# هواتف الموبايل

## Mobile devices



## خدمات وأرقام هواتف مفيدة

**Australian Mobile Telecommunications Association**  
الجمعية الأسترالية للاتصالات الهاتفية عبر هواتف الموبايل (AMTA)  
هاتف: 02 6232 4488  
www.amta.org.au

**Australian Cybercrime Online Reporting Network**  
الشبكة الأسترالية للإبلاغ عن الجرائم الإلكترونية  
www.acorn.gov.au

**Telecommunications Industry Ombudsman (TIO)**  
هاتف: 1800 062 058 (المكالمات مجانية)  
www.tio.com.au

**Financial Rights Legal Centre**  
المركز القانوني للحقوق المالية  
هاتف: 1800 007 007  
www.financialrights.org.au

**SCAMwatch**  
www.scamwatch.gov.au

أعجب بنا على Facebook  
facebook.com/FairTradingNSW



اتبعنا على Twitter  
twitter.com/NSW\_FairTrading



شاهد أشرطة الفيديو الخاصة بنا على YouTube  
youtube.com/NSWOFT



اشترك بأخر مستجداتنا  
www.fairtrading.nsw.gov.au



## NSW Fair Trading - ما نقوم به

- التسوق وضمانات المستهلك
- استئجار وشراء وبيع المنازل
- التعاونيات والجمعيات وجميع التبرعات الخيرية
- بناء المنازل وترميمها
- سلامة المنتجات
- السكن في البنائات وفي المساكن التابعة لقطعة أرض ممسوحة واحدة
- نسوية الخلافات

للاستفسارات 13 32 20

www.fairtrading.nsw.gov.au

للمساعدة اللغوية 13 14 50 (اطلب مترجماً يتكلم لغتك)  
المبرقة الهاتفية للصم لضعيفي السمع 1300 723 404 (TTY)

## ١٠. إذا أضعت هاتفك أو سُرقت منك



اتصل بشركة الاتصالات الخاصة بك فوراً لتعليق الخدمة، وبالتالي لإيقاف إمكان إجراء أية مكالمات من دون إذنك، ولكن إذا كنت مشتركاً بخطة سوف يظل عليك أن تسدد رسم العقد الشهري. يُذكر أن بعض شركات الاتصالات تعرض على مشتركها تأميناً على هواتفهم لكن احرص على قراءة الشروط والاستثناءات قبل شراء تأمين.

## ١١. كفالة الهاتف أو الكمبيوتر اللوحي

اقرأ ما تغطيه كفالة المصنع في أوراق الكفالة كي تكون الأمور واضحة فيما بعد. ولا تنس أنك بغض النظر عن الكفالة تحصل تلقائياً على كفالة مستهلك مع كل هاتف أو جهاز محمول تشتريه، مما يعني أنه يصبح من حقك أن تطلب مرتجعاً إذا لم يكن الهاتف بالجودة المطلوبة أو تعطل بعد شرائه بفترة قصيرة. احرص على الاحتفاظ بالإيصالات واتفاق التوصيل بخدمة الشبكة (الشركة) كدليل على الشراء.



## ١٢. وماذا أفعل إذا وقعت في مشكلة؟

اتصل بالبائع أو بشركة الاتصالات لمحاولة حل المشكلة. إذا لم تنجح المحاولة، اتصل بـ Telecommunications Industry Ombudsman (مكتب المراقب العام لقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية (TIO)) لعرض أية مشاكل مع شركة الاتصالات، أو بـ Fair Trading بشأن أية مشاكل تتعلق بجهاز الهاتف. ويقوم مكتب TIO أيضاً بالتحقيق في الشكاوى المتعلقة بأجهزة الهاتف المعيبة إذا كان شراء الهاتف جزءاً من العقد أو صفقة الاشتراك بشبكة الاتصالات.



قبل شراء هاتف موبايل أو كمبيوتر لوحي (تابلت)، أو التوقيع على عقد جديد لهاتف موبايل، ينبغي أن تأخذ الإرشادات التالية بالاعتبار:

## ١ - ابحث عن أفضل صفقة في السوق وتفقد المناطق التي تغطيها شركة الاتصالات



تفقد مختلف أنواع خطط الاشتراك (بما فيها المدفوعة سلفاً والمحددة الاستخدام (أي المقطوعة) والشهري (إذ تختلف تكاليف المكالمات والصفقات بصورة كبيرة بحسب نوع الاشتراك. اجر حساباتك وفكر بالمكالمات الهاتفية والنصية والتنزيلات من الإنترنت التي تجربها عادةً لمعرفة أفضل صفقة لك، علماً أنه قد تنطبق غرامات إذا بذلت خطتك قبل انتهاء مدة العقد وأن مدة بعض العقود تصل إلى ٣ سنوات. ويذكر أن تكاليف خدمات البريد الصوتي وتحويل المكالمات (call forwarding) والاتصالات النصية من خدمات أخرى (Premium) SMS والبحث على الإنترنت وتطبيقات الموبايل الجديدة ومشتريات المحتوى الإضافي في app واستخدام من خارج أستراليا (roaming) غالباً ما تصاف إلى خطة اتصالاتك أو تكلفة الاستخدام المقطوعة (cap). تفقد أيضاً خرائط المناطق التي تغطيها شركة الاتصالات على موقعها الإلكتروني أو في محلاتها للاستعلام عن جودة الاستقبال في المناطق التي يُحتمل أن تستخدم فيها الهاتف.

## ٢ - صدّق العقد وليس البائع

لا تأخذ بكل ما يقوله البائع لك، بل اقرأ دائماً عقود هواتف الموبايل بعناية ولا توقع على أي شيء إلا بعد أن تفهم مستلزماتك بالكامل وما تحصل عليه لقاء أموالك. وفكر ملياً قبل «توقيع كفالة» على هاتف لشخص دون ١٨ عاماً لأنك ستكون مسؤولاً عن دفع الفواتير إذا لم يتمكن من الدفع.



## ٣ - تفقد فواتيرك وادفعها



قبل أن توقع على عقد خاص بهاتف موبايل، اعرف قيمة الدفعات الشهرية (وأية مشتريات إضافية على الجهاز) التي ستوجب عليك حتى لا تستلم فاتورة كبيرة بصورة غير متوقعة. إذا لم تواصل دفع فواتيرك في موعدها قد يُدرج اسمك على قائمة المعسورين لدى وكالة الإبلاغ عن المعسورين. وإذا أردت أن تعترض على أية تكاليف تتعلق بالمكالمات أو الداتا، اتصل بشركة الهاتف ليحث الأمر. للحصول على نسخة مجانية عن تقرير بسجلك الاستلافي (الائتماني) (credit report) اتصل بـEquifax (المعروفة سابقاً بـ Veda) على الرقم 13 83 32 أو تفقد الموقع الإلكتروني www.mycreditfile.com.au أو اتصل بـDunn and Bradstreet على الرقم 1300 734 806 أو تفقد www.checkyourcredit.com.au

## ٤ - كن على دراية بطريقة احتساب الـ 'pro-rate charging' (التكاليف النسبية)



عندما توقع على عقد لخدمة جديدة، ناقش مع شركة الاتصالات كيف يمكن أن تؤثر عليك دورة فواتيرها وطريقة احتساب تكاليف الـ 'pro-rata' الخاصة بها. كذلك، تفقد عقدك الأصلي قبل الانتقال من شركة اتصالات إلى أخرى، فقد لا تتطابق «القيمة المشمولة» في بعض خطط الخدمات مع دورة فواتير شركة الاتصالات، ولا يمكنك دائماً أن تتحكم بشكل دقيق بالمدة التي سيستغرقها وصلك بشركة اتصالات أو الانتقال من شركة اتصالات إلى أخرى. وحذار عند التوقيع على عقد أو الانتقال إلى شركة اتصالات جديدة في منتصف دورة الفواتير، فقد تتكبد تكاليف إضافية إذا تجاوزت مستحقائك في استخدام التكاليف النسبية (pro-rata).

## ٥ - الرسائل الاحتيالية عبر هواتف الموبايل



إذا تلقيت SMS من رقم غير معروف تحثك على الاشتراك في مسابقة أو الإجابة على اختبار قصير لربح جائزة فامتنع عن الإجابة، إذ إن إجابتك قد تجعلك توقع بصورة تلقائية على خدمة يقدمها طرف ثالث لا تريد الاشتراك فيها، بكلفة على المكالمات تصل إلى ٦ دولارات في الدقيقة أو أكثر. وقد يصعب عليك سحب اشتراكك بدون تكاليف إضافية، وفي بعض الأحيان قد تحتاج حتى إلى تغيير رقم هاتفك لوضع حد للرسائل الاحتيالية. للمزيد من المعلومات عن الرسائل الاحتيالية، تفقد الموقع www.scamwatch.gov.au

## ٦. تنزيل الداتا على الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر اللوحية



إن مراقبة وتفقد حجم الداتا المتاح لك قد يساعدك على تجنب تلقي فواتير ضخمة عندما تستخدم الإنترنت والبريد الإلكتروني عبر هاتفك. يتفقد بعض الهواتف حجم استخدامك للداتا تلقائياً في "Settings"، لكن قد تحتاج إلى إعادة ضبطها عند بدايات دورة الفواتير. ويمكنك الاتصال هاتفياً أو بواسطة SMS أو عبر رقمك السري وكلمة السر الخاصة بحسابك لدى شركة الاتصالات لتفقد حجم استخدامك للداتا. وقد تكون هناك تكلفة لقاء هذه الخدمات، لذا يُستحسن أن تراجع الشركة بشأنها أولاً.

## ٧. تكاليف الاستخدام من خارج أستراليا



قبل السفر إلى الخارج مصطحباً هاتف موبايل أو كمبيوتر لوحي، استفسر من شركة الاتصالات بشأن تكاليف استخدام اشتراكك من خارج أستراليا والخدمات الهاتفية خارج أستراليا. بإمكانك أن تنظم تحويلات تلقائياً للمكالمات إلى بريد صوتي أو غلق إمكانية الاستخدام من خارج أستراليا. إن فهم تكاليف الاستخدام من خارج أستراليا وتكاليف المكالمات الخارجية، وأخذ الحيطة بشأن هاتفك أو الكمبيوتر اللوحي خاصتك قد يجنبك مفاجأة استلام فاتورة تفوق تكاليف رحلتك عند عودتك!

## ٨. صفقات البرمجيات التطبيقية (apps) ومشتريات المحتوى الإضافي في app



قد تجعل الـ 'apps' التي يمكن تنزيلها في هواتف الموبايل جهازك الجديد أكثر فائدة، ولكن قد تكون هناك تكاليف داتا عند تنزيل هذه apps أو استخدامها أو تحديثها. تفقد دائماً الشروط والأحكام عند تنزيل apps أو تحديثها. تحكّم باستخدام الداتا بغلق الـ apps أو قفل 'push notifications' أو بغلق إمكانية استخدام شبكة الإنترنت كلياً عند عدم الحاجة إليها. أنزل أية apps جديدة أو تحديثات عبر وصلات الـ Wi-Fi، وتفقد استخدامك للداتا وتحري وجود أية apps مجانية أو غير معيّنة (لا تكاليف على استخدامها) قد تكون مشمولة بخطتك.

## ٩ - احذر عروض الرنات النغمية



قبل تنزيل رنة نغمية تفقد شروط وأحكام البائع للتأكد من أنك لا تقوم بالموافقة على الدفع لقاء رنات نغمية أخرى لا تريدها. استعلم عما إذا كانت الرنات النغمية التي تريدها تُقدّم لك كنتزيلة واحدة أو لقاء خدمة اشتراك، وعن كلفة كل «تنزيلة» وما سيتوجب أن تفعله لإلغاء الاشتراك. للحصول على معلومات عن خدمات الموبايل التي تقدّمها مصادر مختلفة تفقد الموقع www.19sms.com.au