

## حقوق العميل

- الحق في الحصول على معلومات التواصل مع سما اكسبريس وتفاصيل عناوين مواقعها وأسعار الخدمات ومميزاتها، وأي قيود أو استثناءات على استخدامها، أو أي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات
- الحق في الحصول على خدمات سما اكسبريس دون تمييز ما لم تكن الخدمة محل الطلب ليست ضمن التزامات سما اكسبريس أو غير مرخص لها أو لا يمكن تقديمها لأسباب نظامية.
- الحق في الحصول على الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الخدمة ، وبما لا يخالف أنظمة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
- الحق في الحصول على نسخة من عقد الخدمة وله أخذ نسخة منه مع مراعاة مدة الحفظ وهي سنة من تاريخ تقديم الخدمة
- الحق في الحصول على سند - ورقي أو إلكتروني – لأي مبلغ تم دفعه الى سما اكسبريس يوضح فيه نوع الخدمة التي تم سدادها، ومبلغ السداد وتاريخه
- الحق في الحفاظ على خصوصية معلوماته ، فهي مضمونة ولا يجوز الاطلاع عليها الا بموجب مسوغ قانوني او طلب من الجهات المصرح لها.
- الحق في عدم مطالبته بأي مقابل مالي إلا عن الخدمة التي طلبها
- الحق في إعادة المبالغ الزائدة التي دفعها، وذلك خلال 15 يوم عمل على الأكثر من تاريخ اكتشافها او اضافتها كرصيد في حساب الاشتراك الخاص به لدى سما اكسبريس.
- الحق في تقديم شكوى لسما اكسبريس خلال مدة لا تزيد عن 30 يوما من تاريخ عقد الخدمة وذلك عبر جميع الوسائل المتاحة سواء كانت إلكترونية، أم عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي ومن ثم الحصول على رقم مرجعي للشكوى.
- الحق في معالجة شكاواه من قبل سما اكسبريس خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام من تاريخ تقديم الشكوى
- الحق في تصعيد الشكوى إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، في حال انتهاء المدة دون قيام سما اكسبريس بحل المشكلة

## مسؤوليات العميل

- مراجعة أحكام وشروط الخدمة والتزاماتها المذكورة في عقد الخدمة قبل استخدام خدمات سمسا اكسبريس
- التقيد بأحكام الخدمة والتزاماتها، وعدم إساءة استخدام خدمات سمسا اكسبريس بأي طريق كانت مثل تعمد ارسال مواد غير مصرح بنقلها او له طابع تهديدي، أو يؤدي إلى إحداث إزعاج.
- مراجعة البيانات التي قام بتزويدها الى سمسا اكسبريس أثناء تنفيذ عقد الخدمة.
- مسؤوليته عن جميع البيانات والمعلومات المقدمة منه في عقد الخدمة وما يترتب عليها.
- مسؤوليته عن دفع المقابل المالي للخدمة المتفق عليها مع سمسا اكسبريس في عقد الخدمة.
- مسؤوليته عن دفع المقابل المالي الذي قامت سمسا اكسبريس بدفعه الى الجهات الحكومية بالنيابة عنه على ان تقوم سمسا اكسبريس بتقديم ما يثبت ذلك.
- ان يتأكد من سلامة الشحنة قبل التوقيع على استلامها.
- أن يبلغ سمسا اكسبريس عبر أي من قنوات التواصل المعتمدة في حال استلام شحنة لا تخصه او عثر عليها.