මොබිටෙල් (පුද්ගලික) සමාගමේ දුරකථන සේවා ලබා ගැනීමේ දී බලපවත්නා පොදු

වගන්ති සහ කොන්දේසි

01. මොබිටෙල් (පුද්ගලික) සමාගමෙන් (මින් පසු `මොබිටෙල්` ලෙස හඳුන්වනු ලබන) සේවා ලබා ගන්නා සියලු ග්‍රාහකයින් සඳහා මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි බලපැවැත් වේ. මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි පිළිපැදීමට සියලු ග්‍රාහකයින් බැදී සිටියි.

02. එකී පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි විටින් විට සංශෝධනය වන අවස්ථාවන්හි එකී සංශෝධන මොබිටෙල් නිල වෙබ් අඩවියෙහි සහ IVR සේවය ඔස්සේ ග්‍රාහකයින් හට දැනුම් දෙනු ලැබේ.

1. අර්ථ දැක්වීම් සහ අර්ථ නිරූපණ
2. වලංගු කාල සීමාව.
3. අයකිරීම් හා සේවා ගාස්තු
4. තෑග්පත්
5. ග්‍රාහකයා සතු වගකීම්.
6. මොබිටෙල් සතු අයිතීන් හා වගකීම්
7. පුද්ගලික දත්ත ආරක්ෂාව සහ පෞද්ගලිකත්වය
8. අන්තර්ජාතික රෝමිං සේවාව
9. භාවිතා කල සම්බන්ධතා මාරු කිරීම / පැවරීම
10. සංශෝධන
11. සේවා අත්හිටුවීම් / විසන්ධිකිරීම් / අවසන් කිරීම්
12. සේවා අත් හිටුවීම් /විසන්ධිකිරීම්/ හා අවසන් කිරීමේ දී ග්‍රාහකයාගේ වගකීම්

13. නොවැළැක්විය හැකි හේතු
14. බලාත්මක නීතිය
15. පැවරීම්
16. වෙනත්

01. අර්ථ දැක්වීම් හා අර්ථ නිරූපනය

- ගිණුම යනුවෙන් අදහස් වන්නේ මොබිටෙල් ග්‍රාහකයකු සේවා ලබා ගැනීම සහ පුද්ගලික තොරතුරු කළමණාකරණය සඳහා සිදු කරන ලියාපදිංචිය යි.
- ගිවිසුම යනු මොබිටෙල් සේවා ලබා ගැනීම සදහා ග්‍රාහකයකු විසින් සම්පුර්ණ කරනු ලබන ඉල්ලුම් පත්‍රය, මෙකී පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි, මොබිටෙල් විසින් විටින් විට ප්‍රකාශයට පත් කරන්නා වු ගාස්තු සහ සංශෝධන ඇතුළු විශේෂ දීමනා, ග්‍රාහකයකු විසින් සේවා සදහා ලියාපදිංචි වීමක දී හෝ සිම් කාඩ්පත හෝ ගිණුම් ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී හෝ යම් මොබිටෙල් සේවාවක් භාවිතා කිරීමේ දී හෝ මෙකී පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි වලට ග්‍රාහකයා යටත්වනු ලබයි.
- බිල්පත් චක්‍රය යනු මොබිටෙල් විසින් තීරණය කරන පරිදි ග්‍රාහක විසින් භුක්ති විදින ලද සේවා සඳහා ගාස්තු ගණනය කර ඇති කාල සීමාව.
- අයකිරීම් යනු සම්බන්ධතා ගාස්තු, සේවා පරිභෝජනය වෙනුවෙන් අය කිරීම් (කලින් කළට සිදු කරන වෙනස් කිරීම් සහිතව) හා විශේෂ දීමනා. වත්මන් ගාස්තු පිළිබඳ තොරතුරු www.mobitel.lk වෙබ් අඩවියෙන් ලබා ගත හැක.

- <u>සම්බන්ධතාවය</u> යනු අදාළ ගාස්තු සැලැස්මක් සමඟ (දුරකථන) ජාලයට ප්‍රවේශ වීමට හා එකී ජාලය භාවිතා කිරීම සදහා මොබිටෙල් විසින් ප්‍රතිපාදනය කොට ඇති සිම් (SIM) කාඩ් පත.
- <u>ණය සීමාව</u> යනු සේවා ලබා ගැනීමට ඉදිරිපත් කරන අයදුම්පතෙහි සදහන් පරිදි හෝ වරින් වර දැනුම්දෙනු ලබන පරිදි යම් සම්බන්ධතාවක් වෙනුවෙන් ලබා දෙන කාල සීමාව තුල අදාල සේවා ගාස්තු ගෙවන තෙක් ලබා ගත හැකි සේවාවල උපරිම වටිනාකමයි.
- <u>පාරිභෝගික සේවාව</u> යනු ග්‍රාහක ගැටළු නිරාකරණය කිරීම සදහාම වෙන් වූ මොබිටෙල් අංශයයි.
- <u>ගෙවිය යුතු දිනය</u> - ග්‍රාහකයා විසින් ගෙවිය යුතු නමුත් මෙතෙක් නොගෙවන ලද සේවා ගාස්තු ගෙවිය යුතු අවසාන දිනයයි.
- <u>IVR</u> අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර තාක්ෂණය ඔස්සේ ලබා දෙන සේවාවන්.
- <u>උපාංගය</u> යනු ග්‍රාහකයා විසින් සේවාවන් ලබා ගැනීම සදහා භාවිතා කරනු ලබන,   සම්ප්‍රේශණ හා ග්‍රහණය කිරීමේ හැකියාවෙන් යුක්ත උපකරණය.
- <u>පුද්ගලික දත්ත</u> - යනු ග්‍රාහකයා විසින් මොබිටෙල් වෙත සපයන හා මොබිටෙල් විසින් ග්‍රාහකයාට සේවා සැපයීමේ දී මොබිටෙල් විසින් ජනනය කරන හෝ සම්පාදනය කරනු ලබන හෝ මොබිටෙල් විසින් රැස්කරනු ලබන, භාවිතා කරනු ලබන, සකස් කරනු ලබන හා ගබඩා කරනු ලබන ග්‍රාහකයා සම්බන්ධ සියලු දත්ත වේ. එනම් ග්‍රාහකයාගේ නම, ලිපිනය, දුරකථන අංකය, උපන්දිනය, හැඳුනුම්පත් අංක, ඇමතුම් දත්ත වාර්තා, සම්ප්‍රේශණ දත්ත ,

ස්ථාන දත්ත සහ එකී දත්ත ආශ්‍රිත අවශේෂ දත්ත (meta deta), µක්‍රඩිට් කාඩ් පත් තොරතුරු, බිල්පත් වාර්තා, හඬතැපැල්, ඉලෙක්µට්‍රානික් තැපැල් ලිපිනයන්, පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානයේ වාර්තාගත තොරතුරු, නෛතික ප්‍රතිපාදන වලට අදාළව එකතු කල යුතු තොරතුරු ඇතුළු මෙහි විශේෂයෙන් සදහන් නොවූ නමුත් සේවා සැපයීමේ දී අදාළ වන අනෙකුත් දත්ත.

- <u>සේවාව</u> යනු මොබිටෙල් විසින් ග්‍රාහකයාට සපයනු ලබන විදුලි සංදේශ සේවාව / සේවාවන්
- <u>සේවා ගාස්තු</u> යනු කල්තියා ගෙවනු ලබන දායක ගාස්තු, සේවා ගාස්තු , සම්බන්ධතා ගාස්තු, ප්‍රති සම්බන්ධතා ගාස්තු හා / හෝ මොබිටෙල් විසින් අය කරනු ලබන දඩ මුදල් , පිරිවැටුම් බදු ඇතුළු රජය විසින් හා විවිධ රාජ්‍ය, නාගරික හෝ පලාත් පාලන ආයතන විසින් පනවනු ලබන බදු වේ.
- <u>සිම් කාඩ්පත (SIM)</u> යනු නියමිත උපාංගයක් සමඟ භාවිතා කරමින් අදාළ විදුලි සංදේශ ජාලයන්ට ප්‍රවේශ වීමට යොදා ගත හැකි පරිශීලක දත්ත ගබඩාගත සංගෘහිත පරිපථයකින් සමන්විත ග්‍රාහක -හැඳුනුම් - මොඩියුලය/ ඒකකය.
- <u>ග්‍රාහකයා</u> යනු මොබිටෙල් සේවාවන් ලබා ගැනීමේ අරමුණින් ලියාපදිංචිත හෝ සිම් කාඩ් පතක් ක්‍රියාත්මක කරන නෛතික හෝ ස්වභාවික පුද්ගලයෙකු වේ . විශේෂයෙන් සදහන් නොවන අවස්ථාවක දී හැර පාරිභෝගිකයා ලෙසින් අර්ථ දැක්වෙන්නේ ද මෙකී ග්‍රාහකයා වේ.

02 වලංගු කාල සීමාව -

2.1 මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි ග්‍රාහකයා සේවා ලබා ගන්නා දින සිට මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි වලට අනුකූලව සේවා අවසන් කරන තෙක් බලපැවැත්වේ. තවද, සේවා අවසන් කිරීමේ දී ග්‍රාහකයා විසින් මොබිටෙල් වෙත ගෙවීමට නියමිත සියළු අය කිරීම් හා සේවා ගාස්තු නොපමාව ගෙවීමේ වගකීම ග්‍රාහකයාට පැවරේ.

03. අයකිරීම් හා සේවා ගාස්තු

3.1 බිල්පත් / ඒකක පහත පරිදි ගණනය කරනු ලැබේ.

3.1.1. දුරකථන ඇමතුම් මිනිත්තු මගින් ගණනය වන විට ඊළග මිනිත්තුවට වැටයීමෙන් හෝ තත්පරයට ගණනය වන විට ඊළග තත්පරයට වැටයීමෙන් ඇමතුම් වලට අදාළ ඒකක ගණනය කරනු ලැබේ.

3.1.2. කෙටි පණිවිඩ (SMS) හා (MMS) - යවන පණිවිඩ සංඛ්‍යාව අනුව.

3.1.3. දත්ත - හුවමාරු වන දත්ත පැකට්වු සංඛ්‍යාව මත (ආසන්නතම ඊලඟ කිලෝබයිටය, කිලෝබයිට් 10, මෙගාබයිට්).

3.1.4. අනෙකුත් සේවා - මොබිටෙල් විසින් කලින් කළට නියම කරන පරිදි ගණනය කරේ.

3.2. යම් ග්‍රාහකයෙකුට ලබා දෙන ණය සීමාව සහ එකී ණය සීමාවට අදාළ කොන්දේසි මොබිටෙල් හි අභිමතය පරිදි තීරණය වේ. ග්‍රාහකයෙකු විසින් සිය ණය සීමාව ඉක්මවන කල්හි , ග්‍රාහකයා විසින් සිය ගාස්තු සඳහා පනවා ඇති ණය සීමාව නොඉක්මවීම සඳහා අතුරු ගෙවීමක් සිදු කල යුතුය.

3.3 මොබිටෙල් විසින් බිල්පතක් හෝ එන්තරවාසියක් මගින් හෝ නියෝග කරනු ලබන අවස්ථාවන් හි ග්‍රාහකයා විසින් නිසි කලට සිය අය කිරීම් හා ගාස්තු මොබිටෙල් වෙත ගෙවීමට බැඳී පවතී.

3.4 සියලු සේවා සදහා අදාල බිල්පත් චක්‍ර මොබිටෙල් විසින් කලින් කලට සිය අභිමතය පරිදි තීරණය කෙරෙන අතර, එකී බිල්පත් ග්‍රාහකයා වෙත ලැබීමට සලස්වනු ලබන කල්හි එම බිල්පත් සඳහා අදාළ සියලු ගෙවීම නිසි පරිදි සිදු කිරීමේ වගකීම ග්‍රාහකයා සතුවේ. යම් හෙයකින් කුමන හෝ හේතුවක් මත ග්‍රාහකයාට බිල් පත් නොලැබෙන හෝ ප්‍රමාද වී ලැබෙන අවස්ථාවක දී වුවද සිය සේවා ගාස්තු පිළිබඳ සොයා බලා ගෙවීමේ වගකීම ග්‍රාහකයාට පැවරේ.

3.5 ග්‍රාහකයා විසින් සිය සේවා ගාස්තු බිල්පතෙහි සදහන් නියමිත දිනට නොගෙවනු ලැබුවහොත් එකී දින සිට ග්‍රාහකයා ගාස්තු ගෙවන දින දක්වා කාලයට 2% ක මාසික දඩයක් හෝ මොබිටෙල් විසින් කලින් කලට සිය අභිමතය පරිදි තීරණය කරන්නාවූ දඩ මුදලකට යටත් වේ.

3.6 ග්‍රාහකයා විසින් නියමිත දිනට සිය සේවා ගාස්තු ගෙවා අවසන් නොකරන අවස්ථාවන්හි දී ග්‍රාහකයා වෙත ලබා දී ඇති අනෙකුත් විවිධ වට්ටම් හා / හෝ ප්‍රතිලාභ අත්හිටුවීමේ අභිමතය මොබිටෙල් සතුවේ.

3.7 බිල්පත් හා අය කිරීම සම්බන්ධ විමසීම් පහත පරිදි සිදු කල යුතු අතර, එකී කාල සීමා වලින් පසුව ලැබෙන විමසීම් මොබිටෙල් ආයතනය විසින් භාරගනු නොලැබේ.

පසු ගෙවීම් සේවා - බිල්පතෙහි සදහන් දින සිට දින 30ක් ඇතුලත

පෙර ගෙවුම් සේවා - සේවා පරිභෝජනයෙන් දින 30ක් ඇතුළත.

3.8 ග්‍රාහකයා සතු වෙනත් ගිණුමකට අදාළ තැන්පතුවකින් (4 වන වගන්තියේ සවිස්තරාත්මකව දක්වා ඇති පරිදි) නොගෙවූ සේවා ගාස්තු අය කර ගැනීමේ අයිතිය මොබිටෙල් සතු වේ.

3.9 ඉහත සදහන් කොන්දේසි කුමක් වුවද , සම්පූර්ණයෙන් නොගෙවූ සහ / හෝ අර්ධ වශයෙන් ගෙවූ සේවා ගාස්තු හේතු කොට ගෙන යම් සම්බන්ධතාවක් මෙකී පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි වලට අනුකූලව විසන්ධි කිරීමේ හෝ අත්හිටුවීමේ හෝ අවසන් කිරීමේ අභිමතය හා අයිතිය මොබිටෙල් සතුවේ.

04. තැන්පතු

4.1 ග්‍රාහකයෙකු විසින් සේවා අයදුම් පත්‍රයක් ඉදිරිපත් කරන අවස්ථාවේ දී හෝ ඉන් පසුව හෝ මොබිටෙල් විසින් තීරණය කරන වටිනාකමකට අදාළව තැන්පතුවක් හෝ තැන්පතු ඉදිරිපත් කිරීමට ග්‍රාහකයා බැඳී සිටී.

4.2 යම් හෙයකින් ග්‍රාහකයා විසින් එකී තැන්පතු හෝ අතිරේක තැන්පතු ගෙවීමට පැහැරහරින අවස්ථාවක දී එකී තැන්පතුවලට අදාළ සේවා සැපයීම අත්හිටුවීමට හෝ පූර්ණ වශයෙන් හෝ අර්ධ වශයෙන් විසන්ධි කිරීමට අයිතිය මොබිටෙල් සතු වේ.

4.3 මොබිටෙල් විසින් සේවා සැපයීම අවසන් කිරීමකදී, එනම් සම්බන්ධතාවක් විසන්ධි කිරීමේ දී, ග්‍රාහකයා විසින් නොගෙවන ලද හා ගෙවීම් පැහැර හරින ලද සියලු සේවා ගාස්තු අදාළ තැන්පතුවෙන් අය කර ගැනීමේ අයිතිය මොබිටෙල් සතු වේ. තවද, එකී හිඟ මුදල් අයකර ගැනීමෙන් පසු ඉතිරිවන තැන්පතු මුදලක් වෙතොත් එය නැවත ග්‍රාහකයාට ලැබෙනු ඇත.

05. ග්‍රාහකයා සතු වගකීම්

5.1 ග්‍රාහකයා විසින් පහත වගකීම් ඉටු කළ යුතු වේ.

(අ) සේවා ගාස්තු - මෙම කොන්දේසි හා වගන්ති වලට අනුකූලව නිසි කලට ගෙවීමට කටයුතු කිරීම.

(ආ) මොබිටල් වෙතින් ලබා ගන්නා සේවාවන් කිසිදු නීති විරෝධි, ආචාරධර්ම වලට පටහැනි, අසභ්‍ය, අපහාසාත්මක, අපවාදී ,

පීඩාකාරී , නීතිවිරෝධී විපථයන් හා විසන්ධි කිරීම් යනාදි ක්‍රියාවන් සඳහා නොයෙදීම හා එකී සේවාවන් නීත්‍යානුකූල දුරකථන පණිවුඩ දත්ත හා අනෙකුත් තොරතුරු හුවමාරුව සඳහා පමණක් භාවිතා කිරීම.

(ඈ) ග්‍රාහකයා සිය සිම් (SIM) පත නැති වීම්, සොරකම් කිරීම් හා හානි මගින් ආරක්ෂා කර ගැනීමට කටයුතු කළයුතු අතර හා එලෙස සිම් පත නැතිවූ විට හෝ සොරකම් වූ විට හෝ හානි වු විට වහාම ඒ පිළිබඳව මොබිටෙල් ආයතනය ලිඛිතව දැනුවත් කළ යුතුය. තවද, එලෙස හානි වු හෝ නැති වු හෝ සිම්පතට එකී හානි වු හෝ නැති වු දින දක්වා අදාළ සේවාවන් වෙනුවෙන් ගෙවිය යුතු සේවා ගාස්තු ගෙවීමේ පූර්ණ වගකීම ග්‍රාහකයා සතු වේ.

(ඇ) ග්‍රාහකයා විසින් යම් සේවාවක්, සිම් පතක් හෝ උපාංගයක් ස්ථාපනය කිරීමෙන්, සන්තකයේ දැරීමෙන්, භාවිතා කිරීමෙන් හෝ නඩත්තු කිරීමෙන් මොබිටෙල් ආයතනය වෙත යම් පාඩුවක් , වියදමක්, අලාභානියක් හෝ නෛතික වගකීමක් උද්ගත වේද, එකී පාඩුව, වියදම, අලාභානිය හෝ නෛතික වගකීම ග්‍රාහකයා විසින් හානිපූර්ණය කළ යුතුය.

(ඉ) යම් සම්බන්ධතාවක් ආශ්‍රයෙන් සිදු කෙරෙන හෝ සිදුවන්නට යෙදෙන වංචාවක්, සොරකමක්, හානියක්, අනවසර ප්‍රවේශයක් හෝ වෙනයම් ඕනෑම නීතිවිරෝධි ක්‍රියාවක් දැනගත් කල්හි ඒ පිළිබඳව මොබිටෙල් ආයතනය

ලිඛිතව දැනුවත් කිරීමටත් ඊට සමගාමීව නීතිය ක්‍රියාත්මක කරන නිලධාරීන් දැනුවත් කිරීමටත් ග්‍රාහකයා වගබලා ගත යුතුය.

(ඊ) ග්‍රාහකයාට සේවා ලබා දෙන අවස්ථාවේදී මොබිටෙල් විසින් ග්‍රාහකයාට නිකුත් කරන සිම් පත සහ දුරකථන අංකයෙහි පූර්ණ අයිතිය මොබිටෙල් සතුවේ. මොබිටෙල් විසින් තීරණය කරන කාල පරාසයක් තුල යම් සම්බන්ධතාවයක් විසන්ධි වී හෝ අක්‍රීයව පැවතීම හේතුවෙන් එකී සම්බන්ධතාවයට අයත් දුරකථන අංකය නැවත වෙනත් ග්‍රාහකයෙකුට පැවරීමේ/අනුයුක්ත කිරීමේ පූර්ණ අභිමතය හා අයිතිය මොබිටෙල් සතු වේ.

(උ) සේවා ලබා ගැනීමේ දී හා එකී සේවා භාවිතයේදී පැන නගින සියලු නෛතික වගකීම් සහ ඊට අදාළ සේවා ගාස්තු ගෙවීමේ පූර්ණ වගකීම ග්‍රාහකයා සතු වේ.

(ඌ) මොබිටෙල් විසින් නොමිලේ ප්‍රතිශ්ඨාපනය කරනු ලබන්නේ නිෂ්පාදක දොස් සහිත සිම් පත් පමණි .

(එ) ග්‍රාහකයා විසින් සේවා පරිභෝජනයට හා සම්බන්ධතාවය ලබා ගැනීම සඳහා භාවිතා කිරීමට අදහස් කරන උපාංගය මොබිටෙල් ජාලය සමඟ අනුරූපිව ක්‍රියාකාරී බව මොබිටෙල් ආයතනය වෙතින් ප්‍රථමව තහවුරු කර ගත යුතුය. එලෙස තහවුරු කර ගැනීමකින් තොරව භාවිතා කරන උපාංගය සහ ජාලය අතර යම් පරස්පර විරෝධිතාවයක් හේතුවෙන්

පැන නගින කිසිදු හානියකට මොබිටෙල් වගකියනු නොලැබේ.

(ඒ) ග්‍රාහකයා විසින් සපයන ලද ජාතික හැඳුනුම්පත් අංක, ගෘහස්ත හා බිල්පත් ලැබෙන ලිපිනයන් ඇතුළු පුද්ගලික දත්ත හා තොරතුරු හි යම් වෙනසක් සිදු වුවහොත් එකී වෙනස්කම් සම්බන්ධව නොපමාව මොබිටෙල් ආයතනය දැනුවත් කිරීම.

(ඔ) උපකරණය සහ සේවා නීත්‍යනුකූලව පරිහරණය හා පරිභෝජනය කිරීමට වගබලා ගැනීම.

(ඕ) පුද්ගලාරූඩණ හරහා සම්බන්ධතා හා/ හෝ සිම්පත් ලබා නොගැනීම.

(ඖ) ග්‍රාහකයා ලබා ගත් යම් සම්බන්ධතාවයක් එකී ගිවිසුමේ වලංගු කාලය තුල එකී සිම් පතෙහි හිමිකාරත්වය මොබිටෙල් ආයතනය විසින් නියම කරන ආකාරයකට පටහැනිව තුන්වන පාර්ශවයකට මාරු නොකිරීම.

06. මොබිටෙල් අයිතීන් සහ වගකීම්.

6.1 මොබිටෙල් හි වගකීම වන්නේ සාධාරණ ප්‍රයත්න යටතේ මෙම වගන්ති හා කොන්දේසි වලට අනුකූලව සේවා සැපයීමයි.

6.2 මොබිටෙල් වෙතින් ලබා දෙන සේවා පවතින ලෙසින් සපයන අතර, එම සේවාවන්හි ගුණත්වය, පැවැත්ම, ආරක්ෂාව, කාලීන බව, සුලභත්වය, අඛණ්ඩ උපයෝජනය, නිරවද්‍යතාවය, වේගය, සම්පූර්ණ බව හෝ යම් කාර්යයකට සුදුසු හා යෝග්‍ය බව සම්බන්ධයෙන් කිසිදු ප්‍රකාශිත හෝ ව්‍යංග අනුරූපණයක් හෝ වගකීමක් මොබිටෙල් ආයතනය විසින් දරණු නොලැබේ.

6.3. මොබිටෙල් හට නිරතුරුවම සියලු දොස් වලින් තොර අඛණ්ඩ සේවා සැපයීමේ හැකියාවක් නොමැති බව ග්‍රාහකයා පිළිගන්නා අතර, භූවිෂමතාවයන් , කාලගුණය, විද්‍යුත් චුම්භක බාධාවන් , එක් පාදක මධ්‍යස්ථානයක් භාවිතා කරන ග්‍රාහක සංඛ්‍යාව සහ ව්‍යාප්තිය, උපාංග වල ගැලපුම තුන්වන පාර්ශව වෙතින් ග්‍රාහකයා ලබා ගන්නා සේවා වැනි මොබිටෙල් ආයතනයේ පාලනයෙන් තොර බාහිර හේතූන් මත ද මොබිටෙල් විසින් ලබා දෙන සේවා රඳා පවතින බව ග්‍රාහකයා පිළිගනී.

6.4 මොබිටෙල් හි ක්‍රියාකලාපය හෝ ප්‍රමාද දෝෂ නිසා සේවා භාවිතයේදී ග්‍රාහකයාට සෘජු හෝ වක්‍රාකාරයෙන් විදීමට සිදු වන කිසිදු අලාභයක්, හානියක් හෝ අනුෂාංගීය අලාභහානියක් වෙනුවෙන් මොබිටෙල් වගකියනු නොලැබේ.

6.5 සේවාවන්හි පොදු උන්නතිය වෙනුවෙන් යම් වෙනස් කිරීමක් සිදු කිරීමට අවශ්‍ය වන කල්හි එකී වෙනස් කිරීම් ග්‍රාහකයාට පෙර

දැනුම් දීමකින් තොරව ඕනෑම අවස්ථාවක දී සිදු කිරීමේ අයිතිය මොබිටෙල් සතුවේ .

6.6 සිම්පත භාවිතයේ දී ග්‍රාහකයාගේ උපාංගයට සිදු වන කිසිදු අලාභහානියකට මොබිටෙල් වගකියනු නොලැබේ.

6.7 මෙම ගිවිසුමට අදාළ සේවා සඳහා හිඟ සේවා ගාස්තු ග්‍රාහකයා සමඟ එළඹුණු වෙනත් ගිවිසුමක් යටතේ ලබා දෙන සේවා තුලින් හිලව් කර ගැනීමටත් ග්‍රාහකයාගේ වෙනත් ගිවිසුමකට අදාළ හිඟ මුදල් මෙම ගිවිසුම්ගත සේවාව ඔස්සේ හිලව් කර ගැනීමේ අයිතියත් මොබිටෙල් සතු වේ.

6.8 මොබිටෙල් වෙත මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි හරහා ලැබී ඇති අයිතීන් වලට කිසිදු අගතියකින් තොරව ග්‍රාහකයා විසින් නොගෙවන ලද සේවා ගාස්තු හෝ තැන්පතු මුදල් හෝ අනෙකුත් ගාස්තු හේතු කොට ගෙන සම්බන්ධතාවය පූර්ණ හෝ අර්ධ වශයෙන් අත්හිටුවීමේ හෝ විසන්ධි කිරීමේ අයිතිය මොබිටෙල් සතුවේ.

6.9 යම් සම්බන්ධතාවයක්/සේවාවක් විසන්ධි කිරිමකදී නැවත එම සම්බන්ධතාවය / සේවාව ප්‍රතිෂ්ඨාපනය කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයා නැවත අයදුම් කළ යුතු අතර එවැනි ඉල්ලීමක් සඳහා ගාස්තුවක් අය කිරීමෙන් සේවා ප්‍රතිෂ්ඨාපනය කිරීමට හෝ එවැනි ඉල්ලීමක් ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ පූර්ණ අයිතිය මොබිටෙල් සතු වේ.

07. දත්ත ආරක්ෂාව හා පෞද්ගලිකත්වය.

7.1 මොබිටෙල් ගිණුමක් සඳහා ලියාපදිංචි වන හෝ ගිණුමක් සක්‍රිය කරන ග්‍රාහකයා පහත අරමුණු වෙනුවෙන් තමා විසින් සපයන පුද්ගලික දත්ත හා මොබිටෙල් විසින් සිය සේවා සැපයීමේ දී ග්‍රාහකයා සම්බන්ධව ජනනය කරන පුද්ගලික දත්ත එකතු කිරීමට, සකස් කිරීමට, ගොණු කිරීමට, ගබඩා කිරීමට හා තුන්වන පාර්ශවයන්ට විමෝචනය/ බෙදා හැරීමට එකඟ වේ :

(අ) මොබිටෙල් විසින් සේවා සැපයීමට

(ආ) පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානය විසින් සිදු කරන ග්‍රාහකයාගේ ගිණුම් කළමණාකරණ කටයුතු.

(ඇ) ග්‍රාහකයා විසින් විශේෂයෙන් අවලංගු කොට නැති වෙළඳපොළ පර්යේෂණ , සහ සේවා භාවිතය හා අභිරුචියන් මත නිරූපිත ග්‍රාහක පැතිකඩ යොදා ගැනෙන මොබිටෙල් සේවා හා ජාලයට අනු බද්ධ වෙළඳ ප්‍රචාරණ කටයුතු, තොරතුරු බෙදා හැරීම් හා වෙළඳ ප්‍රවර්ධන කටයුතු සඳහා .

(ඈ) යම් ග්‍රාහකයෙකුගේ ණය ලැබීමට ඇති සුදුසුකම නීර්ණය කිරීමට.

(ඉ) වංචා, දූෂණ, මුදල් විශුද්ධිකරණය, ත්‍රස්තවාදී කටයුතු වෙනුවෙන් මූල්‍ය ප්‍රතිපාදන සැකසීම් හඳුනාගැනීම් ආදි සිද්ධීන් හා වලක්වාලීම් සඳහා

(ඊ) පවතින නීති හා රෙගුලාසි පිළිපැදීමට.

7.2 මොබිටෙල් විසින් ග්‍රාහකයාගේ පුද්ගලික දත්ත මොබිටෙල් සමාගම අයත් සමාගම් සමූහයේ අනෙකුත් සාමාජික ආයතන අතර සහ මොබිටෙල් වෙත විශේෂාංග සේවා සපයන සැපයුම්කාර ආයතන වැනි ගිවිසුම්ගත විශ්වාසදායක ව්‍යපාරික හවුල්කරුවන් සහ පාර්ශව සමඟ හුවමාරු කිරීමටත්, එකී පාර්ශවයන් ග්‍රාහකයාව ජාලය හා සම්බන්ධ වෙළඳ ප්‍රචාරණ කටයුතු සම්බන්ධයෙන් ඇමතීමටත් ග්‍රාහකයා එකඟ වේ. මෙලෙස වෙළඳ ප්‍රචාරණ කටයුතු සම්බන්ධයෙන් වෙළඳ ප්‍රචාරණ තොරතුරු දැනගැනීමට අවශ්‍ය නොවන ග්‍රාහකයන්ට ඒ පිළිබඳව පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානයට දැනුම් දිය යුතුය.

7.3 මොබිටෙල් විසින් ග්‍රාහකයාගේ පුද්ගලික තොරතුරු විදේශ සැපයුම්කරුවන් විසින් සපයන සේවා වෙනුවෙන් හා / හෝ දත්ත කළමණාකරණ අවශ්‍යතා වෙනුවෙන් විදේශ රටවලට සන්නිවේදනය කිරීමට ග්‍රාහකයා එකඟ වේ.

08. අන්තර්ජාතික රෝමිං සේවාව

8.1 යම් ග්‍රාහකයෙකුට රෝමිං සේවා ලබා දීමේ හෝ ලබා නොදීමේ පූර්ණ අභිමතය මොබිටෙල් සතුවේ.

8.2 පසුගෙවුම් ග්‍රාහකයන් සඳහා රෝමිං සේවාව සක්‍රීය කිරීම ග්‍රාහකයා හිමි කුලකය අනුව තීරණය වේ. පෙර ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් සඳහා ඇමතුම් හා දත්ත රෝමිං පහසුකම සක්‍රීයකරණය කොට ඇත. ශ්‍රී ලංකාවෙන් බැහැර යාමට ප්‍රථම සිය

සම්බන්ධතාවය සඳහා රෝමිං සේවාව සක්‍රීයව ඇත්ද යන්න පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානය අමතා දැන ගැනීමේ වගකීම ග්‍රාහකයා සතු වේ. ඇමතුම්, කෙටි පණිවිඩ හා දත්ත යනු එකිනෙකට වෙනස් සේවාවන් තුනක් වන බවත් එකී සේවාවන් තුන වෙනුවෙන් එකිනෙකට වෙනස් ගාස්තු අයවන බවත් ග්‍රාහකයා දැනගත යුතුය.

8.3 අන්තර්ජාතික රෝමිං සේවාව භාවිතා කරන ග්‍රාහකයකු මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි වලට අමතරව එකී සේවාවලට අදාළ අනෙකුත් විශේෂිත වගන්ති හා කොන්දේසි වලට ද යටත් වේ.

8.4 රෝමිං සේවාව භාවිතය හරහා ලබා ගන්නා සහ ලැබෙන සියලු ඇමතුම්/ පණිවිඩ සඳහා මොබිටෙල් විසින් අයකරන ගාස්තු, විදුලි සංදේශ නියාමන ආයතන වලින් නියම කරන ගාස්තු හා ග්‍රාහකයා ස්ථානගත රටෙහි විදුලි සංදේශ සේවා සපයන අදාළ ආයතන මගින් අයකරන ගාස්තු ගෙවීමටත් ග්‍රාහකයා බැඳී සිටී.

8.5 රෝමිං සේවාව භාවිතා කරමින් සිදු කරන දත්ත උඩුගත කිරීම් හා බාගතකිරීම් වෙනුවෙන් මොබිටෙල් විසින් අයකරන ගාස්තු, විදුලි සංදේශ නියාමන ආයතන වලින් නියම කරන ගාස්තු හා ග්‍රාහකයා ස්ථානගත රටෙහි විදුලි සංදේශ සේවා සපයන අදාළ ආයතන මගින් අය කරන ගාස්තු ගෙවීමට ග්‍රාහකයා බැඳී සිටී.

8.6 රෝමිං සේවාව භාවිතයට පෙර ඒ සම්බන්ධ යෝජිත ගාස්තු සම්බන්ධයෙන් දැනුවත් වීමේ පූර්ණ වගකීම ග්‍රාහකයා සතුවේ.

09. භාවිතා කළ සම්බන්ධතා මාරු කිරීම /පැවරීම

9.1 භාවිතා කළ සම්බන්ධතාවයක් වෙනත් අයෙකුට පැවරීම වෙනුවෙන් ලැබෙන ඉල්ලීමක් පිළිගැනීමේ හෝ ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ පූර්ණ අභිමතය මොබිටෙල් සතු වේ.

9.2 එලෙස භාවිතා කළ සම්බන්ධතාවයක පැවරුම්ලාභියා විසින් මොබිටෙල් වෙත අත්‍යාවශ්‍ය තොරතුරු සපයා එකී සම්බන්ධතාවයේ නව ග්‍රාහකයා ලෙස ලියාපදිංචි විය යුතුය.

10. සංශෝධන

10.1 සේවා ගාස්තු , බිල්පත් කොන්දේසි හා මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි කලින් කලට සංශෝධනය කිරීමේ පූර්ණ අභිමතය මොබිටෙල් සතු වේ. එකී සංශෝධන කිරීම් මොබිටෙල් හි නිල වෙබ් අඩවිය හරහා සහ / හෝ අන්තර්ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර (IVR) සේවාවන් මගින් ප්‍රකාශයට පත් කෙරෙනු ඇත. එකී සංශෝධන වලට එකඟ නොවන ග්‍රාහකයෙකුට ඇති එකම පිළියම වන්නේ සිය සම්බන්ධතාවය විසන්ධි / අවසන් කිරීම පමණි.

10.2 උක්ත සඳහන් සංශෝධන මොබිටෙල් නිල වෙබ් අඩවිය වන www.mobitel.lk හරහාත් ඊට අනුරූපී IVR සේවාව හරහාත් පරිශීලනය කොට දැනුවත් වීමේ පූර්ණ වගකීම ග්‍රාහකයා සතු වේ.

10.3 එකී සංශෝධන ප්‍රකාශයට පත් කිරීමෙන් අනතුරුව ග්‍රාහකයෙකු විසින් එම සේවා අඛණ්ඩව පරිභෝජනය කරන්නේ නම් එය ග්‍රාහකයා විසින් අදාළ සංශෝධන වලට එකඟ වීමක් ලෙස සලකනු ලැබේ.

11. වෙනස්කිරීම් / අත්හිටුවීම් / විසන්ධි කිරීම්/ අවසන් කිරීම්

11.1 මින් පෙර ග්‍රාහකයා විසින් සිදු කල කොන්දේසි උල්ලංඝණයක් මොබිටෙල් විසින් සත්‍යංජනය කොට තිබුණ ද පහත හේතුන් මත යම් සේවාවක් පෙර දැනුම් දීමකින් තොරව වෙනස් කිරීමට, අත්හිටුවිමට, විසන්ධි කිරිමට හෝ අවසන් කිරීමට මොබිටෙල් සතුව පූර්ණ අයිතිය හා බලතල ඇත. උක්ත වගන්තිය මොබිටෙල් වෙත හිමි අනෙකුත් නෛතික අයිතීන් වලට අගතියක් නොවන්නේ ය.

(අ) සේවා ගාස්තු වලට අදාළ සමුච්චිත හිඟ මුදල් නොගෙවීම.

(ආ) අවශ්‍යතාව පරිදි තැන්පතු හෝ අතිරේක තැන්පතු නොගෙවීම.

(ඇ) ග්‍රාහකයාට එරෙහිව අධිකරණයක බුන්වත් වීම / වස්තු භංගත්වය අරබයා නඩුවක් ගොණු කිරීම

(ඈ) ග්‍රාහකයා නීතිගත සංස්ථාවක් හෝ නෛතික සමාගමක් වන අවස්ථාවක එවැනි ග්‍රාහකයෙකුට එරෙහිව අධිකරණයක ගණන් බේරා වසා දැමීමේ නඩුවක් පවතින අවස්ථාවක හෝ නිල භාර ගැනුම්කරුවෙකු ග්‍රාහකයාගේ වත්කම් කළමණාකරණය සඳහා පත් කොට ඇති විට.

(ඉ) ග්‍රාහකයා විසින් මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි සහ / හෝ සේවා වලට අදාලව අනෙකුත් වගන්ති හා කොන්දේසි උල්ලංඝණය කොට ඇති බව මොබිටෙල් තීරණය කිරීම.

(ඊ) ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිසන් සභාවෙන් හෝ අනෙකුත් නීතිය ක්‍රියාත්මක කරන අධිකාරියක හෝ උසාවියක නියෝගයක් මත.

11.2 ග්‍රාහකයා විසින් සිය සම්බන්ධතාවය විසන්ධි / අවසන් කිරීමේ දී මොබිටෙල් ආයතනය වෙත අවම දින හත (7)ක ලිඛිත පෙර දැනුම් දීමකින් සිදු කළ යුතු අතර, එතෙක් ග්‍රාහකයා විසින් මොබිටෙල් වෙත ගෙවිය යුතු සියළු හිඟ සේවා ගාස්තු ගෙවා අවසන් කළ යුතුය.

11.3 සේවා අයදුම් පත්‍රයක් හෝ සේවා සැපයීමක් ඕනෑම අවස්ථාවක, ආරක්ෂක හේතූන් මත හෝ සේවා අවභාවිතය හේතුවෙන් හෝ ග්‍රාහකයාගේ ණය ලැබීමට ඇති සුදුසුකම ඇතුළු නොගෙවන ලද හිඟ සේවා ගාස්තු හා මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි උල්ලංඝණය කිරීම හේතු කොට ගෙන කිසිදු පෙර දැනුම් දීමකින් තොරව විසන්ධි / අවසන් කිරීමේ අභිමතය සහ අයිතිය මොබිටෙල් සතු වේ .

12. සේවා අවසන් කිරීම / විසන්ධි කිරීම / අත්හිටුවීම යන අවස්ථාවන් හි ග්‍රාහකයාගේ වගකීම්

12.1 මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි යටතේ අවසන් කිරීමක දී හෝ විසන්ධි කිරීමකදී හෝ අත්හිටුවීමක දී එකී විසන්ධි/අත්හිටුවන/අවසන් කරන දින දක්වා අදාළ සේවා

පරිභෝජනය හේතුවෙන් ග්‍රාහකයා විසින් මොබිටෙල් වෙත ගෙවිය යුතු සියළු සේවා ගාස්තු හා හිඟ මුදල් ගෙවීමට බැඳී ඇත.

12.2 හිඟ මුදල් ග්‍රාහකයාගෙන් අය කර ගැනීමේ දී මොබිටෙල් ආයතනයට දැරීමට සිදු වන සියලු නඩු හා නීති ගාස්තු ඇතුළු අනෙකුත් වැයවීම් වියදම්පූර්ණය කිරීමේ වගකීම ග්‍රාහකයාට පැවරේ.

12.3 ග්‍රාහකයා විසින් කිසිදු නීතිවිරෝධී, සදාචාරසම්පන්න නොවන, අපහාසාත්මක, අසභ්‍ය, නුසුදුසු අරමුණු සඳහා හෝ යමෙකුට හිරිහැරයක්, හිංසාවක් , අනවශ්‍ය උද්දීපනයක්, අපහසුතාවයක් හෝ අසහනයක් ඇති කෙරෙන පරිද්දෙන් සේවාවන් භාවිතා කිරීම හේතුවෙන් එකී සේවාව සීමා කිරීමට, අත්හිටුවීමට හා / හෝ විසන්ධි / අවසන් කිරීමේ පූර්ණ අයිතිය මොබිටෙල් සතු වේ. තවද උක්ත හේතු අරබයා හටගන්නා අපරාධ සහ සිවිල් නෛතික වගකීම් සඳහා ග්‍රාහකයා සෘජුවම වගකිවයුතු සේම මොබිටෙල් වෙත පැවරෙන එකී වගකීම් හා වියදම් හානිපූර්ණය කිරීමට වගකීම ග්‍රාහකයා බැඳී සිටී.

13. නොවැලැක්විය හැකි හේතු

13.1 යුද්ධ, ත්‍රස්තවාදීක්‍රියා, කැරලි කෝලාහල, සතුරු ආක්‍රමණ , හර්තාල්, වැඩ වර්ජන, බලහත්කාර රඳවා ගැනීම් , සිවිල් නොසන්සුන්තාවයන්, රාජ්‍ය නියෝග, මහජන උපයෝගිතා හා යටිතල පහසුකම් බිඳවැටීම්, ගංවතුර, සුනාමි, භූ කම්පන, කුණාටු ,

අසාමන්‍ය කාලගුණික විපර්යාස, භෞතික හෝ ස්වභාවික ආපදා , අනතුරු , ගින්න හෝ පිපිරීම් වැනි මොබිටෙල් පාලනයෙන් තොරවූ තත්වයන් හේතුවෙන් සිදු වන සේවා බිඳ වැටීම් වෙනුවෙන් මොබිටෙල් වගකියනු නොලැබේ.

14. බලපවත්නා නීතිය හා අධිකරණ බලය

14.1 ශ්‍රී ලංකා ප්‍රජාතාන්ත්‍රික සමාජවාදී ජනරජයේ නීති හා රෙගුලාසි වලට සහ අධිකරණ බලයට යටත්ව මොබිටෙල් සේවා සැපයීම සිදු කෙරේ.

15. පැවරීම

15.1 මෙම ගිවිසුමට අදාළ එක් හෝ සියලු අයිතීන්ගේ වගකීම තුන්වන පාර්ශවයකට පැවරීමේ පූර්ණ අයිතිය මොබිටෙල් සතු වන අතර එකී පැවරීමක් ග්‍රාහකයාට වැදගත් වේයැයි මොබිටෙල් හට හැඟෙන්නේ නම් පමණක් ඒ සම්බන්ධව ග්‍රාහකයා දැනුවත් කෙරෙනු ඇත.

15.2 මොබිටෙල් හි පෙර අවසරයකින් තොරව තුන්වන පාර්ශවයකට සිය අයිතීන් හෝ වගකීම් පැවරීමට ග්‍රාහකයාට කිසිදු බලයක් නොමැත.

16. වෙනත්

16.1. උක්ත සඳහන් මාතෘකා යොදා ඇත්තේ හුදෙක් පරිශීලනයේ පහසුව තකා මිස එම මාතෘකා මෙම පොදු වගන්ති හා කොන්දේසි වලට සහ සම්බන්ධ කොට එකී කොන්දේසි අර්ථ ගැන්වීම සඳහා නොවන බව මොබිටෙල් බව අවධාරණය කරයි.

16.2 ග්‍රාහකයා වෙත යවන සියලු ලිඛිත දැනුම්දීම් ග්‍රාහකයාගේ අවසන් වරට සනාථ කොට ඇති බිල්පත් ලැබිය යුතු ලිපිනයට ලබා දීමට හෝ නිල වෙබ් අඩවියට පමණක් සීමා නොවූ විවිධ මාධ්‍යයන් ඔස්සේ සන්නිවේදනය කිරීමට කටයුතු කෙරේ.

16.3 සේවා සඳහා අයකරන සියලු බදු, අය කිරීම්, මුද්දර ගාස්තු ඇතුළු අනෙකුත් ගාස්තු ගෙවීමට ග්‍රාහකයා බැඳී සිටී.

16.4 ග්‍රාහකයා විසින් සේවා සඳහා ලියාපදිංචි වන අවස්ථාවේ දී හෝ ඉන් පසුව හෝ මොබිටෙල් ආයතනය විසින් ඉල්ලා සිටින නිර්ණායකයන්ට අදාලව සිය ඡායාරූපයක් ලබා දීමට එකඟ වේ.

16.5 ග්‍රාහකයන් විසින් සේවා අයදුම් පත්‍රයක් ඉදිරිපත් කරන අවස්ථාවේදී හා සේවා සඳහා ග්‍රාහකයෙකු ලෙස ලියාපදිංචි වන අවස්ථාවේ දි සිය ජාතික හැඳුනුම්පත්‍රය හෝ විදේශ ගමන් බලපත්‍රය හෝ රියදුරු බලපත්‍රය ඉදිරිපත් කල යුතු අතර, එහි පිටපතක් ද ලබා දිය යුතු වේ. ග්‍රාහකයා නෛතික පුද්ගලයෙකු වන්නේ නම් සමාගම් ලියාපදිංචි කිරීමේ සහතිකයේ හා/හෝ ව්‍යාපාර ලියාපදිංචි සහතිකයේ පිටපතක් ඉදිරිපත් කල යුතුය.