SUPER 4G

Terms and Conditions for Availing Cellular Connection, Purchase and Use of SIMs (Amended December 2013)

All the contents stated herein form the terms and conditions (the "Terms and Conditions") for availing cellular services of the Operator (the "Services"), purchase of cellular connection (the "Connection" or "SIM") and use of SIM/Connection/Equipment while availing the Services. In these Terms and Conditions, the words and expressions used herein but not defined shall have the same meaning as has been assigned to them in the Pakistan Telecommunication (Re-organization) Act, 1996, the Rules issued by the Federal Government under section 57 of the Act, Regulations issued by the Pakistan Telecommunication Authority (the "Authority") from time to time, Policies and SOPs issued by the Authority, Operator's Licence and Terms and Conditions and conditions available on Operator's website.

Purchase and Activation of SIM:
Pre-Requisites of SIM Sale:
Purchaser/Customer shall provide valid CNIC number or present Original Passport with valid Visa/Pakistan Origin Card (POC) or NARA ID or Proof of Residence (POR) card, whichever is applicable. For Foreigners, Afghan nationals & Aliens, copy of the required document shall be retained by the seller and forwarded to the Operator within the time stipulated by the Operator in this regard.

Procedure for Activation of SIM:
The Purchaser/Customer shall provide valid CNIC number to the Operator's own Customer Sales/Service Center, Authorized Franchisee or Registered Retailer, (hereinafter collectively referred to as the "Seller") as the case may be, who shall check eligibility of the Customer (based upon authenticity of the information provided and limitation with respect to count of SIMs already registered on his/her CNIC, if any applicable at the time) and offer MSISDN selection in case the Customer is found eligible. After selection of MSISDN, the Seller shall scan thumb/finger of the Customer through designated biometric scanner and send thumb/finger impression so obtained to respective mobile company along with CNIC number of the Customer for subsequent verification from NADRA. On successful verification, the Operator will ensure activation of SIM within 24 hours. In case of non-verification of Customer's thumb/finger impression from NADRA, the Seller shall communicate the reason to the Customer. In such a case, the Operator shall not be held liable in any form or manner and the Customer shall have to contact NADRA directly for further support.

The same procedure shall be adopted for issuance of duplicate SIM, Change of Ownership of SIM along with other pre-requisites and for disowning of such SIMs which have been activated through biometric verification.

Customer's Acknowledgement and Undertaking:
These Terms and Conditions are applicable on a Customer from the moment he/she purchases the SIM/Connection. Customer agrees and accepts all the Terms and Conditions including these and ones available on Operator's website unconditionally by providing thumb/finger impression for verification from NADRA. Furthermore, Customer acknowledges and undertakes that he has allowed the Operator to use his biometric information for verification from NADRA, being a legal obligation and without which verification the SIM/Connection cannot be activated. Operator shall have the right to deny activation or disconnect any Connection in the name of the Customer who disagrees to these Terms and Conditions or violate(s) any of the above mentioned laws including but not limited to the Fair Usage Policy of the Operator.

Charges:
Charges as payable by the Customer, whether in advance or subsequent to availing the Services, shall include but not be limited to:

a) Tariffs, costs, rates, installation charges, line rent, connection charges, equipment price, SIM card price, verification charges, Visitor Location Register (VLR), charges for value added services and other charges, fees, other payments as defined and brought into the Customer's notice from time to time subject to the approval of the Authority (if so required in accordance with applicable laws).
b) Taxes, duties, and levies which are or may become leviable in accordance with applicable laws, rules and regulations.

Operator will determine an initial appropriate credit limit for the Customer. The call charges shall be determined exclusively by Operator on the basis of call/billing details recorded by the Operator.

Default:
Operator will be entitled to disconnect the Customer's service on (a) failure to pay invoices within due time, (b) exceeding credit limit, (c) misuse of services, (d) violation of Terms and Conditions and Fair Usage Policy in compliance with the provisions of Telecom Consumer's Protection Regulations, and the Protection from Spam, Unsolicited, Fraudulent and Obnoxious Communication Regulations 2009 and other laws for the time being in force.

Non Usage:
In case the Customer remains dormant/inactive for a period of 180 days, the Operator reserves the right to disconnect and re-issue the MSISDN to any other Customer and the Customer shall have no option for recourse. The Customer can, however, retain subscription by informing Operator in written, fax, email etc. to retain the subscription for any specific period on payment of some charges (if any).

Liabilities:
The Customer shall not misuse the SIM/Connection in any form or manner and shall be personally responsible for usage of any nature, including all calls, SMS and MMS or data services made from the Customer's SIM/terminal equipment and shall neither use, send nor permit any other person to use the SIM/Connection and Services for sending inter alia unsolicited, obnoxious, misleading, indecent, obscene, or false messages, calls or communications, or the persistent making of calls which may cause annoyance to any person. The Customer shall duly keep himself/herself informed of all requirements with respect to use of a Connection and shall be held solely liable for all illegal acts and omissions.

In case of loss or theft of the SIM card, the Customer shall immediately but not later than 24 hours inform and request the respective Operator to block the SIM card, failing which, the Customer shall not be absolved from criminal liability, if any, arising due to use of such SIM card/connection in any unlawful/criminal activity.

The Customer shall not indulge in generation of spam and in case the Customer is found to indulge in any such activity, the outgoing SMS facility of his/her MSISDN will be blocked at first instance and on subsequent activity the subscription will be permanently blocked.

Variation:
Operator may vary, increase or decrease the fees, tariffs, rates and the charges, etc. and notify the Customer subject to approval of the Authority (if so required) of such variation in the manner prescribed under the prevalent law at the time.

Force Majeure:
In an event or circumstance which is beyond the control of Operator, including without limitation to acts of God, insurrection of civil disorder, war or military operations, national or local emergency, act or omissions of government, or of any competent authority, industrial disputes of any kind, fire, lightening, explosion, flood, weather of exceptional severity, acts or omissions of person for whom the operator is not responsible, including Jammers and other frequency interference by third party, strikes, lockouts and interruption of the services for maintenance of the systems which includes physical features and atmospheric conditions, Operator shall not be accountable for that period to a Customer with respect to any Service(s) as per these Terms and Conditions.

Arbitration:
If any difference or dispute arises between the parties hereto which cannot be settled amicably, the matter will be referred to the Authority which may investigate and adjudicate on the complaint in accordance with the Act, the rules made thereunder and Operator's telecom license conditions and may take action accordingly.

Miscellaneous:
All information contained in Operator's promotional material, advertisements and publicity campaigns, including the terms and conditions available on Operator's website shall apply once the Customer subscribes to any such service and shall be deemed to be part of an agreement between the Customer and Operator. The Customer has the right to claim refund of security at the time of disconnection of services after adjustment of pending dues.

All Customer information shall remain confidential for all purposes unless required to be disclosed to the Government departments or agencies, or otherwise agreed to be disclosed with the consent of the Customer.

These Terms and Conditions shall be subject to the provisions of the Act, Rules, Regulations, License Conditions and Directions issued by the PTA from time to time. SIM Cards supplied to customers shall remain the property of PMCL.

dunya ko badal do

سیلولر کنکشن کے حصول، خریداری اور سِم کے استعمال کے لئے شرائط وضوابط

درج شدہ تمام ہدایات آپریٹر کی حاصل کردہ سیلولر سروسز (''سروسز'')، سیلولر کنکشن (''کنکشن'') کی خریداری اور سم (SIM) / کنکشن / ایکوپمنٹ کے استعمال کے سلسلے میں حاصل کردہ خدمات کے لئے شرائط وضوابط (''شرائط وضوابط'') ہیں، ان شرائط و ضوابط میں دیئے گئے الفاظ اور اصطلاحات جن کی وضاحت نہیں کی گئی کا مطلب یہی سمجھا جائے جو پاکستان ٹیلی کمیونیکیشن (ری۔آرگنائزیشن) ایکٹ 1996ء کے سیکشن 57 کے تحت وفاقی حکومت کے جاری کردہ رولز، پاکستان ٹیلی کمیونیکیشن اتھارٹی ("اتھارٹی") کی جانب سے وقتاً فوقتاً وضع کردہ قواعد، اتھارٹی کی جاری کردہ پالیسیز اور SOPs، آپریٹر کے لائسنس کی شرائط وضوابط، آپریٹر کی ویب سائٹ پر دستیاب شرائط میں درج ہیں۔

سم (SIM) کی خریداری اور استعمال:

خریداری کی شرائط:

خریدار/ صارف مؤثر اصل کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ نمبر/ اصل پاسپورٹ مع مؤثر ویزا/ پاکستان اوریجن کارڈ (POC)/ رہائش کے ثبوت کا کارڈ NARA / (POR) شناخت میں سے جو بھی لاگو ہوگی فراہم کرے گا۔ غیر ملکی، افغانی باشندہ اور اجنبی (Alien) ہونے کی صورت میں فروخت کنندہ مطلوبہ دستاویزات کی نقل حاصل کر کے دی گئی مدت میں آپریٹر کو ارسال کرے گا۔

سم (SIM) کی ایکٹیویشن کا طریقہ کار:

خریدار/ صارف آپریٹر کے اپنے کسٹمر سیلز/ سروس سنٹر مقرر کردہ فرنچائز اور رجسٹرڈ ریٹیلر (فروخت کنندہ) کو اپنا مؤثر قومی شناختی کارڈ نمبر فراہم کرے گا۔ فروخت کنندہ خریدار کے شناختی کارڈ پر پہلے سے درج شدہ سموں کی تعداد کی بنیاد پر (اگر اس وقت لاگو ہوں گی) اس کی سم خریدنے کی اہلیت دیکھے گا اور اہل ہونے کی صورت میں صارف کو MSISDN کے انتخاب کے لئے کہے گا۔ MSISDN کے انتخاب کے بعد فروخت کنندہ صارف کے انگوٹھے/ انگلی کو مقرر کردہ بائیومیٹرک سکینر کے ذریعے سکین کرے گا اور حاصل شدہ انگوٹھے/ انگلی کے نشان کو صارف کے شناختی کارڈ نمبر کے ہمراہ متعلقہ کمپنی کو نادرا سے تصدیق کے لئے بھیجے گا۔ تصدیق کے عمل کی کامیاب تکمیل پر آپریٹر 24 گھنٹے کے اندر سم (SIM) ایکٹویشن (فعالی) کو یقینی بنائے گا۔ صارف کے انگوٹھے/ انگلی کی نادرا سے تصدیق نہ ہونے کی صورت میں فروخت کنندہ صارف کو وجوہات سے آگاہ کرے گا۔ ایسی صورت میں آپریٹر ذمہ دار نہ ہوگا اور صارف کو مزید رہنمائی کے لئے نادرا سے رابطہ کرنا ہوگا۔

ڈپلیکیٹ سم کے اجراء اور صارف کے کوائف کی تبدیلی کے لئے بھی یہی طریقہ کار اپنایا جائے گا تاہم دیگر مقرر کردہ شرائط بھی لاگو ہوں گی۔

صارف کی رضامندی اور حلف نامہ:

یہ شرائط وضوابط صارف کی سم خریداری کے ساتھ ہی لاگو ہوں گی۔ صارف نادرا سے تصدیق کے لئے انگوٹھے/ انگلی کے نشان کی فراہمی کے ذریعے تمام شرائط وضوابط بشمول آپریٹر کی ویب سائٹ پر دستیاب شرائط وضوابط کی قبولیت اور منظوری دیتا ہے۔ مزید برآں اس عمل کے ذریعے صارف اپنے بائیومیٹرک مواد کی نادرا سے تصدیق کو قبول کرتا ہے اور اس کی منظوری دیتا ہے، جو کہ ایک قانونی ذمہ داری ہے جس کے بغیر سم کی تصدیق/ فعالی ممکن نہیں۔ آپریٹر کو حق حاصل ہے کہ وہ ایسے صارف کی سم (SIM) ایکٹویشن (فعالی) سے انکار کر دے یا کنکشن منقطع کر دے جو شرائط وضوابط کو قبول نہیں کرتا یا درج بالا قوانین بشمول منصفانہ استعمال کی پالیسی کی خلاف ورزی کرتا ہے۔

ڈپلیکیٹ سم کے اجرا اور ایسی تمام سمیں جو کہ بائیومیٹرک نظام کے تحت جاری ہوئی ہوں کو اپنے نام سے ہٹانے کے لئے بھی بائیومیٹرک طریقہ کار اپنایا جائے گا۔

چارجز (رقم کی ادائیگی):

صارف کی جانب سے ایڈوانس یا سروس کے حصول کے بعد ادا کی جانے والی رقم (فیس) میں درج ذیل اخراجات شامل ہوں گے تاہم یہ اس تک محدود نہیں:

(الف) ٹیرف، لاگت، نرخ، انسٹالیشن کے اخراجات، لائن رینٹ، کنکشن کے اخراجات، ایکوپمنٹ کی قیمت، سم کارڈ کی قیمت، تصدیق کے اخراجات، VLR، اضافی خدمات کی فراہمی کے اخراجات اور دیگر اخراجات مثلاً فیس، دیگر ادائیگیاں جو کہ رائج قانون کے مطابق ضرورت پڑنے پر اتھارٹی کی منظوری سے وقتاً فوقتاً لاگو کئے جائیں گے۔

(ب) ٹیکس، ڈیوٹیز اور محصولات جو کہ رائج قوانین اور قواعد وضوابط کے مطابق لاگو ہوں:

آپریٹر صارف کے لئے ابتدائی طور پر مناسب کریڈٹ لمٹ کا تعین کرے گا، کال چارجز کا تعین آپریٹر کی جانب سے تیار کردہ بل/ کال کی تفصیلات کی بنیاد پر آپریٹر خود کرے گا۔

عدم ادائیگی (دیوالیہ):

آپریٹر ان وجوہات کی بنا پر صارف کی سروس منقطع کرنے کا مجاز ہوگا۔ (الف) مقررہ مدت کے اندر بل کی عدم ادائیگی (ب) دی گئی کریڈٹ لمٹ سے تجاوز (ج) سروس کے غلط استعمال (د) ٹیلی کام صارفین کے تحفظ کے لئے قوانین کی رو سے منصفانہ استعمال کی پالیسی اور شرائط وضوابط کی خلاف ورزی اور Protection from SPAM, Unsolicited Fraudulent and Obnoxious Communication Regulations 2009 کی خلاف ورزی اور وقتاً فوقتاً دیگر لاگو قوانین کی خلاف ورزی۔

عدم استعمال:

اگر صارف 180 دن تک غیر فعال (ان ایکٹو) رہتا ہے تو آپریٹر کو حق حاصل ہے کہ وہ اس کی سروس منقطع کر دے اور MSISDN کسی دوسرے صارف کو جاری کر دے جس کے لئے صارف کو کوئی متبادل نہیں دیا جائے گا۔ تاہم صارف بذریعہ تحریری رابطے، فیکس یا ای میل وغیرہ آپریٹر کو مطلع کر کے اپنا کنکشن مخصوص مدت تک بحال رکھ سکتا ہے جس کے لئے اسے مقررہ ادائیگی کرنا ہوگی (اگر کوئی ہو)۔

ذمہ داریاں:

صارف کسی صورت میں اپنی سم کا غلط استعمال نہیں کرے گا اور سم/ ٹرمینل ایکوپمنٹ کے کسی قسم کے استعمال بشمول تمام کالز، ایس ایم ایس، ایم ایم ایس اور ڈیٹا سروسز کا خود ذمہ دار ہوگا جس کی روک تھام کے لئے صارف پر لازم ہے کہ وہ کسی بھی دوسرے شخص کو اپنی سم/ ٹرمینل ایکوپمنٹ کو استعمال کرنے کی اجازت ہرگز نہ دے تاکہ وہ ناپسندیدہ، ناقابل برداشت، غلط معلومات پر مبنی، غیر موزوں پیغامات یا غلط پیغامات، کالز یا مواصلات کا مرتکب نہ ٹھہرے۔

صارف فراہم کی گئی معلومات میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں آپریٹر کو 24 گھنٹے کے اندر مطلع کرنے کا ذمہ دار ہو گا۔ صارف سم کے حصول اور استعمال کے متعلق تمام معلومات/ ضروریات سے خود کو آگاہ رکھے گا اور کسی بھی غیر قانونی عمل کی صورت میں بذات خود ذمہ دار ہوگا۔

سم کارڈ کے گم ہونے یا چوری ہونے کی صورت میں صارف کے لیے ضروری ہے کے وہ فوری طور پر مگر 24 گھنٹے کے اندر آپریٹر کو مطلع کرے گا اور اپنی سم بند (Block) کرنے کی درخواست کرے۔ ایسا نہ کرنے کی صورت میں اگر سم کسی غیر قانونی یا مجرمانہ سرگرمی میں استعمال ہوئی تو صارف کو مجرمانہ ذمہ داری سے مستثنیٰ قرار نہیں دیا جاسکے گا۔

صارف کسی بھی قسم کے ناپسندیدہ پیغامات بھیجنے جیسی سرگرمی میں ملوث نہیں ہوگا۔ پہلی بار اس قسم کی سرگرمی میں ملوث پانے کی صورت میں بھیجی جانے والی پیغامات (SMS Outgoing) کی سہولت کو بند کیا جائے گا۔ دوبارہ ایسا کرنے پر صارف کے کنکشن کو مستقل طور پر بند کر دیا جائے گا۔

تبدیلیاں:

آپریٹر فیس، نرخ، ریٹ اور چارجز وغیرہ کو تبدیل، ان میں اضافہ یا کمی کر سکتے ہیں اس تبدیلی کے بارے میں صارفین کو اتھارٹی کی منظوری، اگر ضروری ہوئی، کے بعد مروجہ قوانین کے مطابق مطلع کریں گے۔

ناگہانی حادثات:

ایسے حالات یا واقعات کی صورت میں جو کہ آپریٹر کے بس سے باہر ہوں بشمول قدرتی آفات، امن وامان کے مسائل، جنگ یا ملٹری آپریشن، قومی یا مقامی ہنگامی صورتحال، حکومت کا یا کسی دوسرے مجاز ادارے کا کسی فعل کا حکم دینا یا منع کرنا، کسی بھی قسم کے صنعتی تنازعات، آگ، آسمانی بجلی، دھماکے، سیلاب، غیر معمولی نوعیت کے موسمی حالات، کسی بھی شخص کی طرف سے کسی ایسے فعل یا عدم فعل جس کے لئے آپریٹر ذمہ دار نہیں بشمول جیمرز اور تھرڈ پارٹی کی دیگر فریکونسی انٹرفیئرنس کی معطّلی، ہڑتالیں، لاک آؤٹ، سہولیات کی فراہمی سسٹم کی مرمت کے باعث تعطل جس میں آلات اور موسمی حالات دونوں شامل ہیں۔ ان شرائط وضوابط کے مطابق آپریٹر صارف کو اس دوران سہولیات فراہم نہ کرنے کے لئے جوابدہ نہیں ہوگا۔

قانونی چارہ جوئی:

اگر دو پارٹیوں کے درمیان کوئی تنازعہ یا اختلاف پیدا ہو جائے جو کہ باہمی رضامندی سے طے نہ ہو سکے تو معاملہ اتھارٹی کے سامنے پیش کیا جائے گا جس پر قانونی دفعات، طے شدہ ضوابط اور آپریٹر کے ٹیلی کام لائسنس میں موجود شرائط کے حوالے سے شکایت کی تحقیق اور شنوائی کی جائے گی۔

متنوع:

آپریٹر کی تشہیری مواد، اشتہارات اور تشہیری مہمات میں دی گئی معلومات اور آپریٹر کی ویب سائٹ پر موجود شرائط وضوابط کا اطلاق صارفین کے کسی بھی سروس حاصل کرنے کے ساتھ ہی شروع ہو جائے گا اور اسے صارف اور آپریٹر کے مابین معاہدے کا حصہ سمجھا جائے گا۔ صارف سہولیات ختم ہونے کی صورت میں واجبات کی ادائیگی کے بعد سیکیورٹی واپس لینے کا دعویٰ کر سکتا ہے۔

صارف کی تمام معلومات ہر صورت میں پوشیدہ رکھی جائیں گی ماسوائے ایسی صورت میں اگر حکومتی اداروں یا ایجنسیوں کو بتانا درکار ہو یا بصورت دیگر صارف کی مرضی سے ظاہر کی جائیں گی۔

ان شرائط وضوابط پر پی ٹی اے کی جانب سے وقتاً فوقتاً جاری کئے گئے ایکٹ کی دفعات، ضابطوں، ریگولیشن، لائسنس کی شرائط اور ہدایات کے مطابق عمل کیا جائے گا۔ صارفین کو دیئے گئے سم کارڈ PMCL کی ملکیت رہیں گے۔

dunya ko bataa do