1. <u>ތައާރަފު</u>

1.1 މި ހާއްސަ ޝަރުތުތަކާއި ކަނޑައެޅުންތަކުގައި ތިރީގައިވާ ލަފުޒުތަކާއި އިބާރާތްތައް މާނަކުރެވޭނީ ތިރީގައިވާ ގޮތަށެވެ.

"އަސާސީ ހިދުމަތް" ގެ މާނައަކީ އެޕްލިކޭޝަން ފޯމުގައި ބުނެފައިވާ އަދި ދިރާގުގެ ވެބްސައިޓުގައި ބަޔާންކޮށްފައިވާ ދިރާގު މޮބައިލް ޕްރީޕެއިޑް ހިދުމަތެވެ.

"ޕްރީޕެއިޑް ޕެކޭޖް" ގެ މާނައަކީ ތަފާތު އަގުތަކުގެ މައްޗަށް އޮފަރުކުރާ ދިރާގު މޮބައިލް ޕްރީޕެއިޑް ހިދުމަތެވެ.

"ޕްރީޕެއިޑް ހިދުމަތް" ގެ މާނައަކީ ހިދުމަތަކަށް އަގު ދެއްކުމުގައި ބުނެފައިވާ އަދި ދިރާގުގެ ވެބްސައިޓުގައި ބަޔާންކޮށްފައިވާ ދިރާގު މޮބައިލް ޕްރީޕެއިޑް ހިދުމަތެވެ.

"ހިދުމަތް ހޯދާ މީހާ" ގެ މާނައަކީ އެއްވެސް ހިދުމަތަކަށް އެދޭ ނުވަތަ ނަން ހުށަހަޅާ ކޮންމެ މީހެކެވެ. (ހިދުމަތް ހޯދާމީހަކީ ޤާނޫނީ ޝަޚްޞެއް ކަމުގައިވާ ނަމަ، މާނައަކީ ހިދުމަތް ހޯދާމީހާއާއި ގުޅިފައިވާ ޤާނޫނީ ޝަޚްޞުތަކުގެ މައްޗަށް އަމަލުކުރާނެ ޤާނޫނީ ޝަޚްޞުތަކެވެ.)

"މޮބައިލް އާލާތު" ގެ މާނައަކީ ފޯނު، ސިމްކާޑު އަދި/ނުވަތަ މިފަދަ އެހެން އާލާތްތަކެވެ.

"ހިދުމަތް" ގެ މާނައަކީ ކުރިން ބަޔާންކޮށްފައިވާ ފަދައިން ދިރާގު މޮބައިލް ޕްރީޕެއިޑްގެ ހިދުމަތެވެ.

2. <u>ހިދުމަތް ވަގުތީގޮތުން ކަނޑާލުން</u>

2.1 ހިދުމަތް ހޯދާމީހާއަށް ހަމަހަމަ ވުރެ ދިގުމުއްދަތަކަށް ހިދުމަތް ވަގުތީގޮތުން ދުރުކުރުމަށް އެދިވިދާނެއެވެ. މިގޮތަށް ހިދުމަތްވަގުތީގޮތުން ދުރުކުރުމަށް އެދިއްޖެ ހިސާބުގައި ދިރާގުން ހިދުމަތް ހޯދާމީހާއަށް އަންގާފައިވާ އަގެއް ހިދުމަތް ހޯދާމީހާ އަދާކުރަން ވާނެއެވެ.

3. <u>ޕްރީ-ޕެއިޑް ޕެކޭޖު ބަދަލުކުރުން</u>

3.1 ހިދުމަތް ހޯދާމީހާއަށް ޕްރީ-ޕެއިޑް އެއްޕެކޭޖުން އަނެއް ޕެކޭޖަށް، ބަދަލުކުރުމަށް އެދިވިދާނެއެވެ. ކޮންމެ މަހަކަށް ބަދަލުގެންނެވޭނީ ބަދަލުކުރުމަށް އެދޭ އެއް އެދުމެވެ.

4. <u>އިންޓަރނޭޝަނަލް ރޯމިންގ</u>

4.1 ހިދުމަތް ހޯދާމީހާ އިންޓަރނޭޝަނަލް ރޯމިންގ ހިދުމަތަށް އެދިފައިވާ ނަމަ، ހިދުމަތް ދެވޭނީ ހުރިހާ ދިރާގާއި ބައިވެރި ނެޓްވޯރކް އޮޕަރޭޓަރުން ފަރާތްތަކާއި ދެމެދު ރޯމިންގ އެއްބަސްވުމެއް ޤާއިމްވާ އެއް، ހިދުމަތް ހޯދާމީހާއަށް ޖެހުމުން ބައިވެރި އޮޕަރޭޓަރު އަދިހިދުމަތް ބޭނުންކުރަންޖެހޭ ނެޓްވޯކް އަދި ފޯނު ލިބި ހުރުމުންނެވެ. ދިރާގާއި އެކު ރޯމިންގ އެއްބަސްވުމުގައި ސޮއިކޮށްފައިވާ ނެޓްވޯރކް އޮޕަރޭޓަރުތަކާއި ދިރާގުގެ ވެބްސައިޓް

ބޭރުގެ ކަސްޓަމަރާރީ އަށް ފޯނުގެ ކޯޑާ ހުރިގޮތުން ބަދަލުގައި ލިބޭނެއެވެ. އިން www.dhiraagu.com.mv
ނަންބަރުތަކުގެ ހިސާބު ފަރާތަކުން ގަނެވޭނެއެވެ. އަދި އިންޓަރ ސަރވިސަސް ހަމަޖެހިފައިވާ ގޮތުގެ ސިފަ އަށް ނުލިބޭނެއެވެ.
މިފޯނުތަކަކުން ނުވާ އަށް ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ ދިރާގުގެ ބިލްގައި ހިމެނިފައިވާ އަދި ފައިސާދައްކަންވާނީ
ދިރާގަށެވެ. އިންޓަރނޭޝަނަލް ރޯމިންގ ޚިދުމަތް އެދުމުން ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ އެޚިދުމަތެއް ބޭނުންކުރުމުން ނުވާ
ހުރިހާ އަގެއް އަދާކުރަން ޖަވާބުދާރީ ވާނެއެވެ.

4.2 ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ ޖާގައަށް ކުރާ ގެއްލުމަކުގައި ނުވަތަ ގެއްލުމަކުގައި ނަންބަރު ފޯނުކުރަން ފަރާތުން
ފޯނު ކުރުމަށް ނުވާ އަށް ބަލާލާ ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ މަސްއޫލިއްޔަތެއް ކުރެވޭނެއެވެ. ބޭރުގެ ނަންބަރު ފޯނުކުރަން ފަރާތުން
ނުވާނެ ހޯދުމުގައި ދިރާގުން ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ އެހީތެރިވެދޭނެއެވެ. ނަމަވެސް، އެހެންމެ ނުވަތަ ފޯނުކުރުމަށް
ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ ބޭރުގެ ނަންބަރެއް ބޭނުންކުރާ އިން ނުވާ އެހެނެއް ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ އެނގޭކަން
ކަނޑައެޅުމުގައި ދިރާގު ޒިއްމާ ނުވާނެއެވެ. ޚިދުމަތް ހޯދާ ފަހަރު އެދިފައިވާ މަޢުލޫމާތު ފުރަތަމަ ހިމެނޭނެ މިންވަރު
ހިސާބުކުރާނެ އުސޫލުތަކުގެ ތެރެ ރަނގަޅަށް ކުރާ ކުރެވިފައި ސާފުކޮށް ނުވާނެއެވެ.

4.3 ބޭރުގެ ކޯޑު ނަންބަރަކުން ދޭ މަޢުލޫމާތު ފޯނުގެ ޚިދުމަތުގެ ދަރަޖައާއި ފެންވަރު ބެލެހެއްޓުމަށް
އަންނަނިވި އެންމެހާ ފިޔަވަޅުތަކާއި އެކުއެކު ލިބޭ ޚިދުމަތުގެ މައްސަލަ. ދިރާގުން އެހެނިހެން ކޮމްޕެނީ ބޭރުގެ
ނަންބަރުތަކުން ޚިދުމަތް ފިޔަވަޅުތަކުން ނުވަތަ އަދުލުވެރިކަން ކުރާ ފޯނުގެ ފެންވަރާއި ގުޅޭ ޒާމިން ނުވާ އަދި
ނުވާނެއެވެ.

5. ޒިއްމާއާއި ހައްދު

5.1 ޚިދުމަތް ދޭނީ ހަމައެކަނި ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ ބޭނުންކުރުމަށެވެ. ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ އެޚިދުމަތް
އެހެން ބަދަލަކަށް، ފަރުދުތަކަށް، ޖަމާޢަތްތަކަށް ވިޔަފާރިތަކަށް ނުވަތަ ދާއިރާތަކަށް ވިއްކުން ވިއްކައިދިނުމަށް،
ބަދަލުކޮށްދިނުމަށް ނުވަތަ ބޭނުންކުރަން ދިނުމަށް ޚިދުމަތް ވިޔަފާރީގައި މުދަލަކަށްވާގޮތަށް ނުވަތަ މުނާފާ ލިބޭގޮތަށް
އިސްތިޢުމާލު ދިރާގުން ހުއްދަނުދެއެވެ.

5.2 މުބައިލްގެ އާލާތްތަކާ ގުޅިގެން ކަނޑައެޅިފައިވާ ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ ފަރާތުގެ ޒިންމާއެއް ނޫނެވެ.
ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ ކަސްޓަމަރަކަށް މުބައިލްގެ އާލާތާއި ގުޅޭ މައްސަލައެއް، އެއީ ނުވަތަ އޭގެނޭކުރުމުގެ ހިސާބު
ހުރިހާ ޒަރަރެއް އެކަށީގެން އެކަން ދިރާގަށް އަންގަން އަދި ޚިދުމަތް ވިޔަފާރިން ކަނޑައަޅާ ވަގުތަކާއި ހަމައަށް
ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ ދިރާގަށް އަދާކުރަންވާނެއެވެ.

5.3 މުބައިލްގެ އާލާތްތަކުގެ ނުވަތަ ޚިދުމަތުގެ ބޭނުންކުރުމުގެ ނުވަތަ އެކަމުގެ ސަބަބުން މުޅިވެރިވާ
ކަމެއްގެ ޚިދުމަތް ހޯދާފައިވާ ނުވަތަ އެއްވެސް އެހެން ބަދަލަކަށް ނުވަތަ ވިޔަފާރި ނުވަތަ ޖަމާޢަތްތަކަށް ކުރިމަތިވާ
ގެއްލުމަކާއި، ބަދަލު ދިނުމަކާއި، ގެއްލުން ލިބުމަކާއި ނުވަތަ ގެއްލުމަށް ބަދަލުދިނުމަށް ނުވަތަ ޒިއްމާވާގޮތަށް ދިރާގަން
ނުޖެހޭނެއެވެ.

5.4 ޓެލެކޮމްގެ ނަންބަރުތައް ހިންގުމުގެ ޚިދުމަތުގައި ހުރިހާ ބައެއް އެއްގަދަވެރިން ޚިދުމަތް
ބޭނުންކުރަންޖެހޭ ފޯނާ މެސެޖް (އެސްއެމްއެސް/އެމް.އެމް.އެސް) ރައްދުކުރުމުގެ ނަންބަރުތަކުގެ ތަފުސީލުތައް ދިރާގަން
ނުދޭނެއެވެ. ނަމަވެސް އެ މެސެޖް (އެސް.އެމް.އެސް/އެމް.އެމް.އެސް) ފޮނުވުމަށް ކަސްޓަމަރުގެ އަށް ޚިދުމަތް
ހޯދާ މީހާ ދިރާގަން ދައްކަންޖެހޭނެއެވެ.

5.5 ސިވިލްކޯޓުގެ ހުކުމަކަށްޓަ ފަރާތަކުން ބޭނުން ކުރުން ހުއްޓުވުމުގެ ޙުކުމް ސިވިލް ކޯޓުގައި ޖާރީސަރަޙު އަދިގެ ނަންބަރުފިޔާޝަން ނަމްބަރު (ޖިން) އޭ ނިޔާ ސުލްހީމުއްދަތު ނަމްބަރުގެ އެކުލެވިގެން ފާސްއުވެއެވެ. އަދި ނުބައި ޖިން ޤަރީޤަރުގެން ޔިން ފަހަރަށް ޤަހައިޖިނަމަ ސިވިލް ކޯޓުގެ އަމިއްލަ އަށް ތަޖުރިބާކުރެވޭނެއެވެ. މިފަދަ ހާލަތްތަކުގައި ބޭނުން ކުރުމަށް ސިވިލް ކޯޓުގެ އަންގާނެ ކުރުމަށް ބޭނުންވާ ޖާރީސަރަޙް އަންގައިދިނުމާއި ޔީ (ޖަށް) ލިބޭނެ ދިރާގުން ހަމަޖެއްސުމާއި ގުޅިގެން ނުބައި ޖިން ޤަރީޤަރުގެން ސިވިލް ކޯޓުގެ އަމިއްލަ ބޭނުންކުރެވޭނެ ޔީ ތަޖުރިބާކުރެވޭނެއެވެ. މިފަދަ ހާލަތްތަކުގައި ދިރާގުން ކަނޑައަޅާ އަގެއް ޚިދުމަތް ހޯދާ މީހާ ދިރާގަށް ދައްކަން ޖެހޭނެއެވެ.

6. ނިމުމަކަށް ގެނައުން

6.1 ދިރާގަށް ނުވަތަ ޚިދުމަތް ހޯދާފަރާތަކުން ޚިދުމަތް މުދަލަކަށްޓާ ގެސްޓުކުރާހަކަން އެންގުމަކާނުލައި 14 ދުވަހުން ފެށި ކުރިން ލިޔުމުން އެންގުމަށްފަހު ކޮންމެ ފަރާތަކަށްވެސް ޚިދުމަތް މުދަލަކަށްޓާ ގުޅިފައިވާނެއެވެ. ޚިދުމަތް މުދަލަށްއެވަރު އަމަލުކުރުމުގެ އެއްބަސްވުމުގައި ދިރާގަށް ނުވަތަ ޚިދުމަތް ހޯދާފަރާތް ބާރުތަކެއްދިނުމާ ބާރުކުރެވޭނެ ފަރާތްތަކުން ފުރިހަމަކުރިނަމަ ނުވަތަ އެފަދަ ބާރުތަކެއްދިނުމާ ނުގުޅިއްޖެނަމަ ނިމުމަކަށް ގެނައުމަކީ އެންގުން ދުވަހުން ފުރިހަމަ 14 ދުވަސް ފަހުންނެވެ. އަދި މިފަދައިން އެއްބަސްވުން ނިމުމަކަށް ގެނެވޭ ދުވަހާއި ހަމައަށް ހިސާބުވާ ޚިދުމަތުގެ ފީ ޚިދުމަތް ހޯދާފަރާތުން ދައްކަން ވާނެއެވެ.

7. ބޭނުންކުރުމާއި، ޚިދުމަތް ހޯދާފަރާތުގެ މައުލޫމާތާއި ޑޭޓާ ހާމަކުރުމާއި ދޫކުރުން

ޚިދުމަތް ހޯދާފަރާތުގެ ޝަޚްސިއްޔަތާ ގުޅޭ މަޢުލޫމާތާއި ޑޭޓާއެއް ދިރާގުގެ ޕްރައިވެސީ: www.dhiraagu.com.mv އިން ލިބެންހުރި ދިރާގުގެ ޢާއްމު ޝަރުތުތަކާއި ކަސްޓަމަރ އެގްރިމަންޓުގެ 16 ވަނަ މާއްދާގައިވާ ގޮތުގެ މަތިން ހާމަކުރުމުގެ ހައްގު ދިރާގަށް ލިބިގެންވާނެ ޚިދުމަތް ހޯދާފަރާތް އެއްބަސްވެއެވެ.

8. ޢާއްމު އުސޫލުތައް

އެންމެހައި ޢާއްމު ޝަރުތުތަކާއި ކަސްޓަމަރ އެގްރިމަންޓަކީ އަދި ޚިދުމަތް ހޯދާފަރާތަށް އެއްބަސްވުމުގެ ނުވަތަ ގޮތްތަކުގެ އެހެން ޝަރުތުތަކާއި ކަސްޓަމަރ އެގްރިމަންޓަކީ ޚިދުމަތް ހޯދާ އަމަލުކުރަން ޖެހޭނެއެވެ. އަދި ޚިދުމަތް ހޯދާ ފުރިހަމައަށް އެއާއި އެއްގޮތަށް އަމަލުކުރަން ވާނެއެވެ.