

## التزام الشركة

### الشفافية

- الأداء بالثانية منذ الثانية الأولى.
- الاطلاع مجاناً على الرصيد.

### الاحترام

نضمن لكم أنه سيتم التعامل مع بياناتكم الشخصية طبقاً للمقتضيات القانونية الجاري بها العمل ولن يتم كراؤها أو تسويقها للغير بأي حال من الأحوال.

### النصيحة

- نساعدكم على الاستفادة بكل سهولة من عروضنا من خلال إرسال رسائل قصيرة تتضمن نصائح لكم خلال الأسابيع الأولى من إطلاق العروض.
- مستشارو العملاء موضوعون رهن إشارتكم 24 ساعة/24 و7 أيام في الأسبوع. وقد تلقوا تكويننا لنصحكم وإرشادكم واقتراح عروض تتلاءم مع احتياجاتكم.
- وكالاتنا 550، المتواجدة عبر تراب المملكة، مستعدة لاستقبالكم ستة أيام في الأسبوع وإلى غاية الساعة السابعة والنصف مساءً.

### المكافأة

كل يوم أربعاء، نقدم لكل زبائنا الأوفياء هدية\* بدون أي مقابل.  
\*قواعد الأحقية في الحصول على الهدية:

**زبناء "تيك تاك":** يكفي أن تكون زبونا لـ "إنوي" منذ 6 أشهر وأن تستعمل هاتفك النقال بصفة منتظمة خلال الثلاثة أشهر الأخيرة.

**زبناء "زين":** يكفي تفعيل هذا العرض بانتظام كل شهر خلال الثلاثة أشهر الأخيرة.

**زبناء HDM:** يكفي أن تكون زبونا لـ "إنوي" منذ 6 أشهر وأن تستعمل مودم الإنترنت شهريا خلال الثلاثة أشهر الأخيرة.

**زبناء الهاتف الثابت:** يكفي أن تكون زبونا لـ "إنوي" منذ 6 أشهر وأن تستعمل الخط الهاتفي شهريا بانتظام خلال الثلاثة أشهر الأخيرة.

## التزامات تجاه زبائننا المشتركين في خدمات الدفع الآجل

### سنقدم لكم خدمات على مقاسكم

يمكنكم تشخيص عرضكم ما تودون.

### يجب أن نستحق ثقتكم

- نلتزم بالاتصال بكم خلال الأسبوع الأول للتحدث معكم حول اشتراككم.
- اتصالاتكم بمركز خدمة الزبناء مجانية.

### واجبنا هو تسهيل الأمور عليكم

- نضع رهن إشارتكم هاتفنا إضافيا في حال تعرض هاتفكم لأي عطب.\*\*
- يمكن أن تتلقوا فاتورتكم بالطريقة التي تريحكم: عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي.

\*\*بالنسبة لكل جهاز مضمون:

- إذا تم تلقي الجهاز في مدة تقل عن 48 ساعة انطلاقا من تاريخ اقتنائه، تقوم "إنوي" بتعويض الجهاز تلقائيا بنفس المرجح أو بمرجع معادل له من حيث الثمن.
- إذا تم تلقي الجهاز المعطل في مدة فاقت 48 ساعة من تاريخ الاقتناء، تقوم "إنوي" بإعارة الزبون جهازا متوسط الجودة وترسل جهازه للتصليح.

## الالتزامات تجاه الزبناء من المقاولات

### شبكة خاصة بتقديم النصح عن قرب

شبكة واسعة مكونة من 550 نقطة بيع عبر مجموع التراب المغربي.

### محاوّر تجاري خاص، مختص في حلول الاتصالات الخاصة بالمقاولات

يسهل الاتصال به، ينصت لاحتياجاتكم، يتتبعكم ويرشدكم مرحلة تلو الأخرى، منذ إعداد حل الاتصالات وإلى غاية تثبيته.

### دراسة للبيئة التقنية والتجارية للزبون

مهمتنا هي اقتراح حل يتناسب مع احتياجاتكم، خصائص مهنتكم، مؤسستكم، طرق عملكم وزبائنكم.

### اقتراح تجاري متكامل وخاص

بالاعتماد على نتائج الافتحاص التي تم إجراؤه مسبقا، يشكل اقتراحنا إطارا موضوعيا يمكنكم من اختيار حل الاتصالات المتكامل الذي يتناسب أكثر مع احتياجاتكم.

### فضاء خاص بالزبون على الإنترنت مخصص لتدبير حساباته

### رقم خاص بالقسم التقني، فعال ورهن الإشارة

محاوّر وحيد وخدمة عملاء خاصة بالمقاولات بالنسبة للحسابات الكبرى

رقم واحد لتدبير كل طلباتكم.

خدمة عملاء متوفرة 24 ساعة/24 و7 أيام في الأسبوع (اختيارية).

### تثبيت فعال لحلكم

أجال للتشغيل واضحة ومضمونة.

أداء غرامات تأخير في حالة عدم احترام الأجال التي تلي اتفاق مستوى الخدمة.

### شبكة مضمونة الأداء

إتاحة الولوج إلى الشبكة بنسبة تفوق 99,7%. نسبة نجاح المكالمات تفوق 98,9%.