

नेपाल दूरसंचार प्राधिकरणद्वारा मिति २०६२/१०/१० मा स्विकृत गरिएको उपभोक्ता सम्झौता

१. परिभाषा:

- “**धनसेल**” भन्नाले नेपाल सञ्चालन संचालित धनसेलले उद्योग विभागाबाट प्र.नं.१३१०२ मिति १०६२/३/३० मा प्रमाणपत्र लिई धनसेलको टेक्नाकॉ दर्ता गरी संचालन गर्ने मोबाइल सेवालाई जनाउनेछ ।
- “**सेवा**” भन्नाले धनसेलले आफूले वा यसका सेवा पुर्‍याउने निकायहरूले उपलब्ध गराउने मोबाइल सेवा सम्बन्धपूर्ण छ ।
- “**मोबाइल नम्बर**” भन्नाले कुनै ग्राहकलाई उपलब्ध गराईएको मोबाइल टेलिफोन नम्बरलाई बुझाउनेछ (जसलाई यसपाछि मोबाइल नम्बर भनिन्छको छ) ।
- “**मोबाइल नेटवर्क**” भन्नाले मोबाइल टेलिफोन सेवा संचालन गर्ने प्रयोग गरिने डिजिटल दूर संचार नेटवर्क, स्टेशन, स्वीचिङ्ग, माइक्रो वेभ, बेस स्टेशन सलोकका अन्य दूर संचार संयन्त्रहरू सम्बन्धपूर्ण छ ।
- “**सुरक्षा धरौटी**” भन्नाले ग्राहकलाई सिमकार्ड उपलब्ध गराउँदाका बसत धनसेलमा मोबाइल सेवा संचालनको लागि धरौटीको रूपमा जम्मा गरेको निश्चित रकमलाई सम्बन्धु पदछ ।
- “**महशुल**” भन्नाले धनसेलले ग्राहकलाई सेवा उपलब्ध गराउ्न वापत लगाइएको शुल्कलाई जनाउँदछ र यसले तिनै बाँकी सेवा शुल्कको भुक्तानी सम्बन्धु पदछ ।
- “**काबु बाहिरको परिस्थिती**” भन्नाले कुनै दैवी घटना, नागरिक अवसा, सबै साले आपतकालीन परिस्थिती, सरकार वा अन्य कुनै सक्षम सरकारको निकायले कुनै काम गर्दा वा नगर्दा परेको परिणाम, आगजनी, घटनाङ्ग, २४ घण्टामग्नदा बाढि लगातार विद्युत आपूर्ति बन्द हुँदा, विष्फोटन, बाढी, महाभारी, भुवानी वा आवत-जावतमा रोक, युद्ध समेतलाई सम्बन्धु पदछ ।

२. सम्झौता लागू हुने र बाहल हुने मिति:

धनसेलले निवेदकको निवेदन स्विकृत गरी मोबाइल नम्बर उपलब्ध गराएको मिति देखि यो सम्झौता लागू भएको मानिनेछ र यो सम्झौता रखाथी रुपमा सेवा अन्त्य नभए सम्म प्रभावकारी रहनेछ साथै सामान्यतया यो सम्झौतामा दुवै पक्षबाट हस्ताक्षर गरिनेछ तर यो सम्झौता हस्ताक्षर नगरेको कारणबाट मात्रै सम्झौता निरुद्ध भएको मानिने छैन र कारणवश कुनै व्यक्तिको सम्झौता नगरी धनसेलको मोबाइल सेवा प्रयोग गरी सकेको रहेछ भने पनि यो सम्झौताका शर्तहरू दुवै पक्षले पालना गर्नुपर्नेछ र त्यस्ता ग्राहकका हकमा यो सम्झौता मध्य सरह मानिनेछ । यो सम्झौता हुन नसकेको ग्राहकको हकमा धनसेलले सार्वजनिक सूचना मार्फत त्यस्ता ग्राहकको हकमा यो सम्झौता लागू हुने जानकारी गराउनेछ साथै ग्राहकले सम्झौता माग गरेमा वा गर्न आइमा धनसेलले सम्झौताको प्रतिलिपि उपलब्ध गराउने वा सम्झौता गराउनेछ ।

३. (क) धनसेलको दायित्व :

- धनसेलले ग्राहकलाई यस सम्झौताका शर्तहरू अनुरूप सेवा प्रदान गर्नेछ ।
- धनसेलले प्राधिकरणबाट र्दीकृति भएको महशुल दर सार्वजनिक सूचना प्रकाशित गरी लागू गर्नु पर्नेछ ।
- धनसेलले ग्राहकलाई अधिकतम मासिक आर्थिक सुविधा सीमा कायम गर्ने, उधारी व्यवस्थान गर्ने र ग्राहकलाई सेवा प्रदान गर्ने सम्बन्धमा पेश्वकी ररुप रकम लिने वा सेवा निलम्बन गर्ने वा सेवाहरू अशुिक वा पूर्ण रुपमा विच्छेद गर्ने सम्बन्धमा ग्राहकसँग छुट्टै सम्झौता गरी लागू गर्न सक्नेछ ।
- धनसेलले ग्राहकलाई दूर संचारका थप सुविधा उपलब्ध गराउन सक्नेछ ।
- कुनै ग्राहकको विवरण हेन, कानून बमोजिम नेपाल सरकार वा सम्बन्धित निकायले मागोको बसत धनसेलले कुनै पनि समयमा त्यस्ता निकाय समक्ष पेश गर्न सक्नेछ । त्यसरी पेश गरिएकोमा ग्राहकको गोपनीयता मङ्ग गरिएको भनि उजुरी गर्न पाउने छैन ।
- ग्राहकलाई सेवा उपलब्ध गराउनमासाथ धनसेलले ग्राहकलाई सिमकार्ड नम्बर, पिन (Pin) र पुक (Puk) उपलब्ध गराउनेछ ।

(ख) ग्राहकको दायित्व :

- ग्राहकले धनसेलको सेवा प्रयोग गर्दा प्रचलित नेपाल कानूनको पालना गर्नुपर्नेछ ।
- ग्राहकले सेवा उपयोग गर्ने सम्बन्धमा नेपाल सरकार, प्राधिकरण वा धनसेलले दिएका निर्देशनहरू पालना गर्नुपर्नेछ ।
- ग्राहकलाई उपलब्ध गराइएको सेवा वापत रकम ग्राहकले तिर्नुपर्नेछ र रकम तिनै समयमा नेटवर्क वा सेवा उपयोगी नभएको दावी गर्न पाउने छैन ।
- बिल स्टेटमेन्टको सम्बन्धमा कुनै विवाद उत्पन्न भएमा त्यस्तो विवादको दुजो नलागोसम्म बिल स्टेटमेन्टमा उल्लेखित रकम ग्राहकले धरौटीको रूपमा जम्मा गर्नुपर्नेछ ।
- ग्राहकले सेवाको उपयोग गर्दा कुनै पनि प्रकारको अनुचित, अनेतिक वा गैरकानूनी प्रयोजनको लागि वा सेवा वा नेटवर्क संचालनको उद्देश्यमा नै प्रतिकूल प्रभाव पर्ने गरी सेवा प्रयोग गर्न पाउने छैन र अरु कसैलाई समेत प्रयोग गर्न दिने पाउने छैन ।
- मोबाइल सेवाको अर्बेध वा गैरकानूनी वा अनाधिकृत दुरुपयोग जस्ता कार्यबाट हुन आउने क्षतिमा धनसेल कुनै प्रकारले जिम्मेवार हुने छैन ।
- ग्राहकले धनसेलको नेटवर्कमा compatible उपकरणका साधनहरू मात्र प्रयोग गर्नु पर्नेछ ।
- ग्राहकले सेवा ग्राहण गरीसकेपछि ग्राहककै कारण सेवा संचालन नगरे पनि सो अवधिसम्म न्युनतम मासिक महशुल भुक्तानी गर्नुपर्नेछ ।
- धनसेलको पूर्व र्दीकृति वेगार यस सम्झौता अर्न्तगत ग्राहकलाई प्राप्त हुने अधिकार वा हित वा दायित्व ग्राहकले अरु कसैलाई हस्तान्तरण गर्न पाउने छैन ।
- कुनैपनि अवैधानिक उद्देश्यको लागि सेवा प्रयोग गर्ने वा कसैलाई पिडा दिन, दुःस् दिन, दिवक गराउन वा हेतोवसाही बनाउन धनसेल सेवा प्रयोग गर्न पाउने छैन ।
- ग्राहकले तिनै बाँकी रहेको रकम धनसेलले जहिलेसुकै असुल उपर गर्न सक्नेछ र ग्राहकले पनि तिनै बाध्य हुनेछ ।
- नेपाल दूरसंचार प्राधिकरणले तोकेको प्राबधान अनुसार यदि प्याईले प्रयोग गरिरहनु भएको मोबाइल नम्बरको सिमकार्ड खिात ६ मिनटदेखि कुनै पनि प्रकारले उपयोग नगरिभयो भने मोबाइल नम्बरको सिम निरिच्छुय हुनेछ । यसरी मोबाइल नम्बर निरिच्छुय भएको १८ दिन भित्र दावी गर्न आउनु भएमा नियमानुसार दस्तुर तिरी सोही नम्बरको सिम उपलब्ध गराईनेछ । सो अवधि भित्र पनि प्याईको दावी पर्न आइएमा सिमको समय सिमा स्वतः सक्रिय र सोही नम्बरको नयाँ सिम बजारमा वितरण गर्न सकिने व्यहोरा जानकारी गराइनेछ ।
- कुनै ग्राहकको विवरण हेन, कानून बमोजिम नेपाल सरकार वा सम्बन्धित निकायले मागोको सपडमा धनसेलले कुनै पनि समय त्यस्ता निकाय समक्ष पेश गर्न सक्नेछ । त्यसरी पेश गरिएकोमा ग्राहकको गोपनीयता मङ्ग गरिएको भनि उजुरी गर्न पाउने छैन ।

४. धनसेलले वहन नगर्ने दायित्व :

- ग्राहकले सेवा उपयोग गरेको कारण व्यापारमा नाफा, राजस्व, रूचाति, अनुमानित बचत, करार जस्ता कुरामा जुनसुकै क्षितिसमाहत हुन सक्ने प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष हानी नोक्सानीको लागि धनसेल जवाफदेही हुने छैन ।
- धनसेलले निम्न व्यक्तिसँग सम्झौता गर्ने बाध्य हुने छैन :
 - क. सेवा सम्बन्धी आर्थिक दायित्व पुरा नगरेको व्यक्ति ।
 - ख. टाट प्लेटेको वा अदालतको कारवाहीबाट दानासाहीमा कारवाही भएको व्यक्ति ।
 - ग. आवेदन फर्ममा उल्लेखित तथ्यलाई लुकाउने आशयले जलत सूचना दिने व्यक्ति ।
 - घ. नेपाल सरकार वा सम्बन्धित निकायबाट सेवा नदिवु भनि निर्देशन मई सूचीमा रहेको व्यक्ति ।
- तल उल्लेखित अवस्थामा धनसेलले प्रदान गरेको दूर संचार सेवाबाट पर्ने अपर प्रति धनसेल जवाफदेही हुने छैन ।
 - क. डाटा सिमजनल आदानप्रदान गर्न सेवा प्रयोग गर्दा धनसेलको काबु बाहिरको परिस्थिती परी डाटामा कुनै क्षति वा अशुद्ध भएमा,
 - ख. सेवाको प्रयोग गर्दा हुने प्रतिलिपि अधिकार सम्बन्धी दावी वा सेवाको सर्वदममा ग्राहकले कुनै काम गर्दा वा नगर्दा कुनै प्रकारको दावी उत्पन्न भएमा,
 - ग. ग्राहकदेखि बाहेक अन्य कुनै व्यक्तिले धनसेल सेवा प्रयोग गरी नोक्सानी वा क्षति भएमा,
 - घ. नेपाल सरकार वा अन्य सम्बन्धित अधिकारीहरूबाट जारी गरिएको कुनै आदेश वा कार्यबाट उत्पन्न कुनै नोक्सानी वा असुविधा भएमा । तर नेटवर्कमा सराबी मई स्पड (क) बमोजिम डाटा सिमजनल, क्षति वा अशुद्ध भएमा धनसेलले तत्कालै मर्मत गर्नु सक्नार गर्नेछ ।

५. मोबाइल (सिमकार्ड) नम्बर परिवर्तन र सेवा सुविधा :

- मोबाइल नम्बर परिवर्तन गरि पाउँ भनि ग्राहकले धनसेलले तोकेको दस्तुर सहित आफूले हस्ताक्षर सहितको निवेदन दिनुपर्नेछ । यस उपर कार्यवाहि गरी बहीमा ७ दिन भित्रमा नम्बर परिवर्तन गरी दिइनेछ । तर, क. धनसेलले यस्तो निवेदन कुनै कारण नसुलाई अस्विकार गर्न सक्नेछ ।
 - ख. तिनै बाँकी रहेको रकम मध्य सो रकम असुल नभएसम्म मोबाइल नम्बर परिवर्तनका लागि दिएको निवेदन उपर कुनै कार्यवाही हुनेछैन ।
- ग्राहकले सेवा समाप्त गर्नु चाहनेमा (पिपेड सेवा बाहेक) धनसेलले लिखतहरूको हस्ताक्षर, सुरक्षा धरौटीको रसिद आदि आवश्यक गरि लिई बुझाउनु पर्ने, रकम कटदा गरी बाँकी सुरक्षा धरौटी मात्र ग्राहकलाई तत्काल फिर्ता दिनेछ ।

६. रोमिङ तथा अन्तर्राष्ट्रिय टेलिफोन सेवा सुविधा सम्बन्धी :

- धनसेलले ग्राहकलाई रोमिङ सेवा उपलब्ध गराउन सक्नेछ । रोमिङ सेवाको सुविधा लिन ग्राहकलाई थप सुरक्षा धरौटी राखन लगाउन सक्नेछ । यस्तो सुरक्षा धरौटी रकम धनसेलले निर्धारण गरी सोहीबाट ग्राहकले उपयोग गरेको सेवाको शुल्क असुल गर्न सक्नेछ ।
 - रोमिङ/आई.एस.डी. वापत ग्राहकसँग अतिरिक्त सुरक्षा धरौटी माग गर्दा प्रयोग गर्ने सेवाको अनुपातमा मासिक, पाक्षिक वा साप्ताहिक बिल स्टेटमेन्ट तयार गरी बिल स्टेटमेन्ट भुक्तानीको लागि पठाउन सक्नेछ । ग्राहकले आफूले सेवा बन्द नगर्नुजेल धनसेल समक्ष सुरक्षा धरौटी राखी राख्नु पर्नेछ ।

- प्राथमिक कारणवश निरन्डन र सफ्टवेयर अपडेशन, बिलिङ्ग फेलर, संयोजन विच्छेद र धनसेलको काबु बाहिरका परिस्थितीको कारणले रोमिङ/आई.एस.डी. सुविधा अस्थायी वा स्थायी रूपले बन्द हुन सक्नेछ । यस सम्बन्धी ग्राहकलाई धनसेलबाट जुनसुकै माध्यबाट सूचना दिइनेछ र यस्ता दिइएको सूचना पचाति रुपमा दिइएको मानिनेछ ।
- रोमिङ/आई.एस.डी.को सुविधाकोलागि निवेदन पेश गरेको मितिबाट यथासक्दो चाँडो रोमिङ/आई.एस.डी. सुविधा उपलब्ध गराइनेछ ।

७. सुरक्षा धरौटी, बिल स्टेटमेन्ट तथा महशुल भुक्तानी सम्बन्धी :

- अन्यत्र जुनसुकै कुरा उल्लेख भएता पनि सुरक्षा धरौटी रकमबाट ग्राहकले तिर्नु पर्ने महशुल रकममा कटदा गर्न वा मिलाउन गर्न सक्दछ । यसरी कटदा गरिएको वा मिलाउन गरिएको सपडमा भने नपुगा भएको सुरक्षा धरौटी ग्राहकले तुरुन्त राख्नु पर्नेछ ।
- ग्राहकलाई उचित सूचना दिइए कुनै पनि समयमा मौजूदा ग्राहकले सुरक्षा धरौटीको लागि तिर्नुपर्ने रकम घटाउने वा बढाउने अधिकार धनसेललाई हुनेछ ।
- नियमित बिल स्टेटमेन्ट हरेक महिना तयार हुनेछ । नियमित बिल स्टेटमेन्ट सम्बन्ध नभएमा ग्राहकले तिर्नुपर्ने रकम विस्तृत रुपमा उल्लेख भएको अन्तरिम बिल स्टेटमेन्ट दिइनेछ । अस्थायी वा प्रतिलिपि बिल स्टेटमेन्ट ग्राहकले मागोको बेला वा सकेदको बेलामा जारी गरिन्छ । नियमित बिल स्टेटमेन्ट दिइसकेपछि ग्राहकबाट असुल गरिएको सबै रकमको हिासाब मिलाउन गरिनेछ ।
- बिल स्टेटमेन्ट प्राप्त भएपछि ग्राहकले १५ दिन भित्र तिर्नु पर्नेछ । यस्तो महशुल सो मिति भन्दा अगावै पनि धनसेलले तोकिएको सातमा ग्राहकले अग्रिम रूपले पनि जम्मा गर्न सक्नेछ ।
- धनसेलको बिल स्टेटमेन्ट अर्थाथ वा मिति ग्राहक अनुसार फरक फरक हुन सक्नेछ तर समान प्रकृतीका ग्राहकका लागि समान व्यवहार गरिनेछ ।
- भुक्तानी रखाथी वलेयरिङ्ग चेक/डिमाण्ड ड्राफ्ट वा नगदको माध्यमबाट मात्र गर्न सकिनेछ । चेक/ ड्राफ्टबाट भुक्तानी पठाइएकोमा धनसेलको सातमा जम्मा नभएसम्मको स्थिति भुक्तानी नभएको स्थिति नै हुनेछ । ग्राहकले शुल्क तिरेर प्रतिलिपि/अस्थायी/आइडन (बिस्तृत विवरण) बिल स्टेटमेन्टको लागि लिखित अनुरोध गरेमा शुल्क लिई बिस्तृत विवरण सहितको बिल स्टेटमेन्ट उपलब्ध गराइनेछ । बिल स्टेटमेन्टको बिस्तृत विवरण ४५ दिन भन्दा पुरानो अवधिको माग भएमा वा बिल स्टेटमेन्ट प्राप्त भएको मितिको १५ दिन पछि माग भएकोमा बिस्तृत बिल स्टेटमेन्ट दिउन धनसेल बाध्य हुने छैन ।
- कुनै पनि अवस्थामा तिर्नुपर्ने रकम सुरक्षा धरौटीको १५ प्रतिशत भन्दा बढी भएमा पूर्व सूचना दिई सेवा कानून सकिनेछ तर अन्तर्राष्ट्रिय रोमिङ सेवाको हकमा सेवा काटिने सम्बन्धमा ग्राहकलाई सूचना दिइ थापट गर्न सकिनेछ ।
- यसमा जुनसुकै कुरा लेखिएको भएता पनि कानून बमोजिम प्राधिकरणको र्दीकृति लिनुपर्ने भए त्यस्तो र्दीकृति लिई कुनै सेवाको महशुल दरमा पूर्व सूचना दिई परिवर्तन गर्ने, हेरफेर गर्ने, पुनरावलोकन गर्ने र तत्काल लागू भएको दर रोक्नका गर्ने वा फिर्ता गर्ने सकिनेछ ।

८. बित्री/हस्तान्तरण :

- धनसेलको स्मरमति विना सेवा जडान गरिसकेपछि हस्तान्तरण गर्न पाईने छैन । स्मरमति बिना ग्राहकले निजी तवरले हस्तान्तरण गरेको कारणबाट ग्राहकको दायित्व समाप्त हुने छैन ।
- ग्राहक बाहेकका व्यक्तिबाट धनसेलले भुक्तानी स्विकार गरेको कारणले मात्र ग्राहकका अधिकार वा कर्तव्य हस्तान्तरण भएका छन् भन्ने अर्थ लगाइने छैन ।
- ग्राहकले तिर्नुपर्ने सम्पूर्णा रकम भुक्तानी गरेपछि मात्र हस्तान्तरण नामासरी गरिनेछ ।
- ग्राहकले रासेको सुरक्षा धरौटी सम्बन्धित ग्राहक वा निजको आधिकारीक अधिकारी हकवालालाई मात्र धकाउन्ट पेइ चेक वा डिमाण्ड ड्राफ्ट मार्फत फिर्ता दिइनेछ । सुरक्षा धरौटी नगदमा फिर्ता दिइने छैन । कुनै चेक वा ड्राफ्टको भुक्तानी ३० दिन भित्र लिई सक्नुपर्नेछ । ग्राहकको मृत्यु भएमा निजको कानून बमोजिमको उत्तराधिकारी सम्बन्धी प्रमाण बुकि त्यसरी चेक/ड्राफ्ट मार्फत भुक्तानी दिइनेछ ।

९. बिल स्टेटमेन्ट वा सेवा सम्बन्धि उजुरी :

- सेवा सम्बन्धि कुनै गुनासो भएमा ग्राहकले लिखित रुपमा धनसेललाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- धनसेलको सिमकार्ड हराएमा, चोरिइमा, बिग्रीभामा वा अन्य कुनै तरिकाले अनाधिकृत प्रयोग भएमा तत्काल ग्राहकले आधिकारिक रुपमा धनसेललाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- कुनै बिल स्टेटमेन्ट रकम सम्बन्धमा विवाद भएमा पहिले विवादपट्ट बिल स्टेटमेन्ट सम्बन्धी विषय धनसेलको आफूले नेटवर्कमा सम्बन्धित विवरण भएमा ७ दिन भित्र र अर्को सेवा प्रदायक मार्फत विवरण प्राप्त गरी भित्रिण्य गर्नु पर्ने भएमा ४५ दिन भित्र विवाद समाधान गरी अन्तिम बिलको सूचना ग्राहकलाई दिइनेछ ।

१०. सेवाको मर्मत संरामा :

- सेवा सम्बन्धी कुनै समस्या परेमा ग्राहकले लिखित रुपमा पेश गर्नु पर्नेछ । मर्मतको लागि बाहेक मौसिक उजुरी उपर कारवाही गरिने छैन ।
- तुरि बलाश, घटकाजान, भौगोलिक विकटता जस्ता विशेष परिस्थिती बाहेक अन्य समयमा धनसेलको मृत्यु मोबाइल स्विकार वा सेवा स्टेशन कन्ट्रोलर निरन्डन भियिम गर्दा सम्पूर्णा ग्राहकको मोबाइल सेवा अवरुद्ध भएमा, आफ्नो सेवा ७२ घण्टा (तीन दिन) भित्रमा मर्मत गर्नेछ । सो समय भित्र मर्मत गर्न नसकेपडमा ग्राहकलाई मर्मत गर्न नसकिपको अवधिअर ग्राहकले तिर्नुपर्ने न्युनतम मासिक महशुल रकमलाई आधार लिई सो रकमलाई प्रति दिनमा पर्ने शुल्क अनुसार दानासाहीले हुने रकम छुट दिन सक्नेछ ।

११. काबु बाहिरको परिस्थिती (दैवी प्रकोप) उत्पन्न भएमा सेवा अवरुद्ध हुन सक्ने :

- कुनै दैवी घटना, सबै साले आपतकालीन परिस्थिती, सरकार वा अन्य कुनै सक्षम सरकारको निकायले कुनै काम गर्दा वा नगर्दा परेको परिणाम, आगजनी, घटनाङ्ग, २४ घण्टामग्नदा बाढि लगातार विद्युत आपूर्ति बन्द हुँदा, विष्फोटन, बाढी, महाभारी, युद्ध, काबु बाहिरको परिस्थितीको कारण सेवा अवरुद्ध हुन गई सम्झौता अनुसार आफ्नो दायित्व र कर्तव्य पुरा गर्न अर्समङ्ग भएमा सम्झौता उत्पन्नधन भएको मानिने छैन ।
- काबु बाहिरको परिस्थितीका कारण ग्राहकले पाउनु पर्ने सुविधारुमा प्रतिकूल प्रभाव परेमा वा सेवा अवरुद्ध भएमा ग्राहकले तिर्नु पर्ने न्युनतम मासिक शुल्क प्रतिदिनको दानासाहिको दरले निम्न गराइनेछ । ग्राहकलाई रोमिङ तथा अन्तर्राष्ट्रिय तिनै धनसेल बाध्य हुनेछैन ।

१२. विवाद र समाधान :

- धनसेलको सेवा तथा महशुल सम्बन्धमा कुनै लिखित शिकायत/उजुरी गरेमा तोकिएको समितिले छानविन गर्नेछ र छानविन सनितिको निर्णय बमोजिम हुनेछ । उक्त निर्णय उपर चिन्त नबुझेमा ग्राहकले दूरसंचार हेन, नियन्त्र बमोजिम प्राधिकरण समक्ष उजुरी गर्न सक्नेछ । प्राधिकरणले गरेको निर्णय ग्राहक र धनसेल दुवै पक्षलाई स्वीकार्य हुनेछ ।
- सम्झौतामा कुनै विवाद उत्पन्न भएमा सो विवाद नेपाल कानून बमोजिम समाधान गरिनेछ ।

१३. मान्यता र क्षेत्राधिकार :

- यस सम्झौताका शर्तहरूको मान्यता, व्याख्या र परिपालना नेपालको कानून वमोजिम हुनेछ । प्रचलित नेपाल कानूनसँग बाँधिएका दफा सो हदसम्म स्वतः निष्क्रिय हुनेछ ।
- यो संझौताको कुनै दफा निष्क्रिय वा संशोधन वा अनान्य भएमा वा हुन आइमा त्यसले यसका अन्य दफाको मान्यतामा कुनै असर पार्ने छैन ।

१४. सम्झौताको समाप्ति :

- ग्राहकले जुनसुकै बेला सूचना दिई सम्झौताको अवधि समाप्त गर्न सक्नेछ । यसरी सूचना दिइएको ७ दिन भित्र ग्राहकले तिनै बुझाउनु वा फिर्ता पाउने रकमको दावी गर्नु पर्नेछ । सो अवधि भित्र निजले मोबाइल दूर संचार सेवाको सबै विवरण सम्बन्धी दस्तुर र निजले प्राप्त गरेको सेवाको महशुल नतिरेसम्म ग्राहकले सूचना दिईमा सम्झौताको अवधि समाप्त हुनेछैन । तिनै बुझाउनु बाँकी रहेका महशुल रकम कानून बमोजिम असुल उपर गर्न सकिनेछ । ग्राहकको तर्फबाट सम्झौता समाप्त गर्नुभन्दा अगाडि निजले तिनै बाँकी सबै रकमहरू तिर्नु भुक्तानी दायित्व हुनेछ ।
- ग्राहकले सम्झौताका कुनै शर्तहरू उल्लंघन गरेमा धनसेलले कारण सीली सूचना दिई कुनैपनि समयमा सम्झौताको अवधि समाप्त गर्न सक्नेछ । तर विशेष परिस्थिती परी सम्झौताको अवधि समाप्त गर्नु परेमा सम्बन्धित निकायको समक्ष बाहेक ग्राहकलाई कारण सोलन बाध्य हुने छैन ।
- ग्राहकले धनसेलको निलम्बन वा रद्द प्रक्रियाको निर्धारण गरि सूचना दिई सम्झौता अन्त्य गर्न सक्नेछ र त्यसपछि धनसेलले सेवा निलम्बन वा रद्द गर्न सक्नेछ ।

१५. विविध :

धनसेलको कर्मचारी वा आधिकारिक प्रतिनिधि/वितरक/डिलर/अधिकारतालाई कुनै ग्राहकले प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रूपले कुनै उपहार वा प्रतिक्रमको उपहार गरेको कुरा धनसेललाई जानकारी प्राप्त भएमा त्यस्तो ग्राहकको सेवा अवरुद्ध गर्न सकिनेछ ।

१६. सूचना दिने ठेगाना :

निअनुसार दिनुपर्ने सूचना धनसेलको कार्यालयमा वा रनिङ्ग दर्ता दिने दैहायको ठेगानामा पठाउनुपर्ने छ । धनसेल आगिआटा लिमिटेड, पोष्ट बक्स नम्बर ११००, लैनचौर, काठमाडौं Website: www.ncell.axiata.com पुनरवः ठेगाना र स्थान समय समयमा परिवर्तन हुन सक्नेछ र सो परिवर्तनको जानकारी ग्राहकलाई उचित माध्यमबाट दिइनेछ । उद्देश्यः यस सम्झौताका शर्तहरू तामीहरूले पढेका र बुझेका छन् । हामी तिनलाई पालन गर्दछौ भनि यसै मार्फत कबुल गर्दछौ । यस सम्झौताका शर्तहरू समय-समयमा परिवर्तन हुन सक्दछ भन्ने कुरामा हामी सहमत छौ ।

Subscribers Agreement approved by the Nepal Telecommunication Authority dated January 26, 2006 (2062/10/10)

- 1. Definition**
 - a. "Ncell" shall mean a mobile service operated by Ncell in Nepal upon obtaining the certificate of registered trademark issued by Department of Industries with certificate No.: 23202 and dated July 14, 2005(2062/3/30).
 - b. "Service" shall mean a mobile service provided by Ncell to its subscribers on its own or through its service providing wings.
 - c. "Mobile Number" shall mean a mobile telephone number provided to a subscriber (which is hereinafter referred to as mobile number).
 - d. "Mobile Network" shall mean a digital telecommunication network, station, switching, micro web, base station including other telecommunication instruments used in mobile telephone service operation.
 - e. "Security Deposit" shall mean a fixed amount deposited by a subscriber while issuing SIM card of Ncell for mobile service operation.
 - f. "Tariff" shall mean a fee charged on a subscriber by Ncell for the Service and it shall also mean the arrears of the service charge.
 - g. "Force Majeure Event" shall mean an act of god, public disobedience, every kind of emergencies, any consequence of an act or omission of the government or any competent government agency, arson, thunder, power-cut for continuous 24 hours, explosion, flooding, epidemic, block to transportation, war, etc.
- 2. Date of entry into force of the Agreement:**

This Agreement shall be deemed to enter into force from the date of issuance of the Mobile Number to the applicant once Ncell approved the application of the applicant, and this Agreement shall remain valid pending the ending of the Service permanently. Further, this Agreement shall be signed by both parties; however, this Agreement shall not be deemed to be void only for failing to sign it; and the terms of this Agreement shall also be applicable to both parties in case where any person has already used the Service without entering into this Agreement for any reasons; and in the case of such subscribers, this agreement shall be deemed to be concluded. In the case of those subscribers in respect of whom this Agreement has not been concluded, Ncell shall through a public notice notify the entry into force of this Agreement with respect to those subscribers, and Ncell shall provide with the copy of the Agreement as requested by the subscribers.
- 3. (A) Obligation of Ncell:**
 1. Ncell shall provide the Service to the subscribers as per the terms of this Agreement.
 2. Ncell shall apply the rate of the Tariff as approved by the Authority upon publishing a public notice.
 3. Ncell may enter into a separate agreement with the subscribers to determine the ceiling of monthly financial facilities to be given to the subscribers, make a loan arrangement, require an advance for the service to be provided to the subscribers or suspend the Service or partially or fully discontinue the Service.
 4. Ncell may provide additional telecommunication facilities to the subscribers.
 5. Ncell shall have to submit to the Government of Nepal or concerned authority the description of the subscribers pursuant to the Act and laws as and when so requested. No one can make a claim on violation of privacy of the subscribers because of submission of such description.
 6. Ncell shall provide SIM card number, PIN and PUK immediately after providing the Service to the subscribers.

(B) Obligations of the subscribers:

 1. The subscribers shall have to comply with the prevailing laws of Nepal while using the Service of Ncell.
 2. The subscribers shall have to comply with directives issued by the Government of Nepal, Authority or Ncell while using the service.
 3. The subscribers shall have to pay charges for the Service made available to the subscribers and shall not make a claim that such subscribers has not used the network or service during the time of payment.
 4. If any dispute arises in respect of bill statement, the subscribers must deposit the amount of the bill statement as a security deposit pending the settlement of such dispute.
 5. The subscribers shall not use the Service for any kind of improper, unethical or illegal purpose nor use the Service to bring adverse effect on the objective related to the Service or network operation nor also allow any other person to use the Service.
 6. Ncell shall not be responsible for any kind of risk or damage that may be emanated on the account of any illegal, unlawful or unauthorized use of the mobile service.
 7. The subscribers must use only those equipment compatible with the Ncell network.
 8. The subscribers must pay minimum monthly fee once the subscribers receives the Service even if a subscriber does not use the Service for his/her own reason.
 9. Without prior approval of Ncell, a subscriber shall not be entitled to transfer any of its right or interest or obligations to any other person.
 10. No subscribers shall be allowed to use Ncell service for any illegitimate purpose or for the purpose of inflicting torture or pain on, irritating or discouraging, anyone.
 11. Ncell may recover the amount due and payable by the subscribers at any time and the subscribers shall also be obliged to pay such an amount.
 12. As specified by Nepal Telecommunications Authority if subscriber is unable to use the mobile SIM for six months continuously, the Mobile number SIM will be automatically deactivated. Hence, deactivated SIM number for such reason, can be reissued within 180 days by the Company if the subscriber requests for use of same number upon payment of a specified fees. It is informed that, If the subscriber doesn't claim the number within the specified timeframe then it will be understood that Mobile Number SIM has been expired automatically, and the same number can be issued to a new customer.
 13. Ncell shall have to submit to the Government of Nepal or concerned authority the description of the subscribers pursuant to the Act and laws as and when so requested. No one can make a claim on violation of privacy of the subscribers because of submission of such description.
- 4. Obligations not to be performed by Ncell**
 1. Ncell shall not be held liable for direct or indirect loss or damages in any manner in respect of profit of the business, revenue, goodwill, tentative saving, contract, etc., for the reason of the Service used by the subscribers.
 2. Ncell shall not be compelled to enter into an Agreement with following persons:
 - a. A person who failed to fulfill their financial obligation in relation to the Service.
 - b. A person who becomes insolvent or against whom a court takes an action on bankruptcy.
 - c. A person who gives false information with the intention of concealing the fact mentioned in the application form.
 - d. A person against whom the Government of Nepal or concerned agency instructed not to issue the Service.
 3. Ncell shall not be held liable for any consequence of telecommunication service provided by Ncell in the following circumstances:
 - a. If data is damaged or its correctness affected upon occurrence of force majeure event of Ncell while using the service to exchange the data signal.
 - b. For any copyright related claim that might emerge while using the service or any claim arisen in regards to the service as result of act or omission of the subscribers.
 - c. For any loss or damaged caused by a person using the Service other than the subscribers.
 - d. For losses or inconvenience caused as per the directives or act of the Government of Nepal or the concerned authority. However, if data is damaged or its correctness affected as referred to in clause (a) upon occurrence of error in the network, Ncell shall immediately repair and maintain it.
- 5. Changes of Mobile (SIM card) number and service facilities:**
 1. A subscriber shall have to sign and file application with applicable fee as determined by Ncell to change its Mobile Number. The number shall be changed within 7 days after taking necessary actions into it. However,;
 - a. Ncell may reject such application without any reason.
 - b. If there is an arrear, no action shall be taken on the application filed to change the Mobile Number until and unless such an arrear is cleared.
 2. If a subscriber desires to terminate the Service (except the prepaid service), Ncell shall after analyzing the signature in the documents, receipt of the Security Deposit, etc., and after deducting the amount to be paid from the Security Deposit refund only the rest amount of security deposit to the subscriber.
- 6. Roaming and International Telephone service facilities:**
 1. Ncell may provide roaming facilities to the subscriber. Ncell may cause a subscriber to furnish additional Security Deposit for the roaming service. Such amount of the Security Deposit shall be determined by Ncell and it may recover the charge of the Service used by the subscriber.
 2. While asking for extra Security Deposit with the subscriber for Roaming/I.S.D., bill statement may be sent for payment upon preparing monthly, fortnightly or weekly bill statement at the proportion of the Service to be used. The subscriber shall maintain Security Deposit pending the termination of the Service.
 3. Due to the technical reasons, system and software up-gradation, billing failure, connection interruption and force majeure event of Ncell, Roaming/I.S.D. service may be terminated temporarily or permanently. In this regard, the subscriber shall be given information by Ncell through any medium and such information shall be considered to be sufficient.
- 7. Security deposit, bill statement and payment of tariff:**
 1. Notwithstanding anything contained anywhere else, Ncell may deduct an amount of tariff to be paid by the subscriber from the Security Deposit or may adjust it. In the case of such deduction or adjustment, the subscriber must immediately deposit in the Security Deposit the amount so deducted or adjusted.
 2. Ncell shall have the power to increase or decrease the Security Deposit to be deposited by an existing subscriber at any time upon giving proper information to the subscriber.
 3. Regular bill statement shall be prepared each month. If regular bill statement is not feasible to prepare, an interim bill statement containing amount in detail to the paid by the subscriber shall be made available. Temporary or Xerox bill statement shall be issued as and when asked by the subscriber or at the time of emergency. After providing with the regular bill statement, the amount recovered from the subscriber shall be adjusted.
 4. The subscriber shall have to pay Tariff within 15 days after receipt of the bill statement. The subscriber may also deposit such Tariff in the bank account prescribed by Ncell in advance prior to the date.
 5. The period and date of bill statement of Ncell may be different on case to case basis; however, the similar subscribers shall be treated similarly.
 6. Payment may be made only through medium of cheque/demand draft or cash. While making payment through cheque/demand draft, the payment shall not be considered to be effected until such amount has been deposited in the Ncell account. If a subscriber after making request in writing for a Xerox or temporary or detail of bill statement, such detail bill statement shall be made available on payment of the charge. If detail bill statement is asked for a period prior to 45 days or detail bill statement is asked after 15 days of receipt of the bill statement, Ncell shall not be obliged to provide with detail bill statement.
 7. If due amount exceeds more than 95% of the Security Deposit, service can be discontinued by giving prior notice; however, in the case of international roaming service, the time for discontinuation of the service may be modified upon giving notice thereof to the subscriber.
 8. Notwithstanding anything contained herein, the rate of service charge may be changed, amended or reviewed or the applicable rate may be withheld or withdrawn by giving prior notice after obtaining approval of the Authority where such an approval is required.
- 8. Sell/Transfer**
 1. Once the Service is connected, it shall not be transferred without approval of Ncell. The obligation of the subscriber shall not come to an end because of private transfers made without approval of Ncell.
 2. The rights and obligations of the subscriber shall not be deemed to be transferred only for the reasons that a person other than the subscriber has made payment.
 3. Only after full payment of the amount to be paid by subscriber, transfer shall be effected.
 4. Security Deposit furnished by the subscriber shall only be refunded to the subscriber or any authorized person or right holder through the account payee cheque/demand draft. Security Deposit shall not be refunded in cash. Payment of any cheque/draft must have been made within 30 days. If a subscriber dies, the successor as per the law shall be refunded through cheque/draft after evaluating the evidence.
- 9. Complain on Bill Statement or Service**
 1. If there is any complain, a subscriber shall notify Ncell in writing.
 2. If Ncell SIM card gets lost, robbed, damaged or have been used for unauthorized purpose, the subscriber must authentically notify Ncell.
 3. If any dispute arises in relation to bill statement, the dispute shall be settled within 7 days if the disputed bill statement is concerned with Ncell own network and within 45 days if the dispute is to be settled upon obtaining details through other service provider, and information on the final bill shall be given to the subscriber.
- 10. Service Repair and Maintenance**
 1. If an issue arises in relation to service, the subscriber shall notify in writing. No action will be taken on the basis of oral complain other than that of the repair.
 2. If mobile service is blocked due to the damage in the main mobile switching of Ncell or base station control system except in special circumstances as heavy wind, transportation strike, geographical difficulty, etc., the Service shall be maintained within 72 hours (Three days). If the repair is not done within the prescribed time, discount on Tariff on day to day basis as per the minimum monthly Tariff shall be given during the period of failing to repair.
- 11. Service may be interrupted due to force majeure event (natural disaster)**
 1. If service is interrupted due to natural disaster, emergency, consequence of an act or omission of the government or competent government agency, arson, thunder, situation of power-cut for more than continuous 24 hours, explosion, flooding, epidemic, war, force majeure event, and if Ncell fails to perform its duties and obligation under the Agreement, the Agreement shall not be deemed to be breached.
 2. If the service to be received by the subscriber is adversely affected or service is interrupted due to force majeure event, discount on Tariff on day to day basis as per the minimum monthly Tariff shall be given to the subscribers. Ncell shall not be obliged to pay other compensation the subscriber suffers.
- 12. Dispute and Settlement**
 1. If a subscriber files a complaint or petition in relation to the service in writing, the committee as prescribed will probe into the matters and the dispute shall be settled as per the decision of the probe committee. The subscriber may file a petition to the Authority against the decision as per the Telecommunications Act and Rules if such a subscriber is not satisfied with the decision. The decision of the Authority shall be acceptable to both Ncell and subscriber.
 2. If any dispute arises in connection with the Agreement, such dispute shall be settled as per the laws of Nepal.
- 13. Recognition and Jurisdiction**
 1. The recognition, explanation and implementation of the terms of this Agreement shall be as per the laws of Nepal. Any clause that is inconsistent with the prevailing laws shall ipso facto be void.
 2. If any clause of this Agreement becomes ineffective or void or is amended, it shall not affect other clauses of this Agreement.
- 14. Termination of the Agreement:**
 1. A subscriber may at any time terminate this Agreement by giving information thereof. A subscriber must make a claim on the amount to be paid by him/her and to be refunded to him/her within 7 days of giving information. This Agreement shall not be terminated because of information until the subscriber has cleared the Tariff of detail service of the mobile telecommunication and charges for the service provided. The arrears of the Tariff may be recovered as per the law. It shall be the obligation of the subscriber to clear all of the dues prior to terminating this Agreement on behalf of the subscriber.
 2. If a subscriber breaches any of the terms of this Agreement, Ncell may at any time terminate this Agreement by giving notice along with reasons. However, if this Agreement is to be terminated upon occurrence of special circumstances, Ncell shall not be obliged to give reason to the subscriber other than to the concerned authority.
 3. A subscriber may terminate the Agreement by giving notice following the procedure as determining for the suspension and cancellation then after Ncell may suspend and cancel the Service.
- 15. Miscellaneous**

If Ncell comes to know that a subscriber offers any direct or indirect gift or consideration to the employee or authorized representative/ distributor/dealer/agent of the Ncell, it may block the Service of such subscriber.
- 16. Address to Notify:**

Any information to be given as per the conditions must be sent to the office of Ncell or to the following address through the registered mail:
Ncell Axiata Limited, Ncell ICON, Lainchaur, Kathmandu, Nepal, Tel: +977 9805554444
Website: www.ncell.axiata.com
Note: Address and place may be changed from time and again, and such changes shall be notified to the subscribers through a proper channel.
Declaration: We have read and understood the terms of this Agreement. We have hereby pledged through this Agreement that we shall comply with such terms. We have agreed that the terms of this Agreement may be changed from time and again.