

## الاتصال بالهاتف المحمول في ألمانيا

ما يتعين على اللاجئين والمساعدین معرفته

### الاتصال هاتفياً.

الاتصال بالهاتف المحمول في ألمانيا سهل. حيث توجد عشرات الآلاف من منافذ البيع التي تباع بطاقات SIM وتمكن من الاتصال بالهاتف المحمول. وتتوافر بطاقات SIM بشكل خاص في محلات السوبرماركت والعقائير وفي محطات مليء البنزين للسيارات. كما تقدم العديد من المحلات والأكشاك هذه البطاقات. كما يمكنك طلب هذه البطاقات عن طريق المواقع الإلكترونية للشركات المعنية. انظر أيضاً جدول المعلومات بأسماء الشركات عبر الموقع

[www.test.de/handytarife-fluechtlinge](http://www.test.de/handytarife-fluechtlinge)

### العقود.

بالرغم من أن طالبي اللجوء يمكنهم من حيث المبدأ إبرام عقود ثابتة الأجل إلا أن شركات الاتصالات تقوم في البداية بالتأكد من قدرة عملائها على الدفع. ولهذا فإن وجود حساب بأحد البنوك الألمانية يكون شرطاً في إبرام عقد ثابت الأجل - وهو ما لا يتمكن منه اللاجئون إلا نادراً. ولهذا السبب فإن أغلب اللاجئين يضطرون في البداية لشراء البطاقات المدفوعة مقدماً رغم أنه يتعين عليهم أيضاً إبرام عقد لها. **هام:** لا تتم بتوقيع هذه العقود إلا إن كنت تفهم محتواها فعلاً. قبل توقيع العقد يجب عليك أن تعرضه على شخص يتكلم الألمانية جيداً. ولا تتم بالتوقيع في المحل أو عند موظفي شركات المحمول الذين يزورون دور إقامة اللاجئين.

### التسجيل.

عند تفعيل بطاقة SIM الخاصة بك يتعين عليك ذكر عنوان مسكنك. وإذا لم تكن مسجلاً بعد في ألمانيا فيمكنك خلال الأشهر الثلاثة الأولى من وصولك ذكر عنوان مركز الاستقبال الأولي لك.

### تعليق.

لا يسمح إلا في المرحلة الانتقالية التسجيل عبر ذكر عنوان مركز الاستقبال الأولي. وبعد الانتقال إلى مسكن جديد يجب إبلاغ شركة الاتصالات بالعنوان الجديد. فإذا لم تتم بهذا فإن الشركة ترسل لك بعد ثلاثة شهور رسالة نصية SMS تسألك فيها عن العنوان الجديد. بعدها يتاح لك 14 يوم من الوقت لكي تبلغهم بعنوانك الجديد. إما اللاجئون الذين لا يزالون في مركز الاستقبال الأولي فيتم مد المهلة لهم. ومن لا يقوم بالتواصل مع شركة المحمول الخاصة به خلال 14 يوماً فإنه يغامر باحتمال إيقاف بطاقة الاتصال الخاصة به.

### المدفوع مقدماً.

يجب أن تقوم بداية بشحن البطاقات المدفوعة مقدماً بالرصيد وهو ما تحتاج إليه لاحقاً للاتصال هاتفياً أو إرسال رسائل نصية SMS أو تصفح الإنترنت. وإذا كنت ترغب في استعمال بطاقة الدفع مقدماً فيجب عليك أولاً بطاقة بدء. وثمنها غالباً 10 يورو. وغالباً ما يتم احتساب قيمة الشحن المسبق لأول مرة ليكون جزءاً من الرصيد الذي يتم الاتصال هاتفياً به لاحقاً. كما يوجد أحياناً رصيد مجاني بداية.

### الشحن.

يمكن الحصول على بطاقات شحن الرصيد من المحلات التي تقوم ببيع بطاقات الدفع مقدماً. وفي منطقة الخزينة يتم غالباً تعليق بطاقات تحمل شعارات الشركة المقدمة لها. وبعد الدفع تحصل على بون أو بطاقة صغيرة تحمل رقم كود طويل. ويتم إدخال هذا الرقم بالهاتف المحمول. ويمكن بشكل خاص شحن الرصيد هاتفياً أو عبر تطبيق أو في صالة الركاب. لكن لا يمكنك عادة استخدام هذه الإمكانية إلا إذا كنت تمتلك حساباً مصرفياً بأحد البنوك الألمانية.

### الإيقاف.

في العالم كله يتم بيع الهواتف المحمولة ومعها قفل لبطاقة SIM. وهذا يعني أنه لا يمكن استخدام الهاتف المحمول إلا بالبطاقة SIM التي تم بيعها بها. وهذا يعني أنه من المحتمل ألا يعمل هاتفك المحمول الذي اشتريته من وطنك الأم هنا في ألمانيا.

### التحويل.



في كل الحالات تقريباً يتم دفع مصروفات تحويل لتضاف إلى تعريفه المكاملة عند الاتصال بالخارج. وتبلغ هذه المصروفات حوالي 15 سنت إضافية غالباً لكل مكاملة. وبالتالي فإن رصيدك ينفذ سريعاً إذا كنت تقوم بالكثير من الاتصالات القصيرة.

#### الخيارات.

تقدم شركات المحمول مع البطاقات المدفوعة مقدماً أيضاً خيارات وعروض يمكن حجزها. فمن خلال دفع تقريباً عشرة يورو شهرياً يحصل العميل مثلاً على 300 أو 500 دقيقة مجانية لعمل اتصالات بالخارج. وبهذا فإن هذه العروض تكون في كثير من الأحيان ذات جدوى للاتصال بالوطن من ألمانيا. كما أن هناك خيارات خاصة باستخدام البيانات.

#### البيانات المحمولة.

إذا كنت تستخدم هاتفاً ذكياً فيمكنك تصفح الإنترنت أيضاً عبر البطاقات المدفوعة مقدماً. لكن احذر: في بعض التعريفات يتم دفع ما يصل إلى 49 سنت لكل وحدة بيانات بالميجا بايتس/ثانية. وهذا يؤدي إلى نفاذ الرصيد سريعاً.

#### الإنترنت اللاسلكي.

من خلال شبكات الاتصال اللاسلكي بالإنترنت يمكنك تصفح الإنترنت مجاناً. لكن لا يوجد في ألمانيا اتصال لاسلكي بالإنترنت في الأماكن العامة إلا نادراً. لكن بعد المقاهي والمحلات تقدم لزيائنها هذه الخدمة وكذلك الحال مع بعض المنشآت العامة مثل المكتبات والجامعات التي تقدم هذا غالباً. أما توافر خدمة الاتصال اللاسلكي بالإنترنت في دور إقامة اللاجئين فهو أمر يحدده مشغل هذه الأماكن وخدمهم.

#### خدمات الدردشة (الشات).

يمكنك الاتصال هاتفياً عبر العالم كله عن طريق خدمات الدردشة مثل Viber، Whatsapp، أو Skype إذا كنت متصلاً هناك. ولا يتكلف التسجيل في Skype أو Viber أي شيء، أما مع Whatsapp فتدفع بعد العام الأول المجاني 89 سنت مصروفات كل سنة لاحقة. لكن القائمين على حماية البيانات قد اكتشفوا بعض المشاكل المتعلقة بالأمان في الماضي في هذه الخدمات. وبهذا كان يتم إرسال صور وفيديوهات وبيانات عن المكان بشكل غير مشفر. وهذا يمكن الغير في هذه الحالة من الوصول إلى بياناتك.

#### التغيير.

يمكن أن تختلف تعريفه الشركات عن بعضها البعض. في حال تقديم شركة أخرى لتعريفه اتصال أكثر توفيراً لتتصل بها إلى وطنك فمن المجدي أن تقوم بتغيير الشركة. وفي هذه الحالة يتوجب عليك فسخ العقد القديم وإبرام عقد جديد. وإذا كنت ترغب في مواصلة الاحتفاظ برقم الاتصال الحالي فيمكنك هذا خلال أربعة أسابيع بعد فسخ العقد القديم. وغالباً ما يتعين عليك وقتها دفع مصروفات قيمتها 25 يورو. وكثيراً ما تتحمل الشركة الجديدة هذا المبلغ أو جزءاً منه.

#### مساعدة.

في حال وجود مشاكل مع الشركة الخاصة بك فإن المراكز الألمانية لحماية المستهلكين تكون هي المقصد الأفضل لك. ويقوم الموظفون في هذه الحالة بتقديم الاستشارة والمساعدة القانونية وقت اللزوم. للمزيد من المعلومات تصفح الموقع الإلكتروني:

[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)