

الشروط والأحكام العامة لخدمات الأفراد

<p>تبين هذه الشروط والأحكام ("الشروط") الطريقة التي تقدم فيها شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ("دو") خدماتها لك. إن توقيعك على نموذج طلب أو قبولك لهذه الشروط كجزء من عملية طلب عبر الإنترنت أو الهاتف، يعني إبرامك لاتفاقية معنا ("الاتفاقية") لنقدم لك خدماتنا ("الخدمات"). تشكل هذه الشروط وأية شروط خاصة بالخدمات جزءاً من الاتفاقية المبرمة بيننا وبينك، كما أنها تحكم علاقتنا. تنطبق أحكام هذه الاتفاقية، بالإضافة إلى المعلومات المبينة على نموذج الطلب الخاص بك في أية منشورات متعلقة بالخدمات، على الخدمة التي تقوم بطلبها.</p>	
<p>1- الخدمات المقدمة وإجراء التغييرات</p>	<p>-1</p>
<p>1-1 تكون كافة الخدمات التي تقوم بطلبها خاضعة لهذه الاتفاقية. في حال قمت بطلب أي خدمة/منتج جديد أو أي عرض خاص، يتم تغيير اتفابتنا لكي تلائم أحكام وشروط أية خدمة جديدة. في حال رغبت بإضافة أو إلغاء الخدمات، الرجاء الاتصال بنا من خلال أحد قنواتنا المبينة في دليل المستخدم.</p>	<p>1-1</p>
<p>2-1 من الممكن أن نقوم بإجراء تغييرات على خدماتنا (بما في ذلك سحب الخدمة) أو على أسعارنا وشروطنا في أي وقت. نقوم بمنحك إشعاراً مدته 28 يوماً في حال زيادة أسعارنا، وإشعاراً مدته 14 يوماً في حال أية تغييرات لا تتعلق بالأسعار من شأنها أن تؤثر عليك. يعتبر استمرارك في استخدام الخدمة بعد الإشعار قبولاً منك لهذه التغييرات. في حال عدم موافقتك على التغييرات، يتوجب عليك الاتصال بنا خلال 7 أيام لإلغاء الخدمة.</p>	<p>2-1</p>
<p>3-1 تعتبر إشعاراتنا مستلمة من قبلك في حال تواصلنا معك عبر العنوان البريدي، أو البريد الإلكتروني أو خط الرسائل النصية القصيرة التي زودتنا بها. سنعلن كذلك عن كافة التغييرات عبر موقعنا الإلكتروني www.du.ae</p>	<p>3-1</p>
<p>2- نوعية الخدمة</p>	<p>-2</p>
<p>1-2 إننا نهدف لأن نقدم خدمات ذات جودة عالية، وفي حال نشوء أية مشاكل بخصوص النوعية، سنقوم باتخاذ كافة الخطوات المعقولة من أجل تقليص تأثرك بالخلل أو التذني في نوعية الخدمات.</p>	<p>1-2</p>
<p>2-2 تكون نوعية الخدمات معرضة في بعض الأحيان للتأثر بعوامل خارج نطاق سيطرتنا. ونظراً إلى طبيعة الخدمات، لا نستطيع أن نضمن أنها ستكون متوفرة في كافة المناطق في كافة الأوقات، أو أنها ستكون دون أي خلل ناشئ عن تعطيل أو توقف الخدمات. قد نقوم في بعض الأحيان بإجراء أعمال صيانة لشبكتنا وتصحيح أعطالها، مما قد يؤدي إلى انقطاع الخدمات.</p>	<p>2-2</p>
<p>3-2 نحتفظ بالحق لمنع الوصول إلى أية أرقام هواتف أو أي محتوى (بما في ذلك محتوى الهاتف المحمول أو الإنترنت أو الإذاعة) لأية أسباب قانونية</p>	<p>3-2</p>

	أو تنظيمية.
3-	الدفع مقابل الخدمات
1-3	تطبق الرسوم على الخدمات بدءاً من التاريخ الذي نبدأ فيه بتزويدك بهذه الخدمات. توافق على دفع الرسوم لكافة الخدمات التي قمت بطلبها، بالإضافة إلى أية رسوم تدفع لمرة واحدة وتكون مطبقة على حسابك، وذلك وفق الأسعار المبينة في دليل التعرفة الخاصة بنا. تتوفر نسخة عن أحدث دليل للتعرفة على موقعنا الإلكتروني www.du.ae . تعتبر مسؤولاً عن دفع كافة رسوم الخدمات المقدمة إليك إلا في حال تم إبلاغنا بسرقة أو ضياع بطاقة SIM أو أية معدات أخرى. تظهر رسوم الخدمات المقدمة إليك على فاتورتك القادمة، ولكن قد يكون هناك بعض التأخير الزمني قبل ظهور بعض الرسوم المطالب بها.
2-3	في حال صدور فاتورة لخدمتك، سيتم إرسال هذه الفاتورة (باللغة التي قمت باختيارها) إلى العنوان (بريد، بريد إلكتروني، رسالة نصية قصيرة) الذي قمت بتقديمه إلينا. تكون مسؤولاً عن دفع المبلغ المستحق بشكل شهري. في حال عدم استلامك للفاتورة، بإمكانك الاطلاع عليها عبر الإنترنت في موقعنا الإلكتروني www.du.ae .
3-3	من الممكن أن تقوم بدفع فواتيرك بعدة طرق مبينة في دليل المستخدم وعلى صفحات موقعنا الإلكتروني. من الممكن الدفع مقابل بعض الخدمات باستخدام خدمة الدفع بالهاتف المحمول. سنقوم باتباع الخطوات المقدمة إلينا من قبلك على نموذج الدفع بواسطة الهاتف المحمول لخصم المبالغ المترتبة عليك من حسابك المصرفي المقدم إلينا أو من بطاقة الدفع النقدي أو من بطاقة الائتمان الخاصة بك. قد يترتب عليك رسوم إضافية إن قمت بالدفع نيابة عن أي طرف آخر باستخدام خدمة الدفع بواسطة الهاتف المحمول.
4-3	في حال استخدامك لأكثر من خدمة، يمكن استخدام أي مبلغ تقوم بدفعه لتسوية أي حساب مطلوب لقاء أية خدمة، وقد نقوم بتحويل أي مبلغ مستحق من حساب لتسوية أية مبالغ مستحقة على حساب آخر.
5-3	في حال عدم دفعك لكافة الرسوم المستحقة في التاريخ المبين على الفاتورة، قد نقوم بتعليق بعض أو كافة الخدمات المقدمة إليك، أو قد نقوم بتحويل حسابك فيما يتعلق ببعض أو كافة خدماتك من حساب خطة شهرية إلى حساب الدفع الفوري، أو قد نقوم بإنهاء هذه الاتفاقية. في حال عدم دفعك للرسوم في التاريخ المبين على الفاتورة، قد نقوم بإضافة رسوم تأخير في الدفع أو قد نطلب من وكالة تحصيل مطالبتك بدفع المبالغ المستحقة بالإضافة إلى أي رسوم خاصة بالتأخير في الدفع أو أية رسوم إدارية مطبقة (مطلوبة من قبلنا أو من قبل وكالة التحصيل).
-4	الإيداعات وتقدير الاعتماد
1-4	قد تتطلب بعض الخدمات منك إيداع مبلغ معين قبل استخدامها.
2-4	سنقوم بإجراء تقدير للاعتماد على أساس المعلومات التي قمت بتزويدنا بها على نموذج طلبك. يستخدم هذا التقدير من أجل تحديد أية قيود مطبقة على

	حسابك. من الممكن أن تقوم بزيادة حدك الائتماني من خلال إيداع مبلغ محدد. في حال رغبتك بتغيير حد الاعتماد الخاص بك، الرجاء الاتصال بخدمة العملاء.
3-4	في حال وصولك لحد الاعتماد الخاص بك في أي شهر، سنقوم بتعليق حسابك إلى أن تقوم بدفع مبلغ لإعادة حسابك إلى ما دون حد الاعتماد.
4-4	من الممكن أن نقوم باستخدام المبلغ المودع لدينا لتسوية حسابك في حال : أ- عدم تمكنك من دفع مبلغ مستحق وقيامنا بتعليق الخدمة، أو ب- عدم قيامك من إعادة المعدات بعد إلغاء أو تعليق الخدمة.
5-	الأمور التي توافق على القيام بها
1-5	توافق (وتضمن موافقة أي مستخدمين مسجلين في حسابك ("المستخدمين الآخرين")، على ما يلي:
أ-	دفع كافة رسوم الخدمات التي قمت بطلبها و/أو استخدامها؛
ب-	اتباع إرشاداتنا في ما يتعلق بكل خدمة؛
ج-	استخدام الخدمات بشكل مسؤول، وبشكل يتوافق مع قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، وبشكل خاص، عدم استخدام الخدمات لإجراء أية اتصالات مزعجة أو غير ملائمة أو غير مهذبة أو تهديدية أو خداعية، أو لإرسال أية رسائل نصية قصيرة مزعجة أو أية رسائل إلكترونية غير مرغوب بها، أو للقيام بالنصب أو أية تصرفات إجرامية؛
د-	عدم إعادة بيع الخدمة؛
هـ-	عدم استخدام الخدمات بأية طريقة من شأنها أن تخل بحقوق الملكية الفكرية الخاصة بأي طرف آخر، وفي حال قيامك بذلك، توافق على تعويضنا لقاء أي خسارة أو ضرر نتكبده جراء عمك هذا؛
و-	تزويدنا بأية مستندات أو معلومات إضافية نقوم بطلبها من أجل إتمام التزاماتنا القانونية والتنظيمية. إن تقديم أية معلومات خاطئة تتعلق بهويتك قد تؤدي إلى إنهاء كافة الخدمات، كما قد تؤدي إلى فرض غرامات أو السجن أو كلاهما كما هو مبين في قانون الإمارات العربية المتحدة؛ و
ز-	عدم وصل أي معدات بشبكة دو إلفي حال الحصول على موافقة صريحة بذلك من قبلنا.
6-	الحالات التي نقوم فيها بتعليق أو إنهاء الخدمات
1-6	يمكننا، ودون تكبدنا لأية مسؤولية، تعليق أو إلغاء خدمة بشكل فوري وفي أي وقت ودون إشعار، في الحالات التالية:
أ-	في حال شعورنا: أ- عدم تمكنك من الالتزام بهذه الاتفاقية، ب- ظهور أي نشاطات مريبة على حسابك. سنقوم بإعادة توصيل الخدمة حال تأكدنا من سلامة الوضع؛
ب-	عدم دفعك للرسوم المستحقة؛
ج-	كان ذلك مطلوباً منا بموجب أي حكومة أو هيئة تنظيمية أو خدمة طوارئ أو أية جهة مختصة أخرى؛
د-	إعلان إفلاسك أو إبرامك اتفاقيات مع دائنيك (أو أي إجراء قانوني آخر في

	أية دائرة اختصاص)، أو اعتقادنا بأنك ستقوم بهذه الأمور في وقت لاحق؛ أو
هـ -	التخطيط لانقطاع الخدمة أو حاجتنا لإصلاح شبكتنا جراء انقطاع غير مخطط له أو أي سبب آخر خارج عن سيطرتنا.
	في حال تعليق الخدمة بموجب البنود ب أو د أعلاه، يجوز لنا كذلك إنهاء الخدمة فورياً.
2-6	في حال تعليقنا للخدمة بموجب هذا البند 6، تكون مطالباً بكافة الرسوم المستحقة و/أو الشهرية المنطبقة خلال فترة التعليق.
-7	تحويل هذه الاتفاقية أو إضافة مستخدمين آخرين على الحساب
1-7	لا يجوز لك تحويل أي خدمة دون الحصول على موافقتنا المسبقة. في حال إضافتك لمستخدمين آخرين على الحساب، تكون مسؤولاً عن الحساب، بما في ذلك الدفع مقابل الخدمات التي يستخدمها المستخدمون الآخرون، وضمن التزام المستخدمين الآخرين بهذه الشروط والأحكام.
2-7	توافق على أنه يجوز لنا نقل هذه الاتفاقية إلى طرف آخر لأغراض العمل. في حال قيامنا بهذا الأمر، سنقوم بإبلاغك بتغيير مزود الخدمات.
-8	إنهاء خدمة أو هذه الاتفاقية
1-8	في حال رغبت في إنهاء خدمة، الرجاء الاتصال بخدمة العملاء. يجب الالتزام بكافة الخدمات للمدة الدنيا على الأقل ("المدة المحددة") كما هي مبينة في اتفاقيتك.
2-8	في حال إنهاءك لأي خدمة قبل انتهاء المدة المحددة، يتوجب عليك الدفع مقابل تلك الخدمة حتى انتهاء الفترة المحددة، ولن نقوم بإرجاع أية رسوم تم دفعها مقدماً بالنسبة للفترة المحددة. وبالإضافة إلى ما سبق، يجوز أن نقوم بمطالبتك بدفع تكاليف معقولة في حال توجب علينا إزالة أية معدات من مقرك.
3-8	في حال إنهاءك لكافة الخدمات، يتم إنهاء هذه الاتفاقية بشكل أوتوماتيكي، كما قد نقوم بإغلاق حسابك. عند إغلاق الحساب، تصبح كافة الرسوم المستحقة والمتعلقة بحسابك مستحقة الدفع فورياً.
4-8	بإمكاننا إنهاء هذه الاتفاقية أو أية خدمة في أي وقت، وسوف نبذل قصارى جهودنا لإرسال إشعار بهذا الإنهاء، ولكنك توافق على أننا لسنا ملزمين بإرسال هذا الإشعار في كافة الظروف.
5-8	عند انتهاء هذه الاتفاقية، تقع عليك مسؤولية إلغاء أية ترتيبات دفع تم الاتفاق عليها.
-9	المسؤولية القانونية
1-9	لن نكون مسؤولين (سواء عن إخلال العقد أو الإهمال أو أية مسؤولية أخرى ناشئة عن هذه الاتفاقية أو متعلقة بها) عن أي عمل نقوم به أو يقوم به أي شخص يعمل لدينا، إلا إلى الحد الذي لا يمكن معه استثناء هذه

	المسؤولية بموجب قانون الإمارات العربية المتحدة.
2-9	مع الالتزام ببقية هذا البند 9، لا تتعدى أية مسؤولية مبلغ 20 ألف درهم عن الحادث الواحد ولا تتجاوز مبلغ 40 ألف درهم لأي عدد من الحوادث خلال مدة 12 شهراً.
3-9	لن نكون مسؤولين تجاهك أو تجاه أي مستخدمين آخرين عن خسارة أي عمل أو عوائد أو أرباح أو مدخرات متوقعة أو فقدان أية بيانات أو أي خسارة غير مباشرة أو تبعية تتكبدها أنت أو أي مستخدم آخر.
4-9	لن نكون مسؤولين تجاهك أو تجاه أي مستخدم آخر عن: أ- عدم توفر شبكتنا بشكل مؤقت، ب- ضياع أو الاستلام المتأخر أو عدم المقدرة على قراءة أية رسالة أو تواصل، ج- أية أعطال أو تقصير أو تأخير متعلق بأي شكل من الأشكال بتوفير المحتوى، د- فيما يتعلق بأية خدمات أو منتجات تقوم بطلبها من أي طرف آخر باستخدام خدماتك، أو هـ- عدم مقدرتنا على توفير خدمة ما لسبب خارج عن سيطرتنا.
5-9	يستمر هذا البند 9 سارياً حتى بعد انتهاء هذه الاتفاقية.
-10	الخصوصية، وتفاصيل الحساب والكلمات السرية
1-10	قد نقوم بمراقبة استخدامك للخدمات وتسجيل أية اتصالات تجري إلى مركز خدمة العملاء وذلك لأغراض التدريب والتحكم المالي ومراقبة الجودة ولأغراض تنظيمية.
2-10	يجب أن تكون كافة المعلومات التي تقوم بتقديمها لنا صحيحة وكاملة. يتوجب عليك إبلاغنا في حال تغيير أي من تفاصيل حسابك، مثل عنوانك البريدي.
3-10	من الممكن أن يتم استخدام تفاصيل حسابك للتأكد من تصريح دخولك إلى مختلف الخدمات، يجب أن تحرص على سرية هذه التفاصيل. تعتبر كلماتك السرية أموراً خاصة، ويجب عليك المحافظة على سريتها. سنقوم بمنح تصريح الدخول إلى حسابك عند إدخال الكلمات السرية بشكل صحيح. لن نكون مسؤولين عن أية خسارة تتكبدها جراء عدم محافظتك على سرية الكلمات السرية.
4-10	نحتفظ بالحق في مشاركة معلومات حسابك الشخصية وبيانات الاتصال ومحتوى الاتصالات الخاصة بك مع أية أطراف أخرى بهدف التأكد من الاعتماد والأمن وتجنب الاحتيال والتحقق من الهوية، أو عندما يكون الإدلاء بهذه المعلومات مطلوباً منا من قبل أية حكومة أو هيئة تطبيق قانون.
5-10	بعد الحصول على موافقتك، سنقوم بمشاركة معلومات حسابك الشخصية مع شركائنا من الشركات الأخرى. قد يتم الاتصال بك عبر البريد أو الهاتف أو الرسائل النصية القصيرة أو الفاكس أو البريد الإلكتروني من أجل أية منتجات أو خدمات أو عروض نظن أنها قد تهمك. الرجاء الاطلاع على سياسة الخصوصية المبينة على موقعنا الإلكتروني www.du.ae/privacypolicy من أجل معرفة كيفية حفاظنا على معلوماتك السرية. الرجاء الاتصال بخدمة العملاء في حال عدم رغبتك في تلقي أية اتصالات من هذا النوع.

11-	في حال رغبتك بتقديم شكوى أو نزاع
1-11	في حال كان لديك شكوى حول الخدمات، الرجاء الاتصال بخدمة العملاء حيث ستتم محاولة حل هذه الشكوى بشكل سريع وودي.
2-11	تخضع هذه الاتفاقية للقوانين الاتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين إمارة دبي، وتخضع أية نزاعات ناشئة عنها للاختصاص الحصري لمحاكم دبي.
3-11	إن عدم ممارسة أي من الطرفين لأي حق بموجب هذه الاتفاقية لن يمنع ذلك الطرف من اتخاذ أية خطوات إضافية.
12-	أرقام الهواتف، أسماء المجالات و عناوين البريد الإلكتروني
1-12	قد تتضمن الخدمات استعمال رقم هاتف، أو اسم مجال أو عنوان بريد إلكتروني أو أي معرف مميز آخر. يتوجب عليك الالتزام بمتطلبات أية هيئة تنظيمية تصدر مثل هذه المعرفات. لا تعتبر هذه العناوين المعرفة ملكاً لك، ونحتفظ بالحق في استعادتها في حال كان ذلك مطلوباً منا، أو في حال كان لدينا سبباً معقولاً للقيام بذلك.
2-12	سنقوم بإدخال رقم هاتفك إلى دليل الهواتف، كما سيكون متوفراً في خدمة الاستفسار عن الهواتف، إلا في حال طلبت منا عدم القيام بذلك. الرجاء الاتصال بخدمة العملاء في حال عدم رغبتك في هذه الخدمة.
13-	خدمات المحتوى
1-13	المحتوى هو المعلومات أو الاتصالات أو الصور والأصوات والبرمجيات وأية مواد أخرى محفوظة إلكترونياً يمكن الوصول إليها أو استلامها أو توزيعها باستخدام الخدمات.
2-13	يتوجب عليك عدم الدخول إلى أي محتوى محدد لفئة عمرية إن كنت دون العمر المحدد. في حال كان عمرك مناسباً للفئة المحددة، يتوجب عليك عدم اطلاع أو إرسال هذا المحتوى المحدد إلى أي شخص دون الفئة العمرية المحددة.
3-13	لن نكون مسؤولين عن المواد أو المعلومات المشمولة في المحتوى والتي يمكن الوصول إليها باستخدام الخدمات. نحن لا نصادق على أية معلومات أو محتوى يمكن الوصول إليها باستخدام الخدمات. تعتبر أنت المسؤول الوحيد عن تحديد مدى ملاءمة كافة المحتوى المتوفر.
4-13	يجوز أن نفرض حداً للحجم لإرسال الرسائل الإلكترونية وسعة التخزين الشخصية للمحتوى على شبكتنا.
5-13	قد يكون تنزيلك لأي محتوى باستخدام الخدمات خاضعاً لقوانين ملكية الطباعة أو غيرها من حقوق الملكية الفكرية، وتكون هذه المواد متوفرة لك بموجب هذه الحقوق. وباستثناء تحديد ما هو غير ذلك، لا يجوز لك إعادة بيع أو إعادة توزيع أو إرسال أي محتوى يتم تنزيله. لا يجوز لك سوى نسخ أو تسجيل هذا المحتوى المنزل من أجل استخدامك الشخصي وغير

	التجاري.
6-13	يكون تنزيل أو حفظ أي محتوى على مسؤوليتك الخاصة ولن نكون مسؤولين عن فساد أو خسارة أو ضرر يلحق بمعداتك. لن نكون مسؤولين عن أية مشاكل تقنية ناشئة عن أو متصلة باستخدامك للمحتوى، أو أي تأخير أو عدم إرسال للمحتوى.
7-13	يجوز لنا، وفق خيارنا الخاص ودون إرسال إشعار، أن نمنع دخولك على أي محتوى، أو إزالة أو تعديل أي محتوى يكون مشهوراً أو مسيئاً أو قابل للاعتراض أو غير قانوني أو مخالفاً بأية حقوق ملكية فكرية خاصة بأية أطراف أخرى. في حال قمنا بحفظ أي محتوى لك، نحتفظ بالحق لإزالة هذا المحتوى لأسباب قانونية أو تنظيمية.
14-	المعدات والدخول إلى المقر
1-14	عندما نقوم بتأجير معداتنا لك، تبقى هذه المعدات ملكاً لنا، وقد نضطر إلى إصلاحها أو استبدالها من وقت لآخر. يتوجب إعادة المعدات المقدمة إليك كجزء من الخدمات إلينا عند إنهاء الخدمات، وإلا سنقوم بتغريمك جراء عدم إعادة هذه المعدات. يتوجب عليك المحافظة على المعدات التي قمنا بتأجيرها لك.
2-14	في حال الحاجة إلى استبدال المعدات أو صيانتها نتيجة لأي مما يلي:
أ-	سوء استخدام أو إهمال أو ضرر مقصود أو حادث تتسبب به للمعدات؛
ب-	أي خطأ أو مشكلة تتعلق بمعداتك الخاصة أو أي نظام لا نقوم بتغطيته؛ أو
ج-	عدم التزامك بشروط هذه الاتفاقية
	سنقوم عندئذ بتغريمك وفق رسوم ساعاتنا في ذلك الوقت مقابل أعمال الصيانة و/أو أي استبدال للمعدات.
3-14	في حال كان استبدال المعدات لازماً ولم تكن مسؤولاً عن الخلل، وفي فترة الضمان المحددة، لن نقوم بمطالبتك بأية رسوم لهذا الاستبدال. ومع ذلك، إن كانت مدة الضمان المحددة للمعدات منتهية، قد يتم طلب رسم (الرجاء الاطلاع على دليل المستخدم وقائمة الأسعار).
4-14	يتوجب عليك السماح لنا بالدخول الفوري والأمن إلى مقرك بعد طلبنا ذلك. سنطلب منك إذنًا بالدخول من أجل إتمام عمليات التركيب والكشف والإصلاح أو الفحص لأية معدات مستخدمة في الخدمات، وللكشف والتأكد من أن استخدامك للخدمات يتوافق مع شروط هذه الاتفاقية.