

قانون مزاولة المهنة

شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، ش.م.ع (دو)

الصفحة	المحتويات
2	1 الغرض من وضع قانون مزاولة المهنة
2	2 كيف تتصل بـ du
3	3 الأسعار، شروط وأحكام الخدمة
3	4 سرية المعلومات المتعلقة بالعميل
4	5 طريقة احتساب الفواتير ودوراتها
4	6 الحرمان من الخدمات
4	7 إلغاء الخدمات
5	8 تعليق وإعادة الخدمات من قبل du
6	9 عقد المشترك
6	10 التعامل مع الشكاوي
6	11 خيارات العملاء للمعلومات المضافة في الدليل
7	12 المبالغ المسترجعة ومبالغ التأمين للمشارك

1. الغرض من وضع قانون مزاولة المهنة

أطلقت du، شركة الاتصالات الجديدة في دولة الإمارات، خدماتها للهاتف المتحرك في جميع أنحاء الدولة في فبراير 2007، حيث توفر du خدمات الهاتف المتحرك والهاتف الثابت في جميع أنحاء الإمارات كما توفر خدمة الإنترنت والتلفزيون المدفوع.

وقد تم وضع قانون مزاولة المهنة هذا لمساعدتكم على تفهم العلاقة التي تربطكم بـ du وإرشادكم لما يترتب عليكم من حقوق وواجبات فيما يتعلق بالاشتراك في خدماتنا. حيث سيمكنكم من:

- معرفة التفاصيل المتعلقة بالخدمات التي ترغبونها وكيفية الحصول عليها.
- معرفة ما عليكم توقعه من du بعد قيامكم بشراء أو الاشتراك في خدمة ما.
- ما عليكم القيام به في حال رغبتكم بالتقدم بشكوى ما و
- كيفية الاتصال بـ du.

لقد تم اعتماد قانون مزاولة المهنة هذا من قبل هيئة تنظيم الاتصالات. وبإمكانكم الاطلاع عليه من على موقعنا الإلكتروني www.du.ae، أو بطلب إرسال نسخة من الكتيب إليكم عن طريق البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني.

2. كيف تتصل بـ du

الأفراد

إن كنتم من عملاء du لخدمات الأفراد، فيمكنكم زيارة مراكز مبيعات du المنتشرة في أنحاء الدولة أو الاتصال بأحد موظفي خدمة العملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للحصول على أية مساعدة تطلبونها أو أية معلومات تتعلق بفواتيركم بالإضافة إلى الدعم الفني وبلغات متعددة منها العربية والإنجليزية والهندية والأوردية. وفيما يتعلق بخط الهاتف المتحرك من du وخدمات الاتصال المنزلي باللغتين العربية والإنجليزية.

للاستفسارات التي تتعلق بالهواتف المتحركة، بإمكانكم الاتصال بـ du:
الهاتف: الاتصال بالرقم 155 مباشرة من هاتفكم المتحرك من du أو الاتصال بالرقم 155 5678 55 971+ من أي هاتف آخر.

البريد الإلكتروني: customer.care@du.ae
الفاكس: 6555 4 365 971+

للاستفسارات التي تتعلق بخدمات الاتصال المنزلي، بإمكانكم الاتصال بـ du:
الهاتف: الاتصال بالرقم 5555 4 390 971+ / 369 9955 من أي هاتف آخر.

البريد الإلكتروني: customer.care@du.ae
الفاكس: 5554 4 390 971+

للاستفسارات التي تتعلق بخدمة اختيار مشغل الهاتف الثابت، بإمكانكم الاتصال بـ du:
الهاتف: الاتصال بالرقم 155 800 من أي هاتف آخر.

البريد الإلكتروني: customer.care@du.ae

للمؤسسات

إن كنتم من عملاء du لخدمات المؤسسات فبإمكانكم إما زيارة مراكز du المتواجدة في دبي وأبوظبي أو الاتصال بأحد موظفي خدمة المؤسسات للحصول على أية مساعدة تطلبونها أو أية معلومات تتعلق بفواتيركم بالإضافة إلى الدعم الفني وباللغتين العربية والإنجليزية. هم متواجدين من الساعة 08:00 صباحاً إلى 12:00 منتصف الليل 6 أيام في الأسبوع (من السبت - الخميس).

للاستفسارات التي تتعلق بالهواتف المتحركة، بإمكانكم الاتصال بـ du:
الهاتف: الاتصال بالرقم 188 مباشرة من هاتفكم المتحرك من du أو الاتصال بالرقم 188 5678 55 971+ من أي هاتف آخر.

للاستفسارات التي تتعلق بالخدمات الأخرى، بإمكانكم الاتصال بـ du:
الهاتف: الاتصال بالرقم 9988 369 4 971+ من أي هاتف آخر.
الفاكس: 8867 391 4 971+
البريد الإلكتروني: SME.Support@du.ae (للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة)
MajorAccounts.Business@du.ae (للمؤسسات الكبيرة)
care.business@du.ae (لمركز خدمة المؤسسات)

3. الأسعار، شروط وأحكام الخدمة

- بالإمكان الحصول على دليل الأسعار والتعريفات الخاصة بـ du على موقعنا الإلكتروني www.du.ae.
- كما أنه بإمكان العملاء الحصول على أحدث الأسعار والمعلومات المتعلقة بمنتجات وخدمات du عن طريق الاتصال بمركز خدمة عملاء du من أي هاتف على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- تهدف du إلى توفير خدمات نوعية عالية المستوى لعملائها، بالتالي، فهي تتخذ الخطوات اللازمة للتقليل من أي انقطاعات في الخدمات المقدمة للعملاء. ومع ذلك، لا تستطيع du أن تضمن توفر الخدمات في جميع المناطق وفي كل الأوقات، فالانقطاعات قد تحدث أحياناً خارج إرادة du.
- بالإمكان الحصول على الشروط والأحكام الخاصة بـ du على موقعنا الإلكتروني www.du.ae.
- تم الموافقة على الأسعار والشروط والأحكام الخاصة بـ du من قبل هيئة تنظيم الاتصالات.
- كما تلتزم du بقانون جودة الخدمة الذي حددته هيئة تنظيم الاتصالات. بإمكان العملاء الاطلاع على هذا القانون على الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم الاتصالات www.tra.ae.

4. سرية المعلومات المتعلقة بالعميل

- ترغب du بمنح عملائها خدمات اتصالات ومعلومات مميزة، بالتالي، عليها تحصيل المعلومات الشخصية من العملاء. وقد تتضمن هذه المعلومات الشخصية اسم وعنوان ورقم الهاتف ومعلومات تتعلق بكيفية قيام العميل باستخدام منتجاتنا وخدماتنا بالإضافة إلى أسماء أشخاص آخرين للرجوع إليهم. لن تقوم du بتجميع معلومات غير ضرورية أو ليس لها علاقة بالخدمة التي قام بطلبها العميل.
- لن تقوم du باستخدام هذه المعلومات الشخصية إلا في الحالات التالية:
 - عند إنهاء إجراءات الطلبات.
 - عند إجراء تقييم للرصيد.
 - عند القيام بتوفير الخدمة التي طلبها العميل.
 - عند القيام بتوفير المعلومات الخاصة بمنتجات du وأية عروض أو عروض ترويجية خاصة بالإضافة إلى أية معلومات أخرى ذات العلاقة.
 - عند القيام بكتابة فاتورة العميل أو إدارة حسابه.
 - عند التعامل مع الاستفسارات المتعلقة بالعملاء.

- عند إجراء أي عمل قانوني أو له علاقة بالأنظمة الحكومية أو أية شروط تنظيمية تتعلق بـ du وفق القوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة.
- عند القيام بتجميع المعلومات الإحصائية والخاصة بتحليل عمل السوق وجودة المنتجات لتحسين مستوى الخدمات.
- لن تقوم du باستخدام المعلومات الشخصية لأية أغراض غير تلك الموضحة أعلاه، إلا في حالة حصول du على موافقة العميل الخطية أو عند الإذعان لطلب تتقدم به إحدى الهيئات القانونية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- لن تقوم du بتقديم المعلومات الشخصية الخاصة بالعملاء لأي طرف ثالث لاستخدامها في أغراض تسويقية دون الحصول على موافقة العميل الخطية.
- ستقوم du بالحصول على موافقة العميل الخطية قبل القيام بتزويد معلوماته الشخصية إلى شركائها أو أي طرف ثالث لا علاقة مباشرة لهم بتوفير أية خدمات للعميل، إلا في حالة قيام du بالتعاقد معهم على إبقاء المعلومات سرية أو أن يكونوا ملزمين بواجب الحفاظ على معلومات العميل الشخصية.
- لن تقوم du بنشر المعلومات الشخصية للعميل في الدليل أو قاعدة معلومات الاتصالات دون الحصول على موافقة العميل الخطية. وبإمكان العميل الاتصال بخدمة العملاء لتغيير أو حذف معلوماته الشخصية من أي قاعدة معلومات.

كما تلتزم du بقانون خصوصية معلومات العملاء الذي حددته هيئة تنظيم الاتصالات. بإمكان العملاء الاطلاع على هذا القانون على الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم الاتصالات www.tra.ae.

5. طريقة احتساب الفواتير ودوراتها

- ستقوم du شهرياً بإرسال الفواتير الخاصة بخدمة الاشتراك الشهري إلى العملاء باللغة التي قاموا باختيارها، وسيتم إرسالها إلى العنوان الذي تم تزويدها بها سواء (عنوان البريد، البريد الإلكتروني، الرسائل النصية القصيرة). وستتضمن الفاتورة معلومات تفصيلية لكل الرسوم.
- عل العميل القيام بدفع فواتيره شهرياً. وتتوفر عدة خيارات للدفع، منها طريقة الدفع عبر الهاتف المتحرك أو باستخدام البطاقة الائتمانية/ بطاقة الخصم المباشر. وتتوفر هذه المعلومات في دليل المستخدم لكل خدمة، وفي الفاتورة إن كان العميل مشتركاً في خدمة الاشتراك الشهري أو على الموقع الإلكتروني www.du.ae/en/athome/customer-care/billing-and-payments.
- كما أنه بإمكان العملاء القيام بتسديد رسوم بعض من خدمات du أو خدمات طرف ثالث عن طريق الرسائل النصية القصيرة.
- ستتيح du التعليمات التي يضعها العميل الذي يستخدم طريقة الدفع عبر الهاتف المتحرك عند قيامه بتحويل du بالقيام بخصم المبلغ من بطاقته البنكية أو البطاقة الائتمانية/ بطاقة الخصم المباشر. وبإمكان العميل تحديد نوع البطاقة والمبلغ (لعملاء الدفع الأجل فقط) وستقوم du بخصم المبلغ من حسابه وفقاً لذلك.

6. الحرمان من الخدمات

- ستقوم du بإجراء أعمال الصيانة لشبكتها بين فترة وأخرى لإصلاحها أو لتفادي حصول أية أعطال فيها والتي من شأنها التسبب بانقطاعات في الخدمات المقدمة. وفي هذه الحالة، ستتخذ du كافة الإجراءات الممكنة لتأكيد عدم حصول أي تعطيل لعمل الشبكة قدر الإمكان.
- قد يتم رفض تقديم أية خدمات للحصول على المحتوى من على الهاتف المتحرك، الإنترنت أو التلفزيون بما في ذلك محتوى البث وذلك لأسباب أمنية أو قانونية أو تنظيمية.
- قد تقوم du بإيقاف عمل الخط في حال إساءة استخدامه كما جاء ذكره في شروط وأحكام العروض.

7. إلغاء الخدمات

- بإمكان العميل إلغاء الخدمة عن طريق الاتصال بخدمة العملاء وفق ما جاء في دليل المستخدم. ولكن، يجب الاستمرار في أية خدمة وفق الشرط المذكور في بند العقد والمتعلق بالحد الأدنى لفترة الاشتراك الذي جاء ذكره في استمارة الاشتراك أو الذي جاء ذكره في شروط وأحكام ذلك المنتج والتي يمكن الاطلاع عليها على الموقع الإلكتروني www.du.ae/en/terms-and-conditions.
- إن قام العميل بإلغاء اشتراكه في الخدمة قبل انتهاء الحد الأدنى لفترة الاشتراك، فسيطلب منه الاستمرار بدفع رسوم الخدمة إلى حين انتهاء تلك الفترة. ولن تقوم du بإعادة أية مبالغ تم دفعها مقدماً لتغطية الحد الأدنى لفترة الاشتراك.
- إن قام العميل بإلغاء جميع خدماته مع du فستقوم du بإغلاق حسابه وسيتوجب على العميل القيام بتسديد جميع المبالغ المستحقة عليه فوراً.
- بعد قيام العميل بإلغاء جميع خدماته مع du، فسيترتب عليه القيام بإلغاء أية إجراءات للدفع قد تم الاتفاق عليها مع أطراف ثالثة على سبيل المثال (البنوك) إن شاء العميل بذلك.
- إن تقدم العميل بطلب استرجاع أية مبالغ للتأمين كان قد دفعها للشركة، فستقوم الشركة بإرجاعها إليه بعد استقطاع أية مبالغ مستحقة على العميل لدفعها لـ du.

8. تعليق وإعادة الخدمات من قبل du

- إن لم يتم دفع قيمة جميع الرسوم المترتبة عليه حسب تاريخ الاستحقاق المذكور في الفاتورة، قد تقوم du بتعليق أية خدمة من الخدمات أو جميعها وقد تطبق عليه رسوم تأخير الدفع. إن تم تعليق الحساب، بإمكان العميل زيارة أو الاتصال بمكتب مبيعات du أو مركز خدمة العملاء لتسديد المبالغ المستحقة واستعادة الخدمة التي تم تعليقها. عموماً، بإمكان العميل خلال تلك الفترة الاتصال بمركز خدمة العملاء وخدمات الطوارئ.
- بعد انتهاء 55 يوماً دون أن يقوم العميل بتسديد المبالغ المستحقة عليه، فسيتم إيقاف جميع الخدمات.
- بعد أن يتم تعليق الخدمة وقبل إيقافها، سيتم إعادة الخدمة خلال 24 ساعة حالما يقوم العميل بتسديد جميع المبالغ المستحقة عليه. وقد يتم احتساب رسم إعادة التوصيل وقدره 50 درهماً.
- بعد مرور 55 يوماً وتم إيقاف خدمات العميل، سيكون عليه القيام بطلب تلك الخدمات مرة أخرى من مكتب مبيعاتنا وتسديد المبالغ المستحقة عليه بالإضافة إلى جميع الرسوم الأخرى المطبقة في هذه الحالة مثل رسوم التشغيل ومبلغ التأمين وذلك قبل أن يتم إعادة توصيل الخدمة.
- إن لم يتم دفع العميل بتسديد المبالغ المستحقة عليه قد تطلب du من إحدى وكالات تحصيل الديون العمل على تحصيل تلك المبالغ منه مع رسوم تأخير الدفع أو أية رسوم إدارية أخرى والتي قد تطبق في مثل هذه الحالة (تقررها du أو وكالة تحصيل الديون).
- قد تقوم du بتعليق أو إيقاف خدمة من الخدمات أو جميعها دون أي إنذار مسبق في الحالات التالية:
 - إن كان لدى du أدنى شك في أن العميل لا يمتثل للشروط والأحكام المتعلقة بمنتج ما والذي قام بالتعاقد عليه مع du.
 - إن كان لدى du أدنى شك في حدوث نشاط غير عادي أو احتيال من نوع ما يتم من خلال حساب ذلك العميل.
 - إن تم طلب ذلك من قبل إحدى الهيئات الحكومية أو التنظيمية أو من موفري خدمات الطوارئ أو أية جهة مختصة أخرى.
 - إن أفلس العميل.
- وإن قامت du بتعليق أو إيقاف خدمات العميل، إنما يتوجب عليه الاستمرار بدفع جميع الرسوم المترتبة عليه خلال فترة التعليق. كما سيتم استخدام أية مبالغ تأمين قام العميل بدفعها عند توفير الخدمات له، لتسديد ما عليه من مستحقات.

9. عقد المشترك

- يتضمن عقد الاشتراك الذي وقعه العميل مع du، استمارة الاشتراك الذي يوقع عليه العميل للحصول على أية خدمة من خدمات du بالإضافة إلى الشروط والأحكام التي وافق عليها عند تقدمه بطلب الخدمة.
- بتوقيع العميل على استمارة الاشتراك يعني ذلك عقده اتفاقاً مع du بقبوله الالتزام بهذه الشروط والأحكام في جميع تعاملاته معها. كما ستتوفر شروط وأحكام معينة تتعلق بالمنتج أو الخدمة المطلوبة. تتوفر جميع الشروط والأحكام على استمارة الاشتراك أو في كتيب الخدمة. كما ستتوفر على الموقع الإلكتروني www.du.ae/en/terms-and-conditions.
- ستوفر du للعميل الخدمات التي طلبها وفق استمارة الطلب التي قام بتعبئتها. وبإمكان العميل الحصول على التفاصيل المتعلقة بتلك الخدمات في كتيب الخدمة أو دليل المستخدم.
- إن رغب العميل إضافة أو حذف خدمة ما، فيمكنه ذلك بالاتصال بـ du عن طريق إحدى الطرق المذكورة في دليل المستخدم.
- قد تجري du بعض التغييرات في الخدمات أو الأسعار أو الشروط والأحكام. وستقوم du بإبلاغ العميل بذلك قبل 28 يوماً من موعد التغيير بالنسبة للأسعار، وقبل 14 يوماً إن كانت التغييرات لا تتعلق بالأسعار. وستعتبر du استمرار العميل باستخدام تلك الخدمات بمثابة قبوله لهذه التغييرات. وإن لم يتقبل العميل التغييرات، فعليه الاتصال بـ du خلال 7 أيام لإلغاء خدماته.

10. التعامل مع الشكاوي

- بإمكان العميل التقدم بالشكوى عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء أو الكتابة إليهم.
- ستنظر du في الشكوى وستقوم بإبلاغ العميل خلال 5 أيام برقم المرجع لاستخدامه لمتابعة ما تم التوصل إليه فيما يتعلق بالشكوى.
- ستعمل du على إتمام الإجراءات المتعلقة بالشكوى وإنهاء الموضوع خلال 30 يوم عمل، وستقوم بإبلاغ العميل إن كانت الإجراءات ستأخذ وقتاً أطول من ذلك. وبعدها ستوجه du رسالة إلى العميل لإبلاغه بنتائج الشكوى وقد تعرض عليه أية تعويضات إن وجدت.
- ستحتفظ du بسجل الشكوى لمدة لا تقل عن 3 سنوات بعد الانتهاء من حل موضوع الشكوى.
- ستبذل du قصارى جهدها لتحقيق توقعات العميل بالطريقة المناسبة والموضوعية. ويشمل ذلك مراجعة دقيقة لكل شكوى تقدم بها العميل والحلول التي ستوفرها du على ذلك الأساس.
- إن لم يقتنع العميل بالحلول المقدمة من قبل du وكيفية تعاملها مع الشكوى، فيمكنه التقدم بالشكوى لهيئة تنظيم الاتصالات خلال 3 أشهر من تاريخ انتهاء du من إجراءاتها.

على du تقديم تقرير إلى هيئة تنظيم الاتصالات وفق ما جاء في قانون الهيئة المتعلق بشكاوي المستهلكين وإجراءات فض النزاعات المتوفر على الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم الاتصالات www.tra.ae.

11. خيارات العملاء للمعلومات المضافة في الدليل

- تمنح du عملائها خيار القبول أو الرفض فيما يتعلق بإضافة أرقامهم في دليل الهاتف وتوفرها مع موظفي خدمات الدليل عند الاستفسار عنها. لن تقوم du بإضافة الأرقام دون الحصول على موافقة العميل.
- للاستفسارات العامة فيما يتعلق بإضافة الأرقام في دليل الهاتف أو لتغيير أو حذف المعلومات الشخصية من خدمة دليل الاستعلامات، الرجاء الاتصال بمركز خدمة عملاء du.
- لاستعلامات الدليل، الرجاء الاتصال بالرقم 199 من الهاتف المتحرك من du أو أي هاتف ثابت.

12. المبالغ المسترجعة ومبالغ التأمين للمشارك

- عند قيام العميل بطلب خدمة ما. ستبلغه du إن كان عليه دفع مبلغ تأمين قابل للاسترجاع لتلك الخدمة.
- إن قامت du بتعليق حساب العميل ولم يتمكن من تسديد المبالغ المستحقة عليه أو لم يتم إعادة الأجهزة التي تم توفيرها له عند توصيل الخدمة، ستقوم du باستخدام أية مبالغ تأمين قام العميل بدفعها لتسديد ما عليه من مستحقات.
- إن قام العميل بإلغاء اشتراكه في الخدمة قبل انتهاء الحد الأدنى لفترة الاشتراك، لن تقوم du بإعادة أية رسوم أو مبالغ تأمين تم دفعها مقدماً. وسيطلب منه الاستمرار بدفع رسوم الخدمة إلى حين انتهاء تلك الفترة.