

الاتفاقية الأساسية لعملاء المؤسسات

(أكتوبر 2017)

حررت هذه الاتفاقية بين شركة الامارات للاتصالات المتكاملة (ش.م.ع) وتبلغ القيمة الاسمية لرأس مالها 4,571,428,571 درهم مدفوع بالكامل، وهي مسجلة لدى دائرة التنمية الاقتصادية في دبي تحت رقم السجل التجاري 77967، والتي يقع مكتبها الرئيسي في مدينة دبي للإعلام، برج السلام، ص.ب 502666 دبي، الإمارات العربية المتحدة (du)، والمخول بالتوقيع في هذه الاتفاقية لطلب الخدمات على نموذج طلب معتمد (العميل).

اتفق الطرفان على الآتي:

1. التعاريف والتفسير

1.1 في هذه الاتفاقية، تطبق التعريفات الآتية:

سياسة الاستخدام المقبولة للخدمة تعني سياسة du التي تحكم استخدام العميل للخدمة والمتوفرة على الرابط

<http://www.du.ae/en/legal/Acceptable-Use-of-Service-Policy>

الجهة التابعة تعني أي كيان أو شخص يديره أو يدار أو تحت الإدارة المشتركة لأحد الأطراف.

المستخدم النهائي المفوض يعني أي مدير أو مسؤول أو موظف أو متعاقد من الباطن مع العميل يتلقى اسم المستخدم وكلمة المرور من أجل الوصول إلى واحد أو أكثر من الخدمات.

الشخص المفوض يعني أي مدير أو مسؤول أو موظف أو متعاقد من الباطن أو مستشار لأحد الأطراف.

يوم العمل يعني كل يوم باستثناء يومي الجمعة والسبت وأيام العطلات الرسمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

رسوم الإلغاء تعني الرسوم المستحقة فيما يتعلق بإلغاء الخدمة قبل تاريخ بدء الخدمة.

التعويض يعني أي تعويض سواء في العقد أو الضرر (بما في ذلك الإهمال) أو التغرير أو الإخلال بالواجب القانوني أو ضمان التعويض أو خلافة.

المعلومات السرية تعني أية بيانات تجارية أو مالية أو تقنية أو قانونية أو تسويقية أو غيرها من البيانات أو المعرفة الفنية أو الأسرار التجارية أو أي معلومات أخرى أيا كانت طبيعتها تتعلق بأحد الأطراف أو أعماله التجارية التي تم الإفصاح عنها (سواء كانت بشكل خطي أو شفهي أو عن طريق وسيلة أخرى، وسواء بشكل مباشر أو غير مباشر) من قبل ذلك الطرف أو نيابة عنه للطرف الآخر سواء قبل تاريخ الاتفاقية أو بعده.

المحتوى يعني المواد المخزنة والمرسلة رقمياً، بما في ذلك النصوص والصور والرسومات والصوت والفيديو والألعاب والبرامج أو الخدمات التي تتضمن أي من هذه الأشياء.

الإدارة أو الإدارة أو مدير، حسبما يقتضيه السياق، يعني امتلاك، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، السلطة لتوجيه أو الإيعاز بتوجيه إدارة وسياسات أي كيان سواء من خلال ملكية حقوق التصويت أو بموجب عقد أو غير ذلك.

العميل يعني الطرف الوارد اسمه كعميل في طلب الخدمة.

الطرف المفصح يعني الطرف الذي يكشف عن معلومات سرية.

تخفيض الدرجة يعني أي تعديل على الخدمة مما يقلل من سعة هذه الخدمة أو استخدامها أو الاستفادة منها.

معدات du تحمل المعنى المنصوص عليه في البند 10.2.

رسوم الإنهاء المبكر تعني الرسوم المستحقة مقابل إلغاء الخدمة بعد تاريخ بدء الخدمة ولكن قبل انتهاء الحد الأدنى للمدة.

المستخدم النهائي يعني المستخدم النهائي للخدمة المقدمة للعميل.

خدمة عملاء المؤسسات تعني خدمة العملاء من du المتاحة للعملاء المؤسسات.

المعدات تعني المعدات المقدمة من قبل du أو نيابة عنها للعميل.

القوة القاهرة تعني (أي طرف منها منفرداً) القضاء والقدر أو التمرد أو الاضطرابات المدنية أو الحرب أو العمليات العسكرية أو الطوارئ القومية أو المحلية أو انقطاع الكابلات أو الأعمال الإرهابية أو النزاعات الدعاوى الصناعية التي تنطوي على تعليق عمل الموظفين أو الاضطرابات الجزئية أو الكلية أو غيرها من الاضطرابات العمالية (باستثناء الحالات التي تؤثر فيها هذه النزاعات أو الدعاوى الصناعية على الطرف المطالب بالتعويض) أو الأوبئة أو إعاقة وسائل المواصلات أو الإمدادات أو الزلازل أو الحرائق أو العواصف أو البرق أو الانفجار أو الفيضانات أو أضرار المياه أو هبوط الأراضي أو الظروف الجوية ذات الخطورة الاستثنائية أو عدم توافر أو تقييد إمدادات الغاز أو الكهرباء أو الأعمال أو الامتناع عن العمل من جانب الأشخاص الذين ليس لأطراف التعاقد مسؤولية عليهم بما في ذلك عامل شركة الاتصالات من الغير أو الأفعال أو الامتناع عن العمل من جانب الهيئات المنظمة أو الجهات الحكومية أو القيود المفروضة من قبلها (إلا بقدر حدوث الأفعال أو الامتناع عن العمل من جانب هذه الهيئات التنظيمية أو الجهات الحكومية أو بقدر القيود التي تفرضها بسبب انتهاك الطرف المطالب للقانون المعمول به) والالتزام بالالتزامات القانونية أو أي سبب آخر خارج عن سيطرة أحد أطراف التعاقد.

الشروط العامة تعني الشروط والأحكام الواردة في هذه الوثيقة والتي تتضمن البنود من 1 إلى 25.

حقوق الملكية الفكرية تعني أي براءة اختراع أو حقوق طبع ونشر أو علامة تجارية أو اسم تجاري أو علامة خدمة أو حق أخلاقي أو حق تصميم أو حق قاعدة بيانات أو معرفة أو أي حقوق ملكية فكرية أخرى سواء كانت مسجلة أم غير مسجلة أو قادرة على التسجيل وما إذا كانت موجودة في الإمارات العربية المتحدة أو أي مكان آخر من العالم وكذلك أي من جميع أشكال الشهرة المتعلقة بهذه الحقوق.

الحد الأدنى للمدة يعني الحد الأدنى من فترة توصيل خدمة معينة.

الرسوم الشهرية أو الرسوم الشهرية المتكررة تعني الرسوم الشهرية المتكررة التي يدفعها العميل إلى du مقابل تقديم الخدمة على النحو المحدد في استمارة طلب الخدمة.

الشبكة تعني شبكة الاتصالات التي تستخدمها du.

الرسوم الغير متكررة تعني الرسوم الغير متكررة التي يدفعها العميل إلى du لتثبيت الخدمة ولتجريبها وتهيتها على النحو المحدد في استمارة طلب الخدمة.

الطرف يعني du أو العميل، حسب المحتوى، ويشار إليهما معاً بكلمة "الطرفين".

المعلومات الشخصية تعني أي بيانات شخصية تتعلق بشخص معين وتشمل، على سبيل المثال لا الحصر، اسم هذا الشخص وعنوانه وتفاصيل الحساب المصرفي وتفاصيل بطاقة الائتمان وتفاصيل استخدام الخدمة وسجلات المكالمات وسجلات الرسائل وأي معلومات ناشئة عن قيام شخص باستخدام الخدمات، وحالة الحساب، وسجل الدفع والتصنيف الائتماني.

موظفو أي طرف، يعني كل مدير من مديري ذلك الطرف، ومسؤوليه، وموظفيه، ووكلائه، ومقاوليه، ومستشاريه، وممثليه، على ألا يشمل المستخدمين النهائيين لهذا الطرف أو الطرف الآخر.

الطرف المتلقي يعني الطرف الذي يتلقى معلومات سرية.

الخدمة (الخدمات) تعني الخدمة المقرر أن تقدمها du للعميل والمحددة في استمارة طلب الخدمة وكما هو موضح في ملحق الخدمة ذي الصلة.

تاريخ بدء الخدمة يعني التاريخ الذي تقدم فيه du الخدمة.

نقطة تسليم الخدمة تحمل المعنى المسند إليها في ملحق الخدمة ذات الصلة وتشير إلى النقطة التي تنتهي فيها الخدمة.

استمارة طلب الخدمة تعني الاستمارة التي تقدمها du ويوقعها العميل لطلب الحصول على الخدمة (الخدمات) وفقاً لهذه الشروط العامة.

اتفاقية مستوى الخدمة تعني مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية لأي خدمة معينة (إن وجدت)، كما هو محدد بشكل خاص في وثيقة اتفاقية مستوى الخدمة.

ملحق الخدمة يعني كل ملحق ترد فيه الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة التي تقدمها du للعميل بموجب استمارة طلب الخدمة.

الموقع يعني موقع العميل الذي يتم تسليم الخدمة إليه، كما هو محدد في استمارة طلب الخدمة.

الاتفاقية الأساسية أو الاتفاقية تعني هذه الاتفاقية التي تتضمن المستندات التالية:

(أ) الشروط العامة؛

(ب) كل ملحق من ملاحق الخدمة؛

(ج) اتفاقية مستوى الخدمة (إن وجدت)؛ و

(د) كل استمارة لطلب الخدمة.

دليل التعريف يعني دليل التعريفات الموجود على موقع شركة du (du.ae) والذي يحدد الأسعار الأساسية لخدمات معينة.

الضرائب تعني الضرائب أو المكوس أو أي رسوم أخرى مهما كانت طبيعتها (باستثناء أية ضريبة أو رسوم أخرى تفرض على الدخل المستحق لـ du بموجب هذه الاتفاقية) تفرضها أي سلطة ضرائب أو سلطة حكومية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، ضريبة القيمة المضافة أو الضرائب على البضائع أو الخدمات، أو الضرائب المقتطعة.

الهيئة تعني هيئة تنظيم الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة.

الإمارات تعني دولة الإمارات العربية المتحدة.

حركة الاستخدام غير المصرح به تعني تدفق المكالمات لأي خدمة معينة تعتقد du أنها: (1) لا تتناسب مع تدفق أو حجم المكالمات التي تتوقعه du من الممارسة التجارية واستخدام الشبكة بحسن نية؛ أو (2) لا تتناسب مع ملفات استخدام العميل السابقة/ للمكالمات (في أي شهر معين) لدى du.

رسوم الاستخدام تعني الرسوم المطبقة على الخدمة بناءً على الاستخدام (مثل رسوم المكالمات).

ضريبة القيمة المضافة تعني ضريبة القيمة المضافة أو أية ضريبة مماثلة مفروضة في أية ولاية قضائية من وقت إلى آخر.

يوم العمل يعني يوم باستثناء يومي الجمعة أو السبت أو أية عطلة رسمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

2. الأولوية

في حالة وجود تعارض بين الوثائق المشار إليها في هذه الاتفاقية، فسيكون للوثائق التالية ترتيب الأولوية التالي ويكون للبند الفرعي 2.1 الأولوية القصوى من بينهم:

2.1 الشروط العامة؛

2.2 ملحق الخدمة ذات الصلة؛

2.3 اتفاقية مستوى الخدمة (إن وجدت)؛

2.4 استمارة طلب الخدمة ذات الصلة.

3. مدة الاتفاقية

3.1 تاريخ البدء. تبدأ هذه الاتفاقية عند تاريخ قبول du لاستمارة طلب الخدمة وفقاً للبند 4.2.2.

3.2 مدة الاتفاقية. تستمر الاتفاقية حتى يقوم أي طرف من الطرفين بانتهاء وفقاً لشروطها.

4. عملية طلب الخدمة

4.1 طلب الخدمة. لطلب الحصول على الخدمة، ينبغي على العميل ملء استمارة طلب الخدمة وتقديمها إلى du. وعلى العملاء الإقرار بدقة التفاصيل المقدمة من العميل والواردة في استمارة طلب الخدمة.

4.2 القبول

4.2.1 يجوز لـ du قبول طلب الخدمة أو رفضه أو طلب المزيد من المعلومات حول استمارة طلب الخدمة. ولا يجوز لـ du الامتناع عن قبول طلب الخدمة دون مبرر.

4.2.2 تقبل du طلب الخدمة سواء:

(أ) خطياً (يسمح باستخدام البريد الإلكتروني) أو

(ب) عن طريق أداء الخدمات أو تقديم المعدات المذكورة في طلب الخدمة.

4.3 دمج الشروط. يجب أن يكون كل طلب خدمة مقبول ملحقاً بهذه الاتفاقية ويعتبر متضمناً للشروط ذات الصلة من هذه الاتفاقية وتستبعد أي شروط أخرى.

5. تقديم الخدمات

5.1 الخدمات. تقدم شركة du جميع الخدمات بمهارة ورعاية معقولة ولكنها لا تضمن تقديم الوصول الكاملة أو الغير منقطعة للخدمة.

5.2 تأمين الاتصالات. تلتزم du ببذل جميع الجهود المعقولة لضمان أمن اتصالات العميل والمستخدم النهائي مع مراعاة جميع القوانين واللوائح المعمول بها. ومع ذلك، فإن du لا تتعهد أو تضمن أن الاتصالات ستكون آمنة تماماً وذلك لأسباب خارجة عن سيطرة شركة du.

5.3 التزامات العملاء. في حالة عدم امتثال العميل لأي من التزاماته المقررة بموجب هذه الاتفاقية بما في ذلك على النحو المبين في البند 5.5 وفي أي ملحق خدمة أو استمارة طلب الخدمة، فإن شركة du لن تتحمل المسؤولية عن عدم تقديم الخدمة أو التأخير في تقديمها ينتج عن هذا الأمر (مع مراعاة الامتثال لأحكام الإشعار المعمول بها) وأي فترات زمنية ذات صلة بشركة du يتم تمديدها حتى يمثل العميل بالتزاماته. ويحق لشركة du تحميل العميل أية تكاليف تتكبدها شركة du نتيجة لعدم قيام العميل بالوفاء بهذه الالتزامات.

5.4 الدخول إلى الموقع واللوائح. يلتزم العميل بتمكين الدخول، أو الحصول على جميع الأذونات أو الموافقات اللازمة لذلك، إلى موقع العميل لتمكين شركة du من تقديم الخدمة وتركيبها وتسليمها للعميل. وتوافق du على الامتثال لأي إجراءات دخول للعملاء وإجراءات الأمان الخاصة بموقع العميل الذي وافقت عليه شركة du مسبقاً. وبالإضافة إلى ذلك، يؤكد العميل أن أي شخص يتواجد في موقع العميل من قبل شركة du ، أو نيابة عن شركة du ، ستتوافر لديه بيئة عمل آمنة ومناسبة.

5.5 توفير المعلومات والوثائق.

5.5.1 معلومات العميل. يلتزم العميل بتقديم (وسيلتزم أن يقدم المستخدم النهائي) جميع المعلومات واستكمال جميع الوثائق (بما في ذلك ما يتعلق بالهوية والإجازة القانونية وتفاصيل الفوترة) التي تطلبها du أو هيئة تنظيم الاتصالات لتنفيذ هذه الاتفاقية.

5.5.2 الدقة. يؤكد العميل أن أي معلومات يقدمها إلى du فيما يتعلق بهذه الاتفاقية أو فيما يتعلق بتقديم الخدمات ستكون كاملة ودقيقة.

5.6 قبول الخدمات. يعتبر قبول أي خدمة تقدمها du أنه قد تم في أي من الحالات التالية أيهما يحدث أولاً:

5.6.1 انقضاء 3 أيام عمل بعد قيام du بإخطار العميل بأن الخدمة متوفرة للاستخدام.

5.6.2 استخدام العميل للخدمة في سياق أعماله الاعتيادية.

5.7 أرقام الهواتف وأرقام التعريف المميزة. قد تتضمن الخدمات استخدام رقم هاتف أو اسم نطاق أو عنوان بريد إلكتروني أو أرقام تعريف مميزة أخرى. وينبغي على العميل الالتزام بمتطلبات الهيئات التنظيمية التي تقوم بإدارة هذه المعارف. وهذه المعارف ليست ملكاً للعميل، وقد تستردها شركة du إذا كان ذلك مطلوباً، أو لديها سبب وجيه للقيام بذلك

6. تحويل الخدمات من مزود الخدمة السابق

- 6.1 تحويل الرقم/ الخدمات: إذا كان العميل مؤهلاً للآتي:
- 6.1.1 نقل خدمة الهاتف الأرضي، أو
- 6.1.2 نقل رقم الهاتف المتحرك الحالي (بمعنى، قابلية نقل رقم الهاتف المتحرك)؛
- من مزود الخدمة السابق (المزود السابق) إلى du، يظل العميل مسؤولاً أمام مزود الخدمة السابق عن جميع الرسوم المستحقة فيما يتعلق بتلك الخدمات.
- 6.2 عدم الدفع للمزود السابق: في حالة عدم قيام العميل بدفع أي رسوم مستحقة (بما في ذلك أي رسوم الإنهاء المبكر) إلى مزود الخدمة السابق، يجوز لشركة du تعليق الخدمات و/ أو إنهاؤها إذا لم يتم الدفع في الوقت المحدد. وتلتزم du بإخطار العميل قبل هذا التعليق و/ أو الإنهاء.
7. استخدام الخدمة
- 7.1 الامتثال للشروط. سيقوم العميل باستخدام الخدمات والمعدات فقط وفقاً للقانون المعمول به وشروط هذه الاتفاقية وأية تعليمات أو شروط معقولة أخرى تخطر بها du العميل (بما في ذلك أية شروط تصدر بناءً على التوجيهات التي تفرضها هيئة تنظيم الاتصالات).
- 7.2 القيود المفروضة على استخدام الخدمات والمعدات. يلتزم العميل بضمان عدم استخدام الخدمات أو المعدات:
- 7.2.1 بخلاف ما هو وارد في "سياسة الاستخدام المقبول للخدمة" المتوفرة عبر الرابط <http://www.du.ae/en/legal/Acceptable-Use-of-Service-Policy>
- 7.2.2 لنقل المواد غير المشروعة أو ذات نشاط عدواني،
- 7.2.3 لنقل المواد التي تحتوي على فيروسات البرمجيات أو أي برامج تعطيل أو ضارة أخرى،
- 7.2.4 التي تضر بالشبكة بأي شكل من الأشكال أو تفسدها أو تضر بتقديم الخدمات،
- 7.2.5 باستثناء ما توافق عليه du مسبقاً في هذه الاتفاقية:
- (أ) بطريقة تستخدم وسائل آلية لإجراء مكالمات باستخدام الشبكة،
- (ب) لجعل جهاز الكمبيوتر في متناول دائم كخادم،
- (ج) لإنشاء الاتصالات التي يتلقى المتصل فيها مبالغ من طرف ثالث، على أساس المكالمات أو مدة الاتصال (على سبيل المثال، الاتصالات بالخطوط الساخنة للإعلانات)،
- (د) لتبادل البيانات الآلية بين الآلات بعضها البعض،
- (هـ) بشكل احتيالي أو غير قانوني أو بالمخالفة لهذه الاتفاقية.
- 7.3 عدم جواز إعادة البيع. لا يجوز للعميل إعادة بيع الخدمات أو المعدات أو توزيعها لأي طرف ثالث. ولتجنب الشك، لا يعتبر استخدام الخدمات أو المعدات من قبل المستخدمين النهائيين بمثابة إعادة بيع.
- 7.4 التمكن من دخول الإنترنت. عندما يكون استخدام الخدمة يشمل دخول الإنترنت أو شبكات البيانات الأخرى أو المواقع الإلكترونية أو الموارد أو البرامج أو المحتوى، يتحمل العميل جميع الرسوم التي تنتج عن هذا الدخول ويكون هذا الدخول على مخاطرة العميل. ولن تتحمل du المسؤولية عن هذا المحتوى إلا إذا كانت du هي مقدم المحتوى وفي هذه الحالة ستطبق شروط وأحكام مختلفة.
- 7.5 مسؤولية المستخدمين النهائيين. يجوز لأي مستخدم نهائي استخدام المعدات والخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية. وسيظل العميل مسؤولاً عن جميع الإلزامات المتعلقة بالمعدات والخدمات، بما في ذلك التزامات الدفع.
- 7.6 المستخدمون النهائيون المفوضون. عندما تحدد du أن الحصول على الخدمة (بما في ذلك طلب الخدمة) سيتم إتاحتها فقط للمستخدمين النهائيين المفوضين، فإن du ستوفر لكل مستخدم نهائي مفوض باسم المستخدم وكلمة المرور. ويجب على العميل التأكد من أن هذه التفاصيل يتم الاحتفاظ بها في الوقت الحالي وبطريقة آمنة، وتستخدم فقط وفق هذه الاتفاقية وأن يتم إبلاغ du بهوية المستخدمين النهائيين المفوضين من وقت لآخر. ولا تتحمل du أية مسؤولية عن أي استخدام غير مصرح به أو غير سليم لأي كلمة مرور أو لأي إفصاح غير مصرح به عن أسماء المستخدمين وكلمات المرور إلى الغير.
8. إجراء تعديلات على الخدمة
- 8.1 طلب التعديل من قبل العميل. يجوز للعميل طلب تعديل (لا يشمل التعليق أو الإلغاء) للخدمة في أي وقت بتقديم إخطار خطي مدته 30 يوماً إلى شركة دو. ويجوز أن توافق du، وفقاً لتقديرها المطلق، على إجراء هذا التعديل. في حال كان طلب العميل بالتعديل:
- 8.1.1 تخفيضاً للدرجة، وبهذا ينبغي على العميل دفع رسوم تخفيض الدرجة، أو

8.1.2 ليس تخفيضاً للدرجة، فهذا ينبغي على العميل دفع رسوم إجراء التعديل (إن وجدت) التي تخطر du العميل بها في ذلك الوقت.

8.2 **التعديل من جانب du.** يجوز لشركة du إجراء تغييرات على الخدمات أو المعدات أو أي جزء منها بما في ذلك التحسينات أو التعديلات أو الاستبدال، شريطة ألا تؤثر هذه التغييرات تأثيراً سلبياً جوهرياً على استخدام العميل أو المستخدم النهائي للخدمات أو المعدات.

9. الإبلاغ عن الأخطاء

9.1 **الإبلاغ عن الخطأ.** بمجرد أن يصبح العميل على علم بوجود خطأ في الخدمة، فينبغي على العميل الاتصال بخدمة عملاء المؤسسات أو أي جهة اتصال أخرى يتم إخطار العميل بها من قبل du. وتكون خدمة عملاء المؤسسات متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. ويمكن للعميل أيضاً الإبلاغ عن الخطأ عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى Business.Customercare@du.ae وقبل الإبلاغ عن الخطأ يجب على العميل اتخاذ خطوات معقولة للتأكد من أن الخطأ ليس خطأ في أي معدات واقعة في جانب العميل من نقطة تسليم الخدمة.

9.2 **الأخطاء الناجمة عن العميل.** في حال تحققت du من الخطأ وتأكدت أن الخطأ يرجع إلى معدات تقع على جانب العميل من نقطة تسليم الخدمة فعندها:

9.2.1 ستبذل du مساعيها المعقولة لإخطار العميل بالخطأ وسببه وموقعه المحتمل، ولكن لن تتحمل أي مسؤولية أو التزام إضافي.

9.2.2 يحق لـ du تحميل العميل أية تكاليف تتكبدها du أثناء التحقق من وجود الخطأ إذا كان سبب الخطأ يرجع إلى ما فعله العميل أو امتنع عن فعله ما بعد نقطة تسليم الخدمة.

9.3 **حل الخطأ.** عندما تتحقق du من الخطأ الذي تم الإبلاغ عنه وقررت أن الخطأ يرجع إلى المعدات/ الخدمات التي تقع على جانب du من نقطة تسليم الخدمة، فستعيد du الخدمة. وإذا كان الخطأ يرجع إلى منشأة الغير، ستتواصل du مع الغير للتنسيق والترتيب لإعادة الخدمة.

10. المعدات

10.1 **تسليم المعدات.** تلتزم du بتسليم المعدات إلى عنوان التسليم المنصوص عليه في استمارة طلب الخدمة.

10.2 **المعدات المملوكة لشركة du.** يجوز لشركة du توفير أو تأجير المعدات للعميل فيما يتعلق بالخدمة (معدات du). ويحتفظ العميل بمعدات du كأمين عليها لصالح du. يجب على العميل أن يحتفظ بمعدات du خالية من أي حجز أو رهن أو عبء. وتظل المعدات مملوكة لشركة du. وما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، فينبغي إعادة معدات du المقدمة للعميل إلى du عند انتهاء الخدمة وإلا فإن du قد تحاسب العميل على عدم إعادة المعدات. ويكون العميل هو المسؤول عن أي ضرر أو تدمير أو سرقة تحدث لمعدات du، إلا بقدر ما تسببت فيه du.

10.3 **الملكية.** بالنسبة للمعدات المباعة للعميل (بما في ذلك "عقد الإيجار التملكي")، تنتقل الملكية عند استلام du القيمة الكاملة للمعدات.

10.4 **المخاطر.** تنتقل المخاطر المتعلقة بالمعدات إلى العميل عند التسليم.

10.5 **استخدام معدات du.** ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، بالنسبة لمعدات du الموجودة في موقع العميل، فينبغي على العميل:

10.5.1 السماح لموظفي du، فقط موظفي du، بصيانة معدات du أو التعديل عليها أو إصلاحها أو استبدالها.

10.5.2 القيام بكل ما تطلبه du بشكل معقول لتوضيح أن du هي مالك معدات du.

10.5.3 إتاحة الدخول، مجاناً، إلى غرف المعدات التي يوجد بها معدات du.

10.5.4 ضمان أن هذه غرف المعدات تستوفي المعايير التقنية والبيئية التي تضره بها du.

10.5.5 استخدام معدات du وفقاً لجميع التعليمات المعقولة (الخطية و/ أو الشفهية) التي أخطرت به du أو، في حالة عدم إصدار هذه التعليمات، بنفس قدر الرعاية كما لو كانت المعدات ملكاً للعميل.

10.5.6 عدم التشويش على معدات du، إلا إذا منحت du موافقتها الخطية على ذلك.

10.5.7 الحفاظ على معدات du في مكان آمن في موقع العميل وعدم تعريضها للتحريك، أو الاهتزاز الخارجي أو الاصطدام.

10.5.8 عدم القيام بأي شيء أو السماح بالاحتفاظ بأي ظروف أو أمر أو شيء من المحتمل أن يؤدي إلى تلف المعدات أو النقص من كفاءتها أو عرقلة أدائها أو عملها.

10.6 **الاستبدال.** إذا كانت معدات du تحتاج إلى استبدال دون وجود أي خطأ من جانب العميل، وداخل فترة الضمان فعندها لن تحاسب du العميل مقابل استبدالها. إذا كانت المعدات خارج فترة الضمان فعندها يجوز تطبيق الرسوم.

11. تعليق الخدمات

- 11.1 **الإخلال الجوهري.** إذا ارتكب العميل أو المستخدم النهائي إخلالاً جوهرياً بهذه الاتفاقية، يحق لشركة du تعليق الخدمات وأي معدات من استخدام الشبكة.
- 11.1.1 يكون هذا التعليق دون سابق إنذار إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون، بناءً على تعليمات من أي سلطة حكومية أو عندما يكون هناك انتهاكاً للبند 7.1 (الامتثال للشروط)، أو البند 7.2 (القيود المفروضة على استخدام الخدمات والمعدات) أو البند 7.3 (عدم جواز إعادة البيع) ويعتبر الإخلال بكل من هذه البنود إخلالاً مادياً.
- 11.1.2 يكون التعليق في حالة عدم الدفع كما هو مبين في البند 12.5.2 (تعليق تقديم الخدمات/ المعدات).
- 11.1.3 باستثناء ما هو منصوص عليه في البنود 11.1.1 و 11.1.2 و 11.3، في جميع الحالات الأخرى، تقدم du أولاً إخطاراً مدته 30 يوماً للعميل قبل هذا التعليق.
- 11.1.4 إذا ارتكب أحد المستخدمين النهائيين إخلالاً جوهرياً، فإن الحق المذكور أعلاه في التعليق يكون بخصوص الخدمات والمعدات المقدمة لهذا المستخدم النهائي فقط.
- 11.2 **أعمال الصيانة.** ستحتاج du للقيام بصيانة الشبكة وتعديلها واختبارها من وقت لآخر، وخلال ذلك الوقت يحق لـ du تعليق الخدمات. ويحق لـ du أيضاً تعليق الخدمات إذا كان هناك عطل فني في الشبكة، لحماية أمن وسلامة الشبكة أو إذا اقتضى القانون ذلك. وتلتزم شركة du بتقليل تعليق الخدمات إلى أقل قدر ممكن.
- 11.3 **الاحتياط والاستخدام غير المشروع.** يمكن لشركة du دون إخطار مسبق للعميل (وما لم يكن الإخطار مطلوباً بموجب القانون المعمول به) تعليق استخدام الخدمات أو تقييد هذا الاستخدام (باستثناء خدمات الطوارئ) من جانب العميل أو أي مستخدم (مستخدمين) نهائي واتخاذ أي خطوات أخرى ضرورية لتجنب التكرار إذا كانت:
- 11.3.1 تعتقد du أن الرقم أو شريحة الاتصال أو المعدات أو الخدمات يتم استخدامها بطريقة غير قانونية أو احتيالية (بما في ذلك بموجب البند 7.2).
- 11.3.2 قد قررت du حسب ما تراه بشكل معقول أن هناك حركة اتصالات غير مصرح بها.
- 11.4 **تأثير التعليق.** إذا تم تعليق الخدمات بسبب تصرفات العميل أو امتناعه عن العمل الواجب، ينبغي على العميل أن يدفع إلى du جميع التكاليف والنفقات المعقولة التي تتحملها du في تنفيذ هذا التعليق أو إعادة بدء الخدمات المعلقة وجميع الرسوم الخاصة بالخدمات خلال أي فترة من فترات التعليق هذه.
12. **الرسوم والدفع**
- 12.1 **الرسوم.** يدفع العميل الرسوم بعملة الدرهم الإماراتي.
- 12.2 **الفاتورة.** تصدر du فاتورة شهرية للعميل أو تصدر فاتورة في الأوقات الأخرى المحددة في استمارة طلب الخدمة.
- 12.3 **وقت الدفع.** يدفع العميل الرسوم خلال 30 يوماً من تاريخ أي فاتورة.
- 12.4 **النزاعات المتعلقة بالفاتورة.** إذا نشأ نزاع من قبل العميل حول الفاتورة أو أي جزء منها مستحق الدفع من قبل العميل، فعلى العميل إخطار du خلال 21 يوماً من استلام الفاتورة، ويذكر في هذا الإشعار تفاصيل سبب عدم صحة المبلغ الذي تم إصدار الفاتورة وفقه، وإذا كان ذلك ممكناً، المبلغ الذي يراه العميل مستحقاً.
- 12.4.1 تُدفع جميع الرسوم الأخرى التي لا تتعلق بالنزاع وفقاً للبند 12.3 (وقت الدفع).
- 12.4.2 الدفع بعد نزاع الفاتورة:
- 12.4.3 إذا تم حل نزاع الفاتورة لصالح العميل، تلتزم du بإصدار مبلغ دائن لصالح العميل.
- 12.4.4 إذا تم حل النزاع لصالح du، يلتزم العميل بدفع المبلغ المتنازع عليه على الفور إلى du
- 12.5 **ما الذي يحق لـ du فعله إذا لم يدفع العميل في الوقت المحدد.** في حالة عدم دفع العميل الرسوم في تاريخ الاستحقاق ولم يقدم نزاعاً وفقاً للبند 12.4 (نزاعات الفواتير)، يحق لـ du القيام بالآتي:
- 12.5.1 **رسوم الدفع المتأخر.** قد يتم فرض رسوم دفع متأخرة على أي مبلغ غير مدفوع من تاريخ استحقاق الدفع حتى يتم الدفع من قبل العميل بالكامل.
- 12.5.2 **تعليق تقديم الخدمات/ المعدات.** إذا لم يقم العميل بالدفع في غضون 14 يوماً من تلقي إخطار عدم الدفع، يحق لـ du تعليق تسليم المعدات أو تقديم أية خدمات تتعلق بعدم الدفع إلى أن يتم دفع المبالغ لـ du بالكامل، ويعتبر عدم الدفع إخلالاً جوهرياً.
- 12.5.3 **حجب أي مبالغ مستحقة.** يجوز لـ du حجب أية مبالغ مستحقة حالياً إلى العميل من du عن طريق إخطار برصيد دائن أو خصم أو مقاصة هذه المبالغ مقابل المبالغ المستحقة.
- 12.6 **التعديلات.** إذا رغب العميل في تعديل استمارة طلب الخدمة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تغيير في السعة أو مكان الموقع قبل تاريخ بدء الخدمة، يجوز لـ du أن تفرض على العميل التكاليف الإضافية التي تكبدتها du نتيجة لهذا التعديل، ويخطر العميل بتلك التكاليف.

12.7 **تغييرات الأسعار.** يجوز لـ du تغيير الرسوم أو أي أحكام وشروط لها أثر زيادة الأسعار، شريطة أن تقدم للعميل إخطاراً مسبقاً مدته ثلاثين (30) يوماً على الأقل. إذا لم يوافق العميل على الرسوم الجديدة، يجوز للعميل إنهاء الخدمة دون أن تنتهي مسؤوليته أمام du شريطة أن ينهي الخدمة قبل أن تصبح الرسوم المستحقة سارية المفعول (أي في غضون فترة إخطار مدتها 30 يوماً).

12.8 **رسوم الإلغاء.** في حالة رغبة العميل في إلغاء الخدمة بعد قبول du ولكن قبل تاريخ بدء الخدمة، يجوز لـ du أن تقرر على العميل رسوم إلغاء.

12.9 **رسوم الإنهاء المبكر.** في حالة رغبة العميل في إنهاء الخدمة قبل انتهاء المدة الأدنى، سيتم تطبيق رسوم إنهاء الخدمة المبكرة المحددة في استمارة طلب الخدمة ذات الصلة.

12.10 **الضرائب.** ستكون الرسوم غير شاملة أي ضرائب مطبقة والتي يجب أن يدفعها العميل إلى du عند الضرورة.

12.11 **ضريبة القيمة المضافة.** تطبق أحكام هذا البند 12.11 بخصوص ضريبة القيمة المضافة:

12.11.1 إن جميع المبالغ المستحقة بموجب هذه الاتفاقية لا تشمل ضريبة القيمة المضافة المفروضة بشكل صحيح. إذا كانت du تقدم سلعة أو خدمة خاضعة للضريبة أو تعتبر أنها تقدم سلعة أو خدمة خاضعة للضريبة للعميل، يجب على du تقديم فاتورة ضريبة القيمة المضافة للعميل ويدفع العميل ضريبة القيمة المضافة بالإضافة إلى المبلغ أو المقابل الآخر المستحق مقابل تقديم السلعة أو الخدمة عند (أ) دفع المبلغ المستحق أو المقابل الآخر أو (ب) تقديم الخدمة أو السلعة، أيهما يستحق أولاً.

12.11.2 حينما يشترط القانون على العميل احتساب ضريبة القيمة المضافة في إطار آلية محاسبية عكسية أو غير ذلك أمام هيئة الضرائب المعنية، فعندها لا تتحمل du مسؤولية احتساب ضريبة القيمة المضافة (مثل ضريبة القيمة المضافة على تقديم السلع أو الخدمات التي تتضمن أكثر من ولاية قضائية)، وسيقوم العميل باحتساب جميع ضرائب القيمة المضافة المستحقة في الولاية المعنية ولن تكون ضريبة القيمة المضافة مستحقة على du بالإضافة إلى المقابل المستحق.

12.11.3 إذا كانت هذه الاتفاقية تسمح بالإنهاء في حال لم يدفع العميل ما هو مستحق لشركة du، فإن ذلك يشمل عدم دفع ضريبة القيمة المضافة بالإضافة إلى المبلغ المستحق وفق هذه الاتفاقية.

12.11.4 في حال تعديل المقابل المستحق للتقديم السلع أو الخدمات الخاضعة للضريبة لاحقاً (بما في ذلك عند إنهاء الخدمة) يجري الطرفان جميع التعديلات المناسبة على ضريبة القيمة المضافة، بما في ذلك سداد ضريبة القيمة المضافة والمدفوعات الإضافية نظير ضريبة القيمة المضافة وإصدار أي إشعار دائن أو فواتير ضريبة القيمة المضافة الإضافية السارية لأغراض ضريبة القيمة المضافة.

12.11.5 إذا تنازع الطرفان (سواء فيما بينهما أو مع هيئة الضرائب المعنية) أو انتابهم الشك حول التزامات ضريبة القيمة المضافة أو الآثار المترتبة على تقديم السلع أو الخدمات بموجب هذه الاتفاقية، أو قررت هيئة الضرائب المعنية أن الطرفين يتعاملان بشكل خاطئ مع ضريبة القيمة المضافة على تقديم السلع أو الخدمات بأي شكل من الأشكال، فعندها يبذل الطرفان جميع الجهود المعقولة للتعاون والتوصل إلى اتفاق مع بعضها البعض ومع هيئة الضرائب مع إبقاء بعضهما البعض على اطلاع تام وإجراء جميع التعديلات المناسبة.

12.11.6 يحرص العميل أنه يحاسب بشكل صحيح ضريبة القيمة المضافة على ما يقدمه لمستخدميه النهائيين ويبرئ ذمة du إذا قصر في أي التزامات ناشئة تجاه du، ويشمل ذلك ضريبة القيمة المضافة والفوائد والغرامات والجزاءات والتكاليف.

13. مبلغ الإيداع والتقييم الائتماني

13.1 **مبلغ الإيداع.** قد تتطلب بعض الخدمات من العميل دفع مبلغ ايداع لتلك الخدمة. وستقوم du بإبلاغ العميل إذا كان هناك مبلغ ايداع مطلوباً لخدمة معينة. ويجوز لـ du استخدام مبلغ الإيداع مقابل المدفوعات المستحقة على العميل (أو أي حساب آخر لديه مع du) إذا:

13.1.1 لم يدفع العميل المبلغ المستحق وقامت du بتعليق الحساب، أو

13.1.2 لم يقم العميل بإعادة المعدات بعد إلغاء الخدمة أو تعليقها.

13.2 **التقييم الائتماني.** يجوز لـ du إجراء تقييم ائتماني بناءً على المعلومات التي يقدمها العميل لها. وسيتم استخدام ذلك التقييم لوضع الحد الائتماني المطبق على العميل. وقد يكون العميل قادراً على زيادة الحد الائتماني عن طريق دفع مبلغ الإيداع أو زيادته.

13.3 **الحد الائتماني.** بمجرد أن يصل العميل إلى الحد الائتماني في أي شهر، يجوز لـ du إخطار العميل ثم تعليق حساب العميل إلى أن يقوم العميل بتسديد المبلغ لجعل رصيد العميل أقل من الحد الائتماني للعميل، على أن يظل العميل مسؤولاً عن جميع التكاليف المتكبدة على حساب العميل بصرف النظر عما إذا كانت هذه الرسوم أعلى من الحد الائتماني. ويكون العميل

مسؤولاً عن الدفع مقابل الخدمات المستخدمة بصرف النظر عن الحد الائتماني وعدم استخدام الحد الائتماني لأغراض الميزانية.

14. الضمانات

- 14.1 **الصلاحيات والسلطات الكاملة.** يتعهد كل طرف من الطرفين بأنه يتمتع بالصلاحيات والسلطات الكاملة لأداء التزاماته المقررة بموجب هذه الاتفاقية والامتثال لالتزاماته.
- 14.2 **عدم وجود ضمانات أخرى.** ما لم تنص هذه الاتفاقية صراحة على غير ذلك، تكون جميع الضمانات والتعهدات والشروط الأخرى (سواء كانت صريحة أو ضمنية) غير مشمولة بشكل واضح إلى الحد الذي يسمح به القانون.

15. المسؤولية

- 15.1 **المسؤولية غير مستثناة.** لا يجوز لأي طرف من الطرفين استبعاد أي مسؤولية لا يمكن استثنائها بموجب القانون.
- 15.2 **استبعاد المسؤولية.** لا يتحمل أي طرف من الطرفين المسؤولية بموجب هذه الاتفاقية (سواء في العقد أو الضرر) (بما في ذلك الإهمال) أو الإخلال بالواجب القانوني أو التعويض أو غير ذلك) عن:
- 15.2.1 أي خسارة، مباشرة أو غير مباشرة، للأرباح أو الإيرادات أو البيانات أو المدخرات المتوقعة أو الشهرة، أو
- 15.2.2 أي خسائر غير مباشرة أو تبعية، بصرف النظر عما إذا كانت هذه الخسائر متوخاة أم لا.
- 15.3 **الحد الأقصى للمسؤولية.** يجب ألا تتجاوز مسؤولية كل من du والعمل عن جميع الخسائر الناشئة أو المتعلقة بجميع المطالبات الناشئة بموجب هذه الاتفاقية في أي فترة قدرها 12 شهراً عن قيمة الرسوم المدفوعة فيما يتعلق بهذه الخدمات والمعدات خلال فترة 12 شهراً أو 500.000 درهم، أيهما أقل.
- 15.4 **الحد الأقصى للمسؤولية عن فترة أقل من 12 شهراً.** إذا لم تكن هذه الاتفاقية سارية لمدة اثني عشر (12) شهراً قبل تاريخ سبب إقامة الدعوى الذي أدى إلى رفع الدعوى الأولى فعندها يكون الحد الأقصى للمسؤولية هو متوسط الرسوم الشهرية المستحقة عن الأشهر من تاريخ بدء الخدمة حتى تاريخ سبب إقامة الدعوى الذي أدى إلى رفع الدعوى الأولى، مضروباً في 12 أو 500.000 درهم، أيهما أقل.
- 15.5 **الاستثناءات من المسؤولية والحد الأقصى للمسؤولية.** تُستثنى مسؤولية العميل عن سداد الرسوم بشكل صريح من الاستثناءات من المسؤولية الوارد في البند 15.2 (الاستثناء من المسؤولية) ومن الحد الأقصى للمسؤولية الوارد في البندين 15.3 و 15.4.

16. الإنهاء

- 16.1 **إنهاء الخدمة بالإخطار.** يجوز لأي طرف من الطرفين إنهاء خدمة معينة عند تقديم إخطار خطي مدته 30 يوماً إلى الطرف الآخر، شريطة أن:
- 16.1.1 تنتهي أي خدمة عند انتهاء المدة الأدنى ذات الصلة أو بعدها، أو
- 16.1.2 يتم دفع أي مبالغ محددة في استمارة طلب الخدمة وأي رسوم مطبقة بخصوص الإنهاء المبكر للخدمة.
- 16.2 **إنهاء الاتفاقية للإعسار.** في الحالات التي يسمح بها القانون المعمول به، يجوز لأي طرف من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية بأثر فوري عند مخاطبة الطرف الآخر في حالة إفلاس الطرف الآخر أو اتخاذ ترتيب تسوية لصالح دائنه أو التنازل لصالح دائنه، أو دخوله حيز التصفية أو تعيين حارس قضائي أو إداري لإدارة أعماله أو وقوع أي حدث مماثل في المنطقة التي يقع فيها الطرف الآخر.
- 16.3 **إنهاء الاتفاقية أو الخدمة بسبب الإخلال.** يجوز لأي طرف من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية أو ملحق أحد الخدمات بأثر فوري عند تقديم إخطار خطي إلى الآخر إذا:
- 16.3.1 ارتكب الطرف الآخر إخلالاً جسيماً بهذه الاتفاقية يمكن علاجه ولم يقم بعلاجه خلال 30 يوماً من تقديم الإخطار الخطي له من الطرف الأول، أو
- 16.3.2 ارتكب الطرف الآخر إخلالاً جسيماً بهذه الاتفاقية لا يمكن علاجه.
- 16.4 **حكم المحكمة ليس ضرورياً.** يقر الطرفان ويوافقان على أنه ليس من الضرورة استصدار حكم من المحكمة لإنفاذ إنهاء هذه الاتفاقية

17. نتائج الإنهاء

- 17.1 **وقف الاستخدام.** عند إنهاء الخدمة، يجب على العميل والمستخدمين النهائيين التابعين له التوقف عن استخدام الخدمات والمعدات وبعد هذا الإنهاء، يلتزم العميل فوراً بدفع جميع الرسوم المستحقة وأي رسوم إنهاء مبكر مطبقة.
- 17.2 **الدخول للموقع.** في الحالات التي يسمح بها القانون المعمول به، يجوز لـ du بعد تقديم إخطار بمدة معقولة إلى العميل الدخول إلى أي موقع تقع فيه معدات du لاسترداد معدات du ولا يحق للعميل بيع أو نقل ملكية معدات du إلى الغير.

17.3 رسوم الإنهاء المبكر. إذا:

- 17.3.1 طلب العميل إنهاء أي خدمة قبل انتهاء المدة الأدنى لاستخدامها؛ أو
- 17.3.2 نتج عن إنهاء الاتفاقية على النحو المبين أعلاه، إنهاء أي خدمة قبل انتهاء المدة الأدنى لاستخدامها،
- فحينها يلتزم العميل بدفع رسوم الإنهاء المبكر للخدمة. ولا ينطبق هذا الشرط إذا كان العميل قد أنهى الاتفاقية بشكل صحيح بموجب البند 16.2 (إنهاء الاتفاقية للإعسار) أو البند 16.3 (إنهاء الاتفاقية بسبب الإخلال).

18. حماية البيانات

- 18.1 **القوانين المعمول بها.** يلتزم الطرفان بالقوانين المعمول بها بشأن حماية البيانات.
- 18.2 **المعلومات الشخصية.** على du اتخاذ جميع التدابير المعقولة والمناسبة لمنع الإفصاح الغير مصرح به أو استخدام المعلومات الشخصية. ويجوز لـ du الإفصاح عن المعلومات الشخصية إذا كان هذا الإفصاح:
- 18.2.1 مسموح به بموجب أي قانون أو لائحة معمول بها،
- 18.2.2 يسمح به العميل صراحة،
- 18.2.3 قد تم في سياق قيام du بفحص انتماني مع هيئة مرموقة لإعداد التقارير الانتمانية،
- 18.2.4 قد تم استجابة لطلب قانوني من أحد الهيئات القانونية للمساعدة في التحقق بخصوص نشاط إجرامي،
- 18.2.5 قد تم استجابة لطلب قانوني من أي سلطة مختصة فيما يتعلق بالمسائل التي تنطوي على المصلحة العامة و/ أو المسائل المتعلقة بأمن الدولة،
- 18.2.6 قد تم إلى هيئة تنظيم الاتصالات وفقاً للوائح المعمول بها،
- 18.2.7 قد تم إلى شركة تابعة أو متعاقد من الباطن أو طرف ثالث آخر يشارك مباشرة في توريد الخدمة شريطة أن تطلب du من هذا الطرف الثالث اتخاذ جميع التدابير المعقولة والمناسبة لحماية سرية وأمن المعلومات الشخصية واستخدامها فقط على النحو المطلوب لأغراض تقديم الخدمة.
- 18.3 **كلمات المرور.** يجوز استخدام تفاصيل حساب العميل للتحقق من الهوية للوصول إلى الخدمات المختلفة. وينبغي أن تظل هذه التفاصيل آمنة. وستمنح du حق الدخول إلى حساب العميل عند كتابة كلمات المرور بشكل صحيح. ولن تكون du مسؤولة عن أي خسارة يتحملها العميل أو المستخدم النهائي نتيجة عدم الحفاظ على أمان كلمة المرور.
- 18.4 **المراقبة.** يجوز لـ du مراقبة استخدام العميل للخدمات وتسجيل المكالمات التي يتم إجراؤها لخدمة العملاء لأغراض التدريب والمراقبة المالية ومراقبة الجودة ولأغراض التنظيمية أو القانونية.

19. السرية والإعلانات

- 19.1 **الإفصاح.** بموجب أحكام هذه الاتفاقية، يجب حماية جميع المعلومات السرية التي يكشف عنها الطرف المفصح إلى الطرف المتلقي بموجب هذه الاتفاقية. وستظل جميع المعلومات السرية ملكاً للطرف المفصح، مما يؤكد أن له الحق في الكشف عنها ولكنه لا يؤكد دقتها أو اكتمالها.
- 19.2 **الالتزامات.** يجب على كل طرف يتلقى المعلومات استخدام جميع المعلومات السرية فقط لغرض هذه الاتفاقية طوال فترة سريان هذه الاتفاقية ولمدة خمس سنوات بعد انتهاء الاتفاقية، ويلتزم بما يأتي:
- 19.2.1 عدم الكشف عنها، إلا للشخص المفوض وحينما يكون ذلك ضرورياً لتحقيق الغرض من هذه الاتفاقية،
- 19.2.2 الحفاظ عليها في مكان آمن ومأمون واستخدام التدابير المعقولة لمنع الدخول غير المصرح به أو التدمير أو التلف أو الفقدان،
- 19.2.3 عدم تقديم أي نسخ أو ملخصات أو نصوص منها ما لم يكن ذلك ضرورياً بشكل صارم لأغراض هذه الاتفاقية (تعتبر جميع هذه النسخ أو الملخصات أو النصوص أنها معلومات سرية)،
- 19.2.4 إخطار الطرف المفصح فوراً إذا علم بأن أي من المعلومات السرية قد تم الإفصاح عنها أو أصبحت في حوزة أي شخص غير مفوض،
- 19.2.5 بناءً على طلب خطي، إعادتها فوراً إلى الطرف المفصح أو تدميرها إذا أوعز له بذلك. ويجوز للطرف المتلقي الاحتفاظ بالمعلومات السرية وفقاً لما يقتضيه القانون أو الشروط التنظيمية أو التي قد توجب ذلك بشكل معقول لأغراض قيدها في الأرشيف. وتظل أحكام هذا الاتفاق مطبقة على أي معلومات سرية يتم الاحتفاظ بها، و
- 19.2.6 إبلاغ الأشخاص المفوضين بأحكام هذه الاتفاقية واتخاذ جميع الخطوات اللازمة للتأكد من امتثالهم لها. سيتم التعامل مع جميع تصرفات أو إغفالات الأشخاص المفوضين من الطرف كما لو كانت تصرفات أو إغفالات من جانب الطرف ذي الصلة نفسه.
- 19.3 **الاستثناءات.** لا تتضمن المعلومات السرية أية معلومات التي:

- 19.3.1 تكون متوفرة بشكل عام ومعلنة إلا إذا تم ذلك بالمخالفة لهذه الاتفاقية،
- 19.3.2 تكون في حوزة الطرف المستلم بصورة قانونية قبل الإفصاح عنه بموجب هذه الاتفاقية،
- 19.3.3 تم الحصول عليها من طرف ثالث له حرية الإفصاح عنها،
- 19.3.4 تم إنشاؤها بشكل مستقل دون الحصول إلى أي معلومات سرية، أو
- 19.3.5 تعين على أحد الطرفين الإفصاح عنها بموجب القانون أو إلى أحد السلطات التنظيمية.
20. حقوق الملكية الفكرية
- 20.1 تحتفظ du بملكية حقوق الملكية الفكرية. تظل حقوق الملكية الفكرية الموجودة في المعدات أو الخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية أو في أي جزء منها، وكذلك أي تحسينات أو تعديلات عليها، ملكاً لـ du أو مرخصيها، وبإستثناء ما هو ضروري للاستخدام المسموح به بموجب هذه الاتفاقية، لا يُمنح حق أو ترخيص أو نقل آخر أو يستندل عليه بموجب حق الملكية الفكرية.
21. تغيير الشروط
- 21.1 التعديلات المطلوبة بموجب القانون. يجوز لـ du تعديل الاتفاقية في أي وقت بتقديم إخطار خطي للعميل عندما تكون هذه التعديلات ضرورية امتثالاً للقانون المعمول به أو اللوائح أو الإشعارات الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات.
- 21.2 التعديلات من جانب du. يجوز لـ du تعديل الاتفاقية في أي وقت، وإذا كان التعديل ينطوي على زيادة في الأسعار، أو كان له أثر زيادة الأسعار، تلتزم du بتقديم إخطار مدته 30 يوماً على الأقل للعميل بهذا التعديل. ويجوز للعميل إنهاء الخدمة (دون أن يتحمل رسوم الإنهاء المبكر) إذا تم إنهاء الخدمة قبل إدخال التغييرات حيز التنفيذ (أي في غضون فترة الإخطار وقدرها 30 يوماً). ويمكن الاطلاع على أحدث نسخة من هذه الاتفاقية (مع أي تعديلات) على موقع du الإلكتروني على الرابط التالي: www.du.ae/en/terms-and-conditions
22. القانون الحاكم والاختصاص القضائي
- 22.1 تخضع هذه الاتفاقية للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين إمارة دبي، وتخضع أي نزاعات (وفقاً للبند 22.2) للاختصاص القضائي الحصري لمحاكم دبي.
- 22.2 يجوز لشركة du، بناء على خيارها، أن تبدأ وتتبع الإجراءات المتعلقة بأي مسائل تنشأ عن هذه الاتفاقية في محاكم مركز دبي المالي العالمي.
23. القوة القاهرة
- 23.1 لن يكون أي طرف من الطرفين مسؤولاً عن عدم تنفيذ هذه الاتفاقية أو الإخلال بها بسبب أحد أحداث القوة القاهرة، شريطة ألا يعفى أي من الطرفين من التزاماته بتسديد أي مدفوعات مقابل الخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية. على الطرف المتضرر الذي يدعي وقوع أحد أحداث القوة القاهرة قد أثر على قدرته على تنفيذ هذه الاتفاقية إبلاغ الطرف الآخر خطياً فور وقوع حدث القوة القاهرة وبالمدى التقديري والفترة الزمنية التقديرية لعدم قدرته على أداء التزاماته.
- 23.2 تخضع المسؤوليات والالتزامات المحددة في هذه الاتفاقية للأداء الفوري بعد انتهاء حدث القوة القاهرة. ويتعين على كلا الطرفين أن يبذلا جهوداً تجارية معقولة لتقليل آثار حدث القوة القاهرة إلى القدر الأدنى.
24. استمرار نفاذ البنود بعد انتهاء الاتفاقية
- 24.1 استمرار النفاذ. تظل البنود 14 (الضمانات) و 18 (حماية البيانات) و 19 (السرية والإعلانات) و 15 (المسؤولية) و 17 (نتائج الإنهاء) و 25.1 (الإشعارات) و 22 (القانون المعمول به) سارية بعد انتهاء هذه الاتفاقية أو إنهائها.
25. أحكام عامة
- 25.1 الإشعارات. تعتبر du أنها قد تلقت موافقة العميل على تلقي الإشعارات من du إذا اتصلت du بالعميل على أحدث عنوان بريدي أو بريد إلكتروني أو رسالة قصيرة SMS يقدمها العميل إلى du.
- 25.2 التنازل والتعاقد من الباطن. يجوز لـ du التعاقد من الباطن على أداء أي من التزاماتها المقررة بموجب هذه الاتفاقية، ولكن دون إعفاء du من أي من التزاماتها تجاه العميل. ولا يجوز لأي طرف التنازل عن حقوقه و التزاماته المقررة بموجب هذه الاتفاقية إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من الطرف الآخر (لا يجوز حبسها دون سبب وجيه). وستكون هذه الاتفاقية ملزمة للطرفين وخلفهما والمتنازل لهم المسموح لهم بذلك الذين يستمرون في الاستفادة منها.
- 25.3 الاتفاق الكامل. هذه الاتفاقية:
- 25.3.1 تحل محل جميع التفاهات والتعهدات الشفهية و/ أو الخطية السابقة بين الطرفين بشأن موضوعها (ما لم يتم إدراجهم على وجه التحديد في الاتفاقية، و

- 25.3.2 تشكل الاتفاق الكامل فيما يتعلق بموضوعها، و
- 25.3.3 لا يجوز تعديلها إلا وفقا لشروط هذه الاتفاقية.
- 25.4 **عدم جواز التنازل.** ما لم تنص هذه الاتفاقية على خلاف ذلك بشكل محدد، لا يجوز اعتبار عدم ممارسة أي حق أو سلطة أو امتياز منصوص عليه في هذه الاتفاقية أو التأخر في ممارسة أي منهم بمثابة تنازل عن هذا الحق أو هذه السلطة أو الصلاحية أو هذا الامتياز.
- 25.5 **الفصل بين البنود.** إذا كان أي حكم من أحكام الاتفاقية أو أصبح غير قانوني أو غير سار أو غير قابل للإنفاذ بأي شكل من الأشكال، فعندها سيتم فصله عن الاتفاقية ولا يؤثر ذلك على قانونية أو سريان أو إنفاذ أي حكم آخر من هذه الاتفاقية ولا يضعف من أي منها. وسيبذل الطرفان جهودا معقولة للتفاوض بحسن نية بهدف استبدال الحكم غير القانوني أو غير الساري أو غير القابل للإنفاذ بحكم قانوني سار وقابل للإنفاذ يحقق إلى أقصى حد ممكن نفس الأثر الذي كان سيتحقق من جراء الحكم غير القانوني أو غير الساري أو غير القابل للإنفاذ على أن يختلف عن الحكم المستبدل بأقل قدر ممكن
- 25.6 **استمرار نفاذ الالتزامات.** تظل حقوق الطرفين والتزاماتهما التي لها طبيعة الاستمرار بعد إنهاء هذه الاتفاقية أو إلغائها أو انتهائها، سارية وناذة بعد إنهاء هذه الاتفاقية أو إلغائها أو انتهائها.
- 25.7 **الأهلية.** يضمن كل طرف أنه يتمتع بالحقوق والتراخيص والأذونات اللازمة لإبرام هذه الاتفاقية وأداء التزاماته المقررة بموجب شروط هذه الاتفاقية.

ملحق الخدمة

ينطبق ملحق الخدمة هذا على استمارة طلب الخدمة للحصول على الخدمة أو الخدمات والتي تم تقديمها من قبل العميل، وقبلتها شركة du، وفقاً للبنود والشروط العامة (يشار إليها ككل باسم الاتفاقية).

الهاتف المتحرك لعملاء المؤسسات - ملحق الخدمة

1. التعريف

المحتوى يعني أي محتوى يتضمن أي معلومات أو مواد مثل التطبيقات أو الألعاب أو البيانات أو النصوص أو الصور أو الرسومات أو الفيديو أو الرسائل أو الإجابات أو الأسئلة أو التعليقات أو الاقتراحات أو التلميحات أو الاستراتيجيات أو الفلاش أو المفاهيم أو التصميم أو الأفكار أو الخطط أو الطلبات أو البيانات أو الفيديو أو الصوت أو الموسيقى أو الصور أو البرامج أو النغمات أو الاسم أو العلامة التجارية وأي نسخ معدلة أو محدثة منها.

الجهاز يعني الجهاز اللوحي الإلكتروني أو أي جهاز إلكتروني آخر يمكن استخدام شريحة اتصال فيه.

الهاتف يعني الهاتف المتحرك.

الرقم المعدني يعني رقم الهاتف المحمول ذي الرقم المسلسل الفريد والذي تكون رسومه أعلى ويتألف من أرقام هاتف متحرك ماسية وذهبية وفضية وبرونزية.

خطة الدفع الأجل تمكن العملاء من الحصول على خدمات du المتعلقة بالهاتف المتحرك بالدفع في نهاية كل شهر.

خطة الدفع المسبق تمكن العميل من الحصول على خدمات du المتعلقة بالهاتف المتحرك والدفع مقدماً عن طريق بطاقات الخدش أو البطاقات الإلكترونية.

2. شروط العميل

2.1 ينطبق ملحق الخدمة هذا على خدمات الجوال التي تقدمها du لعملاء المؤسسات.

2.2 تنطبق الشروط العامة على ملحق الخدمة هذا.

2.3 في حالة وجود تعارض بين الشروط العامة وملحق الخدمة هذا، يكون ترتيب الأولوية كما هو منصوص عليه في الشروط العامة.

2.4 إذا كان أحد أحكام ملحق الخدمة هذا يعطي du الحق في تعليق أو إلغاء خدمة العميل، يكون هذا الحق إضافة إلى حقوق du في التعليق أو الإلغاء بموجب الشروط العامة.

3. خدمات الهاتف المتحرك المقدمة من قبل du

3.1 تمنحك خدمة الهاتف المتحرك المقدمة من du:

3.1.1 الوصول إلى شبكة الاتصالات لدينا (والتي تشمل إما الصوت والبيانات أو كليهما اعتماداً على الخطة المختارة) و

3.1.2 رقم الهاتف المتحرك،

(خدمات الهاتف المتحرك).

3.2 تتألف خدماتنا من المنتجات والخدمات الآتية:

3.2.1 خطط الدفع المسبق وخطة الدفع الأجل؛ و

3.2.2 شريحة بيانات.

4. التوصيل وتفعيل الخدمة

4.1 يوافق العميل على أنه في غضون 30 يوماً من تفعيل شريحة الاتصال أو نقل شريحة الاتصال إلى المستخدم النهائي، يقوم

العميل بتزويد du بقائمة بأسماء وهويات (النوع والرقم) وجنسيات جميع المستخدمين النهائيين. وبناء على طلب من du فيما

يتعلق بشريحة الاتصال MSISDN المحددة، يوافق العميل أيضاً على تزويد du خلال 24 ساعة بنسخة واضحة من هوية

المستخدم النهائي. ولتحقيق أغراض هذه الفقرة، يقصد بتعبير "الهوية" أي مما يلي: الهوية الإماراتية؛ جواز سفر سار (يبيّن

بطاقة الهوية وتأشيرة الإقامة إذا كان ذلك مناسباً)؛ أو هوية مواطني دول مجلس التعاون الخليجي أو أي بطاقة هوية أخرى قد

تكون مطلوبة من أجل الامتثال لقوانين و / أو أنظمة دولة الإمارات العربية المتحدة. هذه المعلومات مطلوبة امتثالاً للمتطلبات

القانونية والتنظيمية ويؤدي عدم تقديم المعلومات في غضون المهلة المعطاة إلى إلغاء تفعيل شريحة الاتصال.

5. شرائح الاتصال واستبدال الشرائح

5.1 أي شريحة الاتصال تقدمها du كجزء من خدمة الهاتف المتحرك هي ملك لـ du، ويوافق العميل على أنه سيعتني بها جيداً.

وستقوم du بالاستبدال المجاني لأي شريحة اتصال معيبة من خلال التصميم الخاطئ أو المصنعية المعيبة، ولكن خلاف ذلك

ستقوم باستبدال شرائح الاتصال مقابل رسوم.

6. خدمات التجوال الدولي

6.1 إن خدمة التجوال الدولي متوفرة تلقائياً مع خطط الدفع الأجل. بالنسبة لخطط الدفع المسبق، يرجى الاتصال بخدمة العملاء

لتفعيل التجوال الدولي قبل مغادرة الإمارات العربية المتحدة.

- 6.2 يعتمد التجوال الدولي على شبكات الاتصالات الأجنبية التي تحمل اتصالات du والتي ليس لـ du سيطرة عليها، ولهذا السبب لا تستطيع du ضمان جودة أو توافر خدمات الهاتف المتحرك عند التجوال.
- 6.3 قد يتعين على العميل دفع مبلغ تأمين للتجوال من أجل استخدام التجوال. ويجوز لـ du الاحتفاظ بأي مبلغ تأمين للتجوال لمدة تصل إلى 60 يوماً بعد إلغاء عملية التجوال. ويجوز لـ du أيضاً استخدام مبلغ التأمين الذي دفعه العميل مقابل أي مبالغ مستحقة على العميل.
- 6.4 عند استخدام خدمات الهاتف المتحرك خارج دولة الإمارات العربية المتحدة يكون العميل وأي مستخدم نهائي مسؤولاً عن الالتزام بجميع القوانين واللوائح المحلية التي تحكم هذا الاستخدام.
- 6.5 لن تتوفر بعض الخصومات المتوفرة في دليل التعريفات، أو بعض خدمات الهاتف المتحرك، للمستخدم أثناء التجوال. يرجى الرجوع إلى الطلب أو زيارة www.du.ae للحصول على مزيد من التفاصيل.

7. الهواتف والأجهزة

- 7.1 تتوفر بعض الأجهزة / الهواتف للشراء بالتقسيط وتطبق مدة الالتزام الأدنى. سيكون لدى العميل إمكانية الاختيار من بين مجموعة متنوعة من فترات الالتزام المختلفة (مدة القسط). إذا قام العميل بإنهاء الخدمة قبل نهاية مدة القسط، يظل العميل ملتزماً بدفع أي أقساط مستحقة عن الجهاز / الهاتف والتكاليف المتكررة حتى انتهاء مدة القسط.
- 7.2 تظل جميع الأجهزة / الهواتف التي تقدمها du إلى العميل ملكاً لـ du حتى يتم الدفع الكامل من قبل العميل.
- 7.3 إن الرسوم المستحقة على العميل مقابل:
- 7.3.1 سعر الهاتف / الجهاز، و
- 7.3.2 الرسوم المتكررة،
- ستعتمد على مدة القسط التي اختارها العميل. يرجى الرجوع إلى طلب العميل للحصول على الأسعار والتفاصيل.
- 7.4 يجوز لـ du إنهاء الخدمة إذا لم يكن الجهاز / الهاتف قد تم استخدامه لأكثر من شهر واحد (1). يظل العميل ملتزماً بدفع أي رسوم مستحقة حتى انتهاء مدة القسط.
- 7.5 لن تكون du مسؤولة إذا كان الجهاز / الهاتف لا يعمل. تطبق الضمانات الموحدة لجهة التصنيع ويجب على العميل الاتصال بمقدم الضمان.
- 7.6 تعتمد قدرة العميل على استخدام بعض الخدمات والمميزات على ميزات ووظائف الأجهزة / الهواتف التي يستخدمها المستخدمون النهائيون. إذا كانت خطة خدمة الهاتف المتحرك تتيح الوصول إلى محافظ الدفع المسبق، فيمكن استخدام المستخدمين للمحافظ المدفوعة مسبقاً باستخدام البادئة *. لن يتم تحميل تكلفة المكالمات الصادرة أو الرسائل القصيرة SMS أو رسائل الوسائط المتعددة MMS على حسابات العميل للدفع الأجل ولن تظهر في كشف فواتير المدفوعات الأجل. ويمكن للعميل أو المستخدم النهائي متابعة محفظة الدفع المسبق بنفس الطريقة المتبعة في خطة الدفع الأجل. يرجى الرجوع إلى أحدث دليل لتعرفة الأسعار. إذا تم تطبيق الحد الائتماني، فلن تكون محفظة الدفع المسبق متاحة للاستخدام إذا كان خط العميل أو أحد المستخدمين النهائيين محظوراً أو معلقاً.

8. لا باقة لا تصفح

- 8.1 تنطبق سياسة "لا باقة لا تصفح" (لا باقة لا تصفح) على جميع خدمات الهاتف المتحرك في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- 8.2 بموجب سياسة "لا باقة لا تصفح"، بعد وصول باقة البيانات العميل إلى الحد الأقصى للاشتراك، لن يتمكن العميل من استخدام خدمات البيانات (مثل الإنترنت) ما لم وإلى أن يوافق العميل على شراء بيانات إضافية. وهذا سيمكن العملاء من إدارة استخدام البيانات الخاصة بهم ويكونوا على علم برسوم الحصول على البيانات الإضافية المحتملة. تقوم du بإخطار العميل وفقاً للبندين 9.1 و 9.2 أدناه قبل وصول باقة البيانات إلى الحد الأقصى.
- 8.3 تنطبق سياسة لا باقة لا تصفح:

- 8.3.1 داخل الإمارات. يرجى الاتصال بخدمة عملاء du للاستفسار عن باقات بيانات التجوال الدولي التي قد تكون متاحة لك عند السفر إلى الخارج؛
- 8.3.2 كمشارك في باقة. يفوض مدير العميل بتوزيع باقة البيانات على المستخدمين النهائيين وفقاً لتقديره؛ و
- 8.3.3 لفترة متصلة من وقت التنشيط الناجح من قبل العميل حتى يتم استخدام السعة النطاقية المختارة بشكل كامل.

9. باقات البيانات

- 9.1 يكون لكل باقة بيانات رسوم شهرية متكررة اعتماداً على السعة النطاقية المشمولة في باقة البيانات. وسيتم تطبيق رسوم إضافية إذا اختار المستخدم الاشتراك في بيانات إضافية في حال الوصول إلى الحد الأقصى للسعة النطاقية قبل نهاية كل شهر. وسيتم إخطار المستخدم برسوم البيانات الإضافية عند قيام المستخدم باختيار الحصول على البيانات الإضافية.
- 9.2 يمكن لعملاء الدفع المسبق التحقق من استخدام البيانات من خلال بوابة الرعاية الذاتية عبر الرابط (selfcare.du.ae).

9.3 يكون العميل مسؤولاً بالكامل عن دفع جميع الرسوم بصرف النظر عن أي حدود الاستخدام.

10. المحتوى

10.1 لا تتحمل du المسؤولية عن أي محتوى يتم إرساله من خلال الخدمات. ويكون العميل هو المسؤول الوحيد عن تحديد مدى ملائمة جميع المحتويات التي تم الوصول إليها.

10.2 يجوز لـ du أن وضع حدود لحجم إرسال رسائل البريد الإلكتروني وسعة التخزين الفردي للمحتوى على شبكتها.

10.3 قد يخضع المحتوى الذي يقوم العميل بتحميله من خلال خدمات الجوال لحقوق الطبع والنشر الخاصة بشركة du أو حقوق الملكية الفكرية الأخرى، ويتم تقديمها للعميل مع مراعاة تلك الحقوق. ولا يجوز للعميل الحصول على أي محتوى أو استخدامه بطريقة قد تنتهك حقوق الملكية الفكرية للغير أو لـ du.

10.4 يتم تحميل أي محتوى يتم تحميله أو حفظه على مسؤوليته الخاصة ولا تتحمل du أية مسؤولية عن إتلاف أو فقدان أو أي ضرر يلحق بمنتجات العميل. لا تتحمل du المسؤولية تجاه العميل عن أي مشاكل فنية تنشأ عن المحتوى أو تتعلق باستخدامه أو عن أي تأخير في عدم إرسال المحتوى.

10.5 يجوز لـ du وفق تقديرها ودون سابق إنذار منع الوصول إلى أو إزالة أو تعديل أي محتوى قد يكون تشهيراً أو مسيئاً أو غير لائق أو غير مقبول أو غير قانوني أو قد ينتهك حقوق الملكية الفكرية للغير. إذا كانت du تقوم بتخزين المحتوى للعميل، تحتفظ du بحق إزالة هذا المحتوى لأسباب قانونية أو تنظيمية.

11. الوصول إلى المحتوى وأمن البيانات

11.1 وفقاً لسياسة هيئة تنظيم الاتصالات، يتعين على du حظر المحتوى الذي قد يتم الاعتراض عليه لمخالفته الأخلاق العامة أو النظام العام أو الأمن العام أو القومي أو الولاء الوطني أو الأخلاق الإسلامية أو التي يحظرها القانون. ويجب توجيه جميع طلبات حظر المحتوى أو إلغائه حظره إلى SafeSurf@du.ae

11.2 بخلاف ما يقتضيه القوانين والأنظمة المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، تقوم du بتوفير الخدمات على أساس نظام مفتوح لا يتم فيه تنفيذ أي فلاتر أو جدران حماية أو مناهض محظورة. يقر العميل ويوافق على أنه من مسؤولية العميل حماية أجهزة العميل وأنظمة تكنولوجيا المعلومات من التدخل من طرف ثالث، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الفيروسات والديدان الحاسوبية والتروجان، وهجمات الرسائل الطفيلية، وهجمات التصيد الاحتيالي، وقضايا ترحيل البريد الإلكتروني، ومحاولات القرصنة.

12. الأرقام المعدنية

12.1 في حالة تقديم رقم معدني إلى عميل فرد كجزء من خطة الجوال لعملاء المؤسسات، يجب على الفرد الاحتفاظ بالرقم المعدني بموجب الخطة ذات الصلة لفترة محددة مدتها 24 شهراً من تاريخ تفعيلها.

12.2 في نهاية المدة المحددة، إذا كان العميل لا يرغب في الاستمرار في خطة الجوال الحالية، يجب إما:

12.2.1 إعادة الرقم المعدني إلى du، أو

12.2.2 تفعيله كخطة جوال للمستهلك برسوم شهرية متكررة المعمول بها لفئة ذات الصلة من الرقم المعدني (مثل الخطة الماسية، الخطة الذهبية، الخطة الفضية، الخطة البرونزية) لمدة محددة من 12 شهراً. ويتوفر التسعير ذي الصلة لهذه الخطط على الموقع

www.du.ae

12.3 بالإضافة إلى حقوق du في استرداد الأرقام كما هو منصوص عليه في الشروط العامة، في حالة إساءة استخدام الرقم المعدني أو تم تخصيصه بشكل غير مناسب للعميل (مثل الاحتيال)، عندئذ يجوز لـ du أن تسترد الرقم المعدني على الفور دون أي مسؤولية أمام العميل.

13. الشروط الخاصة لخطة الجوال

13.1 ترد الشروط والأحكام الخاصة الأخرى (بما في ذلك الأسعار) التي تنطبق على خطة جوال معينة على موقع du عبر الرابط www.du.ae.

14. قابلية نقل رقم الهاتف المتحرك

14.1 إذا قام العميل بنقل رقم (أرقام) من شركة أخرى (الشركة المانحة) إلى du، فعندها تطبق الشروط الواردة في البند 14 هذا.

14.2 قد يتم فقد أي رصيد قائم على خطة الدفع المسبق عند النقل. وتخضع جميع المبالغ المستردة من الحساب الدائن أو غيرها من الأمور المتعلقة بالخطة الخاصة بالعميل لشروط الشركة المانحة ولا تتحمل du أي مسؤولية عن أي مبالغ مستردة أو رصيد.

- 14.3 يكون أي طلب نقل للرقم (الأرقام) المحددة في استمارة طلب الخدمة فقط. ولن يتم نقل أي خدمات أو مزايا ذات قيمة مضافة إضافية مرتبطة بالرقم (الأرقام).
- 14.4 قد تطبق القيود التالية نتيجة لنقل الرقم:
- 14.4.1 قد تحدث قيود جزئية على الخدمة بين تفعيل شريحة الاتصال و تفعيل المنفذ من قبل الجهة المانحة. وقد يتم إنهاء أي مكالمات تتم خلال هذه الفترة قبل انتهائها،
- 14.4.2 بالنسبة لخطط الدفع المسبق، قد تكون خدمات التجوال الدولي مقيدة من قبل الجهة المانحة، و
- 14.4.3 بالنسبة لخطط الدفع الآجل، قد يكون الحصول على خدمات الإيرادات المشتركة مقيداً (مثل الخدمات التي يتم فيها تقاسم الإيرادات التي تتلقاها الجهة المانحة مع الجهة التي تقدم الخدمة).
- 14.5 يظل العميل مسؤولاً أمام شركة الجهة المانحة عن جميع الرسوم المستحقة التي قد تكون مستحقة (مثل رسوم الإنهاء المبكر للخدمة أو رسوم الإيجار الشهرية أو أي أنواع أخرى من الرسوم).
- 14.6 يجوز للعميل أو لـ du إلغاء طلب النقل في أي وقت قبل إرسال هذا الطلب إلى الجهة المانحة. لا يجوز للعميل إلغاء طلب النقل بعد قيام du بإرسال طلب النقل إلى الجهة المانحة.
- 14.7 قد يقوم العميل بنقل رقم تم نقله بالفعل بعد 30 يوماً من آخر منفذ ناجح. يجوز لـ du رفض إجراء المزيد من عمليات نقل الأرقام المنقولة سابقاً إذا حدث طلب النقل خلال فترة (ثلاثين) 30 يوماً يوماً.
- 14.8 يجوز للعميل طلب إعادة رقمه (أرقامه) إلى الجهة المانحة خلال 3 أيام عمل من المنفذ الذي تم تفعيله مسبقاً.
- 14.9 لا يمكن نقل رقم ثانوي إلا في نفس الوقت الذي يكون فيه الرقم الأساسي له. إذا لم يتم نقل الرقم الثانوي في نفس الوقت الذي تم فيه نقل الرقم الأساسي له، فإن أي خدمات مقدمة على الرقم الثانوي قد يتم فقدانها. ولا يسمح بنقل رقم ثانوي إلا إذا تم نقله إلى رقم أساسي أولاً.

ملاحق الخدمة – خدمات الهاتف الثابت

تطبق ملاحق الخدمة الراهنة على طلبات الخدمة التي يقدمها العميل للحصول على الخدمة (الخدمات) المعنية والتي تقبلها du وفق الشروط والأحكام العامة (يشار إليها مجتمعة بكلمة الاتفاقية).

اختيار مشغل الهاتف الثابت للمؤسسات – ملحق الخدمة

1. إن اختيار مشغل الهاتف الثابت هي خدمة صوتية تتيح للعملاء الغير المتصلين بشكل مباشر بشبكة du بإجراء المكالمات الصوتية واستقبالها، وستكون هذه الخدمة متوفرة عبر موقع (مواقع) du المحددة في طلب الخدمة.
 2. من أجل الحصول على الخدمة، على العميل تسجيل رقم هاتف ثابت واحد على الأقل، ويجب أن يكون رقم الهاتف الثابت مسجلاً باسم العميل أو أن يكون لدى العميل إذن من الشخص المسجل باسمه هذا الرقم.
 3. يظل العميل مسؤولاً أمام مزود الخط الثابت له عن المدفوعات الخاصة بإيجار الخط الثابت، وإذا كان هناك عطل في الخط الثابت فعلى العميل الاتصال بمزود الخط الثابت المعنى، وإذا قام العميل بإبلاغ du عن العطل واكتشفت du أن الخطأ من جانب مزود الخط الثابت للعميل، فحينها سترجع du إلى مزود الخط الثابت للعميل لحل هذه المشكلة.
 4. ستقوم خدمة اختيار مشغل الهاتف الثابت بتوفير الخدمات لبعض الأرقام عبر شبكة du، وسيستمر توجيه جميع المكالمات المتبقية عبر مزود الخط الثابت للعميل والذي سيقوم بدفع الفواتير الخاصة بها، وإذا لم يعمل المتصل التلقائي فعندها سيتم توجيه مكالمات العميل عبر مزود الخط الثابت للعميل الذي سيحاسب العميل على المكالمات، ولن تقوم du برد أي رسوم مقابل المكالمات التي يتم توجيهها عبر مزود الخط الثابت للعميل.
 5. من أجل استخدام الخدمة، على العميل القيام بالآتي:
 - 5.1 الاتصال برمز مشغل الهاتف الثابت قبل الاتصال بالرقم الذي يقوم بإجراء المكالمات عبره.
 - 5.2 أو استخدام المتصل الآلي.
 6. ستقوم du بإرشاد العميل حول كيفية تثبيت المتصل الآلي، على أن يكون العميل مسؤولاً عن تثبيته.
- الخدمات الصوتية الخاصة بالهاتف الثابت للمؤسسات – ملحق الخدمة

حلول الانالوج والشبكة الرقمية المتكاملة ISDN واستضافة الصوت واستضافة مركز الاتصال

1. الخدمات الصوتية
 - 1.1 ستقوم du بتوفير الخدمات لموقع (مواقع) العميل المحددة في طلب الخدمة، وستتيح الخدمات الصوتية للعميل إجراء المكالمات الصوتية واستقبالها، وتشمل بعض الخدمات الصوتية تقديم الأجهزة التي قد تنطوي على رسوم إضافية نظير تركيبها ورسوم شهرية لتغطية سعر الأجهزة، وسيتم تحديد جميع الرسوم في طلب الخدمة.
 - 1.2 ستطبق رسوم التركيب مقابل تركيب الأجهزة الخاصة باستضافة الخدمات الصوتية (استضافة الصوت)، وستطبق رسوم تدفع لمرة واحدة على الجهاز الواحد عند تغيير نوع الجهاز المستخدم في استضافة الصوت.

2. المعدات (بما في ذلك الأجهزة)

- 2.1 يجوز شراء المعدات (مثل الأجهزة) اللازمة لاستخدام الخدمة أو تأجيرها من du. بالنسبة لخدمات استضافة الصوت، يجوز شراء الأجهزة بدفع كامل سعر الشراء مقدماً أو عن طريق خيار "التأجير التملكي"، وهذا الخيار متوفر من خلال إيجار شهري يدفع لمدة 12 شهراً أو 24 شهراً ثم تنتقل ملكية الجهاز (الأجهزة) بعد دفع قيمة الإيجار بالكامل.
- 2.2 سترد كمية ووصف المعدات المباعة/ المؤجرة للعميل كما هو مبين في طلب الخدمة. إن جميع النماذج أو المسائل الوصفية أو الإعلانات الصادرة عن du بخصوص المعدات وأي أوصاف أو رسومات توضيحية واردة في منشورات du أو كتيباتها صادرة أو منشورة لغرض وحيد وهو إعطاء فكرة تقريبية عن المعدات الموضحة فيها، وهذا لا يشكل جزءاً من التزامات du بخصوص المعدات.
- 2.3 يقر العميل بأن كفاءة المعدات المقدمة للعميل أو التي سيقوم بشرائها أو بتأجيرها ستعتمد بشكل كبير على كيفية استخدامه لتلك المعدات، ويقع على عاتق العميل مسؤولية التأكد من استخدامه للمعدات وفق التعليمات المقدمة سواء من du أو من الجهة المصنعة لها، ولا تتحمل du المسؤولية عن أية مخالفات أمنية في شبكة العميل نتيجة لعدم التزام العميل بهذه التعليمات أو سوء استخدامه أو استخدامه غير السليم للمعدات.

2.4 يجب إعادة المعدات (وجميع ملحقاتها) التي قام العميل باستئجارها من du عند انتهاء الخدمة، وإذا لم يتم العميل بإعادة المعدات المؤجرة أو إذا تلفت المعدات، فعندها ستتم محاسبة العميل على المعدات بقائمة الأسعار الحالية لها.

الاتصال الدولي – ملحق الخدمة

الدائرة الدولية الجزئية المؤجرة (IPLC)

1. توفر خدمة الاتصال الدولي (IPLC) الاتصال المخصص لربط موقع (مواقع) العميل داخل دولة الإمارات العربية المتحدة بالمواقع العالمية، وتتيح الدارة نقل حركة الأصوات والبيانات والوسائط المتعددة، وسيتم تحديد نطاق الدارة (الدارات) في طلب الخدمة، وسيتم تقديم الخدمة في لوحة توصيلات أو إطار التوزيع الواقع في كل موقع من مواقع العميل (نقطة تقديم الخدمة).
2. ستكون السرعة القصوى التي ستعمل بها الخدمة هي السرعة المحددة في طلب الخدمة، ويقر ويوافق العميل على أن سرعة الخدمة قد تنخفض بعوامل مختلفة خارج سيطرة du، ويشمل ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) ازدحام الشبكة الأساسية، أداء وتهيئة نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالعميل (الأجهزة والبرامج)، وموقع وتهيئة الملقم الذي يتم الوصول إليه، ونوع البيانات التي يتم الوصول إليها (البيانات المخزنة مؤقتاً أو غير المخزنة).
3. قد ينطوي تقديم خدمة الاتصال الدولي على استخدام سعة الإرسال المحلية والدولية على شبكة الغير للاتصال ببوابة du الدولية ومواقع العميل، وبالنسبة للدارات الكاملة IPLC ستقوم du بجميع الترتيبات اللازمة لاستخدام شبكات الغير أثناء تقديم الخدمة.
4. اعتماداً على التهيئة المتفق عليها للخدمة، يكون للعميل حق اختيار موجه الحافة المركب في مواقع العميل، وتشكل هذه الموجهات جزءاً من معدات العميل.
5. إذا كانت الدارة التي تربط مواقع العميل بأقرب نقطة اتصال لا تشكل تقديم وحدة إنهاء الشبكة، فعندها يجب على العميل توفير وحدة إنهاء الشبكة على نفقته الخاصة وتشكل هذه الوحدة جزءاً من معدات العميل.

خدمات الانترنت للمؤسسات – ملحق الخدمة

1. خدمات الانترنت

- 1.1 ستقدم du هذه الخدمة إلى موقع (مواقع) العميل على النحو المحدد في طلب الخدمة، وستقدم du الخدمة لمأخذ أو منفذ واحد (نقطة تقديم الخدمة) إلى موقع (مواقع) العميل، كما ستقدم du وصلة احتياطية، إذا تم شراؤها كجزء من الخدمة، إلى مأخذ أو منفذ آخر إلى موقع العميل.
- 1.2 ستكون السرعة القصوى التي ستعمل بها الخدمة هي السرعة المحددة في طلب الخدمة، ويقر ويوافق العميل أن السرعة قد تنخفض نتيجة لعوامل مختلفة خارج سيطرة du، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الاستخدام العالي لشبكة du، وأداء وتهيئة نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالعميل (الأجهزة والبرامج) والخدام الذي يتم الوصول إليه وازدحام شبكة الانترنت خارج شبكة du، ونوع البيانات التي يتم الوصول إليها (البيانات المخزنة مؤقتاً أو غير المخزنة).
- 1.3 تحتفظ du بحقها في التحكم في حركة مرور الخدمة بأية طريقة ضرورية، دون الحد من السرعة المشترك فيها، وذلك لضمان حصول جميع العملاء على الاستخدام العادل لموارد الشبكة.
- 1.4 ما لم يتفق على خلاف ذلك مع du، وخلال المدة المحددة:
 - 1.4.1 لا يجوز للعميل تغيير خدمة الانترنت بدفع رسوم شهرية متكررة أقل.
 - 1.4.2 يجوز للعميل تغيير خدمة الانترنت بدفع رسوم شهرية متكررة أعلى.
- 1.5 يجوز للعميل إضافة أو إنهاء خدمات ذات قيمة مضافة خلال المدة الأساسية ولا تطبق رسوم جزائية نظير ذلك.

2. رسوم حركة المرور (باقات حركة المرور فقط)

- 2.1 يطبق هذا البند فقط إذا كانت الخدمة بباقة شهرية محدودة كما هو وارد في طلب الخدمة، ويشمل استهلاك النطاق العريض لحركة المرور التنزيل والتصفح وبروتوكولات نقل الملفات ورسائل البريد الإلكتروني والمسح الضوئي للشبكة وغيرها من الأنشطة التي تولد حركة مرور عريضة النطاق، وتعامل جميع حركات المرور الناتجة عن استخدام العميل للخدمة (بما في ذلك الزيارات التي لم تنشأ عمداً أو الناتجة عن أسباب خارجية) كحركة مرور حقيقية وتحتسب ضمن الاستهلاك الشهري للعميل.
- 2.2 عندما يتجاوز العميل في أي شهر حجم استخدام الانترنت المشترك فيه، فسيتم محاسبة العميل على رسوم إضافية بالأسعار الحالية المحددة على الموقع www.du.ae.
3. خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة "خدمة اختيارية"

- 3.1 يحق للعميل اختيار إضافة خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة (DDOS) كجزء من خدمة الانترنت المقدمة له، وإذا اختارها، فسيتم تحديد هذا الاختيار في طلب الخدمة، وستكون خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة متوفرة فقط مع خدمة الانترنت ذات النطاق العريض "المتخصصة" أو "المتأخرة" المقدمة من du.
- 3.2 إن خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة (DDOS) هي خدمة توفر للعميل القدرة على المراقبة والحماية من هجمات تعطيل الخدمة من خلال مراقبة حركة المرور الواردة والصادرة عبر الانترنت العميل.
- 3.3 إن خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة لا تمنع أو تحمي من القرصنة أو الفيروسات أو الهجمات الخبيثة غير المعروفة على حركة المرور، ولكنها تهدف إلى توفير مستوى معقول من الحماية غير متوفر بدون استخدام مركز الكشف والتنظيف الخاص بخدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة.
- 3.4 يخول العميل du بتصفية و/أو مراقبة و/أو تشكيل و/أو التحكم في حركة المرور بأية طريقة لازمة لتمكين du من الحماية من هجمات تعطيل الخدمة، وقد يواجه العميل ضعف في الخدمة أو انقطاع كامل لها لفترة قصيرة خلال هجمة تعطيل الخدمة و/أو أثناء مراقبة حركة المرور وتنظيفها.
- 3.5 إن du غير مسؤولة أمام العميل عن أي فقدان أو تغيير في بيانات العميل الناتجة عن، أو فيما يتعلق، بالوقت الفعلي لمراقبة و/أو إعادة توجيه حركة المرور على النحو المطلوب لتقديم خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة.
- 3.6 إذا اختار العميل خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة، سيتم فرض رسوم تركيب ورسوم شهرية متكررة (وأي رسوم أخرى قد تطبق) مقابل الحماية من هجمات تعطيل الخدمة على النحو الوارد في طلب الخدمة، وقد تطبق رسوم مقابل خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة بالإضافة إلى أي رسوم أخرى قد تطبق على خدمة الانترنت.

الاتصال الوطني – خدمات الدارة المحلية المؤجرة (DLC) – ملحق الخدمة

1. إن خدمة الاتصال الوطني (DLC) توفر اتصالاً من نقطة إلى أخرى لربط اثنين أو أكثر من مواقع العميل داخل دولة الإمارات العربية المتحدة لتمكين نقل الصوت والبيانات وحركة الوسائط المتعددة.
 2. ستكون السرعة القصوى التي ستعمل بها الخدمة هي السرعة المحددة في طلب الخدمة، ويقر العميل ويوافق على أن سرعة الخدمة قد تنخفض بعوامل مختلفة خارج سيطرة du، ويشمل ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) ازدحام الشبكة الأساسية، أداء وتهيئة نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالعميل (الأجهزة والبرامج)، وموقع وتهيئة الملقم الذي يتم الوصول إليه، ونوع البيانات التي يتم الوصول إليها (البيانات المخزنة مؤقتاً أو غير المخزنة).
 3. سيتم تقديم الخدمة في مواقع العميل المحددة في طلب الخدمة، وسيكون عرض نطاق الخدمة كما هو محدد في طلب الخدمة.
 4. ينطوي استخدام الخدمة على استخدام سعة شبكة الغير، وستقوم du بجميع الترتيبات اللازمة لاستخدام شبكات الغير أثناء تقديم الخدمة.
 5. اعتماداً على التهيئة المتفق عليها للخدمة، يكون للعميل حق اختيار موجه الحافة المركب في مواقع العميل، وتشكل هذه الموجهات جزءاً من معدات العميل وتطبق الالتزامات المنصوص عليها في الشروط العامة على استخدام العميل لتلك المعدات.
- الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية – ملحق الخدمة**

1. إن خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية هي خدمة اتصال قائمة على مقسم البروتوكولات المتعددة (MPLS) تتيح إنشاء شبكة من الجيل التالي من شبكة المناطق الواسعة بناءً على مقسم البروتوكولات المتعددة لإتاحة نقل حركة الاتصال بين مواقع العميل.
2. تقدم du خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية للعميل وفق المواصفات (أي السرعة ومواقع العميل) المحددة في طلب الخدمة.
3. سيتم تقديم خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية في لوحة توصيلات أو إطار التوزيع الموجود في كل موقع من مواقع العميل (نقطة تقديم الخدمة)، وستكون du مسؤولة عن تركيب وتشغيل خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية، وبعد التركيب والتشغيل، ستجري du اختبارات للتأكد إذا كانت خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية جاهزة للاستخدام، وبعد إتمام الاختبارات بنجاح، ستبلغ du العميل بأن خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية جاهزة للاستخدام.
4. تظل جميع المعدات والمواد المستخدمة لتقديم خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية ملكاً لـ du، ويجوز للعميل فقط تركيب الكابلات للتوصيل مع نقطة تقديم الخدمة إذا منحت du حق الوصول إلى نقطة تقديم الخدمة الواقعة في غرفة معدات du.
5. يقر العميل ويوافق أن خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية مقدمة للعميل وفق تصميم العميل الخاص ومتطلباته الخاصة وأن du لم تقدم النصائح حول تصميم وملاءمة هذه التصميمات لأغراض العميل المرجوة.
6. ستكون السرعة القصوى التي ستعمل بها الخدمة هي السرعة المحددة في طلب الخدمة، ويقر العميل ويوافق أن سرعة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية قد تنخفض نتيجة لعوامل مختلفة خارج سيطرة du، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر)

الاستخدام العالي لشبكة du، وأداء وتهيئة نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالعمل (الأجهزة والبرامج) وموقع وتهيئة الخادم الذي يتم الوصول إليه ونوع البيانات التي يتم الوصول إليها (البيانات المخزنة مؤقتاً أو غير المخزنة).

7. يوافق العميل على أنه سينقل فقط الصوت عبر بروتوكول الانترنت (VoIP) الغير مشفر أو الفيديو عبر دارات خاصة تتألف من دائرة حلقة مغلقة تربط بين مكاتب العميل المختلفة أو الشركات التابعة له، كما يوافق العميل على أن الصوت عبر بروتوكول الانترنت أو الفيديو الذي ينقله العميل أو الشركات التابعة له على الدارة الخاصة لن تخترق نظام شبكة الهاتف العمومية (PSTN).
8. يوافق العميل على أنه سيستخدم فقط ترميز الصوت أو الفيديو الوارد في القائمة المعتمدة وحسب ما يتم تحديده وبناءً على تقدير du المنفرد لنقل الصوت عبر بروتوكول الانترنت أو الفيديو عبر الدارة الخاصة.

خدمات التلفاز للمؤسسات – ملحق الخدمة

1. خدمات التلفاز

- 1.1 تقدم du الخدمة للعميل في الموقع (المواقع) المحددة في طلب الخدمة، ولن تكون du مسؤولة عن تهيئة موجه القنوات للعميل، ويجوز للعميل ترقية مجموعة قنوات التلفاز الخاصة به في أي وقت.
- 1.2 تحتفظ du بحقها في أي وقت وحسب تقديرها الخاص في تغيير القنوات المتوفرة أو مجموعة القنوات و/أو إزالة البرامج أو أجزاء البرامج المعلن عن توافرها سابقاً.

2. رسوم خدمات التلفاز

- 2.1 تشمل رسوم خدمات التلفاز كلاً من الرسوم السنوية (الرسوم السنوية) ورسوم التركيب، وإذا طلب العميل الحصول على ملحقات، قد يتم فرض رسوم إضافية، والتي سيتم تحديدها في طلب الخدمة.
- 2.2 ستصدر du فاتورة للعميل يرد فيها:
 - 2.2.1 الرسوم السنوية (المذكورة في طلب الخدمة) على أساس سنوي مقدم، و
 - 2.2.2 رسوم التركيب مع الفاتورة الأولى.
- 2.3 ستتم المحاسبة على الرسوم السنوية من تاريخ قبول العميل للاختبار بموجب الشروط العامة.
- 2.4 إذا استمر تقديم الخدمة بعد المدة الأساسية، يجوز تحديث الرسوم المحددة في طلب الخدمة وفق أحدث قائمة أسعار صادرة عن du، وقد لا تكون مجموعة قنوات التلفاز الخاصة بالعمل متوفرة عند مدة التجديد التالية ويحق للعميل حينها ترقية مجموعة التلفاز الخاصة به أو تخفيضها.
- 2.5 إذا قام العميل بإنهاء الخدمة قبل انتهاء المدة المحددة، أو مدة التجديد، فعندها لن يسترد العميل الرسوم السنوية.

3. التزامات العميل

- 3.1 على العميل:
 - 3.1.1 مع مراعاة البند 4.3، عدم السماح تكرار أو نقل أو إعادة توجيه الإشارة المرسله كجزء من خدمة التلفاز.
 - 3.1.2 إذا كان الاشتراك بخصوص فندق وتم الاشتراك في خدمة التلفاز بالجملة، تقديم وتركيب وإدارة خادم الوسائط وأن يكون مسؤولاً عن الكابلات في جميع أنحاء المبنى.
 - 3.1.3 إذا كان يستخدم كابل متحد المحور، تركيب وإدارة محول الترددات الراديوية للحصول على الخدمة، وقد ينتج عن استخدام الكابلات متحدة المحور والتحويل إلى الترددات الراديوية إلى ضعف الخدمة.
- 3.2 مع مراعاة البند 3.1.2، لا يجوز للعميل إعادة بث أو نقل أي من البرامج التي توفرها الخدمة.
- 3.3 على العميل الاحتفاظ بسجلات دقيقة وكاملة لاستخدام الخدمة والحصول عليها (السجلات)، ويجب أن تكون جميع السجلات متوفرة للفحص والتدقيق من قبل du أو ممثليها بناءً على إشعار بمدة معقولة يقدم خلال ساعات العمل العادية خلال فترة تقديم الخدمة ولمدة عام واحد بعد إنهائها، وفي حال كشف التدقيق عن عدم الإعلان عن الحصول على إحدى الخدمات فعندها يسدد العميل فوراً جميع المبالغ المستحقة بناءً على نتائج التدقيق، وإذا كشف التدقيق عن أن العميل لم يبلغ أو قدم معلومات خاطئة عن أي بند يؤثر على حساب المبالغ المستحقة لـ du بما يعادل 5% أو أكثر من المبلغ المستحق لـ du، فعندها يوافق العميل على دفع جميع التكاليف والنفقات المعقولة التي تكبدتها du مقابل التحقق من التدقيق.

4. جهاز فك شفرة التلفاز

- 4.1 للحصول على خدمة التلفاز، قد يتعين الحصول على جهاز فك التشفير من du، وسيقوم العميل بشراء جهاز فك التشفير من du.

4.2 بالنسبة لاشتراكات التلفاز بالجملة (أي عندما توفر du الكابلات التي تنتهي في غرفة العميل ذات الخشب المضغوط) سيتوجب الحصول على جهاز منفصل لفك التشفير لكل قناة تليفزيونية، وقد يتعين، لأغراض توفير الخدمة، عمل توصيلات تقنية أخرى، بما في ذلك وصلات الكابلات والألياف والوصلات المساعدة، وفق تقدير du المنفرد.

4.3 حينما يتم عرض قناة تليفزيونية واحدة على عدة شاشات عرض، يتحمل العميل المسؤولية عن تقسيم إشارة فك الشفرة وتغذية إشارة الانقسام إلى الشاشة، وقد يتم تطبيق رسوم إضافية.

5. برمجة التلفاز

5.1 إن قنوات التلفاز ومحتواها ودليل البرامج الإلكتروني (EPG) والمعلومات المعروضة على شاشة التلفاز يقررها جهات بث التلفاز ولا يمكن أن تكون du مسؤولة عنهم ولا عن أية تغييرات يقومون بها، وتحتفظ du بحقها في أي وقت ودون إشعار مسبق بتغيير القنوات التليفزيونية المتاحة ومجموعة القنوات و/أو إزالة البرامج أو أجزاء من البرامج المعلن مسبقاً عن توافرها.

5.2 ليس كل محتوى قنوات التلفاز مصنفاً حسب العمر، وإن du ليست مسؤولة عن مدى مناسبة المحتوى غير المصنف.

5.3 تخضع قنوات التلفاز حسب الطلب والتي يطلبها العميل لعقد منفصل بين العميل وdu ومزود قنوات التلفاز وذلك بناءً على طلب مزود قنوات التلفاز.

5.4 بعض الفعاليات (مثل كأس العالم لكرة القدم) متوفرة فقط لمن يمتلكون حقوقها على المدى القصير وتخضع لشروط وأحكام إضافية، وسيتم إبلاغ العميل بتفاصيل هذه الفعاليات والشروط والأحكام الخاصة بها.

6. استمرار الخدمة بعد المدة الأساسية

6.1 عند انتهاء المدة الأساسية، سيتم تجديد الخدمة تلقائياً لمدة 12 شهراً متتالياً (مدة التجديد) ما لم يتم إنهاؤها وفق أحكام الاتفاقية أو عند تقديم العميل إشعار خطي قبل 30 يوماً على الأقل من انتهاء المدة الأساسية أو أية مدة مجددة.