



جدول المحتويات

2	1- الغرض من قواعد الممارسات هذه
2	2- كيفية الاتصال بنا
2	3- أسعار وشروط وأحكام الخدمات.
2	4- سرية معلومات المشترك
2	5- طريقة ودورات إعداد الفواتير
2	6- انقطاع الخدمات
2	7- إلغاء الخدمات
2	8- تعليق واستعادة الخدمات من جانب شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
3	9- عقد المشترك
3	10- التعامل مع الشكاوى
3	11- نظام تعويضات المشتركين
3	12- خيارات المعلومات المدرجة في الدليل
4	ملحق 1: خدمات دو
4	ملحق 2: خدمات فيرجن موبايل

مدونة قواعد الممارسات

شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة هي مقدم خدمات الاتصالات المرخص له في دولة الإمارات العربية المتحدة ويبدأ في توفير خدماتها في فبراير 2007، إذ وفرت بنية تحتية حديثة للاتصالات لكي توفر للمستهلكين والشركات مجموعة شاملة من الخدمات الصوتية وخدمات البيانات وخدمات التلفاز وذلك عبر منصات الخطوط الثابتة والهواتف المتحركة والإنترنت وذلك من خلال علامتين تجاريتين رئيسيتين: "دو" و"فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة".

1. الغرض من قواعد الممارسات هذه

يتمثل الغرض من إعداد قواعد الممارسات هذه في مساعدتك ومساعدة عملائنا على فهم العلاقة بيننا وبينك وتقديم الإرشادات لك بشأن الوصول إلينا والاشتراك في خدماتنا والعتور على المعلومات ذات الصلة المتعلقة بخدماتنا وحقوقك والزاماتك وستتمكنك هذه المدونة مما يلي:

- فهم تفاصيل الخدمات الخاصة بك والوصول إليها.
- فهم ما يمكن أن نتوقعه منا بعد إجراء عملية شراء أو الاشتراك في الخدمات.
- ماذا تفعل في حال كنت بحاجة إلى تقديم شكوى؟
- معرفة كيفية التواصل معنا.

تمت الموافقة على هذه المدونة من جانب هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (الهيئة) وبممكنك الوصول إلى هذه المدونة عبر الموقع الإلكتروني لشركة دو (**www.du.ae**) أو عبر الموقع الإلكتروني لشركة فيرجن موبايل (**www.virginmobile.ae**) أو من خلال طلب الحصول على نسخة يتم إرسالها إليك عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني. للحصول على معلومات اتصال محددة، يُرجى الاطلاع على القسم 2 (كيفية الاتصال بنا).

هذه وثيقة إرشادية تم إعدادها لغرض راحتك ولا تنص هذه المدونة على ما يشكل عقدًا أو جزءًا من أي عقد بين شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وعملائها. لمزيد من المعلومات حول حقوقك والزاماتك يرجى الرجوع الاطلاع على ما يلي:

- فيما يتعلق بشركة دو: (**https://www.du.ae/terms-and-conditions**)
- فيما يتعلق بشركة فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة: (**https://www.virginmobile.ae/legal/**)

2. كيفية الاتصال بنا

فيما يتعلق بشركة دو، يُرجى الاطلاع على الملحق 1 (خدمات دو) – كيف يمكنك الاتصال بنا.

فيما يتعلق بشركة فيرجن موبايل، يُرجى الاطلاع على الملحق 2 – خدمات شركة فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة – (1) كيف يمكنك الاتصال بنا.

3. أسعار وشروط وأحكام الخدمات

يمكنك الاطلاع على جميع منتجاتنا وخدماتنا وأسعارنا على مواقعنا الإلكترونية:

- دو: **www.du.ae**
- فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة: **www.virginmobile.ae**

يمكنك أيضًا الحصول على معلومات محدثة بشأن منتجاتنا وخدماتنا عن طريق الاتصال بنا وذلك باستخدام معلومات الاتصال المنصوص عليها في الملحق 1 – (خدمات دو) (1) كيفية الاتصال بنا بشأن دو؛ والملحق 2 (خدمات فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة) (1) كيفية الاتصال بنا بخصوص فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة.

في حال شراء أي من منتجاتنا وخدماتنا، ستطبق الشروط والأحكام العامة الخاصة بنا وسيتم اعتبارها جزءًا لا يتجزأ من أي اتفاقية بيننا ويمكن الاطلاع على الشروط والأحكام العامة من خلال:

- الموقع الإلكتروني لدو **www.du.ae/terms-and-conditions**
- الموقع الإلكتروني لفيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة

https://www.virginmobile.ae/legalstuff/

بالإضافة إلى الشروط والأحكام العامة، قد تنطبق شروط وأحكام محددة على بعض المنتجات والخدمات ويمكن الاطلاع عليها في نموذج الطلب الذي تكمله وتوقع عليه (سواء شخصيًا أو رقميًا) كشرط أساسي لتوفير المنتجات أو الخدمات إلى جانب تزويدنا بالمعلومات الضرورية والمستندات الداعمة وذلك حسب مقتضى الحال؛ أو في صفحة نظام الاشتراك ذو الصلة الخاص بمنتجك أو خدمتك على الموقع الإلكتروني (**www.du.ae**) والموقع الإلكتروني (**www.virginmobile.ae**).

نوصيك بالتأني أثناء الاطلاع على الشروط والأحكام العامة والخاصة قبل شراء المنتجات والخدمات منا؛ وفي حال كان لديك أي أسئلة بخصوص هذه الأمور، يُرجى التواصل معنا من خلال معلومات الاتصال الواردة في الملحق 1 – (خدمات دو) (1) كيفية الاتصال بنا والملحق 2 (خدمات فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة) (1) كيفية الاتصال.

من المحتمل أن يتم تغيير أسعار بعض الخدمات من جانبنا من حين لآخر؛ وفي هذه الحالة سنرسل لك إخطارًا قبل 28 يومًا على الأقل ويحق لك، خلال فترة الإخطار البالغة 28 يومًا، إلغاء الخدمة دون الحاجة إلى سداد أي رسوم إلغاء مبكر.

نهدف لتقديم خدمات رفيعة المستوى لعملائنا واتخاذ خطوات فعالة لتقليل فترات انقطاع الخدمات الخاصة بك؛ وفي حال عدم تحقيقنا لهذا الهدف، فقد يحق لك الحصول على تعويض ولكن لا يمكننا ضمان أن تكون الخدمات متاحة في جميع المناطق وفي جميع الأوقات إذ تحدث الانقطاعات أحيانًا بسبب ظروف خارجة عن نطاق سيطرتنا.

تمت الموافقة على أسعارنا وشروطنا وأحكامنا من جانب الهيئة.

علوة على ذلك، نحن ملتزمون بسياسة جودة الخدمات التي تم إعدادها من جانب الهيئة وبممكنك الاطلاع عليها من خلال الموقع الإلكتروني (**tdra.gov.ae**).

4. سرية معلومات المشترك

سنلتزم بما يتماشى مع جميع قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة بشأن الخصوصية وحماية معلوماتك الشخصية؛ وفي حال استخدامك للخدمات في دولة أخرى خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، فلن نضطر إلى معالجة معلوماتك بموجب أي قوانين أخرى.

قد تتضمن معلوماتك الشخصية المعلومات التي تقدمها أثناء تعاملك معنا إلى جانب تفاصيل استخدام الخدمات والمعلومات المستخدمة من استخدامك لخدمات الاتصالات.

سنستخدم جميع التدابير المعقولة والملائمة لحماية معلوماتك الشخصية ومن الإفصاح عنها أو استخدامها غير المصرح به.

لن نُفصح عن معلوماتك الشخصية إلا في حال كان هذا الإفصاح:

- مسموحًا به بموجب القوانين.
- تم تنفيذه أثناء الفحص الائتماني لدى وكالة تقارير الائتمانية تتمتع بسمعة جيدة.
- تم تقديمه استجابة لطلب قانوني من وكالات إنفاذ القانون للمساعدة في التحقيقات بشأن الأنشطة الإجرامية

4. تم الإفصاح استجابةً لطلب قانوني من أي جهة مختصة بشأن الأمور الخاصة بالمصلحة العامة و/أو شؤون أمن الدولة.

يجوز لنا الإفصاح عن معلوماتك الشخصية لموظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة والاستشاريين والمقاولين المشاركين بشكل مباشر في توفير خدمات الاتصالات التي طلبتها والتأكد من أن هذه الأطراف مطالبة باتخاذ جميع التدابير المعقولة والملائمة لحماية سرية معلوماتك الشخصية وبأنه سيتم استخدامها فقط لغراض توفير خدمة الاتصالات.

لن نستخدم معلوماتك لغراض أخرى غير تلك الموضحة أعلاه، ما لم نحصل على موافقتك الصريحة (على سبيل المثال، في حال اعتقادنا بأنك قد تكون مهتمًا بتلقي معلومات بشأن منتجات أو خدمات شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة أو أطراف أخرى).

لن ننشر معلوماتك الشخصية في أي أدلة وقواعد بيانات اتصالات عامة دون الحصول على موافقتك المسبقة؛ ويمكنك الاتصال بخدمة العملاء لدينا لتغيير أو حذف معلوماتك الشخصية من أي قاعدة بيانات من هذا القبيل في حال كنت ترغب في ذلك.

نحن مطالبون بالامتثال لأحكام الهيئة بشأن خصوصية معلومات المشترك وذلك وفقًا للمنصوص عليه في لوائح حماية المستهلك والتي يمكن الاطلاع عليها من خلال الموقع الإلكتروني (**tdra.gov.ae**).

5. طريقة ودورات إعداد الفواتير

تتطلب بعض الخدمات سداد دفعة مقدمة أو سداد مبلغ تأمين أو رسم لمرة واحدة فقط.

في حال كنت من عملاء الدفع الأجل لدى شركة دو، فسيتم تطبيق رسوم شهرية على خدماتك المتأخرة وسنرسل كل شهر فاتورة خطتك الشهرية باللغة التي اخترتها وذلك على عنوان إرسال الفواتير (البريد/البريد الإلكتروني /الرسائل النصية القصيرة) الذي قدمته وستضمن فاتورتك جميع تفاصيل الرسوم بالإضافة إلى تاريخ الاستحقاق ويتعين عليك سداد فاتورتك في الوقت المحدد كل شهر.

في حال كنت من عملاء الدفع المسبق لدى شركة دو أو فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة، يمكنك الحصول على معلومات بشأن تفاصيل الاستخدام الخاصة بك عن طريق تطبيق شركة دو وفيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة على التوالي.

وهناك العديد من خيارات السداد المتاحة لك وذلك بدءًا من القدرة على الدفع عبر الإنترنت أو عبر الهاتف أو عبر الهاتف المتحرك (المحفظة) أو بطاقات الائتمان/الخصم المباشر. يمكنك العثور على خيارات السداد المحددة المتعلقة بخدمات دو وفيرجن موبايل في:

- لشركة دو: الملحق 1 (خدمات دو) (2) خيارات السداد.
- لشركة فيرجن موبايل: الملحق 2 (خدمات فيرجن موبايل) (2) خيارات السداد.

سنمتثل لتعليماتك الواردة في نموذج السداد باستخدام الهاتف المتحرك الخاص بك وسنخصص المبالغ من حسابك البنكي أو بطاقة الخصم المباشر أو بطاقة الائتمان (إما باستخدام خيار "السداد التلقائي" المناسب لدينا أو غير ذلك من الخيارات) وذلك وفقًا لما يتم اختياره من جانبك ويمكنك تحديد البطاقة والمبلغ (لخدمات الدفع المسبق فقط) وسنخصص من حسابك وفقًا لذلك وبممكنك العثور على مزيد من المعلومات حول سداد فاتورتك (بما في ذلك خيارات السداد التلقائي) في الشروط والأحكام الخاصة بنا.

6. انقطاع الخدمات

سننفذ أعمال الصيانة لشبكتنا من حين لآخر لمنع/إصلاح الأعطال التي تتسبب في انقطاع الخدمات وسنستخدم معقولة لضمان إبقاء تغطيل الشبكة عند الحد الأدنى.

قد يتم رفض خدمات الوصول إلى المحتوى على الهاتف المتحرك أو الإنترنت أو التلفاز، بما في ذلك محتوى البث لأسباب قانونية أو تنظيمية.

يجوز لنا قطع الخط في حال سوء الاستخدام وذلك وفقًا للمنصوص عليه في الشروط والأحكام العامة.

7. إلغاء الخدمات

في حال كنت أحد عملاء دو، يمكنك إنهاء الخدمة فورًا عن طريق سداد أي رسوم إلغاء مبكر لنا والتي يكون معمولًا بها في حال الإلغاء من جانبك قبل نهاية الحد الأدنى للمدة إلى جانب أي رسوم مستحقة مطبقة.

بناءً على طبيعة عقدك مع شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، قد يحق لك الحصول على فترة إلغاء للخدمة بدون غرامة من حين لآخر عند توقيع عقدك معنا وفي حال استيفاء شروط معينة. يرجى الاتصال بنا إذا كنت ترغب في الاستفسار عن مدى إمكانية تطبيق فترة إلغاء الخدمة بدون غرامة فيما يتعلق بخدماتك.

في حال إلغاء جميع خدماتك معنا من جانبك، سنغلق حسابك وتصبح جميع الرسوم المستحقة واجبة السداد فورًا.

في حال كنت من عملاء فيرجن موبايل، لا توجد رسوم إلغاء الخدمة وبممكنك تغيير رأبك وإلغاء الخدمات في أي وقت ويعتمد استرداد لأموالك أم لا على وقت إلغاء الخدمات. في حال إلغاء الخدمات من جانبك خلال ثلاثة أيام من تاريخ بدء الخدمة، سندر المبلغ الذي دفعته نظير الخدمات مطروحًا منه رسوم استخدامك للخدمات وذلك اعتبارًا من تاريخ بدء الخدمات وحتى الإلغاء؛ وفي حال إلغاء الخدمات من جانبك بعد ثلاثة أيام من تاريخ بدء الخدمة، فلن يحق لك استرداد أي أموال.

يمكنك الاطلاع على معلومات محددة بشأن كيفية إلغاء الخدمات والرسوم المعمول بها في حال الإلغاء (إن وجدت) في نموذج الطلب أو في الشروط والأحكام الخاصة بالمنتج والتي يمكن العثور عليها على:

- الموقع الإلكتروني لدو (**www.du.ae/terms-and-conditions**).
- الموقع الإلكتروني لفيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة (**https://www.virginmobile.ae/legal**).

بعد إلغاء خدماتك، يمكنك إلغاء أي تدابير سداد تم إعدادها مع أطراف أخرى مثل البنك الذي تتعامل معه.

8. تعليق واستعادة الخدمات من جانب شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

نحفظ بالحق في تعليق أو إلغاء خدماتك ومنع أي من أجهزتك من استخدام الشبكة وفقًا للشروط والأحكام العامة لدينا دون إخطارك.

تشمل الظروف التي قد تدفعنا إلى تعليق الخدمات أو إلغائها، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- اشتراكك في أي أنشطة محظورة بموجب سياسة الاستخدام المقبول للخدمات. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة (**https://www.du.ae/service-policy**).
- عدم امتلاكك للشروط والأحكام المتعلقة بالمنتج المحدد الذي وقعت اتفاقية بشأنه مع شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.
- تنفيذ أي أنشطة غير عادية أو احتيالية على الحساب.

- أن يُطلب منا القيام بذلك من جانب أي حكومات أو هيئات تنظيمية أو خدمات طوارئ أو أي جهات مختصة أخرى.
- أن نُصبح معسراً أو مفلساً.

في حال إلغاء خدماتك بسبب هذه الظروف، فلن تتمكن من تقديم طلب لاسترداد أي رصيد إيجابي في محفظتك المدفوعة مسبقاً أو المطالبة بالحصول على تعويض.

يمكننا أيضاً تعليق الخدمات أو إلغائها في حال عدم سدادك للرسوم المستحقة لنا بحلول تاريخ الاستحقاق المذكور في الفاتورة؛ وفي هذه الحالة، يجوز لنا القيام بأي مما يلي:

- أ) فرض رسوم على التأخر في السداد.
 - ب) تعليق خدماتك وأجهزتك أو إلغاؤها أو حظرها.
 - ج) حجز أي مبالغ تدین بها لك.
 - د) تعيين وكالة تحصيل الديون لتحصيل أي مبالغ غير مسددة.
- في حال تعليق خدماتك أو قطعها من جانبنا، فستظل مسؤولاً عن جميع الرسوم المعمول بها خلال فترة التعليق وقد يتم خصم أي مبالغ ضمان أو رصيد إيجابي في محفظتك المدفوعة مسبقاً والتي تم استلامها منك فيما يتعلق بتقديم الخدمات وذلك نظير الرسوم المستحقة. في حال تعليق حسابك بسبب عدم سدادك لفاتورتك في الوقت المحدد، يمكنك زيارة أو الاتصال بمكتب المبيعات أو خدمة العملاء لدينا لسداد المبلغ المستحق واستئناف خدماتك؛ وفي حال تم تعليق حسابك، فلا يزال بإمكانك الاتصال بخدمة العملاء وخدمات الطوارئ.

9. عقد المشترك

يتكون عقد المشترك الخاص بك معنا من نموذج الطلب الموقع من جانبك (سواء ورقياً أو رقمياً) لأي من خدماتنا إلى جانب الشروط والأحكام العامة التي تقيدها عند طلب الخدمات.

يمكنك العثور على تفاصيل الخدمات الخاصة بك في نموذج الطلب وفي كتيبات الخدمة وعلى صفحة النظام ذو الصلة الخاص بمنتجاتك أو خدماتك على الموقع الإلكتروني (www.du.ae) والموقع الإلكتروني (www.virginmobile.ae).

بموجب التوقيع على نموذج الطلب، فإنك تبرم اتفاقية معنا وتكون خاضعة للشروط والأحكام العامة لدينا إلى جانب الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات. يمكنك العثور على الشروط والأحكام العامة لدينا على:

- الموقع الإلكتروني لحدو (www.du.ae/terms-and-conditions).
- الموقع الإلكتروني لفيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة (<https://www.virginmobile.ae/legal>).

يمكن الاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بخدمتنا في نموذج الطلب.

سنقوم بتزويدك بالخدمات التي طلبتها وفقاً للمنصوص عليه في نموذج الطلب الخاص بك.

في حال رغبتك بإضافة أو إلغاء أي خدمة من خدماتك، يمكنك التواصل معنا عبر إحدى الطرق المتاحة لك:

- لشركة دو، يُرجى الاطلاع على الملحق 1 (خدمات دو) (1) كيفية الاتصال بنا.
- لشركة فيرجن موبايل، يُرجى الاطلاع على الملحق 2 (خدمات فيرجن موبايل) (2) كيفية الاتصال بنا.

قد نقوم بإجراء تغييرات على الخدمات والأسعار والشروط والأحكام العامة؛ في حال كان التغيير عبارة عن زيادة في الأسعار أو كان له نفس تأثير زيادة الأسعار، سنرسل لك إخطاراً بالتغيير قبل 28 يوماً على الأقل. وخلال فترة الإشعار البالغة 28 يوماً، يحق لك إلغاء الخدمة دون الحاجة إلى سداد أي رسوم إلغاء مிகر.

10. التعامل مع الشكاوى

يمكنك تقديم أي شكوى إلينا بشأن أي جانب من جوانب علاقتك معنا وذلك من خلال الاتصال بخدمة العملاء لدينا على:

- لشركة دو، يُرجى الاطلاع على الملحق 1 (خدمات دو) (1) كيفية الاتصال بنا.
- لشركة فيرجن موبايل، يُرجى الاطلاع على الملحق 2 (خدمات فيرجن موبايل) (2) كيفية الاتصال بنا.

سنتعامل مع الشكاوى بطريقة عادلة وشفافة وفي الوقت المناسب.

سنرسل تأكيداً باستلام شكواك فوراً وذلك في حال تقديم شكواك عبر الهاتف أو الزيارة الشخصية؛ وفي غضون يوم عمل واحد (1 يوم عمل) في حالة إرسال شكواك إلينا خطياً ونؤكد باستلام شكواك من خلال إعطائك رقماً مرجعياً يمكنك استخدامه للتعرف على المستجدات بشأن شكواك.

سنحاول حل شكواك عند أول اتصال بنا من جانبك.

في حال لم تتمكن من حل شكواك فوراً، فسنحاول حلها في أقرب وقت ممكن وذلك خلال 20 يوم عمل من تاريخ شكواك؛ وفي حال كان حل شكواك سيستغرق وقتاً أطول من ذلك، سنبقى على علم بالتقدم المحرز وتاريخ الانتهاء المتوقع وسنخطرك بنتيجة شكواك وسنقدم لك أي تعويضات، حسب متقضي الحال.

سنحتفظ بسجل لشكواك لمدة عامين على الأقل بعد التعامل معها.

سنسعى جاهدين لإدارة توقعاتك بشكل معقول وواقعي ويتضمن ذلك الفحص الدقيق لكل شكوى تقدمها والحل الذي يمكننا تقديمه لك على هذا الأساس.

11. نظام تعويضات المشتركين

بينما نسعى جاهدين لتقديم خدمات رفيعة المستوى تتمتع بالموثوقية، إلا أنه في بعض الأحيان لن يمكننا تلبية توقعاتك وتكون حينها مستحقاً للحصول على تعويض.

للمساعدة في الحفاظ على تقديم خدمات رفيعة المستوى، تجري الصيانة دورياً على شبكتنا؛ وفي حال إن كنا بحاجة إلى قطع الخدمات لتغراض الصيانة، فسنسعى لإبلاغك مسبقاً، إن كان ذلك ممكناً.

في حال انقطاع الخدمات غير المحتمل، سنبدل قصارى جهودنا لاستعادة الخدمات في أقرب وقت ممكن؛ وفي حال استغرقنا أكثر من 12 ساعة لاستعادة الخدمات، فقد تكون مؤهلاً للحصول على تعويضات. إذا واجهت انقطاعاً في الخدمة لمدة 12 ساعة أو أكثر ولم نبلغك مسبقاً، يُرجى الاتصال بنا لتقديم طلب التعويض.

وبالمثل، نهدف إلى تفعيل أي خدمات جديدة ضمن الأطر الزمنية المعلنة؛ وفي حال تجاوزنا الإطار الزمني المحدد وحصلنا رسوم التفعيل منك، فقد تكون مؤهلاً لاسترداد رسوم التفعيل بشكل جزئي أو كلي.

إذا كان التفعيل المتأخر أو انقطاع الخدمات بسبب مشكلات خارجة عن نطاق سيطرتنا (مثل أحداث القضا، والقر أو الحروب أو انقطاع الكابلات أو مشكلات البناء أو مشكلات مع شركاء التجوال أو ما إلى ذلك)، فلن تكون مؤهلاً للحصول على أي تعويضات بكل أسف.

لمزيد من التفاصيل حول حقك في الحصول على تعويضات في حال انقطاع الخدمات أو التفعيل المتأخر:

- يُرجى زيارة الرابط التالي **‘التعويض عن التأخير في تفعيل الخدمة و انقطاعها‘** في حال كنت أحد عملاء دو.
- يُرجى زيارة الرابط التالي (<https://www.virginmobile.ae/help/am-i-eligible-for-compensation-during-a-service-outage>) في حال كنت من عملاء فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة.

12. خيارات المعلومات المدرجة في الدليل

سنعرض عليك خيار وضع معلومات الدليل الخاصة بك في دليل الهاتف وإتاحتها من خلال خدمة استعلامات الدليل لدينا وتحتوي معلومات الدليل على ما يلي بحد أدنى:

- الاسم.
- الموقع (صندوق البريد والمدينة).
- رقم هاتف.

لن ندرج رقمك إلا بعد الحصول على موافقتك الصريحة المسبقة.

فيما يتعلق بالاستفسارات العامة المتعلقة بالمعلومات المدرجة في الدليل الخاصة بك أو لتغيير بياناتك الشخصية أو حذفها من خدمة الاستفسارات من الدليل الخاصة بنا، يُمكنك الاتصال بخدمة العملاء لدينا باستخدام معلومات الاتصال الواردة في الملحق 1 (خدمات دو) – (1) كيف يمكنك الاتصال بنا والملحق 2 – خدمات فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة – (1) كيف يمكنك الاتصال بنا.

13. رد الأموال ومبالغ تأمين المشترك

قد يتطلب الاشتراك في خدمات أو منتجات معينة سداد مبلغ تأمين؛ وفي حال طلبك لخدمات أو منتجات، سنخبرك إن كان مطلوباً منك أن تُسدد لنا مبلغ تأمين قابل للاسترداد.

يجوز لنا استخدام مبلغ التأمين في حال إهلاكك بالتزاماتك، بما في ذلك في حال إهلاكك في سداد المبلغ المستحق وتعليقنا لحسابك أو، عند إلغاء الخدمة، في حال عدم إعادتك للأجهزة التي قدمناهما إليك فيما يتعلق بالخدمات.

في حال قررت إلغاء خدماتك، سنرد بشكل عام أي رسوم أو مبالغ تأمين مسددة مقدماً بعد التأكد من تسويتك لجميع المبالغ المستحقة لنا بالكامل.

في حال كنت أحد عملاء دو وقررت إلغاء خط السداد المسبق الخاص بك أو التحويل من خط السداد المسبق إلى خطة أسعار مختلفة، يمكنك طلب استرداد أي رصيد إيجابي متبقي في المحفظة قد يكون لديك ويمكن العثور على مزيد من التفاصيل في **سياسة استرداد المبالغ المسددة مسبقاً (الافراد) وسياسة استرداد الأموال المسددة مسبقاً (المؤسسات)**.

في حال كنت أحد عملاء فيرجن موبايل وقررت إلغاء خط السداد المسبق الخاص بك، فيمكنك طلب استرداد أي رصيد إيجابي متبقي لديك في المحفظة ويمكنك العثور على تفاصيل بخصوص المبالغ المستردة من خلال زيارة الرابط التالي **‘كيف يمكنني استرداد الرصيد في محفظتي مسبقة الدفع‘**.

