



اتفاقية خدمات المستهلك

(أغسطس 2024)

اتفاقية خدمات المستهلك (اغسطس 2024)

شكراً لاختياركم دو. تنص هذه الاتفاقية على معلومات مهمة بشأن الخدمات التي سنقدمها لك وتنص بالتفصيل أذناه على الشروط والأحكام، إلا أنه يتعين عليك زيارة موقعنا الإلكتروني للاطلاع على الشروط والأحكام الإضافية (بما في ذلك تلك المتعلقة بالتسعير) والتي من المحتمل أن يكون معمولاً بها بشأن الخدمات أو الباقات أو العروض أو العروض الترويجية. يمكنك الاطلاع على هذه الاتفاقية موقعنا الإلكتروني أو طلب نسخة من متجر دو أو من مركز خدمة العملاء. من المهم أن تقرأ وتستوعب الشروط والأحكام بشكل كامل قبل الموافقة على استخدام خدماتنا لأنها تتضمن بعض المعلومات المهمة، بما في ذلك ما يلي:

- مدة الاتفاقية بيننا وبينك.
- إن كان يتعين عليك سداد المدفوعات أم لا في حال رغبتك في إنهاء اتفاقيتك مبكراً أو قبل انتهاء الحد الأدنى للمدة؛ وإن كان الأمر كذلك، كيف سنتمكن من احتساب هذا المبلغ.
- كيف يمكننا زيادة الرسوم الخاصة بك.
- ما الذي نتوقعه منا كمقدمين لخدمات الخاصة بك.
- ما الذي نتوقعه منك.
- كيفية استخدام معلوماتك.

تحديث (يونيو 2020) - ملخص التغييرات الرئيسية:

توضيحات بشأن كيف نحافظ على الخدمات في شبكتنا.

- كيف يمكنك أن تتوقع منا أن نحفظ بأي مبالغ تأمين أو مدفوعات مسبقة التي قد تكون سددها لنا في حال طيبيها بشأن أي خدمات وكيف سنردها إليك عند انتهاء اتفاقيتك.
- التوضيحات الإضافية في حال قررت استخدام خيار "السداد التلقائي" الملائم لسداد قوياترك.
- إزالة أي شروط وأحكام قديمة تتعلق بالخدمات التي لم نعد نقدمها.
- في حال طلبك لإحدى خدمات النطاق العريض، المعلومات عن السرعة التي يمكنك توقعها من هذه الخدمة.

اتفاقية خدمات المستهلك الخاصة بك بالكامل

1- المصطلحات التي نستخدمها في هذه الاتفاقية

نستخدم المصطلحات التالية في هذه الاتفاقية؛ وفي حال استخدامها، يتم كتابتها بالخط العريض.

أنت أو الخاص بك: الشخص الوارد اسمه كعميل في نموذج الطلب.

نحن أو الخاصة بنا: شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (ش.م.ع) أو "دو".

سياسة الاستخدام المقبول للخدمة: سياسة دو المنظمة لاستخدامك للخدمات والمتاحة على الرابط التالي (www.du.ae/en/legal/Acceptable-Use-of-Service-Policy).

الاتفاقية: هذه الاتفاقية التي تتكون من الوثائق التالية:

أ- الشروط والأحكام العامة المنصوص عليها في البنود من 1 إلى 20 من هذه الاتفاقية.

ب- كل ملحق من ملحق الخدمة.

ج- نموذج الطلب.

نموذج الطلب: النماذج أو الوثائق الأخرى أو الوسائط الرقمية بالموقع الإلكتروني والتي تم التوقيع أو الموافقة عليها أو ملئها من جانبك للحصول على الخدمات الخاصة بنا وذلك من خلال أي قناة من قنوات المبيعات الخاصة بنا.

القوانين واللوائح المعمول بها تعني جميع القوانين واللوائح المعمول بها على الخدمات المقدمة والتي تحكمها الشروط والأحكام الواردة أدناه، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن لوائح التسويق عبر الهاتف، وسياسة المكالمات المكالمات الغير مرغوب فيها الخاصة بـ TDRA، كما هو مرفق في الملحق 1.

الرسوم: أي رسوم مستحقة السداد بموجب هذه الاتفاقية.

الظروف الخارجة عن نطاق سيطرتنا: الظروف التي ال يمكننا السيطرة عليها مثل الكوارث الطبيعية أو الانتفاضات ضد السلطات أو الحكومات أو الاضطرابات المدنية أو الحروب أو العمليات العسكرية أو حالات الطوارئ الوطنية أو المحلية أو تلف الأبحاث أو الأعمال الإرهابية أو النزاعات أو الإجراءات الصناعية، بما في ذلك إلغالق أو الإضرابات الجزئية أو الكلية أو الاضطرابات الأخرى في القوى العاملة الخاصة بنا أو الأوبئة أو وسائل النقل أو التوريدات التي يتم حظرها أو الزلازل أو الحرائق أو العواصف أو الصواعق أو الانفجارات أو الفيضانات أو الأضرار الناجمة عن المياه أو الهبوط الأرضي أو الظروف الجوية القاسية أو إمدادات الغاز أو الكهرباء التي تكون غير متاحة أو المقيدة أو أي إجراءات (بما في ذلك أي مشغل لخدمات الاتصالات) يتم اتخاذها من جانب أي أشخاص آخرين أو ال يتم اتخاذها من جانبهم في حال عدم كوننا مسؤولين أو كونك مسؤولاً عن هؤلاء الأشخاص أو الإجراءات التي تتخذها أي جهات تنظيمية أو حكومية أو لم يتم اتخاذها من جانبها أو القيود التي تم فرضها من جانبها أو الإجراءات الضرورية للوفاء بالالتزامات القانونية أو أي ظروف أخرى خارجة عن نطاق سيطرتنا أو سيطرتك.

مدونة قواعد الممارسات: مدونة قواعد الممارسة الخاصة بنا والمتاحة على الرابط التالي (www.du.ae/terms-and-conditions).

المحتوى: أي مواد يتم تخزينها ونقلها رقمياً، بما في ذلك النصوص أو الصور أو الصوت أو الفيديو أو الألعاب أو الرسومات أو البرامج أو الخدمات التي تتضمن أيًا من هذه.

خدمة العملاء: إحدى قنوات خدمة العملاء لدينا؛ ويتضمن الرابط التالي المزيد من التفاصيل (www.du.ae/personal/helpandsupport/contact-us).

خفض الدرجة: أي تخفيض في السعة أو النطاق أو مستوى الخدمة الخاص بك.

معدات دو: المعدات التي نقدمها لك لاستخدامها فيما يتعلق بخدمتك ولكنها تظل ملكاً لنا.

رسوم الإلغاء المبكر: الرسوم التي يتعين عليك سدادها في حال إلغالك للخدمة مبكراً.

المعدات: المعدات التي نقدمها للعميل كجزء من الخدمات.

سياسة الاستخدام العادل: سياسة دو المنظمة لاستخدام العميل للخدمات والمتوفرة عبر الرابط التالي (https://www.du.ae/legal/broadband-fair-usage-policy).

المغرف: رقم الهاتف أو اسم النطاق أو عنوان البريد الإلكتروني أو ما شابه.

الحد الأدنى للمدة: الحد الأدنى للمدة (وذلك وفقاً للمنصوص عليه في نموذج الطلب) التي وافقت على البقاء معنا فيها بشأن الخدمات.

الرسوم الشهرية المتكررة: الرسوم التي تُسدها لنا شهرياً نظير الخدمات.

الشبكة: شبكة الاتصالات التي نديرها.

المستخدمون الآخرون: أي مستخدمين آخرين مسجلين تحت حساب العميل.

المعلومات الشخصية: أي معلومات شخصية تتعلق بك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر اسمك وعنوانك بيانات الحساب البنكي الخاص بك وبيانات هويتك (جواز السفر أو بطاقة الهوية الإماراتية) بيانات بطاقة الائتمان الخاصة بك وتفاصيل استخدام الخدمات وسجلات المكالمات وسجلات الرسائل الخاصة بك وحالة حسابك وسجل السداد والتصنيف الائتماني الخاصة بك وأي معلومات نصل عليها نتيجة لاستخدام العميل للخدمات.

الخدمة أو الخدمات: أي خدمات نقدمها للعميل وذلك وفقاً للمنصوص عليه في نموذج الطلب والمنصوص عليها بالتفصيل في ملحق الخدمة.

المكالمات الغير مرغوب فيها: تعني أنواعاً محددة من مكالمات الاتصالات غير المرغوب فيها، بما في ذلك مكالمات التسويق عبر الهاتف والمكالمات الضارة.

ملحق الخدمة: أي ملحق ينص على الشروط والأحكام الخاصة لأي خدمة نقدمها لك.

باقة الأسعار: باقة (أو باقات) الأسعار التي يمكنك الاطلاع عليها من خلال موقعنا الإلكتروني والتي تنص على أسعار خدماتنا.

الهيئة: هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

المكالمات التسويقية: تعني أي مكالمات تسويق عبر الهاتف يتم إجراؤها للعميل لغراض الترويج للخدمات أو المنتجات أو العروض الترويجية، وما إلى ذلك.

الإمارات العربية المتحدة: دولة الإمارات العربية المتحدة.

حركة المرور المصرح بها: تدفق أو حجم المكالمات لأي خدمة نعتقد أنها ليست ما نتوقعه بشكل معقول من شخص يستخدم شبكتنا بحسن نية أو لا تتوافق مع سجل مكالماتك السابق (في أي شهر معين) معنا.

رسوم الاستخدام: الرسوم التي تسري على الخدمة بناءً على الاستخدام (على سبيل المثال، رسوم المكالمات أو رسوم البيانات).

ضريبة القيمة المضافة: ضريبة القيمة المضافة أو أي ضرائب مماثلة يتم فرضها من حين لآخر.

موقعنا الإلكتروني: www.du.ae

2- إلى أي مدى ستستمر الاتفاقية الخاصة بك

1-2 **تاريخ البدء:** تسري هذه الاتفاقية في التاريخ الذي تم التوقيع عليها أو الموافقة عليها أو تعبئة نموذج الطلب فيه.

2-2 **المدة:** في حال عدم إنهاء هذه الاتفاقية من جانبنا أو جانبك قبل، ستستمر هذه الاتفاقية حينها لمدة الحد الأدنى. بمجرد انقضاء مدة الحد الأدنى، ستستمر هذه الاتفاقية حتى يتم إنهاؤها إما من جانبك أو من جانبنا من خلال إرسال أيًا منا إخطار خطي مدته 30 يوماً لآخر.

3- كيفية طلب الخدمة

1-3 **الطلب الخدمة:** لطلب الخدمة، يتعين عليك تعبئة نموذج الطلب؛ ويتعين أن تكون التفاصيل التي ستسدها في نموذج الطلب صحيحة.

2-3 **القبول:** قد يتم الموافقة على نموذج الطلب الخاص بك من جانبنا أو نرفضه أو نطلب منك توفير المزيد من المعلومات؛ وسيتم الموافقة على نموذج الطلب الخاص بك في حال تفعيلنا للخدمة التي تقدمت بطلب للحصول عليها.

3-3 **الإلغاء دون غرامات:** في حال إبرامك لعقد خدمة معنا بمدة محددة أو الحد الأدنى من المدة وكان العقد ينص على رسوم للخروج وقد تم إخفاء المعلومات عنه بشكل متعمد لإبرام عقد الخدمة، يجوز لك إلغاء العقد دون سداد رسوم وستظل رسوم الاستخدام معمولاً بها.

في حال كان العقد يتعلق بالخدمة فقط (أي لم يتم توفير أجهزة)، يتعين على العميل التواصل بالشركة خلال 3 أيام ميلادية من تفعيل الخدمة وطلب الإلغاء

دون غرامة.

في حال كان العقد ينص على توفير الأجهزة إلى جانب الخدمة وتم سداد تكاليف الأجهزة على أقساط طوال مدة العقد (على سبيل المثال، الهواتف المتحركة)، يتعين عليك سداد أي مبلغ مستحق السداد بشأن تلك الأجهزة عند طلب الإلغاء دون غرامات.

في حال نص العقد على توفير خدمة إلى جانب الأجهزة الأساسية التي تقدمها الشركة (مثل جهاز توجيه الإنترنت اللاسلكي وجهاز الاستقبال وأجهزة الهواتف الثابتة وما إلى ذلك)، يتعين على العميل التواصل مع الشركة في غضون 7 أيام ميلادية (بالنسبة للفقود التي تكون مدتها سنة واحدة) أو خلال 14 يومًا ميلاديًا (بالنسبة للفقود التي تكون مدتها سنتين) بشأن تفعيل الخدمة وطلب الإلغاء دون غرامات.

يتعين على العميل إرجاع جميع الأجهزة الأساسية التي قدمتها الشركة في نفس الوقت الذي يتم فيه طلب الإلغاء دون غرامات وإعادتها في الحالة كما "الجديدة" إلى جانب جميع الأجهزة والملحقات والوثائق وذلك في العبرة الأصلية وفي حالتها الأصلية ودون تلف وتعمل بشكل كامل.

4-3 **توضيحات التفعيل المتأخر:** تكون مؤهلاً للحصول على تعويضات في حال تفعيلنا لخدمتك بعد 1 يوم أو أكثر اعتباراً من تاريخ التنشيط المقدم من الشركة وبعد تحصيلنا لرسوم التفعيل وكان التأخير لأسباب مشاكل تقع بالكامل تحت سيطرة الشركة.

4- الخدمات التي نقدمها لك

1-4 **الخدمات:** سنقدم جميع الخدمات بالمهارة والعناية المعقولة، إلا أننا لا نضمن تقديم خدمة خالية من العيوب أو دون تعطل نظراً لطبيعة التكنولوجيا اللازمة لتقديم الخدمة لك أو لأسباب خارجة عن نطاق سيطرتنا.

2-4 **تأمين الاتصالات الخاصة بك:** سنبدل كل ما في وسعنا بشكل معقول لضمان تأمين الاتصالات الخاصة بك؛ إلا أنه لا يمكننا ضمان تأمين اتصالاتك بشكل كامل لأسباب خارجة عن نطاق سيطرتنا.

3-4 **المسؤوليات الخاصة بك:** لن نتحمل أي مسؤوليات عن أي تأخير أو تعطيل في الخدمات في حال عدم التزامك بهذه الاتفاقية.

4-4 **الدخول إلى منزلك بشأن الخدمات المنزلية:** يتعين عليك منحنا إمكانية الدخول إلى منزلك عند طلب ذلك لكي نتمكن من توفير الخدمات المنزلية وتركيبها وتوحيدها لك.

5-4 توفير المعلومات والوثائق:

أ) المعلومات الخاصة بك: قد نطلب منك أو نطلب أي جهة حكومية منك الحصول على بعض المعلومات لكي نتمكن من تقديم الخدمات؛ ويتعين على العميل تقديم جميع المعلومات والمستندات (بما في ذلك الهوية والفواتير) التي نطلبها منك.

ب) تغيير البيانات الشخصية: يتعين عليك تحديث البيانات الشخصية الخاصة بك وإخطاراً فوراً في حال وجود تغييرات عليها؛ وفي حال عدم تحديثك لبياناتك الشخصية (بما في ذلك تاريخ انتهاء جواز السفر) قد نضطر لإنهاء خدمتك.

6-4 **أرقام الهاتف والمعرفات الفريدة:** في حال تزويدك بالخدمة من جانبنا، من المحتمل أن نزودك بالخدمات وأن نزودك بطريقة استخدام المعرف. يتعين عليك الالتزام بمتطلبات أي جهة تنظيمية تقدم هذه المعرفات؛ وتكون هذه المعرفات غير مملوكة لك ويجوز لنا استردادها منك في حال طلبت أي جهة تنظيمية ذلك. وفي حال طلبت منا إزالة أو شطب المعرف من حسابك، سيسمح لنا استخدام هذا المعرف لعميل آخر وذلك وفقاً للقوانين واللوائح ذات الصلة.

5- الانتقال من مقدم خدمة آخر إلينا

1-5 الحفاظ على رقمك أو الخدمات الخاصة بك: في حال سمح لك مقدم الخدمة السابق (مقدم الخدمة السابق) الخاص بك بما يلي:

أ) نقل الخدمة المنزلية.

ب) نقل رقم هاتفك الحالي إلينا، تظل مسؤولاً عن جميع الرسوم المستحقة السداد إلى مقدم الخدمة السابق نظير الخدمات التي قدمها لك.

2-5 عدم السداد لمقدم الخدمة السابق: في حال عدم سدادك لأي رسوم مستحقة السداد لمزود الخدمة السابق الخاص بك، يجوز لنا تعليق أو إنهاء الخدمات.

6- استخدامك للخدمة والمعدات

1-6 **الالتزام بهذه الاتفاقية:** يتعين عليك الالتزام بالشروط والأحكام المنصوص عليها في هذه الاتفاقية والقوانين واللوائح المعمول بها وأي تعليمات أخرى معقولة قد نخبرك بها عند استخدامك للخدمات أو المعدات.

2-6 **القيود المفروضة على استخدامك للخدمات والمعدات:** يتعين عليك التأكد من عدم استخدام الخدمات أو المعدات:

أ) بطريقة تخالف سياسة الاستخدام المقبول لسياسة الاستخدام المقبول للخدمات وسياسة الاستخدام العادل الخاصة بنا (وقد يتعين عليك سداد رسوم في حال عدم الامتثال لهذا الشرط).

ب) إرسال أو توزيع مواد غير قانونية أو مسيئة.

ج) توزيع أي مواد تتضمن برمجيات ضارة أو أي برامج أخرى تتسبب في إحداث أعطال أو أضرار.

د) بأي شكل من الأشكال يترتب عليه إضعاف أو الإضرار بالشبكة أو قدرتنا على تقديم الخدمات.

هـ) بطريقة تستخدم الأساليب الآلية لإجراء مكالمات باستخدام الشبكة.

و) بطريقة يترتب عليها جعل الوصول إلى الحساب الآلي بشكل دائم كخادم.

ز) لعدد الاتصالات حيث يتلقى المتصل المدفوعات من أطراف بناءً على المكالمات أو مدة الاتصال (على سبيل المثال، الاتصال بالخطوط الساخنة

الإعلانية).

ح) لغرض التبادل التلي للبيانات من جهاز إلى جهاز.

ط) بطريقة احتيالية أو غير قانونية أو بطريقة لا تتوافق مع هذه الاتفاقية.

3-6 **عدم جواز إعادة البيع:** لا يجوز لك إعادة بيع أو توزيع أو توفير الخدمات أو المعدات لأي أشخاص آخرين.

4-6 **الوصول إلى الإنترنت:** تكون مسؤولاً عن سداد جميع الرسوم في استخدامك للخدمة للوصول إلى الإنترنت أو شبكات البيانات الأخرى أو المواقع الإلكترونية أو المحتوى؛ ولن نتحمل مسؤولية أي محتوى يمكنك الوصول إليه أثناء استخدام الخدمات أو عن كيفية استخدامك للخدمات.

5-6 **مسؤوليات المستخدمين الآخرين:** تتحمل المسؤولية في حال سماحك للمستخدمين الآخرين باستخدام المعدات والخدمات التي نقدمها لك بموجب هذه الاتفاقية (بما في ذلك السداد نظير الخدمات التي يستخدمونها).

6-6 الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها

أ- لا يجوز لك استخدام أو التسبب في استخدام شبكتنا وخدماتنا من أجل: بدء أو إجراء أو تسهيل إجراء مكالمات إقحامية.

ب- لا يجوز لك بدء أو التسبب في بدء أو السماح لأي شخص ببدء مكالمات إقحامية لأي شخص يستخدم خدماتك. قد يؤدي ذلك لاضلال بشروط هذا البند و/أو هذه الاتفاقية إلى انقطاع خدمات الاتصالات الخاصة بك، دون الحق في الحصول على أي تعويض، وقد يتم إبلاغ ذلك إلى الجهات الحكومية المعنية لاتخاذ مزيد من الإجراءات والتحقيق الجنائي.

ت- إذا تلقينا شكوى واحدة (1) بشأن مكالمة غير مرغوب فيها ضد رقمك، فسيتم اتخاذ الإجراءات التالية:

ث- سيتم إصدار تحذير، وسيتم تخصيص نقطة سوداء واحدة (1) لخطك لكل شكوى بشأن مكالمة غير مرغوب فيها.

ج- إذا تراكمت لديك أربع (4) شكوى من المكالمات المكالمات الغير مرغوب فيها، فسيتم إصدار تحذير نهائي.

ح- إذا تم تلقي أي شكوى أخرى حول مكالمات غير مرغوب فيها بعد التحذير النهائي، فسنقوم على الفور بتعليق جميع خدماتك، ولن يحق لك استرداد أي أموال أو تعويض.

خ- قد يتم تطبيق إجراءات إدارية أخرى بموجب قوانين وأنظمة دولة الإمارات العربية المتحدة.

7- التغييرات في خدماتك

1-7 **في حال كنت ترغب في تغيير خدماتك،** يمكنك أن تطلب منا إجراء التغييرات على خدمتك (والتي لا تتضمن تعليقها أو إلغائها) في أي وقت وذلك من خلال إرسال إخطار خطي إلينا قبل 30 يومًا. وفي حال موافقتنا، سننفذ هذا التغيير. في حال كان التغيير الذي تطلبه هو خفض الدرجة، يتعين عليك سداد رسوم الإلغاء المبكر. في حال أن التغيير لا يتضمن تخفيض الدرجة، يتعين عليك سداد أي رسوم مستحقة لإجراء التغييرات وسنخبرك بالرسوم في حال كان معمولاً بها.

2-7 **في حال رغبتنا في تغيير خدماتك:** يجوز لنا أحياناً إجراء تغييرات على خدماتك أو معداتك وسنضمن دائماً أن هذه التغييرات لن تؤثر بشكل كبير على استخدامك للخدمات أو المعدات.

8- الأعطال في شبكتنا

1-8 **سنقدم الخدمات بالمهارة والرعاية المعقولة،** إلا أن الخدمات لن تكون خالية من الأعطال؛ وثمة العديد من الأسباب التي قد تجعلك تعاني من وجود مشاكل في الخدمات، بما في ذلك أي صيانة مخططة لشبكتنا وانقطاع غير مخطط له وما إلى ذلك.

2-8 **الإبلاغ عن الأعطال:** للإبلاغ عن الأعطال، يُرجى الاتصال بخدمة العملاء المتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع.

3-8 **التعويضات عن الأعطال:** في ظروف معينة، باستثناء تلك التي تكون خارجة عن نطاق سيطرتنا، قد تكون مؤهلاً للحصول على تعويضات في حال تعطل الخدمة لديك لمدة تتجاوز 12 ساعة.

9- المعدات

1-9 **تسليم المعدات:** في حال احتياجنا لتزويدك بمعدات لتوفير الخدمات، سنقوم بتسليمها إلى العنوان الذي حددته في نموذج الطلب.

2-9 **معدات دو:** من المحتمل توفر لك بعض البنود الأخرى من المعدات لاستخدامها فيما يتعلق بالخدمات الخاصة بك (معدات دو)؛ وستظل هذه المعدات ملكاً لنا ولا يجوز إعادة بيعها أو توزيعها. ما لم نخبرك بغير ذلك، يتعين عليك إعادة معدات دو إلينا عند انتهاء الخدمات. في حال عدم التزام بذلك، فقد نقوم بتحويل رسوم منك وتكون مسؤولاً عن أي أضرار أو تلف أو سرقة لمعدات دو، ما لم يكن ذلك بسببنا.

3-9 **من يملك المعدات:** ستظل أي معدات نبيعها لك ملكاً لنا حتى السداد بالكامل من جانبك.

4-9 **المسؤولية:** تكون مسؤولاً عن حماية أي من معدات دو أو أي معدات، بما في ذلك حمايتها ضد التلف والفقد والسرقة.

5-9 **استخدام معدات دو:** ما لم تتفق على غير ذلك، فيما يتعلق بمعدات دو الموجودة في منزلك، يتعين عليك:

أ) السماح لنا بالدخول إلى منزلك حتى يتمكن موظفونا أو مقاولونا من صيانتها أو تغييرها أو إصلاحها أو استبدالها.

ب) استخدامها وفقاً للتعليمات الصادرة لك.

ج) عدم التدخل فيها أو تغييرها أو العبث بها أو السماح لأي شخص آخر بفعل ذلك.

د) عدم اتخاذ أي إجراءات يترتب عليها إتلافها أو التأثير على طريقة عملها.

6-9 **استبدال المعدات أو معدات دو:** في حال احتياج معدات دو إلى الاستبدال بسبب أي إخطاء ليست من جانبك وكان ذلك خلال فترة الضمان، لن نفرض رسوماً على الاستبدال؛ وفي حال كانت المعدات خارج فترة الضمان، فقد تضطر إلى سداد رسوم.

10- تعليق أو إلغاء خدماتك أو إلغاء تفعيل حسابك

10-1 **التعليق والإلغاء:** في حال تطبيق أي مما يلي، يجوز لنا تعليق أو إلغاء خدماتك ومنع أي جهاز من أجهزتك من استخدام الشبكة؛ وفي حال فعلنا ذلك، فلن نرسل لك أي إخطارات.

أ) عدم الالتزام بهذه الاتفاقية من جانبك.

ب) صدرت التعليمات إلينا بفعل ذلك من جانب أي جهات حكومية أو يتعين علينا فعل ذلك بموجب القوانين.

ج) اعتقادنا بأنك تستخدم الخدمات أو المعدات بطريقة غير مسموح بها بموجب هذه الاتفاقية.

د) اشتبهنا في وجود أنشطة احتيالية غير قانونية بشأن الخدمات أو الشريحة أو المعدات الخاصة بك أو اشتباهنا بوجود حركة غير مصرح بها.

هـ) تم إخبارك من جانبنا بأنك فقدت معداتك أو تمت سرقتها.

و) أصبحت مفلساً أو معسراً أو خضعت لإجراءات التصفية.

ز) نعتقد أنك تفعل شيئاً قد يتسبب في إتلاف شبكتنا أو الخدمات التي نقدمها للمستخدمين الآخرين.

ح) كان ذلك ضرورياً حتى نتمكن من الحفاظ على شبكتنا وإجراء تغييرات عليها واختبارها أو في حال وجود أعطال فنية في الشبكة.

10-2 **إنهاء الخدمة:** في حال كنا غير قادرين بشكل دائم على تقديم أي خدمة من خدماتنا لك لأسباب من الأسباب، سنرسل لك إخطاراً خطياً مدته 30 يوماً قبل إنهاء أي خدمة متأثرة.

10-3 **التكاليف المناسبة:** في حال تم تعليق أو إلغاء الخدمات من جانبنا بسبب أشياء نفدتها أو لم تنفذها، يتعين عليك سداد جميع التكاليف والمصاريف المعقولة الناجمة عن ذلك.

10-4 **المسؤولية عن الرسوم:** يتعين عليك الاستمرار في سداد أي رسوم خلال أي فترة تعليق.

11- الرسوم والسداد

11-1 **الفاتورة:** في حال كان لديك خدمة دفع آجل، سنرسل إليك كل شهر فاتورة بالتكاليف الخاصة بك ويتعين عليك سداد هذه الرسوم في موعد لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق المنصوص عليه في الفاتورة.

11-2 **التأخر في السداد:** في حال عدم سدادك للرسوم بحلول تاريخ الاستحقاق المنصوص عليه في الفاتورة، يجوز لنا تنفيذ ما يلي:

أ) فرض رسوم السداد المتأخر: يجوز لنا فرض رسوم التأخر في السداد عليك بناءً على المبلغ غير المدفوع وحتى سداد المبلغ بالكامل.

ب) تعليق، أو إلغاء، أو حظر خدماتك ومعداتك: يجوز لنا تعليق خدماتك.

ج) حجب أي مبالغ مستحقة السداد من جانبنا إليك: في حال كنا مدينين لك بأي أموال (على سبيل المثال، لا الحصر، إخطار دائن أو إيداع أو استرداد)، يجوز لنا الاحتفاظ بها واستخدامها في سداد المبلغ الذي تدين لنا به؛ وفي حال وجود أي أموال متبقية بعد القيام بذلك، سيتم إعادتها إليك من جانبنا.

د) تحصيل الديون: يجوز لنا إصدار التعليمات لوكالة تحصيل الديون لتحصيل أي مبالغ غير مسددة.

11-3 **التغييرات في الأسعار:** يجوز لنا تغيير الرسوم الخاصة بك؛ وفي حال فعلنا ذلك، سنرسل لك إخطاراً قبل 28 يوماً على الأقل. وفي حال عدم موافقتك على الرسوم الجديدة، يجوز لك إلغاء هذه الاتفاقية وخدماتك طالما أنك فعلت ذلك في غضون 30 يوماً من استلام إخطارنا.

11-4 **رسوم الإلغاء المبكر:** في حال اختيارك لخدمة لها حد أدنى للمدة، فإنك توافق على تلقي الخدمات منا وفقاً للحد الأدنى للمدة. وفي حال كنت ترغب في إنهاء أي من خدماتك أو جميعها مبكراً، سنفرض عليك رسوم الإلغاء المبكر؛ وستعتمد قيمة رسوم الإلغاء المبكر الخاصة بك على الخدمات التي اشتركت فيها وعلى التاريخ الذي قررت فيه الإلغاء (يُرجى الاطلاع على باقة الأسعار أو نموذج الطلب الخاصة بك للحصول على المزيد من التفاصيل).

خدمات الدفع التجل

أ) في حال إلغائك لأي خدمة دفع آجل خلال أول ستة أشهر من هذه الاتفاقية، فقد نفرض عليك رسوماً إدارية بناءً على خدمتك.

ب) في حال إلغائك لباقة الدفع التجل قبل نهاية الحد الأدنى للمدة، يتعين عليك سداد الرسوم (وفقاً للمنصوص عليه في باقة الأسعار الخاصة بك).

خدمات الهاتف الثابت

ج) في حال إلغائك لأي خدمة من خدمات الهاتف الثابت قبل تاريخ بدء الخدمة، سنفرض عليك رسوماً إدارية.

د) في حال إلغائك لأحد خدمات الهاتف الثابت قبل نهاية الحد الأدنى للمدة، يتعين عليك سداد رسوم بناءً على باقة الأسعار ذات الصلة.

11-5 **استرداد الرصيد المسدد مقدماً:** في حال الإلغاء من جانبك لخدمة مدفوعة مقدماً تماشياً مع هذه الاتفاقية، يحق لك استرداد الرصيد. في حال إلغاء خدمتك من جانبنا، يحق لك أيضاً استرداد الرصيد باستثناء الحالات التي كان فيها الإلغاء بسبب الامتثال للالتزامات التنظيمية أو في حال عدم التزامك بالشروط والأحكام المنصوص عليها في هذه الاتفاقية.

11-6 **ضريبة القيمة المضافة:** تسري الشروط والأحكام التالية فيما يتعلق بضريبة

القيمة المضافة:

أ) جميع المبالغ المنصوص عليها في هذه الاتفاقية غير شاملة لضريبة القيمة المضافة المستحقة.

ب) في حال توريدنا لسلع أو خدمات إليك، فإن رسوم تلك السلع أو الخدمات تكون غير شاملة لضريبة القيمة المضافة ويتعين عليك سداد ضريبة القيمة المضافة على الرسوم عند سداد الرسوم أو في حال توريدنا للسلع أو الخدمات.

ج) في حال سدادك أو استردادك للتكاليف أو الرسوم أو المصاريف أو النفقات، يتعين عليك تغطية أي جزء من هذه التكاليف أو الرسوم أو النفقات (أو جزء منها) والذي يمثل ضريبة القيمة المضافة، ما لم يكن يحق لنا المطالبة باسترداد ضريبة القيمة المضافة هذه من الجهة الضريبية.

د) في حال تعديل رسوم أي سلع أو خدمات تم تقديمها من جانبنا (بما في ذلك في حال تطبيقنا لأي رسوم إلغاء مبكر للخدمة)، يتعين عليك وعلينا إجراء جميع التعديلات الملزمة لضريبة القيمة المضافة التي تم سدادها مسبقاً، بما في ذلك سداد رسوم ضريبة القيمة المضافة، حسب مقتضى الحال، وسداد أي رسوم مستحقة لضريبة القيمة المضافة.

11-7 **الحد الأقصى لمتجر تطبيقات الطرف الآخر:** يتعين علينا تطبيق الحد الأقصى البالغ 0 درهم إماراتي على بعض الخدمات الإضافية المعينة للأطراف الأخرى (مثل متجر "جوجل بلاي" و"متجر "إبل" وما إلى ذلك)؛ ويجوز لك أن تطلب من الشركة زيادة هذا الحد الأقصى أو إلغائه. للحصول على الشروط والأحكام الإضافية، يُرجى الاطلاع على الشروط والأحكام المقدمة عند الاشتراك في الخدمات الإضافية للأطراف الأخرى.

12- مبلغ التأمين والتقييم الائتماني والسداد التلقائي

12-1 **مبالغ التأمين والسداد المسبق:** قد نطلب منك سداد مبلغ تأمين أو دفعة مقدمة نظير بعض الخدمات؛ ويجوز لنا استخدام مبلغ التأمين هذا أو الدفعة المقدمة في سداد مقابل خدماتك (أو استخدامها كدفعة لأي حساب آخر خاص بك لدينا) في حال:

أ) عدم سدادك لأي رسوم بحلول تاريخ الاستحقاق المنصوص عليه في الفاتورة.

ب) لم تعيد المعدات أو معدات دو بعد إلغاء الخدمات من جانبنا أو جانبك.

يجوز لك أن تطلب منا إعادة مبلغ التأمين أو الدفعة المقدمة عند انتهاء الاتفاقية؛ ويجوز لك فعل ذلك من خلال التواصل مع خدمة العملاء أو من خلال زيارة أحد متاجرنا. سنعيد مبلغ التأمين أو الدفعة المقدمة نقداً أو عن طريق التحويل المصرفي أو التحويل إلى بطاقتك الائتمانية. سنحصل على مبالغ مستحقة السداد إلينا من جانبك من المبالغ التي سنعيدها لك وسيظهر ذلك في فاتورتك النهائية.

12-2 **التقييم الائتماني:** يجوز لنا إجراء التقييم الائتماني بناءً على المعلومات التي قدمتها لنا عند التقدم بطلب للحصول على الخدمات؛ وتُقر بأنك توافق (وما في نموذج الطلب أو من خلال الوسائل الرقمية الأخرى) على مشاركة هذه المعلومات مع الجهة المعنية بإجراء التقييم الائتماني. سنستخدم هذه المعلومات للأغراض التالية:

أ) تحديد الحد الائتماني.

ب) قبول أو رفض طلبك للحصول على الخدمات.

12-3 **الحد الائتماني:** سيخضع حسابك إلى الحد الائتماني ويجوز لك طلب تخفيض أو زيادة الحد الائتماني مع مراعاة الحصول على موافقتنا. في حال وصول حسابك للحد الائتماني، سنرسل لك إخطارات بالوصول للحد الائتماني. في حال وصولك للحد الائتماني في أي شهر، يجوز لنا تعليق خدماتك حتى سداد المدفوعات من جانبك والتي يترتب عليها جعل رصيدك أقل من الحد الائتماني الخاص بك. ستكون مسؤولاً عن جميع الرسوم على حسابك حتى في حال تجاوزك لهذه الحدود الائتمانية.

12-4 **السداد التلقائي:** في حال استخدامك لخاصية السداد التلقائي الخاصة بنا في أي وقت، يتعين عليك تسجيل تفاصيل بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم الخاصة بك لدينا. في حال موافقتك على استخدام خاصية السداد التلقائي، فإنك توافق على أننا مفوضون بخصم أي رسوم تكون مستحقة السداد من جانبك إلينا فيما يتعلق باستخدامك للخدمات، بما في ذلك:

أ) أي رسوم مستحقة السداد نظير الخدمات المقدمة لك.

ب) أي رسوم لم تدفعها في تاريخ الاستحقاق المنصوص عليه في الفاتورة.

ج) أي رسوم منصوص عليها في الفاتورة النهائية في حال إنهائك لخدماتك معنا.

يجوز لنا حذف أي بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم مباشر انتهت صلاحيتها أو تبين أنها مسروقة أو مفقودة من خاصية السداد التلقائي. وفيما يتعلق ببعض خدماتنا، يجوز لنا فرض أي مبالغ تأمين أو دفعات مستحقة السداد بموجب البند 12-1 في حال تفعيلك لخاصية السداد التلقائي. فيما يتعلق بالخدمات الأخرى، مثل باقات تقسيط الأجهزة، يتعين عليك استخدام خاصية السداد التلقائي. يجوز لنا، بأي حال من الأحوال، تعليق خدماتك وفرض سداد مبلغ تأمين أو الرسوم الإدارية أو الدفعة المقدمة في حال تعطل السداد التلقائي لأي سبب من الأسباب.

13- المسؤوليات

13-1 لن نتحمل المسؤولية القانونية أمامك بموجب هذه الاتفاقية، ما لم تنص قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة على غير ذلك.

13-2 في حال نصت قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة على أننا مسؤولون أمامك بشأن أي مطالبات، فلن ندفع أكثر من 20,000 درهم إماراتي بشأن أي مطالبات أو أكثر من 40,000 درهم إماراتي بشأن جميع المطالبات خلال أي فترة تبلغ مدتها 12 شهراً.

13-3 لن نتحمل المسؤولية القانونية تجاهك أو تجاه أي مستخدم آخر عن أي خسائر في الأعمال أو الإيرادات أو الأرباح أو المدخرات أو فقد البيانات أو تلفها أو أي خسائر أو أضرار غير مباشرة أخرى.

13-4 علوة على ذلك، لن نتحمل المسؤولية القانونية تجاهك أو تجاه المستخدمين الآخرين في حال أصبحت شبكتنا أو خدماتك خارج نطاق الخدمة مؤقتًا بسبب أي أخطاء أو أعطال أو تأخيرات تتعلق بأي شكل من الأشكال بأداء الشبكة أو أي منتجات أو خدمات تستخدمها إلى جانب الخدمات والتي لم يتم شرائها معنا أو عدم تقديم الخدمات في حال كان ذلك خارجًا عن نطاق سيطرتنا.

13-5 يظل هذا البند ساريًا فيما يتعلق بعلاقتنا معك بعد انتهاء هذه الاتفاقية.

14- إنهاء خدماتك

14-1 **أنهاء الخدمة بموجب إخطار:** يجوز لك إنهاء الخدمة من خلال إرسال إخطار خطي مدته 30 يومًا إلينا وسداد أي رسوم إلغاء مبكرة معمول بها فورًا في حال الإلغاء، من جانبك قبل نهاية الحد الأدنى للمدة بالإضافة إلى أي رسوم معلقة.

14-2 **عدم وجوب إصدار حكم محكمة:** توافق على أنه لن تكون ثمة حاجة إلى الحصول على حكم محكمة لإلغاء هذه الاتفاقية.

15- ماذا سيحدث في حال إلغاء هذه الاتفاقية من جانبك أو من جانبنا

15-1 **التوقف عن استخدام الخدمات أو المعدات:** يتعين عليك التوقف فورًا عن استخدام الخدمات والمعدات بمجرد أن يصبح الإلغاء ساريًا.

15-2 **إعادة أي من معدات دو:** يتعين عليك إعادة جميع معدات دو بمجرد سريان الإلغاء.

16- البيانات الشخصية والخصوصية

16-1 **قانون الخصوصية:** سنتصرف وفقًا لجميع قوانين الإمارات العربية المتحدة التي تتعلق بالخصوصية وحماية بياناتك الشخصية؛ وفي حال استخدامك للخدمات في دولة أخرى خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، لن نضطر إلى معالجة معلوماتك بموجب أي قوانين أخرى.

16-2 **المعلومات الشخصية:** سنتخذ جميع الإجراءات المعقولة لمنع مشاركة معلوماتك الشخصية بدون علمك؛ ويجوز لنا مشاركة معلوماتك الشخصية في الحالات التالية:

(أ) في حال تم السماح لنا بذلك بموجب أي قوانين أو لوائح.

(ب) في حال سمحت لنا لفعل بذلك.

(ج) في حال كان يتعين علينا فعل ذلك أثناء إجراء الفحص الائتماني.

(د) في حال طلبت تم طلب ذلك من جانب هيئة قانونية أو جهة حكومية.

(هـ) في حال كان من الضروري تقديمها لأي شخص أو جهة أخرى تشارك مباشرة في تقديم الخدمات. في حال فعلنا ذلك، يتعين علينا ضمان أن هذا الشخص أو هذه الجهة تتخذ جميع الخطوات المعقولة للحفاظ على سرية معلوماتك الشخصية واستخدامها فقط لتقديم الخدمة.

16-3 **كلمة المرور:** يتعين عليك الحفاظ دائمًا على سلامة أي كلمات مرور تستخدمها للوصول إلى حسابك أو خدماتك.

16-4 **استخدام المعلومات الشخصية:** في حال سمحت لنا فعل ذلك، يجوز لنا استخدام بياناتك الشخصية للبقاء على اتصال معك بالطريقة المنصوص عليها في مدونة قواعد الممارسات الخاصة بنا؛ ويجوز لنا إخفاء معلوماتك الشخصية بحيث لا يمكن تحديد هويتك وكفرد ودمج معلوماتك مع معلومات الأشخاص الآخرين ويجوز لنا مشاركة بعض هذه المعلومات مع أشخاص آخرين وجهات أخرى.

16-5 **المراقبة:** يجوز لنا مراقبة استخدامك للخدمات وتسجيل مكالماتك التي تحدث مع خدمة العملاء لأغراض التدريب والمراقبة المالية والرقابة على الجودة والأغراض التنظيمية أو القانونية.

17- تغيير شروط وأحكام هذه الاتفاقية

17-1 **التعديلات المنصوص عليها قانونًا:** يجوز لنا تعديل هذه الاتفاقية في أي وقت في حال نصت القوانين أو اللوائح على ذلك أو في حال أخبرتنا الهيئة بذلك؛ وسنرسل لك إخطارًا خطيًا في حال فعل بذلك.

17-2 **التغييرات التي تم تنفيذها من جانبنا:** يجوز لنا تعديل هذه الاتفاقية في أي وقت ولأي سبب من الأسباب. في حال كانت التغييرات ناجمة عن زيادة الأسعار أو كان لها آثار ذاتها المترتبة على زيادة الأسعار، سنرسل لك إخطارًا قبل 28 يومًا على الأقل من إجراء التغييرات. وخلال فترة الإخطار البالغة 28 يومًا، يحق لك إلغاء الخدمة دون الحاجة إلى سداد أي رسوم إلغاء مبكر.

18- القوانين المعمول بها والاختصاص القضائي

18-1 تخضع هذه الاتفاقية للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين إمارة دبي. ما لم يتم العمل بالبند 18-2، فلا يجوز إقامة أي دعاوى قضائية تتعلق بهذه الاتفاقية إلا أمام محاكم دبي.

18-2 يجوز لنا إقامة الدعاوى القضائية المتعلقة بأي أمور تنشأ عن هذه الاتفاقية أمام محاكم مركز دبي المالي العالمي.

19- الظروف الخارجة عن نطاق سيطرتنا

لن نتحمل المسؤولية عن أي ظروف خارجة عن نطاق سيطرتنا؛ ويتعين عليك تحمل المسؤولية عن جميع الرسوم المتكبدة أثناء هذه الظروف، إلا أننا سنبدل قصارى جهودنا للحد من آثار أي ظروف خارجة عن نطاق سيطرتنا.

20- الشروط والأحكام العامة

20-1 **الإخطارات:** في حال كان يتعين علينا إرسال أي إخطارات إليك، فسنرسله عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية؛ وسنعتبر عنوانك البريدي الأخير هو العنوان الصحيح لإرسال الإخطارات إليه.

20-2 **التنازل عن هذه الاتفاقية:** يجوز لنا التنازل عن هذه الاتفاقية لأي شخص في أي وقت دون الحصول على أي موافقة من جانبك.

20-3 **التعاقد من الباطن:** يجوز لنا التعاقد من الباطن بشأن أي مسؤولية من

مسؤولياتنا المنصوص عليها في هذه الاتفاقية، إلا أننا سنستمر في تحمل المسؤولية بشأن الخدمات التي نقدمها لك.

ملحق الخدمة – خدمات الهاتف المتحرك

يسري ملحق الخدمة هذا في حال شراؤك لأي خدمة من خدمات الهاتف المتحرك للعملاء من الأفراد (خدمات الهاتف المتحرك) منا.

1- استخدام خدمات الهاتف المتحرك

1-1 يتعين أن تستمر خدمات الهاتف المتحرك المدفوعة مسبقًا لمدة شهر على الأقل اعتبارًا من تاريخ بدء استخدام الخدمة، ما لم نخبرك بغير ذلك. بعض خدمات الهاتف المتحرك يكون لها حد أدنى من المدة ويتعين أن يستمر استخدامها طوال مدة الحد الأدنى. في حال إلغاؤك للخدمة قبل نهاية الحد الأدنى من المدة، من المحتمل أن يتعين عليك سداد رسوم الإلغاء المبكر.

2-1 أي شريحة نقدمها إليك تظل مملوكة لنا ويتعين عليك الموافقة على بذل العناية بها بشكل ملائم. يجوز لنا أن نفرض رسومًا عليك نظير استبدال أي شرائح تالفة أو معيبة وذلك بغض النظر عن الطريقة التي نجم عنها التلف أو العيب. في حال فقدانك لشريحتك أو تمت سرقتها، يتعين عليك الإبلاغ عن ذلك فورًا حتى تتمكن من تعليق خدماتك أو إلغاؤها. في حال عدم قيامك بذلك، ستتحمل المسؤولية عن جميع التكاليف المتعلقة بالفقد أو السرقة.

3-1 تعتمد قدرتك على استخدام بعض خدمات الهاتف المتحرك المعينة على مميزات هاتفك وطريقة عمله.

4-1 يجوز لك تغيير نظام شريحتك في أي وقت، إلا أنه أي تغيير لن يبدأ سريانه إلا اعتبارًا من فاتورة الشهر التالي وقد يتعين عليك سداد رسوم الإلغاء المبكر في حال الإلغاء من جانبك قبل نهاية الحد الأدنى من المدة.

5-1 ما لم نخطرك بغير ذلك، تكون خدمة الهاتف المتحرك أو الباقة الخاصة بك مخصصة لاستخدامك الشخصي فقط ولا يجوز مشاركتها مع أي شخص آخر أو استخدامها من جانب أي شخص آخر؛ ولا يجوز لك استخدام الخدمة أو الباقة في أي أغراض تجارية.

2- التجوال (استخدام خدمات الهاتف المتحرك في الخارج)

1-2 يعتمد التجوال على أنظمة الاتصالات في الشبكات الأجنبية؛ ولا يمكننا التحكم في هذه الخدمات وبالتالي لا يمكننا ضمان جودة خدمات الهاتف المتحرك أو توفرها في حال كونك بالخارج.

2-2 قد نطلب منك سداد مبلغ أمين لاستخدام خدمات التجوال؛ ويجوز لنا الاحتفاظ بأي مبلغ تأمين خاص بالتجوال لمدة تصل إلى 60 يومًا بعد إلغاء خدمة التجوال الخاصة بك وبيجو لنا استخدام مبلغ التأمين سداد أي رسوم مستحقة بشأن خدمات التجوال.

3-2 في حال استخدامك للهاتف المتحرك خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، تتحمل المسؤولية عن الامتثال لجميع القوانين واللوائح المحلية المعمول بها.

4-2 يتعين عليك تحمل المسؤولية عن جميع الرسوم المتعلقة باستخدام هاتفك المتحرك أثناء تواجدك في الخارج، بما في ذلك جميع رسوم حزم البيانات؛ وقد يحدث في بعض الأحيان تأخيرًا قبل ظهور رسوم معينة في حسابك.

5-2 قد لا تتوفر بعض الخصومات أو العروض أثناء استخدام هاتفك المتحرك في الخارج ويتعين عليك زيارة موقعنا الإلكتروني للاطلاع على الشروط والأحكام المعمول بها بشأن الخصومات أو العروض.

3- خدمات خط البيانات

3-1 لا تتوفر الخدمات الصوتية ضمن خدمات خط البيانات.

4- الشروط والأحكام الأخرى

1-4 يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني لمعرفة الشروط والأحكام الإضافية (بما في ذلك تلك المتعلقة بالتسعين) والتي تسري على خدمات أو باقات معينة للهاتف المتحرك (مدفوعة مسبقًا أو المؤجلة) أو العروض أو الأنشطة الترويجية.

ملحق الخدمة – خدمات الهاتف الثابت

يسري ملحق الخدمة هذا في حال شراؤك لأي خدمة من خدمات الهاتف الثابت للعملاء من الأفراد (خدمات الهاتف الثابت) منا.

لا يجوز لك استخدام خدمات باقات الهاتف الثابت في أي أغراض تجارية.

1- خدمات الهاتف الثابت – الخدمات الصوتية

1-1 بناءً على التوافر، سنقدم الخدمات الصوتية للهاتف الثابت إما باستخدام خدمات الهاتف الأرضي الخاصة بنا أو اختيار المشغل أو خدمة الاختيار المسبق للمشغل وسنخبرك بمن وقع عليه الاختيار عند استلام نموذج الطلب الخاص بك؛ ولن يكون ثمة حد أدنى للمدة في حال إخبارنا لك بأننا سنوفر الخدمات الصوتية للهاتف الثابت من خلال اختيار المشغل أو خدمة الاختيار المسبق للمشغل.

2-1 في حال تعليق الخدمات الصوتية للهاتف الثابت الخاصة بك من جانبنا لعدم سداد الفاتورة، ستكون قادرًا على الاستمرار في تلقي المكالمات الواردة وقادرًا على إجراء مكالمات الطوارئ لمدة تصل إلى شهرين اعتبارًا من تاريخ تعليق الخدمة من جانبنا. وفي حال عدم سدادك لجميع الرسوم المستحقة بنهاية فترة الشهرين، سنقوم بفصل الخدمة.

3-1 في حال وجود أي أعطال في الخدمة لديك، يتعين عليك الإبلاغ عنها من خلال التواصل مع خدمة العملاء.

4-1 بالنسبة لخدمة الاختيار المسبق للمشغل أو اختيار المشغل، يتعين عليك تسجيل رقم هاتف ثابت واحد على الأقل مُقدم من س مزود خدمة آخر ("مزود الخط") للحصول على هذه الخدمة.

5-1 نتمتع على مزود الخط الخاص بك لتوفير الخدمة لك؛ وسنحاول توفيرها خلال

5-3	يمكنك تغيير باقة التلفزيون الخاصة بك في أي وقت، ولكن هذا قد يعني أنه يتعين عليك دفع رسوم إضافية (انظر رسوم التلفزيون الخاصة بنا على موقعنا على الإنترنت).	أيام قليلة اعتبارًا من تاريخ تقديم طلبك، إلا أنه قد تكون ثمة تأخيرات. لا نتحمل المسؤولية في حال رفض مزود الخط الخاص بك تفعيل الخدمة أو لم يتمكن من ذلك، ولكننا سنخبرك في حال حدوث ذلك.
6-3	لأسباب فنية، قد نضطر إلى ترقية برنامج جهاز فك تشفير التلفاز وقد يؤثر ذلك على أي محتوى قمت بتسجيله على جهاز فك تشفير التلفاز الخاص بك؛ وسنرسل لك أكبر قدر ممكن من الإخطارات قبل إجراء أي ترقية.	6-1 بمجرد تفعيل الخدمة، سيتم توجيه جميع المكالمات خارج رمز منطقتك المحلية (باستخدام رمز الاتصال الوطني أو الدولي) أو المكالمات إلى رقم الهاتف المشترك تلقائيًا من خلالنا. (والمعروف باسم بخدمة التوجيه التلقائي). سيتم توجيه جميع المكالمات الأخرى من خلال مزود الخط الخاص بك؛ وفي حال كنت تفضل عدم توجيه مكالماتك تلقائيًا من خلالنا، يجوز لك الاتصال بخدمة العملاء لإلغاء الاشتراك في خدمة التوجيه التلقائي. في حال تغيير رقم هاتفك الثابت من جانب، فسيتم نقل هذه الخدمة إلى الرقم الجديد.
7-3	من المحتمل ألا تكون وظيفة التسجيل في جهاز فك تشفير التلفاز الخاص بك متاحة لكل قناة أو برنامج تلفزيوني؛ وسيعرض جهاز فك تشفير التلفاز الخاص بك رسالة في حال كانت هذه الوظيفة غير متاحة.	7-1 سيستمر مزود الخط الخاص بك في تقديم خدمات تكميلية، مثل خدمات انتظار المكالمات وإعادة توجيه المكالمات وحظر المكالمات؛ وسيتم تطبيق حظر المكالمات فقط على المكالمات التي يتم توجيهها من جانب مزود الخط الخاص بك. يمكنك اختيار توجيه مكالماتك من خلال مزود الخط الخاص بك باستخدام رمز التجاوز الخاص به ويتعين عليك رسوم بشأن أي مكالمات يتم توجيهها من خلال مزود الخط الخاص بك إليه وليس إلينا.
8-3	لا يتم تصنيف جميع محتويات التلفاز وفقًا للعمر؛ ونحن لا نتحمل المسؤولية عن مدى ملاءمة المحتوى التلفزيوني غير المصنف.	8-1 ثمة رسوم لتفعيل خدمات الهاتف الثابت؛ يعين عليك سداد القيمة الإيجارية الخاصة بخطك الثابت إلى لمزود الخط الخاص بك؛ ويتعين عليك تحمل المسؤولية بشأن جميع المكالمات التي يتم إجراؤها باستخدام الخدمة خلال خط الهاتف الثابت.
9-3	نحن لا نتحمل أي مسؤوليات في حال عدم استخدامك لخاصية الرقابة الأبوية أو قفل التأجير لجهاز فك تشفير التلفاز بشكل صحيح.	9-1 في حال وجود عطل في خط الهاتف الثابت، يتعين عليك التواصل مع مزود الخط الخاص بك لتنفيذ أعمال الإصلاح؛ وفي حال تعليق خدمة الهاتف الثابت الخاصة بك من جانب مزود الخط الخاص بك، يتعين تعليق خدمة الاختيار المسبق للمشغل الخاصة بنا أيضًا. في حال كان لديك أي أعطال في خدمة الاختيار المسبق للمشغل الخاصة بك، يتعين عليك إبلاغنا بذلك من خلال التواصل مع خدمة العملاء.
10-3	تتولى الجهات المعنية بث برامج التلفاز تحديد محتوى التلفاز ومعلومات البرمجة؛ ولا نتحمل أي مسؤوليات بشأن محتوى التلفاز أو معلومات البرمجة أو أي تغييرات تطرأ عليه. يجوز لنا (أو للأشخاص أو الجهات الأخرى التي تقدم المحتوى)، في أي وقت وبدون إرسال إخطار، تغيير قنوات التلفاز وحزم القنوات وإزالة البرامج أو أجزاء منها والتي تم الإعلان عن توافرها مسبقًا.	2- خدمات الهاتف الثابت - النطاق العريض ستكون سرعة خدمة النطاق العريض الخاصة بك هي السرعة المنصوص عليها في نموذج الطلب الخاص بك أو عبر الإنترنت أو الهاتف وتعتمد على السرعة التي من المحتمل أن تتلفاها خلال أوقات الذروة؛ وفي حال كان لديك اتصال خط المشترك الرقمي (دي اس ال)، فستكون السرعة القصوى هي السرعة التي يدعمها خطك.
11-3	سنخطر بأي أحداث قصيرة الأجل والتي وضعنا شروط وأحكام إضافية بشأنها.	2-2 في حال لم تكن السرعة التي تطلبها متاحة في منزلك، سنوفر لك أقرب سرعة أقل وسنفرض تعريفة أقل بالطريقة التي تتماشى مع الرسوم المنصوص عليها في موقعنا الإلكتروني.
12-3	سنفرض عليك رسومًا نظير أي محتوى أفلام حسب الطلب تستأجره باستخدام خدمة التلفاز؛ ولتجنب الاستخدام غير المصرح به، يتعين عليك إعداد رمز التعريف الشخصي.	3-2 نحن لن نضمن أن خدمة النطاق العريض ستنقل المعلومات نقلًا دقيقًا أو موثوقًا أو عدم نقلها على الإطلاق.
13-3	يتوفر محتوى الأفلام حسب الطلب لمدة 48 ساعة فقط اعتبارًا من تاريخ تأكيد الشراء؛ ويجوز لك عرض المحتوى عدة مرات خلال هذا الوقت. في حال اشتراك في خدمة مقاطع الفيديو حسب الطلب، يجوز لك مشاهدة جميع مقاطع الفيديو المتوفرة حاليًا في كتالوج خدمة مقاطع الفيديو حسب الطلب وذلك طوال مدة الاشتراك الخاصة بك.	4-2 لن نتحمل مسؤولية أي أعطال في خدمة النطاق العريض ناجمة عن أي تغييرات غير مصرح بها تتم من جانبك على الخدمة أو أي معدات ذات صلة؛ وفي حال احتياجنا لإجراء إصلاحات على الخدمة نظرًا لإجراء تغييرات مصرح بها من جانبك، سنرسل لك فاتورة بأسعارنا القياسية.
14-3	لا يجوز لك تسجيل أو تحرير محتوى خدمة الأفلام حسب الطلب أو مقاطع الفيديو حسب الطلب.	5-2 لأسباب قانونية، يتعين علينا حظر الوصول إلى المحتوى المسيء لأسباب تتعلق بالمصلحة العامة أو الأخلاق العامة أو النظام العام أو الأمن العام والأمن الوطني أو الوفاق الوطني أو التدابير الإسلامية أو المحتوى الذي يتم حظره بموجب القوانين. يُرجى التواصل مع خدمة العملاء أو اتباع العملية الموضحة على صفحة حظر المواقع الإلكترونية في حال كنت ترغب في حظر أو إلغاء حظر الوصول إلى محتوى معين.
15-3	في حال حصولك على خدمة "المشاهدة في أي مكان"، تكون مسؤولًا عن جهازك وضمان اتصاله بالإنترنت؛ ويرجى ملاحظة أن أجهزة ابل لا تسمح ببث المحتوى من خلال استخدام تقنية الاتصال من الجيل الثالث.	6-2 بخلاف المنصوص عليه قانونًا، فإننا نقدم جميع خدمات النطاق العريض على نظام مفتوح دون مرشحات أو جدران حماية. وبناءً على مستوى الخدمة التي تحصل عليها، يجوز لنا أن نوفر لك برامج مكافحة البرمجيات الضارة وبرامج التجسس من جهات خارجية لتثبيتها في المنزل. لا يضمن تثبيت هذه البرامج واستخدامها حماية خدمة النطاق العريض حماية كاملة ولا نتحمل مسؤولية حماية أمن أي معلومات ترسلها باستخدام خدمة النطاق العريض أو شبكتنا؛ وتكون مسؤولًا بالكامل عن أي معلومات يتم استردادها أو تخزينها أو نقلها عبر خدمات النطاق العريض أو شبكتنا.
16-3	تتعدد بعض سمات خدمة "المشاهدة في أي مكان" (على سبيل المثال، خدمة الأفلام حسب الطلب وخدمة مقاطع الفيديو حسب الطلب وسداد المدفوعات لقنوات التلفاز) على سرعة وجودة خدمة النطاق العريض أو الهاتف المشترك والتي قد تقدمها شبكات أخرى ليست ضمن نطاق سيطرتنا ومن ثم لا يمكننا ضمان جودة أو توفر تلك السمات لخدمة "المشاهدة في أي مكان".	7-2 سنوفر خدمة النطاق العريض للمقبس الكائن في منزلك؛ وفي حال لم يكن لديك مقبس نطاق عريض، فسنقوم بتثبيت مقبس لديك ويجوز فرض تكاليف إضافية نظير ذلك.
17-3	يمكنك فقط الوصول إلى خدمات التلفاز (بما في ذلك خدمة "تلفاز دو" وخدمات "المشاهدة في أي مكان") والسمات (بما في ذلك القنوات التلفزيونية وخدمة الأفلام حسب الطلب ومقاطع الفيديو حسب الطلب) في دولة الإمارات العربية المتحدة، ما لم نخبرك بغير ذلك.	3- خدمة الهاتف الثابت - التلفاز 1-3 خدمة التلفاز هي خدمة يتم توفيرها على الهاتف الثابت بموجب ملحق الخدمة هذا.
18-3	يجوز لنا حظر أو سحب الوصول إلى تطبيقات أو قدرات أو سمات أو وظائف معينة لأسباب قانونية أو تنظيمية.	2-3 سنوفر خدمة التلفاز من خلال استخدام خدمة "تلفاز دو" أو "المشاهدة في أي مكان"؛ وسنخبرك بذلك عندما ترسل لنا نموذج الطلب الخاص بك أو تقدم بطلب الحصول على خدماتنا عبر الإنترنت أو عبر الهاتف.
4- الشروط والأحكام الأخرى	1-4 يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني لمعرفة الشروط والأحكام الإضافية (بما في ذلك تلك المتعلقة بالتسعير) والتي تسري على خدمات أو باقات معينة (مدفوعة مسبقًا أو المؤجلة) أو العروض أو الأنشطة الترويجية.	3-3 قد تحتاج إلى جهاز فك تشفير التلفاز للوصول إلى خدمة التلفاز؛ ونحن نقدم العديد من خيارات أجهزة فك تشفير التلفاز والتي يمكنك استئجارها منا وقد يتعين عليك سداد رسوم عند ترقية جهاز فك تشفير التلفاز الخاص بك إلى طراز أعلى أو تخفيضه إلى طراز أقل.
		4-3 قد يتم توفير محتوى التلفاز من جانب مزودي خدمات المحتوى التخزين ويجوز فرض رسوم منفصلة نظير ذلك ويجوز تغيير أسعار محتوى التلفاز. في حال الأسعار هذه ضمن نطاق سيطرتنا، سنخطر قبل سبعة أيام من إجراء أي تغييرات. من خلال الاستمرار في استخدام خدمات التلفاز، فإنك توافق على أي تغييرات في الأسعار. في حال رفض التغييرات من جانبك، يتعين عليك التواصل مع خدمة العملاء لإلغاء خدمة التلفاز في غضون سبعة أيام من تلقي إخطارنا بتغيير الأسعار.