

شروط الاستخدام

نسخة 1: أكتوبر 2013

يقدم هذا المستند معلومات عن الشروط والأحكام القانونية ("الشروط")، حيث نقوم نحن، شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع. ("نحن" أو "دو") بعرض أي من منتجاتنا ("المنتجات") المبينة لكم على موقعنا الإلكتروني ("الموقع").

وتطبق هذه الشروط على أي عقد لشراء المنتجات بيننا وبينكم ("الاتفاقية"). ويرجى الملاحظة أنه بمجرد قيامكم بطلب أي من منتجاتنا، توافقون على الالتزام بهذه الشروط والمستندات الأخرى المشار إليها بشكل واضح.

وفي حال قبولكم لهذه الشروط، يرجى الضغط على كلمة "قبول" المبينة في أسفل الصفحة، وعليكم طباعة نسخة من هذه الشروط أو حفظها للرجوع إليها لاحقاً.

وتشكل هذه الشروط كامل الاتفاق بيننا وبينكم. نحث تقرون أنكم لم تعتمدوا على أي بيان أو وعد أو تمثيل حصل عن طريقنا أو بالنيابة عنا، واي شيء لم يتم ذكره في هذه الشروط بشكل صريح.

وتكون هذه الشروط، و أية اتفاقية بيننا باللغتين الإنجليزية والعربية.

1. المنتجات

- 1.1 إن صور المنتجات على موقعنا هي لأغراض إيضاحية فقط، وعلى الرغم من بذل قصارى جهودنا لعرض الألوان بدقة، إلا أنه لا يمكننا ضمان قيام الحاسوب الخاص بكم بعرض الألوان بدقة بطريقة تعكس المنتجات الحقيقية من الممكن أن تختلف منتجاتكم عن الصور.
- 1.2 قد يختلف تغليف المنتجات عن الصور المبينة على موقعنا.
- 1.3 نخضع كافة المنتجات المبينة على موقعنا إلى مدى توفرها، وسيتم اخباركم في حال عدم توفر المنتج الذي قمتم بطلبه.
- 1.4 سيتم شحن الأغراض التي تم شراؤها عن طريق طلب واحد مرة واحدة.

2. كيفية استخدامنا للمعلومات الشخصية الخاصة بكم

- 2.1 نجمع المعلومات الشخصية الخاصة بكم وسنقوم بحمايتها بموجب القوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة، وعليكم تقديم معلومات صحيحة وكاملة لنا، كما عليكم إعلامنا عند حصول أية تغييرات، ويجوز لنا إظهار معلومات الحساب الخاصة بكم أو بيانات ومحتوى المكالمات للغير للاستعلام عن الذمة المالية أو الأمن أو منع الاحتيال أو إثبات الهوية أو إذا طلب منا الإفصاح عن هذه المعلومات لأية جهة حكومية أو قانونية، وفي حال موافقتكم، يجوز لنا إظهار معلومات الحساب الخاصة بكم لشركائنا. وقد نقوم بالتواصل معكم عن طريق البريد العادي أو الهاتف أو الرسالة النصية القصيرة أو الفاكس أو البريد الإلكتروني بشأن أية بضائع أو خدمات أو عروض نعتقد أنها قد تهمكم، وفي حال عدم رغبتكم في قيامنا بالتواصل معكم بهذا الشكل، يرجى الاطلاع على سياسة الخصوصية الخاصة بنا على موقعنا www.du.ae/privacypolicy أو الاتصال بمركز خدمة العملاء.

- 2.2 عليكم تحميل مستندات أصلية على الموقع الإلكتروني لأننا سنقوم بالتثبت منها خلال عملية توصيل الطلب.

3. كيفية تكوين العقد بيننا وبينكم

- 3.1 يمكنكم شراء منتجات من موقعنا فقط إذا تجاوز عمركم الثامنة عشر عام (18).
- 3.2 تتيح لكم عملية الطلبات الخاصة بنا التحقق من أية أخطاء وتعديلها قبل تقديم طلبكم لناو لذلك ويرجى قراءة الطلب في كل صفحة من عملية الطلبات والتحقق منها.

3.3 بعد تقديمكم للطلب، ستتلقون منا رسالة الكترونية تؤكد قيامنا بتلقي طلبكم، ولكن، يرجى العلم أن هذا لا يعني أنه قد تم قبول طلبكم. وسيتم قبول طلبكم كما هو موضح في البند 3.4.

3.4 سنقوم بتأكيد قبول طلبكم من خلال إرسال رسالة الكترونية تؤكد أنه سيتم إرسال المنتجات خلال يومين أو أربعة أيام تقريباً (تأكيد الإرسال). وتسري الاتفاقية فيما بيننا فقط عند قيامنا بإرسال تأكيد الإرسال.

3.5 في حال عدم قدرتنا على تزويدكم بأي منتج، على سبيل المثال بسبب عدم توفر المنتج أو لوجود خطأ في السعر على موقعنا، سنعلمكم بذلك عن طريق رسالة الكترونية خلال ثلاثة (3) أيام عمل ولن نقوم باستكمال إجراءات طلبكم، وفي حال أنكم قمتم بالدفع مسبقاً للمنتجات، سنقوم بإعادة المبلغ بالكامل خلال سبعة (7) أيام عمل تقريباً.

3.6 في حال عدم استردادكم أية قسيمة لأي جهاز خلال عشرين (20) يوم عمل من تاريخ إطلاق الجهاز أو فترة العرض، سيتم إلغاء طلبكم وسنقوم بإعادة المبلغ لكم.

4. حققنا في تغيير هذه الشروط

4.1 قد نقوم بمراجعة هذه الشروط من وقت إلى آخر في الأوضاع التالية:

(أ) التغييرات في كيفية قبولنا للدفع من قبلكم.

(ب) التغييرات في القوانين المعنية والمتطلبات التنظيمية.

(ت) أغراض تشغيلية.

4.2 كلما قمتم بطلب المنتجات منا، تطبق الشروط النافذة في وقتها للاتفاقية فيما بيننا وبينكم.

4.3 يرجى مراجعة موقعنا للشروط التي تم تحديثها.

5. حققكم في إعادة المنتجات واستعادة المبلغ

5.1 يمكن إلغاء أي طلب تم تقديمه عن طريق بطاقة الائتمان، حيث هذا الإجراء إلى السياسات المطبقة الخاصة بالبنوك، وسنقوم بإعادة المبالغ لكم خلال سبعة (7) أيام عمل تقريباً، ولإلغاء الطلبات من هذا النوع، يرجى إرسال رسالة الكترونية إلى eshop@du.ae. وقد ترغبون

بالاحتفاظ بنسخة عن إشعار الإلغاء لسجلكم الخاص، وفي حال قيامكم بإرسال إشعار الإلغاء عن طريق رسالة الكترونية، يكون الإلغاء نافذاً من تاريخ إرسالكم لتلك الرسالة الالكترونية. وفي حال قيامكم بالاتصال بنا لإعلامنا عن الإلغاء، يصبح الإلغاء نافذاً من تاريخ الاتصال بنا.

5.2 في حال قيامكم بإعادة المنتجات لنا بموجب البند 5 لوجود أي خلل أو تلف بها، يجب عليكم إعلامنا بذلك من خلال إرسال رسالة الكترونية إلى eshop@du.ae خلال سبعة (7) أيام من تلقي المنتجات، وسنقوم بإيجاد حل مناسب لذلك، ويبدأ ضمان المصنع بعد إنقضاء مدة سبعة (7) أيام، ولا تطبق هذه الشروط على بطاقات شريحة الـ NFC NoI SIM.

5.3 في حال تم توصيل المنتجات لكم:

(أ) تكون ملزم قانوناً بأبقاء المنتجات في حوزتكم والاعتناء بها بشكل معقول.

6. التوصيل

6.1 سيتم إيصال طلبكم من خلال تاريخ تأكيد التوصيل المبين على تأكيد الإرسال، ما لم يحصل أي حدث للقوة القاهرة يمنع ذلك، وفي حال عدم قدرتنا على الالتزام بتاريخ التوصيل المقدر بسبب أي حدث للقوة القاهرة، سنبقى على اتصال معكم لإعلامكم عن تاريخ التوصيل المقدر المعدل.

6.2 في حال عدم وجود أي شخص في العنوان الخاص بكم لاستلام المنتجات عند توصيلها، سنترك لكم رسالة بأنه قد تم إعادة المنتجات إلى مقرنا، وقد يتصل بكم وكيل البريد السريع ثانيةً خلال يوم أو يومين من أجل التوصيل، وفي حال عدم قدرتكم على استلام المنتجات عند توصيلها بعد المحاولة الثانية، ففي هذه الحالة، يرجى الاتصال بنا لإعادة ترتيب عملية التوصيل.

6.3 ستتحملون مسؤولية المنتجات من وقت استكمال إجراءات التوصيل.

6.4 تصبح المنتجات ملكاً لكم عند قيامنا بتلقي المبلغ بالكامل، بالإضافة إلى كافة رسوم التوصيل المطبقة.

7. عدم التوصيل دولياً

7.1 لا نقوم بتوصيل المنتجات إلى عناوين خارج دولة الإمارات العربية المتحدة (الإمارات)، ويمكنكم تقديم الطلب للمنتجات من خارج الإمارات، ولكن يجب أن يتم توصيل الطلب إلى عنوان داخل الإمارات.

8. أسعار المنتجات ورسوم التوصيل

- 8.1 تكون أسعار منتجاتنا كما هي محددة على موقعنا من وقت إلى آخر، و سوف نتخذ كافة الإجراءات المعقولة لضمان كون أسعار المنتجات صحيحة في الوقت الذي تم فيه إدخال المعلومات المعنية في النظام. ولكن، في حال قيامنا باكتشاف أي خطأ في أسعار المنتجات التي قمتم بطلبها، يرجى الاطلاع على البند 8.4 أدناه لمعرفة ما يجب فعله في هذا الوضع.
- 8.2 قد تتغير أسعار منتجاتنا من وقت إلى آخر، ولكن لن تؤثر هذه التغييرات على أي طلب قمنا بتأكيده من خلال تأكيد الإرسال، ولا يشمل سعر المنتج رسوم التوصيل، وتكون رسوم التوصيل الخاصة بنا كما هي محددة على موقعنا من وقت إلى آخر.
- 8.3 يحتوي موقعنا على عدد كبير من المنتجات، وعلى الرغم من قيامنا ببذل قصارى جهودنا لوضع أسعار صحيحة، إلا أنه من المحتمل دوماً بأن تكون بعض المنتجات على موقعنا مسعرة بشكل غير صحيح. وكجزء من إجراءات الإرسال الخاصة بنا، سنقوم بالتحقق من الأسعار والمعلومات بشكل معتاد كالتالي:

(أ) حيث يكون سعر المنتج الصحيح أقل من السعر المبين على موقعنا، سنفرض السعر الأقل عند قيامنا بإرسال المنتجات لكم، ولكن إذا كان خطأ التسعير واضحاً لا يقبل الخطأ، حيث كان بإمكانكم إدراك الخطأ في التسعير، ليس علينا تقديم المنتجات لكم بالسعر (الأقل) الخطأ.

(ب) في حال كان سعر المنتج الصحيح أكثر من السعر المبين على موقعنا، سنقوم بالاتصال بكم بأسرع وقت ممكن، وذلك لإعلامكم عن هذا الخطأ وسنمنحكم الخيار للاستمرار بشراء المنتج بالسعر الصحيح أو إلغاء طلبكم، ولن نقوم باستكمال إجراءات طلبكم ما لم نحصل على تعليماتكم وفي حال عدم قدرتنا على الاتصال بكم باستخدام تفاصيل الاتصال المقدمة من قبلكم أثناء عملية الطلب بحيث سنقوم بإلغاء الخدمة وإعلامكم بذلك خطئاً.

9. كيفية الدفع

9.1 يمكنكم الدفع مقابل المنتجات باستخدام بطاقة الائتمان أو أية وسائل دفع أخرى معتمدة من قبلنا، كما أننا نقبل الدفع نقداً أو بواسطة بطاقة الائتمان عند توصيل المنتجات (الدفع عند الاستلام والتسليم).

9.2 يتم الدفع مقابل المنتجات وكافة رسوم التوصيل المطبقة مسبقاً، إلا في حال الدفع نقداً أو بواسطة بطاقة الائتمان عند الاستلام والتسليم.

10. ضمانات المصنع

10.1 إن بعض المنتجات التي نقوم ببيعها لكم تأتي مع ضمان المصنع وللحصول على مزيد من التفاصيل عن الشروط والأحكام المطبقة، يرجى الرجوع إلى ضمان المصنع المقدم مع المنتجات.

11. مسؤوليتنا

11.1 نقوم بتزويد المنتجات فقط لاستخدامكم الشخصي حيث توافقون على عدم استخدام المنتجات لأية أغراض لإعادة البيع.

11.2 ليس ثمة في هذه الشروط ما يحدد أو يحصر مسؤوليتنا لما يلي:

(أ) الوفاة أو الإصابة الشخصية الناتجة عن إهمالنا.

(ب) الاحتيال أو التدليس.

11.3 مع مراعاة البند 11.2، لن نتحمل أية مسؤولية أمامكم تحت أي ظرف مهما يكون، سواء أن كان ذلك بسبب مخالفة أو خطأ

(بالإضافة إلى الإهمال) أو الإخلال بواجب قانوني أو غير ذلك، والناجمة بموجب هذه الاتفاقية أو فيما يتعلق بما كما يلي:

(أ) أية خسائر في الأرباح أو المبيعات أو الأعمال أو الإيرادات.

(ب) أية خسائر أو تلف للبيانات أو المعلومات أو البرامج.

(ت) أية خسائر لأية فرصة عمل.

(ث) أية خسائر للمدخرات المتوقعة.

(ج) أية خسائر في السمعة.

(ح) أية خسائر غير مباشرة أو متوقعة.

11.4 مع مراعاة البند 11.2 و 11.3، فإن مسؤوليتنا الكاملة تجاهكم فيما يتعلق بكافة الخسائر الأخرى الناشئة بموجب هذه الاتفاقية أو فيما يتعلق بها، سواء كان ذلك لمخالفة أو خطأ (بالإضافة إلى الإهمال) أو الإخلال بواجب قانوني أو غير ذلك، لا تتجاوز وتحت أي ظرف سعر المنتج الذي تم طلبه.

11.5 نستثناء ما ذكر بشكل صريح في هذه الشروط فأنا لا نقدم أي تعهد أو ضمانات فيما يتعلق بالمنتجات، ويكون أي تعهد أو شرط أو ضمان قد يتم إدراجه بشكل ضمني في هذه الشروط من خلال أي قانون مطبق محصوراً إلى الحد الكامل الذي يسمح به القانون. وبالتحديد، لن نتحمل مسؤولية ضمان كون المنتجات مناسبة وأغراضكم.

12. الشكاوي

12.1 يرجى إرسال الشكاوى الخاصة بكم عبر البريد الإلكتروني إلى eshop@du.ae أو بالاتصال على 155 من الهاتف المتحرك الخاص بدو أو 800155 من أية خطوط اتصالات أخرى داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

12.2 سنقوم بالرد على الطلبات خلال ثلاثة (3) أيام عمل.

12.3 سنبدل قصارى جهودنا لمعالجة الشكاوي التي تردنا من قبلكم خلال ثلاثين (30) يوم عمل وسنقوم بإعلامكم في حال استغرق الأمر وقتاً أطول وسنقوم دو بإعلامكم عن نتيجة الشكاوي وطرح الحلول المناسبة.

13. أحداث القوة القاهرة

13.1 لن نتحمل أية مسؤولية تجاهكم لأي فشل أو تأخير في أداء أي من التزاماتنا بموجب أية اتفاقية كان سببه حدث من أحداث القوة القاهرة كما هو مبين أدناه.

13.2 حدث القوة القاهرة يعني أي تصرف أو حدث خارج سيطرتنا المعقولة، على سبيل المثال وليس الحصر، الإضراب، والذي يعني أي ظرف خارج سيطرة الأطراف المعقولة الذي يمنع الأطراف من أداء التزاماتهم بموجب هذه الاتفاقية، بالإضافة إلى الحرب (سواء تم الإعلان عنها أم لا)، أو التهديد أو الإعداد للحرب أو الإضرابات أو الكوارث أو الحرائق أو الهجمات الإرهابية أو تهديد الهجمات الإرهابية أو التفجيرات أو الإتلاف أو وقف العمل أو الإضراب أو وفاة أحد أفراد الأسرة الحاكمة في دولة الإمارات العربية المتحدة أو العواصف أو الفيضانات أو الزلازل أو الإنعكاس أو أي كارثة متفشية أو طبيعية أخرى أو أي عطل في الشبكة أو أية أعطال في شبكات الاتصالات أو عدم إمكانية استخدام الشحن أو الطائرات أو النقل الآلي أو وسائل النقل العامة والخاصة الأخرى أو قانون أو تشريع يؤثر بشكل مادي على إمكانية تشغيل الموقع، شريطة أنه لا يمكننا تجنب هذه الظروف على الرغم من حرصنا وبذل قصارى جهودنا لتحقيق ذلك.

13.3 في حال وقوع حدث للقوة القاهرة وتأثير ذلك على أداء التزاماتنا بموجب أية اتفاقية، سنقوم بما يلي:

(أ) الاتصال بكم بأسرع وقت ممكن لإعلامكم بالأمر.

(ب) سيتم تعليق التزاماتنا بموجب أية اتفاقية وتمديد المدة لأداء التزاماتنا طوال فترة حدث القوة القاهرة. وحيث يؤثر حدث القوة القاهرة على قيامنا بتوصيل المنتجات إليكم، سنقوم بتحديد تاريخ توصيل جديد بالتنسيق معكم بعد انتهاء حدث القوة القاهرة.

14. النزاعات والقوانين السائدة

14.1 تخضع هذه الشروط بالإضافة إلى أية ادعاءات أو نزاعات ناشئة بموجبها أو فيما يتعلق بها، إلى القوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين إمارة دبي. ويوافق كل منا على أن محاكم دبي هي الجهة الغير حصرية ذات اختصاص في الموضوع.

15. أحكام عامة

15.1 يجوز لنا أن نقوم بنقل حقوقنا والتزاماتنا بموجب أية اتفاقية إلى مؤسسة أخرى، ولكن لن يؤثر ذلك على حقوقكم أو التزاماتنا بموجب هذه الشروط.

15.2 يمكنكم فقط نقل حقوقكم أو التزاماتكم بموجب هذه الشروط إلى شخص آخر في حال قيامنا بالموافقة على ذلك خطياً ولكن إذا كنتم عملاء قد قمتم بالحصول على أي منتج كهدية، يمكنكم نقل منفعة ضمان المصنع في البند 10 إلى متلقي الهدية دون الحاجة إلى طلب موافقتنا.

15.3 حرر هذا العقد بيننا وبينكم ولا يحق لأي طرف آخر بتنفيذ أي من شروطه.

15.4 تعمل كل فقرة في هذه الشروط بشكل مستقل وفي حال قررت أية محكمة أو هيئة مختصة أن أي من الفقرات غير قانونية أو غير قابلة للتنفيذ، تبقى بقية الفقرات نافذة وسارية المفعول.

15.5 في حال فشلنا في جعلكم بالقيام بأداء أي من التزاماتكم بموجب هذه الشروط، أو في حال عدم قيامنا بفرض حقوقنا عليكم، أو في حال إهمالنا في القيام بذلك، فإن ذلك لا يعني بأننا قد تنازلنا عن حقوقنا عليكم وأنه لا يتوجب عليكم الامتثال بهذه الالتزامات، وفي حال قيامنا بالتنازل عن أي إهمال من قبلكم، سنقوم بذلك فقط خطياً وبالتالي لا يعني ذلك أننا قد تنازلنا تلقائياً عن أي إهمال لاحق من قبلكم.

للاستفسارات المتعلقة بالمعاملات الالكترونية:

يرجى إرسال رسالة الكترونية إلى: eshop@du.ae.

للمعلومات عن المنتجات التي نعرضها:

يرجى زيارة موقعنا www.du.ae.

لأية استفسارات عامة أخرى عن العروض:

يرجى الاتصال على الرقم 155 من أي هاتف متحرك أو 800 155 من أي هاتف داخل الإمارات.