



## STANDARD AGREEMENT FOR CONSUMER SERVICES

(OCTOBER 2017)

الاتفاقية الخاصة بخدمات المستهلك – 2017

## CONTENTS

1.	DEFINITIONS AND INTERPRETATION .....	2
2.	DURATION .....	4
3.	ORDERING PROCESS .....	4
4.	SERVICE PROVISIONING .....	5
5.	MIGRATION OF SERVICES FROM PREVIOUS SERVICE PROVIDER.....	6
6.	USE OF SERVICE .....	6
7.	SERVICE MODIFICATIONS .....	8
8.	FAULT REPORTING .....	8
9.	EQUIPMENT .....	8
10.	SUSPENSION OF SERVICES.....	10
11.	CHARGES AND PAYMENT .....	11
12.	DEPOSITS AND CREDIT ASSESSMENTS.....	13
13.	LIABILITY .....	14
14.	TERMINATION .....	14
15.	CONSEQUENCES OF TERMINATION .....	15
16.	DATA PROTECTION .....	15
17.	CHANGING THE TERMS .....	16
18.	GOVERNING LAW AND JURISDICTION .....	17
19.	FORCE MAJEURE .....	17
20.	SURVIVAL OF CLAUSES .....	18
21.	GENERAL.....	18



## YOU AGREE AS FOLLOWS

### 1. DEFINITIONS AND INTERPRETATION

1.1 In this Agreement, the following definitions apply:

**Acceptable Use of Service Policy** means the du policy that governs Your use of the Service available at <http://www.du.ae/en/legal/Acceptable-Use-of-Service-Policy>.

**Application Form** means a du provided form signed by You to order our Services.

**Content** means digitally stored and transmitted material, including text, pictures, images, audio, video, games, graphics, software or services incorporating any of these things.

**Customer Care** means du's customer care telephone service available to You.

**Downgrade** means any modification to the Service which reduces the capacity, use or utility of that Service.

**du Equipment** has the meaning set out at clause 9.1.

**Early Termination Charge** means the charge payable for cancellation of a Service after the Service Commencement Date but before expiry of the Minimum Term.

**Equipment** means the equipment supplied by or on behalf of du to You.

**Force Majeure** means (each individually) an act of god, insurrection or civil disorder, war or military operations, national or local emergency, cable cuts, terrorist acts, industrial disputes or action including lock-out, partial or total strikes or other labour unrest (save where such industrial disputes or action solely affect the claiming party), epidemic, blockage of means of transport or of supplies, earthquake, fire, storm, lightning, explosion, flood, water damage, land subsidence, weather of exceptional severity, unavailability or restricted supply of gas or electricity, acts or omissions of persons for whom neither party is responsible including

اتفق الطرفان على ما يلي:

### 1. المفردات والمعاني

1.1 تحمل المفردات المذكورة في هذه الاتفاقية المعاني التالية:

**سياسة الاستخدام المقبول للخدمة:** تعني سياسة (du) التي تحكم استخدامك للخدمة المتاحة، والمنصوص عليها بالموقع الإلكتروني عبر الرابط التالي:

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

**أمر الخدمة:** يعني نموذج تقدمه (du) وتوقع أنت عليه لطلب خدماتنا.

**المحتوى:** يعني المواد المخزنة والمرسلة رقمياً، بما في ذلك النصوص والصور والمقاطع الصوتية ومقاطع الفيديو والجرافيك والبرمجيات أو الخدمات التي تتضمن أي مما سبق.

**خدمة العملاء:** تعني خدمة العملاء الهاتفية الخاصة بـ (du) والمتاحة لتلقي اتصالاتك.

**تخفيض المستوى:** يعني أي تعديل يطرأ على الخدمة من شأنه تخفيض أو تقليص سعة أو استخدام هذه الخدمة.

**معدات du:** كما هو منصوص عليه في الفقرة 9.1

**رسم الإنهاء المبكر:** يعني الرسم القابل للسداد مقابل إلغاء الخدمة بعد تاريخ بدء الخدمات ولكن قبل انتهاء الأجل الأدنى.

**المعدات:** تعني المعدات التي يتم توريدها إليك بواسطة du أو نيابة عنها.

**القوة القاهرة:** تعني (بشكل فردي) أي ظرف قهري أو اضطراب مدني أو اندلاع حرب أو عمليات عسكرية أو أحداث طارئة على المستوى الوطني أو المحلي أو قطع في الكابلات الكهربائية أو أعمال إرهابية أو نزاعات صناعية أو إضرابات جزئية أو كاملة أو أية اضطرابات عمالية أخرى (بخلاف النزاعات الصناعية أو الأحداث التي تمس فقط الطرف المحرك للدعوى)، أو في حالة ظهور أوبئة أو تعطيل لوسائل النقل أو الإمدادات أو حدوث زلزل أو اندلاع الحرائق أو العواصف أو البرق أو الانفجارات أو الفيضانات أو الأضرار المائية أو الانحسارات الأرضية أو الأحوال المناخية القاسية أو عدم توافر إمدادات الغاز أو الكهرباء أو تصرفات أي فرد خارج مسؤولية كلا الطرفين، بما في ذلك تشغيل خدمات الاتصال التابعة لأي طرف ثالث، أو أي تقييد مفروض من قبل جهات منظمة أو حكومية (إلا إذا ما تم اتخاذ تلك الإجراءات النظامية أو الحكومية أو التقييدات أو التضييقات المفروضة بسبب مخالفة الطرف المحرك للدعوى للقوانين المعمول بها) إذعائاً لأي واجب قانوني أو أي سبب آخر خارج عن سيطرة أي طرف.

**الشروط العامة:** تعني الشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية والمنصوص عليها من الفقرة 1 وحتى الفقرة 21.

**رسم التركيب أو الرسم غير المتكرر:** يعني الرسم مستحق السداد لمرة واحدة والذي يؤديه العميل إلى du مقابل تركيب الخدمة وتشغيلها وضبطها، كما هو مفصل في أمر الخدمة.

any third party telecommunications operator, acts or omissions of or restrictions imposed by any regulator or government agency (except to the extent such government or regulatory actions, omissions or restrictions take place or are imposed because the claiming party has breached an applicable law), compliance with a statutory obligation, or any other cause outside a party's control.

**General Terms** means the terms and conditions set out in this document comprising clauses 1 to 21.

**Installation Charge or NRC (non-recurring charge)** means the one-off Charge payable by You to du for installation of the Service and for the commissioning and configuration of the Service.

**Minimum Term** means the minimum period of connection for a particular Service as specified in the Application Form.

**Monthly Charge or Monthly Recurring Charge (MRC)** means the monthly recurring Charge payable by You to du for provision of a Service.

**Network** means the communications network used by du.

**Other Users** means any other users registered under Your account.

**Personal Information** means any personal data relating to You and includes, but is not limited to, Your name, address, bank account details, ID details (passport or Emirates ID), credit card details, service usage details, call records, message records and any information derived from Your use of the Services, account status, payment history and credit rating.

**Service(s)** means a service to be provided by du to You as specified in the Application Form and as further described in the relevant Service Schedule.

**Service Commencement Date** means the date that the Service is activated and available for use by You.

**Service Schedule** means each Schedule setting out the specific terms and conditions relating to the Service being provided by du to You.

**الأجل الأدنى:** يعني الأجل الأدنى للوصل بخدمة محددة كما هو مفصل في أمر الخدمة.

**الرسم الشهري أو الرسم الشهري المتكرر:** يعني الرسم الشهري المتكرر القابل للدفع بواسطتك إلى du مقابل توفير الخدمة. **الشبكة:** تعني شبكة الاتصالات التي تستخدمها du. **مستخدمون آخرون:** أي مستخدمون آخرون مُسجلون تحت حسابك.

**المعلومات الشخصية:** هي البيانات الشخصية المرتبطة بك وتتضمن على سبيل المثال لا الحصر اسمك وعنوانك وتفاصيل حسابك المصرفي وتفاصيل بطاقة هويتك (جواز السفر أو بطاقة الهوية المعمول بها في الإمارات) وبطاعتك الانتمائية وتفاصيل استخدام الخدمة وسجل المكالمات وسجل الرسائل وأية معلومات أخرى مستنبطة من استخدامك للخدمات ووضع الحساب وتاريخ السداد والتصنيف الانتمائي.

**الخدمة/الخدمات:** تعني الخدمة التي تقدمها لك du كما هو مذكور في أمر الخدمة وكما هو منصوص عليه في جدول الخدمة المعني. **تاريخ بدء الخدمة:** يعني تاريخ تفعيل الخدمة وإتاحتها لك. **جدول الخدمة:** يعني الجدول الذي يُفصل الشروط والأحكام المحددة المتعلقة بالخدمة التي تزودك بها DU.

**الاتفاقية:** تعني هذه الاتفاقية والتي تتضمن المستندات التالية:

(أ) الشروط العامة

(ب) كل جدول من جداول الخدمة

(ج) كل أمر من أوامر الخدمة

**دليل التعرف:** ويعني دليل/دلائل التعرف المعلنه عبر موقع **du (du.ae)** والتي تُحدد الأسعار الخاصة بكل خدمة من الخدمات. **هيئة تنظيم الاتصالات:** تعني هيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة.

**الإمارات:** تعني الإمارات العربية المتحدة.

**الاتصالات غير المسموحة:** تعني أية اتصالات متعلقة بخدمة ما تعتبرها **du (1)** غير متناسبة مع تدفق أو حجم المكالمات التي تتوقعها **du** من خلال استخدام الشبكة والممارسة التجارية حسنة النية، (2) أو تلك غير متناسبة مع ملف العميل لدى **du** في أي شهر سابق.

**رسم الاستخدام:** يعني الرسم الذي ينطبق على استخدام الخدمات (مثل رسوم المكالمات).

**ضريبة القيمة المضافة (VAT)** تعني ضريبة القيمة المضافة أو أي ضريبة مماثلة تُفرضها في أي ولاية قضائية من وقت إلى آخر.

**يوم عمل:** يعني أيام الأسبوع غير الجمعة أو السبت أو العطلات الرسمية المقررة بالإمارات العربية المتحدة.

**أنت:** الشخص المدرج بكونه العميل في أمر الخدمة.

**2. المدة**

**2.1 تاريخ البدء:** تبدأ هذه الاتفاقية اعتباراً من تاريخ تفعيل الخدمة التي طلبها.

**Standard Agreement or Agreement** means this Agreement comprising the following documents:

1.1.1.1

the General Terms;

1.1.1.2

each Service Schedule; and

1.1.1.3

the Application Form.

**Tariff Guide** means the tariff guide(s) on the du website ([du.ae](http://du.ae)) specifying standard pricing for particular Services.

**TRA** means the Telecommunications Regulatory Authority of the United Arab Emirates.

**UAE** means the United Arab Emirates.

**Unallowed Traffic** means a flow of calls for any particular Service which du believes is: (i) disproportionate to the flow or volume of calls which du expects from good faith commercial practice and usage of the network; or (ii) disproportionate to Your previous call profiles (in any given month) with du.

**Usage Charge** means a charge which applies to a Service based on usage (eg, call charges).

**VAT** means value added tax or any like tax imposed in any jurisdiction from time to time.

**Working Day** means a day that is not a Friday, Saturday or public holiday in the United Arab Emirates.

**You(r)** means the person listed as the customer on the Application Form.

## 2. DURATION

2.1 **Start date.** This Agreement shall start on the date that the Service you order is activated.

2.2 **Term.** Unless terminated earlier, the Agreement shall continue after the Minimum Term until ended in accordance with its terms.

## 3. ORDERING PROCESS

3.1 **Ordering.** To order a Service, You must complete an Application Form and submit it to du. You warrant the

**(2.2) الأجل:** يستمر العمل بهذه الاتفاقية بعد الأجل الأدنى وحتى إنهاؤها وفق الشروط الواردة بها وأية مدد إضافية، إلا إذا ما تم إنهاؤها قبل ذلك.

### 3. إصدار أوامر الخدمة

**(3.1) الطلب:** لطلب خدمة ما، يجب عليك تعبئة وإتمام أمر الخدمة وتسليمه إلى du، مع إقرارك بدقة التفاصيل الشخصية الواردة به.

**(3.2) القبول:** يجوز لـ du قبول أو رفض أو طلب المزيد من المعلومات فيما يخص أمر الخدمة، وتقوم (du) بقبول أمر الخدمة بتقديمها للخدمة المطلوبة.

### 4. تقديم الخدمات

4.1 **الخدمات – تتعهد du** بتقديم كافة الخدمات على مستوى من المهارة والعناية، ولكنها لا تضمن الوصول التام أو غير المتقطع إلى تلك الخدمات.

4.2 **أمن وسلامة الاتصالات – تتعهد du،** وإذعائاً لكافة القوانين والقواعد المعمول بها، بعدم ادخار أي جهد لضمان أمن اتصالاتك. إلا أنه وفي الحالات الخارجة عن سيطرة du، فإنها لا تعد أو تضمن الأمان التام والكامل لتلك الاتصالات.

4.3 **مسئولياتك –** إذا ما أخفقت في الالتزام بأي من مسؤولياتك المنصوص عليها في هذه الاتفاقية، فلن تكون du مساءلة عن أي تأخير ناجم عن ذلك أو إخفاق في توفير الخدمات.

4.4 **الدخول إلى موقعك لتقديم الخدمات الثابتة –** يجب عليك إتاحة الدخول إلى موقعك من أجل تمكين (du) من توصيل وتركيب وتقديم الخدمات الثابتة لك.

### 4.5 تقديم المعلومات والمستندات

4.5.1 **معلوماتك –** تتعهد بالإفصاح عن كافة المعلومات وإتمام كافة المستندات (بما في ذلك وثائق الكشف عن الهوية وتفاصيل الفواتير) المطلوبة من قبل du أو هيئة تنظيم الاتصالات من أجل الوفاء بالتزاماتها في هذه الاتفاقية.

4.5.2 **تغيير المعلومات الشخصية –** يجب عليك التأكد من أن المعلومات الشخصية التي تقدمها إلى (du) دقيقة ومُحدثة. وعليك إخطار (du) فوراً بأي تغييرات قد تطرأ على معلوماتك الشخصية، مع العلم بأنه إذا لم يتم الاحتفاظ ببيانات شخصية مُحدثة (مثل تاريخ انتهاء جواز السفر)، فقد تضطر (du) إلى إنهاء الخدمة.

4.6 **أرقام الهواتف ومحددات الهوية الفريدة –** قد تتطلب الخدمات استخدام رقم الهاتف أو اسم النطاق أو عناوين البريد الإلكتروني أو غيرها من المحددات الفريدة. هذا ويستوجب عليك الإذعان لمتطلبات أي جهة من الجهات المنظمة التي تُدير تلك المحددات، حيث أنها ليست ملكاً لك وقد تستدعيها du إذا ما اقتضت الضرورة ذلك.

### 5. تحويل الخدمات من مزود الخدمات السابق

<p>accuracy of Your details contained in the Application Form.</p> <p>3.2 <b>Acceptance.</b> du may accept, reject or request further information about an Application Form. du will accept an Application Form by provisioning the Service.</p> <p><b>4. SERVICE PROVISIONING</b></p> <p>4.1 <b>Services.</b> du shall provide all Services with reasonable skill and care but does not guarantee to provide complete or uninterrupted access to the Services.</p> <p>4.2 <b>Security of communications.</b> Subject to all applicable laws and regulations, du shall exercise all reasonable efforts to ensure the security of Your communications. However, for reasons beyond du's control, it does not promise or guarantee that communications will be completely secure.</p> <p>4.3 <b>Your Responsibilities.</b> If You fail to comply with any of Your responsibilities under this Agreement then du will not be liable for any delay or failure to provide the Services</p> <p>4.4 <b>Access to Your home for home Services.</b> You must provide access to Your home to enable du to deliver, install and provide home Services to You.</p> <p>4.5 <b>Provision of information and documents.</b></p> <p>4.5.1 <b>YOur information.</b> You shall provide all information and complete all documentation (including in relation to identification, legitimation and billing details) which is required by du or the TRA to perform this Agreement.</p> <p>4.5.2 <b>CChange of Personal Information.</b> You must ensure that the Personal Information provided to du is accurate and kept up to date. You must immediately notify du of any changes to Your Personal information. If the Personal Information is not kept up to</p>	<p>5.1 <b>تحويل الرقم/الخدمات:</b> يتم تحويل الرقم/الخدمات إذا كنت مؤهلاً للقيام بالآتي:</p> <p>5.1.1 تحويل خدمة ثابتة أو</p> <p>5.1.2 تحويل رقم الهاتف المتحرك الخاص بك (أي قابلية نقل الرقم المتحرك).</p> <p>من مزود الخدمات السابق (المزود السابق) إلى du، وتظل أنت مسؤولاً أمام المزود السابق عن كافة الرسوم المستحقة فيما يتعلق بهذه الخدمات.</p> <p>5.2 <b>عدم دفع مستحقات المزود السابق:</b> في حال إخفاك في سداد أية رسوم مستحقة (بما في ذلك رسوم الإنهاء المبكر) إلى المزود السابق، يجوز أن تقوم du بتعليق و/أو إنهاء الخدمات إذا لم يتم دفع الرسوم في الوقت المحدد، وتقوم du بإخطارك مسبقاً قبل القيام بتعليق و/أو إنهاء الخدمات.</p> <p><b>6. استخدام الخدمة</b></p> <p>6.1 <b>الإذعان للأحكام – تتعهد باستخدام الخدمات والمعدات فقط</b> وفق القوانين المعمول بها وبالإذعان لشروط وأحكام هذه الاتفاقية وغيرها من التعليمات أو الشروط التي تُخطر بك بها du.</p> <p>6.2 <b>قيود مفروضة على استخدام الخدمات والمعدات – تتعهد بعدم استخدام الخدمات أو المعدات:</b></p> <p>6.2.1 (6.2.1) إلا بالاتفاق مع "سياسة الاستخدام المقبول للخدمات" المعمول بها لدى du.</p> <p>6.2.2 (6.2.2) في بث المواد غير القانونية أو المسيئة</p> <p>6.2.3 (6.2.3) في بث المواد التي تحوي فيروسات الحاسوب أو غيرها من البرمجيات المُعطلة أو المضرة.</p> <p>6.2.4 (6.2.4) بأي شكل يُعطل الشبكة أو يضر بتقديم الخدمات.</p> <p>6.2.5 (6.2.5) إلا في الأغراض التي تعتمدها du مسبقاً بموجب هذه الاتفاقية:</p> <p>(أ) بطريقة تستعين بالأساليب المؤتمتة لإجراء المكالمات من خلال الشبكة</p> <p>(ب) لجعل الحاسوب موصولاً كخادم باستمرار</p> <p>(ج) لإنشاء وصلات التي من شأنها تمكين المتلقي من استقبال المدفوعات من أي طرف ثالث، استناداً على المكالمات أو على مدة الاتصال (مثل الاتصال بالخطوط الساخنة للجهات الإعلامية).</p> <p>(د) لتبادل البيانات المؤتمتة من ماكينة إلى أخرى</p> <p>(هـ) بشكل غير قانوني أو بمخالفة هذه الاتفاقية</p> <p>6.3 <b>الامتناع عن إعادة البيع – تتعهد بالامتناع عن إعادة بيع أو توزيع أو تقديم الخدمات أو المعدات إلى أي طرف ثالث.</b></p> <p>6.4 <b>الدخول على شبكة الإنترنت – في حالات استخدام الخدمة</b> التي تستوجب الدخول على شبكة الإنترنت أو غيرها من شبكات البيانات أو المواقع الإلكترونية أو المصادر أو البرمجيات أو المحتوى، فسوف تكون أنت مسؤولاً عن كافة النفقات الناجمة عن</p>
--	--

<p>date (eg, passport expiry dates, du may be required to terminate the Service).</p> <p><b>4.6 Telephone numbers and unique identifiers.</b> The Services may include use of a telephone number, domain name, email address or other unique identifiers. You must comply with the requirements of any regulatory body which administers these identifiers. These identifiers are not Your property and du may recall them if it is required, or has good reason, to do so.</p> <p><b>5. MIGRATION OF SERVICES FROM PREVIOUS SERVICE PROVIDER</b></p> <p><b>5.1 Migration of number/ Services:</b> If You are eligible to:</p> <p>5.1.1 ttransfer a home Service;</p> <p>or</p> <p>5.1.2 mmove Your existing mobile number (ie, mobile number portability);</p> <p>from Your previous service provider (<b>Previous Provider</b>) to du, You remain liable to the Previous Provider for all outstanding charges in relation to those services.</p> <p><b>5.2 Non-payment to Previous Provider:</b> if You fail to pay any outstanding charges (including any Early Termination Charges) to the Previous Provider, du may suspend and/or terminate the Services if payment is not made by the time specified. du shall notify You prior to such suspension and/or termination.</p> <p><b>6. USE OF SERVICE</b></p> <p><b>6.1 Compliance with terms.</b> You will only use the Services and Equipment in accordance with applicable law, the terms of this Agreement and any other reasonable instructions or conditions notified to You by du.</p>	<p>هذا الاستخدام، والذي سوف يكون على مسؤوليتك الخاصة. ولن تكون du مسؤولة عن هذا المحتوى إلا إذا كانت هي الجهة المقدمة للمحتوى، وفي هذه الحالة فسوف تنطبق شروط وأحكام مختلفة.</p> <p><b>6.5 تحمل مسؤولية المستخدمين الآخرين</b> – إذ سمحت لمستخدمين آخرين باستعمال المعدات والخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية، فسوف تكون أنت مسؤلاً عن أداء أية التزامات متعلقة بالمعدات والخدمات، بما في ذلك التزامات السداد.</p> <p><b>7. تعديلات الخدمة</b></p> <p><b>7.1 التعديلات التي تطلبها أنت</b> – يجوز لك طلب تعديل (لا يتضمن تعليق الخدمة أو إلغائها) على الخدمة في أي وقت عن طريق تقديم إشعار خطي مسبق بذلك إلى du قبل 30 يوماً من الموعد المحدد. وقد توافق du على إجراء التعديل المطلوب وفق ما تراه، على أن تراعى الشروط التالية:</p> <p><b>7.1.1</b> إذا ما طلبت تخفيض مستوى الخدمة فسيستوجب عليه سداد رسم التخفيض.</p> <p><b>7.1.2</b> إذا لم يكن الغرض من التعديل تخفيض مستوى الخدمة، فسيستوجب عليك سداد رسوم إجراء التعديل (إن وجدت) التي تُحطرك بها du في حينه.</p> <p><b>7.2 تعديلات تجريها du</b> – يحق لـ du إجراء تغييرات على الخدمات أو المعدات أو أية أجزاء منها، بما في ذلك التحسينات أو التعديلات أو الاستبدالات، بشرط ألا تؤثر تلك التغييرات سلباً على استخدامك للخدمات أو المعدات.</p> <p><b>8. الإبلاغ عن الأعطال</b></p> <p><b>8.1 الإبلاغ عن الأعطال</b> – للإبلاغ عن أي عطل، الرجاء الاتصال هاتفياً بقسم خدمة العملاء، والذي يعمل على مدار 24 ساعة يومياً، 7 أيام في الأسبوع.</p> <p><b>9. المعدات</b></p> <p><b>9.1 تسليم المعدات</b> – إذا كانت المعدات ضرورية لتقديم الخدمة، فستقوم du بتسليم المعدات بالعنوان المذكور في أمر الخدمة.</p> <p><b>9.2 المعدات المملوكة من قبل du</b> – يجوز لـ du تزويدك بالمعدات أو تأجيرها لك (<b>معدات du</b>)، على أن تتعهد بعدم رهن أو الاستحواذ على تلك المعدات وأن تقر بأن ملكيتها تعود إلى du. هذا ويجب إعادة الأجهزة التي توفرها لك du بعد انتهاء الخدمات، إلا إذا ما اتفق الطرفان على غير ذلك، وإلا فسوف يحق لـ du محاسبتك على عدم إعادة المعدات. وتكون أنت مسؤولاً عن أية أضرار أو تلفيات أو سرقة قد تطول المعدات، إلا إذا كانت ناجمة عن du.</p> <p><b>9.3 الصفة</b> – بالنسبة للمعدات التي يتم بيعها لك (بما في ذلك معدات "الاستئجار للتملك") فسوف يتم نقل ملكيتها عند استلام du لكامل المبلغ مستحق الدفع.</p> <p><b>9.4 المخاطر</b> – تنتقل مخاطر المعدات إليك عند التسليم.</p>
---	---



<p><b>6.2 Restrictions on the use of the Services and Equipment.</b> You shall ensure that the Services or Equipment are not used:</p> <p>6.2.1 other than in accordance with du's "Acceptable Use of Service Policy";</p> <p>6.2.2 for the transmission of illegal or offensive material;</p> <p>6.2.3 for the transmission of material that contains software viruses or any other disabling or damaging programs;</p> <p>6.2.4 in any way which impairs or damages the Network or the provision of the Services;</p> <p>6.2.5 except where previously approved by du in this Agreement:</p> <p>6.2.5.1 in a way which uses automated means to make calls using the Network;</p> <p>6.2.5.2 to make a computer permanently accessible as a server;</p> <p>6.2.5.3 for setting up connections where the caller receives payments from third parties, based on the call or the duration of the connection (eg, connections to advertising hotlines);</p> <p>6.2.5.4 for automated machine-to-machine data exchange;</p> <p>6.2.5.5 fraudulently or illegally or in violation of this Agreement.</p> <p><b>6.3 No reselling.</b> You shall not resell, distribute or provide the Services or Equipment to any third party</p> <p><b>6.4 Accessing the internet.</b> Where use of a Service includes access to the internet, other data networks, websites, resources, software or Content You shall be responsible for all charges which result from such access and such access</p>	<p><b>9.5 استخدام معدات du</b> – بخلاف الاتفاق على غير ذلك، فبالنسبة إلى معدات du الكائنة في موقعك، فسيستوجب عليك ما يلي:</p> <p>9.5.1 السماح لموظفي du، دون غيرهم، بالقيام بأعمال الخدمة والتعديل والإصلاح على تلك المعدات أو استبدالها.</p> <p>9.5.2 استخدام معدات du باتتبع التعليمات الخاصة بذلك (الخطية و/أو الشفهية) التي تُخطرُك بها du أو – في حالة عدم وجود تلك التعليمات – على نفس قدر العناية المتبع كما لو كانت تابعة لمالكيتك.</p> <p>9.5.3 عدم التدخل في عمل المعدات إلا إذا تم الحصول على موافقة خطية من du على ذلك.</p> <p>9.5.4 المحافظة على أمن وسلامة معدات du الموجودة بموقعك</p> <p>9.5.5 عدم السماح بأي أمر أو تصرف من شأنه التسبب في الإضرار بالمعدات أو التأثير سلباً على عملها أو أدائها.</p> <p><b>9.6 الاستبدال</b> – في حال اقتضى الأمر استبدال معدات du، لسبب لا يعود إليك وذلك خلال فترة الضمان، فلن تحتسب du أية رسوم واجبة مقابل استبدال المعدات. أما إذا كانت المعدات خارج فترة الضمان، فقد ينطبق على الاستبدال فرض رسم محدد.</p> <p><b>10. تعليق الخدمات</b></p> <p><b>10.1 المخالفة المادية</b> – إذا ما خالفت هذه الاتفاقية مخالفة مادية، فسيحق لـ du تعليق الخدمات والمعدات ومنعها من استخدام الشبكة.</p> <p>10.1.1 ويكون هذا التعليق دون إخطار مسبق إذا ما اقتضت الضرورة القانونية ذلك، ووفق تعليمات أي جهة حكومية أو في حالة مخالفة الفقرة 6.1 "الإذعان للشروط" والفقرة 6.2 "القيود المفروضة على استخدام الخدمات والمعدات" والفقرة 6.3 "الالتزام بعدم إعادة البيع".</p> <p>10.1.2 يكون التعليق بسبب عدم السداد كما هو مذكور في الفقرة 11.3.2 "تعليق تقديم الخدمات/المعدات".</p> <p>10.1.3 بخلاف ما هو مذكور بالفقرات 10.1.1 و 10.1.2 و 10.3 وتحت كافة الظروف الأخرى، سوف تقوم du بإخطارك مسبقاً بالتعليق قبل 30 يوماً من موعد التعليق.</p> <p><b>10.2 الصيانة</b> – قد تحتاج du من وقتٍ لآخر للقيام بأعمال صيانة أو تعديل أو اختبار للشبكة، ومن ثمة فسوف يحق لها تعليق الخدمات. كما قد تقوم du أيضاً بتعليق الخدمات إذا ما أصاب الشبكة عطل فني أو تقني، وذلك بغرض المحافظة على أمن وسلامة الشبكة، أو إذا ما اقتضت الضرورة القانونية ذلك، مع مراعاة أن يكون هذا التعليق في أضيق الحدود.</p> <p>10.3 الاحتيايل والاستخدام غير القانوني - يجوز لـ du – ودون إخطارك مسبقاً (بخلاف خدمات الطوارئ) تعليق أو تقييد استخدام أي من الخدمات، مع اتخاذ إجراءات أخرى لمنع تكرار ذلك في الحالات التالية:</p>
---	--



<p>shall be at Your own risk. du shall not be responsible for such Content unless du is the Content provider in which event different terms and conditions will apply.</p> <p><b>6.5 Responsibility for Other Users.</b> If You allow Other Users to use Equipment and Services provided under this Agreement, You will remain responsible for all obligations relating to the Equipment and Services, including payment obligations.</p> <p><b>7. SERVICE MODIFICATIONS</b></p> <p><b>7.1 Your requested modification.</b> You may request a modification (which does not include suspension or cancellation) to the Service at any time by giving 30 days' written notice to du. du may agree, in its absolute discretion, to make that modification. If Your requested modification:</p> <p>7.1.1 iiis a Downgrade, You must pay a Downgrade Charge; and</p> <p>7.1.2 iiis not a Downgrade, You must pay the charges for making the modification (if any) notified to You by du at the time.</p> <p><b>7.2 du modification.</b> du may make changes to the Services or Equipment or any part including enhancements, modifications or replacements, provided that such changes do not adversely affect Your use of the Services or Equipment.</p> <p><b>8. FAULT REPORTING</b></p> <p><b>8.1 Reporting faults.</b> to report a fault, please telephone Customer Care. Customer Care is available 24 hours a day, 7 days a week.</p> <p><b>9. EQUIPMENT</b></p> <p><b>9.1 Delivery of Equipment.</b> If Equipment is required for the Service, du shall deliver</p>	<p><b>10.3.1</b> في حال ارتأت du استخدام أي SIM أو معدات أو خدمات بطريقة احتيالية أو غير قانونية (بالإضافة إلى ما هو منصوص عليه في الفقرة 6.2) أو</p> <p><b>10.3.2</b> في حال قامت du بتحديد وتعريف المعاملات غير المسموحة</p> <p><b>10.4 عواقب التعليق</b> – في حال تعليق الخدمات بسبب تصرف قمت أنت به، فسيستوجب عليك أداء كافة النفقات والمصروفات التي تحملتها du في تنفيذ هذا التعليق أو مقابل استئناف الخدمات المتعلقة، بالإضافة إلى كافة الرسوم المستحقة عن الخدمات أثناء التعليق.</p> <p><b>11. الرسوم والسداد</b></p> <p><b>11.1 الفواتير</b> – تقوم du بإصدار فاتورة شهرية لك ويستوجب عليك القيام بالسداد في أو قبل الموعد المحدد في الفاتورة.</p> <p><b>11.2 السداد عقب نزاعات الفواتير</b></p> <p><b>11.3 في حالة امتناع العميل عن السداد في الموعد المحدد</b> – إذا ما امتنعت عن سداد الرسوم في موعد استحقاقها، فسوف يحق لـ du اتخاذ الإجراءات التالية:</p> <p><b>11.3.1 رسم السداد المتأخر</b> – قد يتم فرض رسم سداد متأخر على أي مبلغ غير مُسدد، من موعد استحقاق السداد وحتى تاريخ قيامك بسداد كامل المبلغ المستحق.</p> <p><b>11.3.2 تعليق تقديم الخدمات/المعدات</b> – سوف يحق لـ du تعليق أي تسليم للمعدات أو تقديم للخدمات حتى يتم سداد كامل المبلغ المستحق عنها.</p> <p><b>11.3.3 حجز أية مبالغ مستحقة.</b> يحق لـ du حجز أية مبالغ تكون مدينة بها لك عن طريق إصدار إشعار بذلك، مع عمل مقاصة بها مع المبالغ التي تكون du مدينة بها.</p> <p><b>11.4 تغيير الأسعار</b> – يجوز لـ du تغيير الرسوم شريطة إخطارك مسبقاً بذلك قبل 30 يوماً. وفي حال عدم قبولك للتغييرات الجديدة، فيجوز لك إنهاء الخدمات دون أدنى مسؤولية على du شريطة أن يتم هذا الإنهاء قبل موعد نفاذ الرسوم الزائدة (أي خلال مهلة الـ 30 يوماً).</p> <p><b>11.5 رسوم الإلغاء</b> – إذا ما رغبت في إلغاء أمر من أوامر الخدمة بعد قبوله من du ولكن قبل تاريخ بدء الخدمات، فسوف يحق لـ du فرض رسم إلغاء عليك.</p> <p><b>11.6 رسم الإنهاء المبكر</b> – إذا ما رغبت في إنهاء الخدمات قبل انتهاء الأجل الأدنى، فقد يتم فرض رسم الإنهاء مبكر كما هو مبين في أمر الخدمة المعني أو دليل التعرفة المعمول به.</p> <p><b>11.7 ضريبة القيمة المضافة</b> – يطبق هذا البند 11.7 على ضريبة القيمة المضافة:</p> <p><b>11.7.1</b> إن جميع المبالغ المذكورة في هذه الاتفاقية لا تشمل ضريبة القيمة المضافة المفروضة.</p>
---	--

<p>Equipment to the delivery address set out in the Application Form.</p> <p>9.2 <b>du owned Equipment.</b> du may provide or lease Equipment to You, in connection with the Service (<b>du Equipment</b>). You hold the du Equipment as bailee for du. You must keep the du Equipment free from any charge, lien, mortgage or encumbrance. Title in du Equipment remains with du. Unless otherwise agreed with du, du Equipment made available to You must be returned to du when the Service ends otherwise du may charge You for non-return of the du Equipment. You are responsible for any damage to, or destruction or theft of, the du Equipment, except to the extent it is caused by du.</p> <p>9.3 <b>Title.</b> For Equipment that is sold to You (including "lease to own"), title transfers upon receipt by du of full payment for the Equipment in cleared funds.</p> <p>9.4 <b>Risk.</b> Risk in the Equipment shall pass to You upon delivery.</p> <p>9.5 <b>Use of du Equipment.</b> Unless otherwise agreed, for du Equipment located at Your home, You must:</p> <p>9.5.1 allow du's Personnel, and only du's Personnel, to service, modify, repair or replace the du Equipment; and</p> <p>9.5.2 use the du Equipment in accordance with all reasonable instructions (written and/or verbal) notified by du or, in the absence of such instructions, to the same standard as if the equipment were Your property ;</p> <p>9.5.3 not interfere with the du Equipment, unless du has given its written consent;</p> <p>9.5.4 keep the du Equipment at Your home safe; and</p> <p>9.5.5 not to do anything which is likely to damage the equipment or impair its performance or operation.</p>	<p>11.7.2 عندما تقدم du للعميل أو تعتبر قد قدمت أحد السلع أو الخدمات الخاضعة للضريبة للعميل فعندها لن تشمل الرسم أو المبلغ المالي أو المقابل المادي لهذه السلع أو الخدمات ضريبة القيمة المضافة المفروضة وسيدفع العميل الضريبة المذكورة إلى جانب الرسم أو المبلغ المالي أو المقابل المادي المقرر أدائه وذلك قيل: (أ) دفع الرسم أو المبلغ المالي أو المقابل المادي، أو (ب) تقديم السلعة أو الخدمة.</p> <p>11.7.3 عندما يقوم العميل بدفع أو سداد التكاليف أو الرسوم أو المصاريف أو النفقات المتوجبة الدفع لـ du أو تعويض du عنها، فعلى العميل أيضاً تعويض du عن أي جزء من هذه التكاليف أو الرسوم أو المصاريف أو النفقات (أو نسبة منها) يمثل ضريبة القيمة المضافة، إلا في الحالات التي يحق فيها لشركة du الحصول على المبلغ المستحق بخصوص ضريبة القيمة المضافة من هيئة الضرائب.</p> <p>11.7.4 عندما يتم تعديل المقابل المادي لتقديم السلع أو الخدمات في وقت لاحق (بما في ذلك عند إنهاء الاتفاق)، فعلى العميل وdu عندها إجراء التعديلات المناسبة على ضريبة القيمة المضافة، ويشمل ذلك سداد ضريبة القيمة المضافة ودفع أي ضرائب أخرى تخص القيمة المضافة.</p> <p><b>12. الدفعات المقدمة وتقييم الائتمان</b></p> <p>12.1 <b>الدفعات المقدمة</b> – قد تتطلب بعض الخدمات قيامك بسداد دفعة مقدمة لهذه الخدمة. ويحق لـ du احتساب أي دفعة مقدمة مقابل السداد لحسابك (أو أي حساب آخر تمتلكه مع du) في حالة:</p> <p>12.1.1 إخفاك في سداد المبلغ المستحق وقيام du بتعليق الحساب.</p> <p>12.1.2 إخفاك في إعادة المعدات بعد إلغاء أو تعليق خدمة من الخدمات.</p> <p><b>12.2 تقييم الائتمان</b> – يجوز لـ du إجراء تقييم ائتماني استناداً على المعلومات التي تُدلي بها، بهدف تقرير حدود ائتمانية عليك. ويحق للعميل زيادة هذا الحد عن طريق سداد أو زيادة إيداع الدفعة المقدمة.</p> <p><b>12.3 حدود الائتمان</b> - متى بلغ العميل حده الائتماني في أي شهر، يجوز لـ du إخطار العميل بذلك ومن ثمة تعليق حساب العميل حتى يقوم بسداد دفعة لخفض رصيده دون الحد الائتماني المسموح له. إلا أن ذلك قد لا يكون ممكناً في جميع الحالات (مثل التجوال). وتكون أنت مسؤولاً عن كافة الرسوم المحملة على حسابك، بغض النظر عن كون تلك الرسوم أعلى من الحد الائتماني.</p> <p><b>13. المسؤولية</b></p> <p>13.1 لن تكون du مسؤولة تجاهك (سواء عن خروقات تعاقدية أو لإهمال أو أية مسؤولية أخرى ناشئة بموجب هذه الاتفاقية) بخلاف المسؤولية التي تنص عليها القوانين المعمول بها في الإمارات العربية المتحدة.</p> <p>13.2 إلحاقاً لهذا البند (13)، فلن تتعدى المسؤولية مبلغ 20.000 درهم إماراتي للمرة الواحدة وحتى 40.000 درهم إماراتي كحد أقصى لأي عدد من المرات خلال فترة 12 شهراً.</p> <p>13.3 لن تُعتبر du مسؤولة تجاهك أو تجاه "المستخدمين الآخرين" عن أية خسائر في الأرباح أو العوائد أو البيانات أو التوفير المتوقع أو عن فقدان أو تلف البيانات أو عن أية خسائر تابعة أو غير مباشرة.</p> <p>13.4 لن تكون du مسؤولة تجاهك أو تجاه "المستخدمين الآخرين" عن: (أ) عدم توافر شبكاتنا مؤقتاً و (ب) فقدان أو تأخير</p>
---	---

<p>9.6 <b>Replacement.</b> If the du Equipment needs replacing through no fault of Your own and is within the warranty period then du will not charge for its replacement. If the Equipment is outside the warranty period then a charge may apply.</p> <p><b>10. SUSPENSION OF SERVICES</b></p> <p>10.1 <b>arterial breach.</b> If You do not comply with this Agreement, du may suspend the Services and any Equipment from using the Network.</p> <p>10.1.1 Ssuch suspension will be without notice if this is required by law, on instructions from any governmental authority or where there is a breach of clause 6.1 (Compliance with Terms), clause 6.2 (Restrictions on Use of the Services and Equipment) or clause 6.3 (No Reselling).</p> <p>10.1.2 Ssuspension in the event of failure to pay will be as set out in clause 11.3.1 (Suspend the provision of Services/Equipment).</p> <p>10.1.3 Eexcept as set out in clauses 10.1.1, 10.1.1 and 10.2, in all other circumstances, prior to such suspension du will first provide 30 days' notice to You.</p> <p>10.2 <b>aintenance.</b> From time to time du will need to carry out maintenance, modification and testing of the Network, during which time du may suspend the Services. du may also suspend the Services if there is a technical failure of the Network, to safeguard the security and integrity of the Network or if required by law. du shall keep all suspensions to a minimum.</p> <p>10.3 <b>raud and illegal usage.</b> du can without</p>	<p>تلقى أي اتصالات أو عدم قابليتها للقراءة و (ج) أي قصور أو خلل أو تأخير في الطريقة التي يتم بها تقديم المحتوى و (د) أي منتجات أو خدمات تقوم بطلبها من أطراف ثالثة باستخدام خدماتنا و (هـ) الإخفاق في تقديم الخدمات إذا كان السبب خارجاً عن سيطرتنا.</p> <p>13.5 يستمر العمل بهذه المادة (13) حتى بعد انتهاء هذه الاتفاقية.</p> <p><b>14. الإنهاء</b></p> <p>14.1 <b>إنهاء الخدمة بالإخطار</b> – يحق لك إنهاء خدمة بعينها وذلك عن طريق إخطار du مسبقاً بمدة 30 يوماً شريطة أن:</p> <p>14.1.1 تنتهي أي خدمة من الخدمات في أو بعد تاريخ انتهاء الأجل الأدنى، و</p> <p>14.1.2 أن يتم سداد أية مبالغ مذكورة في أمر الخدمة أو أي رسوم الإنهاء مُبكر.</p> <p>14.2 <b>عدم ضرورة وجود حكم قضائي</b> – يقر الطرفان ويتفقان على عدم ضرورة وجود حكم قضائي يتم بموجبه إنهاء هذه الاتفاقية.</p> <p><b>15. عواقب الإنهاء</b></p> <p>15.1 <b>التوقف عن الاستخدام</b> – عند إنهاء الخدمات، تتعهد بالتوقف عن استخدام الخدمات والمعدات، على أن تقوم بأداء كافة الرسوم المستحقة فوراً، بالإضافة إلى أية رسوم الإنهاء مُبكر.</p> <p>15.2 <b>الدخول</b> – للحد الذي يسمح به القانون، يجوز لـ du – وبعد إخطارك بذلك مسبقاً بفترة معقولة – استرداد معداتها، على ألا تقوم أنت ببيع أو نقل معدات du إلى أي طرف ثالث.</p> <p>15.3 <b>رسم الإنهاء المُبكر</b>: إذا طلبت إنهاء أي خدمة من الخدمات قبل استيفائها للأجل الأدنى، فسوف تلتزم بسداد رسم الإنهاء المُبكر حال انطباقه.</p> <p><b>16. حماية البيانات</b></p> <p>16.1 <b>قانون الخصوصية</b> – تتعهد du بالالتزام بقانون الخصوصية المعمول به.</p> <p>16.2 <b>المعلومات الشخصية</b> – تتعهد du باتخاذ كافة الخطوات والمعايير التي من شأنها تفادي الإفصاح أو الاستخدام غير المخول للمعلومات الشخصية. هذا ويجوز لـ du الإفصاح عن المعلومات الشخصية إذا كان ذلك:</p> <p>16.2.1 مسموح به بموجب القوانين أو القواعد المتبعة</p> <p>16.2.2 مسموح به صراحةً من قبلك أنت</p> <p>16.2.3 يتم في سياق إجراء du لفحص ائتماني مع وكالة متخصصة</p> <p>16.2.4 يتم استجابة لطلب قانوني صادر عن السلطات الأمنية بغرض المساهمة في تعقب أي نشاط إجرامي محتمل.</p> <p>16.2.5 يتم استجابة لطلب قانوني صادر عن أي سلطة ذات أهلية فيما يخص الأمور المتعلقة بالصالح العام و/أو الأمن الوطني.</p>
--	---

<p>notice to You suspend or restrict the use of any of the Services (other than emergency services) by You and take any other necessary steps to avoid repetition if:</p> <p>10.3.1 ddu believes that any number, SIM, Equipment or Services are being used in an illegal or fraudulent way (including under clause 6.2); or</p> <p>10.3.2 wwhere du identifies what it reasonably determines to be Unallowed Traffic.</p> <p>10.4 <b>ffect of Suspension.</b> If the Services are suspended due to Your acts or omissions, You must pay to du all reasonable costs and expenses incurred by du in the implementation of such suspension or the recommencement of the suspended Services and all charges for the Services during any such period of suspension.</p> <p><b>11. CHARGES AND PAYMENT</b></p> <p>11.1 <b>nvoice.</b> du shall issue a monthly invoice to You and you shall pay by the due date on the invoice.</p> <p>11.2 <b>ayment following Invoice Disputes.</b></p> <p>11.3 <b>hat du may do if You do not pay on time.</b> Where You do not pay the charges by the due date, du shall be entitled to do the following:</p> <p>11.3.1 <b>LLate payment fee.</b> a late payment fee may be charged on any unpaid amount from the payment due date until payment is made by You in full;</p> <p>11.3.2 <b>SSuspend the provision of the Services/Equipment.</b> du may suspend any further deliveries of any Equipment or the provision of any Services until du has been paid in full ; and</p>	<p>16.2.6) يتم لصالح هيئة تنظيم الاتصالات وفق القواعد المعمول بها.</p> <p>16.2.7) يتم لصالح أحد المنتسبين أو المتعاقدين من الباطن أو أي طرف ثالث من الأطراف المساهمة في توفير الخدمات، شريطة أن تطالب <b>du</b> كافة تلك الأطراف باتخاذ الإجراءات المناسبة لحماية أمن وسرية المعلومات الشخصية، واستخدامها فقط بغرض توفير الخدمات.</p> <p><b>16.3 كلمات المرور</b> – قد يتم استخدام التفاصيل الخاصة بحسابك من أجل التحقق من الهوية والدخول إلى مختلف الخدمات. ينبغي المحافظة على أمن وسلامة تلك التفاصيل، على أن تقوم <b>du</b> بالسماح بالدخول إلى حسابك عند إدخال كلمة المرور الصحيحة. ولن تكون <b>du</b> مسؤولة عن أية خسائر تطولك أنت أو المستخدم/المستخدمين الآخرين بسبب الإخفاق في المحافظة على سلامة كلمة المرور.</p> <p><b>16.4 المراقبة</b> – قد تقوم <b>du</b> بمراقبة استخدامك للخدمات وتسجيل المكالمات الواردة إلى قسم خدمة العملاء، وذلك للأغراض التدريبية والمالية ولضبط الجودة أو للأغراض النظامية أو القانونية.</p> <p><b>17. تغيير الأحكام</b></p> <p>17.1) <b>التعديلات المطلوبة قانوناً</b> – يحق لـ <b>du</b> تعديل هذه الاتفاقية في أي وقت وذلك بموجب إخطار خطي تُرسله لعنايتك عند وجوب مثل هذا التعديل أو للإذعان إلى أية قوانين صادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات.</p> <p>17.2) <b>تعديلات بواسطة du</b> - يحق لـ <b>du</b> تعديل هذه الاتفاقية في أي وقت، وإذا ما كان هذا التعديل عبارة عن زيادة في الأسعار أو ما يُشابه ذلك، فسوف تقوم <b>du</b> بإخطارك بهذا التغيير خطياً قبل 30 يوماً على الأقل. ويجوز لك في هذه الحالة إنهاء الخدمة (دون تحمل رسوم الإنهاء المُبكر) إذا تم ذلك قبل نفاذ التغييرات (أي في خلال 30 يوماً من تاريخ الإشعار المسبق). وتُنشر أحدث نسخة من هذه الاتفاقية عبر الموقع الإلكتروني <a href="http://www.du.ae/en/terms-and-conditions">www.du.ae/en/terms-and-conditions</a>.</p> <p><b>18. القانون الحاكم والسلطة القضائية</b></p> <p>18.1) تخضع هذه الاتفاقية لأحكام القوانين الفيدرالية المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة وكذلك قوانين إمارة دبي. كما تُنظر أية نزاعات أو خلافات ناشئة عنها (وفقاً للفقرة 18.2) أمام محاكم دبي، والتي يكون لها السلطة القضائية المطلقة في ذلك.</p> <p>18.2) يجوز لـ <b>du</b>، بناء على خيارها، أن تبدأ وتتبع الإجراءات المتعلقة بأي مسائل تنشأ عن هذا الاتفاق في محاكم مركز دبي المالي العالمي.</p> <p><b>19. القوة القاهرة</b></p> <p>19.1) لن يكون أي طرف مسؤولاً عن الإخفاق في الوفاء بأي من الحقوق المنصوص عليها أو عن مخالفة هذه الاتفاقية بسبب حدث</p>
---	--

<p>11.3.3 <b>Withhold any sums owing.</b> du may withhold any sums currently owing to You by du by way of credit note or rebate and offset such sums against the sums owing.</p> <p>11.4 <b>rice changes.</b> du may change the charges provided that it gives You at least thirty (30) days prior notice. If You do not accept the new charges, You may terminate the Service without any terminating liability to du provided that You terminate the Service before the increased charges come into effect (ie, within the 30 day notice period).</p> <p>11.5 <b>ancellation Charge.</b> If You wish to cancel a Service after acceptance by du but before the Service Commencement Date, du may charge You a Cancellation Charge.</p> <p>11.6 <b>arly Termination Charge.</b> If You wish to terminate the Service before the expiry of the Minimum Term, an Early Termination Charge will apply as specified in the relevant Application Form or applicable Tariff Guide.</p> <p>11.7 <b>AT.</b> As regards VAT, this clause 11.7 shall apply:</p> <p>11.7.1 All amounts stated in this Agreement are exclusive of VAT properly chargeable.</p> <p>11.7.2 Where du makes a taxable supply or deemed supply of goods or services to You, the charges, payment or other consideration for that supply shall be exclusive of all VAT properly chargeable and You shall pay the VAT in addition to the charges, payment or other consideration on the earlier of:</p> <p>(a) when the charges, payment or other consideration is made; or (b) when the supply is made.</p> <p>11.7.3 Where You pay, repay or reimburse the costs, fees, charges or expenses of du, You shall also</p>	<p>قاهر أو خارج عن سيطرته، شريطة عدم إعفاء أي طرف من التزامات السداد مقابل الخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية. وعلى الطرف الخاضع لظروف قاهرة تُضعف قدرته على الالتزام بهذه الاتفاقية إخطار الطرف الآخر خطياً على الفور، مع بيان مدى تأثير واستمرار تلك الظروف بالتأثير في قدرته في أداء الالتزامات المناطة به.</p> <p>19.2 تُعتبر كافة المسؤوليات والالتزامات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية واجبة النفاذ فور انقضاء أية ظروف أو حالات قاهرة. كما يستوجب على كلا الطرفين عدم ادخار أي جهد في سبيل الحد من تأثير مثل تلك الظروف.</p> <p><b>20. استمرار الأحكام</b></p> <p>20.1 الاستمرار - يستمر العمل بالبند (16) "حماية البيانات" و (13) "المسؤولية" و (21.1) "الإخطارات" و (18) "القانون الحاكم" حتى بعد انقضاء هذه الاتفاقية.</p> <p><b>21. شروط وأحكام عامة</b></p> <p>21.1 الإخطارات - سوف تعتبر du أن أنك قد قبلت إخطاراتها إذا ما قامت du بالتواصل معك على آخر عنوان بريدي أو الإلكتروني أو رسالة نصية قصيرة أخطرت بها.</p> <p>21.2 الإسناد والتعاقد من الباطن - قد تقوم du بإسناد أي من واجباتها المنصوص عليها في هذه الاتفاقية، ولكن دون إعفائها من التزاماتها تجاهك. ويجوز لـ du إسناد حقوقها أو واجباتها الواردة هنا دون موافقتك الخطية المسبقة. وتكون هذه الاتفاقية ملزمة للطرفين ولمنتسبيهما ولمن يتم تكليفهم بالعمل بها.</p> <p><b>جدول الخدمة - الخدمات الثابتة والمتحركة</b></p> <p><b>1. الخدمات الصوتية الثابتة</b></p> <p>1.1 يتم تقديم الخدمة الثابتة بحسب توافرها، إما باستخدام خطنا الأرضي أو عن طريق خدمة اختيار المُشغل/ الاختيار المسبق للمُشغل. وسوف نقوم بإعلامك بنوع الخدمة عند تقديمك لأمر الخدمة أو عندما تقوم بطلب خدماتنا عبر الإنترنت أو الهاتف.</p> <p><b>الخط الأرضي</b></p> <p>1.2 إذا تم تعليق خدمة الخط الأرضي بسبب عدم السداد، فسوف تستمر في تلقي المكالمات الواردة، وذلك لمدة شهرين بحد أقصى بعد تعليق الخدمة، وستتمكن أيضاً من إجراء المكالمات الطارئة. وفي نهاية هذه الفترة، فسيتم قطع الخط إذا لم تبادر بسداد الرسوم المستحقة.</p> <p>1.3 إذا ما واجهتك أية أعطال في الخدمة، يجب عليك الإبلاغ عن هذا العطل أو الخلل عن طريق الاتصال بقسم خدمة العملاء.</p> <p><b>خدمات اختيار المُشغل والاختيار المسبق للمُشغل</b></p> <p>1.4 لا يوجد أجل أدنى لخدمات اختيار المُشغل أو الاختيار المسبق للمُشغل.</p>
---	--



<p>reimburse du for any part of such cost, fee, charge or expense (or proportion of it) which represents VAT, except where du is entitled to credit or repayment in respect of such VAT from a tax authority.</p> <p>11.7.4 Where the consideration for any taxable supply of goods or services is subsequently adjusted (including on termination), You and du will make all appropriate adjustments to the VAT, including the repayment of VAT and the further payment of VAT.</p> <p><b>12. DEPOSITS AND CREDIT ASSESSMENTS</b></p> <p>12.1 <b>eposit.</b> Some Services may require You to pay a deposit. du may use any deposit against payment of Your account (or any other account You have with du) if:</p> <p>12.1.1 YYou have failed to pay a due amount and du has suspended the account; or</p> <p>12.1.2 YYou have failed to return equipment after a Service has been cancelled or suspended.</p> <p>12.2 <b>redit Assessment.</b> du may carry out a credit assessment based on the information You give du. This will be used to set any credit limits. The Customer may be able to increase its credit limit by paying, or increasing, a deposit.</p> <p>12.3 <b>redit limit.</b> Once the Customer has reached its credit limit in any month, du may suspend the Customer's account until the Customer makes a payment to bring the Customer's balance below the Customer's credit limit but this may not happen in all situations (eg, roaming). You are responsible for all Charges incurred on Your account even if those Charges are above the credit limit.</p>	<p>1.5 يجب عليك تسجيل خط هاتف ثابت 1 على الأقل تابع لمزود خدمة آخر ("مزود الخط") للحصول على هذه الخدمة. وإذا لم تكن مخولاً بتسجيل الخط الثابت، فقد تُنهي هذه الخدمة.</p> <p>1.6 نقوم بتقديم خدمتك بالاعتماد على مُشغل الخط الخاص بك. وسوف نحاول تقديم الخدمة خلال أيام قليلة من قيامك بطلبها، غير أنه قد يحدث بعض التأخير. ولن نكون مسؤولين إذا رفض مُشغل الخط الخاص بك أو إذا لم يتمكن من إتمام التفعيل، وسوف نُخطرِكَ بذلك في الحالتين.</p> <p>1.7 حتى يتم تفعيل التوجيه المؤتمت لمكالماتك، يُمكنك توجيه مكالماتك يدوياً عن طريق الاتصال بالرقم 08888 قبل إجراء مكالمتك. ومتى تم التفعيل، سوف يتم توجيه جميع المكالمات الداخلية والدولية التي لا تحمل رمز منطقتك المحلية، أو التي تتم إلى هاتف متحرك، من خلالنا تلقائياً. أما باقي المكالمات فيتم توجيهها من خلال "مُشغل الخط". وفي حال قررت ألا يتم توجيه مكالماتك عبرنا تلقائياً، يُمكنك الاتصال بقسم خدمة العملاء لتوقيف التوجيه المؤتمت. وفي حال قمت بتغيير رقم خطك الثابت، فسوف تنتقل هذه الخدمة إلى الرقم الجديد.</p> <p>1.8 يستمر مُشغل الخط الخاص بك في تقديم الخدمات الإضافية، مثل خدمة الانتظار وتحويل المكالمات ومنع المكالمات، مع انطباق خدمة منع المكالمات فقط على المكالمات الموجهة من قبل مُشغل الخط. ويُمكنك اختيار توجيه مكالماتك بواسطة مُشغل الخط الخاص بك باستخدام رمز التحكم الذي يحدده.</p> <p>1.9 يُفرض رسم على تفعيل هذه الخدمة، مع العلم بأنك تظل مسؤولاً أمام مُشغل الخط الخاص بك عن أية دفعات مستحقة نظير استخدامك لخطك الثابت. كما سوف تكون مسؤولاً أيضاً عن أية مكالمات يتم إجراؤها باستخدام الخدمة من الخط الثابت.</p> <p>1.10 في حالة وجود عطل بالخط الثابت، يجب عليك الاتصال بمُشغل الخط لعمل اللازم من أجل إصلاح العطل. وإذا قام مُشغل الخط بتعليق خدمة هاتفك، فلن تتوفر أيضاً خدمة الاختيار المُسبق للمُشغل. أما إذا وجدت أي خلل في خدمة الاختيار المُسبق للمُشغل، فيجب عليك الإبلاغ عن الخلل بالاتصال بقسم خدمة العملاء.</p> <p><b>2. خدمة البرودباند</b></p> <p>2.1 السرعة القصوى لخدمة البرودباند ستكون السرعة التي تقدمت بطلبها في أمر الخدمة، سواء عبر الإنترنت أو الهاتف. إذا كانت لديك وصلة DSL، فإن السرعة القصوى ستكون السرعة التي يستوعبها خطك. وتتأثر سرعة خدمة البرودباند بفعل عدد من العوامل المختلفة التي تكون خارجة عن سيطرتنا.</p> <p>2.2 إذا لم تتوفر لدينا السرعة التي طلبتها، فسوف نوفر لك ثاني أقرب سرعة بتعرفة جديدة بحسب الرسوم المحددة عبر موقعنا الإلكتروني.</p> <p>2.3 لا يُمكننا ضمان عدم انقطاع خدمة البرودباند، أو دقة نقل المعلومات أو موثوقية الخدمة.</p> <p>2.4 لن نكون مسؤولين عن أي إخفاق لخدمة البرودباند ينجم جراء ضبط أو تهيب غير مُخول للمنظومة. وعليه، فسوف يتم تحميلك الرسوم الخاصة بالأعمال التصحيحية لإصلاح خدمة البرودباند، وذلك بحسب أسعارنا العادية.</p>
---	--



<p><b>13. LIABILITY</b></p> <p>13.1 u is not liable to you (whether for breach of contract, negligence or any other liability arising under or in relation to the Agreement) except to the extent that such liability cannot be excluded under UAE law.</p> <p>13.2 subject to this clause 13, any liability will be limited to AED20,000 per incident and up to a maximum of AED40,000 for any number of incidents within a 12 month period.</p> <p>13.3 u is not liable to you or Other Users for any loss of business, revenue, profits or anticipated savings, lost or corrupted data, or any indirect or consequential loss.</p> <p>13.4 u not liable to you or Other Users: (a) for the temporary non-availability of our network; (b) for loss, late receipt or non-readability of any communication; (c) for any defects, malfunctions or delays in any way related to the provision of content; (d) for any products or services you order from third parties using the Services; or (e) for failures to provide a Service if it is outside of our control.</p> <p>13.5 his clause 13 continues to apply after this Agreement has ended.</p> <p><b>14. Termination</b></p> <p>14.1 <b>Ending a Service by Notice.</b> You may end a particular Service on 30 days written notice to du, provided that:</p> <p>14.1.1 any Service ends on or after the expiry of the relevant Minimum Term; and</p>	<p>(2.5) وفق ما تنص عليه قوانين الإمارات العربية المتحدة فإننا مطالبون بحجب أي محتوى يُعد مستهجناً من منظور الآداب العامة أو السلم العام أو الأمن الوطني أو الوفاق المحلي أو الآداب الإسلامية، أو المحتوى الذي يحظره القانون. الرجاء الاتصال بقسم خدمة العملاء أو اتباع الإجراءات المبينة على صفحة حجب المحتوى إذا ما رغبت في حجب أو إتاحة محتوى مُعين.</p> <p>(2.6) عدا ما تستوجبه القوانين المعمول بها في دولة الإمارات، فإنه يتم تقديم خدمات البرودباند على أساس نظام مفتوح لا يستعين ببرمجيات الحجب. وبحسب مستوى خدمتك، فسوف نقوم بتزويدك ببرمجيات مضادة لفيروسات الحاسوب من أطراف ثالثة لنقوم بتثبيتها بمعرفتك. إلا أن الاستعانة بمثل هذه البرمجيات لا يضمن الحماية الكاملة لخدمة البرودباند ولن نكون مسؤولين عن أمن وسلامة بياناتك المنقولة عبر خدمة البرودباند أو عبر شبكتنا. كما أننا لسنا ملزمين بضمان أمن وسلامة البيانات. وعليه، تكون أنت مسؤولاً بمفردك عن البيانات المستردة أو المخزنة أو التي يتم بثها عبر خدمات البرودباند أو عبر شبكتنا.</p> <p>(2.7) يتم تزويدك بخدمة البرودباند من خلال مقبس موجود في موقعك. وإذا لم يتوفر لديك مقبس خدمة البرودباند، فسوف نقوم بتركيب مقبس لك، ما قد يترتب عنه رسم إضافي.</p> <p><b>3. خدمة التلفزيون</b></p> <p>(3.1) يتم تقديم خدمة التلفزيون عن طريق خدمة "مشاهدة صندوق الأقمار الصناعية" و/أو "خدمة المشاهدة في أي مكان" من du. وسوف نُعلمك بنوع الخدمة عندما نتقدم بأمر الخدمة أو بطلبك سواء عبر الهاتف أو الإنترنت.</p> <p>(3.2) قد تحتاج إلى جهاز لفك التشفير من أجل الوصول إلى خدمات التلفزيون، علماً بأننا نتيح عدداً من خيارات أجهزة فك التشفير التي يُمكنك استئجارها. هذا وقد تنطبق الرسوم عند قيامك بالارتقاء بجهاز فك التشفير أو بتخفيض مستواه.</p> <p>(3.3) الرجاء ملاحظة أن محتوى الخدمة التلفزيونية يتم تقديمه بواسطة مزودي محتوى خارجيين وهو منفصل عن حزمة du الإجمالية. وقد تتغير أسعار المحتوى التلفزيوني، بموجب إشعار خطي مسبق قبل موعد التغيير المزمع بـ 7 أيام. وإذا ما طرأت أية تغييرات على المحتوى التلفزيوني، فسوف نحاول أن نُخطرك خطياً بتلك التغييرات مسبقاً قبل 7 أيام من حدوثها. وباستمرارك في استعمال الخدمة التلفزيونية، فإنك توافق على هذه التغييرات. أما إذا لم توافق على أي تغيير، فيجب عليك الاتصال بنا خلال 7 أيام من تاريخ الإخطار لإلغاء الخدمة التلفزيونية.</p> <p>(3.4) يُمكنك تغيير باقتك التلفزيونية في أي وقت ولكن قد يتم فرض رسوم إضافية في هذه الحالة (طالع رسوم التلفاز المبينة عبر موقعنا الإلكتروني).</p> <p>(3.5) قد نقوم بترقية برمجيات جهاز فك التشفير، وقد يؤثر ذلك على المحتوى الذي تم تسجيله على الجهاز، غير أننا سوف نبذل قصارى جهدنا لإخطارك مسبقاً قبل القيام بأية أعمال من هذا النوع.</p> <p>(3.6) قد لا تتوفر خاصية التسجيل على جهاز فك التشفير لكل قناة أو برنامج تلفزيوني، وسيقوم جهازك بعرض رسالة تفيد ذلك في حالة عدم توافر هذه الخاصية.</p> <p>(3.7) ليس كل المحتوى التلفزيوني مُقيماً بحسب العمر. ولن نكون مسؤولين عن ملاءمة مثل هذا المحتوى للأعمار المختلفة.</p>
---	--

<p>14.1.2 any applicable Early Termination Charge or outstanding payment to us is paid.</p>	<p>3.8) لن نكون مسؤولين عن إخفاقك في استخدام خاصية الإغلاق الخاصة بجهاز فك التشفير بطريقة صحيحة.</p>
<p>14.2 <b>ourt order not required.</b> The parties acknowledge and agree that a Court order will not be required to give effect to any termination of this Agreement.</p>	<p>3.9) لا ينبغي عليك: (أ) التلاعب بجهاز فك التشفير، أو (ب) محاولة فتحه أو الوصول إلى المحتوى المخزن على قرصه الصلب، أو (ج) محاولة فك الشفرة الخاصة بإشارتنا أو بإشارة الجهاز، أو (د) عمل هندسة عكسية أو فك تشفير النظام أو أي من البرمجيات الموجودة داخل الجهاز، أو (هـ) توصيل جهاز فك التشفير بأي جهاز تسجيل خارجي سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.</p>
<p>15. <b>CONSEQUENCES OF TERMINATION</b></p>	<p>3.10) تقوم شركات البث التلفزيوني بتحديد المحتوى والمعلومات الخاصة بدليل البرامج الإلكتروني، وعليه فإننا لن نكون مسؤولين عن المحتوى التلفزيوني أو عن المعلومات الخاصة بدليل البرامج الإلكتروني أو التغييرات التي تطرأ عليها. ويجوز لنا في أي وقت، ودون سابق إنذار، تغيير القنوات التلفزيونية أو باقات القنوات و/أو حذف البرامج أو أجزاء من البرامج التي سبق وأن تم الإعلان عن توافرها. ولا يمكننا ضمان توافر أو دقة المعلومات الخاصة بدليل البرامج الإلكتروني.</p>
<p>15.1 <b>top Using.</b> On termination of a Service, You shall stop using the Services and Equipment and immediately pay all outstanding charges and any applicable Early Termination Charge</p>	<p>3.11) سيتم إخطارك بتفاصيل الفعاليات قصيرة المدى الخاضعة لأية شروط وأحكام إضافية.</p>
<p>15.2 <b>ccess.</b> Where permitted by applicable law, du may after giving reasonable notice recover such du Equipment and You will not sell or transfer possession of the du Equipment to any third party.</p>	<p>3.12) تتم محاسبتك على محتوى "الأفلام حسب الطلب" الذي تستأجره باستخدام الخدمات التلفزيونية. ولمنع الاستخدام غير المخول، يجب عليك وضع رقم تعريف شخصي PIN.</p>
<p>15.3 <b>arly Termination Charge.</b> If You request the ending of any Service which has not fulfilled a Minimum Term, You shall pay any applicable Early Termination Charge.</p>	<p>3.13) يتوفر المحتوى الخاص بـ "الأفلام حسب الطلب" فقط لمدة 48 ساعة من تاريخ تأكيد الشراء. ويمكنك مشاهدة المحتوى لمرات متعددة خلال هذه الفترة. وفي حال قيامك بالاشتراك في "نادي المشاهدة حسب الطلب" فإنك تستطيع مشاهدة جميع مقاطع الفيديو المتوفرة حالياً في كُتيب "نادي المشاهدة حسب الطلب" لكامل مدة اشتراكك.</p>
<p>16. <b>DATA PROTECTION</b></p>	<p>3.14) لا يجوز لك القيام بتسجيل أو تعديل المحتوى الخاص بـ "الأفلام حسب الطلب" أو "نادي المشاهدة حسب الطلب".</p>
<p>16.1 <b>pplicable Privacy law.</b> du will comply with applicable privacy law.</p>	<p>"صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية" وخدمات "المشاهدة في أي مكان"</p>
<p>16.2 <b>ersonal Information.</b> du must take all reasonable and appropriate measures to prevent the unauthorized disclosure or use of Personal Information. du may disclose Personal Information if such disclosure is:</p>	<p>3.15) إذا حصلت على خدمة "صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية" فسوف تكون مسؤولاً عن تركيب وتوفير اتصال البرودباند ومعدات الأقمار الصناعية ووصلاتها لكي تتمكن من استعمال الخدمة. وقد نوصيك بالاستعانة بسرعة برودباند معينة نراها ملائمة للاستمتاع الأمثل بخدمة "صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية".</p>
<p>16.2.1 ppermitted by any applicable law or regulation;</p>	<p>3.16) إذا حصلت على خدمة "المشاهدة في أي مكان" فسوف تكون مسؤولاً عن جهازك وعن تركيب وتوفير الوصلات اللازمة له، مع ضرورة ملاحظة أن أجهزة "أبل" لا تسمح بالبث المباشر للمحتوى على وصلات الـ 3G.</p>
<p>16.2.2 eexpressly permitted by You;</p>	<p>3.17) تعتمد خصائص معينة لخدمة "صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية" و"المشاهدة في أي مكان" (مثل الأفلام حسب الطلب ونادي المشاهدة حسب الطلب وقنوات الدفع مقابل المشاهدة) على سرعة وجودة خدمة البرودباند أو الخدمة المتحركة التي تستخدمها، والتي قد يتم تقديمها بواسطة شبكات أخرى، ومن ثمة تكون خارجة عن سيطرتنا. ولهذا السبب، فلا يمكننا ضمان جودة أو توافر تلك الخصائص المرتبطة بخدمة "صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية" و"المشاهدة في أي مكان".</p>
<p>16.2.3 mmade in the course of du making a credit check with a reputable credit reporting agency;</p>	



<p>16.2.4 made in response to a lawful request by law enforcement agencies to assist in the investigation of criminal activity;</p> <p>16.2.5 made in response to a lawful request from any competent authority in relation to matters involving the public interest and/or matters of state security;</p> <p>16.2.6 made to the TRA in accordance with applicable regulations;</p> <p>16.2.7 to an Affiliate, sub-contractor or other third party who is directly involved in the supply of the Service provided that du requires such third parties to take all reasonable and appropriate measures to protect the confidentiality and security of the Personal Information and to use it only as required for the purposes of providing the Service.</p> <p>16.3 <b>passwords.</b> Your account details may be used to verify identity for access to various Services. These details must be kept safe. du will grant access to Your account when the passwords are given correctly. du will not be responsible for any loss to You, or the Other User(s), as a result of failure to maintain password security.</p> <p>16.4 <b>monitoring.</b> du may monitor Your use of the Services and record calls made to Customer Care, for training, financial control, quality control and regulatory or legal purposes.</p> <p><b>17. Changing the Terms</b></p> <p>17.1 <b>amendments required by law.</b> du may vary the Agreement at any time by giving written notice to You when such variations are necessary to comply with applicable law, regulation or notices issued by the TRA.</p>	<p>3.18) تعتمد بعض الخصائص الخاصة بخدمة صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية" (مثل القنوات الفضائية ذات البث المجاني وقنوات الدفع مقابل المشاهدة) على معدات الأقمار الصناعية ووصلاتها والتي قد يتم تقديمها بواسطة شبكات أخرى، ومن ثمة تكون خارجة عن سيطرتنا. ولهذا السبب، فلا يُمكننا ضمان جودة أو توافر تلك الخصائص المرتبطة بخدمة "صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية".</p> <p>3.19) تُقدّم بعض الخصائص الخاصة بخدمة "صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية" (تطبيقات الإنترنت والبث المباشر للمحتوى عبر الإنترنت) بواسطة أطراف ثالثة، فضلاً عن اعتمادها على سرعة وجودة خدمة البرودباند التي قد تُتاح بواسطة شبكات أخرى ومن ثمة تكون خارجة عن سيطرتنا. ولهذا السبب، فلا يُمكننا ضمان جودة أو توافر تلك الخصائص الخاصة بخدمة "صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية".</p> <p>3.20) يعتمد عدد القنوات المتاحة عبر خدمة صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية" على معدات الأقمار الصناعية الخاصة بك. ولن نكون مسؤولين عن تلك المعدات ولا نضمن توافر أي عدد أدنى من القنوات ضمن خدمة "صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية".</p> <p>3.21) يُمكنك فقط استعمال الخدمات التلفزيونية (بما فيها خدمات du التلفزيونية وخدمة "صندوق مشاهدة الأقمار الصناعية" و"المشاهدة في أي مكان" والخصائص (بما فيها القنوات التلفزيونية والأفلام حسب الطلب ونادي المشاهدة حسب الطلب) داخل الإمارات العربية المتحدة، إلا إذا ما قمنا بإخطارك بغير ذلك.</p> <p>3.22) قد نقوم بحجب أو إلغاء إمكانية الدخول إلى تطبيقات أو قدرات أو خصائص أو وظائف محددة، وذلك لأسباب قانونية/نظامية.</p> <p><b>الخدمات المتحركة</b></p> <p><b>4. استعمال الخدمات المتحركة</b></p> <p>4.1) يجب الاشتراك في الخدمات لمدة ستة أشهر على الأقل من تاريخ شروءك في استعمال الخدمات المتحركة، مع العلم بأن بعض الخدمات المتحركة تستوجب أجلاً أدنى ويجب أن تُستعمل لكامل مدة الأجل الأدنى، وإلا فقد يتم فرض رسوم الإنهاء مُبكر.</p> <p>4.2) تعود ملكية أي بطاقة SIM إلى du ويتعهد العميل بأخذ الحظية والحذر فيما يخص تلك البطاقات. هذا وتعمل du على استبدال أي بطاقة معيبة – بسبب عيب في التصميم أو المصنعية – مجاناً، ولكنها قد تفرض رسوم استبدال في الحالات الأخرى.</p> <p>4.3) تعتمد قدرتك على استعمال بعض الخدمات المتحركة على الخصائص والوظائف التي يتمتع بها جهازك اليدوي.</p> <p>4.4) يجوز لك تغيير خطة التعرفة الخاصة بك في أي وقت ولكن تسري التغييرات فقط في بداية الشهر التالي وقد تتطلب سداد رسوم الإنهاء مُبكر.</p> <p><b>5. خدمات التجوال الدولية</b></p>
--	---

<p>17.2</p> <p><b>mendments by du.</b> du may vary the Agreement at any time and if the amendment is a price increase, or has the effect of a price increase, du shall provide at least 30 days' notice to the You of such change. You may terminate the Service (without being liable for any Early Termination Charges) if the Service is terminated prior to the changes coming into effect (ie, within the 30 day notice period). du's latest up to date version of this Agreement (with any amendments) shall be available on du's website at <a href="http://www.du.ae/en/terms-and-conditions">www.du.ae/en/terms-and-conditions</a></p> <p><b>18. GOVERNING LAW AND JURISDICTION</b></p> <p>18.1</p> <p>his Agreement is governed by the federal laws of the United Arab Emirates and the laws of the Emirate of Dubai, and any disputes shall (subject to clause 18.2) be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Dubai.</p> <p>18.2</p> <p>du may, at its option, commence and pursue proceedings in respect of any matters arising out of this Agreement in the DIFC Courts.</p> <p><b>19. FORCE MAJEURE</b></p> <p>19.1</p> <p>either party will be liable for any failure to perform or for breach of this Agreement caused by an event of Force Majeure, provided that neither party will be relieved of its obligations to make any payments for Services rendered under this Agreement. The affected party claiming a Force Majeure event has impacted its ability to perform this</p>	<p>5.1) تعتمد خدمة التجوال الدولية على شبكات الاتصالات التابعة لمقدمي الخدمة بالخارج، والتي تكون خارج سيطرة du. ومن ثمة، ولهذا السبب، فلا يُمكن لـ du ضمان جودة أو توافر خدمات الهواتف المتحركة عند التجوال.</p> <p>5.2) قد يستوجب عليك سداد دفعة مقدمة ليتسنى لك استخدام خدمة التجوال الدولية. ويجوز لـ du الاحتفاظ بتلك الدفعة لمدة تصل إلى 60 يوماً بعد إلغاء خدمة التجوال. كما قد تستخدم du أيضاً الدفعة المشار إليها لاستيفاء أية مبالغ مستحقة عليك مقابل استخدامك لخدمات الهاتف المتحرك.</p> <p>5.3) عند استخدامك لخدمات الهواتف المتحركة خارج الإمارات العربية المتحدة فإنك تكون مسؤولاً عن الالتزام بكافة القوانين المحلية والقواعد التي تحكم هذا الاستخدام.</p> <p>5.4) قد يتأخر ظهور الرسوم التي تُحتسب عليك أثناء التجوال على حسابك، غير أنك تظل مسؤولاً عن سداد تلك الرسوم برغم أي تأخير. كما أن استخدام هاتفك المتحرك يكون على مسؤوليتك الخاصة في جميع الأوقات.</p> <p>5.5) لن تكون بعض الخصومات متاحة لك أثناء التجوال. الرجاء الرجوع إلى دليل المستخدم أو زيارة موقعنا الإلكتروني للمزيد من التفاصيل.</p> <p><b>6. خدمات خط البيانات</b></p> <p>6.1) الخدمة الصوتية غير متوفرة ضمن خدمات خط البيانات.</p> <p><b>7. بلاكبيري</b></p> <p>7.1) إذا رغبت في استعمال خدمات بلاكبيري:</p> <p>7.1.1) قد يُطلب منك قبول الشروط الواردة في ترخيص المستخدم النهائي الصادرة عن ألكاتيل-لوسنت أو ريسيرش إن موشن قبل استخدام جهاز بلاكبيري الخاص بك.</p> <p>7.1.2) قد يشتمل جهاز بلاكبيري الخاص بك على برمجيات مُشفرة تكون خاضعة لقيود محلية وخارجية والتي تُقيد تصدير واستيراد واستخدام أجهزة بلاكبيري وبرمجياته وإكسسواراته.</p> <p>7.1.3) يجب عليك استخدام جهاز بلاكبيري الخاص بك وفق دليل المستخدم وأية تعليمات أخرى للاستخدام، ولا يُمكنك إنشاء أو تركيب أو استخدام أي منفذ GSM دون الحصول على موافقة خطية مُسبقة منا.</p> <p>7.1.4) يُحظر عليك نسخ أو تعديل أو إجراء هندسة عكسية على البرمجيات المرتبطة بجهاز بلاكبيري بأي طريقة كانت، عدا تلك التي يسمح بها القانون.</p> <p>7.1.5) لا ينبغي لك استخدام خدمة بلاكبيري: (أ) لتوليد حركة متضخمة، أو (ب) بالمخالفة لسياسة الإنصاف المعمول بها لدينا (طالع موقعنا الإلكتروني).</p> <p><b>8. خطة الأرقام المتميزة</b></p> <p>8.1) بالنسبة لخطط الأرقام المتميزة التي تُشكل جزءاً من باقة الخدمات الثابتة، يتم احتساب "الحد الأدنى الشهري للاستخدام" باعتباره مجموع الرسوم الشهرية المتكررة لباقة الخدمات الثابتة</p>
---	---

<p>Agreement must immediately inform the other party in writing of the occurrence of the Force Majeure event, and the estimated extent and duration of such inability to perform its obligations.</p> <p>19.2 responsibilities and obligations specified in this Agreement are subject to immediate fulfilment after the end of the Force Majeure circumstances. Both parties must use reasonable commercial endeavours to minimise the effects of an event of Force Majeure.</p> <p><b>20. Survival of Clauses</b></p> <p>20.1 <b>urvival.</b> Clauses 16 (Data Protection), 13 (Liability), 21.1 (Notices) and 18 (Governing Law) shall survive the expiry or termination of this Agreement.</p> <p><b>21. GENERAL</b></p> <p>21.1 <b>otices.</b> du will consider Your consent to have received notices from du if du contacts You at the latest postal address, email or SMS You have given to du.</p> <p>21.2 <b>ssignment and Subcontracting.</b> du may subcontract the performance of any of its obligations under this Agreement, but without relieving du from any of its obligations to You. du may assign its rights and obligations under this Agreement without Your prior written consent of. This Agreement will be binding on, and continue to the benefit of, the parties and their successors and permitted assigns.</p> <p><b>SERVICE SCHEDULE – HOME AND MOBILE SERVICES</b></p>	<p>زائد أي استخدام للخدمات المتحركة لهذا الشهر – ولا يتضمن أية رسوم منفصلة عن الاستخدام راجعة إلى الخدمات الثابتة أو البرودباند و/أو الخدمات التلفزيونية. كما أن أية رسوم الإنهاء المبكر لخدمة الأرقام المتميزة تُضاف إلى أي رسم الإنهاء مبكر للخدمات الثابتة.</p> <p>8.2 يكون العملاء المستجدون والحاليون مؤهلون للاستفادة من خطة الأرقام المتميزة بموجب هذا العرض، حيث يجب على العملاء المستجدون اختيار خطة إيليت، بينما يجب على العملاء الحاليون استخدام خطة الأرقام المتميزة مع خطة إيليت القائمة.</p> <p>8.3 تتوفر خطة الأرقام المتميزة فقط للعملاء الذين يشتركون في خطة الأرقام المتميزة مع جهاز يدوي وخطة إيليت.</p> <p>8.4 يوجد خياران يُمكنك الانتقاء بينهما:</p> <p>8.4.1 خطة الأرقام المتميزة مع إيليت العادي أو</p> <p>8.4.2 خطة الأرقام المتميزة مع أي من العروض المتاحة لدى متاجر du ضمن هذه الخطة. الرجاء الاستفسار لدى متاجر du أو قسم خدمة العملاء عن فروقات ومميزات كل منها.</p> <p>8.5 يتم تطبيق استخدام شهري أدنى على خطة الأرقام المتميزة. فإذا كان استخدامك الشهري أقل من هذا الحد الأدنى، فسوف تتم محاسبتك على أساس الاستخدام الأدنى لذلك الشهر.</p> <p>8.6 ويظهر الفارق على الفاتورة الخاصة بك كما هو محدد بالعرض.</p> <p>8.7 يكون الأجل الأدنى لخطة الأرقام المتميزة 12 شهراً. وينطبق رسم الإنهاء مبكر في حالة إلغائك للخدمة قبل انقضاء الأجل الأدنى كالتالي: الحد الأدنى الشهري الذي يتم استهلاكه مضروباً في المدة المتبقية من فترة إجمالي الـ 12 شهراً.</p> <p>8.8 يُمكنك فقط اختيار الجهاز اليدوي بموجب خطة الأرقام المتميزة. ومتى فعلت ذلك، فلا يحق لك إعادته.</p> <p>8.9 نحتفظ بحق عدم رد الرصيد إذا:</p> <p>8.9.1 أخفقت في سداد أي فاتورة من فواتيرك بحلول موعد استحقاقها، و/أو:</p> <p>8.9.2 إذا تقدمت بأكثر من أمر خدمة واحد للعرض</p> <p>8.10 عندما تكون مشتركاً في خطة الأرقام المتميزة، لن يكون بإمكانك تغيير ملكية الحساب.</p> <p><b>9. الشروط المحددة لخطة الهواتف المتحركة</b></p> <p>9.1 تُحدد الشروط والأحكام الإضافية (بما فيها الأسعار) التي تنطبق على كل خطة من خطط الهواتف المتحركة (مسبقة الدفع أو آجلة الدفع) عبر الموقع الإلكتروني لـ du: <a href="http://du.ae/mobile">http://du.ae/mobile</a></p>
---	---

## 22. FIXED voice SERVICES

### 22.1

Depending on availability, the Fixed Service will be provided using either our landline or carrier selection / carrier pre-selection Service. We will advise you of the service type when you submit your application or request our Services online or by phone.

### Landline

### 22.2

If the Landline Service is suspended for non-payment, you will, for a maximum of 2 months following suspension, continue to receive incoming calls and be able to make emergency calls. At the end of this period you will be disconnected if you do not pay all outstanding charges.

### 22.3

If you experience any faults with your Service, you should report the fault to us by calling Customer Care.

### Carrier Selection (CS) and Carrier Pre-selection (CPS) Services

### 22.4

There is no Minimum Term for the standalone CS or CPS Service.

### 22.5

You must register at least 1 fixed phone number of another service provider ("Line Provider") to receive this Service. If you are not authorised to register the fixed line, we may terminate the Service.

### 22.6

We provision your Service relying on your Line Provider. We will try to provision it within a few days of your request, however, there may be delays. We are not liable if your Line Provider refuses to, or is unable to, complete the activation, of which we will inform you.



<p>22.7</p> <p>until the automatic routing of your calls is activated, you may manually route your calls by dialling 08888 before making your call. Once activated, all calls outside your local area code, with a national or international prefix or to a mobile number, will be automatically routed through us. All remaining calls will be routed through your Line Provider. If you decide not to have your calls automatically routed through us, you can contact Customer Care to deactivate the automatic routing. If you change your fixed phone number, this Service will transfer to the new number.</p> <p>22.8</p> <p>supplementary services like call waiting, call forwarding and call barring will continue to be provided by your Line Provider. Call barring will only apply to calls routed through your Line Provider. You can choose to route your calls through your Line Provider by using their override code. Charges for such calls will be payable to them rather than us.</p> <p>22.9</p> <p>there is a charge to activate the Service. You remain responsible to your Line Provider for rental payments to access your fixed line. You will be responsible for all calls made using the Service from the fixed line.</p> <p>22.10</p> <p>if there is a fault with the fixed line you should contact your Line Provider to arrange repair. If your Line Provider suspends your phone service, our CPS Service will also not be available. If you experience any faults with your CPS Service, you should report the fault to us by calling Customer Care.</p>	
--	--

## 23. BROADBAND SERVICE

### 23.1

he maximum speed of the Broadband Service will be the speed requested on your application, online or by phone. If you have a DSL connection, the maximum speed will be the speed that is supported by your line. The speed of the Broadband Service may be impacted by various factors outside of our control.

### 23.2

f the speed you request is not available at your premises, we will provide the closest lower speed with a new tariff according to the charges specified on our website.

### 23.3

e do not guarantee that the Broadband Service will be uninterrupted, information transmitted accurately, reliably or at all.

### 23.4

e are not liable for any failure of the Broadband Service resulting from a systems configuration not authorized by us. All remedial work required to repair the Broadband Services as a result will be invoiced to you at our standard rates.

### 23.5

nder UAE law we are required to block access to content that is objectionable on the grounds of: public interest, public morality, public order, public and national security, national harmony, Islamic morality, or which is otherwise prohibited by law. Please contact Customer Care, or follow the process displayed on the web blocking page, if you want to block or unblock access to particular content.

### 23.6

ther than as required by UAE law, all Broadband Services are provided on the basis of an open system with no filters or firewalls. Depending on the level of your service, we will provide third party

antivirus and anti-spyware software for installation by you. The use of such software does not guarantee that the Broadband Service will be fully protected and we are not liable for the security of your data transmitted via the Broadband Service or our Network. We have no obligation to ensure, and make no representations or warranties concerning, the security of your data. You are solely responsible for the data retrieved, stored or transmitted through the Broadband Services or our Network.

23.7

he Broadband Service shall be supplied to a socket located in your premises. If you do not have a Broadband socket then we will install one for you, which may have an additional cost.

## 24. TV SERVICE

24.1

he TV Service will be provided using our du TV, "View Satellite Box" and/or "View Anywhere Service". We will advise you of the Service type when you submit your application or request our Services online or by phone.

24.2

TV decoder may be required to access the TV Service. We offer a number of TV decoder options for rent. Charges may apply when you upgrade or downgrade your TV decoder.

24.3

lease note that TV content is provided by third party content providers and is separate from your overall du bundle. TV content prices may change, subject to 7 days' prior written notice. For TV content changes, we will endeavour to give you 7 days' notice of such changes. You accept such changes by continuing to use the TV Service. If you do not accept a change you must contact us

<p>within 7 days of such notice to cancel the TV Service.</p> <p>24.4  ou may change your TV package at any time but additional fees may apply (see our TV charges on our website).</p> <p>24.5  e may upgrade the TV decoder's software which may affect content recorded on the TV decoder. We will give as much notice as possible before such upgrades.</p> <p>24.6  he recording functionality of the TV decoder may not be available for every channel or TV show. Your TV decoder will display a message when this function is unavailable.</p> <p>24.7  ot all TV content is age rated. We are not liable for the suitability of unrated TV content.</p> <p>24.8  e are not liable for your failure to use the parental locking or rental locking functionality of the TV decoder properly.</p> <p>24.9  ou must not: (a) tamper with the TV decoder; (b) try to open it or access the content stored on its hard-drive; (c) attempt to decrypt our signal or that of the TV decoder; (d) reverse engineer or decode the system or any of the software contained within the TV decoder; and (e) either directly or indirectly connect the TV decoder to an external recording device.</p> <p>24.10  V broadcasters decide the TV content and the EPG information. We are not responsible for the TV content, or the EPG information, or any changes to it. We may at any time, and without notice, change TV channels, packaging of channels and/or remove programs or parts of programs previously advertised as available. We do not guarantee the</p>	
--	--

<p>availability or accuracy of EPG information.</p> <p>24.11 etails of short term events which are subject to additional terms and conditions will be notified to you.</p> <p>24.12 ou will be charged for “Movies On Demand” content you rent using the TV Service. To avoid unauthorized use, you should set up a PIN code.</p> <p>24.13 ovies on Demand content is only available for 48 hours from confirmation of purchase. You may play content multiple times during this time. If you subscribe to On Demand Club you can watch all videos currently available in the On Demand Club catalogue for the duration of your subscription.</p> <p>24.14 ou must not record or edit the “Movies On Demand” or “On Demand Club” content.</p> <p><b>“View Satellite Box” and “View Anywhere” Services</b></p> <p>24.15 f you receive our View Satellite Box Service, you will be responsible for installing and provisioning broadband connectivity, and satellite equipment and connectivity, to your View Satellite Box. We may suggest a recommended minimum broadband speed that we consider is suitable to enjoy the View Satellite Box Service.</p> <p>24.16 f you receive our View Anywhere Service, you will be responsible for your device and for installing and provisioning connectivity to your device. Please note that Apple devices do not allow streaming of content on 3G connections.</p> <p>24.17 ertain features of the View Satellite Box or View Anywhere Service (for example,</p>	
--	--



<p>Movies On Demand, On Demand Club and pay-TV channels) rely on the speed and quality of your broadband or mobile service which may be provided by other networks over which we have no control and for this reason we cannot guarantee quality or availability of those features of the View Satellite Box or View Anywhere service.</p> <p>24.18 ertain features of the View Satellite Box Service (for example, free-to-air satellite channels and pay-TV channels) rely on your satellite equipment and connectivity which may be provided by other networks over which we have no control and for this reason we cannot guarantee quality or availability of those features of the View Satellite Box Service.</p> <p>24.19 ertain features of the View Satellite Box Service (for example, internet applications and internet streaming of content) are provided by a third party and also rely on the speed and quality of your broadband service which may be provided by other networks over which we have no control and for this reason we cannot guarantee quality or availability of those features of the View Satellite Box Service.</p> <p>24.20 he number of channels available on the View Satellite Box depends on your satellite equipment. We are not responsible for such equipment and do not guarantee any minimum number of channels on our View Satellite Box Service.</p> <p>24.21 ou may only access the TV Services (including du TV, View Satellite Box and View Anywhere Services) and features (including TV channels, Movies On Demand and On Demand Club) in the UAE, unless we advise you otherwise.</p>	
--	--



24.22

e may block or withdraw access to certain applications, capabilities, features or functionality for legal/regulatory reasons.

## MOBILE SERVICES

### 25. USE OF MOBILE SERVICES

25.1

ll Services must be taken for at least a month from the date You start using the mobile Service. Some Mobile Services have a Minimum Term and must be taken for the duration of that Minimum Term, otherwise an Early Termination Charge may apply.

25.2

ny SIM card supplied to you continues to belong to us. You agree to take good care of it. We will replace free-of-charge any SIM card which is defective through faulty design or workmanship, but otherwise may charge for replacement SIM cards.

25.3

our ability to use certain Mobile Services will depend on the features and functionality of your handset.

25.4

ou may change your Tariff Plan at any time but any change will only take effect from the beginning of the following billing month and may involve payment of Early Termination Charges.

### 26. MOBILE ROAMING

26.1

obile roaming relies on the telecommunication systems of foreign networks over which we have no control and for this reason we cannot guarantee quality or availability of Mobile Services when you are roaming.



<p>26.2  ou may have to provide a deposit in order to utilize roaming services. We may retain any roaming deposit for up to 60 days after your roaming service has been cancelled. We may also use your deposit against any amounts due on your account for roaming services.</p> <p>26.3  f you use the mobile services outside the UAE you are responsible for complying with all local laws/regulations governing its use.</p> <p>26.4  ometimes there may be a delay before certain charges incurred while roaming appear on your account. You main liable for such charges despite any delays. All usage of your mobile is your responsibility.</p> <p>26.5  ome discounts will not be available to you whilst roaming. Please refer to the user guide or visit our website for details.</p> <p><b>27. DATA LINE SERVICES</b></p> <p>27.1  oice service is not available under the Data Line Services</p> <p><b>28. Blackberry</b></p> <p>28.1  f you use wish to use Blackberry services:</p> <p>28.1.1  you may be required to accept the terms of the end-user license issued by Alcatel-Lucent or Research in Motion before using your Blackberry device.</p> <p>28.1.2  your Blackberry device may include encrypted software that is subject to domestic and foreign legal restrictions which restrict export,</p>	
---	--



<p>import and use of the Blackberry device, related software and accessories;</p> <p>28.1.3 you must use the Blackberry device in accordance with your User Guide and any instruction manual and must not, without prior written consent from us, establish, install or use a GSM Gateway;</p> <p>28.1.4 you must not copy, reverse engineer or modify the Blackberry related software in any way save as permitted by law; and</p> <p>28.1.5 you must not use the Blackberry service: (i) to generate artificially-inflated traffic; or (ii) in breach of our Fair Use Policy (see our website).</p> <p><b>29. Number Privilege Plan</b></p> <p>29.1 or Number Privilege Plans that form part of a Home Services package, your “minimum monthly usage” is calculated as the sum of your Home Services package recurring monthly charge and any usage of Mobile Services for that month—and do not include any separate charges for usage attributed to Fixed, Broadband and/or TV Services. Any Number Privilege Plan Early Termination Charge is in addition to any Home Services early termination fee.</p> <p>29.2 ew and existing customers are eligible to take out the Number Privilege Plan under this offer. New customers must take out an Elite mobile plan and existing customers must use the Number Privilege Plan with their existing Elite mobile plan.</p> <p>29.3 he Number Privilege Plan is only available for customers who sign up for a Number Privilege Plan with a handset and an Elite plan.</p>	
--	--

<p>29.4          ou have two options that you can choose from:</p> <p>29.4.1          umber Privilege Plan with Elite Regular; or</p> <p>29.4.2          umber Privilege Plan with any of the available offers at du shops within this plan. Please ask at a du shop or call du Customer Care to have the differences and benefits of each explained to you.</p> <p>29.4.3          minimum monthly usage applies to the Number Privilege Plan. If your monthly usage is less than this minimum monthly usage, you will be charged the minimum usage for that month. The credit back will be granted on your bill as defined in the offer.</p> <p>29.5          his Number Privilege Plan has a Minimum Term of 12 months. An Early Termination Charge will apply if you cancel your Service before the end of the Minimum Term as follows: monthly minimum spend multiplied by the remaining period of the total 12 months.</p> <p>29.6          ou can only take out the handset under the Number Privilege Plan. Once you have taken your handset you cannot return it.</p> <p>29.7          e reserve the right not to grant the credit back:</p> <p>29.7.1          f you fail to pay one of your bills by the due date; and/or</p> <p>29.7.2          f you submit more than 1 application for the offer.</p> <p>29.8          hile you are on a Number Privilege Plan you will not be able to change the ownership of the account.</p>	
---	--

<p><b>30. MOBILE PLAN SPECIFIC TERMS</b></p> <p>30.1</p> <p>Additional specific terms and conditions (including the pricing) that applies to a particular mobile plan (pre-paid or post-paid) are specified on du's website at <a href="http://du.ae/mobile">http://du.ae/mobile</a>.</p>	
---	--