

## الاتفاقية الأساسية لعملاء المؤسسات

(نوفمبر 2018)

حُررت هذه الاتفاقية بين شركة الامارات للاتصالات المتكاملة (ش.م.ع)، المسجلة لدى دائرة التنمية الاقتصادية بدبي تحت رقم السجل التجاري 77967، والتي يقع مكتبها الرئيسي في مدينة دبي للإعلام، برج السلام، ص.ب 502666 دبي، الإمارات العربية المتحدة (الشركة) والموقع على الاتفاقية الذي يقوم بطلب الخدمة بناءً على استمارة طلب خدمات معتمدة (العميل).

اتفق الطرفان على الآتي:

### 1. التعاريف والتفسير

1.1. في هذه الاتفاقية، تطبق التعريفات الآتية:

سياسة الاستخدام المقبول للخدمة تعني سياسة الشركة التي تحكم استخدام العميل للخدمة والمتوفرة على الرابط

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

الجهة التابعة تعني أي كيان أو شخص يديره أو يُدار من قبل أحد الأطراف أو تحت الإدارة المشتركة لهذا الطرف.

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

الشخص المفوض يعني أي مدير أو مسؤول أو موظف أو متعاقد من الباطن أو مستشار لأحد الأطراف. يوم العمل يعني كل يوم باستثناء يومي الجمعة والسبت وأيام العطلات الرسمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

رسوم الإلغاء تعني الرسوم متوجبة الدفع فيما يتعلق بإلغاء الخدمة قبل تاريخ بدء الخدمة. التعويض تعني أي تعويض سواء تعاقدية أو بسبب الضرر (بما في ذلك الإهمال) أو التغيير أو الإخلال بالواجب القانوني أو ضمان التعويض أو خلافه.

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

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

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

العميل يعني الطرف الوارد اسمه كعميل في طلب الخدمة.

الطرف المفصح يعني الطرف الذي يقوم بالكشف عن معلومات سرية.

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

معدات الشركة تحمل المعنى المنصوص عليه في البند 10.2.

رسوم الإنهاء المبكر تعني الرسوم متوجبة الدفع مقابل إلغاء الخدمة بعد تاريخ بدء الخدمة ولكن قبل انتهاء الحد الأدنى لمدة الاستخدام.

المستخدم النهائي يعني المستخدم النهائي (الفرد) للخدمة المقدمة للعميل.

خدمة عملاء المؤسسات تعني خدمة العملاء الهاتفية من الشركة والمتوفرة لعملاء المؤسسات.

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

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

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

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

الحد الأدنى لمدة الاستخدام يعني الحد الأدنى لفترة توصيل خدمة معينة.

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

الشبكة تعني شبكة الاتصالات التي تستخدمها الشركة.

الرسوم غير المتكررة تعني الرسوم غير المتكررة التي يدفعها العميل إلى الشركة لتثبيت الخدمة ولتجريبها وتثبيتها على النحو المحدد في استمارة طلب الخدمة.

الطرف يعني الشركة أو العميل، حسب ما يقتضي المحتوى، ويشار إليهما معاً بكلمة "الطرفين".

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

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

الطرف المتلقي يعني الطرف الذي يتلقى معلومات سرية.

العقوبات تعني أية عقوبات أو تدابير تقييدية تجارية أو اقتصادية أو مالية يديرها أو يضعها أو يفرضها مجلس الأمن التابع للولايات المتحدة أو الولايات المتحدة الأمريكية أو الاتحاد الأوروبي أو الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي أو دولة الإمارات العربية المتحدة والحكومات والمؤسسات أو الوكالات الرسمية لأي مما سبق.

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

تاريخ بدء الخدمة يعني التاريخ الذي تقدم فيه الشركة الخدمة.

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

استمارة طلب الخدمة يعني الاستمارة التي تقدمها الشركة ويوقع عليها العميل لطلب الحصول على الخدمة (الخدمات) وفقاً لهذه الشروط العامة.

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

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

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

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

أ) الشروط العامة؛

ب) كل ملحق من ملاحق الخدمة؛

ج) اتفاقية مستوى الخدمة (إن وجدت)؛ و

د) كل استمارة لطلب الخدمة.

دليل التعرفة يعني دليل التعريفات الموجود على موقع الشركة (du.ae) والذي يحدد الأسعار القياسية لخدمات معينة.

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

الهيئة تعني هيئة تنظيم الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة.

الإمارات تعني دولة الإمارات العربية المتحدة.

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

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

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

## 2. الأولوية

في حالة وجود تعارض بين الوثائق المشار إليها في هذه الاتفاقية، سيكون للوثائق التالية ترتيب الأولوية التالي

ويكون للبند الفرعي 2.1 الأولوية القصوى من بينهم:

2.1. الشروط العامة؛

2.2. ملحق الخدمة ذات الصلة؛

2.3. اتفاقية مستوى الخدمة (إن وجدت)؛

2.4. استمارة طلب الخدمة ذات الصلة.

## 3. مدة الاتفاقية

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

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

## 4. عملية طلب الخدمة

4.1. طلب الخدمة. لطلب الحصول على أحد الخدمات، ينبغي على العميل ملء استمارة طلب الخدمة

وتقديمها إلى الشركة. وعلى العميل الإقرار بدقة التفاصيل المقدمة من العميل والواردة في استمارة طلب

الخدمة.

## 4.2. القبول

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

4.2.2. تقبل الشركة طلب الخدمة سواء:

(أ) خطياً (يسمح باستخدام البريد الإلكتروني) أو

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

4.3. دمج الشروط. يجب أن يكون كل طلب خدمة مقبولاً ملحقاً بهذه الاتفاقية ويعتبر متضمناً للشروط ذات الصلة من هذه الاتفاقية باستبعاد أية شروط أخرى.

5. تقديم الخدمات

5.1 الخدمات. تقدم الشركة جميع الخدمات بمهارة ورعاية معقولة ولكنها لا تضمن تقديم خدمة كاملة أو غير منقطعة.

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

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

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

5.5 توفير المعلومات والوثائق.

5.5.1 معلومات العميل. يلتزم العميل بتقديم (ويحرص على قيام المستخدمين النهائيين التابعين له بتقديم) جميع المعلومات واستكمال جميع الوثائق (بما في ذلك ما يتعلق بالهوية والإجازة القانونية وتفصيل الفوترة) التي تطلبها الشركة أو هيئة تنظيم الاتصالات لتنفيذ هذه الاتفاقية.

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

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

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

5.6.2. استخدام الخدمة من قبل العميل في سياق أعماله الاعتيادية.

5.7. أرقام الهاتف وأرقام التعريف المميزة. قد تتضمن الخدمات استخدام رقم هاتف أو اسم نطاق أو عنوان بريد إلكتروني أو أرقام تعريف مميزة أخرى. وينبغي على العميل الالتزام بمتطلبات الهيئات التنظيمية التي تقوم بإدارة هذه المعرفات. وهذه المعرفات ليست ملكاً للعميل، وقد تستردها الشركة إذا تعين ذلك، أو كان لديها سبباً وجهاً للقيام بذلك.

6. تحويل الخدمات من مزود الخدمة السابق

6.1. تحويل الرقم/ الخدمات: إذا كان العميل مؤهلاً للآتي:

6.1.1. نقل خدمة الهاتف الثابت؛ أو

6.1.2. نقل رقم الهاتف المتحرك الحالي (بمعنى، قابلية نقل رقم الهاتف المتحرك)؛

من مزود الخدمة السابق (المزود السابق) إلى الشركة، يظل العميل مسؤولاً أمام مزود الخدمة السابق عن جميع الرسوم المستحقة فيما يتعلق بتلك الخدمات.

6.2. عدم الدفع للمزود السابق: في حالة عدم قيام العميل بدفع أي رسوم مستحقة (بما في ذلك أي رسوم الإنهاء المبكر) إلى مزود الخدمة السابق، يجوز للشركة تعليق الخدمات و/ أو إنهاؤها إذا لم يتم الدفع في الوقت المحدد. وعلى الشركة إخطار العميل قبل هذا التعليق و/ أو الإنهاء.

7. استخدام الخدمة

7.1. الامتثال للشروط. سيقوم العميل باستخدام الخدمات والمعدات فقط وفقاً للقانون المعمول به ولشروط هذه الاتفاقية وأية تعليمات أو شروط معقولة أخرى تخطر بها الشركة العميل (بما في ذلك أية شروط تصدر بناءً على التوجيهات التي تفرضها هيئة تنظيم الاتصالات).

7.2. القيود المفروضة على استخدام الخدمات والمعدات. يضمن العميل عدم استخدام الخدمات أو المعدات:

7.2.1. بخلاف ما هو وارد في "سياسة الاستخدام المقبول للخدمة" المتوفرة عبر الرابط

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

7.2.2. لنقل المواد غير القانونية أو المسيئة؛

7.2.3. لنقل المواد التي تحتوي على فيروسات البرمجيات أو أي برامج تعطيل أو ضارة أخرى؛

7.2.4. التي تضر بالشبكة بأي شكل من الأشكال أو تفسدها أو تضر بتقديم الخدمات؛

7.2.5. باستثناء ما توافق عليه الشركة مسبقاً في هذه الاتفاقية:

أ- بطريقة تستخدم وسائل آلية لإجراء مكالمات باستخدام الشبكة؛

ب- لجعل جهاز الكمبيوتر في متناول دائم كخادم؛

ج- لإنشاء الاتصالات التي يتلقى المتصل فيها مبالغ من الغير على أساس المكاملة أو مدة الاتصال (على

سبيل المثال، الاتصالات بالخطوط الساخنة للإعلانات)؛

د- لتبادل البيانات الآلي من آلة إلى آلة؛

هـ- بشكل احتيالي أو غير قانوني أو بالمخالفة لهذه الاتفاقية.

7.3. عدم جواز إعادة البيع. لا يجوز للعميل إعادة بيع الخدمات أو المعدات أو توزيعها أو تقديمها لأي طرف ثالث. ولتجنب الشك، لا يعتبر استخدام الخدمات أو المعدات من قبل المستخدمين النهائيين بمثابة إعادة بيع.

7.4. الدخول إلى الإنترنت. عندما يشمل استخدام الخدمة الدخول إلى الإنترنت أو شبكات البيانات الأخرى أو المواقع الإلكترونية أو الموارد أو البرمجيات أو المحتوى، يتحمل العميل جميع الرسوم التي تنتج عن هذا الدخول ويكون هذا الدخول على مخاطرة العميل. ولن تتحمل الشركة المسؤولية عن هذا المحتوى إلا إذا كانت الشركة هي مقدم المحتوى وفي هذه الحالة ستطبق شروط وأحكام مختلفة.

7.5. المسؤولية عن المستخدمين النهائيين. يجوز لأي مستخدم نهائي استخدام المعدات والخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية. وسيظل العميل مسؤولاً عن جميع الالتزامات المتعلقة بالمعدات والخدمات، بما في ذلك الالتزامات بالدفع.

7.6. المستخدمون النهائيون المفوضون. عندما تقرر الشركة أن الحصول على الخدمة (بما في ذلك طلب الخدمة) سيكون متوفراً فقط للمستخدمين النهائيين المفوضين، ستوفر الشركة اسم المستخدم وكلمة المرور لكل مستخدم نهائي مفوض. وعلى العميل التأكد من أن هذه التفاصيل يتم الاحتفاظ بها في الوقت الحالي وبطريقة آمنة. وتستخدم فقط وفق هذه الاتفاقية وأن يتم إبلاغ الشركة بهوية المستخدمين النهائيين المفوضين من وقت لآخر. ولا تتحمل الشركة أية مسؤولية عن أي استخدام غير مصرح به أو غير سليم لأي كلمة مرور أو لأي إفصاح غير مصرح به عن أسماء المستخدمين وكلمات المرور إلى الغير.

## 8. التعديلات على الخدمة

8.1. طلب التعديل من قبل العميل. يجوز للعميل طلب تعديل (لا يشمل التعليق أو الإلغاء) الخدمة في أي وقت بتقديم إخطار خطي مدته 30 يوماً إلى الشركة. ويجوز أن توافق الشركة، وفق تقديرها المطلق، على إجراء هذا التعديل. في حال كان طلب العميل بالتعديل:

8.1.1. تخفيضاً للدرجة، فهذا ينبغي على العميل دفع رسوم تخفيض الدرجة؛ و

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

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

## 9. الإبلاغ عن الأخطاء

9.1. الإبلاغ عن الخطأ. بمجرد أن يصبح العميل على علم بوجود خطأ في الخدمة، ينبغي على العميل الاتصال بخدمة عملاء المؤسسات أو أي جهة اتصال أخرى تقوم الشركة بإخطار العميل بها. وتكون خدمة

عملاء المؤسسات متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. ويمكن للعميل أيضاً الإبلاغ عن الأخطاء عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى [Business.Customercare@du.ae](mailto:Business.Customercare@du.ae) وقبل الإبلاغ عن الخطأ يجب على العميل اتخاذ خطوات معقولة للتأكد من أن الخطأ ليس خطأ في أي معدات واقعة في جانب العميل من نقطة تسليم الخدمة.

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

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

9.2.2. يحق للشركة محاسبة العميل على أية تكاليف تتكبدها الشركة أثناء التحقق من وجود الخطأ إذا كان سبب الخطأ يرجع إلى ما فعله العميل أو امتنع عن فعله ما بعد نقطة تسليم الخدمة.

9.3. قرار الخطأ. عندما تتحقق الشركة من الخطأ الذي تم الإبلاغ عنه وقررت أن الخطأ يرجع إلى المعدات/الخدمات التي تقع في جانب الشركة من نقطة تسليم الخدمة، فإن الشركة ستعيد الخدمة. وإذا كان الخطأ يرجع إلى منشأة طرف ثالث، فحينها تتواصل الشركة مع ذلك الطرف الثالث للتنسيق والترتيب لإعادة الخدمة.

## 10. المعدات

10.1. تسليم المعدات. تلتزم شركة دو بتسليم المعدات إلى عنوان التسليم المنصوص عليه في استمارة طلب الخدمة.

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

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

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

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

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

10.5.2. القيام بكل ما تطلبه الشركة بشكل معقول لتوضيح أن الشركة هي مالك المعدات؛

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

10.5.4. ضمان استيفاء غرف المعدات للمعايير التقنية والبيئية التي تخطر به الشركة؛

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

10.5.6. عدم التثويش على معدات الشركة، إلا إذا منحتة الشركة موافقتها الخطية على ذلك؛

10.5.7. الحفاظ على معدات الشركة في مكان آمن في موقع العميل وعدم تعريضها للتحرّك، أو الاهتزاز الخارجي أو الاصطدام. و

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

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

#### 11. تعليق الخدمات

11.1. الإخلال الجوهرى. إذا ارتكب العميل أو المستخدم النهائي إخلالاً جوهرياً بهذه الاتفاقية، يحق للشركة تعليق الخدمات وأية معدات من استخدام الشبكة.

11.1.1. يكون هذا التعليق دون سابق إنذار إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون أو بناءً على تعليمات من أي سلطة حكومية أو عندما يكون هناك انتهاكاً للبند 7.1 (الامتثال للشروط)، أو البند 7.2 (القيود المفروضة على استخدام الخدمات والمعدات) أو البند 7.3 (عدم جواز إعادة البيع) ويعتبر الإخلال بكل من هذه البنود إخلالاً جوهرياً.

11.1.2. يكون التعليق في حالة عدم الدفع كما هو مبين في البند 12.5.2 (تعليق تقديم الخدمات/ المعدات).

11.1.3. باستثناء ما هو منصوص عليه في البنود 11.1.1 و 11.1.2 و 11.3، في جميع الحالات الأخرى، تقدم الشركة أولاً إخطاراً مدته 30 يوماً للعميل قبل هذا التعليق.

11.1.4. إذا ارتكب أحد المستخدمين النهائيين إخلالاً جوهرياً، فإن الحق المذكور أعلاه في التعليق يكون بخصوص الخدمات والمعدات المقدمة لهذا المستخدم النهائي فقط.

11.2. أعمال الصيانة. ستحتاج الشركة لصيانة الشبكة وتعديلها واختبارها من وقت لآخر، وخلال ذلك الوقت يحق للشركة تعليق الخدمات. ويحق للشركة أيضاً تعليق الخدمات إذا كان هناك عطل فني في الشبكة، لحماية أمن وسلامة الشبكة أو إذا اقتضى القانون ذلك. وتلتزم الشركة بتقليل تعليق الخدمات إلى أقل قدر ممكن.

11.3. الاحتيال والاستخدام غير المشروع. يجوز للشركة دون إخطار مسبق للعميل (وما لم يكن الإخطار مطلوباً بموجب القانون المعمول به) تعليق استخدام الخدمات أو تقييد هذا الاستخدام (باستثناء خدمات

الطوارئ) من جانب العميل أو أي مستخدم نهائي (مستخدمين نهائين) واتخاذ أي خطوات أخرى ضرورية لتجنب تكرار ذلك إذا كانت:

11.3.1. رأيت الشركة أن الرقم أو شريحة الاتصال أو المعدات أو الخدمات يتم استخدامها بطريقة غير قانونية أو احتيالية (بما في ذلك بموجب البند 7.2). أو

11.3.2. قررت الشركة حسب ما تحدده بشكل معقول أن هناك حركة اتصالات غير مصرح بها.

11.4. تأثير التعليق. إذا تم تعليق الخدمات بسبب تصرفات العميل أو امتناعه عن العمل الواجب، ينبغي على العميل أن يدفع إلى الشركة جميع التكاليف والنفقات المعقولة التي تتحملها الشركة لتنفيذ هذا التعليق أو إعادة بدء الخدمات المعلقة وجميع الرسوم الخاصة بالخدمات خلال أي فترة من فترات التعليق هذه.

## 12. الرسوم والدفع

12.1. الرسوم. يدفع العميل الرسوم بعملة الدرهم الإماراتي.

12.2. الفاتورة. تصدر شركة دو فاتورة شهرية للعميل أو تصدر فاتورة في الأوقات الأخرى المحددة في استمارة طلب الخدمة.

12.3. وقت الدفع. يدفع العميل الرسوم خلال 30 يوماً من تاريخ أي فاتورة.

12.4. النزاعات المتعلقة بالفاتورة. إذا نشأ نزاع من قبل العميل حول الفاتورة أو أي جزء منها مستحق الدفع من قبل العميل، فعلى العميل إخطار الشركة خلال 21 يوماً من استلام الفاتورة، ويذكر في هذا الإشعار تفاصيل سبب عدم صحة المبلغ الذي تم إصدار الفاتورة وفقه، وإذا كان ذلك ممكناً، المبلغ الذي يراه العميل مستحقاً.

12.4.1. تُدفع جميع الرسوم الأخرى التي لا تتعلق بالنزاع وفقاً للبند 12.3 (وقت الدفع).

12.4.2. الدفع بعد نزاع الفاتورة:

12.4.3. إذا تم حل نزاع الفاتورة لصالح العميل، تلتزم الشركة بإصدار مبلغ دائن لصالح العميل.

12.4.4. إذا تم حل النزاع لصالح الشركة، يلتزم العميل بدفع المبلغ المتنازع عليه على الفور إلى الشركة.

12.5. ما الذي يحق للشركة فعله إذا لم يدفع العميل في الوقت المحدد. في حالة عدم دفع العميل الرسوم في تاريخ الاستحقاق ولم يقدم نزاعاً وفقاً للبند 12.4 (نزاعات الفواتير)، يحق للشركة القيام بالآتي:

12.5.1. رسوم الدفع المتأخر. قد يتم فرض رسوم دفع متأخرة على أي مبلغ غير مدفوع من تاريخ استحقاق الدفع حتى يتم الدفع من قبل العميل بالكامل؛

12.5.2. تعليق تقديم الخدمات/ المعدات. إذا لم يتم دفع العميل بالدفع في غضون 14 يوماً من تلقي إخطار عدم الدفع، يحق للشركة تعليق تسليم المعدات أو تقديم أية خدمات تتعلق بعدم الدفع إلى أن يتم دفع المبالغ للشركة بالكامل، ويعتبر عدم الدفع إخلالاً جوهرياً؛ و

12.5.3. حجب المبالغ المستحقة. يجوز للشركة حجب أية مبالغ مستحقة حالياً إلى العميل على الشركة عن طريق إخطار برصيد دائن أو خصم أو مقاصة هذه المبالغ مقابل المبالغ المستحقة.

12.6. التعديلات. إذا رغب العميل في تعديل استمارة طلب الخدمة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تغيير في السعة أو مكان الموقع قبل تاريخ بدء الخدمة، يجوز للشركة أن تفرض على العميل التكاليف الإضافية التي تكبدتها الشركة نتيجة لهذا التعديل، ويُخطر العميل بتلك التكاليف.

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

12.8. رسوم الإلغاء. في حالة رغبة العميل في إلغاء الخدمة بعد قبول الشركة ولكن قبل تاريخ بدء الخدمة، يجوز للشركة أن تفرض على العميل رسوم إلغاء.

12.9. رسوم الإنهاء المبكر. إذا رغب العميل في إنهاء الخدمة قبل انتهاء الحد الأدنى من مدة الاستخدام، سيتم تطبيق رسوم إنهاء الخدمة المبكرة المحددة في استمارة طلب الخدمة ذات الصلة.

12.10. الضرائب. إن الرسوم لا تشمل أي ضرائب مطبقة والتي يجب أن يدفعها العميل إلى الشركة عند الضرورة.

12.11. ضريبة القيمة المضافة. تطبق أحكام البند 12.11 التالية بخصوص ضريبة القيمة المضافة:

12.11.1. جميع المبالغ الواردة في هذه الاتفاقية لا تشمل ضريبة القيمة المضافة المستحقة. إذا قامت الشركة بتقديم سلع أو خدمات خاضع للضريبة، فعلى الشركة تقديم فاتورة ضريبية سارية للعميل ويدفع العميل مبلغ الضريبة إلى جانب مقابل تلك السلع أو الخدمات (أ) عند دفع ذلك المقابل، أو (ب) عند تقديم السلعة، أيهما يحدث أولاً.

12.11.2. إذا تعين على العميل بموجب القانون إضافة ضريبة القيمة المضافة بموجب آلية خصم عكسي أو خلاف ذلك لهيئة الضرائب المعنية، ولا تتحمل الشركة مسؤولية ضريبة القيمة المضافة (على سبيل المثال عندما يتضمن تقديم السلع أو الخدمات أكثر من ولاية قضائية واحدة)، فعندها يقوم العميل بإضافة جميع المبالغ الضريبية المستحقة في الولاية القضائية المعنية ولن تكون الضريبة مستحقة للشركة بالإضافة إلى ذلك المقابل.

12.11.3. إذا كانت هذه الاتفاقية تسمح بإنهائها إذا لم يدفع العميل المبالغ المستحقة للشركة، فإن ذلك يشمل عدم دفع المبلغ الضريبي بالإضافة إلى المقابل المقرر عند استحقاقه وفق هذه الاتفاقية.

12.11.4. إذا تم تعديل الرسوم المستحقة نظير السلع أو الخدمات التي قدمتها الشركة للعميل (ويشمل ذلك عند الإنهاء)، فحينها يقوم الطرفان بجميع التعديلات المناسبة على ضريبة القيمة المضافة المدفوعة ويشمل ذلك إصدار إشعار دائن أو فاتورة ضريبية إضافية لأغراض ضريبة القيمة المضافة.

12.11.5. إذا تنازع الطرفان (سواء فيما بينهما أو مع هيئة الضرائب المعنية) أو كانوا غير متأكدين من الالتزامات أو التبعات الضريبية لتقديم أية سلع أو خدمات بموجب هذه الاتفاقية، أو قررت هيئة الضرائب المعنية أن معاملة الطرفين للضريبة على هذه السلع أو الخدمات غير صحيحة بأي شكل من

الأشكال، فعلى الطرفين بذل جميع مساعيهما للتعاون والتوصل إلى اتفاق فيما بينهما ومع هيئة الضرائب المعنية لموافاة بعضهما البعض بجميع المستجدات وإجراء جميع التعديلات المناسبة.

12.11.6. يضمن العميل قيامه بحساب ضريبة القيمة المضافة بشكل صحيح على سلعه وخدماته المقدمة إلى المستخدمين النهائيين وأنه سيقوم بتعويض الشركة إذا تخلف عن أي التزام ناتج للشركة، بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة والفوائد والغرامات والجزاءات والتكاليف.

### 13. مبالغ التأمين والتقييم الائتماني

13.1. مبلغ التأمين. قد تتطلب بعض الخدمات من العميل دفع مبلغ تأمين لتلك الخدمة. وستقوم الشركة بإبلاغ العميل إذا كان هناك مبلغ تأمين مطلوباً لخدمة معينة. ويجوز للشركة استخدام مبلغ التأمين مقابل المدفوعات المستحقة على العميل (أو أي حساب آخر لديه مع الشركة) إذا:

13.1.1. لم يدفع العميل المبلغ المستحق وقامت الشركة بتعليق الحساب، أو

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

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

13.3. الحد الائتماني. بمجرد أن يصل العميل إلى الحد الائتماني في أي شهر، يجوز للشركة إخطار العميل ثم تعليق حساب العميل إلى أن يقوم العميل بتسديد المبلغ لجعل رصيد العميل أقل من الحد الائتماني للعميل، على أن يظل العميل مسؤولاً عن جميع التكاليف المتكبدة على حساب العميل بصرف النظر عما إذا كانت هذه الرسوم أعلى من الحد الائتماني. ويكون العميل مسؤولاً عن الدفع مقابل الخدمات المستخدمة بصرف النظر عن الحد الائتماني وعدم استخدام الحد الائتماني لأغراض حساب الميزانية.

### 14. الضمانات

14.1. الصلاحية والسلطة الكاملة. يؤكد كل طرف من الطرفين أنه يتمتع بالصلاحيات والسلطات الكاملة لأداء التزاماته المقررة بموجب هذه الاتفاقية والامتثال لالتزاماته.

14.2. عدم وجود ضمانات أخرى. ما لم تنص هذه الاتفاقية صراحة على غير ذلك، تكون جميع الضمانات والتعهدات والشروط الأخرى (سواء كانت صريحة أو ضمنية) غير مشمولة بشكل واضح إلى الحد الذي يسمح به القانون.

### 15. المسؤولية

15.1. بعض المسؤوليات غير مستبعدة. لا يجوز لأي طرف استبعاد أي مسؤولية لا يمكن استبعادها بموجب القانون.

15.2. استبعاد المسؤولية. لا يتحمل أي طرف من الطرفين المسؤولية بموجب هذه الاتفاقية (سواء التعاقدية أو التقصيرية (بما في ذلك الإهمال) أو الإخلال بالواجب القانوني أو التعويض أو غير ذلك) عن:

15.2.1. أي خسارة، مباشرة أو غير مباشرة، للأرباح أو الإيرادات أو البيانات أو المدخرات المتوقعة أو الشهرة.  
أو

15.2.2. أي خسائر غير مباشرة أو تبعية، بصرف النظر عما إذا كانت هذه الخسائر متوخاة أم لا.

15.3. الحد الأقصى للمسؤولية. يجب ألا تتجاوز مسؤولية كل من الشركة والعميل عن جميع الخسائر، الناشئة أو المتعلقة بجميع المطالبات الناشئة بموجب هذه الاتفاقية في أي فترة قدرها 12 شهراً قيمة الرسوم المدفوعة فيما يتعلق بهذه الخدمات والمعدات خلال فترة 12 شهراً أو 500.000 درهم، أيهما أقل.

15.4. الحد الأقصى للمسؤولية عن فترة أقل من 12 شهراً. إذا لم تكن هذه الاتفاقية سارية لمدة اثني عشر (12) شهراً قبل تاريخ سبب إقامة الدعوى الذي أدى إلى رفع المطالبة الأولى بالتعويض فعندها يكون الحد الأقصى للمسؤولية هو متوسط الرسوم الشهرية المستحقة عن الأشهر من تاريخ بدء الخدمة حتى تاريخ سبب إقامة الدعوى الذي أدى إلى رفع الدعوى الأولى، مضروباً في 12 أو 500.000 درهم، أيهما أقل.

15.5. الاستثناءات من المسؤولية والحد الأقصى للمسؤولية. تُستثنى مسؤولية العميل عن سداد الرسوم بشكل صريح من الاستثناءات من المسؤولية الوارد في البند 15.2 (استبعاد المسؤولية) ومن الحد الأقصى للمسؤولية الوارد في البندين 15.3 و15.4.

## 16. الإنهاء

16.1. إنهاء الخدمة بالإخطار. يجوز لأي طرف من الطرفين إنهاء خدمة معينة عند تقديم إخطار خطي مدته 30 يوماً إلى الطرف الآخر، شريطة أن:

16.1.1. تنتهي أي خدمة عند انتهاء الحد الأدنى من المدة ذات الصلة أو بعدها؛ و

16.1.2. يتم دفع أي مبالغ محددة في استمارة طلب الخدمة وأي رسوم مطبقة بخصوص الإنهاء المبكر للخدمة.

16.2. إنهاء الاتفاقية للإعسار. في الحالات التي يسمح بها القانون المعمول به، يجوز لأي طرف من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية بأثر فوري عند مخاطبة الطرف الآخر في حالة إفلاس الطرف الآخر أو اتخاذ ترتيب تسوية لصالح دائنه أو التنازل لصالح دائنه، أو دخوله حيز التصفية أو تعيين حارس قضائي أو إداري لإدارة أعماله أو وقوع أي حدث مماثل في المنطقة التي يقع فيها الطرف الآخر.

16.3. إنهاء الاتفاقية أو الخدمة بسبب الإخلال. يجوز لأي طرف من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية أو ملحق أحد الخدمات بأثر فوري عند تقديم إخطار خطي إلى الآخر إذا:

16.3.1. ارتكب الطرف الآخر إخلالاً جوهرياً بهذه الاتفاقية يمكن علاجه ولم يتم بعلاجه خلال 30 يوماً من تقديم الإخطار الخطي له من الطرف الأول؛ أو

16.3.2. ارتكب الطرف الآخر إخلالاً جوهرياً بهذه الاتفاقية لا يمكن علاجه.

16.4. حكم المحكمة ليس ضرورياً. يقر الطرفان ويوافقان على أنه ليس من الضرورة استصدار حكم من المحكمة لإنفاذ إنهاء هذه الاتفاقية.

## 17. نتائج الإنهاء

17.1. وقف الاستخدام. عند إنهاء الخدمة، يجب على العميل والمستخدمين النهائيين التابعين له التوقف عن استخدام الخدمات والمعدات وبعد هذا الإنهاء، يلتزم العميل فوراً بدفع جميع الرسوم المستحقة وأي رسوم إنهاء مبكر مطبقة.

17.2. الدخول للموقع. في الحالات التي يسمح بها القانون المعمول به، يجوز للشركة بعد تقديم إخطار بمدة معقولة إلى العميل الدخول إلى أي موقع تقع فيه معدات الشركة لاسترداد معداتها ولا يحق للعميل بيع أو نقل ملكية معدات الشركة إلى الغير.

17.3. رسوم الإنهاء المبكر. إذا:

17.3.1. طلب العميل إنهاء أي خدمة قبل انتهاء الحد الأدنى من مدة استخدامها؛ أو

17.3.2. نتج عن إنهاء الاتفاقية على النحو المبين أعلاه إنهاء أي خدمة قبل انتهاء الحد الأدنى من مدة لاستخدامها،

فحينها يدفع العميل رسوم الإنهاء المبكر للخدمة المطبقة. ولا ينطبق هذا البند إذا كان العميل قد أنهى الاتفاقية بشكل صحيح بموجب البند 16.2 (إنهاء الاتفاقية بسبب الإعسار) أو البند 16.3 (إنهاء الاتفاقية بسبب الإخلال).

18. حماية البيانات

18.1. القوانين المعمول بها. يلتزم الطرفان بالقوانين المعمول بها بشأن حماية البيانات.

18.2. المعلومات الشخصية. على الشركة اتخاذ جميع التدابير المعقولة والمناسبة لمنع الإفصاح غير المصرح به أو استخدام المعلومات الشخصية. ويجوز للشركة الإفصاح عن المعلومات الشخصية إذا كان هذا الإفصاح:

18.2.1. مسموحاً به بموجب أي قانون أو لائحة معمول بها؛

18.2.2. يسمح به العميل صراحة.

18.2.3. قد تم في سياق قيام الشركة بفحص ائتماني مع هيئة مرموقة لإعداد التقارير الائتمانية؛

18.2.4. قد تم استجابة لطلب قانوني من أحد الهيئات القانونية للمساعدة في التحقق بخصوص نشاط إجرامي؛

18.2.5. قد تم استجابة لطلب قانوني من أي سلطة مختصة فيما يتعلق بالمسائل التي تنطوي على المصلحة العامة و/ أو المسائل المتعلقة بأمن الدولة؛

18.2.6. قد تم إلى هيئة تنظيم الاتصالات وفقاً للوائح المعمول بها.

18.2.7. قد تم إلى شركة تابعة أو متعاقد من الباطن أو طرف ثالث آخر يشارك مباشرة في توريد الخدمة شريطة أن تطلب الشركة من هذا الطرف الثالث اتخاذ جميع التدابير المعقولة والمناسبة لحماية سرية وأمن المعلومات الشخصية واستخدامها فقط على النحو المطلوب لأغراض تقديم الخدمة.

18.3. كلمات المرور. يجوز استخدام تفاصيل حساب العميل للتحقق من الهوية للدخول إلى مختلف الخدمات. وينبغي أن تظل هذه التفاصيل آمنة. وستمنح الشركة حق الدخول إلى حساب العميل عند كتابة

كلمات المرور بشكل صحيح. ولن تكون الشركة مسؤولة عن أي خسارة يتحملها العميل أو المستخدم النهائي نتيجة عدم الحفاظ على أمان كلمة المرور.

18.4. المراقبة. يجوز للشركة مراقبة استخدام العميل للخدمات وتسجيل المكالمات التي يتم إجراؤها لخدمة العملاء لأغراض التدريب والرقابة المالية ومراقبة الجودة وللأغراض التنظيمية أو القانونية.

#### 19. السرية والإعلانات

19.1. الإفصاح. يجب بناءً على أحكام هذه الاتفاقية حماية جميع المعلومات السرية التي يكشف عنها الطرف المفصح إلى الطرف المتلقي بموجب هذه الاتفاقية. وستظل جميع المعلومات السرية ملكاً للطرف المفصح، مما يؤكد أن له الحق في الإفصاح عنها ولكنه لا يؤكد دقتها أو اكتمالها.

19.2. الالتزامات. يجب على كل طرف يتلقى المعلومات استخدام جميع المعلومات السرية فقط لغرض هذه الاتفاقية طوال فترة سريان هذه الاتفاقية ولمدة خمس سنوات بعد إنهاء الاتفاقية، ويلتزم بالآتي:

19.2.1. بعدم الإفصاح عنها، إلا للشخص المفوض وحينما يكون ذلك ضرورياً لتحقيق الغرض من هذه الاتفاقية؛

19.2.2. بالاحتفاظ بها في مكان آمن ومأمون وباستخدام التدابير المعقولة لمنع الدخول غير المصرح به أو التدمير أو التلف أو الفقدان؛

19.2.3. بعدم تقديم أي نسخ أو ملخصات أو نصوص منها ما لم يكن ذلك ضرورياً بشكل صارم لأغراض هذه الاتفاقية (تعتبر جميع هذه النسخ أو الملخصات أو النصوص أنها معلومات سرية).

19.2.4. بإخطار الطرف المفصح فوراً إذا علم بأن أي من المعلومات السرية قد تم الإفصاح عنها أو أصبحت في حوزة أي شخص غير مفوض؛

19.2.5. بناءً على طلب خطي، بإعادتها فوراً إلى الطرف المفصح أو تدميرها إذا أوعز له بذلك. ويجوز للطرف المتلقي الاحتفاظ بالمعلومات السرية وفقاً لما يقتضيه القانون أو لما تقتضيه الشروط التنظيمية أو التي قد توجب ذلك بشكل معقول لأغراض قيدها في الأرشيف. وتظل أحكام هذا الاتفاق مطبقة على أي معلومات سرية يتم الاحتفاظ بها؛ و

19.2.6. بإبلاغ الأشخاص المفوضين بأحكام هذه الاتفاقية واتخاذ جميع الخطوات اللازمة للتأكد من امتثالهم لها. سيتم التعامل مع جميع تصرفات أو إغفالات الأشخاص المفوضين من الطرف كما لو كانت تصرفات أو إغفالات من جانب الطرف ذي الصلة نفسه.

#### 19.3. الاستثناءات. لا تتضمن المعلومات السرية أية معلومات:

19.3.1. تكون متوفرة بشكل عام ومعلنة إلا إذا تم ذلك بالمخالفة لهذه الاتفاقية؛

19.3.2. تكون في حوزة الطرف المتلقي لها بصورة قانونية قبل الإفصاح عنها بموجب هذه الاتفاقية؛

19.3.3. تم الحصول عليها من طرف ثالث له حرية الإفصاح عنها؛

19.3.4. تم إنشاؤها بشكل مستقل بدون الحصول على أي معلومات سرية؛ أو

19.3.5. تعين على أحد الطرفين الإفصاح عنها بموجب القانون أو إلى أحد السلطات التنظيمية.

## 20. حقوق الملكية الفكرية

20.1. احتفاظ الشركة بملكية حقوق الملكية الفكرية. تظل حقوق الملكية الفكرية المتأصلة في المعدات أو الخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية أو في أي جزء منها، وكذلك أية تحسينات أو تعديلات عليها، ملكاً للشركة أو لمخصمها، وباستثناء ما هو ضروري للاستخدام المسموح به بموجب هذه الاتفاقية، لا يُمنح حق أو ترخيص أو نقل أو يستدل عليه بموجب حق الملكية الفكرية.

### 21. الامتثال

21.1. الالتزام بالامتثال. يجب على العميل القيام بما يلي وعليه أيضاً التأكد من قيام مديره ومسؤوليه ووكلائه ومتعاقديه من الباطن والشركات التابعة له وموظفيه بالآتي:

21.1.1. الامتثال لجميع القوانين واللوائح المتعلقة بمنع الرشوة أو الفساد أو الأعمال الاحتيالية (تشريعات مكافحة الفساد):

21.1.2. عدم ارتكاب أي فعل أو إغفال يتسبب أو قد يتسبب في ارتكاب الشركة أي إخلال أو ارتكاب أي جريمة بموجب تشريعات مكافحة الفساد؛

21.1.3. الامتثال لجميع العقوبات؛ و

21.1.4. عدم الاشتراك في أي سلوك من المتوقع بشكل معقول أن يؤدي إلى انتهاك الشركة لأي عقوبات أو تصبح خاضعة لعقوبات.

### 22. تغيير الشروط

22.1. التعديلات المطلوبة بموجب القانون. يجوز للشركة تعديل الاتفاقية في أي وقت بتقديم إخطار خطي للعميل عندما تكون هذه التعديلات ضرورية امتثالاً للقانون المعمول به أو اللوائح أو الإشعارات الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات.

22.2. التعديلات من جانب الشركة. يجوز للشركة تعديل الاتفاقية في أي وقت، وإذا كان التعديل ينطوي على زيادة في الأسعار، أو كان له أثر زيادة الأسعار، تلتزم الشركة بتقديم إخطار مدته 30 يوماً على الأقل للعميل بهذا التعديل. ويجوز للعميل إنهاء الخدمة (دون أن يلتزم بتحمل رسوم الإنهاء المبكر) إذا تم إنهاء الخدمة قبل إدخال التعديلات حيز التنفيذ (أي في غضون فترة الإخطار وقدرها 30 يوماً). ويمكن الاطلاع على أحدث نسخة من هذه الاتفاقية (مع أي تعديلات) على موقع الشركة الإلكتروني على الرابط التالي:

[www.du.ae/en/terms-and-conditions](http://www.du.ae/en/terms-and-conditions)

### 23. القانون الحاكم والاختصاص القضائي

23.1. تخضع هذه الاتفاقية للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين إمارة دبي، وتخضع أي نزاعات (مع مراعاة البند 23.2) للاختصاص القضائي الحصري لمحاكم دبي.

23.2. يجوز للشركة (وفق تقديرها المنفرد) بدء الإجراءات القانونية ومتابعتها بخصوص أية مسائل تنتج عن هذه الاتفاقية لدى محاكم مركز دبي المالي العالمي.

### 24. القوة القاهرة

24.1. لن يكون أي من الطرفين مسؤولاً عن أي عدم تنفيذ هذه الاتفاقية أو الإخلال بها بسبب أحد أحداث القوة القاهرة، شريطة ألا يُعفى أي من الطرفين من التزاماته بتسديد أية مدفوعات مقابل الخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية. على الطرف المتضرر الذي يدعي أن وقوع حدث القوة القاهرة قد أثر على قدرته على تنفيذ هذه الاتفاقية إبلاغ الطرف الآخر خطياً فور وقوع حدث القوة القاهرة وبالمدى التقديري والفترة الزمنية التقديرية لعدم قدرته على أداء التزاماته.

24.2. تخضع المسؤوليات والالتزامات المحددة في هذه الاتفاقية للأداء الفوري بعد انتهاء حدث القوة القاهرة. ويتعين على كلا الطرفين أن يبذلا جهودهما التجارية المعقولة لتقليل آثار حدث القوة القاهرة إلى القدر الأدنى.

25. استمرار نفاذ البنود بعد انتهاء الاتفاقية

25.1. استمرار النفاذ. تظل البنود 14 (الضمانات) و18 (حماية البيانات) و19 (السرية والإعلانات) و15 (المسؤولية) و17 (نتائج الإنهاء) و26.1 (الإشعارات) و12.11 (ضريبة القيمة المضافة) و23 (القانون المعمول به) سارية بعد انتهاء هذه الاتفاقية أو إنهاؤها.

26. أحكام عامة

26.1. الإشعارات. تعتبر الشركة أنها قد تلقت موافقة العميل على تلقي الإشعارات من الشركة إذا تواصلت الشركة مع العميل على أحدث عنوان بريدي أو بريد إلكتروني أو رسالة قصيرة SMS يقدمها العميل إلى الشركة.

26.2. التنازل والتعاقد من الباطن. يجوز للشركة التعاقد من الباطن على أداء أي من التزاماتها المقررة بموجب هذه الاتفاقية، ولكن دون إعفاء الشركة من أي من التزاماتها تجاه العميل. ولا يجوز لأي طرف التنازل عن حقوقه والتزاماته المقررة بموجب هذه الاتفاقية إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من الطرف الآخر (لا يجوز حججها دون سبب وجيه). وستكون هذه الاتفاقية ملزمة للطرفين وخلفهما والمتنازل لهم المسموح لهم بذلك الذين يستمرون في الاستفادة منها.

26.3. الاتفاق الكامل. هذه الاتفاقية:

25.3.1. تحل محل جميع التفاهات والتعهدات والشهية و/ أو الخطية السابقة بين الطرفين بشأن موضوعها (ما لم يتم إدراجهم على وجه التحديد في الاتفاقية)؛

25.3.2. تشكل الاتفاق الكامل فيما يتعلق بموضوعها؛ و

25.3.3. لا يجوز تعديلها إلا وفقاً لشروط هذه الاتفاقية.

26.4. عدم جواز التنازل. ما لم تنص هذه الاتفاقية على خلاف ذلك بشكل محدد، لا يجوز اعتبار عدم ممارسة أي حق أو سلطة أو امتياز منصوص عليه في هذه الاتفاقية أو التأخر في ممارسة أي مما سبق بمثابة تنازل عن هذا الحق أو هذه السلطة أو الصلاحية أو هذا الامتياز.

26.5. الفصل بين البنود. إذا كان أي حكم من أحكام الاتفاقية أو أصبح غير قانوني أو غير سار أو غير قابل للإنفاذ بأي شكل من الأشكال، فعندها سيتم فصله عن الاتفاقية ولا يؤثر ذلك على قانونية أو سرية أو

إنفاذ أي حكم آخر من هذه الاتفاقية ولا يضعف من أي منها. وسيبذل الطرفان جهوداً معقولة للتفاوض بحسن نية بهدف استبدال الحكم غير القانوني أو غير الساري أو غير القابل للإنفاذ بحكم قانوني ساري وقابل للإنفاذ يحقق إلى أقصى حد ممكن نفس الأثر الذي كان سيتحقق من جراء الحكم غير القانوني أو غير الساري أو غير القابل للإنفاذ على أن يختلف عن الحكم المستبدل بأقل قدر ممكن.

26.6. استمرار نفاذ الالتزامات. تظل حقوق الطرفين والتزاماتهما التي لها طبيعة الاستمرار بعد إنهاء هذه الاتفاقية أو إلغائها أو انتهاءها، سارية وناظفة بعد إنهاء هذه الاتفاقية أو إلغائها أو انتهاءها.

26.7. الأهلية. يضمن كل طرف أنه يتمتع بالحقوق والتراخيص والأذونات اللازمة لإبرام هذه الاتفاقية وأداء التزاماته المقررة بموجب شروط هذه الاتفاقية.

## ملحق الخدمة

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

### الهاتف المتحرك لعملاء المؤسسات - ملحق الخدمة

#### 1. التعاريف

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

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

الهاتف يعني الهاتف المتحرك.

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

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

باقة الدفع المسبق تمكن العميل من الحصول على خدمات الشركة المتعلقة بالهاتف المتحرك والدفع مقدماً عن طريق بطاقات الخدش أو بطاقات إعادة تعبئة الرصيد الإلكترونية.

#### 2. شروط العميل

2.1. يُطبق ملحق الخدمة هذا على خدمات الهاتف المتحرك التي تقدمها الشركة لعملاء المؤسسات.

2.2. تُطبق الشروط العامة على ملحق الخدمة هذا.

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

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

3. خدمات الهاتف المتحرك التي تقدمها الشركة

3.1. تمنحك خدمات الهاتف المتحرك التي نقدمها:

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

3.1.2. رقم الهاتف المتحرك، ("خدمات الهاتف المتحرك").

3.2. تتألف خدماتنا من المنتجات والخدمات الآتية:

3.2.1. باقات الدفع المسبق وباقة الدفع الآجل للهاتف المتحرك؛ و

3.2.2. شريحة بيانات.

#### 4. التوصيل وتفعيل الخدمة

4.1. يوافق العميل على أنه في غضون 30 يوماً من تفعيل شريحة الاتصال أو نقل شريحة الاتصال إلى المستخدم النهائي الجديد، يقدم العميل للشركة قائمة بأسماء وهويات (النوع والرقم) وجنسيات جميع المستخدمين النهائيين. وبناء على طلب من الشركة فيما يتعلق برقم MSISDN لشريحة المحددة، يوافق العميل أيضاً على تزويد الشركة خلال 24 ساعة بنسخة واضحة من هوية المستخدم النهائي. ولتحقيق أغراض هذه الفقرة، يقصد بكلمة "الهوية" أيًا مما يلي: الهوية الإماراتية؛ جواز سفر سار (يبين بطاقة الهوية وتأشيرة الإقامة إذا كان ذلك مناسباً)؛ أو هوية مواطني دول مجلس التعاون الخليجي أو أي بطاقة هوية أخرى قد تكون مطلوبة من أجل الامتثال لقوانين و/ أو أنظمة دولة الإمارات العربية المتحدة. يتعين تقديم هذه المعلومات امتثالاً للمتطلبات القانونية والتنظيمية ويؤدي عدم تقديم المعلومات في غضون المهلة المعطاة إلى إلغاء تفعيل شريحة الاتصال.

#### 5. شرائح الاتصال واستبدال الشرائح

5.1. أي شريحة الاتصال تقدمها الشركة كجزء من خدمة الهاتف المتحرك هي ملك للشركة، ويوافق العميل على أنه سيعتني بها جيداً. وستقوم الشركة بالاستبدال المجاني لأي شريحة اتصال معيبة من خلال التصميم الخاطئ أو المصنعية المعيبة، ولكن خلاف ذلك ستقوم باستبدال شرائح الاتصال مقابل رسوم.

#### 6. خدمات التجوال الدولي

6.1. إن خدمة التجوال الدولي متوفرة تلقائياً مع باقات الدفع الآجل. بالنسبة لباقات الدفع المسبق، يرجى الاتصال بخدمة العملاء لتفعيل التجوال الدولي قبل مغادرة الإمارات العربية المتحدة.

6.2. يعتمد التجوال الدولي على شبكات الاتصالات الأجنبية التي تحمل اتصالات الشركة والتي ليس للشركة سيطرة عليها، ولهذا السبب لا تستطيع الشركة ضمان جودة أو توافر خدمات الهاتف المتحرك عند التجوال.

6.3. قد يتعين على العميل دفع مبلغ تأمين للتجوال من أجل استخدام التجوال. ويجوز للشركة الاحتفاظ بأي مبلغ تأمين للتجوال لمدة تصل إلى 60 يوماً بعد إلغاء خدمة التجوال. ويجوز للشركة أيضاً استخدام مبلغ التأمين الذي دفعه العميل مقابل أية مبالغ مستحقة على العميل.

6.4. عند استخدام خدمات الهاتف المتحرك خارج دولة الإمارات العربية المتحدة يكون العميل وأي مستخدم نهائي مسؤولاً عن الالتزام بجميع القوانين واللوائح المحلية التي تحكم هذا الاستخدام.

6.5. لن تتوفر بعض الخصومات المتوفرة في دليل التعرفة أو بعض خدمات الهاتف المتحرك للمستخدم أثناء التجوال. يرجى الرجوع إلى استمارة طلب الخدمة أو زيارة [www.du.ae](http://www.du.ae) للحصول على مزيد من التفاصيل.

#### 7. الهواتف والأجهزة

7.1. تتوفر بعض الأجهزة / الهواتف للشراء بالتقسيط وتطبق مدة الالتزام الأدنى. سيكون لدى العميل إمكانية الاختيار من بين مجموعة متنوعة من فترات الالتزام المختلفة (مدة القسط). إذا قام العميل بإنهاء الخدمة قبل نهاية مدة القسط، يظل العميل ملتزماً بدفع أي أقساط مستحقة عن الجهاز / الهاتف والتكاليف المتكررة حتى انتهاء مدة القسط.

7.2. تظل جميع الأجهزة / الهواتف التي تقدمها شركة الشركة إلى العميل ملكاً للشركة حتى يقوم العميل بدفع مقابلها بالكامل.

7.3. إن الرسوم المستحقة على العميل مقابل:

7.3.1. سعر الهاتف / الجهاز، و

7.3.2. الرسوم المتكررة،

ستعتمد على مدة القسط التي اختارها العميل. يرجى الرجوع إلى استمارة طلب العميل للحصول على الأسعار والتفاصيل.

7.4. يجوز للشركة إنهاء الخدمة إذا لم يكن الجهاز / الهاتف قد تم استخدامه لأكثر من شهر واحد (1). يظل العميل ملتزماً بدفع أي رسوم مستحقة حتى انتهاء مدة القسط.

7.5. لن تكون الشركة مسؤولة إذا كان الجهاز / الهاتف لا يعمل. تطبق الضمانات الأساسية لجهة التصنيع ويجب على العميل الاتصال بمقدم الضمان.

7.6. تعتمد قدرة العميل على استخدام بعض الخدمات والمميزات على ميزات ووظائف الأجهزة / الهواتف التي يستخدمها المستخدمون النهائيون. إذا كانت باقة خدمة الهاتف المتحرك تتيح الوصول إلى محافظ الدفع المسبق، فيمكن للمستخدمين استخدام محافظ الدفع المسبق باستخدام البادئة\*. لن يتم تحميل تكلفة المكالمات الصادرة أو الرسائل القصيرة SMS أو رسائل الوسائط المتعددة MMS على حسابات العميل للدفع الأجل ولن تظهر في كشف فواتير المدفوعات الأجلة. ويمكن للعميل أو المستخدم النهائي متابعة محفظة الدفع المسبق بنفس الطريقة المتبعة في باقة الدفع الأجل. يرجى الرجوع إلى أحدث دليل التعرفه للأسعار. إذا تم تطبيق الحد الائتماني، فلن تكون محفظة الدفع المسبق متاحة للاستخدام إذا كان خط العميل أو أحد المستخدمين النهائيين محظوراً أو معلقاً.

8. لا باقة لا تصفح

8.1. تُطبق سياسة "لا باقة لا تصفح" (لا باقة لا تصفح) على جميع خدمات الهاتف المتحرك في دولة الإمارات العربية المتحدة.

8.2. بموجب سياسة "لا باقة لا تصفح"، بعد وصول باقة البيانات الخاصة بالعميل إلى الحد الأقصى الذي تم الاشتراك فيه، لن يتمكن العميل من استخدام خدمات البيانات (أي الإنترنت) ما لم وإلى أن يوافق العميل على شراء بيانات إضافية. وهذا سيمكن العملاء من إدارة استخدام البيانات الخاصة بهم وسيكونون على علم برسوم الحصول على البيانات الإضافية المحتملة. تقوم الشركة بإخطار العميل وفقاً للبندين 9.1 و9.2 أدناه قبل وصول باقة البيانات إلى الحد الأقصى.

8.3. تطبيق سياسة لا باقة لا تصفح

8.3.1. داخل الإمارات. يرجى الاتصال بخدمة عملاء المؤسسات للاستفسار عن باقات بيانات التجوال الدولي التي قد تكون متاحة لك عند السفر إلى خارج الدولة؛

8.3.2. كمشارك في باقة. يفوض مدير العميل بتوزيع باقة البيانات على المستخدمين النهائيين وفقاً لتقديره؛

و

8.3.3. لفترة متصلة من وقت التفعيل الناجح من قبل العميل حتى يتم استخدام السعة النطاقية المختارة بشكل كامل.

#### 9. باقات البيانات

9.1. يكون لكل باقة بيانات رسوم شهرية متكررة اعتماداً على السعة النطاقية المشمولة في باقة البيانات. وسيتم تطبيق رسوم إضافية إذا اختار المستخدم الاشتراك في باقات إضافية عند الوصول إلى الحد الأقصى للسعة النطاقية قبل نهاية كل شهر. وسيتم إخطار المستخدم برسوم البيانات الإضافية عند قيام المستخدم باختيار الحصول على البيانات الإضافية.

9.2. يمكن لعملاء الدفع المسبق التحقق من استخدام البيانات من خلال بوابة الرعاية الذاتية عبر الرابط (selfcare.du.ae).

9.3. يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن دفع جميع الرسوم بصرف النظر عن أي حدود الاستخدام.

#### 10. المحتوى

10.1. لا تتحمل الشركة المسؤولية عن أي محتوى يتم إرساله عبر الخدمات. ويكون العميل هو المسؤول الوحيد عن تحديد مدى ملاءمة جميع المحتويات التي تم الوصول إليها.

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

10.3. قد يخضع المحتوى الذي يقوم العميل بتحميله من خلال خدمات الهاتف المتحرك لحقوق الطبع والنسخ الخاصة بالشركة أو حقوق الملكية الفكرية الأخرى، ويتم تقديمها للعميل مع مراعاة تلك الحقوق. ولا يجوز للعميل الحصول على أي محتوى أو استخدامه بطريقة قد تنتهك حقوق الملكية الفكرية الخاصة بالغير أو بالشركة.

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

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

11. الوصول إلى المحتوى وأمن البيانات

11.1. وفقاً لسياسة هيئة تنظيم الاتصالات، يتعين على الشركة حظر الدخول إلى المحتوى الذي قد يتم الاعتراض عليه لمخالفته الأخلاق العامة أو النظام العام أو الأمن العام أو القومي أو الوثام الوطني أو الأخلاق الإسلامية أو التي يحظرها القانون. ويجب توجيه جميع طلبات حظر المحتوى أو إلغاء حظره إلى

[SafeSurf@du.ae](mailto:SafeSurf@du.ae)

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

## 12. الأرقام المعدنية

12.1. في حالة تقديم رقم معدني إلى عميل فرد كجزء من باقة الهاتف المتحرك لعملاء المؤسسات، يجب على الفرد الاحتفاظ بالرقم المعدني على الباقة ذات الصلة لفترة محددة مدتها 24 شهراً من تاريخ تفعيلها.

12.2. في نهاية المدة المحددة، إذا كان العميل لا يرغب في الاستمرار في باقة الهاتف المتحرك الحالية، يجب إياها:

12.2.1. إعادة الرقم المعدني إلى الشركة، أو

12.2.2. تفعيله كباقة هاتف متحرك للمستهلك بالرسوم الشهرية المتكررة المطبقة على الفئة ذات الصلة من الرقم المعدني (مثل الباقة الماسية، الباقة الذهبية، الباقة الفضية، الباقة البرونزية) لمدة محددة وقدما 12 شهراً. وتتوفر أسعار تلك الباقات على الموقع [www.du.ae](http://www.du.ae)

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

## 13. الشروط الخاصة لباقة الهاتف المتحرك

13.1. ترد الشروط والأحكام الخاصة الأخرى (بما في ذلك الأسعار) التي تطبق على باقة هاتف متحرك معينة على موقع شركة دو عبر الرابط [www.du.ae](http://www.du.ae)

## 14. قابلية نقل رقم الهاتف المتحرك

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

14.2. قد يتم فقدان أي رصيد قائم في باقة الدفع المسبق عند النقل. وتخضع جميع المبالغ المستردة من الحساب الدائن أو غيرها من الأمور المتعلقة بالباقة الخاصة بالعميل لشروط الشركة المانحة ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن أي مبالغ مستردة أو رصيد.

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

## ملاحق الخدمة – خدمات الهاتف الثابت

تُطبق ملاحق الخدمة هذه على طلبات الخدمة التي يقدمها العميل للحصول على الخدمات المعنية والتي تقبلها الشركة وفق الشروط والأحكام العامة (يشار إليها مجتمعة بكلمة "الاتفاقية").

### اختيار مشغل الهاتف الثابت للمؤسسات – ملحق الخدمة

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

### الخدمات الصوتية الخاصة بالهاتف الثابت للمؤسسات – ملحق الخدمة

#### حلول الأنالوج والشبكة الرقمية المتكاملة ISDN واستضافة الصوت واستضافة مركز الاتصال

##### 1. الخدمات الصوتية

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

## 2. المعدات (بما في ذلك الأجهزة)

- 2.1 يجوز شراء المعدات (مثل الأجهزة) اللازمة لاستخدام الخدمة أو تأجيرها من الشركة. بالنسبة لخدمات استضافة الصوت، يجوز شراء الأجهزة بدفع كامل سعر الشراء مقدماً أو من عن طريق خيار "التأجير التملكي". وهذا الخيار متوفراً من خلال إيجار شهري يدفع لمدة 12 شهراً أو 24 شهراً ثم تنتقل ملكية الجهاز (الأجهزة) بعد دفع قيمة الإيجار بالكامل.
- 2.2 سترد كمية ووصف المعدات المباعة/ المؤجرة للعميل في طلب الخدمة. إن جميع النماذج أو المسائل الوصفية أو الإعلانات الصادرة عن الشركة بخصوص المعدات وأية أوصاف أو رسومات توضيحية واردة في كتالوجات الشركة أو كتيباتها صادرة أو منشورة لغرض وحيد وهو إعطاء فكرة تقريبية عن المعدات الموضحة فيها. وهذا لا يشكل جزءاً من التزامات الشركة بخصوص المعدات.
- 2.3 يقر العميل بأن كفاءة المعدات المقدمة للعميل أو التي سيقوم بشراؤها أو بتأجيرها ستعتمد بشكل كبير على كيفية استخدامه لتلك المعدات. ويقع على عاتق العميل مسؤولية التأكد من استخدامه للمعدات وفق التعليمات المقدمة سواء من الشركة أو من الجهة المصنعة لها. ولا تتحمل الشركة المسؤولية عن أية مخالفات أمنية في شبكة العميل نتيجة لعدم التزام العميل بهذه التعليمات أو سوء استخدامه أو استخدامه غير السليم للمعدات.
- 2.4 يجب إعادة المعدات (وملحقاتها) التي قام العميل باستئجارها إلى الشركة عند انتهاء الخدمة. إذا لم يتم العميل بإعادة المعدات المؤجرة أو إذا تلفت المعدات، فعندها ستتم محاسبة العميل على المعدات بقائمة الأسعار الحالية لها.

## الاتصال الدولي – ملحق الخدمة

### الدارة الدولية الجزئية المؤجرة (IPLC)

1. توفر خدمة الاتصال الدولي (IPLC) الاتصال المخصص لربط موقع (مواقع) العميل داخل دولة الإمارات العربية المتحدة بالمواقع العالمية. وتتيح الدارة نقل حركة الاتصالات الصوتية والبيانات

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

## خدمات الانترنت للمؤسسات – ملحق الخدمة

1. خدمات الانترنت
- 1.1 ستقدم الشركة هذه الخدمة إلى موقع (مواقع) العميل على النحو المحدد في طلب الخدمة. وستقدم الشركة الخدمة لمأخذ أو منفذ واحد (نقطة تقديم الخدمة) إلى موقع (مواقع) العميل. كما ستقدم الشركة وصلة احتياطية، إذا تم شراؤها كجزء من الخدمة، إلى مأخذ أو منفذ آخر إلى موقع العميل.
- 1.2 ستكون السرعة القصوى التي ستعمل بها الخدمة هي السرعة المحددة في طلب الخدمة. ويقر العميل ويوافق أن السرعة قد تنخفض نتيجة لعوامل مختلفة خارج سيطرة الشركة، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الاستخدام العالي لشبكة الشركة، وأداء وتهيئة نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالعميل (الأجهزة والبرمجيات) والخادم الذي يتم الوصول إليه وازدحام شبكة الانترنت خارج شبكة الشركة، ونوع البيانات التي يتم الوصول إليها (البيانات المخزنة مؤقتاً أو غير المخزنة).
- 1.3 تحتفظ الشركة بحقها في التحكم في حركة مرور الخدمة بأي طريقة ضرورية، دون الحد من السرعة المشترك فيها، وذلك لضمان حصول جميع العملاء على الاستخدام العادل لموارد الشبكة.
- 1.4 ما لم يتفق على خلاف ذلك مع الشركة، وخلال المدة المحددة:

- 1.4.1 لا يجوز للعميل تغيير خدمة الانترنت بدفع رسوم شهرية متكررة أقل.
- 1.4.2 يجوز للعميل تغيير خدمة الانترنت بدفع رسوم شهرية متكررة أعلى.
- 1.5 يجوز للعميل إضافة أو إنهاء خدمات ذات قيمة مضافة خلال المدة الأساسية ولا تطبق رسوم جزائية نظير ذلك.

## 2. رسوم حركة المرور (الباقات فقط)

2.1 يطبق هذا البند (2) فقط إذا كانت الخدمة بباقة شهرية محدودة كما هو وارد في طلب الخدمة. يشمل استهلاك النطاق العريض لحركة المرور التنزيلات والتصفح وبروتوكولات نقل الملفات ورسائل البريد الإلكتروني والمسح الضوئي للشبكة وغيرها من الأنشطة التي تولّد حركة مرور عريضة النطاق. تعامل جميع حركات المرور الناتجة عن استخدام العميل للخدمة (بما في ذلك الزيارات التي لم تنشأ عمداً أو الناتجة عن أسباب خارجية) كحركة مرور حقيقية وتحسب ضمن الاستهلاك الشهري للعميل.

2.2 عندما يتجاوز العميل في أي شهر حجم استخدام الانترنت المشترك فيه، فسيتم محاسبة العميل على رسوم إضافية بالأسعار الحالية المحددة على الموقع [www.du.ae](http://www.du.ae).

## 3. خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة "خدمة اختيارية"

3.1 يجوز للعميل اختيار إضافة خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة (DDOS) كجزء من خدمة الانترنت المقدمة له. وإذا اختارها، فسيتم تحديد هذا الاختيار في طلب الخدمة. وستكون خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة متوفرة فقط مع خدمة الانترنت ذات النطاق العريض "المتخصصة" أو "المتمازة" المقدمة من الشركة.

3.2 إن خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة (DDOS) هي خدمة توفر للعميل القدرة على المراقبة والحماية من هجمات تعطيل الخدمة من خلال مراقبة حركة المرور الواردة والصادرة عبر انترنت العميل.

3.3 إن خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة لا تمنع أو تحمي من القرصنة أو الفيروسات أو الهجمات الخبيثة غير المعروفة على حركة المرور، ولكنها تهدف إلى توفير مستوى معقول من الحماية غير متوفر بدون استخدام مركز الكشف والتنظيف الخاص بخدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة.

3.4 يخول العميل الشركة بتصفية و/ أو مراقبة و/ أو تشكيل و/ أو التحكم في حركة المرور بأي طريقة لازمة لتمكين الشركة من الحماية من هجمات تعطيل الخدمة. وقد يواجه العميل ضعف في الخدمة أو انقطاع كامل لها لفترة قصيرة خلال هجمة تعطيل الخدمة و/ أو أثناء مراقبة حركة المرور وتنظيفها.

3.5 إن الشركة غير مسؤولة أمام العميل عن أية فقدان أو تغيير في بيانات العميل الناتجة عن أو عما يتعلق بالوقت الفعلي لمراقبة و/أو إعادة توجيه حركة المرور على النحو المطلوب لتقديم خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة.

3.6 إذا اختار العميل خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة، سيتم فرض رسوم تركيب ورسوم شهرية متكررة (وأية رسوم أخرى مطبقة) مقابل الحماية من هجمات تعطيل الخدمة على النحو الوارد في طلب الخدمة. وقد تنطبق رسوم مقابل خدمة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة بالإضافة إلى أية رسوم أخرى قد تنطبق على خدمة الإنترنت.

### الاتصال المحلي – خدمات الدارة المحلية المؤجرة (DLC) – ملحق الخدمة

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

### الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية – ملحق الخدمة

1. إن خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية هي خدمة اتصال قائمة على مقسم البروتوكولات المتعددة (MPLS) تتيح إنشاء شبكة من الجيل التالي من شبكة المناطق الواسعة بناءً على مقسم البروتوكولات المتعددة لإتاحة نقل حركة الاتصال بين مواقع العميل.
2. تقدم الشركة خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية للعميل وفق المواصفات (أي السرعة ومواقع العميل) المحددة في طلب الخدمة.

3. سيتم تقديم خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية في لوحة توصيلات أو إطار التوزيع الموجود في كل موقع من مواقع العميل (نقطة تقديم الخدمة). وستكون الشركة مسؤولة عن تركيب وتشغيل خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية. بعد التركيب والتشغيل، ستجري الشركة اختبارات للتأكد ما إذا كانت خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية جاهزة للاستخدام. وبعد إتمام الاختبارات بنجاح، ستقوم الشركة بإخطار العميل بأن خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية جاهزة للاستخدام.
4. تظل جميع المعدات والمواد المستخدمة لتقديم خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية ملكاً للشركة. ويجوز للعميل فقط تركيب الكابلات للتوصيل مع نقطة تقديم الخدمة إذا منحت الشركة حق الوصول إلى نقطة تقديم الخدمة الواقعة في غرفة معدات الشركة.
5. يقر العميل ويوافق أن خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية مقدمة للعميل وفق تصميم العميل الخاص ومتطلباته الخاصة وأن الشركة لم تقدم النصائح حول تصميم وملاءمة هذه التصاميم لأغراض العميل المرجوة.
6. ستكون السرعة القصوى التي ستعمل بها الخدمة هي السرعة المحددة في طلب الخدمة. ويقر العميل ويوافق أن سرعة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية قد تنخفض نتيجة لعوامل مختلفة خارج سيطرة الشركة، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الاستخدام العالي لشبكة الشركة، وأداء وتهيئة نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالعميل (الأجهزة والبرامج) وموقع وتهيئة الخادم الذي يتم الوصول إليه ونوع البيانات التي يتم الوصول إليها (البيانات المخزنة مؤقتاً أو غير المخزنة).
7. يوافق العميل على أنه سينقل فقط الصوت عبر بروتوكول الانترنت (VoIP) غير المشفر أو الفيديو عبر دارات خاصة تتألف من دائرة حلقيّة مغلقة تربط بين مكاتب العميل المختلفة أو الشركات التابعة له. كما يوافق العميل على أن الصوت عبر بروتوكول الانترنت أو الفيديو الذي ينقله العميل أو الشركات التابعة له على الدارة الخاصة لن تخترق نظام شبكة الهاتف العمومية (PSTN).
8. يوافق العميل على أنه سيستخدم فقط ترميز الصوت أو الفيديو الوارد في القائمة المعتمدة وحسب ما يتم تحديده وبناءً على تقدير الشركة المنفرد لنقل الصوت عبر بروتوكول الانترنت أو الفيديو عبر الدارة الخاصة.

### خدمات التلفاز للمؤسسات – ملحق الخدمة

1. خدمات التلفاز
  - 1.1 تقدم الشركة الخدمة للعميل في الموقع (المواقع) المحددة في طلب الخدمة. ولن تكون الشركة مسؤولة عن تهيئة موجه القنوات للعميل، ويجوز للعميل ترقيّة مجموعة قنوات التلفاز الخاصة به في أي وقت.

1.2 تحتفظ الشركة بحقها في أي وقت وحسب تقديرها الخاص في تغيير القنوات المتوفرة أو مجموعة القنوات و/أو إزالة البرامج أو أجزاء البرامج المعلن عن توافرها سابقاً.

## 2. رسوم خدمات التلفاز

2.1 تشمل رسوم خدمات التلفاز كلاً من الرسوم السنوية (الرسوم السنوية) ورسوم التركيب. إذا طلب العميل الحصول على بعض الملحقات، قد يتم فرض رسوم إضافية، والتي سيتم تحديدها في طلب الخدمة.

2.2 ستصدر الشركة فاتورة للعميل يرد فيها:

2.2.1 الرسوم السنوية (المذكورة في استمارة طلب الخدمة) على أساس سنوي مقدماً، و

2.2.2 رسوم التركيب مع الفاتورة الأولى.

2.3 ستتم المحاسبة على الرسوم السنوية من تاريخ قبول العميل للاختبار بموجب الشروط العامة.

2.4 إذا استمر تقديم الخدمة بعد المدة الأساسية، يجوز تحديث الرسوم المحددة في طلب الخدمة وفق أحدث قائمة أسعار صادرة عن الشركة. وقد لا تكون مجموعة قنوات التلفاز الخاصة بالعميل متوفرة عند المدة المحددة التالية ويحق للعميل حينها ترقية مجموعة التلفاز الخاصة به أو تخفيضها.

2.5 إذا قام العميل بإنهاء الخدمة قبل انتهاء المدة المحددة، أو المدة المحددة، فعندها لن يسترد العميل الرسوم السنوية.

## 3. التزامات العميل

3.1 على العميل:

3.1.1 مع مراعات البند 4.3، عدم السماح بعدم تكرار أو نقل أو إعادة توجيه الإشارة المرسلة كجزء من خدمة التلفاز.

3.1.2 إذا كان الاشتراك بخصوص فندق وتم الاشتراك في خدمة التلفاز بالجملة، تقديم وتركيب وإدارة خادمو الوسائط وأن يكون مسؤولاً عن الكابلات في جميع أنحاء المبنى.

3.1.3 إذا كان يستخدم كبل متحد المحور، تركيب وإدارة محول الترددات الراديوية للحصول على الخدمة. وقد ينتج عن استخدام الكابلات متحدة المحور والتحويل إلى الترددات الراديوية إلى ضعف الخدمة.

3.2 مع مراعاة البند 3.1.2، لا يجوز للعميل إعادة بث أو نقل أي من البرامج التي توفرها الخدمة.

3.3 على العميل الاحتفاظ بسجلات دقيقة وكاملة لاستخدام الخدمة والحصول عليها (السجلات). يجب أن تكون جميع السجلات متوفرة للفحص والتدقيق من قبل الشركة أو ممثلها بناءً على إشعار بمدة معقولة يقدم خلال ساعات العمل العادية خلال فترة تقديم الخدمة ولمدة عام واحد بعد إنهائها. في حال كشف التدقيق عن عدم الإعلان عن الحصول على أحد الخدمات فعندها يسدد العميل فوراً جميع المبالغ المستحقة بناءً على نتائج التدقيق. وإذا كشف التدقيق عن أن

العميل لم يبلغ أو قدم معلومات خاطئة عن أي بند يؤثر على حساب المبالغ المستحقة للشركة بما يعادل 5% أو أكثر من المبلغ المستحق للشركة، فعندها يوافق العميل على دفع جميع التكاليف والنفقات المعقولة التي تكبدها الشركة مقابل التحقق من التدقيق.

#### 4. جهاز فك شفرة التلفاز

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

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

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

#### 5. برمجة التلفاز

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

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

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

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

#### 6. استمرار الخدمة بعد المدة الأساسية

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