

الشروط العامة للعملاء من المؤسسات

(أغسطس 2024)

أبرمت هذه الاتفاقية بين شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع، المسجلة في دائرة التنمية الاقتصادية بدبي؛ سجل تجاري رقم: 77967؛ وعنوان مقرها الرئيسي: دبي هيلز بزنس بارك 2، ص.ب: 502666، دبي، الإمارات العربية المتحدة (الشركة)، والموقع على هذه الاتفاقية الطالب للخدمات وذلك بموجب طلب الخدمة المعتمد (العميل).

اتفق الطرفان على ما يلي:

1- التعريفات والتفسيرات

1-1 في هذه الاتفاقية، تسري التعريفات التالية:

سياسة الاستخدام المقبول للخدمات: تعني سياسة الشركة المنظمة لاستخدام العميل للخدمات والمتاحة على الرابط التالي: (<http://www.du.ae/en/legal/Acceptable-Use-of-Service-Policy>).

الشركة التابعة: فيما يتعلق بأي شخص، أي شركة تابعة أو شركة قابضة تابعة لهذا الشخص وأي شركة تابعة لأي شركة من الشركات القابضة هذه.

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

المستخدم النهائي المفوض: أي مدير أو مسؤول أو موظف أو مقاول من الباطن تابع للعميل يتلقى اسم مستخدم وكلمة مرور للوصول إلى خدمة واحدة أو أكثر.

الشخص المفوض: أي مدير أو مسؤول أو موظف أو مقاول من الباطن أو استشاري لدى أي طرف من الطرفين.

يوم العمل: كل يوم باستثناء أيام السبت والأحد وأي عطلات وطنية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

رسوم الإلغاء: الرسوم المستحقة السداد فيما يتعلق بإلغاء الخدمات قبل تاريخ بدء الخدمات.

المطالبة (المطالبات): أي مطالبة سواء ناجمة عن العقد أو المسؤولية التقصيرية (بما في ذلك الإهمال) أو سوء التفسير أو الإخلال بالالتزامات القانونية أو التعويضات أو غير ذلك.

المعلومات السرية: أي بيانات تجارية أو مالية أو تقنية أو قانونية أو تسويقية أو البيانات الأخرى أو المعارف الفنية أو الأسرار التجارية أو أي معلومات أخرى أيًا كانت تتعلق بطرف من الطرفين أو أعماله التجارية المفصح عنها (سواء خطيًا أو شفهيًا أو بأي طرق أخرى سواء بشكل مباشر أو غير مباشر) من جانب أو بالنيابة عن هذا الطرف إلى الطرف الآخر سواء قبل تاريخ الاتفاقية أو بعده.

المستهلك: (وفقاً للمنصوص عليه في لوائح حماية المستهلك)، أي شخص، سواء كان طبيعياً أو كياناً قانونياً باستثناء المرخص له، والذي يستهلك أو قد يستهلك خدمات الاتصالات العامة التي يقدمها المرخص له.

المحتوى: المواد المخزنة والمرسلة رقمياً، بما في ذلك النصوص أو الصور أو المقاطع الصوتية أو المقاطع المرئية أو الألعاب أو الرسومات أو البرمجيات أو الخدمات التي تتضمن أيًا من هذه الأشياء.

التحكم: وفقاً لما يقتضيه السياق ومن حين لآخر، الصلاحيات التي يتمتع بها الشخص (أو الأشخاص الذين يتصرفون بالتضامن) لضمان، بشكل مباشر أو غير مباشر، أن شؤون شخص آخر تُنفذ وفقاً لرغبة هذا الشخص (أو الأشخاص الذين يتصرفون بالتضامن)، عن طريق كونه مالكا لأكثر من 50 بالمائة من الأسهم التي يحق لها التصويت في هذه الشركة أو الذي يحق له التصويت بأكثر من 50 بالمائة من الأصوات التي يحق لها التصويت في أي اجتماع من اجتماعات هذه الشركة و/أو يحق له تعيين أو عزل أكثر من نصف أعضاء مجلس إدارتها أو التحكم في الأصوات في اجتماعات مجلس إدارة تلك الشركة.

العميل: الطرف الوارد اسمه كعميل في طلب الخدمة.

الطرف المفصح: الطرف الذي يقوم يُفصح عن المعلومات السرية.

سجل عدم الاتصال أو (السجل): منصة خاضعة للرقابة يتم استخدامها في إدراج أرقام هواتف المشتركين الذين لا يرغبون في تلقي مكالمات التسويق عبر الهاتف على أي من الأرقام المدرجة في سجل عدم الاتصال؛ وتنص المادة 5 من سياسة المكالمات الغير مرغوب فيها على تعريف أكثر تفصيلاً لسجل عدم الاتصال.

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

معدات الشركة: يكون لها المعنى المنصوص عليه في البند 2-10.

رسوم الإنهاء المبكر: الرسوم واجبة السداد نظير إلغاء الخدمة بعد تاريخ بدء الخدمة ولكن قبل انتهاء الحد الأدنى لمدة الاستخدام.

المستخدم النهائي: المستخدم النهائي الفردي للخدمة المقدمة للعميل.

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

المعدات: المعدات المقدمة من الشركة أو نيابة عنها للعميل.

القوة القاهرة: (أي ظرف منها منفرداً) أحداث 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 الجوائح 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 مشغل 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 يقدر القيود المفروضة بسبب انتهاك الطرف المطالب بالتعويض للقانون المعمول به) والامتناع لالتزامات القانونية أو أي سبب آخر خارج عن سيطرة أحد أطراف التعاقد.

الشروط والأحكام العامة: 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 جميع أشكال الشهرة المتعلقة بهذه الحقوق.

المرخص له: يكون له التعريف المنصوص عليه في قانون الاتصالات.

الحد الأدنى للمدة: الحد الأدنى لفترة توصيل خدمة معينة.

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

الشبكة: شبكة الاتصالات التي تستخدمها الشركة.

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

الطرف: الشركة أو العميل حسب ما يقتضي المحتوى، ويشار إليهما مجتمعين بلفظ "الطرفان/الطرفين".

الشخص: أي شخص طبيعي أو اعتباري ووفقاً لما يقتضيه السياق يتعين أن يتضمن مصطلح "الشخص" الإشارة إلى المرخص لهم.

المعلومات الشخصية: أي 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 الطرف: كل مدير من مديري ذلك الطرف ومسؤوليه وموظفيه ووكلائه ومقاوليه ومستشاريه وممثليه على ألا يشمل ذلك المستخدمين النهائيين لهذا الطرف أو الطرف الآخر.

شبكة الاتصالات العامة: يكون لها التعريف المنصوص عليه في قانون الاتصالات.

العقد المؤهل: أي عقد بين المرخص له والمشارك من المؤسسات لتوفير خدمات الاتصالات من ذلك المرخص له إلى المشارك من المؤسسات.

الطرف المتلقي: الطرف الذي يتلقى معلومات سرية.

العقوبات: أي عقوبات أو تدابير تقييدية تجارية أو اقتصادية أو مالية يديرها أو يضعها أو يفرضها مجلس الأمن التابع لدولة 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): الخدمة المقرر أن تقدمها الشركة للعميل والمحددة في استمارة طلب الخدمة وكما هو موضح في ملحق الخدمة ذي الصلة.

تاريخ بدء الخدمة: التاريخ الذي تقدم فيه الشركة الخدمة.

نقطة توفير الخدمة: يكون لها المعنى المسند إليها في ملحق الخدمة ذو الصلة وتشير إلى النقطة التي تنتهي فيها الخدمة.

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

اتفاقية مستوى الخدمة: مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية لأي خدمة معينة (إن وجدت) وفقاً للمنصوص عليه بشكل خاص في وثيقة اتفاقية مستوى الخدمة.

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

الموقع: موقع العميل الذي يتم توفير الخدمة إليه كما هو محدد في استمارة طلب الخدمة.

المكالمات المكالمات الغير مرغوب فيها: أنواع محددة من مكالمات الاتصالات غير المرغوب فيها، بما في ذلك مكالمات التسويق عبر الهاتف غير المرغوب فيها والمكالمات الضارة، كما هو محدد بموجب القوانين واللوائح المعمول بها، بما في ذلك المادة الفرعية 3-3 من سياسة المكالمات الغير مرغوب فيها.

سياسة المكالمات الغير مرغوب فيها: تعني السياسة الصادرة من الهيئة التي تنظم المكالمات الغير مرغوب فيها، والتي قد يتم تحديثها من وقت لآخر بناء على سلطة الهيئة.

الاتفاقية النموذجية أو الاتفاقية: هذه الاتفاقية والتي تتضمن المستندات التالية:

(أ) الشروط والأحكام العامة.

(ب) كل ملحق من ملاحق الخدمة.

(ج) اتفاقية مستوى الخدمة (إن وجدت).

(د) كل استمارة من استمارات لطلب الخدمة.

المشترك: (وفقاً للمنصوص عليه في لائحة حماية المستهلك): الشخص، ولكن باستثناء المرخص له، الذي لديه عقد مع المرخص له لتوفير خدمات الاتصالات من قبل المرخص له لذلك الشخص.

الرقم المستهدف: أي رقم هاتف ينوي أي شخص الاتصال به لأغراض التسويق عبر الهاتف.

دليل التعرف: يعني دليل (أدلة) التعرف الموجود على الموقع الإلكتروني للشركة (du.ae) والذي يحدد الأسعار القياسية للخدمات معينة.

الضرائب: تعني الضرائب أو الجبايات أو أي رسوم أخرى مهما كانت طبيعتها (باستثناء أي ضريبة أو رسوم أخرى تفرض 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.

خدمات الاتصالات: يكون لها المعنى المنصوص عليه في قانون الاتصالات.

مكالمات التسويق عبر الهاتف: تعني أي مكالمة تسويقية عبر الهاتف والتي يتم إجراؤها للمستهلك لأغراض الترويج للخدمات أو المنتجات أو العروض الترويجية، وما إلى ذلك.

الهيئة: هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

دولة الإمارات العربية المتحدة: دولة الإمارات العربية المتحدة.

حركة الاستخدام غير المصرح به: 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: الرسوم المطبقة على الخدمة بناءً على الاستخدام (مثل رسوم المكالمات).

ضريبة القيمة المضافة: ضريبة القيمة المضافة أو أي ضرائب مماثلة مفروضة في أي اختصاص من حين لآخر.

2- الأولوية

في حال وجود تعارض بين الوثائق المشار إليها في هذه الاتفاقية، سيكون للوثائق التالية ترتيب الأولوية التالي ويكون للبند الفرعي 2-1 الأولوية القصوى من بينهم:

1-2 الشروط والأحكام العامة.

2-2 ملحق الخدمة ذات الصلة.

3-2 اتفاقية مستوى الخدمة (إن وجدت).

4-2 استمارة طلب الخدمة ذات الصلة.

3- مدة الاتفاقية

1-3 **تاريخ البدء:** تبدأ هذه الاتفاقية عند تاريخ قبول الشركة لاستمارة طلب الخدمة وفقاً للبند 2-4.

2-3 **مدة الاتفاقية:** تستمر الاتفاقية حتى يقوم أي طرف من الطرفين بإنهائها وفقاً لشروطها.

4- عملية طلب الخدمة

1-4 **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.

2-4 **القبول:**

1-2-4 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.

2-2-4 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.

3-4 **دمج الشروط والأحكام:** يكون كل طلب خدمة مقبول ملحقاً بهذه الاتفاقية ويعتبر متضمناً للشروط ذات الصلة من هذه الاتفاقية باستبعاد أية شروط أخرى.

4-4 **الإلغاء دون غرامات:** في حال اعتقاد العميل أنه قد تم إخفاء المعلومات عنه بشكل متعمد لإبرام العقد مع الشركة، فيجوز للعميل التواصل مع الشركة خلال فترة زمنية محددة لإلغاء العقد دون سداد رسوم الخروج وستظل رسوم الاستخدام معمولاً بها.

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

في حال كان العقد ينص على توفير الأجهزة إلى جانب الخدمة وتم سداد تكاليف الأجهزة على أقساط طوال مدة العقد (على سبيل المثال، الهواتف المتحركة)، يتعين على العميل سداد أي مبلغ مستحق السداد بشأن تلك الأجهزة عند طلب الإلغاء دون غرامات؛ ويتعين تقديم طلب الإلغاء إلى الشركة خلال 3 أيام ميلادية من تفعيل الخدمة.

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

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

5- تقديم الخدمات

1-5 **الخدمات:** تقدم الشركة جميع الخدمات بمهارة ورعاية معقولة ولكنها لا تضمن تقديم خدمة كاملة أو غير منقطعة.

2-5 **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.

3-5 **التزامات العملاء:** في حال 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 الأحكام الإشعار المعمول بها وأي فترات زمنية ذات صلة بالشركة يتم تمديدتها حتى يمثل العميل بالتزاماته. ويحق للشركة محاسبة العميل على أية تكاليف تتكبدها الشركة نتيجة لعدم وفاء العميل بهذه الالتزامات.

4-5 **الدخول إلى الموقع واللوائح:** يلتزم العميل بتمكين الدخول أو الحصول على جميع الأدوات 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

1-5-5 **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 وتفاصيل الفوترة التي تطلبها الشركة أو الهيئة لتنفيذ هذه الاتفاقية.

2-5-5 **الدقة:** يؤكد العميل أن أي معلومات يقدمها إلى الشركة فيما يتعلق بهذه الاتفاقية أو فيما يتعلق بتقديم الخدمات ستكون كاملة ودقيقة.

6-5 **قبول الخدمات:** يعتبر قبول أي خدمة تقدمها الشركة أنه قد تم في أي من الحالات التالية أيهما يحدث أولاً:

1-6-5 انقضاء 3 أيام عمل بعد قيام الشركة بإخطار العميل بأن الخدمة متوفرة للاستخدام.

2-6-5 استخدام الخدمة من قبل العميل في سياق أعماله الاعتيادية.

7-5 **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.

8-5 **تعويضات التفعيل المتأخر (لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة فقط):** من المحتمل أن يكون العميل مؤهلاً للحصول على تعويضات في حال تفعيل الشركة الخدمة للعميل بعد 1 يوم أو أكثر اعتباراً من

تاريخ التنشيط المُقدم من الشركة وبعد تحصيل الشركة لرسوم التفعيل وكان التأخير لأسباب مشاكل تقع بالكامل تحت سيطرة الشركة.

9-5 **تعويضات انقطاع الخدمة (لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة فقط):** في ظروف معينة، باستثناء تلك التي تكون خارجة عن سيطرة الشركة، من المحتمل أن يكون العميل مؤهلاً للحصول على تعويض في حال توقف الخدمة عن العميل لأكثر من 12 ساعة.

6- تحويل الخدمات من مزود الخدمة السابق

1-6 **تحويل الأرقام/الخدمات:** إذا كان العميل مؤهلاً للآتي:

1-1-6 نقل خدمة الهاتف الثابت.

2-1-6 نقل رقم الهاتف المتحرك الحالي (بمعنى قابلية نقل رقم الهاتف المتحرك)

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

2-6 **عدم السداد لمزود الخدمة السابق:** في حال 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

1-8 **الامتثال للشروط والأحكام:** سيقوم العميل باستخدام الخدمات والمعدات فقط وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها ولشروط هذه الاتفاقية وأية تعليمات أو شروط معقولة أخرى تخطر بها الشركة العميل (بما في ذلك أية شروط تصدر بناءً على التوجيهات التي تفرضها الهيئة، بالإضافة إلى تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية).

2-7 **القيود المفروضة على استخدام الخدمات والمعدات:** يضمن العميل عدم استخدام الخدمات أو المعدات:

1-2-7 بخلاف ما هو وارد في "سياسة الاستخدام المقبول للخدمة المتوفرة عبر الرابط التالي: (<http://www.du.ae/en/legal/Acceptable-Use-of-Service-Policy>)

2-2-7 لنقل المواد غير القانونية أو المسيئة.

3-2-7 لنقل المواد التي تحتوي على فيروسات البرمجيات أو أي برامج تعطيل أو ضارة أخرى.

4-2-7 التي تضر بالشبكة بأي شكل من الأشكال أو تفسدها أو تضر بتقديم الخدمات.

5-2-7 باستثناء ما توافق عليه الشركة مسبقاً في هذه الاتفاقية:

أ- بطريقة تستخدم وسائل آلية لإجراء مكالمات باستخدام الشبكة.

ب- لجعل جهاز الكمبيوتر في المتناول دائماً 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- تبادل البيانات الآلي من آلة إلى آلة.

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

3-7 **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.

4-7 **الوصول 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.

5-7 **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.

6-7 **المستخدمون النهائيون المفوضون:** في حال قررت الشركة أن الحصول على الخدمة (بما في ذلك طلب الخدمة) سيكون متوفرًا 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.

7-7 **الامتثال بالقوانين واللوائح المعمول بها المكالمات الغير مرغوب فيها سياسات المكالمات الغير مرغوب فيها**

1-7-7 لا يجوز للمشارك من المؤسسات ذو الصلة استخدام أو التوجيه باستخدام شبكات وخدمات المرخص له للأغراض التالية: إجراء أو تسهيل إجراء مكالمات عشوائية.

2-7-7 لا يجوز للمشارك من المؤسسات ذو الصلة، دون الحصول على موافقة مسبقة، إجراء مكاملة تسويق عبر الهاتف إلى أي رقم مستهدف مدرج في سجل عدم الاتصال؛ ويتعين على المشارك من المؤسسات ذو الصلة الاحتفاظ بسجلات لجميع هذه الموافقات لمدة سنتين (2) على الأقل بعد إجراء آخر مكاملة تسويق عبر الهاتف إلى الرقم المستهدف ذو الصلة.

7-7-3 لا يجوز للمشارك من المؤسسات ذو الصلة أن يجري أو يوجه بإجراء أي مكالمة تسويق عبر الهاتف للمستهلكين بين الساعة 6:00 مساءً (18:00) و 9:00 صباحاً (09:00) ما لم يتم التوجيه بذلك صراحةً من المستهلكين ذوي الصلة للقيام بذلك على أساس فردي.

7-7-4 لا يجوز استخدام مكالمات التسويق عبر الهاتف لتشجيع المستهلكين بشكل مباشر أو غير مباشر على الاتصال أو إرسال رسالة قصيرة أو وسيلة اتصال إلكترونية أخرى إلى أرقام مميزة.

7-7-5 يُعد انتهاكاً لهذه الاتفاقية في حال إخلال المشارك من المؤسسات بأي شروط وأحكام معمول بها منصوص عليها في المكالمات الغير مرغوب فيها سياسياً المكالمات الغير مرغوب فيها (بما في ذلك أحكام البند 7-7)؛ وقد يترتب على الإخلال بالبند 7-7 فرض عقوبات ملائمة أو تعويضات مقدرة حسب مقتضى الحال ووقف العقد وإنهائه.

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.

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 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 الأعطال

9-1 **الإبلاغ عن الأعطال:** بمجرد أن يصبح العميل على علم بوجود عطل 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 الأعطال عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى Business.Customercare@du.ae وقبل الإبلاغ عن الأعطال يجب على العميل اتخاذ خطوات معقولة للتأكد من أن الأعطال ليست في أي معدات لدى العميل في نقطة توفير الخدمة.

9-2 **الأعطال الناجمة عن العميل:** في حال تحققت الشركة من عطل وتأكدت أن العطل بسبب معدات لدى العميل في نقطة توفير الخدمة، فعندئذ:

9-2-1 ستبذل الشركة مساعيها المعقولة لإخطار العميل بالعطل وسببه وموقعه المحتمل، ولكن لن تتحمل أي مسؤولية أو التزام إضافي.

9-2-2 يحق للشركة محاسبة العميل على أية تكاليف تتكبدها الشركة أثناء التحقق من وجود العطل في حال كان سبب العطل يرجع إلى ما فعله العميل أو امتنع عن فعله ما بعد نقطة توفير الخدمة.

9-3 **إصلاح الأعطال:** عندما تتحقق الشركة من العطل الذي تم الإبلاغ عنه وقررت أن العطل يرجع إلى المعدات والخدمات لدى العميل في نقطة توفير الخدمة، فإن الشركة ستعيد الخدمة. وإذا كان العطل يرجع إلى منشأة طرف ثالث، فحينها تتواصل الشركة مع ذلك الطرف الثالث للتنسيق والترتيب لإعادة الخدمة.

10- المعدات

10-1 **تسليم المعدات:** تلتزم الشركة 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 بصفته أميناً عليها لصالح الشركة ويتعين على العميل الحفاظ على معدات الشركة خالية من أي حجز أو رهن أو عبء وتظل المعدات مملوكة للشركة. ما يُتفق على غير ذلك، يتعين على العميل إعادة معدات الشركة المقدمة للعميل إلى الشركة عند انتهاء الخدمة وإلا يجوز للشركة فرض رسوم على العميل بشأن عدم إعادة المعدات ويكون العميل هو المسؤول عن أي ضرر أو تدمير أو سرقة تخلق بمعدات الشركة ويحتفظ العميل بمعدات الشركة كأمين عليها لصالح الشركة إلا إلى المدى الذي تسببت فيه الشركة بذلك.

10-3 **الملكية:** فيما يتعلق بالمعدات 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 يُتفق على غير ذلك بالنسبة لمعدات الشركة الموجودة في موقع العميل، يتعين على العميل:

10-5-1 السماح لموظفي الشركة، وفقط موظفي الركة بصيانة معدات الشركة أو التعديل عليها أو إصلاحها أو استبدالها.

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 تضره بها الشركة.

10-5-5 استخدام معدات الشركة وفقاً لجميع التعليمات المعقولة الخطية و/ أو الشفهية التي أخطرت بها الشركة أو في حالة عدم إصدار هذه التعليمات، بنفس قدر الرعاية كما لو كانت المعدات ملكاً للعميل.

- 10-5-6 عدم التشويش على معدات الشركة، إلا إذا منحت الشركة موافقتها الخطية على ذلك.
- 10-5-7 الحفاظ على معدات الشركة في مكان آمن في موقع العميل وعدم تعريضها للتحريك، أو الاهتزاز الخارجي أو الاصطدام.
- 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 أدائها 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 الجوهري:** في حال ارتكاب 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 بناء 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 نهائيين) واتخاذ أي خطوات أخرى ضرورية لتجنب تكرار ذلك إذا كانت:
- 11-3-1 رأت 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 السداد:** يدفع العميل الرسوم خلال 30 يوماً من تاريخ أي فاتورة.

12-4 **النزاعات المتعلقة بالفواتير:** 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 تدفع جميع الرسوم الأخرى التي لا تتعلق بالنزاع وفقاً للبند 12-3 (وقت الدفع).

13-4-2 الدفع بعد نزاع الفاتورة.

13-4-3 إذا تم حل نزاع الفاتورة لصالح العميل، تلتزم الشركة بإصدار مبلغ دائن الصالح للعميل.

13-4-4 إذا تم حل النزاع لصالح الشركة، يتعين على العميل أن يسدد فوراً المبلغ المتنازع عليه إلى الشركة.

12-5 **ما الذي يحق للشركة فعله في حال عدم سداد العميل في الوقت المحدد:** في حال عدم دفع العميل الرسوم في تاريخ الاستحقاق ولم يقدم نزاعاً وفقاً للبند 12-4 (النزاعات المتعلقة بالفواتير)، يحق للشركة القيام بالآتي:

12-5-1 **رسوم التأخر في السداد:** 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.

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.

12-5-4 **تحصيل الديون:** يجوز للشركة توجيه وكالة تحصيل الديون لتحصيل أي مبالغ غير مسددة.

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، ويخطر العميل بتلك التكاليف.

12-7 **تغييرات 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 حال 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 ضريبة 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 بإنائها 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 في حال 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 مساعيها للتعاون والتوصل إلى اتفاق فيما بينهما ومع هيئة الضرائب المعنية لموافاة بعضهما البعض بجميع المستندات 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.

12-12 استرداد الرصيد الدائن المُسدّد مسبقاً: في حال رغب العميل في إلغاء تفعيل حسابه المدفوع مسبقاً، يحق للعميل استرداد رصيده الدائن؛ وفي حال إلغاء الشركة لتفعيل حساب العميل، يحق للعميل أيضاً استرداد الرصيد الدائن، باستثناء إن كان إلغاء التفعيل بسبب الالتزامات التنظيمية أو في حال عدم امتثال العميل لشروط وأحكام هذه الاتفاقية.

13-12 الحد الأقصى لمتجر تطبيقات الطرف الآخر: تطبق الشركة حداً أقصى قدره 0 درهم إماراتي على بعض الخدمات الإضافية للأطراف الأخرى (مثل متجر "جوجل بلاي" و متجر "ابل" وما إلى ذلك)؛ ويجوز للعميل أن يطلب من الشركة زيادة هذا الحد الأقصى أو إلغائه. للاطلاع على الشروط والأحكام الإضافية، يُرجى الاطلاع على الشروط والأحكام المقدمة عند الاشتراك في الخدمات الإضافية للأطراف الأخرى.

13- مبالغ التأمين والتقييم الائتماني

1-13 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:

1-1-13 لم يدفع العميل المبلغ المستحق وقامت الشركة بتعليق الحساب.

2-1-13 لم يتم العميل بإعادة المعدات بعد إلغاء الخدمة أو تعليقها.

2-13 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.

3-13 الحد الائتماني: يخضع حساب العميل إلى الحد الائتماني ويجوز للعميل أن يطلب تخفيض قيمة الحد الائتماني. علاوة على ذلك، يجوز للعميل أيضاً أن يطلب زيادة قيمة الحد الائتماني أو إلغائه بالكامل مع مراعاة الحصول على موافقة الشركة. 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.

4-13 السداد التلقائي: في حال قرر العميل استخدام خاصية السداد التلقائي الخاصة في الشركة في أي وقت، سيحتاج العميل إلى تسجيل بيانات بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم المباشر الخاصة به لدى الشركة؛ وإذا وافق العميل على استخدام خاصية السداد التلقائي، يوافق العميل على أن الشركة مفوضة بخصم أي رسوم يدين بها العميل للشركة فيما يتعلق باستخدام العميل للخدمات. قد يشمل ذلك ما يلي:

1-4-13 أي رسوم مستحقة مقابل الخدمات.

2-4-13 أي رسوم لم يُسددها العميل بحلول تاريخ الاستحقاق المنصوص عليه في الفاتورة.

3-4-13 أي رسوم منصوص عليها في الفاتورة النهائية في حال إنهاء العميل للخدمات التي يتلقاها من الشركة.

يجوز للشركة حذف أي بطاقات ائتمان أو بطاقات خصم مباشر من خاصة السداد التلقائي والتي تكون منتهية الصلاحية أو تم اكتشاف أنها مسروقة أو معطلة؛ وفيما يتعلق ببعض خدمات الشركة، يجوز أن تقرر الشركة عدم تنفيذ أي إيداع أو سداد دفعة مقدمة مستحقة بموجب البند 1-13 وذلك في حال تفعيل العميل للسداد التلقائي. فيما يتعلق بالخدمات الأخرى مثل خطط تقسيط الأجهزة الخاصة بالشركة، يتعين على العميل استخدام خاصية السداد التلقائي للشركة؛ ويجوز للشركة، بأي حال من الأحوال، تعليق الخدمات وتحصيل الوديعة أو الرسوم الإدارية أو الدفعة المقدمة من العميل في حال تعطل السداد التلقائي لأي سبب من الأسباب.

14- الضمانات

1-14 **الصلاحيات الكاملة:** يؤكد كل طرف من الطرفين أنه يتمتع بالصلاحيات الكاملة لأداء التزاماته المقررة بموجب هذه الاتفاقية والامتثال لالتزاماته.

2-14 **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

1-15 **عدم استبعاد بعض المسؤوليات:** لا يجوز لأي طرف استبعاد أي مسؤولية لا يمكن استبعادها بموجب القانون.

2-15 **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:

1-2-15 أي خسارة، مباشرة أو غير مباشرة، للأرباح أو الإيرادات أو البيانات أو المدخرات المتوقعة أو الشهرة.

2-2-15 أي خسائر غير مباشرة أو تبعية، بصرف النظر عما إذا كانت هذه الخسائر متوخاة أم لا.

3-15 **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.

4-15 **الحد الأقصى للمسؤولية عن الفترة التي تقل عن 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.

5-15 **الاستثناءات من المسؤولية والحد الأقصى للمسؤولية:** تستثنى مسؤولية العميل عن سداد الرسوم بشكل صريح من الاستثناء من المسؤولية الوارد في البند 2-15 استبعاد المسؤولية ومن الحد الأقصى للمسؤولية الوارد في البندين 3-15 و 4-15.

16- الإنهاء

1-16 **إنهاء الخدمة بموجب إخطار:** يجوز لأي طرف من الطرفين إنهاء خدمة معينة عند تقديم إخطار خطي مدته 30 يوماً إلى الطرف الآخر، شريطة أن:

1-1-16 تنتهي أي خدمة عند انتهاء الحد الأدنى من المدة ذات الصلة أو بعدها.

2-1-16 تُسدد أي مبالغ محددة في استمارة طلب الخدمة وأي رسوم مطبقة بخصوص الإنهاء المبكر للخدمة.

2-16 **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.

3-16 **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:

1-3-16 ارتكب الطرف الآخر إخلالاً جوهرياً بهذه الاتفاقية يمكن علاجه ولم يقدّم بعلاجه خلال 30 يوماً من تقديم الإخطار الخطي له من الطرف الأول.

2-3-16 ارتكب الطرف الآخر إخلالاً جوهرياً بهذه الاتفاقية لا يمكن علاجه.

4-16 **عدم اشتراط وجود حكم محكمة:** يُقر الطرفان ويوافقان على أنه ليس من الضرورة استصدار حكم من المحكمة لإنفاذ إنهاء هذه الاتفاقية.

17- تبعات الإنهاء

1-17 **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.

2-17 **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.

3-17 **رسوم الإنهاء المبكر:** في حال:

1-3-17 طلب العميل إنهاء أي خدمة قبل انتهاء الحد الأدنى من مدة استخدامها.

2-3-17 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 2-16 إنهاء الاتفاقية بسبب الإضرار أو البند 3-16 (إنهاء الاتفاقية بسبب الإخلال).

18- حماية البيانات

1-18 **القوانين المعمول بها:** يلتزم الطرفان بالقوانين المعمول بها بشأن حماية البيانات.

2-18 **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:

1-2-18 مسموحاً به بموجب أي قانون أو لائحة معمول بها.

2-2-18 يسمح به العميل صراحة.

3-2-18 قد تم في سياق قيام الشركة بفحص ائتماني مع هيئة مرموقة لإعداد التقارير الائتمانية.

4-2-18 قد تم استجابة لطلب قانوني من أحد الهيئات القانونية للمساعدة في التحقق بخصوص نشاط إجرامي.

5-2-18 قد تم استجابة لطلب قانوني من أي سلطة مختصة فيما يتعلق بالمسائل التي تنطوي على المصلحة العامة و/ أو المسائل المتعلقة بأمن الدولة.

6-2-18 قد تم إلى الهيئة وفقاً للوائح المعمول بها.

7-2-18 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.

3-18 **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.

4-18 **المراقبة:** يجوز للشركة مراقبة استخدام العميل للخدمات وتسجيل المكالمات التي يتم إجراؤها لخدمة العملاء لأغراض التدريب والرقابة المالية ومراقبة الجودة ولأغراض التنظيمية أو القانونية.

19- السرية والإعلانات

1-19 **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.

2-19 **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:

1-2-19 بعدم الإفصاح عنها، إلا للشخص المفوض وحينما يكون ذلك ضرورياً لتحقيق الغرض من هذه الاتفاقية.

2-2-19 بالاحتفاظ بها في مكان آمن ومأمون وباستخدام التدابير المعقولة لمنع الدخول غير المصرح به أو التدمير أو التلف أو الفقدان.

3-2-19 بعدم تقديم أي نسخ أو ملخصات أو نصوص منها ما لم يكن ذلك ضرورياً بشكل صارم الأغراض هذه الاتفاقية (تعتبر جميع هذه النسخ أو الملخصات أو النصوص أنها معلومات سرية).

4-2-19 بإخطار الطرف المفصح فوراً إذا علم بأن أي من المعلومات السرية قد تم الإفصاح عنها أو أصبحت في حوزة أي شخص غير مفوض.

5-2-19 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.

6-2-19 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.

3-19 **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.
- 19-3-5 تعيين 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 مرخصيها، 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 التزامات الامتثال: 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.
- 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 والأحكام

- 22-1 التعديلات المطلوبة بموجب القوانين: يجوز للشركة تعديل الاتفاقية في أي وقت بتقديم إخطار خطي للعميل عندما تكون هذه التعديلات ضرورية امتثالاً بالقوانين واللوائح المعمول بها أو الإشعارات الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات، أو أي جهة تنظيمية أخرى ذات صلة.
- 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).

23- القوانين المعمول بها والاختصاص القضائي

- 1-23 تخضع هذه الاتفاقية للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين إمارة دبي، وتخضع أي نزاعات (مع مراعاة البند 2-23) للاختصاص القضائي الحصري المحاكم دبي.
- 2-23 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

- 1-24 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 وبالمدة التقديرية والفترة الزمنية التقديرية لعدم قدرته على أداء التزاماته.
- 2-24 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- استمرارية سريان البنود بعد انتهاء الاتفاقية

- 1-25 سريان البنود: تظل البنود 11-12 (ضريبة القيمة المضافة) و14 (الضمانات) و15 (المسؤوليات) و17 (تبعات الإنهاء) و18 (حماية البيانات) و19 (السرية والإعلانات) و20 (حقوق الملكية الفكرية) و23 (القوانين المعمول بها) و1-26 (الإخطارات) سارية بعد إنهاء هذه الاتفاقية.

26- الشروط والأحكام العامة

- 1-26 الإخطارات: 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 نصية قصيرة يقدمها العميل إلى الشركة.

2-26 التنازل والتعاقد من الباطن:

- 1-2-26 يجوز للشركة التعاقد من الباطن على أداء أي من التزاماتها المقررة بموجب هذه الاتفاقية، ولكن دون إعفاء الشركة من أي من التزاماتها تجاه العميل.

- 2-2-26 يجوز للشركة التنازل عن أو نقل أو استبدال، حسب مقتضى الحال، أي من حقوقها والتزاماتها بموجب كل أو أي جزء من هذه الاتفاقية إلى أي شركة تابعة لها وخاضعة لسيطرتها ("التنازل")؛ ويجوز أن تنفذ أي تنازل، لإزالة اللبس، دون الحصول على موافقة

مسيقة، سواء كانت خطية أو غير ذلك، من العميل، شريطة أن يكون ذلك في غضون شهر واحد من التنازل ويتعين على الشركة إصدار الموافقة الخطية. فيما عدا المنصوص عليه صراحة في البند 26 هذا، لا يجوز لأي من الطرفين التنازل عن مصالح أو منح ضمانات بشأنها والاحتفاظ بها على سبيل الأمانة والمنصوص عليها في هذه الاتفاقية بالكامل أو أي جزء منها.

3-2-26 تكون هذه الاتفاقية ملزمة للطرفين وستظل سارية لصالحهم وخلفائهم والمتنازل إليهم المصرح بهم.

3-26 كامل الاتفاقية: هذه الاتفاقية:

1-3-26 تحل محل جميع التفاهات والتعهدات الشفهية و/أو الخطية السابقة بين الطرفين بشأن موضوعها (ما لم يتم إدراجهم على وجه التحديد في الاتفاقية).

2-3-26 تُشكل الاتفاق الكامل فيما يتعلق بموضوعها.

3-3-26 لا يجوز تعديلها إلا وفقا لشروط هذه الاتفاقية.

4-26 **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.

5-26 **استقلالية البنود:** في حال 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 سريان 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 سار 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.

6-26 **استمرارية الالتزامات:** تظل حقوق الطرفين والتزاماتهما التي لها طبيعة الاستمرار بعد إنهاء هذه الاتفاقية أو إلغائها أو انتهاءها، سارية ونافاذة 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.

7-26 **الصفة:** يتعهد كل طرف من الطرفين بأنه يتمتع بالحقوق والتراخيص والتصاريح الضرورية لإبرام وتنفيذ أي التزامات منصوص عليها في شروط وأحكام هذه الاتفاقية.

8-26 **الظروف الخارجة عن نطاق سيطرة الشركة:** الكوارث الطبيعية أو الانتفاضات ضد السلطات أو الحكومات أو الاضطرابات المدنية أو الحروب أو العمليات العسكرية أو حالات الطوارئ الوطنية أو المحلية أو الأضرار التي تلحق بالكابلات أو الأعمال الإرهابية أو النزاعات الصناعية أو الإجراءات التي يتم اتخاذها، بما في ذلك الإغلاق أو الإضرابات الجزئية أو الكلية أو الاضطرابات الأخرى داخل صفوف القوى العاملة لدينا أو الأوبئة أو حظر طرق النقل أو الإمدادات أو الزلازل أو الحرائق أو العواصف أو الصواعق أو الانفجارات أو الفيضانات أو الأضرار الناجمة عن المياه أو الهبوط

الأرضي أو الظروف الجوية القاسية أو عدم توفر أو تقييد توفير إمدادات الغاز أو الكهرباء أو اتخاذ أو عدم اتخاذ أي إجراءات من جانب أي شخص آخر (بما في ذلك أي مشغل اتصالات) في حال لم نكن نحن أو أنت مسؤولين عن ذلك الشخص أو الإجراءات التي تتخذها أو لا تتخذها أي جهات تنظيمية أو جهات حكومية أو القيود التي يتم وضعها من جانبها أو الإجراءات الضرورية للوفاء بالالتزامات القانونية أو أي ظروف أخرى خارجة عن نطاق سيطرة الشركة.

ملحق 1

سياسة المكالمات الغير مرغوب فيها ، رقم النسخة: 2.0

ضبط المراجعة:

النسخة	تاريخ الإصدار	سبب المراجعة
1.0	04 ابريل 2021	الإصدار الأول للسياسة
2.0	11 يوليو 2024	الإصدار الثاني للسياسة لتحديث: • شروط أكثر صرامة على المسوقين عبر الهاتف • إزالة الأحكام المتعلقة بـ"الموافقة" • معالجة جميع الشكاوى بنفس الطريقة.

جدول المحتويات

1- التعريفات.....	Error! Bookmark not defined.
2- المراجع القانونية.....	Error! Bookmark not defined.
3- الغرض والنطاق.....	Error! Bookmark not defined.
4- السياسة.....	Error! Bookmark not defined.
5- حظر المكالمات الغير مرغوب فيها.....	Error! Bookmark not defined.
6- التزامات المرخص له.....	Error! Bookmark not defined.
7- سجل عدم الاتصال.....	Error! Bookmark not defined.
8- سجل الأرقام المقطوعة.....	Error! Bookmark not defined.
9- الترويج لسجل عدم الاتصال وتسجيل أرقام الهواتف.....	Error! Bookmark not defined.
10- استخدام سجل عدم الاتصال من قبل الأشخاص العاملين في التسويق عبر الهاتف.....	Error! Bookmark not defined.
11- مكالمات التسويق عبر الهاتف للمرخص له.....	Error! Bookmark not defined.
12- توعية وتنقيف المستهلكين.....	Error! Bookmark not defined.
13- الشكاوى المتعلقة بالمكالمات الغير مرغوب فيها.....	Error! Bookmark not defined.
14- التزامات المراقبة والحماية.....	Error! Bookmark not defined.
15- الأحكام التي يتعين إدراجها في العقود المؤهلة.....	Error! Bookmark not defined.
16- الالتزامات الأخرى.....	Error! Bookmark not defined.
17- التنفيذ والمراجعة.....	Error! Bookmark not defined.
18- الإعفاءات الحكومية.....	Error! Bookmark not defined.
19- تواريخ سريان الأحكام الختامية والتنفيذ.....	Error! Bookmark not defined.
20- النشر.....	Error! Bookmark not defined.

1-1 ما لم يقتض السياق أو تنص هذه السياسة التنظيمية صراحةً على خلاف ذلك، يكون للمصطلحات والكلمات والعبارات المستخدمة في هذه الوثيقة المعاني ذاتها المسندة إليها قانون الاتصالات؛ وفي حال إن لم ينص عليها هذا القانون، يكون لها المعاني ذاتها المسندة إليها في أي وثيقة أخرى في الإطار التنظيمي. ولأغراض هذه السياسة، يكون للمصطلحات والكلمات التالية المعاني المسندة قرين كلاً منها أدناه:

2-1-1 **المستهلك:** (وفقاً للمنصوص عليه في لوائح حماية المستهلك): أي شخص، سواء كان شخصاً طبيعياً أو كياناً قانونياً باستثناء المرخص له، يستهلك أو قد يستهلك خدمات الاتصالات العامة التي يقدمها المرخص له.

3-1-1 **سجل عدم الاتصال أو ("السجل"):** منصة يتحكم فيها المرخص له وتستخدم في إعداد قائمة بأرقام هواتف المشتركين الذين لا يرغبون في تلقي مكالمات التسويق عبر الهاتف على أي من الأرقام المدرجة في السجل؛ ويتم تعريف مصطلح سجل عدم الاتصال بشكل أكثر تفصيلاً في المادة 5.

4-1-1 **سجل الأرقام المقطوعة:** منصة يتحكم فيها المرخص له لاستخدامها في إعداد قائمة بأرقام الهواتف المعروف استخدامها لإنشاء مكالمات تسويقية عشوائية؛ ويتم تعريف مصطلح سجل الأرقام المقطوعة بشكل أكثر تفصيلاً في المادة 8.

5-1-1 **المكالمات التسويقية عبر الهاتف الخاصة بالمرخص له:** أي مكالمات تسويق عبر الهاتف يُجريها المرخص له أو وكيله بغرض الترويج أو التسويق لذلك المرخص له أو أي خدمات أو منتجات أو عروض ترويجية وما إلى ذلك يعرضها أو يقدمها المرخص له أو أي شركة من شركاته التابعة أو أي شركة مرتبطة بالمرخص له.

6-1-1 **المكالمات الضارة:** أي مكالمات لها أو قد يكون لها تأثير ضار بالشخص المتصل به، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، جميع أنواع: المكالمات الخادعة والمكالمات الاحتيالية والمكالمات التي تسبب أو تسعى إلى التسبب في إحداث أذى مالي جسدي أو عقلي للشخص المتصل به أو أي مكالمات أخرى يمكن اعتبارها ضارة بشكل معقول.

7-1-1 **الشخص:** أي شخص طبيعي أو اعتباري؛ ومتى تطلب السياق ذلك، يتضمن مصطلح "الشخص" المرخص لهم.

8-1-1 **العقد المؤهل:** أي عقد مُبرم بين المرخص له والمشاركين من الشركات لتوفير خدمات الاتصالات من المرخص له إلى المشاركين من الشركات.

9-1-1 **المكالمات التسويقية الغير مرغوب فيها:** أنواع معينة من مكالمات الاتصالات غير المرغوب فيها، بما في ذلك مكالمات التسويق عبر الهاتف غير المرغوب فيها والمكالمات الضارة وذلك وفقاً للتعريف الأكثر تفصيلاً الوارد في المادة الفرعية 3-3.

10-1-1 **المشارك:** (وفقاً للمنصوص عليه في لوائح حماية المستهلك): الشخص، باستثناء المرخص له، الذي لديه عقد مع المرخص له لتوفير خدمات الاتصالات من المرخص له إلى الشخص.

11-1-1 **الرقم المستهدف:** أي رقم هاتف ينوي أي شخص الاتصال به لأغراض التسويق عبر الهاتف.

12-1-1 **قانون الاتصالات:** المرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته.

13-1-1 **مكالمات التسويق عبر الهاتف:** مكالمات اتصالات برابط إماراتي ذي محتوى مسموع والتي يتم نقلها على شبكة اتصالات عامة إلى المستهلك؛ إذ يجري المكالمات شخص بغرض الترويج أو التسويق لذلك الشخص أو أي خدمات أو منتجات أو عروض ترويجية وما إلى ذلك يقدمها أو يعرضها ذلك الشخص أو أي من تابعيه؛ ويشمل مصطلح المكالمات التسويق عبر الهاتف مكالمات التسويق الخاصة بالمرخص له.

14-1-1 **هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية وهيئة تنظيم الاتصالات:** الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وذلك وفقاً للمنصوص عليه في المادة 6 من قانون الاتصالات.

15-1-1 **الرابط الإماراتي:** فيما يتعلق بمكالمات الاتصالات، أي مكالمات اتصالات تبدأ في دولة الإمارات العربية المتحدة أو تنتهي فيها ويتم تسليمها، على الأقل جزئياً، عبر شبكة اتصالات عامة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

16-1-1 **مكالمة تسويق عبر الهاتف غير مرغوب فيها:** أي مكالمات تسويق عبر الهاتف، بما في ذلك مكالمات التسويق عبر الهاتف الخاصة بالمرخص له والتي يتم إجراؤها إلى المستهلك.

2-1 لأغراض تفسير أحكام هذه السياسة التنظيمية، ما لم تنص هذه السياسة صراحةً على غير ذلك أو ما لم يتطلب السياق غير ذلك:

1-2-1 تُفسر الإشارات إلى "الأرقام" أو "أرقام الهواتف" على أنها تتضمن الإشارة إلى أرقام الهواتف وجميع أشكال العناوين الإلكترونية الأخرى التي يجوز استخدامها للإشارة إلى الأشخاص والمكالمات الصوتية الموجهة إليهم.

2-2-1 تتضمن الكلمات التي تشير إلى جنس واحد الإشارة إلى جميع الأجناس.

3-2-1 تتضمن الكلمات التي تشير إلى صيغة المفرد الإشارة إلى صيغة الجمع والعكس صحيح.

4-2-1 تتضمن الكلمات التي تشير إلى الأشخاص الإشارة إلى الكيانات الاعتبارية الواردة في هذه السياسة.

5-2-1 يتعين تفسير الإشارات إلى المواد والمواد الفرعية والملاحق والمرفقات على أنها إشارة إلى المواد والمواد الفرعية والملاحق والمرفقات الواردة في هذه السياسة.

6-2-1 تتضمن أي إشارة إلى هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (الهيئة) الإشارة إلى الهيئة الاتحادية المعروفة باسم هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (الهيئة).

3-1 يجوز الإشارة إلى هذه السياسة بالاسم المختصر "سياسة المكالمات التسويقية الغير مرغوب فيها".

2- المراجع القانونية

1-2 تمنح المادة 13 (1) من قانون الاتصالات الهيئة صلاحية ممارسة مهامها وسلطاتها "لضمان كفاية خدمات الاتصالات المقدمة في جميع أنحاء الدولة لتلبية الطلبات العامة لأولئك الذين يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات".

2-2 تمنح المادة 14 (3) من قانون الاتصالات الهيئة صلاحية إصدار السياسات فيما يتعلق "بشروط ومستوى الخدمات المقدمة من المرخص لهم للمستخدمين، بما في ذلك معايير وجودة الخدمات المقدمة وشروط وأحكام تقديم هذه الخدمات والتعامل مع شكاوى ونزاعات المستخدمين وتوفير المعلومات للمستخدمين واستخدام معلومات المستخدمين وتقديم الفواتير للمستخدمين".

3- الغرض والنطاق

1-3 تنص هذه السياسة التنظيمية على الإجراءات المحددة التي يتعين على المرخص لهم والأشخاص الآخرين اتخاذها لحماية المستهلكين في دولة الإمارات العربية المتحدة من المكالمات الغير مرغوب فيها.

2-3 تستهدف هذه السياسة التنظيمية تقليل إجراء المكالمات الغير مرغوب فيها للأغراض التالية:

1-2-3 الترويج لتقنيات المعلومات والاتصالات الآمنة والموثوقة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

2-2-3 حماية المستهلكين من مكالمات التسويق عبر الهاتف غير المرغوب فيها والتكاليف الناجمة عن هذه المكالمات والوقت المستغرق للتعامل معها.

3-2-3 حماية المستهلكين من المكالمات الضارة ومن ثم خلق بيئة اتصالات أكثر أمانًا.

3-3 لأغراض هذه السياسة، يُشر مصطلح "المكالمات الغير مرغوب فيها" إلى أنواع معينة من المكالمات الصوتية ويتعين أن يتضمن الإشارة إلى جميع المكالمات التي:

1-3-3 تكون ضارة أو مكالمة تسويق عبر الهاتف غير مرغوب فيها.

2-3-3 تحتوي على رابط إماراتي.

3-3-3 التي يتم إجرائها أو من المقرر إجرائها صوتيًا وذلك بغض النظر عما:

(1) إن كان المحتوى الصوتي للمكالمة موجود في الوقت الحقيقي.

(2) إن كان الإرسال مزدوجًا أو بسيطًا.

(3) إن كانت الرسالة المسموعة تحتوي على صوت طبيعي أو مركب أو أشكال أخرى من الصوت بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الموسيقى.

(4) التقنية المستخدمة في إعداد المكالمات ونقلها واستقبالها.

(5) الرد على المكالمات أم لا؛ ومن ثم لا يجوز اعتبار المكالمات الفائتة على أنها مستثناة من هذه السياسة.

4-3 لأغراض هذه السياسة، ثمة فرضية قابلة للدحض تتمثل في اعتبار أي مكالمات ضارة على أنها مكالمات عشوائية مع مراعاة أن الأضرار المتحققة أو التي من المحتمل أن تتحقق للمستهلكين بسبب المكالمات الضارة، بما في ذلك المكالمات التي لم يتم الرد عليها؛ وتنص هذه السياسة أحكاماً معينة وضعت خصيصاً لحماية المستهلكين من تأثير المكالمات الضارة.

5-3 ما إن كانت مكالمات التسويق عبر الهاتف مصنفة على أنها مكالمات عشوائية تُحدد في نهاية المطاف من الشخص الذي يتلقى المكالمات وليس الشخص الذي أجرى المكالمات. ومع مراعاة ما سبق، من المقبول، في أحد السيناريوهات، الموافقة على مكالمات تسويق عبر الهاتف معينة من مستلم واحد، وفي سيناريو آخر قد تكون المكالمات ذاتها غير مرغوب فيها من قبل مستلم آخر؛ وتُصنف المكالمات في السيناريو الثاني على أنها مكالمات عشوائية بينما لا تُنصف المكالمات في السيناريو الأول بأنها كذلك. وبناء عليه، يتعين على المرخص لهم وغيرهم من الأشخاص الذين يستخدمون أنشطة التسويق عبر الهاتف مراعاة الحذر إلى جانب إبداء الاحترام لتفضيلات المشتركين فيما يتعلق برغبتهم أو غير ذلك فيما يتعلق بتلقي مكالمات التسويق عبر الهاتف.

6-3 في سياق هذه السياسة، لا يجوز للمرخص لهم تصنيف المشتركين وفقاً لنوع الخدمات ولا يجوز للمرخص لهم التمييز بين "مشركي الهاتف المتحرك" و"المشاركين في الهواتف الثابتة" و"المشاركين في الأنظمة القديمة" وما إلى ذلك.

-4 السياسة

1-4 تعتمد هذه السياسة التنظيمية للهيئة على المبادئ التالية الخاصة بالسياسة:

1-1-4 يحق للمشاركين الحصول على الحماية من المكالمات الغير مرغوب فيها.

2-1-4 يتعين اتخاذ الإجراءات الملائمة من المرخص لهم وجميع الأشخاص المشاركين في أنشطة التسويق عبر الهاتف لتقليل المكالمات الغير مرغوب فيها.

2-4 وبشكل عام، يتعين على المرخص لهم الالتزام بما يلي:

1-2-4 العمل كسفراء لدعم هذه السياسة التنظيمية.

2-2-4 تعزيز الوعي بهذه السياسة التنظيمية.

3-2-4 إلى أقصى حد ممكن تقنياً، وضع التدابير العملية للحد من إجراء جميع المكالمات الغير مرغوب فيها عبر شبكات الاتصالات العامة الخاصة بها.

4

3-4 عدم الامتثال لأي مبدأ من المبادئ المنصوص عليها في المادة الفرعية 3-4 يترتب عليه بطلان أي "موافقة" مزعومة.

4-4 يتعين الامتثال لهذه السياسة التزاماً صارماً ويجوز للهيئة استخدام أي وسيلة تحددها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر عمليات المراجعة والتفتيش وأنشطة المتسوق السري وما إلى ذلك وذلك لمراقبة مدى امتثال المرخص لهم شروط وأحكام هذه السياسة.

5- حظر المكالمات الغير مرغوب فيها

1-5 لا يجوز لأي شخص إجراء أو التوجيه بإجراء مكالمات تسويق عبر الهاتف لأي مستهلك عبر رقم هاتف أو عنوان إلكتروني آخر مدرج في سجل عدم الاتصال ؛ إذ قد يتعرض الأشخاص المخالفون لهذا الجانب من السياسة إلى وقف خدمات الاتصالات الخاصة بهم وفقاً لشروط وأحكام هذه السياسة.

2-5 لا يجوز لأي شخص إجراء أو التوجيه بإجراء مكالمات ضارة؛ وسيتم وقف خدمات الاتصالات الخاصة بالأشخاص المخالفون لهذا الجانب من السياسة وفقاً لشروط وأحكام هذه السياسة وقد يتم إبلاغ الجهات المعنية لاتخاذ الإجراءات الإضافية.

3-5 لا يجوز لأي شخص، بما في ذلك المرخص لهم، إجراء أو التوجيه بإجراء أي مكالمات تسويق عبر الهاتف للمستهلكين بين الساعة 6:00 مساءً (18:00) و 9:00 صباحاً (09:00).

6- التزامات المرخص له

1-6 لا يجوز للمرخص لهم، إجراء أو التوجيه بإجراء مكالمات التسويق عبر الهاتف الخاصة بالمرخص له إلى الأرقام الواردة في سجل عدم الاتصال.

2-6 يتعين على المرخص لهم الامتثال لما يلي:

1-2-6 إعداد سجل عدم الاتصال وتنفيذه والاحتفاظ به وتعزيزه وفقاً للمنصوص عليه تفصيلاً في المادتين 7 و 9.

2-2-6 إعداد سجل الأرقام المقطوعة وتنفيذه والاحتفاظ به وتعزيزه وفقاً للمنصوص عليه تفصيلاً في المادة 7-8.

3-2-6 إعداد المرافق والإجراءات المتخصصة وتنفيذها والاحتفاظ بها وتعزيزها للتعامل مع شكاوى المستهلكين فيما يتعلق بالمكالمات الغير مرغوب فيها وفقاً للمنصوص عليه تفصيلاً في المادة 13.

4-2-6 بذل أقصى درجات العناية الواجبة لضمان التأكد من أن حملات التسويق عبر الهاتف الخاصة بهم ومكالمات التسويق عبر الهاتف الخاصة بالمرخص له تتوافق تمام التوافق مع هذه السياسة التنظيمية.

5-2-6 يتعين على المرخص لهم اتخاذ التدابير الملائمة لتثقيف ورفع مستوى الوعي لدى مشتركيهم بشأن هذه السياسة التنظيمية وذلك وفقاً للمنصوص عليه بالتفصيل في المادة 12.

7- سجل عدم الاتصال

1-7 يتعين على كل مرخص له إعداد سجل عدم الاتصال والاحتفاظ به وتعزيزه.

- 2-7 يكون سجل عدم الاتصال عبارة عن منصة يتحكم فيها المرخص له لاستخدامها في إعداد قائمة تتضمن أرقام هواتف المشتركين الذين لا يرغبون في تلقي مكالمات التسويق عبر الهاتف غير المرغوب فيها بشأن أي رقم من الأرقام المدرجة في سجل عدم الاتصال.
- 3-7 لا يجوز للمرخص لهم تحديد كمية أو نوع أرقام الهواتف التي يمكن إدراجها في سجل عدم الاتصال فيما يتعلق بأي مشترك واحد.
- 4-7 يحق لكل مشترك أن يكون لديه أرقام هواتف متعددة وأرقام هواتف متحركة متعددة بالإضافة إلى أرقام هواتف ثابتة متعددة مدرجة في سجل عدم الاتصال ويحق له مزامنة تلك البيانات مع أي سجل من سجلات عدم الاتصال من جانب أي مرخص له آخر في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- 5-7 في حال إعداد وتنفيذ سجل عدم الاتصال، يتعين على المرخص لهم إيلاء أقصى درجات الاهتمام للمبادئ التالية:
- 1-5-7 يتعين تخزين جميع البيانات الواردة في سجل عدم الاتصال بشكل آمن في دولة الإمارات العربية المتحدة لمدة ثلاث (3) سنوات على الأقل.
- 2-5-7 يقتصر الوصول إلى سجل عدم الاتصال على: المرخص لهم والجهات المعنية (بما في ذلك الهيئة) والأشخاص العاملين في مجال التسويق عبر الهاتف فقط¹.
- 3-5-7 إلى أقصى حد ممكن، يتعين أن تكون السجلات الواردة في سجل عدم الاتصال مجهولة الهوية ولا يجوز ربط أرقام الهاتف المدرجة في سجل عدم الاتصال مباشرة باسم المشترك أو أي بيانات أخرى تحدد هوية المشترك مباشرة.
- 4-5-7 يتعين أن يتضمن سجل عدم الاتصال على الحد الأدنى لعدد سجلات البيانات والحقول اللازمة لتحقيق غرض السجل.
- 6-7 يتعين على المرخص لهم التعاون والعمل معًا بحسن نية لمزامنة البيانات والحفاظ على مزامنتها في سجلات عدم الاتصال الخاصة بهم ويتعين عليهم مزامنة البيانات الواردة في السجلات الخاصة بهم يوميًا كحد أدنى.
- 7-7 لا يجوز تفسير أي حكم من أحكام هذه السياسة التنظيمية على أنه يمنع المرخص لهم من التعاون لإعداد سجل عدم اتصال واحد ومشترك والحفاظ عليها، شريطة استمرار مسؤولية المرخص لهم المتعاونين سويًا بالتكافل والتضامن عن الالتزام المستمر بسجل عدم الاتصال المشترك وإتاحته.
- 8-7 يتعين على المرخص لهم العمل كسفراء لسجل عدم الاتصال ويتعين عليهم، من خلال العقود المؤهلة والشروط والأحكام والوسائل الأخرى، إلزام جميع الأشخاص المشاركين في التسويق عبر الهاتف بعدم إجراء مكالمات التسويق عبر الهاتف إلى أي رقم مدرج في سجل عدم الاتصال.

¹ قد يشمل ذلك أي شخص يشارك في خدمات التسويق عبر الهاتف أو يتصرف بالنيابة عنه.

8- سجل الأرقام المقطوعة

- 1-8 يتعين على كل مرخص له إعداد سجل الأرقام المقطوعة والحفاظ عليه وتعزيزه.
- 2-8 يتعين على المرخص لهم إعداد وتنفيذ نظم قوية للحفاظ على أمان سجل الأرقام المقطوعة ومنع الوصول غير المصرح به.
- 3-8 سجل الأرقام المقطوعة عبارة عن وسيلة تُستخدم لإدراج أرقام الهواتف المعروفة بأنها تم استخدامها لإجراء المكالمات الغير مرغوب فيها؛ ووفقاً لأحكام المادة الفرعية 14-2، يتعين على المرخص لهم، أثناء مرحلة إعداد المكالمات، حظر المكالمات التي يتم تنفيذها من الأرقام الواردة في سجل الأرقام المقطوعة.
- 4-8 يتعين أن يحتوي سجل الأرقام المقطوعة على الحد الأدنى من المعلومات والحقوق لتحقيق أغراض السجل؛ وتحقيقاً لهذا الغرض وإلى أقصى مدى ممكن، يُشترط أن تكون السجلات الواردة في سجل الأرقام المقطوعة مجهولة الهوية ويتعين أن يتضمن سجل الأرقام المقطوعة على أرقام الهواتف فقط. يجب على المرخص لهم بالإضافة، الاحتفاظ بسجلات الأرقام المقطوعة محدثة، تحتوي على رقم الهاتف واسم الشخص المسجل (الشركة المسجل أو المشترك) بما في ذلك رقم الرخصة التجارية، حيثما ينطبق ذلك، ليتم إبلاغها إلى الهيئة بشكل شهري أو كما هو مطلوب بخلاف ذلك.
- 6-8 يتعين على المرخص لهم توفير آلية يمكن من خلالها لأي شخص التقدم بطلب لحذف رقم هاتف محدد من سجل الأرقام المقطوعة ويتعين أن يخضع حذف الأرقام من سجل الأرقام المقطوعة لإنجاز الإجراءات الفعالة من مقدم الطلب؛ ويتعين على مقدم الطلب الالتزام بما يلي وبحد أدنى:
 - 1-6-8 إنجاز إجراءات التحقق الكامل من الهوية.
 - 2-6-8 إثبات بشكل معقول أن الرقم ذو الصلة مخصص أو قد تم تخصيصه لمقدم الطلب.
 - 3-6-8 تقديم طلب معقول لحذف الرقم من سجل الأرقام المقطوعة.
- 7-8 يتعين على المرخص لهم التعاون والعمل معاً بحسن نية لمزامنة البيانات والحفاظ على مزامنتها في سجلات الأرقام المقطوعة الخاصة بهم ويتعين عليهم مزامنة البيانات الواردة في السجلات الخاصة بهم يومياً كحد أدنى.
- 8-8 لا يجوز تفسير أي حكم من أحكام هذه السياسة التنظيمية على أنه يمنع المرخص لهم من التعاون لإعداد سجل أرقام مقطوعة واحد ومشترك والحفاظ عليه، شريطة استمرار مسؤولية المرخص لهم المتعاونين سوياً بالتكافل والتضامن عن الالتزام المستمر بسجل الأرقام المقطوعة وإتاحته.

9- الترويج لسجل عدم الاتصال وتسجيل أرقام الهواتف

- 1-9 يتعين على جميع المرخص لهم تعزيز الوعي بسجل عدم الاتصال وذلك من خلال تضمين أحكام كافية وملائمة في العقود المؤهلة والشروط والأحكام؛ ويتعين على المرخص لهم تعزيز ممارسات العمل الفعالة ومطالبة جميع المشتركين من المؤسسات المشاركين في التسويق عبر الهاتف بالالتزام

بالاطلاع على سجل عدم الاتصال وذلك وفقاً للمنصوص عليه في المادة 10 قبل إجراء أي مكالمة تسويق عبر الهاتف .

2-9 يتعين على المرخص لهم عرض وتعزيز آلية يمكن من خلالها لأي مشترك، مع مراعاة تنفيذ الإجراءات الإدارية المعقولة، بما في ذلك (حيثما ينطبق ذلك) التحقق من الهوية، تنفيذ ما يلي بشأن أي رقم هاتف (أرقام هواتف) مخصصة لهذا المشترك:

1-2-9 الإضافة إلى سجل عدم الاتصال.

2-2-9 الحذف من سجل عدم الاتصال.

3-9 في حال كانت الإجراءات المنصوص عليها في المادة 2-9 إجراءات يدوية، يتعين على المرخص لهم التأكد من إكمال طلب المشترك بشأن التسجيل/الحذف من سجل عدم الاتصال خلال ساعة من طلب المشترك.

4-9 لا يجوز للمرخص لهم فرض رسوم على المشتركين نظير إدراج رقم (أرقام) هواتفهم في سجل عدم الاتصال أو حذفها منه.

5-9 ما لم يوافق المشترك المعني صراحة على غير ذلك، يتعين على المرخص لهم، عند تحقق أي حدث من الأحداث التالية وبشكل افتراضي، تسجيل رقم الهاتف المعني فوراً في سجل عدم الاتصال:

1-5-9 إبرام عقد جديد مع المرخص له لتوفير خدمات الاتصالات من المرخص له هذا، ويتضمن هذا الدفع المسبق والدفع الآجل للهواتف الثابتة والمتنقلة بالإضافة إلى عقود المقيمين والزائرين.

2-5-9 تخصيص رقم هاتف للمشارك.

3-5-9 تجديد أو تمديد أي عقود خدمات حالية مع المرخص له.

6-9 يتعين على المرخص لهم، عند تحقق أي حدث من الأحداث المنصوص عليها في المادة الفرعية 9-5، إخطار المشترك بحقه في الحصول على أي رقم آخر من أي نوع (ثابت ومتحرك وما إلى ذلك) مخصص لذلك المشترك والمنصوص عليه في سجل عدم الاتصال.

7-9 يتعين منح جميع المشتركين، عند الوصول إلى أي مركز من مراكز خدمات مرخص له²، الفرصة لتسجيل جميع أرقام هواتفهم في سجل عدم الاتصال.

8-9 بغض النظر عن عمومية أحكام المادة الفرعية 9-1، يتعين على كل مرخص له، ما لم يتم الموافقة على خلاف ذلك من قبل الهيئة، الاستمرار بتعزيز بسجل عدم الاتصال عن طريق ما يلي:

² في هذا السياق، يتعين تفسير مصطلح "مركز الخدمة" على أوسع نطاق ممكن ويتعين أن يغطي جميع نقاط الاتصال بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر مراكز الاتصال ومراكز الاتصال والمحلات التجارية ومنافذ البيع بالتجزئة ومراكز الخدمة والأكشاك ومراكز الخدمات الذاتية وما إلى ذلك والتي تكون خاضعة لسيطرة المرخص له.

- 9-8-1 إخطار منشور في مكان بارز على موقعه الإلكتروني.
- 9-8-2 إخطار منشور في مكان بارز على جميع الفواتير الصادرة للمشاركين.
- 9-8-3 إخطار منشور في مكان بارز في جميع مراكز أعمال المرخص له، بما في ذلك المحلات التجارية والأكشاك.
- 9-8-3 إشارة صوتية يتم تنفيذها أثناء جميع المكالمات إلى مركز الاتصال الرئيسي للعملاء والخاص بالمرخص له.
- 10- استخدام سجل عدم الاتصال من قبل الأشخاص العاملين في التسويق عبر الهاتف**
- 10-1 تسري أحكام هذه المادة على جميع الأشخاص، بما في ذلك المرخص لهم عند المشاركة في أنشطة التسويق عبر الهاتف.
- 10-2 فيما يتعلق بالرقم المستهدف:
- 10-2-2 يتعين على الشخص الرجوع إلى سجل عدم الاتصال للحصول على إرشادات قبل إجراء أي مكالمة تسويق عبر الهاتف إلى الرقم المستهدف هذا؛ لا يجوز الاتصال بالرقم المستهدف إلا بعد التأكد من أن الرقم غير مدرج في سجل عدم الاتصال. لا يجوز للشخص الاتصال بالرقم المستهدف في حال كان مدرجاً في سجل عدم الاتصال ويجوز للشخص الاتصال بالرقم المستهدف في حال لم يكن مدرجاً في سجل عدم الاتصال.
- 10-3 لا يجوز لأي شخص استخدام أي مكالمات تسويق عبر الهاتف لتشجيع المستهلكين، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، على الاتصال أو إرسال رسالة قصيرة أو مراسلات إلكترونية أخرى إلى أي أرقام مميزة.
- 11- مكالمات التسويق عبر الهاتف للمرخص له**
- 11-1 يتعين على المرخص لهم تطبيق قواعد ومعايير وإجراءات وبروتوكولات داخلية صارمة فيما يتعلق بامتنالهم لما يلي:
- 11-1-1 الأحكام المنصوص عليها في المادة 10.
- 11-1-2 الأحكام المنصوص عليها في المادة الفرعية 3-5.
- 12- توعية وتثقيف المستهلكين**
- 12-1 يتعين على المرخص لهم اتخاذ التدابير الملائمة لتثقيف مشتركهم وزيادة وعيهم بشأن هذه السياسة التنظيمية.

2-12 بغض النظر عن عمومية المادة الفرعية 1-12، يتعين على المرخص لهم نشر معلومات تهدف إلى خلق الوعي لدى المشتركين وتنقيفهم بشأن التدابير المحددة التي يمكن للمشاركين اتخاذها لحماية أنفسهم من المكالمات الغير مرغوب فيها؛ وعلى وجه التحديد، يتعين على كل مرخص له الالتزام البنود الفرعية التالية وذلك حسب مقتضى الحال:

1-2-12 فيما يتعلق بجميع أنواع الشبكات التي يديرها المرخص له ذو الصلة، يتعين على المرخص له ذو الصلة نشر والاحتفاظ بما يلي:

- (1) معلومات عن كيفية إبلاغ المشتركين عن المكالمات الغير مرغوب فيها.
- (2) معلومات عن كيفية تسجيل المشتركين لبياناتهم في سجل عدم الاتصال.
- (3) معلومات عن كيفية حذف المشتركين لبياناتهم في سجل عدم الاتصال.
- (4) معلومات عن كيفية تقديم المشتركين لشكاوى محددة بشأن تلقي مكالمات عشوائية من هؤلاء المشتركين.

2-2-12 فيما يتعلق بشبكات وخدمات الهواتف المتحركة، يتعين على المرخص له ذو الصلة:

- (1) نشر تقرير سنوي لإدراج الهواتف الذكية العشرة (10) الأكثر شيوعاً³ (الشركة المصنعة والطراز) التي تُستخدم على شبكات الهواتف المتحركة الخاصة بهم. وفيما يتعلق بكل هاتف من الهواتف الذكية هذه، يتعين على المرخص له ذو الصلة نشر معلومات معينة عن كيفية تفعيل المشتركين أي خاصية من الخصائص القياسية بشأن "مكافحة المكالمات الغير مرغوب فيها" المزودة بها الهواتف الذكية هذه.
- (2) نشر والاحتفاظ بمعلومات محدثة عما إن كان المرخص له ذو الصلة يوفر أي تطبيقات تتضمن خصائص/تسهيلات "مكافحة المكالمات الغير مرغوب فيها" أم لا؛ وإن كان الأمر كذلك، نشر والاحتفاظ بالمعلومات المحددة بشأن كيفية وصول المشتركين إلى تلك التطبيقات والخصائص المعنية.

3-2-12 فيما يتعلق بالشبكات والخدمات الثابتة، يتعين على المرخص له ذو الصلة نشر معلومات محدثة والاحتفاظ بها، بما في ذلك أدلة المستخدم والمتعلقة بأي منتجات يقدمها المرخص له للاتصال بالشبكة الثابتة للمرخص له هذا والتي يمكن استخدامها لحماية المشترك من المكالمات الغير مرغوب فيها التي يتم إجرائها على الشبكة الثابتة للمرخص له.

3-12 بحلول التاريخ الذي يتحقق بعد ستين (60) يومًا ميلاديًا اعتبارًا من تاريخ سريان سياسة المكالمات الغير مرغوب فيها المعدلة ("تاريخ تقديم خطة التوعية")، يتعين على كل مرخص له أن يقدم إلى الهيئة الخطط التفصيلية لذلك المرخص له لتحقيق الامتثال للمادة 12 هذه.

³ يتم قياسها من حيث عدد الهواتف الذكية المتصلة بشبكة المرخص له.

12-4 حتى تصدر الهيئة تعليماتها بغير ذلك، يتعين على كل مرخص له كل ستة (6) أشهر أن يقدم إلى الهيئة تفاصيل خطط المرخص له لتحقيق الامتثال المستمر لهذه المادة 12.

13- الشكاوى المتعلقة بالمعاملات الغير مرغوب فيها

13-1 لأغراض هذه السياسة، يُقصد بمصطلح "شكاوى المعاملات الغير مرغوب فيها" أي شكاوى يقدمها المستهلك إلى المرخص له ويكون الموضوع الرئيسي لهذه الشكاوى متعلق بتلقي ذلك المستهلك للمعاملات العشوائية.

13-2 يتعين على المرخص لهم إنشاء قنوات محددة (عبر الإنترنت وهاتفياً، الرسائل النصية القصيرة أو أي قنوات أخرى) لتمكين المستهلكين من تقديم شكاوى المعاملات الغير مرغوب فيها إلى المرخص له. يجب على المرخص لهم الاستمرار في تحسين نطاق القنوات الإبلاغ عن شكاوى وفقاً لتعليمات الهيئة.

13-3 يتعين على المرخص لهم مراقبة وتحليل شكاوى المعاملات الغير مرغوب فيها؛ وإلى أقصى مدى ممكن، يتعين على المرخص لهم استخدام الأدوات الملائمة لتحديد الرقم أو العنوان الإلكتروني و/أو انماط الاتصال الصادر منه المعاملة العشوائية ويتعين على المرخص لهم اتخاذ الإجراءات اللازمة (من خلال شروط وأحكام العقود المؤهلة أو أنواع العقود الأخرى ذات الصلة) ضد المخالفين المتكررين.

13-4 فيما يتعلق بالشكاوى المتعلقة بالمعاملات الغير مرغوب فيها:

13-4-1 في حالة تمكن المرخص له من تتبع شكاوى واحدة من المعاملات الغير مرغوب فيها إلى رقم واحد من شخص ما، يتعين على المرخص له ذو الصلة:

(1) في حال كان هذا الرقم مملوكاً لشخص لديه عقد مؤهل مع ذلك المرخص له أو اشتراك آخر، يتعين على المرخص له، إصدار تحذير عن طريق إخطار مُرسل إلى ذلك الشخص بشأن احتمال حدوث إخلال للعقد المؤهل أو أي اشتراك آخر، وفقاً للمادة 15، وتخصيص نقطة سوداء واحدة (1) لذلك الرقم.

(2) في حال لم يكن هذا الرقم صادراً في دولة الإمارات العربية المتحدة، يتعين بإضافة هذا الرقم تلقائياً إلى سجل الأرقام المقطوعة.

13-4-2 يجب على المرخص لهم تعيين نقطة سوداء واحدة (1) لهذا الرقم لكل شكاوى بشأن معاملة غير مرغوب فيها.

13-4-3 في حالة تمكن المرخص له من تتبع أربع (4) شكاوى من شكاوى المعاملات الغير مرغوب فيها بشأن المعاملات الغير مرغوب فيها مُقدمة من رقم واحد من شخص مُرسل إليه الإخطار وفقاً للمادة الفرعية 13-5-1 (1)، يتعين على المرخص له ذو الصلة أن يُقدم لهذا الشخص تحذير نهائي؛ وفي حال ظهور شكاوى أخرى بعد تقديم التحذير النهائي، يتعين على المرخص له إضافة الرقم ذو الصلة فوراً وأي رقم آخر (أرقام أخرى) قام المرخص له بتحديد ذلك الشخص إلى سجل الأرقام المقطوعة.

13-4-4 في حال وجود المزيد من شكاوى المكالمات الغير مرغوب فيها، والتي تنشأ بعد تقديم التحذير النهائي، (تم تعيين اربع (4) نقاط سوداء)، يجب على المرخص لهم إضافة الرقم المعني على الفور وأي رقم (أرقام) أخرى قام المرخص له بتعيينها له هذا الشخص إلى سجل عدم الاتصال.

13-5 يتعين على المرخص لهم تقديم تقارير شهرية إلى الهيئة بشأن شكاوى المكالمات الغير مرغوب فيها التي تم تلقيها وفقاً للمادة 8ز5 خلال الفترة التي يغطيها التقرير والإجراءات التي اتخذها المرخص له فيما يتعلق بالتدابير المصممة لتقليل المكالمات الغير مرغوب فيها ومن ثم تقليل الشكاوى من المكالمات الغير مرغوب فيها (بما في ذلك النقاط السوداء المخصصة لكل رقم)؛ ويجوز للهيئة، من حين لآخر، إصدار أو تعديل التعليمات المتعلقة بالنماذج التي ستستخدم للمحتوى والتنسيق ووسائل التقديم والإعداد العام للتقارير ربع السنوية.

14- التزامات المراقبة والحماية

14-1 إلى الحد الممكن من الناحية التقنية، يتعين على المرخص لهم مراقبة شبكاتهم ونظمهم بحثاً عن المكالمات الغير مرغوب فيها واتخاذ الإجراءات العملية لتقليل المكالمات الغير مرغوب فيها، حسب مقتضى الحال.

14-2 يتعين على المرخص لهم تطبيق أنظمة لمراقبة شبكاتهم وحظر تلقائياً المكالمات التي يتم إجرائها بناء على الأرقام الواردة في سجل الأرقام المقطوعة.

14-3 يتعين على المرخص لهم تطبيق أنظمة للكشف التلقائي عن المكالمات التي يتم إجرائها باستخدام شبكاتهم والموجهة إلى الأرقام الدولية المميزة؛ ويتعين على المرخص له اعتراض جميع هذه المكالمات وتنبيه المتصل عن طريق تحذير مسموع ولا يجوز أن تستمر عملية إعداد المكالمات ما لم يتخذ المتصل إجراءات محددة لتأكيد موافقته على استمرار إعداد هذه المكالمات.

14-4 يجب على المرخص لهم إبلاغ الهيئة بأي تدابير منفذة موصوفة في هذه المادة 12.

15- الأحكام التي يتعين إدراجها في العقود المؤهلة والشروط والأحكام

15-1 تسري أحكام هذه المادة على جميع العقود المؤهلة والشروط والأحكام.

15-2 في غضون شهر (1) من تاريخ السريان، يتعين على المرخص لهم التأكد من أن جميع المتطلبات المنصوص عليها في هذه السياسة منصوص عليها بوضوح في شروط وأحكام العقود المؤهلة الجديدة إلى جانب أي سياسات استخدام مقبولة معمولاً بها والشروط والأحكام.

15-3 مع عدم الإخلال بالمادة الفرعية 15-2 أعلاه، يتعين على المرخص لهم، في غضون ثلاثة (3) أشهر من تاريخ السريان، مراجعة وتعديل شروط وأحكام عقودهم المؤهلة الحالية وأي سياسات استخدام مقبولة لضمان توافقها مع متطلبات هذه السياسة التنظيمية وامتثالها لها.

15-4 مع عدم الإخلال بالمادتين الفرعيتين 15-2 و 15-3 أعلاه، يتعين على المرخص لهم إدراج الأحكام التالية في جميع العقود المؤهلة والشروط والأحكام سواء كانت عقوداً جديدة أو قائمة:

15-4-1 لا يجوز للمشاركين من المؤسسات و/أو شخص ذوي الصلة استخدام أو التوجيه باستخدام شبكات وخدمات المرخص له لإجراء أو تسهيل إجراء مكالمات عشوائية.

15-4-2 لا يجوز للمشاركين من المؤسسات ذوي الصلة، إجراء مكالمات تسويق عبر الهاتف إلى أي رقم مستهدف منصوص عليه في سجل عدم الاتصال.

15-4-3 لا يجوز للمشاركين من المؤسسات ذوي الصلة إجراء أو التوجيه بإجراء أي مكالمات تسويق عبر الهاتف للمستهلكين بين الساعة 6:00 مساءً (18:00) و 9:00 صباحاً (09:00).

15-4-4 لا يجوز استخدام مكالمات التسويق عبر الهاتف لتشجيع المستهلكين، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، على الاتصال أو إرسال رسالة قصيرة أو اتصالات إلكترونية أخرى إلى أي أرقام مميزة.

15-4-5 يتعين أن تنص جميع العقود المؤهلة والشروط والأحكام للمرخص له على إدراج أحكام هذه السياسة (بما في ذلك أحكام هذه المادة) بالإشارة كمصطلحات في تلك العقود، حسب مقتضى الحال وأنه يترتب على إخلال المشاركين من المؤسسات أو شخص بأي شروط معمولاً بها منصوصاً عليها في هذه السياسة (بما في ذلك أحكام هذه المادة) الإخلال بهذه العقود؛ وتنص هذه العقود أيضاً على أن مثل هذه المخالفات قد يترتب عليها فرض عقوبات ملائمة أو تعويضات متفق عليها، حسب مقتضى الحال، ووقف العقد وإنهائه.

16- الالتزامات الأخرى

16-1 يتعين على المرخص لهم تزويد المشاركين بالمعلومات والموارد لمساعدتهم على الحد من مستوى وآثار المكالمات الغير مرغوب فيها؛ ويتعين أن تتضمن هذه المعلومات والموارد ما يلي:

16-1-1 توفير معلومات عن سياسات وبرامج وأدوات "مكافحة المكالمات الغير مرغوب فيها" للمرخص له.

16-1-2 تقديم المشورة بشأن كيفية التعامل مع حوادث المكالمات الغير مرغوب فيها والإبلاغ عنها.

16-2 بحلول التاريخ الذي يتحقق بعد مرور ثلاثون (30) يوماً ميلادياً اعتباراً من تاريخ السريان لهذه السياسة المعدلة ("تاريخ تقديم خطة التنفيذ")، يتعين على كل مرخص له أن يقدم إلى الهيئة الخطط التفصيلية الخاصة بالمرخص له هذا لأغراض الامتثال لهذه السياسة.

16-3 حتر يحين الوقت الذي تحدد فيه الهيئة خلاف ذلك، يجب على كل مرخص له أن يقدم كل ستة (6) أشهر إلى الهيئة تفاصيل خطط هذا المرخص له لتحقيق الامتثال المستمر لهذه المادة 16.

17- التنفيذ والمراجعة

17-1 يتعين على الهيئة مراقبة تنفيذ هذه السياسة والامتثال لها بشكل مستمر وقد تطلب معلومات وتقارير يقدمها المرخص له عند الحاجة.

17-2 يجوز للهيئة، وفقاً لتقديرها، أن تطلب معلومات إضافية من المرخص لهم فيما يتعلق بالمكالمات الغير مرغوب فيها، والتي قد تشمل، من بين عدة أمور أخرى، إحصاءات وتقارير دورية عن التدابير العملية المتخذة للحد من إجراء المكالمات الغير مرغوب فيها أو منعها.

18- الإعفاءات الحكومية

18-1 لا تسري هذه السياسة على أي مكالمات هاتفية تجريها أي جهة حكومية بالإضافة إلى عدم سريانها على أي مرخص له بشأن نقل أو إرسال المكالمات الهاتفية هذه التي تُجريها الجهات الحكومية.

19- تواريخ سريان الأحكام الختامية والتنفيذ

19-1 يتعين أن يكون تاريخ السريان هو التاريخ ذاته الذي صدرت فيه هذه السياسة التنظيمية؛ وما لم يتم ذكر نية مخالفة على وجه التحديد بشأن أحكام محددة منصوص عليها في هذه الوثيقة، تسري الأحكام المنصوص عليها في هذه السياسة التنظيمية اعتباراً من تاريخ السريان.

19

19.2 مالم ينص صراحة على خلاف ذلك، لا يجوز تفسير أي شيء في هذه السياسة على أن يفتر إعفاء أو تنازل عن التزامات المرخص له الناشئة بموجب الإصدار 1.0 من سياسة المكالمات الغير مرغوب فيها، الصادر في 4 ابريل 2021. وفقاً لأحكام الإصدار 1z0، كان على المرخص لهم التزامات معينة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: تعزيز الوعي لدى المستهلكين؛ تنفيذ قنوات واجراءات محددة لتلقي ومعالجة شكاوى المكالمات الغير مرغوب فيها. ومالم ينص صراحة خلاف ذلك، تقع مسؤولية الالتزام بهذه المتطلبات والاستمرار بالامتثال لها على عاتق المرخص لهم.

19-3 ترتيب الأولوية:

19-3-1 بالإشارة بشكل خاص إلى الأمور المتعلقة بالمكالمات الغير مرغوب فيها وفي حال وجود أي تعارض أو تناقض أو غموض بين أحكام هذه السياسة التنظيمية وأي وثيقة أخرى، يستري ترتيب الأولوية التالي:

(1) قانون الاتصالات.

(2) القرارات التنفيذية.

(3) هذه السياسة التنظيمية.

(4) الإطار التنظيمي.

20- النشر

20-1 تحتفظ الهيئة بالحق في نشر هذه السياسة التنظيمية وفقاً لتقديرها ودون إخطار المرخص لهم.