



الاتفاقية النموذجية للعملاء من المؤسسات

(أغسطس 2024)

الاتفاقية النموذجية للعملاء من المؤسسات (اغسطس 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

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 وأيام 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 المفضح عنها (سواء خطأً أو شفهيًا أو بأي طرق أخرى سواء بشكل مباشر أو غير مباشر) من جانب أو بالنسبة عن هذا الطرف إلى الطرف الآخر سواء قبل تاريخ الاتفاقية أو بعده.

المستهلك: (وفقًا للمنعوص عليه في لوائح حماية المستهلك)، أي شخص، سواء كان طبيعيًا أو كيانًا قانونيًا باستثناء المرخص له، والذي يستهلك أو قد يستهلك خدمات الاتصالات العامة التي يقدمها المرخص له.

المحتوى: المواد المخزنة والمرسلة رقميًا، 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: وفقًا لما يقتضيه السياق ومن حين لآخر، الصلاحيات التي يتمتع بها الشخص (أو الأشخاص الذين يتصرفون بالتزامن) لضمان، بشكل مباشر أو غير مباشر، أن شؤون شخص آخر تُنفذ وفقًا لرغبة هذا الشخص (أو الأشخاص الذين يتصرفون بالتزامن، عن طريق كونه مالكًا 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 المفصّل: الطرف الذي يقوم بإفصاح 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 7 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 10-2.

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 الثوبنة أو الجوائح أو إعاقه وسائل المواصلات أو الإمدادات أو الزلزل 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 بقدر القيود المفروضة بسبب انتهاك الطرف المطالب بالتعويض للقانون المعمول به) والامتناع للالتزامات 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 وجميع 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 لتركيب وثئبيت الخدمة ولتجربتها وتهيئتها على النحو المحدد في استمارة طلب الخدمة.

الشبكة: شبكة الاتصالات التي تستخدمها الشركة.

الرسوم غير المتكررة: الرسوم غير المتكررة التي يدفعها العميل إلى الشركة لتركيب وثئبيت الخدمة ولتجربتها 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 للمنعوص 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 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 استثمار من استثمارات 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 لغرض 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 لغرض 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. النُولوية

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

1-2 الشروط والأحكام العامة.

2-2 ملحق الخدمة ذات الصلة.

3-2 اتفاقية مستوى الخدمة (إن وجدت).

4-2 استثمار طلب الخدمة ذات الصلة.

3. مدة الاتفاقية

1-3 **تاريخ البدء:** تبدأ هذه الاتفاقية عند تاريخ قبول الشركة لاستمارة طلب الخدمة وفقاً للبيد 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 استثمار 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 استثمار 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 يومًا ميلاديًا (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 العميل:** 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 استثمار 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 تمديدها 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 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

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 **توضيحات التفعيل المتأخر (لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة فقط):** من المحتمل أن يكون العميل مؤهلاً للحصول على توضيحات 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 مشاغل تقع بالكامل تحت سيطرة الشركة.

9-5 **توضيحات 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 للتاتي:

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 إنهائها إذا لم يتم الدفع في الوقت المحدد وعلى الشركة إخطار العميل قبل هذا التعليق و/أو إنهائها.

7. استخدام الخدمة

1-7 **الامتثال للشروط والأحكام:** سيقوم العميل باستخدام الخدمات والمعدات فقط وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها وللشروط 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 يخلف ما هو وارد في "سياسة الاستخدام المقبول للخدمة المتوفرة عبر الرابط التالي: (<http://www.du.ae/en/legal/Acceptable-Use-of-Service>) (Policy)

2-7-2	لنقل المواد غير القانونية أو المسيئة.
2-7-3	لنقل المواد التي تحتوي على فيروسات البرمجيات أو أي برامج تعطيل أو ضارة أخرى.
2-7-4	التي تضر بالشبكة بأي شكل من الأشكال أو تفسدها أو تضر بتقديم الخدمات.
2-7-5	باستثناء ما توافق عليه الشركة مسبقاً في هذه الاتفاقية:
أ-	بطريقة تستخدم وسائل آلية لإجراء مكالمت باستخدام الشبكة.
ب-	لجعل جهاز الكمبيوتر في المتناول دائماً كخادم.
ج-	لإنشاء الاتصالات التي يتلقى المتصل فيها مبالغ من الغير على أساس المكالمة أو مدة الاتصال (على سبيل المثال، الاتصالات بالخطوط الساخنة للإعلانات).
د-	تبادل البيانات التلي 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 متوقراً 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
7-7-1	لا يجوز للمشارك من المؤسسات ذو الصلة استخدام أو التوجيه باستخدام شبكات وخدمات المرحض له للغراض التالية: إجراء أو تسهيل إجراء مكالمت عشوائية.
7-7-2	لا يجوز للمشارك من المؤسسات ذو الصلة، دون الحصول على موافقة مسبقة، إجراء مكالمة 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 مكالمة 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) 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 مكالمت 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 سياسة المكالمت 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
8-1-1	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؛
9-1-1	تخفيضاً للدرجة، فهذا ينبغي على العميل دفع رسوم تخفيض الدرجة.
9-2-1	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
9-1-1	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 بالشركة 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

	(مستخدمين نهائيين) واتخاذ أي خطوات أخرى ضرورية لتجنب تكرار ذلك إذا كانت:
1-3-11	رأت الشركة أن الرقم أو شريحة الاتصال أو المعدات أو الخدمات يتم استخدامها بطريقة غير قانونية أو احتيالية بما في ذلك بموجب البند (2-7).
2-3-11	قررت الشركة حسب ما تحدده بشكل معقول أن هناك حركة اتصالات غير مصرح بها.
4-11	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 المتعلقة وجميع الرسوم الخاصة بالخدمات خلال أي فترة من فترات التعليق هذه.
12. الرسوم والدفع	
1-12	الرسوم: يدفع العميل الرسوم بعملة الدرهم الإماراتي.
2-12	الفاتورة: تصدر شركة دو فاتورة شهرية للعميل أو تصدر فاتورة في الأوقات الأخرى المحددة في استمارة طلب الخدمة.
3-12	وقت السداد: يدفع العميل الرسوم خلال 30 يوماً من تاريخ أي فاتورة.
4-12	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.
1-4-12	تدفع جميع الرسوم الأخرى التي لا تتعلق بالنزاع وفقاً للبند 3-12 (وقت الدفع).
2-4-12	الدفع بعد نزاع الفاتورة؛
3-4-12	إذا تم حل نزاع الفاتورة لصالح العميل، تلتزم الشركة بإصدار مبلغ دائن الصالح العميل.
4-4-12	إذا تم حل النزاع لصالح الشركة، يتعين على العميل أن يُسدد فوراً المبلغ المتنازع عليه إلى الشركة.
5-12	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 4-12 (النزاعات المتعلقة بالفواتير)، يحق للشركة القيام بالتالي:
1-5-12	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.
2-5-12	تعليق تقديم الخدمات/المعدات: إذا لم يقم 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 إخلاءً زوھرياً.
3-5-12	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.
4-5-12	تحصيل الديون: يجوز للشركة توجيه وكالة تحصيل الديون لتحصيل أي مبالغ غير مسددة.
6-12	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.
7-12	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).
8-12	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.
9-12	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.
10-12	الضرائب: إن الرسوم لا تشمل أي ضرائب مطبقة والتي يجب أن يدفعها العميل إلى الشركة عند الضرورة.
11-12	ضريبة القيمة المضافة: تطبق أحكام البند 11-12 التالية بخصوص ضريبة القيمة المضافة
1-11-12	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.
2-11-12	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.
3-11-12	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.
4-11-12	في حال تعديل الرسوم المستحقة نظير السلع أو الخدمات التي قدمتها الشركة للعميل (ويشمل ذلك عند الإنهاء)، فحينها يقوم الطرفان بجمع التعديلات المناسبة على ضريبة القيمة المضافة المدفوعة ويشمل ذلك إصدار إشعار دائن أو فاتورة ضريبية إضافية لأغراض ضريبة القيمة المضافة.
5-11-12	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 بجمع المستحقات وإجراء جميع التعديلات المناسبة.
6-11-12	يضمن العميل قيامه بحساب ضريبة القيمة المضافة بشكل صحيح على سلعته 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 المُسدد 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 الأخر: تطبق الشركة حدًا أقصى قدره 0 درهم إماراتي على بعض الخدمات الإضافية للأطراف الأخرى (مثل متجر "جوجل بلي" 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. علوة 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 لرصيد 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 يُسدها 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 دائئه أو التنازل لصالح دائئه، 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 يقم 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 يبق 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 الإعسار 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 الثماني 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 للأغراض 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 لغراض التدريب والرقابة المالية ومراقبة الجودة وللغراض 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 بالتالي:	
1-2-19	يعدم 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 للأغراض 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 للأغراض قيدها في الأرشيف وتظل أحكام هذا الاتفاق مطبقة على أي معلومات سرية يتم الاحتفاظ بها.	
6-2-19	يبلغ 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:	
1-3-19	تكون متوفرة بشكل عام ومعلنة إلا إذا تم ذلك بالمخالفة لهذه الاتفاقية.	
2-3-19	تكون في حوزة الطرف المتلقي لها بصورة قانونية قبل الإفصاح عنها بموجب هذه الاتفاقية.	
3-3-19	تم الحصول عليها من طرف ثالث له حرية الإفصاح عنها.	
4-3-19	تم إنشاؤها بشكل مستقل بدون الحصول على أي معلومات سرية.	
5-3-19	تعين على أحد الطرفين الإفصاح عنها بموجب القانون أو إلى أحد السلطات التنظيمية.	
	20. حقوق الملكية الفكرية	
1-20	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	
1-21	التزامات الامتثال: يجب على العميل القيام بما يلي وعليه أيضاً التأكد من قيام مديره ومسؤوليه ووكلائه ومتعاقديه من الباطن والشركات التابعة له وموظفيه بالتالي:	
1-1-21	الامتثال لجميع القوانين واللوائح المتعلقة بمنع الرشوة أو الفساد أو الأعمال الاحتيالية (تشريعات مكافحة الفساد).	
2-1-21	عدم ارتكاب أي فعل أو إغفال يتسبب أو قد يتسبب في ارتكاب الشركة أي إخلال أو ارتكاب أي جريمة بموجب تشريعات مكافحة الفساد.	
3-1-21	الامتثال لجميع العقوبات.	
4-1-21	عدم الاشتراك في أي سلوك من المتوقع بشكل معقول أن يؤدي إلى انتهاك الشركة لأي عقوبات أو تصبح خاضعة لعقوبات.	
	22. تغيير الشروط والنكاح	
1-22	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.	

2-22	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، وتُخضع 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 وبالمدى التقديري 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) و26-1 (الإخطارات) سارية بعد إنهاء هذه الاتفاقية.
26. الشروط والنحam 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 وخاصة لسيطرتها ("التنازل")؛ ويجوز أن تنفيذ أي تنازل، لإزالة اللبس، دون الحصول على موافقة مسبقة، 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 وفقاً 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 استمرار بعد إنهاء هذه الاتفاقية أو إلغائها أو انتهائهما، سارية ونافاذة بعد إنهاء هذه الاتفاقية أو إلغائها أو انتهائهما. 26.7. الأهلية. يضمن كل طرف أنه يتمتع بالحقوق والتراخيص والأذونات اللازمة لبرام هذه الاتفاقية وأداء التزاماته المقررة بموجب شروط هذه الاتفاقية.
7-26	الصفة: يتعهد كل طرف من الطرفين بأنه يتمتع بالحقوق والتراخيص والتصاريف الضرورية لبرام وتنفيذ أي التزامات منصوص عليها في شروط وأحكام هذه الاتفاقية.

عند انتهاء الخدمة؛ وفي حال عدم إعادة العميل للمعدات المؤجرة أو في حل تلف المعدات، سيتم فرض تكاليف على العميل بشأن المعدات وفقاً لقائمة الأسعار الحالية لها.

الاتصال الدولي - ملحق الخدمة

الدارة الدولية الجزئية المؤجرة

1- توفر خدمة الاتصال الدولي التغطية من نقطة إلى نقطة لتوصيل موقع (مواقع) العميل داخل دولة الإمارات العربية المتحدة بالمواقع العالمية للعميل؛ وتتيح الدارة نقل حركة الاتصالات الصوتية والبيانات والوسائط المتعددة وسيبئس طلب الخدمة على نطاق الدارة (الدارات) وسيتم تقديم الخدمة في لوحة توصيلات أو إطار التوزيع الكائن في كل موقع من مواقع العميل (نقطة تقديم الخدمة).

2- ستكون السرعة القصوى التي ستعمل بها الخدمة هي السرعة المنصوص عليها في طلب الخدمة ويُقر ويوافق العميل على أن سرعة الخدمة قد تنخفض بعوامل مختلفة خارجة عن نطاق سيطرة الشركة، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) ازدحام الشبكة الأساسية وأداء وتهيئة نظام تكنولوجيا المعلومات لدى العميل (الأجهزة والبرامج) وموقع وتهيئة الخادم الذي يتم الوصول إليه ونوع البيانات التي يتم الوصول إليها (البيانات المخزنة مؤقتاً أو غير المخزنة مؤقتاً).

3- يجوز أن يتضمن تقديم خدمة الاتصال الدولي استخدام سعة الإرسال المحلية والدولية على شبكة الأطراف الأخرى للاتصال ببوابة الشركة الدولية ومواقع العميل. وفيما يتعلق بالدارات الدولية الجزئية المؤجرة الكاملة، ستستخدم الشركة جميع التدابير اللازمة لاستخدام شبكات الأطراف الأخرى أثناء تقديم الخدمة.

4- بناءً على التهيئة المتفق عليها للخدمة، يحق للعميل اختبار موجه الحافة المثبت في مواقع العميل؛ وتشكل هذه الموجهات جزءاً من معدات العميل.

5- في حال كانت الدارة التي تربط مواقع العميل بأقرب نقطة اتصال لا تتضمن توريد وحدة إنهاء الشبكة، يتعين على العميل توفير وحدة إنهاء الشبكة على نفقته الخاصة وتشكل هذه الوحدة جزءاً من معدات العميل.

خدمات الإنترنت للمؤسسات - ملحق الخدمة

1- خدمات الإنترنت

1-1 يتعين على الشركة توفير الخدمة إلى موقع (مواقع) العميل وذلك وفقاً للمنصوص عليه في طلب الخدمة؛ وستقدم الشركة الخدمة لمأخذ أو منفذ واحد (نقطة تقديم الخدمة) في موقع (مواقع) العميل وستقدم الشركة أيضاً وصلة احتياطية وذلك في حال تم شرائها كجزء من الخدمة إلى مأخذ أو منفذ آخر في موقع العميل.

2-1 ستكون السرعة القصوى التي ستعمل بها الخدمة هي السرعة المنصوص عليها في طلب الخدمة ويُقر ويوافق العميل أن السرعة قد تنخفض نتيجة لعوامل مختلفة خارجة عن نطاق سيطرة الشركة، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الاستخدام المرتفع لشبكة الشركة وأداء وتهيئة نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالعميل (الأجهزة والبرمجيات) والخادم الذي يتم الوصول إليه وازدحام شبكة الإنترنت خارج شبكة الشركة ونوع البيانات التي يتم الوصول إليها (البيانات المخزنة مؤقتاً أو غير المخزنة مؤقتاً).

3-1 تحتفظ الشركة بحقها في التحكم في حركة مرور الخدمة بأي طريقة ضرورية دون الحد من عرض النطاق الترددي المشترك فيه وذلك لضمان حصول جميع العملاء على الاستخدام العادل لموارد الشبكة.

4-1 ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك مع الشركة وخلال المدة المحددة:

1-4-1 لا يجوز للعميل تغيير خدمة الإنترنت من خلال سداد رسوم شهرية دورية أقل.

2-4-1 يجوز للعميل تغيير خدمة الإنترنت من خلال سداد رسوم شهرية دورية أعلى.

5-1 يجوز للعميل إضافة أو إنهاء خدمات ذات قيمة مضافة خلال المدة الأساسية ولا يتم فرض رسوم جزائية نظير ذلك.

2- رسوم حركة المرور (باقات بدل حركة المرور فقط)

1-2 يسري البند 2 هذا فقط في حال كانت الخدمة باقية شهرية محدودة وذلك وفقاً للمنصوص عليه في طلب الخدمة، ويشمل ذلك استهلاك عرض النطاق الترددي لحركة المرور التنزيلات والتصفح وبروتوكولات نقل الملفات ورسائل البريد الإلكتروني والمسح الضوئي للشبكة وغيرها من الأنشطة التي تولد حركة مرور عريضة النطاق؛ ويتم التعامل مع جميع حركات المرور الناجمة عن استخدام العميل للخدمة (بما في ذلك حركة المرور التي لم تنشأ عمداً أو الناجمة عن أسباب خارجية) كحركة مرور حقيقية وتحتسب ضمن الاستهلاك الشهري للعميل.

2-2 في حال تجاوز العميل في أي شهر لحجم استخدام حركة الإنترنت المشترك فيه، فسيتم فرض رسوم إضافية على العميل وفقاً للأسعار الحالية المحددة على الموقع الإلكتروني للشركة (www.du.ae).

3- الخدمة الاختيارية للحماية من تعطيل الخدمات

1-3 يجوز للعميل اختيار إضافة خدمة الحماية من تعطيل الخدمة كجزء من خدمة الإنترنت المقدمة له. وفي حال تم اختيارها من جانب العميل، فسيبئس طلب الخدمة على هذا الاختيار وستكون خدمة الحماية من تعطيل الخدمة متوفرة فقط مع خدمة الإنترنت ذات النطاق العريض "الممتازة" أو "الاحترافية" المقدمة من الشركة.

2-3 خدمة الحماية من تعطيل الخدمة هي خدمة توفر للعميل القدرة على المراقبة والحماية من هجمات تعطيل الخدمة من خلال مراقبة حركة المرور الواردة والصادرة عبر إنترنت العميل.

3-3

4-3

5-3

6-3

1-1

2-2

3-3

4-4

5-5

1-1

2-2

3-3

4-4

5-5

6-6

7-7

لا تمنع أو تحمي خدمة الحماية من تعطيل الخدمات من القرصنة أو الفيروسات أو الهجمات الخبيثة غير المعروفة على حركة المرور لدى العميل ولكنها تهدف إلى توفير مستوى معقول من الحماية غير متوفر دون استخدام مركز الكشف والتنظيف الخاص بخدمة الحماية من تعطيل الخدمة.

يفرض العميل الشركة بتصفية وأو مراقبة وأو تشكيل وأو التحكم في حركة المرور بأي طريقة لازمة لتمكين الشركة من توفير الحماية ضد هجمات تعطيل الخدمة؛ وقد يواجه العميل ضعف في الخدمة أو انقطاع كامل لها لفترة قصيرة خلال هجمات تعطيل الخدمات وأو أثناء مراقبة حركة المرور وتنظيفها.

لا تكون الشركة مسؤولة تجاه العميل عن أي فقدان أو تغيير في بيانات العميل بسبب أو فيما يتعلق بالوقت الفعلي لمراقبة و/أو إعادة توجيه حركة المرور وذلك على النحو المطلوب لتقديم خدمة الحماية من تعطيل الخدمات.

في حال قرر العميل الاشتراك في خدمة الحماية من تعطيل الخدمات، سيتم فرض رسوم دورية شهرية ورسوم تركيب (وأي رسوم أخرى معمول بها) نظير توفير خدمة الحماية من تعطيل الخدمات وذلك وفقاً للمنصوص عليه في طلب الخدمة؛ وتكون الرسوم المفروضة نظير خدمة الحماية من تعطيل الخدمات مضافة إلى أي رسوم أخرى قد يكون معمولاً بها بشأن خدمة الإنترنت.

الاتصال المحلي - خدمات الدارة المحلية المؤجرة - ملحق الخدمة

1- توفر خدمة الاتصال المحلي اتصالاً من نقطة إلى أخرى لربط موقعين أو أكثر من مواقع العميل داخل دولة الإمارات العربية المتحدة لإتاحة نقل الصوت والبيانات والحركة المروية للوسائط المتعددة.

2- ستكون السرعة القصوى التي ستعمل بها الخدمة هي السرعة المنصوص عليها في طلب الخدمة؛ ويُقر ويوافق العميل على أن سرعة الخدمة قد تنخفض بسبب عوامل مختلفة خارجة عن نطاق سيطرة الشركة، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) ازدحام الشبكة الأساسية 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 مؤقتاً).

3- يتعين تقديم الخدمة في مواقع العميل المنصوص عليها في طلب الخدمة وسيكون عرض نطاق الخدمة وفقاً للمنصوص عليه في طلب الخدمة.

4- يتضمن استخدام الخدمة على استخدام سعة شبكة الأطراف الأخرى وستتخذ الشركة جميع التدابير اللازمة لاستخدام شبكات الغير أثناء تقديم الخدمة.

5- بناءً على التهيئة المتفق عليها للخدمة، يحق للعميل اختبار موجه الحافة المثبت في مواقع العميل وتشكل هذه الموجهات جزءاً من معدات العميل وستري التزامات المنصوص عليه في الشروط والأحكام العامة على استخدام العميل لتلك المعدات.

الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية لبروتوكول الإنترنت - ملحق الخدمة

1- خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية لبروتوكول الإنترنت هي خدمة اتصال قائمة على مقسم البروتوكولات المتعددة 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 لبروتوكول الإنترنت للعميل وفقاً للمواصفات (أي السرعة ومواقع العميل) المنصوص عليها في طلب الخدمة.

3- سيتم تقديم خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية لبروتوكول الإنترنت في لوحة توصيلات أو إطار التوزيع الكائن في كل موقع من مواقع العميل (نقطة تقديم الخدمة) وستكون الشركة مسؤولة عن تركيب وتشغيل خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية لبروتوكول الإنترنت. بعد التركيب والتشغيل، يتعين على الشركة إجراء اختبارات للتأكد مما إن كانت خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية لبروتوكول الإنترنت جاهزة للاستخدام أم لا؛ وبعد إنجاز الاختبارات بنجاح، ستخطر الشركة العميل بأن خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية لبروتوكول الإنترنت جاهزة للاستخدام.

4- تظل جميع المعدات والمواد المستخدمة لتقديم خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية لبروتوكول الإنترنت ملكاً للشركة ويجوز للعميل فقط تركيب الكابلات للتوصيل مع نقطة تقديم الخدمة في حال منحت الشركة حق الوصول إلى نقطة تقديم الخدمة الكائنة في غرفة معدات الشركة.

5- يُقر ويوافق العميل أن خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية لبروتوكول الإنترنت مقدمة للعميل وفقاً لتصميم العميل الخاص ومتطلباته الخاصة وأن الشركة لم تقدم المشورة بشأن تصميم وملامحة هذه التصميمات لغراض العميل المرجوة.

6- ستكون السرعة القصوى التي ستعمل بها خدمة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية لبروتوكول الإنترنت هي السرعة المنصوص عليها في طلب الخدمة ويُقر ويوافق العميل على أن سرعة الشبكة الافتراضية الخاصة المحلية لبروتوكول الإنترنت قد تنخفض نتيجة لعوامل مختلفة خارجة عن نطاق سيطرة الشركة، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الاستخدام المرتفع لشبكة الشركة وأداء وتهيئة نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالعميل (الأجهزة والبرامج) وموقع وتهيئة الخادم الذي يتم الوصول إليه ونوع البيانات التي تم الوصول إليها (البيانات المخزنة مؤقتاً أو غير المخزنة مؤقتاً).

7- يوافق العميل على أنه سيتم النقل باستخدام الصوت غير المشفر عبر بروتوكول الإنترنت أو الحركة المروية لنقل مقاطع الفيديو عبر دائرة خاصة تتكون من دارة حلقة مغلقة تربط بين مختلف مكاتب العميل أو الشركات التابعة له. علوة على ذلك، يوافق العميل على أن استخدام نقل الصوت عبر

بروتوكول الإنترنت أو الحركة المرورية لنقل مقاطع الفيديو من جانب العميل أو الشركات التابعة له على الدارة الخاصة لن يترتب عليه اختراق نظام شبكة الهاتف العمومية.	2-5	ليس كل محتوى قنوات التلفاز مصنعًا وفقًا للفئة العمرية والشركة ليست مسؤولة عن مدى مناسبة المحتوى غير المصنف.
يوافق العميل على أنه سيستخدم فقط ترميز الصوت أو مقاطع الفيديو المنصوص عليها في القائمة المعتمدة وذلك وفقًا لما يتم تحديده من جانب الشركة بناءً على مطلق تقديرها وذلك لنقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت أو مقاطع الفيديو عبر الدارة الخاصة.	3-5	تخضع قنوات التلفاز حسب الطلب والتي يطلبها العميل لعقد منفصل بين العميل والشركة ومزود قنوات التلفاز وذلك بناءً على طلب مزود قنوات التلفاز.
	4-5	بعض الفعاليات (مثل كأس العالم لكرة القدم) متوفرة فقط من مالكي حقوقها على المدى القصير وتخضع للشروط والأحكام الإضافية وسيتم إخطار العميل بتفاصيل هذه الفعاليات والشروط والأحكام الخاصة بها.
6- استمرار الخدمة بعد المدة الأولية		
1-1 تقدم الشركة الخدمة للعميل في الموقع (المواقع) وذلك وفقًا للمنصوص عليه في طلب الخدمة ولن تشمل الشركة مسؤولية تهيئة معاملات القنوات للعميل؛ ويجوز للعميل ترقية مجموعة قنوات التلفاز الخاصة به في أي وقت.	1-6	عند انتهاء المدة الأولية، سيتم تجديد الخدمة تلقائيًا لمدة 12 شهرًا متتاليًا (المدة المجددة)، ما لم يتم إنهاؤها وفق أحكام الاتفاقية أو عند تقديم العميل إخطار خطي قبل 30 يومًا على الأقل من انتهاء المدة الأساسية أو أي مدة مجددة.
2-1 تحتفظ الشركة بحقوقها، في أي وقت وبناءً على مطلق تقديرها، في تغيير القنوات المتوفرة أو مجموعة القنوات و/أو إزالة البرامج المعلن عن توافرها مسبقًا.		
2- رسوم خدمات التلفاز		
1-2 تشمل رسوم خدمات التلفاز كلاً من الرسوم السنوية (الرسوم السنوية) ورسوم التركيب. وفي حال طلب العميل الحصول على بعض الملحقات، يجوز فرض رسوم إضافية والتي سيتم تحديدها في طلب الخدمة.		
2-2 ستصدر الشركة فاتورة للعميل بشأن ما يلي:		
1-2-2 الرسوم السنوية (المنصوص عليها في طلب الخدمة) بشكل سنوي مقدّمًا.		
2-2-2 رسوم التركيب مع الفاتورة الأولى.		
3-2 ستتم المحاسبة على الرسوم السنوية اعتبارًا من تاريخ موافقة العميل على الاختبار وفقًا للشروط والأحكام العامة.		
4-2 في حال استمر تقديم الخدمة بعد المدة الأساسية، يجوز تحديث الرسوم المنصوص عليها في طلب الخدمة وفق أحدث قائمة أسعار صادرة عن الشركة وقد لا تكون مجموعة قنوات التلفاز الخاصة بالعميل متوفرة عند المدة المجددة التالية ويحق للعميل حينها ترقية مجموعة التلفاز الخاصة به أو تخفيضها.		
5-2 في حال إنهاء الخدمة من جانب العميل قبل انتهاء المدة المحددة أو المدة المجددة، لن يسترد العميل الرسوم السنوية.		
3- التزامات العميل		
1-3 يتعين على العميل:		
1-1-3 مع مراعاة البند 3-4، عدم السماح بتكرار أو نقل أو إعادة توجيه الإشارة المرسله كجزء من خدمة التلفاز.		
2-1-3 في حال كان العميل فندقًا وتم الاشتراك في خدمة التلفاز بالجملة، يتعين عليه تقديم وتركيب وإدارة خادم الوسائط ويكون مسؤولاً عن الكابلات في جميع أنحاء المبنى.		
3-1-3 في حال كان يستخدم كابل متحد المحور، يتعين عليه تركيب وإدارة محول الترددات الراديوية للحصول على الخدمة؛ وقد يترتب على استخدام الكابلات متحدة المحور والتحويل إلى الترددات الراديوية ضعف الخدمة.		
2-3 مع مراعاة البند 1-3-2، لا يجوز للعميل إعادة بث أو نقل أي برنامج من البرامج التي توفرها الخدمة.		
3-3 يتعين على العميل الاحتفاظ بسجلات دقيقة وكاملة بشأن الوصول إلى الخدمة (السجلات) ويتعين أن تكون جميع السجلات متوفرة للفحص والتدقيق من جانب الشركة أو ممثليها بناءً على إخطار بمدة معقولة يقدم خلال ساعات العمل العادية أثناء فترة تقديم الخدمة ولمدة عام واحد بعد إنهائها. في حال كشف التدقيق عن عدم الإبلاغ عن الحصول على أحد الخدمات، يُسدد العميل فوراً جميع المبالغ المستحقة بناءً على نتائج التدقيق. علاوة على ذلك، في حال أظهر التدقيق 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، يوافق العميل على سداد جميع التكاليف والنفقات المعقولة التي تكبدتها الشركة مقابل التحقق من التدقيق.		
4- جهاز فك شفرة التلفاز		
1-4 قد يتعين الحصول على جهاز فك التشفير من الشركة للحصول على خدمة التلفاز ويتعين على العميل شراء جهاز فك التشفير من الشركة.		
2-4 فيما يتعلق باشتراكات التلفاز بالجملة (أي عندما توفر الشركة الكابلات التي تنتهي في غرفة العميل المصنوعة من الخشب المضغوط)، يتعين الحصول على جهاز منفصل لفك التشفير لكل قناة تليفزيونية؛ وقد يتعين، لأغراض توفير الخدمة، تمديد توصيلات تقنية أخرى، بما في ذلك وصلات الكابلات والألياف والوصلات الصاعدة وذلك وفق تقدير الشركة وحدها.		
3-4 في حال عرض قناة تليفزيونية واحدة على عدة شاشات عرض، يتحمل العميل المسؤولية عن تقسيم إشارة فك الشفرة وتغذية إشارة الانقسام إلى الشاشة ويجوز فرض رسوم إضافية.		
5- برمجة التلفاز		
1-5 قنوات التلفاز ومحتواها ودليل البرامج الإلكتروني والمعلومات المعروضة على شاشة التلفاز يتم تحديدها من جانب جهات بث التلفاز ولا يمكن أن تكون الشركة مسؤولة عنهم ولا عن أي تغييرات يقومون بها؛ وتحتفظ الشركة بحقوقها في أي وقت دون إرسال إخطار مسبق بتغيير القنوات التليفزيونية المتاحة ومجموعة القنوات و/أو إزالة البرامج أو أجزاء من البرامج المعلن مسبقًا عن توافرها.		

ملحق 1

سياسة المكالمات الغير مرغوب فيها ، رقم النسخة: 2,0

ضبط المراجعة

النسخة	تاريخ الإصدار	سبب المراجعة
1.0	04 إبريل 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

3	1	التعريفات
3	2	المراجع القانونية
3	3	الغرض والنطاق
3	4	السياسة
4	5	حظر المكالمات الغير مرغوب فيها
4	6	التزامات الممرض له
4	7	سجل عدم الاتصال
4	8	سجل الأرقام المقطوعة
4	9	الترويج لسجل عدم الاتصال وتسجيل أرقام الهواتف
5	10	استخدام سجل عدم الاتصال من قبل الأشخاص العاملين في التسويق عبر الهاتف
5	11	مكالمات التسويق عبر الهاتف للممرض له
5	12	توعية وثقيف المستهلكين
5	13	الشكاوى المتعلقة بالمكالمات الغير مرغوب فيها
5	14	التزامات المراقبة والحماية
5	15	الأحكام التي يتعين إدراجها في العقود المؤهلة
6	16	الالتزامات الأخرى
6	17	التنفيذ والمراجعة
6	18	الإعفاءات الحكومية
6	19	تواريخ سريان الأحكام الختامية والتنفيذ
6	20	النشر

1- التعريفات

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. ولغرض هذه السياسة، يكون للمصطلحات والكلمات التالية المعاني المسندة قرين كلاً منها أدناه:

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

3-1-1 **سجل عدم الاتصال** أو ("السجل"): منصة يتحكم فيها المريض له وتُستخدم 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 المريض 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 بالمريض له:** أي مكالمات تسويق عبر الهاتف يُجريها المريض له أو وكيله بغرض الترويج أو التسويق لذلك المريض له أو أي خدمات أو منتجات أو عروض ترويجية وما إلى ذلك يعرضها أو يقدمها المريض له أو أي شركة من شركاته التابعة أو أي شركة مرتبطة بالمريض 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" المريض لهم.

8-1-1 **العقد المؤهل:** أي عقد مُبرم بين المريض له والمشاركين من الشركات لتوفير خدمات الاتصالات من المريض له إلى المشتركين 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 للمصوص عليه في لوائح حماية المستهلك): الشخص، باستثناء المريض له، الذي لديه عقد مع المريض له لتوفير خدمات الاتصالات من المريض له إلى الشخص.

11-1-1 **الرقم المستهدف:** أي رقم هاتف ينوي أي شخص الاتصال به لغرض 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 المكالمة 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 المكالمة التسويق عبر الهاتف مكالمات التسويق الخاصة بالمريض له.

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

15-1-1 **الرابط الإماراتي:** فيما يتعلق بمكالمات الاتصالات، أي مكالمة 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 مكالمة تسويق عبر الهاتف، بما في ذلك مكالمات التسويق عبر الهاتف الخاصة بالمريض له والتي يتم إجراؤها إلى المستهلك.

2-1 **لغرض 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 تُشير إلى صيغة المفرد الإشارة إلى صيغة الجمع والعكس صحيح.

4-2-1 تتضمن الكلمات التي تُشير 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 لتلك 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 المريض 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 المريض 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 أماناً.

3-3 لغرض 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 صوتياً وذلك بغض النظر عما:

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

(2) إن كان الإرسال مزدوجاً أو بسيطاً.

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

4-3 لغرض هذه السياسة، ثمة فرضية قابلة للدحض تتمثل في اعتبار أي مكالمة ضارة على أنها مكالمة 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 أدقاً معينة وضعت خصيصاً لحماية المستهلكين من تأثير المكالمات الضارة.

5-3 ما إن كانت مكالمة التسويق عبر الهاتف مصنفة على أنها مكالمة عشوائية تُحدد في نهاية المطاف من الشخص الذي يتلقى المكالمة وليس الشخص الذي أجرى المكالمة. ومع مراعاة ما سبق، من المقبول، في أحد السيناريوهات، الموافقة على مكالمة تسويق عبر الهاتف معينة من مستلم واحد، وفي سيناريو آخر قد تكون المكالمة ذاتها غير مرغوب فيها من قبل مستلم آخر؛ وتُصنف المكالمة في السيناريو الثاني على أنها مكالمة عشوائية بينما لا تُصنف المكالمة في السيناريو الأول بأنها كذلك.

وبناء عليه، يتعين على المريض لهم وغيرهم من الأشخاص الذين يستخدمون أنشطة التسويق عبر الهاتف مراعاة الحذر إلى جانب إبداء الاحترام لتفضيلات المشتركين فيما يتعلق برغباتهم أو غير ذلك فيما يتعلق بتلقي مكالمات التسويق عبر الهاتف.

6-3 في سياق هذه السياسة، لا يجوز للمريض لهم تصنيف المشتركين وفقاً لنوع الخدمات ولا يجوز للمريض لهم التمييز بين "مشتركي 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 الملزمة من المريض 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:	والتضامن عن الالتزام المستمر بسجل عدم الاتصال المشترك وإتاحته.
1-2-4	العمل كسفراء لدعم هذه السياسة التنظيمية.	يتعين على المرخص لهم العمل كسفراء لسجل عدم الاتصال ويتعين عليهم،
2-2-4	تعزيز الوعي بهذه السياسة التنظيمية.	من خلال العقود المؤهلة والشروط والاحكام والوسائل الأخرى، إلزام جميع
3-2-4	إلى أقصى حد ممكن تفنّيًا، وضع التدابير العملية للحد من إجراء جميع المكالمات الغير مرغوب فيها عبر شبكات الاتصالات العامة الخاصة بها.	الأشخاص المشاركين في التسويق عبر الهاتف بعدم إجراء مكالمات التسويق عبر الهاتف إلى أي رقم مدرج في سجل عدم الاتصال.
3-4	عدم الامتثال لأي مبدأ من المبادئ المنصوص عليها في المادة الفرعية 3-4 يترتب عليه بطلان أي "موافقة" مزعومة.	8- سجل الأرقام المقطوعة
4-4	يتعين الامتثال لهذه السياسة التزامًا صارمًا ويجوز للهيئة استخدام أي وسيلة تحددها، بما في ذلك على سبيل المثال لـ الحصر عمليات المراجعة والتفتيش وأنشطة المتسوق السري وما إلى ذلك وذلك لمراقبة مدى امتثال المرخص لهم شروط وأحكام هذه السياسة.	1-8 يتعين على كل مرخص له إعداد سجل الأرقام المقطوعة والحفاظ عليه وتعزيزه.
5-5	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 وفقًا لشروط وأحكام هذه السياسة.	2-8 يتعين على المرخص لهم إعداد وتنفيذ نظم قوية للحفاظ على أمان سجل الأرقام المقطوعة ومنع الوصول غير المصرح به.
2-5	لا يجوز لأي شخص إجراء أو التوجيه بإجراء مكالمات ضارة؛ وسيتم وقف خدمات الاتصالات الخاصة بالأشخاص المخالفون لهذا الجانب من السياسة وفقًا لشروط وأحكام هذه السياسة وقد يتم إبلاغ الجهات المعنية لاتخاذ الإجراءات الإضافية.	3-8 سجل الأرقام المقطوعة عبارة عن وسيلة تُستخدم لإدراج أرقام الهواتف المعروفة بأنها تم استخدامها لإجراء المكالمات الغير مرغوب فيها؛ ووفقًا لأحكام المادة الفرعية 2-14، يتعين على المرخص لهم، أثناء مرحلة إعداد المكالمات، حظر المكالمات التي يتم تنفيذها من الأرقام الواردة في سجل الأرقام المقطوعة.
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) و9:00 صباحًا (09:00).	4-8 يتعين أن يحتوي سجل الأرقام المقطوعة على الحد الأدنى من المعلومات والحقوق لتحقيق أغراض السجل؛ وتحقيقًا 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.
6- التزامات المرخص له	لا يجوز للمرخص لهم، إجراء أو التوجيه بإجراء مكالمات التسويق عبر الهاتف الخاصة بالمرخص له إلى الأرقام الواردة في سجل عدم الاتصال.	6-8 يجب على المرخص لهم بالإضافة، الاحتفاظ بسجلات الأرقام المقطوعة محدثة، تحتوي على رقم الهاتف واسم الشخص المسجل (الشركة المسجلو أو المشترك) بما في ذلك رقم الرخصة التجارية، حيثما ينطبق ذلك، ليتم إبلاغها إلى الهيئة بشكل شهري أو كما هو مطلوب ب خلاف ذلك.
1-6	يتعين على المرخص لهم الامتثال لما يلي:	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:
2-6	إعداد سجل عدم الاتصال وتنفيذه والاحتفاظ به وتعزيزه وفقًا للمنصوص عليه تفصيلًا في المادتين 7 و9.	1-6-8 إنجاز إجراءات التحقق الكامل من الهوية.
2-2-6	إعداد سجل الأرقام المقطوعة وتنفيذه والاحتفاظ به وتعزيزه وفقًا للمنصوص عليه تفصيلًا في المادة 7-8.	2-6-8 إثبات بشكل معقول أن الرقم ذو الصلة مخصص أو قد تم تخصيصه لمقدم الطلب.
3-2-6	إعداد المرافق والإجراءات المتخصصة وتنفيذها والاحتفاظ بها وتعزيزها للتعامل مع شكاوى المستهلكين فيما يتعلق بالمكالمات الغير مرغوب فيها وفقًا للمنصوص عليه تفصيلًا في المادة 13.	3-6-8 تقديم طلب معقول لحذف الرقم من سجل الأرقام المقطوعة.
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.	7-8 يتعين على المرخص لهم التعاون والعمل معًا بحسن نية لمزامنة البيانات والحفاظ على مزامنتها في سجلات الأرقام المقطوعة الخاصة بهم ويتعين عليهم مزامنة البيانات الواردة في السجلات الخاصة بهم يوميًا كحد أدنى.
5-2-6	يتعين على المرخص لهم اتخاذ التدابير الملائمة لتثقيف ورفع مستوى الوعي لدى مشتركهم بشأن هذه السياسة التنظيمية وذلك وفقًا للمنصوص عليه بالتفصيل في المادة 12.	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 سويًا بالتكافل والتضامن عن الالتزام المستمر بسجل الأرقام المقطوعة وإتاحته.
7- سجل عدم الاتصال	يتعين على كل مرخص له إعداد سجل عدم الاتصال والاحتفاظ به وتعزيزه.	9- الترويج لسجل عدم الاتصال وتسجيل أرقام الهواتف
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.	1-9 يتعين على جميع المرخص لهم تعزيز الوعي بسجل عدم الاتصال وذلك من خلال تضمين أحكام كافية وملامنة في العقود المؤهلة والشروط والاحكام؛ 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 وفقًا للمنصوص عليه في المادة 10 قبل إجراء أي مكالمات تسويق عبر الهاتف .
3-7	لا يجوز للمرخص لهم تحديد كمية أو نوع أرقام الهواتف التي يمكن إدراجها في سجل عدم الاتصال فيما يتعلق بأي مشترك واحد.	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:
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.	1-2-9 الإضافة إلى سجل عدم الاتصال.
5-7	في حال إعداد وتنفيذ سجل عدم الاتصال، يتعين على المرخص لهم إبلاء أقصى درجات الاهتمام للمبادئ التالية:	2-2-9 الحذف من سجل عدم الاتصال.
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.	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.
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 فقط .	4-9 لا يجوز للمرخص لهم فرض رسوم على المشتركين نظير إدراج رقم (أرقام) هواتفهم في سجل عدم الاتصال أو حذفها منه.
3-5-7	إلى أقصى حد ممكن، يتعين أن تكون السجلات الواردة في سجل عدم الاتصال مضمونة الهوية ولا يجوز ربط أرقام الهاتف المدرجة في سجل عدم الاتصال مباشرة باسم المشترك أو أي بيانات أخرى تحدد هوية المشترك مباشرة.	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 فورًا في سجل عدم الاتصال:
4-5-7	يتعين أن يتضمن سجل عدم الاتصال على الحد الأدنى لعدد سجلات البيانات والحقوق اللازمة لتحقيق غرض السجل.	1-5-9 إبرام عقد جديد مع المرخص له لتوفير خدمات الاتصالات من المرخص له هذا، ويتضمن هذا الدفع المسبق والدفع التلج للهواتف الثابتة والمتنقلة بالإضافة إلى عقود المقيمين والزائرين.
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.	2-5-9 تخصيص رقم هاتف للمشارك.
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	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 5-9، إخطار المشترك بحقه في الحصول على أي رقم آخر من أي نوع (ثابت ومشترك 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 له ، الفرصة لتسجيل جميع أرقام هواتفهم في سجل عدم الاتصال.
		8-9 بغض النظر عن عمومية أحكام المادة الفرعية 1-9، يتعين على كل مرخص له،

	ما لم يتم الموافقة على خلاف ذلك من قبل الهيئة،الاستمرار بتعزيز بسجل عدم الاتصال عن طريق ما يلي: 1-8-9 إخطار منشور في مكان بارز على موقعه الإلكتروني. 2-8-9 إخطار منشور في مكان بارز على جميع الفواتير الصادرة للمشتريين. 3-8-9 إخطار منشور في مكان بارز في جميع مراكز أعمال المرخص له، بما في ذلك المحلات التجارية والأكشاك. 3-8-9 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	
1-10	تسري أحكام هذه المادة على جميع الأشخاص، بما في ذلك المرخص لهم عند المشاركة في أنشطة التسويق عبر الهاتف.	
2-10	فيما يتعلق بالرقم المستهدف: 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.	
3-10	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	
1-11	يتعين على المرخص لهم تطبيق قواعد ومعايير وإجراءات وبروتوكولات داخلية صارمة فيما يتعلق بامتثالهم لما يلي:	
1-1-11	الأحكام المنصوص عليها في المادة 10.	
2-1-11	الأحكام المنصوص عليها في المادة الفرعية 3-5.	
12-	توعية وتثقيف المستهلكين	
1-12	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 وتثقيفهم بشأن التدابير المحددة التي يمكن للمشتريين 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 شيوعاً (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 تستخدم لحماية المشترك من المكالمات الغير مرغوب فيها التي يتم إجرائها على الشبكة الثابتة للمرخص له.	
3-12	بحلول التاريخ الذي يتحقق بعد ستين (60) يوماً ميلادياً اعتباراً من تاريخ سريان سياسة المكالمات الغير رغوب فيها المعدلة ("تاريخ تقديم خطة التوعية")، يتعين على كل مرخص له أن يقدم إلى الهيئة الخطة التفصيلية لذلك المرخص له لتحقيق الامتثال للمادة 12 هذه.	
4-12	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 بالمكالمات الغير مرغوب فيها	
1-13	لأغراض هذه السياسة، يُقصد بمصطلح "شكاوى المكالمات الغير مرغوب فيها" أي شكاوى يقدمها المستهلك إلى المرخص له ويكون الموضوع الرئيسي لهذه الشكاوى متعلق بتلقي ذلك المستهلك للمكالمات العشوائية.	
2-13	يتعين على المرخص لهم إنشاء قنوات محددة (عبر الإنترنت وهاتفياً، الرسائل النصية القصيرة أو أي قنوات أخرى) لتمكين المستهلكين من تقديم شكاوى المكالمات الغير مرغوب فيها إلى المرخص له. يجب على المرخص لهم الاستمرار في تحسين نطاق القنوات الإبلاغ عن شكاوى وفقاً لتعليمات الهيئة.	
3-13	يتعين على المرخص لهم مراقبة وتحليل شكاوى المكالمات الغير مرغوب فيها؛ وإلى أقصى مدى ممكن، يتعين على المرخص لهم استخدام الأدوات الملائمة لتحديد الرقم أو العنوان الإلكتروني و/أو أنماط الاتصال الصادر منه المكالمة العشوائية ويتعين على المرخص لهم اتخاذ الإجراءات اللازمة (من خلال شروط وأحكام العقود المؤهلة أو انواع العقود الأخرى ذات الصلة) ضد المخالفين المتكررين.	
4-13	فيما يتعلق بالشكاوى المتعلقة بالمكالمات الغير مرغوب فيها:	
1-4-13	في حالة تمكن المرخص له من تتبع شكاوى واحدة من المكالمات الغير مرغوب فيها إلى رقم واحد من شخص ما، يتعين على المرخص له ذو الصلة:	
(1)	في حال كان هذا الرقم مملوفاً للشخص 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.	
2-4-13	يجب على المرخص لهم تعيين نقطة سوداء واحدة (1) لهذا الرقم لكل شكاوى بشأن مكالمة غير مرغوب فيها.	
3-4-13	في حالة تمكن المرخص له من تتبع اربع (4) شكاوى من شكاوى المكالمات الغير مرغوب فيها بشأن المكالمات الغير مرغوب فيها مقدمة من رقم واحد من شخص مُرسل إليه الإخطار وفقاً للمادة الفرعية 1-5-13 (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 بتحديددها لذلك الشخص إلى سجل الأرقام المقطوعة.	
4-4-13	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.	
5-13	يتعين على المرخص لهم تقديم تقارير شهرية إلى الهيئة بشأن شكاوى المكالمات الغير مرغوب فيها التي تم تلقيها وفقاً للمادة 5ز8 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-	الالتزامات المراقبة والحماية	
1-14	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.	
2-14	يتعين على المرخص لهم تطبيق أنظمة لمراقبة شبكاتهم وحظر تلقائياً المكالمات التي يتم إجرائها بناءً على الأرقام الواردة في سجل الأرقام المقطوعة.	
3-14	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.	
4-14	يجب على المرخص لهم إبلاغ الهيئة بأي تدابير منفذة موصوفة في هذه المادة 12.	
15-	الأحكام التي يتعين إدراجها في العقود المؤهلة والشروط والاحكام	
1-15	تسري أحكام هذه المادة على جميع العقود المؤهلة والشروط والاحكام.	
2-15	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 والاحكام.	
3-15	مع عدم الإخلال بالمادة الفرعية 2-15 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 توافقتها مع متطلبات هذه السياسة التنظيمية وامتثالها لها.	

4-15	مع عدم الإخلال بالمادتين الفرعيتين 15-2 و15-3 أعلاه، يتعين على المرخص لهم إدراج الأحكام التالية في جميع العقود المؤهلة والشروط والأحكام سواء كانت عقوداً جديدة أو قائمة:
1-15	لا يجوز للمشتريين 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 للمشتريين من المؤسسات ذوي الصلة، إجراء مكالمة تسويق عبر الهاتف إلى أي رقم مستهدف منصوص عليه في سجل عدم الاتصال.
15-4-3	لا يجوز للمشتريين من المؤسسات ذوي الصلة إجراء أو التوجيه بإجراء أي مكالمة تسويق عبر الهاتف للمستهلكين بين الساعة 00:06 مساءً (00:18) و00:09 صباحاً (00:09).
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 المشتريين من المؤسسات أو شخص بأي شروط معمول 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 المشتريين 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) يومًا ميلاديًا اعتبارًا من تاريخ السريان لهذه السياسة المعدلة ("تاريخ تقديم خطة التنفيذ")، يتعين على كل مرخص له أن يقدم إلى الهيئة الخطة 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، وفقًا 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 تجريها 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 اعتبارًا من تاريخ السريان.
19-2	مالم ينص صراحة على خلاف ذلك، لا يجوز تفسير أي شيء في هذه السياسة على أن يفر إعفاء أو تنازل عن التزامات المرخص له الناشئة بموجب الأصل أو 1.0 من سياسة المكالمات الغير مرغوب فيها، الصادر في 4 إبريل 2021. وفقًا لأحكام الإصدار 01، كان على المرخص لهم التزامات معينة بما ي ذلك على سبيل المثال لا الحصر: تعزيز الوعي لدى المستهلكين؛ تنفيذ قنوات وإجراءات 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 وفقًا لتقديرها ودون إخطار المرخص لهم.