

الاتفاقية الخاصة بالخدمات

Services Agreement

Fixed Line Activation



رقم الموبايل
Mobile no: 0566367623
رقم هوية مستشار المبيعات
Sales advisor ID: _____
رقم هوية مركز المبيعات
Shop ID: DG104
رقم الطلب
Order no: FIX12102022124818
رقم الحساب
Account no: _____

Customer information

معلومات العميل

*الاسم
*Name: mohamed salah Mahmoud ismail eltawil
الجنس
Gender: ☒ Male ☐ Female
نوع الهوية
ID type: Emirates ID
رقم الهوية
ID number: 784-1997-4797574-8
تاريخ إصدار الهوية
ID issue date: _____
تاريخ انتهاء صلاحية بطاقة الهوية
ID expiry date: 14/06/2032
الجنسية
Nationality: _____
نوع التأشيرة
Visa type: _____
تاريخ انتهاء صلاحية التأشيرة
Visa expiry date: _____
رقم التأشيرة
Visa number: _____
*تاريخ الميلاد
*Date of birth: 17/05/1997
البريد الإلكتروني
Email: mohammedzero43@gmail.com
رقم الاتصال
Contact no.: 0566367623
الفاتورة الإلكترونية
eBill
الفاتورة الورقية والفاتورة الإلكترونية
paper bill and eBill
الدخل الشهري
Monthly income: _____
رقم هوية ضيف الاتحاد
Etihad Guest ID: _____
إذا كنت ترغب في البقاء على اطلاع على المنتجات والخدمات والعروض الخاصة بنا أو بشركائنا، ضع علامة هنا.
If you'd like to stay informed on new products and promotions from us or our partners, tick here.
☐ انسحاب
opt out
☐ اشتراك
opt in

عنوان البيت
Home address 307 Floor 7 pulse residential plaza B9
(عنوان التركيب)
(Installation address)

عنوان الفوترة
Billing address 307 Floor 7 pulse residential plaza B9

رقم الوحدة
Unit no.: _____
الشارع
Street: _____
المنطقة
Area: _____
صندوق البريد
P.O. box: _____
المدينة
City: _____
الإمارة
Emirate: _____
لغة الفاتورة/المراسلة
Bill/Correspondence language: _____

المصادقة Authentication

☐ قراءة الهوية إلكترونياً
ID read electronically
☐ البصمة الإلكترونية للعميل
Customer - Biometrics
☐ البصمة الإلكترونية لموظف المزود
Operator Agent - Biometrics
☐ الحد الأقصى لخرق شريحة SIM
Max no. of SIMs breach
الموقع الجغرافي
Geo Location
☐ سبب التجاوز
Bypass Reason
☐ كلمة سر لمرة واحدة
OTP
☐ كلمة سر لمرة واحدة
OTP
☐ السبب
Reason

الوثائق الإضافية Additional Documents

☐ عقد العمل
Employment Contract
☐ الدفع التلقائي
Auto Payment
☐ سند ملكية
Title Deed
☐ كشف حساب بنكي
Bank Statment
☐ المشترك الحالي
Existing Subscriber
☐ المشترك الحالي
Other Docs
☐ شهادة راتب
Salary Certificate
☐ فاتورة استهلاك
Utility Bill
☐ عقد إيجار
Tenancy Contract
☐ تسجيل المركبة
Vehicle Registration

Auto Payment Information

معلومات الدفع التلقائي

اسم حامل البطاقة
Card Holder Name
رقم البطاقة
Card number: _____
نوع البطاقة
Card type: _____
تاريخ الانتهاء
Expiry date: _____
أوافق على إضافة هذه البطاقة إلى رقم الحساب
I agree to add this card on Account no: _____
تحت اسم
under the name of: _____
لخصم الرسوم تلقائياً
to auto debit charges

قمت بطلب الخدمات التالية You have requested for the following services					
الخدمة Service	تفاصيل الخدمة Service details	الطلب Request	الأرصدة والرسوم الأخرى Other credit and charges	مدة العقد Contract duration	الرسوم الشهرية (بالدرهم) Monthly charges (AED)
du Home Basic	Quantity: 1	Add		24 months	476
OSN Entertainment Get Started (Included)	Quantity: 1	-			-
Ultimate Entertainment (Free)	Quantity: 1	-			-
**The above discounted monthly charge amount of AED 476 is applicable from 2nd month onwards for 12 months. After the discount period, you will be charged the original plan price of AED 529 .					
VAT	5%				23.80
		الرسوم الشهرية الكلية (بالدرهم) Total monthly charges (AED)	499.80		
		رسم يُدفع لمرة واحدة (بالدرهم) One time charge (AED)	150.00		

Early Cancellation Fees

الخدمة
Service

رسوم الإنهاء المبكر
Early Cancellation Fees

بالتوقيع أدناه، أقرّ بما يلي:

- أ. قراءة وفهم الشروط والأحكام المذكورة أدناه للخدمة المطلوبة والموافقة عليها.
- ب. الالتزام بالشروط التي قد تنطبق على أي منتجات أو خدمات طرف ثالث مشتراة مع خدمات du.
- ت. تطبيق رسم إلغاء مبكر عند إنهاء العقد خلال مدة محددة.
- ث. عدم إمكانية استرداد أي مبلغ تم دفعه مقدماً في وقت توقيع هذه الاتفاقية.
- ج. احتفاظ du بحق نقل الشريحة والرقم إلى المستخدم المسجل في حال إنشاء الطلب من قبل المستخدم المسجل ضمن الشروط والمدة المحددتين من قبل هيئة تنظيم الاتصالات.
- ح. لقد قرأت وفهمت وأوافق على الرسوم والتكاليف المطبقة على الخدمة كما تم نشرها على www.du.ae
- خ. بناءً على طلبك، تم تعيين حد أقصى بقيمة 675 درهماً لفاتورتك للدفع التّجّل. لزيادة الحد، اتصل على 800-155. في حال تجاوزك هذا الحد، قد يتم تعطيل خدماتك الصادرة مؤقتاً أو إيقافها.
- د. أؤكد أن رقم الاتصال يخصني ويمكن لـ du الاتصال بي على هذا الرقم للأمور المتعلقة بخدماتي في هذا الحساب.

By signing below, I acknowledge that:

- a. I have read, understood and agree to the terms and conditions mentioned below for the services ordered & on www.du.ae
- b. I have read, understood and agree to the Fees and Charges that are applicable to the services ordered as published on www.du.ae
- c. I shall comply with terms as may be applicable to any third party products or services purchased with du services.
- d. An early exit fee applies for termination of services with a fixed term.
- e. Any upfront fee, payable at the time of signing this services agreement, is non-refundable.
- f. du reserves the right to transfer the SIM and the number back to registered user if a request is made by such registered user within the rules and timelines set out by the Telecom Regulatory Authority of UAE.
- g. VAT will be applicable at a standard rate of 5% on all du products and services.
- h. You consent to a credit limit of AED 675 being applied to your Postpaid account. You may apply to increase your credit limit by contacting 800-155. If your usage of the services exceeds your credit limit, you acknowledge that out-going services may be interrupted or even suspended, until such time as you pay sufficient funds into your account.
- i. I confirm provided contact number belongs to me and du can contact me on this number for matters related to my services on this account.

الاسم
*Name mohamed salah Mahmoud ismail eltawil

التاريخ
*Date 12-10-2022

اليوم الشهر السنة
DD MM YYYY

التوقيع Electronically accepted on 2022-10-12 12:48:21.406
*Signature _____

ذا لم يتوفر ذلك، الرجاء تزويدنا بخطاب توكيل)
(If not available, please provide a power of attorney)

Consumer services agreement

June 2020



Thanks for choosing du. In this agreement, you'll find important information about the services you will receive from us. The terms are set out in detail below, but you must also check our website for extra terms and conditions (including relating to pricing) that could apply to a particular service, plan, offer or promotion. You can find this agreement on our website, ask for a copy in a du store or ask customer care to send you a copy. It's important that you read and understand the full terms before agreeing to use our services, as they contain some important information, including the following.

- How long **your agreement** with us will last
- Whether **you** will have to pay if **you** want to end **your agreement** early or before the end of the **minimum term** and, if so, how **we** will work out this amount
- How **we** might increase **your charges**
- What **you** can expect of us as providers of **your services**
- What **we** expect of **you**
- How **we** use **your** information

June 2020 update. Summary of key changes:

- Clarification on how **we** maintain service on **our network**
- How **you** can expect **us** to hold any deposit or advance payment that **you** may have paid **us** where required for any service, and how **we** will return that to you when **your agreement** ends
- Additional clarification if **you** have selected to use **our** convenient 'autopayment' option to pay **your** bills
- Removal of any old terms related to **services** no longer offered by **us**
- Where you order one of our broadband services, information on the speed you can expect from that service

Your consumer services agreement in full

1. Terms which we use in this agreement

We use the following terms in this **agreement**. Where these terms are used, they appear in **bold** font.

You or **your** means the person listed as the customer on the **application form**.

We, **our** or **us** means Emirates Integrated Telecommunications Company PJSC, or 'du'.

Acceptable Use of Service Policy means the du policy that governs **your** use of the **service**, and which is available at: www.du.ae/en/legal/Acceptable-Use-of-Service-Policy

Agreement means this **agreement** which is made up of the following documents.

- a) The general terms set out in clauses 1 to 20 of this **agreement**
- b) Each **service schedule**
- c) The **application form**

Application form means a form or other document, webpage digital media which **you** sign, accept or fill in to order **our services** through any of **our** sales channels.

Charges means any **charges** due under this **agreement**.

Code of practice means **our code of practice**, which **you** can find at: www.du.ae/terms-and-conditions

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

Customer care means one of **our** customer-care channels. More details are available at: www.du.ae/personal/helpandsupport/contact-us

Downgrade means any reduction in the capacity, scope or level of **your service**.

du equipment means **equipment** **we** provide **you** with to use in connection with **your service**, but which remains **our** property.

Early cancellation fee means the fee **you** must pay if **you** cancel a **service** early.

Equipment means the **equipment** which **we** give **you** as part of the **services**.

Circumstances outside our control means something **we** have no control over, such as a natural disaster, an uprising against an authority or the government, civil disorder, war or military operations, national or local emergency, damage to cables, terrorist acts, industrial disputes or action including lockout, partial or total strikes or other unrest within **our** workforce, epidemic, transport methods or supplies being blocked, earthquake, fire, storm, lightning, explosion, flood, water damage, land subsidence, severe weather, gas or electricity supplies being unavailable or restricted, action any other person (including any telecommunications operator) takes or fails to take if neither **we** nor **you** are responsible for that person, action any regulator or government agency takes or fails to take or restrictions which they set, action that is necessary to meet a legal obligation, or any other circumstance outside **your** or **our** control.

Fair Usage Policy means the du policy that governs **your** use of the **service**, and which is available at: <https://www.du.ae/legal/broadband-fair-usage-policy>

Identifier means a telephone number, a domain name, an email address or similar.

Minimum term means the minimum period (as set out in the **application form**) that **you** have agreed to stay with us for the **services**.

Monthly recurring charge (MRC) means the charge which **you** pay to **us** every month for a **service**.

Network means the communications **network** run by **us**.

Other users means any **other users** registered under your account.

Personal information means any **personal information** relating to **you**. It includes, but is not limited to, **your** name, address, bank account details, ID details (passport or Emirates ID), credit card details, **service** usage details, call records, message records, account status, payment history and credit rating, and any information **we** get as a result of **you** using the **services**.

Service or **services** means any **service** **we** provide to **you** as set out in the **application form** and described in more detail in a **service schedule**.

Service start date means the date that **you** can start using the **services**.

Service schedule means any schedule describing the specific terms of any **service** which **we** provide to **you**.

Rate plan means the **rate plan** (or plans) on **our website** which will tell **you** the prices for **our services**.

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

UAE means the United Arab Emirates.

Unauthorised traffic means a flow or volume of calls for any **service** which **we** believe is not what **we** would reasonably expect from someone using **our network** in good faith or is not consistent with **your** previous call history (in any given month) with **us**.

Usage charge means a charge which applies to a **service** based on usage (for example, call **charges** or data **charges**).

VAT means value added tax or any similar tax set from time to time.

Our website means www.du.ae

2. How long your agreement lasts

- 2.1. **Start date.** This **agreement** starts on the date **you** sign, accept or fill in the **application form**.
- 2.2. **Term.** Unless **you** or **we** end this **agreement** earlier, it will continue for the **minimum term**. Once the **minimum term** has ended, this **agreement** will continue until **you** or **we** end it by giving the other 30 days' notice in writing.

3. How to order a service

- 3.1. **Ordering.** To order a **service**, **you** must fill in an **application form**. The details **you** provide in the **application form** must be correct.
- 3.2. **Acceptance.** **We** may accept or reject your application form, or ask you for more information. Your application form will be accepted when we have activated the service you have applied for.

4. The services we provide to you

- 4.1. **Services.** **We** will provide all **services** with reasonable skill and care but **we** cannot guarantee a fault-free or uninterrupted **service** because of the nature of the technology needed to provide the **service** to **you**, or for reasons outside our control.
- 4.2. **Security of your communications.** **We** will do all **we** reasonably can to make sure **your** communications are secure. However, **we** cannot guarantee that **your** communications will be completely secure due to reasons outside **our** control.
- 4.3. **Your responsibilities.** **We** will not be responsible for any delay or failure of the **services** if **you** do not keep to this **agreement**.
- 4.4. **Access to your home for home services.** **You** must provide us with access to **your** home when **we** need it to allow us to deliver, install and provide home **services** to **you**.
- 4.5. **Providing information and documents.**
 - a) **Your information.** **We**, or any government authority, may ask **you** for certain information to allow us to provide the **services**. **You** must provide all information and documents (including identification and billing details) **we** ask **you** for.
 - b) **Change of personal information.** **You** must keep **your personal information** up to date and tell **us** immediately if it changes. If **you** do not keep **your personal information** up to date (including your passport expiry date), **we** may have to end **your service**.
- 4.6. **Telephone numbers and unique identifiers.** When **we** provide **you** with the **services**, **we** may provide **you** with use of an **identifier**. **You** must keep to the requirements of any regulatory body which provides these **identifiers**. These **identifiers** do not belong to **you**, and **we** may recall them if any regulatory body asks **us** to, or if **we** have a good reason to. If **you** ask **us** to remove or deregister an identifier from your account, **we** will be allowed to use that **identifier** for another customer in line with relevant laws and regulations.

5. Moving to us from another service provider

- 5.1. **Keeping your number or services.** If your previous service provider (**previous provider**) allows you to:
 - a) transfer a home **service**; or

- b) move **your** current mobile number; to **us**, **you** are still responsible for all outstanding **charges** due to the previous provider for any services they provided to **you**.
- 5.2. **Non-payment to your previous provider.** If you fail to pay any outstanding charges to your previous provider, we may suspend or end the services.
- 6. Your use of the service and equipment**
- 6.1. **Keeping to this agreement.** You must meet the terms of this **agreement**, all laws and regulations that apply, and any other reasonable instructions we may tell **you** about when **you** use the **service** or **equipment**.
- 6.2. **Restrictions on your use of the services and equipment.** You must make sure that the services or equipment are not used:
- a) in a way that is not in line with **our Acceptable Use of Service Policy** and **Fair Usage Policy** (**you** may have to pay a fee if **you** do not meet this condition);
 - b) for sending or distributing illegal or offensive material;
 - c) for distributing any material that contains software viruses or any other disabling or damaging programs;
 - d) in any way which weakens or damages the **network** or **our** ability to provide the **services**;
 - e) in a way which uses automated methods to make calls using the **network**;
 - f) to make a computer permanently accessible as a server;
 - g) for setting up connections where the caller receives payments from third parties, based on the call or the length of the connection (for example, connections to advertising hotlines);
 - h) for automated machine-to-machine (**M2M**) data exchange; or
 - i) fraudulently or illegally or in a way which is not in line with this **agreement**.
- 6.3. **No reselling.** You must not resell, distribute or provide the **services** or **equipment** to anyone else.
- 6.4. **Accessing the internet.** You are responsible for all **charges** if you use the **service** to access the internet, other data networks, websites, or **content**. **We** are not responsible for any **content** **you** may access while using the **services** or for how **you** use the **services**.
- 6.5. **Responsibility for other users.** You are responsible if **you** allow **other users** to use **equipment** and **services** that **we** provide to **you** under this **agreement** (including paying for the **services** they use).
- 7. Changes to your services**
- 7.1. **If you want to change your services.** You can ask **us** to make a change to **your service** (which does not include suspending or cancelling it) at any time by giving **us** 30 days' written notice. If **we** agree, **we** will make that change. If the change **you** ask for is a **downgrade**, **you** will have to pay an **early cancellation fee**. If it is not a **downgrade**, **you** must pay any **charges** which are due for making the change. **We** will tell **you** what those **charges** are if they apply.
- 7.2. **If we want to change your services.** **We** may sometimes make changes to **your services** or **equipment**. **We** will always make sure that these changes do not significantly affect **your** use of the **services** or **equipment**.
- 8. Faults on our network**
- 8.1. **Faults.** **We** will provide **services** with reasonable skill and care. However, the **services** are not fault-free. There are a number of reasons why **you** may find problems with the **services** and these include any planned maintenance to **our** network, unplanned outages and so on.
- 8.2. **Reporting faults.** To report a fault, please contact **customer care** which is available 24 hours a day, seven days a week.
- 9. Equipment**
- 9.1. **Delivering equipment.** If **we** need to provide **you** with equipment for a **service**, **we** will deliver that **equipment** to the address **you** provide on the **application form**.
- 9.2. **du equipment.** **We** may provide **you** with certain other items of **equipment** to use in connection with **your service** (**du equipment**). This will remain **our** property and **you** must not resell or distribute it. Unless **we** tell **you** otherwise, **you** must return the **du equipment** to **us** when the **service** ends. If **you** do not, **we** may charge **you** a fee. **You** are responsible for any damage to, or destruction or theft of, the **du equipment**, unless this is caused by **us**.
- 9.3. **Who will own the equipment.** Any **equipment** that **we** sell to **you** will remain **our** property until **you** have paid in full.
- 9.4. **Risk.** **You** are responsible for protecting any **du equipment** or any equipment, including against damage, loss and theft.
- 9.5. **Using du equipment.** Unless **we** agree otherwise, for **du equipment** which is in **your** home, **you** must:
- a) allow **us** into **your** home so **our** staff or contractors can service, change, repair or replace it;
 - b) use it only as **we** instruct **you** to;
 - c) not interfere with, change or tamper with it or allow anyone else to; and
 - d) not do anything to damage it or affect the way it works.
- 9.6. **Replacing equipment or du equipment.** If the **du equipment** needs replacing through no fault of **your** own and it is within the warranty period, **we** will not charge for a replacement. If the equipment is outside the warranty period, **you** may have to pay a charge.
- 10. Suspending or cancelling your services**
- 10.1. **Suspending and cancelling.** If any of the following applies, **we** may suspend or cancel **your services** and stop any of **your equipment** from using the **network**. If **we** do this, **we** will not give **you** any notice.
- a) **You** do not keep to this **agreement**.

- b) **We** are instructed to do so by any government authority, or **we** must do so by law.
 - c) **We** believe **you** are using the **services** or **equipment** in a way which is not allowed under this **agreement**.
 - d) **We** suspect fraud or illegal activity associated with **your services**, SIM card, number or **equipment**, or **we** suspect **unauthorised traffic**.
 - e) **You** tell **us** **you** have lost **your equipment** or it has been stolen.
 - f) **You** become bankrupt or insolvent or go into liquidation.
 - g) **We** believe **you** are doing something which might damage **our network** or the **services** **we** provide to **other users**.
 - h) This is necessary for **us** to be able to maintain, make changes to and test **our network**, or there is a technical failure of the **network**.
- 10.2. **Ending the service.** If **we** are permanently unable to provide any of **our services** to **you**, for any reason, **we** will give you 30 days' written notice before **we** end any affected **service**.
- 10.3. **Reasonable costs.** If **we** suspend or cancel the **services** because of something **you** have done or failed to do, **you** must pay all **our** reasonable costs and expenses which are a result of this.
- 10.4. **Liability for charges.** **You** must continue to pay any **charges** during any period of suspension.
- 11. Charges and payment**
- 11.1. **Invoice.** If **you** have a post-paid **service**, each month **we** will send **you** an invoice for **your charges**. **You** must pay these **charges** no later than the due date on the invoice.
- 11.2. **Failure to pay on time.** If **you** do not pay the **charges** by the due date on the invoice, **we** may do the following.
- a) **Charge a late-payment fee.** **We** may charge **you** a late-payment fee based on the unpaid amount until **you** make the payment in full.
 - b) **Suspend, cancel or block your services and equipment.** **We** may suspend, cancel or block **your services**.
 - c) **Withhold any amounts we owe you.** If **we** owe **you** any money (for example, a credit note, a deposit or a refund), **we** may keep this and use it to pay the amount **you** owe **us**. If there is any money left over after doing this, **we** will return it to **you**.
 - d) **Debt collection.** **We** may instruct a debt collection agency to collect any unpaid amount.
- 11.3. **Price changes.** **We** may change **your charges**. If **we** do, **we** will give you at least 28 days' notice. If **you** do not accept the new **charges**, **you** can cancel this **agreement** and **your services** as long as **you** do this within 30 days of receiving **our** notice.
- 11.4. **Early cancellation fee.** If **you** have selected a **service** which has a **minimum term**, **you** agree to receive the **services** from **us** for the **minimum term**. If **you** want to end any or all of **your services** early, **we** will charge **you** an **early cancellation fee**. The amount of **your early cancellation fee** will depend on the **services** **you** have signed up for, and when **you** decide to cancel (please see **your rate plan** or **application form** for more details).
- Post-paid services**
- a) If **you** cancel any post-paid **service** within the first six months of this **agreement**, **we** may charge **you** an administration fee, depending on **your service**.
 - b) If **you** cancel a post-paid plan before the end of the **minimum term**, **you** will need to pay a fee (as set out in **your rate plan**).
- Fixed services**
- c) If **you** cancel any fixed **service** before the **service start date**, **we** will charge **you** an administration fee.
 - d) If **you** cancel a fixed **service** before the end of the **minimum term**, **you** will need to pay a fee based on the relevant **rate plan**.
- 11.5. **Refunds.** If **you** or **we** cancel a prepaid **service** in line with this **agreement**, **you** will not be entitled to any refund.
- 11.6. **VAT.** The following conditions apply in relation to **VAT**.
- a) All amounts stated in this **agreement** do not include any **VAT** that is due.
 - b) If **we** supply goods or **services** to **you**, the **charges** for those goods or **services** do not include **VAT** and **you** must pay the **VAT** on top of the **charges** when **you** pay the **charges** or when **we** supply the goods or **services**.
 - c) If **you** pay or refund **our** costs, fees, **charges** or expenses, **you** must also cover any part of those costs, fees, **charges** or expenses (or a proportion of them) which represents **VAT**, unless **we** are entitled to claim back that **VAT** from a tax authority.
 - d) If the **charges** for any goods or **services** **we** have supplied is adjusted (including if **we** apply any early cancellation **charges** for the **service**), **you** and **we** must make all appropriate adjustments to the **VAT** paid previously, including repaying the **VAT** if necessary and paying any further **VAT** that is due.
- 12. Deposits, credit assessments and auto-payment**
- 12.1. **Deposit and advance payment.** **We** may ask **you** for a deposit or advance payment for some **services**. **We** may use this deposit or advance payment towards paying for **your services** (or use it as payment towards any other account **you** have with **us**) if **you**:
- a) fail to pay any **charges** by the due date on the invoice; or
 - b) do not return **equipment** or **du equipment** after **we** or **you** cancel a **service**.

You can ask **us** to return **your** deposit or advance payment when **your agreement** ends. **You** can do this using **customer care** or by visiting one of **our** stores. **We** will return **your** deposit or advance payment either in cash, by bank transfer or to your credit card. **We** will take any amounts **you** owe **us** from the amount **we** return to **you**, and these will be shown in your **final bill**.

- 12.2. **Credit assessment.** We may carry out a credit assessment based on the information you give us when applying for **services**. You confirm that **you** agree (either on the **application form** or through other digital means) to **us** sharing this information with a credit assessment agency. **We** will use this information to:
- set any credit limits; and
 - accept or reject **your** application for **services**.
- 12.3. **Credit limit.** If **you** have reached **your** credit limit in any month, **we** may suspend **your services** until **you** make a payment which brings **your** balance below **your** credit limit. **You** are responsible for all **charges** on **your** account even if these are over the credit limit.
- 12.4. **Auto-payment.** If **you** decide to use **our** auto-payment function at any time, **you** will need to register **your** credit card or debit card details with **us**. If **you** agree to use the auto-payment function, **you** agree that **we** are authorised to deduct any charges **you** owe **us** relating to **your** use of the **services**. This may include:
- any charges that are due for **your** services;
 - any charges **you** have not been paid by the due date shown on an invoice; and
 - any charges included in a final bill if **you** have ended your services with us.

We may remove from the auto-payment function any credit card or debit card that has expired, is identified as stolen, or fails. For some of our services, **we** may choose not to enforce any deposit or advance payment due under 12.1 if **you** activate auto-payment. For other **services**, such as our device instalment plans, **you** must use our auto-payment function. **We** may, in any case, suspend **your services** and charge **you** the deposit, administrative fee or advance payment if the auto-payment fails for any reason.

13. Liability

- 13.1. **We** will not be legally responsible to **you** under this **agreement** unless **UAE** law states otherwise.
- 13.2. If **UAE** law states that **we** are responsible to **you** for a claim, **we** will not pay **you** more than AED20,000 for any claim or more than AED40,000 for all claims within any 12-month period.
- 13.3. **We** will not be legally responsible to **you** or any **other user** for any loss of business, revenue, profits or savings, data loss or corruption, or any other indirect loss or damage.
- 13.4. Also, **we** will not be legally responsible to **you** or **other users** if **our network** or **your services** become temporarily unavailable, for any faults, malfunctions or delays in any way related to the performance of the **network**, for any products or **services** **you** use with the services which you have not bought from **us**, or for failure to provide a **service** if this is outside of **our** control.
- 13.5. This clause will continue to apply to **our** relationship with **you** after this **agreement** ends.

14. Ending your services

- 14.1. **Ending a service by notice.** **You** can end a **service** by giving **us** 30 days' written notice and immediately paying **us** any **early cancellation fee** that applies if **you** cancel before the end of the **minimum term**, together with any outstanding **charges**.
- 14.2. **No court order.** **You** agree that a court order will not be needed to cancel this **agreement**.

15. What will happen if you or we cancel this agreement

- 15.1. **Stop using the services or equipment.** **You** must immediately stop using the services and **equipment** once the cancellation becomes effective.
- 15.2. **Return any du equipment.** As soon as the cancellation becomes effective, **you** must return all du equipment.

16. Personal information and privacy

- 16.1. **Privacy law.** **We** will act in line with all **UAE** laws which relate to privacy and protecting **your personal information**. If **you** use the **services** in another country outside the **UAE**, **we** will not have to process **your** information under any other law.
- 16.2. **Personal information.** **We** will take all reasonable steps to prevent **your personal information** being dealt with without **your** permission. **We** may share **your personal information** if:
- we** are allowed to do so under any law or regulation;
 - you** give us permission to do so;
 - we** have to when carrying out a credit check;
 - any law-enforcement agency or government body requires us to; or
 - it is necessary to give it to any other person or organisation who is directly involved in supplying a **service**. If **we** do, **we** will make sure that person or organisation takes all reasonable steps to keep **your personal information** confidential and only use it for providing the **service**.
- 16.3. **Passwords.** **You** must keep any password **you** use to access **your** account or **services** safe at all times.
- 16.4. **Use of personal information.** If **you** give **us** **your** permission, **we** may use **your personal information** to keep in touch with **you** in the way **we** describe in **our code of practice**. **We** may also hide **your** personal details so **you** cannot be identified as an individual and combine **your** information with other people's information. **We** may then share this information with other people and organisations.
- 16.5. **Monitoring.** **We** may monitor **your** use of the **services** and record **your** calls made to **customer care** for training, financial-control, quality-control and regulatory or legal purposes.

17. Changing the terms of this agreement

- 17.1. **Variations required by law.** **We** may vary this **agreement** at any time if any law or regulation requires us to, or if the **TRA** tells **us** to. **We** will give **you** written notice if this applies.
- 17.2. **Changes we make.** Also, **we** may change this **agreement** at any time and for any other reason. If the change is a price increase, or has the same effect as a price increase, **we** will give **you** at least 28 days' notice of the change. During this 28-day notice period, **you** are entitled to cancel the **service** without having to pay any **early cancellation fee**.

18. Governing law and jurisdiction

- 18.1. This **agreement** is governed by the federal laws of the United Arab Emirates and the laws of the Emirate of Dubai. Unless clause 18.2 applies, any legal proceedings relating to this **agreement** can only be brought in the courts of Dubai.
- 18.2. **We** may choose to start and pursue proceedings relating to any matters arising out of this **agreement** in the Dubai International Financial Centre (DIFC) courts.

19. Circumstances outside our control

We will not be responsible for any **circumstances outside our control**. **You** are responsible for all **charges** during **circumstances outside our control**. **We** will do all **we** can to reduce the effect of any **circumstances outside our control**.

20. General

- 20.1. **Notices.** If **we** need to send **you** any notice, **we** will send this by post, email or text message. **We** will consider **your** latest postal address to be the correct address for sending notices to.
- 20.2. **Transferring this agreement.** **We** may transfer this **agreement** to anyone at any time without **your** permission.
- 20.3. **Subcontracting.** **We** may subcontract any of **our** responsibilities under this **agreement**, but **we** will still be responsible for the **services** **we** provide to **you**.

Service schedule Mobile services

This service schedule applies if you have bought any consumer mobile services (mobile services) from us.

1. Using mobile services

- All post-paid mobile **services** must continue for at least a month from the date **you** start using the mobile **service**, unless **we** tell **you** otherwise. Some mobile **services** have a **minimum term** and must continue for the whole **minimum term**. If **you** cancel the **service** before the end of the **minimum term**, **you** may have to pay an **early cancellation fee**.
- Any SIM card **we** supply to **you** will remain **our** property, and **you** agree to take good care of it. **We** may charge **you** to replace any SIM cards that are damaged or faulty, however the damage or fault is caused. If **you** lose **your** SIM card or it is stolen, **you** must immediately report this to us so **we** can suspend or cancel **your services**. If **you** do not do this, **you** will be liable for all **charges** relating to the loss or theft.
- Your** ability to use certain mobile **services** will depend on the features of **your** handset and the way it works.
- You** can change **your** tariff plan at any time, but any change will only take effect from the beginning of the following billing month, and **you** may have to pay an **early cancellation fee** if **you** cancel before the end of the **minimum term**.

2. Mobile roaming (using mobile services abroad)

- Mobile roaming relies on the telecommunication systems of foreign networks. **We** have no control over these and so cannot guarantee the quality or availability of mobile **services** when **you** are abroad.
- We** may ask **you** to provide a deposit to use roaming **services**. **We** may keep any roaming deposit for up to 60 days after your roaming **service** has been cancelled. **We** may use **your** deposit to pay any **charges** due for roaming **services**.
- If **you** use the mobile **services** outside the **UAE**, **you** are responsible for keeping to all local laws and regulations that apply.
- You** are responsible for all **charges** which relate to using **your** phone while abroad, including all data **charges**. Sometimes there may be a delay before certain **charges** appear on **your** account.
- Some discounts or offers might not be available to **you** while using **your** phone abroad. **You** will need to visit **our website** for the terms that apply to **your** discount or offer.

3. Data line services

- Voice **service** is not available under the data line **services**.

4. Other terms

- Please check **our website** for extra terms and conditions (including relating to pricing) that apply to a particular mobile **service** or plan (prepaid or post-paid), offer or promotion.

Service schedule Fixed services

This **service schedule** applies if **you** have bought any consumer fixed **services** (**fixed services**) from **us**.

1. Fixed service – voice

- 1.1. Depending on availability, **we** will provide the fixed voice **services** using either **our** landline or carrier selection (**CS**) or carrier pre-selection (**CPS**) **service**. **We** will tell **you** which when we receive **your application form**. There will not be a **minimum term** if **we** tell **you** that **we** will provide the fixed voice **services** by carrier selection or carrier pre-selection.
- 1.2. If **we** suspend **your** fixed voice **service** because **you** miss a payment, **you** will continue to receive incoming calls and be able to make emergency calls for up to two months from the date **we** suspend **your service**. If **you** do not pay all outstanding **charges** by the end of the two-month period, **we** will disconnect **your service**.
- 1.3. If **you** have any faults with **your service**, **you** should report these to us by contacting **customer care**.
- 1.4. For CPS or CS, **you** must register at least one fixed phone number provided by another **service** provider ('line provider') to receive this **service**.
- 1.5. **We** rely on **your** line provider to provide **your service**. **We** will try to provide it within a few days of **your** request, but there may be delays. **We** are not liable if **your** line provider refuses, or is unable, to activate the **service**, but **we** will tell **you** if this happens.
- 1.6. Once the **service** is activated, all calls outside **your** local area code (with a national or international dialling code) or calls to a mobile number will be automatically routed through **us**. (This is known as the automatic-routing **service**.) All other calls will be routed through **your** line provider. If **you** would prefer not to have **your** calls automatically routed through **us**, **you** can contact **customer care** to opt out of the automatic-routing **service**. If **you** change **your** fixed phone number, this **service** will transfer to the new number.
- 1.7. **Your** line provider will continue to provide supplementary services, such as call waiting, call forwarding and call barring. Call barring will only apply to calls routed through **your** line provider. **You** can choose to route **your** calls through **your** line provider by using their override code. **You** must pay **charges** for any calls routed through **your** line provider to them rather than **us**.
- 1.8. There is a charge to activate the fixed **service**. **You** must pay the line-rental payments for **your** fixed line to **your** line provider. **You** will be responsible for all calls made using the **service** from the fixed line.
- 1.9. If there is a fault with the fixed line **you** should contact **your** line provider to arrange a repair. If **your** line provider suspends **your** phone **service**, **our** CPS **service** will also be suspended. If **you** have any faults with **your** CPS **service**, **you** should report these to **us** by calling **customer care**.

2. Fixed service – broadband

- 2.1. The speed of **your** broadband **service** will be the speed identified on **your application form**, online or by phone and is based on the speed **you** are likely to receive during peak times. If **you** have a DSL connection, the maximum speed will be the speed that is supported by **your** line.
- 2.2. If the speed **you** request is not available at **your** home, **we** will provide the closest lower speed and will charge a lower tariff in line with the **charges** stated on **our website**.
- 2.3. **We** do not guarantee that the broadband **service** will transmit information accurately, reliably or at all.
- 2.4. **We** will not be responsible for any failure of the broadband **service** which has been caused by any unauthorised changes **you** make to the **service** or any related **equipment**. If **we** need to repair the **service** because **you** have made authorised changes, **we** will invoice **you** at **our** standard rates.
- 2.5. For legal reasons **we** must block access to **content** that is offensive on the grounds of public interest, public morality, public order, public and national security, national harmony or Islamic morality, or which is otherwise banned by law. Please contact **customer care**, or follow the process set out on the web-blocking page, if **you** want to block or unblock access to particular **content**.
- 2.6. Other than as required by law, **we** provide all broadband **services** on an open system with no filters or firewalls. Depending on the level of **your service**, **we** may provide third-party antivirus and anti-spyware software for **you** to install at home. Installing and using this software does not guarantee that the broadband **service** will be fully protected, and **we** are not responsible for protecting the security of any information **you** transmit using the broadband **service** or **our network**. **You** are completely responsible for any information retrieved, stored or transmitted through the broadband **services** or **our network**.
- 2.7. **We** will provide the broadband **service** to a socket located in **your** home. If **you** do not have a broadband socket, **we** will install one for **you**. There may be an extra charge for this.

3. Fixed service – TV

- 3.1. The TV **service** is a fixed **service** under this **service schedule**.
- 3.2. **We** will provide the TV **service** using **our** du TV or 'view anywhere' **service**. **We** will tell **you** which when **you** send **us** **your application form** or request **our services** online or by phone.

- 3.3. **You** may need a TV decoder to access the TV **service**. **We** offer a number of TV decoder options which **you** can rent from **us**. **You** may have to pay a charge when **you** upgrade or **downgrade your** TV decoder.
- 3.4. TV **content** may be provided by other **content** providers, and there may be separate **charges** for this. Prices for TV **content** may change. If these price **charges** are within **our** control, **we** will aim to give **you** seven days' notice of any changes. By continuing to use the TV **service** **you** are accepting any price changes. If **you** do not accept a change, **you** must contact **customer care** to cancel the TV **service** within seven days of receiving **our** notice of the price change.
- 3.5. **You** can change **your** TV package at any time, but this may mean you have to pay extra **charges** (see **our** TV charges on **our website**).
- 3.6. For technical reasons, **we** may have to upgrade the TV decoder's software and this may affect any **content** **you** have recorded on **your** TV decoder. **We** will give as much notice as possible before any upgrades.
- 3.7. The recording function of **your** TV decoder may not be available for every channel or TV show. **Your** TV decoder will display a message when this function is not available.
- 3.8. Not all TV **content** is age-rated. **We** are not responsible for the suitability of unrated TV **content**.
- 3.9. **We** are not responsible if **you** fail to use the parental-locking or rental-locking function of the TV decoder properly.
- 3.10. TV broadcasters decide the TV **content** and the programming information. **We** are not responsible for the TV **content**, or the programming information, or any changes to it. **We** (or other people or organisations who provide the **content**) may, at any time and without notice, change TV channels and channel packages, and remove programmes or parts of programmes which have been previously advertised as available.
- 3.11. **We** will tell **you** of any short-term events for which **we** have set extra terms and conditions.
- 3.12. **We** will charge **you** for any movies-on-demand **content** **you** rent using the TV **service**. To avoid unauthorised use, **you** should set up a PIN code.
- 3.13. Movies-on-demand **content** is only available for 48 hours from when **you** confirm the purchase. You can play the **content** as many times as **you** like during this time. If **you** subscribe to a video-on-demand **service**, **you** can watch all the videos that are currently available in the video-on-demand **service** catalogue for the whole length of **your** subscription.
- 3.14. **You** must not record or edit the movies-on-demand or video-on-demand **service content**.
- 3.15. If **you** receive **our** view-anywhere **service**, **you** will be responsible for **your** device and for making sure it can connect to the internet. Please note that Apple devices do not allow streaming of **content** on 3G connections.
- 3.16. Certain features of the view-anywhere **service** (for example, the movies-on-demand and video-on-demand **services** and pay TV channels) rely on the speed and quality of **your** broadband or mobile **service**, which may be provided by other networks over which **we** have no control, and so **we** cannot guarantee the quality or availability of those features of the view-anywhere **service**.
- 3.17. **You** can only access the TV **services** (including du TV and view-anywhere **services**) and features (including TV channels and the movies-on-demand and video-on-demand **service**) in the UAE, unless **we** tell **you** otherwise.
- 3.18. **We** may block or withdraw access to certain applications, capabilities, features or functions for legal or regulatory reasons.

4. Other terms

- 4.1. Please check **our website** for extra terms and conditions (including relating to pricing) that apply to a particular fixed service or plan (prepaid or post-paid), offer or promotion.



اتفاقية خدمات المستهلك

يونيو 2020

أو وسائل النقل أو الإمدادات التي يتم حظرها، أو الزلازل، أو الحرائق، أو العواصف، أو البرق، أو الانفجار، أو الفيضانات، أو تلف المياه، أو هبوط الأراضي، أو الطقس القاسي، أو إمدادات الغاز أو الكهرباء إجراء غير متاح أو مقيد، أي إجراء يتخذه أي شخص آخر (بما في ذلك أي مشغل اتصالات) أو يفشل في اتخاذه إذا لم نتحمل نحن أو أنت مسؤولاً عن ذلك الشخص، أو إجراء تتخذه أي جهة تنظيمية أو وكالة حكومية أو أخفقت في اتخاذ أو فرض القيود التي حددتها، أو إجراء ضروري للوفاء بالالتزام القانوني، أو أي ظرف آخر خارج عن إرادتك أو سيطرتنا. تعني **سياسة الاستخدام العادل** سياسة دو التي تحكم استخدام العميل للخدمة والمتوفرة على: <https://www.du.ae/legal/broadband-fair-usage-policy>

يعني **المعرّف** رقم هاتف أو اسم مجال أو عنوان بريد إلكتروني أو ما شابه.

يعني **الحد الأدنى للمدة** الحد الأدنى للفترة (كما هو موضح في نموذج الطلب) التي وافق العميل على التعاقد معنا خلالها بخصوص الخدمات.

تعني **الرسم الشهري المتكرر** الرسم الذي يدفعه العميل لنا شهرياً مقابل الخدمة.

تعني **الشبكة** شبكة الاتصالات التي نديرها.

يعني **المستخدمون الآخرون** أي مستخدمين آخرين مسجلين تحت حساب العميل.

تعني **المعلومات الشخصية** أي معلومات شخصية تتعلق بالعميل وتشمل على سبيل المثال لا الحصر الاسم والعنوان وتفاصيل حساب العميل المصرفي وتفاصيل الهوية (جواز السفر أو بطاقة الهوية الإماراتية) وتفاصيل بطاقة الائتمان وتفاصيل استخدام الخدمة وسجلات المكالمات وسجلات الرسائل وحالة الحساب وسجل الدفع وتصنيف الائتمان، وأي معلومات تحصل عليها نتيجة لاستخدام العميل للخدمات.

تعني **الخدمة** أو **الخدمات** أي خدمة نقدمها للعميل على النحو المبين في نموذج الطلب والموضحة بمزيد من التفصيل في جدول الخدمة.

يعني **تاريخ بدء الخدمة** التاريخ الذي يمكنك فيه البدء في استخدام الخدمات.

يعني **جدول الخدمة** أي جدول يصف الشروط المحددة لأي خدمة نقدمها لك.

تعني **باقة الأسعار** باقة (أو الباقات) الأسعار التي يمكنك الاطلاع عليها عبر موقعنا والتي ستخبرك بأسعار خدماتنا.

تعني **هيئة تنظيم الاتصالات** هيئة تنظيم الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة، تعني إ.ع.م أو الإمارات دولة الإمارات العربية المتحدة.

تعني **حركة المرور غير المصرح بها** تدفق أو حجم المكالمات لأي خدمة نعتقد أنها ليست ما نتوقعه بشكل معقول من شخص يستخدم شبكتنا بحسن نية أو لا يتوافق مع سجل مكالماتك السابق (في أي شهر معين) معنا.

تعني **رسوم الاستخدام** الرسوم التي تنطبق على الخدمة بناءً على الاستخدام (على سبيل المثال، رسوم المكالمات أو رسوم البيانات).

تعني **ضريبة القيمة المضافة** أي ضريبة مماثلة يتم تعيينها من وقت لآخر.

موقعنا الإلكتروني www.du.ae

2. إلى أي مدى ستستمر الاتفاقية الخاصة بكم

2.1. **تاريخ البدء:** تبدأ هذه الاتفاقية في التاريخ الموقع عليه من جانبكم، يُرجى القبول أو ملء نموذج الطلب.

2.2. **المدة:** إذا لم تنتهي هذه الاتفاقية من جانبنا أو جانبكم قبل موعد انتهائها، ستستمر حينها لمدة الحد الأدنى. وبمجرد انقضاء مدة الحد الأدنى، ستستمر هذه الاتفاقية حتى يُنهيها أيًا منا بتقديم إشعار خطي للأخر مدته 30 يوم.

شكراً لاختياركم شركة دو. تجدون في هذه الاتفاقية معلومات هامة تتعلق بالخدمات التي نقدمها لكم. قمنا بتوضيح الشروط أدناه، لكن يجب عليكم زيارة موقعنا الإلكتروني لمعرفة الشروط والأحكام الإضافية (المتعلقة بالأسعار من بين جملة أمور) التي تطبق على الخدمات أو الباقات أو العروض أو الترقية بإمكانكم قراءة الاتفاقية على موقعنا الإلكتروني أو طلب نسخة من متجر دو أو من مركز رعاية المتعاملين. يرجى قراءة الشروط كاملة بعناية قبل الموافقة على استخدام خدماتنا، حيث أنها تحتوي على معلومات هامة تخص الآتي:

- مدة الاتفاقية بيننا وبينكم
- وجوب الدفع في حال الرغبة بإنهاء الاتفاقية قبل موعد انتهائها أو قبل انتهاء المدة الأدنى أو كيفية حسابنا لهذا المبلغ
- إمكانية وطريقة زيادة الرسوم الخاصة بكم
- ما تنتظرونه منا كمقدمين لخدماتكم
- ما تنتظرونه منكم
- كيفية التعامل مع المعلومات الخاصة بكم

اتفاقية خدمات المستهلك الخاصة بكم بالكامل

1. المصطلحات التي نستخدمها في هذه الاتفاقية

نستخدم المصطلحات التالية في هذه الاتفاقية. عندما تُستخدم هذه المصطلحات، فهي ترد بخط غامق.

"أنت" أو **الخاص بكم** أو **لكم** أو العميل تعني الشخص الوارد اسمه كعميل في نموذج الطلب.

نحن أو **الخاص بنا** أو **دو** تعني شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (مساهمة عامة) أو "دو". سياسة الاستخدام المقبول للخدمة تعني سياسة دو التي تحكم وتنظم استخدامك للخدمة والمتوفرة على: www.du.ae/en/legal/Acceptable-Use-of-Service-Policy

الاتفاقية تعني هذه الاتفاقية التي تتكون من المستندات التالية.

أ- الشروط العامة المنصوص عليها في البنود من 1 إلى 20 من هذه الاتفاقية.

ب- كل جدول خدمة

ج- نموذج الطلب

نموذج الطلب يعني نموذجاً أو مستنداً آخر أو الوسائط الرقمية للصيغة على الموقع الإلكتروني التي تقوم أنت بالتوقيع عليها أو قبولها أو بملئها لطلب خدمات الخاصة بنا، من خلال أي من قنوات المبيعات الخاصة بنا.

الرسوم تعني أي رسوم مستحقة بموجب هذه الاتفاقية.

مدونة قواعد الممارسات تعني قواعد الممارسة الخاصة بنا، والتي يمكنك العثور عليها على: www.du.ae/terms-and-conditions

المحتوى يعني أي مادة يتم تخزينها ونقلها رقمياً، بما في ذلك النصوص أو الصور أو الصوت أو الفيديو أو الألعاب أو الرسومات أو البرامج أو الخدمات التي تتضمن أيًا من هذه.

خدمة العملاء تعني إحدى قنوات خدمة العملاء. تتوفر المزيد من التفاصيل على:

www.du.ae/personal/helpandsupport/contact-us

خفض الدرجة يعني أي انخفاض في سعة أو نطاق أو مستوى الخدمة.

معدات دو تعني المعدات التي نوفرها لكم لاستخدامها فيما يتعلق بخدمتك، ولكنها تظل ملكاً لنا.

رسوم الإلغاء المبكر تعني الرسوم التي يجب على العميل دفعها إذا قام العميل بإلغاء الخدمة قبل موعد الانتهاء المقرر.

المعدات هي المعدات التي نقدمها للعميل كجزء من الخدمات.

تعني **الظروف الخارجة عن سيطرتنا** شيئاً لا يمكننا السيطرة عليه، مثل كارثة طبيعية، أو انتفاضة ضد سلطة أو حكومة، أو اضطراب مدني، أو حرب أو عمليات عسكرية، أو حالة طوارئ وطنية أو محلية، أو تلف الكابلات، أو أعمال إرهابية، أو نزاعات صناعية أو العمل بما في ذلك الإغلاق، أو الإضرابات الجزئية أو الكلية أو الاضطرابات الأخرى ما بين القوى العاملة لدينا، أو الوباء،

3. **كيفية طلب الخدمة**

- 3.1. **الطلب:** لطلب الخدمة يجب عليك ملء نموذج طلب. ويجب أن تكون التفاصيل التي ستسردھا في نموذج الطلب صحيحة.
- 3.2. **القبول:** قد نقبل نموذج الطلب الخاص بكم أو نرفضھا أو نسألکم مزيد من المعلومات. سيتم قبول نموذج الطلب الخاص بكم عندما نقوم بتفعيل الخدمة التي تقدمتم بطلب للحصول علیھا.

4. **الخدمات التي نقدمھا لكم**

- 4.1. **الخدمات.** سنقدم جميع الخدمات بمهارة معقولة وعناية ولكن لا نضمن تقديم خدمة خالية من الأخطاء أو دائمة نظراً لطبيعة التكنولوجيا اللازمة لتقديم الخدمة لكم أو لأسباب خارجة عن سيطرتنا.
- 4.2. **تأمين الاتصالات الخاصة بكم.** سنبدل كل ما في وسعنا لنضمن تأمين الاتصالات الخاصة بكم، ولكن لا يمكننا أن نضمن تأمين اتصالاتكم على أتم وجه لأسباب خارجة عن سيطرتنا.
- 4.3. **المسئوليات الخاصة بكم.** لن نتحمل أي مسؤولية عن أي تأخير أو تقصير في الخدمات في حال عدم التزامكم بهذه الاتفاقية.
- 4.4. **الدخول إلى منزلکم بخصوص الخدمات المنزلية.** يجب منحنا إمكانية الدخول إلى منزلکم عند طلبھا حتى يتسنى لنا تسليم الخدمات المنزلية وتركيبھا وتوغيرھا لكم.
- 4.5. **توفير المعلومات والمستندات.**

أ) **المعلومات الخاصة بكم.** قد نسألکم أو نسألکم أي هيئة حكومية عن بعض المعلومات وذلك ليتسنى لنا تقديم الخدمات. يجب على العميل تقديم جميع المعلومات والمستندات (بما في ذلك الهوية و الفواتير)التي نطلبھا منكم.

ب) **تغيير البيانات الشخصية.** يجب تحديث البيانات الشخصية الخاصة بكم وإعلامنا على الفور اذا تغيرت. في حال عدم تحديث البيانات الشخصية (بما في ذلك تاريخ انتهاء جواز السفر) قد نضطر لإنهاء خدمتکم.

4.6. **أرقام الهاتف والمعرفات الفريدة.** عندما نزودکم بالخدمات، قد نزودک بطريقة استخدام المعرف. ويجب الالتزام بمتطلبات أي هيئة تنظيمية تقدم هذه المعرفات. هذه المعرفات ليست خاصة بک وقد نستردھا منک إذا طلبتھا أي جهة تنظيمية منا أو إذا تطلب الأمر ذلك. وإذا طلبت منا إزالة المعرف أو إلغاء تسجيله من حسابک، سيحذف لنا استخدام هذا المعرف لعميل آخر بما يتماشى مع القوانين واللوائح ذات الصلة.

5. **الانتقال من مقدم خدمة آخر إلینا**

5.1. **الحفاظ على رقمک أو الخدمات الخاصة بک.** إذا سمح لك مقدم الخدمة السابق (المقدم سابق) بما يلي:

- أ) نقل خدمة منزلية أو
ب) نقل رقم هاتفک الحالي، لا تزال مسئولاً عن جميع الرسوم المستحقة نظير الخدمات التي قدمھا لك مزود الخدمة السابق.

5.2. **عدم الدفع لمزودک السابق.** إذا فشلت في دفع أي رسوم معلقة لمزود الخدمة السابق الخاص بک فقد نقوم بتعليق أو إنهاء الخدمات.

6. **استخدامك للخدمة والمعدات**

- 6.1. **الالتزام بهذه الاتفاقية.** يجب أن تستوفي شروط هذه الاتفاقية وجميع القوانين واللوائح المعمول بها وأي تعليمات معقولة أخرى قد نخبرک بها عند استخدام الخدمة أو المعدات.
- 6.2. **القيود لاستخدامك الخدمات والمعدات.** يجب عليك التأكد من عدم استخدام الخدمات أو المعدات بالطريقة الآتية:

- أ) بطريقة لا تتماشى مع سياسة الاستخدام المقبول لسياسة الخدمة وسياسة الاستخدام العادل (قد تضطر إلى دفع رسوم إذا لم تستوف هذا الشرط);
- ب) إرسال أو توزيع مواد غير قانونية أو مسيئة;
- ج) توزيع أي مادة تحتوي على فيروسات برامج أو أي برامج أخرى معطلة أو ضارة;
- د) بأي شكل من الأشكال يضعف أو يضر بالشبكة أو قدرتنا على تقديم الخدمات;
- هـ) بطريقة تستخدم أساليب التآلية لإجراء مكالمات باستخدام الشبكة;
- و) جعل الوصول إلى الكمبيوتر بشكل دائم كخادم;
- ز) لاعداد الاتصالات حيث يتلقى المتصل المدفوعات من أطراف ثالثة بناءً على المكالمة أو مدة الاتصال (على سبيل المثال: الاتصال بالخطوط الساخنة الإعلامية);
- ح) من أجل التبادل الآلي للبيانات من آلة إلى آلة (M2M)
- ط) بطريقة احتيالية أو غير قانونية أو بطريقة لا تتماشى مع هذه الاتفاقية.

6.3. لا إعادة بيع. لا يجوز لك إعادة بيع أو توزيع أو توفير الخدمات أو المعدات لأي شخص آخر

6.4. الاتصال بالإنترنت. أنت مسؤول عن جميع الرسوم إذا كنت تستخدم خدمة الاتصال بالإنترنت أو شبكات البيانات الأخرى أو مواقع الكترونية أو المحتوى. نحن لسنا مسؤولين عن أي محتوى يمكنك الوصول إليه أثناء استخدام الخدمات أو عن كيفية استخدامك للخدمات.

6.5. مسؤولية المستخدمين الآخرين. أنت مسؤول إذا سمحت للمستخدمين الآخرين باستخدام المعدات والخدمات التي نقدمھا لك بموجب هذه الاتفاقية (بما في ذلك الدفع مقابل الخدمات التي يستخدمونها).

7. **التغييرات في خدماتك**

7.1. إذا كنت ترغب في تغيير خدماتك. يمكنك أن تطلب منا إجراء تغيير على خدمتك (التي لا تتضمن تعليقاتھا أو إلغاءھا) في أي وقت من خلال إخطارنا كتابيًا قبل 30 يومًا. إذا وافقنا، سنقوم بهذا التغيير. إذا كان التغيير الذي تطلبه هو الرجوع إلى إصدار أقدم، فسيتمين عليك دفع رسوم الإلغاء المبكر. إذا لم يكن الرجوع إلى إصدار سابق، فيجب عليك دفع أي رسوم مستحقة لإجراء التغيير. سنخبرک ما هي هذه الرسوم إذا كانت سارية.

7.2. إذا أردنا تغيير خدماتك. قد نقوم أحيانًا بإجراء تغييرات على خدماتك أو معداتك. سوف نتأكد دائمًا من أن هذه التغييرات لا تؤثر بشكل كبير على استخدامك للخدمات أو المعدات.

8. **الأخطاء في شبكتنا**

8.1. سوف نقدم خدمات بمهارة ورعاية معقولة. ومع ذلك، فإن الخدمات ليست خالية من الأخطاء. هناك عدد من الأسباب التي قد تجعلك تجد مشاكل في الخدمات، وهذه تتضمن أي صيانة مخططة لشبكتنا، وانقطاع غير مخطط له، وما إلى ذلك.

8.2. الإبلاغ عن الأخطاء. للبلبلغ عن خطأ، يرجى الاتصال بخدمة العملاء، متواجدون على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع.

9. **المعدات**

9.1. توصيل المعدات. إذا احتجنا إلى تزويدك بمعدات لخدمة ما، فسنسلمھا إلى العنوان الذي قدمته في نموذج الطلب.

9.2. معدات دو. قد نوفر لك بعض العناصر الأخرى من المعدات لاستخدامھا فيما يتعلق بخدمتك (معدات دو). سيظل هذا ملكًا لنا ولا يجب إعادة بيعه أو توزيعه. ما لم نخبرک بخلاف ذلك، يجب عليك إعادة معدات دو إلینا عند انتهاء الخدمة. إذا لم تقم بذلك، فقد نقوم بتحصيل رسوم منك. أنت مسؤول عن أي ضرر أو تدمير أو سرقة لمعدات دو، ما لم يكن ذلك بسببنا.

9.3. من يملك المعدات.ستبقى أي معدات نبيعھا لك ملكًا لنا حتى تقوم بالدفع بالكامل.

9.4. مخاطرة. أنت مسؤول عن حماية أي من معدات دو أو أي معدات، بما في ذلك ضد التلف والخسارة والسرقة.

9.5. استخدام معدات دو. ما لم ننفق على خلاف ذلك، بالنسبة لمعدات دو الموجودة في منزلک، يجب عليك:

- أ) السماح لنا بالدخول إلى منزلک حتى يتمكن موظفونا أو مقاولونا من صيانته أو تغييره أو إصلاحه أو استبداله;
- ب) استخدامه فقط كما نطلب منك ذلك;
- ج) عدم التدخل فیھا أو تغييرھا أو العبث بها أو السماح لأي شخص آخر بذلك؛ و
- د) عدم فعل أي شيء لإتلافه أو التأثير على طريقة عمله.

9.6. استبدال المعدات أو معدات دو. إذا احتاجت معدات دو إلى الاستبدال من دون أي خطأ خاص بک وكان ذلك خلال فترة الضمان، فلن نفرض رسومًا على الاستبدال. إذا كانت المعدات خارج فترة الضمان، فقد تضطر إلى دفع رسوم.

10. **تعليق أو إلغاء خدماتك**

10.1. تعليق وإلغاء. في حالة تطبيق أي مما يلي، يجوز لنا تعليق أو إلغاء خدماتك وإيقاف أي من أجهزتك من استخدام الشبكة. إذا فعلنا ذلك، فلن نقدم لك أي إشعار.

- أ) لا تلتزم بهذه الاتفاقية.
- ب) يتم توجيهنا للقيام بذلك من قبل أي سلطة حكومية، أو يجب أن نفعل ذلك بموجب القانون.
- ج) نعتقد أنك تستخدم الخدمات أو المعدات بطريقة غير مسموح بها بموجب هذه الاتفاقية.
- د) نشبه في الاحتيال أو النشاط غير القانوني المرتبط بخدماتك أو بطاقة SIM أو الرقم أو المعدات، أو نشبه في حركة مرور غير مصرح بها.

- هـ) تخبرنا أنك فقدت معدتك أو سُرقت.
- و) تصبح مفلسة أو معسرة أو تدخل في التصفية.
- ز) نعتقد أنك تفعل شيئاً قد يتسبب في إتلاف شبكتنا أو الخدمات التي نقدمها للمستخدمين الآخرين.
- ح) يعد ذلك ضروريًا حتى نتمكن من الحفاظ على شبكتنا وإجراء تغييرات عليها واختبارها، أو أن هناك عطل فني في الشبكة.

10.2. إنهاء الخدمة. إذا كنا غير قادرين بشكل دائم على تقديم أي من خدماتنا لك، لذي سبب، فسوف نرسل لك إشعارًا كتابيًا لمدة 30 يومًا قبل إنهاء أي خدمة متأثرة.

10.3. تكاليف مناسبة. إذا قمنا بتعليق أو إلغاء الخدمات بسبب شيء قمتم به أو فشلت في القيام به، فيجب عليك دفع جميع التكاليف والمصاريف المعقولة التي نتجت عن ذلك.

10.4. المسؤولية عن الرسوم. يجب عليك الاستمرار في دفع أي رسوم خلال أي فترة تعليق.

11. الرسوم والدفع

11.1. الفاتورة. إذا كانت لديك خدمة دفع أجل، فسنرسل إليك كل شهر فاتورة بتكليفك. يجب عليك دفع هذه الرسوم في موعد لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الوارد في الفاتورة.

11.2. التأخر في الدفع. إذا لم تدفع الرسوم بحلول تاريخ الاستحقاق في الفاتورة، فقد نقوم بما يلي.

- أ) فرض رسوم الدفع المتأخر. قد نفرض عليك رسوم تأخير الدفع بناءً على المبلغ غير المدفوع وحتى سداد المبلغ بالكامل.
- ب) تعليق أو إلغاء أو حظر خدماتك ومعدتك. يجوز لنا تعليق أو إلغاء أو حظر خدماتك.
- ج) حجب أي مبالغ مدینون لك. إذا كنا مدینین لك بأي أموال (على سبيل المثال، إشعار دائن أو إيداع أو استرداد)، فقد نحفظ بهذا ونستخدمه لدفع المبلغ الذي تدین لنا به. إذا كان هناك أي أموال متبقية بعد القيام بذلك، فسوف نعيدها إليك.
- د) تحصيل الديون. قد نأمر وكالة تحصيل الديون بتحصيل أي مبلغ غير مدفوع.
- 11.3. التغييرات في الأسعار. قد نقوم بتغيير الرسوم الخاصة بك. إذا فعلنا ذلك، فسنرسل لك إشعارًا قبل 28 يومًا على الأقل. إذا لم تقبل الرسوم الجديدة، يمكنك إلغاء هذه الاتفاقية وخدماتك طالما أنك تفعل ذلك في غضون 30 يومًا من تلقي إشعارنا.

11.4. رسوم الإلغاء المبكر. إذا قمت بتحديد خدمة لها حد أدنى للمدة، فإنك توافق على تلقي الخدمات منا للحد الأدنى للمدة، إذا كنت ترغب في إنهاء أي من خدماتك أو جميعها مبكرًا، فسوف تفرض عليك رسوم الإلغاء المبكر. ستعتمد قيمة رسوم الإلغاء المبكر الخاص بك على الخدمات التي قمت بالتسجيل فيها، وعندما تقرر الإلغاء (يرجى الاطلاع على باقة الأسعار الخاصة بك أو نموذج الطلب لمزيد من التفاصيل).

خدمات الدفع الآجل

- أ) إذا ألغيت أي خدمة دفع أجل خلال الأشهر الستة الأولى من هذه الاتفاقية، فقد نفرض عليك رسومًا إدارية، بناءً على خدمتك.
- ب) إذا ألغيت باقة الدفع الآجل قبل نهاية الحد الأدنى للمدة فستحتاج إلى دفع رسوم (كما هو موضح في باقة الأسعار الخاصة بك).

خدمات الهاتف الثابت

- ج) إذا قمت بإلغاء أي خدمة من خدمات الهاتف الثابت قبل تاريخ بدء الخدمة، فسوف نفرض عليك رسومًا إدارية.
- د) إذا ألغيت أحد خدمات الهاتف الثابت قبل نهاية الحد الأدنى للمدة، فستحتاج إلى دفع رسوم بناءً على باقة الأسعار ذات الصلة.

11.5. المبالغ المستردة. إذا قمت أنت أو قمنا نحن بإلغاء خدمة مدفوعة مقدمًا تماشياً مع هذه الاتفاقية، فلن يحق لك استرداد أي أموال.

11.6. ضريبة القيمة المضافة. تنطبق الشروط الآتية فيما يتعلق بضريبة القيمة المضافة.

- أ) جميع المبالغ الواردة في هذه الاتفاقية لا تشمل ضريبة القيمة المضافة المستحقة.
- ب) إذا قمنا بتوريد سلع أو خدمات إليك، فإن رسوم تلك السلع أو الخدمات لا تشمل ضريبة القيمة المضافة ويتعين عليك دفع ضريبة القيمة المضافة مع الرسوم عند دفع الرسوم أو عندما نقوم بتوريد السلع أو الخدمات.
- ج) إذا قمت بدفع أو استرداد التكاليف أو الرسوم أو المصاريف أو النفقات، فيتعين عليك أيضًا تغطية أي جزء من تلك التكاليف أو الرسوم أو النفقات (أو جزء منها) الذي يمثل ضريبة القيمة المضافة، ما لم يكن يحق لنا المطالبة باسترداد ضريبة القيمة المضافة هذه من سلطة ضريبية.
- د) إذا تم تعديل رسوم أي سلع أو خدمات قدمناها (بما في ذلك إذا قمنا بتطبيق أي رسوم إلغاء مبكر للخدمة)، يتعين عليك وعلينا إجراء جميع التعديلات المناسبة لضريبة القيمة المضافة التي دُفعت مسبقًا، ويشمل ذلك سداد رسوم ضريبة القيمة المضافة إذا لزم الأمر وسداد أي رسوم مستحقة لضريبة القيمة المضافة.

12. الإيداعات والتقييم الائتماني والسداد التلقائي

12.1. الإيداع والدفع المسبق. قد نطلب منك إيداع أو مبلغ مدفوع مقدمًا لبعض الخدمات. ويجوز لنا استخدام هذا الإيداع أو المبلغ مدفوع مقدمًا لدفع مقابل خدماتك (أو استخدامها كدفعة لذي حساب آخر لديك معنا) إذا كنت:

- أ) فشلت في دفع أي رسوم بحلول تاريخ الاستحقاق في الفاتورة، أو
- ب) لم نعيد المعدات أو معدات شركة دو بعد أن نلغي نحن أو أنت الخدمة.

يمكن أن نطلب منا إعادة الإيداع أو المبلغ المدفوع مقدمًا عند انتهاء الاتفاقية. يمكنك القيام بذلك عن طريق خدمة العملاء أو من خلال زيارة أحد متاجرنا. سنعيد الإيداع أو المبلغ المدفوع مقدمًا نقدًا أو عن طريق التحويل المصرفي أو التحويل إلى بطاقتك الائتمانية. سنأخذ أي مبالغ تدین لنا بها من المبلغ الذي نعيده إليك، وستظهر هذه المبالغ في فاتورتك النهائية.

12.2. التقييم الائتماني. قد نقوم بإجراء تقييم ائتماني بناءً على المعلومات التي تقدمها لنا عند التقدم بطلب للحصول على الخدمات. أنت تؤكد موقفك (إما على نموذج الطلب أو من خلال الوسائل الرقمية الأخرى) على مشاركة هذه المعلومات مع وكالة تقييم الائتمان. سنستخدم هذه المعلومات من أجل:

- أ) وضع الحد الائتماني
- ب) وقبول أو رفض طلبك للحصول على الخدمات.

12.3. الحد الائتماني. إذا بلغت الحد الائتماني الخاص بك في أي شهر، فقد نقوم بتعليق خدماتك حتى تقوم بالسداد حتى يصبح رصيدك أقل من الحد الائتماني الخاص بك. ستكون مسؤولاً عن جميع الرسوم على حسابك حتى إذا تجاوزت هذه الحدود الائتمانية.

12.4. السداد التلقائي. إذا قررت استخدام خاصية السداد التلقائي الخاصة بنا في أي وقت، فستحتاج إلى تسجيل تفاصيل بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم الخاصة بك معنا. إذا كنت توافق على استخدام خاصية السداد التلقائي، أنت توافق على أننا مفوضون لخصم أي رسوم تدین لنا بها فيما يتعلق باستخدامك للخدمات. قد يشمل ذلك:

- أ) أي رسوم مستحقة نظير الخدمات المقدمة لك؛
- ب) أي رسوم لم تدفعها في تاريخ الاستحقاق الموضح على الفاتورة؛ و
- ج) أي رسوم واردة في الفاتورة النهائية إذا قمت بإنهاء خدماتك معنا.

قد نقوم بحذف أي بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم انتهت صلاحيتها أو تبين أنها مسروقة أو مفقودة من خاصية الدفع التلقائي. بالنسبة لبعض خدماتنا، قد نختار عدم فرض أي تأمين أو دفعة مقدمة مستحقة بموجب البند 12-1 إذا قمت بتفعيل خاصية الدفع التلقائي. بالنسبة للخدمات الأخرى، مثل باقات تقسيط الجهاز، يجب عليك استخدام خاصية الدفع التلقائي. يجوز لنا ، على أي حال، تعليق خدماتك وتحصيل رسوم الإيداع أو الرسوم الإدارية أو الدفعة المقدمة في حالة فشل الدفع التلقائي لذي سبب.

13. المسؤولية

13.1. لن نكون مسؤولين قانونيًا تجاهك بموجب هذه الاتفاقية ما لم ينص قانون الإمارات العربية المتحدة على خلاف ذلك.

13.2. إذا نص قانون الإمارات العربية المتحدة على أننا مسؤولون تجاهك عن أي مطالبة فلن ندفع أكثر من 20,000 درهم إماراتي عن أي مطالبة أو أكثر من 40,000 درهم إماراتي عن جميع المطالبات خلال أي فترة 12 شهراً.

13.3. لن نكون مسؤولين قانونيًا تجاهك أو تجاه أي مستخدم آخر عن أي خسارة في الأعمال أو الإيرادات أو الأرباح أو المخدرات أو فقد البيانات أو الفساد أو أي خسارة أو ضرر غير مباشر آخر.

13.4. أيضًا لن نكون مسؤولين قانونيًا تجاهك أو تجاه المستخدمين الآخرين إذا أصبحت شبكتنا أو خدماتكم خارج نطاق الخدمة مؤقتًا بأي أخطاء أو أعطال أو تأخيرات بأي شكل من الأشكال تتعلق بأداء الشبكة لذي منتجات أو خدمات تستخدمها مع الخدمات والتي لم يتم شراؤها من قبلنا أو الفشل في تقديم خدمة ما فهذا خارج عن سيطرتنا.

13.5. سيستمر تطبيق هذا البند على علاقتنا معك بعد انتهاء هذه الاتفاقية.

14. إنهاء خدماتك

14.1. إنهاء الخدمة بإشعار. يمكنك إنهاء الخدمة من خلال إعطائنا إشعارًا كتابيًا لمدة 30 يومًا ودفع فورًا أي رسوم إلغاء مبكرة تنطبق إذا قمت بالإلغاء قبل نهاية الحد الأدنى للمدة بالإضافة إلى أي رسوم معلقة.

14.2. لا يوجد أمر محكمة. يتم الموافقة على أنه لن تكون هناك حاجة إلى أمر محكمة لإلغاء هذه الاتفاقية.

15. ماذا سيحدث إذا قمت أو قمنا نحن بإلغاء هذه الاتفاقية

15.1. التوقف عن استخدام الخدمات أو المعدات. يجب عليك التوقف فورًا عن استخدام الخدمات والمعدات بمجرد أن يصبح الإلغاء ساريًا.

15.2. إعادة أي معدات. يجب عليك إعادة جميع المعدات بمجرد أن يصبح الإلغاء ساريًا.

16. البيانات الشخصية والخصوصية

16.1. قانون الخصوصية. سننصرف بما يتماشى مع جميع قوانين الإمارات العربية المتحدة التي تتعلق بالخصوصية وحماية بياناتك الشخصية. إذا كنت تستخدم الخدمات في دولة أخرى خارج الإمارات العربية المتحدة في هذه الحالة لن نضطر إلى تعديل معلوماتك بموجب أي قانون آخر.

16.2. المعلومات الشخصية. سنستخدم جميع الإجراءات اللازمة لمنع مشاركة معلوماتك الشخصية بدون علمك ولكن يجوز لنا مشاركة معلوماتك الشخصية:

- أ) إذا سمح لنا بذلك أي قانون أو لائحة
- ب) إذا قمت بمنحنا إذن للقيام بذلك
- ج) في حالة إجراء فحص التمهاني
- د) إذا طلبت منا هيئة قانونية أو الهيئة الحكومية القيام بذلك
- هـ) إذا كان من الضروري تقديمها لأي شخص أو منظمة أخرى تشارك مباشرة في تقديم الخدمة. إذا فعلنا ذلك ، فسنؤكد من أن هذا الشخص أو المنظمة تتخذ جميع الخطوات المعقولة للحفاظ على سرية معلوماتك الشخصية واستخدامها فقط لتقديم الخدمة.

16.3. كلمة المرور . يجب عليك الحفاظ على أي كلمة مرور تستخدمها للوصول إلى حسابك أو خدماتك في جميع الأوقات.

16.4. استخدام البيانات الشخصية. إذا منحتنا إذن القيام بذلك فقد نستخدم بياناتك الشخصية للقيام على اتصال معك بالطريقة التي نصفها في قانون مزاولة المهنة. قد نخفي أيضًا تفاصيلك الشخصية بحيث لا يمكن تحديد هويتك كغرض ودمج معلوماتك مع معلومات الآخرين. قد نشارك بعد ذلك هذه المعلومات مع أشخاص ومنظمات أخرى.

16.5. المراقبة. يجوز لنا مراقبة استخدامك للخدمات وتسجيل مكالمتك التي تحدث مع خدمة العملاء لأغراض التدريب والرقابة المالية ومراقبة الجودة والأغراض التنظيمية أو القانونية.

17. تغيير شروط هذه الاتفاقية

17.1. التغييرات التي يقضيها القانون. يجوز لنا تغيير هذه الاتفاقية في أي وقت إذا اقتضى أي قانون أو لائحة ذلك منا أو إذا أخبرتنا هيئة تنظيم الاتصالات بذلك وسنقوم بتقديم لك إشعارًا كتابيًا في حال وجوب القيام بذلك.

17.2. التغييرات المسموح لنا القيام بها. كما يجوز لنا تغيير هذه الاتفاقية في أي وقت ولاي سبب آخر إذا كان التغيير ناتج عن زيادة سعر أو له نفس تأثير زيادة السعر وفي هذه الحالة سنرسل لك إشعارًا قبل 28 يومًا على الأقل من التغيير وخلال فترة الإشعار البالغة 28 يومًا يحق لك إلغاء الخدمة دون الحاجة إلى دفع أي رسوم إلغاء مبكر.

18. القانون المعمول به والاختصاص القضائي

18.1. تخضع هذه الاتفاقية للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين إمارة دبي. ما لم يتم تطبيق البند 2-18، فلا يمكن رفع أي دعاوى قانونية تتعلق بهذه الاتفاقية إلا في محاكم دبي.

18.2. قد نختار بدء ومتابعة الإجراءات المتعلقة بأي مسائل تنشأ عن هذه الاتفاقية في محاكم مركز دبي المالي العالمي.

19. الظروف خارجة عن سيطرتنا

لن نكون مسؤولين عن أي ظروف خارجة عن سيطرتنا وستكون مسؤول عن جميع الرسوم خلال هذه الظروف ولكننا سنبدل قصارى جهدنا لتقليل تأثير أي ظروف خارجة عن سيطرتنا.

20. عام

20.1. الإشعارات. إذا احتجنا إلى إرسال أي إشعار إليك فسنرسله عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو الرسالة النصية وسنعتبر عنوانك البريدي الأخير هو العنوان الصحيح لإرسال الإشعارات إليه.

20.2. تحويل هذه الاتفاقية. يمكننا القيام بتحويل هذه الاتفاقية لأي شخص في أي وقت دون الحصول على أي موافقة منك.

20.3. التعاقد من الباطن. يمكننا القيام بالتعاقد من الباطن أي من مسؤولياتنا بموجب هذه الاتفاقية، إلا أننا سنستمر في تحمل مسؤولية الخدمات التي نقدمها لكم.

جدول الخدمة - خدمات الهاتف المحمول

ينطبق جدول الخدمة هذا إذا اشتريت عبر خدمات الهاتف المحمول (خدمات المحمول) منا.

1. استخدام خدمات الهاتف المحمول

1.1. تستمر خدمات الهاتف المحمول المدفوعة مسبقاً لمدة شهر على الأقل من تاريخ بدء استخدام الخدمة ما لم نخبرك بخلاف ذلك. بعض خدمات الهاتف المحمول لها حد أدنى ويجب أن يستمر استخدامها على المدى الأذنى. إذا قمت بإلغاء الخدمة قبل نهاية فترة الحد الأدنى، فقد تضطر إلى دفع رسوم الإلغاء المبكر.

1.2. تعتبر أي بطاقة SIM نقدّمها إليك ملكيّة خاصة لنا، وتوافق على العناية بها بشكل جيد. قد نرفض عليك رسومًا مقابل استبدال أي بطاقات تالفة أو معيبة وذلك وقتما يوجد التلف أو العيب. إذا فقدت بطاقة أو تمت سرقتها، فيجب عليك الإبلاغ عن ذلك على الفور حتى نتمكن من تعليق خدماتك أو إلغاؤها. إذا لم تقم بذلك، فسوف تتحمل مسؤولية جميع التكاليف المتعلقة بالخسارة أو السرقة.

1.3. تعتمد قدرتك على استخدام بعض خدمات الهاتف المحمول على مميزات هاتفك وطريقة عمله.

1.4. يمكنك تغيير نظام بطاقتك في أي وقت، ولكن أي تغيير لن يبدأ سريانه إلا من بداية فترة الشهر التالي، وقد تضطر لدفع رسم إلغاء مبكر إذا قمت بإلغاء قبل نهاية فترة الحد الأدنى.

2. التجوال (استخدام خدمات الهاتف المحمول في الخارج)

2.1. يعتمد التجوال على أنظمة الاتصالات في الشبكات الأجنبية، و لا يمكننا التحكم في هذه الخدمات، لذا لا يمكننا ضمان جودة خدمات الهاتف المحمول أو توفرها عندما تكون في الخارج.

2.2. قد نطلب تقديم ودیعة لاستخدام خدمات التجوال. ويجوز لنا الاحتفاظ بأي ودیعة تجوال لمدة تصل إلى 60 يومًا بعد إلغاء خدمة التجوال. ويجوز لنا استخدام الوديعة للدفع مقابل أي رسوم مستحقة لخدمات التجوال.

2.3. إذا كنت تستخدم خدمات الهاتف المحمول خارج الإمارات العربية المتحدة، فأنت مسؤول عن الحفاظ على جميع القوانين والأنظمة المحلية المطبقة.

2.4. أنت مسؤول عن كل الرسوم المتعلقة باستخدام هاتفك أثناء تواجدك في الخارج، بما في ذلك كل رسوم حزم البيانات. قد يحدث أحيانًا تأخير قبل ظهور رسوم معينة على حسابك.

2.5. قد لا تتوفر بعض الخصومات أو العروض أثناء استخدام هاتفك في الخارج. ستحتاج إلى زيارة موقعنا على الإنترنت للاطلاع على الشروط التي تنطبق على الخصومات أو العروض.

3. خدمات خط البيانات

3.1. لا تتوفر خدمة الصوت ضمن خدمات خط البيانات.

4. شروط أخرى

4.1. يرجى مراجعة موقعنا الإلكتروني لمعرفة الشروط والأحكام الإضافية (بما في ذلك المتعلقة بالتسعير) التي تنطبق على خدمة أو خطة معينة للهاتف المحمول (مدفوعة مسبقاً أو مؤجلة) أو عرض أو ترويج.

جدول الخدمة - خدمات الهاتف الثابت

يطبق جدول الخدمة هذا إذا كنت قد اشتريت أيًا من خدمات المستهلك الثابتة (الخدمات الثابتة) منا.

1. الخدمة الثابتة- الخدمة الصوتية

1.1. بناءً على التوافر، سوف نقدم الخدمات الصوتية الثابتة باستخدام إما اختيار الهاتف الأرضي أو تحديد المشغل أو خدمة التحديد المسبق للمشغل، وسنعلنك أيهما الانسب عند تلقي نموذج الطلب الخاص بك، ولن يكون هناك حد أدنى إذا قلنا لك أننا سنوفر الخدمات الصوتية الثابتة عن طريق اختيار الناقل أو خدمة تحديد المشغل أو خدمة التحديد المسبق للمشغل.

1.2. إذا قمنا بتعليق الخدمة الصوتية الثابتة خاصتك لعدم سداد فاتورة، فستستمر في تلقي المكالمات الواردة وستكون قادرًا على إجراء مكالمات الطوارئ لمدة تصل إلى شهرين من تاريخ تعليق الخدمة، وإذا لم تدفع جميع الرسوم المستحقة بنهاية فترة الشهرين، فسوف نقوم بقطع الخدمة.

1.3. إذا كان لديك أي أخطاء في الخدمة، يجب عليك الإبلاغ عنها عن طريق الاتصال بخدمة العملاء.

1.4. بالنسبة خدمة تحديد المشغل أو خدمة التحديد المسبق للمشغل، يجب عليك تسجيل رقم هاتف أرضي واحد على الأقل مقدم من مزود خدمة آخر ("مزود الخط") لتلقي هذه الخدمة.

1.5. نحن نعتمد على مزود الخط الخاص بك لتقديم خدمتكم، وسنحاول توفيرها في غضون أيام قليلة من طلبك. قد يحدث بعض التأخير ونحن لسنا مسؤولين إذا رُفض مزود الخط الخاص بك أو إذا كان غير قادر على تنشيط الخدمة ولكننا سنخبرك إذا حدث ذلك.

1.6. بمجرد تفعيل الخدمة سيتم تلقائيًا توجيه جميع المكالمات خارج رمز منطقتك المحلية (برمز اتصال محلي أو دولي) أو المكالمات إلى رقم الهاتف المتحرك (تُعرف هذا باسم خدمة التوجيه التلقائي) وسيتم توجيه جميع المكالمات الأخرى عبر مزود الخط وإذا كنت تفضل عدم توجيه مكالماتك تلقائيًا من خلالنا فيمكنك الاتصال بخدمة العملاء لإلغاء الاشتراك في خدمة التوجيه التلقائي، إذا قمت بتغيير رقم هاتفك الأرضي سيتم نقل هذه الخدمة إلى الرقم الجديد.

1.7. سيستمر مزود الخط الخاص بك في تقديم الخدمات التكميلية، مثل انتظار المكالمات وإعادة توجيهها وحظرها، وسيتم تطبيق حظر المكالمات فقط على المكالمات التي يتم توجيهها من خلال مزود الخط الخاص بك، يمكنك اختيار توجيه مكالماتك عبر مزود الخط الخاص بك باستخدام رمز التجاوز الخاص بهم ويجب عليك دفع رسوم أي مكالمات يتم توجيهها عبر مزود الخط إليهم بدلاً منا.

1.8. هناك رسوم لتفعيل الخدمة الثابتة يجب أن تسدد إيجار الخط الأرضي الخاص بك إلى مزود الخط الخاص بك وستكون مسؤولاً عن جميع المكالمات التي تتم باستخدام الخدمة من الخط الأرضي.

1.9. إذا كان هناك خطأ في الخط الأرضي، يجب عليك الاتصال بمزود الخط لترتيب الإصلاح، إذا قام مزود الخط الخاص بك بتعليق خدمة الهاتف، فسيتم أيضًا تعليق خدمة التحديد المسبق للمشغل، وإذا كان لديك أي أخطاء في خدمة التحديد المسبق للمشغل الخاصة بك، يجب عليك إبلاغ خدمة العملاء.

2. الخدمة الثابتة - خدمة النطاق العريض

2.1. ستكون سرعة خدمة النطاق العريض الخاصة بك هي السرعة المحددة في نموذج الطلب المقدم عبر الإنترنت أو عبر الهاتف، وتعتمد على السرعة التي من المحتمل أن تتلقاها خلال أوقات الذروة، إذا كان لديك اتصال خط المشترك الرقمي (دي أس ال)، فستكون السرعة القصوى هي السرعة التي يدعمها الخط الخاص بك.

2.2. إذا لم تكن السرعة التي تطلبها متاحة في منزلك فسوف نقدم أقرب سرعة أقل وسوف نفرض تعريف أقل بما يتماشى مع الرسوم المذكورة على موقعنا.

2.3. نحن لا نضمن أن تقوم خدمة النطاق العريض بنقل المعلومات بدقة أو موثوقية أو على الإطلاق.

2.4. لن نكون مسؤولين عن أي فشل في خدمة النطاق العريض التي نتجت عن أي تغييرات غير مصرح بها تقوم بها على الخدمة أو أي معدات ذات صلة و إذا كنا بحاجة إلى إصلاح الخدمة لأنك أجريت تغييرات مصرح بها فسوف نرسل لك فاتورة بالمعدلات القياسية.

2.5. لأسباب قانونية، يجب علينا حظر الوصول إلى المحتوى المسيء على أساس المصلحة العامة أو الآداب العامة أو النظام العام أو الأمن العام أو القومي أو الولام الوطني أو الأخلاق الإسلامية، أو التي يحظرها القانون، يرجى الاتصال بخدمة العملاء، أو اتباع العملية الموضحة في صفحة حظر الموقع الإلكتروني وإذا كنت ترغب في حظر الوصول إلى محتوى معين أو إلغاء حظره.

2.6. وبخلاف ما يقتضيه القانون، نحن نقدم جميع خدمات النطاق العريض على نظام مفتوح بدون فلاتر أو جدران حماية وبناءً على مستوى خدمتك، قد نوفر لك برامج خارجية لمكافحة الفيروسات وبرامج مكافحة التجسس لتثبيتها في المنزل ولا يضمن تثبيت هذا البرنامج واستخدامه أن خدمة النطاق العريض ستكون محمية تمامًا، ونحن لسنا مسؤولين عن حماية أمان أي معلومات ترسلها باستخدام خدمة النطاق العريض أو شبكتنا، أنت مسؤول تمامًا عن أي معلومات يتم استردادها أو تخزينها أو نقلها من خلال خدمات النطاق العريض أو شبكتنا.

2.7. سوف نقدم خدمة النطاق العريض لمقيس موجود في منزلك، إذا لم يكن لديك مقيس عريض النطاق، فسنقوم بتثبيت واحد لك، وقد يكون هناك رسوم إضافية لذلك.

3. الخدمة الثابتة - خدمة التلفاز

3.1. تعد خدمة التلفاز خدمة ثابتة بموجب جدول الخدمة هذا.

3.2. سوف نقدم خدمة التلفاز باستخدام خدمة تلفاز دو أو خدمة "شاهد في أي مكان" سنخبرك بأي نموذج ترسله إلينا أو تطلب خدماتنا عبر الإنترنت أو عبر الهاتف.

3.3. قد تحتاج إلى وحدة فك ترميز التلفاز للوصول إلى خدمة التلفاز. نقدم عددًا من خيارات أجهزة فك التشفير التلفازية التي يمكنك استئجارها منا. قد تضطر إلى دفع رسوم عند ترقية وحدة فك ترميز التلفاز أو إرجاعها إلى إصدار سابق.

3.4. قد يتم توفير محتوى التلفاز من قبل موفري محتوى آخرين، وقد تكون هناك رسوم منفصلة لذلك، قد تتغير أسعار المحتوى التلفازي. إذا كانت رسوم الأسعار هذه تحت سيطرتنا، فسنهدف إلى إعطائك إشعارًا لمدة سبعة أيام بأي تغييرات. من خلال الاستمرار في استخدام خدمة التلفاز، فإنك تقبل أي تغييرات في الأسعار، وإذا لم تقبل تغييرًا، فيجب عليك الاتصال بخدمة العملاء لإلغاء خدمة التلفاز في غضون سبعة أيام من تلقي إشعارنا بتغيير السعر.

3.5. يمكنك تغيير باقة التلفاز الخاصة بك في أي وقت، ولكن هذا قد يعني أنه يجب عليك دفع رسوم إضافية (انظر رسوم التلفاز على موقعنا).

3.6. لأسباب فنية، قد نضطر إلى ترقية برنامج وحدة فك ترميز التلفاز، وقد يؤثر ذلك على أي محتوى قمت بتسجيله على وحدة فك ترميز التلفاز وسنعطيك أكبر قدر ممكن من الإشعار قبل أي ترقية.

3.7. قد لا تكون وظيفة التسجيل الخاصة بجهاز فك التشفير التلفازي متاحة لكل قناة أو برنامج تلفازي. ستعرض وحدة فك ترميز التلفاز رسالة عند عدم توفر هذه الوظيفة.

3.8. لا يتم تصنيف جميع المحتويات التلفازية بحسب العمر. نحن لسنا مسؤولين عن ملاءمة المحتوى التلفازي غير المصنف.

3.9. نحن لسنا مسؤولين إذا فشلت في استخدام وظيفة القفل الأبوي أو القفل الإيجاري لجهاز فك تشفير التلفاز بشكل صحيح.

3.10. يحدد المذيعون التلفزيونيون محتوى التلفزيون ومعلومات البرمجة. نحن لسنا مسؤولين عن محتوى التلفاز، أو معلومات البرمجة، أو أي تغييرات عليه. يجوز لنا (أو الأشخاص أو المنظمات الأخرى التي توفر المحتوى)، في أي وقت وبدون إشعار، تغيير القنوات التلفازية وحزم القنوات، وإزالة البرامج أو أجزاء من البرامج التي تم الإعلان عنها مسبقًا على أنها متاحة. سنخبرك بأي أحداث قصيرة المدى قمنا بوضع شروط وأحكام إضافية لها.

3.12. سنقوم بتحويل رسوم منك مقابل أي محتوى أفلام عند الطلب تستأجره باستخدام خدمة التلفاز، لتجنب الاستخدام غير المصرح به، يجب عليك إعداد رمز PIN.

3.13. يتوفر محتوى الأفلام عند الطلب لمدة 48 ساعة فقط من وقت تأكيد الشراء ويمكنك تشغيل المحتوى عدة مرات كما تشاء خلال هذا الوقت، إذا اشتركت في خدمة فيديو عند الطلب، فيمكنك مشاهدة جميع مقاطع الفيديو المتوفرة حاليًا في كتالوج خدمة الفيديو حسب الطلب طوال مدة اشتراكك.

3.14. يجب ألا تسجل أو تعدل محتوى خدمة الأفلام عند الطلب أو الفيديو عند الطلب.

3.15. إذا تلقيت خدمة العرض في أي مكان فستكون مسؤولاً عن جهازك وعن التأكد من أنه يمكنه الاتصال بالإنترنت. يرجى ملاحظة أن أجهزة أبل لا تسمح بدفق المحتوى على اتصالات جي3.

3.16. تعتمد بعض ميزات خدمة العرض في أي مكان (على سبيل المثال، خدمات الأفلام عند الطلب والفيديو عند الطلب وقنوات التلفاز المدفوعة) على سرعة وجودة خدمة النطاق العريض أو خدمة الهاتف المحمول، والتي قد توفرها شبكات أخرى التي لا نتحكم فيها، وبالتالي لا يمكننا ضمان جودة أو توفر هذه الميزات في خدمة العرض في أي مكان.

3.17. يمكنك فقط الوصول إلى خدمات التلفاز (بما في ذلك تطبيق تلفاز دو (du tv) وخدمات العرض في أي مكان) والميزات (بما في ذلك قنوات التلفاز وخدمة الأفلام عند الطلب والفيديو عند الطلب) في الإمارات، ما لم نخبرك بخلاف ذلك.

3.18. يجوز لنا حظر أو سحب الوصول إلى تطبيقات أو قدرات أو ميزات أو وظائف معينة لأسباب قانونية أو تنظيمية.

4. شروط أخرى

4.1. يرجى مراجعة موقعنا الإلكتروني لمعرفة الشروط والأحكام الإضافية (بما في ذلك المتعلقة بالتسعير) التي تنطبق على خدمة أو باقة ثابتة معينة (مدفوعة مسبقًا أو مؤجلة) أو عرض أو ترويج.