



اتصالات والمزيد

الشروط والأحكام

باقات New Freedom

1. مقدمة

تطبق هذه الشروط والأحكام ("الشروط المحددة للخدمة") على الأمور ذات الصلة بأحكام الخدمة المقدمة من اتصالات إلى العميل وكذلك على الأجزاء الأخرى المكونة للإتفاق المبرم بين اتصالات والعميل.

2. التعريفات

(أ) **"الإتفاقية"** وتعني الإتفاق الكلي بين اتصالات والعميل والذي يشمل الأجزاء المكونة للإتفاق والمنصوص عليها في المادة 3 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

(ب) **"العميل"** وتعني الشخص الذي يشتري أو يشترك في الخدمة.

(ج) **"اتصالات"** وتعني شركة مجموعة الإمارات للاتصالات ح.م.ع.

(د) **"الشروط والأحكام العامة (للمستهلك)"** وتعني الشروط والأحكام العامة الخاصة بالمنتجات والخدمات المقدمة من اتصالات لقطاع الأفراد (أي غير المقدمة لقطاع الأعمال) والمنشورة على موقع اتصالات على شبكة الإنترنت والمتوفرة عبر قنوات الإتصال الأخرى المشتراة إليها في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

(هـ) **"الخدمات المشمولة في باقة الإشتراك"** وتعني مخصصات المكالمات الصوتية وبيانات الهاتف المتحرك المشمولة في خطة اشتراك العميل في خدمات اتصالات الهاتف المتحرك الآجلة الدفع والتي تشكل الخدمة.

(و) **"الحد الأدنى لفترة الإشتراك"** تم تعريفه في المادة 4(ب).

(ز) **"الدولة المفضلة"** وتعني دولة واحدة يتمتع العميل بمكالمات غير محدودة عند الاتصال عليها، بمجرد أن يختار الدولة من قائمة الدول المشمولة في العرض. ويمكن الاطلاع على هذه القائمة إما على موقع Etisalat.ae، أو عبر تطبيق اتصالات للهاتف المتحرك. يجوز للعميل اختيار أو تغيير الدولة المفضلة عن طريق تطبيق اتصالات للهاتف المتحرك أو عن طريق الاتصال بالرقم 101، أو عن طريق الرسائل القصيرة. يجوز للعميل تغيير الدولة المفضلة مرة واحدة في الشهر.

(ح) **"الخدمة"** وتعني خدمة الهاتف المتحرك الآجلة الدفع حسبما وصفت بتفاصيل أكثر في المادة 3.

(ط) **"Smiles Buy 1 Get 1"** "سمائلز اشترى واحدة واحصل على واحد" يعني أن العميل سيكون قادراً على الاستمتاع بمنتج أو خدمة تكميلية إذا قام بشراء منتج أو خدمة من شركاء اتصالات المحدثين، وذلك عند استخدام قسيمة سمائلز "اشترى واحدة واحصل على واحد" Smiles Buy 1 Get 1 " بحيث تطبق شروط وأحكام شركاء اتصالات. يمكن الاطلاع على عروض اشترى واحدة واحصل على واحد Buy 1 Get 1 على موقع اتصالات سمائلز وكذلك في تطبيق اتصالات سمائلز.

(ي) توفر "اتصالات" للعميل عدد غير محدد من قسائم سمائلز اشترى واحد واحصل على واحد Smiles Buy 1 Get 1. شريطة أن يكون العميل مشترك في أي من باقات الخدمات المسموحة، ويستخدم تطبيق سمائلز Smiles على جهازه المتحرك ويسجل رقم هاتفه المتحرك. يحفظ العميل بـ "اشترى واحدة واحصل على 1" "Smiles" بـ "طالما العميل مشترك في أي من باقات الخدمات المسموحة.

(ك) **"المكالمات المرة غير المحدودة"** وتعني مكالمات محلية ودولية غير محدودة. يمكن للعميل الرجوع إلى قائمة الدول المشمولة في ميزة المكالمات المرة غير المحدودة على الموقع الإلكتروني freedom/etisalat.ae. أو من خلال تطبيق اتصالات للهاتف المتحرك.

(ل) **"المكالمات المحلية غير المحدودة"** وتعني مكالمات غير محدودة للأرقام المحلية.

(م) **"رقم الفئة الفضية"** يعني رقماً خاصاً يمكن تخصيصه للعميل مع الخدمة.

(ن) **"رقم الفئة الأساسية"** يعني رقماً يعطى بشكل افتراضي للعميل.

3- توصيف الخدمة

(أ) الخدمة هي توفير خدمات الهاتف المتحرك الآجلة الدفع للعميل باستخدام شريحة تشغيل الهاتف المتحرك الصادرة عن اتصالات. ويكون توفير هذه الخدمة إما محكوماً بفترة الإشتراك في الحد الأدنى البالغة اثنا عشر (12) شهراً أو غير محكوم بهذه الفترة. يستخدم العميل هذه الخدمة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة ويمكن له وفق شروط معينة استخدامها في الدول الأخرى. تستخدم هذه الخدمة لإجراء المكالمات الصوتية والرسائل القصيرة واستخدام بيانات الهاتف المتحرك.

(ب) يجوز لاتصالات بين الفينة والأخرى أن تقدم عروضاً ترويجية مع هذه الخدمة بموجب شروط وأحكام سيتم الإعلان عنها للعميل باستخدام قنوات التواصل المبنية في المادة رقم 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

(ج) تسمح كل من الباقات ذات الإشتراك الشهري من " درهم200" أو الأعلى للعميل بنقل ما يصل إلى 50% من مخصص البيانات المحلية الأساسي غير المستخدم حتى الشهر التالي. وأية بيانات غير مستخدمة من الإمكان ترحيلها إلى دورة الفاتورة التالية فقط. وإذا لم يستخدم العميل البيانات التي تم ترحيلها خلال دورة الفاتورة التالية فإنه سيفقد بياناته ولن يتم ترحيلها للشهر التالي.

(د) تعتبر المكالمات إلى الأرقام المميزة مثل تلك الأرقام التي تبدأ بـ 600 مستثناة من عروض المكالمات غير المحدودة التي توفرها خطط الخدمات المسموحة.

(هـ) مع مراعاة المادة 10(ب)، يجوز للعميل التغيير من أي من خطتي الخدمات مرة واحدة في الشهر.

4. بداية الإتفاقية ومدتها

(أ) تعتبر الإتفاقية نافذة وملزمة وسارية المفعول من تاريخ تقديم العميل لنموذج طلب الخدمة وموافقة "اتصالات" عليه. أو عندما تسجل اتصالات اشتراك العميل أو شرائه للخدمة ("تاريخ السريان").

(ب) في حال كانت الخدمة مقدمة على أساس مدة التزام حد أدنى، تكون مدة الحد الأدنى لهذه الإتفاقية اثني عشر (12) شهراً ("الحد الأدنى للإشتراك"). أما في حال قدمت الخدمة بناءً على إتفاقية تخلو من حد أدنى لمدة الإلتزام، فلا يوجد مدة حد أدنى لهذه الخدمة.

(ج) بعد انتهاء مدة الحد الأدنى للخدمة وفي حال لم يتم إنهاؤها من قبل العميل وفقاً لأحكام المادة (10) (الإنهاء من قبل العميل)، سيستمر تجديد الخدمة بشكل شهري. وفي حال عدم رغبة العميل بعد استكمال مدة الحد الأدنى للخدمة الاستمرار في استخدام الخدمة كما هو مفصل أعلاه، فيمكن للعميل إنهاء الخدمة بموجب أحكام المادة (10) (الإنهاء من قبل العميل).

(د) بعد انتهاء مدة الحد الأدنى للخدمة، وفي حالة استمرار الخدمة، سيتم تطبيق نفس رسوم الإيجار الشهرية كما هي مطبقة في مدة الحد الأدنى للخدمة.

(هـ) يبدأ سريان مدة الحد الأدنى من التاريخ الذي تزود فيه اتصالات الخدمة للمشتراك ("تاريخ التفعيل").

5. التزامات العميل وقيود استخدام الخدمة

(أ) يقر العميل بأن الخدمة مقدمة لاستخدامه الشخصي فقط ولن يقوم بإعادة بيعها أو السماح لأي طرف ثالث باستخدام الخدمة مقابل بدل مادي أو استغلال الخدمة تجارياً بطريقة أخرى.

(ب) بالإضافة إلى حقوق الإنهاء التي تنص عليها "اتصالات" في الشروط والأحكام العامة (للمستهلك)، يحق لـ "اتصالات" أيضاً تعليق الخدمة أو إنهاء الإتفاقية في حال ارتكاب العميل أو محاولة ارتكابه أعمال احتيال أو مضلة أو استخدامه للخدمة، في رأي اتصالات يشكل أمر غير قانوني أو غير طبيعي (على سبيل المثال، يظهر نمط استخدام غير معتاد إلى حد كبير وليس نموذجاً مكتمل الأنماط المعتادة لاستخدام العملاء الخاص).

(ج) في حالة تعيين رقم الفئة الفضية للعميل مع الخدمة، لا يُسمح للعميل خلال مدة الحد الأدنى بما يلي:

أولاً. نقل أو التنازل عن حق استخدام رقم الفئة الفضية إلى عميل آخر ثانياً. تخفيض الخدمة؛

ثالثاً. تحويل الخدمة إلى خطة أخرى لاتصالات اما لخطة الدفع المسبق للهاتف المحمول أو لخطة الدفع الآجل؛ أو

رابعاً: نقل رقم الفئة الفضية إلى مشغل آخر.

(د) يرجى الاطلاع على المادة 8 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) المتعلقة بأحكام الإلتزامات والواجبات الخاصة بالعميل والتي تطبق على الخدمة.

6. التزامات اتصالات

تقوم اتصالات بتزويد العميل بالخدمة وفقاً لهذه الشروط المحددة للخدمة، بالإضافة إلى ما ورد في هذه الإتفاقية من بنود مكملة أخرى وبما يتفق مع القانون.

7. الإنقطاع المخطط له والانقطاع الطارئ

يرجى الاطلاع على المادة (14) من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) المتعلقة بالانقطاعات.

8. الرسوم والفواتير والدفع

(أ) سيتم إصدار فاتورة شهرية للعميل بالمتأخرات بحيث تحتوي على جميع الرسوم المترتبة على الخدمة.

(ب) يتم احتساب الإيجار الشهري وقيمة الخدمات المخصصة ضمن الباقية على أساس تناسبي من تاريخ السريان وحتى تاريخ أول فاتورة. بعد ذلك وبدءاً من فترة الفاتورة الأولى، سيتم تطبيق الإيجار الشهري الكامل وسيحصل العملاء على كامل مخصص داخل الباقية الشهرية.

(ج) إذا تم إنهاء الخدمة خلال أي شهر قبل اكتماله، فإن الفاتورة الخاصة بفترة الفترة النهائية ستغطي كامل الشهر الذي تم خلاله إنهاء الخدمة ولن يتم احتسابها على أساس تناسبي من تاريخ الإنهاء حتى تاريخ نهاية دورة الفوترة (أي أن العميل سيتحمل قيمة الإيجار الشهري كاملاً).

(د) يرجى الاطلاع على المادة 15 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) المتعلقة بأحكام الرسوم والفوترة والدفع التي تطبق على الخدمة.

(هـ) الرسوم التي تسري على الخدمة بما في ذلك قائمة الوجهات الدولية التي يمكن الاتصال بها باستخدام الدقائق المدة التي يمكن أن تكون جزءاً من خطة معينة للخدمة، إن وجدت، سيتم إخبار العميل بها عند الإشتراك، وستكون وفقاً للتفاصيل المبينة في الموقع الإلكتروني لاتصالات (في الجزء الخاص بالأسئلة الشائعة) و/أو باستخدام واحدة من قنوات التواصل المحددة في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

(و) يتم احتساب المكالمات التي تتم كجزء من داخل الباقية على أساس كل دقيقة، في حين يتم احتساب المكالمات التي يتم إجراؤها خارج الباقية على أساس الثانية الواحدة.

9. رصيد العميل والدفعات المقدمة والإيداعات

(أ) يعتبر أي طلب من العميل لترحيل أي حساب لـ الخدمة أو لتغيير اشتراكه في الخدمة بمثابة تفويض لـ "اتصالات" لنقل جميع أرصدة ومستحقات والإلتزامات العميل المتعلقة بالخدمة إلى الحساب الجديد أو تطبيقها على الإشتراك الذي تم تغييره.

(ب) يرجى الإطلاع على المادة 16 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) فيما يتعلق بأحكام رصيد العميل والمبالغ المدفوعة مقدماً والتأمينات والتي تطبق على الخدمة.

10. تعويض المشتركين

يرجى الاطلاع على البندين (5) و (14) من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) لمعرفة الأحكام التي تحكم التعويض الذي يمكن للعميل الحصول عليه وفقاً لشروط وأحكام محددة.

11. سقف الإنفاق والحد الائتماني

يرجى الرجوع إلى البند (16) ز من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) للاطلاع على الشروط والأحكام التي تنطبق على سقف الإنفاق بشأن الخدمات الاختيارية من غير خدمات الاتصالات.

12. استرداد الرصيد في حساب العميل

يرجى الاطلاع على البندين (16) هـ و (16) و من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) لمعرفة الأحكام التي تنظم إعادة الرصيد للعميل بشأن خدمات الدفع اللاحقة بفاتورة.

13. إلغاء الخدمة بدون غرامة

للاطلاع على البند (20) هـ من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) لمعرفة الأحكام التي تنطبق على إلغاء الخدمة بدون غرامة.

14. تعليق اتصالات للخدمة أو فصلها أو إنهاؤها

يرجى الاطلاع على المادة 19 من الاحكام والشروط العامة (للمستهلك) المتعلقة بأحكام تعليق أو فصل أو إنهاء الخدمة أو الإتفاقية من قبل اتصالات.

15. إلغاء العميل للخدمة

(أ) إذا رغب العميل بإلغاء الخدمة، يجب عليه/ عليها تقديم إشعار خطي مسبق لـ "اتصالات".

(ب) يقر العميل بأنه عند استلام اتصالات لإشعار الإنهاء، فإن اتصالات ستقوم بإنهاء الخدمة.

(ج) في حالة اختيار العميل لخطة خدمة تخضع لمدة حد أدنى للإشتراك مدتها اثني عشر (12) شهراً وقيامه بإنهاء الخدمة قبل القضاء مدة الحد الأدنى للإشتراك هذه، يتعين على العميل دفع رسوم الإنهاء المبكر، وفقاً لأحكام المادة (15) من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

(د) في حالة استخدام العميل لرقم الفئة الفضية واختياره إنهاء الخدمة قبل نهاية مدة الحد الأدنى، فسيتم إعادة رقم الفئة الفضية مرة أخرى إلى اتصالات وسيبقى العميل جميع الحقوق المرتبطة به ولن يعود قادراً على استخدامها.

(هـ) في حالة إنهاء الخدمة وإيقاف خطة الدفع الآجل المتعلقة بها، يحق لاتصالات إعادة تعيين رقم الفئة الفضية لعميل آخر بعد انتهاء فترة الحجر على الرقم والتي تبلغ اثني عشر (12) شهراً، وبالتالي سيخسر العميل جميع الحقوق المرتبطة برقم الفئة الفضية ولن يتمكن من استخدامه بعد ذلك.

(و) خلال نفس فترة الحجر للرقم التي تبلغ اثني عشر (12) شهراً، يجوز للعميل تقديم طلب إلى اتصالات لإعادة تنشيط نفس رقم الفئة الفضية بشرط أن يشترك العميل مرة أخرى في نفس خطة الدفع الآجل. بدون هذا الاشتراك الجديد لا تلتزم اتصالات بإعادة تنشيط رقم الفئة الفضية للعميل وسيبقى العميل جميع الحقوق المرتبطة بهذا الرقم ولن يكون قادراً على استخدامه بعد ذلك.

(ز) لا تنطبق أحكام البند 10 (د) و10 (هـ) و10 (و) من هذه الشروط الخاصة بالخدمة على أرقام الفئات الأساسية.

16. التواصل مع اتصالات

يمكن للعميل التواصل مع اتصالات للاستفسار عن الخدمة (بما في ذلك الاستفسار حول هذه الشروط الخاصة والمحددة للخدمة أو الشروط والأحكام العامة للمستهلك) أو بشأن أي من منتجات أو خدمات اتصالات الأخرى وذلك باستخدام أي من قنوات التواصل الواردة في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

17. ضريبة القيمة المضافة

يرجى مراجعة المادة (32) من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) للإطلاع على اللوائح التي تحكم ضريبة القيمة المضافة.

18. التغييرات من قبل اتصالات

يرجى الاطلاع على أحكام المادة (25) و10 (هـ) و10 (و) من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) لمعرفة الأحكام المتعلقة بالتغييرات التي يمكن لاتصالات إجراؤها على الخدمة.