

الشروط والأحكام New Freedom بآقات



اتصالات والمزيد

9. رصيد العميل والدفعات المقدمة والإيداعات

(أ) يعتبر أي طلب من العميل لترجح أي حساب لـ الخدمة أو لتفعيل اشتراكه في الخدمة ثباتنة تفعيف لـ "اتصالات" لنقل جميع أرصدة ومستحقات والتزامات العميل المتعلقة بالخدمة إلى الحساب الجديد أو تطبيقها على الإشتراك الذي تم تغييره.

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

10. تعويض المشترين

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

11. سقف الإنفاق والحد الأثمني

يرجى الرجوع إلى البند (أ) من الشروط والأحكام التي تتطبق على سقف الإنفاق بشأن الخدمات الاختيارية من غير خدمات الاتصالات.

12. استرداد الرصيد في حساب العميل

يرجى الإطلاع على البندين (ه) و (16) من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) لمعرفة الأحكام التي تنظم إعادة الرصيد للعميل بشأن خدمات الدفع الدائمة بفاتورة.

13. إلغاء الخدمة بدون غرامة

للإطلاع على البند (20) هـ من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) لمعرفة الأحكام التي تتطبق على إلغاء الخدمة بدون غرامة.

14. تعليق اتصالات للخدمة أو فصلها أو إنهاؤها

يرجى الإطلاع على المادة 19 من الأحكام والشروط العامة (المستهلك) المتعلقة بحاكم تعليق أو فصل أو إنهاء الخدمة أو الإنفاقية من قبل اتصالات.

15. إلغاء العميل للخدمة

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

(ب) يرجى العميل بأنه عند استلام اتصالات لإشعار إنهاء، فإن اتصالات ستقوم بإنهاء الخدمة.

(ج) في حالة اختبار العميل لخطة خدمة تخصيص لمدة حد أدنى للإشتراك مدتها اثنى عشر (12) شهراً وقيامه بإنهاء الخدمة قبل انتهاء العميل، وفقاً لـ الأحكام العامة (المستهلك) هذه، يتبعن على العميل دفع رسوم إنهاء العميل، وفقاً لـ الأحكام المادة (15) من الشروط والأحكام العامة (المستهلك).

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

(هـ) في حالة إنهاء الخدمة وإيقاف خطة الدفع الأجل المطلقة بها، يحق لـ اتصالات إعادة تعيين رقم الفتاة الفضية وإعادة رقم الفتاة الفضية مرة أخرى إلى رقم والتي تبلغ اثنى عشر (12) شهراً، وبالتالي سيخسر العميل حقوقه المرتبطة بـ رقم الفتاة الفضية وإن يتمكن من استخدامه بعد ذلك.

(و) خلال نفس فترة الحجر لرقم التي تبلغ اثنى عشر (12) شهراً، يجوز للعميل تقديم طلب إلى اتصالات لإعادة تنشيط نفس رقم الفتاة الفضية بشرط أن يسترثك العميل مرة أخرى في نفس خطة الدفع الأجل. بدون هذه الإشتراك الجديد لا تلتزم اتصالات بإعادة تنشيط رقم الفتاة الفضية للعميل وسيفقد العميل جميع الحقوق المرتبطة بهذا الرقم ولن يكون قادرًا على استخدامه بعد ذلك.

(ز) لا تتطابق أحكام البنود (د) و (هـ) و (و) من هذه الشروط الخاصة بالخدمة على أرقام الفئات الأساسية.

16. التواصل مع اتصالات

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

17. ضريبة القيمة المضافة

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

18. التغيرات من قبل اتصالات

يرجى الإطلاع على أحكام المادة (25) من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) لمعرفة الأحكام المتعلقة بالتغييرات التي يمكن لـ اتصالات إجراؤها على الخدمة.

(هـ) مع مراعاة المادة (10) بـ، يجوز للعميل التغير من أي من خطبي الخدمات مرة واحدة في الشهر.

4. بطاقة الإتفاقية ومدتها

(أ) تعتبر أي طلب من العميل لترجح أي حساب لـ الخدمة أو لتفعيل اشتراكه في الخدمة ثباتنة تفعيف لـ "اتصالات" علىه، أو عندما تنسج اتصالات اشتراك العميل أو شرائه للخدمة ("تاريخ السريان").

(ب) في حال كانت الخدمة مقدمة على أساس مدة التراخيص أدنى، تكون مدة الحد الأدنى لهذه الإتفاقية التي عُثر (12) شهرًا ("الحد الأدنى للإشتراك"). أما في حال قدمت الخدمة بناءً على اتفاقية تخلو من حد أعلى لـ الإلتزام، فلا يوجد مدة حد أعلى لهذا المدة.

(ج) بعد انتهاء مدة الحد الأدنى للخدمة وفي حال لم يتم إنهاوها من قبل العميل وفقاً لـ الأحكام المادة (10) (الإنتهاء 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، فيكون للعميل إنهاء الخدمة بموجب أحكام المادة (10) (الإنتهاء من قبل العميل).

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

(هـ) يبدأ سريان مدة الحد الأدنى من التاريخ الذي تزور 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 تجاريًّا بطريقة أخرى.

(ب) بالإضافة إلى حقوق الإنتهاء التي تنص عليها "اتصالات" في الشروط والأحكام العامة (المستهلك)، يحق "اتصالات" أيضًا تعليق الخدمة أو إنهاء الاتفاقية في حال ارتكاب العميل أو محاولة ارتكابه أعمال احتيال أو مضللة أو استخدامه للخدمة، في رأي اتصالات يشكل أمر غير قانوني أو غير طبيعي على سبيل المثال، يظهر نمط انتهاك المعادلة المعتادة لاستخدام العميل. يجوز للعميل تغيير الدولة المفضلة مرة واحدة في الشهر.

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

أولاً، نقل أو التنازل عن حق استخدام رقم الفتاة الفضية إلى عميل آخر ثانياً، تخفيف الخدمة:

ثالثاً، تحويل الخدمة إلى خطة أخرى لـ اتصالات أما لخطة الدفع المسبقة للهاتف المحمول أو لخطة الدفع الأجل؛ أو

رابعاً، نقل رقم الفتاة الفضية إلى مشغل آخر.

(د) يرجى الإطلاع على المادة 8 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) المتعلقة بأحكام الإلتزامات والضوابط 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 والإنقطاع الطارئ

يرجى الإطلاع على المادة 14 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) المتعلقة بالإنقطاعات.

8. الرسوم والفوائير والدفع

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

(ب) يتم احتساب الإيجار الشهري وقيمة الخدمات المخصصة ضمن الباقية على أساس تنايسى من تاريخ السريان وحتى تاريخ أول فاتورة.

(ج) بعد ذلك ولكن وبما من فترة القافية الأولى، سيتم تطبيق الإيجار الشهري الكامل ويسحب العلامة على كل مجمل مخصص داخل الباقية الشهيرية. إذا تم إنهاء الخدمة خلال أي شهر قبل انتهاء، فإن الفاتورة الخاصة بفترة الفواتورة النهائية كامل الشهر الذي تم خلاله إنهاء الخدمة ولكن يتم احتسابها على أساس تنايسى من تاريخ إنهاء حتى تاريخ نهاية دورة الفواتورة (أي أن العميل سيتحمل قيمة الإيجار الشهيري كاملاً).

(د) يرجى الإطلاع على المادة 15 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) المتعلقة بأحكام الرسوم والفوائير والدفع التي تطبق على الخدمة.

(هـ) (هـ) الرسوم التي تسرى على الخدمة بما في ذلك قائمة الوجهات الدولية التي يمكن الاتصال بها باستخدام الدقاتل المزينة التي يمكن أن تكون جزءاً من خطة معينة للخدمة، إن وجدت. سيتم إخبار العميل بها عند الاشتراك، وستكون وفقاً لتفاصيل المبنية في الموقع الإلكتروني لـ اتصالات (في الجزء الخاص بالأسئلة الشائعة) و/أو باستخدام واحدة من قنوات التواصل المحدثة في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك).

(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.

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 للاتفاقية بين العميل والمبرمج بين اتصالات والعميل.

2. التعريفات

(أ) "الاتفاقية" وتعني الإتفاق الكل بين اتصالات والعميل والتي يشمل الأجزاء المكونة للاتفاق والمنصوص عليها في المادة 3 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك).

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

(ج) "اتصالات" وتعني شركة مجموعة الإمارات للاتصالات مـ.

(د) "الشروط والأحكام العامة (المستهلك)" وتعني الشروط والأحكام العامة الخاصة بالمنتجات والخدمات المقدمة من اتصالات لقطاع الأفراد (أي غير المقدمة لقطاع الأعمال) المنஸورة على هذه القالمة بموقع اتصالات على شبكة الإنترنت والمتوفرة عبر قنوات الاتصال الأخرى. المشار إليها في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك).

(هـ) "الخدمات المشتورة في باقة الإشتراك" وتعني خدمات الصوتية وبيانات الهاتف المتحرك المشمولة في خطة اشتراك العميل في خدمات الاتصالات الهاتف المتحرك الأجل الدفع.

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

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

(ح) "الخدمة" وتعني خدمة الهاتف المتحرك الأجل الدفع حسبما وصفت بتفاصيل أكيل في المادة 3.

(ط) "Smiles Buy 1 Get 1" يعني أن العميل يسكن قارداً على الاستمتاع بمنتج أو خدمة تكميلية عند استخدامه على شراء واحد وحصل على واحد "Smiles Buy 1 Get 1" إذا قام بشراء منتج أو خدمة من شركاء اتصالات المدربين، وذلك عند استخدام قسمية Smiles "اشتري واحدة واحصل على واحد" على متن الهاتف المتحرك أو تغيير الدولة المفضلة عن طريق تطبيق اتصالات Buy 1 Get 1 يمكن الإطلاع على عرض اشتري واحدة واحصل على واحد Buy 1 Get 1 على موقع اتصالات سمایلز وكذلك في سمايلز.

(ي) توفر اتصالات للعميل عدد غير محدد من قسائم سمايلز اشتري واحد واحصل على واحد "Smiles Buy 1 Get 1" شريطة أن يكون العميل مشترك في أي من باقات الخدمات المنسوبة، ويستخدم على جهازه الهاتف المتحرك ويسهل هاته المقدمة. يحتفظ العميل بـ "اشتري واحدة واحصل على واحد" Buy 1 Get 1 على متن الهاتف المتحرك مشترك في أي من باقات الخدمات المنسوبة 1 Buy 1 Get 1

(ك) "المكالمات المترقبة غير المحدودة" وتعني مكالمات محلية ودولية غير محدودة. يمكن للعميل الرجوع إلى قائمة الدول المنسوبة في ميزة المكالمات المترقبة غير المحدودة على الموقع الإلكتروني للهاتف المتحرك.

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

(م) "قمة الفتاة الفضية" يعني رقمًا خاصًا يمكن تخصيصه للعميل مع الخدمة.

(ن) "قمة الفتاة الأساسية" يعني رقمًا يعطى بشكل افتراضي للعميل.

3- توضيف الخدمة

(أ) الخدمة هي توفير خدمات الهاتف المتحرك الأجل الدفع للعميل باستخدام شريحة تشغل الهاتف المتحرك الصادرة عن اتصالات. ويكون تفويت هذه الخدمة إما حكماً مفتهة الإشتراك في الحد الأدنى البالغة اثنى عشر (12) شهرًا أو غير مكتوب بهذه الفترة. يستخدم العميل هذه الخدمة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة ويمكن له وقف شرط شفوية مقتنة من استخدامها في الدول الأخرى. تستخدم هذه الخدمة إجراء المكالمات الصوتية والرسائل القصيرة واستخدام بياتات الهاتف المتحرك.

(ب) يجوز لـ اتصالات بين الفينة والأخرى أن تقدم عروضاً ترويجية مع هذه الخدمة بوجوب شروط وشروط وأحكام سبتمبـ عن لها على العميل باستخدام قنوات التواصل المبينة في المادة رقم 30 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك).

(ج) تسمح كل من الباقة ذات الإشتراك الشهري من "درهم 200" أو الأعلى للعميل بـ نقل ما يصل إلى 50% من مخصص البيانات المحلية الأساسية غير المستخدم حتى الشهر التالي، وأية بيانات غير مستخدمة من المكان ترجحها إلى دولة القافية التالية فقط وإذا لم يستخدم العميل البيانات التي تم ترجيحها خلال دورة الفاتورة التالية فإن سيفـ بياناته وأن يتم ترحيلها إلى الشهر التالي.

(د) تعتبر المكالمات إلى الأرقام المميزة مثل تلك الأرقام التي تبدأ بـ 600 مستثنـة من عروض المكالمات غير المحدودة التي توفرها خطوط الخدمات المنسوبة.