



e& – General Terms & Conditions (Business)

Issue date: 01 October 2025

الشروط والأحكام العامة من "إي آند" "e&"

(خدمات الأعمال)

تاريخ الإصدار 01 أكتوبر 2025

النسخة الأولى صدرت بتاريخ (1 يناير 2015)

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| 1. DEFINITIONS AND INTERPRETATION | 1. التعريفات والتفسيرات | |
| | | |
| 1.1 Definitions | 1.1 التعريفات | |
| | | |
| In these General T&Cs (Business), the following definitions apply: | تتضمن هذه الشروط الأحكام العامة (خدمات الأعمال) التعريفات الآتية: | |
| | | |
| "Activation Date" means the date on which e& activates or makes the Service available (all or part thereof) to the Customer. | "تاريخ التنفيع": يعني التاريخ الذي تفعل فيه إي آند الخدمة للعميل، أو تكون فيه الخدمة أو أية جزئية منها متاحة للعميل. | |
| | | |
| "Affiliate" means: (i) any entity or person wholly owned or controlled, whether directly or indirectly, by a Party as at the date of the Agreement; or (ii) any other entity or person as agreed by the Parties from time to time. | "الجهة التابعة" يعني (1) أي كيان أو أي شخص يتبع بالكامل أي من الطرفين أو تحت سيطرتهم الكاملة بصورة مباشرة أو غير مباشرة اعتباراً من تاريخ الاتفاقية؛ أو (2) أية جهة أو أي شخص آخر يتفق عليه الطرفان من وقت لآخر. | |
| | | |
| "Agreement" means the agreement between e& and the Customer in respect of the Service recorded in the documents described in Clause 2.1 (Structure of the Agreement). | "الاتفاقية": يعني الاتفاقية بين إي آند والعميل بشأن الخدمة المسجلة في الوثائق الواردة في البند 1.2 (هيكل الاتفاقية). | |
| | | |
| "Charges" means the fees payable for the Service under the Agreement and as further specified for each Service in the Service Application Form, or in accordance with the tariffs and charges prevailing at the time of usage, or as notified to the Customer by e& (i.e. in a Commercial Schedule). | "الرسوم": يعني الرسوم المستحقة نظير تقديم الخدمة بموجب هذه الاتفاقية وكما هو محدد تفصيلاً لكل خدمة في نموذج طلب الخدمة، أو وفقاً لأسعار إي آند المعلنة عند استخدام الخدمة، أو حسب للإشعار الذي تقدمه إي آند إلى العميل (مثل الملحق التجاري). | |
| | | |

| | |
|--|---|
| <p>"Commercial Schedule" means the commercial document containing, amongst other things, the Charges for the Service which, when agreed between the parties, constitutes a part of the Agreement.</p> | <p>"الملحق التجاري" يعني الوثيقة التجارية التي تحتوي على عدة أمور منها رسوم الخدمة وتكون جزءا من الاتفاقية عند توقيعها.</p> |
| <p>"Confidential Information" means the content of the Agreement or any other information that is not generally known to the public and that is (a) used developed or obtained by e& in connection with its business, products and services, (b) copyright works, (c) all technology and trade secrets, (d) inventions, devices, new developments, methods and processes, (e) customers and clients database and personal information, (f) drawings, photographs and reports, (g) computer software including operating systems, applications and programs, (h) all similar and related information in whatever form.</p> | <p>"المعلومات السرية" يعني مضمون الاتفاقية أو أي معلومات أخرى غير متاحة للجمهور على وجه العموم (أ) والتي قامت إي آند بتطويرها أو حصلت عليها وتتعلق بأعمالها أو منتجاتها أو خدماتها، (ب) مصنفاً حقوق المؤلف، (ج) جميع الأسرار التقنية والتجارية، (د) الاختراعات والأجهزة والتطورات الجديدة والمنهجيات والمعالجات، (هـ) قاعدة البيانات الخاصة بالعملاء ومعلوماتهم الشخصية، (و) الرسومات والصور والتقارير، (ز) البرمجيات الحاسوبية بما في ذلك أنظمة التشغيل والتطبيقات والبرامج، (ح) جميع المعلومات المماثلة أو ذات الصلة بأي شكل من الأشكال.</p> |
| <p>"Content" means any information made available, displayed or transmitted in connection with a Service (including, without limitation, information made available by means of an HTML "hyperlink", third party posting or similar means) including all Marks and domain names contained in such information, as well as the contents of any bulletin boards or chat forums, and all upgrades, updates, modifications and other versions of any of the foregoing.</p> | <p>"المحتوى": يعني أية معلومات ذات صلة بالخدمة يتم توفيرها، أو عرضها، أو إرسالها (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، المعلومات المتاحة بواسطة HTML، "hyperlink"، أو ما ينشره طرف آخر أو أية وسائل مماثلة) بما في ذلك جميع العلامات التجارية وأسماء النطاق التي تحتويها هذه المعلومات فضلاً عن محتويات أية لوحات اعلانية، أو منتديات الدردشة، أو أي ترفقات، أو تحديثات، أو تعديلات، أو إصدارات أخرى لذلك.</p> |
| <p>"Customer" means the commercial or other entity that has purchased and /or subscribed to a Service, as set out in the Service Application Form.</p> | <p>"العميل": يعني العميل التجاري أو أية جهة أخرى تبدي اهتماماً بشراء و/أو الاشتراك في الخدمة كما هو محدد في نموذج طلب الخدمة.</p> |

| | |
|---|--|
| "Customer Account" means an account for the Customer designated and managed by e&. | "حساب العميل": يعني حساب العميل الذي تخصصه إي آند وتديره. |
| "Customer Equipment" means equipment (including Software embedded in or run on such equipment), other than e& Equipment or e& Sold Equipment, used by the Customer in connection with the Service. | "معدات العميل": وتعني المعدات الخاصة بالخدمة التي يستخدمها العميل (بما في ذلك البرامج المثبتة على تلك المعدات أو التي تشغلها)، باستثناء معدات إي آند أو معدات إي آند المباعة. |
| "Customer Site" means the place owned, leased or otherwise under the control of the Customer at which e& provides the Service to the Customer. | "موقع العميل": يعني الموقع الذي يملكه العميل أو يستأجره أو يخضع لسيطرته وتقدم إي آند من خلاله الخدمة. |
| "Digital Channels" means: | "القنوات الإلكترونية": تعني: |
| (i) the official websites of e&, available at www.etisalat.ae and onlineservices.etisalat.ae ; and | (1) مواقع الشبكة الرسمية ل إي آند والمتاحة على الموقع الإلكتروني www.etisalat.ae و onlineservices.etisalat.ae ؛ و |
| (ii) the official mobile app of e&, available by the name "e& UAE". | (2) تطبيقات الهاتف المتحرك الرسمية من إي آند والمتوفرة باسم "إي آند الامارات". |
| "Effective Date" means the date on which the Agreement is valid and in full force and effect, this being the date on which the Customer submits a signed Service Application Form and accepted by e& or otherwise when e& registers the Customer's subscription or purchase of the Service. | "تاريخ النفاذ" يعني تاريخ النفاذ والسريان الكامل والفعلي لهذه الاتفاقية ويبدأ عند تقديم العميل نموذج طلب الخدمة الموقعة وموافقة إي آند عليه أو بخلاف ذلك عند تسجيل إي آند اشتراك العميل أو شرائه للخدمة. |
| "e&" means Emirates Telecommunications Group Company (e& Group) PJSC. | "إي آند": وتعني شركة مجموعة الامارات للاتصالات (مجموعة إي آند) ش.م.ع. |
| "e& Equipment" means any equipment Software, systems, cabling, plant and/or facilities owned, licensed or leased by e& | "معدات إي آند": وتعني جميع المعدات والبرمجيات والأنظمة والكابلات والمحطات و/أو المرافق |

| | |
|---|--|
| which is supplied to the Customer and/or may be placed on the Customer Site by or on behalf of e& for provision of the Service. | المملوكة والمرخص لها أو المستأجرة من إي آند والتي تم توفيرها للعميل و/أو التي يتم تثبيتها في موقع العميل من قبل إي آند أو بالنيابة عنها بغرض تقديم الخدمة. |
| | |
| "e& Sold Equipment" means equipment sold to the Customer (including Software licensed to the Customer) pursuant to a Schedule as set out in the Service Application Form. | "معدات إي آند المباعة" : وتعني المعدات المباعة الى العميل (بما في ذلك البرامج المرخصة للعميل) وفقاً للجدول المبين في نموذج طلب الخدمة. |
| | |
| "Fixed Term" means the fixed period during which the Service is provided to the Customer, being longer than one month, which is agreed to when the Service is purchased or subscribed to by the Customer. | "المدة الزمنية الثابتة" : يعني المدة المحددة التي تقدم خلالها الخدمة الى العميل بحيث تكون لأكثر من شهر واحد والمتفق عليها عند شراء العميل للخدمة أو اشتراكه بها. |
| | |
| "Force Majeure Event" has the meaning given to it in Clause 23.1 (Force Majeure). | "أحداث القوة القاهرة" : يكون لها المعنى المحدد في البند 1.23 (القوة القاهرة). |
| | |
| "General T&Cs (Business)" means this document. | "الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)" : يعني هذه الوثيقة. |
| | |
| "Internet" means the international interconnected network of networks using the TCP/IP protocol to exchange data communications. | "الإنترنت" يعني الشبكة المترابطة دولياً من الشبكات التي تستخدم بروتوكول TCP/IP لتبادل البيانات والمراسلات. |
| | |
| "Intellectual Property Rights" means any intellectual property rights including without limitations; trademarks, rights in designs, patents, copyright, moral rights database rights, rights in know-how, inventions and Confidential Information in each case whether registered or unregistered together with applications for the grant of any or forms of protection having equivalent or similar effect to any of | "حقوق الملكية الفكرية" : تعني جميع أشكال حقوق الملكية الفكرية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر؛ العلامات التجارية، والتصاميم، وبراءات الاختراع، والتأليف والنشر، والحقوق المعنوية وحقوق قواعد البيانات وحقوق المعرفة، والاختراعات، والمعلومات السرية، سواء كانت هذه الحقوق مسجلة أو غير مسجلة إضافة الى طلبات الحصول على أي شكل من أشكال الحماية ذات |

| | |
|--|---|
| the foregoing which are owned by a party or used in connection with this Agreement. | الأثر المماثل أو المشابه لأي مما سبق ذكره يكون مملوكا لطرف أو مستخدما بشكل يتعلق بموضوع هذه الاتفاقية التي يملكها أحد الطرفين أو تستخدم بما يتصل بهذه الاتفاقية. |
| "IP" means Internet Protocol. | "IP": يعني بروتوكول الانترنت. |
| <p>"Large Business Subscriber" means a Customer which is an entity incorporated and operating in the UAE pursuant to applicable laws/ regulations, and which is a party engaged in a contractual agreement with e& for the supply of Telecommunications Services, and meeting at least one of the following conditions:</p> <p>(a) the value of the foregoing contract is equal to or greater than one million and five hundred thousand dirhams (AED 1,500,000) per annum; or</p> <p>(b) the entity has UAE derived revenues of greater than one hundred million dirhams (AED 100,000,000) per annum; or</p> <p>(c) the entity employs more than one thousand and five hundred (1,500) employees in the State; or</p> <p>(d) the number of 'company owned company paid' (COCP) connections supplied in the contract exceeds one hundred (100).</p> | <p>"مشتري شركات الأعمال الكبرى" يعني العميل الذي هو جهة مؤسسة وقائمة في دولة الإمارات العربية المتحدة وفقاً للقوانين أو اللوائح المعمول بها، والذي هو الطرف المتعاقد مع إي آند لتوريد خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وبحيث يتم استيفاء شرط واحد على الأقل من الشروط التالية:</p> <p>(أ) قيمة العقد السابق تساوي أو أكثر من مليون وخمسمائة ألف درهم (1,500,000 درهم) سنوياً؛ أو</p> <p>(ب) لدى الجهة إيرادات مستمدة من دولة الإمارات العربية المتحدة تبلغ أكثر من مائة مليون درهم (100,000,000 درهم إماراتي) سنوياً؛ أو</p> <p>(ج) لدى الجهة أكثر من ألف وخمسمائة (1500) موظف في الدولة؛ أو</p> <p>(د) يتجاوز عدد الخطوط "المملوكة والمدفوعة من الشركة" (COCP) المقدمة في العقد مائة 100.</p> |
| "Marks" means any trademark, service mark, logo or indication of origin used by a Party to identify its business and services. | "العلامات" وتعني أي علامة تجارية أو علامة خدمة أو شعار أو دلالة منشأ يستخدمها أحد الطرفين للتعريف بأعماله وخدماته. |

| | |
|--|--|
| <p>"Minimum Term" means the initial service period of any Service or component of a Service, which shall commence on the Activation Date and shall expire after 30 days from the Activation Date or at the end of the Fixed Term, as applicable, and as further described in Clause 3.3 (Commencement and Duration).</p> | <p>" الحد الأدنى للمدة": وتعني مدة الخدمة الأولية لأي خدمة أو لأي جزء منها، والتي تبدأ من تاريخ تفعيل الخدمة وتنتهي بعد 30 يوما من تاريخ التفعيل أو عند نهاية المدة الثابتة، حسب الاقتضاء، وكما هو مبين في البند 3.3 (تاريخ البدء والمدة).</p> |
| <p>"Network" means the telecommunications system(s) that are owned, operated or used by e& to provide the Service.</p> | <p>"شبكة": تعني نظام (أنظمة) الاتصالات التي تملكها إي آند أو تشغيلها أو تستخدمها لتقديم الخدمة.</p> |
| <p>"Party" means either e& or the Customer; "Parties" means both e& and the Customer.</p> | <p>"طرف": تعني "إي آند" أو العميل؛ ويقصد بـ"الطرفين": "إي آند" والعميل.</p> |
| <p>"Service" means each individual enterprise product or service to be provided by e& to the Customer, as described in the relevant section of the Service Application Form regardless of whether multiple Services are applied for in the same Service Application Form. For example, if the Customer orders multiple telephone lines then each telephone line constitutes a separate Service.</p> | <p>"خدمة": تعني أي منتج أو خدمة فردية تقدم من "إي آند" إلى العميل، كما هو مبين في الجزء المتعلق بنموذج طلب الخدمة، بغض النظر عن تعدد الخدمات المطبقة في ذات النموذج، فعلى سبيل المثال، إذا تقدم العميل بطلب خطوط هاتف متعددة، فإن كل خط يشكل خدمة منفصلة.</p> |
| <p>"Service Application Form" means the e& approved medium through which the Customer indicates their intention to purchase or subscribe to the Service, and includes physical forms and applications made online, through SMS/USSD channels, IVR, e&'s mobile applications or through voice calls and, if attached, any applicable Commercial Schedules.</p> | <p>"نموذج طلب الخدمة" يعني الطلب الذي تقدم به العميل لشراء الخدمة أو للاشتراك بها ووافقت عليه "إي آند" ويشمل النماذج المادية والطلبات المقدمة عبر الانترنت أو من خلال قنوات SMS/USDD أو من خلال IVR أو بواسطة تطبيقات الهاتف المتحرك من إي آند أو من خلال المكالمات الصوتية أو أية ملحقات تجارية معمول بها، في حال تم إرفاقها.</p> |
| <p>"Service Specific Terms" means the specific terms and conditions relating to the Service.</p> | <p>"الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة" وتعني الشروط والأحكام الخاصة بكل خدمة.</p> |

| | |
|---|---|
| "Software" has the meaning given to it in Clause 20 (Intellectual Property Rights). | "البرامج" يكون لها المعنى الوارد في البند 20 (حقوق الملكية الفكرية). |
| "Term" means the term of the Agreement, which is effective from the Effective Date, and shall continue to apply until the applicable term of the Service has either expired or been terminated. | "المدة": وتعني مدة الاتفاقية التي يبدأ سريانها من تاريخ النفاذ وتستمر الى أن يتم إنتهاء مدة الخدمة المعمول بها أو انائها. |
| "TDRA" means the Telecommunications And Digital Government Regulatory Authority of the UAE. | "تدرا": وتعني هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية في دولة الامارات العربية المتحدة. |
| "UAE" means the United Arab Emirates. | "الدولة": تعني دولة الامارات العربية المتحدة. |
| "UAE Dirhams" means United Arab Emirates dirhams being the lawful currency of the UAE. | "الدرهم الاماراتي": يعني درهم دولة الامارات العربية المتحدة باعتبارها العملة الرسمية لدولة الامارات. |
| "User" means anyone who is properly permitted by the Customer to use or access the Service purchased or subscribed to by the Customer. | "مستخدم": يعني أي شخص يسمح له العميل بصورة صحيحة باستخدام أو الوصول الى الخدمة التي اشتراها العميل أو اشترك فيها. |
| "VVIP Customers" includes local government, Sheikhs and notables, federal government, rulers and royal families, etc. | "عملاء كبار الشخصيات" ويشمل ذلك الحكومة المحلية والشيوخ وكبار حكام الحكومة الفيدرالية، والعائلة الملكية، الخ. |
| 1.2 Interpretation | 2.1 التفسير |
| In these General T&Cs (Business) and unless the context otherwise requires: | ما لم يقتض سياق النص خلاف ذلك، تتضمن هذه الشروط والأحكام العامة الآتي: |
| (a) headings and bold type are for convenience only and do not affect the interpretation of the General T&Cs (Business); | أ. العناوين والكلمات المكتوبة بخط عريض ليست إلا لغرض الملائمة ولا تؤثر على تفسير الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)؛ |
| (b) references to the Parties and Clauses are references respectively to the Parties and Clauses to and of these General T&Cs (Business); | ب. الإشارة الى الطرفين والشروط هي على التوالي إشارة الى طرفي وشروط هذه الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)؛ |

| | |
|--|--|
| (c) words importing the singular include the plural and vice-versa; | ج. الكلمات التي ترد بصيغة المفرد تشمل الجمع والكلمات التي ترد بصيغة الجمع تشمل المفرد؛ |
| (d) where the words 'include(s)', 'including' or 'in particular' are used, they are deemed to have the words 'without limitation' following them; | د. إن عبارة "يشمل" وعبارة "بما في ذلك" أو عبارة "على وجه الخصوص" تعتبر متبوعة بعبارة "دون حصر"؛ |
| (e) in the event of any inconsistency between the Arabic text and the English text, the Arabic text shall prevail; | ه. في حال وجود أي تعارض بين النص العربي والنص الانجليزي، فإن النص العربي يسود على النص الانجليزي. |
| (f) each of the Services set out in the Service Application Form will have effect as if set out in these General T&Cs (Business); and | و. سيكون لكل خدمة واردة في نموذج طلب الخدمة ذات التأثير كما لو وردت في هذه الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)؛ و |
| (g) where a term or acronym appears in capital letters and is not specifically defined in this Agreement it shall have its industry standard meaning as would be reasonably understood by a customer or supplier of telecommunications or information technology services. | ز. عند ورود مصطلح أو اختصار بأحرف كبيرة ولم يعرّف على وجه التحديد في هذه الاتفاقية، فسيكون له معنى معيار صناعته كما يفهمه العميل أو مورد أجهزة الاتصالات أو خدمات تكنولوجيا المعلومات. |
| 2. STRUCTURE OF THE AGREEMENT | 2. هيكل الاتفاقية |
| 2.1 The agreement between e& and the Customer in respect of the Service supplied by e& for use by the Customer is recorded in the following documents: | 1.2 تعتبر الاتفاقية بين "إي آند" والعميل بخصوص الخدمة المقدمة اليه من "إي آند" متضمنة في الوثائق الآتية: |
| (a) the accepted e& Service Application Form(s); | أ. نموذج (نماذج) طلب الخدمة المعتمدة من "إي آند"؛ |
| (b) the Charges (which will be published on the Digital Channels and / or issued by e& to the Customer in a Commercial Schedule); | ب. الرسوم (سيتم نشرها من خلال القنوات الإلكترونية و/أو تصدرها إي آند الى العميل في الملحق التجاري). |

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| (c) the Service Specific Terms; | ج. الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة؛ | |
| | | |
| (d) these General T&Cs (Business); | د. هذه الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)؛ | |
| | | |
| (e) e&'s Privacy Policy; | هـ. سياسة الخصوصية ل إي آند؛ | |
| | | |
| (f) any other information expressly incorporated into the agreement; and | و. أية معلومات أخرى أدرجت صراحة في الاتفاقية؛ | |
| | | |
| (g) where applicable, any supplementary terms that may be incorporated by e& into the Agreement from time to time(for example, specific terms for add-on services). | ز. إن وجدت، أي شروط وأحكام تكميلية يتم تضمينها في هذه الاتفاقية من قبل إي آند من وقت لآخر (مثل الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات الإضافية). | |
| | | |
| 2.2 The Service shall be subject to the terms and conditions set out in the documents listed in Clause 2.1 (Structure of the Agreement). In the event of any conflict between provisions of the documents making up this Agreement, the order of precedence shall be as set out in Clause 2.1 (Structure of the Agreement) (in order of decreasing precedence) unless explicitly stated otherwise. Where the provisions in a document with a higher precedence modify or conflict with some but not all of the provisions in relation to a particular issue addressed in another document with a lower precedence, the remaining related provisions in the document with lower precedence shall remain valid and in force to the extent that it is practicable for them to do so. | 2.2 تخضع الخدمة للشروط والأحكام الواردة في الوثائق المدرجة في البند 1.2 (هيكل الوثيقة). وفي حال وجود أي تعارض بين أحكام الوثائق التي تشكل هذه الاتفاقية، يكون لها ترتيب الأولوية (تتأزليا) على النحو الوارد في البند 1.2 (هيكل الوثيقة)، ما لم ينص صراحة على خلاف ذلك. وفي حال تعارضت أحكام وثيقة ذات الترتيب أو الأولوية الأعلى أو تعدل بعضا من الأحكام المتعلقة بمسألة معينة واردة في مستند/وثيقة ذات ترتيب أو أولوية أدنى منها. تبقى بقية الأحكام الأخرى ذات الصلة الواردة في هذه الوثيقة/المستند ذي الأولوية/الترتيب الأدنى سارية ونافذة الى الحد الذي يكون فيه ذلك ممكنا ومطبق عمليا. | |
| | | |
| 3. COMMENCEMENT & DURATION | 3. مدة وبداية الاتفاقية | |
| | | |

| | |
|--|---|
| 3.1 The Customer is legally bound by terms of the Agreement on and from the Effective Date. | 1.3 يلتزم العميل قانوناً بشروط وأحكام هذه الاتفاقية اعتباراً من تاريخ النفاذ. |
| 3.2 e& reserves the right to reject any submitted Service Application Form for any reason, whether previously accepted by e& or not, including but not limited to the inability or impracticality of providing the Service | 2.3 تحتفظ إي آند بحق رفض أي نموذج طلب خدمة مقدم من العميل لأي من الأسباب سواء سبق لإي آند قبوله في السابق أم لا، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عدم القدرة على تقديم الخدمة أو انعدام الجدوى من تقديمها. |
| 3.3 The Service will be provided to the Customer on an indefinite month-to-month basis, or for a fixed period ("Fixed Term"), the length of which is agreed to when the Service is purchased or subscribed to by the Customer. | 3.3 سيتم تقديم الخدمة إلى العميل لمدة غير محددة على أساس شهري أو لمدة زمنية ثابتة ("مدة ثابتة") ويتم الاتفاق على ذلك عند شراء العميل للخدمة أو اشتراكه بها. |
| 3.4 The initial service period for the Service shall commence on the Activation Date and shall expire at the end of the Minimum Term. If the Customer orders the Service on an indefinite month to month basis, the Customer's Minimum Term shall be the initial thirty (30) day period after the Activation Date. If the Customer orders a Service with a Fixed Term, the Minimum Term shall be equivalent to the initial Fixed Term. | 4.3 تبدأ المدة الأولية للخدمة اعتباراً من تاريخ تفعيل الخدمة وتنتهي في نهاية مدة الاتفاقية. وفي حال تقدم العميل بطلب الخدمة على أساس شهري لمدة غير محددة، فإن الحد الأدنى للمدة بالنسبة للعميل هي (30) يوماً بعد تاريخ التفعيل. وإذا تقدم العميل بطلب الخدمة على أساس المدة الزمنية الثابتة، فإن الحد الأدنى للمدة بالنسبة للعميل ستكون مساوية للمدة الأولية الثابتة. |
| 3.5 Unless and until the Service is terminated by either Party or expires in accordance with the provisions contained in the Agreement, the Term for the Service will automatically be extended for an indefinite period on a monthly basis, unless another period is agreed between the Parties, on the terms and conditions (including prices) that apply at the time of such extension. | 5.3 ما لم يتم إنهاء الخدمة أو حتى انتهائها وفقاً للأحكام الواردة في هذه الاتفاقية من قبل أي من الطرفين، فإن مدة تلك الخدمة ستجدد تلقائياً على أساس شهري ما لم يتفق الطرفان على مدة محددة أخرى وفقاً للشروط والأحكام (من ضمنها الأسعار) المعمول بها عند فترة التمديد تلك. |
| 3.6 The Agreement shall be applicable for the Term. | 6.3 تطبق الاتفاقية وفقاً للمدة الزمنية. |

| | |
|---|--|
| <p>4. NEW SERVICES</p> | <p>4. الخدمات الجديدة</p> |
| <p>4.1 The Customer may apply for a new service by completing the relevant Service Application Form for that Service. The Customer may also apply for any new offer relating to the Service by completing the necessary formalities intimated by e&. e& will be entitled to accept or reject the application for a new Service or new offer. When an application for a new Service or offer is accepted by e&, the new Service or offer will be added to the Agreement, and the Agreement shall be deemed varied to include the Service Specific Terms and/or any or any supplementary terms pertaining to such new service or offer.</p> | <p>1.4 يجوز للعميل التقدم بطلب الحصول على خدمة جديدة من خلال استكمال نموذج طلب الخدمة ذات الصلة. ويجوز للعميل التقدم بطلب أية عروض جديدة تتعلق بالخدمة الحالية من خلال استكمال الإجراءات الرسمية التي تحددها إي آند. وسيكون من حق إي آند قبول أو رفض طلب الخدمة الجديدة أو طلب العرض الجديد. وعند قبول إي آند طلب الخدمة الجديدة أو العرض الجديد، ستتم اضافة الخدمة الجديدة أو العرض الجديد الى الاتفاقية التي تتضمن الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة و/أو أي شروط وأحكام تكميلية للخدمة الجديدة أو العرض الجديد.</p> |
| <p>4.2 This Clause (4.2) applies to Customers that are not Large Business Subscribers. If the Service is a new telecommunications service, e&, may in certain instances, specify a time frame in which the Service will be activated ("Service Activation Time Frame"). Further information regarding the Service Activation Time Frame can be found at: [Click Here]. The Customer may be entitled to compensation in certain circumstances if e& fails to activate the Service within the Service Activation Time Frame, as further described in e&'s Code of Practice, the most recent version can be found at: [Click Here].</p> | <p>2.4 ينطبق هذا البند (2.4) على العملاء الذين ليسوا من مشتركي شركات الاعمال الكبرى. فيما إذا كانت الخدمة هي خدمة اتصالات جديدة، فإنه يجوز لـ إي آند في حالات معينة تحديد الإطار الزمني لتفعيل الخدمة ("الإطار الزمني لتفعيل الخدمة"). يمكن الحصول على معلومات إضافية بخصوص الإطار الزمني من خلال: (Click Here). يجوز للعميل الحصول على تعويض في ظروف معينة في حال أخفقت إي آند بتفعيل الخدمة خلال الاطار الزمني للخدمة، كما هو موضح في مدونة قواعد ممارسات إي آند، حيث انه آخر تحديث لها متوفر على: (Click Here)</p> |
| <p>5. ADD-ON SERVICES</p> | <p>5. الخدمات الإضافية</p> |
| <p>5.1 The Customer may apply for a new add-on service by completing the subscription process. When an application for a new add-on service</p> | <p>1.5 يجوز للعميل التقدم بطلب خدمة اضافية جديدة وذلك باستكمال اجراءات الاشتراك. وعند الموافقة على طلب الحصول على الخدمة الاضافية الجديدة،</p> |

| | |
|---|--|
| is accepted, these General T&Cs (Business) will apply to such add-on service unless explicitly excluded. | فان هذه الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال) ستطبق على تلك الخدمات الإضافية، ما لم ينص صراحة على خلاف ذلك. |
| 5.2 It is acknowledged that add-on services may be purchased or subscribed to using physical forms, applications made online, through SMS/USSD channels, IVR, using the eLife TV services, using any of the e& applications or through voice calls. | 2.5 يجوز شراء الخدمات الإضافية أو الاشتراك بها باستخدام النماذج الورقية والطلبات المقدمة عبر الإنترنت من خلال قنوات SMS/USSD و IVR أو باستخدام خدمات eLife TV أو من خلال استخدام أية تطبيقات من إي آند أو المكالمات الصوتية. |
| 6. USE OF SERVICES: CUSTOMER OBLIGATIONS AND RESTRICTIONS | 6. استخدام الخدمات: التزامات العميل وقيود استخدام الخدمة |
| 6.1 The Customer shall use the Service for its own professional purposes, without adversely affecting third parties and provided that: | 1.6 يستخدم العميل الخدمة للأغراض المهنية الخاصة بها دون أن يؤثر ذلك سلباً على أطراف أخرى وشريطة أن: |
| (a) the Customer uses the Service in accordance with the terms and conditions of the Agreement, duly fulfilling its obligations; | أ. يستخدم العميل الخدمة وفقاً لشروط وأحكام الاتفاقية على النحو الواجب بحيث يفي بالتزاماته على الوجه الأكمل؛ |
| (b) the Customer operates in compliance with the provisions of the applicable laws (including the laws of the UAE), telecoms legislation or regulations, and in accordance with public order and good morals; | ب. يلتزم العميل بالقوانين المطبقة (بما في ذلك قوانين دولة الامارات العربية المتحدة)، ولوائح وتشريعات الاتصالات ووفقاً للنظام العام والأداب العامة؛ |
| (c) the Customer complies with any licences to which the Service may be subject; and | ج. يلتزم العميل بأية تراخيص قد تخضع لها الخدمة؛ و |
| (d) the Customer remains responsible for any access and use of the Service by its Users, | د. يبقى العميل مسؤولاً عن أي وصول أو استخدام للخدمة من قبل مستخدميه، وعن جميع الرسوم |

| | |
|---|--|
| <p>all Charges incurred and compliance with all terms and conditions by it and its Users under this Agreement.</p> <p>(e) the Customer undertakes to keep up-to-date information and records of all Users, at any point in time, who access or use Services that use a SIM card.</p> | <p>المستحقة، ويلتزم العميل ومستخدموه بجميع الشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية؛</p> <p>(هـ) يتعهد العميل بالاحتفاظ بمعلومات وبيانات محدثة لجميع المستخدمين للخدمات التي يملك الوصول إليها أو تستخدم شريحة الهاتف في أي وقت من الاوقات.</p> |
| <p>6.2 Subject to any other requirements laid down by law or other provisions of this Agreement, the Customer undertakes not to use or allow the Service to be used by third parties to:</p> | <p>2.6 مع مراعاة أية متطلبات أخرى بموجب القانون أو أية أحكام أخرى لهذه الاتفاقية، يتعهد العميل بعدم استخدام الخدمات أو السماح باستخدامها من قبل أطراف أخرى:</p> |
| <p>(a) knowingly receive, upload, download, transmit, disclose, distribute, send or otherwise circulate information, data, material and/or Content which is contrary to public morality, obscene, defamatory, illegal or is otherwise offensive, disturbing, fraudulent, or malicious, or which violates any laws or regulations, or is in breach of any intellectual property rights, confidence, privacy or any other rights, or which comprises of a virus or other item liable to cause loss or damage;</p> | <p>أ. لتلقي المعلومات أو البيانات أو المواد أو تحميلها أو تنزيلها أو نقلها أو الكشف عنها أو إرسالها أو خلاف ذلك تعميمها عن معرفة و/أو لتلقي المحتوى الذي يتعارض مع الآداب العامة أو ذات طبيعة فاحشة أو تشهيرية أو غير قانوني أو ذا طبيعة هجومية أو مزعج أو ضار أو احتيالي أو الذي ينتهك القوانين واللوائح، أو ينتهك أية حقوق ملكية فكرية أو السرية أو الخصوصية أو أية حقوق أخرى أو المحتوى الذي يحتوي على فيروسات أو أي عنصر آخر من شأنه أن يتسبب في خسارة أو ضرر؛</p> |
| <p>(b) violate or infringe any third-party intellectual and/or industrial property rights, including without limitation, not to post any copyright material to any public forum or mailing list without the explicit permission of the copyright holder;</p> | <p>ب. بطريقة تنتهك أو تتعارض مع حقوق الملكية الفكرية و/أو حقوق الملكية الصناعية لأي طرف آخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عدم نشر أي مواد لها حقوق الطبع والنشر على أي منتدى عام أو قائمة بريدية دون إذن صريح من صاحب تلك حقوق الطبع والنشر؛</p> |

| | |
|--|--|
| (c) send messages causing any threat, harassment, annoyance, inconvenience, or concern to any person; | ج. لإرسال رسائل نصية من شأنها أن تسبب أي تهديد أو مضايقة أو إزعاج أو قلق لأي شخص؛ |
| (d) send unsolicited electronic communications (including but not limited to spamming or bulk commercial e-mails) to anyone; | د. لإرسال رسائل الكترونية غير مرغوب فيها (ويشمل ذلك البريد الإلكتروني غير المرغوب فيه أو رسائل البريد الإلكتروني التجارية بالجملة) إلى أي شخص؛ |
| (e) gain or attempt to gain access to any computer system connected to the Internet or to any private information or resources without the written approval of the owners or holders of the rights to such systems, information, or resources; | هـ. بغرض الوصول أو محاولة الوصول إلى أي نظام حاسوبي متصل بشبكة الانترنت أو إلى أية معلومات خاصة أو مصادر دون الحصول على موافقة خطية من أصحابها أو أصحاب الحقوق في تلك الأنظمة أو المعلومات أو المصادر؛ |
| (f) impersonate another user or falsify another person's information; | و. بغرض انتحال شخصية مستخدم آخر أو تزوير معلومات شخص آخر؛ |
| (g) resell, trade in, or remarket the Service, receive any charge or benefit from the use of the Service, or share the Service without the prior approval of e&; | ز. بغرض إعادة بيع الخدمات أو المتاجرة فيها أو إعادة تسويقها أو تلقي رسوم أو فوائد جراء استخدامها أو التشارك فيها دون الحصول على الموافقة المسبقة من إي آند؛ |
| (h) attempt to receive any Service or permit others to attempt to receive any Service without paying the applicable Charges or for fraudulent use; | ح. لمحاولة الحصول على أية خدمة أو السماح للآخرين بمحاولة الحصول على أية خدمة دون دفع الرسوم المقررة أو بغرض الاستخدام الاحتيالي؛ |
| (i) bypass, or attempt to bypass the Network, reverse engineer the Service, or to interconnect without authorisation to any telecom or other network; | ط. بغرض الالتفاف على الشبكة، أو محاولة الالتفاف عليها، أو عكس هندسة الخدمات، أو الربط البيني للشبكة مع أية أجهزة أو أية شبكة أخرى دون تصريح؛ |

| | |
|--|---|
| (j) move, modify, relocate, or in any way interfere with the Network; and / or | ي. بغرض تحريك الشبكة أو تعديلها أو نقل مكانها أو العبث بها بأي شكل من الأشكال؛ و/أو |
| (k) undertake any criminal or unlawful purpose. | ك. بغرض القيام بأي عمل إجرامي أو غير قانوني. |
| 6.3 All Voice Over Internet Protocol services provided by unlicensed providers where a licence is required are prohibited. This includes but is not limited to services, software or hardware that use the Internet as a means of communications. | 3.6 تُحظر جميع الخدمات الصوتية عبر بروتوكول الانترنت المقدمة من قبل مزودين غير مرخصين بحيث يلزم الحصول على ترخيص لاستخدامها. ويشمل هذا دون حصر، الخدمات أو البرمجيات أو الأجهزة التي تستخدم الانترنت كوسيلة اتصال. |
| 6.4 The Customer will indemnify and keep harmless e&, its officers, Affiliates, employees, agents and subcontractors against any liabilities or costs arising from any and all claims by any third party – including Users – in connection with the use of the Service in breach of this Agreement. | 4.6 على العميل إخلاء مسؤولية إي آند وشركاتها التابعة وموظفيها وعملائها ومقاوليها من الباطن، وتعويضها عن أية التزامات أو تكاليف، وحمايتها من أي وكل مطالبات أي طرف آخر، بما في ذلك المستخدمين – فيما يتعلق باستخدام الخدمة بطريقة تنتهك الاتفاقية. |
| 6.5 e& may at its discretion, and without notice, deny access to, remove, or modify any information, data, material and/or Content that may be defamatory, offensive, illegal, may have infringed any third party's intellectual property rights, be in breach of this Clause (Use of Services), or is otherwise deemed unsuitable by e&. If e& stores Content for the Customer, e& reserves the right to remove such Content for legal or regulatory reasons. | 5.6 يجوز لـ إي آند حسب تقديرها الخاص وبدون إشعار حظر الوصول الى المعلومات أو البيانات أو المواد و/أو المحتويات ذات الطبيعة التشهيرية أو الهجومية أو غير القانونية أو تنتهك الملكية الفكرية لأي طرف آخر أو التي تشكل خرقاً لهذا البند (استخدام الخدمات) أو تعتبر غير مناسبة من قبل إي آند أو إزالتها أو تعديلها. وإذا قامت إي آند بتخزين محتوى للعميل، فإنها تحتفظ بحق إزالته لأسباب قانونية أو تنظيمية. |
| 6.6 Fair Usage. The Service is offered for the Customer's reasonable use. Excessive use of the Service beyond that which, in e&'s reasonable discretion, is normal and reasonable | 6.6 الاستخدام العادل. تقدم إي آند الخدمة الى العميل بغرض الاستخدام المعقول. وفي حالة الاستخدام المفرط للخدمة والذي تعتبره إي آند |

| | |
|--|--|
| <p>and which, has the potential to negatively impact the quality of service available to other Customers may result in e& taking measures including throttling the Service which may impact the desired or expected speed, or suspending or terminating the Service in accordance with Clause 18 (Suspension or Termination by e&).</p> | <p>بحسب تقديرها الخاص غير عادي وغير معقول ويكون له تأثيرا سلبيا محتملا على جودة الخدمة المتاحة للعملاء الآخرين؛ فإن إي آند قد تتخذ بشأنه إجراءات تشمل ضبط الخدمة والذي يؤثر على السرعة المتوقعة أو المطلوبة أو تعليق الخدمة أو إنهاؤها وفقا للبند 18 (تعليق الخدمة أو إنهاؤها من قبل إي آند).</p> |
| <p>6.7 e& is not responsible for material or information contained in any third-party Content that is accessible through the Service. The Customer is solely responsible for all Content that it transmits (whether by electronic communications, voice or other means) and for determining the suitability of all accessed Content.</p> | <p>7.6 إي آند غير مسؤولة عن المواد أو المعلومات الموجودة في أي محتوى يرسله طرف آخر والذي يمكن الوصول إليه من خلال الخدمة. ويعتبر العميل وحده مسؤول عن كامل المحتوى الذي يتم إرساله (بواسطة المراسلات الالكترونية أو الصوتية أو غيرها من الوسائل) وتحديد ملائمة كامل المحتوى الذي تم تداوله أو الوصول إليه.</p> |
| <p>6.8 ANTI SPAM CALLS & MESSAGES</p> | <p>8.6 المكالمات والرسائل الاحتمالية</p> |
| <p>6.8.1 Any capitalized terms referred to in this section are either defined herein these General T&Cs (Business), the Spam Calls Policy or the Cabinet Resolution No. (56) of 2024 Concerning the Telemarketing Regulations; and the Cabinet Resolution No. (57) of 2024 Concerning the Administrative Violations and Penalties for Acts Violating the provisions of Cabinet Resolution No. (56) of 2024, as may be amended from time to time (together referred to as the "Resolutions").</p> <p>6.8.2 The Customer shall comply with the TDRA's Spam Calls Regulatory Policy (Spam Calls Policy) as amended and in effect from time to time, and the Resolutions. The provisions of the Spam Calls Policy,</p> | <p>6.8.1 تعد أي من المصطلحات المذكورة بحروف كبيرة في هذا القسم معرفة إما في هذه الشروط والأحكام العامة (الأعمال) أو في سياسة المكالمات الاحتمالية فيها أو في قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر الهاتف وقرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2024 بشأن المخالفات الادارية والجزاءات المتعلقة بالأفعال المخالفة لأحكام قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 حسب ما يتم تعديله من وقت لآخر (ويشار اليهم مجتمعين بـ "القرارات").</p> <p>6.8.2 يلتزم العميل بالامتثال لسياسة الهيئة فيما يتعلق بالمكالمات الاحتمالية (سياسة المكالمات الاحتمالية) النافذة والمعدلة من وقت لآخر. إن</p> |

| | |
|---|--|
| <p>and the Resolutions, and any related instructions or directives or guidelines issued by the TDRA are incorporated by reference into these General T&Cs (Business), as applicable, and thereby form an integral part of them.</p> <p>6.8.3 Any breach by the Customer of any applicable provision of the Spam Calls Policy as amended and in effect from time to time and the Resolutions shall be a material breach of this Agreement and may give rise to appropriate penalties or liquidated damages as appropriate, as well as Agreement suspension and termination.</p> <p>6.8.4 The Customer shall not use or cause to be used e&'s network and services to initiate, make, or facilitate making spam calls or messages.</p> <p>6.8.5 The Customer shall refer to the do not call registry ("DNCR") for guidance before placing any telemarketing call to a Target Number. It shall only be permissible to make a call to a Target Number after verifying that such number is not listed in the DNCR. The Customer shall not initiate a Telemarketing Call to any Target Number listed in the DNCR; whereas the Customer may call a Target Number if it is not listed in the DNCR.</p> <p>6.8.6 The Customer shall not initiate or cause to be initiated any telemarketing call to consumers between the hours of 6:00pm (18:00 hours) and 9:00am (09:00 hours).</p> <p>6.8.7 The Customer shall not use telemarketing calls to encourage consumers directly or indirectly to call or send a short message or other</p> | <p>أحكام سياسة المكالمات الاقتحامية والقرارات وأية تعليمات أو إرشادات صادرة من الهيئة بهذا الخصوص منصوص عليها في هذه الشروط والأحكام (الأعمال) حسبما هو مطبق، وتعتبر جزء لا يتجزأ منها.</p> <p>6.8.3 أي اختراق من قبل العميل لأي من أحكام سياسة المكالمات الاقتحامية والمعدلة من وقت لآخر والقرارات يعتبر خرق مادي لهذه الاتفاقية وقد يؤدي إلى غرامات وتعويضات حسب الحال، بالإضافة إلى تعليق الاتفاقية وانهاؤها.</p> <p>6.8.4 لا يجوز للعميل استخدام شبكة إي آند وخدماتها أو التسبب في استخدامها لبدء أو القيام أو لتسهيل إجراء مكالمات أو رسائل اقتحامية.</p> <p>6.8.5 لا يجوز للعميل، بدون موافقة مسبقة، أن يجري مكالمات تسويقية عبر الهاتف لأي رقم مدرج في سجل الأرقام المحظورة. على العميل أن يحتفظ بسجلات لجميع الموافقات لمدة (2) عامين على الأقل وذلك بعد إجراء آخر مكالمات تسويقية عبر الهاتف إلى الرقم ذي العلاقة.</p> <p>6.8.6 لا يجوز للعميل أن يجري أو يتسبب بالقيام بأي مكالمات تسويقية عبر الهاتف إلى العملاء بين الساعة 6:00 مساءً (18:00) و 9:00 صباحاً (09:00).</p> <p>6.8.7 لا يجوز للعميل استخدام المكالمات التسويقية عبر الهاتف لتشجيع المستهلكين بشكل مباشر أو غير مباشر على الاتصال أو إرسال</p> |
|---|--|

| | |
|---|--|
| <p>electronic communication to any premium rate number.</p> <p>6.8.8 The Customer undertakes full responsibility for adhering to all telemarketing rules, regulations and any applicable laws as amended from time to time including but not limited to the instruments mentioned in Clause 6.8.1 above.</p> <p>6.8.9 The Customer acknowledges and agrees that the Competent Authorities (which is the federal or local government agency concerned, each in accordance with their jurisdiction, with licensing or regulating economic activity) may impose penalties, including warnings, fines, service(s) suspension/ cancellation, and/ or cancellation of trade licenses in case the Customer violates any telemarketing rules, regulations, and any applicable laws as amended from time to time in accordance with the Resolutions.</p> | <p>رسائل قصيرة أو غيرها من الاتصالات الإلكترونية إلى أي رقم مميز .</p> <p>6.8.8 يتحمل العميل المسؤولية الكاملة في الالتزام بجميع القواعد واللوائح الخاصة بالمكالمات التسويقية وأي من القوانين المطبقة من وقت لآخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، اللوائح القانونية المذكورة في المادة (6.8.1) أعلاه.</p> <p>6.8.9 يقر العميل ويوافق على أن الجهات المختصة (وهي الجهة الحكومية الاتحادية أو المحلية المعنية، بحسب نطاق اختصاصها بترخيص وتنظيم النشاط الاقتصادي) قد تفرض جزاءات على العميل بما في ذلك رسائل تحذيرية وغرامات وتعليق أو إلغاء الخدمة/الخدمات، أو إلغاء الرخصة التجارية في حال خالف أي من اللوائح والتعليمات الخاصة بالتسويق عبر الهاتف وأي قوانين معمول بها ومعدلة من وقت لآخر وذلك وفقاً للقرارات.</p> |
| <p>6.9 Where the Services are provided at a specified location, the Customer acknowledges that during the Term, e& is only obligated to provide the Services to the Customer's premises as stated in the accepted Service Application Form.</p> | <p>9.6 في حال كانت الخدمات مقدمة في مكان محدد، فإنه يقر العميل خلال المدة، بأن إي آند مسؤولة فقط عن تقديم الخدمة في موقع العميل كما هو مبين وموافق عليه في نموذج طلب الخدمة.</p> |
| <p>6.10 Furthermore, the Customer acknowledges that e& is under no obligation to provide some or all the Services at a location where e& does not provide coverage in relation to such Services. If, during the Term, the Customer relocates to such location, then the applicable exit charges shall be levied in relation to the Service(s) unavailable at the aforesaid location.</p> | <p>10.6 علاوة على ذلك، يقر العميل بأن إي آند غير ملزمة بتوفير بعض أو جميع الخدمات في الموقع الذي لا توفر فيه إي آند تغطية لهذه الخدمات. ويترتب على انتقال العميل إلى هذا الموقع خلال مدة الاتفاقية فرض رسوم الانهاء المطبقة على الخدمة أو الخدمات غير المتوفرة في الموقع المذكور.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>7. ACCESS TO CUSTOMER SITE, HEALTH AND SAFETY</p> | <p>7. الوصول الى موقع العميل، واجراءات الصحة والسلامة</p> |
| <p>7.1 The Customer shall grant or shall procure the grant to e& at its own expense of rights of access to each Customer Site, including obtaining any licenses, waivers and consents where e& requires access to a Customer Site or requires to make alterations in respect of a Service. Access includes the ability to review information and right to construct and install access lines (including cabling or ducting), e& Equipment, e& Sold Equipment, and Network facilities or to inspect, test, maintain, protect, investigate, modify, improve, repair, replace or remove the same. e& shall not be responsible for any delay in supplying the Service if the Customer delays in obtaining such consents or permits or authorizations.</p> | <p>1.7 يجب على العميل أن يمنح إي آند أو يضمن منحها على نفقته الخاصة حق الوصول الى أي من مواقع العميل بما في ذلك، الحصول على أية تراخيص أو اعفاءات أو موافقات عندما تحتاج إي آند الوصول الى موقع العميل أو اجراء تعديلات على الخدمة. ويتضمن الوصول الى موقع العميل امكانية مراجعة المعلومات وحق انشاء وتثبيت خطوط الاتصال (بما في ذلك الكابلات أو الأنابيب) ومعدات إي آند وأجهزة إي آند المباعة ومرافق الشبكة أو فحصها أو اختبارها أو صيانتها، أو حمايتها، أو التحقق منها، أو تعديلها، أو تحسينها، أو إصلاحها، أو استبدال أو إزالة ما ذكر آنفاً. ولن تكون إي آند مسؤولة عن أي تأخير يتعلق بتوريد الخدمة إذا تأخر العميل في الحصول على هذه الموافقات والرخص والتصاريح.</p> |
| <p>7.2 The Customer shall provide all necessary plans of the Customer Site and/or clearance prior to e& commencing any installation and maintenance in respect of the Service.</p> | <p>2.7 يجب على العميل أن يوفر جميع المخططات اللازمة لموقع العميل و/أو المخالصات قبل بدء إي آند بأي من أعمال التركيب والصيانة الخاصة بالخدمة.</p> |
| <p>7.3 The Customer shall ensure that all Customer Sites at which e& installs, maintains, and provides the Service are suitable and safe working environments and free from any unreasonable risk to health and safety. The Customer shall advise e& in writing of all health and safety rules and regulations and any other reasonable security requirements applicable at the Customer Site.</p> | <p>3.7 يجب على العميل أن يضمن بأن تكون جميع مواقعه التي ستقوم إي آند فيها بتثبيت الخدمة وصيانتها وتوفيرها في بيئة ملائمة وآمنة للعمل وخالية من أية مخاطر غير معقولة على الصحة والسلامة. ويجب على العميل أن يقدم المشورة الى إي آند خطياً بشأن جميع قواعد ولوائح الصحة</p> |

| | |
|--|--|
| | والسلامة وأية متطلبات أمنية أخرى ومعقولة مطبقة في موقع العميل. |
| 7.4 Provision of internal cabling or ducting within a Customer Site from the e& termination point to the Customer's telecommunications room will be provided at the Customer's choice upon one of the options below: | 4.7 سيتم توفير كابلات أو أنابيب داخلية في موقع العميل من النقطة الطرفية لـ إي آند الى غرفة اتصال العميل، وفقاً لأحدى الخيارات التالية: |
| (a) the Customer will arrange the onward connectivity from the e& termination point to its telecom room within the Customer Site at its own cost; or | أ. يقوم العميل وعلى حسابه الخاص باجراء الترتيبات اللازمة للربط من نقطة الربط الطرفية لـ إي آند باتجاه غرفة اتصال العميل الخاصة به والتي تقع ضمن مقره؛ أو |
| (b) e& will arrange the connectivity to the Customer's telecom room and will bill the Customer the associated Charge. In addition, the Customer is responsible for arranging any civil works and cable trunks. | ب. تتولى إي آند عملية الربط مع غرفة الهاتف في مقر العميل، وسيتم فوترة ذلك وتحمل التكاليف على العميل، إضافة الى ذلك، سيكون العميل مسؤولاً عن أية أعمال مدنية وتوزيع للكابلات. |
| 8. e& EQUIPMENT | 8. معدات "إي آند" |
| 8.1 Where e& provides e& Equipment to the Customer or installs e& Equipment at the Customer Site, the e& Equipment will always remain e&'s property and e& may need to alter or replace it from time to time. | 1.8 عندما تقوم إي آند بتوفير معدات إي آند الى العميل أو تثبيتها في موقعه، فإن معدات إي آند تبقى دائماً تحت ملكية إي آند، وقد تحتاج إي آند الى تعديلها أو استبدالها من وقت لآخر. |
| 8.2 Unless provided otherwise, e& Equipment made available to the Customer as part of a Service must be returned to e& when the Service ends. If the Customer fails to return the e& Equipment in accordance with this Clause (e& Equipment), e& may charge the Customer for non-return of the e& Equipment. | 2.8 ما لم يُنص على خلاف ذلك، فإن معدات إي آند المقدمة الى العميل كجزء من الخدمة يجب أن تعاد الى إي آند عند إنتهاء الخدمة. وفي حال لم يتم العميل بإعادة معدات إي آند وفقاً لهذا البند (معدات إي آند)، فإنه يجوز لـ إي آند أن تحتسب من العميل رسوماً مقابل عدم إعادة معدات إي آند. |

| | | |
|-----|---|---|
| 8.3 | The Customer must look after any e& Equipment provided to the Customer and comply with any instructions provided by e& or its representative from time to time. The Customer will bear the risk of loss or damage (other than ordinary wear and tear) to the e& Equipment and is advised to fully insure the e& Equipment for risk of loss, theft, destruction, and damage. | 3.8 يجب على العميل أن يعتني بمعدات إي آند المقدمة له وأن يلتزم بأية تعليمات تصدرها إي آند أو ممثليها من وقت لآخر. وسيتحمل العميل مخاطر فقدان أو تضرر معدات إي آند (باستثناء ما يتلف بالاستعمال العادي) ويُنصح العميل بتأمين معدات إي آند بشكل كامل مقابل مخاطر فقدانها أو سرقتها أو خرابها أو تضررها. |
| 8.4 | The Customer will not allow any charges, liens, mortgages or transfers or any other encumbrances to be created over the e& Equipment. | 4.8 لن يُسمح العميل بإجراء أية رسوم أو رهون أو تحويل أو أية التزامات أخرى على معدات إي آند. |
| 8.5 | Responsibility for the reporting of faulty, damaged, or lost e& Equipment rests with the Customer. | 5.8 يقع على عاتق العميل مسؤولية الإبلاغ عن أية أعطال أو أضرار أو فقدان لمعدات إي آند. |
| 8.6 | The Customer shall not attempt to relocate, repair, modify, or in any way interfere with the e& Equipment (or any words or labels on the e& Equipment), nor permit a third party to do so. | 6.8 يحظر على العميل نقل أو اصلاح أو تعديل أو التدخل بأي شكل بمعدات إي آند (أو بأية كلمات أو تسميات مثبتة على معدات إي آند) كما يحظر على العميل السماح لأي طرف آخر القيام بذلك. |
| 8.7 | If replacement of the e& Equipment or maintenance is required as a result of: | 7.8 إذا تطلب استبدال معدات إي آند أو صيانتها نتيجة لـ: |
| (a) | misuse or neglect of, or accidental or wilful damage to the e& devices or Equipment by the Customer, or its User(s); | أ. سوء الاستخدام أو الإهمال أو الضرر العرضي أو المتعمد لأجهزة أو معدات إي آند من قبل العميل أو أي من مستخدميها؛ |
| (b) | fault in, or any other problem associated with, the Customer Equipment or any system that e& does not cover; or | ب. عطل أو أية مشكلة أخرى مرتبطة بمعدات العميل أو أي نظام لم تقم إي آند بتغطيته؛ أو |

| | |
|---|--|
| (c) if the Customer fails to comply with the terms of this Agreement then e& will charge the Customer at its current hourly rates for maintenance services and/or any replacement of e& Equipment. | ج. عدم التزام العميل بشروط وأحكام هذه الاتفاقية، فإن إي آند ستقوم باحتساب رسوم على العميل وفقاً لمعدل الساعات المطبق حالياً على تقديم خدمات الصيانة و/أو الاستبدال لمعدات إي آند. |
| 8.8 If e& Equipment needs repair or replacing through no fault of the Customer, e& will not charge for its repair or replacement. e& and/or third-party contractors shall decide at their sole discretion whether to repair or to replace any faulty e& Equipment. | 8.8 إذا احتاجت معدات إي آند إصلاح أو استبدال دون خطأ من العميل، فلن تقوم إي آند باحتساب رسوم الإصلاح أو الاستبدال. وستقرر إي آند و/أو المقاولون من الأطراف الأخرى حسب تقديرهم إصلاح أو استبدال معدات إي آند المعطلة. |
| 8.9 Where applicable, the Customer is responsible for making available a constant electric power supply to the e& Equipment. | 9.8 إذا اقتضى الأمر، يكون العميل مسؤولاً عن توفير الطاقة الكهربائية بشكل متواصل لمعدات إي آند. |
| | |
| 9. e& SOLD EQUIPMENT | 9 معدات إي آند المباعة |
| e& Sold Equipment is subject to the terms and conditions of any manufacturer's warranty or extended warranty plan that the Customer may have obtained on the purchase of the e& Sold Equipment. If applicable, e&'s repair or replacement obligations shall apply during the warranty period, as set out in the applicable Service Specific Terms. e& may or may not provide technical support for such devices at its sole discretion after the warranty period has expired. | تخضع معدات إي آند المباعة لشروط وأحكام الضمان الخاصة بالمصنِّع أو خطة تمديد الضمان التي يكون العميل قد حصل عليها عند شراء معدات إي آند المباعة من إي آند. وتُطبَّق التزامات إي آند الخاصة بالإصلاح والاستبدال خلال فترة الضمان، على النحو المبين في الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة ذات العلاقة، إن أمكن ذلك. ويجوز لـ إي آند تقديم الدعم الفني للأجهزة من عدمه بعد انتهاء مدة الضمان وفقاً لتقديرها الخاص. |
| | |
| 10. CONNECTION OF CUSTOMER EQUIPMENT TO THE SERVICE | 10. ربط معدات العميل بالخدمة |
| | |

| | |
|--|--|
| 10.1 The Customer must ensure that any Customer Equipment, facilities and/or software connected to or used with the Service is connected and used in accordance with any applicable safety and security procedures and instructions, including e&'s reasonable instructions. | 1.10 يجب على العميل أن يضمن بأن ربط واستخدام معداته ومرافقه و/أو برامجه وفقا لجميع إجراءات وتعليمات السلامة والأمن المعمول بها، بما في ذلك تعليمات إي آند المعقولة. |
| 10.2 The Customer must ensure that any Customer Equipment, facilities and/or software attached (directly or indirectly) to a Service by the Customer is technically compatible with the Service and approved for that purpose under any applicable law or regulation (including, without limitation, being type-approved if applicable). Such Customer Equipment, facilities and/or software shall be supplied, installed and maintained in accordance with best industry practices, and the Customer shall be responsible for any disruption and/or damage or failure caused by any Customer Equipment, facilities and/or software (such as cyber-attack or technical failure) to e& or other e& customers as a result of the same. | 2.10 يجب على العميل أن يضمن المطابقة الفنية لمعداته ومرافقه و/أو برامجه التي ربطها بالخدمة (بصورة مباشرة أو غير مباشرة) وأن تكون معتمدة لغرض الخدمة بموجب أي قانون أو لائحة معمول بها (بما في ذلك ودون حصر، شهادة مطابقة، إن أمكن). ويتم توريد معدات العميل ومرافقه وبرامجه وتركيب وصيانة معدات العميل وفقا لأفضل الممارسات الصناعية، ويكون العميل مسؤولا عن أي خلل و/أو أضرار أو إخلال ناتج عن أي من معدات العميل ومرافقه و/أو برامجه (هجوم سيبراني أو خلل تقني) قد تلحق بـ إي آند أو عملائها الآخرين نتيجة لما سبق ذكره. |
| 11. PLANNED & UNPLANNED OUTAGE | 11. الانقطاع المخطط له والانقطاع الطارئ |
| 11.1 Planned Outages. e& may, from time to time, upon reasonable notice where practicable, suspend the Service during any modification or maintenance of the Network and, unless specifically agreed with the Customer, shall have no liability in relation to such suspension or disruption. | 1.11 الانقطاع المخطط له. يجوز لـ إي آند من وقت لآخر وبناء على إشعار معقول حيث أمكن ذلك عمليا تعليق الخدمة عند اجراء أي تعديل أو صيانة للشبكة، وما لم يتم الاتفاق تحديدا مع العميل، لن تتحمل إي آند أية مسؤولية نتيجة هذا التعليق. |
| 11.2 Unplanned Outages. e& may, from time to time and without notice or liability to the Customer, suspend the | 2.11 الانقطاع الطارئ. يجوز لـ إي آند من وقت لآخر ودون تقديم إشعار الى العميل أو تحمل أي |

| | |
|--|---|
| Service during any technical failure of the network congestion because of an emergency or upon instruction by emergency services or any government or appropriate authority or for the Customer's or Users' own security or force majeure events. | مسؤولية تجاهه حجب الخدمة خلال أية أعطال فنية للشبكة نتيجة لظروف طارئة، أو استجابة لتعليمات من قبل خدمات طارئة، أو بأمر من الحكومة، أو أية سلطة مختصة، أو لأمن العميل أو أمن مستخدميه أو حالات القوة القاهرة. |
| 11.3 e& shall use reasonable endeavours to restore the Service suspended due to planned or unplanned outage as soon as reasonably practicable. | 3.11 ستبذل إي آند الجهود المعقولة لإعادة الخدمات التي تم تعليقها نتيجة الانقطاع المخطط له أو الطارئ في أقرب وقت ممكن تنفيذه. |
| 11.4 The Customer shall remain liable for all Charges levied in accordance with this Agreement during any period of suspension arising from a planned or unplanned outage. | 4.11 يبقى العميل مسؤولاً عن جميع الرسوم المترتبة عليه وفقاً لهذه الاتفاقية خلال أي فترة من فترات تعليق الخدمة التي تنتج عن الانقطاع المخطط له أو الانقطاع الطارئ. |
| 11.5 This Clause (11.5) applies to Customers that are not Large Business Subscribers. The Customer may be entitled to compensation in certain circumstances where there is an unplanned outage (or a planned outage which e& has failed to notify) of a telecommunication service as further described in e&'s Code of Practice, the most recent version can be found at: Click Here . | 5.11 ينطبق البند (11.5) على المشتركين الذين ليسوا من شركات الأعمال الكبرى. يجوز للعميل الحصول على تعويض في ظروف معينة في حال الانقطاع الطارئ غير المخطط له (أو الانقطاع المخطط له الذي أخفقت إي آند بإخطار العميل بحدوثه) لخدمات إي آند كما هو موضح في مدونة قواعد ممارسات إي آند، حيث أن آخر تحديث لها متوفر على: Click Here . |
| 12. CHARGES, BILLING & PAYMENT | 12. الرسوم والفواتير والدفع |
| Charges | الرسوم |
| 12.1 The Customer agrees to pay the Charges for the Service that apply on and from the Effective Date or the Activation Date (whichever occurs first), whether or not such Service is used by the Customer, and whether it is used with or without the Customer's knowledge or permission. The Charges are as | 12.1 يوافق العميل على سداد رسوم الخدمة التي طلبها اعتباراً من تاريخ النفاذ أو تاريخ التفعيل أيهما أقرب تاريخ) سواء استخدمها أم لم يستخدمها، أو تم استخدامها بعلمه أو من دون علمه أو إنذره. وتكون الرسوم كما هي محددة في جدول الأسعار، وإذا لم يُذكر ذلك صراحة، سيكون السداد حسب أسعار إي |

| | |
|--|--|
| specified in the Commercial Schedule, or where payment is not expressly stated therein, in accordance with the e& price list prevailing at the time of usage, or as notified to the Customer by e&. If the Customer has a query regarding the price of any particular Service it can contact e& using any of the communications channels referred to in Clause 35. | آند السائدة وقت استخدام الخدمة، أو حسب الطريقة التي تبلغ فيها إي آند العميل. ويمكن للعميل الاتصال بإي آند من خلال أي من قنوات الاتصال المشار إليها في المادة 35 إذا كان لديه أي إستفسار حول أسعار أية خدمات مقدمة. |
| 12.2 Accrual of Charges. Unless otherwise stated in the Agreement, e& will bill the Charges as follows: | 12.2 الرسوم المستحقة. ما لم ينص على خلاف ذلك في الاتفاقية، ستكون فاتورة الرسوم من إي آند على النحو الآتي: |
| (a) rental Charges shall accrue from the Activation Date and are billed in advance; | أ. تستحق الرسوم الإيجار من تاريخ التفعيل ويتم إعداد الفواتير الخاصة بذلك مقدماً؛ |
| (b) usage-based Charges shall accrue from the Activation Date and are billed in arrears; and | ب. تستحق الرسوم الاستخدام من تاريخ تفعيل الخدمة ويتم إعداد الفواتير الخاصة بذلك على شكل متأخرات؛ و |
| (c) one-time Charges (such as, connection Charges, early termination Charges, downgrade Charges etc.) shall be billed in accordance with the terms of the Service Application Form, Service Specific Terms or as advised to the Customer prior to a change being implemented. | ج. رسوم لمرة واحدة (مثل رسوم التوصيل، ورسوم الإنهاء المبكر، ورسوم التخفيض، وغيرها) ويتم إعداد الفواتير الخاصة بذلك حسب شروط نموذج طلب الخدمة والشروط والأحكام الخاصة بالخدمة، أو حسب ما يتم ابلاغ العميل به قبل احتساب الرسوم. |
| 12.3 Any additional costs or charges that are payable for add-on services or for any additional services not expressly included within the scope of the Service will be charged in accordance with the relevant agreement between e& and the Customer for such 'out of scope' services. | 12.3 أي تكاليف أو رسوم إضافية تدفع مقابل الخدمات الإضافية أو الخدمات الاختيارية التي تكون غير مدرجة صراحة في نطاق الخدمة، فإنه سيتم احتساب رسومها وفقاً للاتفاقية ذي العلاقة بين إي آند والعميل على مثل تلك الخدمات الإضافية التي لا تندرج ضمن نطاقها. |

| | |
|---|---|
| <p>12.4 This Clause 12.4 applies to Customers that are not Large Business Subscribers. In the event the Customer (or by e& due to the Customer's breach of the Agreement) terminates the Service that is subject to a Fixed Term before the expiry of the Minimum Term, e& shall be entitled to charge the applicable early termination Charges, in accordance with the following:</p> <p>(a) Subject to Clause 12.4(b), if the Service is provided under a contract for:</p> <p>(i) Telecommunications services only, the Customer shall pay an early termination Charge, which shall amount to:</p> <p>A. AED 1,000 or one monthly rental Charge of the Service contract (whichever is lower), only if the Customer who has subscribed to the telecommunications services is a natural person and where the natural person, as opposed to a legal entity, is responsible for paying the monthly invoice ("Residential Consumer"); or</p> <p>B. one monthly rental Charge per line of the Service contract.</p> <p>(ii) other Telecommunications services bundled with a device(s), the Customer shall pay an early termination Charge calculated as per the following formula:</p> $Bf + (Rp / Ct) \times (Ct - (1+N))$ <p>Where:</p> <p>Bf = basic exit Charges (calculated in accordance with Clause 12.4(a)(i) above)</p> | <p>12.4 تطبق المادة (12.4) على المشتركين الذين ليسوا من شركات الأعمال الكبرى. إذا تم إنهاء الخدمة التي تخضع لمدة محددة قبل انتهاء الحد الأدنى للمدة من قبل العميل (أو من قبل إي آند بسبب خرق العميل للاتفاقية)، يحق لـ إي آند فرض رسوم الإنهاء المبكر المطبقة على النحو التالي:</p> <p>(أ) مع مراعاة البند 12.4(ب)، إذا تم توفير الخدمة بموجب عقد بغرض:</p> <p>(1) خدمات الاتصالات فقط، في هذه الحالة يلتزم العميل بتسديد رسوم الإنهاء المبكر والتي تبلغ قيمتها:</p> <p>أ. 1,000 درهم إماراتي أو ما يعادل إيجار شهر واحد لعقد الخدمة (أيهما أقل)، فقط إذا كان العميل الذي اشترك في خدمات الاتصالات شخصاً طبيعياً وحيث يكون الشخص الطبيعي، مقارنة بالكيان القانوني، مسؤولاً عن دفع الفاتورة الشهرية ("المستهلك السكني") ؛ أو</p> <p>ب. إيجار شهر واحد عن كل خط من عقد الخدمة.</p> <p>(2) في حال ضم جهاز أو أجهزة مع باقة خدمة اتصالات أخرى، يلتزم العميل بدفع رسوم الإنهاء المبكر المحددة وفقاً للصيغة التالية:</p> $Bf + (Rp / Ct) \times (Ct - (1+N))$ <p>حيث: تعني " Bf " رسوم الإنهاء الأساسية (محسوبة وفقاً للبند 12.4(أ)(1) أعلاه؛</p> <p>تعني " Rp " سعر البيع بالتجزئة للجهاز أو الأجهزة؛</p> |
|---|---|

| | |
|---|--|
| <p>Rp = the retail price of the devices(s)</p> <p>Ct = the Minimum Term of the relevant Service contract in months</p> <p>N = the number of monthly payments the Customer has already made under the relevant Service contract.</p> <p>(b) In the event that the Customer changes their Service contract during the Minimum Term, the following apply:</p> <p>(i) Subject to Clauses 12.4(b)(ii) and (iii), if the new Service contract is subject to early termination Charges, e& shall be entitled to charge the applicable early termination Charges in accordance with the following:</p> <p>Where the new monthly rental Charges ("newMRC") are lower than the Customer's old monthly rental Charges ("oldMRC"), the Customer shall pay an early termination Charge for the old Service contract, which shall amount to:</p> <p>A. (AED 1,000 less 1 x newMRC) or an amount equal to the result of the calculation (1 x oldMRC less 1 x newMRC), whichever amount is the lower, only if the Customer is a Residential Consumer; or</p> <p>B. (1 x oldMRC less 1 x newMRC) per line.</p> <p>In addition, if any devices supplied under the Customer's old Service contract were subject to an early termination Charge, then the Customer shall pay an early termination Charge for such devices, which shall be calculated as per the following formula:</p> <p>$(Rp/Ct) \times (Ct - (1 + N))$</p> <p>Where:</p> <p>Rp = the retail price of the device(s);</p> | <p>تعني " Ct " عدد الأشهر في الحد الأدنى لمدة العقد؛</p> <p>و تعني " N " عدد الأشهر التي سدها العميل في عقد الخدمة ذي الصلة.</p> <p>(ب) في حالة قيام العميل بتغيير عقد الخدمة الخاص به خلال الحد الأدنى للمدة، ينطبق التالي:</p> <p>(1) مع مراعاة البنود 12.4(ب)(2)، و(3)، إذا نص عقد الخدمة الجديد على رسوم الإنهاء المبكر، يحق ل إي آند فرض رسوم الإنهاء المبكر المطبقة على النحو التالي:</p> <p>في الحالات التي يكون فيها رسوم الإيجار الشهرية الجديدة أقل من رسوم الإيجار الشهرية القديمة، فعلى العميل سداد رسوم الإنهاء المبكر لعقد الخدمة القديم، والذي تبلغ قيمتها:</p> <p>أ. (1,000 درهم إماراتي مطروحا منها 1 × رسوم الإيجار الشهرية الجديدة) أو مبلغ يعادل المبلغ المحسوب وفقاً للصيغة التالية (1 × رسوم الإيجار الشهرية القديمة مطروحا منه 1 × رسوم الإيجار الشهرية الجديدة)، أيهما أقل وينطبق ذلك على العملاء السكنيين فقط.</p> <p>ب. (1 × رسوم الإيجار الشهرية القديمة مطروحا منه 1 × رسوم الإيجار الشهرية الجديدة) لكل خط.</p> <p>بالإضافة إلى ذلك، في الحالات التي تخضع فيها أية أجهزة يتم توفيرها للعميل بموجب عقد الخدمة القديم لرسوم الإنهاء المبكر، فعلى العميل سداد رسوم الإنهاء المبكر لهذه الأجهزة، والتي تحتسب وفقاً للصيغة التالية:</p> <p>$(Rp / Ct) \times (Ct - (1+N))$</p> <p>حيث:</p> <p>تعني "Rp" سعر البيع بالتجزئة للجهاز أو الأجهزة؛</p> <p>تعني " Ct " عدد الأشهر في الحد الأدنى لمدة العقد؛</p> <p>و</p> |
|---|--|

| | |
|--|--|
| <p>Ct = the Minimum Term of the relevant Service contract in months; and</p> <p>N = the number of monthly payments the Customer has already made under the relevant Service contract.</p> <p>(ii) No early termination Charges shall apply to the old Service contract when the Customer changes to a new Service contract where the newMRC is equal to or higher than the oldMRC.</p> <p>(iii) e& shall be entitled to charge the applicable early termination Charges in accordance with Clause 12.4(a) if: (1) the new Service contract is not subject to any early termination Charge; or (2) after changing Service contracts, the new Service contract is terminated prior to the expiry of the Minimum Term</p> | <p>تعني "N" عدد الدفعات الشهرية التي سددتها العميل بموجب عقد الخدمة ذي الصلة.</p> <p>(2) لا تُطبق رسوم الإنهاء المبكر على عقد الخدمة القديم عند تحويله إلى عقد خدمة جديد إذا كانت رسوم الإيجار الشهرية الجديدة تعادل أو أعلى من رسوم الإيجار الشهرية القديمة.</p> <p>(3) يحق لـ إي آند فرض رسوم الإنهاء المبكر المطبقة وفقًا للبند 12.4(أ): في الحالات التالية (1) عندما لا يخضع عقد الخدمة الجديد لأية رسوم إنهاء مبكر، أو (2) بعد تغيير عقود الخدمة، يتم إنهاء عقد الخدمة الجديد قبل انتهاء مدة الحد الأدنى للعقد.</p> |
| <p>12.5 If the Customer terminates a Service prior to the Activation Date, the Customer shall pay e& the costs of any work that was started in respect of provision of the Service. e& may alternatively deduct these costs from any advance payment or deposit which the Customer may have paid towards the provision of the Service or from any other entitlement which e& must pay back to the Customer.</p> <p>12.6 The Customer agrees to pay all Charges for the Service within the timeframe by using one of the payment channels specified in the bill issued by e&. If no timeframe is specified, the Customer must make a payment to e& within (14) days of the date of the bill or by the second day of the month following the date on which the bill was rendered, whichever is later.</p> <p>12.7 a. Furthermore, in the event of migration to the other recipient telecom operator, the Customer acknowledges and agrees to pay</p> | <p>12.5 إذا أنهى العميل الخدمة قبل تاريخ تفعيل الخدمة، فإنه يدفع لـ إي آند تكاليف أي عمل كان قد بدأ بخصوص تقديم الخدمة. ويجوز لـ إي آند بدلا من ذلك اقتطاع التكاليف من أي مبلغ أو أي تأمين دفعه العميل مقدما نظير توفير الخدمة أو من أي مستحقات يترتب على إي آند اعادتها الى العميل.</p> <p>12.6 يوافق العميل على سداد جميع رسوم الخدمة ضمن المدة الزمنية المحددة من خلال إحدى قنوات الدفع المحددة في الفاتورة التي تصدرها إي آند. وإذا لم يتم تحديد مدة زمنية، يتعين أن يسدد العميل المبلغ لـ إي آند في غضون أربعة عشر (14) يوم من تاريخ صدور الفاتورة أو في اليوم الثاني للشهر الذي يلي تاريخ تسليم الفاتورة، أيهما يقع لاحقًا.</p> <p>12.7 أ. بالإضافة الى ذلك، في حال تم نقل الخدمة إلى مشغل اتصالات آخر، يقر العميل</p> |

| | |
|--|--|
| <p>and settle in full and promptly any outstanding charges due to e&. In case such amounts are not settled and cleared in full by the Customer, e& will request the other recipient telecom operator to suspend or terminate the migrated Service. The Customer hereby expressly acknowledges and agrees that e& (including its affiliates, officers, employees, agents and contractors) shall not be liable for such suspension/termination or any further consequences whatsoever resulting therefrom.</p> <p>b. Conversely and for the avoidance of doubt, in the event the Customer is requesting the Service to be migrated to e& but the Customer did not clear in full any outstanding charges due to the other recipient telecom operator, then the Customer understands and agrees that e& will be authorised by the other recipient telecom operator to suspend or terminate the Service upon its request.</p> | <p>ويوافق على تسوية كامل المبالغ المستحقة على الفور لـ إي آند. وفي حال عدم قيام العميل بتسوية كافة المبالغ المالية المترتبة عليه، ستطلب إي آند من مشغل الاتصالات الآخر المطلوب تحويل الخدمة له، تعليق أو إنهاء الخدمة التي تم نقلها. يقر ويوافق العميل بموجبه صراحة على أن إي آند (بما في ذلك شركاتها التابعة، ومسؤوليها، وموظفيها، ووكلائها، ومقاوليها) لن تتحمل أية مسؤولية عن هذا التعليق /الإنهاء أو أية آثار ناتجة عن ذلك مهما كانت.</p> <p>ب. وتقاديا للشك، في حال طلب العميل نقل الخدمة الى إي آند ولم يسدد جميع المبالغ المستحقة عليه الى مشغل اتصالات الآخر، فإنه يقر ويوافق العميل على أن إي آند مخولة من قبل مشغل اتصالات الآخر بتعليق الخدمة أو إنهائها بناءً على طلبها.</p> |
| Billing | الفواتير |
| <p>12.8 e& will send the Customer's bills monthly, unless otherwise stated in the Service Specific Terms for each Service. e& will bill the Customer either in Arabic or in English according to the language chosen by the Customer. The amounts shall be billed in UAE Dirhams. The bills will be sent to the billing address in hard copy or via email in soft copy (e-bills) according to the choice of the Customer. If the Customer does not receive its bill, the Customer should immediately contact e& using one of the communications channels referred to in Clause 35.</p> | <p>8.12 سترسل إي آند الفواتير الى العميل شهريا ما لم ينص على خلاف ذلك في الشروط والأحكام الخاصة بكل خدمة. وسترسل إي آند الفواتير الى العميل باللغة العربية أو الانجليزية بناء على اختياره. وسيتم فوتره المبالغ بالدرهم الاماراتي. وسترسل أيضاً إي آند الفواتير بنسخة مطبوعة أو الكترونية (فاتورة الكترونية) الى عنوان الفوترة حسب اختيار العميل. وإذا لم يستلم العميل الفاتورة، فعليه الاتصال فوراً بـ إي آند من خلال إحدى قنوات الاتصال المشار إليها في المادة 35.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>12.9 Unless stated otherwise in the Service Specific Terms, all rental Charges, additional benefits in a Customer's Service package (such as, free minutes etc.), and other applicable Charges shall be computed on a pro-rata basis from the Effective Date or the Activation Date (as applicable) until the date of the first bill. Thereafter, commencing from the first billing cycle, the full rental and benefits will apply and shall be charged in full.</p> | <p>9.12 ما لم ينص على خلاف ذلك في الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة، يتم احتساب جميع رسوم الإيجار والمزايا الإضافية المتوفرة في باقة خدمة العميل (مثل الدقائق المجانية، وغير ذلك) والرسوم المطبقة الأخرى على أساس تناسبي من تاريخ النفاذ أو تاريخ التفعيل (حسب المعمول به) الى تاريخ فاتورة الشهر الأول. لذلك، سيتم تطبيق واحتساب كامل رسوم الإيجار ومزايا الخدمة ابتداء من دورة الفوترة الأولى.</p> |
| <p>12.10 For all postpaid Customer Accounts, usage Charges for the Service will appear in the next bill; however, sometimes there may be a time delay before certain Charges appear especially in the event of usage while roaming outside the UAE, when the charging will be dependent on the charges claimed by the roamed network. The Customer will be charged for incoming and outgoing voice, data and SMS usage whilst roaming. All roaming Charges will be converted and payable in UAE Dirhams.</p> | <p>10.12 بخصوص جميع حسابات العميل بنظام الفاتورة الشهرية، ستظهر رسوم استخدام الخدمة في الفاتورة التالية؛ قد يكون هناك تأخير زمني قبل ظهور بعض الرسوم في الفاتورة، خاصة في حالة استخدام الخدمة أثناء التجوال خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تعتمد الرسوم حينها على المبالغ التي تطالب بها الشبكة التي تقدم خدمة التجوال. وسيتم فرض رسوم على العميل للاستخدام الوارد والصادر أثناء التجوال. وسيتم تحويل جميع رسوم التجوال واجبة الدفع إلى الدرهم الإماراتي.</p> |
| <p>12.11 Any disputes which the Customer may have regarding a bill must be brought to the notice of e& using one of the communications channels referred to in Clause 35 within (45) days from the date of issuance of the bill by e&, otherwise, the Customer is deemed to have accepted the bill.</p> | <p>12.11 يجب على العميل في حال الاعتراض على الفاتورة أن يبلغ إي آند من خلال قنوات الاتصال المشار إليها في المادة 35 خلال (45) يوما من تاريخ صدور الفاتورة من إي آند، وبخلاف ذلك، يعتبر العميل في حكم الموافقة على الفاتورة.</p> |
| <p>Payment</p> | <p>الدفع/ السداد</p> |
| <p>12.12 Any Charge must be paid to e& within (14) days of the date of the bill or by the second day of the month</p> | <p>12.12 يجب أن يسدد العميل أي مبلغ مستحق عليه إلى إي آند خلال (14) يوما من تاريخ صدور</p> |

| | |
|--|--|
| following the date on which the bill was rendered, whichever is later. | الفاتورة أو في اليوم الثاني للشهر الذي يلي تاريخ تسليم الفاتورة، أيهما يقع لاحقاً. |
| 12.13 Payment can be made by the Customer through the various payment channels available to the Customer and listed on the Digital Channels, or according to the instructions given by e& in the Service Application Form, or in the Customer's bill. If the Customer pays the bill by bank transfer then the bank charges or fees that are levied by the bank shall be borne by the Customer. | 13.12 يمكن للعميل سداد المبلغ من خلال قنوات الدفع المختلفة المتاحة للعميل والمدرجة على القنوات الإلكترونية، أو حسب التعليمات المقدمة إلى العميل من إي آند والموجودة في نماذج طلب الخدمة، أو في الفاتورة المقدمة إليه. وإذا سدد العميل المبلغ عن طريق التحويل المصرفي، فإنه يتحمل الرسوم التي يتقاضاها المصرف نتيجة لذلك. |
| 12.14 The Customer will ensure that its billing address and payment information provided to e& remains current at all times. | 14.12 يضمن العميل باستمرار صحة وحيثية عنوانه الخاص بالفواتير ومعلومات الدفع المقدمة إلى إي آند. |
| 12.15 If the Customer uses more than one Service, and unless the Customer instructs e& otherwise at the time payment is made, any payment the Customer makes may be applied by e& towards any outstanding amount for any of the Services. e& shall be entitled to set-off any amounts e& owes the Customer against any outstanding payments due from the Customer to e&. | 15.12 إذا استخدم العميل أكثر من خدمة ولم يحدد لـ إي آند الخدمة التي سدد المبلغ نظير استخدامها، فإنه يجوز لـ إي آند احتساب المبالغ المستحقة والتي سدها العميل بدل استخدامه لأي من خدماتها. وتحفظ إي آند بحق تسوية أية مبالغ مستحقة لها على العميل. |
| 12.16 If the Customer does not pay all of the Charges when due, e& may: | 16.12 إذا لم يسدد العميل جميع الرسوم عند استحقاقها، فإنه يجوز لـ إي آند: |
| (a) suspend the usage of the Service either in whole or in part; | أ. تعليق استخدام الخدمة كلياً أو جزئياً؛ |
| (b) charge a Service restoration Charge; | ب. فرض رسوم نظير رسوم إعادة الخدمة؛ |

| | |
|---|--|
| (c) take any other debt recovery action as e& deems appropriate; and/or | ج. اتخاذ أي إجراء تراه إي آند مناسباً لاستعادة مستحقاتها؛ و/أو |
| (d) terminate all or part of the Service and/or the Agreement in accordance with Clause 18 (Suspension or Termination by e&). | د. إنهاء الخدمة كلياً أو جزئياً و/أو الاتفاقية وفقاً للمادة 18 (تعليق الخدمة أو إنهائها من قبل إي آند). |
| 13. CUSTOMER CREDIT, ADVANCE PAYMENTS & DEPOSITS | 13. ائتمان العميل والمبالغ المدفوعة مسبقاً والتأمين |
| 13.1 For certain Services which are postpaid, e& may limit the usage by providing a credit limit to the Customer; or may require the Customer to pay an advance payment or deposit on the Customer Account without limiting the period during which the advance payment or deposit is retained by e& (but in no case may it exceed the period of the relevant term for those Services or until either any monies outstanding under the Customer Account are fully settled or the Customer has returned the e& Equipment related to the Customer Account). | 1.13 بخصوص بعض الخدمات المحددة الدفع شهرياً، يجوز لـ إي آند تحديد استخدام العميل للخدمة من خلال فرض حد ائتماني على العميل، أو قد تطلب منه تسديد دفعه مقدماً أو إيداع مبلغ تأمين دون تحديد المدة التي يمكن لإي آند الاحتفاظ بتلك الدفعة المقدمة أو المبلغ المودع (على أن لا تتجاوز في جميع الحالات المدة المحددة نظير استخدام تلك الخدمات أو الى أن يتم تسوية أية مبالغ مستحقة في حساب العميل كاملة أو إعادة العميل لأي من معدات إي آند المتعلقة بحساب العميل). |
| 13.2 The Customer shall be entitled to use the Service up to the applicable credit limit. e& may suspend the use of the Service in case the Customer exceeds the credit limit. The Service will be restored in the event of suspension where the Customer promptly makes payment to set-off the credit limit. | 2.13 يحق للعميل استخدام الخدمة الى الحد الائتماني المطبق. ويجوز لـ إي آند تعليق استخدام الخدمة في حال تجاوز العميل حده الائتماني. وسيتم إعادة الخدمات في حال تعليقها فور سداد العميل المبالغ المستحقة لتسوية حد الائتمان. |
| 13.3 In case the Customer is required to maintain an advance payment or deposit with e& for the Service, e& may drawdown the advance payment or deposit to set off any outstanding amounts if any of the | 3.13 في حال طُلب من العميل الاحتفاظ بمبلغ يدفع مقدماً أو مبلغ التأمين لدى إي آند نظير استخدام الخدمة، فإنه يجوز لـ إي آند سحب المبلغ |

| | |
|--|--|
| <p>Customer Accounts remain unpaid or in case the credit limit remains over utilised or in the event the Customer has not returned the e& Equipment after the Service is terminated.</p> | <p>المدفوع مقدماً أو مبلغ تأمين لتسوية أية مبالغ مستحقة إذا لم يتم سداد المبالغ المستحقة تحت حسابات العميل، أو في حالة تجاوز حد الائتمان المسموح به، أو في حالة لم يعد العميل معدات إي آند بعد انتهاء الخدمة.</p> |
| | |
| <p>13.4 In exceptional circumstances, e& may require the Customer to pay the Charges on an interim basis, despite the Customer's current billing cycle, and the Customer shall pay on or before the stipulated due date to avoid suspension or termination of the Service.</p> | <p>4.13 في ظروف استثنائية، يجوز لـ إي آند الطلب من العميل سداد الرسوم على مراحل بالرغم من دورة الفوترة القائمة، ويدفع العميل المبلغ المستحق في الموعد المفترض أو قبله ليتجنب تعليق الخدمة أو إنهائها.</p> |
| <p>13.5 Clauses (13.5), (13.6), (13.7) and (13.8) apply to Customers that are not Large Business Subscribers. In the event of cancellation of a post paid service, or disconnection of service or subscription transfer or Licensee's discontinuation of a service, the Customer may be eligible for a refund of any unused credit (remaining balance) or any advance payments (i.e. security deposits) or any other arrangements agreed between the Customer and e&. Upon termination of the Agreement, e& shall use reasonable endeavours to contact the Customer and refund any credit balance which remains on the Customer's account. Refund of credit balance may be available through different modes. The Customer is advised to call e&'s customer care service at 101 to select their preferred mode of credit refund.</p> | <p>5.13 تنطبق البنود (5.13) و(6.13) و(7.13) و(8.13) على العملاء الذي ليسوا من مشتركى شركات الاعمال الكبرى. في حال الغاء خدمة الدفع اللاحق بفاتورة أو فصل الخدمة أو نقل الاشتراك أو توقف الخدمة من قبل المرخص له، فإنه قد يكون العميل مؤهلاً لاسترداد أي رصيد غير مستخدم (الرصيد المتبقي) أو أي دفعة مسبقة (مثل: مبلغ تأمين) أو أي ترتيب آخر يتفق عليه العميل مع إي آند. وعند انتهاء الاتفاقية، فإن يتوجب على إي آند بذل الجهود المعقولة للاتصال بالعميل وإعادة أي رصيد متبقي في حسابه. إن إسترداد الرصيد قد يكون متاحاً بطرق مختلفة. وينصح العميل بالتواصل مع مركز خدمة عملاء إي آند على الرقم 101 لاختيار الطريقة المفضلة لاسترداد الرصيد.</p> |
| <p>13.6 Cash refunds are limited to AED 1000, which may be subject to change from time to time, further information can be found through contacting e&. If the Customer's Credit Balance exceeds this amount,</p> | <p>6.13 تحدد المبالغ المستردة نقداً بـ (1000) درهم إماراتي، والتي تخضع للتغير من وقت لآخر، وللحصول على المزيد من المعلومات يمكن التواصل بـ إي آند. في حال تجاوز رصيد</p> |

| | |
|---|--|
| <p>the refund shall be made by way of electronic transfer to the Customer bank account in UAE as specified by the Customer. If a Credit Balance will be refunded by a cash payment, the Customer may be advised to visit selected e& Business Centres, further details of location and operating hours can be found at [Click Here].</p> | <p>العميل ذلك المبلغ، فانه سيتم استرداد المبلغ عن طريق التحويل الالكتروني الى حساب العميل البنكي في دولة الامارات المتحدة والمحدد من قبله. في حال تم استرداد الرصيد عن طريق الدفع النقدي، فانه ينصح العميل بزيارة إحدى مراكز أعمال إي آند المختارة، ويمكن الحصول على تفاصيل تلك المواقع وساعات العمل على الرابط (Click Here).</p> |
| <p>13.7 Where the Service is prepaid the Customer may be entitled to a refund of credit balance. Further information and details regarding the process can be found at: [Click Here].</p> | <p>7.13 فيما إذا كانت الخدمة هي خدمة الدفع المسبقة، فانه يجوز للعميل الحصول على استرداد للرصيد. يمكن الحصول على مزيد من المعلومات والتفاصيل بخصوص الإجراءات من خلال: (Click Here).</p> |
| <p>13.8 If any credit balance is refundable, the Customer may select to transfer the same to another account with e& provided that the Customer notifies e& of the transferee details prior to the termination of the Service.</p> | <p>8.13 إذا كان أي رصيد قابل للاسترداد، فانه يجوز للعميل اختيار تحويله إلى حساب آخر مع إي آند، شريطة قيام العميل بإشعار إي آند ببيانات الشخص المحول له قبل إنهاء الخدمة.</p> |
| <p>13.9 This Clause 13.9 applies to Customers that are not Large Business Subscribers. The following additional terms and conditions apply regarding credit limit in the case of mobile postpaid Services, unless the Customer has given express consent for the removal of the credit limit protection functionality from their account. The Customer may request to change the credit limit assigned to the Customer – through calling 101. e& will inform the Customer if there are any restrictions on lowering the credit limit, such as that the credit limit shall not be reduced below the recurring Charges applicable to the subscribed Service or the accumulated Charges. Accepting the proposed increased credit limit is subject to sole discretion of e&. If the accumulated Charges for the Service reach or exceed 80%, 90%, 95% or 100% of the credit limit, e& will notify the Customer. However, this may not</p> | <p>9.13 تطبق المادة (9.13) على المشتركين الذين ليسوا من شركات الأعمال الكبرى. فيما يلي الشروط والأحكام الإضافية التي تنطبق على فرض حد الرصيد لخدمات الدفع اللاحقة بفاتورة - للهاتف المتحرك، مالم يقر العميل بإبداء موافقته الصريحة لإلغاء خاصية الحماية المتعلقة بحد الرصيد لحسابه. قد يطلب العميل تغيير حد الرصيد المخصص له - من خلال الاتصال ب 101. ستقوم إي آند بإعلام العميل في حال وجود أية قيود على تخفيض حد الرصيد، مثل عدم جواز تخفيض حد الرصيد إلى ما دون حد الرسوم المتكررة المطبقة على الخدمة المشترك بها العميل أو الرسوم المتراكمة. كما أنه يخضع قبول زيادة حد الرصيد المقترح من قبل العميل لتقدير إي آند وحدها. وإذا وصلت الرسوم المتراكمة للخدمة أو تجاوزت 80% أو 90% أو 95% أو 100% من حد الرصيد، ستقوم إي آند بإخطار العميل بذلك. ومع ذلك، قد لا ينطبق هذا عند حدوث أنشطة معينة في حساب العميل كما هو مفصل أدناه، فإن إي آند قد لا تتمكن من إرسال تلك</p> |

| | |
|---|---|
| <p>apply on the occurrence of certain activities on the Customer's account as detailed hereinafter, as e& may not be able to send all these notifications. e& will suspend the mobile postpaid Service, if the accumulated Charges reach or exceed the credit limit. The Customer also hereby acknowledges and understands that there may be other costs and Charges associated with the Customer account's depending on the occurrence of certain activities, including but not limited, to sudden spike in consumption, subscriptions to an add-on service, an upgrade of an existing service, a cancellation of an existing service, an early termination Charges or any other activity which may trigger a payment. Therefore, e& may have to adjust the accumulated Charges and the Customer acknowledges that sometimes there may be a time delay before all accumulated Charges appear on the bill. Consequently, these Charges may exceed the credit limit leading to Service suspension. During the Service suspension, the Customer will not be able to make calls, send SMS and use data. However, the Customer will be able to receive calls and SMS messages (unless other type of Service suspension is also applicable regarding the Service). The Service will remain suspended until the Customer makes sufficient payment to bring the accumulated Charges below the credit limit. e& reserves the right to periodically revise the applicable credit limit. The revision could depend on the Customer's profile, usage and payment history.</p> <p>13.10 This Clause 13.10 applies to Customers that are not Large</p> | <p>الاحتمالات. وستقوم إي آند بتعليق خدمة الدفع اللاحقة بفاتورة -الهاتف المتحرك في حال تجاوز العميل حد الرصيد. يقر العميل ويتفهم بأنه قد تكون هناك تكاليف ورسوم أخرى مرتبطة بحساب العميل تعتمد عند حدوث أنشطة معينة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الارتفاع المفاجئ في الاستهلاك والاشتراكات في خدمة إضافية، وترقية خدمة موجودة أو إلغاء خدمة موجودة أو رسوم الإنهاء المبكر أو أي نشاط آخر قد يتطلب تسديد مبالغ إضافية. لذلك، قد تضطر إي آند إلى تعديل الرسوم المتراكمة ويقر العميل أنه في بعض الأحيان قد يكون هناك تأخير زمني قبل ظهور جميع الرسوم المتراكمة على الفاتورة. وبالتالي قد تتجاوز هذه الرسوم حد الرصيد الذي يؤدي إلى تعليق الخدمة، ولن يتمكن العميل من إجراء أية مكالمات هاتفية أو إرسال رسالة نصية أو استخدام البيانات أثناء مدة تعليق الخدمة، إلا أنه سيتمكن في الوقت نفسه من استقبال المكالمات أو الرسائل النصية (إلا إذا كان هناك سبب آخر لفصل الخدمة ينطبق على الخدمة ذاتها). ستبقى الخدمة معلقة/مفصولة لحين قيام العميل بدفع مبلغ كاف لتقليل الرسوم المتراكمة عن حد الرصيد. تحتفظ إي آند بحقها في إجراء مراجعة دورية لحد الرصيد المطبق، بحيث تعتمد المراجعة على المعلومات الموجزة عن العميل، وأنماط استخدامه للخدمات وسجل مدفوعاته.</p> <p>تطبق المادة (10.13) على المشتركين الذين ليسوا من شركات الأعمال الكبرى. فيما يلي الشروط والأحكام الإضافية التي تنطبق على</p> |
|---|---|

| | |
|--|--|
| <p>Business Subscribers. The following additional terms and conditions apply regarding spending caps in the case of optional non-telecommunications Services provided by app stores such as Apple Store, Google Play Store, Microsoft Windows Store, Huawei App Gallery, etc. where e& collects the fees, levies or charges for such Services ("App Store Services"). The default spending cap for App Store Services is set at AED 0 per month. The Customer may set a monthly cap limit for App Store Services up to AED 1,000 per month by using self service channels. If the Customer wants to increase the cap limit above AED 1,000 per month s/he may request to the same through one or more of the designated e& channels subject to providing the necessary documentation. Accepting the proposed increased spending cap is subject to the sole discretion of e&. e& will suspend the App Store Services, if the accumulated Charges reach or exceed the spending cap. The Customer also hereby acknowledges and understands that there may be other costs and Charges associated with the Customer's accounts depending on the occurrence of certain activities, including but not limited to, sudden spike in consumption, subscriptions to other add-on App Store Services, an upgrade of an existing App Store Service(s), a cancellation of an existing App Store Service(s), early termination Charges or any other activity which may trigger a payment. Therefore, e& may have to adjust the accumulated Charges and the Customer acknowledges that sometimes there may be a time delay before all accumulated Charges appear on the bill.</p> | <p>سقف الإنفاق بشأن الخدمات الاختيارية من غير خدمات الاتصالات التي تقدمها متاجر التطبيقات مثل متجر Apple ومتجر Microsoft Google Play و Huawei App Gallery و Windows ومتجر Sony PS وما إلى ذلك. حيث تقوم إي آند بتحصيل الرسوم أو المبالغ مقابل هذه الخدمات ("خدمات متجر التطبيقات"). تم تحديد الحد الأقصى الافتراضي للإنفاق المتعلق بخدمات متجر التطبيقات بـ صفر درهم شهرياً. يجوز للعميل تعيين حد أقصى لهذه خدمات بمبلغ يصل إلى 1,000 درهم شهرياً باستخدام قنوات الخدمة الذاتية. وإذا رغب العميل بزيادة هذا المبلغ لأكثر من 1000 درهم شهرياً، فيمكنه ذلك من خلال تقديم طلب عبر أحد قنوات اتصالات المعتمدة على أن يتم تقديم الوثائق اللازمة للحصول على هذه الخدمة. وتختص إي آند دون غيرها بالموافقة على سقف الإنفاق. ستقوم إي آند بتعليق خدمات متجر التطبيقات، إذا وصلت الرسوم المتراكمة للخدمات أو تجاوزت الحد الأقصى للإنفاق. يقر العميل أيضاً ويفهم بأنه قد تكون هناك تكاليف ورسوم أخرى قد يتكبدها العميل وفقاً لأية معاملات أو أنشطة تجرى على حسابه، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الارتفاع المفاجئ في الاستهلاك، والاشتراكات في خدمات متجر التطبيقات الإضافية الأخرى، وترقية خدمة موجودة أو إلغاء خدمة موجودة، ورسوم الإنهاء المبكر أو أي نشاط آخر قد يتطلب تسديد مبالغ إضافية. لذلك، قد تضطر إي آند إلى تعديل الرسوم المتراكمة ويقر العميل بأنه في بعض الأحيان قد يكون هناك تأخير زمني قبل ظهور جميع تفاصيل الرسوم المتراكمة في الفاتورة. وبالتالي، قد تتجاوز هذه الرسوم سقف الإنفاق مما ينتج عنه تعليق خدمات متجر التطبيقات. وستبقى هذه الخدمات معلقة لحين قيام العميل بتسديد مبلغ كاف لتقليل الرسوم المتراكمة عن سقف الإنفاق. تحتفظ إي آند بالحق في مراجعة سقف الإنفاق المطبق بشكل دوري، بحيث تعتمد المراجعة على المعلومات الموجزة عن العميل، وأنماط استخدامه للخدمات، وسجل مدفوعاته.</p> |
|--|--|

| | |
|---|---|
| <p>Consequently, these Charges may exceed the spending cap leading to suspension of the App Store Services. The App Store Services will remain suspended until the Customer makes sufficient payment to bring the accumulated Charges below the spending cap. e& reserves the right to periodically revise the applicable spending cap. The revision could depend on the Customer's profile, usage and payment history.</p> <p>14. VAT</p> <p>14.1 For the purpose of this Agreement VAT means a tax imposed on the import and supply of Goods and Services at each stage of production and distribution, including the Deemed Supply, in accordance with the provisions of Federal Decree-Law No. (8) of 2017 on Value Added Tax, which shall regulate any related Documents such as tax invoice, debit/credit notes, etc.</p> <p>14.2 Unless stated to the contrary and otherwise provided in this Agreement, any Charges are exclusive of VAT or any similar tax.</p> <p>14.3 Any VAT amounts due to e& under this Agreement shall be payable no later than 14 days from the earliest of the date of the VAT invoice or of the supply of goods or services.</p> | <p>14. ضريبة القيمة المضافة</p> <p>1.14 لأغراض هذه الاتفاقية، ضريبة القيمة المضافة هي ضريبة تفرض على استيراد وتوريد السلع والخدمات في كل مرحلة من مراحل الإنتاج والتوزيع وتشمل التوريد الاعتباري، بموجب أحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2017 في شأن ضريبة القيمة المضافة، الذي سينظم كافة الوثائق والمستندات الخاصة بهذه الضريبة مثل الفواتير الضريبية وسندات الخصم/الائتمان وغيرها.</p> <p>2.14 ما لم ينص على خلافه في هذه الاتفاقية، تكون المبالغ مستحقة الدفع على العميل خالية من أي ضرائب بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة.</p> <p>3.14 مبالغ ضريبة القيمة المضافة المحتسبة على العميل لفائدة إي آند بموجب هذه الاتفاقية تكون مستحقة الدفع خلال 14 يوما من تاريخ الفاتورة الضريبية أو تاريخ تسليم السلع والخدمات أيهما أقرب.</p> |
| <p>15. CUSTOMER INFORMATION & PRIVACY</p> | <p>15. معلومات العميل وخصوصيتها</p> |
| <p>15.1 The Customer undertakes to provide to e& all such information and assistance as e& may reasonably require in order to supply the Service</p> | <p>1.15 يتعهد العميل بأن يقدم لـ"إي آند" جميع المعلومات والمساعدة التي تطلبها بشكل معقول لتمكين من تقديم الخدمة. ويتعهد العميل بتنفيذ</p> |

| | |
|--|--|
| to the Customer, perform its obligations under the Agreement and comply with the applicable legal and regulatory requirements. | التزاماته بموجب هذه الاتفاقية والالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة. |
| 15.2 The Customer shall inform e& immediately of any change to its contact or other Customer Account details enabling e& to have up to date information at all times. Following a request from the Customer and following appropriate verification, e& will update the personal information in its records of the Customer. | 2.15 يجب على العميل أن يبلغ "إي آند" فور حدوث أي تغيير في بياناته أو حساباته لتتمكن "إي آند" من الاحتفاظ بمعلومات محدثة في جميع الأوقات. وستعمل "إي آند" على تحديث معلومات العميل الشخصية في سجلاتها بعد طلب العميل ذلك والقيام بعملية التحقق المناسبة. |
| 15.3 The Customer confirms that all information submitted to e& at the time of applying for the Service and when utilising the Service is correct and accurate. If at any time e& has reasonable grounds to suspect that the information provided by the Customer is incorrect or incomplete, e& may suspend or terminate the Service with immediate effect. In such circumstances, e& will use reasonable efforts to notify the Customer prior to any such suspension or termination. | 3.15 يؤكد العميل صحة ودقة المعلومات المقدمة الى "إي آند" وقت تقديم طلب الخدمة وعند استخدامها. وإذا توفر لدى "إي آند" في أي وقت الأسباب المعقولة للاشتباه في أن المعلومات المقدمة من العميل غير صحيحة أو غير كاملة، يحق لها تعليق الخدمة أو إنهاؤها فوراً. وفي مثل هذه الحالات ستستخدم "إي آند" الجهود المعقولة لابلاغ العميل قبل أي تعليق أو إنهاء من هذا القبيل. |
| 15.4 The Customer acknowledges that any user name or password used to verify identity for access to the Service is personal to the Customer and should not be made available to any other person. The Customer should stop using its username and password and notify e& immediately if it suspects that someone else may be using them. e& will not be responsible for any loss the Customer or any User(s) suffer as a result of failure to maintain password security. | 4.15 يتعهد العميل بالمحافظة على سرية اسم المستخدم وكلمة المرور التي تستخدم من أجل التحقق من هوية الشخصية وبغرض الوصول الى الخدمة، وينبغي أن يتوقف العميل عن استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور ويبلغ "إي آند" على الفور إذا اشتبه باستخدامهما من قبل أي شخص آخر. ولن تكون "إي آند" مسؤولة عن أية خسارة قد يتعرض لها العميل أو أي من مستخدمي الخدمة إذا لم يتم الاحتفاظ بكلمة المرور بشكل آمن. |

| | |
|---|--|
| 15.5 e& will take reasonable and appropriate measures to prevent the unauthorized use or disclosure of any personal information provided by the Customer to e&. | 5.15 ستتخذ إي آند الإجراءات المعقولة والمناسبة لمنع المستخدمين غير المصرح لهم من استخدام الخدمة، أو الكشف عن أي من المعلومات الشخصية التي يقدمها العميل إلى "إي آند". |
| 15.6 Subject to Clauses 15.7 and 15.8 (Customer Information and Privacy), e& will not share personal information of the Customer with any third party not involved in the provision of the Service without the consent of the Customer. However the Customer gives e& the right to disclose the personal information of the Customer to third parties for the purpose of credit checking, security, fraud prevention or identity verification purposes. | 6.15 مع عدم الإخلال بالأحكام الأخرى الواردة في المادتين 7.15 و 8.15 (معلومات العميل وخصوصيتها)، لن تتبادل "إي آند" معلومات العميل الشخصية مع أي طرف آخر ليس طرفاً في تقديم الخدمة دون الحصول على موافقة العميل. بينما يعطي العميل "إي آند" الحق بالافصاح عن معلوماته الشخصية إلى أطراف أخرى لأغراض التحقق من الوضع الائتماني، أو لأغراض أمنية، أو منع الغش، أو التحقق من الهوية. |
| 15.7 The Customer acknowledges that e& may be required to disclose its personal information or legally intercept the Service to comply with the laws of the UAE or the express instructions of a competent authority, in the interests of public or national security. e& may monitor the Customer's use of the Service and record any calls made to e& Customer Contact Centre for training, financial control, quality control and regulatory purposes. | 7.15 يقر العميل بأنه قد يُطلب من "إي آند" الكشف عن بياناته الشخصية أو وقف الخدمة لدواعي قانونية والتزاماً بقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، أو استجابة لتعليمات صادرة عن سلطة مختصة، أو لغايات المصلحة العامة أو الأمن الوطني. ويحق لـ "إي آند" مراقبة كيفية استخدام العميل للخدمة وتسجيل أي مكالمات يتم إجراؤها مع مركز اتصال العملاء التابع لـ "إي آند" وذلك لأغراض التدريب، والمراقبة المالية، ومراقبة الجودة، ولأغراض أمنية وتنظيمية. |
| 15.8 e&'s Privacy Policy applies to the Service. Where there is any discrepancy between the terms of these General T&Cs (Business) and the terms of the Privacy Policy, these General T&Cs (Business) shall | 8.15 تطبق سياسة الخصوصية الخاصة لـ "إي آند" على الخدمة. وإذا حدث أي تعارض بين أحكام هذه الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال) وبين أحكام سياسة الخصوصية، فانه تسري وتطبق هذه |

| | |
|--|--|
| prevail. A copy of the Privacy Policy is available on the Digital Channels. | الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال). وتتوفر نسخة من سياسة الخصوصية على القنوات الإلكترونية. |
| 16. CONFIDENTIALITY | 16. سرية المعلومات |
| 16.1 e& and the Customer shall keep in confidence any information obtained under this Agreement which is designated as confidential by the other Party or ought to have been reasonably understood by the recipient due to the circumstances of disclosure, or the nature of the information itself to be proprietary or confidential to the owner or an Affiliate of the owner or to a third party. Neither Party shall divulge such Confidential Information to any person (other than its own employees and/or agents who need to know the information or data) without the consent of the other Party, unless the information: | 1.16 تحتفظ "إي آند" والعميل بسرية المعلومات التي يتم الحصول عليها بموجب هذه الاتفاقية والتي تُحدد على أنها سرية من قبل الطرف الآخر أو يفهم الطرف المتلقي إلى حد معقول بأنها كذلك نظرا لظروف الإفصاح أو نظرا لطبيعة المعلومات ذاتها بأن تكون سرية بالنسبة إلى صاحبها أو الجهة التابعة له أو إلى أي طرف آخر. ولا يجوز لأي طرف إفشاء المعلومات السرية إلى أي شخص آخر (باستثناء موظفيه و/أو وكلائه ممن هم في حاجة إلى معرفة المعلومات أو البيانات) من دون موافقة الطرف الآخر، ما لم تكن المعلومات: |
| (a) is in the public domain other than in breach of this confidentiality requirement; | أ. متاحة للعموم أصلا بصورة علنية من دون انتهاك أحد الطرفين لهذه الاتفاقية؛ |
| (b) is in the possession of the receiving Party before such divulgence has taken place; | ب. موجودة مسبقاً في حوزة الطرف المتلقي قبل وقت الإفصاح له عن تلك المعلومات ؛ |
| (c) has been obtained from a third party who is free to divulge the same; | ج. تم تلقيها من طرف ثالث يحق له الكشف والإفصاح عنها؛ |
| (d) has to be disclosed as a result of a court order or as prescribed by any government body with jurisdiction over a Party. | د. يجب أن يتم الكشف عنها بأمر من المحكمة أو من قبل هيئة حكومية تملك الاختصاص القانوني على أحد الطرفين. |

| | |
|--|---|
| <p>16.2 Except as required by UAE law and subject to Clause 15.3, the receiving Party must keep such Confidential Information in the strictest confidence and use it only in connection with the Agreement, and must keep such information in confidence for a period of one year following the expiration of the Agreement.</p> | <p>2.16 باستثناء ما يقتضيه القانون في دولة الامارات العربية المتحدة سنداً للمادة 3.15، فإنه يجب على الطرف المتلقي الإبقاء على هذه المعلومات في سرية تامة وعدم استخدامها الا للغرض الوارد في هذه الاتفاقية، على أن يتم الاحتفاظ بسرية هذه المعلومات لمدة سنة واحدة بعد انتهاء الاتفاقية.</p> |
| <p>16.3 Any pricing information provided to the Customer by e& at any time during the Term shall be kept confidential by the Customer for two years following the expiration of the Agreement.</p> | <p>3.16 يحتفظ العميل بسرية المعلومات المتعلقة بالأسعار والمقدمة اليه من "إي آند" في جميع الاوقات خلال مدة الاتفاقية ولمدة سنتين بعد انتهائها.</p> |
| <p>17. TELEPHONE NUMBERS, DOMAIN NAMES, ADDRESSES, SHORT CODES AND SIM CARDS</p> | <p>17. أرقام الهاتف وأسماء النطاق والعناوين والرموز القصيرة وبطاقات SIM</p> |
| <p>17.1 Any telephone numbers, short codes or domain names assigned to the Customer by e& in connection with the Service are not the property of the Customer and may be changed, withdrawn or reassigned at any time in the sole discretion of e&.</p> | <p>1.17 لا تعتبر أي من أرقام الهاتف أو الرموز القصيرة أو أسماء النطاق التي تخصصها "إي آند" الى العميل بشأن الخدمة ملكا له، ويجوز تغييرها أو سحبها أو إعادة تخصيصها في أي وقت حسب تقدير "إي آند".</p> |
| <p>17.2 Any Internet Protocol address (Dynamic IP or Static IP), email address or hostname assigned to the Customer by e& may be changed, withdrawn or reassigned at any time in the sole discretion of e&. The Customer has no property or other rights in any such IP addresses, emails or host names. Any such addresses must be used solely in connection with the Service for which they are assigned. If that Service is discontinued, Customer's right to use such addresses ceases immediately and the addresses revert to e&. The</p> | <p>2.17 يجوز لـ"إي آند" حسبما تراه مناسبا تغيير أو سحب أو إعادة تخصيص أي عنوان بروتوكول الانترنت (بروتوكول الانترنت المتغير والثابت) أو البريد الالكتروني أو إسم المضيف المخصص للعميل من قبل "إي آند" في أي وقت. وليس للعميل أية حقوق ملكية أو أية حقوق أخرى في أي من عناوين بروتوكول الانترنت أو البريد الالكتروني أو إسم المضيف. ويقتصر استخدام هذه العناوين على الخدمة أو للغرض المحدد لها. وإذا توقفت الخدمة، فإنه ينتهي فورا حق العميل باستخدام تلك العناوين</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Customer further warrants that any domain name registered or administered on its behalf by e& shall not contravene the trademark or other Intellectual Property Rights of any third party and that the Customer shall comply with the rules of the applicable domain name authority.</p> | <p>وتعود ملكيتها الى "إي آند". كما ويضمن العميل أيضاً بأن أي من أسماء النطاق المسجلة أو المدارة من قبل "إي آند" نيابة عنه لا تتعارض مع العلامة التجارية أو حقوق الملكية الأخرى لأي طرف آخر، ويلتزم العميل كذلك بالقواعد المطبقة من قبل جهة تسجيل أسماء النطاق.</p> |
| <p>17.3 Where the Customer has given their express consent, e& will put the Customer's name and number into a telephone directory and make it available from e&'s Directory Enquiries service. The Customer has the right to withdraw their consent at any time. Where the Customer's consent is withdrawn, the removal of the Customer's information from the Directory Enquiries services will be effected upon the next regular cycle of updates and not based on the date the request is placed.</p> | <p>3.17 في حال قام العميل بإعطاء موافقته الصريحة، ستدخل "إي آند" اسمه ورقمه في دليل الهاتف بحيث يكون متاحاً من خلال خدمة استفسارات الدليل من "إي آند". ويحق للعميل سحب موافقته في أي وقت، وإذا تم سحب العميل لموافقته فسيتم حذف معلومات العميل من خدمة استفسارات الدليل عند الدورة المنتظمة للتحديثات للمرة التالية وليس عند تاريخ تقديم الطلب.</p> |
| <p>17.4 SIM cards shall remain the property of e& and Customer shall be entitled to use the SIM cards (including any Software they contain) in connection with use of the Service only. Customer must inform e& as soon as reasonably practicable after the Customer becomes aware that a SIM card is being used without Customer's authorization, is lost, stolen or damaged. Customer shall be liable for any loss or damage suffered by Customer or its end user as a result of unauthorized use of a SIM card (including due to loss or theft) up to the time the Customer has notified e& by attending an e& Point of Sale that such SIM card is being used without authorization and</p> | <p>4.17 تبقى ملكية بطاقات الـ SIM ملكاً لـ "إي آند" ولا يحق للعميل استخدامها (وبما تحتويه من برامج) إلا لغرض الخدمة. ويجب على العميل إبلاغ "إي آند" بأسرع وقت ممكن في حال علمه باستخدام بطاقات SIM دون تفويض منه أو في حال فقدانها أو سرقتها أو تضررها. ويكون العميل ومستخدمه النهائي مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر عائد لسبب الاستخدام غير المصرح به لبطاقة SIM (بما في ذلك السبب الناتج عن فقدان بطاقة SIM أو سرقتها) إلى حين قيام العميل بإبلاغ "إي آند" عن استخدام بطاقات SIM دون تصريح منه، وتقديم المعلومات الضرورية واللازمة للتحقق من هويته الشخصية.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>has provided the necessary Customer identity verification details.</p> <p>17.5 e& will provide the Customer with such number of SIM cards as it solely deems fit and appropriate based on the number of employees of Customer or the number of authorized users that are proposed by Customer.</p> <p>The Customer acknowledges and agrees that e& shall at all times have the right to take the necessary measures to ensure that there is no misuse or unauthorized use of SIM cards. Such measures shall include, without limitation, conducting an audit on Customer (either by e& or a third party that is authorized by e&) requesting 'customer identification/know your client documents' for Customer and conducting address verification and credit on Customer. Customer is obliged to cooperate with e& where a request for exercising any of the above measures is made by e& to Customer.</p> <p>17.6 In addition, where the number of SIM cards requested by Customer exceeds a certain limit which shall solely be determined by e&, e& shall, prior to authorizing the provision of the SIM cards, have the right to request Customer to provide evidence of the number of employees that it has in the form of an official list of employees issued by the Ministry of Human Resources and Emiratization or any relevant regulatory authority in the UAE and conduct address verification and credit verification on Customer. e& has the right to decline the request of Customer for any number of SIM</p> | <p>5.17 ستقوم إي آند بتزويد العميل بعدد من بطاقات SIM كما تراه مناسباً بناءً على عدد موظفي العميل أو عدد المستخدمين المصرح لهم كما هو مقترح من قبل العميل.</p> <p>يوافق ويقر العميل بأن لإي آند الحق في جميع الأوقات باتخاذ التدابير اللازمة لضمان عدم وجود أي إساءة استخدام أو استخدام غير مصرح به فيما يخص بطاقات الـ SIM. وتشمل تلك التدابير دون حصر، إجراء تدقيق على العميل (إما من قبل إي آند أو طرف ثالث مخول من قبل إي آند) وذلك بطلب تحديد هوية العميل /وثائق إعرف عميلك المتعلقة بالعميل، والتحقق من عنوانه وأرصدة ائتمان العميل. يلتزم العميل بالتعاون مع إي آند في الحالات التي يطلب فيها الالتزام بأي من التدابير المذكورة أعلاه من قبل إي آند.</p> <p>6.17 بالإضافة إلى ذلك، عندما يتجاوز عدد بطاقات الـ SIM التي يطلبها العميل حد معين والتي تحدده إي آند وحدها، يحق لـ إي آند قبل الموافقة على توفير بطاقات الـ SIM، أن تطلب من العميل تقديم إثبات بعدد الموظفين لديه على شكل قائمة رسمية صادرة من وزارة الموارد البشرية والتوطين أو أي جهة تنظيمية ذات علاقة في الإمارات العربية المتحدة والتحقق من عنوان وائتمان العميل. كما يحق لـ إي آند رفض طلب العميل فيما يتعلق بعدد بطاقات الـ SIM في حال تجاوز الطلب الحد الذي حددته إي آند أو أي كمية أخرى من</p> |
|---|--|

| | |
|--|---|
| cards beyond the limit set by e& or any other quantity of SIM cards if e& determines as a result of its verification and at its sole discretion that Customer failed to justify the number of SIM cards being requested. | بطاقات الـ SIM إذا قررت إي آند وفقا لتقديرها الخاص نتيجة للتحقق بأن العميل قد أخفق في تبرير كمية الأرقام المطلوبة من بطاقات الـ SIM. |
| 18. SUSPENSION, DISCONNECTION OR TERMINATION BY e& | 18. تعليق أو فصل أو إنهاء الخدمة من قبل "إي آند" |
| 18.1 Subject to applicable laws and regulations e& may suspend, disconnect or terminate immediately the use of all or part of the Service and/or the Agreement, with or without notice and without exposing itself to any liability, at any time, in the event that: | 1.18 مع مراعاة القوانين واللوائح المعمول بها، يجوز لـ "إي آند" تعليق أو فصل أو إنهاء الخدمة كلياً أو جزئياً و/أو الاتفاقية في أي وقت، باخطار العميل أو بعده، ودون تحمل أي مسؤولية في حال: |
| (a) e& has reasonable grounds to consider that: (i) the Customer has breached any provisions of the Agreement; or (ii) unusual usage or suspected fraudulent activity has occurred on the Customer Account; | أ. توفر لدى "إي آند" أسباب معقولة للنظر بأن: (1) العميل قد أخل بأي من أحكام الاتفاقية؛ أو (2) الاستخدام غير العادي لحساب العميل أو في حال وجود نشاط احتيالي مشتببه به على حسابه؛ |
| (b) e& is required to do so under any applicable laws or regulations, or under any other regulatory requirements, or upon request by Government or regulatory or security or other competent authorities, or is required by necessity of an emergency situation; | ب. الاستجابة لـ إي آند للقيام بذلك بموجب أية قوانين أو لوائح معمول بها أو بموجب أي المتطلبات التنظيمية، أو بناء على طلب من الحكومة، أو هيئات تنظيمية، أو أمنية، أو غيرها من الجهات المختصة، أو استجابة لضرورات حالات طارئة؛ |
| (c) If Customer fails to comply with the requirements of Clause 17.5 of this Terms & Conditions, and in particular the failure to enable e& from taking | ج. في حال أخفق العميل بالالتزام بالمتطلبات الواردة في المادة 5.17 من هذه الشروط والأحكام، وتحديدًا الإخفاق في تمكين إي آند من اتخاذ التدابير اللازمة أو الوفاء بطلباتها. |

| | |
|---|--|
| the necessary measures or fulfilling its request. | |
| | |
| (d) the Customer takes steps to enter, or enters into, any form of administration, insolvency, liquidation and/or an arrangement with the Customer's creditors (or equivalent legal procedure in any other relevant jurisdiction); | د. دخول العميل بأي شكل من أشكال الإدارة أو الإعسار أو التصفية و/أو أية ارتباط مع دائنيه (أو الإجراءات القانونية المساوية لذلك في أي اختصاص قضائي آخر ذي صلة)؛ |
| | |
| (e) the operations, security or efficiency of a Service is impaired by the Customer's use of the Service or Customer Equipment connected to the Service; and /or | هـ. استخدم العميل للخدمة أو المعدات المرتبطة بالخدمة بطريقة تؤدي إلى إضعاف العمليات التشغيلية للخدمة أو أمنها أو كفاءتها؛ و/أو |
| | |
| (f) in the event the circumstances set out in Clauses 11.1 or 11.2 (Planned and Unplanned Outage) are applicable, e& may suspend the Service. | و. في حال سريان الظروف المنصوص عليها في المادتين 1.11 أو 2.11 (الانقطاع المخطط له والانقطاع الطارئ) فإن إي آند ستعلق الخدمة. |
| | |
| 18.2 Where the Customer fails to pay the Charges that fall due, e& will make reasonable efforts to notify the Customer prior to suspending or terminating the Service. | 2.18 إذا لم يسدد العميل الرسوم المستحقة عليه في موعدها، ستقوم "إي آند" بالجهود المعقولة لإبلاغه قبل تعليق الخدمة أو إنهائها. |
| | |
| 18.3 In the event of suspension of the Service due to the foregoing reasons, all Charges shall remain applicable during the period of suspension, e& shall further have the right to recover any reasonable costs and expenses incurred in the implementation of such suspension or disconnection, and e& may charge a fee to reactivate the Service. | 3.18 في حال تعليق الخدمة للأسباب السابقة، تبقى جميع الرسوم سارية خلال فترة التعليق لغاية قطع الخدمة. ويحق لـ"إي آند" إسترداد أية تكاليف أو مصاريف معقولة تكبدتها من جراء تنفيذ هذا التعليق أو الانقطاع، ويجوز لـ"إي آند" احتساب رسوم إعادة تفعيل الخدمة. |
| | |
| 18.4 Following suspension, e& shall reactivate a Service only when e& is satisfied that the reason for suspension no longer exists. | 4.18 بعد تعليق الخدمة، لن تقوم "إي آند" بإعادة تفعيلها إلا إذا اقتنعت أن سبب التعليق لم يعد موجودا. |

| | |
|---|---|
| 18.5 e& may also terminate all or part of the Service and/or the Agreement upon providing the Customer 30 days' notice in writing. In such an event, the Customer shall not be liable for any early termination Charges that may otherwise apply. | 5.18 يجوز لـ"إي آند" إنهاء الخدمة كلياً أو جزئياً و/أو الاتفاقية بتقديم إشعار خطي إلى العميل مدته (30) يوماً. وفي هذه الحالة، لا يكون العميل مسؤولاً عن أية رسوم تتعلق بالإنهاء المبكر. |
| 19. TERMINATION BY THE CUSTOMER | 19. الإنهاء من قبل العميل |
| 19.1 Subject to any specific terms and conditions, and early settlement provisions for a particular Service, and unless a different period is mutually agreed upon, the Customer is entitled to terminate the Service at any time by providing prior written notice to e&. | 1.19 وفقاً لأية شروط وأحكام خاصة، أو أحكام التسوية المبكرة للخدمة ذاتها، ومالم يتم الاتفاق على فترة أخرى، فإنه يحق للعميل إنهاء الخدمة في أي وقت بتقديم إشعار خطي مسبق إلى إي آند. |
| 19.2 Upon the Customer providing notice of termination for the Service, all Charges including any unbilled amounts shall become immediately payable. The Customer shall be billed for all Charges up to and including the last day of the notice period (i.e. the date on which the Service is terminated). | 2.19 عند تقديم العميل إخطاراً لإنهاء الخدمة، فإن جميع الرسوم بما في ذلك المبالغ غير المدرجة في الفواتير تكون مستحقة الدفع فوراً. ويكون العميل مسؤولاً عن قيمة الفواتير إلى نهاية اليوم الأخير من فترة الإخطار (مثل يوم إنهاء الخدمة). |
| Penalty-Free Service Cancellation Period | فترة إلغاء الخدمة بدون غرامة |
| 19.3 The Customer has the right to cancel the service contract without paying any early termination Charges, within a maximum period of 3 days from the activation for service only contracts or service contracts that are bundled with a non-Qualifying Device ("Service-only Qualifying Contracts"); or 7 days (for each year of the Minimum Term) from activation for service contracts that are bundled with a Qualifying Device ("Qualifying Contracts") (each, a "Penalty-Free Service | 19.3 يحق للعميل إلغاء عقد الخدمة دون سداد أي رسوم إنهاء مبكر، خلال مدة أقصاها 3 أيام من التنفيل لعقود الخدمة فقط أو عقود الخدمة التي تضم جهاز غير مؤهل ("عقود الخدمة المؤهلة فقط")؛ أو 7 أيام (لكل سنة من الحد الأدنى لمدة العقد) من التنفيل لعقود الخدمة التي تتضمن جهاز مؤهل ("العقود المؤهلة") (لكل منها "فترة إلغاء الخدمة بدون غرامة")، إذا تم تحقيق الشروط التالية: (أ) العقد محدد المدة أو ينص على مدة حد أدنى؛ و |

| | |
|--|--|
| <p>Cancellation Period"), if the following conditions are met:</p> <p>(a) the contract is for a fixed term or specifies a Minimum Term; and</p> <p>(b) for Service-only Qualifying Contracts, termination by the Customer during the fixed term or Minimum Term would give rise to payment of early termination Charges; or</p> <p>(c) for Qualifying Contracts, termination by the Customer during the fixed term or Minimum Term would give rise to payment of early termination Charges and/or payment of a fee related to the Qualifying Device (including any up-front fees paid for a bespoke Qualifying Device); and</p> <p>(d) the telecommunications service was either sold incorrectly or does not comply with the service terms and conditions; and</p> <p>(e) the Customer has notified e& of the non-compliance within the applicable Penalty-Free Service Cancellation Period; and</p> <p>(f) e& has not been able to rectify the non-compliance within a further period of time equal to the duration of the applicable Penalty-Free Service Cancellation Period, or e& has not been able to provide an alternative service at terms acceptable to the Customer; and</p> <p>(g) for Qualifying Contracts, the Qualifying Device is returned to e& with all accessories and documentation, and in the original packaging (if e& had left any original packaging with the Customer); or</p> | <p>(ب) فيما يتعلق بعقود الخدمة المؤهلة فقط، فإن إنهاء العقد من قبل العميل خلال المدة المحددة أو خلال مدة الحد الأدنى سيجتريب عليه التزام بسداد رسوم الإنهاء المبكر؛ أو</p> <p>(ج) فيما يتعلق بعقود الخدمة المؤهلة، سيجتريب على إنهاء العميل للخدمة خلال المدة المحددة أو مدة الحد الأدنى سداد رسوم الإنهاء المبكر و/أو رسوم تتعلق بالجهاز المؤهل (بما في ذلك أية رسوم مدفوعة مقدماً مقابل الجهاز المؤهل)؛ و</p> <p>(د) تم بيع خدمة إي آند بشكل خاطئ أو عدم الالتزام بشروط وأحكام الخدمة؛ و</p> <p>(هـ) قام العميل بإبلاغ إي آند بعدم الالتزام خلال فترة الإلغاء الخالية من الغرامات المعمول بها؛ و</p> <p>(و) لم تتمكن إي آند من تصويب عدم الالتزام خلال مدة زمنية إضافية تعادل فترة إلغاء الخدمة دون غرامة أو لم تتمكن إي آند من تقديم خدمة بديلة بشروط مقبولة لدى العميل؛ و</p> <p>(ز) فيما يتعلق بالعقد المؤهل، إعادة الجهاز المؤهل إلى إي آند مع جميع الملحقات والمستندات وفي العلبة الأصلية (في الحالات التي تترك فيها إي آند العلب الأصلية مع العميل)؛ أو،</p> <p>(ح) فيما يتعلق بالعقود المؤهلة للخدمة فقط والتي تشمل أي جهاز أو أجهزة غير مؤهلة (على سبيل المثال، هاتف متحرك غير مقفل مع بطاقة SIM)، يسدد العميل لـ إي آند مبلغًا لا يتجاوز المبلغ غير المسترد من سعر التجزئة لجهاز أو أجهزة غير المؤهلة وفقًا للصيغة التالية:</p> <p style="text-align: center;">$(Rp - Up) =$ المبلغ المستحق لـ إي آند</p> <p>حيث:</p> <p>تعني "Rp" سعر التجزئة للجهاز أو الأجهزة غير المؤهلة؛ و</p> <p>تعني "Up" المبلغ الإجمالي لأي مبالغ تحصل عليها إي آند من دفعة أو دفعات سددها العميل</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| <p>(h) for Service-only Qualifying Contracts which include any bundled non-Qualifying Device(s) (for example, a non-SIM locked mobile handset), the Customer pays e& a sum which is demonstrably no greater than the unrecovered amount of the retail price of the non-Qualifying Device(s) in accordance with the following formula:</p> <p style="text-align: center;">Amount due to e& = (Rp – Up)</p> <p>Where:</p> <p>Rp = the retail price of the non-Qualifying Device(s); and</p> <p>Up = the total sum of any monies collected by e& in upfront payment(s) made by the Customer which relate to the recovery of the retail price of the non-Qualifying Device(s).</p> <p>Upon payment of the foregoing sum, full ownership of the non-Qualifying Device(s) shall be transferred to the Customer.</p> <p>A "Qualifying Device" means:</p> <p>(i) for fixed-line telecommunication services, any of the following devices supplied by e&: set-top boxes; WiFi equipment including routers, access points, and range extenders etc.; fixed-line telephone handsets including cordless handsets; bespoke devices which are</p> | <p>والتي تتعلق باسترداد سعر التجزئة للجهاز أو الأجهزة غير المؤهلة.</p> <p>بمجرد سداد المبلغ السابق، يتم نقل الملكية الكاملة للجهاز أو الأجهزة غير المؤهلة إلى العميل.</p> <p>يعني مصطلح "الجهاز المؤهل":</p> <p>(1) بالنسبة لخدمات الخط الثابت، أيًا من الأجهزة التالية التي توفرها إي آند: أجهزة الاستقبال الرقمي المستخدمة لاستقبال المحتوى الصوتي/الرئي؛ معدات "الواي فاي" بما فيها أجهزة التوجيه أو "الراوتر" ونقاط الوصول ومقويات الإرسال ونحوها؛ أجهزة الهاتف الثابت بما في ذلك الهواتف اللاسلكية (handsets cordless)؛ الأجهزة المهمة اللازمة للوصول إلى أو تلقي خدمة (خدمات) إي آند المحددة التي توفرها إي آند؛</p> <p>(2) بالنسبة لخدمات الهاتف المتحرك، أيًا من الأجهزة التالية التي توفرها إي آند: أي جهاز طرفي يقتصر، أو مقيد بطريقة أخرى، على شبكة محددة أو خدمة معينة وما إلى ذلك؛ أو</p> <p>(3) غيرها من الأجهزة أو أنواع الأجهزة التي توفرها إي آند أو قد تحددها هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية من حين لآخر.</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| <p>necessary to access or receive the specific telecommunications services(s) supplied by e&;</p> <p>(ii) for mobile services, any terminal device supplied by e& which is limited, or otherwise restricted, to a specific network or a specific service, etc.; or</p> <p>(iii) any other device or category of device supplied by e& as may be specified by the TDRA from time to time.</p> | |
| | |
| 20. INTELLECTUAL PROPERTY | 20. حقوق الملكية الفكرية |
| | |
| <p>20.1 Ownership of and all Intellectual Property Rights in any e& Equipment, software, operating manuals, associated documentation, or any other intellectual property, including without limitation patents, designs, copyrights, Marks, trade secrets, know how, methodologies, and processes made available as part of any Service or otherwise generated by or for e& in connection with this Agreement, shall remain the property of e& or its licensors.</p> | <p>1.20 تحتفظ "إي آند" والمرخصون لحسابها بجميع حقوق الملكية الفكرية في جميع معدات "إي آند" أو البرامج، أو أدلة التشغيل، أو الوثائق المرتبطة بها، أو أية حقوق ملكية فكرية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر براءات الاختراع، والتصاميم، وحقوق الطبع والنشر، والعلامات والأسرار التجارية، والعمليات، والمنهجيات، والمعالجات المتاحة كجزء من أية خدمة تتعلق بهذه الاتفاقية أو قد تم إنتاجها من قبل "إي آند" أو لحسابها.</p> |
| | |
| <p>20.2 e& will grant the Customer a personal, non-transferable and non-exclusive licence to use and to permit its Users to use, in object code form, all software and associated written and electronic documentation and data furnished by e& pursuant to this Agreement (the "Software"), solely as necessary for receipt of the Service and solely in accordance with this Agreement and the applicable written and electronic</p> | <p>2.20 لن تمنح "إي آند" العميل ومستخدميه بموجب هذه الاتفاقية ترخيصاً شخصياً غير حصري وغير قابل للانتقال لاستخدام صيغة برمجة الرموز وجميع البرامج والوثائق الخطية والإلكترونية والبيانات المقدمة من "إي آند" تنفيذاً لهذه الاتفاقية ("البرامج") إلا بقدر ما يكون ذلك ضرورياً لتلقي الخدمة وفقاً لهذه الاتفاقية ووفقاً للوثائق الخطية والإلكترونية</p> |

| | |
|--|---|
| documentation. The term of any licence granted by e& pursuant to this Sub-Clause (Intellectual Property) is co-terminus with the term for the Service with which the Software is associated | المطبقة. وتتفق شروط وأحكام أي ترخيص يمنح من "إي آند" الواردة في هذا البند الفرعي (الملكية الفكرية) مع شروط وأحكام الخدمة وبرامجها. |
| 20.3 The Customer must not, without e&'s prior written consent, copy or download the Software and must promptly return all tangible material relating to the Software to e& following termination of a Service or this Agreement whichever takes place earliest unless required under applicable law and/or regulation and unless the material is required for the provision of a Service which is still being provided to the Customer at the time of notification of termination of the Agreement. The Customer must not take any steps to modify the Software, or reverse assemble, reverse compile (except as permitted by applicable law) or otherwise derive a source code version of the Software. The Software is and will remain the sole and exclusive property of e& or its supplier. | 3.20 لا يحق للعميل نسخ أو تنزيل البرامج من دون موافقة "إي آند" ويجب عليه فوراً إعادة جميع المواد العينية المتعلقة بالبرامج إلى "إي آند" بعد إنتهاء الخدمة أو إنهاء هذه الاتفاقية أيهما يأتي أولاً بما لا يتعارض مع اللوائح القانونية و/أو التنظيمية المعمول بها وما لم تكن هذه المواد ضرورية لتقديم الخدمة التي لا تزال قيد الاستخدام من قبل العميل وقت ارسال اشعار إنهاء الاتفاقية. ويحظر على العميل اتخاذ أية خطوات لتعديل البرامج أو عكس تجميعها أو الترجمة العكسية لها (باستثناء ما يسمح به القانون المطبق) أو اشتقاق صيغة مصدر البرامج. وتعتبر البرامج ملكاً حصرياً لـ"إي آند" أو لموردها وستبقى كذلك. |
| 20.4 Neither Party acquires any rights to the other Party's patents, copyrights or other intellectual property under the Agreement except the limited rights necessary to perform its obligations under the Agreement. | 4.20 لا يستحوذ أي طرف على أية حقوق في براءات الاختراع، أو في حقوق التأليف والنشر، أو في أية حقوق ملكية فكرية أخرى خاصة بالطرف الآخر بموجب هذه الاتفاقية باستثناء الحقوق المحددة واللازمة لتنفيذ كل طرف لالتزاماته الواردة في هذه الاتفاقية. |
| 20.5 Neither Party may use any Marks of the other Party without prior written consent. | 5.20 لا يجوز لأي طرف استخدام العلامات التجارية الخاصة بالطرف الآخر من دون موافقته الخطية المسبقة. |
| 21. DISCLAIMER | 21. إخلاء المسؤولية |

| | |
|--|---|
| <p>21.1 To the extent permissible by law, Customer hereby expressly acknowledges and agrees that Etisalat (including its affiliates, officers, employees, agents and contractors) shall not be liable for any damage or loss of any type, whether direct, indirect, consequential, incidental or special which Customer suffers arising from any defect, error, fault or failure to perform with respect of any e& Equipment, e& Sold Equipment or devices even if e& has been advised of the possibility of such defect, error, fault or failure. Customer acknowledges that it shall undertake its own due diligence with respect of e& Equipment, e& Sold Equipment or devices.</p> | <p>1.21 إلى الحد الذي يسمح به القانون، يقر ويوافق العميل بأن إي آند (بما في ذلك الشركات التابعة، والمسؤولين، والموظفين، والوكلاء والمقاولين) لن تكون مسؤولة عن أي ضرر أو خسارة من أي نوع سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة أو تبعية أو عرضية أو خاصة يعاني منها العميل ناتجة عن أي عيب أو خطأ أو تعطل فيما يتعلق بأي من معدات إي آند أو معدات وأجهزة إي آند المباعة، حتى ولو تم إبلاغ إي آند باحتمالية حدوث مثل هذا العيب أو الخطأ أو التلف. يقر العميل بأنه يتعهد ببذل العناية اللازمة فيما يتعلق بمعدات إي آند ومعدات وأجهزة إي آند المباعة.</p> |
| <p>21.2 The Customer acknowledges that speed and consistency are a function of the wider network architecture of the Internet itself. The Service is not guaranteed to be fault-free or uninterrupted. e& is not responsible for any degradation of the Network and e& shall bear no responsibility or liability in respect of any third-party actions affecting the Network.</p> | <p>2.21 يقر العميل بأن السرعة والتناسق هما من وظيفة بنية شبكية أوسع من شبكة الإنترنت ذاتها. ولن يتم ضمان خدمة خالية من العيوب أو الانقطاع. و"إي آند" غير مسؤولة عن أي تدهور للشبكة ولا تتحمل أية مسؤولية أو التزام يتصل بأي من إجراءات الأطراف الأخرى التي تؤثر على الشبكة.</p> |
| <p>22. LIABILITY & INDEMNITY</p> | <p>22. المسؤولية والتعويض</p> |
| <p>22.1 Subject to the rest of the provisions in this Clause (Liability & Indemnity), the liability of e& (including its employees, agents or sub-contractors) to the Customer arising in connection with the Agreement under any legal construct shall be limited to: (a) per event or series of connected events, the amount of the Charges paid by the Customer and</p> | <p>1.22 مع مراعاة بقية الأحكام الواردة في هذه المادة (المسؤولية والتعويض)، تقتصر مسؤولية "إي آند" (وموظفيها ووكلائها ومقاوليها من الباطن) اتجاه العميل والتي تتجم عن هذه الاتفاقية بموجب أي إطار قانوني على: (أ) كل حدث أو مجموعة من الأحداث المترابطة، قيمة الرسوم التي يدفعها العميل</p> |

| | |
|---|--|
| <p>received by e& in respect of the particular Service that is the subject matter of a claim in the three month period immediately preceding the event in which any such liability accrued, or where the particular Service at the time of the event of loss has been provided for a period of less than three months, three times the monthly rental Charge; and (b) a maximum aggregate liability in any 12 month period of 15% of the total amount of the Charges paid by the Customer and received by e& during such 12 month period.</p> | <p>لـ"إي آند" نظير الخدمة المحددة موضوع المطالبة خلال ثلاثة أشهر التي تسبق الحدث مباشرة والتي تستحق بموجبه هذه المسؤولية، أو قد تم تقديم الخدمة وقت حدوث الخسارة لمدة تقل عن ثلاثة شهور، ثلاث أضعاف رسوم الايجار الشهري؛ و(ب) الحد الأقصى للمسؤولية الاجمالية عن أي فترة مدتها 12 شهرا هو ما نسبته 15% من المبلغ الاجمالي للرسوم التي دفعها العميل لـ"إي آند" خلال مدة 12 شهرا المذكورة.</p> |
| <p>22.2 To the extent permitted under the United Arab Emirates laws, the Customer is liable for the breach of contract, negligence, or any other liability arising under or in relation to the Agreement. Further, e& will not be liable for cost of repairing or replacing any equipment rented to the Customer which is returned to e& in a worse condition than when it was provided to the Customer, allowing for reasonable wear and tear.</p> | <p>2.22 الى الحد الذي تسمح به قوانين دولة الامارات العربية المتحدة، يكون العميل مسؤولاً عن خرق العقد والاهمال وأية مسؤولية اخرى تنشأ بموجب هذه الاتفاقية. ولن تكون "إي آند" مسؤولة عن تكاليف اصلاح أو استبدال أي معدات استأجرها العميل وتم إعادتها الى "إي آند" في حالة أسوأ مما كان عليه وقت تقديمها الى العميل، مع الأخذ بعين الاعتبار التلف الناتج عن الاستعمال المعقول.</p> |
| <p>22.3 e& shall not be liable to the Customer, or any User(s), for any loss of business, loss of business opportunity, loss of revenue, loss of profits, loss of anticipated savings, loss of goodwill, business interruption, wasted expenditure or for loss of any other economic advantage however it may arise, or for data loss or data corruption, or for any indirect, punitive, special, incidental or consequential loss suffered by the Customer or any User(s).</p> | <p>3.22 لن تكون "إي آند" مسؤولة اتجاه العميل أو اتجاه أي مستخدم عن أي خسارة في الأعمال أو الفرص التجارية أو خسارة الإيرادات أو خسارة الأرباح أو خسارة المدخرات المتوقعة أو ضياع الشهرة أو السمعة أو انقطاع الأعمال أو المصاريف المُهدرة أو خسارة أي ميزات اقتصادية أخرى بأية طريقة كانت أو ضياع البيانات أو اتلافها أو خسارة غير مباشرة أو عقابية أو خاصة أو عرضية أو عن أضرار تبعية قد يتكبدها العميل أو أي من المستخدمين للخدمة.</p> |

| | |
|--|--|
| 22.4 e& shall not be liable to the Customer or any User(s): | 4.22 لن تكون "إي آند" مسؤولة اتجاه العميل أو اتجاه أي مستخدم : |
| (a) for temporary non-availability of e&'s Network (subject to Clause 11.5); | أ. عن الإنقطاع المؤقت لشبكتها (وفقا للبند 5.11)؛ |
| (b) for loss, late receipt or non-readability of any message or communication; | ب. عن فقدان أية رسائل أو تبليغات أو عن التأخر في استلامها أو عدم وضوحها؛ |
| (c) for any defects, malfunctions or delays connected in any way with the provision or use of Content; | ج. عن أي نقص أو خلل أو تأخير يتعلق بتوفير المحتوى أو استخدامه؛ |
| (d) for any order from third parties made by a Customer or User, using the Service; | د. عن أي أمر صادر من طرف آخر نفذته العميل أو أي مستخدم باستخدام الخدمة؛ |
| (e) for failure to provide a Service due to unforeseen reasons or reasons beyond the control of e&; or | هـ. عن عدم توفر الخدمة لأسباب غير متوقعة أو خارجة عن نطاق سيطرة "إي آند"؛ أو |
| (f) for unauthorized access to or theft, alteration, loss or destruction of the Customer's or any User(s) applications, Content, data, network or systems. | و. عن الوصول غير المصرح به الى تطبيقات العميل أو أي مستخدم للخدمة أو عن محتوئها أو بياناتها أو شبكتها أو أنظمتها أو عن سرقة تلك التطبيقات أو تعديلها أو خسارتها أو اتلافها. |
| 22.5 Notwithstanding the foregoing, the Customer shall be fully responsible and liable for any claims, lawsuits and complaints concerning the violation and/or infringement of any patent or Intellectual Property Rights in relation to the Service ("Claims"). The Customer shall irrevocably indemnify e& for all damages, costs and expenses (including attorney | 5.22 بالرغم مما ذكر آنفا، يكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة عن أية مطالبات أو دعاوى أو شكاوى بشأن انتهاك و/أو التعدي على أي براءة اختراع أو حقوق الملكية الفكرية الخاصة بالخدمة ("المطالبات"). ويجب على العميل تعويض "إي آند" تعويضا قطعيا عن جميع الأضرار والتكاليف |

| | |
|---|---|
| fees) incurred as a result of such Claims. | والنفقات (بما في ذلك أتعاب المحاماه) التي تتكبدها نتيجة لهذه المطالبات. |
| 22.6 This Clause (Liability & Indemnity) shall survive the premature cancellation, termination and/or expiration of the Service. | 6.22 تبقى هذا المادة (المسؤولية والتعويض) سارية على الإلغاء أو الإنهاء و/أو الانقضاء المبكر للخدمة. |
| 23. FORCE MAJEURE | 23 القوة القاهرة |
| 23.1 Neither Party shall be liable for failure to perform its obligations caused by or resulting from force majeure which shall include, but not be limited to events which are unpredictable, unforeseeable, irresistible and beyond the Parties' reasonable control, such as any extremely severe weather, flood, landslide, earthquake, storm, lightning, fire, explosion, riots, war or military operations, acts of God, acts of Government or state, civil disturbance, industrial disputes, malicious damage, accident, national or local emergency, fibre cuts, the failure of any contractor to perform its responsibilities which adversely affects the provision of the Service and acts of omissions of persons or bodies beyond the reasonable control of the affected Party ("Force Majeure Events"). | 1.23 لا يتحمل أي طرف مسؤولية الاخفاق عن تنفيذ التزاماته لسبب ناتج عن أحداث القوة القاهرة، على سبيل المثال لا الحصر الأحداث غير المتوقعة أو التي لا يمكن التنبؤ بها أو مقاومتها وتقع خارج سيطرة الطرفين مثل، سوء الأحوال الجوية، والفيضانات، والانهيارات، والزلازل، والعواصف، والبرق، والحرائق، والارتدادات الأرضية، والانفجارات، وأعمال الشغب، والحروب، واندلاع العمليات العسكرية، وأحداث القضاء والقدر، والعصيان المدني، والنزاعات الصناعية، والاضرار الكيدية، والحوادث، وحالات الطوارئ الوطنية والمحلية، والانقطاعات في شبكة الالياف الضوئية، واخفاق أي من المقاولين في اداء مسؤولاتهم والذي يؤثر سلبا على تقديم الخدمة واهمال الاشخاص والهيئات الذي يقع خارج السيطرة المعقولة لأي طرف متضرر ("أحداث القوة القاهرة"). |
| 23.2 For the avoidance of doubt, a Force Majeure Event shall be applicable in the event of: | 2.23 تجنباً للشك، تطبق أحداث القوة القاهرة في حال: |

| | |
|--|--|
| (a) a refusal or delay by a third person to supply a telecommunications service to e& and where there is no alternative service available at reasonable cost; or | أ. رفض أو تأخر طرف آخر في توريد خدمات الاتصالات "إي آند" عند لا يتعذر وجود خدمة بديلة بتكلفه معقوله؛ أو |
| (b) e& being prevented by restrictions of a legal or regulatory nature from supplying a Service. | ب. وجود قيود ذات طبيعة قانونية أو تنظيمية تمنع "إي آند" من توريد الخدمة. |
| In such cases e& will have no liability to the Customer for failure to supply the Service. | وفي مثل هذه الحالات لن تكون "إي آند" مسؤولة اتجاه العميل نتيجة الإخفاق في توريد الخدمة. |
| 23.3 The Customer shall continue to make payments during any period of force majeure affecting the Service. | 3.23 يستمر العميل بسداد المبالغ المستحقة عليه خلال أي فترة من أحداث القوة القاهرة التي تؤثر على الخدمة. |
| 23.4 If the Force Majeure Event continues for more than 60 (sixty) days, either Party may terminate the individual Service affected by the Force Majeure Event without liability to the other Party. | 4.23 إذا استمرت أحداث القوة القاهرة لأكثر من (60) يوما، يجوز لأي من الطرفين إنهاء الخدمة التي تضررت بأحداث القوة القاهرة دون أدنى مسؤولية اتجاه الطرف الآخر. |
| 24. CHANGES BY e& | 24. التعديلات التي تجريها "إي آند" |
| 24.1 e& may make changes to the Service (including withdrawal of the Service), or to any component part of the Agreement at any time during the Term. | 1.24 يجوز لـ "إي آند" إجراء تغييرات على الخدمة (بما في ذلك سحب الخدمة) أو على أي جزء من هذه الاتفاقية في أي وقت خلال مدة الاتفاقية. |
| 24.2 Changes or modifications to the Service shall be applied in such a way as to limit possible disruptions. | 2.24 ان التغييرات والتعديلات على الخدمة يجب أن تجري بطريقة تحد من الانقطاعات المحتملة للخدمة. |

| | |
|---|--|
| 24.3 Any changes to any part of the Agreement, excluding price changes, shall be published on the Digital Channels and will be binding on the Parties from the date on which the change is issued. | 3.24 أية تعديلات تطرأ على أي جزء من هذه الاتفاقية باستثناء التغييرات في الأسعار يتم نشرها على القنوات الإلكترونية وستكون ملزمة للطرفين اعتباراً من تاريخ نشر ذلك التغيير. |
| 24.4 e& is not liable if a change in a Service or in the Network causes Customer Equipment to become obsolete, require alteration, or perform at lower levels. | 4.24 لن تكون "إي آند" مسؤولة إذا أثر التغيير في الخدمة أو الشبكة إلى تقادم معدات العميل بحيث تتطلب تعديلاً أو تنفيذ مهامها على مستويات أدنى. |
| 24.5 e& will give the Customer 28 days' notice of increases to the Charges. During this 28 day notice period the Customer has an opportunity to cancel the Service, without penalty, before any applicable price increase takes effect. | 5.24 ستعطي "إي آند" العميل إشعاراً مدته (28) يوماً عند زيادة أسعار خدماتها؛ بحيث يكون لدى العميل خلال هذه الفترة الفرصة لإلغاء الخدمة من دون غرامة قبل تفعيل أو سريان أي زيادة في الأسعار. |
| 24.6 If the Customer continues to use the Service after any change is effective, the Customer will be deemed to have accepted the change. | 6.24 إذا استمر العميل باستخدام الخدمة بعد سريان أية تغييرات، يعتبر استخدام العميل للخدمة قبولا منه لذلك التغيير. |
| 24.7 An up-to-date copy of these General T&Cs (Business) and the other constituent parts of the Agreement set out in Clause 2.1 are available in the e& Points of Sale, online via the Digital Channels and by request through the e& Contact Centre. | 7.24 تتوفر أي نسخة محدثة لهذه الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال) في مراكز البيع لدى "إي آند" أو عبر الإنترنت من خلال القنوات الإلكترونية، ويمكن طلبها من مركز الاتصال "إي آند". |
| 25. ASSIGNMENT AND TRANSFERS | 25. الإحالة والنقل |
| 25.1 The Customer agrees that e& may assign or transfer this Agreement or any of its rights or obligations under this Agreement to an Affiliate or to any successor company (whether by merger, consolidation or otherwise), | 1.25 يوافق العميل على أنه يجوز لـ "إي آند" في أي وقت إحالة هذه الاتفاقية أو أي من حقوقها أو التزاماتها بموجب هذه الاتفاقية إلى إحدى شركاتها الفرعية أو إلى أية شركة تابعة (سواء عن طريق |

| | |
|---|---|
| or to any other person or entity at any time. e& shall notify the Customer of any such assignment or transfer. | الاندماج أو التوحيد أو غير ذلك)، أو الى أي شخص أو أي الى جهة. وستبلغ "إي آند" العميل عند القيام بمثل هذه الإحالة والنقل. |
| 25.2 The Customer Account is provided exclusively for use by the Customer. The Customer is not allowed to transfer the use of the Service to any third party. However, in the event a necessity arises to transfer the Customer Account to any Affiliate such transfer shall be requested in writing (together with such supporting documents that e& may reasonably require such as, a valid trade licence, other corporate documentation and/or supporting financial information on the new entity). The transfer of the Customer Account shall be done at the absolute discretion of e&. In the event of e& allowing the transfer of the Customer to a new person or entity the Customer shall settle all the amounts outstanding and may be required to provide an additional deposit before any such transfer. | 2.25 يتم توفير حساب العميل ليتم استخدامه حصريا من قبله. ولا يسمح للعميل نقل استخدام الخدمة الى أي طرف آخر. ومع ذلك، في حالة تبين ضرورة نقل حساب العميل الى أي جهة أخرى، فيجب طلب هذا النقل خطيا (ومرفقا به الوثائق الداعمة التي يمكن أن تطلبها "إي آند" الى حد معقول مثل، رخصة تجارية سارية المفعول، ووثائق الشركة الأخرى و/أو البيانات المالية الداعمة بشأن الجهة الجديدة). وتقرر "إي آند" وحدها وحسب تقديرها الخاص قبول تحويل الحساب من عدمه. وفي حال سمحت "إي آند" بتحويل حساب العميل الى شخص آخر أو الى جهة أخرى، يقوم العميل بتسوية جميع المبالغ المستحقة ويمكن أن يُطلب منه تقديم مبلغ تأمين إضافي قبل اجراء هذا التحويل. |
| 26. USE OF SUBCONTRACTORS OR AFFILIATES | 26. استخدام المقاولين من الباطن أو الجهات التابعة |
| Without releasing it from any of its obligations, e& may at any time, and without notice, utilize the services of one or more of its Affiliates or subcontractors (as well as interconnecting carriers) in connection with the performance of its obligations under the Agreement. | دون إخلال "إي آند" بأي من التزاماتها يجوز لها في أي وقت ودون تقديم اشعار، استخدام خدمات واحدة أو أكثر من شركاتها التابعة أو مقاوليها من الباطن (إضافة الى وسائط النقل البيني) ذات الصلة لتنفيذ التزاماتها بموجب هذه الاتفاقية. |
| 27. NO PARTNERSHIP OR JOINT VENTURE | 27. انتهاء وجود شراكة أو مشروع تجاري |

| | |
|--|--|
| Nothing in the Agreement is intended to, or shall be deemed to, establish any partnership or joint venture between any of the Parties, constitute any Party the agent of another party, nor authorize any Party to make or enter into any commitments for or on behalf of any other Party. | لا يوجد في هذه الاتفاقية ما يشير أو ما يمكن النظر إليه على أنه تأسيس شراكة أو مشروع تجاري بين الطرفين، أو اعتبار أي طرف وكيلًا للطرف الآخر، أو تفويض أي طرف للدخول في التزامات لصالح أي طرف أو نيابة عنه. |
| 28. ANNOUNCEMENTS | 28. الإعلانات |
| No Party shall make, or permit any person to make, any public announcement concerning this Agreement without the prior written consent of the other Party (such consent not to be unreasonably withheld or delayed), except as required by UAE law, any UAE governmental or regulatory authority (including, without limitation, the Abu Dhabi Securities Exchange (ADX) or the UAE Securities and Commodities Authority (SCA)). | لا يجوز لأي طرف القيام بأي إعلانات عامة تتصل بهذه الاتفاقية دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من الطرف الآخر وعدم السماح لأي شخص القيام بذلك (لا يجوز حجب هذه الموافقة أو تأخيرها لأسباب غير معقولة)، باستثناء ما يقتضيه قانون دولة الإمارات العربية المتحدة أو أي سلطة حكومية أو تنظيمية في دولة الإمارات العربية المتحدة (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر سوق أبو ظبي للأوراق المالية وهيئة الأوراق المالية والسلع)). |
| 29. THIRD PARTIES | 29. الأطراف الأخرى |
| No one other than a Party to this Agreement, (except for e&'s successors and permitted assignees), shall have any right to enforce any of the terms of this Agreement. | يقتصر تنفيذ أي من شروط وأحكام هذه الاتفاقية على أحد طرفيها ولا يجوز لأي طرف آخر القيام بذلك (باستثناء شركات "إي آند" التابعة ووكلائها المصرح لهم). |

| | |
|---|---|
| 30. EXPORT CONTROL | 30. الرقابة على الصادرات |
| The Customer acknowledges that if a Service includes equipment, Software, services, technical information, training materials or other technical data which, as a result of its provenance or for other reasons, is subject to export or re-export laws and regulations of the UAE and other countries, provision of the Service may be conditional upon the prior obtaining and issuing of the approvals, authorizations and consents required by the above mentioned laws and regulations and/or upon the obtaining of said laws and regulations. | يقر العميل بأنه إذا تضمنت الخدمة أجهزة أو برامج أو خدمات أو معلومات فنية أو مواد تدريب أو بيانات فنية أخرى التي تكون نتيجة لمصدرها أو لأسباب أخرى خاضعة لقوانين ولوائح التصدير وإعادة التصدير لدولة الامارات العربية المتحدة ولدول أخرى ذات الصلة، فقد يكون تقديمها مشروطا بإصدار والحصول على الاعتمادات والتصاريح والموافقات المسبقة التي تتطلبها القوانين واللوائح آنفة الذكر و/أو الحصول على القوانين واللوائح المذكورة. |
| 31. WAIVER | 31. التنازل |
| Failure to exercise, or any delay in exercising, any right or remedy provided under the Agreement or by law shall not constitute a waiver of that (or any other) right or remedy, nor shall it preclude or restrict any further exercise of that (or any other) right or remedy. No single or partial exercise of any right or remedy provided under the Agreement or by law shall preclude or restrict the further exercise of that right or remedy. | ان تقاعس أو التأخر في القيام بأي حق أو تعويض منصوص عليه في هذه الاتفاقية أو القانون، لا يشكل تنازلاً (أو غيره) عن ذلك الحق والتعويض، وليس فيه ما يمنع أو يقيد القيام بأي ممارسة أخرى لذلك الحق أو التعويض (أو غيره). ولا تمنع أو تقيد أية ممارسة وحيدة أو جزئية لأي حق أو تعويض منصوص عليه في هذه الاتفاقية أو القانون تقييد أو منع أية ممارسة أخرى لذلك الحق أو التعويض. |
| 32. SEVERANCE | 32. استقلالية نصوص الاتفاقية |
| | |

| | |
|--|--|
| If any provision of the Agreement (or part of any provision) becomes invalid, illegal or unenforceable, the validity and enforceability of the other provisions of the Agreement shall not be affected. In such circumstances the Parties shall negotiate in good faith to amend such provision such that as amended, it achieves as nearly as possible the same commercial effect, as the provision which is found to be invalid, illegal or unenforceable. | إذا اعتُبر أي من أحكام هذه الاتفاقية (أو أي جزء من أي حكم) باطلاً أو غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ، فإن صحة ونفاذ الأحكام الأخرى لهذه الاتفاقية لا تتأثر. وفي مثل هذه الظروف، يتفاوض الطرفان بحسن نية لتعديل ذلك الحكم بحيث يكون للحكم المعدّل قدر الإمكان ذات الأثر التجاري للحكم الذي اعتبر باطلاً أو غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ. |
| 33. ENTIRE AGREEMENT | 33. مجمل الاتفاقية |
| The Agreement as expressly stated in the documents forming it (including any amendments or additions incorporated into the Agreement pursuant to Clause 24), constitutes the entire agreement between the Parties and supersedes all previous negotiations, representations, proposals, understandings or agreements, whether written or oral, relating to the subject matter of the Agreement. | تشكل هذه الاتفاقية كما تنص على ذلك وثائق تشكيلها بشكل صريح (بما في ذلك التعديلات والاضافات وفقاً للبند 24) مجمل الاتفاقية بين الطرفين، وتحل محل جميع المفاوضات، والاقتراحات، والإقرارات، والوعود، والاتفاقيات السابقة التي تتعلق بموضوع الاتفاقية، سواء كانت شفوية، أو خطية. |
| 34. GOVERNING LAW & DISPUTE RESOLUTION | 34. القانون النافذ وتسوية المنازعات |
| This Agreement, and any issues or disputes of whatever nature arising out of or in any way relating to it or its formation shall be governed by the laws of the UAE and the telecommunications regulatory framework in the UAE. The Parties submit to the exclusive jurisdiction of the UAE courts. | يكون الفصل في هذه الاتفاقية أو أي مسائل أو نزاعات مهما كانت طبيعتها تنشأ عن هذه الاتفاقية أو تتصل بها من اختصاص قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة وضمن الإطار التنظيمي للاتصالات. ويقر الطرفان إلى اللجوء إلى الاختصاص القضائي الحصري لمحاكم دولة الإمارات العربية المتحدة. |
| 35. CONTACTING e& | 35. التواصل مع إي آند |

| | |
|---|--|
| <p>35.1 If the Customer requires any clarifications on any of the above General T&Cs (Business) or anything in the Agreement or would like to make a complaint, please contact the e& Contact Centre on Enterprise: 800 9111 or SMB: 800 5800 (from within the UAE), or Enterprise: +97167144025 or SMB: +97167401469 (from outside of the UAE), by visiting any e& Point of Sale, or by using one of the other contact methods stated on the Digital Channels.</p> | <p>1.35 للاستفسار حول الشروط والأحكام العامة المذكورة آنفاً أو الاتفاقية أو التقدم بشكوى، يمكن للعميل الاتصال بمركز الاتصال من "إي آند" على المنشأة 800 9111 أو الأعمال الصغيرة والمتوسطة: 800 5800 (من داخل الإمارات العربية المتحدة)، أو على المنشأة +97167144025 (من خارج الإمارات العربية المتحدة)، أو بزيارة أحد منافذ البيع التابعة لـ"إي آند"، أو باستخدام إحدى وسائل الاتصال الأخرى المذكورة في القنوات الإلكترونية.</p> |
| <p>35.2 The Customer shall provide e& a list of authorised signatories and named operational contacts that are authorised to act for and on behalf of the Customer in respect of the provision of the Service. e& reserves the right to refuse requests relating to the Service if it is not satisfied that such request is received from a duly authorized Customer representative.</p> | <p>2.35 يقدم العميل لـ إي آند قائمة بالمخوّلين بالتوقيع وبيانات الاتصال التشغيلية الخاصة بهم المصرح لهم بالتصرف لصالح العميل أو نيابة عنه بشأن بتوفير الخدمة. وتحفظ إي آند بحق رفض الطلبات المتعلقة بالاتفاقية إذا لم تقتنع بأن الطلب مقدم من ممثل العميل المخوّل حسب الأصول.</p> |
| <p>35.3 e& will use reasonable endeavours to resolve the complaint and keep the Customer updated as to the status of the investigation into the complaint.</p> | <p>3.35 ستبذل إي آند الجهود المعقولة من أجل حل الشكوى وستبقي العميل على اطلاع بآخر المستجدات المتعلقة بالتحقيق في الشكوى.</p> |
| <p>35.4 e& will consider the Customer to have received notices from e& if e& contacts the Customer at the given postal address, e-mail, fax, any other form of electronic communication (including SMS) or by providing a message in the Customer's bill.</p> | <p>4.35 ستعتبر إي آند العميل في حكم المستلم للاشعارات إذا أرسلت إليه على العنوان البريدي، أو البريد الإلكتروني، أو الفاكس، أو بأي شكل من أشكال المراسلات الإلكترونية (بما في ذلك الرسائل النصية)، أو بتضمين رسالة بفاتورة العميل.</p> |

| 36. SPECIAL PROVISIONS APPLICABLE ON NUMBERS PORTABILITY | 36. الأحكام الخاصة المطبقة على نقل الأرقام |
|--|---|
| <p>36.1. Porting Customer's Outstanding Debt with Donor Licensee/ Operator:</p> <p>Definitions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donor Licensee/ Operator: The Licensee that provides a Telecommunications Service to a Subscriber using a particular telephone number, prior to porting the telephone number. • Recipient Licensee/ Operator: The Licensee that provides a Telecommunications Service to a Subscriber in association with a particular telephone number following the porting of that telephone Number. • Porting Customer: Is the customer who requested the number portability service request in accordance with the applicable number portability regulations. <p>The following terms shall specifically apply to Mobile Number Porting ("MNP") service, including, but not limited to, if the Porting Customer has any outstanding debt with the Donor Licensee/ Operator. The Porting Customer requesting the MNP service must fill in and sign the MNP Form.</p> <p>a) Porting rules and liability for debts: As part of the porting process request, the Porting Customer remains liable for any outstanding debt owed to the Donor Licensee/ Operator even after the porting process is completed.</p> <p>b) Recovery of Debts: The Donor Licensee/ Operator has the right to recover any outstanding debts from the Porting Customer through:</p> | <p>36.1 ديون العميل المحول المستحقة على المرخص له المانح /المشغل</p> <p>التعريفات:</p> <ul style="list-style-type: none"> • المرخص له المانح /المشغل: هو المرخص له الذي يقدم خدمة الاتصالات للمشارك باستخدام رقم هاتف معين، قبل نقل الرقم. • المرخص له المتلقي /المشغل: هو المرخص له الذي يقدم خدمة الاتصالات للمشارك باستخدام رقم هاتف معين بعد نقل الرقم. • العميل المحول: يعني العميل الذي قدم طلب خدمة نقل الرقم وذلك وفقا للوائح تنظيم نقل الارقام المعمول بها. <p>تُطبق الشروط التالية تحديدا على خدمة نقل أرقام الهاتف المتحرك (MNP)، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر- في حال كان لدى العميل المحول أي ديون مستحقة لدى المرخص له المانح /المشغل. ويجب على العميل المحول الذي يطلب خدمة نقل الرقم تعبئة نموذج (MNP) وتوقيعه:</p> <p>أ) قواعد النقل والمسؤولية عن الديون: كجزء من طلب النقل، يبقى العميل المحول مسؤولاً عن أي ديون مستحقة في ذمته للمرخص له المانح /المشغل حتى بعد اكتمال عملية نقل الرقم.</p> <p>ب) استرداد الديون: يحق للمرخص له المانح/المشغل استرداد أي ديون مستحقة على العميل المحول من خلال:</p> |

| | |
|--|---|
| <p>1. agreed processes for debt collection between the Donor Licensee/ Operator and Recipient Licensee/ Operator;</p> <p>2. initiating any legal action in accordance with the UAE laws; and</p> <p>3. any other methods that e& deems necessary.</p> <p>a) Service Termination by Donor Licensee/ Operator: If the Porting Customer fails to settle any outstanding debts owed to the Donor Licensee/ Operator's, then the Porting Customer's service(s) associated with the ported number(s) and any other number(s) (which are not ported) held by the Porting Customer that are procured from the Recipient Licensee/ Operator will be subject to termination and cancellation by the Recipient Licensee/ Operator at its discretion.</p> <p>e) Restriction on Transfer of Ported-In Numbers: The Porting Customer agrees that any ported-in number(s) activated under the MNP Form may not be transferred, reassigned or released to any other customer for a period of four (4) months following the porting in activation date (even if the ported-in number is deactivated during this period). Except where the transfer, reassignment or release of the ported number is required pursuant to a final judicial or a regulatory order or the death of the Porting Customer, or if permitted by the Recipient Licensee/ Operator at its sole discretion.</p> | <p>1. إجراءات تحصيل الديون المتفق عليها بين المرخص له المانح/المشغل والمرخص له المتلقي/المشغل؛</p> <p>2. اتخاذ الإجراءات القانونية وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة؛ و</p> <p>3. أي طرق أخرى تراها «إي آند» ضرورية.</p> <p>ج) إنهاء الخدمة من قبل المرخص له المانح/المشغل: في حال لم يتم العمل المحول بتسوية الديون المستحقة بذمته لدى المرخص له المانح/المشغل، فإن خدمة (خدمات) العمل المحول المرتبطة بالرقم (الأرقام) المنقول وأي رقم (أرقام) آخر (غير المنقولة) التي احتفظ بها العمل المحول والتي تم الحصول عليها من المرخص له/المشغل المتلقي، ستكون عرضة للإلغاء والإلغاء من قبل المرخص له المتلقي/المشغل وفقاً لتقديره الخاص.</p> <p>د) القيود المفروضة على نقل الأرقام المنقولة: يوافق العميل المحول على أن أي رقم (أو أرقام) تم تحويله وتفعيله بموجب نموذج النقل لا يمكن نقله أو إعادة تخصيصه أو التنازل عنه إلى أي عميل آخر لمدة أربعة (4) أشهر من تاريخ تفعيل النقل (حتى وأن تم إلغاء تفعيل الرقم المنقول خلال هذه الفترة). إلا في الحالات التي يكون فيها النقل أو إعادة التخصيص أو التنازل مطلوباً بموجب أمر/حكم قضائي نهائي، أو قرار تنظيمي أو في حالة وفاة العميل المحول، أو إذا تم السماح به من قبل المرخص له المتلقي/المشغل وفقاً لتقديره الخاص.</p> |
|--|---|