

## 1. مقدمة

تسري هذه الشروط والأحكام الخاصة (**"الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة"**) على كل ما يتعلق بتوفير الخدمة من اتصالات للعميل، بالإضافة إلى الأجزاء الأخرى التي تشكل مجتمعة الاتفاقية بين الاتصالات والعميل.

## 2. تعريفات

(أ) "الإضافات" تعني الخدمات الإضافية على المكالمات الصوتية والرسائل النصية القصيرة وبيانات المحمول التي يمكن للعميل الاشتراك فيها أو إضافتها من خلال تطبيق اتصالات المحمول أو باستخدام إحدى قنوات التواصل الأخرى المشار إليها في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) مقابل الرسوم المبينة على موقع اتصالات الإلكتروني.

(ب) "الاتفاقية" وتعني جميع الاتفاقيات التعاقدية ما بين الاتصالات والعميل، والتي تتألف من الأجزاء المنصوص عليها في المادة 3 من "الشروط والأحكام العامة" (للمستهلك).

(ج) "العميل" يعني الشخص الذي يشتري أو يشترك في الخدمة.

(د) "اتصالات" وتعني شركة مجموعة الإمارات للاتصالات ش.م.ع. وأي من شركاتها التابعة.

(هـ) "تطبيق اتصالات المحمول" يعني تطبيق المحمول المشار إليه بـ (Etisalat UAE)

(و) "وثيقة الهوية" تعني المستند الذي يحدد هوية العميل.

(ز) "الشروط والأحكام العامة (للمستهلك)" تعني الشروط والأحكام العامة المطبقة على الخدمات والمنتجات التي تقدمها اتصالات للمستهلك (عدا الأعمال) والتي يتم نشرها على موقع اتصالات الإلكتروني.

(ح) "الخدمة" وتعني خدمة الهاتف المتحرك المدفوعة مسبقاً من اتصالات والمتوفرة تحت العلامات والأسماء التجارية التالية كما هو مبين بالتفصيل في المادة 3.

- "واصل" المدفوع مسبقاً "Wasel"

- واصل فليكسي "Wasel Flexi"

- خط الزائر "Visitor Line"

- خط "فايف" المدفوع مسبقاً "Five"

- اماراتي واصل "Emirati Wasel"

(ط) "شريحة الهاتف المحمول للمشارك" تعني الشريحة التعريفية التي يجب إدخالها في الجهاز المحمول التابع للعميل والتي يتم من خلالها تحديد هوية العميل على شبكة الاتصالات المتنقلة.

## 3. وصف الخدمة

(أ) الخدمة هي خدمة اتصالات للهاتف المتحرك مسبقاً الدفع، تقدم للعميل باستخدام شريحة محمول تصدرها اتصالات، ويمكن استخدام الخدمة للمكالمات الصوتية والرسائل النصية القصيرة واستخدام البيانات المتنقلة.

(ب) تم تحديد تفاصيل كل خدمة بوضوح في المواقع الإلكترونية التالية:

• واصل للدفع المسبق، وواصل فليكسي، و اماراتي واصل وخط الزائر - [www.etisalat.ae](http://www.etisalat.ae)

• خط "فايف" للدفع المسبق - [www.fivemobile.ae](http://www.fivemobile.ae)

(ج) تطبيق القواعد التالية فقط على مدة دورة واصل فليكسي و اماراتي واصل:

أولاً، يمكن للعميل الاستمتاع بصلاحيته مدى الحياة على واصل فليكسي و اماراتي واصل طالما أن العميل لديه خطة اشتراك مفعلة.

ثانياً، إذا لم يجدد العميل خطته خلال 21 يوماً من انتهاء صلاحية خطته، فسيتم حظر خدمات المكالمات الصادرة على خط هذا العميل بينما ستستمر خدمات المكالمات الواردة بالعمل.

ثالثاً، خلال فترة الحظر للمكالمات الصادرة، يمكن للعميل تجديد خطته عن طريق إعادة شحن خطه بقيمة تعادل أو تزيد عن قيمة خطة الاشتراك.

## 4. بدء الخدمة ومدتها

(أ) تعتبر الاتفاقية سارية المفعول وملزمة من تاريخ تقديمها وموافقة اتصالات عليها ("**تاريخ السريان**") .

(ب) بخصوص خطي "واصل المدفوع مسبقاً"، "واصل فليكسي"، "واماراتي واصل" و"فايف"، تبدأ مدة الاتفاقية من التاريخ الذي تنتج فيه اتصالات الخدمة للعميل ("**تاريخ التفعيل**") وتبقى سارية المفعول لفترة غير محددة حتى تاريخ إنهائها من قبل أحد الطرفين.

(ج) بخصوص خط "الزائر"، تبدأ مدة الاتفاقية من التاريخ الذي تنتج فيه اتصالات الخدمة للعميل ("**تاريخ التفعيل**") وتبقى سارية المفعول طوال مدة تأشيرته للزيارة ويمكن تمديدتها لمدة 90 يوماً عند تقديم العميل لتأشيرته سارية المفعول في أي من مراكز اتصالات و دفع الرسوم المستحقة وفقاً للتفاصيل المبينة في الموقع الإلكتروني لاتصالات، كما يلي:

(1) بالنسبة للعميل الذي يحمل جواز سفر غير إماراتي (بما في ذلك جواز سفر دول مجلس التعاون الخليجي) مع ختم دخول للدولة، لمدة تسعين (90) يوماً من تاريخ ختم الدخول أو تاريخ انتهاء صلاحية وثيقة الهوية، أيهما أقرب، شريطة أن تكون المدة القصوى تسعين (90) يوماً فقط.

(2) بالنسبة للعميل الذي يحمل جواز سفر غير إماراتي (بما في ذلك جواز سفر دول مجلس التعاون الخليجي) بدون ختم دخول للدولة، لمدة ثلاثين (30) يوماً من تاريخ التفعيل أو تاريخ انتهاء صلاحية وثيقة الهوية، أيهما أقرب، شريطة أن تكون المدة القصوى ثلاثين (30) يوماً فقط.

(3) بالنسبة للعميل الذي يحمل بطاقة هوية وطنية من دول مجلس التعاون الخليجي، لمدة تسعين (90) يوماً من تاريخ التفعيل أو تاريخ انتهاء صلاحية وثيقة الهوية، أيهما أقرب، بشرط أن تكون المدة القصوى تسعين (90) يوماً فقط.

(د) لا تخضع هذه الاتفاقية لفترة حد أدنى أو فترة الحد الأدنى للاتزام.

## 5. التزامات العميل وقيود الاستخدام

يرجى الرجوع إلى المادة 8 من "الشروط والأحكام العامة" (المستهلك) للاطلاع على الأحكام التي تنظم التزامات العملاء وقيود استخدام الخدمة.

## 6. التزامات اتصالات

ستقدم اتصالات الخدمة للعميل على أساس هذه الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة إضافة إلى النصوص الأخرى التي تشكل هذه الاتفاقية، وفقاً لأحكام القانون.

## 7. الرسوم والفواتير والدفع

(أ) تم تحديد الرسوم والتعريفات الثابتة للخدمات في المواقع الإلكترونية المذكورة في المادة 3.

(ب) تحتسب الوحدات الصوتية للخدمة على الأساس التالي:

1- واصل المدفوع مسبقاً، وواصل فليكسي، و اماراتي واصل - بالثانية.

2- خط "فايف" - بالثانية.

3- خط الزائر - بالدقيقة.

(ج) يجوز للعميل أن يشترك في الخدمات المضافة باستخدام تطبيق المحمول من اتصالات أو باستخدام

أي من قنوات الاتصال الأخرى المشار إليها في المادة 30 من "الشروط والأحكام العامة" (للمستهلك).

(د) تم تحديد رسوم الخدمات المضافة في المواقع الإلكترونية المذكورة في المادة 3.

(هـ) يدفع العميل مقدماً كافة رسوم الخدمات المضافة.

## 8. ائتمان العميل والدفوعات المقدمة والودائع

(أ) تحتفظ اتصالات بحقوقها في تحصيل دفعة مقدمة من العميل لتغطية تكلفة الاتصال أو رسوم الإيجار.

(ب) يجوز للعميل تحويل الخدمة إلى خدمة هاتف متحرك بنظام الفاتورة في أي وقت إذا استوفى العميل جميع المتطلبات الأساسية المطلوبة لمثل هذا التحويل.

(ج) يجوز للعميل أن يتحقق من رصيد الائتماني في أي وقت عن طريق الاتصال بالرقم 121 أو الاتصال بالرقم 121\*، أو باستخدام تطبيق المحمول.

(د) يجوز للعميل إعادة شحن رصيده في أي وقت عن طريق الاتصال بالرقم 120 أو الاتصال بالرقم 121\* [رقم البطاقة] # أو باستخدام تطبيق اتصالات للمحمول.

## 9. التعليق أو الفصل أو الإنهاء من طرف اتصالات

(أ) يرجى الرجوع إلى المادة 19 من "الشروط والأحكام العامة" (للمستهلك) للاطلاع على الأحكام التي تنظم تعليق أو فصل أو إنهاء الخدمة أو الاتفاق من قبل اتصالات.

(ب) يرجى ملاحظة أنه عندما تنهي اتصالات الخدمة وفقاً للمادة 19 من "الشروط والأحكام العامة" (للمستهلك)، فإن أي مبالغ مدفوعة مسبقاً أو مترصدة في رصيد الحساب سيتم مصادرتها.

(ج) في جميع الأحوال، بعد تعليق أو قطع الخدمة، ولكن قبل إنهاء الاتفاقية، يمكن للعميل طلب إعادة ربط الخدمة حسب تقدير اتصالات شريطة: (1) قيام العميل بتسديد الرسوم المستحقة عليه و (2) أن الأرقام (إن وجدت) لم تقم اتصالات بإعادة تخصيصها وفقاً للإجراءات المتبعة.

(د) بخصوص "خط الزائر" فقط، يجوز تمديد مدة الاتفاقية (بشكل متكرر) وفقاً للشروط المنصوص عليها في الفقرة 4 (ج) أعلاه. وفي حالة عدم استيفاء أي من الشروط المطبقة، ستقوم اتصالات بتعليق الخدمة.

(هـ) بخصوص "واصل المدفوع مسبقاً" و"واصل فليكسي" و"واماراتي واصل" و"فايف" فقط: إذا لم يستخدم العميل الخدمة من خلال إعادة شحن الرصيد أو إجراء أو تلقي مكالمات صوتية أو رسائل نصية قصيرة (لا تشمل الرسائل القصيرة الترويجية من اتصالات) لمدة تسعين (90) يوماً متتالياً، يجب تعليق الخدمة مؤقتاً من اتصالات ويجب على اتصالات إبلاغ العميل بهذا التعليق.

إذا أعاد العميل شحن رصيده في موعد لا يتجاوز سنة واحدة (1) يعد هذا التعليق المؤقت، فسيتم إعادة تفعيل الخدمة تلقائياً، وسيتم أيضاً إعادة تفعيل الخدمة تلقائياً إذا قام العميل خلال نفس الفترة بحد أقصى عام واحد (1) بعد التعليق المؤقت بإجراء مكالمة أو تلقيها أو إرسال أو استلام رسالة نصية قصيرة باستثناء الرسائل القصيرة الترويجية من اتصالات.

إذا لم تتم إعادة تفعيل الخدمة من قبل العميل عن طريق إعادة شحن رصيده أو إجراء مكالمات أو استقبالها أو إرسال أو استقبال الرسائل القصيرة بعد تسعين (90) يوماً متتالياً من عدم التفعيل، ورنهنا برصيد كاف، سيتم فرض رسوم قدرها عشرة (10) دراهم على كل فترة تسعين (90) يوماً لتظل الخدمة مفعلة، ويتم خصم هذه الرسوم من رصيد العميل.

ومع ذلك، إذا كان الرصيد المتبقي للعميل أقل من عشرة (10) دراهم لتغطية الرسوم المطبقة، ستستخدم اتصالات كل الرصيد المتبقي لتغطية الرسوم المطبقة جزئيًا على الأقل وستظل الخدمة معلقة.

بعد تعليق الخدمة، تحتفظ اتصالات برقم الهاتف المحمول الذي خصصته للعميل لمدة عام واحد. خلال هذه الفترة، ووفقًا للبند 9 (ج) أعلاه، يجوز للعميل إعادة تفعيل الخدمة في أي وقت عن طريق إعادة شحن رصيده أو إجراء مكالمة صادرة أو إرسال رسالة نصية قصيرة من رصيد العميل. إذا لم يكن هناك استخدام للخدمة من قبل العميل خلال هذه الفترة المحددة في عام كامل، فسيتهم فصل الخدمة بشكل نهائي وفسخ الاتفاقية من قبل اتصالات ولن يتمكن العميل من إعادة تفعيل الخدمة بعد ذلك، كما لن يتمكن العميل من استعادة رقم الهاتف المحمول المخصص له سابقًا من قبل اتصالات ضمن الخدمة.

#### 10. الإنهاء من طرف العميل

(أ) إذا أراد العميل إنهاء الخدمة، فيجب عليه أن يوجه إشعارًا خطيًا مسبقًا لاتصالات.

(ب) في حالة إنهاء العميل للخدمة، فإنه لن يكون من حق العميل استرداد أي مبالغ مدفوعة مسبقًا أو مترصدة من رصيد الحساب. ومع ذلك، يجوز للعميل تحويل ذلك المبلغ/الرصيد إلى حساب آخر مع اتصالات شريطة قيام العميل بإشعار اتصالات بتفاصيل التحويل قبل إنهاء الخدمة.

(ج) يملك العميل القدرة على تغيير مزود خدمة الاتصالات والاحتفاظ بنفس رقم الهاتف المحمول (أي تغيير المشغل) في أي وقت شريطة استيفاء كافة المتطلبات اللازمة لنقل رقم الهاتف المحمول كما هو محدد في الموقع الإلكتروني لاتصالات.

#### 11. ضريبة القيمة المضافة

يرجى الرجوع إلى المادة 32 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) للاطلاع على أحكام ضريبة القيمة المضافة (يشار إليها بـ "ضريبة القيمة المضافة") التي تسري على الخدمة.

#### 12. التواصل مع اتصالات

يجوز للعميل أن يتواصل مع اتصالات لمناقشة الخدمات بما في ذلك هذه الشروط الخاصة بالخدمة و"الشروط والأحكام العامة" (للمستهلك)، أو أي منتج أو خدمة أخرى تقدمها اتصالات، وذلك باستخدام أي من قنوات الاتصال المنصوص عليها في المادة ٣٠ من الشروط والأحكام العامة" (للمستهلك).