

- (و) يتم احتساب المكالمات التي تتم كجزء من داخل الباقة على أساس كل دقيقة، في حين يتم احتساب المكالمات التي يتم إجراؤها خارج الباقة على أساس الثانية الواحدة.
- (ز) يمكن الإبلاغ على رسوم المكالمات التي يتم احتسابها بعد استهلاك العميل لأرصدة من الحقائق المتضمنة في باقة الاشتراك في قسم الأسئلة المتكررة المتاحة على موقع "اتصالات" الإلكتروني.
8. **رصيد العميل والدفوعات المقدمة والإيداعات**
 - (أ) يعتبر أي طلب من العميل لتحويل أي حساب لخدمة أو لتغيير اشتراكه في الخدمة بمثابة تفويض لـ "اتصالات" لنقل جميع أرصدة ومستحقات والتزامات العميل المتعلقة بالخدمة إلى الحساب الجديد أو تطبيقها على الاشتراك الذي تم تغييره.
 - (ب) يرجى الإبلاغ على المادة 16 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) والتي تنطبق على الخدمة.
9. **تعليق اتصالات لخدمة أو فصلها أو إنهاؤها**

يرجى الإبلاغ على المادة 19 من الاحكام والشروط العامة (للمستهلك) المتعلقة بأحكام تعليق أو فصل أو إنهاء الخدمة أو الإيقاف عن قبل اتصالات.
10. **إلغاء العميل للخدمة**
 - (أ) إذا رغب العميل بإلغاء الخدمة، يجب عليه/ عليها تقديم إشعار خطي مسبق لـ "اتصالات".
 - (ب) يقر العميل بأنه عند استلام اتصالات لإشعار الانهاء، فإن اتصالات ستقوم بإلغاء الخدمة.
 - (ج) في حالة اختيار العميل لباقة خدمة تخضع لمدة حد أدنى للإشتراك مدتها اثني عشر (12) شهراً، أو
 1. قيامه بإلغاء الخدمة قبل انقضاء مدة الحد الأدنى للإشتراك هذه، أو
 2. اختيار العميل الانتقال من باقة خدمة بمدة حد أدنى للإشتراك إلى باقة تظل من حد أدنى لمدة الإشتراك قبل انتهاء مدة الحد الأدنى للإشتراك، أو
 3. قام العميل بتخفيض مدة الحد الأدنى لباقة الخدمة الحالية إلى باقة خدمة بمدة حد أدنى مختلفة وكانت تتضمن رسوم شهرية متكررة إما قبله بتعيين على العميل دفع رسوم الإلغاء المبكر، وهي مبلغ (1000) درهمه أو إيجار شهري واحد للباقة الحالية للخدمة (بها أو أقل).
 - (د) قبل نهاية مدة الحد الأدنى، فسيتم إعادة رقم الفئة الغضبية مرة أخرى إلى اتصالات وسيُفقد العميل جميع الحقوق المرتبطة به ولن يعود قادر على استخدامه.
 - (هـ) في حالة إلغاء الخدمة وإيقاف خطة الخط بقاتورة المتعلق بها، يحق للاتصالات إعادة تعيين رقم الفئة الغضبية ليعمل آخر بعد انتهاء فترة الحد على الإيجار والتي تبلغ اثني عشر (12) شهراً، وبالتالي سيُستمر العميل بجميع الحقوق المرتبطة برقم الفئة الغضبية ولن يتخلى من استخدامه بعد ذلك.
 - (و) خلال نفس فترة الحد الحرج للرسوم التي تبلغ اثني عشر (12) شهراً، يجوز للعميل تقديم طلب إلى اتصالات لإعادة تشغيل نفس رقم الفئة الغضبية بشرط أن يشترك بالخدمة مرة أخرى في نفس باقة وخدمة خط الهاتف المتحرك بقاتورة. بدون هذا الاشتراك الجديد لا تنلزم اتصالات بإعادة تشغيل رقم الفئة الغضبية للتعليق، وسيُفقد العميل جميع الحقوق المرتبطة بهذا الرقم ولن يكون قادراً على استخدامه بعد ذلك.
 - (ز) لا تنطبق أحكام البنود (د) 10 و(هـ) 10 و(و) من هذه الشروط الخاصة بالخدمة على أرقام لغات الاساسية.
11. **تحويل باقة الانتقال**
 - (أ) إذا اختار العميل الانتقال من باقة الخدمة الحالية إلى باقة أخرى، سيتم تحويل بطاقات المحتوى المجانية الحالية وفقاً للقواعد التالية:
 1. إذا انتقل العميل إلى باقة أخرى ضمن باقات الخدمة تتضمن نفس العدد أو أكثر من بطاقات المحتوى المجانية، فستنتقل بطاقات المحتوى الحالية إلى الباقة الجديدة، أو
 2. إذا انتقل العميل إلى باقة أخرى ضمن باقات الخدمة تتضمن عدد أقل من بطاقات المحتوى المجانية، فسيتم نقل عمل العميل التقليل من عدد بطاقات المحتوى المفصلة الحالية لتناسب مع عدد بطاقات المحتوى في الباقة الجديدة، أو
 3. إذا انتقل العميل إلى باقة مختلفة لا تتضمن بطاقات المحتوى المجانية، فسيتم إلغاء بطاقات المحتوى المفصلة.
 - (ب) إذا اختار العميل الانتقال من باقة الخدمة الحالية إلى باقة أخرى، ستنطبق القواعد التالية على باقة GoChat:
 1. في حالة تم التحويل بين الباقات المفوترة التي تتضمن نفس مزايا GoChat، سيستمر العميل في الاحتفاظ بالمزايا للأشهر المتبقية فقط، أي أنه لن يحصل على 12 شهراً جديداً آخر (لن يتم تقديم مزايا المزايا للباقة الجديدة).
 2. في حالة تم التحويل إلى باقة خدمة مؤهلة تظل من حد أدنى لمدة الإشتراك عند انتهاء مدة الحد الأدنى للباقة أو في حالة التحويل إلى باقة أخرى مؤهلة بعد انقضاء 12 شهراً من الميزة الخاصة بباقة GoChat، فلن يتم تقديم ميزة باقة GoChat. مثل هذه الحالات، أي أن العميل سيحصل عليها مرة واحدة فقط مدى الحياة.
 3. في حالة انتقال العميل من باقة خدمة تتضمن ميزة GoChat قبل انقضاء 12 شهراً إلى باقة غير مؤهلة، سيُفقد العميل ميزة GoChat الخاصة، وإذا عاد إلى نفس الباقة أو انتقل إلى باقة مؤهلة، فلن يحصل على ميزة GoChat.
12. **التواصل مع اتصالات**

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

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

- المشتركين في أي من الباقات المؤهلة في أي وقت سيحصلون على ميزة الدخول هذه وفقاً للقواعد التالية.
 1. بيانات GoChat غير المحددة صالحة لمدة 12 شهراً من تاريخ اشتراك العميل في الباقة المؤهلة وبعد ذلك سيتم استهلاك بيانات GoChat من البيانات الخاصة بباقة العميل الأساسية الشاملة؛
 2. سيحصل العميل على هذه الميزة مرة واحدة فقط مدى الحياة من خلال خط هاتف متحرك واحد بغض النظر عن الباقة المؤهلة التي يشترك فيها العميل سواء ضمن نفس الباقة أو الباقات الأخرى المدفوعة مقدماً.

لمزيد من التفاصيل على باقة GoChat، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني <https://www.gochatapp.net>.

 - (ع) سيتم منح جميع العملاء المؤهلين باستخدام مصلقات GoChat من خلال تطبيق GoChat messenger.
 1. يجوز اتصالات بين القبلة والأخرى أن تقدم عروضاً ترويجية مع هذه الخدمة بموجب شروط وأحكام سيتم الإعلان عنها للعميل باستخدام قنوات الاتصال المباشرة في المادة رقم 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).
 2. تسمح كل من الباقات التي تندرج تحت الخدمة للعميل بنقل ما يصل إلى 50% من مخصص البيانات المحمية الأساسي غير المستخدم حتى الشهر التالي، وأية بيانات غير مستخدمة من الإمكان ترسلها إلى دورة الغاتورة التالية فقط، وإذا لم يستخدم العميل البيانات التي تم ترسيها للشهر خلال دورة الغاتورة التالية فإنه سيُفقد بياناته ولن يتم ترسيها للشهر التالي. تنطبق قواعد تحويل البيانات على البيانات المحلية فقط.
 3. تعتبر المكالمات إلى الأرقام المميزة مثل تلك الأرقام التي تبدأ بـ 600 مستقلة عن المكالمات المرئية التي توفرها باقات الخدمات. يجوز للعميل التغيير من أي من باقتي الخدمات مرة واحدة في الشهر.
4. **بداية الإتفاقيه ومدتها**
 - (أ) تعتبر الإتفاقيه نافذة وملزومة من تاريخ تسليمها للعميل من قبل "اتصالات" وموافقته عليها ("تاريخ السرمان").
 - (ب) في حال كانت الخدمة مقدمة على أساس مدة التزام حد أدنى، تكون مدة الحد الأدنى لهذه الإتفاقيه اثني عشر (12) شهراً (الحد الأدنى للإشتراك). أما في حال تمت الخدمة بناءً على الإتفاقيه تظل من حد أدنى لمدة الإلتزام، فلا يوجد مدة حد أدنى لهذه الخدمة.
 - (ج) بعد انتهاء مدة الحد الأدنى للخدمة وفي حال لم يتم إنهاؤها من قبل العميل وفقاً لأحكام المادة (10) (الانهاء من قبل العميل)، سيستمر تحديد الخدمة بشكل شهري، وفي حال عدم رغبة العميل بعد استكمال مدة الحد الأدنى للخدمة الاستمرار في استخدام الخدمة كما هو مفصل أعلاه، فيمكن للعميل إنهاء الخدمة بموجب أحكام المادة (10) (الانتهاء من قبل العميل).
 - (د) بعد انتهاء مدة الحد الأدنى للخدمة، وفي حالة استمرار الخدمة، سيتم تطبيق نفس رسوم الإيجار الشهرية كما هي مطبقة في مدة الحد الأدنى للخدمة.
 - (هـ) يبدأ سريان مدة الحد الأدنى من التاريخ الذي ترود فيه اتصالات الخدمة للمنتسك، ("تاريخ التفعيل").
5. **التزامات العميل وقيود استخدام الخدمة**
 - (أ) يقر العميل بأن الخدمة مقدمة لاستخدامه الشخصي فقط ولن يقوّم بإعادة بيعها أو السماح لأي طرف ثالث باستخدام الخدمة مقابل بدل مادي أو استغلال الخدمة تجارياً بطريقة أخرى.
 - (ب) بالإضافة إلى حقوق الإلغاء التي تنص عليها "اتصالات" في الشروط والأحكام العامة (المستهلك)، يحق لـ "اتصالات" أيضاً تعليق الخدمة أو إنهاء الإتفاقيه في حال ارتكاب العميل أو محاولة ارتكابه أعمال احتيال أو مظللة أو استخراجه للخدمة، في رأي اتصالات بشكل أمر غير قانوني أو غير طبيعي (على سبيل المثال، يظهر نمط استخدام غير معتاد إلى حد كبير وليس نموذجاً كمثل الأنماط المعتادة لاستخدام العملاء الخاص).
 - (ج) في حالة تعيين رقم الفئة الغضبية للعميل مع الخدمة، لا يُسمح للعميل خلال مدة الحد الأدنى بما يلي:
 - أولاً، نقل أو التنازل عن حق استخدام رقم الفئة الغضبية إلى عميل آخر، ثانياً، تخفيض الخدمة؛
 - ثالثاً، تحويل الخدمة إلى باقة هاتف متحرك أخرى للاتصالات؛ أو
 - رابعاً، نقل رقم الفئة الغضبية إلى مشغل آخر.
 - (د) يرجى الإبلاغ على المادة 8 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) المتعلقة بأحكام الإلتزامات والضوابط الخاصة بالعميل والتي تنطبق على الخدمة.
6. **التزامات اتصالات**

تقوم اتصالات بتزويد العميل بالخدمة وفقاً لهذه الشروط المحددة للخدمة، بالإضافة إلى ما ورد في هذه الإتفاقيه من بنود مكملة أخرى وبما يتفق مع القانون.
7. **الرسوم والفتواتير والدفع**
 - (أ) سيتم إصدار فاتورة شهرية للعميل بالمتأخرات بحيث تحتوي على جميع الرسوم المترتبة على الخدمة.
 - (ب) يتم احتساب الإيجار الشهري وقيمة الخدمات المخصصة ضمن الباقة على أساس تناسبي من تاريخ السرمان وحتى تاريخ أول فاتورة. بعد ذلك، وسداً من فترة الغاتورة الأولى، سيتم تطبيق الإيجار الشهري الكامل وسيحصل العملاء على كامل مخصص داخل الباقة الشهرية.
 - (ج) إذا تم إلغاء الخدمة خلال أي شهر قبل إكمالها، فإن الغاتورة الخاصة بفترة الغاتورة النهائية ستعطي كامل الشهر الذي تم خلاله إلغاء الخدمة ولن يتم احتسابها على أساس تناسبي من تاريخ الإلغاء حتى تاريخ نهاية دورة الغاتورة (أي أن العميل سيحصل قيمة الإيجار الشهري كاملاً).
 - (د) يرجى الإبلاغ على المادة 9 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) المتعلقة بأحكام الرسوم والفتوة والدفع التي تنطبق على الخدمة.
 - (هـ) الرسوم التي تسري على الخدمة بما في ذلك قائمة الوجهات الدولية التي يمكن الاتصال بها باستخدام الحقائق المرئية التي يمكن أن تكون جزءاً من باقة معينة للخدمة، إن وجدت، سيتم إخبار العميل بها عند الإشتراك، وستكون وفقاً للتفاصيل المبينة في الموقع الإلكتروني لاتصالات (في الجزء الخاص بالسئلة الشائعة) و/أو باستخدام واحدة من قنوات الاتصال المحددة في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

1. **مقدمة**

تطبق هذه الشروط والأحكام (الشروط المحددة للخدمة) على الأمور ذات الصلة بأحكام الخدمة المقدمة من اتصالات إلى العملاء وكذلك على الأجزاء الأخرى المكملة للإبلاغ المبرم بين اتصالات والعميل.
2. **التعريفات**
 - (أ) "الإضافية" وتعني الإلتحاق الكلي بين اتصالات والعميل والذي يشمل الأجزاء المكملة للإبلاغ والمخصص عليها في المادة 3 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).
 - (ب) "العميل" وتعني الشخص الذي يشترى أو يشترك في الخدمة.
 - (ج) "بطاقة المحتوى" "Content Pass" وتعني مجموعة من خدمات الاتصالات (البيانات المحلية التي تتيح للعميل الاستفادة بخدمات نمط الحياة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الموسيقى، أو الألعاب، أو الفيديوهات، أو وسائل التواصل الاجتماعي أو المكالمات عبر الإنترنت) والخدمات الإضافية غير المتعلقة بالاتصالات (عروض الإشتراك) في خدمات نمط الحياة، والخدمات المتعلقة بالملفات، والسحبات الشهرية لغرض الغيابات، واللقاء والترتيب وغيرها من القسامات المجانية) المتوفرة لباقات العملاء المفوترة من "اتصالات"، ويمكن للعميل الإشتراك فيها من خلال موقع "اتصالات" الإلكتروني، وبإبلاغ الدعم الذاتي من "اتصالات"، وتطبيق UAE My Etisalat لنهاية الهاتف المتحرك، ومراكز أعمال "اتصالات" ومركز خدمة العملاء التابع لـ "اتصالات".
 - (د) "اتصالات" وتعني شركة مجموعة الإمارات للاتصالات م.ع.م.
 - (هـ) "المكالمات المرئية" تعني المكالمات المحلية والدولية. يمكن للعميل التعرف على قائمة الدول المشمولة بالمكالمات الدولية من خلال الموقع الإلكتروني www.atisalat.ae/fl، أو من خلال تطبيق UAE My Etisalat للهاتف المتحرك.
 - (و) "الشروط والأحكام العامة (للمستهلك)" وتعني الشروط والأحكام العامة الخاصة بالمنتجات والخدمات المقدمة من اتصالات لقطاع الأفراد (أي الخدمة المقدمة لقطاع الأعمال) والمنشورة على موقع اتصالات على شبكة الإنترنت والمتوفرة عبر قنوات الإتصال الأخرى المشار إليها في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).
 - (ز) "الخدمات المتصلة بـ باقة الإشتراك" وتعني مخصصات المكالمات الصوتية وبيانات الهاتف المتحرك المشمولة في باقة الإشتراك العميل. في خدمات اتصالات الهاتف المتحرك المفوترة والتي تشكل الخدمة.
 - (ح) "المكالمات المحلية" تعني المكالمات الصادرة إلى الأرقام المحلية في دولة الإمارات العربية المتحدة، مع استثناء الأرقام المحلية المميزة مثل تلك التي تبدأ بـ 600.
 - (ط) "الحد الأدنى لفترة الإشتراك" تم تعريفه في المادة (4) (ب).
 - (ي) "برنامج Roam Like Home" هي خدمة تجوّل كأنك في دارك بحيث تسمح للعميل باستخدام باقة البيانات والمكالمات الخاصة بباقة المطلة أثناء التجوال في جميع أنحاء العالم (بغض النظر عن الأرقام) عبر استخدام شركاء التجوال الحاليين المفضلين لدى "اتصالات".
 - (ك) "الخمس" وتعني خدمة الهاتف المتحرك المفوترة حسب ما وصفت بتفاصيل أكثر في المادة 3.
 - (ل) "Smiles Buy 1 Get 1" "سمبايز اشترى واحدة واحصل على واحدة" يعني أن العميل سيكون قادراً على الإستمتاع بمنح أو خدمة تكملية إذا قام بشراء منتج أو خدمة من شركاء اتصالات المحددين، وذلك عند استخدام قسيمة سمبايز "اشترى واحدة واحصل على واحدة" "Smiles Buy 1 Get 1" بحيث تنطبق شروط وأحكام شركاء اتصالات. يمكن الإبلاغ على عروض اشترى واحدة واحصل على واحدة Buy 1 Get 1 على موقع اتصالات سمبايز وكذلك في تطبيق اتصالات سمبايز.
 - (م) "توفر "اتصالات" للعميل مزايا عدد من مخصصات سمبايز اشترى واحد واحصل على واحد Buy 1 Get 1 Smiles، شريطة أن يكون العميل مشترك في أي من باقات الخدمات المشمولة، وستستخدم تطبيق سمبايز Smiles على جهازه المتحرك وسيحصل رقم هاتفه المتحرك. يحتفظ العميل بـ "اشترى واحدة واحصل على 1" "Smiles Buy 1" طالما العميل مشترك في أي من باقات الخدمات المشمولة.
 - (ن) "رقم الفئة الغضبية" يعني رقماً خاصاً يمكن تخصيصه للعميل المؤهل بموجب الخدمة.
 - (س) "رقم الفئة الأساسية" يعني رقماً يعطى بشكل عشوائي للعميل.
3. **توصيف الخدمة**
 - (أ) الخدمة هي توفير خدمات الهاتف المتحرك الآجلة الدفع للعميل باستخدام شريحة تشغيل الهاتف المتحرك الصادرة عن اتصالات ويكون توفير هذه الخدمة إما محكوماً بفترة الإشتراك في الحد الأدنى البالغ اثنا عشر (12) شهراً أو غير محكوم بهذه الفترة. يستخدم العميل هذه الخدمة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة ويمكن له نوع شروط معينة استخدامها في الدول الأخرى. تستخدم هذه الخدمة لإجراء المكالمات الصوتية والرسائل القصيرة واستخدام بيانات الهاتف المتحرك.
 - (ب) سيكون هناك خياران متاحان لكل باقة بحيث يكون للعميل حرية اختيار الإشتراك إما في 1 باقة دقائق المكالمات المحلية أو باقة دقائق المكالمات المرئية. لمزيد من التفاصيل يرجى الإبلاغ على تفاصيل الباقات المختلفة، بزيارة الريلب: WWW.ETISALAT.AE/FL.
 - (ج) سيتم إخطار العميل عبر رسالة نصية قصيرة عند تفعيل الخدمة (لن يمكن من الإشتراك في بطاقة المحتوى (Content Pass) المجانية (إن أمكن). يقتصر استخدام البيانات الخاصة ببطاقات المحتوى الموجودة في الباقة على التطبيقات المتاحة ضمن بطاقات المحتوى فقط، بمجرد استهلاك البيانات الخاصة ببطاقة المحتوى، سيبدأ العميل في استخدام تطبيقات بطاقة المحتوى من خلال رصيد البيانات المحلية الخاصة بباقيته. لمزيد من التفاصيل حول بطاقات المحتوى، يرجى الرجوع إلى الموقع الإلكتروني لـ "اتصالات" www.etisalat.ae/cp.
 - (د) ستكون البيانات الخاصة بباقة تجوّل كأنك في بيتك (Roam Like Home) متاحة فقط لباقات محددة ضمن الخدمة. لمزيد من التفاصيل حول خدمة تجوّل كأنك في بيتك وقائمة شركاء التجوال المغضلين، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لـ "اتصالات" www.etisalat.ae/en/c/mobile/roam-like-home.jsp
 - (هـ) ستتضمن جميع الباقات المؤهلة بموجب الخدمة على حجم محدد من البيانات، ستكون بيانات التجوال متاحة لباقات محددة ضمن الخدمة. لمزيد من التفاصيل حول أنواع الباقات المختلفة، يرجى زيارة: LINK.
 - (و) ستتضمن جميع الباقات المؤهلة بموجب الخدمة عدد محدد من ساعات واي فاي (Wi-Fi) المجانية. لمزيد من التفاصيل، يرجى زيارة: LINK.
 - (ز) يُقدّم عرض تطبيق GoChat على أساس مستمر، أي أن العملاء