

# Service Terms & Conditions

## Upgrade Any Time Program

### 1. INTRODUCTION

These specific terms and conditions ("Service Specific Terms") apply in relation to the provision of the Service by Etisalat to the Customer, in addition to the other constituent parts of the Agreement between Etisalat and the Customer.

### 2. DEFINITIONS

- (a) "Agreement" means the entire contractual agreement between Etisalat and the Customer, comprising of the constituent parts set out in Clause 3 of the General T&Cs (Consumer).
- (b) "Customer" means the person who purchases or subscribes to the Service.
- (c) "Etisalat" means Emirates Telecommunications Group Company PJSC and any of its wholly-owned subsidiaries.
- (d) "General T&Cs (Consumer)" means Etisalat's general terms and conditions for consumer (i.e. non-business) products and services which are published on Etisalat's website and are available through the other communications channels referred to in Clause 30 of the General T&Cs (Consumer).
- (e) "Minimum Term" has the meaning given to it in Clause 4(b).
- (f) "New Smartphone" means a new smartphone device that the Customer may upgrade to from the Old Smartphone.
- (g) "Old Smartphone" means the existing smartphone device obtained by the Customer from Etisalat with the subscription to the Smartphone Plan.
- (h) "Service" means the Upgrade Any Time Program service, as described in more detail in Clause 3.
- (i) "Smartphone Plan" or "Smartpay plan" means the Etisalat's instalment plan for smartphone device (s) which the Customer subscribed to as an 'add-on' to Etisalat's mobile postpaid service

### 3. SERVICE DESCRIPTION

Etisalat Upgrade Any Time Program is a service that entitles eligible Customers who have subscribed to a Smartphone Plan with an Old Smartphone to upgrade to a New Smartphone in accordance with the terms of this Agreement (the "Service"). The Service does not include the purchase of AppleCare+ or any similar support services. The AppleCare+ or any similar support services may be purchased separately by the Customer.

### 4. COMMENCEMENT & DURATION

- (a) The Agreement is valid and binding on and from the date on which it is submitted to and accepted by Etisalat (the "Effective Date").
- (b) The Term of the Agreement starts on the date on which Etisalat makes the Service available to the Customer ("Activation Date") and will continue to be in force:
  - a. for the remaining period of the existing relevant Smartphone Plan;
  - b. until the Customer upgrades the Old Smartphone to the New Smartphone under this Service; or
  - c. Until it is terminated by one of the parties; whichever is earlier.
- (c) Termination of the subscription to the existing Smartphone Plan will terminate this Service.

### 5. CUSTOMER OBLIGATIONS & RESTRICTIONS

- (a) The Customer will be solely responsible for removing all data, including personal and confidential data and device locks from the Old Smartphone prior to upgrade to the New Smartphone.
- (b) It is the Customer's sole responsibility to back-up any files, images, personal information or any other data from the Old Smartphone that the Customer wishes to retain after upgrade of the Old Smartphone. Etisalat does not provide any data retention or recovery service as a part of the Service. Etisalat shall not be liable for

any lost or disclosed files, data, or content whatsoever.

- (c) The Customer shall be responsible for removing the SIM card from the Old Smartphone. Etisalat shall not be responsible for any costs arising from the Customer's failure to remove the SIM card or any memory card.
- (d) The Customer acknowledges that he/she is the owner of the Old Smartphone.
- (e) The Customer shall make sure not to have security software that will block access to the Old Smartphone.
- (f) Please also see Clause 8 of the General T&Cs (Consumer) for the provisions governing the Customer obligations and restrictions that apply to the Service.

### 6. ETISALAT'S OBLIGATIONS

Etisalat will provide the Service to the Customer based on these Service Specific Terms together with the other constituent parts of the Agreement, and in accordance with the law.

### 7. CHARGES, BILLING & PAYMENT

- (a) Please see Clause 15 of the General T&Cs (Consumer) for the charges, billing and payment provisions that apply to the Service.
- (b) The upgrade of the new Smartphone is provided by Etisalat to the Customer free of charges, if the Customer completed at least 90 days period of the current applicable Smartphone Plan.

### 8. CUSTOMER CREDIT, ADVANCE PAYMENTS & DEPOSITS

Please see Clause 16 of the General T&Cs (Consumer) for the Customer credit, advance payment and deposit provisions that apply to the Service.

### 9. ELIGIBILITY

- A. In order to be eligible for the Service, the Customer must have subscribed to the Smartphone Plan with a device purchased from Etisalat on instalment period, which Smartphone the Customer subscribed to as an "add-on to Etisalat mobile post-paid service.
- B. The Customer may opt in to the Service by submitting an application form at Etisalat outlets or through other means specified by Etisalat.
- C. Unless communicated by Etisalat otherwise, the Customer may only upgrade to the latest model of the same manufacturer of a device offered by Etisalat; and the Old Smartphone shall be the same or the preceding model of the same manufacturer of device. The details on the eligible models of Old Smartphones and New Smartphones, which are available for the Service will be specified by Etisalat at the time of upgrade.
- D. The Customer is not eligible for upgrade if the Customer's Old Smartphone is lost or stolen, or otherwise unavailable for submission to Etisalat at the time of upgrade.
- E. Etisalat hereby reserves all rights to determine any dates during each year or define other conditions for enrolment to the upgrade program covered by the Service. Etisalat shall make such conditions available using any of the communications channels stated in Clause 30 of the General T&Cs (Consumer).

### 10. UPGRADE GUIDELINES

- (a) Subscribing to the Service does not automatically lead to upgrade to the New Smartphone as the conditions of the Old Smartphone are subject to assessment by Etisalat (e.g the Old Smartphone needs to be in good working condition and has an access to the device IMEI as further described below). In order to upgrade to the New Smartphone, the Customer shall contact Etisalat at Etisalat outlets or through other means specified by Etisalat and request the upgrade to the New Smartphone. The Customer will be obliged to submit to Etisalat the Old Smartphone as part of the upgrade.
- (b) The Customer is required to return the Old Smartphone

at specified Etisalat outlets.

- (c) The upgrade to New Smartphone is subject to availability of stock. The Customer may choose the New Smartphone's colour, and/ or capacity subject to availability of stock. The Customer may also choose to upgrade to a new Smartphone Plan. The details on the eligible New Smartphone Plans will be specified by Etisalat at the time of the upgrade.
- (d) The Old Smartphone must have the same smartphone device model, capacity and International Mobile Equipment Identity (IMEI) number as the smartphone device purchased through Etisalat with the Smartphone Plan.
- (e) Etisalat will evaluate the Old Smartphone condition. Etisalat can accept the Old Smartphone only if it is in a good condition. It is Etisalat's full discretion to consider whether an Old Smartphone is in a good condition or not, and may request proof of purchase or additional information in its discretion.
- (f) In order to consider whether an Old Smartphone is in a good condition, Etisalat will review in particular the following:
  - a. It is possible to switch on the Old Smartphone and have access to the Old Smartphone's IMEI number by pressing \*#06# (the IMEI should match the Old Smartphone originally purchased).
  - b. The Old Smartphone functions normally, for example, it is capable of making and receiving calls and connecting to the internet and the touchscreen functions properly.
  - c. The Old Smartphone is free from physical damage, except for normal wear and tear (for example, it does not have liquid damage, a cracked or discolored display or casing, connector damage or faulty or broken SIM reader).
  - d. The Old Smartphone does not have signs of LCD damage (burning/bleeding, halos/discoloured screens, swollen battery).
  - e. The Old Smartphone is provided with a fully functioning battery and does not miss any parts or does not have disassembled, customized or non-original parts.
  - f. All activation and locking features of the Old Smartphone have been disabled (e.g. find my device on iOS 7+ devices, pin locks, screen locks, etc.).
  - g. The SIM card/memory card (if any) has been removed from the Old Smartphone.

### 11. SUSPENSION, DISCONNECTION OR TERMINATION BY ETISALAT

- A. Please see Clause 19 of the General T&Cs (Consumer) for the provisions governing the suspension, disconnection and termination of the Service or the Agreement by Etisalat.

### 12. TERMINATION BY THE CUSTOMER

- A. If the Customer wants to terminate the Service, he/she must give Etisalat prior written notice.
- B. The Customer is not required to terminate the Service if he/she does not wish to use the option to upgrade the Old Smartphone to a New Smartphone during the instalment period of the Smartphone Plan.

### 13. CONTACTING ETISALAT

The Customer may contact Etisalat to discuss the Service (including these Service Specific Terms and the General T&Cs (Consumer), or any other product or service offered by Etisalat, by using any of the communications channels stated in Clause 30 of the General T&Cs (Consumer).

### 14. VAT

Please see Clause (32) of the General T&Cs (Consumer) for the provisions governing VAT Value Added Tax that apply to the Service.

## شروط وأحكام

# برنامج ترقية اتصالات "Upgrade Any Time"

## 1- مقدمة

تسري هذه الشروط والأحكام الخاصة (المشار إليها فيما بعد بـ "الشروط الخاصة بالخدمة") على الخدمة المقدمة من اتصالات للمعمل إضافة إلى الأجزاء الأخرى المكونة للاتفاقية المبرمة بين اتصالات والمعمل.

## 2. تعريفات

(أ) "الاتفاقية" تعني مجمل الاتفاق التعاقدي بين اتصالات والمعمل بشأن الخدمة، والذي يتألف من الأجزاء الموضحة في المادة 3 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

(ب) "المعمل" يقصد به أو الشخص الذي يشتري الخدمة أو يشترك بها.

(ج) "اتصالات" تعني شركة مجموعة الامارات للاتصالات (ش.م.ع.) أو أي من فروعها التابعة المملوكة بالكامل لها.

(د) "الشروط والأحكام العامة (للمستهلك)" تعني الشروط والأحكام العامة التي تطبقها اتصالات على الخدمات والمنتجات المخصصة للمستهلك (أي خدمات غير مخصصة للأعمال والشركات) كما هو منشور للجمهور على الموقع الإلكتروني لاتصالات ومتاح أيضاً عبر قنوات الإتصال الأخرى المشار إليها في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

(هـ) "مدة الحد الأدنى للاشتراك" لها المعنى الوارد في المادة 4 (ب).

(و) "الجهاز الذكي الجديد" يعني هاتف ذكي جديد الذي يمكن للمعمل الحصول عليه مقابل تسليم هاتفه الذكي القديم.

(ز) "الجهاز الذكي القديم" يعني الهاتف الذكي الحالي للمعمل الذي اقتناه من اتصالات ضمن اشتراكه في خطة الهاتف الذكي.

(ح) "الخدمة" تعني "خدمة اتصالات لبرنامج ترقية الخدمة في جميع الأوقات" كما هو مبين بمزيد من التفصيل في المادة (3).

(ط) "خطة الجهاز الذكي" أو "خطة الدفع الذكي" تعني خطة الأقساط الشهرية للأجهزة الذكية من اتصالات التي اشترك فيها المعمل كخدمة إضافية على خدمة الهاتف المتحرك بالتفاوتة من اتصالات (خطة "سمارت باي").

## 3. وصف الخدمة

برنامج ترقية اتصالات "Upgrade Any Time" هي خدمة تمكن العملاء المؤهلين والمشاركين في خطة جهاز ذكي بهاتف ذكي قديم من ترقية اشتراكهم والحصول على هاتف ذكي جديد وفقاً لشروط وأحكام هذه الاتفاقية (يشار إليها فيما بعد بـ "الخدمة"). لا تشمل الخدمة شراء "AppleCare+" أو أي خدمات مساندة مشابهة أخرى. وللمعمل شراء "AppleCare+" أو أي خدمات مساندة أخرى مشابهة بشكل منفصل.

## 4. بدء الاتفاقية ومدتها

(أ) تُعتبر هذه الاتفاقية سارية وملزمة اعتباراً من تاريخ تقديمها إلى اتصالات وموافقتها عليها (يشار إليه فيما بعد بـ "تاريخ السريان").

(ب) تبدأ مدة هذه الاتفاقية اعتباراً من تاريخ توفير اتصالات للخدمة لفائدة المعمل (يشار إليه فيما بعد بـ "تاريخ تفعيل الخدمة") وتنتهي الخدمة سارية:

- 1 - لمدة المتبقية من الخطة الحالية للهاتف الذكي،
- 2 - لغاية قيام المعمل بترقية الهاتف الذكي القديم إلى هاتف ذكي جديد ضمن هذه الخدمة، أو
- 3 - لغاية إنهائها من قبل إحدى الطرفين، أيهما الأسبق.

(ج) إنهاء الاشتراك في الخطة الحالية للهاتف الذكي يعني إنهاء هذه الخدمة.

## 5. التزامات المعمل وقيود الاستخدام

(أ) يتحمل المعمل وحده مسؤولية إزالة كافة البيانات بما فيها البيانات الشخصية والسرية ورموز التقل من الهاتف الذكي القديم قبل الترقية إلى الهاتف الجديد.

(ب) تقع على عاتق المعمل وحده مسؤولية الاحتفاظ بنسخة احتياطية من أي ملفات أو صور أو معلومات شخصية أو بيانات أخرى من الهاتف الذكي القديم التي يرغب المعمل في الاحتفاظ بها بعد الترقية إلى الهاتف الذكي الجديد. لا تقدم "اتصالات" أي خدمة حفظ أو استرجاع البيانات كجزء من الخدمة. لن تكون اتصالات مسؤولة عن أي ملفات أو بيانات أو محتوى مفقود أو مكشوف مهما كانت طبيعتها.

(ج) يُعتبر المعمل مسؤولاً عن إزالة شريحة الهاتف المتحرك "SIM" من هاتفه الذكي القديم. ولن تكون اتصالات مسؤولة عن أي تكاليف تنشأ عن إخفاق المعمل في إزالة هذه الشريحة أو أي بطاقة ذاكرة من هاتفه الذكي القديم.

(د) يقر المعمل أنه مالك الهاتف الذكي القديم.

(هـ) يجب على المعمل أن يتأكد من عدم وجود برنامج أمان / حماية في هاتفه الذكي القديم يمنع استخدامه وفتحه.

(و) يرجى الرجوع إلى البند 8 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) بخصوص الأحكام الإضافية التي تنص على التزامات المعمل والقيود التي تطبق على الخدمة.

## 6. التزامات اتصالات

ستقوم اتصالات بتوفير الخدمة للمعمل على أساس هذه الشروط والأحكام الخاصة إضافة إلى الأجزاء الأخرى المكونة لهذه الاتفاقية ووفقاً للقانون.

## 7. الرسوم والفوترة والدفع

(أ) يرجى الرجوع إلى المادة 15 من الاحكام والشروط العامة (المستهلك) والمتعلقة بالأسعار والفوترة وشروط الدفع المطبقة على الخدمة.

(ب) ستوفر اتصالات خدمة ترقية الجهاز الذكي الجديد بدون رسوم اذا أكمل المعمل مدة تسعين يوماً في خطة الهاتف الذكي الحالي

## 8. الدفع بطاقة الإئتمان والدفعات المقدمة ومبلغ التأمين

يرجى الرجوع إلى المادة 16 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) للاطلاع على شروط الدفع بطاقة الإئتمان والدفع المقدم ومبالغ التأمين التي تسري على الخدمة.

## 9. أهلية المعمل للاستفادة من الخدمة

(أ) لكي يكون المعمل مؤهلاً للحصول على الخدمة، يجب عليه أن يكون مشتركاً في خطة الهاتف الذكي مع جهاز ذكي قديم تم شراؤه من اتصالات على فترة أقساط وتم الاشتراك به كخدمة مضافة بنظام الفاتورة

(ب) يجوز للمعمل أن يشترك في الخدمة بتقديم نموذج طلب في أحد منافذ اتصالات أو من خلال وسائل أخرى تحددها اتصالات.

(ج) يجوز للمعمل الترقية إلى أحدث موديل للهاتف الذكي من نفس المنتج للجهاز المعروض من قبل اتصالات ما لم يتم اتصالات بإبلاغ المعمل بخلاف ذلك. ويجب أن يكون الهاتف الذكي القديم هو ذات الموديل أو الموديل السابق لنفس المنتج للهاتف الذكي. سيتم تحديد التفاصيل الخاصة بالموديلات القابلة للترقية للهواتف الذكية القديمة والهواتف الذكية الجديدة والمتوفرة للخدمة من قبل اتصالات في وقت الترقية.

(د) لا يكون المعمل مؤهلاً للترقية إذا كان هاتفه الذكي القديم مفقوداً أو مسروقاً أو غير متوفر لتسليمه لاتصالات في وقت الترقية.

تحتفظ اتصالات بكافة الحقوق لتحديد التواريخ خلال أي سنة أو أي شروط أخرى تتعلق بالاختيار لبرنامج الترقية الشمول بالخدمة. ويجوز لاتصالات وضع الشروط المتاحة باستخدام أي من قنوات الاتصال المذكورة في المادة 30 من الاحكام والشروط العامة (المستهلك)

## 10. إرشادات الترقية

(أ) لا يؤدي الاشتراك في الخدمة تلقائياً إلى الترقية إلى الهاتف الذكي الجديد لأن شروط الهاتف الذكي القديم تخضع لتقييم اتصالات (مثلاً قد يلزم أن يكون الهاتف الذكي القديم يعمل بصورة جيدة ويمكن التعرف على الرقم الدولي للهاتف المتحرك IMEI كما سنوضح بالتفصيل فيما بعد). من أجل الترقية إلى الهاتف الذكي الجديد، يجب على المعمل التواصل مع اتصالات عبر منافذ اتصالات أو من خلال الوسائل الأخرى التي تحددها اتصالات وطلب الترقية إلى الهاتف الذكي الجديد. كما يجب على المعمل أن يقدم لاتصالات الهاتف الذكي القديم كجزء من الترقية.

(ب) يجب على المعمل تسليم هاتفه الذكي القديم إلى منافذ اتصالات المحددة.

(ج) تخضع الترقية إلى هاتف ذكي جديد لشروط توفر الهاتف الذكي لاتصالات. ويمكن للمعمل اختيار لون الهاتف الذكي الجديد وسعة

الذاكرة شريطة توفر الهاتف الذكي الجديد بهذه المواصفات. كما يجوز للمعمل أن يختار الترقية إلى خطة هاتف ذكي جديدة، بشرط أن تكون فترة خطة الهاتف الذكي الجديدة مساوية أو أطول. وسيتم تحديد تفاصيل خطط الهاتف الذكي الجديدة من قبل اتصالات في وقت الترقية

(د) يجب أن يكون الهاتف الذكي القديم من نفس موديل وسعة الذاكرة والرقم الدولي للهاتف المتحرك (IMEI) الذي تم شراؤه من اتصالات مع خطة الهاتف الذكي.

(هـ) ستقوم اتصالات بتقييم حالة الهاتف الذكي القديم. يجوز لاتصالات قبول الهاتف الذكي القديم إذا كان في حالة جيدة. وفقاً لتقديرها الخاص، ستقرر اتصالات ما إذا كان الهاتف الذكي القديم في حالة جيدة أم لا، وقد تطلب إثباتاً للشراء أو معلومات إضافية وفقاً لتقديرها الخاص.

(و) ولتقييم ما إذا كان الهاتف الذكي القديم في حالة جيدة، ستقوم اتصالات بمراجعة ما يلي على وجه الخصوص:

أ. إمكانية تشغيل الهاتف الذكي القديم والوصول إلى الرقم الدولي للهاتف المتحرك (IMEI) الخاص بالهاتف الذكي القديم بالضغط على \*#06#\* (يجب أن يتطابق رقم IMEI مع الهاتف الذكي القديم الذي تم شراؤه في الأصل).

ب. يعمل الهاتف الذكي القديم بشكل طبيعي، على سبيل المثال، يُمكن من إجراء واستقبال المكالمات والاتصال بالإنترنت وتعمل شاشته باللمس بشكل صحيح.

ج. الهاتف الذكي القديم خالٍ من التلف المادي، باستثناء التآكل والحدوش العادية (على سبيل المثال، لا يوجد غلاف متصدع أو متلون أو خروج سائل الشاشة أو تلف منفذ الجهاز أو خلل أو كسر في قارئ الشريحة SIM).

د. أن يكون الهاتف الذكي القديم خالياً من أي علامات تلف على الشاشة LCD (حرق/تسرب المواد على الشاشة، حالات مضيئة/ خالية من الألوان، أو وجود انتفاخ على البطارية)

هـ. يجب أن يكون الهاتف القديم مزوداً ببطارية تعمل بكفاءة ولا يحتوي على أي أجزاء مفككة أو تجارية أو غير أصلية.

و. أن تكون جميع ميزات التشغيل وقفل الهاتف الذكي القديم غير مفعلة (على سبيل المثال، "اعثر على جهازي" على أجهزة iOS 7+ اغلاق كلمة المرور أو اغلاق الشاشة الخ).

ز. نزع شريحة SIM وبطاقة الذاكرة (ان وجدت) من الهاتف الذكي القديم.

## 11. تعليق الخدمة أو فصلها أو إنهائها من قبل اتصالات

(ب) يرجى الرجوع إلى المادة 19 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك)، للاطلاع على الأحكام التي تنص على تعليق أو فصل أو إنهاء الخدمة أو الاتفاقية من قبل اتصالات.

## 12. الإنهاء من قبل المعمل

(أ) إذا أراد المعمل إنهاء الخدمة، فانه يجب عليه إرسال إشعار خطي مسبق إلى اتصالات.

(ب) لا يحتاج المعمل إلى إنهاء الخدمة إذا كان لا يرغب في استخدام خيار ترقية هاتفه الذكي القديم إلى هاتف ذكي جديد خلال مرحلة الأقساط الشهرية لخطة الهاتف الذكي.

## 13. التواصل مع اتصالات

يجوز للمعمل أن يتواصل مع اتصالات للتحدث بشأن الخدمة (بما في ذلك هذه الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة أو الشروط والأحكام العامة (للمستهلك)، أو أي منتج أو خدمة أخرى من اتصالات عن طريق قنوات التواصل المبينة في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

## 14. ضريبة القيمة المضافة

يرجى الرجوع إلى المادة (32) من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك)، للاطلاع على الأحكام التي تنص على ضريبة القيمة المضافة المطبقة على الخدمة.