



اتصالات والمزيد

- (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 الدقائق المتضمنة في باقة الاشتراك في قسم الأسئلة المتكررة المتاحة على موقع "اتصالات" الإلكتروني.
- 8. **رصيد العميل والدفعات 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 والإتاومات العميل المتعلقة بالخدمة إلى الحساب الجديد أو تطبيقها على الاشتراك الذي تم تغييره.
- (ب) يرجى الإبلاغ على المادة 16 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) فيما يتعلق بأحكام رصيد العميل والمبالغ المدفوعة مقدماً والتأمينات والتي تطبق على الخدمة.

- 9. **تعليق اتصالات للخدمة أو فصلها أو إنهاؤها**
- يرجى الإبلاغ على المادة 19 من الأحكام والشروط العامة (للمستهلك) المتعلقة بأحكام تعليق أو فصل أو إنهاء الخدمة أو الإيقاف من 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، و

- 1. قيامه بإلغاء الخدمة قبل انتهاء مدة الحد الأدنى للإشتراك هذه، أو
- 2. بقاءه يتخلو من حد أدنى لمدة الإشتراك قبل انتهاء مدة الحد الأدنى للإشتراك، أو
- 3. قام العميل بتفويض مدة الحد الأدنى لباقة الخدمة الحالية إلى باقة خدمة بحد أدنى مختلفة وكانت تتضمن رسوم شهرية متكررة أقل، فإنه يتعين على العميل دفع رسوم الإلغاء المبكر، وهي إما مبلغ (1000) درهم، أو إيجار شهري واحد للباقة الحالية للخدمة (انظر أمثلة).
- (د) في حالة استلام العميل لرقم الفئة الضمنية واختياره إنهاء الخدمة قبل نهاية مدة الحد الأدنى، فسيتم إعادة رقم الفئة الضمنية مرة أخرى إلى اتصالات وسيقدم العميل جميع الحقوق المرتبطة به ولن يعود قادر على استخدامها.
- (هـ) في حالة إلغاء الخدمة وإيقاف خطة الخط بقاوتها المتعلقة بها، يحق للاتصالات إعادة تعيين رقم الفئة الضمنية لعميل آخر بعد انتهاء فترة الحذر على الرقم والتي تبلغ اثني عشر (12) شهراً، وبالتالي سيخسر العميل جميع الحقوق المرتبطة برقم الفئة الضمنية ولن يتمكن من استخدامها بعد ذلك.
- (و) خلال نفس فترة الحذر للرقم التي تبلغ اثني عشر (12) شهراً، يجوز للعميل تقديم طلب إلى اتصالات لإعادة تفعيل نفس رقم الفئة الضمنية بشرط أن يشترك العميل مرة أخرى في نفس باقة وضمة خط الهاتف المتحرك بقاوتها. بدون هذا الاشتراك الجديد لا تنتقل اتصالات بإعادة تشغيل رقم الفئة الضمنية للعميل، وسيقدم العميل جميع الحقوق المرتبطة بهذا الرقم ولن يكون قادراً على استخدامها بعد ذلك.
- (ز) لا تطبق أحكام البنود 10 (د) و 10 (هـ) و 10 (و) من هذه الشروط الخاصة بالخدمة على الأرقام التي لا أساسية.

- 11. **تحويل باقة الخدمة**
- (أ) إذا اختار العميل الانتقال من باقة الخدمة الحالية إلى باقة أخرى، سيتم تحويل بطاقات المحتوى المحتوي الحالية وفقاً للقواعد التالية.
- 1. إذا انتقل العميل إلى باقة أخرى ضمن باقات الخدمة، سيتم نقل عدد أو أكثر من بطاقات المحتوى المجانية، فسيستقل 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 على العميل التقليل من عدد بطاقات المحتوى المفعلة 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 المفعلة.
- (ب) إذا اختار العميل الانتقال من باقة الخدمة الحالية إلى باقة أخرى، ستطبق القواعد التالية على باقة GoChat:

- 1. في حالة تم التحويل بين الباقات الموفرة 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 ذات المزايا للباقة الجديدة).
- 2. في حالة تم التحويل إلى باقة خدمة مؤهلة تتخلو من حد أدنى لمدة الإشتراك على انتهاء مدة الحد الأدنى للباقة أو في حالة التحويل إلى باقة أخرى مؤهلة بعد قضاء 12 شهراً من الميزة الخاصة بباقة GoChat، فلن يتم تقديم ميزة باقة GoChat في 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 انتهاء 12 شهراً إلى باقة غير مؤهلة، سيقدّم ميزة GoChat الخاصة به، وإذا عاد إلى نفس الباقة أو انتقل إلى باقة مؤهلة، فلن يحصل على ميزة GoChat.

- 12. **التواصل مع اتصالات**
- يمكن للعميل التواصل مع اتصالات للاستفسار عن الخدمة (بما في ذلك الاستفسار حول هذه الشروط الخاصة ومؤهلة، سيقدّم 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.

المشتركون في أي من الباقات المؤهلة في أي وقت سيحصلون على ميزة التحويل هذه وفقاً للقواعد التالية.

- 1. بيانات GoChat غير المحدودة صالحة لمدة 12 شهراً من تاريخ اشتراك العميل في الباقة الخاصة وبعد ذلك سيتم استهلاك بيانات GoChat من الباقات المؤهلة بباقة العميل الأساسية؛
- 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 عن باقة GoChat، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني <https://www.gochatapp.net>

- (2) خلال تطبيق GoChat messenger، يمكن للمستخدمين باستخدام موصفات GoChat من

- 1. يجوز للاتصال من قبل الباقة والأخرى أن تقدم عرضاً ترويجياً 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 المحلية الأساسي غير المستخدم حتى الشهر التالي، واية بيانات غير مستخدمة من المكان ترسلها إلى دورة الغائوة التالية فقط، وإذا لم يستخدم العميل البيانات التي تم ترسيها للشهر خلال دورة الغائوة التالية فإنه سيقتطع بياناته ولن يتم ترسيها للشهر التالي. تنطبق قواعد ترخيص البيانات على الباقات المحلية فقط.
- 3. تعزيز المكالمات إلى الأرقام المميزة مثل تلك الأرقام التي تبدأ بـ 600 مستتة من المكالمات المبردة التي توفرها باقات الخدمات.
- 4. يجوز للعميل التغيير من أي من باقاتي الخدمات مرة واحدة في الشهر.

- 4. **بداية الإيقاف المدفوع ومدتها**
- (أ) تعتبر الإيقاف المدفوع وملزمة من تاريخ تسليمها للعميل من قبل "اتصالات" وموافقتة عليها ("تاريخ السران").
- (ب) في حال كانت الخدمة مدفوعة على أساس مدة التزام حد أدنى، تكون مدة الحد الأدنى لهذه الإيقافية التي عشر (12) شهراً ("الحد الأدنى للإشتراك")، أما في حال قدمت الخدمة بناءً على اتفاقية تتخلو من حد أدنى لمدة الإشتراك، فلا يوجد حد أدنى لهذه الخدمة.
- (2) بعد انتهاء مدة الحد الأدنى للخدمة وفي حال لم يتم إنهاؤها من قبل العميل وقد أضحى لأحد الماد (10) (الاشاء 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) (الاشاء من قبل العميل).
- (د) بعد انتهاء مدة الحد الأدنى للخدمة، وفي حالة استمرار الخدمة، سيتم تطبيق نفس رسوم الأرباح الشهرية كما هي مطبقة في مدة الحد الأدنى للخدمة.
- (هـ) يبدأ سران مدة الحد الأدنى من التاريخ الذي تزود فيه اتصالات الخدمة بالعميل (تاريخ التفعيل).

- 5. **التزامات العميل وقبول استخدام الخدمة**
- (أ) يقر العميل بقبول الخدمة مقدمة لاستخدامه الشخصي فقط ولن يقوم بأي إجراء يبعث أو يسهل 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 (للمستهلك)، يحق لـ "اتصالات" أيضاً تعليق الخدمة أو إنهاء الاتفاقية في حال ارتكاب العميل أو محاولة ارتكابه أعمال احتيال أو مذبلة أو استخدامها 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 الضمنية للعميل مع الخدمة، لا يسمح للعميل خلال مدة الحد الأدنى بما يلي:

- أولاً: نقل أو التنازل عن حق استخدام رقم الفئة الضمنية إلى عميل آخر؛
- ثانياً: تخفيض الخدمة؛
- ثالثاً: تحويل الخدمة إلى باقة هاتف متحرك أخرى للاتصالات؛ أو
- رابعاً: نقل رقم الفئة الضمنية إلى مشغل آخر.

- (د) يرجى الإبلاغ على المادة 8 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) المتعلقة بأحكام الإلتزامات والضوابط الخاصة بالعميل والتي تطبق على الخدمة.
- 6. **التزامات اتصالات**
- تقوم اتصالات بتزويد العميل بالخدمة وفقاً لهذه الشروط المحددة للخدمة، بالإضافة إلى ما ورد في هذه الإيقافية من بنود مكملة أخرى وبما يتفق مع القانون.
- 7. **الرسوم والفاوتير والدفوع**
- (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 السران وحتى تاريخ أول فاتورة بعد ذلك، وبعد ما من فترة الفاتورة الأولى، سيتم تطبيق الإيجار الشهري الكامل، وسيحصل العملاء على كامل مخصص داخل الباقة الشهرية.
- (2) إذا تم إلغاء الخدمة خلال أي شهر قبل احتمالها، فإن الفاتورة الخاصة بفترة الفاتورة الشهرية ستغطي كامل الشهر الذي تم خلاله إنهاء الخدمة ولن يتم احتسابها على أساس تناسبي من تاريخ الإلغاء حتى تاريخ نهاية دورة الفاتورة (أي أن العميل سيحصل قيمة الإيجار الشهري كاملاً).
- (د) يرجى الإبلاغ على المادة 9 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) المتعلقة بأحكام الرسوم والفاتورة والدفوع التي تطبق على الخدمة.
- (هـ) الرسوم التي تسري على الخدمة بما في ذلك قائمة الواجهات الدولية التي يمكن الاتصال بها باستخدام الدقائق المبردة التي يمكن أن تكون جزءاً من باقة معينة للخدمة، لن يتم إصدار، سيتم إخبار العميل بها عند الاشتراك، وستكون وفقاً للتفاصيل المبينة في الموقع الإلكتروني للاتصال (في الجزء الخاص بالأسئلة المتكررة) وأ/أو باستخدام واحدة من قنوات الاتصال المحددة في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

الشروط والأحكام

باقات Freedom Live

1. **مقدمة**
تطبق هذه الشروط والأحكام ("الشروط المحددة للخدمة") على الأمور ذات الصلة بأحكام الخدمة المقدمة من اتصالات إلى العميل وكذلك على الأجزاء الأخرى المكونة للإطار المبرم بين اتصالات والعميل.

- 2. **التعريفات**
- (أ) "الإيقافية" وتعني الإيقاف المؤقت بين اتصالات والعميل والذي يشمل الأجزاء المكونة للإطار والمخصوص عليها في المادة 3 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).
- (ب) "العميل" وتعني الشخص الذي يشترى أو يشترك في الخدمة.
- (ج) "مطلقة المحتوى" "Content Pass" وتعني مجموعة من خدمات الاتصالات (البيانات المحلية التي تتيح للعميل الاستمتاع بخدمات نط الحياة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الموسيقى، أو الألعاب، أو الفيديوها، أو وسائل التواصل الاجتماعي أو المكالمات عبر الإنترنت) والخدمات الإضافية غير المتعلقة بالاتصالات (عروض الإشتراك في خدمات نمط الحياة، والخصومات على الملقات، والسخومات الشهرية لتصور الفعاليات، واللقاء والترتيب وغيرها من القوائم المجانية) المتوفرة لباقات العميل الموفرة من "اتصالات"، ويمكن للعميل الإشتراك فيها من خلال موقع "اتصالات" الإلكتروني، ووزارة الدعم الذاتي من "اتصالات"، وتطبيق UAE My Etisalat للهاتف المتحرك، ومراكز أعمال "اتصالات" ومركز خدمة العملاء التابع لـ "اتصالات".
- (د) "اتصالات" وتعني شركة مجموعة الإمارات للاتصالات م.ع.م.
- (هـ) "المكالمات المبردة" تعني المكالمات المحلية والدولية، يمكن للعميل التعرف على قائمة الدول المشمولة بالمكالمات الدولية من خلال الموقع الإلكتروني www.etisalat.ae/uf، أو من خلال تطبيق UAE My Etisalat للهاتف المتحرك.
- (و) "شروط والأحكام العامة (للمستهلك)" وتعني الشروط والأحكام العامة الخاصة بالمنتجات والخدمات المقدمة من اتصالات لقطاع الأفراد (أي غير قائمة الدول المشمولة بالمكالمات الدولية من خلال الموقع الخاصة بباقة شبكة الإنترنت والمتوفرة عبر قنوات الاتصال الأخرى المشار إليها في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك)).
- (ز) "الخدمات المشمولة في باقة الإشتراك" وتعني مخصصات المكالمات الصوتية وبيانات الهاتف المتحرك المشمولة في باقة الإشتراك العميل في خدمات اتصالات الهاتف المتحرك الموفرة والتي تشكل الخدمة.
- (ح) "المكالمات المحلية" تعني المكالمات الصادرة إلى الأرقام المسجلة 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) "بيانات Roam Like Home" هي خدمة تجول كإنك في دارك بحيث تسمح للعميل باستخدام رصيد البيانات والمكالمات الخاصة بباقة المحلية أثناء التجول في جميع أنحاء العالم (تطبق الشروط والأحكام) عبر استخدام شركاء التجول الحاليين المفضلين لدى "اتصالات".
- (ك) "الخضمة" وتعني خدمة الهاتف المتحرك الموفرة حسبما وصفت بتفاصيل أكثر في المادة 3.
- (ل) "Buy 1 Get 1 Smiles" "سملايز اشترى واحدة واحصل على واحد" يعني للعميل سيكون قادراً على الاستمتاع بمنح أو خدمة تكميلية إذا قام بشراء منتج أو خدمة من شركاء اتصالات المحددين، وذلك عند استخدام قسيمة سملايز "اشترى واحدة واحصل على واحد" "Smiles Buy 1 Get 1" حيث تطبق شروط وأحكام شركاء اتصالات. يمكن الإبلاغ على عروض اشترى واحدة واحصل على واحد Buy 1 Get 1 على موقع اتصالات سملايز وذلك في تطبيق اتصالات سملايز.
- (م) توفر "اتصالات" للعميل مهجاء عدد غير محدد من قسائم سملايز اشترى واحد واحصل على واحد Buy 1 Get 1 Smiles، شريطة أن يكون العميل مشترك في أي من باقات الخدمات المدفوعة، ويستخدم تطبيق سملايز Smiles على أي جهازه المتحرك ويسجل رقم هاتفه المتحرك، يحتفظ العميل بـ "اشترى واحدة واحصل على واحد" "Smiles Buy 1" طالما العميل مشترك في أي من باقات الخدمات المدفوعة.
- (ن) "رقم الفئة الضمنية" يعني رقماً خاصاً يمكن تخصيصه للعميل المؤهل بموجب الخدمة.
- (س) "رقم الفئة الأساسية" يعني رقماً يعطى بشكل عشوائي للعميل.

- 3. **توصيف الخدمة**
- (أ) الخدمة في توفير خدمات الهاتف المتحرك الآجلة المدفوع للعميل باستخدام شريحة تشغيل الهاتف المتحرك الصادرة عن اتصالات، ويكون توفير هذه الخدمة إما محكوماً بفترة الإشتراك في الحد الأدنى للباقة التي تبدأ عشر (12) شهراً أو غير محكوماً بفترة الخدمة. يستخدم العميل هذه الخدمة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة ويمكن له وفق شروط معينة استخدامها في الدول الأخرى. تستخدم هذه الخدمة لإجراء المكالمات الصوتية والرسائل القصيرة باستخدام بيانات الهاتف المتحرك.
- (ب) سيكون هناك خياران متاحان لكل باقة بحيث يكون للعميل حرية اختيار الإشتراك إما في 1 باقة دقائق المكالمات المحلية و باقة دقائق المكالمات المبردة، لمزيد من التفاصيل يرجى الإبلاغ على تفاصيل الباقات المختلفة، بزيارة الرابط: WWW.ETISALAT.AE/FL.
- (ج) سيتم إخطار العميل عبر رسالة نصية قصيرة عند تفعيل الخدمة ليتمكن 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 بباقة. لمزيد من التفاصيل حول بطاقات المحتوى، يرجى الرجوع إلى الموقع الإلكتروني لـ "اتصالات" www.etisalat.ae/cp.
- (د) ستكون البيانات الخاصة بباقة تجول كإنك في بيتك (Roam Like Home) متاحة فقط ليامات محددة ضمن الخدمة. لمزيد من التفاصيل حول خدمة تجول كإنك في بيتك وقائمة شركاء التجول المفضلين، 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 التجول متاحة لباقات محددة ضمن الخدمة. لمزيد من التفاصيل حول أنواع الباقات المختلفة، يرجى زيارة: [INSERT LINK].
- (و) ستتضمن جميع الباقات المؤهلة بموجب الخدمة عدد محدد من ساعات واي فاي (Wi-Fi) المجانية. لمزيد من التفاصيل، يرجى زيارة: [INSERT LINK].
- (ز) يُقدّم عرض تطبيق GoChat على أساس مستمر، أي أن العملاء