اتصالات و المزيد

مدونة
قواعد الخدمة

جدول المحتويات

1. الغرض من مدونة الخدمة	3
2. نبذة عن إي آند	3
3. بيانات الاتصال بنا	3
4. شروط وأحكام الخدمات، بما في ذلك الأسعار والتعريفات	4
خدماتنا	4
كيفية شراء منتجاتنا وخدماتنا	4
معلومات عن الأسعار	4
الشروط والأحكام الخاصة بخدماتنا	5
5. إلغاء أو استعادة الخدمات	5
إلغاء الخدمات	5
استعادة الخدمة	6
رفض الخدمة	6
6. الفواتير والسداد	6
طريقة الفوترة وفتراتها	6
سداد مستحقات خدماتك	6
سياسة الإيداع والاسترداد	8
7. عمليات معالجة الشكاوى	7
التزامنا بخدمة العملاء	7
كيفية تقديم الشكاوى	7
العمل على حل الشكاوى المُقدمة	8
8. معلومات الدليل	8
خدمات الدليل	8
9. خصوصية بيانات العميل	9
بيانات خصوصيتك هي أولويتنا	9
الإفصاح عن المعلومات خارج إي آند	9
10. كيفية الحصول على مدونة قواعد الخدمة	9
التعرف على نظام التعويض من إي آند	9
من يمكنه الاستفادة من التعويض؟	10
كيفية حساب قيمة التعويض	10
كيفية استلام قيمة التعويض	11
الاستثناءات	11
11. كيفية الحصول على مدونة قواعد الخدمة	11

1. الغرض من مدونة الخدمة

الغرض من هذه القواعد هو إبلاغ العميل بسياسات إي آند لخدمة العملاء وغيرها من المعلومات ذات الصلة بشراء واستخدام منتجاتنا وخدماتنا.

تم إعداد مدونة قواعد الخدمة هذه وفقاً لإرشادات الهيئة التنظيمية لإي آند، ولا يوجد في "قواعد الخدمة" هذه ما يشكل عقداً أو جزءاً من أي عقد بين إي آند وعملائها.

2. نبذة عن إي آند

تقدم شركة إي آند خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية في دولة الإمارات العربية المتحدة منذ عام 1976، وقد عملت على تطوير بنية تحتية حديثة للاتصالات وأثبتت وجودها كمشغل مبتكر وله مصداقيته، كما تقدم خدمات الهاتف الثابت والجوال والبيانات والإنترنت للجميع في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة، علاوة على تقديم خدمات أخرى للعملاء من رجال الأعمال.

3. بيانات الاتصال بنا

الهاتف:

من داخل الإمارات العربية المتحدة، رقم الاتصال المجاني (24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع)

- لعملاء إي آند: **101**
- للعملاء غير المشتركين في إي آند: **800 101**

البريد الإلكتروني: **care@etisalat.ae**

الموقع الإلكتروني: **etisalat.ae**

مركز الأعمال الرئيسي:

مركز أبوظبي للأعمال الرئيسي، مبنى المكتب الرئيسي بأبو ظبي (شارع الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم - طريق المطار القديم)

مركز دبي ديرة للأعمال، مبنى المكتب الرئيسي لمنطقة دبي (شارع بني ياس – ديرة)

مركز الشارقة المناخ للأعمال، المكتب الرئيسي بالشارقة مبنى (شارع المناخ، دوار الكويت)

ساعات العمل الرسمية من الإثنين - الخميس: **08:00 - 20:00**

السبت: **08:00 - 13:00**

لمراكز الأعمال الأخرى الأقرب إليك، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني الخاص بنا **etisalat.ae** أو اتصل بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني **101**.

4. شروط وأحكام الخدمات، بما في ذلك الأسعار والتعريفات

خدماتنا

نقدم لكم خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية التي تلبي احتياجاتكم، وتشمل ما يلي:

- الاتصالات الصوتية
- الاتصالات البيانية
- الاتصالات اللاسلكية
- الإنترنت
- التلفاز
- الاتصال التجاري، التنقل، والحلول المدارة
- حلول M2M والحوسبة السحابية
- حلول الأعمال الإلكترونية

كيفية شراء منتجاتنا وخدماتنا

للحصول على قائمة كاملة بخدماتنا ومنتجاتنا، يرجى زيارة موقع etisalat.ae أو اتصل بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101.

لدينا خدمات اتصالات سلكية ولاسلكية واسعة النطاق، والتي يمكن شراؤها من خلال القنوات المختلفة لضمان جودة الخدمة بما يناسب احتياجاتك. وتشمل هذه القنوات:

- مراكز أعمال اتصالات من إي آند
- متاجر التجزئة التابعة لإي آند
- شركاء التجزئة المختارون
- شركاء قنوات الأعمال المختارون
- موقع إي آند الإلكتروني
- تطبيق إي آند على الهاتف المحمول
- بوابة الأعمال الإلكترونية (B2B Portal)
- خدمة الرد الصوتي التفاعلي (IVR) من خلال الاتصال برمز مختصر
- مبيعات مركز رعاية العملاء
- المبيعات من خلال الإنترنت من إي آند
- إرسال رسالة نصية قصيرة إلى رمز مختصر محدد مسبقاً
- من خلال إدارة الحسابات لعملاء الأعمال

لمزيد من المعلومات حول كيفية ومكان شراء منتجاتنا أو الاشتراك في خدماتنا، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.etisalat.ae أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101 أو فريق مبيعات إدارة حسابات الأعمال.

معلومات عن الأسعار

نعمل دائماً على إطّلاعك على الأسعار والرسوم المطبقة. للحصول على معلومات أسعار محدثة تتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني etisalat.ae أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101 لعملاء الأعمال 8005800/ 9111-800 للحصول على مزيد من التفاصيل. كما يمكنك بدلاً من ذلك التواصل عبر الدردشة المباشرة على الإنترنت مع أحد ممثلي خدمة العملاء من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني www.etisalat.ae.

بالنسبة لبعض الخدمات والمنتجات، مثل باقات البيانات للموبايل، تتيح لكم إي آند تحديد بعض الخدمات لمساعدتكم في إدارة نفقات البيانات الشهرية. سوف تتلقى إشعاراً في كل مرة تتجاوز فيها نسبة معينة من الحد الأقصى الخاص بك. تم تطبيق هذه الإجراءات لتجنب مفاجآت فواتير العملاء ومنحك المرونة في مراقبة والتحكم في إنفاقك الشهري، كما تعتبر هذه أيضاً آلية افتراضية تستخدمها إي آند لمستخدمي باقات بيانات التجوال.

يتم إبلاغ عملائنا عن أي زيادة في الرسوم قبل تنفيذ التغييرات.

الشروط والأحكام الخاصة بخدماتنا

تخضع جميع خدمات المنتجات والخدمات للشروط العامة لإي آند، والتي تعتبر جزءاً مهماً من أي اتفاقية نبرمها مع العميل. للحصول على نسخة من الشروط والأحكام العامة، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني etisalat.ae. كما تتوفر أيضاً نسخ من الشروط والأحكام العامة الخاصة بنا في مراكز الأعمال الخاصة بنا (انظر القسم 3 للحصول على تفاصيل الموقع).

بالإضافة إلى الشروط والأحكام العامة، قد توجد شروط وأحكام أخرى محددة تنطبق على كل منتج أو خدمة، والتي سيتم إرفاقها بنموذج الطلب. لتوفير الخدمة، يجب إكمال نموذج الطلب وتوقيعه مع توفير جميع المعلومات اللازمة ويجب أيضاً تقديم المستندات الداعمة المطلوبة.

لراحة العملاء، يمكن الاشتراك في باقات / خدمات إي آند، والتي لا تتطلّب التحقق من هوية العميل أو المستندات الداعمة من خلال مركز خدمة العملاء وعبر الإنترنت (موقع إي آند الإلكتروني) ونظام الاستجابة الصوتية التفاعلية، وفي هذه الحالة يكون الاشتراك قانونياً ومُلزماً للعميل بأثر فوري واشتراكه يعني ضمنياً أن الشروط والأحكام العامة والخاصة لإي آند مقبولة للعميل.

لمزيد من المعلومات حول الشروط والأحكام الخاصة بنا والمستندات المطلوبة، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني etisalat.ae أو الاتصال بمركز خدمة العملاء التابع لإي آند على الرقم المجاني 101 أو بدلاً من ذلك، يمكنك التواصل والدردشة المباشرة عبر الإنترنت مع أحد ممثلي خدمة العملاء.

5. إلغاء أو استعادة الخدمات

إلغاء الخدمات

إذا كنت ترغب في إلغاء خدماتك، والتي تخضع لاشتراك شهري مع إي آند، فستقوم إي آند بمعالجة طلب الإلغاء في أقرب وقت ممكن، بشرط تسوية جميع المستحقات المتأخرة واستيفاء أي شروط أخرى واردة في العقد.

إذا قمت بإلغاء طلب الخدمة بعد بدء العمل على توفير الخدمة المطلوبة، فستكون ملزماً بدفع تكاليف هذه الأعمال. يجب تسوية جميع المستحقات المتأخرة لإي آند قبل أن نقوم بإلغاء خدمتك.

تحدد الشروط والأحكام العامة الحد الأدنى لفترات الالتزام للخدمات التي نقدمها. ما لم يتم تحديد خلاف ذلك من قبل إي آند، إذا قمت بإلغاء خدمتك قبل انتهاء فترة الالتزام المحددة، فستكون ملزماً بدفع رسوم الإنهاء المبكر وفقاً للشروط والأحكام الخاصة بالخدمة المعنية.

تحتفظ إي آند بحقها في إلغاء خدمتك وفقاً لشروطها وأحكامها العامة. تشمل الظروف التي قد تؤدي إلى الإلغاء، على سبيل المثال لا الحصر: تأخر سداد الرسوم، عدم استخدام وصلة الدفع المسبق الخاصة بك لمدة 3 أشهر أو أكثر، عدم تجديد وثائق التعريف الخاصة بك لدى إي آند، التدخل أو التلاعب في المعدات المقدمة من إي آند دون إذن خطي مسبق، أو استخدام نظام الاتصالات بشكل احتيالي أو غير قانوني. كما يشمل ذلك استغلال مرافق الخطوط المحلية أو أي أخطاء أو عيوب في تفعيل الخدمات.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 101.
لعملاء الأعمال، يرجى التواصل مع مدير حسابك المعيّن أو الاتصال على الرقم 8009111.

استعادة الخدمة

قد تتمكن من إعادة تخزين الخطوط المعلقة بسبب عدم سداد الحساب عند الطلب عند تسوية جميع المستحقات المستحقة فقط في غضون 3 أشهر من التعليق المؤقت للخط. سيتم تطبيق الرسوم لاستعادة الخط وجميع الخدمات المرتبطة به، كما يتم التعامل مع طلبات استعادة الخدمة بعد التوقف على أنها طلب جديد للخدمة وسيتم تطبيق رسوم التوصيل الكاملة. قد تتمكن من طلب رقم هاتفك الذي تم إيقافه إذا كان لا يزال متاحاً. للحصول على الاستمارة أو تفاصيل حول الرسوم، يرجى الاتصال.

رفض الخدمة

تحتفظ إي آند بالحق في رفض أي اشتراك، أو رفض الوصول إلى أي من خدماتنا، أو إنهاء العقود و/ أو تعليق توريد خدماتنا وفقاً للشروط والأحكام العامة الخاصة بنا.

6. الفواتير والسداد

طريقة الفوترة وفتراتها

قد يُطلب من العميل سداد رسوم الاتصال أو رسوم الإعداد لخدمتك مقدماً، كما تخطر به إي آند. تُدفع رسوم الخدمة بشكل عام مقدماً على أقساط شهرية / ربع سنوية. يتم احتساب الرسوم الأخرى المتأخرة بشكل عام على العميل شهرياً، كما يكون للعميل الحرية في اختيار اللغة المفضلة، سواء العربية أو الإنجليزية، الذي يرغب في استلام فواتيره بها. سيتم تضمين المبلغ المستحق وتاريخ الفاتورة في فاتورة العميل، كما أن الفواتير التي لم يتم سدادها خلال فترة الائتمان ولا تزال مستحقة بعد تاريخ انتهاء الصلاحية ستجعل الاشتراكات المعنية عرضة للانقطاع.
تقدم إي آند، كجزء من مبادرة الفوترة الخضراء والصديقة للبيئة لعملائها فواتير إلكترونية بدلاً من الفواتير المطبوعة، أي عبر الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني.

سداد مستحقات خدماتك

لتحصيل المدفوعات، يتم قبول أنواع المدفوعات التالية:
- نقداً
- بطاقة ائتمان
- شيكات (يخضع لشروط وأحكام إي آند)

قنوات السداد

يمكنك الدفع مقابل خدماتنا من خلال القنوات التالية:

- مراكز أعمال إي آند
- أجهزة إي آند للدفع النقدي
- محلات إي آند للتجزئة
- BizDirect (مدفوعات الخصم المباشر المعتمدة من البنك عبر الإنترنت)
- خدمات إي آند عبر الإنترنت
- البنوك
- منافذ بريد الإمارات
- الدفع عبر الموبايل
- إيداع الشيكات في صناديق الإيداع
- نقاط الولاء (كنقاط Smiles)
- بوابة آي اند للأعمال الإلكترونية والخاصة بمشتركي الأعمال

سياسة الإيداع والاسترداد

قد تقوم إي آند بتحصيل الإيداع من العميل وإجراء مثل هذه المراجعات على الائتمان التي تراها إي آند ضرورية. تشمل الحالات التي قد تطلب فيها إي آند إيداعاً من العميل، على سبيل المثال لا الحصر، عندما تكون وثائق تسجيل عمل العميل قيد الإنهاء، حيث تكون إقامة وتأشيرة العميل قيد الانتظار للاستكمال، قد يتم طلب الإيداع قبل توفير الخدمات التي تم قطعها بسبب تأخر سداد الفواتير.

يتم الاحتفاظ بالإيداعات التي يتم تحصيلها من عملائنا في حساب منفصل، كما تكون الودائع والأرصدة الدائنة قابلة للاسترداد بشكل عام بناءً على طلب العميل لإلغاء الخدمة، بعد التأكد من قيام العميل بتسوية جميع مستحقات إي آند بالكامل.

7. عمليات معالجة الشكاوى

التزامنا بخدمة العملاء

تعتبر خدمة العملاء الممتازة من صميم أعمال إي آند. نحن ملتزمون بتزويد العملاء بأعلى جودة من خدمات ومنتجات إي آند وهدفنا هو تلبية توقعات عملائنا واحتياجاتهم أو تجاوزها دائماً. في حالة عدم الرضا عن خدمة إي آند لأي سبب من الأسباب، فمن المهم إخطارنا بذلك، حيث يمنحنا الاتصال بنا الفرصة لتحسين خدماتنا باستمرار ويمكننا من معالجة أي مشاكل تواجهها بسرعة.

كيفية تقديم الشكاوى

في حالة الرغبة في تقديم شكوى رسمية، يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء أو القيام بزيارة مراكز الأعمال ومراكز الخدمة والمنافذ التابعة لإي آند. ممثلو خدمة العملاء لدينا مدربون تدريباً عالياً للمساعدة في حل مشكلات وشكاوى العميل على الفور. إذا لم يتم حل شكوى العميل، فسيقوم ممثلو خدمة العملاء لدينا بتقديم شكوى رسمية نيابة عن العميل.

الهاتف (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع)	للأفراد	من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، رقم الاتصال المجاني 101. من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، رقم الاتصال 971400444101+
	للمنشآت التجارية	من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، رقم الاتصال 8005800 /8009111 من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، رقم الاتصال على الرقم 9718005800+
البريد الإلكتروني		care@etisalat.ae
الموقع الإلكتروني		etisalat.ae

العمل على حل الشكاوى المُقدمة

يقوم ممثل خدمة العملاء بتسجيل شكوى العميل في نظام إدارة الشكاوى تحت رقم مرجعي فريد. يحدد هذا الرقم الشكوى بشكل مميز في نظام الدعم، مما يتيح لأي عضو من فريق خدمة العملاء الوصول إلى ملف العميل وتزويده بتحديث حول حالة الشكوى.

تهدف إي آند إلى حل مشكلة العميل في أقرب وقت ممكن. وإذا لم نتمكن من حل المشكلة على الفور، يتم التحقيق فيها وتزويد العميل بتحديثات مستمرة، مع إخطار العميل بحل كل شكوى.

8. معلومات الدليل

خدمات الدليل

يهدف نظام أدلة الهاتف وخدمة الاستعلام الخاصة بإي آند إلى تزويد الجمهور بوسائل تساعدهم على العثور على الرقم المطلوب بسرعة وسهولة.

توفر إي آند معلومات الدليل على أساس الاستفسار عند الطلب (خدمة استعلام الدليل) من خلال الاتصال بالرمز القصير 181.
تحتوي معلومات الدليل على الأقل على:

- الاسم
- رقم الهاتف

يجب الحصول على موافقة العميل المسبقة لنشر أو إتاحة معلومات الدليل الخاصة به. يمكن للعميل طلب عدم تضمين رقم هاتفه في دليل الهاتف و/أو خدمة استعلام الدليل.

تقدم إي آند خدمة الاستعلام عن الدليل الوطني الكامل عبر الرقم 181.
سعر المكالمة الناجحة على الرقم 181 ثابت بقيمة 1 درهم إماراتي لكل مكالمة بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة.

لأسباب تتعلق بالخصوصية، لا يتم تقديم اسم العميل أو عنوانه مقابل رقم الهاتف.

9. خصوصية بيانات العميل

بيانات خصوصيتك هي أولويتنا

تغطي سياسة الخصوصية الخاصة بإي آند جمع واستخدام والكشف عن المعلومات الشخصية التي قد تجمعها إي آند عند تعامل العميل مع خدماتها، مثل زيارة موقعنا الإلكتروني، شراء المنتجات والخدمات، أو الاتصال بمركز خدمة العملاء. تحرص إي آند على حماية المعلومات الشخصية للعميل، حيث تعد خصوصية العميل أولوية قصوى، وتبذل إي آند قصارى جهدها لحماية هذه المعلومات.

تتخذ إي آند جميع الاحتياطات اللازمة لحماية المعلومات الشخصية للعميل من الضياع، السرقة، سوء الاستخدام، أو الوصول غير المصرح به، وكذلك الكشف، التعديل، أو التدمير.

تتبع إي آند سياسات صارمة تحكم وصول الموظفين إلى سجلات العملاء. يتم الوصول إلى حسابات العملاء أو السجلات أو التقارير فقط لأغراض العمل المصرح بها. تجمع إي آند المعلومات التي تساعدها في تقديم الخدمات للعملاء وتستخدم هذه المعلومات لأغراض تجارية فقط.
تحرص إي آند على التأكد من دقة المعلومات التي تجمعها وتستخدمها. ويتم عكس الكثير من هذه المعلومات في فاتورة الهاتف الشهرية. في حال وجود أي خطأ في دقة المعلومات، يُرجى إبلاغ إي آند لتصحيحها.

الإفصاح عن المعلومات خارج إي آند

نحن لا نبيع أو نؤجر معلومات الاتصال الخاصة بالعملاء إلى الغير. ومع ذلك، فإننا نقوم بالكشف عن معلومات العملاء إذا لزم الأمر، ووكالات إنفاذ القانون، والسلطات المختصة، لحماية الممتلكات أو المصالح العامة أو مسائل تتعلق بأمن الدولة. أيضاً، من خلال عملية التحقق من الائتمان مع وكالة تقارير الائتمان. ومن الضروري أيضاً أن تقوم إي آند بالإفصاح عن المعلومات للامتثال لأمر المحكمة.

بالإضافة إلى ذلك، قد يتم الكشف عن المعلومات لأغراض تقديم أو صيانة خدمات الاتصالات المطلوبة من قبل العميل.

10. خطة تعويض المشتركين

التعرف على نظام التعويض من إي آند

توفر إي آند تعويضاً لجميع مشتركي خدمات الاتصالات لديها في حالتين؛ الأولى، إذا واجه المشترك تأخيراً في تفعيل الخدمة من إي آند بعد تاريخ التفعيل المحدد. والثانية، إذا كانت خدمات الخطة الأساسية غير متوفرة تماماً بسبب انقطاع جماعي لمدة تتجاوز 12 ساعة من وقت الإبلاغ عن المشكلة. وسيتم تقديم التعويض في كلا الحالتين بشرط استيفاء شروط معينة.

من يمكنه الاستفادة من التعويض؟

لتكـون مـؤهلاً للحصـول على التعويـض، يجـب أن تسـتوفي الشـروط التاليـة على الأقـل:

الحالة الأولى – تأخير في تفعيل خدمة الاتصالات:

- إذا كنت فرداً، وقد اشتركت في خدمة جديدة من إي آند؛ أو
- إذا كنت تستلم الخدمة الجديدة عبر تقنية Bitstream أو من خلال خدمة نقل الأرقام؛ أو
- إذا كنـت مـن مشـتركي الأعمـال الصغيـرة أو المتوسـطة وقدمـت طلبـاً لخدمـة اتصـالات جديـدة مـن إي آنـد؛ و
- إذا كنت قد دفعت أو كنت ملزماً بدفع رسوم تفعيل الخدمة المطلوبة؛ و
- إذا واجهت تأخيراً في تفعيل الخدمة عن الموعد المحدد للتفعيل؛ و
- إذا كان التأخير في التفعيل ناتجاً عن إي آند أو ضمن نطاق سيطرتها
- إذا لم تفوت موعد التركيب أو إعادة جدولته
- إذا لم تنطبق عليك الاستثناءات المحددة في هذه الخطة

الحالة الثانية – انقطاع جماعي أو عدم توفر خدمات الخطة الأساسية:

- واجهـت انقطاعـاً كاملاً أو عـدم توفـر خدمـات الخطـة الأساسـية بسـبب انقطـاع جماعـي لمـدة تتجـاوز 12 سـاعة (يتـم احتسـابها مـن وقـت الإبلاغ)؛ و
- دفعت أو كنت ملزماً بدفع رسوم اشتراك الخطة الأساسية المعنية؛ و
- قمت بالإبلاغ عن هذا الانقطاع إلى إي آند؛ و
- تم تأكيد الانقطاع الجماعي من قبل إي آند؛ و
- كان الانقطاع الجماعي ناتجاً عن خلل في خدمات أو شبكة إي آند؛ و
- كانـت اسـتعادة الخدمـة التـي تعرضـت للانقطـاع الجماعـي ضمـن نطـاق سـيطرة إي آنـد؛ و
- لا تنطبق عليك الاستثناءات المحددة في هذه الخطة

طريقة حساب مبلغ التعويض

يتـم احتسـاب مبلـغ التعويـض بنـاءً على طبيعـة المشـكلة التـي واجههـا العميـل، كمـا هـو موضـح فـي الجـدول أدنـاه:

يتم احتساب مبلغ التعويض بناءً على:

- رسوم تفعيل الخدمة في حال التأخير في التفعيل؛ أو
- رسـوم الاشـتراك الشـهرية المتكـررة للخطـة الأساسـية فـي حـال انقطـاع الخدمـة أو عـدم توفرهـا

[1] تقنية Bitstream وخدمة نقل الأرقام (للموبايل، الهاتف الثابت، و/أو الرقم المجاني) هي خدمات اتصالات تخضع للاتفاقيات المبرمة بين مشغلي الاتصالات المرخصين، ولذلك قد يعتمد توفير هذه الخدمات على عوامل خارجة عن نطاق سيطرة إي آند.

[2] بالنسبة للخدمات الثابتة التي تتطلب زيارة فني أو التي تنتهي بزيارة فني: يمكن تحديد تاريخ تفعيل الخدمة فقط بعد تحديد موعد وإتمام زيارة الفني، وسيتم تفعيل الخدمة بعد ذلك.

التأخير في التفعيل (من التاريخ المستحق)	انقطاع الخدمة/ عدم توفر الخدمات (من وقت/تاريخ الإبلاغ)
1 يوم: 30% من رسوم التفعيل 2 يوم: 35% من رسوم التفعيل 3 يوم: 40% من رسوم التفعيل 4 يوم: 45% من رسوم التفعيل > 4 أيام: 100% من رسوم التفعيل مثال على التأخير في التفعيل: • تاريخ التفعيل المتوقع: 1 أبريل • رسوم التفعيل: 100 درهم	< 12 ساعة: 0 12 – 24 ساعة: 50% من رسوم الاشتراك الشهري (BRC) > 24 ساعة: (BRC × عدد الأيام الكاملة للانقطاع) + (50% × BRC × عدد نصف الأيام) حساب الرسوم الشهرية المتكررة (BRC): BRC = ((قيمة الاشتراك الشهري للخطة الأساسية × 12) / 365) مثال على انقطاع الخدمة: قيمة الرسوم الشهرية للخطة الأساسية (BRC): 10 دراهم

مدة التأخير (باليوم)	قيمة التعويض (بالدرهم)
1 أبريل	0
2 أبريل	30
3 أبريل	35
4 أبريل	40
5 أبريل	45
6 أبريل	100
7 أبريل	100

مدة الانقطاع (بالساعات)	قيمة التعويض (بالدرهم)
10 ساعات	0
15 ساعة	5
30 ساعة	15
50 ساعة	25
105 ساعة	45

كيفية استلام قيمة التعويض

سيتم إدراج التعويض من قبل إي آند في فاتورتك بشرط استيفاء الشروط المحددة.

الاستثناءات

لا ينطبق نظام التعويض في الحالات التالية:

- إذا كان التأخير في توفير أو استعادة خدمات الاتصالات خارج نطاق سيطرة إي آند، ويشمل على سبيل المثال لا الحصر:
- أسباب متعلقة بالعميل، بما في ذلك عدم توفره، تفويت الموعد أو عدم منح الفني إمكانية الوصول
- تدخل أطراف ثالثة (مثل البلديات، الشرطة، إلخ)؛
- الكوارث الطبيعية (مثل الزلازل، الأوبئة، إلخ)، سوء الأحوال الجوية، الأزمات/ إغلاق الطرق
- الأجهزة التي يشتريها العملاء مباشرة من أطراف ثالثة، مثل أجهزة التوجيه (Routers)، وأجهزة الاستقبال، والهواتف، والتي تتسبب في فقدان الخدمة أو تأخير استعادتها
- الخدمات القديمة التي لم تعد تُباع أو تُقدم من قبل إي آند؛
- الأجهزة القديمة التي نفدت من المخزون ولم تعد تُباع من قبل إي آند.
- المشتركين من الشركات الكبيرة، بما في ذلك الخطط المخصصة للمؤسسات الكبرى.
- الانقطاعات المخطط لها والتي تم إبلاغ السلطات والعملاء بها مسبقاً.
- الخدمات غير المتعلقة بالاتصالات/ الخدمات الإضافية المقدمة من إي آند أو شركائها.

لمزيد من المعلومات

يمكنك زيارة صفحة المعلومات التفصيلية الخاصة بنظام التعويض على موقعنا الإلكتروني www.etisalat.ae.

11. كيفية الحصول على مدونة قواعد الخدمة

تم نشر مدونة قواعد الخدمة هذه على موقعنا الإلكتروني على العنوان
http://etisalat.ae/codeofpractice

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على **101**

تسجيل الدخول
إلى
etisalat.ae