

إي آند - الشروط والأحكام

الشروط والأحكام الخاصة بخدمة واصل المدفوع مسبقاً "Wasel"

و واصل فليكسي "Wasel Flexi" واماراتي واصل "Emirati" Wasel و خط الزائر "Visitor Line" و خط فايف "Five"

1. المقدمة

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 اتصالات والعميل.

2. التعريفات

(أ) **"الإضافات"** تعني الخدمات الإضافية على المكالمات الصوتية والرسائل النصية القصيرة وبيانات الهاتف المتحرك التي يمكن للعميل الاشتراك فيها أو إضافتها من خلال تطبيق الهاتف المتحرك من اتصالات أو باستخدام إحدى قنوات التواصل الأخرى المشار إليها في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) مقابل الرسوم المبينة على موقع اتصالات الإلكتروني أو عن طريق الاتصال بالرقم #101.

(ب) **"الاتفاقية"** تعني جميع الاتفاقيات التعاقدية ما بين اتصالات والعميل، والتي تتألف من الأجزاء المنصوص عليها في المادة 3 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك).

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

(د) **"اتصالات"** وتعني شركة مجموعة الإمارات للاتصالات ش.م.ع وأي من الشركات التابعة والمملوكة لها بالكامل.

(هـ) **"تطبيق الهاتف المتحرك من اتصالات"** يعني تطبيق الهاتف المتحرك المشار إليه بـ Etisalat UAE.

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

(ز) **"الشروط والأحكام العامة" (المستهلك)** 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 المتحرك للمشاركة"** تعني الشريحة التعريفية التي يجب إدخالها في الجهاز المتحرك 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، تُقدّم للعميل باستخدام شريحة هاتف متحرك تصدرها اتصالات. ويمكن استخدام الخدمة للمكالمات الصوتية والرسائل النصية القصيرة واستخدام البيانات المتنقلة، بحسب مقتضى الحال.

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

(1) واصل للدفع المسبق، وواصل فليكسي، واماراتي واصل وخط الزائر www.etisalat.ae

(2) خط "فايف" للدفع المسبق - www.fivemobile.ae

(ج) تنطبق القواعد التالية فقط على مدة دورة واصل فليكسي واماراتي واصل:

(1) يمكن للعميل الاستمتاع بصلاحية مدى الحياة على واصل فليكسي واماراتي واصل طالما أن العميل لديه باقة اشتراك مفعلة.

(2) إذا لم يجدد العميل باقته خلال 21 يوماً من انتهاء صلاحية باقته، فسيتم حظر خدمات المكالمات الصادرة على خط العميل بينما ستستمر خدمات المكالمات الواردة بالعمل.

(3) خلال فترة الحظر للمكالمات الصادرة، يمكن للعميل تجديد باقته عن طريق إعادة شحن خطه بقيمة تعادل أو تزيد عن قيمة باقة الاشتراك.

4. بدء الاتفاقية ومدها

(أ) تكون الاتفاقية سارية المفعول وملزمة اعتباراً من تاريخ تقديم العميل لنموذج طلب الخدمة وموافقة اتصالات عليه، أو عندما تسجل اتصالات اشتراك العميل أو شرائه للخدمة ("تاريخ الشرائح").

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

(ج) بخصوص خط "الزائر"، تبدأ مدة الاتفاقية من التاريخ الذي يتيح فيه اتصالات الخدمة للعميل ("تاريخ التفعيل") وتبقى سارية المفعول 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 للالتزام.

5. التزامات العميل وقبوض الاستخدام

يرجى الرجوع إلى المادة 8 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) للاطلاع على الأحكام التي تنظم التزامات العميل وقبوض 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. الانقطاع المخطط له والانقطاع الطارئ

يرجى الرجوع إلى البند 14 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) للاطلاع على الأحكام المتعلقة بالانقطاعات.

8. الرسوم والفواتير والدفع

(أ) يتم تحديد الرسوم والتعرفة الموحدة للخدمات في الموقع أو المواقع الإلكترونية www.etisalat.ae/prepaidcharges المذكورة في المادة 3.

(ب) تحسب الوحدات الصوتية للخدمة على الأساس التالي:

(1) واصل المدفوع مسبقاً، وواصل فليكسي، واماراتي واصل - بالتأني.

(2) خط "فايف" - بالتأني.

(3) خط الزائر - بالدقيقة.

(ج) يجوز للعميل أن يشترك في الخدمات المضافة باستخدام تطبيق الهاتف المتحرك من اتصالات أو من خلال قنوات الاتصال الأخرى المشار إليها في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك).

(د) يتم تحديد رسوم الخدمات المضافة في المواقع الإلكترونية أو من خلال الاتصال بالرقم #101 كما هو مبين في المادة 3 أعلاه.

(هـ) يدفع العميل مقدماً كافة رسوم الخدمات المضافة.

9. ائتمان العميل والدفعات المقدمة والودائع

(أ) يرجى الرجوع إلى المادة (16) من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) للاطلاع على الأحكام المتعلقة بائتمان العميل والدفعات المقدمة والودائع.

(ب) تحتفظ اتصالات بحقها في تحصيل دفعة مقدمة من العميل لتغطية تكلفة الربط أو رسوم الإيجار.

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

(د) يجوز للعميل أن يتحقق من رصيد الائتماني في أي وقت عن طريق الاتصال بالرقم 121 أو الاتصال بالرقم #121، أو باستخدام تطبيق الهاتف المتحرك من اتصالات.

(هـ) يجوز للعميل إعادة شحن رصيده في أي وقت عن طريق الاتصال بالرقم 120 أو الاتصال بالرقم #121 (إزم البطاقة) # أو باستخدام تطبيق الهاتف المتحرك من اتصالات.

10. نظام تعويض المشتركين

يرجى الرجوع إلى البندين (5) و (14) و) من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) للاطلاع على الشروط والأحكام التي تنظم حق للعميل في الحصول على تعويض.

11. سقف الإنفاق

يرجى الرجوع إلى البند (16) z من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) للاطلاع على الشروط والأحكام التي تنطبق على سقف الإنفاق بشأن الخدمات الاختيارية من غير خدمات الاتصالات.

12. استرداد الرصيد في حساب العميل

يرجى الرجوع إلى البند (24) من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) للاطلاع على الأحكام التي تنظم إعادة الرصيد للعميل في حال كانت الخدمة من الخدمات المدفوعة مسبقاً.

13. إلغاء الخدمة بدون غرامة

يرجى الرجوع إلى البند (20) هـ) من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) للاطلاع على الأحكام التي تنطبق على إلغاء الخدمة بدون غرامة.

9. التعليق أو الفصل أو الإنهاء من طرف اتصالات

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

(ب) بعد تعليق أو قطع الخدمة، ولكن قبل إنهاء الخدمة، يمكن للعميل طلب إعادة إصال الخدمة حسب تقدير اتصالات: (1) شريطة قيام العميل بتسديد الرسوم المستحقة عليه و(2) ما لم تكن اتصالات قد أعادة تخصيص الأرقام (إن وجدت) وفقاً للإجراءات المتبعة.

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

(د) **بخصوص "واصل المدفوع مسبقاً" "واصل فليكسي" "اماراتي 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 متتاليًا، 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) بعد هذا التعليق المؤقت، فسيتم إعادة تفعيل الخدمة تلقائياً. وسيتم أيضاً إعادة تفعيل الخدمة تلقائياً إذا قام العميل خلال نفس الفترة بعد 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 متتاليًا من عدم التفعيل، ورهنا برصيد كاف، سيتم فرض رسوم قدرها عشرة (10) دراهم على كل فترة تسعين (90) يوماً لتلظ الخدمة مفعلة، ويتم خصم هذه الرسوم من رصيد العميل.

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

بعد تعليق الخدمة، تحتفظ اتصالات برقم الهاتف المتحرك الذي خصصته للعميل لمدة عام واحد. خلال هذه الفترة، ووفقاً للبند 10 (ج) أعلاه، يجوز للعميل إعادة تفعيل الخدمة في أي وقت عن طريق إعادة شحن رصيده أو إجراء مكالمات صادرة أو إرسال رسالة نصية قصيرة، ورهنا برصيد كاف في حسابه. إذا لم يكن هناك استخدام للخدمة من قبل العميل خلال هذه الفترة المحددة في عام كامل، فسيتم 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 المتحرك المخصص له سابقاً من قبل اتصالات ضمن الخدمة.

15. الإنهاء من طرف العميل

(أ) إذا أراد العميل إنهاء الخدمة، فيجب عليه أن يوجه إشعاراً خطياً مسبقاً لاتصالات.

(ب) يحتفظ العميل بحقه في تغيير مزود خدمة الاتصالات واحتفاظ بنفس رقم الهاتف المتحرك (أي تغيير المشغل) في أي وقت شريطة استيفاء كافة المتطلبات اللازمة لنقل رقم الهاتف المتحرك كما هو محدد في الموقع الإلكتروني لاتصالات [Etisalat UAE | Etisalat UAE Switch to Etisalat - Mobile].

16. ضريبة القيمة المضافة

يرجى الرجوع إلى المادة 32 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) للاطلاع على أحكام ضريبة القيمة المضافة التي تسري على الخدمة.

17. التغييرات التي تجريها اتصالات

يرجى الرجوع إلى المادة 25 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك) للاطلاع على الأحكام المتعلقة بالتغييرات التي يجوز لاتصالات إجراؤها على الخدمة.

18. التواصل مع اتصالات

يجوز للعميل أن يتواصل مع اتصالات لمناقشة الخدمة (بما في ذلك هذه الشروط الخاصة بالخدمة والشروط والأحكام العامة (المستهلك))، أو أي منتج أو خدمة أخرى تقدمها اتصالات، وذلك باستخدام أي من قنوات الاتصال المنصوص عليها في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك).