# استمارة طلب
# الخدمات المنزلية

اتصالات و المزيد

الرقم المتسلسل

مرحباً بكم من &e.

☐ مشترك جديد ☐ ترقية/تعديل ☐ e-Bill لغة الفاتورة: ☐ العربية ☐ الإنجليزية

## بيانات شخصية

*اسم مقدم الطلب السيد/السيدة/الآنسة:

.....

بواسطة: ..... *صندوق البريد: ..... الإمارة: ..... *الجنسية: .....

رقم الموبايل (1): ..... رقم الموبايل (2): ..... البريد الإلكتروني: .....

*نوع بطاقة الهوية: ..... *رقم بطاقة الهوية: ..... تاريخ انتهاء الصلاحية (يوم/شهر/سنة): .....

الموقع

البناية: ..... الطابق: ..... رقم الشقة: ..... المنطقة: ..... رقم مكاني: .....

المدينة: ..... القطاع: ..... *رقم هاتف ثابت يعمل في نفس البناية: .....

رقم هاتف آخر باسمك ..... (متواجدة في مدخل الطابق الأرضي) EID القطعة: ..... اتصالات

نقل اسم مشترك: .....

*إجباري

☐ أوافق على استلام المعلومات التسويقية المتعلقة بالعروض الترويجية من اتصالات:

☐ أوافق على استلام المعلومات التسويقية المتعلقة بالعروض الترويجية من شركاء اتصالات:

## ملخص الطلب

| الباقة | | سرعة التحميل أو الرفع | Monthly Rentals (in AED) | |
|---|---|---|---|---|
| | | | عقد بمدة ثابتة لـ 24 شهراً | خيار بدون التزام |
| eLife Ultra | eLife Ultra Starter | 500Mbps/200Mbps | ☐ 429 درهماً | ☐ 454 درهماً |
| | eLife Ultra Entertainment | 750 Mbps/300Mbps | ☐ 639 درهماً | ☐ 664 درهماً |
| | eLife Ultra Sports | 750Mbps/300Mbps | ☐ 699 درهماً | ☐ 724 درهماً |
| | eLife Ultra Fusion | 1Gbps/300Mbps | ☐ 999 درهماً | ☐ 1,024 درهماً |
| eLife Unlimited | eLife Unlimited Starter | 250Mbps/100Mbps | ☐ 389 درهماً | ☐ 409 درهم |
| | eLife Unlimited Entertainment | 500Mbps/200Mbps | ☐ 599 درهماً | ☐ 619 درهماً |
| | eLife Unlimited Sports | 500Mbps/200Mbps | ☐ 649 درهماً | ☐ 669 درهماً |
| eLife 4.0 Value Packs | eLife Family | 100Mbps/40Mbps | ☐ 359 درهماً | |
| | eLife Entertainment | 100Mbps/40Mbps | ☐ 569 درهماً | |
| | eLife Sports | 100Mbps/40Mbps | ☐ 619 درهماً | |
| الخصومات ومدتها (إن وُجدت) | | وصف الخصم: ..... | | |
| المزايا/الأرصدة الخاصة | | ..... | | |
| الرسوم خارج الباقة وسياسة حد الاستخدام العادل | | مكالمات غير محدودة من الهاتف المنزلي إلى آخر داخل الدولة؛ أما من الهاتف المنزلي إلى الموبايل – 30 فلس/ دقيقة؛ تتوفر رسوم الهاتف المنزلي للمكالمات الدولية عبر رابط www.etisalat.ae. لا تطبّق سياسة حد الاستخدام العادل. | | |

1. يبدأ الحد الأدنى للمدة من تاريخ التفعيل
2. يُطبّق خصم لأصحاب الهمم بنسبة 50% على سعر باقات eLife Unlimited Starter، eLife Ultra Starter و eLife Family مع عقد الـ 24 شهراً فقط.
3. يعد الالتزام الشهري اختياري، وعند الالتزام به، ستُطبّق رسوم شهرية بقيمة 20 درهماً لباقات eLife Unlimited و 25 درهماً لباقات eLife Ultra.
4. رسوم إنهاء العقد – يرجى الرجوع إلى الشروط والأحكام للحصول على الصيغة التفصيلية

أ. بالنسبة لباقات eLife 4.0 القيّمة (Family، Entertainment)، وباقات eLife Unlimited (Starter ،Entertainment)، وباقات eLife Ultra (Starter ،Entertainment)؛ يجب على العميل دفع رسوم الإنهاء المبكر، والتي تُعادل 1,000 درهم أو رسم إيجار شهر واحد للباقة الحالية (أيهما أقل) (Bf).

ب. للباقات التي تتضمن قنوات beIN Sports، وهي باقات eLife Ultra (Sports ،Fusion)، eLife Unlimited Sports، eLife 4.0 Sports Value Pack؛ يتعيّن على العميل دفع رسوم إلغاء مبكّر بما يعادل شهر ونصف (1.5) من الخدمة الحالية

ج. إذا كانت الباقة تتضمن الجهاز، فسيتم احتساب رسوم الإنهاء المبكر وفقاً للصيغة التالية،حيث أن: Bf - رسوم الخروج الأساسية Rp – رسوم البيع بالتجزئة للجهاز (الأجهزة) Ct – مدة الاتفاقية بالأشهر T – عدد الأشهر التي استخدمها العميل بالنسبة للعقد.

5. إلغاء الخدمة بدون غرامة: يحق للعميل إلغاء عقد الخدمة دون دفع رسوم إنهاء العقد وفقاً لقوانين حماية المستهلك، وذلك في حالة حدوث أي خلل أثناء عملية البيع أو عدم توافق الخدمة المقدمة مع شروط وأحكام الخدمة، خلال مدة أقصاها: أ) 5 أيام من تفعيل الخدمة فقط ؛ ب) خلال 7 أيام من تفعيل الخدمة مع جهاز (لكل سنة إبتداءً من الحد الأدنى للمدة). وبالنسبة للأجهزة داخل الباقة، تلتزم اتصالات بالتنازل عن جميع رسوم المعدات إذا أعاد العميل الأجهزة مع جميع الملحقات والوثائق في العبوة الأصلية. لمزيد من التفاصيل فيما يتعلق بفترة إلغاء الخدمة بدون غرامة، يرجى زيارة موقع اتصالات أو الرجوع إلى قوانين حماية المستهلك الخاصة بالهيئة.

## المزايا الإضافية - (الرسوم الشهرية مذكورة بجانب كل ميزة إضافية:

| | |
|---|---|
| المزايا الإضافية لـ eLife: | ☐ التلفاز فقط ☐ جهاز استقبال eLife رقمي عالي الموضوح20- ☐ جهاز استقبال eLife رقمي عالي الموضوح40- ☐ باقة eLife الأساسية50-(إجباري)<br>☐ جهاز استقبال eLife رقمي عالي الموضوح20- ☐ جهاز تسجيل eLife رقمي عالي الموضوح<br>☐ Premium - 50 ☐ يد تحكّم مجانية مع عقد لمدة 12 شهراً<br>☐ Asiana - 40 ☐ Arabia - 40 ☐ Western - 40 ☐ Pinoy - 40 ☐ Filipino TV - 69<br>أول إضافة بخصم 30 درهماً شهرياً على eLife Unlimited Starter، Unlimited Sports و Unlimited Entertainment |
| الرياضية: | ☐ beIN ULTIMATE - 200 ☐ Add-on Sports - 39 ☐ AD Fight - 30 |
| OnDemand Unlimited: | ☐ Basic – 39 ☐ Premium – 10 ☐ Extreme Sports – 7 ☐ STARZPLAY – 38.09<br>☐ ART - 7.50 ☐ VOOT - 10 ☐ Eros Now - 15 |
| osn | ☐ OSN El-Farq – 249 ☐ OSN Add-on – 50 ☐ Western Plus – 50 ☐ Asiana Plus – 140 |
| الباقات الأخرى: | ☐ My GMA - 99 ☐ Russian – 100 ☐ France TV – 50 ☐ MTV Lebanon – 10 ☐ Hello Russia – 100<br>☐ TFC - 99 ☐ ZEE Family Plus - 39 ☐ Tamil Pack - 10 ☐ MAA TV - 10<br>☐ أخرى: _____ |

| الإنترنت (درهم/شهر) | |
|---|---|
| الإنترنت فقط | ☐ 10Mbps/3Mbps - 299 ☐ 20 Mbps/7Mbps - 399 ☐ 50 Mbps/7Mbps - 599 |
| اسم المستخدم للإنترنت: | .....:الخيار الأول ..... الخيار الثاني: ..... الخيار الثالث |
| Internet Speed Booster (100 درهم/شهر) | ☐ ..... |

| خدمة الهاتف المنزلي الثابت (درهم/شهر) | |
|---|---|
| خدمة الهاتف المنزلي فقط: | ☐ هاتف منزلي – 39 ☐ هاتف منزلي إضافي – 39 |
| **المزايا الإضافية للهاتف المنزلي** | |
| خدمة ذات قيمة إضافية: | ☐ خاصية حجب المكالمات برقم سرّي (دولية فقط) – 15 ☐ خاصية حجب المكالمات برقم سرّي (دولية ومحلية) – 15<br>☐ اختيار الرمز السرّي لخاصية حجب المكالمات ☐☐☐☐<br>مكالمة فيديو للطرف الثالث، معرّف المتصل، توجيه المكالمات (مشغول، لا يوجد رد، غير مشروط)، انتظار المكالمة – 3 ، Call Plus ☐ خدمة |
| الاتصال الدولي: (يرجى مراجعة موقع Etisalat.ae للدول المشمولة) | ☐ 1 فلس /ثانية لجميع المكالمات الدولية إلى 39 – 162 ☐ مكالمات دولية لا محدودة للدولة الواحدة – 150<br>☐ باقة الاتصال الدولي غير المحدود 1 –100 ☐ باقة الاتصال الدولي غير المحدود 2 – 200 |
| المكالمات من الهاتف الثابت إلى الموبايل داخل دولة الإمارات | ☐ 200 دقيقة – 49 ☐ 500 دقيقة – 99 |
| تأتي باقات eLife مع خدمة البريد الصوتي المفعّلة مسبقاً وبدون رسوم إيجار، للدخول إلى رسائل البريد الصوتي، اطلب الرقم 123.<br>يتم تطبيق رسم بقيمة 30 فلساً/دقيقة عند طلب الرقم 123. للتفاصيل، يرجى الرجوع إلى موقعنا الإلكتروني www.etisalat.ae/homevoicemail | |

| أجهزة eLife المنزلية (درهم/شهر) | اختر أو قم بالترقية إلى باقة إضافية تتضمن جهاز | | | |
|---|---|---|---|---|
| جهاز استقبال 4K | ☐ أقساط لمدة 24 شهراً – 20 | ☐ دفعة واحدة – 480 | ☐ أقساط لمدة 24 شهراً – 30 | ☐ دفعة واحدة – 720 |
| راوتر لاسلكي مُدار | ☐ أقساط لمدة 24 شهراً – 10 | ☐ دفعة واحدة – 240 | ☐ أقساط لمدة 24 شهراً – 22.5 | ☐ دفعة واحدة – 540 |
| هاتف منزلي ثابت | ☐ أقساط لمدة 24 شهراً – 5 | ☐ دفعة واحدة – 120 | | |
| جهاز تحكم للالعاب | ☐ أقساط لمدة 24 شهراً – 5 | ☐ دفعة واحدة – 120 | | |

## خدمات أخرى

☐ إدراج اسم في دليل الهاتف ☐ أخرى .....

# الشروط والأحكام
# الخدمات المنزلية

## 1. المقدمة

تسري هذه الشروط والأحكام (الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة) على ما يتعلق بتوفير الخدمة من اتصالات إلى العميل ، بالإضافة الى باقي الأجزاء الأخرى من الاتفاقية المبرمة بين اتصالات والعميل بشأن الخدمة.

## 2. تعريفات

(أ) "الاتفاقية" يقصد بها مجمل الاتفاقية المبرمة بين اتصالات والعميل وتعد جزءا من الأحكام الواردة في البند 3 من الشروط والأحكام العامة (المستهلك).

(ب) "العميل" كل شخص يقوم بشراء الخدمة أو الاشتراك فيها.

(ج) "اتصالات" شركة مجموعة الإمارات للاتصالات، ش.م.خ

(د) "الخطة ذات المدة المحدودة" تعني الخطة التي يوافق فيها العميل على شراء الخدمة للمدة المحددة في نموذج طلب الخدمة والتي ينطبق عليها رسوم الانهاء في حال الانهاء قبل المدة المذكورة.

(ه) "الأحكام والشروط العامة (المستهلك)" تعني الأحكام والشروط العامة التي تسري على المنتجات والخدمات المخصصة للمستهلك (وليس الأعمال) والمنشورة على موقع اتصالات الالكتروني والمتوفرة كذلك عبر قنوات الاتصال الأخرى المشار اليها في البند 30 من الاحكام والشروط العامة (المستهلك).

(و) "الحد الأدنى لمدة الاشتراك" يكون لها المعنى الوارد في البند 4 (ج).

(ز) "الخطة الشهرية" تعني الخطة التي يوافق فيها العميل على شراء الخدمة على أساس التجديد الشهري .

(ح) "الخدمة" هي الخدمة الواردة في قائمة الخدمات المشار اليهم في البند 4 (ج) والتي اشترك فيها العميل، كما هو وارد تفصيلا في البند 3.

## 3. وصف الخدمة

تسري هذه الشروط والاحكام على خدمات الاتصالات الثابتة التي تعرضها اتصالات والمدرجة في البند 4 (ج). إذا قرر العميل أن يشترك في أكثر من خدمة من الخدمات المبينة في المادة 4 (ج)، فإن هذه الشروط والأحكام ستطبق على كل خدمة على حدة. قد تتضمن باقات ايلايف باقة مزايا يوفرها طرف ثالث خارجي لاتصالات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، مزودي خدمة المحتوى التلفزيوني والترفيهي، وبرامج الولاء، والموردين.

## 4. بدء الاتفاقية ومدتها

(أ) تعتبر الاتفاقية نافذة وملزمة اعتبارا من تاريخ تسليمها وتقديمها من العميل لاتصالات وموافقتها عليها (يشار إليه بـ"تاريخ النفاذ").

(ب) تبدأ مدة الاتفاقية ("المدة") اعتبارا من تاريخ إتاحة اتصالات الخدمة للعميل ("تاريخ التفعيل") والتي تعتمد على قيام العميل بالاشتراك في الخطة الشهرية أو الخطة ذات المدة المحددة.

(ج) يطبق الحد الأدنى لمدة الاشتراك (يشار إليه بـ"الحد الأدنى لمدة الاشتراك") في الخدمة اذا اختار العميل الاشتراك في الخطة ذات المدة المحددة. ويكون الحد الأدنى لمدة الاشتراك في خدمات الاتصالات الثابتة بموجب هذه الشروط والأحكام الخاصة كالتالي:

1. إيلايف لايت، إيلايف–الثنائية (تضم أي اثنين من الخدمات التالية: الانترنت أو الهاتف الثابت أو التلفزيون)،إيلايف–الأحادية (تضم واحدة من الخدمات التالية: الانترنت أو الهاتف الثابت أو التلفزيون)، خدمة اتصالات سيلكت، الشامل (انترنت عريض النطاق)؛ 12 شهرا.
2. "باقات إيلايف الثلاثية " (تضم خدمات التلفزيون والانترنت والتلفون) والتي تشمل الباقات القيّمة "إيلايف" 4.0 ( العائلية والرياضية والترفيهية والكوميو( وباقات إيلايف الغير المحدودة (الأساسية، والترفيهية والرياضية وباقة إيلايف ألترا (الأساسية، والترفيهية، والرياضية، وفيوجين)؛ 24 شهرا؛

(د) في حالة انقطاع الخدمة بشكل مؤقت خلال فترة الحد الأدنى لمدة الاشتراك، فإن فترة الانقطاع لا تعتبر جزءا من فترة الحد الأدنى لمدة الاشتراك ولذلك يتم تمديدها تلقائيا لتغطية تلك الانقطاعات.

(ه) بعد انتهاء مدة الحد الأدنى للخدمة وفي حال لم يتم انهاؤها من قبل العميل وفقا لأحكام المادة (15) (الانهاء من قبل العميل)، سيستمر تجديد الخدمة بشكل شهري. وفي حال عدم رغبة العميل بعد استكمال مدة الحد الأدنى للخدمة الاستمرار في استخدام الخدمة كما هو مفصل أعلاه، فيمكن للعميل انهاء الخدمة بموجب أحكام المادة (15) (الانهاء من قبل العميل).

(و) بعد انتهاء مدة الحد الأدنى للخدمة، وفي حالة استمرار الخدمة، سيتم تطبيق نفس رسوم الايجار الشهرية كما هي مطبقة في الحد الأدنى للخدمة.

(ز) يجوز للعملاء المشتركين في خطة المدة المحددة او خطة المدة الشهرية الانتقال الى خطة أخرى محددة المدة أو الى خطة شهرية مختلفة عن طريق التواصل مع اتصالات، وفقا لاحكام المادة 16 من هذه الشروط والاحكام الخاصة.

## 5. التزامات العميل وقيود استخدام الخدمة

(أ) تطبق الأحكام التي تنظم التزامات العميل وقيود استخدام للخدمة المذكورة في البند 8 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

(ب) اذا اشترك العميل في باقة ايلايف الترا ووصل استهلاكه للانترنت الى 5 تيرا بايت خلال دورة الفاتورة فانه بنفس الوقت يكون من ضمن 1% من فئة الزبائن الأعلى من خطط ايلايف الترا من حيث استخدام الانترنت، وعندئذ يمكن أن يخضع استخدام العميل الاضافي للانترنت لنفس دورة الفاتورة لتخفيض السرعة الى 1Mbps/256Kbps. ويطبق التخفيض عندما يستهلك او يصل العميل الى الحد الأعلى خلال نفس دورة الفوتره ولا ينتقل التخفيض الى دورة الفاتورة الجديدة. وسيتم اشعار العميل بأي تغيير في سياسة الاستخدام العادل.

(ج) يوافق العميل على استخدام الخدمة، بما في ذلك جميع الخصائص وأي الوظائف المرتبطة بها وفقًا للقوانين واللوائح المعمول بها، أو القيود الأخرى المفروضة على استخدام الخدمة أو محتواها ، ويوافق العميل كذلك على عدم أرشفة أو إعادة إنتاج أو توزيع أو تعديل أو عرض أو تنفيذ أو نشر أو ترخيص أو إنشاء عمل مشتق أو عرض للبيع أو استخدام (باستثناء ما هو مصرح به صراحة في هذه الاتفاقية) المحتوى والمعلومات الواردة أو التي تم الحصول عليها عبر أو من خلال الخدمة.

(د) ويوافق العميل أيضًا على عدم: التحايل أو إزالة أو تغيير أو إلغاء تفعيل أو التقليل من خدمات المحتوى، أو تفكيك أو تنفيذ عمليات الهندسة العكسية أو فك أي برامج أو منتجات أو عمليات أخرى يمكن الوصول إليها من خلال الخدمة، أو إدخال أي رمز أو منتج أو التلاعب بمحتوى الخدمة بأي شكل من الأشكال، أو استخدام أي طريقة للتنقيب عن البيانات أو جمع البيانات أو استخراجها. ويجوز لاتصالات إنهاء أو تقييد استخدام العملاء للخدمة إذا انتهك العميل شروط هذه الاتفاقية أو شارك في استخدام غير قانوني أو احتيالي للخدمة.

(ه) يتحمل العميل المسؤولية الكاملة والمخاطر المترتبة على استخدامه للخدمة، ويتم تنفيذ الوصول لأي محتوى أو تلقيه أو الحصول عليه من خلال استخدام العميل للخدمة وفقًا لتقدير العميل وحده وعلى مسؤوليته الخاصة وإلى أقصى حد تسمح به القوانين واللوائح والأنظمة المعمول بها. يتحمل العميل وحده مسؤولية تقييم دقة واكتمال وفائدة جميع الآراء والنصائح والخدمات والبضائع والمعلومات الأخرى المقدمة من خلال الخدمة أو من خلال الإنترنت بشكل عام.

(و) يوافق العميل، وبالشكل الذي يسمح به القانون المعمول به، بالدفاع وتعويض وحماية اتصالات والشركات التابعة لها ومسؤوليها ومديريها وموظفيها ووكلائها ضد أي وجميع الإجراءات والمطالبات والتكاليف (بما في ذلك التكاليف القانونية التي تتكبدها اتصالات أو أي من الشركات التابعة لها دفاعًا عن أي من هذه المطالبات أو الإجراءات) والمسؤولية والخسائر والأضرار–أيا كانت–التي قد تنشأ ضد اتصالات، أو أي من الشركات التابعة لها، بواسطة أي شخص و/أو التي. قد تتعرض لها أو تعاني منها أو تتكبدها اتصالات أو أي من الشركات التابعة لها –حسب الأحوال.

## 6. التزامات "اتصالات"

سوف تقدم اتصالات الخدمة للعميل وتشغلها وفقا لهذه الشروط والأحكام الخاصة والشروط الأخرى المتضمّنة في الاتفاقية فيما يتوافق مع القانون.

لا تقدم اتصالات اي ضمان لقوة تغطية شبكة الواي–فاي حيث أن هناك عوامل خارجية خارجة عن سيطرتها قد تؤثر على نطاق تغطية الواي–فاي.

وللحصول على تغطية اضافية يرجى التواصل مع خدمة العملاء في اتصالات عبر قنوات الاتصال الموضحة في المادة (16) من هذه الشروط والاحكام الخاصة.

لا تقدم اتصالات أي ضمانات أو تعهدات على الاطلاق، بما في ذلك دون حصر، فيما يتعلق بتوافر الخدمة أو أدائها للباقات المميزة والتي تقدمها الأطراف الثالثة لاتصالات.ومع ذلك، فان اتصالات تخلي مسؤوليتها عن جميع الضمانات فيما يتعلق بمايلي:

1. توفر أي محتوى للباقة المميزة.
2. دقة او جودة أي محتوى من هذا القبيل.
3. الامتثال لاي وصف او شرط لأي محتوى.
4. جودة أي محتوى يصل اليه العميل من خلال استخدامه للخدمة وبأنه سيلبي توقعاته.

ان استخدام ووصول العميل للخدمة واي محتوى يتم تزويده من قبل طرف ثالث يجب ان يكون:

(أ) على مسؤولية العميل والى الحد الأقصى الذي تسمح به القوانين والأنظمة المعمول بها.

(ب) للاستخدام الشخصي فقط داخل دولة الامارات العربية المتحدة واي استخدام تجاري او استغلال لها ممنوع وغير مسموح به.

(ج) وفي جميع الاحوال، لا يجوز تحت أي ظرف من الظروف مشاركة او استخدام او نقل الخدمة او أي محتوى متعلق بها الى أي شخص او جهة، لا تقيم رسميا في دولة الامارات العربية المتحدة او لا تمتلك إقامة سارية المفعول او هوية اماراتية سارية.

## 7. الرسوم والفواتير والدفع

(أ) تطبق رسوم الإنهاء المبكر التالية إذا تم إنهاء الخدمة قبل انتهاء الحد الأدنى لمدة الاشتراك المتفق عليها:

1. لباقات إيلايف 4.0 القيمة (العائلية والترفيهية) باقات إيلايف الغير محدودة (الأساسية والترفيهية)، وباقات إيلايف الترا (الأساسية والترفيهية) وباقات إيلايف لايت، أيلايف الثنائية، ايلايف الأحادية وخدمة اتصالات سيليكت، والشامل (انترنت عريض النطاق)؛ على العميل دفع رسوم الانهاء المبكر والتي تعادل 1000 درهم أو شهرا واحدا (1) من رسوم الايجار الشهري من الخطة الحالية للخدمة أيهما أقل (Bf)؛
2. أما فيما يخص الباقات الشاملة ل beIN Sports ) :باقة ايلايف 4.0 القيمة (الرياضية،الكوميو، وباقات ايلايف الغير محدودة (الرياضية) وباقات ايلايف الترا (الرياضية وفيوجين) على العميل دفع رسوم الانهاء المبكر والتي تعادل شهرا ونصف (1.5) من رسوم الايجار الشهرية من باقة الخدمة الحالية (Bf)

غير شاملة الجهاز، فان رسوم الانهاء المبكر ستحسب وفقا للمعادلة التالية:

$$Bf + (Rp / Ct) \times (Ct - (1+T))$$

حيث أن، Bf تشير إلى رسوم الانهاء الأساسية

و Rp تعني رسوم بيع الجهاز (الأجهزة).

و Ct تعني مدة الاتفاقية بالأشهر.

و T تعني عدد الأشهر التي قضاها العميل في الاتفاقية.

(ب) يمكن الاطلاع على رسوم كل الباقات الأخرى من خلال الموقع الالكتروني (WWW.ETISALAT.AE) كما يتم اتاحتها عند الطلب باستخدام أي من قنوات التواصل المشار اليها في البند 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

(ج) يرجى الاطلاع على البند 15 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) لمعرفة الأحكام الأخرى المتعلقة بالرسوم والفواتير والدفع المطبقة على الخدمة.

(د) قد يتم تحصيل رسوم معينة (مثل رسوم التوصيل لمرة واحدة أو التثبيت أو التفعيل أو رسوم مشابهة) مقدمًا ووفقا لقناة الاشتراك التي اختارها العميل. سيتم إبلاغ العميل بذلك إلى جانب أي شروط سارية ومطبقة قبل انجاز أي طلب لاستخدام القناة و/أو الاشتراك في الخدمة. ستظهر هذه الرسوم في الفاتورة المخصصة للخدمة كدفعة مقدمة من العميل.

(ه) ان الترقية من باقات ايلايف إلى ايلايف الترا قد تؤدي إلى تفعيل رسوم الانهاء المبكر. وفي هذه الحالة، سيتم اشعار العميل بذلك قبل الترقية. ولمزيد من التوضيح، فان رسوم الانهاء المبكر ستطبق على الحالة التالية:

الخطط التي تحتوي على beIN Sports تخضع لرسوم الانهاء المبكر اذا كانت الخطة التي سوف يتنقل اليها العميل لا تحتوي على beIN Sports.

(و) ان الرسوم وانواعها لمزايا الباقات مع خطط ايلايف التي يتم تقديمها من قبل اطراف ثالثة لاتصالات، ستتغير تبعا لما يقدمه الطرف الثالث ذو العلاقة. وفي هذه الحالة، فان اتصالات ستشعر العميل تماشيا مع هذه الاتفاقية و/أو القوانين والاحكام المطبقة.

## 8. ائتمان العميل والودائع والمبالغ المدفوعة مقدما

(أ) يسري البند 24 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) على الخدمة بغض النظر عما إذا كانت الخدمة بالدفع المسبق أم لا .

(ب) يرجى الاطلاع على البند 16 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك) لمعرفة الأحكام الأخرى المتعلقة بائتمان العميل والودائع والمبالغ المدفوعة مقدما المطبقة على الخدمة.

## 9. تغيير الخدمة

إذا قام العميل بتعديل اشتراكه في خدمة إيلايف خلال و/او

بعد مدة الحد الأدنى للاشتراك، فان رسوم التخفيض ستطبق وفقا لرسوم الإنهاء المبكر المذكورة في البند (7) من الشروط والاحكام الخاصة بهذه الخدمة.

### 10. الملكية الفكرية

تعتبر جميع منتجات "اتصالات" وخدماتها وباقات قنواتها التلفزيونية وعلاماتها التجارية بغض النظر عن طريقة إنشاء محتواها أو حيازته و/أو توزيعه بما في ذلك أدلة الاستخدام، ملك لإتصالات و/ أو مرخصة من قبلها ولا يجوز إعادة انتاجها أو توزيعها أو بيعها من دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من اتصالات.

### 11. المزايا الإضافية من "إيلايف": (أ) إيلايف أنا إماراتي، (ب) إيلايف حماة الوطن، (ج) باقة أبشر. باقة ايلايف 4.0

القيمة، العائلية والترفيهية والرياضية والكمبو وباقة ايلايف غير المحدودة الأساسية والترفيهية والرياضية.

تطبق الشروط والأحكام الإضافية التالية على إيلايف أنا إماراتي، وعروض إيلايف حماة الوطن وباقة أبشر، كل منها هو ميزة إضافية اختيارية يمكن للعميل الاشتراك فيها وفقا لما يلي:

(أ) معايير الحصول على المزايا الإضافية لإيلايف (تعتبر كل واحدة "ميزة إضافية") كما يلي:

أ. المواطنون الإماراتيون فقط من يحصلون على الميزة الإضافية إيلايف أنا إماراتي.

ب. منتسبو وزارة الدفاع والقوات المسلحة الإماراتية فقط وحاملي بطاقة حماة الوطن سارية المفعول مخولين للحصول ايلايف حماة الوطن

ج. المواطنون الإماراتيون فقط الذين يحملون بطاقة أبشر سارية المفعول، الصادرة عن وزارة الموارد البشرية والتوطين والذين يستفيدون من برنامج الخصومات والعروض الخاصة بالمواطنين الإماراتيين العاملين في القطاع الخاص مؤهلون للحصول على باقة أبشر.

(ب) إلغاء رسوم إنهاء خدمة إيلايف للعملاء المستفيدين من الخدمات المضافة لإيلايف أنا إماراتي أو الخدمات المضافة لحماة الوطن. وتبقى الدفعات المتبقية على الجهاز سارية المفعول، إن وجدت. ان إلغاء رسوم الانهاء المبكر لن تطبق إذا قام العميل بالاشتراك في اي من الباقات الرياضية الشاملة لـ beIN Sports ( beIN) الرياضية (باقات اي–لايف الرياضية الغير محدودة، وباقة اي–لايف الرياضية القيمة، والكمبو). لن تطبق احكام هذا البند فيما يتعلق بإلغاء رسوم الإنهاء على باقة ابشر.

(ج) تحتفظ اتصالات بحقها في إنهاء وصول العميل إلى المزايا الإضافية إذا قررت أن العميل لم يعد مؤهلا للحصول على تلك المزايا الإضافية (بما في ذلك دون الحصرعلى عدم امتلاك بطاقة سارية المفعول) أو إذا تم الحصول على المزايا الإضافية بطريقة تضر باتصالات عمدا.

(د) يحق لممثلي اتصالات أن يطلبوا من العميل تقديم بطاقة هوية إماراتية سارية المفعول أو أي وثيقة أخرى لأغراض تحديد الهوية.

(ه) يطلب من العملاء الراغبين في الاشتراك في "حماة الوطن" أو "باقة أبشر" كمزايا إضافية أن يقدموا بطاقة "حماة الوطن" أو "أبشر". ويجوز لاتصالات الاحتفاظ بنسخة وتفاصيل تلك البطاقة لأغراض التحقق من صحتها.

(و) تبقى المزايا الإضافية المجانية لحماة الوطن أو باقة أبشر متاحة لاستخدام العميل ما دامت بطاقة حماة الوطن أو بطاقة أبشر المخزنة لدى اتصالات سارية المفعول. يجب على العملاء تحديث بطاقاتهم في موعد لا يتجاوز 30 يوما من تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة. إذا لم يقدم العميل البطاقة المحدّثة خلال هذا الإطار الزمني (30) يوما، سيتم إنهاء المزايا الإضافية المجانية وسيتم تزويد العميل بخطة إيلايف التي اشترك فيها. وستقوم اتصالات بإرسال إشعارات إلى العملاء قبل انتهاء صلاحية البطاقة.

(ز) يجوز للعميل تحديث البطاقة عن طريق التواصل مع اتصالات باستخدام أي من قنوات الاتصالات المنصوص عليها في البند 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

### 12. خدمة "اتصالات سيلكت"

(أ) للاشتراك في خدمة "اتصالات سيليكت" يجب أن يكون لدى العميل خدمة خط هاتف ثابت من مزود خدمة اتصالات آخر في دولة الامارات العربية المتحدة و تكون تلك الخدمة:

1. مسجلة باسم العميل أو
2. مسجلة باسم شخص آخر يرخّص للعميل في الاشتراك بخدمة "اتصالات سيلكت"

(ب) يمكن استخدام خدمة "اتصالات سيلكت" بطريقتين: (1) استخدام رمز "اتصالات" "08877" قبل الاتصال؛ أو (2) استخدام جهاز الاتصال الآلي.

(ج) يتولى العميل المسؤولية عن كل مكالمات خدمة "اتصالات سيلكت" التي تتم من خلال هاتف العميل الثابت ويجوز لـ"اتصالات" اصدار فواتير هذه المكالمات بصورة مستقلة أو تضمينها في أي حساب آخر يمتلكه العميل لدى اتصالات.

(د) يكون العميل مسؤولا اتجاه مزود خدمة الخط الثابت نظير ايجار الخط الثابت وأي مكالمات وخدمات أخرى ليست جزءا من خدمة "اتصالات سيلكت" وعلى العميل إبلاغ اتصالات عند تغيير رقم خط هاتفه الثابت وعدم قيامه بذلك لا يعفيه من تسديد المبالغ المستحقة على المكالمات.

### 13. محتوى التلفاز وباقاته

(أ) تقدم اتصالات مئات القنوات التلفزيونية والألعاب من خلال باقاتها وخدماتها المختلفة تحت خدمات إيلايف، ولاتصالات بناء على مؤشرات محددة مراقبة محتوى القنوات التلفزيونية وحظره إذا رأت أنه غير لائق أو دون المعايير المقبولة محلياً. وينصح العميل بالقيام بإجراءات أخرى لمراقبة البرامج التلفزيونية حسب ما يراه مناسبا مثل استخدام ميزة تحكم الوالدين المرتكزة على الرقم الخاص والمتوفرة في جهاز الاستقبال الرقمي. ويمكن الاستفادة من نصائح وإرشادات اتصالات حول عملية التحكم بمحتوى التلفاز عند الطلب من خلال قنوات الاتصال المبينة في المادة 30 من الشروط والأحكام العامة (للمستهلك).

(ب) يجوز لـاتصالات تغيير باقات التلفاز والألعاب التي اختارها العميل دون اشعار، ولا تعتبر الأفلام والفيديوهات حسب الطلب جزءا من الباقات ويتم احتساب رسومها بشكل منفصل.

(ج) فيما يخص ألعاب "إيلايف"، الاشتراك في الخدمة يعني قبول العميل بهذه الشروط والاحكام وبأحكام اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي المعمول بها لدى ناشري الألعاب (اتفاقيات ترخيص المستخدم النهائي)، والتي يمكن الاطلاع عليها في الموقع الالكتروني www.etisalat.ae/elifetvgamingeula.

(د) يقر ويوافق العميل بان اتصالات ليس طرفا في أي اتفاقية من اتفاقيات ناشري الألعاب (يشار اليها بـ "عقود الأطراف الأخرى"). ولا تتحمل اتصالات أي التزامات تحت عقود الأطراف الاخرى. ولن يقوم العميل باي مطالبة ضد اتصالات بسبب أي خرق لناشري الالعاب لعقود الأطراف الأخرى التي لا تقوم بتعديل أوالغاء شروط واحكام اتصالات المطبقة على العاب ايلايف. ويوافق العميل على أنه لا يوجد ولم يتم تقديم أي تمثيل أو ضمان أو كفالة أو تعهد (صريح أو ضمني) في هذا الشأن من قبل اتصالات، ولن تقبل اتصالات تحمل المسؤولية تجاه عقود الغير.

### 14. تعليق الخدمة أو فصلها أو انهاؤها من اتصالات

يرجى الاطلاع على المادة 19 من الشروط والاحكام العامة (للمستهلك) لمعرفة الاحكام المتعلقة بحجب الخدمة أو فصلها أو انهائها أو فسخها من اتصالات.

### 15. الانهاء من العميل

(أ) إذا رغب العميل في انهاء الخدمة فيجب عليه تقديم اشعار خطي مسبق لاتصالات.

(ب) يقر العميل أن انهاء حسابه يعتبر نافذا اعتبارا من تاريخ استلام اتصالات للاشعار ذي العلاقة. وبغض النظر عن تاريخ استلام طلب الانهاء، فانه يجب على العميل دفع رسوم الايجار الشهرية الكاملة عن الشهر الذي تم خلاله انهاء الخدمة.

(ج) قد يكون على العميل تسديد رسوم الإنهاء إذا أنهى الخدمة قبل انتهاء مدة الاشتراك المطبقة والمتفق عليها ويمكن الاطلاع على الرسوم المطبقة بخصوص الإنهاء في المادة (7) من هذه الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة وكذلك المتاحة عبر قنوات التواصل المشار اليها في المادة 30 من الشروط والاحكام العامة (للمستهلك).

### 16. التواصل مع اتصالات

يمكن للعميل أن يتواصل مع اتصالات للاستفسار عن الخدمة (بما في ذلك هذه الشروط والاحكام والشروط والاحكام العامة (للمستهلك) أو عن أي منتج أو خدمة مقدمة من اتصالات عبر قنوات الاتصال المشار اليها في المادة 30 من الشروط والاحكام العامة (للمستهلك) و التي يمكن الحصول عليها في الرابط التالي: https://www.etisalat.ae/en/footer/terms–and–conditions.jsp."

### 17. ضريبة القيمة المضافة

يرجى الرجوع الى المادة (32) من الشروط والاحكام العامة (للمستهلك) للاطلاع على الشروط التي تسري على ضريبة القيمة المضافة التي تنطبق على الخدمة.

## إقرار

أوافق /نوافق على السماح لاتصالات بتركيب الخدمة المذكورة أعلاه في العنوان المذكور أعلاه.

توقيع العميل: ..... التاريخ .....

## للاستعمال الرسمي

| | | |
|---|---|---|
| اسم مسؤول المبيعات: | رقم مسؤول المبيعات : | رقم يمكن الاتصال به : |
| رقم الحساب: | رقم الموزع المعتمد: | |
| رقم الطلب: | الرقم المتسلسل: | رقم البطاقة: |