

Service Specific Terms

Messaging Service for End Users

Version 08 February 2024

1. INTRODUCTION

These service specific terms and conditions (these “Service Specific Terms”) apply in relation to the provision of the Messaging Service by Etisalat to the Messaging Service Subscriber in addition to the other constituent parts of the Agreement between Etisalat and the Messaging Service Subscriber.

2. ORDER OF PRECEDENCE

In the event of any conflict between these Service Specific Terms and the Etisalat's General T&Cs (Business), the Parties agree the order of precedence shall be as prescribed in the foregoing order. The Agreement constitutes the entire agreement between the Messaging Service Subscriber and Etisalat in relation to the Messaging Service and supersedes and replaces with immediate effect any prior or contemporaneous agreement between the parties regarding the Messaging Service, whether written or oral. The Parties hereby agree to comply with their respective obligations under the Agreement.

3. DEFINITIONS

The words and expressions used in these Service Specific Terms shall have the meaning ascribed to them in the Telecom Law of the United Arab Emirates (UAE), the Mobile Spam Policy issued by the Telecommunications and Digital Government Regulatory Authority of the UAE (TDRA), and the General T&Cs (Business), as amended from time to time, unless the context otherwise provides. For the purposes of these Service Specific Terms the following terms and words shall have the meaning ascribed to them below:

Address Harvesting: means computer software used for searching the Internet for gathering email addresses.

Affiliate: means, in relation to a party, any company or other legal entity, which directly or indirectly, through one or more intermediaries, controls, is controlled by or is under the common control of a third party with such party. For the purposes of this definition, “control” as used with respect to any entity, means the possession, directly or indirectly, of the power to direct or exercise a controlling influence on the management or policies of such entity, whether through the ownership of voting securities, by contract or otherwise.

Agreement: means the entire contractual agreement between Etisalat and the Messaging Service Subscriber in relation to the Messaging Service, comprising of the Cover Agreement (if applicable), the Commercial Proposal, these Service Specific Terms and all applicable annexes and references hereunder which includes without limitation; Etisalat's Anti-Spam Policy, the Mobile Spam Policy and Etisalat's General T&Cs (Business) and other constituent parts listed in Clause 2.1 of the General T&Cs (Business).

API: means “Application Programming Interface”, which is a software intermediary that allows applications to talk to each other.

Commercial Proposal: means the document setting out the commercial terms including details of the Messaging Service entitled Commercial Proposal attached with these Service Specific Terms.

Consent: means the consent or approval by a recipient to receive Marketing Text Messages, as required by the Mobile Spam Policy.

Agreement: means, if applicable, the cover agreement attached to these Service Specific Terms, which is titled “Cover Agreement”.

Dictionary Attack: means sending messages to electronic addresses obtained by automatic systems that use methods of combining names, letters, numbers, punctuation marks or symbols.

Electronic Address: is as defined in the Mobile Spam Policy.

Etisalat Anti-Spam Policy: means Etisalat's internal anti-spam policy as mandated by the TDRA which is annexed hereunder as Annex B.

1. المقدمة

تسري هذه الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة («الشروط الخاصة بالخدمة») فيما يتعلق بخدمة الرسائل النصية التي توفرها اتصالات لمشترك خدمة الرسائل، بالإضافة إلى الأجزاء الأخرى المكونة للاتفاقية المبرمة بين اتصالات ومشترك خدمة الرسائل

2. تدرج الأسبقية

في حال وجود أي تعارض بين الشروط الخاصة بالخدمة والشروط العامة لاتصالات (خدمات الأعمال)، يتفق الطرفان على أن ترتيباً الأسبقية يجب أن يكون على النحو المحدد في الترتيب السابق ذكره. تشكل اتفاقية المائدة مجمل اتفاق بين مشترك خدمة الرسائل واتصالات فيما يتعلق بخدمة الرسائل النصية بحيث تُبطل بأثر فوري وتحل محل كل ما سبق أو كل ما هو ساري حالاً- شفهياً كان أم خطياً- من اتفاقيات بين الطرفين تتعلق بخدمة الرسائل. يتفق الطرفان بموجبه على تنفيذ التزاماتهما المبينة في هذه الاتفاقية

3. التعاريف

يكون للكلمات والعبارات المستخدمة في هذه الشروط الخاصة بالخدمة ذات المعاني المبينة لها في قانون اتصالات لدولة الإمارات العربية المتحدة، وسياسة الرسائل النصية القصيرة الإقحامية عبر الهاتف المتحرك لهيئة تنظيم اتصالات والحكومة الرقمية (الهينة)، والشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال) وتعديلاتها من وقت لآخر، ما لم يقض السياق بغير ذلك. لأغراض هذه الشروط الخاصة بالخدمة، تشير المصطلحات والكلمات الآتية إلى المعنى الموضح لها أدناه

برامج جمع العناوين: يقصد بها برامج الحواسيب المستخدمة للبحث في الإنترنت لجمع عناوين البريد الإلكتروني

الجهة التابعة: تعني بالنسبة لأي طرف، أي شركة أو كيان قانوني آخر يكون، من خلال وسيط واحد أو أكثر، يسيطر على ذلك الطرف المعني أو يخضع لسيطرته أو يخضع لسيطرة مشتركة مع الغير بصورة مباشرة أو غير مباشرة. ولأغراض هذا التعريف، فإن مصطلح «السيطرة»، تعني بصيغتها المستخدمة فيما يتعلق بأي كيان، امتلاك سلطة التوجيه أو ممارسة التأثير المسيطر على إدارة أو سياسات ذلك الكيان بشكل مباشر أو غير مباشر، سواء من خلال حقوق التصويت لحاملها، أو بموجب عقد أو غير ذلك.

اتفاقية: تعني مجمل اتفاق التعاقد بين اتصالات ومشترك خدمة الرسائل النصية بشأن خدمات الرسائل، والتي تتكون من اتفاقية التغطية (إن وجدت)، والعرض التجاري وهذه الشروط الخاصة بالخدمة وجميع الملحق والمراجع المعمول بها بموجب اتفاقية المائدة والتي تتضمن على سبيل المثال R الحصر؛ سياسة اتصالات لمكافحة الرسائل الإقحامية، وسياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك والشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال) والأجزاء المكونة الأخرى المدرجة في البند 2.1 من الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)

واجهة برمجة التطبيقات «API»: يعني وسيط برمجيات يسمح للتطبيقات بالتحدث مع بعضها.

العرض التجاري: يعني المستند الذي ينص على الشروط التجارية بما في ذلك تفاصيل خدمة الرسائل التي تحمل عنوان «العرض التجاري» المرفق بهذه الشروط الخاصة بالخدمة

الموافقة: تعني موافقة المستلم على تلقي الرسائل النصية التسويقية على النحو الذي تقتضيه سياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك

اتفاقية التغطية: تعني، إن وجدت، اتفاقية التغطية المرفقة بهذه الشروط الخاصة بالخدمة والتي تحمل عنوان «اتفاقية التغطية»

الهجوم العشوائي: يعني إرسال الرسائل إلى عناوين الكترونية خُصّل عليها باستخدام أنظمة تلقائية تستخدم طرق لجمع الأسماء أو/و الحروف أو/و الأرقام أو/و علامات الترميز أو/و الرموز

العنوان الإلكتروني: يكون له المعنى المحدد في سياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك

سياسة اتصالات لمكافحة الرسائل الإقحامية: تعني سياسة اتصالات الداخلية لمكافحة الرسائل الإقحامية وفقاً لما نصت عليه هيئة تنظيم اتصالات والحكومة الرقمية المرفقة أدناه في الملحق «ب»

Electronic Communication: means the communications conveyed by means of a telecommunications network to an Electronic Address.

Etisalat: means the Emirates Telecommunications Group Company (Etisalat Group) P.J.S.C as further described in the Cover Agreement (if applicable).

Executive Order: means the decision of the supreme committee for the supervision of the Telecommunications Sector No. 3 of 2004 as amended from time to time.

General T&Cs (Business): means Etisalat's general terms and conditions for business products and services, which are published on Etisalat's website and are available through the other communication channels referred to in Clause 35 of the General T&Cs (Business).

Messaging Service: means the messaging services including sending and receiving of SMS to and from local mobile users via SMPP protocol and billing that are provided by Etisalat to the Messaging Service Subscriber under the Agreement.

Message Manager: is a type of Messaging Service that enables the Messaging Service Subscriber to send and receive SMS to Mobile Subscriber via API and web portal.

Value SMS: is a type of Messaging Service that enables the Messaging Service Subscriber to send and receive SMS to Mobile Subscriber via API only.

EngageX Campaign Manager (formerly known as Smart Messaging Platform): is a type of Messaging Service that enables the Messaging Service Subscriber to send and receive SMS and Email to Mobile Subscriber via multiple API and an advanced web portal.

Messaging Service Subscriber (or the Customer as referred to in the General T&Cs (Business)): means the contracting party to the Agreement, as set out in the Cover Agreement (if applicable), who subscribes to the Messaging Service under the Agreement as provided by Etisalat.

Marketing Text Message: is as defined in the Mobile Spam Policy.

Mobile Spam Policy: means the TDRA's Mobile Spam Policy Version 1.1, issued on 13 June 2022, as amended by the TDRA from time to time, including any instructions or guidelines that may be issued by the TDRA from time to time as attached under Annex A.

Mobile Subscriber: means a subscriber to whom the mobile telecommunications services are extended by Etisalat.

Premium SMS: means the value added network service where SMS short code used for messaging that charges a premium price (charged at the standard rate of Etisalat's retail SMS termination, subject to change from time to time) to end user per received SMS. The Messaging Service Subscriber may utilize Premium SMS services by entering into a Messaging Service Agreement (defined below under Premium Rate Services) with Etisalat.

Sender ID: The character alphanumeric identification that identifies the sender of the SMS to the Mobile Subscriber that must be included in every Marketing Text Message.

Premium Rate Services: means the value-added network services that incur Premium SMS costs and the revenue received by Etisalat is paid out with the Messaging Service Subscriber supplying the Messaging Service as further described in a Messaging Service Agreement signed between Etisalat and the Messaging Service Subscriber (the "Messaging Service Agreement").

SMPP: is defined as a short message peer to peer protocol and is a global standard published by the GSMA and means a standard protocol for A2P SMS.

SMS/ EMAIL: means Short Message Service/Electronic mail.

RA اتصال الإلكتروني: يعني RA اتصالات المنقولة بواسطة شبكة اتصالات إلى أي عنوان إلكتروني

اتصالات: تعني شركة مجموعة الإمارات للاتصالات (مجموعة اتصالات) ش.م.ع، كما هو موضح بالتفصيل في اتفاقية التغطية (إن وجدت)

اللائحة التنفيذية: تعني القرار الصادر عن اللجنة العليا للإشراف على قطاع RA اتصالات رقم (3) لسنة 2004 وتعديلاته من وقت لآخر

الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال): تعني الشروط والأحكام العامة التي تطبقها اتصالات على المنتجات والخدمات المخصصة لقطاع الأعمال، والمنشورة على الموقع الإلكتروني RA اتصالات والمتاحة من خلال قنوات RA اتصال الأخرى المشار إليها في البند 35 من الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)

خدمة الرسائل النصية: تعني خدمات الرسائل النصية بما في ذلك إرسال واستقبال الرسائل النصية القصيرة من مستخدمي الهاتف المتحرك المحليين وإيهم عبر بروتوكول الرسائل القصيرة بين الأقربان SMPP والفوترة التي توفرها اتصالات إلى مشترك خدمة الرسائل النصية بموجباً هذه RA اتفاقية

إدارة الرسائل: تُعد نوع من خدمات الرسائل التي تمكن مشترك خدمة الرسائل من إرسال الرسائل النصية القصيرة إلى مشترك الهاتف المتحرك واستقبالها عبر واجهة برمجة التطبيقات API وبوابة الويب

Value SMS: تُعد نوع من خدمات الرسائل التي تمكن مشترك خدمة الرسائل من إرسال الرسائل القصيرة إلى مشترك الهاتف المتحرك واستقبالها عبر واجهة برمجة التطبيقات API فقط

EngageX Campaign Manager (المعروف سابقاً باسم منصة الرسائل الذكية): يُعد نوع من خدمات الرسائل النصية التي تمكن مشترك خدمة الرسائل النصية من إرسال الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني إلى مشترك الهاتف المتحرك واستقبالها عبر واجهة برمجة تطبيقات API متعددة وبوابة ويب متقدمة.

مشترك خدمة الرسائل: (أو العميل كما يُشار إليه في الشروط والأحكام العامة) (خدمات الأعمال): يعني الطرف المتعاقد في RA اتفاقية، على النحو المبين في اتفاقية التغطية (إن وجدت)، الذي يشترك في خدمة الرسائل بموجباً هذه RA اتفاقية على النحو الذي توفره اتصالات

الرسائل النصية التسويقية: وفقاً لتعريفها الوارد في سياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك

سياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك: تعني السياسة الصادرة عن هيئة تنظيم RA اتصالات والحكومة الرقمية فيما يتعلق بالرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك (إصدار رقم 1.1) الصادرة بتاريخ 13 يونيو 2022، وأي تعديل يطرا عليها من وقت لآخر، بما في ذلك أي تعليمات أو إرشادات قد تصدرها هيئة تنظيم RA اتصالات والحكومة الرقمية من وقت لآخر على النحو المرفق في الملحق «أ».

مشترك الهاتف المتحرك: يعني المشترك الذي توفر له اتصالات خدمات اتصالات الهاتف المتحرك

الرسائل النصية القصيرة المميزة: تعني خدمة الشبكة ذات القيمة المضافة حيث الرمز القصير للرسائل القصيرة المستخدمة في الرسائل التي تفرض سعراً مميزاً (تحتسب بالسعر العادي لأسعار الرسائل القصيرة من اتصالات وهي خاضعة للتغيير من وقت لآخر) للمستخدم النهائي عند إستلام كل رسالة نصية قصيرة. يجوز لمستخدم خدمة الرسائل استخدام خدمات الرسائل النصية القصيرة المميزة من خلال إبرام اتفاقية خدمة الرسائل القصيرة المميزة (المبينة أدناه ضمن خدمات الأسعار المميزة) مع اتصالات

معرف المرسل: سلسلة أرقام أو حروف يمكن من خلالها تحديد مرسل الرسالة النصية القصيرة إلى مشترك الهاتف المتحرك الذي يحلّ تضمينه في كل رسالة نصية تسويقية

خدمات الأسعار المميزة: تعني خدمات الشبكة ذات القيمة المضافة والتي تحمل تكاليف الرسائل النصية القصيرة المميزة وتشارك الإيرادات التي تتلقاها اتصالات مع مشترك خدمة الرسائل الذي يوفر خدمة الرسائل النصية كما هو موضح بالتفصيل في اتفاقية خدمة الرسائل المميزة الموقعة بين اتصالات ومشترك خدمة الرسائل («اتفاقية خدمة الرسائل النصية»)

الرسائل القصيرة بين الأقربان (SMPP): تُعرف بأنها بروتوكول الرسائل القصيرة من نظير إلى نظير وهو معيار عالمي ينشره النظام العالمي للهاتف المتحرك (GSMA) ويقصده البروتوكول القياسي لخدمات الرسائل النصية القصيرة من التطبيقات إلى الأشخاص A2P.

الرسائل النصية القصيرة/ رسائل البريد الإلكتروني: تعني خدمة الرسائل النصية القصيرة أو رسائل البريد الإلكتروني

SMS/ EMAIL Center: means Short Message Service/ Electronic mail Center.

Spam Marketing Text Messages: means Marketing Text Messages sent to the recipient without obtaining their consent.

Telecom Regime: means the telecom regulatory framework in the UAE including the Telecom Law, and its Executive Order and all policies, regulations, orders, resolutions, penalties, procedures, guidelines, instructions and other such determinations as may be issued and amended by the TDRA from time to time.

Telecom Law: means the UAE Federal Law by Decree No. 3 of 2003, as amended from time to time.

UCS-2 encoding: means the Universal Character Set standard and protocol for encoding Unicode characters represented by 2 bytes.

Ultimate Beneficiary: means, if applicable, the person that authorizes the Messaging Service Subscriber to use a specific Sender ID and who will ultimately benefit from the Marketing Text Messages.

4. SERVICE DESCRIPTION

- a) Etisalat shall provide the Messaging Service Subscriber with the Messaging Services as detailed in the Commercial Proposal and shall provide connectivity between its SMS/ EMAIL Center and the Messaging Service Subscriber's host computer/ server.
- b) The Messaging Service shall commence on the Activation Date (as defined in Etisalat's General T&Cs (Business)) and shall continue for twelve (12) months (the "Minimum Term") unless terminated in accordance with the terms of these Service Specific Terms. The Messaging Service shall automatically renew at the end of the Minimum Term for further periods of one (1) month unless either Party serves a written notice for non-renewal to the other Party.

5. CHARGES, BILLING & PAYMENT

- a) In addition to the provisions at Clause 12 of the General T&Cs (Business), the below provisions in this clause 5 regarding the charges, billing and payment apply to the Service.
- b) The Messaging Service Subscriber shall be charged connection/ set-up Charges and rental for SMS bundles/IP address/short codes/ Sender ID as applicable for each Messaging Service, as per Etisalat's General T&Cs (Business).
- c) Messaging Service billing rules shall be applied as follows:
 - i) Message Manager and Value SMS billing cycle starts from the 1st of the month till end of the month. The applicable plan as subscribed by the Messaging Service Subscriber shall be auto renewed on the 1st of every month unless the plan is deactivated by the Messaging Service Subscriber.
 - ii) Proration is applicable on rentals for Message Manager and Value SMS service if activation is done during the billing cycle.
 - iii) EngageX Campaign Manager billing cycle starts from the 26th of every month till the 25th of the following month. The applicable plan as subscribed by the Messaging Service Subscriber shall be auto renewed on the 26th of every month unless the plan is deactivated by the Messaging Service Subscriber.
 - iv) Proration is not applicable on rentals for EngageX Campaign Manager. The Messaging Service Subscriber by virtue of this clause 5.c.iv shall be notified in respect of the applicability of this principle at the outset. Should the Messaging Service Subscriber wish to receive the benefits for the duration of an entire month she/ he is advised to subscribe to the applicable plan on the first day of the billing cycle, as applicable and specified herein above.
 - v) Unused SMS or email credits cannot be carried forward to the next month.

مركز الرسائل النصية القصيرة/ رسائل البريد الإلكتروني: يعني مركز خدمة الرسائل النصية القصيرة أو رسائل البريد الإلكتروني

الرسائل النصية التسويقية الإقحامية: تعني الرسائل النصية التسويقية التي ترسل إلى المتلقي من دون الحصول على موافقته

نظام Rتصارت: يعني الإطار التنظيمي لاتصارت في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك قانون Rتصارت واللائحة التنفيذية وجميع السياسات واللوائح والأوامر والقرارات والإجراءات القانونية والإرشادات والتعليمات وغيرها من المقررات التي قد تصدرها هيئة تنظيم Rتصارت والحكومة الرقمية وأي تعديل قد يطرا عليها من وقت لآخر

قاتون Rتصارت: يعني المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع Rتصارت، والتعديلات التي تطرأ عليه من وقت لآخر

ترميز UCS-2: يعني معيار وبروتوكول مجموعة الأحرف العالمية لترميز أحرف الترميز الموحد التي يُعبر عنها بـ 2 بايت

المستفيد النهائي: يعني، إن وجد، الطرف الذي يصرح لمشارك خدمة الرسائل باستخدام معرف مرسل معين والذي سيستفيد في النهاية من الرسائل النصية التسويقية

4. وصف الخدمة

- أ) توفر اتصارت لمشارك خدمة الرسائل خدمات الرسائل النصية كما هو مفصل في العرض التجاري وتوفر خدمة ربط بين مركز الرسائل القصيرة/ البريد الإلكتروني وجهاز الحاسوب/الخادم المضيف لمشارك خدمة الرسائل النصية
- ب) تبدأ خدمة الرسائل النصية من تاريخ التنفيع (على النحو المحدد في الشروط والأحكام العامة Rتصارت (خدمات الأعمال)) وتستمر لمدة اثني عشر (12) شهراً «مدة الحد الأدنى» ما لم يتم إنهاؤها وفقاً لهذه الشروط الخاصة بالخدمة. تُحدد خدمة الرسائل النصية تلقائياً في نهاية مدة الحد الأدنى لفترات أخرى مدة كل واحدة منها شهر واحد (1) ما لم يقدم أي من الطرفين إشعاراً خطياً للطرف الآخر بعدم تجديد الخدمة

5. الرسوم والفواتير والدفع

- أ) بالإضافة إلى الأحكام الواردة في البند 12 من الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)، تسري على الخدمة الأحكام الواردة أدناه في البند 5 والمتعلقة بالرسوم والفواتير والدفع
- ب) يتحمل المشترك في خدمة الرسائل النصية رسوم الربط/الإعداد وتأجير حزم الرسائل القصيرة / عنوان IP / الرموز القصيرة / معرف المرسل كما هو مطبق لكل خدمة رسائل، وفقاً للشروط والأحكام العامة لشركة اتصارت (خدمات الأعمال)
- ج) تسري قواعد فوترة خدمة الرسائل على النحو الآتي:

- 1) تبدأ دورة فوترة خدمات إدارة الرسائل وخدمة Value SMS من اليوم الأول من الشهر حتى نهاية الشهر. تُحدد الباقية المطبقة التي اشترك فيها مشترك خدمة الرسائل النصية تلقائياً في الأول من كل شهر ما لم يتم إنهاؤها من قبل مشترك خدمة الرسائل النصية
- 2) يُطبق التوزيع النسبي على رسوم التأجير لخدمة إدارة الرسائل وخدمة Value SMS في حال تم التنفيع أثناء دورة الفوترة
- 3) تبدأ دورة فوترة خدمة EngageX Campaign Manager من اليوم السادس والعشرين من كل شهر حتى اليوم الخامس والعشرين من الشهر التالي. تُحدد الباقية المطبقة التي اشترك فيها مشترك خدمة الرسائل النصية تلقائياً في اليوم السادس والعشرين من كل شهر ما لم يتم إنهاؤها من قبل مشترك خدمة الرسائل النصية
- 4) R ينطبق التوزيع النسبي على رسوم التأجير الخاصة بخدمة EngageX Campaign Manager. يجلب اخطار المشترك في خدمة الرسائل بموجب هذا البند (5.ج.4) فيما يتعلق بتطبيق هذا المبدأ منذ البداية. في حال رغب المشترك بخدمة الرسائل في الحصول على مزايا لمدة شهر كامل فينصح بـ R اشتراك بالباقية المعمول بها من اليوم الأول من دورة الفوترة كما هو مطبق ومبين أعلاه.
- 5) R يمكن ترجيل أرصدة الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني غير المستخدمة إلى الشهر التالي

- d) In the event that the Messaging Service Subscriber has selected the Premium SMS, the obtaining of the necessary approvals from the relevant authorities and ministries for the service, content or prizes and draws/raffles shall be the sole responsibility of the Messaging Service Subscriber and the Agreement together with the Messaging Service Agreement (including the payment and reimbursement terms contained therein) shall jointly govern such services.
- e) All Premium SMS charges shall be billed and collected by Etisalat as per procedures (which can be found in General T&Cs (Business)). Each SMS may contain up to one hundred and sixty (160) characters. If non-GSM characters are included in the SMS message then those SMS messages have to be sent through UCS-2 encoding. In this case, SMS messages containing any UCS-2 characters will be limited to seventy (70) characters.
- f) Etisalat's internal reports and records shall be final and binding on the Messaging Service Subscriber.
- g) The Messaging Service Subscriber can set the price for the Premium SMS at any prices it decides to charge, up to a maximum of AED 1,000 or any other amount as communicated to the Messaging Service Subscriber, from time to time. These prices shall be communicated to Etisalat in writing and can be implemented only on the basis of mutual agreement so that the same can be implemented for billing purposes.
- h) The Messaging Service Subscriber is required to inform the Mobile Subscribers about the price/charges of the SMS they will be sending to various short codes assigned to the Messaging Service Subscriber. Charges need to be highlighted prominently in all SMS/ EMAIL messages sent advertisements, promotional messages and announcements e.g. on SMS, EMAIL, MMS, IVR, radio, newspapers, magazines or TV programs.
- i.) Etisalat reserves an unrestricted right to suspend and/or terminate the Messaging Service if the Messaging Service Subscriber fails to provide full and clear pricing information to the Mobile Subscribers.
- j.) Etisalat shall only provide the Messaging Service Subscriber the access to its SMS/EMAIL Center and billing facilities for the Messaging Service and shall not be responsible in any way for any other aspects concerning its service/content/application.
- k.) The Messaging Service Subscriber shall give at least five (5) days (working days) prior notice in writing of its intention to add new short codes, Sender IDs or rates or amend/change its Sender's ID or rates applicable to any short code assigned to it.

6. MESSAGING SERVICE SUBSCRIBER OBLIGATIONS, RESTRICTIONS & USE OF SERVICE

6.1 General

- a) In addition to the provisions at Clause 6 of the General T&Cs (Business), the following provisions below regarding Messaging Service Subscriber obligations and restrictions shall apply to the Service.
- b) The Messaging Service Subscriber shall be responsible for ensuring that it possesses appropriate systems (hardware and software) to support the online SMS/EMAIL push and pull applications and that its systems and applications are ready and compatible with Etisalat's systems and protocols.
- c) In respect of Message Manager Service and EngageX Campaign Manager, connectivity between the Messaging Service Subscriber's host computer/server and Etisalat's SMS/ EMAIL can be through the Internet, or any other configuration the parties may mutually agree to. However, access set-up costs and applicable rental charges for all options shall be borne by the Messaging Service Subscriber.
- d) In respect of the Value SMS Service, the following shall apply:

د) في حال اختيار مشترك خدمة الرسائل النصية خدمات الرسائل القصيرة المميزة، فإن الحصول على الموافقات اللازمة من الهيئات والوزارات ذات الصلة للخدمة أو المحتوى أو الجوائز والسحوبات ستكون مسؤولية مشترك خدمة الرسائل النصية وحده. وتنظم هذه اتفاقية بالإضافة إلى اتفاقية خدمة الأسعار المميزة (بما في ذلك شروط الدفع والسداد الواردة فيها) تلك الخدمات بصورة مشتركة.

هـ) تعمل اتصالات على إعداد الفواتير وتحصيل الرسوم الخاصة بالرسائل النصية المميزة وفقاً للإجراءات (الواردة في الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال). يمكن أن تحتوي كل رسالة نصية قصيرة على ما يصل إلى مائة وستين (160) حرفاً. وإذا تضمنت الرسالة القصيرة أحرفاً غير أحرف النظام العالمي Rتصارت الهواتف المتحركة، فجب إرسال تلك الرسائل من خلال ترميز UCS-2 وفي هذه الحالة ستقتصر الرسائل النصية القصيرة التي تحتوي على أي من أحرف UCS-2 على سبعين (70) حرفاً

و) تكون التقارير والسجلات الداخلية الخاصة باتصالات نهائية وملزمة لمستخدم خدمة الرسائل النصية.

ز) يمكن لمستخدم خدمة الرسائل النصية تحديد تسعيرة الرسائل النصية القصيرة المميزة بأي سعر يرغب به، بحد أقصاه 1,000 درهم إماراتي، أو أي مبلغ آخر يخطر به مشترك خدمة الرسائل النصية من وقت لآخر. وسيتم إرسال هذه الأسعار إلى اتصالات خطياً، ويتم العمل بها فقط باتفاق المتبادل بحيث يتم تطبيق الإجراء نفسه لأغراض الفوترة

ح) على مشترك خدمة الرسائل النصية إبلاغ مستخدمي الهاتف المتحرك بسعر/رسوم الرسائل النصية القصيرة التي بدورهم سيرسلونها إلى رموز قصيرة مختلفة مخصصة إلى مشترك خدمة الرسائل النصية. يجب إبراز الرسوم بشكل واضح في جميع الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني والإعلانات التجارية والرسائل الترويجية والإعلانات المقدمة على سبيل المثال من خلال الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني أو الرسائل متعددة الوسائط أو Rاستجابة الصوتية التفاعلية أو الراديو أو الصحف أو المجلات أو البرامج التلفزيونية

ط) تحتفظ اتصالات بالحق غير المقيد في تعليق و/أو إنهاء خدمة الرسائل النصية إذا لم يقدم مشترك خدمة الرسائل معلومات مكتملة وواضحة حول الأسعار لمستخدمي الهاتف المتحرك.

ي) توفر اتصالات فقط لمستخدم خدمة الرسائل النصية ميزة الوصول إلى مركز الرسائل النصية القصيرة/البريد الإلكتروني وخدمات الفوترة الخاصة بخدمة الرسائل، ولن تكون مسؤولة بأي شكل من الأشكال عن أي جوانب أخرى تتعلق بالخدمة أو المحتوى أو التطبيق

ل) على مشترك خدمة الرسائل النصية تقديم إشعار خطي مسبق Rتقل مدته عن خمسة (5) أيام عمل إذا رغب في إضافة رموز قصيرة جديدة أو معرفات المرسل أو الأسعار أو تعديل/تغيير معرف المرسل أو الأسعار المطبقة على أي رمز قصير مخصص له

6. التزامات مشترك خدمة الرسائل النصية والقيود واستخدام الخدمة

6.1 أحكام عامة

أ) بالإضافة إلى الأحكام الواردة في البند 6 من الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)، تسري على الخدمة الأحكام المبينة أدناه فيما يتعلق بالالتزامات مشترك خدمة الرسائل النصية وقيود استخدام الخدمة

ب) يكون مشترك خدمة الرسائل النصية مسؤولاً عن ضمان امتلاكه للأنظمة المناسبة (الأجهزة والبرامج الحاسوبية) بحيث تدعم تطبيقات المدفوعات والسحوبات التي تتم من خلال الرسائل القصيرة/البريد الإلكتروني وأن تكون أنظمتها وتطبيقاتها جاهزة ومتوافقة مع أنظمة وبروتوكولات اتصالات

ج) فيما يتعلق بخدمة إدارة الرسائل وخدمة EngageX Campaign Manager ، يمكن إجراء الربط بين الحاسوب والخادم المضيف لمستخدم خدمة الرسائل النصية وشبكة اتصالات الخاصة بالرسائل القصيرة/البريد الإلكتروني عبر الإنترنت، أو أي إعداد آخر قد يتفق عليه الطرفان. ومع ذلك، يتحمل مشترك خدمة الرسائل النصية تكاليف إعداد الوصول ورسوم الإيجار المطبقة لجميع الخيارات

د) تسري الأحكام الآتية فيما يتعلق بخدمة Value SMS:

- i) Etisalat shall provide the Messaging Service Subscriber connectivity between its SMS Center and Messaging Service Subscriber's host computer/service.
- ii) The data transmission protocol between the Messaging Service Subscriber's host computer/server and Etisalat's Messaging Service shall be SMPP.
- e) The Messaging Service Subscriber is authorized/allowed to send and receive SMS messages to/from UAE Mobile Subscribers only. Standard/default throughout of up to 10 SMS/second will be available to the Messaging Service Subscriber. Additional bandwidth is available in increments of 1 SMS/seconds.
- f) The Messaging Service Subscriber warrants and represents that its equipment shall not have any adverse effect on Etisalat's equipment/ Messaging Service.
- g) Etisalat shall not be responsible for the performance of the Messaging Service Subscriber's equipment and/or damage or loss to the Messaging Service Subscriber's equipment and damage or loss as a result of connecting the equipment to Etisalat's network.
- h) The Messaging Service Subscriber shall be responsible for any damage to Etisalat's network – as well as for all accidents, personal injuries, loss of life and other related accidents to Etisalat's staff or third parties, if these are attributable to the Messaging Service Subscriber's equipment or fault. In case there is any damage to Etisalat's network or equipment due to the malfunctioning of the Messaging Service Subscriber's equipment, the Messaging Service Subscriber shall bear the cost of replacement of the damaged Etisalat's equipment as claimed by Etisalat.
- i) In the event of termination of the Agreement, Etisalat shall be entitled to recover from the Messaging Service Subscriber all arrears of Charges payable by the Messaging Service Subscriber under the Agreement.
- j) The Messaging Service is used by the Messaging Service Subscriber to send SMS/ EMAIL messages to its customers. The Messaging Service Subscriber shall have its own database of the customers' mobile numbers.
- k) Etisalat reserves the right, before providing the Service to the Messaging Service Subscriber, to inspect all of the Messaging Service Subscriber's technical, security and operational systems, processes, policies, and any other related measures pertaining to the Messaging Service Subscriber's obligations under the Agreement (the "**Messaging Service Subscriber Systems**"). Any inspection by Etisalat shall be conducted in accordance with clause 6.6 and if Etisalat determines, in its sole discretion, that such Messaging Service Subscriber Systems is or are inadequate or do not meet the required standards as reasonably determined by Etisalat, then Etisalat may opt to either:
- ii) suspend the provision of the Service until the Messaging Service Subscriber has implemented and/or rectified any issues identified by Etisalat to a satisfactory standard as determined by Etisalat; or
- ii) terminate the Agreement without incurring any liability to the Messaging Service Subscriber where the Messaging Service Subscriber fails to implement and/or rectify any issues identified by Etisalat with respect to the Messaging Service Subscriber Systems within a reasonable time period as instructed by Etisalat. The Parties agree to work together in good faith to ensure the Messaging Service Subscriber Systems are implemented, operate, and are maintained to the best industry standards during the term of the Agreement.
1. توفر اتصالات لمشترك خدمة الرسائل النصية الربط بين مركز الرسائل القصيرة التابع Rتصالات والحاسوب/ الخادم المضيف لمشترك خدمة الرسائل
2. يكون بروتوكول نقل البيانات بين الحاسوب/ الخادم المضيف لمشترك خدمة الرسائل النصية وخدمة الرسائل من اتصالات هو بروتوكول الرسائل القصيرة بين الأقران.
- هـ) مشترك خدمة الرسائل النصية مخول/مسموح له بإرسال وتلقي رسائل نصية قصيرة من وإلى مشركي الهاتف المتحرك في الإمارات العربية المتحدة فقط. ستتوفر سرعة نقل عالية/اقرضية تصل إلى 10 رسائل نصية/ثانية لمشترك خدمة الرسائل النصية. وتتوفر عرض نطاق ترددي إضافي بزيادات تقدر برسالة نصية واحدة/ ثانية
- و) يتعهد مشترك خدمة الرسائل النصية ويقر بأنه لن يكون لأجهزته أي تأثير سلبي على معدات اتصالات أو/و خدمة الرسائل
- ز) لن تكون اتصالات مسؤولة عن أداء معدات مشترك خدمة الرسائل النصية و/أو عن تلفها أو ضياعها أو عن أية أضرار أو خسائر لتلك الأجهزة نتيجة ربطها بشبكة اتصالات
- ح) يكون مشترك خدمة الرسائل مسؤولة عن أي أضرار قد تلحق بشبكة اتصالات، وكذلك عن جميع الحوادث والإصابات الشخصية وفقدان الأرواح والحوادث الأخرى المتعلقة بموظفي اتصالات أو أطراف ثالثة أخرى، إذا كان ذلك يعزى إلى معدات مشترك خدمة الرسائل النصية أو أي خطأ منه. وفي حالة حدوث أي ضرر لشبكة اتصالات أو معداتها بسببها خلل ناتج عن معدات مشترك خدمة الرسائل النصية، يتحمل مشترك خدمة الرسائل النصية تكلفة استبدال معدات اتصالات التالفة بالقدر الذي تطالب به اتصالات
- ط) في حال إنهاء هذه Rاتفاقية، يحق Rتصالات أن تسترد من مشترك خدمة الرسائل النصية جميع متأخرات الرسوم المستحقة عليه بموجب هذه Rاتفاقية
- ي) يستخدم مشترك خدمة الرسائل النصية خدمة الرسائل لإرسال الرسائل القصيرة/ البريد الإلكتروني إلى عملائه. ينبغي أن يكون لمشترك خدمة الرسائل النصية قاعدة بيانات خاصة به تتضمن أرقام هواتف العملاء
- تحفظ اتصالات بالحق، قبل توفير الخدمة لمشترك خدمة الرسائل، في معاينة جميع الأنظمة الفنية والأمنية والتشغيلية والمعالجات والسياسات الخاصة بمشترك خدمة الرسائل النصية وأي تدابير أخرى تتعلق بالتزاماته بموجب Rاتفاقية («أنظمة مشترك خدمة الرسائل»). تكون أي معاينة من جانب اتصالات وفقاً لأحكام البند 6.6، وإذا قررت اتصالات، وفقاً لتقديرها المطلق، أن أنظمة مشترك خدمة الرسائل النصية تلك غير كافية أو R تفي بالمعايير المطلوبة على النحو الذي تحدده اتصالات تحديداً معقو R، عندئذ يجوز اتصالات اختيار إما
- تعليق توفير الخدمة حتى يعالج و/أو يصحح مشترك خدمة الرسائل النصية أي مشكلات تحددها اتصالات على نحو مرض Rتصالات؛ أو
- إنهاء Rاتفاقية دون تحمل أي مسؤولية تجاه مشترك خدمة الرسائل النصية في حال أخفق مشترك خدمة الرسائل النصية في تصحيح و/أو معالجة أي مشكلات تحددها اتصالات فيما يتعلق بأنظمة مشترك خدمة الرسائل النصية خلال فترة زمنية معقولة وفقاً لتعليمات اتصالات. يتفق الطرفان على العمل معاً وبجس نية لضمان أداء أنظمة مشترك خدمة الرسائل وتشغيلها وصيانتها وفقاً لأفضل المعايير المتبعة في هذا المجال خلال مدة Rاتفاقية

- a) The Sender ID shall be registered by the Messaging Service Subscriber as per the procedures specified by Etisalat in the Agreement and/or notified in writing (including by email) and which may be updated by Etisalat from time to time. Unless specified expressly otherwise by Etisalat in writing, as part of the procedure, the documents that the Messaging Service Subscriber shall provide to Etisalat for such registration shall include, without limitation: an authorization letter from the Ultimate Beneficiary that allows the registration and use of the Sender ID via the Messaging Service Subscriber, valid UAE trade license of the Ultimate Beneficiary (as applicable) and valid identification documents for the person representing the Ultimate Beneficiary.
- b) Where an Ultimate Beneficiary is benefiting from the Marketing Text Messages, the Messaging Service Subscriber acknowledges and agrees that she/he must obtain, maintain and present to Etisalat such express permission/ authorization to use the Sender ID on behalf of the Ultimate Beneficiary.
- c) The Messaging Service Subscriber acknowledges that such permission/ authorization shall be renewed every calendar year for security purposes. A new copy of the Ultimate Beneficiary's express permission / authorization to use the Sender ID on behalf of the Ultimate Beneficiary will have to be presented to Etisalat at least once every calendar year alternatively without undue delay upon Etisalat's request.
- d) Etisalat reserves the right to suspend and/or terminate the Messaging Service in case that the Messaging Service Subscriber fails to present the relevant express permission/ authorization to use the Sender ID or it reasonably believes that the Sender ID transmits content in a way that conflicts with the terms of the Agreement and/ or the Mobile Spam Policy.
- e) The Messaging Service Subscriber:
- shall ensure to segregate transactional and promotional traffic;
 - shall ensure that all promotional traffic has the mandatory prefix for the Sender IDs – "AD-";
 - shall ensure that no promotional text is included in transactional messages;
 - acknowledges that any promotional Sender IDs without the "AD-" prefix shall be blocked without prior notice and the Messaging Service Subscriber will have to re-register the Sender ID with the "AD-" prefix. In this case, charges for re-registration will be applicable as per the current at the time tariffs; and
 - classify the Sender ID on a usage basis as per the below list of categories and provide the same to Etisalat:
- a) banking/ insurance/ financial products/ credit cards;
- b) real estate services;
- c) education services;
- d) healthcare services - hospitals, clinics, pharmacies etc.;
- e) retail services - consumer goods & retail (gold, shopping, fashion, beauty, cosmetics, supermarkets);
- f.) tourist services - hospitality - tourism, logistics like flights, hotels, leisure; or
- g.) donation services.

6.3 Resale

The Messaging Service Subscriber shall not resell the Services or any part of the Services that are being provided by Etisalat under this Agreement.

6.4 SMS Content and SPAM

أ) يُسجل مشترك خدمة الرسائل النصية معرف المرسل وفقاً للإجراءات التي تحددها اتصالات في RI اتفاقية و/ أو كما يُخطر خطياً (بما في ذلك عن طريق البريد الإلكتروني) والتي قد تُحدثها اتصالات من وقت لآخر. ما لم تنص اتصالات صراحة على خلاف ذلك كتابة، وكجزء من الإجراء، يجب أن تتضمن المستندات التي يجب على مشترك خدمة الرسائل النصية تقديمها إلى اتصالات بفرض التسجيل، على سبيل المثال R الحصر: خطاب تفويض من المستفيد النهائي يسمح بتسجيل واستخدام معرف المرسل بواسطة مشترك خدمة الرسائل، ورخصة تجارية إماراتية سارية المفعول للمستفيد النهائي (حسب RI اقتضاء) ووثائق ثبوتية سارية المفعول للشخص الذي يمثل المستفيد النهائي

ب) عند استفادة المستفيد النهائي من الرسائل النصية التسويقية، يقر مشترك خدمة الرسائل النصية ويوافق على أنه يجب عليه الحصول على ذلك الإذن/ التفويض الصريح R استخدام معرف المرسل نيابة عن المستفيد النهائي RI احتفاظ به وتقديمه إلى اتصالات

ج) يقر مشترك خدمة الرسائل النصية بأنه يجب تجديد ذلك الإذن/التفويض الصريح كل سنة ميلادية لأغراض أمنية، ويجب توفير نسخة جديدة من ذلك الإذن/ التفويض الصريح الخاص بالمستفيد النهائي R استخدام معرف المرسل نيابة عن المستفيد النهائي إلى اتصالات مرة واحدة على الأقل كل سنة ميلادية أو بناءً على طلب اتصالات من دون تأخير غير مبرر

د) تحتفظ اتصالات بالحق في تعليق و/أو إنهاء خدمة الرسائل النصية في حالة أخفق مشترك خدمة الرسائل في تقديم الإذن/التفويض الصريح ذي الصلة R استخدام معرف المرسل أو اعتقادها اعتقاداً معقولاً بأن معرف المرسل ينقل المحتوى بطريقة تتعارض مع شروط RI اتفاقية و/أو سياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك

هـ) يتعين على مشترك خدمة الرسائل:

1. التأكد من فصل حركة مرور المعاملات عن الأنشطة الترويجية.
2. التأكد من أن حركة المرور الترويجية جميعها لها بادئة إلزامية لمعرفة المرسل بحيث تحتوي على الرمز (AD).
3. التأكد من عدم تضمين أي نص ترويجي في رسائل المعاملات.
4. الإقرار بأن سيتم حظر أي معرفات مرسل ترويجية دون البادئة (AD) دون إشعار مسبق، وستتعين على مشترك خدمة الرسائل النصية إعادة تسجيل معرف المرسل بالبادئة (AD)، وفي هذه الحالة، تطبق رسوم إعادة التسجيل وفقاً للتعرفة السارية في ذلك الوقت
5. تصنيف معرف المرسل على أساس RI استخدام وفقاً لقائمة الفئات أدناه وتقديمها إلى اتصالات

أ) الخدمات المصرفية أو خدمات التامين أو المنتجات المالية أو البطاقات RI ثمانية

ب) الخدمات العقارية؛

ج) الخدمات التعليمية؛

د) خدمات الرعاية الصحية - المستشفيات والعيادات والصيدليات وغيرها؛

هـ) خدمات البيع بالتجزئة- السلع RI استهلاكية والتجزئة (الذهب والتسوق والأزياء، ومستحضرات التجميل ومجلات السوبر ماركت)

و) الخدمات السياحية، الضيافة، والخدمات اللوجستية مثل الطيران، الفنادق، الترفيه؛ أو

ز) خدمات التبرعات الخيرية.

6.3 R يجوز لمشارك خدمة الرسائل إعادة بيع الخدمات أو أي جزء من الخدمات التي توفرها اتصالات بموجب RI اتفاقية المائلة

6.4 محتوى الرسائل القصيرة والرسائل الإقحامية

- a) The provisions of the Mobile Spam Policy and any related instructions or guidelines issued by the TDRA are incorporated by reference into these Service Specific Terms of the Messaging Service as Annex A and Etisalat's Anti-Spam Policy as Annex B which both form an integral part of the Agreement. The Messaging Service Subscriber shall comply at all times with the aforementioned policies under Annex A and B. Any breach by the Messaging Service Subscriber of any applicable provision of the Mobile Spam Policy and/or Etisalat Anti-Spam Policy shall be considered a material breach of the Agreement and may give rise to appropriate financial charges or liquidated damages as appropriate, as well as Etisalat's right to claim under the indemnity provisions set out under these Service Specific Terms, contract suspension and termination as envisaged in clause [9] of these Service Specific Terms.
- b) The Messaging Service Subscriber shall be responsible for ensuring that it possesses appropriate systems (hardware and software) to support the provisions of the Mobile Spam Policy.
- c) The Messaging Service Subscriber shall take all reasonable precautions to ensure that the Services shall not be used to send an SMS that may contain messages with content that may be deemed by a reasonable person as being malicious or harmful to or may be able to damage any electronic system or network, including any mobile device, mobile network or equipment or equipment of any kind in any way, such as messages containing viruses, trojan programs, spy programs or generally malware of any kind.
- d) The Messaging Service Subscriber shall take all reasonable measures to ensure that its customers shall not use the Services to knowingly send messages that may qualify as SPAM as defined in the Mobile Spam Policy.
- e) The Messaging Service Subscriber shall:
- not at any time send or carry forward Spam Marketing Text Messages;
 - display clearly, (for example, a prominent URL link on its website), information on the applicable regulations for the reduction and prevention of Spam Marketing Text Messages and how to comply with them, and the mechanisms available to users to reduce Spam Marketing Text Messages;
 - provide all reasonable cooperation with any relevant competent regulatory or governmental authority and share all necessary information and/or documentation related to Spam Marketing Text Messages at any time, including but not limited to providing information, conducting investigations and technical intervention;
 - take all necessary measures to prevent IP spoofing;
 - take all necessary measures to prevent the creation of e-mail accounts of the Messaging Service Subscriber without human intervention by the account creator;
 - not use any arrangement, business practices or setup that would allow unauthorized use of Sender IDs, including but not limited to the use of dynamic routes and/or any other similar arrangement.
 - take any and all necessary measures to prevent impersonation of the name(s) of persons or entities other than the real character of the sender in the SMS; and
 - inform Etisalat of any activities or potential activities relating to Spam Marketing Text Messages immediately.
 - Immediately notify Etisalat about any security breach within their system or any third-party network that may lead to the misuse of the Service. As these notifications will ensure swift response and appropriate measures to address and mitigate potential risks of the Service.
- f) The Messaging Service Subscriber shall ensure that SMS/ EMAIL messages shall not be sent randomly to any mobile number.

- (أ) ضُمّت أحكام سياسة هيئة تنظيم اتصالات والحكومة الرقمية للرسائل القصيرة الإقحامية عبر الهاتف المتحرك وأي تعليمات أو إرشادات ذات صلة صادرة عن الهيئة في هذه الشروط الخاصة بخدمة الرسائل النصية بالإشارة إليها بالملحق (أ) وسياسة اتصالات لمكافحة الرسائل الإقحامية بالملحق (ب)، وكلاهما يشكل جزءاً R يتجزأ من هذه الاتفاقية. يجلب على مشترك خدمة الرسائل النصية R التزام في جميع الأوقات بالسياسات المذكورة أعلاه في الملحقين (أ) و (ب). ويُعد أي انتهاك من جانب مشترك خدمة الرسائل النصية لأي شرط معمول به في سياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك /أو سياسة اتصالات لمكافحة الرسائل الإقحامية انتهاكاً جوهرياً لهذه الاتفاقية وقد يؤدي إلى رسوم مالية أو تعويضات مناسبة حسب R اقتضاء بالإضافة إلى حق اتصالات في المطالبة بموجب أحكام التعويض المنصوص عليها في هذه الشروط الخاصة بالخدمة، وتطبيق العقد وإنهائه كما هو منصوص عليه في البند [9] من هذه الشروط الخاصة بالخدمة.
- (ب) يكون مشترك خدمة الرسائل مسؤو R عن ضمان امتلاكه للأنظمة المناسبة (الأجهزة والبرامج الحاسوبية) لتطبيق أحكام سياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك
- (ج) يجلب على مشترك خدمة الرسائل النصية اتخاذ جميع احتياطات المعقولة لضمان عدم استخدام الخدمات لإرسال رسائل نصية قصيرة ذات محتوى قد يراه شخص عادي ضاراً أو قادراً على إتلاف أي نظام أو شبكة إلكترونية، بما في ذلك أي جهاز متحرك، أو شبكة الهاتف المتحرك أو المعدات أو الأجهزة مهما كان نوعها بأي شكل من الأشكال، مثل الرسائل التي تحتوي على فيروسات أو برامج طروادة أو برامج تجسس أو برامج ضارة بشكل عام أياً كان نوعها
- (د) على مشترك خدمة الرسائل النصية اتخاذ جميع التدابير المعقولة لضمان عدم استخدام عملائه للخدمات لإرسال رسائل قد تكون إقحامية عمداً على النحو المحدد في سياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك
- (هـ) يجلب على مشترك خدمة الرسائل النصية:
- عدم إرسال رسائل نصية لتسويقية إقحامية أو ترحيلها في أي وقت؛
 - عرض معلومات واضحة (على سبيل المثال، رابط URL بشكل بارز على موقعه) عن اللوائح المعمول بها للحد من الرسائل النصية التسويقية الإقحامية ومنعها وحول كيفية R مثال لهذه اللوائح، والآليات المتاحة للمستخدمين للحد من الرسائل النصية التسويقية الإقحامية
 - توفير كل التعاون المعقول مع أي هيئة تنظيمية أو حكومية مختصة ذات صلة ومشاركة جميع المعلومات و/أو الوثائق اللازمة المتعلقة بالرسائل النصية التسويقية الإقحامية في أي وقت، بما في ذلك على سبيل المثال R الحصر توفير المعلومات وإجراء التحقيقات وإجراءات الفينة
 - اتخاذ جميع التدابير اللازمة لمنع انتحال عنوان IP؛
 - اتخاذ جميع التدابير اللازمة لمنع إنشاء حسابات البريد الإلكتروني لمشارك خدمة الرسائل النصية دون تدخل بشري من جانب منشئ الحساب
 - عدم استخدام أي ترتيبات أو ممارسات تجارية أو إعداد من شأنه أن يسمح بأي استخدام غير مصرح به لمعرفات المرسل، بما في ذلك على سبيل المثال R الحصر استخدام المسارات الديناميكية و/أو أي إجراء آخر مماثل
 - اتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع انتحال شخصية الأشخاص أو الكيانات وأسمائها بخلاف الشخصية الحقيقية للمرسل في الرسائل القصيرة؛ و
 - إبلاغ اتصالات بأي أنشطة فعلية أو محتملة تتعلق بالرسائل النصية التسويقية غير المرغوب فيها على الفور
 - إخطار اتصالات على الفور بأي خروقات أمنية متعلقة بالنظام الخاص بهم أو بأي شبكة تابعة لطرف ثالث قد تؤدي إلى إساءة استخدام الخدمة. على أن تتضمن هذه الإخطارات R استجابة السريعة والتدابير المناسبة للنظر فيها والتخفيف من المخاطر المحتملة على الخدمة.
 - يجلب على مشترك خدمة الرسائل النصية التأكد من عدم إرسال الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني بشكل عشوائي إلى أي رقم هاتف متحرك

- g) The Messaging Service Subscriber shall obtain all necessary approvals from the relevant government authorities and ministries for the Messaging Service, content or prizes and draws/raffles.
- h) In addition and without prejudice to the requirement for Messaging Service Subscriber to comply in full with the obligations set out in the Mobile Spam Policy and Etisalat Anti-Spam Policy, the Messaging Service Subscriber shall ensure that all Marketing Text Messages sent to Mobile Subscribers contain the specific text that, in the event the Mobile Subscriber wishes to opt out of receiving marketing Electronic Communications, the Mobile Subscriber should send the following message to 7726: [B Sender ID].

- i) The Messaging Service Subscriber hereby acknowledges and agrees that in case that the Messaging Service Subscriber fails, for any reason whatsoever, to include the opt out instructions at the end of any electronic marketing communications sent through SMS, Etisalat reserves the right to terminate such Marketing Text Messages to the Mobile Subscriber(s). Any such action undertaken by Etisalat does not and shall not in any way subject Etisalat to any liability, nor shall it limit the Messaging Service Subscriber's liability under the Agreement or imply any joint liability between Etisalat and the Messaging Service Subscriber.

6.5 Anti-Fraud

- a) The Messaging Service Subscriber shall, at all times, have and uphold during the term of the Agreement the best industry standards with respect to its technical, security (incorporating two-factor authentication through an internally developed portal or a third party solution), operational and other requirements as necessary to perform its obligations under the Agreement, specifically without limitation its obligations pertaining to use of the Services and prevention of fraudulent activities pertaining to the Services and to prevent unauthorized access and misuse of the Service.
- b) The Messaging Service Subscriber agrees to comply with all fraud-related provisions in Applicable Laws and/or directions of any competent authority.
- c) Where the Messaging Service Subscriber sends an electronic message, it must:
- include an electronic address;
 - enable the option for the recipient to request an unsubscribe request in a free, unambiguous and simple way;
 - upon receiving an unsubscribe request immediately stop sending messages to the recipient and submits a notification to the recipient confirming an unsubscribing request; and;
 - Not to use flash SMS.
 - The Messaging Service Subscriber is prohibited from using Dictionary Attack software, Address Harvesting software, or the electronic addresses gathered by such software.

6.6 Cyber Security

- a) The Messaging Service Subscriber should conduct periodic security assessment to identify and mitigate the vulnerabilities.
- b) The Messaging Service Subscriber warrants that any information resources used in performing the Service follows the patch management process ("Patching Process") to ensure all required patches process is available in timely manner.
- c) The Messaging Service Subscriber warrants that any information resources used in performing the service will run the latest stable software program, operating system and firmware.
- d) The Messaging Service Subscriber warrants that their employees, agents, third parties participate in regular security awareness programs to have sufficient knowledge and are using best practices regarding the Service, and prevent unauthorized access through account or password comprise. They are also prohibited from attempting to bypass Etisalat's security controls to gain unauthorized access to internal networks or data.

- ز) يجب على مشترك خدمة الرسائل النصية الحصول على جميع الموافقات اللازمة ذات الصلة بخدمة الرسائل أو المحتوى أو الجوائز والسحوبات من الهيئات الحكومية والوزارات
- ح) بالإضافة إلى ذلك ودون المساس بالمتطلبات التي تقع على عاتق مشترك خدمة الرسائل النصية المتعلقة بامتثاله الكامل للالتزامات المنصوص عليها في سياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك وسياسة اتصالات لمكافحة الرسائل الإقحامية، يجب على مشترك خدمة الرسائل النصية التأكد من أن جميع الرسائل النصية التسويقية المرسلة إلى مشتركي الهاتف المتحرك تحتوي على نص محدد، وفي حال رغبت مشترك الهاتف المتحرك في عدم تلقي رسائل اتصالات الإلكترونية التسويقية، يجب عليه إرسال الرسالة الآتية: 7726 إلى [B Sender ID].

ط) يقر مشترك خدمة الرسائل النصية بموجبه ويوافق على أنه في حال فشل مشترك خدمة الرسائل النصية، لأي سبب من الأسباب، في تضمين تعليمات إلغاء اشتراك في نهاية أي مراسلات تسويقية إلكترونية مرسلة عبر الرسائل القصيرة، فإن اتصالات تحتفظ بحقوقها في إنهاء الرسائل النصية التسويقية المرسلة إلى مشترك أو مشتركي الهاتف المتحرك. و R يُعرض وينبغي ألا يُعرض أي إجراء يتم اتخاذه اتصالات لأي شكل من الأشكال لأي مسؤولية، كما أنه R يحدد من مسؤولية مشترك خدمة الرسائل النصية بموجب هذه الاتفاقية R ينطوي على أي مسؤولية مشتركة بين اتصالات ومشارك خدمة الرسائل النصية

6.5 مكافحة الأنشطة الاحتيالية

- أ) على مشترك خدمة الرسائل النصية، في جميع الأوقات، أن يطبق خلال مدة اتفاقية أفضل المعايير المعمول بها فيما يتعلق بالمتطلبات الفنية والأمنية (تضمن خاصيتين للتوثيق من خلال بوابة تم تطويرها داخلياً أو حلول مقدمة من طرف ثالث)، والتشفيرية وغيرها من المتطلبات الضرورية لأداء التزاماته بموجب اتفاقية، وتحديداً على سبيل المثال R الحصر التزاماته المتعلقة باستخدام الخدمات ومنع الأنشطة الاحتيالية المتعلقة بالخدمات وكذلك حظر الوصول غير المسموح به أو إساءة استخدام الخدمة
- ب) يوافق المشترك في خدمة الرسائل النصية على R أمثال لجميع الأحكام المتعلقة بالأنشطة الاحتيالية الواردة في القوانين المعمول بها و/أو توجيهات أي هيئة مختصة
- ج) يجب على مشترك خدمة الرسائل النصية عند إرساله رسالة إلكترونية أن:

- يضمن عنوانه الإلكتروني في رسالته الإلكترونية؛
- يمكن للمستلم خيار طلب إلغاء R اشتراك مجانياً وذلك بطريقة سهلة وواضحة
- التوقف فوراً عن إرسال أي رسائل إلى المستلم عند تلقي طلب إلغاء R اشتراك ويرسل إشعاراً إلى المستلم يؤكد فيه طلب إلغاء R اشتراك؛
- R يستخدم رسائل الفلاش القصيرة.
- R يجوز لمشارك خدمة الرسائل النصية استخدام برامج الهجوم العشوائي أو برامج جمع العناوين، كما R يجوز استخدام العناوين الإلكترونية التي حصل عليها بواسطة تلك البرامج

6.6 الأمن السيبراني

- أ) يجب على مشترك خدمة الرسائل النصية إجراء تقييم أمني دوري لتحديد نقاط الضعف والحد منها.
- ب) يضمن مشترك خدمة الرسائل النصية أن مصدر أي معلومة مستخدمة في أداء الخدمة تتبع عمليات ومسار إدارة التصحيح («عملية التصحيح») للتأكد من أن عملية التصحيح المطلوبة تم اتاحتها في الوقت المناسب.
- ج) يضمن مشترك خدمة الرسائل النصية أن مصدر أي معلومة مستخدمة في أداء الخدمة سيقوم بتشغيل أحدث برنامج برمجيات ثابت، ونظام تشغيل وبرمجيات ثابتة
- د) يضمن مشترك خدمة الرسائل النصية مشاركة موظفيه ووكلائه والأطراف الثالثة في برامج التوعية الأمنية المنتظمة للحصول على المعرفة الكافية واستخدام أفضل الممارسات المتعلقة بالخدمة، وحظر الوصول غير المسموح به من خلال إنشاء حساب أو كلمة مرور. كما يحظر عليهم من محاولة تجاوز الضوابط الأمنية الخاصة باتصالات بشأن الوصول غير المسموح به إلى الشبكات أو البيانات الداخلية

- هـ) يضمن مشترك خدمة الرسائل النصية إجراء اختبار اختراق سنوي على أنظمة تكنولوجيا المعلومات الخاصة به وذلك وفقاً للسياسات الأمنية الداخلية والممارسات R١ اعتمادية، ويجلب عليه تقديم إيجاز حول هذه R١ اختبارات وخاصة تلك المتعلقة على وجه التحديد بخدمة الرسائل النصية إلى اتصالات في حال طلبت منه ذلك
- و) يضمن مشترك خدمة الرسائل النصية توافر إجراءات الكشف عن حوادث أمن المعلومات وإجراءات R١ استجابة ذات الصلة
- ز) يضمن مشترك خدمة الرسائل النصية للحفاظ على المستندات والسياسات والعمليات للتأكد من أن المستخدمين غير المصرح لهم R١ يمكنهم الوصول الإداري و/أو التنظيمي للوابات والتطبيقات الأمنية فيما يتعلق بالخدمة.
- ح) يضمن مشترك خدمة الرسائل النصية بأن أدوات المراقبة المستخدمة في جميع الجوانب المتعلقة بالوابات والتطبيقات الأمنية (مثل: المعدات والبرامج الثابتة والبرمجيات) في حالة تشغيل جيدة في جميع الأوقات بما في ذلك إجراءات الكشف عن الخطأ والوصول و R١ نذار (الإخطارات التي يتلقاها المشترك كجزء من المراقبة الأمنية) وغيرها.
- ط) على مشترك خدمة الرسائل النصية مراجعة السجلات المتعلقة بالمشاكل الأمنية شهرياً على الأقل، ويجلب عليه توثيق ومعالجة أوجه الخلل الأمنية التي يتم الكشف عنها، بما يضمن إيجاد الحلول للمشكلات الأمنية المسجلة في الوقت المناسب
- ١٦-٦ إعداد التقارير والتدقيق

6.7 Reporting and Audit

- أ) يقر ويقبل الطرفان أنه نظراً لطبيعة الخدمات المقدمة، يكون R١ اتصالات الحق في طلب إجراء تدقيق و/أو معاينة وضع مشترك خدمة الرسائل النصية حتى تتمكن من التحقق من امتثاله R١ التزاماته المادية بموجب R١ اتفاقية ومراقبة ذلك. يعتد بالأحكام الآتية من هذا البند 6 لفرض إنفاذ ذلك الشرط
- ب) على مشترك خدمة الرسائل النصية R١ احتفاظ بسجلات دقيقة وكاملة حسب الضرورة لإثبات امتثاله بالتزاماته بموجب R١ اتفاقية
- ج) قبل إجراء التدقيق و/أو المعاينة وفقاً لأحكام البند 6-6 (د)، يحق R١ اتصالات (ولكنها ليست ملزمة بذلك) أن توجه إلى مشترك خدمة الرسائل النصية أسئلة تتعلق بإداء مشترك خدمة الرسائل النصية لالتزاماته بموجب R١ اتفاقية. يجلب تقديم جميع الردود والمعلومات والسجلات إلى اتصالات دون تأخير غير مسوغ وفي جميع الأحوال في غضون سبعة (7) أيام عمل من استلام ذلك الطلب. يوافق مشترك خدمة الرسائل النصية على أنه قد تكون هناك ظروف استثنائية تكون فيها تلك الردود والمعلومات و/أو السجلات مطلوبة خلال فترة زمنية تقل عن سبعة (7) أيام عمل، على سبيل المثال عند طلب هيئة تنظيمية أو حكومية مختصة بذلك، وفي هذه الحالة يوافق مشترك خدمة الرسائل النصية على R١ مثال لذلك الطلب الذي تقدمه اتصالات. R١ يحل توجيه الأسئلة بموجب هذا البند 6-7 (ج) بحقوق اتصالات الأخرى بموجب هذا البند 6.
- د) يحق R١ اتصالات إجراء تدقيق و/أو معاينة في الموقع أو تعيين مدقق حسابات خارجي، ويخضع ذلك التدقيق و/أو المعاينة لموافقة اتصالات و/أو مدقق الحسابات الخارجي على تعهدات السرية المعقولة والمناسبة
- هـ) يتوجب على اتصالات تقديم إشعار مسبق معقول بأي تدقيق، باستثناء الحالات الآتية
- 1) إذا اعتقدت اتصالات اعتقاداً معقولاً أن مشترك خدمة الرسائل النصية ينتهك التزاماته بموجب R١ اتفاقية؛ و
- 2) من المحتمل أن يؤدي ذلك الإشعار إلى المساس و/أو تأخير التحقيق في ذلك R١ انتهاك بشكل غير معقول، على سبيل المثال في حال حدوث خرق في مسألة تنظيمية و/أو بيانات أو حوادث أمنية يتضمن بيانات شخصية
- ١٦-٦ إعداد التقارير والتدقيق

- و) يجب على مشترك خدمة الرسائل النصية إخطار اتصالات باسم الشخص الذي سيمثل مؤسسته والذي يُعدّ نقطة اتصال لتوفير المعلومات والسجلات وفقاً لأحكام البند 6-7 (ج) و/أو لتمكين إجراء التدقيق أو المعاينة وفقاً لأحكام البند 6.
- ز) على مشترك خدمة الرسائل النصية السماح R اتصالات (أو أي مدقق خارجي حسب اقتضاء) الوصول المعقول والخاضع للإشراف إلى مانيه وموظفيه وأجهزة الحاسوب وأنظمة تكنولوجيا المعلومات والسجلات الخاصة به كما هو مطلوب لغرض أي تدقيق و/أو معاينة
- ح) يحق R اتصالات عمل نسخ من أي سجلات و/أو معلومات و/أو مستندات و/أو بيانات ذات صلة يتم الحصول عليها أثناء التدقيق و/أو المعاينة في الموقع حسبما تطلبه اتصالات بشكل معقول
- ط) R يجوز إجراء عمليات التدقيق و/أو المعاينة في أكثر من مناسبة واحدة في السنة ما لم تعتقد اتصالات اعتقاداً معقولاً أن مشترك خدمة الرسائل النصية ينتهك R اتفاقية انتهاكاً جوهرياً أو ما لم تطلب أي هيئة تنظيمية أو حكومية مختصة ذات اختصاص قضائي من اتصالات فعل ذلك. ويجوز أن يرافق اتصالات أو مدقق حساباتها ممثلون عن أي هيئة مختصة فيما يتعلق بأي تدقيق و/أو معاينة يتم إجراؤها حول مشترك خدمة الرسائل النصية.
- ي) تُجرى جميع عمليات التدقيق و/أو المعاينة بطريقة R تعطل أو تؤخر و/أو تتداخل بشكل جوهري مع أداء مشترك خدمة الرسائل النصية لعملياته التجارية ويجب إجراؤها على نفقة اتصالات
- ك) من R التدقيق و/أو المعاينة في الموقع، يجوز لمشارك خدمة الرسائل النصية أن يطلب بأن تتولى وحدة التدقيق الداخلي لديه إجراء التدقيق، وعلى نفقته وحده، لأغراض التحقق من امتثال مشترك خدمة الرسائل النصية لالتزاماته بموجب R اتفاقية. إذا وافقت اتصالات (وفقاً لتقديرها المطلق) على ذلك الطلب، يجب على مشترك خدمة الرسائل النصية التأكد من إجراء التدقيق و/أو المعاينة في أقرب وقت ممكن عملياً ويجب أن يوفر اتصالات إمكانية الوصول غير المقيد إلى
- 1) جميع تقارير التدقيق والمعلومات و/أو الوثائق التي أصدرت و/أو أنشئت نتيجة للتدقيق الداخلي؛ و
- 2) جميع الأعضاء المعنيين في فريق التدقيق الداخلي لمشارك خدمة الرسائل النصية لغرض فهم تقارير التدقيق و/أو المعاينة
- ل) إذا تبين من أي تدقيق و/أو معاينة أجري وفقاً لأحكام هذا البند 6 أنه غير مرض اتصالات أو تم التأكد من وجود خرق للاتفاقية من جانب مشترك خدمة الرسائل النصية، فعندئذ ودون المساس بأي حقوق و/أو تعويضات يكون اتصالات الحق في:
- 1) الطلب من مشترك خدمة الرسائل النصية اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان تنفيذ التزاماته دون أي تكلفة إضافية على اتصالات؛ و تزويدها بتقارير مماثلة من طرف ثالث موثوق به
- 2) في حال حدوث خرق مادي، يجب على مشترك خدمة الرسائل النصية تعويض اتصالات عن التكلفة الكاملة للتدقيق و/أو المعاينة
- م) يجوز جلب أي سجلات ووثائق ومعلومات يوفرها مشترك خدمة الرسائل النصية بموجب هذا البند 6 لإزالة المعلومات السرية غير المتعلقة باستيفاء الغرض من التدقيق و/أو التحقيق
- ن) تبقى أحكام هذا البند 6 سارية بعد إنهاء R اتفاقية أو انتهاء صلاحيتها: (1) لفترة ستة (6) أشهر لجميع الأحكام العامة بموجب R اتفاقية؛ و(2) إلى أجل غير مسمى لأغراض التحقق من امتثال مشترك خدمة الرسائل النصية لأي بند من بنود R اتفاقية التي ستبقى سارية بعد الإنهاء، أو التزاماته عند الإنهاء أو انتهاء R اتفاقية، أو عندما تشبه اتصالات اشتباهاً معقولاً في أن مشترك خدمة الرسائل النصية قد انتهك R اتفاقية خلال مدته المحددة
- f) The Messaging Service Subscriber shall notify Etisalat of the name of the individual within its organisation who will act as the point of contact for the provision of information and records in accordance with clause 6.7c and/or for enabling an audit or inspection to be carried out in accordance with clause 6.
- g) The Messaging Service Subscriber shall provide Etisalat (or any third-party auditor as applicable) with reasonable, supervised access to its premises, employees, computers, IT systems and records as required for the purpose of any such audit and/or inspection.
- h) Etisalat shall be entitled to make copies of any relevant records, information, documents and/or data obtained during an on-site audit and/or inspection as may be reasonably required by Etisalat.
- i) Audits and/or inspections shall not be carried out on more than one occasion per year of the Agreement unless Etisalat reasonably believes that the Messaging Service Subscriber is in material breach of the Agreement or unless Etisalat is required to do so by any competent regulatory or governmental authority with competent jurisdiction. Etisalat or its auditor may be accompanied by representatives of any such competent body in respect of any such audit and/or inspection conducted in respect of the Messaging Service Subscriber.
- j) All audits and/or inspections will be conducted in a manner that does not materially disrupt, delay and/or interfere with the Messaging Service Subscriber's performance of its business operations and shall be carried out at the expense of Etisalat.
- k) As an alternative to an on-site audit and/or inspection, the Messaging Service Subscriber may request that an audit is undertaken by the Messaging Service Subscriber's own internal audit function, at the Messaging Service Subscriber's sole expense, for the purposes of investigating the Messaging Service Subscriber's compliance with its obligations under the Agreement. If such request is agreed to by Etisalat (in its sole discretion), the Messaging Service Subscriber shall procure that the audit and/or inspection is undertaken as soon as practicable and shall provide Etisalat with unfettered access to:
- i) all audit reports, information and/or documentation produced and/or created as a result of the internal audit; and
- ii) all relevant members of the Messaging Service Subscriber's internal audit team for the purpose of understanding such audit and/or inspection reports.
- l) If any audit and/or inspection undertaken in accordance with this clause 6 is found to be unsatisfactory to Etisalat or identifies a breach of the Agreement by the Messaging Service Subscriber, then without prejudice to any rights and/ or remedies Etisalat may have:
- i) the Messaging Service Subscriber shall take the necessary steps to comply with its obligations at no additional cost to Etisalat and shall provide equivalent reports from trusted third party; and
- ii) in the event of material breach, the Messaging Service Subscriber shall reimburse Etisalat for the full cost of the audit and/or inspection.
- m) Any records, documents and information provided by the Messaging Service Subscriber under this clause 6 may be redacted to remove Confidential Information not relevant to fulfill the purpose of the audit and/or investigation.
- n) The provisions of this clause 6 may shall survive termination or expiry of the Agreement for: (i) a period of six (6) months for all general provisions under the Agreement; and (ii) indefinitely for the purposes of verifying the Messaging Service Subscriber's compliance with any clause of the Agreement that survives termination, its obligations on termination or the expiry of the Agreement, or where Etisalat reasonably suspects the Messaging Service Subscriber to have breached the Agreement during the term.

- a) The Messaging Service Subscriber acknowledges that all existing Consent(s) will be recycled/removed in case the Mobile Subscribers terminate their mobile number/ line.
- b) The Messaging Service Subscriber shall provide adequate customer support to the Mobile Subscribers and highlight the contact telephone numbers and timings in all its advertisements and promotional messages.
- c) Etisalat reserves the right to conduct periodic audits of the Messaging Service Subscriber in order to verify that the Messaging Service Subscriber has the relevant valid Consent(s) and to ensure that the Messaging Service Subscriber is complying with its obligations under the Agreement. Etisalat reserves the right to request from the Messaging Service Subscriber and for the Messaging Service Subscriber to furnish Etisalat within two (2) working days from Etisalat's request (or earlier if so requested by Etisalat in exceptional circumstances), a copy of the valid Consent(s) in a tangible form and any other such evidence, to the reasonable satisfaction of Etisalat, which demonstrates that the Mobile Service Subscriber is compliant with its obligations under the Agreement, including compliance with any policies mentioned in the Agreement. Failure to present valid Consent(s) and/or any other such evidence as mentioned herein above to Etisalat shall be a material breach of the Agreement and without prejudice to any other rights or remedies that Etisalat has under the Agreement.

6.9 Root-Cause Analysis and Resolution

Within 24 hours (or as otherwise agreed to by the Parties in writing) of receipt of a notice from Etisalat in respect of:

- a) the Messaging Service Subscriber's failure to comply with their obligations as set out in the Agreement; or
- b) the Messaging Service Subscriber's repeated failure to comply with their obligations as set out in the Agreement; or
- c) a problem with usage of the Service raised by the TDRA or other competent authority or third party, the Messaging Service Subscriber shall:
- i) perform a root-cause analysis to identify the cause of such failure or problem;
- ii) provide Etisalat with a report detailing the cause of, and procedure for correcting, such failure or problem (which shall include, without limitation, logs, any information and/ or documentation requested by TDRA or other competent authority and other relevant details);
- iii) provide Etisalat with reasonable evidence that applicable corrective steps have been taken; and
- iv) provide Etisalat with reasonable evidence that such failure or problem will not reoccur.
- d) The foregoing does not limit other remedies available to Etisalat under the Agreement or at law.

7. Etisalat's Obligations

Etisalat will provide the Service to the Messaging Service Subscriber based on these Service Specific Terms together with the other constituent parts of the Agreement, and in accordance with the applicable laws and regulations.

8. LIABILITY AND INDEMNITY

- a) The Messaging Service Subscriber shall be fully responsible for the accuracy, legality and authenticity of the information/content it offers and shall be solely responsible and liable for any claims/ losses resulting from the Messaging Service. The Messaging Service Subscriber shall indemnify and hold Etisalat harmless from and against any and all claims, damages, liabilities, regulatory fines, losses or expenses arising from such acts or omissions of the Messaging Service Subscriber or its customers in connection with the Messaging Service.

- (أ) يقر مشترك خدمة الرسائل النصية بأنه جميع الموافقات الحالية سيعاد تدويرها و/أو ستحذف في حال إنهاء مشترك الهاتف المتحرك رقم/ خط هاتفه المتحرك
- (ب) يتعين على مشترك خدمة الرسائل النصية أن يوفر دعماً مناسباً لمستخدمي الهاتف المتحرك وإبراز أرقام هواتف اتصال والتوقيت في جميع إعلاناته ورسائله الترويجية
- (ج) تحتفظ اتصالات بالحق في إجراء عمليات تدقيق دورية لمستخدمي خدمة الرسائل النصية للتحقق من أن لديه الموافقة (الموافقات) الصالحة ذات الصلة، وذلك لضمان أمثال مشترك خدمة الرسائل النصية للزاماته بموجب هذه الاتفاقية. كما تحتفظ اتصالات بالحق في أن تطلباً من مشترك خدمة الرسائل النصية تزويدها بنسخة من الموافقة (الموافقات) السارية بشكل مادي وأي أدلة أخرى بما يرضي اتصالات بشكل معقول، ثبت بأن مشترك خدمة الهاتف المتحرك يمثل التزاماته بموجب الاتفاقية، بما في ذلك أمثال لأي سياسات مذكورة في الاتفاقية وذلك في غضون يومين (2) عمل من طلب اتصالات (أو قبل ذلك إذا طلبت اتصالات ذلك في ظروف استثنائية). ويُعدّ عدم تقديم الموافقة (الموافقات) السارية و/أو أي أدلة أخرى على النحو المذكور أعلاه إلى اتصالات انتهاكاً جوهرياً لهذه الاتفاقية دون المساس بأي حقوق أو تعويضات أخرى تتمتع بها اتصالات بموجب الاتفاقية

6.9 تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات والحلول

في غضون 24 ساعة (أو حسيماً يتفق عليه الطرفان خطياً) من استلام إشعار من اتصالات بشأن

- (أ) فشل مشترك خدمة الرسائل النصية في R أمثال R لزاماته على النحو المنصوص عليه في الاتفاقية؛ أو
- (ب) الفشل المتكرر لمستخدمي خدمة الرسائل النصية في R أمثال R لزاماته على النحو الوارد في الاتفاقية؛ أو
- (ج) في حال وجود مشكلة تتعلق باستخدام الخدمة طرحها هيئة تنظيم اتصالات والحكومة الرقمية أو أي هيئة مختصة أخرى أو طرف خارجي، يجب على مشترك خدمة الرسائل النصية
- (1) إجراء تحليل للأسباب الجذرية لتحديد سبب الخطأ أو المشكلة؛
- (2) تقديم تقرير إلى اتصالات يوضح بالتفصيل سبب ذلك الخطأ أو المشكلة والإجراءات التصحيحية المتخذة بشأن ذلك (والذي يجب أن يشمل، على سبيل المثال R الحصر، السجلات وأي معلومات و/أو وثائق تطلبها هيئة تنظيم اتصالات والحكومة الرقمية أو أي سلطة مختصة أخرى والتفاصيل الأخرى ذات الصلة)

- (3) توفير أدلة معقولة R اتصالات على اتخاذ الخطوات التصحيحية المعمول بها؛ و

- (4) تقديم ضمانات معقولة R اتصالات بعدم تكرار المشكلة.

- (5) R يحدد ما سبق من أي تعويضات أخرى متاحة R اتصالات بموجب الاتفاقية أو بموجب القانون

7. التزامات اتصالات

توفر اتصالات الخدمة لمستخدمي خدمة الرسائل النصية بناءً على هذه الشروط الخاصة بالخدمة بالإضافة إلى الأجزاء الأخرى المكونة للاتفاقية، ووفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها

8. المسؤولية والتعويض

- (أ) يتحمل مشترك خدمة الرسائل النصية كامل المسؤولية عن دقة وقانونية وصحة المعلومات أو المحتوى الذي يقدمه ويكون مسؤولاً بمفرده عن أي مطالبات أو خسائر ناتجة عن خدمة الرسائل النصية. ويجب على مشترك خدمة الرسائل النصية حماية اتصالات وتعويضها بالكامل من و ضد جميع المطالبات والأضرار والالتزامات والقرارات التنظيمية والخسائر أو النفقات الناشئة عن تلك الأفعال أو الأخطاء من جانب مشترك خدمة الرسائل النصية أو عملائه فيما يتعلق بخدمة الرسائل النصية

- b) The Messaging Service Subscriber shall be fully responsible and liable for any claims, lawsuits and complaints from any third party concerning the violation and/or infringement of any patent or intellectual property rights in relation to the content ("Claims").
- c) The Messaging Service Subscriber shall indemnify Etisalat for all damages, costs and expenses (including attorney fees) incurred in connection with any third party instituting any legal or court action against the Etisalat as a result of such Claims.
- d) The Messaging Service Subscriber acknowledges and agrees:
- i) that under the current Telecom Regime, the TDRA may, in addition to other measures, issue violation decisions against Etisalat with fines of AED 400,000 (or more) immediately payable for any incident without prior notice or remedial period and again for each repeated incident arising from the same cause not rectified within the prescribed time period.
- ii) to indemnify on demand Etisalat, its Affiliates and/or directors against (and to defend from) any fines or other penalties imposed by the TDRA or any other regulatory body or authorities and any associated liabilities (direct or indirect) (together "Fines"), or any claims or lawsuit brought by a third party together with all costs and expenses associated with such third party claims, as a result of and to the extent attributable to claims or Fines arising from or in connection with any breach by the Messaging Service Subscriber of the Etisalat Anti-Spam Policy and/or Mobile Spam Policy. For the avoidance of any doubt, in case of Fines or penalties imposed by the TDRA or any other regulatory body or authorities against Etisalat as described above, Etisalat shall be entitled to charge the Fines' amount to the Messaging Service Subscriber's Messaging Service bill;
- iii) with regard to any claim under the Agreement, the Messaging Service Subscriber's obligations are subject to the following conditions:
- a) Etisalat has full control over the defense and/or settlement of the claim;
- b) The Messaging Service Subscriber shall upon Etisalat's request provide within timeframes as described by Etisalat and/or a competent regulatory or governmental authority and without undue delay full support in relation to defending any claim or responding to any violation decision including without limitation attending meetings with the TDRA, providing evidence and supporting documents; and
- c) The Messaging Service Subscriber does not enter into a settlement that requires Etisalat to make admission or payment to a third party without Etisalat's consent.
- iv) that the indemnity provisions in this section shall be without prejudice to other rights and remedies of Etisalat including but not limited to Etisalat's right to suspend or terminate the Agreement and to claim damages.
- v) notwithstanding any term to the contrary hereunder, the indemnities provided by the Messaging Service Subscriber to Etisalat under the Agreement shall not be subject to any exclusions or limitations of liability that may be contained in other parts of the Agreement;
- vi) Messaging Service Subscriber shall be responsible for all public abuses, misuses of the Messaging Service and related content or unauthorized use thereof.
- e) This indemnity clause shall survive the cancellation, termination and/or expiration of the Messaging Service and/or the Agreement.
- ب) يتحمل مشترك خدمة الرسائل النصية المسؤولية الكاملة عن أي مطالبات ودعاوى قضائية وشكاوى من الأطراف الخارجية فيما يتعلق بانتهاك أي براءة اختراع أو حقوق ملكية فكرية فيما يتعلق بالمحتوى و/أو التعدي عليها («المطالبات»)
- ج) على مشترك خدمة الرسائل النصية تعويض اتصالات عن جميع الأضرار والتكاليف والنقبات (بما في ذلك أتعاب المحاماة) التي قد تلحق بها بسبب الأطراف الخارجية الذي يباشر أي إجراء قانوني أو قضائي ضد اتصالات نتيجة تلك المطالبات
- د) يقر مشترك خدمة الرسائل النصية بالآتي ويوافق عليه:
1. أنه بموجب نظام اتصالات الحالي، يجوز لهيئة تنظيم اتصالات والحكومة الرقمية، بالإضافة إلى الإجراءات الأخرى، إصدار قرارات ضد اتصالات بشأن أي مخالفات قد ترتكبها وقد يترتب على ذلك دفع غرامات تصل إلى 400,000 درهم (أو أكثر) تدفع فوراً عن أي حادث ودون إشعار مسبق أو عن أي فترة زمنية تُعطى لحل تلك المخالفات وعن كل حادث متكرر ناتج عن السبب نفسه ما لم يُصحح خلال الفترة الزمنية المحددة.
2. تعويض اتصالات وشركاتها التابعة و/أو مديريها عند الطلب (والدفاع عنهم) عن أي غرامات أو عقوبات أخرى تفرضها هيئة تنظيم اتصالات والحكومة الرقمية أو أي هيئة تنظيمية أخرى أو سلطات وأي التزامات مرتبطة بها (مباشرة أو غير مباشرة) (يشار إليها مقابلاً بلفظ «الغرامات»)، أو عن أي مطالبات أو دعاوى قضائية ترفعها الأطراف الخارجية بالإضافة إلى جميع التكاليف والنقبات المرتبطة بمطالبات تلك الأطراف ناتجة عن وطالما تُعزى إلى المطالبات أو الغرامات الناشئة عن أي خرق من جانب مشترك خدمة الرسائل النصية لسياسة الرسائل الإلزامية عبر الهاتف المتحرك و/أو سياسة اتصالات لمكافحة الرسائل الإلزامية أو فيما يتعلق بها. درءاً للشك، في حال الغرامات أو العقوبات التي تفرضها هيئة تنظيم اتصالات والحكومة الرقمية أو أي هيئة أو سلطة تنظيمية أخرى ضد اتصالات كما هو موضح أعلاه، بحق اتصالات فرض مبلغ الغرامات في فاتورة خدمة الرسائل النصية الخاصة بمشترك خدمة الرسائل
3. فيما يتعلق بأي مطالبات بموجب هذه الاتفاقية، تخضع التزامات مشترك خدمة الرسائل النصية للشروط الآتية
- أ) يكون اتصالات الحق في الإشراف الكامل على الدفاع عن أي مطالبات و/أو تسويتها
- ب) على مشترك خدمة الرسائل النصية وبناءً على طلب اتصالات أن يقدم في غضون الأطر الزمنية التي تحددها اتصالات و/أو الهيئة التنظيمية أو الهيئة الحكومية المختصة ودون تأخير غير مبرر الدعم الكامل فيما يتعلق بالدفاع عن أي مطالبات أو الرد على أي قرار انتهاك، بما في ذلك على سبيل المثال R الحصر، حضور اتصالات اجتماعات مع هيئة تنظيم اتصالات والحكومة الرقمية وتقديم الأدلة والمستندات الداعمة؛ و
- ج) R يدخل مشترك خدمة الرسائل النصية، دون موافقة اتصالات، في أي تسوية تتطلب من اتصالات قبول إجراء معين أو دفع مبالغ للغير.
4. أن أحكام التعويض الواردة في هذا القسم يجب الأخذ بها دون الإخلال بالحقائق والتعويضات الأخرى اتصالات، بما في ذلك على سبيل المثال R الحصر، حق اتصالات في تعليق أو إنهاء هذه الاتفاقية والمطالبة بالتعويضات
5. مع عدم الإخلال بأي شرط مخالف ورد في هذه الاتفاقية، فإن التعويضات التي يقدمها مشترك خدمة الرسائل النصية إلى اتصالات بموجب هذه الاتفاقية R تخضع لأي استثناءات أو قيود للمسؤولية قد ترد في أجزاء أخرى من الاتفاقية
6. يكون مشترك خدمة الرسائل النصية مسؤولاً عن جميع انتهاكات العامة وإساءة استخدام خدمة الرسائل النصية والمحتويات ذات الصلة أو استخدام غير المصرح به لها
- هـ) يبقى شرط التعويض هذا سارياً بعد إلغاء و/أو إنهاء و/أو انتهاء خدمة الرسائل النصية و/أو الاتفاقية

- f) Etisalat's Mobile Subscribers are entitled to block any Messaging Service Subscriber via the Etisalat's anti-spam facility. The Messaging Service Subscriber shall be liable for any claim or combination of claims, proceedings or actions made against it by its customers. Etisalat shall not be responsible for any misuse, fraudulent transactions or messages, or inaccurate or inappropriate transactions conducted by the Messaging Service Subscriber/its customers/ any third party through the online SMS/ EMAIL push application due to incidents arising from credential leaks, systems failures or glitches or issues arising from their end systems or third party network.
- g) Etisalat reserves the right, to change or modify all or any part of these Service Specific Terms at any time, including without limitation the Mobile Spam Policy and Etisalat Anti-Spam Policy, in its sole and unconditional discretion upon 30 days' notice to the Messaging Service Subscriber or immediately if mandated by the TDRA or other regulatory body. The continued use of the Messaging Service by the Messaging Service Subscriber constitutes the acceptance of these Service Specific Terms, including any changes or modifications made by Etisalat as permitted above. If at any time the Service Specific Terms of the Messaging Service are no longer acceptable to the Messaging Service Subscriber, then the Messaging Service Subscriber shall stop using the Messaging Service and inform Etisalat in writing.
- h) Notwithstanding any term to the contrary under the Agreement, Etisalat may apply the Breach Matrix as per below, and/or suspend, disconnect or terminate immediately the use of all or part of the Messaging Service and/or the Agreement, with or without notice and without exposing itself to any liability, at any time, in the event that:
- Etisalat has reasonable grounds to consider that:
 - the Messaging Service Subscriber has breached any provisions of the Agreement; or
 - unusual usage or suspected fraudulent activity of the Messaging Service has occurred that may negatively affect Etisalat its business or any third party;
 - Etisalat is required to do so under any applicable laws or regulations, or under any other regulatory requirements, or upon request of any competent authority, or is required by necessity of an emergency situation; or
 - The Messaging Service Subscriber delays or fails to pay the due Charges.
- i) In the event of a breach of the Agreement the Messaging Service Subscriber agrees the following breach matrix (the "**Breach Matrix**") shall be applicable in addition to any other remedies available to Etisalat under the Agreement or law:

و) يحق لمستخدمي الهاتف المتحرك لدى اتصالات حظر مشترك خدمة الرسائل النصية من خلال خدمة مكافحة الرسائل الإقحامية Rتصارت. يكون مشترك خدمة الرسائل النصية مسؤولاً عن أي مطالبة أو عدد من المطالبات أو الإجراءات القضائية أو الإجراءات التي يتخذها عملائه ضده. R تتحمل اتصالات أي مسؤولية عن أي سوء استخدام أو أي معاملات أو رسائل احتيالية أو معاملات غير دقيقة أو غير ملائمة يجريها مشترك خدمة الرسائل النصية أو عملائه أو الغير من خلال تطبيق الرسائل النصية القصيرة/ البريد الإلكتروني عبر الإنترنت ومن خلال تطبيقات الإرسال التلقائي بسببها يعزى إلى حوادث ناجمة عن تسرب البيانات أو فشل الأنظمة أو خلل أو مشكلات ناشئة عن أنظمتهم أو شبكة الطرف الثالث

ز) تحتفظ اتصالات بالحق في تغيير كل أو أي جزء من هذه الشروط الخاصة بالخدمة أو تعديلها في أي وقت، بما في ذلك على سبيل المثال R الحصر، سياسة الرسائل الإقحامية عبر الهاتف المتحرك وسياسة اتصالات لمكافحة الرسائل الإقحامية، وفقاً لتقديرها الخاص وغير المشروط بموجب إشعار مدته 30 يوماً ترسله إلى مشترك خدمة الرسائل النصية أو على الفور إذا طلبت هيئة تنظيم Rتصارت والحكومة الرقمية أو أي هيئة تنظيمية أخرى ذلك. يُعد استمرار استخدام مشترك خدمة الرسائل النصية لخدمة الرسائل قبولاً منه لهذه الشروط الخاصة بالخدمة، بما في ذلك أي تغييرات أو تعديلات تجريها اتصالات على النحو المسموح به أعلاه، إذا لم تعد الشروط الخاصة بخدمة الرسائل النصية مقبولة في أي وقت لدى مشترك خدمة الرسائل النصية، فيجلب على مشترك خدمة الرسائل النصية التوقف عن استخدام خدمة الرسائل النصية وإبلاغ اتصالات بذلك خطياً

ح) مع عدم الإخلال بأي بند مخالف في هذه Rتفاقية، يجوز Rتصارت تطبيق مصفوفة Rانتهاكات على النحو الوارد أدناه أو تعليق أو فصل أو إنهاء استخدام كل أو أي جزء من خدمة الرسائل النصية و/أو Rتفاقية على الفور بإشعار أو من دونه ودون تعريض نفسها لأية مسؤولية، في أي وقت، في حال

1. كان لدى اتصالات أسباباً معقولة بأن:

أ) مشترك خدمة الرسائل النصية قد انتهك آياً من أحكام Rتفاقية؛ أو

ب) حدث استخدام غير عادي أو نشاط احتيالي مشتبه به لخدمة الرسائل النصية قد يؤثر سلباً على اتصالات أو أعمالها أو على الغير

2. إذا كان يتعين على اتصالات فعل ذلك بموجب أي قوانين أو لوائح معمول بها، أو بموجب أي متطلبات تنظيمية أخرى، أو بناءً على طلب أي هيئة مختصة، أو لوجود حالة طوارئ

3. تأخر مشترك خدمة الرسائل النصية أو فشله في دفع الرسوم المستحقة

ط) في حال حدوث انتهاك للاتفاقية، يوافق مشترك خدمة الرسائل النصية على تطبيق مصفوفة Rانتهاكات الآتية («مصفوفة Rانتهاكات») بالإضافة إلى أي تعويضات أخرى مستحقة Rتصارت بموجب Rتفاقية أو القانون

أي انتهاك للاتفاقية من جانب مشترك خدمة الرسائل النصية	عواقب انتهاك الخدمة	الرسوم المالية	Financial Charges	Service Breach Consequence	Any breach of the Agreement by the Messaging Service Subscriber
1	رسالة تحذيرية	أي غرامات تفرضها الهيئة	any fines imposed by TDRA	Warning Letter	1
2	تصل إلى 15 يوماً من الحظر لجميع حركة مرور البيانات لكل مخالفة ؛ ولمدة أطول إذا طلبت هيئة تنظيم Rتصارت والحكومة الرقمية ذلك	تصل إلى 20,000 درهم لكل مخالفة + أية غرامات تفرضها الهيئة	Up to 20,000 AED per offence + any fines imposed by TDRA	Up to 15 days blocking per offence for all traffic; or longer if so requested by the TDRA	2
3 أو أكثر	حظر الحساب بشكل دائم	غرامة تصل إلى 50,000 درهم إماراتي لإعادة التوصل + أية غرامات تفرضها الهيئة	Up to 50,000 AED fine to be levied for reconnection + any fines by TDRA	Account Blocked permanently	3 or more

j) Limitation of Liability – notwithstanding anything contained herein, the aggregate liability of Etisalat to the Messaging Service Subscriber relating to any claim or combination of claims arising from or in connection with the Messaging Service under the Agreement, whether in tort, contract or otherwise, shall in no event exceed the amount of AED (1.000.000) Etisalat shall not be liable to the Messaging Service Subscriber, for any loss of business, loss of business opportunity, loss of revenue, loss of profits, loss of anticipated savings, loss of goodwill, business interruption, wasted expenditure or for loss of any other economic advantage however it may arise, or for data loss or data corruption, or for any indirect, punitive, special, incidental or consequential loss suffered by the Messaging Service Subscriber.

k) Disclaimer – the Messaging Service is provided on an “as is” basis. Etisalat does not make, and hereby disclaims, any and all express and/ or implied warranties, including but not limited to, warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, non-infringement and title, and any warranties arising from a course of dealing, usage, or trade practice. Etisalat does not warrant that the services will be available uninterrupted, error-free or on a completely secure basis.

9. SUSPENSION, DISCONNECTION OR TERMINATION BY ETISALAT

Clause 18 of the General T&Cs (Business) for the provisions governing the suspension, disconnection and termination of the Service or the Agreement by Etisalat shall apply.

10. TERMINATION BY THE Mobile Service Subscriber

In addition to the provisions at Clause 19 of the General T&Cs (Business), the following provisions regarding the termination by the Mobile Service Subscriber shall apply to the Service:

- If the Mobile Service Subscriber wishes to terminate the Service, the Mobile Service Subscriber must give Etisalat prior written notice.
- The Mobile Service Subscriber acknowledges that, upon receipt of the Mobile Service Subscriber's termination notice, Etisalat shall terminate the Service.
- If the Messaging Subscriber elects to terminate the Service before the end of the Minimum Term, the Messaging Subscriber shall be obliged to pay early termination Charges to Etisalat. Early termination Charge is calculated as follows: the equivalent of one (1) monthly rental Charge.

11. CONTACTING ETISALAT

- The Mobile Service Subscriber may contact Etisalat to discuss the Service (including these Service Specific Terms and the General T&Cs (Business), or any other product or service offered by Etisalat, by using any of the Communication channels stated in Clause 35 of the General T&Cs (Business).
- Etisalat customer care centre 8009111 & 8005800 or 101 will be the main contact points for all Messaging Service related complaints.

12. VAT

Please see Clause 14 of the General T&Cs (Business) for the provisions governing VAT Value Added Tax that apply to the Service.

13. ASSIGNMENT and TRANSERS

Please see Clause 25 of the General T&Cs (Business) for the provisions governing Assignment and Transfers that apply to the Service.

[Annex A - e&'s Anti Spam Policy](#)

[Annex B - TDRA Anti Spam policy](#)

ج) تحديد المسؤولية- مع عدم الإخلال بما يرد في هذه اتفاقية، فإن المسؤولية الإجمالية Rتصارت تجاه مشترك خدمة الرسائل النصية فيما يتعلق بأي مطالبة أو مجموعة مطالبات ناشئة عن أمر يتعلق بخدمة الرسائل النصية بموجب هذه اتفاقية سواء كانت مسؤولية تصيرية أو تعاقدية أو غير ذلك في أي حال من الأحوال R تتجاوز مبلغ 1.000.000 درهم إماراتي. ولن تكون Rتصارت مسؤولة أمام مشترك خدمة الرسائل النصية عن أي خسارة في الأعمال التجارية، أو فقدان فرص العمل، أو خسارة الإيرادات، أو خسارة الأرباح، أو فقدان المدخرات المتوقعة، أو ضياع الشهرة، أو انقطاع الأعمال أو المصاريف المهددة أو خسارة أي ميزات اقتصادية أخرى بأي طريقة كانت، أو فقدان البيانات أو تلفها، أو أي خسائر غير مباشرة أو عقابية أو خاصة أو عرضية أو تبعية قد يتعرض لها مشترك خدمة الرسائل النصية

ط) إخلاء المسؤولية – يتم توفير خدمة الرسائل النصية «كما هي» R. تقدم Rتصارت، وتخلي مسؤوليتها بموجبه عن تقديم، أي ضمانات صريحة كانت و/أو ضمنية، بما في ذلك على سبيل المثال R الحصر، ضمانات بإمكانية العرض في السوق، والملاءمة لفرض معين فيما يتعلق بالخدمة، وعدم انتهاك الملكية، وأي ضمانات تتشأ عن أي شكل من أشكال التعامل أو Rتستخدم أو الممارسة التجارية. R تضمن Rتصارت أن الخدمات ستكون خالية من Rتقطاعات أو من الأخطاء أو أمانة تماماً

9. التعليق أو الفصل أو الإنهاء من جانب Rتصارت

تسري أحكام البند 18 من الشروط والأحكام العامة (خدمات لأعمال) بشأن الأحكام التي تحكم تعليق وفصل وإنهاء الخدمة أو Rتفاقية من جانب Rتصارت

10. الإنهاء من جانب مشترك خدمة الهاتف المتحرك

بالإضافة إلى الأحكام الواردة في البند 19 من الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)، تسري الأحكام الآتية بشأن الإنهاء من جانب مشترك خدمة الهاتف المتحرك على الخدمة

أ) إذا رغب مشترك خدمة الهاتف المتحرك في إنهاء الخدمة، يجب على مشترك خدمة الهاتف المتحرك إعطاء Rتصارت إشعاراً خطياً مسبقاً.

ب) يقر مشترك خدمة الهاتف المتحرك بأنه عند استلام إشعار إنهاء خدمة الهاتف المتحرك، ستعمل Rتصارت على إنهاء الخدمة

ج) إذا اختار مشترك خدمة الرسائل النصية إنهاء الخدمة قبل نهاية مدة الحد الأدنى، يكون ملزماً بدفع رسوم الإنهاء المبكر إلى Rتصارت. وتحتسب رسوم الإنهاء المبكر على النحو الآتي: ما يعادل رسوم إيجار شهر واحد (1).

11. التواصل مع Rتصارت

أ) يجوز لمستخدم خدمة الهاتف المتحرك أن يتواصل مع Rتصارت لمناقشة الخدمة (بما في ذلك هذه الشروط الخاصة بالخدمة والشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال))، أو أي منتج أو خدمة أخرى توفرها Rتصارت، باستخدام أي قناة من قنوات Rتصارت المنصوص عليها في البند 35 من الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال)

ب) يكون مركز خدمة عملاء Rتصارت 8009111 و8005800 أو 101 نقاط Rتصارت الرئيسية لجميع الشكاوى المتعلقة بخدمة الرسائل النصية

12. ضريبة القيمة المضافة

يرجى الرجوع إلى البند 14 من الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال) للاطلاع على الأحكام التي تحكم ضريبة القيمة المضافة التي تسري على الخدمة

13. النقل والتحويل

يرجى على الرجوع إلى البند 25 من الشروط والأحكام العامة (خدمات الأعمال) للاطلاع على الأحكام التي تحكم عمليات النقل والتحويل التي تسري على الخدمة

[الملحق أ - سياسة e& لمكافحة الرسائل العشوائية](#)

[الملحق ب - سياسة هيئة تنظيم Rتصارت والحكومة الرقمية لمكافحة الرسائل العشوائية](#)