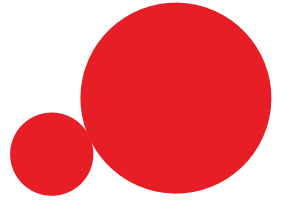


الاتفاقية الرئيسية للخدمات

الشروط والأحكام العامة
لخدمات الشركات



1. عام:

أ. هذه الاتفاقية الرئيسية وتعرفة الخدمة المطبقة وطلب/ عرض سعر الخدمة المرفق واتفاقية مستوى الخدمة (ويشار إليها مجتمعة "الاتفاقية")، تشكل جميعها شروط العقد المبرم بين "Ooredoo" و"العميل" بخصوص أي خدمات اتصالات وأي برامج تتعلق بذلك، أو محتويات أو أجهزة يتم توفيرها للعميل وفقاً لأحكام هذه الاتفاقية.

ب. تاريخ سريان هذه الاتفاقية هو التاريخ الذي يقوم العميل فيه بالاشتراك في الخدمة أو استخدامها. وعندما يشترك العميل بالخدمة أو يستخدمها، يقبل العميل الشروط والأحكام.

ج. في حالة وجود أي تضارب أو اختلاف بين شروط وأحكام هذه الاتفاقية، يجب التقيد بترتيب الأولويات التالية:

- طلب/ عرض سعر الخدمة
- تعرفه الخدمة المطبقة
- الاتفاقية الرئيسية للخدمات
- اتفاقية مستوى الخدمة

2. مدة الاتفاقية وتاريخ بدء توفير الخدمة

أ. ستبدأ Ooredoo في توفير الخدمة للعميل وفقاً للاتفاقية في أحد التواريخ التالية:

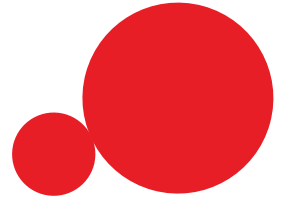
- التاريخ المبدئي للخدمة كما هو موضح في طلب/ عرض سعر الخدمة.
- أي تاريخ آخر تقوم Ooredoo بإخطار العميل به بعد الاتفاق المتبادل من كلا الطرفين.

ب. إن توفير الخدمة بموجب هذه الاتفاقية مشروط بالجدارة الائتمانية للعميل وفقاً لما تحدده Ooredoo. ويقوم العميل بتفويض Ooredoo بالتحري عن الجدارة الائتمانية ومشاركة المعلومات حول هذه الجدارة مع الجهات الحكومية المعنية عند طلبها. وبناءً على الجدارة الائتمانية للعميل، يمكن لـ Ooredoo تحديد الحد الائتماني للعميل في أي وقت. وفي حال تجاوز العميل هذا الحد الائتماني، يمكن لـ Ooredoo تقييد وصول العميل للخدمة (الخدمات).

ج. يمكن لـ Ooredoo أيضاً الطلب من العميل دفع مبلغ كإيداع كشرط لتوفير الخدمة. ويحق لـ Ooredoo تطبيق هذا الإيداع مقابل أي مبالغ مستحقة سابقة في أي وقت.

د. ما لم يذكر خلاف ذلك في تعرفه الخدمة المطبقة أو طلب/ عرض سعر الخدمة، فإن الحد الأدنى لفترة الالتزام بالخدمة سيكون 3 (ثلاثة) أشهر. وسينتج عن إلغاء الخدمة قبل ذلك الوقت الرسوم المطبقة المستحقة لبقية فترة الحد الأدنى للالتزام بالخدمة.

هـ. يحق لكل طرف إنهاء هذه الاتفاقية وفقاً للشروط والأحكام الموضحة في الفقرة رقم (9) (إيقاف الخدمة وإنهاؤها)



3. التعريفات والتفسير:

في هذه الاتفاقية:

الإطار التنظيمي المطبق: يعني الشروط والأحكام الخاصة لتراخيص Ooredoo المطبقة، وأي نظم، قرارات، قوانين، أحكام، تعليمات أو إعلانات يتم إصدارها من هيئة تنظيم الاتصالات.

يوم العمل: ويعني أيام الأسبوع ما عدا أيام الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية المعلنة في قطر.

مقترح التغيير: يعني مقترح رسمي يقدم من Ooredoo كما هو موضح في الفقرة 5.1 (ب) لتعديل شروط الاتفاقية، وذلك من أجل توفير الحلول المناسبة لظروف واحتياجات العميل المحددة.

الرسوم: تعني الرسوم المتكررة وغير المتكررة الخاصة بخدمات الاتصالات التي توفرها Ooredoo، واستخدام الأجهزة و / أو شرائها وأي رسوم أخرى أو تكاليف، أو أي رسوم أخرى كما هو موضح في تعرفه الخدمة و / أو طلب/ عرض أسعار الخدمة.

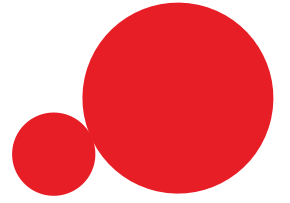
المعلومات السرية: تعني المعلومات التي يتم توفيرها من طرف للطرف الآخر وموضح عليها أنها "سرية"، أو تكون معلومات سرية بطبيعتها، أو المعلومات التي يتم توفيرها لغايات الخدمة لكنها من النوع الذي لا تتم إتاحتها عادة للجمهور. ولتجنب الشك، فإن المعلومات السرية تشمل كافة عروض أسعار الخدمات.

هيئة تنظيم الاتصالات (CRA): وتعني الجهة التي تقوم بتنظيم الاتصالات أو من يتبعها أو تقوم بتعيينه.

العميل: ويعني الطرف المحدد أعلاه في هذه الاتفاقية، وهو المشترك بالخدمات أو أجهزة الاتصالات، أو كليهما، التي تقدمها Ooredoo.

الأجهزة: تعني الأدوات أو الأجهزة وأي جزء منها تقدمه Ooredoo للعميل أو المتصلة بشبكة اتصالات Ooredoo.

القوة القاهرة: تعني حدوث أي عريان مدني أو اضطرابات أهلية، أو حرب أو عمليات عسكرية، أو عمل إرهابي أو أحداث طارئة محلية أو وطنية، أو إجراءات حكومية، التوافق مع أي التزامات دستورية أو قانونية أو تنظيمية، قطع وسائل الاتصالات الدولية خارج دولة قطر، الحرائق، الزلازل، البرق، الانفجارات، الفيضانات، الخسوف، أجواء قاسية بصورة استثنائية، أو أي سبب آخر مماثل خارج السيطرة المعقولة لأي طرف.



الجهة الحكومية: تعني أي جهة حكومية في قطر بما في ذلك أية وزارة أو هيئة شبه حكومية أو هيئة تنظيمية أو جهة إدارية أو أداة أو وكالة أو هيئة في قطر أو أي قسم تابع لها يكون لها الاختصاص في:

• هذه الاتفاقية

• أو أية أصول أو معاملة واردة في هذه الاتفاقية.

الحد الأدنى لفترة الالتزام بالخدمة: وهي ما تحددها الفقرة 2 (د).

Ooredoo: وتعني شركة Ooredoo ش.م.ق.ع

طلب/ عرض أسعار الخدمة: يعني طلب خدمة Ooredoo القياسي أو أي اتصال رسمي يوضح التفاصيل وأسعار الخدمة المطبقة.

الطرف: يعنى طرف في الاتفاقية.

الخدمة (الخدمات): تعني أي خدمات اتصالات عامة محلية أو دولية، الخدمات ذات القيمة المضافة، وأيئة خدمات إضافية أو مساعدة توفرها Ooredoo بمقتضى هذه الاتفاقية، وفيما يتعلق بكل خدمة أو أي جزء منها.

اتفاقية مستوى الخدمة: تعني أي اتفاقية مرفقة معها تم توقيعها بين Ooredoo والعميل، وتشكل قاعدة لمستويات أداء الخدمة المتفق عليها، وكذلك ما اتفق عليه حول ما سيترتب من عواقب عند الفشل في مقابلة مثل هذه المستويات.

تعرفة الخدمة: تعني قائمة Ooredoo الخاصة بالأسعار والرسوم وأي شروط وأحكام مرافقة لها، والتي تخضع لتنظيم هيئة تنظيم الاتصالات.

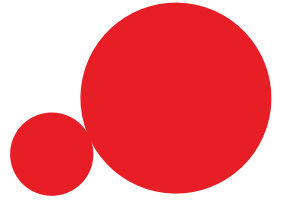
البرامج: وتعني البرامج، بما في ذلك واجهات برمجة التطبيقات (API's) وكافة الوثائق والبيانات المكتوبة والإلكترونية المرخصة من Ooredoo أو من طرف ثالث للعميل. ولا تشمل البرامج التي لم يتم تقديمها من Ooredoo إلى العميل.

مواد غير مرغوب فيها (spam): تعنى الرسائل البريدية غير المرغوبة، ويشمل ذلك معظم الإعلانات التجارية أو الإعلانات التي تحتوي على بعض المعلومات.

4. الرسوم وشروط الدفع:

(أ) يوافق العميل على دفع كافة الرسوم المطبقة على الخدمة (الخدمات) الواردة في تعرفه الخدمة المطبقة و/ أو طلب/ عرض أسعار الخدمة. ويبدأ التزام العميل بالدفع مقابل الخدمة بمجرد توفر الخدمة للعميل.

(ب) يجب على العميل دفع رسوم تركيب الخدمة كما هي موضحة في تعرفه الخدمة وذلك قبل تركيب الخدمة. رسوم التركيب لا يمكن استعادتها مرة أخرى بعد أن تم تركيب الخدمة.



(ج) يجب على العميل دفع كافة الرسوم المستحقة المطبقة على الخدمات التي يتم تقديمها بموجب الاتفاقية وذلك خلال (30) يوماً من تاريخ الفاتورة الصادرة ("تاريخ الاستحقاق") دون اقتطاع أو خصم أو تأخير لأي سبب مع مراعاة الفقرة 4 (و) أدناه. والفشل في الدفع قد ينتج عنه إيقاف، إلغاء، أو أي إجراء آخر تقوم به Ooredoo بما يتوافق مع الفقرة 9.2 (الإنهاء من قبل Ooredoo).

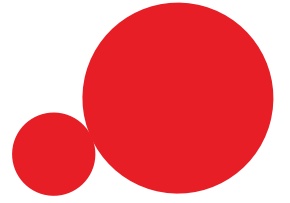
(د) يجب على العميل دفع كافة الضرائب المطبقة، بما في ذلك ضرائب القيمة المضافة التي تظهر في الفاتورة.

(هـ) معظم الرسوم ستظهر في فاتورة العميل مباشرة بعد المدة المحددة التي تم فيها الاستخدام واستحقاق تلك الرسوم. في حالات معينة، ونظراً للأمور التشغيلية التي تقع خارج نطاق سيطرة Ooredoo، بما في ذلك خدمات التجوال خارج قطر في البلدان التي لا يتم احتساب الرسوم فيها بشكل فوري، فإن تضمين كافة الرسوم المطبقة في فاتورة العميل الشهري قد يتم في الشهر التالي بعد تقديم الخدمات. وبصرف النظر عن هذا التأخير، فسيطلب من العميل تسديد كافة الرسوم غير المتنازع عليها عندما تصبح مستحقة للدفع.

(و) لا يمكن الاعتماد على حدود ائتمان العميل في جميع الظروف لتقييد مسؤوليتك عن الرسوم التي تتجاوز حد الائتمان الخاص بك بسبب القيود المتأصلة في ممارسات الفوترة. في بعض الحالات، قد تتجاوز فاتورتك حد الائتمان الخاص بك كما هو موضح في 4.هـ أعلاه وحيث تكون قد أهملت دفع فاتورتك (فواتيرك) السابقة بحلول تاريخ (تواريخ) استحقاقها ويتم ترحيل هذا المبلغ إلى بيان الفواتير الحالية.

(ز) في حال كان لدى العميل بشكل معقول وبحسن نية اعتراض حول فاتورة أو جزء منها، يجب على العميل إبلاغ Ooredoo حول هذا الاعتراض خلال 30 يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة، مع تقديم تفاصيل عن سبب عدم صحة مبلغ الفاتورة. وفي حال لم يكن لدى العميل أي اعتراض خلال 30 يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة، يوافق العميل على الرسوم. ويجب دفع كافة الرسوم غير المتنازع عليها بتاريخ الاستحقاق.

(ح) أي خطأ حسابي من طرف Ooredoo أو أي من ممثليها لا يشكل عرضاً وبالتالي يمكن تصحيحه أو تعديله من قبل Ooredoo.



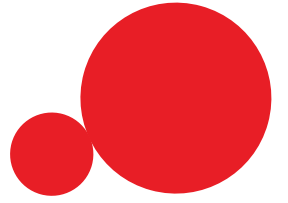
(ط) عندما لا تستلم Ooredoo الدفعات الخاصة بالرسوم المتنازع عليها بحلول تاريخ الاستحقاق، يحق لـ Ooredoo اتخاذ كافة أو أي من الإجراءات التالية إلى حين وقت استلام الدفعات:

- الطلب من العميل دفع رسوم الدفعات المتأخرة.
 - احتجاز أي مبالغ المترتبة بذمة Ooredoo لصالح العميل وتعويض هذه المبالغ مقابل المبالغ المترتبة بذمة العميل لصالح Ooredoo بموجب هذه الاتفاقية.
 - إيقاف استخدام العميل للخدمات.
 - سحب أي خصم متعلق بالخدمة.
 - إنهاء الاتفاقية وفقاً لأحكام الفقرة 9.2 (الإنهاء من قبل Ooredoo)
 - أي إجراءات أخرى بمقتضى أطر العمل القانونية والتنظيمية.
- (طي) توفر Ooredoo خدمة الفواتير الإلكترونية لجميع عملائها. ويمكن للعملاء أيضاً طلب استلام الفواتير الورقية على حسابهم وبناء على طلبهم. ويوافق العميل بشكل معقول الحفاظ على معلومات الفواتير محدثة وفقاً لخيار الإرسال المحدد. ولا يمكن أن تكون Ooredoo مسؤولة عن التأخير في توصيل الفواتير التي توفرها الأطراف الأخرى أو عندما يتجاهل العميل الدخول إلى الفواتير الإلكترونية على أساس شهري.

5. إجراءات التغيير:

5.1 التغييرات بواسطة العميل:

- خلال مدة سريان الاتفاقية، يمكن للعميل طلب إجراء تغييرات على الشروط الموضحة في طلب/ عرض الأسعار لمواجهة الظروف المحددة الخاصة بالعميل أو احتياجاته، وذلك من خلال التواصل مع Ooredoo عبر قنواتها الرسمية الموضحة في www.ooredoo.qa.
- Ooredoo ستقرر ما إذا كان بالإمكان عمل التغيير المطلوب وستقوم بإخطار العميل بقرارها خلال (30) يوماً من استلام أي طلب لتعديل شروط طلب الخدمة/ الأسعار. إذا وافقت Ooredoo على التغيير المقترح، ستقوم بإعداد مقترح تحت عنوان ("مقترح التغيير") تصف فيه التأثير الذي سيحدثه التغيير على السعر، وعملية التسليم والشروط والأحكام الأخرى الخاصة بالاتفاقية.
- إذا وافق العميل على مقترح Ooredoo للتغيير، يجب على العميل قبول مقترح التغيير بإرسال إشعار كتابي خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ مقترح التغيير.
- إذا لم يرسل العميل إشعاراً كتابياً بقبول المقترح التغيير خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ مقترح التغيير، ستبقى الاتفاقية صالحة ولا يتم تغييرها.



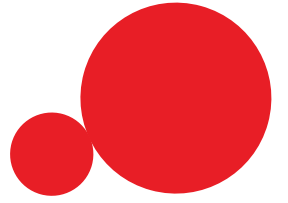
5.1 التغييرات بواسطة Ooredoo:

- عندما يكون من الضروري بالنسبة لـ Ooredoo تغيير الاتفاقية وفقاً للإطار التنظيمي المطبق، تقوم Ooredoo بإرسال إشعار كتابي إلى العميل بالتغييرات المقترحة قبل أن تسري تلك التغييرات.
- يمكن لـ Ooredoo من وقت لآخر ووفقاً لموافقة هيئة تنظيم الاتصالات، إذا لزم الأمر، (أ) تعديل الأسعار الواردة في تعرفه الخدمة، (ب) إجراء التغييرات على شروط هذه الاتفاقية، (ج) عدم مواصلة تقديم الخدمة عندما لا تكون قابلة للتطبيق تجارياً بموجب إشعار كتابي إلى العميل. وأي تعديلات على أسعار أو شروط الاتفاقية من قبل Ooredoo ستكون سارية عندما يتم نشرها على موقع Ooredoo على الإنترنت. ويكون العميل مسؤولاً عن متابعة موقع Ooredoo على الإنترنت لضمان حصوله على أحدث نسخة من هذه الاتفاقية وتعرفة الخدمة التي توفرها Ooredoo.
- في حال كان العميل متضرراً مالياً وكانت التغييرات وفقاً للفقرة 5.2، يمكن للعميل إنهاء هذه الاتفاقية وفقاً للفقرة 9.1 (الإنهاء من قبل العميل).
- يشكل استخدام العميل المستمر للخدمة و/ أو الأجهزة من قبل العميل قبولاً لتلك التغييرات على الاتفاقية. ويتوجب على العميل التوقف على الفور عن استخدام الخدمة والأجهزة وإلغاء الاتفاقية من خلال إشعار كتابي يرسله إلى Ooredoo في حال عدم موافقته على تلك التغييرات.

6. الأجهزة (المعدات)

6.1 عام

- (أ) ما لم يكن موضحاً خلاف ذلك في تعرفه الخدمة المطبقة، فإن الأجهزة (المعدات) التي يتم توفيرها بواسطة Ooredoo تبقى ملكاً لـ Ooredoo ويمكن أن يتم تعديلها أو إبدالها فقط بواسطة Ooredoo من وقت إلى آخر وذلك من أجل المحافظة بانتظام على مستوى عالي من جودة الخدمة.
- (ب) لا يحق للعميل بيع، تغيير، إساءة استخدام، العبث بالجهاز، إعادة الجهاز، التخلص منه، إحداث الضرر به أو إزالة أي علامات من أجهزة Ooredoo.
- (ج) يطلب من العميل المحافظة على أجهزة Ooredoo وحفظها سالمة وأن يستخدمها فقط وفقاً لتعليمات المصنع.
- (د) يجب على العميل إخطار Ooredoo عن أي خسارة (نقصان) أو ضرر حدث لأي جزء من أجهزة Ooredoo فوراً عند معرفته بمثل هذه الخسارة (النقصان) أو الضرر.
- (هـ) العميل مسؤول عن أي خسارة أو ضرر لأجهزة Ooredoo، ما عدا التقادم والتهالك اللذين يحدثان بصورة عادية نتيجة الاستخدام من وقت توصيلها إلى العميل.



(و) مع مراعاة مسؤوليات العميل الواردة في الفقرات 6.1 (ج) و 6.1 (د) و 6.1 (هـ)، ستبقى Ooredoo مسؤولة عن كافة الأجهزة المؤجرة للعميل لضمان العمل الصحيح لمثل هذه الأجهزة للخدمة المطلوبة. إذا قام العميل باستئجار جهاز من Ooredoo، فلا يحق للعميل التدخل فيه أو طلب المساعدة من أي طرف أو شخص غير Ooredoo أو ممثل Ooredoo المخول، لتصلح أو صيانة أو تعديل مثل هذا الجهاز إلا إذا كانت هناك موافقة كتابية من Ooredoo بغير ذلك. العميل سيكون محاسباً على أي خسارة أو ضرر تنتج عن الفشل في الالتزام بهذا الشرط.

(ز) لا تقدم Ooredoo أي نوع من الضمانات للأجهزة التي تقوم ببيعها للعميل، إلا إذا كانت الأجهزة تحمل علامة Ooredoo. أي ضمانات على مثل هذه الأجهزة مقصورة على الضمانات التي يوفرها المصنع. Ooredoo ستقوم، رغم ذلك بمحاولة استبدال أو إصدار مستحقات مالية، متى كان ذلك من الممكن تطبيقه، لأي جهاز معطوب توفره Ooredoo للعميل فيما يتصل بخدماتها إلى مدى (90) يوماً خلال فترة الضمان.

6.2 تركيب الأجهزة (المعدات):

(أ) يوافق العميل على إتاحة منفذ معقول لـ Ooredoo للدخول إلى مقره إذا احتاجت Ooredoo لمثل هذا المنفذ من أجل تركيب، توفير أو صيانة أي من الخدمات أو أي من الأجهزة ذات الصلة.

(ب) يوافق العميل عند الحاجة على الحصول على كافة الأذونات المطلوبة من طرف آخر خاص أو جهة عامة من أجل توصيل أو تركيب أجهزة أو تسهيلات للخدمة (الخدمات) في أرض خاصة أو عامة أو مقر مملوك لغير العميل.

(ج) إذا كانت Ooredoo لا تستطيع الحصول على الإذن المطلوب، فقد لا تستطيع توفير الخدمة للعميل. والزيارات غير الناجحة المتكررة لمقر العميل لهذا الغرض، قد تنتج عنها رسوم يتم فرضها على العميل مقابل مثل هذه الزيارات المتكررة إلى المدى الذي يتم ترتيبه مقدماً ويوافق عليه العميل.

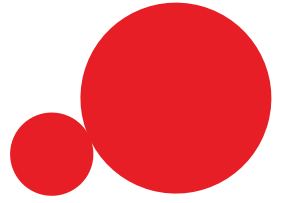
6.3 توصيل جهاز المشترك

يوافق العميل على عدم توصيل أي جهاز أو وسائل ربط إلى شبكة Ooredoo إذا لم تكن من النوع الذي يكون معتمداً من هيئة تنظيم الاتصالات أو لا تتوافق مع المستويات الفنية والمواصفات الخاصة بأجهزة الاتصالات المعتمدة من هيئة تنظيم الاتصالات. وعدم الالتزام بهذه الشروط قد ينتج عنه إلغاء، إيقاف الخدمة أو أي إجراء آخر بناءً على ما جاء في الفقرة 9.2 (الإنهاء من قبل Ooredoo).

7. استخدام خدمات Ooredoo وأجهزتها:

7.1 الاستخدام المقبول:

(أ) سوف تقوم Ooredoo بتوفير الخدمة للعميل مع مراعاة التوفر والحدود التشغيلية للأنظمة والتسهيلات والأجهزة. ويجب على العميل الالتزام بكافة القوانين والأنظمة المعمول بها. ويجب على العميل الطلب من كافة المستخدمين (أي شخص يقوم باستخدام أو الوصول إلى الخدمة) بالالتزام بهذه الاتفاقية، ويكون العميل مسؤولاً عن استخدامه لهذه الخدمة (الخدمات). ولا يمكن للعميل إعادة بيع الخدمة إلى أطراف أخرى دون موافقة كتابية مسبقة من Ooredoo.



(ب) يتم توفير الخدمة لغرض الاستخدام المعقول من قبل العميل. وأي استخدام زائد أو متواصل للخدمة بعد الاستخدام المقبول بموجب سياسة الاستخدام العادل لتعرفة الخدمة وقد يكون له تأثير سلبي على جودة الخدمة المتوفرة لمستخدمي Ooredoo الآخرين قد ينتج عنه اتخاذ Ooredoo للإجراءات معينة بما في ذلك تخفيض الخدمة.

(ج) إذا كانت Ooredoo تعتقد بشكل معقول بأن العميل قد أساء استخدام الخدمة أو خالف أي من القوانين والأنظمة المعمول بها، يحق لها أن تتخذ إجراءً فورياً لإيقاف الخدمة وإلغاء الاتفاقية بناءً على الفقرة 9.2 (الإنهاء من قبل Ooredoo).

7.2 استخدام خدمات البيانات:

(أ) إذا قامت Ooredoo بتزويد العميل بخدمة النفاذ للإنترنت، يجب أن يقبل العميل أنه سيستخدم تلك الخدمة على مسؤوليته الخاصة.

(ب) يجوز للعميل استخدام برامج يتم توفيرها بواسطة Ooredoo أو بواسطة طرف ثالث، بشرط أن تتوافق هذه البرامج مع سياسة الاستخدام المقبول (AUP).

(ج) يكون العميل مسؤولاً عن كافة استخدامات برامج Ooredoo، ويشمل ذلك أي استخدام بواسطة وكلاء العميل أو موظفيه.

(د) تكون Ooredoo مسؤولة عن أي أخطاء مصنعية في أي برامج توفرها للعميل كجزء من عروض خدماتها، سواء كانت هذه البرامج قد تم تطويرها بواسطة Ooredoo أو بواسطة أطراف ثالثة. Ooredoo غير مسؤولة عن أي خسارة أو ضرر من أي نوع كان، يحدث نتيجة للاستخدام أو الفشل في استخدام أي برامج يتم توفيرها بواسطة طرف ثالث، ويشمل ذلك الخسارة أو الضرر الذي يحدث نتيجة لخلل أو عيوب في البرامج.

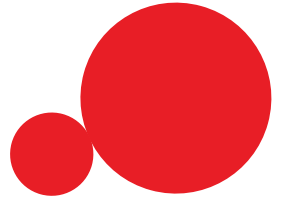
7.3 أرقام الهواتف:

(أ) تطبق أحكام الفقرة 7.3 عندما يطلب من Ooredoo تزويد العميل بأرقام هواتف.

(ب) بموجب المادة 35 من قانون الاتصالات، لا يوجد أي ملكية أو حقوق خاصة لأرقام الهواتف غير حق الاستخدام. وفي حال توفير Ooredoo رقم هاتف للعميل، سواء بدون مقابل أو مقابل رسوم، فإن العميل لا يمتلك، ويبقى ملكاً لدولة قطر وتحت السيطرة الإدارية لهيئة تنظيم الاتصالات.

(ج) يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات، حسب تقديرها، إجراء تغييرات على الأرقام المخصصة والمحددة لـ Ooredoo. على العميل أن يقر ويوافق بأن Ooredoo قد تحتاج إلى سحب أو عمل تغييرات على الأرقام المحددة للعميل في حالة تم اتخاذ مثل هذا الإجراء من قبل هيئة تنظيم الاتصالات.

(د) Ooredoo ستقوم ببذل جهود تجارية معقولة بهدف التقليل من أي انقطاع بالنسبة للعميل في هذا السياق وأن تقوم بإخطار العميل مقدماً عن أي تغيير أو سحب ضروري لأي رقم (أرقام) مخصصة بأسرع وقت ممكن.



(هـ) إذا وجدت Ooredoo أنه من الضروري تغيير أو سحب أي رقم (أرقام) للعميل، وكان العميل قد دفع لـ Ooredoo مقابل هذا الرقم (الأرقام)، ستقوم Ooredoo باستبدال الرقم (الأرقام) بأرقام (أرقام) مكافئة لها.

(و) يحق للعميل تحويل حسابه، ويشمل ذلك حساب رقم (أرقام) الهاتف إلى شخص آخر، بشرط أن يحصل العميل على موافقة مسبقة من Ooredoo وأن يقوم بدفع الرسوم المطبقة.

(ز) يجوز للعميل أيضاً نقل رقمه / أرقامه بما في ذلك الأرقام المجانية من مزود خدمة آخر إلى Ooredoo أو العكس. يمكن العثور على عملية النقل وشروطها ونموذج الطلب على www.ooredoo.qa/portal/OoredooQatar/switch-to-ooredoo.

(ح) لتجنب الشك، ينطبق هذا البند 7.3 على كل من أرقام الهاتف الثابت والهاتف المحمول.

8. توزيع الخدمات والتغييرات الفنية

قد تحتاج Ooredoo من حين إلى آخر إلى قطع الخدمة من أجل إجراء الصيانة المجدولة المطلوبة، أو اختبار الإجراءات أو أي أعمال فنية أخرى، بما في ذلك الترقية التي تحدث في الشبكة. ستحاول Ooredoo إخطار العميل قبل 72 ساعة على الأقل بهذا الانقطاع كلما كان ذلك ممكناً. وباستثناء ما تنص عليه اتفاقية مستوى الخدمة، لن تكون Ooredoo مسؤولة أمام العميل عن أي عواقب سلبية قد تحدث نتيجة لمثل هذا الانقطاع في الخدمة.

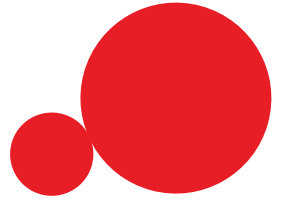
9. الإيقاف والإنهاء:

9.1 الإنهاء من قبل العميل:

(أ) يحق للعميل إنهاء هذه الاتفاقية أو أي خدمة (خدمات) بموجبها في أي وقت عن طريق إرسال إخطار كتابي إلى Ooredoo قبل (30) ثلاثين يوماً.

(ب) إذا تم إنهاء أي خدمة بموجب هذه الاتفاقية بواسطة العميل قبل انتهاء الحد الأدنى لفترة الالتزام بالخدمة أو أي شرط التزام آخر وارد في تعرفه الخدمة أو طلب/ عرض الأسعار أو بموجب أي شروط خاصة أخرى، يتوجب على العميل أن يدفع لـ Ooredoo رسوم إلغاء كما هو موضح في تعرفه الخدمة.

(ج) في حال قيام Ooredoo بإجراء تغيير عكسي مادي أثناء الحد الأدنى لفترة الالتزام بالخدمة، يمكن للعميل إلغاء الخدمة المتأثرة دون دفع رسوم الإلغاء المبكر. وسوف تقوم Ooredoo بتقديم إخطار مدته ثلاثين (30) يوماً إلى العميل بأي تغيير عكسي مادي. وعندما لا يقبل العميل هذا التغيير، يجب عليه إلغاء الخدمة خلال خمسة عشر (15) يوماً من استلام الإخطار. والزيادة في سعر أي خدمة يجب اعتبارها تغييراً عكسياً مادياً. ولتجنب الشك، فإن الرسوم والضرائب التي تفرضها الحكومة والتغييرات على الإطار القانوني والتنظيمي في قطر لا تعتبر تغييرات عكسية مادية لغرض هذه الفقرة.



9.2 الإنهاء من قبل Ooredoo:

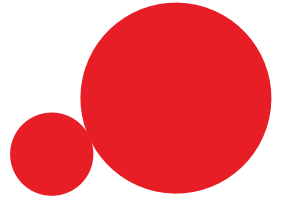
يحق لـ Ooredoo إيقاف أو حظر أو قطع الخدمة مؤقتاً أو بشكل دائم و/أو إنهاء الاتفاقية لأي من الأسباب الموضحة أدناه. ومتى ما كان ذلك ممكناً ومناسباً، فإن Ooredoo ستقوم بإرسال إخطار في الوقت المناسب لتجنب قطع الخدمة لأسباب غير ضرورية:

- (أ) إذا تجاوز العميل الحد الائتماني، أو فشل في تسديد المبالغ غير المتنازع عليها والمستحقة للدفع بطريقة صحيحة وفقاً للاتفاقية وذلك قبل أو من تاريخ استحقاق تلك المبالغ.
- (ب) عندما تحدد Ooredoo بشكل معقول بأن الجدارة الائتمانية للعميل قد تراجعت وأنه توجد مخاطرة في تحصيل الرسوم.
- (ج) في حال انتهاك العميل لأي من أحكام هذه الاتفاقية، خاصة الفقرة 7 (استخدام خدمات Ooredoo وأجهزتها).
- (د) إذا توقفت Ooredoo عن توفير الخدمة بمقتضى المتطلبات التنظيمية.
- (هـ) إذا قامت أي جهة رسمية بحظر توفير الخدمة.
- (و) إذا توقف عمل العميل بصورة مستمرة لمدة (90) يوماً.
- (ز) إذا أصبح توفير الخدمة مسألة غير عملية نتيجة لأحداث قاهرة.
- (ح) إذا تعرض العميل للإفلاس أو العجز التام عن الوفاء بديونه، أو أصبحت ممتلكاته خاضعة لحراسة قضائية، أو أجبر على إعادة تنظيم أعماله أو إنهائها.
- (ط) أو إذا صدر بحق العميل أمراً قضائياً أو أقيمت ضده دعوى قضائية أو صدر ضده حكماً نهائياً بواسطة أي محكمة، وكان هذا الحكم غير قابل للاستئناف ولا بد من فرضه على الجزء الأكبر من ممتلكات العميل.

9.3 نتائج الإنهاء

عند إنهاء الاتفاقية أو أي جزء من الخدمات بموجبها، ستسري الأحكام التالية:

- (أ) سيتوقف تزويد الخدمة مباشرة.
- (ب) كافة المبالغ المستحقة الدفع لـ Ooredoo بموجب الاتفاقية وحتى تاريخ الإنهاء، ويشمل ذلك أي رسوم إنهاء مبكرة مطبقة، تصبح مستحقة فوراً وواجبة الدفع.
- (ج) فيما يتعلق بالخدمات التي قام العميل بالدفع مقابلها قبل تزويده بها، ستقوم Ooredoo بإعادتها إلى العميل بالكامل، عندما لا يكون هناك مبالغ مستحقة أخرى.
- (د) يجب على العميل، وعلى تكلفته ونفقاته الخاصة، أن يقوم فوراً بإعادة كل أجهزة Ooredoo وهي تعمل بحالة جيدة، ويستثنى من ذلك التقادم والتهالك نتيجة الاستخدام الاعتيادي.



(هـ) إذا فشل العميل في إعادة أي أو جميع أجهزة Ooredoo بعد الإنهاء بموجب الفقرات 9.1 أو 9.2، يتوجب عليه دفع النفقات المعقولة التي ستتحملها Ooredoo لاستعادة الأجهزة و/أو دفع تكلفة استبدال الأجهزة المعنية، إذا كان مطبقاً.

(و) عندما يتم إنهاء هذه الاتفاقية بموجب الفقرة 9-1 و/أو الفقرات 9.2 (أ) أو 9.2 (ب) أو 9.2 (هـ) أو 9.2 (ز) قبل تركيب الأجهزة التي تمتلكها Ooredoo بشكل خاص لأغراض تزويد الخدمات بموجب هذه الاتفاقية، يتم فرض مائة بالمائة (100%) من قيمة تلك المعدات المطلوبة لأغراض تزويد الخدمات على العميل.

(ز) لن يكون أي من الطرفين مسؤولاً أمام الطرف الآخر (أو أي شخص آخر) عن أي خسارة أو ضرر يعاني منه الطرف الآخر ((أو أي شخص آخر)) كنتيجة لإنهاء الاتفاقية أو الخدمة فيما يلي هذه الفقرة (9). ولتجنب الشك، فلا شيء في هذه الفقرة 9.3 (ز) يحد مسؤولية طرف أمام الطرف الآخر (أو أي شخص آخر) عن الخسارة أو الضرر الناتج عن أحداث غير إنهاء الاتفاقية أو أي جزء من الخدمات بموجبها.

10. القوة القاهرة

إذا كان أحد الأطراف (الطرف المتأثر) غير قادر على أداء أحد الالتزامات بموجب الاتفاقية بسبب ما حدث نتيجة لأسباب القاهرة، عندها:

(أ) عندما يكون من المعقول بدء الممارسة بعد قيام الأسباب القاهرة، يجب على الطرف المتأثر إخطار الطرف الآخر عن مدى عدم قدرة الطرف المتأثر على أداء التزاماته.

(ب) مع مراعاة الالتزام بالفقرة الفرعية 10 (أ)، فإن التزام الطرف المتأثر بأداء تلك الالتزامات سيتم إيقافه طوال مدة التأخير الذي سينتج عن ما حدث لأسباب القاهرة.

(ج) وفي كل الأحوال، يجب على الأطراف بذل قصارى جهودهم لتقليل تأثير أي أحداث بسبب قوة القاهرة.

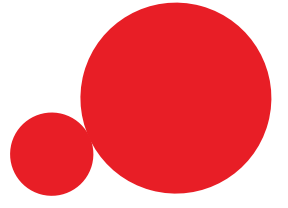
11. حدود المسؤوليات

11.1 استبعاد المسؤولية عن الخسارة المترتبة وغيرها

لن يكون أي من الطرفين مسؤولاً أمام الطرف الآخر عن ولن يشمل أي قياس للأضرار تحت أي ظرف من الظروف ما يلي:-

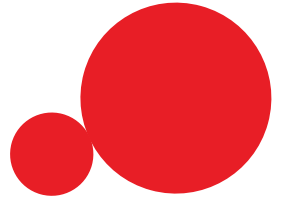
(أ) الأضرار الخاصة أو غير المباشرة أو العرضية أو المترتبة أو العقابية

(ب) أو الناتجة عن خسارة اقتصادية، خسارة الأرباح، خسارة الإيرادات، خسارة الصفقة، عدم وجود حسن النية، خسارة الوفورات المتوقعة، أو خسارة استخدام المنتجات أو الأجهزة. سواء كانت المطالبة ذات الصلة قد تم تقديمها بسبب مخالفة العقد، بموجب أي قانون آخر أو بموجب تعويض أو غير ذلك، وسواء أن كان ذلك الطرف أو لم يكن على علم أو كان يجب عليه أن يكون على علم باحتمال حدوث مثل هذه الخسارة أو الضرر.



11.2 حدود مسؤولية Ooredoo:

- لن تكون Ooredoo مسؤولة أمام العميل، سواء كان ذلك في العقد بسبب انتهاك للقانون المطبق أو غير ذلك، عن أي خسارة أو ضرر أو مسؤولية يتكبدها العميل بسبب أو نتيجة لما يلي:
- أي فشل، تأخير، إيقاف أو انقطاع للخدمة فيما يختص بإرسال أو استقبال أي بيانات عبر الخدمات،
- أي عيب، أو نقص، أو تلف، أو فشل لأي من برامج Ooredoo، أو عدم مطابقة أو عدم تناسب أي من برامج Ooredoo فيما يتعلق أو يتصل بأي نظام أو أجهزة أخرى تستخدم أو يتم تشغيلها بواسطة العميل.
- أي عيب أو نقص أو تلف أو فشل أي جهاز أو نظام (سواء كان تشغيله أو صيانته تتم بواسطة Ooredoo أو أي شخص آخر)،
- أي عيب، أو نقص أو تراجع في جودة أي إشارة أو بيانات تم نقلها كجزء من الخدمات،
- أي خسارة، تلف، أو مسح لأي بيانات أو معلومات (سواء كان ذلك يخص العميل أو يتم توفيره أو تخزينه بواسطة العميل) وتم نقله إلى، أو تم تخزينه في أي نظام أو جهاز (سواء كان يتم أو لا يتم تشغيله أو صيانته بواسطة Ooredoo، بواسطة العميل أو أي شخص آخر)
- نتيجة لأسباب قاهرة.
- أي اتصالات، إعلانات، إرسال أو استقبال عبر الخدمة لأي مواد مسيئة للسمعة، عدائية أو مسيئة أو ذات طبيعة فاحشة، أو مؤذية، أو خادعة، أو تهديدية، أو مزعجة أو ذات طبيعة مُضرة.
- أي استخدام للأجهزة أو الخدمات التي توفرها Ooredoo كجزء من الخدمات يشكل خرقاً للقانون، أو يهدد سلامة أي نظام كمبيوتر أو يقوم بخرق المستويات المقبولة عموماً في سلوكيات خدمة الانترنت (مثلاً: هجمات حجب الخدمة، الإساءة إلى صفحة في الموقع، مسح المحطات والشبكات، الدخول غير المسموح به للنظام، تعمد إرسال ملفات تحتوي على فيروسات الكمبيوتر، البيانات التالفة أو الرسائل الإعلانية غير المرغوب فيها عبر البريد الإلكتروني) أو تشكل تعدياً على الحقوق الفكرية لأي شخص.
- مع مراعاة الاستثناءات أو الإعفاءات الموضحة في هذه الفقرة (11)، وإلى الحد الأقصى المسموح به قانوناً، يقتصر الحد الأعلى لمسؤولية Ooredoo عن المطالبات المتراكمة والتي تنشأ عن أو ذات صلة بالاتفاقية أو موضوعها (سواء كان في العقد أو بسبب انتهاك للقانون النافذ) وبموجب تعويض أو غير ذلك)، على المجموع الكلي للرسوم المدفوعة بواسطة العميل خلال فترتي الفواتير التي تسبق مباشرة المطالبة المقدمة ضد Ooredoo بموجب الاتفاقية.
- حدود مسؤولية Ooredoo الموضحة في هذه الفقرة (11) لن تطبق وسوف يتم استبعادها، إلى الحد الذي تكون فيه أي خسارة، أو ضرر أو المسؤولية القانونية على العميل بسبب أو نتيجة للإهمال الشديد أو المتعمد أو المقصود أو نتيجة للسلوك غير المسؤول من قبل Ooredoo (أو أي من موظفيها أو وكلائها أو ممثليها أو مقاوليها).



11.3 إخلاء المسؤولية في الحالات الطارئة

(أ) إلى الحد المعمول به، لن تكون Ooredoo مسؤولة أو معرضة للمساءلة في حال فشل أي من مراكز الطوارئ أو مراكز مكالمات الطوارئ بالرد على مكالمة يتم إجراؤها ضمن سياق الخدمة أو التعامل بشكل غير مناسب مع تلك المكالمة.

(ب) لن تكون Ooredoo أو أي من مسؤوليها أو موظفيها مسؤولين عن أية مطالبة أو ضرر أو خسارة أو غرامة أو عقوبة أو تكلفة أو نفقات (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أتعاب المحاماة) المتكبدة من قبل العميل أو أي طرف ثالث يستخدم الخدمة أو بالنيابة عنهم فيما يتعلق بخدمات مكالمات الطوارئ.

12. التعويض

12.1 يوافق العميل على تعويض Ooredoo مقابل أية خسارة أو ضرر تعاني منها Ooredoo فيما يتعلق بالمسائل التالية:

(أ) استخدام (أو محاولة استخدام) الخدمات.

(ب) الأجهزة المستخدمة فيما يتعلق بالخدمات.

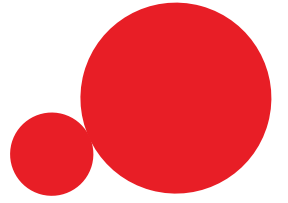
12.2 يوافق العميل على تعويض Ooredoo مقابل أية تكاليف (بما في ذلك الرسوم القانونية المعقولة) مباشرة فيما يتعلق بانتهاك العميل لهذه الاتفاقية.

13. السرية

(أ) يجب على كل من Ooredoo والعميل الحفاظ على سرية جميع المعلومات السرية وعدم الإفصاح عنها إلى أي شخص (بخلاف الموظفين أو المستشارين أو المقاولين أو الوكلاء على أساس محدود لأغراض الاطلاع) بدون موافقة الطرف الآخر.

(ب) لا تعني أو تشمل المعلومات السرية المعلومات التالية:

- المعلومات التي يتم توفيرها بشكل قانوني وعام بدون مخالفة الاتفاقية من قبل الطرف المستلم.
- المعلومات التي تصبح بشكل مناسب في ملكية الطرف المستلم بدون أي التزام بالسرية قبل استلامها من الطرف الذي قام بالإفصاح عنها.
- المعلومات التي تم الحصول عليها بشكل قانوني من قبل الطرف المستلم من مصدر بخلاف الطرف الذي قام بالإفصاح عنها، والتي تكون ملكاً قانونياً وشرعياً للمصدر المذكور، بدون أي التزام بالسرية.
- المعلومات التي تم تطويرها من قبل أو من أجل الطرف المستلم بشكل مستقل وبدون الرجوع إلى أية معلومات سرية، وكان ذلك التطوير المستقل مدعوماً مؤكداً من خلال الأدلة الموثقة.



• المعلومات التي يتم الإفصاح عنها بموجب أمر/ توجيه من محكمة أو جهة حكومية كما هو مطلوب من خلال ذلك الأمر/ التوجيه، بشرط أن يقوم الطرف المستلم أولاً بإخطار الطرف الذي قام بالإفصاح كتابياً بخصوص ذلك الأمر/ التوجيه، ومنح الطرف الذي قام بالإفصاح الفرصة للسعي للحصول على أمر وقائي فيما يتعلق بذلك الإفصاح.

14. معلومات العميل

14.1 استخدام المعلومات الشخصية

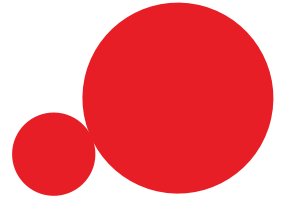
- (أ) المعلومات الشخصية التي قد يتم توفيرها من قبل العميل وذلك بناء على طلب Ooredoo لتوفير الخدمات. وسوف تقوم Ooredoo بتخزين واستخدام تلك المعلومات الشخصية، لتكوين وإعداد وتوفير الخدمة للعميل وفواتير استخدام الخدمة والرد على الاستفسارات حول الخدمة وإبلاغ العميل بالتغييرات أو الإضافات على الخدمة أو العروض الأخرى المتوفرة على الخدمة.
- (ب) يصادف العميل بأن المعلومات التي يقدمها صحيحة ودقيقة وكاملة. كما يوافق العميل على إبلاغ Ooredoo كتابياً بأي تغيير على هذه البيانات خلال أربعة عشر (14) يوماً.
- (ج) سوف تحمي Ooredoo وتحترم معلومات العميل الشخصية، ولن تجمع أو تستخدم أو تحتفظ أو تعلن عن أي من تلك المعلومات بدون موافقة العميل الكتابية المسبقة ووفقاً للقانون النافذ والإطار التشريعي المطبق.
- (د) يمكن للعميل الطلب من Ooredoo تصحيح أو إزالة أي من معلومات العميل الشخصية من قواعد بيانات Ooredoo. إلا أن Ooredoo لن تقوم بإزالة أي من المعلومات الشخصية في حال استمرار الحاجة إلى تلك المعلومات للأغراض الواردة أعلاه أو بما يتماشى مع أي من القوانين المعمول بها.

14.2 مراقبة وتسجيل المكالمات:

يجوز لـ Ooredoo مراقبة وتسجيل المكالمات الواردة إلى أي من مراكز الاتصال التابعة لـ Ooredoo فيما يتعلق بخدمات العميل والتسويق عبر الهاتف. وسوف يتم الإفصاح عن تسجيل تلك المكالمات. وتقوم Ooredoo بإجراء التسجيل لأغراض التدريب أو لتحسين جودة خدمات العملاء. كما تقوم بتسجيل جميع مكالمات الطوارئ لأغراض الأمن والسلامة.

14.3 الدليل وعرض رقم المتصل:

بخلاف ما يتم الاتفاق عليه غير ذلك، سوف يتم إدراج رقم هاتف العميل في دليل Ooredoo. كما ستتيح شبكة Ooredoo عرض رقم العميل على جهاز الطرف المتلقي للاتصال.



15. أحكام متفرقة

15.1 المقاولون المستقلون:

تعتبر هذه الاتفاقية عقداً لتوفير الخدمات والمنتجات الأخرى، في حال سريان ذلك. ولا يعتبر أي طرف وكيلًا / موزعًا / مرخصاً له / صاحب امتياز من الطرف الآخر لأي غرض مهما كان، كما لا يمتلك أي طرف السلطة في إبرام أي عقد أو الالتزام أو تقديم أية ضمانات أو كفالات بالنيابة عن الطرف الآخر. ولن يفسر أي شيء في هذه الاتفاقية على أنه إنشاء شراكة أو علاقة مشروع مشترك بين Ooredoo والعميل.

15.2 التنازل

لن يسري أي تنازل عن حق أو إجراء بموجب هذه الاتفاقية ما لم يكن كتابياً وموقعاً من الطرف الذي يقوم بذلك. ويكون سارياً فقط في الحالة والغرض المعين الذي يتم منح التنازل لأجله. لا تمنع الممارسة الفردية أو الجزئية لحق أو إجراء بموجب هذه الاتفاقية الممارسات الأخرى لذلك الحق أو أي حق أو إجراء آخر. لا يعتبر عدم ممارسة أو التأخر في ممارسة أي حق أو إجراء بموجب هذه الاتفاقية تنازلاً أو يمنع ممارسة أخرى لذلك الحق أو الإجراء أو أي حق أو إجراء آخر.

15.3 براءة الذمة التشريعية/ التنظيمية

يتعهد العميل بمسؤولية الحصول على التراخيص وبراءات الذمة والموافقات الضرورية من أية جهة حكومية بهدف تركيب النظام والربط في المواقع الخاصة به والتي يختارها العميل على تكلفته ونفقاته الخاصة. كما يوافق العميل على تعويض Ooredoo مقابل أية أضرار أو نتائج عكسية تنجم عن عدم الالتزام بهذا الشرط.

15.4 قابلية الفصل

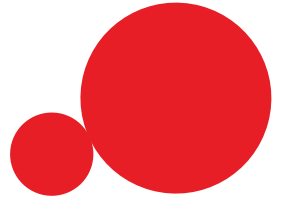
في حال أصبح أي نص من أحكام هذه الاتفاقية غير سار أو غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ نظراً لعمل أو تقديم أو تغيير أو تعديل أي قانون حالي أو مستقبلي، يعتبر ذلك النص غير سار وغير قانوني وغير قابل للتنفيذ، كما يعتبر بأنه مفصول عن بقية نصوص وأحكام هذه الاتفاقية. ولن يؤثر عدم سريان أو قانونية أو تنفيذ ذلك النص على بقية أحكام الاتفاقية، بحيث تبقى سارية ومستمرة.

15.5 الإعلانات والضمانات

يضمن العميل ويكفل بأنه لديه الحق بتنفيذ وإنجاز الاتفاقية وفقاً لشروطها، وأنه قد حصل على جميع الاذونات وبراءات الذمة والموافقات اللازمة من أي جهة حكومية قبل موافقة العميل على هذه الاتفاقية.

15.6 التنازل والاستبدال والتعاملات الأخرى

لا يحق للعميل التنازل عن الاتفاقية أو استبدالها أو خلافاً لذلك التعامل مع مزايا الاتفاقية أو أي حق بموجبها بدون موافقة كتابية من Ooredoo.



15.7 القانون المعمول به والاختصاص

تخضع هذه الاتفاقية لقوانين دولة قطر. ويقر كل طرف بشكل غير قابل للنقض وغير مشروط على أن يكون الاختصاص القضائي الحصري لمحاكم دولة قطر.

15.8 الحقوق المتراكمة

باستثناء ما تنص عليه هذه الاتفاقية صراحة، لا تستثني حقوق أي طرف بموجب هذه الاتفاقية أو تحدد أي حقوق أو إجراءات أخرى يمنحها القانون المعمول به.

15.9 الاستمرارية

تبقى الفقرات 4 (الرسوم وشروط الدفع) و 9.3 (نتائج الإنهاء) و 11 (حدود المسؤولية) و 12 (التعويض) و 13 (السرية) و 15.7 (القانون المعمول به والاختصاص) و 15.9 (الاستمرارية) سارية بعد إنهاء الاتفاقية مع أية أحكام أخرى ضرورية للحفاظ على سرية وفعالية الفقرات المشار إليها في الفقرة 15.9.

15.10 حقوق الغير

يقر الأطراف ويوافقون على أن أطراف هذه الاتفاقية فقط هم من يتمتعون بالحقوق والمزايا بموجب هذه الاتفاقية.