

# الشروط والأحكام العامة لخدمات الأفراد

## أهلاً بك في Ooredoo ش.م.ق.ع

بمجرد توقيعك على نموذج طلب خدمة من Ooredoo أو بمجرد تفعيل خدمتنا أو استخدامها، فإنك توافق على الالتزام بهذه الشروط والأحكام ("الشروط والأحكام العامة"). يرجى قراءة الشروط والأحكام العامة هذه بعناية، لما لها من تأثير على حقوقك القانونية.

### 1. عام:

تشكل هذه الشروط والأحكام العامة وتعرفة خدماتنا ونموذج الطلب أحكام اتفاقيةك مع Ooredoo فيما يتعلق بأية خدمات اتصالات نقدمها لك ("الخدمة") بالإضافة إلى أي برنامج أو محتوى أو جهاز يتعلق بها. كما تلغي هذه الشروط والأحكام العامة جميع النسخ السابقة وأي عقد مبرم بينك وبين Ooredoo. ويشار إلى الشروط والأحكام العامة ونموذج الطلب الخاص بك وتعرفة الخدمة المطبقة معاً بـ ("الاتفاقية"). وفي حال تضارب هذه الشروط والأحكام العامة مع تعرفرة الخدمة المطبقة، يتم اللجوء إلى تعرفرة الخدمة المطبقة.

### 2. التغييرات على الاتفاقية أو الرسوم:

يجوز لـ Ooredoo من وقت لآخر وبما يتوافق مع التزاماتها بموجب الإطار التنفيذي المطبق وموافقة هيئة تنظيم الاتصالات، إذا تطلب الأمر (أ) تعديل الرسوم والتكاليف الواردة في تعرفرة الخدمة، (ب) إجراء تغييرات على هذه الشروط والأحكام العامة وذلك بعد إشعارك بذلك بفترة كافية، أو (ج) تغيير سياسة الأرقام لدينا. وأي تعديلات على التعرفة أو الشروط والأحكام العامة تكون سارية عند نشرها على موقعنا على الإنترنت <https://www.ooredoo.qa> أو إبلاغك بها عبر وسائل أخرى مثل الرسائل النصية أو البريد الصوتي. وإن استخدامك للخدمة تعني قبولك للتغييرات. ونشجعك على متابعة موقعنا على الإنترنت من وقت لآخر للاطلاع على أحدث نسخ الشروط والأحكام العامة للخدمة وتعرفة الخدمة.

### 3. الأهلية

- 3.1 يجب ألا يقل عمرك عن 18 عاماً لكي تكون مؤهلاً للاشتراك في خدمات الأفراد
- 3.2 قد لا يكون بعض العملاء المحتملين مؤهلين لخدمات معينة، وذلك بسبب تاريخهم الائتماني غير الجيد أو سجل دفعاتهم مقابل خدمات Ooredoo أو أي عوامل أخرى.
- 3.3 العملاء من الشركات غير مؤهلين للاشتراك في خدمات الأفراد التي توفرها Ooredoo.
- 3.4 في حال رفض اشتراكك بالخدمة بسبب عدم الأهلية، يحق لك المطالبة بتبرير الرفض كتابة وبوضوح.

### 4. التعريفات

- 4.1 الإطار التنظيمي المطبق: شروط وأحكام الرخص والملاحق المعمول بها لدى Ooredoo والتشريعات والمعاهدات الدولية المتعلقة بها وأي أنظمة أو قرارات أو أوامر أو قواعد أو توجيهات أو إشعارات صادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات.
- 4.2 نموذج الطلب: وهو النموذج الورقي أو الإلكتروني الذي تقوم بتعبئته وتوقيع لطلب أو تفعيل أو استخدام الخدمة.
- 4.3 اليوم: وهو فترة 24 ساعة.

# الشروط والأحكام العامة لخدمات الأفراد

- 4.4 **المنتجات والخدمات:** أي منتج أو خدمة تقدمها Ooredoo للعملاء مباشرة من خلال منافذ بيع Ooredoo أو أي من موزعي Ooredoo المرخص لهم القيام بذلك. يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [www.ooredoo.qa](http://www.ooredoo.qa) للتعرف على القائمة الكاملة لخدمات الأفراد المتوفرة.
- 4.5 Ooredoo ش.م.ق.ع وهي شركة مساهمة قطرية عامة مقرها دولة قطر، وتقدم خدمات الاتصالات محلياً ودولياً.
- 4.6 **العميل أو "أنت":** الشخص أو الجهة التي تدخل في اتفاقية مع Ooredoo للحصول على الخدمة والدفع مقابلها.
- 4.7 **تعرفه الخدمة:** وهي قائمة Ooredoo الرسمية للأسعار والشروط والأحكام المرافقة لها التي تحكم خدمة معينة.
- 4.8 **قانون الاتصالات:** وهو المرسوم بقانون رقم (34) لسنة 2006 بإصدار قانون الاتصالات وتعديلاته بالقانون رقم (17) لسنة 2017.

## 5. الفواتير والتكلفة

- 5.1 توافق أنت على الدفع إلى Ooredoo مقابل تقديمها للخدمة. سواء كنت أنت أو أي شخص آخر يقوم باستخدام الخدمة وفقاً لتعريف الخدمة المطبقة.
- 5.2 توفر Ooredoo خدمة الفواتير الإلكترونية "e-billing" لجميع عملائها الأفراد. ويكون لدى العملاء أيضاً خيار الاستمرار باستلام الفواتير الورقية على حساب العميل. ويطلب منك تحديد اختيار طريقة واحدة فقط لإرسال الفواتير. ويمكنك تغيير طريقة الإرسال المطلوبة من خلال التواصل مع خدمة العملاء عبر مختلف القنوات أو زيارة أي من مراكز Ooredoo. ولا يمكن تحميل Ooredoo المسؤولية عن التوصيل المتأخر للفواتير عن طريق طرف ثالث أو عند تجاهلك للوصول إلى فواتيرك الإلكترونية شهرياً.
- 5.3 تظهر معظم التكاليف على الفاتورة فوراً بعد المدة الزمنية التي يتم خلالها احتساب التكلفة. وفي حال التجوال في بلدان لا يتم فيها احتساب الرسوم بشكل فوري، فقد يتم احتساب رسوم استخدامك في الشهر التالي. ومع ذلك، يتوجب عليك دفع جميع التكاليف المدرجة في الفاتورة عند استحقاقها، كما هو مبين في فاتورتك. المزيد من المعلومات عن تعرفه خدماتك في <https://www.ooredoo.qa/portal/OoredooQatar/regulatory>.
- 5.4 لا يعتبر أي خطأ حسابي من قبل Ooredoo أو أي من ممثليها عرضاً، وبالتالي يمكن تصحيحه أو تعديله من قبل Ooredoo.
- 5.5 عدم الدفع: في حال عدم قيامك بدفع الفاتورة في أو قبل تاريخ استحقاقها، سيتم احتساب رسوم الدفع المتأخر، ويجوز ل Ooredoo إيقاف و/أو حجب الخدمة و/أو قطع الخدمة و/أو إلغاء حسابك. وعند عدم دفع الفاتورة بعد تاريخ استحقاقها، قد يتم احتساب رسوم إدارية في الحالات التي تقوم فيها Ooredoo بإيقاف أو حجب خدمتك عندما لا تقوم بدفع فاتورتك بحلول تاريخ استحقاقها.
- 5.6 سوف تلغي Ooredoo إيقاف أو حجب الخدمة بعد تسوية باقي المبالغ المستحقة. وفي الحالات التي تم فيها إلغاء الخدمة، ستقوم Ooredoo بإعادة الخدمة بعد دفع باقي المبلغ المستحق ودفع العميل لرسوم إعادة توصيل الخدمة.
- 5.7 أي نزاع حول مبلغ الفاتورة يجب إبلاغ Ooredoo به خلال 45 يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة عبر قنوات خدمة العملاء الرسمية لدينا. ولن تكون Ooredoo ملزمة بقبول الشكاوي المتعلقة بالفاتورة التي يتم تقديمها بعد فترة 45 يوماً

# الشروط والأحكام العامة لخدمات الأفراد

5.8 يجوز للعميل طلب نسخ من الفواتير السابقة خلال 12 شهراً من الخدمة مقابل رسوم محددة أو تنزيل النسخ مجاناً عبر الإنترنت.

## 6. الحد الائتماني للعميل:

6.1 سوف تخصص Ooredoo حدود ائتمانية مبدئية لحسابات العملاء تحدد الحد الأدنى لاحتساب الرسوم. ويتم منح التغييرات على الحدود الائتمانية بموجب تقدير Ooredoo المعقول، ويمكن أن يطلب منك دفع مبلغ تأمين أو تقديم تفاصيل بطاقتك الائتمانية. وفي حال قمت بتزويدنا بتفاصيل بطاقتك الائتمانية بهدف زيادة الحد الائتماني لحسابك، فإنك توافق على أنه يجوز لـ Ooredoo استخدام تفاصيل بطاقتك الائتمانية لاسترجاع أية مبالغ مستحقة لم يتم دفعها على حسابك بعد تاريخ استحقاق فاتورتك.

6.2 سوف يستلم العملاء، الذين يتوجب عليهم دفع مبالغ مستحقة قريبة أو تتجاوز الحد الائتماني، إشعاراً مقدماً من Ooredoo عندما تكون الظروف ضمن سيطرة Ooredoo. ففي بعض الحالات مثل التجوال الدولي، فإن احتساب الرسوم لا يتم بشكل فوري، لذا قد لا نكون قادرين على إبلاغك مقدماً بأنك قريب أو تجاوزت الحد الائتماني الخاص بك.

6.3 لا يتم الاعتماد في جميع الأحوال على الحدود الائتمانية للعملاء في تحديد مسؤوليتك لدفع المبالغ التي تزيد عن حدك الائتمانية نظراً للقيود الناجمة عن إجراءات الفواتير. وفي بعض الحالات، على سبيل المثال، قد تتجاوز فاتورتك الحد الائتماني الخاص بك، كما هو مبين في الفقرة (6.2) أعلاه وعندما تكون قد تجاهلت دفع الفاتورة (الفواتير) السابقة في تاريخ (تواريخ) استحقاقها وتم ترحيل المبلغ إلى الفاتورة الحالية.

## 7. الإنهاء والإلغاء:

7.1 بمجرد بدء خدمتك أو تفعيل حسابك، يجوز لك إلغاء الخدمة لأي سبب كان. ولكن في حال قمت بالإلغاء قبل أدنى فترة للخدمة، يجوز لـ Ooredoo فرض رسوم الإلغاء المبكر بحيث تعادل قيمة المبلغ المستحق بموجب الفترة المتبقية لأدنى فترة للخدمة ("رسوم الإلغاء") أو كما ورد في تعرفه الخدمة. ومع مراعاة شروط وأحكام تعرفه الخدمة، لن ينتج عن الإلغاء بعد أدنى فترة للخدمة أية مسؤولية إضافية نتيجة للإلغاء.

7.2 في حال قامت Ooredoo بتغيير مادي مؤثر على الخدمة خلال أدنى فترة للخدمة، يمكنك إلغاء الخدمة المتأثرة بدون دفع رسوم الإلغاء المبكر. وسوف نقوم بإبلاغك قبل 30 يوماً عن التغيير المادي المؤثر. وإذا لم توافق على هذا التغيير، فإنه يتوجب عليك إلغاء الخدمة خلال 15 يوماً من استلام الإشعار. وتعتبر الزيادة في سعر أي من خدمات تغييراً مادياً مؤثراً، إلا أن ليس جميع التغييرات تعتبر مؤثراً مادياً. على سبيل المثال: (1) الزيادة في أسعار التجوال الدولي، (2) الرسوم والضرائب المفروضة من قبل الحكومة، (3) التغييرات على الإطار التنظيمي والقانوني في قطر لا تعتبر تغييراً مادياً مؤثراً.

7.3 يمكن لـ Ooredoo إنهاء الخدمة في حالة إلغاء رخصة الإقامة الخاصة بك.

## 8. أدنى فترة للخدمة:

ما لم ينص على خلاف ذلك في تعرفه الخدمة المعمول بها، فإن الحد الأدنى لفترة الخدمة لخدمات Ooredoo الاستهلاكية هو ثلاثة (3) أشهر. سيؤدي إلغاء الخدمة قبل ذلك الوقت إلى فرض رسوم مستحقة ومستحقة الدفع للفترة المتبقية من فترة الخدمة الأدنى.

# الشروط والأحكام العامة لخدمات الأفراد

## 9. الأجهزة:

- 9.1 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 تبديلها فقط من قبل Ooredoo من وقت إلى آخر وذلك من أجل المحافظة بانتظام على مستوى عالٍ من جودة الخدمة.
- 9.2 لا يحق لك بيع أو إقراض أو التصرف أو نقل أو تعطيل أو العبث بأجهزة Ooredoo.
- 9.3 يجب عليك المحافظة على أجهزة Ooredoo وحفظها سالمة واستخدامها فقط وفقاً لتعليمات الشركة الصانعة و Ooredoo.
- 9.4 يجب عليك إخطار Ooredoo عن أي فقدان أو ضرر حدث لأي جزء من أجهزة Ooredoo فوراً عند معرفتك بذلك. كما تعتبر مسؤولاً عن أجهزة Ooredoo الموجودة في عهدة، وربما تكون مسؤولاً عن الفقدان أو الضرر الناجم عن تصرفاتك أو عندما كانت الأجهزة في عهدة أو في مقرك باستثناء التلف الناجم عن الاستخدام الطبيعي للأجهزة.
- 9.5 ستبقى Ooredoo مسؤولة عن كافة الأجهزة المؤجرة للعملاء لضمان عملها بشكل صحيح لتوفير الخدمة المطلوبة. وفي حال قمت باستئجار جهاز من Ooredoo، فلا يحق لك التدخل فيه أو طلب المساعدة من أي طرف أو شخص غير Ooredoo أو مندوب Ooredoo المصرح لهم ، لإصلاح أو صيانة أو تعديل مثل هذا الجهاز. وستكون مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر ينتج عن الفشل في الالتزام بهذا الشرط.
- 9.6 تقدم Ooredoo ضماناً محدوداً على الأجهزة التي تحمل علامة Ooredoo التجارية فقط. ويكفل هذا الضمان المحدود من Ooredoo قيامها بإصلاح أو استبدال الأجهزة، حسبما تراه مناسباً وخلال فترة الضمان، والمنتجات التي تحتوي على أعطال مصنعية أو استبدال أي منتج معطل بمنتج مشابه بدون تكلفة على العميل مقابل تلك القطع أو أجور العمال. جميع شروط وأحكام الضمان المحدود واردة في الوثائق الصادرة مع الأجهزة التي تحمل علامة Ooredoo. ولا تقدم Ooredoo أي نوع من الضمان على الأجهزة التي لا تحمل علامة Ooredoo التجارية.

## 10. تركيب الأجهزة:

أنت توافق على إتاحة الوصول المعقول بالنسبة لـ Ooredoo للدخول إلى مقره إذا احتاجت Ooredoo لذلك من أجل تركيب أو توفير أو صيانة أي من الخدمات أو أي من الأجهزة الخاصة بها. كما توافق على توفير مساعدة معقولة لـ Ooredoo في جهودها للحصول على أي إذن مطلوب للحصول على وسيلة للدخول إلى مقر خاص أو عام. وفي حال لم تتمكن الحصول على الإذن المطلوب، فقد لا نتمكن من توفير الخدمة لك. وقد تنتج عن الزيارات غير الناجحة المتكررة لمقرك لهذا الغرض رسوم يتم فرضها عليه مقابل تلك الزيارات المتكررة التي يتم ترتيبها مقدماً وتوافق عليها أنت.

## 11. توصيل أجهزة العملاء:

أنت توافق على عدم توصيل أي جهاز أو وسائل اتصال إلى شبكة Ooredoo ما لم يكن موافق عليها من قبل هيئة تنظيم الاتصالات أو ما لا يتوافق مع المستويات الفنية والمواصفات الخاصة بأجهزة الاتصالات المعتمدة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات.

# الشروط والأحكام العامة لخدمات الأفراد

## 12. استخدام خدمات Ooredoo وأجهزتها:

- 12.1 لا يجوز لك استخدام أو محاولة استخدام أو تفويض الآخرين باستخدام الخدمات أو الشبكة أو المعدات بأي طريقة تؤدي إلى:
- مخالفة أي قانون مطبق والإطار التنظيمي المطبق واتفاقيتك مع Ooredoo أو شروط أي رخصة أو حقوق الآخرين.
  - الإزعاج أو زعزعة الأمن.
  - إرسال أو الاستلام عن معرفة أو تحميل أو تنزيل أو استخدام أي مادة مؤذية أو بذيئة أو مشوهة للسمعة أو فاحشة أو معرضة للخطر أو غير قانونية.
  - أي طريقة نرى بأنها تؤثر بشكل عكسي على تقديم الخدمة لك أو أي من عملائنا.
  - انتهاك أي حقوق نشر وتأليف أو حقوق ملكية فكرية لأي شخص.
  - الدخول أو محاولة الدخول إلى أي نظام كمبيوتر أو شبكة أو أي موارد معلومات خاصة بشكل غير قانوني أو لأغراض غير قانونية أو بدون موافقة صاحب تلك المعلومات أو الموارد.
  - الحصول على استخدام كلمة مرور أي شخص بدون موافقته.
  - ارتكاب أي جريمة أو عمل غير قانوني أو تحقيق أي غاية غير قانونية أو استخدام الخدمة لأغراض المقامرة أو أعمال لا أخلاقية أو ممارسة أي نشاط يخالف النظام العام.
  - المخاطرة المباشرة أو الحتمية بسلامة الإنسان أو شبكة Ooredoo أو الأمن الوطني أو النظام العام أو انتهاك القانون المطبق أو الأنظمة.
- 12.2 في حال كنا نعتقد بشكل معقول أنك أسأت استخدام الخدمة، يمكننا اتخاذ الإجراء الفوري بإيقاف الخدمة وإنهاء اتفاقيتك. كما يجوز لـ Ooredoo قطع الخدمة بشكل دائم وإنهاء اتفاقيتك وفقاً للإطار التنظيمي المطبق، بما في ذلك بمقتضى أي أوامر سارية من أي محكمة أو سلطة أخرى.
- 12.3 الاستخدام المفرط: تقدم لك الخدمة للاستخدام المعقول فقط. وقد ينتج عن الاستخدام الزائد، وفقاً لما تراه Ooredoo، لخدمة العملاء الطبيعية أثراً سلبياً على جودة الخدمة المقدمة إلى عملاء Ooredoo الآخرين وبالتالي قد تؤدي إلى إلغاء الخدمة.

## 13. إعادة مبالغ شراء الأجهزة

باستثناء الظروف الواردة في الفقرة 9.6 أعلاه، ستقوم Ooredoo بإعادة مبالغ ثمن شراء الأجهزة غير المستخدمة. ويجب على العميل إعادة هذه الأجهزة إلى مراكز Ooredoo خلال 15 يوماً من شرائها وفي عبوتها الأصلية التي لم يتم فتحها أو إتلافها، بما في ذلك كتيبات التعليمات وكافة الملحقات.

# الشروط والأحكام العامة لخدمات الأفراد

## 14. أرقام الهواتف:

14.1 بموجب المادة 35 من قانون الاتصالات، لا توجد ملكية أو حقوق خاصة بأرقام الهواتف غير حق الاستخدام. وفي حال قمنا بتزويدك برقم هاتف، سواء مقابل رسوم أو بدون رسوم، فإنك لا تمتلك الرقم، وسيبقى الرقم ملكاً لدولة قطر وتحت الرقابة الإدارية لهيئة تنظيم الاتصالات. وتحدد هيئة تنظيم الاتصالات خطة الأرقام الوطنية، والتي تحفظ حق مزود الخدمة وهيئة تنظيم الاتصالات بإيقاف وسحب أي رقم مخصص. كما يحق لهيئة تنظيم الاتصالات، عند الضرورة، إجراء تغييرات على الأرقام المخصصة والمحددة لـ Ooredoo. وفي حال حدوث ذلك، يتوجب عليك الإقرار والموافقة بأن Ooredoo قد تحتاج إلى سحب أو عمل تغييرات على الأرقام المخصصة لك. وإذا وجدت Ooredoo إن من الضروري تغيير أو سحب رقمك، وكنت قد دفعت لـ Ooredoo قابل هذا الرقم، يحق لك استبداله برقم آخر أو طلب تعويض عادل من Ooredoo بعد إعادة الرقم وفقاً للمادة 35 من قانون الاتصالات. وسنبذل قصارى جهودنا الممكنة تجارياً لإخطارك مسبقاً عن أي تغيير أو سحب ضروري للرقم المخصص لك بأسرع وقت ممكن.

14.2 إن رقم الهاتف مرتبط بالخدمة التي توفرها Ooredoo. وأي إنهاء أو إلغاء أو انتهاء لخدمة Ooredoo سينجم عنه حجز الرقم لمدة 180 يوماً ("فترة الحجز").

14.3 أنت تقر بموجب هذه الشروط والأحكام بأن عدم طلب الرقم أو بقاءه غير مفعّل خلال فترة الحجز قد يؤدي إلى إنهائه بشكل دائم، وفقاً لتقدير Ooredoo، ودون أي حق باستعادته أو حق بالتعويض. كما أنك تقر بموجب هذه الشروط والأحكام بأن مسؤولية ضمان بقاء رقم الهاتف مفعلاً تقع فقط على عاتق العميل الذي يمتلك حق الاستخدام. ولتجنب الشك، تبدأ فترة الحجز بنهاية أي فترة سماح أو إيقاف مؤقت كما هو محدد من قبل هيئة تنظيم الاتصالات.

14.4 يحق لك تحويل حسابك، ويشمل ذلك رقم الهاتف المخصص لك إلى شخص آخر، بشرط الحصول على موافقة مسبقة من Ooredoo بأن التحويل يتوافق مع المتطلبات القانونية والتشريعية المعمول بها في دولة قطر، ووفقاً للرسوم المطبقة كما هو محدد في تعرفه الخدمة.

14.5 يمكنك أيضاً نقل رقمك /أرقامك، بما في ذلك الأرقام المجانية، من مزود خدمة آخر إلى Ooredoo أو العكس. ويمكنك الاطلاع على إجراءات النقل، فيما يتعلق بالشروط والأحكام ونموذج الطلب، في <https://www.ooredoo.qa/portal/OoredooQatar/switch-to-ooredoo>.

14.6 لتجنب الشك، ينطبق البند 13 على كل من أرقام الهواتف الثابتة والجوالة.

## 15. شروط إضافية لمستخدمي خدمات الإنترنت والبرامج من Ooredoo:

15.1 في حال قامت Ooredoo بتزويدك بخدمة النفاذ إلى الإنترنت، يجب أن توافق على استخدام الإنترنت على مسؤوليتك الخاصة.

15.2 لا يمكن اعتبار Ooredoo مسؤولة عن استخدام العميل لخدمات الطرف الثالث التي يتم تقديمها عبر الإنترنت، وخصوصاً عندما يتم احتساب رسوم فيما يتعلق بهذا الاستخدام. وفي حال اعتراض العميل على رسوم محتسبة عبر الإنترنت مقابل خدمات ومنتجات لا توفرها Ooredoo، يجب على العميل الاعتراض على الرسوم لدى مزود تلك الخدمات.

15.3 يمكنك استخدام البرامج التي توفرها Ooredoo أو أي طرف ثالث، بشرط أن تتوافق مع الشروط والأحكام العامة ومع جميع الشروط المحددة المطبقة الواردة في تعرفه الخدمة المحددة.

15.4 تكون Ooredoo مسؤولة عن أي أعطال تصنيعية في أي برامج مقدمة لك كجزء من عروض خدماتها، سواء تم تطويرها من قبل Ooredoo أو من قبل أي طرف ثالث. ولن تكون Ooredoo مسؤولة عن أي خسارة أو ضرر مهما كانت ناجمة عن استخدامك أو الفشل في الاستخدام الموصى به لأي برامج يوفرها طرف ثالث، بما في ذلك الأعطال في البرامج. يرجى الاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بموردي برامج الطرف الثالث قبل تنزيل أو استخدام منتجاتهم وخدماتهم على جهازك.

# الشروط والأحكام العامة لخدمات الأفراد

15.5 لا يمكن اعتبار Ooredoo مسؤولة عن أي تطبيقات أو خدمات أو برامج، أو عمل تلك البرنامج، التي يمكنك تنزيلها من خلال طرف ثالث. يرجى الاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بموردي الطرف الثالث قبل تنزيل أو استخدام منتجاتهم وخدماتهم على جهازك.

## 16. انقطاع 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 الترقيات التي تحدث في الشبكة. وستحاول Ooredoo إخطارك قبل 24 ساعة على الأقل من الانقطاع كلما كان ذلك ممكناً.

## 17. إيقاف وقطع الخدمة:

يحق لـ Ooredoo إيقاف أو حجب أو قطع الخدمة مؤقتاً أو دائماً لأي من الأسباب الموضحة أدناه. ومتى ما كان ذلك ممكناً ومناسباً، فإن Ooredoo تقوم بإرسال إشعار لك في الوقت المناسب لتجنب قطع الخدمة لأسباب غير ضرورية:

- إذا تجاوز العميل حد الائتمان المطبق أو عند عدم تسديد فاتورته أو المبالغ الأخرى المستحقة لـ Ooredoo.
- في حال انتهاك العميل لأي من شروط الخدمة وخصوصاً البند 12 (استخدام خدمات Ooredoo وأجهزتها)
- في حال توقف Ooredoo عن تقديم الخدمة للجمهور لأي سبب، مع الأخذ بعين الاعتبار التزاماتها المتعلقة بذلك بموجب الإطار التنظيمي المطبق.
- في حال منعت السلطة المختصة تقديم الخدمة في قطر.

## 18. المسؤولية المحدودة:

18.1 ستبذل Ooredoo قصارى جهدها لتقديم الخدمة عالية الجودة والمستمرة للعملاء، وعلاج أية أخطاء (بما في ذلك الإصلاحات أو الاستبدالات المطلوبة) والتي قد تحدث فيما يتعلق بتقديم الخدمة و/أو إصدار التعويضات خلال فترة معقولة من وقت معرفتها بذلك العطل.

18.2 لا تضمن Ooredoo الخدمة أو الأجهزة الخاصة بها المقدمة من Ooredoo بأن لا تكون معطلة. وما لم يطلب خلاف ذلك بموجب القانون المطبق أو الأنظمة، لن نكون مسؤولين عن دفع أي تعويض عن أي خسارة مالية مباشرة أو غير مباشرة أو خسارة الإنتاجية أو المعلومات التي فقدت أو أتلقت أو أي خسارة لم تكن متوقعة أو ناجمة عن الإهمال الكلي من قبل Ooredoo.

# الشروط والأحكام العامة لخدمات الأفراد

18.3 لن تكون Ooredoo مسؤولة عن الآتي:

- أية أضرار أو خسائر قد تتكبدها أنت بسبب (1) الانقطاع المؤقت أو الدائم للخدمة نتيجة عدم دفعك للمبالغ المستحقة لـ Ooredoo أو انتهاكك للاتفاقية، (2) إيقاف الخدمة بهدف الصيانة أو إصلاح الأعطال، (3) أي تأخير في توصيل أو إعادة توصيل أو إنهاء أو أي تعديل للخدمة.
- إنهاء أي خدمة للجمهور لأي سبب مبرر بموجب فترة إشعار مناسبة بما في ذلك منع تقديم الخدمة في قطر من قبل أي سلطة مختصة. وفي هذه الحالة، ستكون مسؤولاً عن الدفع مقابل الخدمة للفترة التي تتضمن تاريخ الإنهاء فقط وليس بعدها.
- أية خسائر أو أضرار يتكبدها الغير بالأرواح أو الأملاك بما في ذلك الموت أو الضرر أو الخسارة أو تضرر الأملاك نتيجة استخدامك الخدمة.

## 19. المعلومات الشخصية:

تعتبر المعلومات الشخصية المطلوبة في نموذج الطلب ضرورية لتزويدك بالخدمة. وسوف نقوم بتخزين واستخدام تلك المعلومات الشخصية لتكريب وإعداد الخدمة وتقديمها لك وإرسال الفواتير الخاصة باستخدامك للخدمة والإجابة عن الاستفسارات حول الخدمة وإبلاغك بالتغييرات أو الإضافات على الخدمة أو أية عروض خدمة توفرها Ooredoo. ويجب أن تشهد على صحة ودقة واكتمال المعلومات التي زدتنا بها في نموذج الطلب، وأن توافق على إبلاغنا بأية تغييرات على هذه البيانات خلال 14 يوماً. كما أننا سوف نحمي ونحترم معلوماتك الشخصية، بما يتماشى مع القانون والأنظمة المطبقة ذات الصلة. ويمكنك الاطلاع على سياستنا للخصوصية في [www.ooredoo.qa](http://www.ooredoo.qa). وبمجرد استخدامك لخدمتنا، فأنت توافق على سياستنا للخصوصية.

## 20. مراقبة وتسجيل المكالمات:

يجوز لنا مراقبة وتسجيل المكالمات المتعلقة بخدمات العميل والتسويق عبر الهاتف. وسوف يتم الإفصاح عن تسجيل تلك المكالمات في بداية كل مكالمة. ونقوم بتسجيل تلك المكالمات لأغراض التدريب أو لتحسين جودة خدمات العملاء. كما نقوم بتسجيل جميع مكالمات الطوارئ.

## 21. الدليل وعرض رقم المتصل:

ما لم تطلب أنت خلاف ذلك، سوف يتم إدراج اسمك ورقم هاتفك في دليل Ooredoo حسبما هو محدد في نموذج الطلب، كما ستتيح شبكتنا عرض رقمك على جهاز الطرف المتلقي للاتصال.

## 22. القوة القاهرة والأمور الخارجة عن سيطرة Ooredoo المعقولة:

أحياناً قد لا نكون قادرين على الالتزام بأحكام هذه الاتفاقية أو تقديم الخدمة نظراً لأحداث خارجة عن سيطرتنا المعقولة، حيث تتضمن هذه الأمور على سبيل المثال لا الحصر القضاء والقدر أو التأخير أو عدم الالتزام من قبل الغير أو العوائق الطبيعية (مثل حالات الطقس الشديدة أو العواصف أو البراكين أو الأعاصير أو تسونامي أو الزلازل أو البرق أو الفيضانات أو الحرائق واسعة الانتشار أو أية كارثة طبيعية أخرى)، الحرب، أعمال الشغب، الاضطرابات المدنية أو الإرهاب أو التمرد أو الثورات أو العصيان المسلح أو الأعمال العسكرية أو الانقلابات أو مصادر الممتلكات أو الحصار أو الحظر التجاري أو النزاع العمالي أو الإضراب أو الإغلاق التعجيزي أو انقطاع أو خلل في الكهرباء أو التأميم أو الإجراءات الحكومية أو أي قانون أو قرار تصدره المحكمة المختصة. في هذه الحالات، لن تقع على عاتق Ooredoo مسؤولية إضافية عن أية انقطاعات في خدمتك أو تقديمها بموجب الاتفاقية. كما تحاول Ooredoo دائماً بشكل معقول ومتدبر وفقاً لهذه الظروف استعادة الخدمة بأسرع وقت ممكن.



# الشروط والأحكام العامة لخدمات الأفراد

## 23. التنازل وقابلية الفصل:

في حال عدم قيام Ooredoo بممارسة حقوقها القانونية بالكامل رداً على انتهاك معين لأحكام وشروط هذه الاتفاقية، لا يجب أن يفسر هذا الإجراء على أنه تنازل عن أي من تلك الحقوق أو حرمان Ooredoo من حق التنفيذ الكامل للاتفاقية. وفي حال أصبح أي شرط أو حكم من هذه الاتفاقية غير سارٍ أو لا يمكن تنفيذه لأي سبب كان، فإنه لن يؤثر على بقية الشروط والأحكام السارية.

## 24. حل النزاعات:

إذا كان لديك شكوى حول الخدمة أو الأجهزة أو التسهيلات الخاصة بها، يجب أن توافق على منحنا الفرصة للنظر في طلبك من خلال إرسالنا وصفاً خطياً عن شكواك أو الاتصال بنا في أي من مراكز Ooredoo للبيع أو مركز الاتصال أو صفحة خدمة العملاء في الموقع الإلكتروني كما يمكنك اللجوء إلى القضاء أو [www.ooredoo.qa](http://www.ooredoo.qa) عندما لا نكون [www.cra.gov.qa](http://www.cra.gov.qa) آليات النزاع الأخرى، بما في ذلك تلك التي توفرها هيئة تنظيم الاتصالات عبر قارين على حل شكواك بما يلبي رضاك خلال 30 يوماً.

## 25. الخدمة والأجهزة الخاصة بالعميل:

يجب أن توافق بأن هذه الاتفاقية والخدمة وتقديم أية أجهزة أو معدات أخرى متعلقة بك هي مقدمة شخصياً لك، كما توافق على عدم التنازل عنها إلى أي شخص آخر بدون موافقة خطية من Ooredoo وفقاً لشروط وأحكام الرسوم المطبقة.

## 26. الاتفاق الكلي:

تكون Ooredoo ملزمة فقط بأحكام هذه الاتفاقية، وليس بأي كفالة أو ضمان أو حكم أو شرط أو اتفاق خطي آخر، ما لم يكن ضرورياً بموجب القانون أو الأنظمة المطبقة. لذا يجب أن تقرأ هذه الاتفاقية بعناية.

## 27. الضرائب:

يجب على العميل دفع كافة الضرائب المطبقة، بما في ذلك ضرائب القيمة المضافة التي تظهر في أي الفواتير.

## 28. المدة:

تبقى هذه الاتفاقية سارية حتى يتم إنهاؤها و/أو إنهاء الخدمة من قبل أي من الطرفين أو تم إلغاء الاتفاقية واستبدالها باتفاقية أخرى للخدمة أو عندما يتم تعديلها وفقاً للقانون.

## 29. القانون المطبق:

تخضع هذه الاتفاقية لقوانين دولة قطر.