

شروط وأحكام خدمة التغطية العريض عبر التقنيات المختلفة :

مقدمة العقد:

حيث أن الفريق الأول (الشركة) هي شركة فلسطينية مرخصة من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، أو من الجهة المخولة بذلك قانوناً لتقديم خدمات التغطية العريض باستخدام مختلف تقنيات الاتصال، وحيث أن الفريق الثاني (المشتري) يرغب باستخدام هذه الخدمات واستفادة منها فقد أبرم الفريقان بائليتهما القانونية المتبادلة، وفقاً لعدد من المبادئ والشروط والأحكام المبرمة أدناه.

أولاً: تعتبر هذه الشروط وطب الإلتزام ومقدمة العقد واي عروض يوافق عليها المشتري صريحة وموثقة بعد توقيع هذا العقد، جميعها جزءاً لا يتجزأ من هذا العقد وتقرأ معه.

ثانياً: وصف الخدمة

خدمة يقوم بموجبها المرخض له بإيصال الخدمة للمشتري باستخدام الوسائط والتقنيات المناسبة والمتاحة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ألياف البصيلة، من أجل تقديم خدمة الإنترنت و/أو خدمات أخرى.

ثالثاً: شروط الاشتراك بالخدمة

على المشتري أن يوفر لموظفي الشركة أو من تخولهم إمكانية الدخول إلى موقع الخدمة التكاليف، يلتزم المشتري باستخدم الخدمة بطريقة سليمة، الموزعة له من الشركة أو الموافق عليه من الشركة حصراً.

رابعاً: التزامات المشتري

تتطلب وسيلة البريد الإلكتروني (سواء كابل ألياف بصرية أو في وسيلة اتصال أخرى تعتمدھا الشركة) من الشركة الرئيسية وحتى أقرب نقطة داخل موقع المشتري (نقطة الربط الهاتفي). وتوصيل وسيلة البرة بالخدمة بالحدود الوطني، وأجزاء أخرى من الدولة من قبل الشركة. وأعداد أو تعريض البرة الخارجية، وإجراء اختبار فني للخدمة من قبل الشركة. في حال كان عمر البرة المشتري بعد مرور ثلاثين (30) يوماً من تاريخ التسليم المستحقة، يتم توصيل الخدمة بطريقة سليمة فنياً وفق ما تراه الشركة مالياً وبما يضمن جودة الخدمة، مع مراعاة أن يجب أن يتواجد المشتري أو من يوصفه في موقع الخدمة وقت التركيب لاستكمال التثبيت. عند إتمام عملية التركيب وخصص الخدمة على الأجهزة الطرفية وتهيئتها؛ يعتبر الاشتراك سائياً ومفعلاً. ولا تكون الشركة مسؤولة عن أي أضرار في استلام الخدمة نتيجة سوء متعلق بأجهزة المشتري الأخرى. تبدأ الفترة من تاريخ تفعيل الخدمة لتستمر لمدة تسعين (90) يوم من تاريخ تقديم الطلب في حال توفره. تتعهد الشركة بتدليل العميل بعد تفعيل الخدمة خلال أسبوعين من تاريخ تقديم الطلب في حال توفره. الإمكانية على طرف، ولا تكون مسؤولة عن أي تأخير ناتج عن عدم جاهزية موقع المشتري أو عدم تجهيل الدخول أو الموقع قاهرة خارجة عن الإرادة.

خامساً: جودة الخدمة

- تلتزم الشركة بتقديم أفضل مستوى جودة وضمن الإلتزامات المترتبة عليها بموجب الرخصة الممنوحة لها.
 - تم توفير أمانة هذه الخدمة هي خدمة تشاركية، وتبذل الشركة قصارى جهدها لتقديمها بأعلى جودة.
 - يظر المشتري بأن الشركة أن تكون مسؤولة عن أي خسارة أو أي ضرر يلحق بالمشتري بسبب تعطل الخدمة لديه بسبب خارج عن إرادة الشركة وذلك ضمن معايير الجودة المعتمدة.
 - الحقوق الجارية خارجة من أمين (التي لا تخضع للشركة لتطوير وتحسين جودة الخدمة، حسب ما تقتضيه الحاجة للاستخدام) وتبذل عليها التزامات، أو التعاطل مؤقت للخدمة على أن تقوم الشركة بالتعائن عن وقت الصيانة الغير طارئة بالشاعر موقف المشتري بوقت الصيانة ومحددا.
- سادساً: سريان العقد**
- يبدأ العقد المفعول في التاريخ اعتباراً من تاريخ توقيعه من قبل المشتري ويغطي سارياً ما لم يقم المشتري بالشاعر الشركة بربطته وإيصاله وفقاً لأحكام هذا العقد.

سابعاً: الأسعار

- تم فوارة الخدمة المقدمة للمشتري وفقاً لفئة الاشتراك المتفق عليها.
- في حال قيام المشتري بالاشتراك في أي خدمات إضافية بطريقة صحيحة وموثقة، بما في ذلك عبر قنوات التواصل العادية والإلكترونية المعتمدة. يتم احتساب تلك الخدمات بشكل واضح ومضمّن في الفاتورة.

ثامناً : شروط الدفع

يتم إعلم المشتري بقيمة فواتيره من خلال الرسائل النصية إلى الخط الخاص للمشتري والمُثبت لدى الشركة و/أو البريد الإلكتروني. ويمكن تزويد المشتري بنسخة ورقية في حال طلبها. على المشتري أن لدى يقوم بدفع المبلغ المستحقه خلال (7) أيام من تاريخ إرفعه بالفاتورة. يحق للمشتري الاعتراض على مبلغ فاتورة ضمن (30) أيام من تاريخ إرفاعه بالفاتورة. تقوم الشركة بالرد على الاعتراض خلال (5) أيام.

تاسعاً: واجبات والتزامات الشركة

تلتزم الشركة بالحفاظ على سرية معلومات وبإيات المشتري وعدم الإفصاح عنها باستثناء المعلومات والبيانات التي يوافق المشتري على نشرها خطياً أو التي يتم الإفصاح عنها بموجب أنشطة والتشريعات المعمول بها أو بموجب قرار قضائي. تتعهد الشركة بإصلاح أعطال حال حدوثها وبما يتفق مع شروط والتزامات الرخصة الممنوحة لها ووفقاً للتشريعات السارية. في حال انقطاع الخدمة بسبب خلل ناتج عن الشركة، ولكن كنتاً عن صيانة معطاً مسبقاً أو سبب خارجي خارج عن إلتزامها واستمر انقطاع أكثر من 24 ساعة، يحق للمشتري طلب تعويض يتناسب مع مدة انقطاعه سواء من خلال خصم من رسوم اشتراك أو من جهة أخرى اشتراك إضافية، بحيث أقصى قيمة للاشتراك الشحني لا يلق للمشتري المطالبة بالتعويض إذا كان سبب الانقطاع عائدًا أو خارجًا عن سيطرة الشركة. تلتزم الشركة بعدم تزويد المشتري بالخدمات ذات الصلات لم يطلبها أو ألق أو إضافة خدمات مدفوعة دون موافقة المشتري الصريحة والموثقة.

عاشراً: واجبات والتزامات المشتري

يلتزم المشتري بسداد كافة المبالغ المستحقة عليه من الخدمة / والخدمات وفقاً لأحكام هذا العقد. يعتبر المشتري هو الممول عن اشتراكه وعن الخدمة واستخدامها، وعن أي خطأ و/أو عمل و/أو تورط و/أو إهمال ينتج عن سوء استخدامه للخدمة، وعن أي أضرار مباشرة أو غير مباشرة مادية أو غير مادية، يتسبب بها تجاه الشركة أو تجاه طرف ثالث بسبب استخدامه للخدمة. يعتبر المشتري هو الممول الوحيد عن الحفاظ على أي أجهزة مملوكة للشركة وموجودة خدمته في موقعه، وهو غير ملزم بإجراء أي تعديل عليها، ويلتزم بعدم السماح في خفض إستهلاكه من تزويهم الشركة القيام بذلك. يتعهد المشتري بإعلام الشركة عن أي تغيير يطرأ على المعلومات التي يقدمها عن طلب الخدمة، وخاصة في حالة تغيير العنوان. ويكون مسؤولة عن أي خلل يطرأ نتيجة عدم التزامه بذلك. في حال رغبة المشتري نقل عنوان الاشتراك وفي حال كانت الملكية الفنية متوفرة في العنوان الجديد، لا يتم تحميل المشتري أي رسوم تركيب، وفي حال لم تتوفر الملكية الفنية يتحمل المشتري نصف تكاليف التركيب.

- تقدم الشركة الخدمات المشترك بصفته الشخصية ولا يجوز للمشتري نقل ملكية هذه الخدمات سواء بصورة مؤقتة أو دائمة في طرف ثالث دون موافقة خطية مسبقة من قبل الشركة.
- يلتزم المشتري باستخدام الخدمة ضمن حدود الاستخدام الشخصي والمشروع. ويُمنع عليه إعادة بيعها أو توليها الغير، ويحق للشركة اتخاذ الإجراءات اللازمة في حال مخالفة ذلك.
- يكون المشتري هو المسؤول عن أي أجهزة لديه من حيث التعريف، والاستخدام، والعمل والأداء، ولا تكون الشركة مسؤولة عن أي أضرار عن الأجهزة الطرفية المملوكة لها بموجب هذه الاتفاقية.
- تكون الشركة مسؤولة عن الخدمة وموافيها بالالتزام أو برمجياته من الإصابة بأي فيروسات قد تنتج من داخل شبكة الإنترنت أو من عمليات فرصة.

حادي عشر: إيقاف الخدمة

تحفظ الشركة بحقها في إيقاف الخدمة المقدمة للمشتري في الحالات التالية:

- خلف المشتري عن دفع الأجر و/أو الرسوم و/أو الفواتير المستحقة للشركة في تواريخ استحقاقها.
- قيام المشتري بالإخلال بأي من هذه الشروط والأحكام الواردة.
- قيام المشتري بالإخلال في ضرر بالشبكة أثناء استخدامه لهذه الخدمة.
- قيام المشتري بالعبث أو بعمليات فرصة أو محاولة فرصة الأجهزة الخاصة بالخدمة.
- في حال وجود أي انتهاك أو بيع الخدمة أو تزويرها.
- المدى الزمنية الموثوقة للصيانة والتزام بها
- في حال وجود طلب خطي من قبل الجهات القضائية؛ ولا تكون الشركة مسؤولة عن تعويض المشتري.

ثاني عشر: إنهاء العقد

يحق للشركة إنهاء العقد متى وشخص دون الحاجة إلى إشعار لإخار المشتري في الحالات التالية:

- إذا لم المشتري بتسديد كافة الرسوم المستحقة بعد إيقاف الخدمة بسبب عدم التسديد خلال (8) أيام من تاريخ إيقاف الخدمة.
- عدم إكمال المشتري بأي بلد من بلده هذه الشروط أو الأحكام و/أو عدم مخالفة أحكام قانون الاتصالات بساري المفعول.
- في حال قيام المشتري بتقديم أي وثائق أو معلومات غير صحيحة، أو مضلة، أو خاطئة، ولم يقم بتصويب وتصحيحها أسبوع من عليها بالصبي بعهدة.
- في حال قيام المشتري بالتأخر أو محاولة إخلال أو استخدام غير قانوني للخدمة.
- إنهاء العقد بناء على طلب المشتري في إنهاء العقد في أي وقت وفي حال قام بذلك قبل انقضاء فترة التتار المتفق عليها فإنه يلتزم بتسديد كامل رسوم تركيب الخدمة وكامل ثمن جهاز الوحدة الطرفية (CPE)، لا محالة، لا يغطي هذا العقد - سواء من قبل المشتري أو الشركة - المشتري من التزاماته المالية أو التعاقدية المستحقة على تاريخ الإنهاء، ويطلب مسؤولة عن سدادها كاملاً.

ثالث عشر: الشكاوى وحل النزاعات

تلتزم الشركة بتعويض قيم و/أو وسيلة أخرى مخصصة لتلقي الشكاوى المتعلقة بالخدمة، وتقوم بدراسة في شكوىمقدمة من المشتري، وإدائها بالصبي بعهدة ممكنة.

في حال ثبت وجود مطالبة مالية محقة أو مشكلة في مستوى الخدمة، تلتزم الشركة باتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها. و في أي مبالغ لم يحصلها بعد تحمها في الفورة خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى.

تتولى الجهة المختصة لحل المنازعات (مركز دبي) أو هيئة المنازعات والشكاوى وإعمال أي حلها بأسرع وقت ممكن مع إشعار المشتري بالتوقيع على قرارات الجهة المختصة.

يخضع هذا العقد بأكمله للنزاعات والمنازعة وأسرية في دولة فلسطين، وتكون المحاكم النظامية الفلسطينية هي المختصة في هذه المنازعة للظور في أي نزاع بشأن عن تفسير أو تنفيذ هذا العقد.

يتمتع المشتري بعد تقديم شكوى لدى الشركة، بالالتزام إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أو الجهة المخولة بذلك قانوناً عبر الرقم المخصص للشكاوى، وذلك لإبناات معالجه أي خلاف يتعلق بأحكام العقد أو بمستوى وجوعية ومطريقة تقديم الخدمة.

رابع عشر: حدود المسؤولية

الشركة غير مسؤولة أمام المشتري في الحالات التالية:

في النطاق أو عمل في الخدمة نتاج عن ظروف خارجة عن سيطرة الشركة

(مثل القوة القاهرة الكوارث، أعمال تخريب، أو إهمال من طرف ثالث أو المشتري نفسه).

عدم توافق أجهزة المشتري مع الأجهزة الطرفية المزودة من قبل الشركة.

استخدام الخدمة بطريقة مخالفة لشروط هذا العقد أو بالتشريعات السارية.

حالات الفرصة أو استخدام غير المشروع من قبل المشتري أو أي طرف ثالث.

في ضرر مادي أو معنوي ناتج عن محتوى الخدمة أو طريقة استخدامها من قبل المشتري.

تنتهي مسؤوليته الشركة عند إكمال الخدمة للأجهزة الطرفية والتأكد من عملها بالموافقات المطلوبة، ولا تكون الشركة مسؤولة بأي شكل عن أي أجهزة إضافية لدى المشتري أو عن الخدمة ومواصفاتها ما بعدالأجهزة الطرفية.

الأجهزة الماعاة من الشركة تخضع لكافة مصنعية حسب دليل الكفاءة؛ ويمكن للمشتري المطالبة باستبدال الجهاز فقط في حال حدوث خلل مصنعي خلال فترة الضمان.

لا تتعفى كافة الأعمال الناتجة عن سوء الاستخدام، الحوادث، الكسر، الصواعق، السوائل، الحرارة، التلويبة غير السليمة، أو الميمنة من جئات غير معتمدة، أو إتلاف أية أمانة.

طلب إعادة تفعيل الخدمة بعد فشلها نهائياً مرون بتوفر الإمكانية الفنية، وفي حال عدم توفرها، لتتارالمشاركة بإيلاء المشتري بذلك أو تحديد مدة زمنية لتوفير الخدمة.

خامس عشر: الإشعارات

اتفق الفريقان - دون إخلال بأي إشريع نافذ - على اعتماد النسخ الإلكترونية من أي مستند أو طلب كبريدل معتمد عن النسخ الورقية الأصلية، ولا يجوز في من الطرفين الاعتراض لاحقاً على صحتها أو المطالبة بإبرارال نسخة الأصلية.

يحق للشركة توجيه الإشعارات إلى المشتري من خلال الوسائل التالية:

البريد الإلكتروني، الفاكس، الرسائل النصية القصيرة (SMS) إلى رقم الهاتف الخلوي المسجل لدى الشركة.وتنشد هذه الإشعارات بالتعويض من لحظة إرسالها.

بالإضافة إلى الوسائل المذكورة أعلاه تعتبر إعلانات الشركة في وسائل الإعلام و/أو منصات التواصلاجتماعي الرسمية (مثل فيسبوك، إنستغرام، تويتر، تيليجرام أو غيرها) من قنوات الشركة (المعتمدة) بمثابة إشعار رسمي ومقابل للمشتري.

إسم الموفف :

الفريق الأول

الفريق الثاني