

## شروط و احكام خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت للنطاق العريض

### 1. مقدمة

- صدرت هذه الشروط والأحكام من أورانج وتم إقرارها والموافقة عليها من قبل الهيئة. ويحق ل أورانج تعديل هذه الشروط والأحكام شريطة الحصول على موافقة الهيئة المسبقة، وتصبح هذه التعديلات سارية المفعول بعد ٣٠ يوماً من الإعلان عنها في وسائل الإعلام أو بعد إرسال نسخة منها إلى المشترك، ما لم يقيم المشترك بالاعتراض خطياً على هذه التعديلات إلى الهيئة أو أورانج قبل انتهاء فترة الـ (٣٠) يوماً.
- صدرت هذه الشروط والأحكام باللغتين العربية والانجليزية، وفي حال وجود اختلاف بينهما تكون بنود وشروط العقد باللغة العربية هي المعتمدة.
- تقوم أورانج بتقديم الخدمة للمشارك وذلك وفقاً لأحكام الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة.
- يقر المشارك بأنه قام بقراءة هذه الشروط والأحكام وفهمها قبل توقيعه على العقد. وعليه، تمت الموافقة.
- تعتبر مقدمة هذا العقد جزء لا يتجزأ منه وتقرأ معه كوحدة واحدة.

### 2. التعريفات

يكون للمصطلحات التالية المعاني المبينة أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك.

قانون الاتصالات: قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته.

الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشأة بموجب قانون الاتصالات وتعديلاته.

أورانج: هي شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة ذ.م.م وهي شركة مرخصة لتكيب وتشغيل وإدارة شبكات الاتصالات اللاسلكية المتنقلة العامة وكذلك تقديم خدمات الاتصالات اللاسلكية المتنقلة العامة في المملكة الأردنية الهاشمية.

المشارك: الشخص الطبيعي او المعنوي او المفوض عنه الذي يوقع على نموذج طلب الاشتراك بالخدمة بعد ان يكون قد قرأ ووافق على جميع الشروط والاحكام المبينة أدناه.

عقد الاشتراك: هو الشروط والاحكام التي تنظم العلاقة بين أورانج و المشارك وتشمل ما يلي:

- نموذج طلب الاشتراك بالخدمة: هو النموذج الملحق بالعقد والمبين فيه بيانات طالب الخدمة و وصف الخدمة المراد الحصول عليها والذي يتم تعبئته من قبل المشارك للحصول على الخدمة المنوي الاشتراك بها.
- كراسة التعرفة: هي الملحق الذي يعرف الخدمة/العرض، شروط تقديم الخدمة، سعر الخدمة، حجم الحركة، و أي شروط و احكام خاصة للعروض يتم نشرها سواء على الموقع الالكتروني لـ أورانج او خلال التطبيق الالكتروني او عبر منشورات خاصة متاحة عند الاشتراك.
- هذه الأحكام والشروط.

5G: النظام العالمي للاتصالات المتنقلة في شبكات الجيل الخامس.

الخدمة: خدمة النفاذ اللاسلكي الثابت للنطاق العريض والتي تتيح للمشارك النفاذ الى شبكة الانترنت وخدمات البيانات المتعلقة بها من خلال الشبكة.

الشبكة: تعني شبكة الاتصالات اللاسلكية المتنقلة 5G المشغلة من قبل أورانج ضمن حدود المملكة الأردنية الهاشمية.

الرخصة: الاذن الممنوح من الهيئة او العقد او الاتفاقية الموقع اي منهما بين الهيئة وأورانج للسماح لها بإنشاء وتشغيل وإدارة شبكة اتصالات عامة او تقديم خدمات اتصالات عامة او استخدام ترددات راديوية، وذلك وفق احكام قانون الاتصالات والانظمة الصادرة بموجبه.

كرت التعريف الشخصي: تعني رقاقة كرت التسجيل الذي يتم بموجبه تعريف المشترك على الشبكة (SIM) أو كود التسجيل الالكتروني الذي يتم برمجته على الجهاز المؤهل (e-SIM) و يتم بموجبه تعريف المشترك على الشبكة.

يوم الاشتراك: يعني اليوم الذي يتم فيه توقيع العقد ودفع الرسوم المطلوبة.

بيانات المشتركين: وتشمل للفرد: صورة عن هوية الأحوال المدنية أو جواز السفر أو تصريح الإقامة لغير المقيمين أو وثيقة رسمية معتمدة، وللشركات أو المؤسسات أو أي شخصية اعتبارية أخرى: صورة عن شهادة التسجيل، رخصة مهن سارية المفعول، وصورة عن شهادة المفوضين بالتوقيع عنها وصورة عن وثائق اثبات الشخصية. القوة القاهرة: هي الحادث الاستثنائي الذي لا يمكن توقعه ودفعه ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلا بحيث لا تعود أورانج قادرة على الوفاء بالتزاماتها الثابتة بموجب هذا العقد.

الأجهزة الطرفية (CPE): هي الأجهزة المطابقة لمواصفات الشبكة للنفاذ الى خدمات النطاق العريض اللاسلكي الثابت فقط عبر شبكة 5G.

منطقة التغطية: تعني موقع المشترك المحدد ضمن نموذج طلب الاشتراك بالخدمة والمحصور بتقديم الخدمة في تلك المنطقة فقط.

### 3. وصف الخدمة:

خدمة النفاذ اللاسلكي الثابت للنطاق العريض هي خدمة تتيح للمشارك النفاذ اللاسلكي الثابت الى شبكة الانترنت وخدمات البيانات المتعلقة بها في منطقة التغطية لموقع المشترك المحدد مسبقا في نموذج طلب الاشتراك، وذلك باستخدام كرت التعريف الشخصي ومن خلال أجهزة طرفية متوافقة مع الشبكة ووفقا للشروط والاحكام الخاصة بالعرض المخصص للمشارك.

### 4. الاشتراك بالخدمة:

1. على المشترك عند تقدمه للحصول على الخدمة التثبت من مدى التغطية في المنطقة التي يرغب باستخدام الخدمة فيها و الاستفسار من شركة أورانج عن وقوعه ضمن منطقة التغطية للشبكة الخاصة بأورانج.
2. عند تقدم طالب الخدمة للحصول على الخدمة، ستقوم أورانج بتعريف المشترك بشروط مطابقة الأجهزة الطرفية مع الشبكة بالاضافة الى وقوع المشترك ضمن منطقة التغطية للشبكة الخاصة بأورانج.
3. في يوم الاشتراك وعند تزويد أورانج بالدفعات ورسوم الاشتراك تقوم أورانج بتزويد المشترك برقم الاشتراك وكرت التعريف الشخصي و الجهاز الطرفي حسب توفره في العرض المخصص للمشارك وذلك للنفاذ إلى الشبكة.

4. تلتزم أورانج ببذل أفضل مساعيها لتزويد وتفعيل الخدمة خلال اربعة ايام عمل كحد أقصى من تاريخ توقيع عقد الاشتراك.
5. فترة الضمان للأجهزة الطرفية المزودة من أورانج تغطي 12 شهرا اعتبارا من تاريخ التسليم.
6. دون المساس بالبند 7 أدناه، للمشارك وفي حال تسلمه أجهزة طرفية من أورانج ، وخلال 3 ايام من تاريخ تسلمه للأجهزة الطرفية ، إعلام أورانج بوجود خلل ما بالأجهزة الطرفية، وعليه سوف تقوم أورانج بتبديل الأجهزة الطرفية التي يثبت فيها عيوب مصنعية في غضون 5 أيام عمل من تاريخ إعلامها.
7. تقر اورانج بعدم ضمان الأجهزة الطرفية المزودة من طرفها في حال تم إصلاحها أو محاولة لإصلاحها من شخص غير مخول بذلك، او اصلاح كرت التعريف الشخصي او قيامه بتركيبها بشكل مخالف لمواصفات التصنيع. وبالإضافة إلى ذلك ، لن يتم تطبيق الضمان في حال تضرر الجهاز الطرفي بفعل أية عوامل خارجية على سبيل المثال لا الحصر الاضرار الناتجة عن تعرضها للسوائل ، الصعق بالكهرباء ، ودرجات الحرارة العالية ، والضرر الحراري ، الجهد أو التيار الكهربائي غير المناسب أو الضرر الناجم عن سقوطه، وبالتالي لن تكون أورانج مسؤولة امام المشترك و/أو أي طرف ثالث عن الاضرار الناتجة عن عيوب من هذا القبيل.
8. أورانج لا تضمن النفاذ الى الشبكة من خلال أي أجهزة طرفية أو برامج لم يتم تزويدها للمشارك من أورانج.
9. تلتزم أورانج ببذل افضل مساعيها للحفاظ على استمرارية الخدمة في حالات التغييرات / التحديثات على البنية التحتية للشبكة أو التكنولوجيا المستخدمة.

#### 5. الأسعار والأجور وطريقة الدفع:

1. يجب على المشترك دفع المبالغ المستحقة -وكما هي موصوفة في الاحكام والشروط أدناه - وحسب العرض المخصص للمشارك وضمن التعرفة المحددة من قبل أورانج بالعرض المختار من طرفه والمبين في كراسة التعرفة.
2. في يوم الاشتراك، يقوم المشترك بدفع رسوم توصيل الخدمة ورسم اشتراك الشهر الأول للعرض الذي اختاره المشترك وفقاً للتعرفة النافذة و المعمول بها من قبل أورانج في ذلك التاريخ.
3. يتم إرسال فاتورة شهرية مفصلة باللغة العربية أو الانجليزية (حسب رغبة المشترك) الى المشترك من خلال البريد الالكتروني للمشارك، ويمكن ان يتم إعلام المشترك بقيمة فواتيره من خلال الرسائل النصية التي يتم إرسالها إلى الخط الخليوي للمشارك المثبت لدى أورانج.
4. يقوم المشترك بدفع جميع الرسوم الشهرية والمبالغ المستحقة الأتف ذكرها والمبينة على الفاتورة وذلك في تاريخ الاستحقاق المذكور فيها، وتعتبر جميع قيود وسجلات أورانج صحيحة ومعتمدة في مواجهة المشترك ما لم يثبت المشترك عكس ذلك.
5. إن الأسعار والأجور مبينة و موضحة في كراسة التعرفة المتوفرة على الموقع الالكتروني الخاص بالشركة ولدى مراكز البيع ، و يحق لأورانج من فترة الى اخرى زيادة الرسوم والاسعار المبينة في كراسة التعرفة، على ان يتم نفاذها بعد الإعلان في صحيفتين يوميتين محليتين عن الأجور والأسعار الجديدة بمدة لا تقل عن شهر شريطة أن لا تزيد عما ورد في شروط الرخصة أو التعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة بشأنها ، وأنه في حال تعلق هذه التعديلات بتخفيض على الرسوم و/أو الاسعار فانه سيتم تطبيقها فور الاعلان عنها، وفي جميع الأحوال، على أورانج إعلام الهيئة عن أي تعديلات تجريها على هذه الأجور والأسعار.

6. تحتفظ أورانج ولدى توقيع العقد بحقها بطلب مبلغ تأمين مسترد وذلك مقابل الخدمات التي يتم الاشتراك بها من قبل المشترك شريطة أن لا يزيد بأي حال من الأحوال عن قيمة الفاتورة المتوقعة للمشارك لثلاثة أشهر. كما ويحق لأورانج استخدام مبلغ التأمين لتغطية أي نفقات و/أو أجور لم يتم المشترك بدفعها.
7. في حال قيام المشترك بإنهاء العقد لأي سبب، تقوم أورانج وبعد خصم جميع المبالغ المستحقة لها بإعادة الرصيد المتبقي من التأمينات للمشارك خلال شهر واحد من تاريخ إنهاء العقد.
8. يقوم المشارك بدفع جميع الرسوم والضرائب المستحقة للجهات الحكومية في المملكة والمستحقة عن الخدمة والتي تقوم أورانج بتحصيلها نيابة عن تلك الجهات.
9. يجب على المشارك دفع المبالغ والرسوم المستحقة المبينة في الفاتورة الشهرية خلال عشرة أيام من تاريخ إصدار الفاتورة (تاريخ الاستحقاق) ، وفي حال التخلف عن الدفع خلال عشرة أيام من تاريخ الاستحقاق المبين، فإن أورانج تحتفظ بحقها في تعليق الخدمة ودون المساس باستحقاق الرسوم والاجور الشهرية المترتبة على الاشتراك خلال فترة التعليق، أما في حال التخلف عن السداد خلال خمسة واربعون يوماً من تاريخ الاستحقاق المبين على الفاتورة فإن أورانج تحتفظ بحقها بإنهاء هذا العقد دون الإخلال و/أو الإجحاف بأحكام المادة (5) بند (10) من هذه الشروط والأحكام.
10. مع مراعاة أحكام التشريعات المعمول بها يجوز ل أورانج إنهاء العقد في حال اخلال المشارك لاي من هذه الشروط والاحكام و تصبح جميع الأجور والرسوم الشهرية مستحقة حتى تاريخ انتهاء مدة العقد الأولية أو المجددة.
11. تعتبر الفواتير المرسله إلى المشارك كإشعار خطي بتسديد المستحقات المالية المترتبة على المشارك شريطة أن تتضمن أشاره صريحة إلى ذلك.

#### 6.جودة الخدمة:

1. تلتزم أورانج ببذل قصارى جهدها بتقديم مستوى خدمة جيدة تمكن المشارك من الانتفاع بالخدمة في منطقة التغطية المشار اليه في نموذج طلب الاشتراك وضمن الالتزامات المترتبة على أورانج بموجب الرخصة الممنوحة لها.
2. يقر المشارك أن أورانج لن تكون مسؤولة وبأي حال من الاحوال عن أي تفاوت او قصور او انقطاع قد يطرأ على الخدمة من وقت لآخر بسبب ظروف القوة القاهرة او التداخلات الراديوية الناتجة من خارج الشبكة ، كما ولا تتحمل أورانج اي مسؤولية عن تعويض المشارك عن اي خسارة او اضرار ناشئة عن سوء استعمال المشارك للخدمة او بسبب أي طرف آخر. ويفقد المشارك وبكل الاحوال حقه بالاعتراض على ذلك او بطلب تعويض عن ذلك ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك.
3. يتم توفير الخدمة فقط في منطقة التغطية لشبكة أورانج.
4. تعتمد اشارة شبكة الجيل الخامس أينما وجدت في أي جزء من أجزاء المنزل / العقار وتعتبر خدمة الجيل الخامس متوفرة في هذه الحالة ويكون العقد ساري وفقا للشروط والالتزامات المقررة بموجب الرخصة الممنوحة لأورانج.
5. ان تغطية اورانج تتم وفقا للشروط والالتزامات المقررة بموجب الرخصة الممنوحة لها والاحكام التنظيمية الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص.
6. ان توفير الخدمة وجودتها خلال الشبكة ستكون ضمن حدود المملكة الاردنية الهاشمية،

7. في منطقة التغطية التي تتوفر فيها هذه الخدمة ، فانه -بالنسبة لـ أورانج - من غير العملي من الناحية الفنية ضمان أن :

- أ- تكون الخدمة متوفرة في كل مكان داخل المنطقة التي يوجد فيها التغطية .
- ب- لن يكون هناك أي بطء في سرعة نقل البيانات للخدمة.
- ت- انه لن يكون هناك ازدحام في الشبكة.

8. سرعة البيانات المرسله باستخدام الخدمة ستختلف تبعاً للعوامل التالية :

- أ- المسافة من برج الارسال.
- ب- القدرة على التحميل من برج الارسال.
- ت- عدد المستخدمين للشبكة، برمجيات واجهزة المشترك وعدد الاجهزة المستخدمة من قبل المشترك، وقت استخدام الخدمة.
- ث- النشاط العام على شبكة الإنترنت.
- ج- سرعة وقدرة الخادم المستخدم لنفاذ المشترك للخدمة .

9. الخدمة متاحة للاستخدام في منطقة التغطية لموقع المشترك المحدد في نموذج طلب الاشتراك، ولن تكون أورانج مسؤولة وبأي حال من الاحوال عن عدم توفر أو انقطاع الخدمة في حال قام المشترك باستخدام الخدمة خارج حدود منطقة التغطية.

10. تتعهد أورانج باصلاح الاعطال حال حدوثها وبما يتفق مع شروط والتزامات الرخصة الممنوحة لها ضمن المدة المعقولة، ولا تصرح أورانج بأية ادعاءات تفيد بأن الخدمة و/أو الشبكة خالية من العيوب.

11. تتعهد أورانج بتعويض المشترك اذا ثبت حدوث عطل او انقطاع في الخدمة المقدمة ناتج عنها او من قبلها ترتب عليه ضرر بالمشارك بما يتناسب مع مدة العطل و/أو الانقطاع شريطة ان يكون هذا العطل و/أو الانقطاع ناتج عن اسباب خاصة بتقصير اورانج في تقديم الخدمة، ولا يشمل الحق بالتعويض الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لاسباب متعلقه بالصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة على ان يتم اعلام المشارك بها خلال مدة معقولة ، ولا يشمل هذا التعهد والتعويض اي سبب مرتبط بطرف ثالث او لاسباب القوة القاهرة ، يحتفظ المشارك بحقه بالطلب من أورانج رد رسوم اشتراك الخدمة المتأثرة بما يتناسب مع طول مدة انقطاع الخدمة وذلك بناء على طلب المشارك (وبعد أقصى قيمة الاشتراك الشهري) سواء عن طريق اعادة النقود او اجراء الخصومات او التعويض بساعات او ساعات اضافية وفقاً لما تقره أورانج، على ان لا تقل مدة توقف الخدمة عن (4) ايام متفرقة أو متصلة شهرياً، ومن المعلوم ان مسؤولية اورانج لا تشمل اي ضرر مباشر او غير مباشر يلحق بالمشارك باستثناء ما ورد في اعلاه.

12. تتعهد أورانج بإعلام المشارك الالكتروني او عبر أي من الوسائل المتوفرة لدى اورانج عن أي تغيير يطرأ على عنوان أو أرقام هواتف أورانج.

### 7. شروط استخدام الخدمة من قبل المشترك:

1. في حال تزويد المشارك باسم مستخدم وكلمة السر للوصول إلى الخدمة، فيجب على المشارك عدم افشاءها إلى أي طرف ثالث.
2. يكون المشارك مسؤولاً ومسؤولية كاملة ويتحمل جميع النفقات ، والخسائر أو الأضرار من أي نوع تنشأ عن أي استخدام أو سوء استخدام الحساب و / أو اسم المستخدم نفسه كيفما كان قد نشأ.
3. يتعهد المشارك بعدم استخدام هذه الخدمة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في الحالات التالية:

أ) لأي أغراض غير قانونية ، بما في ذلك أي انتهاك لأية لوائح أو غيرها من أغراض إجرامية أو لنقل أو عرض أو نشر أي رسالة غير مرغوب فيها على القيم الأخلاقية والدينية ، الطائفية أو السياسية لأي سبب من الأسباب ، أو مسيئة أو غير لائقة ، أو تشمل على تهديد؛  
ب) التسبب في أي تهديد ، مضايقة ، ازعاج أو قلقا لا داعي له إلى أي طرف ثالث.  
ج) نشر أو نقل أي معلومات أو برامج تحتوي على فيروس ، أو أي مكون ضار ؛  
د) نسخ ، تحميل أو إرسال أو نشر أو إعادة إنتاج أو توزيع بأي طريقة أو شكل من الأشكال ، وخصوصا المعلومات ، والبرمجيات ، أو غيرها من المواد التي هي محمية بموجب حقوق التأليف والنشر أو أي حقوق ملكية أخرى أو أعمال اشتقاقية فيما يتعلق بذلك ، من دون الحصول على إذن من مالك حقوق التأليف والنشر ؛

4. المشترك مسؤول عن ضمان التوافق بين الشروط الفنية المخصصة للوصول إلى الخدمة مع أي من الاجهزة المستخدمة أو التي يملكها (حسب مقتضى الحال).
5. يقر المشترك بأن الخدمة قد توفر إمكانية الوصول الدائم إلى الإنترنت ، وأن الكمبيوتر خاصته أو أي جهاز آخر يمكن أن تبقى متصلة بشبكة الإنترنت. وبالتالي يوافق المشترك على اتخاذ جميع التدابير اللازمة والمناسبة له وذلك لحماية البيانات و / أو البرامج ، من فيروسات الكمبيوتر أو تسلل طرف ثالث مهما كانت اسبابها.
6. إن العقد وكرت التعريف الشخصي ورقم التعريف الشخصي (MSISDN) المخصص للمشارك جميعهم للمشارك وحده فقط، ولن يملك بالتالي تحويلهم أو تخصيصهم أو بيع أو تأجير أي منهم أو الخدمة دون الموافقة الخطية المسبقة من أورانج على ذلك.
7. إن كرت التعريف الشخصي ورقم التعريف الشخصي (MSISDN) هما ملك حصري ل أورانج ، ولا يملك المشارك تحت أي ظرف صلاحية محاولة تعديل أو العبث في كرت التعريف الشخصي أو استعماله بطريقة مضللة أو احتيالية. وفي جميع الأحوال، سيكون المشارك وحده المسؤول عن أي استعمال غير مسموح به من قبله.
8. ان كرت التعريف الشخصي يجب استخدامه في جهاز طرفي متوافق مع الشبكة وأي مخالفة لهذا الشرط قد يؤدي على الفور عدم الانتفاع من الخدمة.
9. يتعهد المشارك أو المفوضين عنه باعلام أورانج عن أي تغييرات تطرأ على المعلومات المتعلقة بالاشتراك سواء أرقام الهواتف أو عنوان السكن لغايات التحقق من توافر الخدمة وبخلاف ذلك يتحمل المشارك أية تبعات ناتجة عن ذلك .
10. إذا رغب المشارك بتعديل أي خدمة فإنه يتعين عليه القيام بذلك خطيا وفقاً للإجراءات المحددة من أورانج.
11. يتعهد المشارك باستخدام الخدمة عن طريق اجهزة مرخصة أو حاصلة على موافقة الهيئة المسبقة، وان اي اخلال بذلك تكون نتيجته الفورية عدم امكانية الانتفاع بالخدمة، حيث يتحمل المشارك أي تبعيات قد تنتج عن استخدام أجهزة غير موافق عليها من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

## 8. إيقاف الخدمة:

1. يتم إيقاف الخدمة بشكل دائم او مؤقت لأسباب أمنية ولدواعي السلامة العامة او عند استخدام او محاولة استخدام الخدمة بشكل احتيالي او بشكل مخل بالاداب العامة.

2. يتم إيقاف الخدمة في حالة سرقة أو ضياع كرت التعريف الشخصي وفي هذه الحالة فإن على المشترك إعلام أورانج فوراً وخطياً بذلك أو عن طريق البريد المسجل أو عن طريق الحضور الشخصي، وعندها يتعين على أورانج وقف عمل كرت التعريف الشخصي وإيقاف الخدمة كلياً. دون الإجحاف بالالتزام بالإشعار الخطي من المشترك إلى أورانج ، يمكن للمشارك الاتصال مع مركز خدمة المشتركين لضمان سرعة فصل الخدمة، علماً بأن المشترك سيتحمل نفقات استخدام الخدمة لحين إيقافها. هذا وسيتحمل المشترك تكاليف إصدار كرت التعريف الشخصي البديل، وسيزود المشترك بكرت تعريف شخصي جديد دون أن يقوم بدفع رسم الاشتراك مرة أخرى.
3. يتم إيقاف الخدمة مؤقتاً عند وجود أي عطل في، أو تعديل أو صيانة في النظام مخطط له على أن يتم إعلام المشترك، وأن يتم وصل الخدمة في أقرب وقت ممكن دون دفع رسم إعادة الوصل.
4. يحق لأورانج التوقف/إيقاف الخدمة الفوري بشكل دائم أو مؤقت في حال وجود طلب خطي من قبل الجهات الأمنية أو القضائية أو من قبل الهيئة، وفي هذه الحالة لا تكون أورانج مسؤولة عن تعويض المشترك عن الضرر الذي لحق به جراء ذلك.
5. تقوم أورانج بإيقاف الخدمة في حال إنهاء العقد وفقاً لما هو مبين في البند 9 أدناه (مدة العقد وسريانه).

#### 9. مدة العقد وسريانه:

1. يكون العقد سارياً من تاريخ يوم الاشتراك ولمدة بعدها الأدنى سنة واحدة وكما يتم تحديدها في كراسة التعرّف للعرض المختار من المشترك.
2. دون الإجحاف بما ورد في المادة 1/9 اعلاه، تعتبر المدة الأولى لهذا العقد كما هي واردة في نموذج طلب الاشتراك و كراسة التعرّف وتكون ملزمة للمشارك، وتجدد لمدد مماثلة تلقائياً ما لم يتم أي من الفريقين بإشعار الفريق الآخر برغبته بإنهاء العقد قبل ثلاثون يوماً من انتهائه، وفي جميع الأحوال فإنه يتعين تسديد كامل المستحقات المالية على المشترك.
3. للمشارك حق الإنهاء المبكر للعقد، على أن يتم تسديد جميع المبالغ والرسوم الشهرية المستحقة عليه حتى نهاية مدة العقد السنوية الأولى أو المجددة.
4. إن أي تعديل يتم على الاشتراك و/أو طبيعة الخدمة المقدمة و/أو نوع العرض المذكور في نموذج طلب الاشتراك و/أو أي تفاصيل تتعلق بالخدمة؛ يتوجب أن يتم بالاتفاق/ بين أورانج والمشارك ويتم التأكيد والتوثيق للتعديل من قبل أورانج برسالة إلكترونية أو نصية على أن يلتزم المشترك بفترة تعاقدية جديدة تبدأ من تاريخ التعديل الموافق عليه، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك.
5. يجوز إنهاء العقد خلال المدة المتبقية من العقد بموافقة الفريقين الخطية.
6. يحق لأورانج إنهاء العقد فوراً في حال اخفاق المشترك بدفع قيمة الفاتورة في الموعد المستحق كما هو مبين في المادة 5 بند (9) السابق ذكرها.
7. يحق لأورانج إنهاء العقد وفسخه دون الحاجة إلى إشعار/ إنذار المشترك في الحالات التالية:
  - أ- في حال إخلال المشترك بأي بند من بنود العقد و/أو عند مخالفته لاحكام قانون الاتصالات ساري المفعول.
  - ب- في حال إفلاس أو تصفية أورانج، وفي حال كانت التصفية اختيارية، فيتوجب على أورانج ان تقوم بإعلام المشتركين بقرارها المتخذ لإجراء التصفية، على أن لا تبدأ إجراءات التصفية إلا بعد مضي مدة شهرين على تاريخ إعلام المشتركين بهذا القرار .

- ت- في حال إلغاء الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة او خلفاءها لاي سبب كان .  
ث- عند وفاة المشترك في حال كونه فردا أو عند افلاسه في حال كونه شركة ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك.

8. يحق لـ أورانج فسخ العقد اذا تبين لها أن اي من المعلومات المقدمة من قبل المشترك غير صحيحة و/أو مضللة و/أو احتيالية، وعدم قيام المشترك بتصويب وضعه خلال اسبوع من تاريخ اشعاره وبالوسيلة التي تراها أورانج مناسبة.

9. وفي جميع الحالات الواردة في المادة (9) أعلاه، يتعين على المشترك إعادة الاجهزة الطرفية المزودة من اورانج الى المشترك لتنفيذ الى الخدمة بحالة جيدة خلال سبعة أيام عمل من تاريخ تبليغ المشترك أو من تاريخ الغاء الخدمة. ويحق لـ أورانج بعد انقضاء المدة أعلاه وفي حال عدم إعادة الاجهزة تغريم المشترك ثمن تلك الاجهزة.

#### **10. التزامات المشترك:**

1. يجب على المشترك عدم بيع أو توزيع أو استخدام الخدمة أو الأجهزة المقدمة له من أورانج لأية أغراض تجارية.
2. يجب على المشترك عدم تعديل البرمجيات/أو الاجهزة المقدمة له تحت اي ظرف من الظروف.
3. ان أي تعديل للأجهزة أو البرامج المنصوص عليها في هذا العقد يتم اعتباره خرقا لهذا العقد وحقوق الملكية الفكرية. وتحتفظ أورانج بحقها باتخاذ الاجراءات القانونية اللازمة ضد أي شخص قام بأي فعل يعد خرقا لهذه الفقرة.
4. يقر المشترك ويوافق على أنه لا يجوز استخدام الخدمة على أي نحو قد يؤثر سلبا على أورانج أو شبكات الشركات التابعة لها أو على المشتركين الآخرين.
5. يتعهد المشترك بعدم استخدام او السماح باستخدام الخدمة لأغراض تخل بالأمن والسلامة العامة و/أو الآداب أو بصورة تخالف القوانين والأنظمة المعمول بها.

#### **11. الخدمات المضافة من طرف ثالث:**

أنه في حال قيام المشترك بالاشتراك بأي من الخدمات المضافة والمقدمة من قبل طرف ثالث، ورجبته بتحميل قيمة الاشتراكات و الرسوم الخاصة بهذه الخدمات او التطبيقات على الفاتورة الشهرية الخاصة بخدمة الاتصالات المقدمة من اورانج، يقر المشترك بان:

أ) هذه الخدمة/التطبيق لا تتعلق بخدمات الاتصالات المقدمة من اورانج او العروض الخاصة بها و لا تتحمل اورانج أي مسؤولية قانونية او ادبية عن المحتوى او طبيعة الخدمة او أي من متعلقاتها و/او تواجها و ان المشترك يقر و يؤكد على ان الاشتراك و استخدام هذه الخدمات او التطبيقات على مسؤولية المشترك المنفردة.

ب) لن تكون اورانج باي حال من الاحوال مسؤولة عن خدمة العملاء و/او استقبال الشكاوى و /او الطلبات المتعلقة بهذه الخدمة/التطبيق و على المشترك الاتصال على مركز خدمات الزبائن الخاص بهذه الخدمة/التطبيق و من ضمنها الشكاوى المتعلقة بآلية و/او أخطاء الاشتراك في الخدمة.

#### **12. حقوق الملكية الفكرية**

تعتبر أورانج هي مالكة كافة الحقوق والتوزيع التجاري لأجهزة المودم الطرفية المزودة من طرفها. وأن هذا العقد لا يخول المشترك نقل أي من تلك الحقوق لطرف ثالث. ان أية استنساخ ، تعديل ، أو تكييف لهذه الاجهزة او

البرمجيات سوف يشكل خرقاً لهذا العقد.

### 13. الشكاوى وحل الخلافات والنزاعات:

1. تقوم أورانج بتفعيل رقم هاتف 1777 لشكاوى وخدمة المشتركين، وسيتم النظر في أية شكاوى والرد عليها بالسرعة الممكنة، وفي حالة ثبوت أي مطالبة مالية أو مشاكل تتعلق بمستوى الخدمة المقدمة يتم اتخاذ الإجراءات بالسرعة الممكنة لإرجاع أو ترصيد أية مبالغ متعلقة بأخطاء في الفواتير خلال فترة أقصاها شهر من تاريخ تقديم الشكاوى. تقوم أورانج خلوي بتلقي الشكاوى/الشكاوى المقدمة من قبل المشترك، حيث يقوم الشخص أو القسم المعني لدى أورانج بالعمل على حلها بأسرع وقت ممكن. ويحق لأورانج ووفقاً للإجراءات المحدد من قبلها تحديد الية لتقديم الشكاوى خطياً من قبل المشترك ان لزم الامر.
2. يخضع هذا العقد للقوانين السارية في المملكة الأردنية الهاشمية، وتكون محاكم المملكة هي صاحبة الصلاحية والاختصاص بالنظر في كافة النزاعات والخلافات التي قد تنشأ عن تفسير أو تنفيذ اي من الشروط والاحكام المدرجة في هذا العقد، كما يحق للمشارك اللجوء الى الهيئة على الرقم المخصص من قبلها للشكاوى (117000) وذلك بخصوص النزاعات التي تتعلق بمستوى الخدمة و/أو لغايات حل أي خلاف أو نزاع فيما يتعلق بأي من شروط وأحكام هذا العقد.
3. تلتزم أورانج بمعالجة كافة الشكاوى الموجهة لها من قبل المشترك والتي يثبت صحتها، مع مراعاة حقوق الطرفين حسبما ورد في بنود هذا العقد.

### 14. حدود المسؤولية:

1. مع مراعاة ما ورد أعلاه، أورانج لن تكون مسؤولة أمام المشترك و / أو أي طرف ثالث عن أية أضرار من أي نوع، بما في ذلك أية خسارة، أو الأضرار العرضية أو التبعية الأخرى الناشئة عن استخدام المشترك، أو مسؤولية ناتجة عن استخدام البرمجيات - حتى لو أن أورانج أو أي من ممثليها المعتمدين قد نصحت المشتركين من احتمال حدوث مثل هذه الأضرار-، أو عن أي مطالبة من جانب أي طرف آخر.
2. تقر أورانج أنها لا تملك السيطرة على المعلومات المرسله إلى / أو من شبكة الإنترنت. أورانج لن تكون مسؤولة عن إرسال أو استقبال المعلومات أيا كانت طبيعتها.
3. أورانج لن تكون مسؤولة عن أي نفقات أو ضرر من أي تدخل أو تأخير أو فشل في خدمة خارجة عن نطاق سيطرتها و / أو إرادتها. ولن تكون مسؤولة أيضا عن عدم وجود إمكانية الوصول إلى الخدمة بسبب عدم وجود التزام من جانب المشترك مع التعليمات الصادرة عن أورانج، وكذلك أورانج لا تتحمل أي مسؤولية عن تعويض المشترك عن أية خسائر أو أضرار ناجمة عن سوء استخدام هذه الخدمة.
4. في أي حال من الأحوال فان أورانج أو موظفيها، وفروعها، ووكلاءها لن تكون هنالك مسؤولة عليهم في الحالات التالية :

- أ- أية خسارة للبيانات من أي نوع بما في ذلك دون الحصر ما تسبب عن ، عدم التسليم ، إساءة استخدام الخدمة ، الخطأ في التسليم نتيجة أي انقطاع أو تعليق للمحتوى ، ودقة أو نوعية المعلومات أو الموارد المتاحة ، سواء تم ارسالها او استقبالها عن طريق الخدمة.
- ب- أي خسارة مباشرة أو غير مباشرة ، وفقدان الأعمال أو الإيرادات أو الأرباح أو تحقيق وفورات ؛ إهدار النفقات ؛ الفساد أو تدمير البيانات ، أو عن أي خسارة غير مباشرة أو تبعية أيا كانت سواء كانت ناشئة عن الإهمال ، أو الإخلال بالعقود من قبل المشترك.

ت- أي أضرار غير مباشرة ، عرضية أو خاصة أو تبعية ، أو خسائر في الأرباح والعائدات ، أو استخدام البيانات من قبل المشترك أو أي طرف ثالث ، - حتى لو أورانج نصحت من إمكانية حدوث مثل هذه الأضرار-

ث- أورانج لن تكون مسؤولة عن أي خطأ أو إغفال ، أو عدم الدقة فيما يتعلق بأي معلومات يتم الكشف عنها من قبل المشترك.

### 15. السرية:

1. تلتزم أورانج بالحفاظ على سرية معلومات المشترك وعدم الإفصاح عنها باستثناء المعلومات التي يوافق المشترك على نشرها أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها وفقا لطلب خطي من قبل الجهات الامنية و/أو القضائية و/أو بناءا على طلب رسمي من الهيئة.
2. يحق لـ أورانج الاتصال بالمشترك عن طريق البريد، الهاتف، البريد الإلكتروني، خدمة الرسائل القصيرة أو غيرها من خدمات الرسائل الالكترونية لإعلامه حول منتجات أورانج والخدمات الأخرى المرتبطة بطرف ثالث.
3. إذا كان المشترك لا يرغب في تلقي معلومات من اورانج او أي طرف اخر له إطار شراكة مع اورانج يجب على المشترك ابلاغ اورانج من خلال أي من الوسائل المتاحة.
4. اسم المشترك ورقم الهاتف سيدرج في خدمة الدليل ما لم يطلب المشترك صراحة عدم إدراج هذه المعلومات.
5. لن تكون أورانج مسؤولة عن أي بيان أو إفصاح عن المعلومات المتعلقة بالمشترك والتي تسببت نتيجة استخدام المشترك لهذه الخدمة.

### 16. الإشعارات

- أ- كل اشعار من قبل أورانج للمشارك وبالعكس في حال كونه خطيا سيكون ساريا عند تسليمه الى العنوان المبين لكلا الطرفين في نموذج طلب الاشتراك.
- ب- يحق لـ أورانج ارسال الاشعار الكترونيا او عن طريق الفاكس للمشارك أو ارساله بواسطة خدمة الرسائل القصيرة الى رقم الخليوي الخاص بالمشترك والمدرج ضمن قيود أورانج ، وسيتم اعتباره مستلما من قبل المشترك ونافذ المفعول اعتبارا من اليوم الأول بعد الارسال.
- ت- مع مراعاة أحكام التشريعات السارية، تكون اعلانات أورانج في الصحف اليومية بمثابة اشعار للمشارك .

17. يتكون هذا العقد من (17) سبعة عشر مادة بما فيها هذه المادة.