شروط و أحكام خدمة النطاق العريض عبر الالياف الضوئية

المادة 1: الشروط العامة

1. الشروط و الأحكام الموضحة أدناه صادرة عن **Orange** الخط الثابت بموجب قانون الاتصالات رقم (13) لعام 1995و تعديلاته، واتفاقية الترخيص الممنوحة لـ**Orange** الخط الثابت، وقد تم إقرارها من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات. ويخضع أي تعديل يتم إجراءه على هذه الشروط والأحكام إلى موافقة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ويصبح ساري المفعول بعد 30 يوماً من الإعلان عن هذه التعديلات أو بعد إرسال نسخة منها إلى المشترك ما لم يقدم المشترك خلال هذه الفترة اعتراضاً لدى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات أو لدى **Orange** الخط الثابت.
2. صدرت هذه الشروط والأحكام باللغتين الإنجليزية والعربية، وفي حال وجود اختلاف بينهما، تكون النسخة العربية هي المعتمدة.
3. يقر المشترك بانه قام بقراءة هذه الشروط والاحكام وفهمها قبل توقيعه على العقد وعليه تمت الموافقة.
4. تعتبر مقدمة هذا العقد جزء لا يتجزأ منه وتقرأ معه كوحدة واحدة.

المادة 2: التعاريف

يكون للتعريفات التالية المعاني المبينة أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك ويكون للكلمات والعبارات غير المعرفة أدناه المعاني المخصصة لها في قانون الاتصالات والانظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه:

- **Orange الخط ثابت:** هي شركة الاتصالات الأردنية وهي شركة أردنية مُرخصة من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وتأسست بموجب قانون الشركات رقم (22) لسنة 1997 والمسجلة في وزارة الصناعة والتجارة تحت رقم 320 بتاريخ 1996/10/8. **(ويُشار اليها فيما بعد بـ "الشركة").**
- **المشترك**: الشخص الطبيعي اوالمعنوي او المفوض عنه الذي يوقع على نموذج طلب الاشتراك بالخدمة بعد ان يكون قد قرأ ووافق على جميع الشروط والاحكام المبينه ادناه .
- **الهيئة**: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشاة بموجب قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته.
- **العقد**: و يعني، هذه الشروط و الأحكام ، وكراسة التعرفة، ونموذج طلب الاشتراك بالخدمة و أي مرفقات أخرى تحكم العلاقة بين الطرفين والتي بموجبها يتم تزويد المشترك بالخدمة.
- **نموذج طلب الاشتراك بالخدمة**: هو النموذج الملحق بالعقد والذي يتضمن بيانات طالب الخدمة ووصف الخدمة المراد الحصول عليها والذي يتم تعبئته من قبل المشترك للحصول على الخدمة.
- **كراسة التعرفة**: اي نشرات او كتيبات تصدر عن Orange الخط الثابت وتبين الرسوم و التعرفة، وأية

شروط واحكام خاصة بالعروض المقدمة من Orange الخط الثابت .

- **تاريخ التفعيل**: وهو تاريخ تفعيل الخدمة على الانظمة الفنية لـ Orange الخط الثابت وفحصها بنجاح على أجهزة المشترك.
- **منطقة التغطية**: المدن أو المناطق التي توفر فيها الشركة الخدمة.
- **الأجهزة الطرفية لدى المشترك (CPE)**: هي الاجهزة التي تمثل الواجهة بين خط النفاذ وشبكة المشترك الداخلية.
- **بروتوكول الإنترنت (IP)**: عبارة عن بروتوكول شبكي يستخدم لنقل المعلومات عبر شبكات اتصالات مختلفة بشكل يساعد هذه الشبكات على العمل المترابط بطريقة تجعلها تبدو للمستخدمين وكأنها شبكة واحدة.
- **خدمة الإنترنت** :هي خدمة مقدمة من Orange الخط الثابت تمكن المشترك من الدخول الى مجموعة من الشبكات المترابطة تعمل حول العالم باستخدام بروتوكول الإنترنت (IP).
- **خدمات بروتوكول الإنترنت**: عبارة عن خدمات تستخدم تقنيات متطورة في عالم الإنترنت (بروتوكولات اتصال بين الشبكات، وتطبيقات مثل معالجة الرسائل، وشبكات الإنترنت وغيرها) وذلك لتوفير حلول لدخول مفتوح للإنترنت، والاتصال بين الشركات، أو خلق الشبكات الافتراضية.
- **الاتصال الصوتي عبر الانترنت (VOIP)** : ويعني التكنولوجيا التي تسمح بنقل الخدمات الصوتية عبر شبكات بروتوكول الانترنت.
- **خدمة المحتوى (التلفاز عبر بروتوكول الانترنت IPTV)** : يتضمن توفير مشاهدة قنوات/برامج تلفزيونية للمشترك من خلال خط النفاذ للنطاق العريض (الفايبر) عبر بروتوكول الانترنت.
- **قانون الاتصالات**: يعني قانون الاتصالات رقم 13 لعام 1995 وتعديلاته.
- **القوة القاهرة:** هي الحادث الاستثنائي الذي لا يمكن توقعه ودفعه ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلا بحيث لا تعود Orange الخط الثابت قادرة على الوفاء بالتزاماتها الثابتة بموجب هذا العقد، على سبيل المثال لا الحصر حوادث القضاء والقدر والحريق والحرب والزلازل والبراكين والارهاب والتمرد والحصار والخارجة عن سيطرة Orange الخط الثابت والقرارات الحكومية التي يصبح فيها تنفيذ الالتزام مستحيلا.
- **الرخصة:** الإذن الممنوح من الهيئة أو العقد أو الاتفاقية الموقع أي منهما بين الهيئة و Orange الخط الثابت للسماح لها بإنشاء وتشغيل وإدارة شبكة اتصالات عامة وفق احكام قانون الاتصالات والانظمة الصادرة بموجبه.

المادة 3: وصف الخدمة

خدمة النطاق العريض عبر الالياف الضوئية هي خدمة تقدمها شركة الاتصالات الاردنية باستخدام تقنية لنقل معلومات رقمية ذات سرعات عالية عبر شبكة الالياف الضوئية المتوفرة و التي يتم بموجبها تقديم خدمات نقل البيانات والانترنت، مع امكانية تقديم خدمات اضافية من خلالها مثل الاتصال الصوتي عبر بروتوكول الانترنت (VOIP) أو خدمة التلفاز عبر بروتوكول الانترنت IPTV سواءا محزمة او مستقلة وبحسب توفرها من خلال العروض المقدمة من الشركة.

المادة 4: شروط الاشتراك بالخدمة.

1. تحدد هذه الشروط والأحكام، الشروط التي تقوم **Orange** الخط الثابت بموجبها بتزويد المشترك بالخدمة لتلبية احتياجاته الخاصة على عنوان التركيب الموضح في **نموذج طلب الاشتراك بالخدمة**.
2. لتمكين **Orange** الخط الثابت من اداء التزامها في تقديم الخدمة، على المشترك ان يوفر لموظفي **Orange** الخط الثابت او من تخولهم امكانية الدخول الى موقع المشترك.
3. يعتمد تزويد الخدمة لموقع المشترك على عدة عوامل منها ان تكون منطقة الخدمة المطلوبة ضمن منطقة التغطية وتوافر الأجهزة اللازمة التي تدعم تقديم الخدمة بموقع المشترك و التي تزودها او توافق عليها Orange الخط الثابت بالإضافة الى مجموعة من الامور التقنية و الهندسية و مستوى الاداء و التغطية المتوفرة بموقع المشترك.
4. يعتمد الاشتراك في الخدمات الاضافية (خدمة الصوت عبر بروتوكول الانترنت او خدمة التلفاز عبر بروتوكول الانترنت IPTV) في حال توفرها على أن تكون خدمة النطاق العريض عبر الالياف الضوئية مفعلة لدى المشترك.

5- ان تقديم خدمة ال IPTV يتضمن:

أ- توفير مشاهدة قنوات/برامج تلفزيونية للمشترك من خلال خط النفاذ للنطاق العريض ، والتي تتألف من بعض الميزات وبحسب توفرها خلال العروض المقدمة من Orange الخط الثابت ومنها توفير مشاهدة قنوات تلفزيونية مباشرة للمشترك، وكذلك توفير مشاهدة القنوات الاختيارية المدفوعة والمشفرة للمشتركين بها فقط مقابل رسوم اضافية. بالإضافة الى الخدمات الاختيارية بمجرد تقديمها من قبل Orange الخط الثابت مثل الفيديو حسب الطلب (Video on Demand) وخدمة الدفع بحسب المشاهدة ودليل البرامج الإلكتروني الخدمات التفاعلية والإعلان.

ب. ان حزمة قنوات التلفزيون المقدمة للمشتركين تعتمد على طلب المشترك والعرض المقدم له من Orangeالخط الثابت. قد يتم تحديث حزم قنوات التلفزيون التي توفرها Orange الخط الثابت بين الحين والاخر.

ت. في حال رغبة المشترك توصيل هذه الخدمة الى عدة اجهزة تلفاز في موقعه، فانه يتوجب عليه وصل جهاز STB لكل تلفاز وتعديل قيمة اشتراكه بالخدمة بما ينسجم مع مقتضيات اشتراكه مقابل دفع الاجرة اللازمة.

المادة 5: التركيب

1. ان عملية تركيب الخدمة تتضمن تركيب الاجهزة الطرفية لدى المشترك (CPE) او اي اجهزه اخرى واللازمة لتشغيل الخدمة / الخدمات و التي يتم توفيرها من قبل الشركة.
2. تقوم الشركة بتركيب الاجهزة الطرفية لدى المشترك (CPE) عند نقطة الربط النهائية.
3. ان خدمة التركيب من شركة الاتصالات الاردنية تتضمن التالي :

- توفير و تركيب كابل الالياف الضوئية لأقرب نقطة داخل موقع المشترك (نقطة الربط النهاية).
- ربط كابل الالياف الضوئية بالاجهزة الطرفية المزودة للمشترك او التي يتم الموافقة عليها من قبل Orange الخط الثابت (CPE).
- معايرة الأجهزة الطرفية و القيام باختبار وظيفي للخدمة من قبل الفريق الفني.
- في حال ان مدخل عقار المشترك الخارجي غير مجهز للتمديد الداخلي لكابل الالياف الضوئية فانه يتم توصيل الخدمة للمشترك بكابل هوائي معلق لغاية عقار المشترك.

4. يجب ان يتواجد المشترك او من يفوضه لاستكمال اجراءات التركيب، عند انتهاء اجراءات التركيب، يقوم المشترك بتأكيد تركيب الخدمة وتشغيلها وكذلك استلامه لهذه الخدمة من خلال مكالمة مسجلة تقوم الشركة باجرائها مع المشترك ، وفي حال عدم التمكن من الاتصال مع المشترك او رفضه استلام الخدمة فيعتبر اول استخدام للخدمة هو تاريخ استلام الخدمة و الموافقة عليها.
5. في حال اتمام عملية التركيب و فحص الخدمة على اجهزة المشترك بنجاح، يعتبر الاشتراك ساريا و مفعلا حتى لو لم يتمكن المشترك من استخدام الخدمة لأي اسباب خارجة عن ارادة الشركة ولن تكون أورانج الخط الثابت مسؤولة عن أي عطل أو تأخير في استلام الخدمة ناتجة عن أجهزة المشترك.
6. تبدأ الفوترة من تاريخ تفعيل الخدمة.
7. تتعهد **Orange** الخط الثابت ببذل أقصى جهد لتفعيل الخدمة خلال اسبوعين من تاريخ تقديم الطلب، ولن تكون **Orange** الخط الثابت مسؤولة عن أي تأخير ناجم عن عدم جاهزية المشترك او جاهزية الموقع.

المادة 6: جودة الخدمة

1. تبذل **Orange** الخط الثابت قصار جهدها لتقديم الخدمة بأفضل مستوى جودة ممكنة والتي تمكن المشترك من الانتفاع بالخدمة وضمن الالتزامات المترتبة عليها بموجب الرخصة الممنوحة لها.
2. من المعلوم مسبقا ان هذه الخدمة هي خدمة تشاركية تقدمها Orange الخط الثابت على اساس بذل قصارى جهدها لتقديم الخدمة بأعلى جوده، حيث ان سرعة الخدمة متفاوتة و لا تستطيع ان تضمن اورانج الخط الثابت السرعة المطلوبة حسب العرض المقدم من الشركة.
3. يقر المشترك بأن **Orange** الخط الثابت لن تكون مسؤولة وبأي حال من الأحوال عن أي تفاوت أو قصور أو انقطاع قد يطرأ على الخدمة من وقت لآخر بسبب ظروف القوة القاهرة أو بسبب انقطاع الخدمة لأسباب خارج عن ارادة **Orange**الخط الثابت أو الافعال الناتجة عن فعل طرف ثالث، كما ولا تتحمل **Orange** الخط الثابت أي مسؤولية عن تعويض المشترك عن أي خسارة أو أضرار ناشئة عن سوء استعمال المشترك للخدمة .ويفقد المشترك وبكل الأحوال حقه بالاعتراض على ذلك أو بطلب أي تعويض عن ذلك ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك.

المادة 7: مدة العقد

بموجب هذه الأحكام والشروط ، يصبح العقد ساري المفعول اعتباراً من تاريخ توقيع نموذج طلب الاشتراك بالخدمة لمدة لا تقل عن سنة واحدة ويجدد العقد تلقائيا لمدة مماثلة ما لم يقم أي من الطرفين بإشعار الطرف الآخر خطيا برغبته بإنهاء العقد قبل ثلاثين يوما من تاريخ انتهاء مدة الالتزام الاولية او المجددة .

المادة 8: الأسعار

1. يتم فوترة المُشترك لهذه الخدمة وفقا لما تتضمنه كراسة التعرفة.

2. في حال قيام المشترك بالاشتراك بالخدمة، يقوم بدفع رسوم اشتراك العرض المقدم من **Orange** الخط الثابت ورسوم أية خدمات إضافية يتم طلبها من قبله وذلك وفقًا للتعرفة المحددة من قبل **Orange** الخط الثابت.

3. تحتفظ **Orange** الخط الثابت 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 للمشترك لثلاثة أشهر .كما ويحق لـ **Orange** الخط الثابت استخدام مبلغ التأمين لتغطية أي نفقات و/أو أجور و/أو فواتير مستحقة الدفع و/أو فروق الالتزام المقررة لنهاية العقد اذا لم يقم المشترك بدفعها.
4. يحق لـ **Orange** الخط الثابت زيادة رسوم واسعار الخدمة، على ان يتم نفاذ الاسعار الجديدة بعد الإعلان في صحيفتين يوميتين محليتين عن الأجور والأسعار الجديدة بمدة لا تقل عن شهر شريطة إن لا تزيد عما ورد في شروط الرخصة أو التعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة بشأنها ، وأنه في حال تعلقت هذه التعديلات بتخفيض على الرسوم و/أو الاسعار فانه سيتم تطبيقها فور الاعلان عنها، وفي جميع الأحوال، على **Orange** الخط الثابت إعلام الهيئة عن أي تعديلات يجريها على هذه الأجور والأسعار.
5. يقوم المشترك بدفع جميع الرسوم والضرائب المستحقة للجهات الحكومية في المملكة والمستحقة عن الخدمة والتي تقوم **Orange** الخط الثابت بتحصيلها نيابة عن تلك الجهات.

المادة 9: شروط الدفع

1. تتم عملية الفوترة بشكل شهري عن طريق فاتورة تتضمن رسوم الاشتراك الشهري والخدمات الإضافية و حركة المكالمات او بحسب العروض المتوفرة بالسوق و المبينة بكراسة التعرفة.
2. يتم إرسال فاتورة شهرية مفصلة باللغة العربية أو الانجليزية للمشترك (حسب رغبته) من خلال البريد الالكتروني الذي يقوم المشترك بتزويده عند الاشتراك بالخدمة و يحق لأورانج الخط الثابت إعلام المشترك بقيمة فواتيره من خلال الرسائل النصية التي يمكن أن يتم إرسالها إلى الخط الخلوي للمشترك المثبت لدى **Orange** الخط الثابت ، أو من خلال البريد العادي الى عنوان المشترك المثبت في نموذج طلب الاشتراك بالخدمة بناء على طلب المشترك مقابل أجر محدد أو رسم اضافي يتحمله المشترك وبما يتوافق مع التشريعات القانونية ذات العلاقة.
3. على المشترك أن يقوم بدفع المبالغ المستحقة خلال ثلاثين يوما من تاريخ إصدار الفاتورة.
4. يحق للمشترك الاعتراض على أي مبلغ في فاتورته خلال 14 يوما من تاريخ اصدار الفاتورة.
5. تعتبر قيود **Orange** الخط الثابت وسجلاتها بينة مقبولة على صحة المبالغ المستحقة لها ، ما لم يثبت المشترك عكس ذلك.
6. في حال قيام المشترك بإنهاء العقد لأي سبب، تقوم **Orange** الخط الثابت وبعد خصم جميع المبالغ المستحقة له بإعادة الرصيد المتبقي من التأمينات للمشترك خلال شهر واحد من تاريخ إنهاء العقد.

المادة 10: الواجبات و الالتزامات

10.1 **واجبات والتزامات Orange الخط الثابت:**

1. تلتزم **Orange** الخط الثابت بأن تقوم ببذل كل الجهود الممكنة لإعادة وصل الخدمة في حال حدوث أي إخفاق تقني أو حالة طارئة أو بسبب التعديلات أو الصيانة خلال مدة معقولة، ولا تصرح **Orange** الخط الثابت بأية ادعاءات بأن الخدمة و /أو الشبكة خالية من العيوب.
2. تلتزم **Orange** الخط الثابت بالحفاظ على سرية معلومات المشترك و عدم الإفصاح عنها بإستثناء المعلومات التي يوافق المشترك على نشرها أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها بموجب الأنظمة والتشريعات المعمول بها أو بناء على طلب رسمي من الهيئة او الجهات الامنية او القضائية.
3. تتعهد **Orange** الخط الثابت باصلاح الاعطال حال حدوثها وبما يتفق مع شروط والتزامات الرخصة الممنوحة لها، ضمن المدة المعقولة.
4. في حال حدوث عطل أو انقطاع في الخدمات المقدمة من قبل **Orange** الخط الثابت وإذا كان العطل أو الانقطاع ناتج عن عوامل داخلية خاصة بـ**Orange** الخط الثابت ، باستثناء الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لحالات الصيانة أو التعديلات أو التوسعات أو التحديث التي تتم على الشبكة على أن يتم اشعار المشترك بها بالوسائل المناسبة، يحتفظ المشترك بحقه بالطلب من **Orange** الخط الثابت رد رسوم اشتراك الخدمة المتأثرة بما يتناسب مع طول المدة التي كانت المشكلة قائمة خلالها وذلك بناء على طلب المشترك (وبحد أقصى قيمة الاشتراك الشهري) سواء عن طريق اعادة النقود او اجراء الخصومات او التعويض بساعات او سعات اضافية او وفقا لما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين، على ان لا تقل مدة توقف الخدمة عن (5) ايام عمل.

   إلا أن **Orange** الخط الثابت لن تكون مسؤولة عن تعويض المشترك في الحالات التالية:

   - إذا لم يقم بالإبلاغ عن العطل
   - إذا كان تأخير إصلاح العطل بسبب المشترك
   - إذا كان العطل خارج عن سيطرة **Orange** الخط الثابت او ناتج عن طرف ثالث.
5. تلتزم **Orange** الخط الثابت بإعلام المشترك عن أي تغيير يطرأ على عنوان أو أرقام هواتف **Orange** الخط الثابت وبالطريقة التي تراها مناسبة.

10.2 **واجبات المشترك:**

أ- يلتزم المشترك بدفع كافة المبالغ المستحقة عليه كالأجور و الرسوم و الفواتير المترتبة على الخدمة عند او قبل تواريخ استحقاقها.

ب- يعتبر المشترك هو المسؤول الوحيد عن استخدام اشتراكه وبالتالي استخدام الخدمة وسيتم اعتبار أي ربط أو نقل بيانات ضمن استخدام هذه الخدمة قد تم بواسطة المشترك وتحت مسؤوليته.

ت- يعتبر المشترك المسؤول الوحيد عن أية اجهزة تعود ملكيتها لـ **Orange** الخط الثابت وهو غير مخول بإجراء التعديل عليها بأي طريقة كانت وعدم السماح لأي شخص آخر (باستثناء من تخولهم Orange الخط الثابت) القيام بذلك. ويكون المشترك مسؤولا عن أي ضرر أو خسارة يلحقان بالأجهزة اللازمة لتوفير الخدمة الموجودة لديه.

ث- يتعهد المشترك فوراً بإعلام Orange خطياً بأي تغيير يطرأ على المعلومات التي قدمها عند طلب الخدمة، وخاصةً في حالة تغيير العنوان. ولن تكون Orange الخط الثابت مسؤولة اذا تعاملت مع المشترك بناء على المعلومات المقدمة منه حتى يقوم المشترك باشعار Orange الخط الثابت بتغييرها.

ج- يكون المشترك المسؤول الوحيد عن استخدام الخدمة ويعتبر مسؤول مسؤولية مباشرة عن أي خطأ و/أو عطل و/أو تخريب و/أو اهمال ينشأ بسبب سوء الخدمة وعن أية أضرار مباشرة أو غير مباشرة، مادية أو غير مادية، يتسبب بها بنفسه أو من قبل أحد وكلاءه تجاه **Orange** الخط الثابت أو تجاه طرف ثالث بسبب استعمالهم للخدمة.

ح- يتعين على المشترك التأكد من أن أي جهاز يقوم بوصله أو استخدامه في الخدمة متوافق فنيا مع الخدمة ومعتمد لهذا الغرض بموجب أي تشريع ذو صلة.

خ- يتوجب على المشترك عدم التنازل عن الخدمة و/أو مشاركة الخدمة مع اي شخص او جهة دون موافقة خطية من Orange الخط الثابت.

د- يكون المشترك مسؤولاً عن توفير أنظمة حماية خاصة بأنظمته وذلك للحماية من عمليات القرصنة أو الاختراق أو الاستخدام غير مشروع من قبل أي جهة كانت ويكون أيضا مسؤولا عن الاستخدام الصحيح لهذه الخدمة و عن حماية ووقاية بياناته و/أو برمجياته من الإصابة بأي فيروسات قد تنتج من داخل شبكة الإنترنت أو من عمليات القرصنة من الإنترنت وأن يقوم بأرشفة القرص الصلب قبل وبعد التنفيذ.

ذ- يكون المشترك مسؤولا عن توفير الحماية اللازمة لرمز الدخول أو كلمات المرور/الرمز المُستخدمة للوصول للخدمة (بما فيه مسؤوليته عن تغيير كلمة المرور بين الحين والاخر). كما وعلى المشترك اخذ جميع الاجراءات اللازمة للمحافظة عليها وحمايتها واستخدامها بطرق مشروعة وعدم الافصاح عنها لأي جهة غير مخولة.

ر- يتعهد المشترك بعدم استخدام الخدمة او السماح باستخدام الخدمة لأغراض تخل بالأمن و السلامة العامة و/أو الآداب العامة أو بصورة تخالف القوانين و الأنظمة المعمول بها .

ز- على المشترك تزويد **Orange** الخط الثابت بالمعلومات التفصيلية للعنوان الذي يرغب من خلاله بتوصيل المساعدة إليه من قبل الجهات المعنية في حالات الطوارئ (الاسعاف، الدفاع المدني، الامن العام،...الخ).

س- يتعهد المشترك باستخدام الخدمة عن طريق أجهزة مرخصة أو حاصلة على موافقة الهيئة المسبقة ومتوافقة مع الخدمة وأن أي إخلال بذلك تكون نتيجته الفورية عدم إمكانية الانتفاع بالخدمة.

المادة 11: ايقاف الخدمة

تحتفظ Orange الخط الثابت بحقها في ايقاف الخدمة المقدمة للمشترك في الحالات التالية:

1. تأخر المشترك عن دفع الأجور أو الرسوم المستحقة لـ**Orange** الخط الثابت بعد مرور ثلاثين يوما من تاريخ اصدار الفاتورة.
2. قيام المشترك بالإخلال باي من هذه الشروط والاحكام الواردة
3. قيام المشترك بالحاق اي ضرر للشبكة أثناء استخدامه لهذه الخدمة .
4. قيام المشترك بعمليات قرصنة أو محاولة قرصنة أجهزة مطلوبة لتوفير الخدمة الناجمة أو الصادرة عن ربط شبكة واجهزة المشترك الطرفية أو القيام أو محاولة القيام وبشكل غير قانوني استخدام البيانات المنشورة على الشبكة الناجمة أو الصادرة عن ربط شبكة وأجهزة المشترك الطرفية.
5. قيام المشترك بتسويق أو بيع الخدمة بأي شكل من الأشكال لطرف ثالث أو أكثر او في حال استخدامها من قبل عدة مستخدمين دون أخذ الموافقة المسبقة للمشترك من **Orange** الخط الثابت على ذلك.
6. قيام المشترك بالتنازل عن الخدمة، سواء بشكل مؤقت أو دائم لطرف ثالث دون الحصول على موافقة **Orange** الخط الثابت.
7. اذا تم اعلان افلاس المشترك او اعساره او تدهور حساب ائتمانه، واصبح من الواضح بانه لن يلتزم بدفع اي من الالتزامات المستقبلية تجاه **Orange** الخط الثابت.
8. لأسباب أمنية او لدواعي السلامة العامة أو عند استخدام المشترك أو محاولة استخدامه للخدمة بشكل مخالف للتشريعات النافذة أو احتيالي أو مخل بالآداب العامة.
9. عند وجود أي تعديل أو صيانة في النظام، على ان يتم وصل الخدمة في أقرب وقت ممكن دون دفع رسم إعادة توصيل على ان يتم اشعار المشترك بذلك مسبقا.
10. يحق لـ **Orange** الخط الثابت إيقاف الخدمة الفوري بشكل دائم أو مؤقت في حال وجود طلب خطي من قبل الجهات الأمنية أو القضائية أو من قبل الهيئة، و في هذه الحالة لا تكون **Orange** الخط الثابت مسؤولة عن تعويض المشترك.

المادة 12: انهاء العقد

يحق لـ Orange الخط الثابت إنهاء العقد وفسخه دون الحاجة الى اشعار/ انذار المشترك في الحالات التالية:

1. في حال وفاة المشترك اذا كان فردا، أو عند او تصفية او إفلاس المشترك في حال كونه شركة أو في حال عدم كفاية ائتمانه بشكل يصبح معه عدم قدرة المشترك دفع الذمم المستحقة لـ **Orange** الخط الثابت ، على أن يتم إخطار **Orange** الخط الثابت في حالة التصفية أو الإفلاس.
2. إذا لم يقم المشترك بتسديد كافة الرسوم والأجور المستحقة بعد إيقاف الخدمة بسبب عدم التسديد خلال 14 يوما من تاريخ إيقاف الخدمة .
3. عند الإفلاس أو تصفية **Orange** الخط الثابت أو إلغاء الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة أو خلفائها لأي سبب كان، و في حال كانت التصفية اختيارية فيتوجب على **Orange** الخط الثابت أن تقوم بإعلام المشتركين خلال شهرين من تاريخه.
4. عند إخلال المشترك بأي بند من بنود هذه الشروط أو الأحكام و/أو عند مخالفته لإحكام قانون الاتصالات ساري المفعول.
5. في حال قيام المشترك بتقديم أي وثائق او معلومات غير صحيحة أو مضللة أو احتيالية ولم يقم بتصويب وضعه خلال أسبوع من تاريخ اشعاره بذلك.
6. اختراق او محاولة اختراق او استخدام غير قانوني للخدمة.
7. اختراق أو محاولة اختراق أو استخدام غير قانوني للبيانات الموجودة على الشبكة والصادرة عن محطة عمل أو مقسم المشترك.
8. اذا تم ايقاف الخدمة لاحد الاسباب الواردة في البنود (4/11 – 8/11) من فقرة ايقاف الخدمة اعلاه، يحق لـ Orange الخط الثابت انهاء العقد بعد مضي سبعة ايام من تاريخ ايقاف الخدمة.
9. إنهاء الخدمة بناء على طلب المشترك:

   للمشترك حق انهاء العقد في اي وقت ما لم ينص العقد على خلاف ذلك، على أن يتم تسديد جميع المبالغ والرسوم المستحقة عليه حتى نهاية المدة العقدية الاولية او المجددة.
10. وفي جميع الحالات الواردة في المادة (12) أعلاه، يتعين على المشترك إعادة كافة الأجهزة الخاصة بـ Orange الخط الثابت بحالة جيدة خلال سبعة أيام عمل من تاريخ تبليغ المشترك أو من تاريخ إلغاء الخدمة. و يحق لـ Orange الخط الثابت بعد انقضاء المدة أعلاه و في حال عدم اعادة الاجهزة تغريم المشترك ثمن الاجهزة الخاصة بـOrange الخط الثابت.

المادة 13: تسوية الحساب

يشتمل تسوية حساب المشترك على ما يلي:

- تسوية كافة المبالغ المستحقة لـ **Orange** الخط الثابت.
- أخطاء فوترة لصالح **Orange** الخط الثابت.
- أخطاء فوترة لصالح المشترك، حيث يتم عكس الرصيد في الفاتورة التالية.
- تقوم **Orange** الخط الثابت بإعادة رسوم التامين للمشترك بعد تحصيل كامل المبالغ المستحقة خلال مدة شهر من تاريخ إنهاء العقد .

المادة: 14 الشكاوى وحل النزاعات

1. يتم تخصيص الرقم 1214 لشكاوى وخدمة المشتركين، ويتم 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 أية مبالغ متعلقة بأخطاء في الفواتير خلال فترة أقصاها شهر من تاريخ تقديم الشكوى .تقوم **Orange** الخط الثابت بتلقي الشكوى/الشكاوى المقدمة من قبل المشتركين، حيث يقوم الشخص أو القسم المعني لدى **Orange** الخط الثابت بالعمل على حلها بأسرع وقت ممكن.
2. ان هذا العقد وبنوده يخضع للقوانين السارية في المملكة الاردنية الهاشمية وتكون محاكم المملكة هي صاحبة الصلاحية والاختصاص بالنظر في اي نزاع ينشا عن تفسير او تطبيق اي من بنوده، كما يحق للمشترك بعد تقديم الشكوى لـ Orange الخط الثابت اللجوء الى الهيئة وعلى الرقم المخصص من قبلها للشكاوى 117000 او اي رقم آخر لغايات حل اي خلاف او نزاع فيما يتعلق باي من شروط واحكام هذا العقد او بمستوى الخدمة المقدمة ونوعيتها او طريقتها.

المادة 15: حدود المسؤولية

Orange الخط الثابت غير مسؤولة امام المشترك في الحالات التالية:

1. لن تكون **Orange** الخط الثابت مسؤولة عن أي خطأ أو عطل أو انقطاع للخدمة أو غيرها من الحوادث الخارجة عن سيطرتها، وعلى وجه الخصوص لن تكون مسؤولة عن أي قوة قاهرة أو خطأ يتسبب به طرف ثالث أو بسبب تصرف أو إهمال المشترك أو العاملين لديه أو وكلائه أو مقاوليه المستقلين.
2. في حالة فشل أو عدم ملائمة أجهزة المشترك مع الأجهزة الموصولة الخاصة بالخدمة المقدمة من **Orange**.
3. في حالة استخدام الخدمة بما لا يتفق وأحكام وشروط هذا العقد والتشريعات القانونية.
4. عند الاختراق (القرصنة) أو الاحتيال في استعمال الخدمة من قبل المشترك أو من طرف ثالث، مما يؤثر في توفير الخدمة والتي تنشأ عن أجهزة المشترك.
5. Orangeالخط الثابت لن تكون مسؤولة امام المشترك و/أو اي طرف ثالث عن محتوى الخدمة التي تم الاشتراك بها من قبل المشترك أو أي اضرار مادية أو معنوية قد تنتج اثر ذلك.
6. Orange لن تكون مسؤولة عن أي نفقات أو ضرر من أي تدخل أو تأخير أو فشل في الخدمة 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 **Orange** الخط الثابت ، وكذلك لا تتحمل **Orange** أي مسؤولية عن تعويض المشترك عن أية خسائر أو أضرار ناجمة عن سوء استخدام هذه الخدمة.

المادة 16: الاشعارات

1. كل اشعار من قبل **Orange** للمشترك وبالعكس في حال كونه خطيا سيكون ساريا عند تسليمه الى العنوان المبين لكلا الطرفين في نموذج طلب الاشتراك.

2. يحق لـ **Orange** الخط الثابت ارسال الاشعار الكترونيا او عن طريق الفاكس الى المشترك او ارساله بواسطة خدمة الرسائل القصيرة وعلى رقم الخلوي الخاص بالمشترك والمدرج ضمن قيود **Orange** وسيتم اعتباره مستلما من قبل المشترك ونافذ المفعول اعتبارا من اليوم الأول بعد الارسال.

3. تكون اعلانات **Orange** الخط الثابت في الصحف اليومية بمثابة اشعار للمشترك.