Terms and Conditions of Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) Service

Article 1: General Terms

1. The terms and conditions set out below are issued by Orange pursuant to Telecommunications Law No. (13) of 1995 and its amendments, and the licensing agreement granted to Orange, and have been approved by the Telecommunications Regulatory Commission. Any amendment made to these terms and conditions is subject to the approval of the Telecommunications Regulatory Commission and shall become effective 30 days after the announcement of these amendments or after sending a copy thereof to the subscriber unless the subscriber submits an objection to the Telecommunications Regulatory Commission or Orange during this period.

2. These terms and conditions have been issued in both Arabic and English, and in the event of any discrepancy between them, the Arabic version shall be the authoritative one.

3. The subscriber acknowledges that he has read and understood these terms and conditions before signing the service subscription form and has agreed to it.

4. The introduction to this contract shall be considered an integral part thereof and shall be read together with it as one unit.

Article 2: Definitions

The following definitions shall have the meanings indicated below unless the context indicates otherwise. Words and

شروط وأحكام خدمة خط المشترك الرقمي اللا متماثل (ADSL)

المادة 1: الشروط العامة

1. الشروط والأحكام الموضحة أدناه صادرة عن **اور انج** بموجب قانون الاتصالات رقم (13) لعام 1995و تعديلاته، واتفاقية الترخيص الممنوحة لأور انج، 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 **اور انج**.
2. صدرت هذه الشروط والأحكام باللغتين العربية والإنجليزية، وفي حال وجود اختلاف بينهما، تكون النسخة العربية هي المعتمدة.
3. يقر المشترك بانه قام بقراءة هذه الشروط والاحكام وفهمها قبل توقيعه على نموذج الاشتراك بالخدمة 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:** هي الشركة الأردنية لخدمات نقل البيانات - اورانج انترنت، ويُشار اليها فيما بعد بـ "الشركة" او "أورانج"

expressions not defined below shall have the meanings assigned to them in the Telecommunications Law and the regulations and instructions issued pursuant thereto: **Orange**: is the Jordanian Company for Data Transfer Services - Orange Internet, hereinafter referred to as "the Company" or "Orange". **Subscriber**: the natural or legal person or his authorized representative who signs the service subscription application form after having read and agreed to all the terms and conditions stated below. **Commission**: the Telecommunications Regulatory Commission established pursuant to Telecommunications Law No. 13 of 1995 and its amendments. **Contract**: means these terms and conditions, the tariff booklet, the service subscription application form and any appendices governing the relationship between the two parties, pursuant to which the subscriber is provided with the service. **Service subscription application form**: is the form attached to the contract which includes the data of the service applicant and a description of the service to be obtained, which is filled out by the subscriber to obtain the service. **Subscribers Data**: This includes for individuals: a copy of the civil status ID, passport or residence permit for non-residents, and for companies, institutions or any other legal entity: a copy of the registration certificate, a valid professional license, a copy of the certificate of those authorized to sign on it and a copy of the identity documents. **Tariff booklet**: Any publications on the company's website or brochures issued	- **المشترك**: 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 ادناه. - **الهيئة**: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشاة بموجب قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته. - **العقد**: ويعني، هذه الشروط والأحكام، وكراسة التعرفة، ونموذج طلب الاشتراك بالخدمة وأية ملاحق 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. - **بيانات المشتركين**: وتشمل للفرد: صورة عن هوية الأحوال المدنية أو جواز السفر أو تصريح الإقامة لغير المقيمين، 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. - **كراسة التعرفة**: اي نشرات على موقع الشركة الالكتروني او كتيبات تصدر عن اورانج تبين الرسوم والتعرفة، وأية شروط واحكام خاصة بالعروض المقدمة من Orange. - **تاريخ التفعيل (سريان الاشتراك)**: وهو تاريخ تفعيل الخدمة على الانظمة الفنية لـ اورانج 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

by Orange showing the fees and tariffs, and any terms and conditions specific to the offers provided by Orange.

Activation date (subscription validity): The date of activation of the service on Orange's technical systems and its successful testing on the subscriber's devices.

Coverage area: The cities or regions in which the company provides the service.

Subscriber terminal devices (CPE): These are the devices that represent the interface between the access line and the subscriber's internal network.

Internet Protocol (IP): A network protocol used to transfer information across different communications networks in a way that helps these networks work together in a way that makes them appear to users as if they were one network.

Internet Service: It is a service provided by Orange that enables the subscriber to access a group of interconnected networks operating around the world using the Internet Protocol (IP).

Internet Protocol Services: These are services that use advanced technologies in the world of the Internet (communication protocols between networks, applications such as message processing, Internet networks, etc.) to provide solutions for open access to the Internet, communication between companies, or the creation of virtual networks.

Voice over Internet Protocol (VOIP): It means the technology that allows the transmission of voice services over Internet Protocol networks, which includes calls on the Orange network,

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 اورانج 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 بروتوكول الانترنت (VOIP)**: ويعني التكنولوجيا التي تسمح بنقل الخدمات الصوتية عبر شبكات بروتوكول الانترنت والتي تتضمن مكالمات على شبكة اورانج ومكالمات الى الشبكات المحلية والمكالمات الدولية.
- **خدمة المحتوى (التلفاز عبر بروتوكول الانترنت IPTV)**: يتضمن توفير مشاهدة قنوات/برامج تلفزيونية للمشترك من خلال خط النفاذ للنطاق العريض (خط المشترك الرقمي اللامتماثل).
- **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 اورانج قادرة على الوفاء بالتزاماتها الثابتة بموجب هذا العقد، على سبيل المثال لا الحصر حوادث القضاء والقدر والحريق والحرب والزلازل والبراكين والارهاب والتمرد

calls to local networks, and international calls.
Content Service (IPTV): It includes providing the subscriber with the ability to watch TV channels/programs through the broadband access line (asymmetric digital subscriber line).
Telecommunications Law: It means Telecommunications Law No. 13 of 1995 and its amendments.
Force Majeure: is an exceptional incident that cannot be anticipated and prevented and makes the implementation of the obligation impossible so that Orange is no longer able to fulfill its fixed obligations under this contract, including but not limited to accidents of God, fire, war, earthquakes, volcanoes, terrorism, rebellion, siege and beyond Orange's control and government decisions in which the implementation of the obligation becomes impossible.
License: The permission granted by the Commission or the contract or agreement signed between the Commission and Orange to allow it to establish, operate and manage a public communications network or provide public communications services in accordance with the provisions of the Telecommunications Law and the regulations issued pursuant thereto.

Article 3: Description of the Service

Digital Torrent Service (Asymmetric Digital Subscriber Line ADSL) is a service provided by Orange that uses technology to transfer digital information at different speeds with the possibility of providing additional services with it such as Voice over Internet Protocol (VOIP) or Internet Protocol Television (IPTV) service, whether packaged or independent, and according to its availability through the

والحصار والخارجة عن سيطرة اورانج والقرارات الحكومية التي يصبح فيها تنفيذ الالتزام مستحيلا.
- **الرخصة:** الإذن الممنوح من الهيئة أو العقد أو الاتفاقية الموقع أي منهما بين الهيئة واورانج للسماح لها بإنشاء وتشغيل وإدارة شبكة اتصالات عامة أو تقديم خدمات الاتصالات العامة وفق احكام قانون الاتصالات والانظمة الصادرة بموجبه.

المادة 3: وصف الخدمة

خدمة السيل الرقمي (خط المشترك الرقمي اللامتماثل ADSL) خدمة تقدمها شركة اورانج تستخدم تقنية لنقل معلومات رقمية ذات سرعات مختلفة مع امكانية تقديم خدمات اضافية معها مثل الاتصال الصوتي عبر بروتوكول الانترنت (VOIP) أو خدمة التلفاز عبر بروتوكول الانترنت IPTV سواء محزمة او مستقلة وبحسب توفرها من خلال العروض المقدمة من الشركة. وتوفر هذه التقنية سرعة تنزيل غير ثابته (Download) وسرعة تحميل أقل من الزبون إلى شبكة الإنترنت (Upload) وبحد أقصى 1ميجابت/ثانية.

المادة 4: شروط الاشتراك بالخدمة.

1. تحدد هذه الشروط والأحكام، الشروط التي تقوم **اور انج** بموجبها بتزويد المشترك بالخدمة لتلبية احتياجاته الخاصة على عنوان التركيب الموضح في **نموذج طلب الاشتراك بالخدمة.**
2. لتمكين **اور انج** من اداء التزامها في تقديم الخدمة، على المشترك ان يوفر لموظفي **اور انج** 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 والتي تزودها

offers provided by the company. This technology provides an unstable download speed and a lower upload speed from the customer to the Internet (Upload) with a maximum of 1 Mbps.

Article 4: Terms of subscription to the service.

1. These terms and conditions specify the conditions under which Orange provides the subscriber with the service to meet his special needs at the installation address shown in the service subscription application form.
2. To enable Orange to perform its obligation to provide the service, the subscriber must provide Orange employees or those authorized by it with the ability to access the subscriber's site.
3. Providing the service to the subscriber's site depends on several factors, including that the required service area is within the coverage area and the availability of the necessary devices that support the provision of the service at the subscriber's location, which are provided or approved by Orange, in addition to a set of technical and engineering determinants for the speeds available on this service, such as the distance of the subscriber's location from the cabin or exchange, the number of users in the subscriber's residential area, the quality level of the copper access line and internal connections.
4. Subscription to additional services (VoIP service) or IPTV service, if available, depends on the subscriber's activation of the asymmetric digital subscriber line service.
5. Providing the IPTV service, if available, includes:

او توافق عليها اورانج بالإضافة الى مجموعة من المحددات التقنية والهندسية للسرعات المتوفرة على هذه الخدمة مثل بعد موقع المشترك عن الكابينة أو المقسم وعدد المستخدمين في منطقة سكن المشترك ومستوى جودة خط النفاذ النحاسي والتوصيلات الداخلية.

4. يعتمد الاشتراك في الخدمات الاضافية) خدمة الصوت عبر بروتوكول الانترنت (VoIPاو خدمة التلفاز عبر بروتوكول الانترنت (IPTV في حال توفرها على أن تكون خدمة خط المشترك الرقمي اللا متماثل مفعلة لدى المشترك.
5. ان تقديم خدمة ال IPTV حال توفرها يتضمن:

أ. توفير مشاهدة قنوات/برامج تلفزيونية للمشترك من خلال خط النفاذ للنطاق العريض (ADSL)، والتي تتألف من بعض الميزات وبحسب توفرها خلال العروض المقدمة من اورانج 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 اورانج 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 اورانج وقد يتم تحديث حزم قنوات التلفزيون التي توفرها اورانج بين الحين والاخر.

ج. 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.

A. Providing the subscriber with viewing TV channels/programs through the broadband access line (ADSL), which consists of some features and according to their availability during the offers provided by Orange, including providing the subscriber with viewing live TV channels, as well as providing the subscriber with viewing optional paid and encrypted channels for their subscribers only for an additional fee. In addition to the optional services provided by Orange such as Video on Demand, Pay Per View, Electronic Program Guide, Interactive Services and Advertising.

B. The TV channel package provided to subscribers depends on the subscriber's request and the offer provided to him by Orange, and the TV channel packages provided by Orange may be updated from time to time.

C. If the subscriber wishes to connect this service to several TV sets at his location, he must connect an STB device to each TV and adjust the value of his subscription to the service in line with the requirements of his subscription in return for paying the necessary fee.

Article 5: Installation

1. The service installation process includes installing the subscriber's terminal equipment (CPE) or any other devices necessary to operate the service, which are provided by the company.

2. The subscriber or his authorized representative must be present to complete the installation procedures. Upon completion of the installation procedures, the subscriber confirms the

المادة 5: التركيب

1. ان عملية تركيب الخدمة تتضمن تركيب الاجهزة الطرفية لدى المشترك (CPE) أو أي أجهزة اخرى واللازمة لتشغيل الخدمة والتي يتم توفيرها من قبل الشركة.
2. 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 بإجرائها مع المشترك، وفي حال عدم التمكن من الاتصال مع المشترك او رفضه استلام الخدمة فيعتبر أول استخدام للخدمة هو تاريخ استلام الخدمة والموافقة عليها.
3. في حال اتمام عملية التركيب وفحص الخدمة على أجهزة المشترك بنجاح، يعتبر الاشتراك ساريا و مفعلا حتى لو لم يتمكن المشترك من استخدام الخدمة لأي أسباب خارجة عن ارادة الشركة ولن تكون **أور انج** مسؤولة عن أي عطل أو تأخير في استلام الخدمة ناتجة عن أجهزة المشترك.
4. تبدأ الفوترة من تاريخ تفعيل الخدمة.
5. تلتزم اورانج ببذل أقصى جهد لتفعيل الخدمة خلال موعد اقصاه اسبوعين من تاريخ تقديم الطلب، وبخلاف ذلك يحق للمشترك الغاء الطلب دون ان يتحمل أي التزامات مالية، ولن تكون **اور انج** مسؤولة عن أي تأخير ناجم عن عدم جاهزية المشترك او جاهزية الموقع.
6. على المشترك التأكيد على استلام الخدمة والموافقة على سرعة التنزيل التي يمكن تزويده بها حسب الامكانيات الفنية للمنطقة التي يقع العقار الخاص به فيها ووفق المحددات الواردة في المادة (4) بند (3) أعلاه، وفي حال لم تتوفر السرعة التي تم الاتفاق عليها قبل التركيب يحق للمشترك الغاء الطلب وفسخ العقد

installation and operation of the service as well as his receipt of this service through a recorded call made by the company to the subscriber. If the subscriber is unable to contact him or refuses to receive the service, the first use of the service is considered the date of receipt and approval of the service.

3. If the installation process is completed and the service is checked on the subscriber's devices successfully, the subscription is considered valid and activated even if the subscriber is unable to use the service for any reasons beyond the company's control, and Orange will not be responsible for any malfunction or delay in receiving the service resulting from the subscriber's devices.

4. Billing begins from the date of service activation.

5. Orange is committed to making every effort to activate the service within a maximum period of two weeks from the date of submitting the request. Otherwise, the subscriber has the right to cancel the request without incurring any financial obligations, and Orange will not be responsible for any delay resulting from the subscriber's or the site's lack of readiness.

6. The subscriber must confirm receipt of the service and agree to the download speed that can be provided to him according to the technical capabilities of the area in which his property is located and according to the specifications mentioned in Article (4) Clause (3) above. If the speed agreed upon before installation is not available, the subscriber has the right to cancel the request and terminate the contract.

Article 6: Service Quality

المادة 6: جودة الخدمة

1. تلتزم **أورانج** ببذل 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 اورانج على أساس الالتزام ببذل قصارى جهدها لتقديم الخدمة بأعلى جوده، حيث ان سرعة الخدمة متفاوتة ولا تستطيع ان تضمن اورانج السرعة المطلوبة حسب العرض المقدم من الشركة.
3. يقر المشترك بأن اورانج 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 أو سيطرة **اور انج**، كما ولا تتحمل اورانج أي مسؤولية عن تعويض المشترك عن أي خسارة أو أضرار ناشئة عن سوء استعمال المشترك للخدمة .ويفقد المشترك في الأحوال المشار اليها حقه بالاعتراض على ذلك أو بطلب أي تعويض عن ذلك ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك.

المادة 7: مدة العقد وسريانه

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.

1. Orange is committed to making every effort to provide the service at the best possible quality level that enables the subscriber to benefit from the service and within the obligations arising from it under the license granted to it.
2. It is known in advance that this service is a shared service provided by Orange on the basis of the commitment to make every effort to provide the service at the highest quality, as the service speed varies and Orange cannot guarantee the required speed according to the offer provided by the company.
3. The subscriber acknowledges that Orange will not be responsible in any way for any discrepancy, deficiency or interruption that may occur in the service from time to time due to force majeure circumstances or due to the interruption of the service for reasons beyond Orange's control or will. Orange also does not bear any responsibility for compensating the subscriber for any loss or damages arising from the subscriber's misuse of the service. In the aforementioned cases, the subscriber loses his right to object to this or to request any compensation for it unless otherwise agreed.

Article 7: Contract Duration and Validity

Under these terms and conditions, the contract shall be effective from the date of signing the service subscription application form for a period of not less than one year and the contract shall be automatically renewed for a similar period unless either party notifies the other party in writing of his desire to terminate the contract thirty days before the expiry date of the initial or renewed commitment period.

المادة 8: الأسعار والأجور وطريقة الدفع

1. يتم فوترة المُشترك لهذه الخدمة وفقا لما يتضمنه نموذج طلب الاشتراك بالخدمة وكراسة التعرفة.
2. في حال قيام المشترك بالاشتراك بالخدمة، يقوم بدفع رسوم اشتراك العرض المقدم من **اور انج** ورسوم أية خدمات إضافية يتم طلبها من قبله وذلك وفقًا للتعرفة المحددة من قبل **اور انج**.
3. تحتفظ **اور انج** ولدى توقيع العقد بحقها بطلب مبلغ تأمين مسترد وذلك مقابل الخدمات التي يتم الاشتراك بها من قبل المشترك شريطة ألا يزيد بأي حال من الأحوال عن قيمة الفاتورة المتوقعة للمشترك لثلاثة أشهر .كما ويحق لـ **اور انج** استخدام مبلغ التأمين لتغطية أي نفقات و/أو أجور و/أو فواتير مستحقة الدفع و/أو فروق الالتزام المقررة لنهاية العقد إذا لم يقم المشترك بدفعها.
4. مع مراعاة احكام قانون الاتصالات، يمكن لـ **اور انج** 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 ألا 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 اورانج إعلام الهيئة عن أي تعديلات تجريها على هذه الأجور والأسعار.
5. يقوم المشترك بدفع جميع الرسوم والضرائب المستحقة للجهات الحكومية في المملكة والمستحقة عن الخدمة والتي تقوم اورانج بتحصيلها نيابة عن تلك الجهات.

Article 8: Prices, fees and payment method 1. The subscriber shall be billed for this service in accordance with what is included in the service subscription application form and the tariff booklet. 2. In the event that the subscriber subscribes to the service, he shall pay the subscription fees for the offer provided by Orange and the fees for any additional services requested by him in accordance with the tariff specified by Orange. 3. Upon signing the contract, Orange reserves the right to request a refundable insurance amount for the services subscribed to by the subscriber, provided that it does not exceed in any case the value of the subscriber's expected bill for three months. Orange also has the right to use the insurance amount to cover any expenses and/or wages and/or bills due and/or commitment differences determined for the end of the contract if the subscriber does not pay them. 4. Subject to the provisions of the Telecommunications Law, Orange may increase service fees and prices, provided that the new prices are implemented after announcing the new fees and prices in two local daily newspapers for a period of no less than one month, provided that they do not exceed what is stated in the license conditions or the instructions and decisions issued by the Commission in this regard, and that if these amendments relate to a reduction in fees and/or prices, they will be applied immediately upon their announcement, and in all cases, Orange must inform the Commission of any amendments. 5. The subscriber pays all fees and taxes due to government entities in the	6. تتم عملية الفوترة بشكل شهري أو سنوي بحسب العرض المقدم وذلك عن طريق فاتورة تتضمن رسوم الاشتراك الشهري / السنوي والخدمات الإضافية بحسب العروض المتوفرة في السوق والمبينة بكراسة التعرفة. 7. يتم إرسال فاتورة شهرية مفصلة باللغة العربية أو الانجليزية للمشترك (حسب رغبته) من خلال البريد الالكتروني الذي يقوم المشترك بتزويده عند الاشتراك بالخدمة ويحق لـ **اور انج** إعلام المشترك بقيمة فواتيره من خلال الرسائل النصية التي يمكن أن يتم إرسالها إلى الخط الخلوي للمشترك المثبت لدى **اور انج**، 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. 8. على المشترك أن يقوم بدفع المبالغ المستحقة خلال ثلاثين يوما من تاريخ إصدار الفاتورة. 9. يحق للمشترك الاعتراض على أي مبلغ في فاتورته خلال 14يوما من تاريخ استحقاق الفاتورة. 10. تعتبر قيود **اور انج** وسجلاتها بينة مقبولة على صحة المبالغ المستحقة لها، ما لم يثبت المشترك عكس ذلك. 11. في حال قيام المشترك بإنهاء العقد لأي سبب، تقوم **اور انج** وبعد خصم جميع المبالغ المستحقة له بإعادة الرصيد المتبقي من التأمينات للمشترك خلال شهر واحد من تاريخ إنهاء العقد. **المادة 9: الواجبات والالتزامات** 9.1 **واجبات والتزامات اور انج:** 1. تلتزم اورانج بأن تقوم ببذل كل الجهود الممكنة لإعادة وصل الخدمة في حال حدوث أي إخفاق

Kingdom and due for the service, which Orange collects on behalf of those agencies. 6. The billing process is done monthly or annually according to the offer provided, through an invoice that includes the monthly/annual subscription fees and additional services according to the offers available in the market and shown in the tariff booklet. 7. A detailed monthly invoice is sent in Arabic or English to the subscriber (according to his desire) via the email that the subscriber provides when subscribing to the service, and Orange has the right to inform the subscriber of the value of his bills through text messages that can be sent to the subscriber's mobile line registered with Orange, or through regular mail to the subscriber's address registered in the service subscription application form based on the subscriber's request for a specific fee or additional fee borne by the subscriber and in accordance with the relevant legal legislation. 8. The subscriber must pay the amounts due within thirty days from the date of issuance of the invoice. 9. The subscriber has the right to object to any amount in his bill within 14 days from the bill due date. 10. Orange's records are considered acceptable evidence of the validity of the amounts due to it, unless the subscriber proves otherwise. 11. In the event that the subscriber terminates the contract for any reason, Orange, after deducting all amounts due to him, shall return the remaining balance of the insurance to the subscriber within one month from the date of termination of the contract.	تقني أو حالة طارئة أو بسبب التعديلات أو الصيانة خلال مدة 7 ايام عمل أو حسب واقع الحال، ولا تصرح اورانج بأية ادعاءات بأن الخدمة و /أو الشبكة خالية من العيوب. 2. تلتزم اورانج بالحفاظ على سرية معلومات المشترك وعدم الإفصاح عنها باستثناء 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. تلتزم اورانج بإصلاح الاعطال حال حدوثها وبما يتفق مع شروط والتزامات الرخصة الممنوحة لها وذلك خلال مدة 7 أيام عمل أو حسب واقع الحال. 4. في حال حدوث عطل أو انقطاع في الخدمات المقدمة من قبل اورانج وإذا كان العطل أو الانقطاع ناتج عن عوامل داخلية خاصة باورانج ، 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 قبل 48 ساعة ان امكن، يحتفظ المشترك بحقه بالطلب من اورانج 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 يومي عمل متفرقة أو متصلة شهرياً. إلا أن اورانج لن تكون مسؤولة عن تعويض المشترك في الحالات التالية: • إذا لم يقم بالإبلاغ عن العطل • إذا كان تأخير إصلاح العطل بسبب المشترك

Article 9: Duties and Obligations

9.1 Orange's Duties and Obligations:

1. Orange is committed to making every possible effort to reconnect the service in the event of any technical failure or emergency or due to modifications or maintenance within a period of 7 working days or as the case may be, and Orange does not make any claims that the service and/or network is free of defects.
2. Orange is committed to maintaining the confidentiality of subscriber information and not disclosing it, except for information that the subscriber agrees to publish or information that is disclosed in accordance with applicable regulations and legislation or upon an official request from the Commission or security or judicial authorities.
3. Orange is committed to repairing faults if they occur and in accordance with the terms and obligations of the license granted to it within a period of 7 working days or as the case may be.
4. In the event of a malfunction or interruption in the services provided by Orange and if the malfunction or interruption is due to internal factors specific to Orange, except in cases where the service is interrupted for maintenance, modifications, expansions or updates carried out on the network, provided that the subscriber is notified by appropriate means 48 hours in advance if possible, the subscriber reserves the right to request Orange to refund the subscription fees for the affected service in proportion to the length of time during which the problem existed, based on the subscriber's request (and up to the maximum value of the monthly subscription), whether by returning the money or making

- إذا كان العطل خارج عن ارادة أو سيطرة اورانج.

5. تلتزم اورانج بإعلام المشترك عند أي تعديل على عنوان الشركة او أرقام الاتصال الخاصة بها.

9.2 **واجبات المشترك:**

1. يلتزم المشترك بدفع كافة المبالغ المستحقة عليه كالأجور والرسوم والفواتير المترتبة على الخدمة عند او قبل تواريخ استحقاقها.
2. 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.
3. يعتبر المشترك المسؤول الوحيد عن أية اجهزة تعود ملكيتها لـ **اورانج** وهو غير مخول بإجراء التعديل عليها بأي طريقة كانت وعدم السماح لأي شخص آخر (باستثناء من تخولهم اورانج) القيام بذلك. ويكون المشترك مسؤولا عن أي ضرر أو خسارة يلحقان بالأجهزة اللازمة لتوفير الخدمة الموجودة لديه.
4. يتعهد المشترك فوراً بإعلام اورانج خطياً بأي تغيير يطرأ على المعلومات التي قدمها عند طلب الخدمة، وخاصةً في حالة تغيير العنوان. ولن تكون اورانج مسؤولة إذا تعاملت مع المشترك بناء على المعلومات المقدمة منه حتى يقوم المشترك بإشعار اورانج بتغييرها.
5. 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 الناتجة عن أفعاله وعن أية أضرار مباشرة أو غير مباشرة، مادية أو غير مادية، يتسبب بها بنفسه أو من قبل أحد وكلاءه تجاه اورانج أو تجاه طرف ثالث بسبب استعمالهم للخدمة.

discounts or compensating with additional hours or capacities or according to what is agreed upon between the two parties, provided that the period of service interruption is not less than two separate or continuous business days per month. However, Orange will not be responsible for compensating the subscriber in the following cases: • If he does not report the malfunction • If the delay in repairing the malfunction is due to the subscriber • If the malfunction is beyond the will or control of Orange. 5. Orange is committed to notifying the subscriber of any change to the company's address or contact numbers. **9.2 Subscriber Duties:** 1. The subscriber is obligated to pay all amounts due such as fees, charges and bills related to the service on or before their due dates. 2. The subscriber is solely responsible for using his subscription and thus using the service, and any connection or data transfer within the use of this service will be considered to have been done by the subscriber and under his responsibility. 3. The subscriber is solely responsible for any devices owned by Orange and is not authorized to modify them in any way and not to allow any other person (except those authorized by Orange) to do so. The subscriber is responsible for any damage or loss to the devices necessary to provide the service he has. 4. The subscriber undertakes to immediately notify Orange in writing of any change in the information he provided when requesting the service, especially in the event of a change in address. Orange will not be responsible if it deals with the subscriber based on the information provided by him until	6. 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. 7. يتوجب على المشترك عدم التنازل عن عقد الاشتراك و/أو مشاركته مع اي شخص او جهة دون الحصول على موافقة خطية من اورانج. 8. 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 وعن 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. 9. 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. 10. يتعهد المشترك بعدم استخدام الخدمة او السماح باستخدام الخدمة لأغراض تخل بالأمن والسلامة العامة و/أو الآداب العامة أو بصورة تخالف القوانين والأنظمة المعمول بها. 11. 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. 12. يقر المشترك بان هذه الخدمة مخصصة للاستخدام داخل حدود العقار الخاص به فقط

the subscriber notifies Orange of the change. 5. The subscriber shall be solely responsible for using the service and shall be directly responsible for any error and/or malfunction and/or sabotage and/or negligence arising due to poor service resulting from his actions and for any direct or indirect, material or non-material damages caused by him or one of his agents towards Orange or towards a third party due to their use of the service. 6. The subscriber shall ensure that any device he connects or uses in the service is technically compatible with the service and approved for this purpose under any relevant legislation. 7. The subscriber shall not assign the subscription contract and/or share it with any person or entity without obtaining written approval from Orange. 8. The subscriber shall be responsible for providing special protection systems for his systems in order to protect against hacking, penetration or illegal use by any party and shall also be responsible for the correct use of this service and for protecting and preventing his data and/or software from infection with any viruses that may result from within the Internet or from hacking operations from the Internet and for archiving the hard disk before and after implementation. 9. The Subscriber shall be responsible for providing the necessary protection for the access code or passwords/code used to access the Service (including his responsibility to change the password from time to time). The Subscriber shall also take all necessary measures to maintain, protect and use it in lawful ways and not disclose it to any unauthorized party.	ولا يجوز مشاركة الخدمة مع اي طرف اخر او التنازل عنها او عن اي اجزائها للغير، 13.يتعهد المشترك باستخدام الخدمة ضمن حدود الاستخدام الطبيعي لتلبية احتياجاته الخاصة منها، وفي حال إساءة استخدام الخدمة او مشاركتها سيتم تعليق الخدمة لحين تصويب اوضاعه مع احتفاظ اورانج بحقها بفسخ الاشتراك او تحديد كمية التنزيل المسموحة للمشترك. 14. يقر المشترك بأن أي اتفاق بين الطرفين يتم عبر الوسائل الالكترونية نافذا لأي من الخدمات الاضافية او طلب التعديل على العروض المقدمة لهذه الخدمة على أن يتم ادراج وتوضيح كافة التفاصيل عن طبيعة الخدمة و/أو العرض و/أو التعديل على العرض وذلك من حيث مدة الالتزام والرسوم والأسعار وأية معلومات ذات علاقة. **المادة10: ايقاف الخدمة** تحتفظ اورانج بحقها في ايقاف الخدمة المقدمة للمشترك في الحالات التالية: 1. تأخر المشترك عن دفع الأجور أو الرسوم المستحقة لاورانج بعد مرور ثلاثين يوما من تاريخ اصدار الفاتورة. 2. قيام المشترك بالإخلال باي من هذه الشروط والاحكام 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

10. The subscriber undertakes not to use the service or allow the service to be used for purposes that violate public security and safety and/or public morals or in a manner that violates the applicable laws and regulations. 11. The subscriber undertakes to use the service through devices licensed or that have obtained the Commission's prior approval and are compatible with the service, and that any breach of this will result in the immediate inability to benefit from the service. 12. The subscriber acknowledges that this service is intended for use within the boundaries of his property only, and it is not permissible to share the service with any other party or assign it or any of its parts to others. 13. The subscriber undertakes to use the service within the limits of normal use to meet his own needs, and in the event of misuse or sharing of the service, the service will be suspended until his situation is corrected, with Orange reserving its right to cancel the subscription or limit the download capacity allowed to the subscriber. 14. The subscriber acknowledges that any agreement between the two parties made by any electronic means is valid for any of the additional services or request to amend the offers provided for this service, provided that all details about the nature of the service and/or offer and/or amendment to the offer are included and clarified in terms of the commitment period, fees, prices and any related information. **Article 10: Service Suspension** Orange reserves the right to suspend the service provided to the subscriber in the following cases:	الناجمة أو الصادرة عن ربط شبكة وأجهزة المشترك الطرفية. 5. قيام المشترك بتسويق أو بيع الخدمة بأي شكل من الأشكال لطرف ثالث. 6. قيام المشترك بالتنازل عن عقد الاشتراك في الخدمة، سواء بشكل مؤقت أو دائم لطرف ثالث أو حال استخدامها من قبل عدة مستخدمين دون الحصول على موافقة اورانج. 7. إذا تم اعلان افلاس المشترك او اعساره او تدهور حساب ائتمانه، وأصبح من الواضح بانه لن يلتزم بدفع اي من الالتزامات المستقبلية تجاه **اورانج**. 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. يحق لـ اورانج ايقاف تقديم الخدمة كليا في المنطقة الجغرافية للمشترك خلال فترة سريان العقد وذلك في حال توفر خدمة بديلة في المنطقة الجغرافية للمشترك بتقنيات فنية أحدث، وعلى أن يتم توفير الخدمة البديلة للمشترك بنفس المواصفات والأسعار للخدمة المقدمة للمشترك، وبأن يتم اشعار المشترك مسبقا دون ان يترتب على المشترك أي رسوم اضافية باستثناء الرسوم الشهرية المترتبة على استخدام المشترك للخدمة حتى تاريخ ايقاف الخدمة. 10. عند وجود أي تعديل أو صيانة مبرمج على الانظمة الفنية للخدمة، على ان يتم اعلام المشترك بذلك قبل 48 ساعة وان يتم إعادة وصل الخدمة في أسرع وقت ممكن دون دفع رسم إعادة توصيل. 11. يحق لـ اورانج 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 اورانج مسؤولة عن تعويض المشترك.

1. The subscriber is late in paying the fees or charges due to Orange after thirty days from the date of issuance of the invoice. 2. The subscriber violates any of these terms and conditions 3. The subscriber causes any damage to the network while using this service. 4. The subscriber carries out hacking operations or attempts to hack devices required to provide the service resulting from or issued by linking the subscriber's network and terminal devices or carries out or attempts to illegally use the data published on the network resulting from or issued by linking the subscriber's network and terminal devices. 5. The subscriber markets or sells the service in any way to a third party. 6. The subscriber assigns the service subscription contract, whether temporarily or permanently, to a third party or if it is used by several users without obtaining Orange's approval. 7. If the subscriber is declared bankrupt or insolvent or his credit account deteriorates, and it becomes clear that he will not be obligated to pay any future obligations towards Orange. 8. For security reasons or public safety reasons or when the subscriber uses or attempts to use the service in a manner that violates applicable legislation or is fraudulent or violates public morals. 9. Orange has the right to stop providing the service completely in the subscriber's geographical area during the contract period in the event that an alternative service is available in the subscriber's geographical area with newer technical technologies, and that the alternative service is provided to the subscriber with the same specifications and prices as the service provided to the subscriber, and that the subscriber is notified in advance	**المادة 11: انهاء العقد** **يحق لـ اورانج** إنهاء العقد وفسخه دون الحاجة الى اشعار / انذار المشترك في الحالات التالية: 1. في حال وفاة المشترك إذا كان فردا، أو عند او تصفية او اعسار المشترك في حال كونه شركة أو في حال عدم كفاية ائتمانه بشكل يصبح معه عدم قدرة المشترك دفع الذمم المستحقة لـ اورانج، على أن يتم إخطار اورانج في حالة التصفية أو الاعسار. 2. إذا لم يقم المشترك بتسديد كافة الرسوم والأجور المستحقة خلال 45 يوما من تاريخ اصدار الفاتورة. 3. عند اعسار أو تصفية اورانج أو إلغاء الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة أو خلفائها لأي سبب كان، وفي حال كانت التصفية اختيارية فيتوجب على اورانج 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. إذا تم ايقاف الخدمة لاحد الاسباب الواردة في المادة (10 بند 2 الى 9) اعلاه، يحق لـ اورانج انهاء العقد بعد مضي سبعة ايام من تاريخ ايقاف الخدمة.

without the subscriber incurring any additional fees except for the monthly fees due for the subscriber's use of the service until the date of service suspension.
10. In the event of any modification or scheduled maintenance of the technical systems of the service, the subscriber must be notified of this 48 hours in advance and the service must be reconnected as soon as possible without paying a reconnection fee.
11. Orange has the right to suspend the service immediately, permanently or temporarily, in the event of a written request from the security or judicial authorities or the Commission, in which case Orange shall not be responsible for compensating the subscriber.

Article 11: Termination of the Contract

Orange has the right to terminate and cancel the contract without the need to notify/warn the subscriber in the following cases:
1. In the event of the death of the subscriber if he is an individual, or upon the liquidation or insolvency of the subscriber if he is a company, or in the event of insufficient credit to the extent that the subscriber is unable to pay the debts owed to Orange, provided that Orange is notified in the event of liquidation or insolvency.

2. If the subscriber does not pay all fees and charges due within 45 days from the date of issuance of the invoice.
3. In the event of Orange's insolvency, liquidation, or cancellation of the license granted to it by the Commission or its successors for any reason, and in the event that the liquidation is voluntary, Orange must notify the subscribers within two months from the date thereof.

إنهاء الخدمة بناء على طلب المشترك:

1. 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.
2. وفي جميع الحالات الواردة في المادة (11) أعلاه، يتعين على المشترك إعادة كافة الأجهزة الخاصة بـ اورانج بحالة جيدة خلال سبعة أيام عمل من تاريخ تبليغ المشترك أو من تاريخ إلغاء الخدمة او انهاء العقد. ويحق لـ اورانج بعد انقضاء المدة أعلاه وفي حال عدم اعادة الاجهزة تغريم المشترك ثمن الاجهزة الخاصة بـ اورانج.

المادة 13: تسوية الحساب

يشتمل تسوية حساب المشترك على ما يلي:
1. تسوية كافة المبالغ المستحقة لـ اورانج.
2. أخطاء فوترة لصالح اورانج.
3. أخطاء فوترة لصالح المشترك، حيث يتم عكس الرصيد في الفاتورة التالية.
4. تقوم اورانج 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) او اي رقم اخر محدد من قبل اورانج 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 اورانج بتلقي الشكوى/الشكاوى المقدمة من قبل

4. In the event that the subscriber breaches any provision of these terms or conditions and/or violates the provisions of the Telecommunications Law in force.
5. In the event that the subscriber submits any incorrect, misleading or fraudulent documents or information and does not correct his situation within a week from the date of notification.
6. Hacking or attempting to hack or illegal use of the service.
7. Hacking or attempting to hack or illegal use of data on the network issued by the subscriber's workstation or switchboard.
8. If the service is suspended for one of the reasons mentioned in Article (10, Clauses 2 to 9) above, Orange has the right to terminate the contract after seven days from the date of suspension of the service.

Termination of service upon the subscriber's request:

1. The subscriber has the right to terminate the contract at any time unless the contract stipulates otherwise, provided that all amounts and fees due from him are paid until the end of the initial contractual term.
2. In all cases mentioned in Article (11) above, the subscriber must return all Orange devices in good condition within seven business days from the date of notification to the subscriber or from the date of cancellation of the service or termination of the contract. Orange has the right, after the expiry of the above period and in the event that the devices are not returned, to fine the subscriber the price of the Orange devices.

Article 13: Settlement of the account

المشتركين، حيث يقوم الشخص أو القسم المعني لدى **اور انج** 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 اورانج اللجوء الى الهيئة وعلى الرقم المخصص من قبلها للشكاوى 117000 او اي رقم آخر مخصص للهيئة 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

اورانج غير مسؤولة امام المشترك في الحالات التالية:

1. لن تكون اورانج 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 ناتج عن أفعال خارج ارادة او سيطرة أورانج 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 اورانج.
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. اورانج لن تكون مسؤولة امام المشترك و/أو اي طرف ثالث عن محتوى الخدمة التي تم الاشتراك

The settlement of the subscriber's account includes the following:
1. Settlement of all amounts due to Orange.
2. Billing errors in favor of Orange.
3. Billing errors in favor of the subscriber, where the balance is reversed in the next invoice.
4. Orange shall return the insurance fees to the subscriber after collecting the full amounts due within one month from the date of termination of the contract.

Article: 14 Complaints and Dispute Resolution

1. The number (1214) or any other number specified by Orange is allocated for complaints and subscriber service, and any complaints are considered and responded to as quickly as possible. In the event that any financial claim or problems related to the level of service provided are proven, measures are taken as quickly as possible to return any amounts related to errors in the bills within a maximum period of one month from the date of submitting the complaint. Orange receives the complaint/complaints submitted by subscribers, where the person or department concerned at Orange works to resolve them as quickly as possible.
2. This contract and its terms are subject to the laws in force in the Hashemite Kingdom of Jordan, and the courts of the Kingdom have the authority and jurisdiction to consider any dispute arising from the interpretation or application of any of its terms. The subscriber also has the right, after submitting a complaint to Orange, to resort to the Commission

بها من قبل المشترك أو أي اضرار مادية أو معنوية قد تنتج أثر ذلك.

6. اورانج لن تكون مسؤولة عن أي نفقات أو ضرر من أي تدخل أو تأخير أو فشل في الخدمة لأسباب خارجة عن نطاق سيطرتها و / أو إرادتها. ولن تكون مسؤولة أيضا عن عدم إمكانية الوصول إلى الخدمة بسبب عدم التزام المشترك بالتعليمات الصادرة عن اورانج، وكذلك لا تتحمل **اور انج** أي مسؤولية عن تعويض المشترك عن أية خسائر أو أضرار ناجمة عن سوء استخدام المشترك لهذه الخدمة.

المادة 16: الاشعارات

1. كل اشعار من قبل اورانج للمشترك وبالعكس في حال كونه خطيا سيكون ساريا عند تسليمه الى العنوان المبين لكلا الطرفين في نموذج طلب الاشتراك.
2. يحق لـ اورانج ارسال الاشعار الكترونيا او عن طريق الفاكس الى المشترك او ارساله بواسطة خدمة الرسائل القصيرة وعلى رقم الخلوي الخاص بالمشترك والمدرج ضمن قيود اورانج وسيتم اعتباره مستلما من قبل المشترك ونافذ المفعول اعتبارا من اليوم الأول بعد الارسال.
3. مع مراعاة احكام التشريعات السارية، تكون اعلانات **اور انج** في الصحف اليومية بمثابة اشعار للمشترك.

and the number designated by it for complaints 117000 or any other number designated by the Commission for the purpose of resolving any dispute or conflict regarding any of the terms and conditions of this contract or the level, quality or method of the service provided. **Article 15: Limits of Liability** Orange is not liable to the subscriber in the following cases: 1. Orange will not be responsible for any error, malfunction, interruption of service or other incidents beyond its control, and in particular will not be liable for any force majeure or error resulting from actions beyond the will or control of Orange or due to the actions or negligence of the subscriber or his employees, agents or independent contractors. 2. In the event of failure or incompatibility of the subscriber's devices with the devices connected to the service provided by Orange. 3. In the event of using the service in a manner that does not comply with the terms and conditions of this contract and legal legislation. 4. In the event of hacking (piracy) or fraud in the use of the service by the subscriber or a third party, which affects the provision of the service and which arises from the subscriber's devices. 5. Orange will not be responsible to the subscriber and/or any third party for the content of the service subscribed to by the subscriber or any material or moral damages that may result from that. 6. Orange will not be responsible for any expenses or damages from any interference, delay or failure in the service for reasons beyond its control	

and/or will. It will also not be responsible for the inability to access the service due to the subscriber's failure to comply with the instructions issued by Orange, and Orange does not bear any responsibility for compensating the subscriber for any losses or damages resulting from the subscriber's misuse of this service. **Article 16: Notices** 1. Any notice from Orange to the subscriber and vice versa, if it is in writing, will be effective upon delivery to the address indicated for both parties in the subscription application form. 2. Orange has the right to send the notice electronically or by fax to the subscriber or send it via the SMS service to the subscriber's mobile number listed within Orange's restrictions and it will be considered received by the subscriber and effective as of the first day after sending. 3. Subject to the provisions of the applicable legislation, Orange's advertisements in daily newspapers shall constitute a notice to the subscriber.	