

الشروط والاحكام العامة للخدمة الهاتفية العامة الأساسية

1. مقدمة

1. صدرت هذه الشروط والأحكام عن شركة الاتصالات الأردنية - أورانج الخط الثابت وتم إقرارها والموافقة عليها من قبل السادة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ويحق للشركة تعديل هذه الشروط والأحكام بعد الحصول على موافقة الهيئة المسبقة حيث تصبح هذه التعديلات سارية المفعول بعد ٣٠ يوماً من الإعلان عنها في وسائل الإعلام أو بعد إرسال نسخة منها إلى المشترك، ما لم يتم الأخير بالاعتراض خطياً على هذه التعديلات إلى الهيئة أو أورانج قبل انتهاء فترة الـ (٣٠) يوماً.
2. صدرت هذه الشروط والأحكام باللغتين العربية والانجليزية، وفي حال وجود اختلاف بينهما تكون بنود وشروط العقد باللغة العربية هي المعتمدة.
3. تقوم أورانج بتقديم الخدمة للمشارك وذلك وفقاً لأحكام الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة.
4. يقر المشارك بأنه قام بقراءة هذه الشروط والأحكام وفهمها قبل توقيعها على العقد وعليه، تمت الموافقة.
5. 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 الخط ثابت: هي شركة الاتصالات الأردنية وهي شركة مساهمة عامة مسجلة في وزارة الصناعة والتجارة تحت رقم 320 بتاريخ 1996/10/8. (ويُشار إليها فيما بعد بـ "الشركة" أو "أورانج").
- الرخصة: الإذن الممنوح من الهيئة أو العقد أو الاتفاقية الموقع أي منهما بين الهيئة وأورانج للسماح لها بإنشاء وتشغيل وإدارة شبكة اتصالات عامة أو تقديم خدمات اتصالات عامة، وذلك وفق احكام قانون الاتصالات والانظمة الصادرة بموجبه.
- الشبكة: هي شبكة الاتصالات الأرضية الثابتة التي تملكها و/أو تديرها و/أو تشغيلها شركة الاتصالات الأردنية لغايات تقديم الخدمة.
- المشارك: الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يوقع على نموذج طلب الاشتراك بالخدمة بعد ان يكون قد قرأ ووافق على جميع الشروط والاحكام المبينة أدناه.
- الخدمة الهاتفية العامة الأساسية: هي خدمات الاتصالات ذات المزايا الفنية التي تشكل الحد الأدنى الضروري للسماح بتأسيس شبكة هاتفية ثابتة قادرة على تمكين المستفيدين من القيام بإجراء واستقبال مكالمات محلية ووطنية وخليوية ودولية.
- عقد الاشتراك: هو الشروط والاحكام التي تنظم العلاقة بين أورانج والمشارك وتشمل ما يلي:
- نموذج طلب الاشتراك بالخدمة: هو النموذج الملحق بالعقد والمبين فيه بيانات طالب الخدمة ووصف الخدمة

المراد الحصول عليها والذي يتم تعبئته من قبل المشترك للحصول على الخدمة المنوي الاشتراك بها.

• كراسة التعرف: الملحق الذي يعرف الخدمة/العرض، وشروط تقديم الخدمة، سعر الخدمة وفقا للتعرف المنشورة، وحجم الحركة، وأي شروط واحكام خاصة للعروض يتم نشرها سواء على الموقع الالكتروني ل أورانج او خلال التطبيق الالكتروني او عبر منشورات خاصة متاحة عند الاشتراك.

• هذه الأحكام والشروط.

المكاملة المحلية: هي المكاملة التي يقوم المشترك خلالها بالاتصال مع مشترك آخر ضمن المحافظة.

المكاملة الوطنية: هي المكاملة التي يقوم المشترك خلالها بالاتصال مع مشترك آخر خارج حدود المحافظة.

المكاملات خارج الشبكة: هي المكاملات التي يقوم المشترك خلالها بالاتصال مع خط ارضي على شبكة اتصالات أخرى.

المكاملة الدولية: هي المكاملة التي يقوم المشترك خلالها بالاتصال مع وجهات دولية خارج حدود المملكة.

المكاملة الخلوية: هي المكاملة التي يقوم المشترك خلالها بالاتصال مع أحد الخطوط الخلوية المحلية.

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.

3. وصف الخدمة:

خدمة الاتصالات الهاتفية الثابتة التي تتيح للمشارك اجراء واستقبال مكالمات محلية ووطنية وخلوية ودولية عبر شبكة الاتصالات الأرضية و/او اللاسلكية الخاصة بالشركة وحسب ما هو وارد في كراسة التعرف الخاصة بالعرض المقدم للمشارك.

4. شروط الاشتراك بالخدمة والتركيب:

1. تحدد هذه الشروط والأحكام، الشروط التي تقوم اورانج بموجبها بتزويد المشترك بالخدمة في عنوان التركيب الموضح في نموذج طلب الاشتراك بالخدمة.
 2. على الشركة عند تقدم المشترك للحصول على الخدمة، التثبت من وقوعه ضمن منطقة تتوفر فيها الخدمة الخاصة بأورانج.
 3. عند تقدم المشترك بطلب الحصول على الخدمة واستيفائه الشروط المشار اليها في هذه الشروط والاحكام و/او كراسة التعرف، ستقوم أورانج بتوصيل المشترك بالشبكة وتفعيل الخدمة على أنظمتها حتى يتمكن المشترك من اجراء واستقبال المكالمات من خلال جهاز أرضي متوافق مع المواصفات الفنية للشبكة.
 4. لتمكين الشركة من اداء التزامها في تقديم الخدمة، على المشترك ان يوفر لموظفي الشركة او من تخولهم امكانية الدخول الى موقع المشترك.
 5. ان عملية تركيب الخدمة تتضمن تركيب الاجهزة الطرفية لدى المشترك (CPE).
 6. تقوم الشركة بتركيب الاجهزة الطرفية لدى المشترك (CPE) عند نقطة الربط النهائية.
 7. ان خدمة التركيب من شركة الاتصالات الاردنية تتضمن التالي:
- توفير وتركيب الكابل لأقرب نقطة داخل موقع المشترك (نقطة الربط النهائية).

- ربط الكابل بالأجهزة الطرفية المزودة للمشارك او التي يتم الموافقة عليها من قبل الشركة حسب مقتضى الحال.
 - معايرة الأجهزة الطرفية والقيام باختبار وظيفي للخدمة من قبل الفريق الفني.
8. في حال ان مدخل عقار المشترك الخارجي غير مجهز للتمديد الداخلي للكوابل فانه يتم توصيل الخدمة للمشارك بكابل هوائي معلق ولغاية عقار المشترك.
9. يجب ان يتواجد المشترك او من يفوضه لاستكمال اجراءات التركيب، وعند انتهاء اجراءات التركيب، يقوم المشترك بتأكيد تركيب الخدمة وتشغيلها وكذلك استلامه لهذه الخدمة من خلال مكالمة مسجلة تقوم الشركة بإجرائها مع المشترك، أو توقيع المشترك لنموذج الاستلام وفي حال عدم التمكن من الاتصال مع المشترك او رفضه استلام الخدمة دون مبرر مقبول فيعتبر اول استخدام للخدمة هو تاريخ استلام الخدمة والموافقة عليها.
10. في حال اتمام عملية التركيب وفحص الخدمة بنجاح، يعتبر الاشتراك ساريا ومفعلا، 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 المشترك او الأجهزة الخاصة به.
11. تبدأ الفوترة من تاريخ تفعيل الخدمة.
12. تلتزم اورانج ببذل أقصى جهد لتفعيل الخدمة خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب، ولن تكون Orange الخط الثابت مسؤولة عن أي تأخير ناجم عن عدم جاهزية المشترك او جاهزية الموقع.
13. يتحمل المشترك مسئولية استئجار خطوط مقسم اضافية و/أو خدمات أخرى في حال أثبتت الشركة بأن حركة الارسال/الاستقبال لدى هذا المشترك هي أكثر من قدرة الخطوط العاملة المستخدمة، أو في حال رغبة المشترك في إرسال / استقبال حركة أكبر من قدرة الخطوط العادية، او في حال طلب المشترك توفير عدة نقاط ربط نهائية او تشغيل أجهزة اضافية.

5. الأسعار والأجور وطريقة الدفع:

1. في يوم الاشتراك، يقوم المشترك بدفع رسوم تأسيس الخدمة والتأمينات وفقاً للتعرفة النافذة.
2. يتم إرسال قيمة الفاتورة الشهرية للمشارك من خلال البريد الالكتروني و/او الرسائل النصية على العنوان/الرقم الذي يقوم المشترك بتزويده ل اورانج.
3. يقوم المشترك بدفع جميع الرسوم الشهرية والمبالغ المستحقة الأنف ذكرها والمبينة على الفاتورة وذلك في تاريخ الاستحقاق، حيث تستحق الفاتورة بعد ثلاثين يوماً من تاريخ اصدار الفاتورة، وتعتبر جميع قيود وسجلات أورانج بيينة مقبولة على صحة المبالغ المستحقة ما لم يثبت المشترك عكس ذلك.
4. إن الأسعار والأجور مبينة في كراسة التعرفة النافذة، مع مراعاة احكام قانون الاتصالات يمكن لأورانج زيادة أسعار واجور خدماتها، على ان يتم نفاذها بعد الإعلان عنها في صحيفتين يوميتين محليتين بمدة لا تقل عن شهر، وعلى ان 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 النفقات فانه سيتم تطبيقها فور الاعلان عنها، وفي جميع الأحوال، على أورانج إعلام الهيئة عن أي تعديلات تجريها على هذه الأجور والأسعار.
5. تحتفظ أورانج 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 للمشارك لثلاثة أشهر. كما ويحق لأورانج استخدام مبلغ التأمين لتغطية أي نفقات و/أو أجور لم يتم المشترك بدفعها، وتحتفظ أورانج بحقها في طلب مبلغ تأمين إضافي في حال الاشتراك بخدمة المكالمات الدولية.
6. 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.
7. يتم تحديد السقف الائتماني بقيمة الاشتراك الشهري أو بما يعادل مبلغ التأمين المشار إليه في البند (5) أعلاه، وأنه إذا تجاوزت قيمة الاستهلاك أثناء فترة السريان عن حد السقف الائتماني او قيمة التأمين فانه سيتم إيقاف الخدمة لحين قيام المشترك بتسديد هذه القيمة أو رفع قيمة مبلغ التأمين.
8. إن مبلغ السقف الائتماني محدد سلفاً ولن يكون في أي حال أكبر من مبلغ التأمين المودع من قبل المشترك، مع العلم بأن للمشارك زيادة السقف الائتماني في أي وقت وذلك بدفع مبلغ زيادة عن مبلغ التأمين والمسترد عند إنهاء هذا العقد.
9. عند بلوغ حد السقف الائتماني، تحتفظ أورانج بحقها بتحديد خدمة المشترك على استقبال المكالمات حتى دفع المبالغ المستحقة او حتى زيادة السقف الائتماني المشار إليه أعلاه.
10. يقوم المشترك بدفع جميع الرسوم والضرائب المستحقة للجهات الحكومية في المملكة والمستحقة عن الخدمة والتي تقوم أورانج بتحصيلها نيابة عن تلك الجهات.
11. إن اليوم الأخير لدفع قيمة كل فاتورة هو اليوم المبين عليها، لذلك يجب دفع المبالغ والرسوم المستحقة المبينة في الفاتورة قبل تاريخ الاستحقاق المبين، وفي حال التخلف عن الدفع خلال عشرة أيام من تاريخ الاستحقاق المبين، فإن أورانج تحتفظ بحقها في تحديد خدمة المشترك على استقبال المكالمات فقط، أما في حال التخلف عن السداد خلال خمسة وأربعين يوماً من تاريخ الاستحقاق المبين على الفاتورة فإن أورانج تحتفظ بحقها بإنهاء هذا العقد دون الإخلال و/أو الإجحاف بهذه الشروط والأحكام.
12. مع مراعاة احكام التشريعات النافذة، يجوز ل أورانج انهاء العقد في حال اخلال المشترك بأي من هذه الاحكام والشروط، دون الاخلال بحق الشركة بمطالبة المشترك بأي تكاليف أو أضرار نتجت عن إخلاله الذي قام به وفقاً لما تقضي به الجهات القضائية المختصة.
13. تعتبر الفواتير المرسله إلى المشترك -والتي قد تتضمن بدل قيمة أجهزة او خدمات إضافية حال وجودها إشعار خطي بتسديد المستحقات المالية المترتبة على المشترك.

6. جودة الخدمة:

1. تلتزم أورانج ببذل قصارى جهدها لتقديم مستوى خدمة جيدة تمكن المشترك من الانتفاع بالخدمة وضمن الالتزامات المترتبة على أورانج بموجب الرخصة الممنوحة لها.
2. يقر المشترك بأن أورانج لن تكون مسؤولة وبأي حال من الأحوال عن أي تفاوت او قصور أو انقطاع قد يطرأ على الخدمة من وقت لآخر بسبب ظروف القوة القاهرة و/أو التداخلات و/أو الانقطاعات الناتجة من خارج الشبكة، أو التي تسبب بها الغير كما لا تتحمل أورانج أي مسؤولية عن تعويض المشترك عن أي خسارة أو اضرار ناشئة عن

سوء استعمال المشترك للخدمة ويفقد المشترك في الأحوال المشار إليها حقه بالاعتراض على ذلك أو بطلب تعويض عن ذلك.

3. الخدمة متوفرة فقط في المناطق التي تغطيها شبكة أورانج.

4. ان تغطية أورانج للمناطق تتم وفقاً للشروط والالتزامات المقررة بموجب الرخصة الممنوحة لها والأحكام التنظيمية الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص.

5. تلتزم أورانج بإصلاح الأعطال حال حدوثها وبما يتفق مع الشروط والتزامات المترتبة عليها بموجب الرخصة الممنوحة لها ضمن مدة المعقولة، ولا تصرح أورانج بأية ادعاءات تفيد بأن الخدمة و/أو الشبكة خالية من العيوب.

6. تلتزم أورانج بتعويض المشترك إذا ثبت حدوث عطل أو انقطاع في الخدمة المقدمة ناتج عنها أو من قبلها بحيث ترتب عليه ضرر للمشارك بما يتناسب مع مدة العطل و/أو الانقطاع شريطة أن يكون هذا العطل و/أو الانقطاع ناتج عن تقصير أورانج في تقديم الخدمة، ولا يشمل الحق بالتعويض الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لأسباب متعلقة بالصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة ولا يشمل هذا التعهد والتعويض أي عطل تسبب به الغير أو لأسباب القوة القاهرة.

7. يتم التعويض وفقاً لما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين، وعلى أن يشمل ذلك اجراء الخصومات، أو التعويض بساعات، أو ساعات إضافية، أو عكس القيمة على حساب المشترك بما يتناسب مع مدة الانقطاع، ومن المعلوم ان مسؤولية أورانج لا تشمل اي ضرر مباشر أو غير مباشر يلحق بالمشارك باستثناء ما ورد في أعلاه.

8. تتعهد أورانج بإعلام المشترك الكترونياً أو عبر أي من الوسائل المتوفرة لدى أورانج عن أي تغيير يطرأ على عنوان أو أرقام هواتف أورانج.

7. شروط استخدام الخدمة من قبل المشترك:

1. يتعهد المشترك باستخدام الخدمة في العنوان والموقع المدرج في نموذج طلب الاشتراك، ويتعهد بعدم نقل الخدمة إلى موقع آخر خارج العقار الخاص به دون التقدم بطلب نقل الخدمة ودفع رسوم النقل حسب الأصول.

2. في حال تزويد المشترك باسم مستخدم وكلمة السر للوصول إلى الخدمة، فيجب على المشترك عدم افشاءها.

3. يكون المشترك مسؤولاً مسؤولاً كاملة ويتحمل جميع النفقات، والخسائر أو الأضرار من أي نوع تنشأ عن أي استخدام أو سوء استخدام الحساب و/ أو اسم المستخدم نفسه.

4. يتعهد المشترك بعدم استخدام هذه الخدمة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في الحالات التالية:

(أ) لأي أغراض غير قانونية، بما في ذلك أي انتهاك لأيّة تشريعات نافذة أو غيرها من أغراض إجرامية أو لنقل أو عرض أو نشر أي رسالة غير مرغوب فيها تمس القيم الأخلاقية و/أو الدينية و/أو الطائفية و/أو السياسية و/أو المسيئة و/أو غير اللائقة و/أو التهديد ولأي سبب من الأسباب المخلة.

(ب) التسبب في أي تهديد و/أو مضايقة و/أو ازعاج و/أو قلقاً للغير.

(ج) نشر أو نقل أي معلومات أو برامج تحتوي على أي مكون ضار.

5. يجب على المشترك أن يكون مسؤولاً عن ضمان التوافق بين البرامج المقدمة للوصول إلى الخدمة مع أي من الأجهزة المستخدمة أو التي يملكها.

6. إن العقد والخدمة ورقم الهاتف المخصص للمشارك جميعهم لاستخدام ومنفعة المشارك وحده فقط، ولا يملك

- حق التنازل عنهم أو تخصيصهم أو بيع أو تأجير أي منها .
7. إن رقم الهاتف ليس ملكاً للمشارك، ولا يملك المشارك تحت أي ظرف استعماله بطريقة مضللة أو احتيالية، وفي جميع الأحوال، سيكون المشارك وحده المسؤول عن أي استعمال غير مسموح به من قبله.
8. يجب استخدام الخدمة عن طريق جهاز متوافق مع الشبكة وأي مخالفة لهذا الشرط قد يؤدي إلى عدم إمكانية المشارك من الاستفادة من الخدمة.
9. يتعهد المشارك أو المفوضين عنه بإعلام 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 وفقاً للإجراءات المحددة من أورانج، ويتعين القيام بذلك خطياً أو حسب ما تقرره الشركة.
11. يتعهد المشارك بعدم استخدام أو السماح باستخدام الخدمة لأغراض تخل بالأمن والسلامة العامة و/أو الآداب أو بأي صورة تخالف القوانين والأنظمة المعمول بها.

8. حجب الخدمة وإيقافها:

أ. إيقاف الخدمة

1. يتم إيقاف الخدمة بشكل دائم أو مؤقت لأسباب أمنية ولدواعي السلامة العامة أو عند استخدام أو محاولة استخدام الخدمة بشكل احتيالي أو بشكل مخل بالآداب العامة.
2. يتم إيقاف الخدمة مؤقتاً عند وجود أي عطل في أو تعديل أو صيانة في النظام مخطط له، على أن يتم إعلام المشارك بذلك قبل 48 ساعة على الأقل، وأن يتم وصل الخدمة في أقرب وقت ممكن دون دفع رسم إعادة الوصل.
3. يتم إيقاف الخدمة مؤقتاً بناء على رغبة المشارك، على أن يقوم بإشعار أورانج خطياً بذلك وقيامه بتسديد كافة التزاماته المالية المستحقة عليه بناء على الاتفاق بين الطرفين.
4. يحق لـ أورانج 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 المشارك عن الضرر الذي لحق به جراء ذلك.
5. تقوم أورانج بإيقاف الخدمة في حال إنهاء العقد وفقاً لما هو مبين في المادة 9 أدناه (مدة العقد وسريانه).
6. تقوم الشركة بإيقاف الخدمة عند الحجب الكلي المشار إليه أدناه ولن يتم إعادة وصل الخدمة إلا بعد دفع كافة المبالغ والرسوم المستحقة على المشارك بالإضافة إلى رسم إعادة وصل الخدمة.

ب. حجب الخدمة

تحتفظ أورانج بحقها في حجب الخدمة المقدمة للمشارك في الحالات التالية:

1. تأخير دفع الرسوم والمبالغ المستحقة للشركة بموجب البند 11/5 تحجب الخدمة جزئياً (استقبال فقط) على الأقل لمدة سبعة أيام، فإذا لم يسدد المشارك كافة الحسابات المستحقة خلال فترة الحجب الجزئي، يتم حجب الخدمة كلياً (حجب الاستقبال والإرسال) على الأقل لمدة سبعة أيام أخرى .
2. في حال إعادة بيع و/أو تأجير أجهزة خدمة الاتصالات أو المتاجرة بها دون موافقة الشركة.

3. استخدام الخدمة لإجراء مكالمات إزعاج بموجب التعليمات ذات العلاقة.
4. إذا أخل المشترك بأي شرط من شروط هذا العقد ولم يصحح وضعه على الرغم من إنذاره خطياً.
5. إذا تسبب بأضرار مادية للشبكة خلال انتفاعه بالخدمة.
6. إذا استخدم المشترك الخدمة استخداماً مخالفاً للتشريعات أو الآداب العامة .
7. التنازل عن الاشتراك بشكل مؤقت أو دائم للغير بدون موافقة الشركة، ولم يتم بتصويب وضعه خلال أسبوع من تاريخ اشعاره.
8. إذا أعلن اعسار المشترك، أو خسر جدارته الائتمانية وسمعته وكان من الجلي عدم مقدرته على دفع مستحقاته مستقبلاً للشركة.
9. في حال تبين للشركة عدم صحة أي وثيقة من الوثائق المطلوبة والمقدمة من قبل المشترك، ولم يتم المشترك بتصويب وضعه خلال أسبوع من تاريخ إشعاره بذلك. " إن أمكن".

9. مدة العقد وسريانه:

1. يكون العقد سارياً من تاريخ توقيع المشترك على طلب الاشتراك بالخدمة ولمدة بحددها الأدنى سنة واحدة.
2. يحق للمشارك أن يطلب الخدمة لفترة مؤقتة (أقل من فترة الحد الأدنى للعقد)، في حال توفر الخدمة في الموقع المطلوب وبناء على ما يتم الاتفاق عليه مع الشركة.
3. تعتبر المدة الأولى لهذا العقد كما هي واردة في نموذج طلب الاشتراك او المنصوص عليها ضمن العرض وتكون ملزمة للمشارك، وتجدد لمدد مماثلة تلقائياً ما لم يتم اي من الفريقين بإشعار الفريق الآخر برغبته بإنهاء العقد قبل ثلاثين يوماً من انتهائه، وفي جميع الأحوال فإنه يتعين تسديد كامل رصيد المشارك.
4. للمشارك حق إنهاء للعقد في أي وقت ما لم ينص العقد على خلاف ذلك، على أن يتم تسوية جميع المبالغ والرسوم الشهرية المستحقة عليه لنهاية مدة الحد الأدنى في حال طلب المشارك إنهاء الخدمة قبل انتهاء السنة الأولى وعلى أن يتم اعلام أورانج قبل 30 يوم من تاريخ انهاءه.
5. يجوز إنهاء العقد خلال المدة المتبقية من العقد بموافقة الفريقين الخطية.
6. يحق لأورانج إنهاء العقد فوراً في أي من الحالات التالية:
أ- في حال قدم المشارك أي معلومة ثبت خطأها و/أو أنها مزورة أو مضللة أو احتيالية.
ب- في حال اخفاق المشارك من دفع الفاتورة في الوقت المستحق كما هو مبين في هذا العقد.
7. يحق لأورانج إنهاء العقد وفسخه دون الحاجة الى اشعار/ انذار المشارك في الحالات التالية
أ- في حال إخلال المشارك بأي بند من بنود العقد و/أو عند مخالفته لأحكام قانون الاتصالات ساري المفعول.
ب- إذا قام المشارك بنقل الخدمة إلى موقع آخر و/أو غير نقطة الربط دون موافقة الشركة أو قام بتزويد فرع من الهاتف خارج حدود العقار المحدد في عقد الإيجار أو سند الملكية المرفق مع طلب الخدمة.
- ج- في حال إعسار أو تصفية أورانج، وفي حال كانت التصفية اختيارية، فيتوجب على أورانج ان تقوم بإعلام المشتركين بقرارها المتخذ لإجراء التصفية، على ان لا تبدأ اجراءات التصفية الا بعد مضي مدة شهرين على تاريخ اعلام المشتركين بهذا القرار.
- د- في حال إلغاء الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة او خلفاءها لاي سبب كان.

هـ- عند وفاة المشترك في حال كونه فردا أو عند إعساره في حال كونه شركة ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك.

10. 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 بناء على طلب رسمي من الهيئة.
2. يحق لـ أورانج الاتصال بالمشارك عن طريق البريد، الهاتف، البريد الإلكتروني، خدمة الرسائل القصيرة أو غيرها من خدمات الرسائل الالكترونية لإعلامه بتفاصيل اشتراكه أو اشعاره او حول منتجات أورانج والخدمات الأخرى المرتبطة بالغير ما لم يبد المشارك عدم رغبته بذلك.
3. اسم المشارك ورقم الهاتف سيدرج في خدمة الدليل ما لم يطلب المشارك صراحة عدم إدراج هذه المعلومات.
4. لن تكون أورانج مسؤولة عن أي بيان أو إفصاح عن المعلومات المتعلقة بالمشارك والتي نتجت عن استخدام المشارك لهذه الخدمة.

11. الخدمات الإضافية المقدمة من جهات اخرى:

- انه في حال قيام المشترك بالاشتراك بأي من الخدمات المضافة او المقدمة من قبل مزودي خدمات آخرين، ورغبته باقتطاع قيمة الاشتراكات والرسوم الخاصة بهذه الخدمات او التطبيقات من خلال فاتورته و/او حسابه الخاص بالخدمة المقدمة من اورانج، فان المشارك يقر بان:
- أ. هذه الخدمة/التطبيق لا تتعلق بخدمات الاتصالات المقدمة من اورانج او العروض الخاصة بها ولا تتحمل اورانج أي مسؤولية قانونية او ادبية عن المحتوى او طبيعة الخدمة او أي من متعلقاتها و/او تواجها وان المشارك يقر ويؤكد على ان الاشتراك واستخدام هذه الخدمات او التطبيقات على مسؤولية المشارك المنفردة.
 - ب. لن تكون اورانج باي حال من الاحوال مسؤولة عن خدمة العملاء و/او استقبال الشكاوى و /او الطلبات المتعلقة بهذه الخدمة/التطبيق وعلى المشارك الاتصال على مركز خدمات الزبائن الخاص بهذه الخدمة/التطبيق ومن ضمنها الشكاوى المتعلقة بألية و/او أخطاء الاشتراك في الخدمة

12. حدود المسؤولية:

- 1) مع مراعاة ما ورد أعلاه، أورانج لن تكون مسؤولة أمام المشارك و / أو الغير عن أية أضرار تقع خارج نطاق مسؤوليتها، بما في ذلك أية خسارة، أو الأضرار العرضية أو التبعية الأخرى الناشئة عن استخدام المشارك، أو مسؤولية ناتجة عن استخدام البرمجيات، حتى لو أورانج أو أي من ممثليها المعتمدين قد نصحت المشتركون من احتمال حدوث مثل هذه الأضرار، أو عن أي مطالبة من جانب أي طرف آخر.
- 2) 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 انقطاع التيار الكهربائي في موقع المشترك او عدم وجود التزام من جانب المشترك مع التعليمات الصادرة عن أورانج، وكذلك أورانج لن تتحمل أي مسؤولية عن تعويض المشارك عن أية خسائر أو أضرار ناجمة عن سوء استخدام هذه الخدمة.

3) في أي حال من الأحوال فإن أورانج أو موظفيها، أو فروعها، أو وكلاءها لن تكون هنالك مسؤولية 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 إرسالها أو استقبالها عن طريق الخدمة.
- (ب) أي خسارة مباشرة أو غير مباشرة وفقدان الأعمال أو الإيرادات أو الأرباح أو تحقيق وفورات أو إهدار النفقات أو الفساد أو تدمير البيانات أو عن أي خسارة غير مباشرة أو تبعية أيا كانت سواء كانت ناشئة عن الإهمال والإخلال بالعقود من قبل المشترك.
- (ج) أي أضرار غير مباشرة عرضية أو خاصة أو تبعية أو خسائر في الأرباح والعائدات أو استخدام البيانات من قبل المشترك أو الغير حتى لو أورانج نصحت من إمكانية حدوث مثل هذه الأضرار.
- (د) أورانج لن تكون مسؤولة عن أي خطأ أو إغفال، أو عدم الدقة فيما يتعلق بأي معلومات يتم الكشف عنها من قبل المشترك.

13. الشكاوى وحل الخلافات والنزاعات:

1. تقوم أورانج بتفعيل رقم هاتف 1214 لشكاوى وخدمات المشتركين، وسيتم النظر في أية شكوى 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 بتلقي الشكاوى المقدمة من قبل المشترك، حيث يقوم الشخص أو القسم المعني لدى أورانج بالعمل على حلها بأسرع وقت ممكن، ويحق لأورانج ووفقا للإجراءات المحدد من قبلها تحديد الية لتقديم الشكاوى خطيا من قبل المشترك ان لزم الامر.
2. يخضع هذا العقد للقوانين السارية في المملكة الأردنية الهاشمية، وتكون محاكم المملكة صاحبة الصلاحية والاختصاص بالنظر في كافة النزاعات والخلافات التي قد تنشأ عن تفسير أو تنفيذ أي من الشروط والأحكام 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 اليها من قبل المشترك والتي يثبت صحتها، مع مراعاة حقوق الطرفين حسبما ورد في بنود هذا العقد.

14. نطاق الخدمة:

هذه الخدمة يتم تقديمها داخل حدود المملكة الاردنية الهاشمية فقط.

15. الاشعارات

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 لأورانج ارسال الاشعار الكترونيا او عن طريق الفاكس للمشارك أو ارساله بواسطة خدمة الرسائل القصيرة على الرقم الخليوي الخاص بالمشارك والمدرج ضمن قيود أورانج او عبر الاتصال بالمشارك او الرد الآلي، وسيتم اعتباره مستلما من قبل المشارك ونافذ المفعول اعتبارا من اليوم الأول بعد الارسال.
ج- مع مراعاة احكام التشريعات السارية، تكون اعلانات أورانج في الصحف اليومية بمثابة اشعار للمشارك.

16. يتكون هذا العقد من (16) ستة عشر مادة بما فيها هذه المادة.

موافقة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات رقم (11523/2024/12/29)