

## الاحكام والشروط لعقود المشتركين في خدمات الدفع المسبق

### 1.مقدمة

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

### 2.التعريفات

يكون للمصطلحات التالية المعاني المبينة أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك.  
قانون الاتصالات: قانون الاتصالات رقم(13) لسنة 1995 وتعديلاته.  
الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشأة بموجب قانون الاتصالات وتعديلاته.  
أورانج: هي شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة ذ.م.م وهي شركة مرخصة لتكريب وتشغيل وإدارة شبكات الاتصالات اللاسلكية المتنقلة العامة وكذلك تقديم خدمات الاتصالات اللاسلكية المتنقلة العامة في المملكة الأردنية الهاشمية.  
حساب المشارك: تعني خدمة المعلومات المخزن فيها جميع المعلومات الخاصة بوضع الاشتراك الخاص بالمشارك والتي تشمل:

1. الرصيد المتبقي.
2. فترة السريان والنفاذ.
3. فترة استقبال المكالمات.

المشارك: الشخص الطبيعي او المعنوي او المفوض عنه الذي يوقع على نموذج طلب الاشتراك بالخدمة بعد ان يكون قد قرأ ووافق على جميع الشروط والاحكام المبينة أدناه .  
عقد الاشتراك: هو الشروط والاحكام التي تنظم العلاقة بين أورانج و المشارك وتشمل ما يلي:

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

5G: النظام العالمي للاتصالات المتنقلة في شبكات الجيل الخامس.  
4G: النظام العالمي للاتصالات المتنقلة المتقدمة في شبكات الجيل الرابع.  
3G+: النظام العالمي للاتصالات المتنقلة في شبكات الجيل الثالث.  
2G: النظام العالمي للاتصالات المتنقلة في شبكات الجيل الثاني.

الخدمة: تعني الدخول إلى الشبكة عن طريق جهاز خلوي متطابق مع الـ '2G' و/أو '3G+' و/أو 4G و/أو 5G الشبكة: تعني كامل شبكة الهاتف المتنقلة لـ "2G" و/أو 3G+ و/أو 4G و/أو 5G المشغلة من قبل أورانج ضمن حدود المملكة الأردنية الهاشمية.

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

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

بطاقة الشحن: تعني الرقم المتسلسل السري المرتبط بقيمة مالية محددة والمتوفر على شكل بطاقة بلاستيكية أو الكترونية صادرة من أورانج أو من خلال الشحن الالكتروني لحساب المشترك في الخدمة وذلك عبر قنوات الدفع الالكتروني المتوفرة لدى مشترك أورانج.

تاريخ الانتهاء: يعني التاريخ الذي تصبح عنده بطاقة الشحن غير سارية المفعول.

فترة السريان: يعني الفترة التي يملك خلالها المشترك استعمال رصيده الذي اعاد تعبئته.

فترة الاستقبال: تعني الفترة التي خلالها يتم تعليق خدمة النفاذ الى الانترنت و يستطيع خلالها المشترك: استقبال المكالمات فقط، الاتصال لاعادة تعبئة حسابه، واجراء مكالمات الطوارئ.

فترة التعليق: تعني الفترة التي يملك فيها المشترك فقط اعادة تعبئة حسابه واجراء مكالمات الطوارئ.

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

بيانات المشتركين: وتشمل للفرد: صورة عن هوية الأحوال المدنية أو جواز السفر أو تصريح الإقامة لغير المقيمين، وللشركات أو المؤسسات أو أي شخصية اعتبارية أخرى: صورة عن شهادة التسجيل، رخصة مهن سارية المفعول، وصورة عن شهادة المفوضين بالتوقيع عنها وصورة عن وثائق اثبات الشخصية.

القوة القاهرة: هي الحادث الاستثنائي الذي لا يمكن توقعه ودفعه ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلًا بحيث لا تعود أورانج قادرة على الوفاء بالتزاماتها الثابتة بموجب هذا العقد.

### 3. وصف الخدمة:

خدمة الدفع المسبق والتي تتيح للمشارك النفاذ الى شبكة أورانج للانتفاع من خدمات أورانج للاتصالات المتنقلة وكذلك النفاذ الى شبكة الانترنت اللاسلكي باستخدام كرت التعريف الشخصي وجهاز خلوي متطابق مع شبكة أورانج ، وبالتالي تتم عمليات الخصم من قيمة حساب المشترك المسجل على نظام الشبكة حسب العرض المخصص للمشارك وضمن التعرفة المحددة من قبل أورانج.

### 4. الاشتراك بالخدمة:

1. على المشترك عند تقدمه للحصول على الخدمة التثبت من مدى التغطية في المنطقة التي يرغب باستخدام الخدمة فيها بشكل أساسي و الاستفسار من شركة أورانج عن وقوعه ضمن منطقة تغطية

- الشبكة (2G) و/ أو (3G+) و/ أو (4G) و/ أو (5G) الخاصة بـ أورانج.
2. عند تقديم طالب الخدمة للحصول على الخدمة، ستقوم أورانج بتعريف المشترك بشرط مطابقة الجهاز الخلوي مع شبكة أورانج بالإضافة الى وقوع المشترك ضمن منطقة تغطية الشبكة (5G) و/ أو (4G) (3G+) و/ أو (2G) الخاصة بـ أورانج، ومعرفة على النظام حسب الشبكة.
  3. في يوم الاشتراك وبعد دفع المشترك الرسوم وتعبئة نموذج طلب الاشتراك، تقوم أورانج بتزويد المشترك بكروت التعريف الشخصي ورقم الهاتف الخلوي والذي سيتم للمشارك النفاذ إلى الخدمة.
  4. ستبذل أورانج افضل مساعمة لتزويد الخدمة خلال أربعة أيام عمل من تاريخ يوم الاشتراك.

### 5. الأسعار و الأجرور وطريقة الدفع:

1. في يوم الاشتراك، يقوم المشترك بدفع رسوم الإشتراك للخدمة وفقاً للتعرفة النافذة من قبل أورانج.
2. يقوم المشترك بتعبئة حسابه باستخدام بطاقة الشحن المتوفرة لدى مراكز البيع أو بأي وسيلة معتمدة لدى أورانج، ويتم الاقتطاع من حساب المشترك للخدمة بحسب شروط وأسعار العرض المخصص للمشارك.
3. لن يتم استعمال بطاقة الشحن لأكثر من مرة واحدة كما لا يجوز للمشارك استخدام بطاقة الشحن لغايات احتيالية أو مضللة وفي هذه الحالة فإن لـ أورانج الحق بالامتناع عن إعادة تعبئة حساب المشارك وتحفظ أورانج بحقوقها في انهاء العقد أو الغاء الاشتراك وايقاف الخدمة مؤقتاً أو بشكل دائم.
4. سيتم اقتطاع كل من أجرور وأسعار الخدمة من حساب المشارك وكذلك بعد اجراء كل اتصال وفقاً للأسعار المحددة في كراسة التعرفة.
5. يحق لـ أورانج من فترة الى اخرى زيادة الاسعار والأجرور المبينه في كراسة التعرفة، على ان يتم نفاذها بعد الإعلان في صحيفتين يوميتين محليتين عن الأجرور 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 فإنه سيتم تطبيقها فور الاعلان عنها، وفي جميع الأحوال، على أورانج إعلام الهيئة عن أي تعديلات تجريها على هذه الأجرور والأسعار.
6. يقوم المشارك بدفع جميع الرسوم والضرائب المستحقة للجهات الحكومية في المملكة والمستحقة عن الخدمة والتي تقوم أورانج بتحصيلها نيابة عن تلك الجهات.
7. في حال لم يعد هناك رصيد في حساب المشارك، فإن المشارك لن يتمكن من اجراء اية اتصالات باستثناء المكالمات الى مركز الطوارئ، وبالرغم من ذلك فسيتمكن المشارك من استقبال المكالمات لحين انتهاء فترة الاستقبال.

### 6. فترة السريان وفترة الاستقبال وفترة التعليق:

1. ينبغي استعمال بطاقة الشحن قبل حلول تاريخ الانتهاء المبين عليها و سيكون المشارك وحده مسؤول عن أي استخدام مخالف للقوانين و التشريعات النافذة.
2. ان الرصيد الموجود في بطاقة الشحن ينبغي استعماله قبل نهاية فترة السريان المعرفة في كراسة التعرفة، ان فترة السريان تبدأ من استعمال بطاقة الشحن لتعبئة حساب المشارك.

3. في كل مرة يقوم المشترك فيها باعادة تعبئة رصيده فان الرصيد وفترة السريان لبطاقة الشحن المستخدمة سيضاف الى حساب المشترك الخاص به.
4. بعد انتهاء فترة السريان فان المشترك لن يتمكن من استعمال الرصيد المتبقي في حسابه ويعتبر هذا الرصيد منتهي. وفي جميع الاحوال فان الرصيد المتبقي في الحساب غير المستعمل لن يتم التعويض عنه من قبل أورانج.
5. بعد انتهاء فترة السريان، فان الخدمة ستعلق جزئيا، حيث سيتمكن المشترك من استقبال المكالمات في حين لن يتمكن من النفاذ للانترنت / اجراء المكالمات باستثناء تلك اللازمة لاعادة تعبئة حسابه واجراء مكالمات الى مركز الطوارئ. تسمى هذه الفترة بـ "فترة الاستقبال".
6. خلال مدة الاستقبال، يمكن للمشارك في اي وقت اعادة تعبئة حسابه لتفعيل الخدمة.
7. بعد انتهاء فترة الاستقبال، واذا لم يقم المشترك باعادة تعبئة حسابه فان لـ أورانج حق تعليق الخدمة كليا، وفي هذه الحالة فان المشترك لن يتمكن من النفاذ للانترنت و اجراء اي اتصال او تلقي أية مكالمة، باستثناء تلك اللازمة لاعادة تعبئة حسابه، او لاجراء مكالمات الى مركز الطوارئ، وتسمى هذه الفترة بـ "فترة التعليق".

#### 7. جودة الخدمة:

1. تبذل أورانج قصارى جهدها لتقديم مستوى خدمة جيدة تمكن المشترك من الانتفاع بالخدمة وضمن الالتزامات المترتبة على أورانج بموجب الرخصة الممنوحة لها، وستكون الخدمة متاحة كما يلي:
  - أ- ضمن المنطقة الجغرافية المبينة على خريطة التغطية المتوفرة على الموقع الالكتروني لـ أورانج و/أو معارض اورانج و/أو التطبيق الالكتروني.
  - ب- في حدود الرصيد وفترة نفاذ حساب المشترك.
2. يقر المشترك أن أورانج لن تكون مسؤولة وبأي حال من الاحوال عن أي تفاوت او قصور او انقطاع قد يطرأ على الخدمة من وقت لآخر بسبب ظروف القوة القاهرة او التداخلات الراديوية الناتجة من خارج الشبكة، كما ولا تتحمل أورانج اي مسؤولية عن تعويض المشترك عن اي خسارة او اضرار ناشئة عن سوء استعمال المشترك للخدمة. ويفقد المشترك وبكل الاحوال حقه بالاعتراض على ذلك او بطلب تعويض عن ذلك ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك.
3. أورانج سوف تبذل قصارى جهدها لتوفير مستوى مقبول ومعقول من الخدمة ولكن مع عدم ضمانة سرعة النفاذ للخدمة وفقا للمحددات المبينة في البند (11) من هذه المادة.
4. أورانج لن تكون مسؤولة أو ملتزمة عن أي انقطاع في الخدمة تسبب من قبل طرف ثالث، او عن نشوء قوة القاهرة، أو التداخل للامواج الراديوية.
5. الخدمة متوفرة فقط في المناطق التي تغطيها شبكة أورانج التي تنقل خدمات الصوت والبيانات اعتمادا على موقع المشترك في منطقة التغطية للشبكة المعنية.
6. ان توفير الخدمة وجودتها خلال الشبكة ستكون ضمن حدود المملكة الاردنية الهاشمية، خدمة التجوال الدولي خارج المملكة تكون خاضعة لربط الشبكة مع الشبكات الدولية وحسب توفرها.
7. ان تغطية أورانج للمناطق تتم وفقا للشروط والالتزامات المقررة بموجب الرخصة الممنوحة لها والأحكام التنظيمية الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص.

8. تتعهد أورانج ببذل كل الجهود الممكنة لإعادة وصل الخدمة في حال حدوث أي إخفاق تقني أو حالة طارئة أو بسبب التعديلات أو الصيانة خلال مدة معقولة، و لا تصرح أورانج بأية ادعاءات تفيد بأن الخدمة و/أو الشبكة خالية من العيوب.
9. في المناطق التي تتوفر فيها هذه الخدمة ، فإنه بالنسبة لـ أورانج من غير العملي من الناحية الفنية ضمان أن :
- أ. تكون الخدمة متوفرة في كل مكان داخل المنطقة التي يوجد فيها التغطية،
- ب. لن يكون هناك أي بطئ في نقل البيانات عند التبديل بين الشبكات اثناء التنقل بين (5G و 4G و 3G+ و 2G).
- ت. انه لن يكون هناك ازدحام في الشبكة.
10. منطقة التغطية لشبكة 5G و 4G و 3G+ و 2G ليست متماثلة.
11. سرعة البيانات المرسله باستخدام الخدمة ستختلف تبعا للعوامل التالية :

- (أ) الشبكة المستخدمة للنفاز الى الخدمة (على سبيل المثال ، يمكن للمشارك الحصول على سرعة لنقل البيانات على شبكة 5G اعلى منها على شبكة 4G وأعلى منها على شبكة 3G+ و شبكة الـ 2G). المشارك لن تتوفر له نفس سرعات النطاق العريض المعتادة في حال وجوده ضمن منطقة تغطية شبكة الـ 2G.
- (ب) المسافة من برج الارسال.
- (ج) القدرة على التحميل من برج الارسال.
- (د) عدد المستخدمين للشبكة.
- (هـ) برمجيات واجهزة المشارك وعدد الاجهزة المستخدمة من قبل المشارك في وقت النفاذ الى الخدمة.
- (و) النشاط العام على شبكة الإنترنت .
- (ي) سرعة وقدرة الخادم المستخدم لنفاذ المشارك للخدمة .
12. تتعهد أورانج بأن تقوم ببذل الجهود الممكنة لاصلاح الاعطال حال حدوثها وبما يتفق شروط والتزامات الرخصة الممنوحة لها، ضمن مدة المعقولة.
13. تتعهد أورانج بتعويض المشارك اذا ثبت حدوث عطل او انقطاع في الخدمة المقدمة ناتج عنها او من قبلها ترتب عليه ضرر بالمشارك بما يتناسب مع مدة العطل و/أو الانقطاع شريطة ان يكون هذا العطل و/أو الانقطاع ناتج عن اسباب خاصة بتقصير اورانج في تقديم الخدمة، ولا يشمل الحق بالتعويض الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لاسباب متعلقه بالصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة على ان يتم اعلام المشارك بها مسبقا خلال مدة معقولة ، ولا يشمل هذا التعهد والتعويض اي سبب مرتبط بطرف ثالث او لاسباب قاهرة ، وبحيث يتم التعويض وفقا لما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين، وعلى أن يشمل ذلك اعادة النقود أو اجراء الخصومات أو التعويض بساعات أو ساعات اضافية او عكس القيمة على حساب المشارك بما يتناسب مع مدة الانقطاع ووفقا لقرار اورانج، ومن المعلوم ان مسؤولية اورانج لا تشمل اي ضرر مباشر او غير مباشر يلحق بالمشارك باستثناء ما ورد في اعلاه.
14. تتعهد أورانج بإعلام المشارك الالكتروني أو عبر اي من الوسائل المتوفرة لدى أورانج عن أي تغيير يطرأ على عنوان أو أرقام هواتف أورانج.

## 8. شروط استخدام الخدمة من قبل المشترك:

1. في حال تزويد المشترك باسم مستخدم وكلمة السر للنفذ إلى الخدمة. فيجب على المشترك عدم افشاءها إلى أي طرف ثالث.
2. يكون المشترك مسؤولاً ومسؤولية كاملة ويتحمل جميع النفقات ، والخسائر أو الأضرار من أي نوع تنشأ عن أي استخدام أو سوء استخدام الحساب و / أو اسم المستخدم نفسه.
3. 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 لأية لوائح أو غيرها من أغراض إجرامية أو لنقل أو عرض أو نشر أي رسالة غير مرغوب فيها تمس القيم الأخلاقية والدينية ، الطائفية أو السياسية لأي سبب من الأسباب ، أو مسيئة أو غير لائقة ، أو تشمل على تهديد.
  - ب. التسبب في أي تهديد ، مضايقة ، ازعاج أو قلق لا داعي له إلى أي طرف ثالث.
  - ت. نشر أو نقل أي معلومات أو برامج تحتوي على فيروس ، أو أي مكون ضار.
  - ث. نسخ ، تحميل أو إرسال أو نشر أو إعادة إنتاج أو توزيع بأي طريقة أو شكل من الأشكال ، وخصوصا المعلومات ، والبرمجيات ، أو غيرها من المواد التي هي محمية بموجب حقوق التأليف والنشر أو أي حقوق ملكية أخرى أو أعمال اشتقاقية فيما يتعلق بذلك ، من دون الحصول على إذن من مالك حقوق التأليف والنشر.
4. يقر المشترك بأن الخدمة قد توفر إمكانية الوصول الدائم إلى الإنترنت ، وأن جهاز الخليوي خاصته يمكن أن يبقى متصلاً بشبكة الإنترنت. وبالتالي يوافق المشترك على اتخاذ جميع التدابير اللازمة والمناسبة له وذلك لحماية البيانات و / أو البرامج ، من فيروسات الجهاز أو تسلل طرف ثالث ، مهما كانت أسماها.
5. إن العقد وكرت التعريف الشخصي ورقم الهاتف الخليوي المخصص للمشارك جميعهم للمشارك وحده فقط، ولن يملك بالتالي تحويلهم أو تخصيصهم أو بيع أو تأجير كرت التعريف الشخصي أو الخدمة دون الموافقة الخطية المسبقة من أورانج على ذلك.
6. إن كرت التعريف الشخصي ورقم الهاتف الخليوي هما ملك حصري لـ أورانج ، ولا يملك المشارك تحت أي ظرف صلاحية محاولة تعديل أو العبث في كرت التعريف الشخصي أو استعماله بطريقة مضللة أو احتيالية. وفي جميع الأحوال ، سيكون المشارك وحده المسؤول عن أي استعمال غير مسموح به من قبله.
7. يتعين استعمال كرت التعريف الشخصي في الجهاز الخليوي المطابق لنظام الـ "5G" و/أو "4G" و/أو "3G+" و/أو "2G" حسب نوع الاشتراك في الشبكة وأي إخلال بذلك سيسبب فوراً عدم إمكانية المشارك من الاستفادة من الخدمة.
8. يتعين على المشارك أن يعلم أورانج فوراً عن أي تغيير على بيانات التعريف الشخصية.
9. إذا رغب المشارك بتعديل أي خدمة فإنه يتعين عليه القيام بذلك وفقاً للإجراءات المحددة من أورانج.
10. يتعهد المشارك باستخدام الخدمة عن طريق اجهزة مرخصة أو حاصلة على موافقة الهيئة المسبقة، وان اي اخلال بذلك تكون نتيجته الفورية عدم امكانية الانتفاع بالخدمة، حيث يتحمل المشارك اي تبعيات قد تنتج عن استخدام اجهزة غير موافق عليها من قبل الهيئة.

11. يتعهد المشترك بعدم استخدام او السماح باستخدام الخدمة لأغراض تخل بالأمن والسلامة العامة و/أو الآداب أو بصورة تخالف القوانين والأنظمة المعمول بها.

### 9.الشكاوى وحل الخلافات والنزاعات:

1. تقوم أورنج بتفعيل رقم 1777 لشكاوى وخدمة المشتركين، وسيتم النظر في أية شكاوى والرد عليها بالسرعة الممكنة، وفي حالة ثبوت أي مطالبة مالية أو مشاكل تتعلق بمستوى الخدمة المقدمة يتم اتخاذ الإجراءات بالسرعة الممكنة لإرجاع أو ترصيد أية مبالغ متعلقة بأخطاء في الفواتير خلال فترة أقصاها شهر من تاريخ تقديم الشكاوى. تقوم أورنج بتلقي الشكاوى/الشكاوى المقدمة من قبل المشترك، حيث يقوم الشخص أو القسم المعني لدى أورنج بالعمل على حلها بأسرع وقت ممكن. ويحق لأورنج ووفقاً للإجراءات المحدد من قبلها تحديد الية لتقديم الشكاوى خطياً من قبل المشترك ان لزم الامر.
2. يخضع هذا العقد للقوانين السارية في المملكة الأردنية الهاشمية، وتكون محاكم المملكة هي صاحبة الصلاحية و الاختصاص بالنظر في كافة النزاعات والخلافات التي قد تنشأ عن تفسير او تنفيذ اي من الشروط والاحكام المدرجة في هذا العقد، كما يحق للمشارك اللجوء الى الهيئة على الرقم المخصص من قبلها للشكاوى (11700) 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 أورنج بمعالجة كافة الشكاوى الموجهة اليها من قبل المشترك والتي يثبت صحتها، مع مراعاة حقوق الطرفين حسبما ورد في بنود هذا العقد.

### 10.ايقاف الخدمة:

1. يتم ايقاف الخدمة بشكل دائم او مؤقت لأسباب أمنية ولدواعي السلامة العامة او عند استخدام او محاولة استخدام الخدمة بشكل احتيالي او بشكل مخل بالاداب العامة.
2. يتم ايقاف الخدمة في حالة سرقة أو ضياع كرت التعريف الشخصي وفي هذه الحالة فإن على المشترك إعلام أورنج فوراً وخطياً بذلك أو عن طريق البريد المسجل أو عن طريق الحضور الشخصي، وعندها يتعين على أورنج وقف عمل كرت التعريف الشخصي وايقاف الخدمة كلياً. دون الإجحاف بالالتزام بالإشعار الخطي من المشترك إلى أورنج ، يمكن للمشارك الاتصال مع مركز خدمة المشتركين لضمان سرعة فصل الخدمة، علماً بأن المشترك سيتحمل نفقات استخدام الخدمة لحين ايقافها. هذا وسيتحمل المشترك تكاليف إصدار كرت التعريف الشخصي البديل، وسيزود المشترك بكرت تعريف شخصي جديد دون أن يقوم بدفع رسم الاشتراك مرة أخرى.
3. يتم ايقاف الخدمة مؤقتاً عند وجود اي عطل في، تعديل او صيانة في النظام مخطط له ، على ان يتم اعلام المشترك بذلك مقدماً، وان يتم وصل الخدمة في اقرب وقت ممكن دون دفع رسم اعادة الوصل.
4. يحق لأورنج التوقف/ايقاف الخدمة الفوري بشكل دائم او مؤقت في حال وجود طلب خطي من قبل الجهات الامنية أو القضائية او من قبل الهيئة، وفي هذه الحالة لا تكون أورنج مسؤولة عن تعويض المشترك عن الضرر الذي لحق به جراء ذلك.
5. تقوم أورنج بايقاف الخدمة في حال إنهاء العقد وفقاً لما هو مبين في المادة 11 أدناه (مدة العقد وسريانه).

## 11.مدة العقد وسريانه:

1. يكون العقد سارياً من تاريخ تزويد المشترك بالخدمة لمدة بعدها الأدنى سنة قابلة للتجديد تلقائياً ولمدة مماثلة.
2. يحق للمشارك إنهاء العقد بارادته المنفردة على ان يقوم باعلام أورانج خطياً بذلك قبل ثلاثون يوماً من تاريخ انهاءه، على ان يقوم بتسديد كافة الالتزامات المالية المستحقة عليه.
3. يحق لأورانج إنهاء العقد وفسخه فوراً دون الحاجة الى اشعار/ انذار المشترك في أي من الحالات التالية:
  - أ. في حال إخلال المشترك بأي بند من بنود العقد و/أو عند مخالفته لاحكام قانون الاتصالات ساري المفعول.
  - ب. في حال إفلاس أو تصفية أورانج، وفي حال كانت التصفية اختيارية، فيتوجب على اورانج ان تقوم باعلام المشتركين بقرارها المتخذ لاجراء التصفية، على ان لا تبدأ اجراءات التصفية الا بعد مضي مدة شهرين على تاريخ اعلام المشتركين بهذا القرار .
  - ت. في حال إلغاء الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة لاي سبب كان .
  - ث. عند وفاة المشترك في حال كونه فرداً أو عند افلاسه في حال كونه شركة ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك.
  - ج. في حال اخفاق المشترك في اعادة تعبئة رصيد حسابه خلال فترة التعليق.
4. يحق لأورانج فسخ العقد اذا تبين لها أن اي من المعلومات المقدمة من قبل المشترك غير صحيحة و/أو مضللة و/أو احتيالية، وعدم قيام المشترك بتصويب وضعه خلال اسبوع من تاريخ اشعاره وبالسيلة التي تراها أورانج مناسبة.

## 12.الخدمات المضافة من طرف ثالث

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

## 13.السرية:

1. تلتزم أورانج بالحفاظ على سرية معلومات المشترك وعدم الافصاح عنها باستثناء المعلومات التي يوافق المشترك على نشرها أو المعلومات التي يتم الافصاح عنها وفقاً لطلب خطي من قبل الجهات الامنية و/أو القضائية و/أو بناء على طلب رسمي من الهيئة.
2. يحق لأورانج الاتصال بالمشارك عن طريق البريد ، الهاتف ، البريد الإلكتروني ، خدمة الرسائل القصيرة



- أو غيرها من خدمات الرسائل الالكترونية لاعلامه حول منتجات أورانج والخدمات الأخرى المرتبطة بطرف ثالث.
3. إذا كان المشترك لا يرغب في تلقي معلومات من أورانج أو أي طرف آخر له إطار شراكة مع أورانج ، يجب على المشترك إبلاغ أورانج من خلال أي من الوسائل المتوفرة من قبل أورانج.
4. اسم المشترك ورقم الهاتف سيدرج في خدمة الدليل ما لم يطلب المشترك صراحة عدم إدراج هذه المعلومات.
5. لن تكون أورانج مسؤولة عن أي بيان أو إفصاح عن المعلومات المتعلقة بالمشارك والتي تسببت نتيجة استخدام المشترك لهذه الخدمة.

#### 14. حدود المسؤولية:

1. مع مراعاة ما ورد أعلاه ، أورانج لن تكون مسؤولة أمام المشترك و / أو أي طرف ثالث عن أية أضرار من أي نوع ، بما في ذلك أية خسارة ، أو الأضرار العرضية أو التبعية الأخرى الناشئة عن استخدام المشترك ، أو مسؤولية ناتجة عن استخدام البرمجيات ، حتى لو أورانج أو أي من ممثليها المعتمدين قد نصحت المشتركين من احتمال حدوث مثل هذه الأضرار ، أو عن أي مطالبة من جانب أي طرف آخر.
  2. تقر أورانج أنها لا تملك السيطرة على المعلومات المرسله إلى أو من شبكة الإنترنت. أورانج لن تكون مسؤولة عن إرسال أو استقبال المعلومات أيا كانت طبيعتها.
  3. أورانج لن تكون مسؤولة عن أي نفقات أو ضرر من أي تدخل أو تأخير أو فشل في خدمة خارجة عن نطاق سيطرتها و / أو إرادتها. ولن تكون مسؤولة أيضا عن عدم وجود إمكانية الوصول إلى الخدمة بسبب عدم وجود التزام من جانب المشترك مع التعليمات الصادرة عن أورانج ، وكذلك أورانج لا تتحمل أي مسؤولية عن تعويض المشترك عن أية خسائر أو أضرار ناجمة عن سوء استخدام هذه الخدمة.
  4. في أي حال من الأحوال فان أورانج أو موظفيها ، فروعها ، 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 ارسالها او استقبالها عن طريق الخدمة.
- (ب) أي خسارة مباشرة أو غير مباشرة ، وفقدان الأعمال أو الإيرادات أو الأرباح أو تحقيق وفورات ؛ إهدار النفقات ؛ الفساد أو تدمير البيانات ، أو عن أي خسارة غير مباشرة أو تبعية أيا كانت سواء كانت ناشئة عن الإهمال ، 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 أي طرف ثالث ، 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.

### 15. نطاق الخدمة:

هذه الخدمة يتم تقديمها داخل حدود المملكة الاردنية الهاشمية، وأن هنالك رسوما اضافية بما في ذلك رسوم التجوال الدولي المطبقة والتي يتم استيفاؤها عند استخدام الخدمة خارج أراضي المملكة.

### 16. الاشعارات

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

2. يحق لـ أورانج ارسال الاشعار الكترونيا او عن طريق الفاكس للمشارك أو ارساله بواسطة خدمة الرسائل القصيرة الى رقم الخليوي الخاص بالمشارك والمدرج ضمن قيود أورانج ، وسيتم اعتباره مستلما من قبل المشارك ونافذ المفعول اعتبارا من اليوم الأول بعد الارسال.

3. مع مراعاة احكام التشريعات السارية، تكون اعلانات أورانج في الصحف اليومية بمثابة اشعار للمشارك.

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