



معاً

مدونة قواعد الخدمة



1. الغرض من مدونة الخدمة

الغرض من هذه القواعد هو إبلاغ العميل بسياسات اتصالات لخدمة العملاء وغيرها من المعلومات ذات الصلة بشراء واستخدام منتجاتنا وخدماتنا.

تم إعداد مدونة قواعد الخدمة هذه وفقاً لإرشادات الهيئة التنظيمية للاتصالات، ولا يوجد في "قواعد الخدمة" هذه ما يشكل عقداً أو جزءاً من أي عقد بين اتصالات وعملائها.

2. نبذة عن اتصالات

تقدم شركة اتصالات خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية في دولة الإمارات العربية المتحدة منذ عام 1976، وقد عملت على تطوير بنية تحتية حديثة للاتصالات وأثبتت وجودها كمشغل مبتكر وله مصداقيته، كما تقدم خدمات الهاتف الثابت والجوال والبيانات والإنترنت للجميع في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة، علاوة على تقديم خدمات أخرى للعملاء من رجال الأعمال.

3. تفاصيل الاتصال بنا

هاتف: من داخل الإمارات العربية المتحدة، رقم الاتصال المجاني (24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع)

• لعملاء اتصالات: **101**

• للعملاء غير المشتركين في اتصالات: **101 800**

care@etisalat.ae

etisalat.ae

داخل دولة الإمارات العربية المتحدة: لجميع الخدمات 105

لخدمات الإنترنت: 06-7460444

من خارج الإمارات: +971400444105

مركز أبوظبي للأعمال "الرئيسي"، مبنى المكتب الرئيسي بأبو ظبي (شارع الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم - طريق المطار القديم

مركز الأعمال الرئيسي

مركز دبي ديرة للأعمال، مبنى المكتب الرئيسي لمنطقة دبي (شارع بني ياس - ديرة)

مركز الشارقة المناخ للأعمال، المكتب الرئيسي بالشارقة

مبنى (شارع المناخ، دوار الكويت)

ساعات العمل الرسمية: الأحد - الخميس: 08:00 - 20:00

السبت: 08:00 - 13:00

لمراكز الأعمال الأخرى الأقرب إليك، تفضل بزيارة موقع الويب الخاص بنا

etisalat.ae أو اتصل بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101.



جدول المحتويات

1. الغرض من مدونة الخدمة

2. نبذة عن اتصالات

3. تفاصيل الاتصال بنا

4. شروط وأحكام الخدمات، بما في ذلك الأسعار والتعريفات

خدماتنا

كيفية شراء منتجاتنا وخدماتنا

معلومات عن الأسعار

الشروط والأحكام الخاصة بخدماتنا

5. إلغاء الخدمة واستعادة الخدمة

إلغاء الخدمة

استعادة الخدمة

رفض الخدمة

6. الفواتير والسداد

طريقة الفوترة وفتراتها

السداد مقابل خدماتك

تحصيل المدفوعات

قنوات السداد

سياسة الإيداع والاسترداد

7. عمليات معالجة الشكاوى

التزامنا بخدمة العملاء

كيفية تقديم الشكاوى

العمل على حل الشكاوى

8. معلومات الدليل

خدمات الدليل

9. خصوصية معلومات العميل

خصوصيتك هي أولويتنا

الإفصاح عن المعلومات خارج اتصالات

10. كيفية الحصول على مدونة قواعد الخدمة

3

3

3

4

4

4

4

5

5

5

6

6

7

7

7

7

7

8

8

8

9

9

10

10

11

11

11

11



4. شروط وأحكام الخدمات، بما في ذلك الأسعار والتعريفات

خدماتنا

نحن نقدم لكم خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية التي تلبى متطلباتكم، وتشمل خدمات الاتصالات لدينا ما يلي:

- الاتصالات الصوتية
- اتصالات البيانات
- الاتصالات اللاسلكية
- الإنترنت
- التلفاز
- دليل الاستفسار
- الاتصال التجاري والتنقل والحلول المدارة
- حلول M2M والحوسبة السحابية
- حلول الأعمال الإلكترونية

كيفية شراء منتجاتنا وخدماتنا

للحصول على قائمة كاملة بخدماتنا ومنتجاتنا، يرجى زيارة موقع etisalat.ae أو اتصل بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101 .

لدينا خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية واسعة النطاق، والتي يمكن شراؤها من خلال القنوات المختلفة لضمان جودة الخدمة التي يمكنك توفيرها بما يناسبك.

- مراكز أعمال اتصالات
- محلات التجزئة التابعة لشركة اتصالات
- شركاء التجزئة المختارون
- خدمة الرد الصوتي التفاعلي عن طريق الرقم المختصر للطلب
- مبيعات مركز رعاية العملاء
- مبيعات اتصالات عبر الإنترنت
- إرسال رسالة نصية قصيرة إلى رمز قصير محدد مسبقاً
- من خلال إدارة الحسابات لعملاء الأعمال

لمزيد من المعلومات حول كيفية ومكان شراء منتجاتنا أو الاشتراك في خدماتنا، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101 أو فريق مبيعات إدارة حسابات الأعمال.

معلومات عن الأسعار

نعمل دائماً على إطلاعك على الأسعار والرسوم المطبقة. للحصول على معلومات أسعار محدثة تتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني etisalat.ae أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101 للحصول على مزيد من التفاصيل. أو بدلاً من ذلك، يمكنك التواصل للردشة المباشرة عبر الإنترنت مع أحد ممثلي خدمة العملاء، قم بزيارة الموقع الإلكتروني etisalat.ae

الشروط والأحكام الخاصة بخدماتنا

بالنسبة لبعض الخدمات والمنتجات، مثل باقات إنترنت الهاتف المحمول، تتيح لكم "اتصالات" تحديد بعض الخدمات لمساعدتكم في إدارة نفقاتك الشهرية على الباقات. سوف تتلقى إشعاراً في كل مرة تتجاوز فيها نسبة معينة من الحد الأقصى الخاص بك. تم تطبيق هذه الإجراءات لتجنب مفاجآت فواتير العملاء ومنحك المرونة في مراقبة والتحكم في إنفاقك الشهري، كما تعتبر هذه أيضاً آلية افتراضية تستخدمها اتصالات لمستخدمي باقات إنترنت الجوال الدولي.

يتم إبلاغ عملائنا عن أي زيادة في الرسوم قبل تنفيذ التغييرات.

تخضع جميع خدمات المنتجات والخدمات للشروط العامة لشركة اتصالات، والتي تعتبر جزءاً مهماً من أي اتفاقية نبرمها مع العميل. للحصول على نسخة من الشروط والأحكام العامة، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني etisalat.ae كما تتوفر أيضاً نسخ من الشروط والأحكام العامة الخاصة بنا في مراكز الأعمال الخاصة بنا (انظر القسم 3 للحصول على تفاصيل الموقع)

بالإضافة إلى الشروط والأحكام العامة الخاصة بالعميل، قد توجد شروط وأحكام أخرى محددة تطبق على كل منتج أو خدمة، والتي سيتم إرفاقها بنموذج الطلب. لتوفير الخدمة، يجب إكمال نموذج الطلب وتوقيعه مع توفير جميع المعلومات اللازمة ويجب أيضاً تقديم المستندات الداعمة المطلوبة.

لراحة العملاء، يمكن الاشتراك في باقات / خدمات اتصالات، والتي لا تتطلب التحقق من هوية العميل أو المستندات الداعمة من خلال مركز خدمة العملاء، عبر الإنترنت (موقع اتصالات) ونظام الرد الصوتي التفاعلي، وفي هذه الحالة يكون الاشتراك قانونياً ومُلزماً للعميل بأثر فوري واشتراكه يعني ضمناً أن الشروط والأحكام العامة والخاصة لاتصالات مقبولة للعميل.

لمزيد من المعلومات حول الشروط والأحكام الخاصة بنا والمستندات المطلوبة، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني etisalat.ae أو الاتصال بمركز خدمة العملاء التابع لاتصالات على الرقم المجاني 101 أو بدلاً من ذلك، يمكنك التواصل للردشة المباشرة عبر الإنترنت مع أحد ممثلي خدمة العملاء، قم بزيارة الموقع الإلكتروني etisalat.ae

5. إلغاء الخدمة واستعادة الخدمة وخدماتنا

إلغاء الخدمة

إذا كنت ترغب في إلغاء خدماتك، والتي تخضع للاشتراك الشهري مع اتصالات، فيجب عليك عموماً إرسال إشعار لمدة 30 يوماً على الأقل أو تحمل تكلفة معادلة لفترة الإخطار، تنطبق الإجراءات العادية خلال فترة الإخطار.

إلغاء الخدمة واستعادة الخدمة



6. الفواتير والسداد

طريقة الفوترة وفتراتها

قد يُطلب من العميل سداد رسوم الاتصال أو رسوم الإعداد لخدمتك مقدماً، كما تخطر به شركة "اتصالات". تُدفع رسوم الخدمة بشكل عام مقدماً على أقساطٍ شهرية / ربع سنوية. يتم احتساب الرسوم الأخرى المتأخرة بشكل عام على العميل شهرياً، كما يكون للعميل الحرية في اختيار اللغة المفضلة، سواء العربية أو الإنجليزية، الذي يرغب في استلام فواتيره بها. سيتم تضمين المبلغ المستحق وتاريخ الفاتورة في فاتورة العميل، كما أن الفواتير التي لم يتم سدادها خلال فترة الائتمان ولا تزال مستحقة بعد تاريخ انتهاء الصلاحية ستجعل الاشتراكات المعنية عرضة للانفصال.

تقدم اتصالات، كجزء من مبادرة الفوترة الخضراء والصديقة للبيئة لعملائها فواتير إلكترونية بدلاً من الفواتير المطبوعة، أي عبر الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني. يحتاج العملاء ببساطة إلى زيارة مركز الأعمال التابع لاتصالات أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 101. يرجى التأكد من تقديم معلومات كاملة وصحيحة (العنوان / البريد الإلكتروني) لاستلام فواتيركم بنجاح.

لتحصيل المدفوعات، يتم قبول أنواع المدفوعات التالية:

- نقداً
- بطاقة ائتمان
- شيكات (يخضع لشروط وأحكام اتصالات)

قنوات السداد

يمكنك الدفع مقابل خدماتنا للقنوات التالية:

- مراكز أعمال اتصالات
- أجهزة اتصالات للدفع النقدي
- محلات اتصالات للتجزئة
- BizDirect (مدفوعات الخصم المباشر المعتمدة من البنك عبر الإنترنت)
- خدمات اتصالات عبر الإنترنت
- البنوك
- منافذ بريد الإمارات
- الدفع عبر الهاتف الجوال
- إيداع الشيكات في صناديق الإيداع

إذا قمت بإلغاء طلب الخدمة بعد بدء العمل في توفير الخدمة المطلوبة، فيجب سداد تكاليف مثل هذه الأعمال. يجب تسوية جميع المستحقات المتأخرة لاتصالات قبل أن نقوم بإلغاء خدمتك.

حددت الشروط والبنود العامة الخاصة بنا الحد الأدنى لفترات التأجير للخدمات التي نقدمها. ما لم تحدد اتصالات خلاف ذلك، إذا أُلغيت خدمتك قبل انتهاء الحد الأدنى من مدة التأجير، فستكون مُلزماً بالسداد لاتصالات عن هذا الإيجار ومقابل رسوم أخرى كما لو أنك قمت باستغلال الحد الأدنى من المدة. وإذا أُلغيت الخدمة، التي تخضع لمهلة الحد الأدنى، قبل أن تنتهي فترة الحد الأدنى المذكورة، ففي هذه الحالة قد تكون مُلزماً بأن تسدد رسم فسخ مبكر لاتصالات وفقاً لبنود وشروط الخدمة ذات الصلة. تحتفظ اتصالات بالحق في إلغاء خدمتك وفقاً للبنود والشروط العامة الخاصة باتصالات. وتشمل الظروف القابلة للتطبيق على سبيل المثال لا الحصر: إذا قمت بتأخير سداد الرسوم، أو إذا لم تقم باستخدام الوصلة مسبقاً الخاصة بك لمدة 3 أشهر أو أكثر، أو إذا قمت بالتدخل أو التلاعب في المعدات التي توفرها اتصالات بدون صلاحية خطية مسبقاً تخولك بفعل ذلك، أو إذا قمت باستغلال نظام الاتصالات بطريقة احتيالية أو مأكرة على النحو الذي يحرمه القانون أو إذا قمت باستغلال مرافق الخطوط المحلية. لمزيد من التفاصيل، يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 101. للعملاء من رجال الأعمال، اتصل بمدير حسابك المعين أو اتصل على 8009111.

استعادة الخدمة

قد تتمكن من إعادة تخزين الخطوط المعلقة بسبب عدم سداد الحساب عند الطلب عند تسوية جميع المستحقات المستحقة فقط في غضون 3 أشهر من التعليق المؤقت للخط. سيتم تطبيق الرسوم لاستعادة الخط وجميع الخدمات المرتبطة به، كما يتم التعامل مع طلبات استعادة الخدمة بعد التوقف على أنها طلب جديد للخدمة وسيتم تطبيق رسوم التوصيل الكاملة. قد تتمكن من طلب رقم هاتفك الذي تم إيقافه إذا كان لا يزال متاحاً. للحصول على الاستمارة أو تفاصيل حول الرسوم، يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني 101.

رفض الخدمة

تحتفظ اتصالات بالحق في رفض أي اشتراك، أو رفض الوصول إلى أي من خدماتنا، أو إنهاء العقود و/ أو تعليق توريد خدماتنا وفقاً للشروط والأحكام العامة الخاصة بنا.

رفض الخدمة



قد تقوم اتصالات بتحصيل الإيداع من العميل وإجراء مثل هذه المراجعات على الائتمان التي تراها اتصالات ضرورية. تشمل الحالات التي قد تطلب فيها اتصالات إيداعاً من العميل، على سبيل المثال لا الحصر، عندما تكون وثائق تسجيل عمل العميل قيد الانتظار، حيث تكون إقامة وتأشيرة العميل قيد الانتظار للاستكمال وعندما تطلب دولياً، قد يتم طلب الإيداع قبل توفير الخدمات التي تم قطعها بسبب تأخر سداد الفواتير. يتم الاحتفاظ بالإيداعات التي يتم تحصيلها من عملائنا في حساب منفصل، كما تكون الودائع والأرصدة الدائنة قابلة للاسترداد بشكل عام بناءً على طلب العميل لإلغاء الخدمة، بعد التأكد من قيام العميل بتسوية جميع مستحقات اتصالات بالكامل.

7. عمليات معالجة الشكاوى

التزامنا بخدمة العملاء

تعتبر خدمة العملاء الممتازة من صميم أعمال اتصالات. نحن ملتزمون بتزويد العملاء بأعلى جودة من خدمات ومنتجات اتصالات وهدفنا هو تلبية توقعات عملائنا واحتياجاتهم أو تجاوزها دائماً. في حالة عدم الرضا عن خدمة اتصالات لأي سبب من الأسباب، فمن المهم إخطارنا بذلك، حيث يمنحنا الاتصال بنا الفرصة لتحسين خدماتنا باستمرار ويمكننا من معالجة أي مشاكل تواجهها بسرعة.

كيفية تقديم الشكاوى

في حالة الرغبة في تقديم شكوى رسمية، يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء المتوفر على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع أو القيام بزيارة لمراكز الأعمال ومراكز الخدمة والمنافذ التابعة لاتصالات. ممثلو خدمة العملاء لدينا مدربون تدريباً عالياً للمساعدة في حل مشكلات وشكاوى العميل على الفور. إذا لم يتم حل شكوى العميل، فسيقوم ممثلو خدمة العملاء لدينا بتقديم شكوى رسمية نيابة عن العميل.

الهاتف 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع	للأفراد	من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، رقم الاتصال المجاني 101. من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، الاتصال على الرقم +971400444101
	للمنشآت التجارية	من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، رقم الاتصال 8005800 من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، الاتصال على الرقم +9718005800
	البريد الإلكتروني	care@etisalat.ae
		من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة: 105 فاكس من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة: +971 400444105
	ويب	etisalat.ae

العمل على حل الشكاوى

يسجل نظام إدارة الشكاوى تحت رقم مرجعي فريد، كما يحدد هذا الرقم مكالمة العميل بشكل فريد على نظام الدعم الخاص بشركة اتصالات ويسمح لأي عضو في فريق خدمة العملاء بالوصول إلى ملف العميل ويعطيه تحديثاً لحالة شكواه. يجب أن نحدد مشكلة العميل في أقرب وقت ممكن. إذا لم تتمكن من تصحيح مشكلة العميل على الفور، نحقق في المشكلة ونرد على العميل بأي تحديث، ونخاطره بالحل لكل شكوى.



8. معلومات الدليل

خدمات الدليل

يكون الهدف من أدلة الهاتف ونظام الاستعلام الخاص باتصالات هو تزويد الجمهور بوسائل العثور على الرقم المطلوب بسرعة وسهولة.
نحن نقدم معلومات الدليل بتسويق مطبوع (أدلة مطبوعة، ومتوفرة أيضاً على شكل قرص مضغوط) وعلى أساس الاستفسار (استعلام الدليل) عن طريق الاتصال بالرمز القصير 181. تحتوي معلومات الدليل على الأقل

- الاسم
- رقم الهاتف

مطلوب موافقة العميل المسبقة لنشر أو إتاحة معلومات الدليل الخاصة به. يمكن للعميل طلب عدم تضمين رقم هاتفه في دليل الهاتف و / أو خدمة الاستعلام الدليل.
نحن نقدم خدمة الاستعلام عن الدليل الوطني الكامل على الرقم 181.
سعر المكالمات الناجحة على الرقم 181 يكون ثابتاً مقابل 1 درهم لكل مكالمة بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة، وعادة ما يحتاج الأمر إلى معلومات إضافية عن الموقع والبحث ولكننا لا نقدم اسم العميل وعنوانه مقابل رقم الهاتف لأسباب تتعلق بالخصوصية.

9. خصوصية معلومات العميل

خصوصيتك هي أولويتنا

تغطي سياسة الخصوصية الخاصة باتصالات جمع واستخدام والكشف عن المعلومات الشخصية التي يجوز أن تجمعها اتصالات عند التعامل بخدماتها، مثل عند دخول موقعنا على الإنترنت، أو عند شراء منتجاتنا وخدماتنا، أو عند الاتصال بمركز خدمة العملاء لدينا. نحن نحمي معلومات العميل الشخصية بأمان، خصوصية العميل أولوية بالنسبة لشركة اتصالات، ونحن نبذل قصارى جهدنا لحمايتها.

تتخذ اتصالات الاحتياطات اللازمة لحماية معلومات العميل الشخصية من الضياع والسرقة وسوء الاستخدام، وكذلك الوصول غير المصرح به والكشف والتعديل والتدمير. تتبع شركة اتصالات سياسات صارمة تحكم وصول الموظفين إلى سجلات العملاء، فنحن نصل إلى حسابات العملاء أو السجلات أو التقارير لأغراض العمل المصرح بها فقط للحصول على معلومات حول العملاء تساعدنا في تقديم الخدمات واستخدام هذه المعلومات لأغراض تجارية فقط.

نريد الحصول على المعلومات واستخدامها بشكل غير دقيق. ينعكس الكثير من هذه المعلومات على فاتورة الهاتف كل شهر. إذا كان لديك أي خطأ في دقة أي معلومات، يرجى الانتباه لتصحيحها.

الإفصاح عن المعلومات خارج اتصالات

نحن لا نبيع أو نؤجر معلومات الاتصال الخاصة بالعملاء إلى الغير. ومع ذلك، فإننا نقوم بالكشف عن معلومات العملاء إذا لزم الأمر، ووكالات إنفاذ القانون، والسلطات المختصة، لحماية الممتلكات أو المصالح العامة أو مسائل تتعلق بأمن الدولة. أيضاً، من خلال عملية التحقق من الائتمان مع وكالة تقارير الائتمان. ومن الضروري أيضاً أن تقوم اتصالات بالإفصاح عن المعلومات للامتثال لأمر المحكمة

10. كيفية الحصول على مدونة قواعد الخدمة

تم نشر مدونة قواعد الخدمة هذه على موقعنا على العنوان
<http://etisalat.ae/codeofpractice>



تسجيل الدخول إلى
etisalat.ae

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على 101