

## الشروط والأحكام الخاصة بخدمات الإنترنت

### المقدمة:

- 1- صدرت هذه الشروط و الأحكام من المرخص له و تم إقرارها و الموافقة عليها من قبل الهيئة. و يحق للمرخص له تعديل هذه الشروط و الأحكام شريطة الحصول على موافقة الهيئة المسبقة، و تصبح هذه التعديلات سارية المفعول بعد 30 يوماً من الاعلان عنها في وسائل الإعلام أو بعد إرسال نسخة منها إلى الفريق الثاني، ما لم يتم المشترك بالاعتراض خطياً على هذه التعديلات إلى الهيئة أو المرخص له قبل انتهاء فترة ال (30) يوماً.
- 2- صدرت هذه الشروط و الأحكام باللغتين العربية و الانجليزية ، و في حال و جود اختلاف بينهما تكون بنود و شروط العقد باللغة العربية هي المعتمدة.
- 3- يقر الفريق الثاني بأنه قام بقراءة هذه الشروط و الأحكام و فهمها قبل توقيعها على العقد و عليه ، تمت الموافقة.
- 4- تعتبر مقدمة هذا العقد جزء لا يتجزأ منه و تقرأ معه كوحدة واحدة.

### التعريفات:

الخدمة : هي خدمة الإنترنت عبر الخط الرقمي اللامتائل.  
الفريق الأول: الشركة المصرية الأردنية لنقل البيانات.  
الفريق الثاني: الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يوقع على نموذج الطلب بعد أن يكون قد قرأ و وافق على جميع الشروط و الاحكام المبينة ادناه.  
الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشأة بموجب قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995.  
نموذج الطلب: هو النموذج المطبوع خلف العقد الذي يتم تعينته من قبل الفريق الثاني بمعلومات تعريفية عنه و عن الخدمات المنوي الاشتراك بها و الذي يعتبر جزءاً لا يتجزأ من بنود و شروط هذا العقد .  
القوة القاهرة: هي الحادث الاستثنائي الذي لا يمكن توقعه و دفعه و يجعل تنفيذ الالتزام مستحيلأ ، بحيث لا يعود الفريق الأول قادراً على الوفاء بالتزاماته الثابتة بموجب هذا العقد.  
العقد: هو الشروط و الأحكام المبينة أدناه و نموذج الاشتراك المرفق به و أية ملاحق أخرى إن وجدت ، و الذي يحكم العلاقة بين الطرفين .  
قانون الاتصالات: هو قانون الإتصالات رقم 13 لسنة 1995

### بنود العقد:

وصف الخدمة: هي خدمة الإنترنت عبر الخط الرقمي اللامتائل المقدمة من الفريق الأول و التي تمكن الفريق الثاني بالاتصال بالشبكة العنكبوتية و/ أو الشبكات العالمية الأخرى حيث توفر خط ثابت مفعّل شرط لتقديم الخدمة، وللحصول على الخدمة يقوم الفريق الثاني بطلي الخدمة حسب السرعات المتوفرة حيث يقوم الفريق الاول بجميع المعاملات اللازمة لحصول الفريق الثاني على الخدمة.

### جودة الخدمة:

1. يبذل الفريق الأول قصارى جهده لتقديم مستوى خدمة عالي الجودة تمكن الفريق الثاني من الانتفاع بالخدمة و ضمن الالتزامات المترتبة على الفريق الأول بموجب اتفاقية الترخيص الممنوحة له.
2. يقر الفريق الثاني بأن الفريق الأول لن يكون مسؤولاً و بأي حال من الأحوال عن أي تفاوت أو قصور أو انقطاع قد يطرأ على الخدمة من وقت لآخر بسبب ظروف القوة القاهرة. كما و لا يتحمل الفريق الأول أيه مسؤوليه عن تعويض الفريق الثاني عن أية خسارة أو أضرار ناشئة عن سوء استعمال الفريق الثاني للخدمة. و يفقد الفريق الثاني و بكل الأحوال حقه بالاعتراض على ذلك أو بطلب أي تعويض مالي أو مادي بسبب ذلك.
3. يتعهد الفريق الأول بإصلاح الأعطال حال حدوثها و بما يتفق مع شروط و التزامات الترخيص الممنوحة له وذلك ضمن المدة المعقولة.

## التزامات الفريق الأول:

1. يلتزم الفريق الأول ببذل أقصى جهود للاستجابة السريعة لطلبات الفريق الثاني المتعلقة بإصلاح أية أعطال تطرأ علي خدمة الإنترنت ويقوم الفريق الثاني بإعلام الفريق الأول بهذه الأعطال حال حدوثها عن طريق الفاكس ، أو البريد الإلكتروني ، أو الاتصال بخدمة العملاء بمجرد حدوث العطل عن طرق الفاكس (065825365) أو عن طريق البريد الإلكتروني (care@tedata.net.jo) أو خدمة العملاء (080022033).
2. يكون الفريق الأول غير مسئولاً عن التزاماته الناشئة في هذا العقد أمام الفريق الثاني بسبب ظروف القوة القاهرة.
3. يلتزم الفريق الأول بالحفاظ على سرية معلومات الفريق الثاني و عدم الإفصاح عنها باستثناء المعلومات التي يوافق الفريق الثاني على نشرها أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها وفقاً لطلب الجهات الأمنية و/ أو الجهات القضائية و / أو طلب رسمي من الهيئة.
4. يتعهد الفريق الأول بأن يقوم ببذل كل الجهود الممكنة لإعادة وصل الخدمة في حال حدوث أي اخفاق تقني أو حالة طارئة أو بسبب التعديلات أو الصيانة ، ولا يصرح الفريق الأول إدعاءات تفيد بأن الخدمة و/ أو الشبكة خالية من العيوب.
5. يحتفظ الفريق الثاني بحقه بالطلب من الفريق الأول التعويض حال حدوث عطل أو انقطاع في الخدمة المقدمة من قبل الفريق الول بما يتناسب مع مدة العطل و/ أو الانقطاع إذا كان هذا العطل و/ أو الانقطاع ناتج عن عوامل داخلية خاصة بها (باستثناء الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لحالات الصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة على أن يتم إعلام الفريق الثاني بها مسبقاً) ، و بحيث يتم التعويض وفقاً لما يتم عليه الاتفاق بين الفريقين ، على أن يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر إعادة النقود أو إجراء الخصومات.
6. يتعهد الفريق الأول بإعلام الفريق الثاني خطياً عن أي تغيير يطرأ على عنوان او ارقام هواتف الفريق الاول وبالطريقة التي يراها مناسبة.

## التزامات الفريق الثاني:

1. يلتزم الفريق الثاني بالإبقاء على سرية الأرقام والرموز وكلمات السر المقدمة من الفريق الأول وعدم إطلاع الغير عليها
2. يلتزم الفريق الثاني بعدم استغلال الخدمات الموفرة له في هذا العقد في اغراض تخل بالأمن و السلامة العامة او بصورة تخالف القوانين و الأنظمة المعمول بها و التعليمات و القرارات الصادرة بمقتضاها.
3. يقر الفريق الثاني بأن الخدمات المقدمة له من الفريق الأول بموجب هذا العقد لا تضمن قيامه بإجراء تعاملات مالية، و يعتبر الفريق الأول غير مسؤول عن تعويض الفريق الثاني عن أي خسارة مالية قد يتكبدها نتيجة لذلك.
4. يتعهد الفريق الثاني أو المفوضين عنه بإعلام الفريق الأول عن أي تغييرات تطرأ على المعلومات المتعلقة بالإشتراك.
5. يلتزم الفريق الثاني بدفع أجور الخدمة وفقاً للأسعار المبينة في نموذج الطلب.
6. يتعهد الفريق الثاني بإشعار الفريق الأول فوراً و إلحاقها بشكوى خطيه حال فقدان معلومات الاشتراك الشخصية ، ليقوم الفريق الأول بعمل الإجراءات اللازمة.
7. لا يحق للفريق الثاني تأجير أو بيع أو التنازل عن اشتراكه في الخدمة بدون موافقة الفريق الأول الخطية المسبقة ، مع مراعاة أية قوانين أو أنظمة أو تعليمات صادرة عن الهيئة
8. يتعهد الفريق الثاني بعدم ارتكاب أي مخالفة مدنية أو جنائية أو اعتداء على حقوق النشر والعلامات التجارية أو حقوق الملكية الفكرية الأخرى أو الإخلال بأي التزام أو استخدام الخدمات بطريقة تشكل اعتداء على خصوصية وحقوق الغير .

## الاسعار و الأجر و طريقة الدفع:

1. يلتزم الفريق الثاني بسداد ضريبة المبيعات المتعلقة بالخدمة موضوع هذا العقد مع العلم بأن قيمة بدل الخدمة المحددة في هذا العقد والموضحة بنموذج الطلب لا تشمل هذه الضريبة
2. يحق للفريق الثاني الاعتراض على الفاتورة خلال مدة 30 يوم من تاريخ استلامها و أية اعتراضات ترد بعد ذلك تعتبر غير مقبولة
3. يلتزم الفريق الأول برد جميع مستحقات الفريق الثاني في حالة إنهاء الرخصة أو إلغاؤها من قبل الهيئة أو إفلاس

- الشركة أو تصفيتهما
4. يحتفظ الفريق الأول و لدى توقيع العقد بحقه بطلب مبلغ تأمين مسترد و ذلك مقابل الخدمات التي يتم الاشتراك بها من قبله شريطة أن لا تزيد بأي حال من الأحوال عن قيمة الفاتورة المتوقعة للفريق الثاني لثلاثة أشهر. كما و يحق للفريق الأول استخدام مبلغ التأمين لتغطية أي نفقات و/ أو أجور لم يقم الفريق الثاني بدفعها.
  5. في حال قيام الفريق الثاني بإنهاء العقد لأي سبب يقوم الفريق الأول و بعد خصم جميع المبالغ المستحقة له بإعادة الرصيد المتبقي من التأمينات للفريق خلال شهر واحد من تاريخ إنهاء العقد.
  6. يقوم الفريق الأول بإرسال فاتورة شهرية مفصلة للفريق الثاني إلى العنوان المحدد في نموذج الاشتراك ، و تستحق جميع المبالغ المترتبة على الفريق الثاني خلال (21) يوماً من تاريخ استلام الفاتورة ، و تعتبر الفاتورة إنذاراً بالدفع على أن تتضمن إشارة صريحة إلى ذلك.
  7. لا يجوز للمرخص له زيادة أجور أو أسعار خدماته إلا بعد الإعلان في صحيفتين يوميتين محليتين عن الأجور و الأسعار الجديدة بمدة لا تقل عن شهر شريطة أن لا تزيد عما ورد في شروط اتفاقية الترخيص أو التعليمات و القرارات الصادرة عن الهيئة بشأنها. و في جميع الأحوال ، على المرخص له إعلام الهيئة عن أي تعديلات يجريها على هذه الأجور و الأسعار.
  8. تعتبر قيود الفريق الأول وسجلاته بينه مقبولة على صحة المبالغ المستحقة له، ما لم يثبت الفريق الثاني عكس ذلك.

#### مدة العقد و سريانه:

1. يسري هذا العقد بين الطرفين اعتباراً من تاريخ توقيع نموذج الطلب لمدة سنة واحدة و يجدد تلقائياً ما لم يخطر الفريق الثاني الفريق الأول برغبته في عدم تجديد العقد أو إنهاؤه بمدة لا تقل عن 30 يوماً قبل تاريخ انتهائه بموجب خطاب موصى عليه بعلم الوصول لمقر الفريق الأول علي العنوان الثابت بنموذج الطلب الموقع من الفريق الثاني
2. يدخل هذا العقد حيز التنفيذ من تاريخ بدء تزويد الفريق الثاني بالخدمة و يحق للفريق الثاني فسخ هذا العقد في أي وقت شريطة أن لا يخل ذلك بحقوق الفريق الأول بموجب هذا العقد
3. يقوم الفريق الأول بإيصال الخدمة في مدة لا تزيد عن ثلاثة أيام من تاريخ إنهاء جميع التركيبات الازمة و التي يقوم بها أطراف أخرى.
4. يحق للفريق الأول التوقف / إيقاف الخدمة الفوري كلياً او مؤقتاً في حال وجود طلب خطي من قبل الجهات الامنية والقضائية بذلك، وفي هذه الحالة لا يكون الفريق الأول مسؤول عن تعويض الفريق الثاني عن الضرر الذي لحق به من جراء ذلك.

#### إيقاف الخدمة:

يحق للفريق الأول إيقاف الخدمة كلياً أو مؤقتاً في الحالات التالية:

1. يتم إيقاف الخدمة مؤقتاً عند وجود أي عطل فني ، تعديل أو صيانة في النظام ، على أن يتم إعلام الفريق الثاني بذلك مقدماً ، حيث يتم وصل الخدمة في أقرب وقت ممكن دون دفع رسم إعادة الوصل
2. يتم إيقاف الخدمة مؤقتاً بناءً على رغبة الفريق الثاني ؛ على أن يقوم بإشعار الفريق الأول خطياً بذلك و قيامه بتسديد كافة التزاماته المستحقة عليه بناء على الاتفاق بين الفريقين
3. إيقاف الخدمة كلياً لأسباب أمنية و دواعي السلامة العامة و الأداب أو عند استخدام أو محاولة استخدام الخدمة بشكل احتيالي.
4. يحق للفريق الأول التوقف / إيقاف الخدمة الفوري كلياً او مؤقتاً في حال و جود طلب خطي من قبل الجهات الامنية و القضائية ذلك، و في هذه الحالة لا يكون الفريق الأول مسؤول عن تعويض الفريق الثاني عن الضرر الذي لحق به من جراء ذلك.

#### إنهاء العقد من قبل الفريق الأول:

يحق للفريق الأول إنهاء العقد بفسخه في الحالات التالية:

1. عند وفاة الفريق الثاني في حال كونه فرداً أو عند إفلاسه في حال كونه شركة.
2. عند اخلال الفريق الثاني بأي من البنود المذكورة هنا أو مخالفة لأحكام قانون الإتصالات الساري المفعول ، و بعد اشعار الفريق الثاني بذلك.
3. إذا تبين للفريق الأول أن أي من المعلومات المدرجة من قبل الفريق الثاني في طلب الاشتراك غير صحيحة أو

- إذا تخلف الفريق الثاني عن تزويد الفريق الأول بالوثائق اللازمة لصحة إبرام العقد على الرغم من منحه مدة أسبوع لتصويب وضعه.
4. عند تخلف الفريق الثاني عن دفع جميع المبالغ المستحقة بزمته أو أي جزء منها خلال ثلاثة أسابيع من استحقاق الفاتوره.
5. عند إفلاس أو تصفية الفريق الأول أو إلغاء الرخصة الممنوحة له من قبل الهيئة أو خلفائها لأي سبب كان، وفي حال كانت التصفية اختيارية فيتوجب على الشركة ان تقوم باعلام المشتركين بقرارها المتخذ لاجراء التصفية على ان لا تبدأ اجراءات التصفية إلا بعد مضي مدة شهرين على تاريخ اعلام المشتركين بهذا القرار.

#### إنهاء الخدمة من قبل الفريق الثاني:

يحق للفريق الثاني أن يطلب من الفريق الأول فصل الخدمة بشكل مؤقت أو فسخ هذا العقد بموافقة الفريق الأول، شريطة قيامه بتسديد كافة الالتزامات المالية المستحقة عليه للفريق الأول.

#### الشكاوى و حل الخلافات و النزاعات:

1. يخضع هذا العقد بنوده للقوانين السارية في المملكة الاردنية الهاشمية و تكون محاكم المملكة صاحبة الصلاحية و الاختصاص للنظر في كافة النزاعات و الخلافات التي قد تنشأ عن تفسير أو تنفيذ أي من الشروط و الأحكام المدرجة في هذا العقد ، كما يحق للفريق الثاني اللجوء إلى الهيئة بخصوص النزاعات التي تتعلق بمستوى الخدمة و/ أو لغايات حل أي خلاف أو نزاع فيما يتعلق بأي من شروط و أحكام هذا العقد وذلك على الرقم المجاني المخصص من قبلها لتلقى الشكاوى 117000.

2. يتم تخصيص رقم هاتف مجاني (080022033) و بريد الكتروني (care@tedata.net.jo) لشكاوى و خدمة الفريق الثاني، و يتم النظر في أية شكاوى و الرد عليها بالسرعة الممكنة، و في حالة ثبوت أي مطالبة مالية يتم اتخاذ الإجراءات بالسرعة الممكنة لإرجاع أية مبالغ بأخطاء في الفواتير أو مشاكل تتعلق بمستوى الخدمة وذلك خلال مدة اقصاها شهر من تاريخ الشكوى. يقوم الفريق الاول بتلقي الشكاوى/ الشكاوى المقدمة من قبل الفريق الثاني، حيث يقوم الشخص أو القسم المعني لدى الفريق الأول بالعمل على حلها بأسرع وقت ممكن.

#### الإشعارات:

1. كل اشعار من قبل الفريق الاول للثاني وبالعكس سيسرى فقط في حال كونه خطياً فقط مع تسليمه الى العنوان التالي:

الفريق الثاني:

الفريق الاول:

العنوان:

العنوان:

ص ب ..... المدينة ..... الاردن

ص ب ..... المدينة ..... الاردن

هاتف: .....

هاتف: .....

فاكس: .....

فاكس: .....

البريد الالكتروني:

البريد الالكتروني:

2. كل اشعار مما ورد اعلاه سيعتبر مستلماً من قبل الفريق المعنون له بتاريخ التسليم في حال التسليم باليد وبتاريخ مرور (اسبوع عمل) على تاريخ الارسال في حال الارسال بالبريد الالكتروني او الفاكس.