

## الشروط والأحكام العامة لخدمة FTTH

### 1. تعاريف:

- في هذه الوثيقة والاتفاقية، ما لم ينص السياق على خلاف ذلك، يجب أن تحمل المصطلحات التالية المعاني التالية :
- "الاتفاقية" الشروط والأحكام العامة ونموذج الاشتراك والسياسات.
  - "نموذج وثيقة الاشتراك" يعني الطلب المقدم من قبل العميل وفق نموذج المؤسسة العامة للاتصالات وجميع الملحقات المرفقة لتوفير خدمات الألياف الضوئية للمنازل "FTTH" وإدراجها كجزء لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.
  - "CPE" تعني معدات مقر العميل مثل محطات الشبكة الضوئية "ONT" أو أجهزة مودم الألياف البصرية.
  - "الرسوم" تعني رسوم الاتصال ورسوم الاشتراك الشهرية ورسوم الاستخدام وتكلفة المعدات وأي رسوم أخرى تتعلق بتوفير خدمات FTTH وأي خدمات أخرى مقدمة للعميل بموجب هذه الاتفاقية كما هو موضح في قائمة الأسعار.
  - "تاريخ البدء" هو تاريخ تركيب CPE في مقر العميل.
  - "العميل" هو المستخدم النهائي الذي يشترك في خدمة FTTH من خلال القنوات المناسبة للمؤسسة.
  - "FTTH" لـ "Fiber to the Home" شبكة الوصول القائمة على تقنيات الألياف البصرية.
  - "السياسات" تعني سياسات الخدمات التي يصدرها المؤسسة العامة للاتصالات من وقت لآخر والتي يتم إبلاغ العميل بها من خلال نشرها على موقع الويب الخاص بالمؤسسة أو إرسالها بالبريد الإلكتروني ، وتعتبر السياسات المذكورة جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.
  - "قائمة الأسعار" تعني نموذج قائمة الأسعار الذي يتضمن الرسوم ويتم نشره على موقع الويب الخاص بالمؤسسة ، كما قد يتم تعديله بواسطة المؤسسة من وقت لآخر.
  - "الخدمة" تعني الوصول إلى الإنترنت عبر شبكة FTTH.
  - "المدة" تعني مدة هذه الاتفاقية كما هو موضح في نموذج الطلب ، بدءاً من تاريخ البدء.

### 2. الشروط والأحكام العامة

- 2.1 تسري اتفاقية وثيقة الاشتراك اعتباراً من تاريخ البدء، وستظل سارية خلال المدة.
- 2.2 تحدد هذه الاتفاقية الشروط والأحكام التي بموجبها تقدم المؤسسة الخدمة للعميل والتي بموجبها يصل العميل إلى الخدمة ويستخدمها.
- 2.3 توقيع نموذج الاشتراك يعني موافقة العميل على هذه الشروط والأحكام العامة.
- 2.4 يجوز إنهاء هذه الاتفاقية:
  - أ. من قبل العميل من خلال تقديم إشعار كتابي إلى المؤسسة بالإنتهاء قبل 30 يوماً على الأقل من انتهاء المدة أو أي تجديدات لها (حسب مقتضى الحال) ؛ أو
  - ب. من قبل المؤسسة، فوراً بناءً على إشعار كتابي للعميل ودون اللجوء إلى السلطة القضائية المختصة في حالة إنهاء الترخيص أو انتهاء صلاحيته (لأي سبب كان).
  - ج. من قبل المؤسسة، دون الحاجة إلى إشعار مسبق للعميل ودون اللجوء إلى السلطة القضائية المختصة في حالة قيام العميل بخرق شروط وأحكام هذه الاتفاقية و / أو السياسات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الإخفاق في تسوية المدفوعات من أي رسوم مستحقة بموجب هذه الاتفاقية..

2.5 يخضع نموذج الطلب/الاشتراك الذي يضعه العميل لدى المؤسسة لموافقتها، وتكون هذه الموافقة وفقاً لتقديرها وحدها، ويقر العميل ويضمن بموجبه أن جميع المعلومات التي يقدمها في نموذج الطلب صحيحة ودقيقة.

### 3. مسؤولية المؤسسة

- 3.1 يجب أن تبذل المؤسسة قصارى جهدها للامتثال لمتطلبات التثبيت الخاصة بـ CPE (إن وجدت). ومع ذلك، لن تكون المؤسسة بأي حال من الأحوال مسؤولةً تجاه العميل عن أي تأخير أو إلغاء أو رفض لذلك.
- 3.2 بغض النظر عن أي شيء يتعارض مع هذه الاتفاقية، يتم تقديم الخدمات على أساس "كما هي" و "حسب توفرها" ولا تضمن المؤسسة عدم انقطاع الخدمات و / أو خلوها من الأخطاء. قد يختلف الوصول إلى الإنترنت المقدم من خلال الخدمات أو يفشل تماماً بسبب عوامل لا تخضع لسيطرة المؤسسة، مثل ، على سبيل المثال لا الحصر ، [الظروف الجوية أو الجغرافية أو الطبوغرافية ، وجود إشارة الشبكة والتداخل] ، والمشكلات التقنية الخاصة بـ DSP . يقر العميل ويوافق بموجبه على أن الخدمات قد تنقطع أو قد تفشل من وقت لآخر.
- 3.3 في أي حال من الأحوال، لن تكون المؤسسة مسؤولةً عن أي خسارة أو أضرار يتكبدها العميل والتي تنشأ عن أو فيما يتعلق بتوفير أو استخدام الخدمات سواء كانت خسارة مباشرة أو غير مباشرة أو عرضية أو خاصة أو لاحقة بسبب أي فعل أو إغفال من جانب المؤسسة أو موظفيها أو وكلائها.

### 4. مسؤولية العميل

- 4.1 يكون العميل مسؤولةً عن الحصول على جميع الموافقات اللازمة التي تفرضها السلطات المختصة فيما يتعلق بتوريد و / أو تسليم و / أو تثبيبات CPE بموجب هذه الاتفاقية، ويجب على العميل تعويض المؤسسة العامة للاتصالات عن أي مطالبات أو خسائر أو مسؤوليات يتكبدها المؤسسة العامة للاتصالات والتي مرتبطة أو مشتقة من عدم امتثال العميل لشروط هذه الفقرة 3.3.
- 4.2 يجب أن تنتقل جميع المخاطر المتعلقة بـ CPE التي يتم توفيرها وتسليمها بواسطة المؤسسة بموجب هذه الاتفاقية إلى العميل عند التسليم والتركيب.
- 4.3 في حالة فقدان CPE أو سرقة أو تلفه أو نقله إلى طرف ثالث، يجب على العميل إخطار المؤسسة على الفور كتابياً وإلى أن يتم هذا الإخطار، يظل العميل مسؤولةً عن جميع التكاليف والرسوم المتعلقة بهذا CPE. يجب أن يحل المؤسسة، في أقرب وقت ممكن بشكل معقول، محل CPE. يجب أن تكون تكلفة أي استبدال CPE على حساب العميل فقط. لا تعتبر أي خسارة أو سرقة أو تلف أو نقل و / أو استبدال CPE لأي سبب من الأسباب، بأي حال من الأحوال، بمثابة إنهاء لهذه الاتفاقية، والتي يجب أن تظل سارية المفعول والتأثير الكامل.
- 4.4 يتعهد العميل بموجب هذا ويضمن أنه:
- أ. لا يجوز استخدام الخدمات أو السماح باستخدامها لأية أغراض غير لائقة أو غير أخلاقية أو غير قانونية، ولا بأي شكل من الأشكال مما قد يتسبب في إصابة أو ضرر للأشخاص أو الكيانات أو الممتلكات أو إضعاف أو انقطاع الخدمات. يكون العميل مسؤولةً عن أي استخدام غير قانوني أو غير مصرح به للخدمات الواردة أدناه، حتى لو تم استخدامها من قبل طرف ثالث.
- ب. لا يجوز إعادة بيع الخدمة لطرف ثالث.
- ج. لا يجوز إعادة توزيع الخدمة أو السماح بالوصول لأي كيان خارج مباني العميل.
- د. يجب أن تستخدم فقط CPE الذي يوفره المؤسسة وفقاً لجميع القوانين واللوائح ذات الصلة وجميع التوجيهات والسياسات الصادرة من وقت لآخر بواسطة المؤسسة فيما يتعلق باستخدام CPE والخدمات.

4.5 يجب على العميل تعويض وإبقاء المؤسسة وموظفيه ومساهميهم ووكلائه معوضًا عن أي وجميع المطالبات والتكاليف والأضرار والمصروفات والمسؤوليات والطلبات والخسائر التي قد يتكبدها المؤسسة نتيجة أو فيما يتعلق بأي دعوى تتعلق باستخدام العميل و/ أو أي شخص آخر للخدمات من خلال حساب (حسابات) العميل، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، دعاوى التشهير أو انتهاك حقوق الطبع والنشر أو أي حقوق ملكية فكرية أخرى، أو فيما يتعلق بانتهاك العميل لأي بند والشرط والتعهد والضمانات الواردة أدناه.

#### 5. سياسة الاستخدام العادل

5.1 يتم توفير الخدمات بتكلفة معقولة بناءً على مبدأ مشاركة الموارد بين العملاء؛ لضمان تمتع جميع العملاء بتجربة ممتعة أثناء استخدام الخدمات، يتم تطبيق سياسة الاستخدام العادل الموضحة أدناه، مع الحفاظ على الجانب غير المحدود للخدمات.

5.2 يعترف المؤسسة الوصول غير المحدود للخدمات على أنها موجودة على الإنترنت بقدر ما تريد وللمدة التي تريدها. وبهذا المعنى، سيتعقب المؤسسة استخدام الإنترنت (السعة وليس المحتوى) من خلال حساب العميل بمرور الوقت لضمان عدم تجاوز الحدود المقبولة بواسطة حساب معين خلال دورة اشتراك. يتم نشر الحدود المسموح بها في قائمة الأسعار المحدثة على موقع الويب الخاص بالمؤسسة. العملاء الذين يتجاوزون هذه الحدود سيتم إبطاء سرعة وصولهم إلى الخدمة إلى (●) كيلوبت في الثانية و (●) لأعلى خلال الفترة المتبقية من الشهر، ما لم يعيدوا شحن حسابهم.

#### 6. الرسوم

6.1 بالنظر إلى توفير الخدمات وCPE وأي خدمات أخرى تقدمها المؤسسة للعميل بموجب هذه الاتفاقية، يجب على العميل دفع الرسوم المطبقة إلى المؤسسة، كما هو موضح في قائمة الأسعار وما إذا كانت الخدمات لديها أم لا تم أو يتم استخدامها من قبل العميل.

6.2 يجوز للمؤسسة، وفقًا لتقديرها الخاص، تعديل الرسوم المستقبلية، كليًا أو جزئيًا، اعتبارًا من التاريخ المحدد لتطبيق التعديلات.

6.3 ما لم يأمر المؤسسة بخلاف ذلك كتابيًا، يجب على العميل تنفيذ جميع المدفوعات الواردة أدناه مباشرة إلى المؤسسة.

6.4 في أي وقت خلال مدة هذه الاتفاقية، يجوز للمؤسسة أن يطلب ودیعة تأمين من العميل، مساوية للمبلغ الذي يحدده مقدم خدمة الإنترنت بحرية في الحالات التالية، على سبيل المثال لا الحصر: حادث الدفع واستهلاك العميل الذي يتجاوز المعدل المعتاد وفقًا للمؤسسة المعايير. يجب إعادة إيداع الضمان المذكور إلى العميل (بعد خصم أي رسوم مستحقة على العميل بموجب هذه الاتفاقية) في غضون ستة (6) أشهر اعتبارًا من إنهاء أو انتهاء هذه الاتفاقية. إذا لم يتم تأمين مبلغ التأمين المطلوب في التواريخ التي حددها المؤسسة.

6.5 توفر المؤسسة للعملاء طرق دفع مختلفة وفقًا لخطط الخدمة التي اختاروها. سيتم إصدار فواتير شهرية لحسابات الدفع الأجل للسحب المصرفي التلقائي. ما لم ينص على خلاف ذلك في الفاتورة، الفواتير الصادرة هي إخطارات رسمية للدفع في غضون 10 أيام على الأكثر من تاريخ الإصدار. تتألف الفواتير من رسوم الاشتراك الشهرية وتكلفة الاستخدام وعند الاقتضاء تكلفة CPE والتعديلات والضرائب وما إلى ذلك، ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك كتابيًا، يتم إرسال الفواتير إلى العميل على عنوانه المصرفي.

## 7. الانقطاع. التعليق؛ الانهاء

7.1 يجوز للمؤسسة في أي وقت، دون إشعار العميل تعليق أو قطع وصول العميل إلى الخدمات في حالة الحاجة إلى إجراء أي تعديل أو صيانة أو أعمال تصحيحية تتعلق بأي شكل من الأشكال بالخدمات أو. ستسعى المؤسسة لإبلاغ العميل في حالة الصيانة المخطط لها.

7.2 في حالة فشل العميل في الدفع كلياً أو جزئياً لأي فواتير بموجب هذه الاتفاقية، تحتفظ المؤسسة بالحق في تعليق حساب العميل على الفور و / أو إنهاء هذه الاتفاقية واتخاذ جميع التدابير اللازمة لاسترداد المبالغ المستحقة، لا سيما تلك المذكورة في الفقرة 5 أعلاه.

7.3 تحتفظ المؤسسة بالحق في تعليق حساب العميل على الفور و / أو إنهاء هذه الاتفاقية في حالة قيام العميل بمخالفة أي شروط وأحكام لهذه الاتفاقية و / أو السياسات. وفي حالة وجود أي حساب أو ارصدة على العميل، فإن أي تعليق أو إنهاء بموجب هذه الاتفاقية لن يؤثر على حق المؤسسة في تلقي الرسوم المطبقة حتى نهاية هذه الاتفاقية أو إنهائها.

## 8. ضمان CPE

يستثني ضمان CPE المقدم من خلال الخدمات المقدمة أدناه الأضرار الناجمة عن الاستخدام غير الطبيعي أو الظروف أو سوء الاستخدام أو الإهمال أو إساءة الاستخدام أو الحوادث أو المعالجة أو التخزين غير السليم أو التعرض للرطوبة أو التعديلات أو الإصلاحات غير المصرح بها أو التثبيت غير الصحيح أو الاستخدام غير السليم لأي مصدر كهربائي، إجهاد مادي أو كهربائي غير مبرر، خطأ المشغل، عدم الامتثال للتعليمات أو الأفعال الأخرى التي ليست خطأ المؤسسة. كما أنه يستثني الأضرار من الأسباب الخارجية مثل الفيضانات والعواصف والحرائق والرمل والأوساخ والزلازل والقدر والتعرض لأشعة الشمس والطقس والرطوبة والحرارة أو البيئات المسببة للتآكل والارتفاعات الكهربائية وتسرب البطارية والسرقة أو التلف. بسبب الاتصال بمنتجات أخرى غير موصى بها للتوصيل البيئي بواسطة المؤسسة. يحتفظ المؤسسة بالحق في تحديد سبب الضرر، وحسب تقديره الخاص، في استبدال CPE أو إصلاحه.

## 9. القانون المعمول به وتسوية المنازعات

يخضع تفسير هذه الاتفاقية وحقوق والتزامات الأطراف وجميع المسائل المتعلقة بتنفيذها وصلاحياتها وأدائها لقوانين الجمهورية اليمنية ويتم تفسيرها وفقاً لها. ويتم تسوية جميع النزاعات الناشئة عن تفسير أو تنفيذ هذه الاتفاقية من قبل الجهات المختصة ومحاكم الجمهورية اليمنية،

صدرت بتاريخ:

رقم الإصدار:

تاريخ النشر: