



## عقد توريد وسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة

**1. تمهيد:**

يعتبر هذا العقد سارياً ومنتجاً لأثاره وملزماً لكل من العميل و اورنج مصر للإتصالات ش.م.م. (ويشار إليها فيما يلي باورنج أو بالشركة) فور توقيع العميل عليه و/أو علمه وإقراره بما فيه من بنود و/أو إستخدامه لوسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة المقدمة من قبل الشركة، لذا يتعين على العميل قراءته و/أو تفهم كافة شروطه وأحكامه قبل التوقيع عليه.

**2. مدة العقد:**

يبدأ سريان هذا العقد من التاريخ المذكور أعلاه و/أو إستخدام العميل لوسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة المقدمة من قبل الشركة، ويبقى سارياً لمدة إثني عشر شهراً تتجدد تلقائياً، ما لم يخطر أحد الطرفين الطرف الأخر بموجب إخطار كتابي برغبته في الإنهاء خلال مدة لا تقل عن ثلاثين (30) يوماً سابقة على انتهاء مدته الأصلية أو أي من المدد المحددة.

**3. أحكام عامة:**

- أ. يقر العميل بمسئوليته المدنية والجنائية عن صحة وسلامة كافة المستندات والبيانات المقدمة منه بفرض إبرام هذا العقد، ويترتب على إخلال العميل بهذا اللاتزام أحقية اورنج في وقف التوريد فوراً بشكل جزئي أو كلي و/أو إنهاء عقده والتصرف في الرقم المخصص له.
- ب. يتم تسجيل بعض المكالمات الواردة لمراكز خدمة العملاء باورنج بشكل عشوائي، ويتم إبلاغ العميل بهذا التسجيل أثناء المكالمة، ويمكن إستخدام هذه التسجيلات لضمان حقوق الشركة وحقوق موظفيها، خاصةً في حالة استخدام العميل لأي من الألفاظ التي يجرمها القانون أو التي يعتبرها العرف خروجاً عن الآداب العامة.
- ج. يحصل العميل على الوسائط والحلول موضوع هذا العقد بصفته الشخصية، ومن ثم لا يحق له أن يتنازل عنها لأي طرف ثالث إلا بعد موافقة كتابية مسبقة من اورنج وبعد سداد الرسوم المقررة وطبقاً للاشتراطات والقواعد التي تحددها اورنج بموافقة كتابية مسبقة ومعتمدة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات ("الجهاز").
- د. يقر العميل بأنه قد أطلع على كافة المعلومات المتعلقة بنظام توريد وسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة الذي وقع عليه اختياره، وأنه على علم تام بخطة أسعار هذا النظام والشروط التفصيلية والمالية المتعلقة بتلك الخطة والتي ترفق على حدة بكل نظام من الأنظمة التي تقدمها الشركة.
- هـ. كما يقر العميل بعلمه التام بإمكانية تغيير نظام توريد وسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة الذي وقع عليه إختياره والتعامل بشتى الطرق على خطه أو حسابه لدى اورنج عبر الإتصال بمركز خدمة عملاء اورنج (متى كان هذا متاحاً) بعد سداد الرسوم المقررة (إن وجدت) وطبقاً للاشتراطات والقواعد التي تحددها اورنج بموافقة كتابية مسبقة ومعتمدة من الجهاز. كما يقر العميل بالتزامه بكافة بنود هذا العقد في حالات تغييره لنظام توريد وسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة و/أو في حالات التعامل بشتى الطرق على خطه أو حسابه لدى اورنج عبر الإتصال بمركز خدمة عملاء اورنج.
- و. يقر العميل بمسئوليته الشخصية والمنفردة في عدم الإفصاح للغير عن أية معلومات أو أكواد أو أرقام سرية قد تستخدم للتحقق من شخص العميل في تغيير نظام توريد وسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة أو في التعامل بشتى الطرق على خطه أو حسابه لدى اورنج عبر الإتصال بمركز خدمة عملاء اورنج (متى كان هذا متاحاً) وبعدم مسئولية اورنج عن أية تغييرات أو تعاملات تتم في هذا الصدد من قبل الغير متى كانت مقرونة بإستخدام أي من المعلومات أو الأكواد أو الأرقام سرية المشار إليها أعلاه.
- ز. تلتزم اورنج بالمحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بعملائها، واستثناءً من ذلك يحق لاورنج الإفصاح عن كل أو بعض تلك البيانات إذا كان ذلك تنفيذاً للقانون أو لقرار صادر من إحدى الهيئات القضائية المختصة أو أي من أجهزة الأمن القومي أو بناءاً على طلب العميل أو إستناداً لتوكيل رسمي صادر من العميل أو متى تم الإفصاح عن كل أو بعض تلك البيانات لإحدى الشركات التابعة و/أو الشقيقة لاورنج أو الشركات التي تستخدمها اورنج لتحصيل فواتير العملاء.
- ح. يحق لاورنج إجراء أي من وكل التعديلات التي تراها ضرورية أو لازمة على أنظمة تشغيل و/أو تركيب و/أو ترقيم وسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة التي توفرها لعملائها، وفي حالة ما إذا أدى أي مما سبق إلى تغيير رقم تليفون العميل بأخذ إذن العميل ي تغيير ويكون للعميل مطلق الحرية في قبول أو رفض التغيير.
- ط. إذا ما قرر العميل أن يستفيد أو أن ينتفع بأي من العروض المجانية الواردة على وسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة التي توردها اورنج لعملائها والتي قد تعلن عنها اورنج مستقبلاً، فيتعين عليه أن يكون انتفاعه بالعرض في حدود استخدامه لذات الوسيط أو الحل موضوع ذلك العرض مقارنة باستخدامه لها قبل انتفاعه بالعرض المجاني.
- ي. لا يحق للعميل استخدام أي من خطوط التليفون موضوع هذا العقد كتليفون ثابت أو أن يستخدمه استخداماً تجارياً، ولا أن يستخدم أيًا منها في تمرير المكالمات الدولية عن طريق أي شبكة اتصالات أخرى خلاف شبكة اورنج، وفي حالة مخالفته لأي مما تقدم، فإن العميل يقر من الآن بموافقته على أحقية اورنج في فسخ هذا العقد واسترداد كافة الأرقام المخصصة له بموجب هذا العقد والاحتفاظ بكافة الأرصدة المدفوعة من العميل.
- ك. لن تكون اورنج مسئولة عن أية أضرار قد يسببها العميل للغير نتيجة انتفاعه بوسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة.
- ل. يقر العميل بعدم مسئولية اورنج عن عدم تنفيذ أي من التزاماتها المنصوص عليها في هذا العقد إذا كان ذلك ناتجاً عن حدوث قوة فاهرة، ودون إخلال بما ورد بصدر هذا البند، تتعهد اورنج بتعويض العميل عن فترات الانقطاع الجماعي، وفقاً لما يقرره الجهاز والشركة، إذا كان ذلك الانقطاع بسبب يعود إليها، وذلك إما بإضافة دقائق مجانية تتناسب مع متوسط استخدامه ومدة وسبب انقطاع التوريد، أو بأية وسيلة أخرى تفدرها اورنج.

**4. الوسائط والحلول المقدمة من اورنج:**

تتعهد اورنج بأن تقدم الوسائط والحلول موضوع هذا العقد وأن تستمر في تقديمها بمستوى الجودة المنصوص عليه في الترخيص الممنوح لها من الجهاز، ومن جانبه يقر العميل بعلمه بأن هذا المستوى من الجودة يتأثر حتماً بالظروف الجغرافية و/أو المناخية، وأن اورنج لن تكون مسئولة عن أية أضرار قد تلحق بالعمل نتيجة تأثر التوريد بأي سبب غير عائد لاورنج أو خارج عن إرادتها.

**5. أحكام خاصة بأنظمة توريد وسائل وحلول اورنج المختلفة:**

- أ. يلتزم العميل بسداد رسوم توريد وسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة التي تحددها اورنج لكل نظام على حده، سواء كان نظام السداد الأجل لرسوم التوريد شهرياً أو سنوياً، ولا ترد هذه الرسوم في حالة طلب العميل لوقف التوريد نهائياً أو مؤقتاً أو للتحويل إلي أي نظام آخر.
- ب. يحق لعميل السداد الأجل أن يطلب فاتورة تفصيلية توضح عدد المكالمات ووقت وإجرائها وقيمتها والاررقام التي تم الاتصال بها، بعد أداء الرسوم التي تحددها الشركة وبوافق عليها الجهاز ويجوز للشركة حسب اختيارها أن تصدر هذه الفاتورة في صورة ورقية أو إلكترونية.
- ج. يتعين على العميل أن يستهلك الحد الأدنى من الدقائق والحلول الذي تحدده اورنج لكل نظام على حده، كما يتعين عليه إعادة شحن تليفونه بواسطة كروت الشحن التي تصدرها اورنج لهذا الغرض، فإذا لم يستهلك العميل الحد الأدنى من الدقائق والحلول المحدد للنظام الذي وقع عليه اختياره وبالشروط الأخرى التي تحددها اورنج لذات النظام، فسوف يتم إيقاف التوريد تلقائياً مع إعطاء العميل فترة سماح تختلف مدتها وفقاً للنظام الذي وقع اختياره عليه، فإذا لم يقم العميل بإعادة الشحن خلال فترة السماح، فيعتبر فسخاً إرادياً للعقد من جانب العميل وتنازلاً منه عن رصيده (إن وجد) وكذلك عن رقم التليفون المخصص له.
- د. يلتزم العميل بسداد فاتورة الاستهلاك الشهري في موعد لا يجاوز واحد وعشرون (21) يوماً من تاريخ إصدارها مضافاً إليها رسوم الحلول الإضافية التي قد يختارها العميل والتي سوف تظهر في فاتورة العميل إبتداءاً من فاتورة الشهر التالي لاننتفاعه بهذه الحلول الإضافية، وفي حالة تخلف العميل عن سداد أية مبالغ مستحقة عليه، يلتزم العميل بسداد غرامة تأخير قدرها %7 تضاف تلقائياً لإجمالي قيمة الفاتورة موضوع المطالبة بموافقة كتابية مسبقة ومعتمدة من الجهاز. كما يحق لاورنج قطع التوريد عن هذا الخط، وفي حالة تعاقد العميل علي أكثر من خط بموجب عقد واحد، يحق لاورنج في حالة الأخلال بالسداد قطع التوريد عن كافة خطوط العميل الأخرى والمتعاقد عليها بموجب ذات العقد بما في ذلك خطوط المسدد عنها قيمة الفواتير المستحقة عليها، وذلك يعد إخطار العميل والتنبيه عليه بضرورة السداد بموجب رسالة نصية، علماً بأنه لن يتم إستئناف التوريد لتلك الخطوط إلا بعد سداد كافة مستحقات اورنج مضافاً إليها ما قد يفرضه كل نظام على حده من غرامات وخلافه طبقاً للموافقات الصادرة من الجهاز في هذا الصدد، وذلك دون إخلال بحق اورنج في اتخاذ كافة الإجراءات القانونية اللازمة لتحصيل مستحقاتها.
- هـ. لعميل نظام السداد الشهري الأجل لرسوم التوريد أن يطلب من اورنج أن ترسل إليه الفواتير الشهرية عن طريق البريد أو إحدى شركات خدمات الشحن والتوصيل (بمقابل رمزي) بدلاً من إرسالها في رسائل نصية على رقم أو أرقام تليفونه مع بيان المدة المحددة للسداد أو بدلاً من إرسالها عن طريق عنوان البريد الإلكتروني الذي يحدده العميل أو عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالعمل لدى اورنج (متي كان هذا متاحاً).

- و. يحق لاورنج تعديل رسوم أنظمة السداد الشهري الأجل و/أو تعريفه المكالمات والفئات السعرية لكروت الشحن طبقاً لسياستها التسويقية، شريطة حصولها على موافقة كتابية مسبقة بذلك من الجهاز، وذلك بموجب إخطار كتابي مسبق ومسجل بعلم الوصول للعميل أو بطريق النشر في أحد الصحف اليومية أو غيرها من وسائل الاعلام المرئية أو المسموعة، وفي حالة عدم قبول العميل لتلك التعديلات يكون على العميل، في موعد غايته ثلاثون (30) يوماً من تاريخ النشر أو استلامه إخطار اورنج، أن يعلن اورنج كتابة برغبته في فسخ هذا العقد بعد سداد كافة المبالغ المستحقة على خط أو حساب العميل مع بقائه ملتزماً بسداد فاتورة التسوية النهائية التي ترسل إليه بعد إيقاف التوريد.
- ز. يتعين على العميل سداد تأمين تحت حساب المكالمات الدولية و/أو ما يورد للعميل من وسائل وحلول الإتصالات والإترنت المحمولة أثناء تجواله خارج الحدود المصرية، والذي تحدده اورنج بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة ومعتمدة من الجهاز، وفي حالة طلبه لوقف هذا التوريد يحق للعميل إسترداد ما قد يكون متبقياً من قيمة التأمين أو خصمه من قيمة الفواتير المستحقة على العميل، كما يجوز لاورنج رد هذا المبلغ في حالة إلتزام العميل بالسداد، وفي حالة عدم سداد مقابل التوريد، يحق لاورنج قطع التوريد وخصم مستحقاتها من قيمة التأمين، ويجوز إعادة التوريد بعد سداد المبالغ المستحقة مضافاً إليها رسوم إعادة التوريد التي تحددها اورنج في حينه.
- ح. يحق لاورنج أن تعهد إلي أي طرف ثالث يقع عليه اختيارها بتحصيل مستحقاتها لدى العملاء وذلك دون أي اعتراض من العميل في هذا الشأن، كما يحق لاورنج أن تتنازل للغير، بمقابل أو بدون مقابل، عن قيمة أية مديونيات مستحقة على العميل شريطة مرور فترة زمنية لا تقل عن ثلاثة (3) أشهر على تاريخ بداية إستحقاق تلك المديونيات، وبعد إبرام العميل لهذا العقد بمثابة موافقة مسبقة منه على هذا التنازل.
- ط. يحق للعميل فسخ هذا العقد وفقاً للشروط والأحكام المبينة به شريطة أن يقوم بسداد كافة المستحقات على الخط و/أو الحساب وأن يلتزم بسداد فاتورة التسوية النهائية التي سوف ترسل إليه بعد إيقاف التوريد.
- ي. يتم حل المنازعات المتعلقة بهذا العقد بكافة الطرق الودية عن طريق الإتصال بمركز خدمة عملاء اورنج أو التفضل بزيارة أحد فروع الشركة، وإذا تعذر الحل لأي سبب من الأسباب، يتوجب على العميل أن يلجأ للجهاز القومي لتنظيم الإتصالات عن طريق الإتصال بالرقم المختصر (155)، قبل أن تكون محاكم القاهرة، دون غيرها، مختصة بنظر تلك المنازعات والفصل فيها طبقاً لأحكام القوانين المصرية السارية.