

# Consumer Services Agreement

April 2024



Thanks for choosing Virgin Mobile UAE. In this agreement, you'll find important information about the services you will receive from us. The terms are set out in detail below, but you must also check our website or app for extra terms and conditions (including relating to pricing) that could apply to a particular service, plan, offer or promotion. You can find these general terms on our website, the app, or ask customer care for a copy. It's important that you read and understand the full terms before agreeing to use our services, as they contain some important information, including the following.

- How long **your agreement** with us will last
- What **you** can expect of us as providers of your services
- What **we** expect of **you**
- How **we** use **your** information

## Your consumer services agreement in full

### 1. Terms which we use in this agreement

We use the following terms in this **agreement**. Where these terms are used, they appear in **bold** font.

**You** or **your** means the person listed as the customer on the **application form**.

**We**, **our** or **us** means Emirates Integrated Telecommunications Company PJSC, or 'Virgin Mobile UAE'.

**Acceptable Use of Service Policy** means the Virgin Mobile UAE policy that governs **your** use of the **service**, and which is available at:

<https://www.virginmobile.ae/legal/acceptable-use-of-service-policy>

**Agreement** means this **agreement** which is made up of the following documents.

- a. The general terms set out in clauses 1 to 19 of this **agreement**
- b. The **Service Schedule Mobile Services**
- c. The **application form**

**App** means the Virgin Mobile application downloaded on supported devices, or any other digital platform offered by **us** from time to time, that **we** and other third party providers provide to **you** from time to time, as well as all ancillary services.

**Application form** means a form or other document, webpage or app page which **you** sign, accept or fill in to order **our services** through any of **our** sales channels.

**Booster** means a one-time local minute, international minute and/or data package which **you** can buy from a selection of different allowances at any time during the **subscription period**, and which will be valid until the end of that **subscription period**;

**Charges** means any **charges** due under this **agreement**.

**Code of practice** means **our code of practice**, which **you** can find at:

<https://www.virginmobile.ae/legal/code-of-practice>

**Content** means any digitally stored and transmitted material, including text, pictures, images, audio, video, games, graphics or software, or **services** incorporating any of these.

**Customer care** means one of **our** customer-care channels. More details are available at:

<https://www.virginmobile.ae/help/contact-us/>

**Customer equipment** means the **equipment** which **you** own and use as part of the **services**.

**Downgrade** means any reduction in the capacity, scope or level of **your service**.

# Consumer Services Agreement

April 2024



**Virgin Mobile equipment** means **equipment we** may provide **you** with to use in connection with **your service**, but which remains **our** property.

**Early cancellation fee** means the fee **you** may pay if **you** cancel a **service** early.

**Equipment** means the **customer equipment** and the **Virgin Mobile equipment** which are used as part of the **services**.

**Circumstances outside our control** means something **we** have no control over, such as a natural disaster, an uprising against an authority or the government, civil disorder, war or military operations, national or local emergency, damage to cables, terrorist acts, industrial disputes or action including lockout, partial or total strikes or other unrest within **our** workforce, epidemic, transport methods or supplies being blocked, earthquake, fire, storm, lightning, explosion, flood, water damage, land subsidence, severe weather, gas or electricity supplies being unavailable or restricted, action any other person (including any telecommunications operator) takes or fails to take if neither **we** nor **you** are responsible for that person, action any regulator or government agency takes or fails to take or restrictions which they set, action that is necessary to meet a legal obligation, or any other circumstance outside your or our control.

**Identifier** means a telephone number an email address or similar.

**Subscription period** means the duration of your chosen plan (as set out in the **application form**).

**Network** means the communications **network** run by **us**.

**Other users** means any **other users** registered under **your** account.

**Personal information** means any **personal information** relating to **you**. It includes, but is not limited to, **your** name, address, bank account details, ID details (passport or Emirates ID), credit card details, **service** usage details, call records, message records, account status, payment history, and any information **we** get as a result of **you** using the **services**.

**Privacy policy** means the EITC group privacy policy which can be found at <https://www.virginmobile.ae/legal/privacy-policy>

**Service** or **services** means any **service we** provide to **you** as set out in the **application form** and described in more detail in a **service schedule**.

**Service start date** means the date that **you** can start using the services once we have verified all your information under clause 4.3 (and provided that your previous service provider has approved you moving to us, if applicable).

**Service schedule** means any schedule describing the specific terms of any **service** which **we** provide to **you**.

**Rate plan** means the **rate plan** (or plans) on **our website** which will tell **you** the prices for **our services**.

**TDRA** means the Telecommunications and Digital Government Regulatory Authority of the United Arab Emirates.

**UAE** means the United Arab Emirates.

**Unauthorised traffic** means a flow or volume of calls, texts or data for any **service** which **we** believe is not what **we** would reasonably expect from someone using **our network** in good faith or is not consistent with **your** previous usage history (in any given month) with **us**.

**Usage charge** means a charge which applies to a **service** based on usage (for example, call **charges** or data **charges**).

**VAT** means value added tax or any similar tax set from time to time.

# Consumer Services Agreement

April 2024



**Wallet** means a digital account in **your app** to store paid credit and free credit which can be used to buy our **services**.

**Our website** means <https://www.virginmobile.ae>

## How long your agreement lasts

2.1. **Start date.** This **agreement** starts on the date **you** sign, accept or fill in the **application form**. The **services** will start on the **service start date** if **we** accept your **application form** as set out in 3.2 below.

2.2. **Term.** Unless **we** end this **agreement** earlier, it will continue for the **subscription period**.

Once the **subscription period** has ended, this **agreement** will automatically renew on the same **subscription period** unless **you** cancel it in the **app**.

## 3. How to order a service

3.1. **Ordering.** To order a **service**, **you** must complete an **application form** and select **your** chosen **service**. The details **you** provide in the **application form** must be correct.

3.2. **Acceptance.** **We** may accept or reject **your application form** or ask **you** for more information. **Your application form** will be accepted on the **service start date** provided **we** have validated your information.

3.3. **Cancellation prior to service start date.** **You** may cancel **your** application at any stage up to three days after the date of **your application form** for a full refund. If **you** cancel **your** application after this time prior to the **service start date** you will not be entitled to a any refund.

## 4. The services we provide to you

4.1. **Security of your communications.** **We** will do all **we** reasonably can to make sure **your** communications are secure. However, **we** cannot guarantee that **your** communications will be completely secure due to reasons outside **our** control.

4.2. **Your responsibilities.** If **you** do not keep to this **agreement**, **we** will not be responsible for any delay or failure of the **services**.

4.3. **Providing information and documents.**

a. **Your information.** **We**, any of **our** third-party service providers or any government authority, may ask you for certain information to allow **us** to provide the **services**. **You** must provide all applicable information and documents (including any identification and billing details in hard copy original form) **we** ask **you** for.

b. **Change of personal information.** **You** must keep **your personal information** up to date and tell **us** immediately if it changes. If **you** do not keep **your personal information** up to date, or **you** fail to provide it to **us** (including **your** Emirates or GCC identification expiry date), **we** may have to suspend or end **your service**.

4.4. **Telephone numbers and unique identifiers.** When **we** provide **you** with the services, **we** may provide **you** with use of an **identifier**. **You** must keep to the requirements of any regulatory body which provides these **identifiers**. Unless **you** and **we** have agreed otherwise, these **identifiers** do not belong to **you**, and **we** may recall them if any regulatory body asks **us** to, or if **we** have a good reason to. **You** have the right to the identifier for a maximum of 12 months after this **agreement** ends. If **you** permit **us** to remove or deregister an **identifier** from **your** account before the end of the 12 months, **we** will be allowed to use that **identifier** for another customer in line with relevant laws and regulations.

# Consumer Services Agreement

April 2024



4.5. **Third party services.** From time to time, **we** may promote or offer additional services provided by third parties. Use of any third-party services may be subject to additional terms and conditions from that third party. **You** will be responsible for **your** use of any third-party services.

## 5. Moving to us from another service provider

5.1. **Keeping your number or services.** If **your** previous service provider (**previous provider**) allows **you** to move **your** current mobile number to **us**, **you** are still responsible for all outstanding **charges** due to the previous provider for any services they provided to **you**.

5.2. **Non-payment to your previous provider.** If **you** fail to pay any outstanding **charges** to **your** previous provider, **we** may suspend or end the **services** as allowed under relevant laws and regulations.

## 6. Your use of the service and equipment

6.1. **Keeping to this agreement.** **You** must meet the terms of this **agreement**, all laws and regulations that apply, and any other reasonable instructions **we** may tell **you** about when you **use** the **service** or **equipment**.

6.2. **Restrictions on your use of the services and equipment.** **You** must make sure that the **services** or **equipment** are not used:

- a. in a way that is not in line with **our Acceptable Use of Service Policy** (**you** may have to pay a fee if **you** do not meet this condition);
- b. for sending or distributing illegal or offensive material;
- c. for distributing any material that contains software viruses or any other disabling or damaging programs;
- d. in any way which weakens or damages the **network** or **our** ability to provide the **services**;
- e. in a way which uses automated methods to make calls or send messages using the **network**;
- f. to make a computer permanently accessible as a server;
- g. for setting up connections where the caller receives payments from third parties, based on the call or the length of the connection (for example, connections to advertising hotlines);
- h. for automated machine-to-machine (**M2M**) data exchange; or i. fraudulently or illegally or in a way which is not in line with this **agreement**.

6.3. **No reselling.** **You** must not resell, distribute or provide the **services** or **equipment** to anyone else.

6.4. **Accessing the internet.** Unless **we** agree otherwise or free access is stated as being included in your plan, **you** are responsible for all **charges** if **you** use the **service** to access the internet, other data networks, websites, or **content**. **We** are not responsible for any **content** **you** may access while using the **services** or for how you use the **services**.

6.5. **Responsibility for other users.** **You** are responsible if **you** allow **other users** to use **equipment** and **services** that **we** provide to **you** under this **agreement** (including paying for the **services** they use).

## 7. Changes to your services

7.1. **If you want to change your services.** The following terms will apply if **you** want to make change to **your services**:

# Consumer Services Agreement

April 2024



- a. If **you** want to **downgrade your service**, **you** can do so before the end of **your** current **subscription period**.
- b. **You** can make changes to **your service** using the **app** or by calling **customer care**;
- c. Changes requested to **your** plan will take effect from the next **subscription period**;
- d. **You** can upgrade from a one-month tariff to a six-month tariff, from a one-month to twelve-month or from a six-month tariff to a twelve-month tariff;
- e. **You** can only downgrade from a one-month tariff to pay as you go. **You** cannot downgrade a service with any other **subscription period**;
- f. **Boosters** will expire at the end of each monthly renewal of **your subscription period** in which the **booster** was bought; and
- g. Some third party services offered or promoted by us may apply for a fixed period.

Check **app** for details.

7.2. **If we want to change your services. We** may sometimes make changes to **your services** or **equipment. We** will always make sure that these changes do not significantly affect **your** use of the **services** or **equipment**.

## 8. Our network

8.1. **Faults. We** will provide all **services** with reasonable skill and care but **we** cannot guarantee a fault-free or uninterrupted **service** because of the nature of the technology needed to provide the **service** to **you**, or for reasons outside **our** control. There are a number of reasons why **you** may find problems with the **services** and these include any planned maintenance to **our** network, unplanned outages and so on.

8.2. **Reporting faults.** To report a fault, please email **us** at [info@virginmobile.ae](mailto:info@virginmobile.ae) , contact **customer care** via the **app** or visit one of **our stores**.

8.3. **Network speed and coverage.** We cannot guarantee that you will receive a particular speed for your use of our network, or that your coverage will be completely fault-free geographically.

8.4 **Compensation for faults.** In certain circumstances, you might be eligible for compensation if you experience problems with the services. These include unplanned service outages for more than 12 hours, which we could have controlled. For further details on this, please refer to the FAQ - <https://www.virginmobile.ae/help/am-i-eligible-for-compensation-during-a-service-outage/> , email us at [info@virginmobile.ae](mailto:info@virginmobile.ae), contact customer care via the app or visit one of our stores.

## 9. Equipment

9.1. **Delivering equipment.** If **we** need to provide **you** with **Virgin Mobile equipment** for a **service**, **we** will deliver that **Virgin Mobile equipment** to the address **you** provide on the **app**.

9.2. **Virgin Mobile equipment.** We may provide **you** with certain other items of **Virgin Mobile equipment** to use in connection with **your service**. This will remain **our** property and **you** must not resell or distribute it. Unless **we** tell **you** otherwise, **you** must return the **Virgin Mobile equipment** to **us** when the service **ends**. If **you** do not, **we** may charge **you** a fee.

# Consumer Services Agreement

April 2024



**You** are responsible for any damage to, or destruction or theft of, the **Virgin Mobile equipment**, unless this is caused by **us**. Your services may be disrupted or cease to work if you do not use the Virgin Mobile equipment provided to you for use with the services.

**9.3. Who will own the equipment.** Any **Virgin Mobile equipment** that **we** provide to **you** will remain **our** property unless **we** and **you** agree otherwise. Any **customer equipment** you provide and use in connection with the **service** will remain **your** property. **We** will not allow **you** to use any **customer equipment** that does not have a valid identifier (e.g. EMEI number) or if **we** have reason to believe it has been stolen.

**9.4. Risk.** **You** are responsible for protecting any **equipment**, including against damage, loss, theft or misuse under this **agreement**.

**9.5. Using Virgin Mobile equipment.** Unless **we** agree otherwise, for **Virgin Mobile equipment** which is in **your** home, **you** must:

- a. allow **us** into **your** home so **our** staff or contractors can service, change, repair or replace it in the best possible location for the **services**;
- b. use it only as **we** instruct **you** to;
- c. not interfere with, change, move or tamper with it or allow anyone else to; and
- d. not do anything to damage it or affect the way it works.

**9.6. Replacing equipment or Virgin Mobile equipment.** If the **Virgin Mobile equipment** needs replacing through no fault of **your** own and it is within the warranty period, **we** will not charge for a replacement. If the **Virgin Mobile equipment** is outside the warranty period, **you** may have to pay a charge.

## 10. Suspending or cancelling your services

**10.1. Suspending and cancelling.** If any of the following applies, **we** may suspend or cancel **your services** and stop any of **your equipment** from using the **network**. If **we** do this, **we** will not give **you** any notice and clause 11.4 will apply. Provided **we** are permitted to do so, **we** will not unreasonably decline to reactivate **your services** if any of the following are remedied.

- a. **You** do not keep to this **agreement**.
- b. **We** are instructed to do so by any government authority.
- c. **We** must do so by law.
- d. **We** believe **you** are using the **services** or **equipment** in a way which is not allowed under this **agreement**.
- e. **We** suspect fraud or illegal activity associated with **your** use of the **services**, SIM card, number or **equipment**.
- f. **We** suspect **unauthorized traffic**.
- g. **You** tell **us** **you** have lost **your equipment** or it has been stolen.
- h. **You** become bankrupt or insolvent or go into liquidation.
- i. **We** believe **you** are doing something which might damage **our network** or the **services** **we** provide to **other users**.
- j. **We** need to maintain, make changes to and test **our network**, or there is a technical failure of the **network**.

**10.2. Ending the service.** If **we** are permanently unable to provide any of **our services** to **you**,

# Consumer Services Agreement

April 2024



for any reason, **we** will give **you** as much notice as **we** can but no less than 30 days' written notice before **we** end any affected **service**.

10.3. **Reasonable costs.** If **we** suspend or cancel the services because of something **you** have done or failed to do, **you** may have to pay all **our** reasonable costs and expenses which are a result of this.

10.4. **Liability for charges.** **You** must continue to pay any **charges** during any period of suspension.

## 11. Charges and payment

11.1. **Wallet.** **You** can use **your** wallet for all **charges** for any **services you** take from **us**. The **wallet** will be assumed to be **your** default method of payment unless **you** select otherwise using the **app**. Credit in **your wallet** will be valid until the expiry of **your services** (if you add credit to the wallet) or six months (where **you** have earned credit from one of **our** loyalty programs, cash back or other promotions). **You** may recharge **your** wallet using any credit or debit card, Apple Pay™ or any Virgin Mobile voucher. **You** may also share or receive **wallet** credit with or from another Virgin Mobile UAE subscriber using the **app**. **We** may be required to charge **you** a nominal fee to validate **your** payment method which will be reversed.

11.2. **Failure to pay.** If **you** do not pay the **charges** for **your service** (including where your chosen method of payment fails or if you fail to pay, or there is a payment dispute, with us or any of our payment partners (including, without limitation, any third party instalment providers) or **your wallet** balance is not sufficient to cover any **charges**, **we** may do the following:

a. **Charge a late-payment fee.** **We** may charge **you** a late-payment fee based on the unpaid amount until you make the payment in full.

b. **Suspend, cancel or block your services and equipment.** **We** may suspend, cancel or block **your services**.

c. **Withhold any amounts we owe you.** If **we** owe **you** any money (for example, a credit note, a deposit, or a refund), **we** may keep this and use it to pay the amount **you** owe **us**. If there is any money left over after doing this, **we** will return it to **you**.

d. **Debt collection.** **We** may instruct a debt collection agency to collect any unpaid amount.

11.3. **Price changes.** **We** may change your charges. If **we** do, **we** will give **you** at least 28 days' notice and clause 16.2 will apply. If **you** do not accept the new **charges**, **you** can cancel this **agreement** and **your services** as long as **you** do this within 30 days of receiving **our** notice.

11.4. **Refunds.** You can change your mind and cancel your service at any time without incurring any service cancellation fee. Whether you receive a refund of the charges you paid for the services will depend on when you cancel the services. If you cancel the services within three days from your service start date, we will refund you the amount you have paid for the services less the charges for your usage of the services from the service start date until the cancellation. If you cancel the services after three days from your service start date, you will not be entitled to any refund of the charges you paid for the services. Any amounts you have loaded into your wallet, which remain positive at the time you cancel the services will be refunded to you. We will not refund you the value of any promotional offers, bonus, transferred credit or value of bundles and spent credit which has been credited to your wallet by us. For further details on this, please refer to the FAQs - <https://www.virginmobile.ae/help/how-can-i->

# Consumer Services Agreement

April 2024



request-and-receive-a-refund-for-the-remaining-credit-in-my-prepaid-wallet/ , email us at info@virginmobile.ae, contact customer care via the app or visit one of our stores.

11.5. VAT. The following conditions apply in relation to VAT.

a. All amounts stated in this **agreement** do not include any **VAT** that is due.

b. If **we** supply goods or **services** to **you**, the charges for those goods or **services** do not include **VAT** and **you** must pay the **VAT** on top of the **charges** when **you** pay the **charges** or when **we** supply the goods or **services**.

c. If **you** pay or refund **our** costs, fees, charges or expenses, **you** must also cover any part of those costs, fees, **charges** or expenses (or a proportion of them) which represents **VAT**, unless **we** are entitled to claim back that **VAT** from a tax authority.

d. If the **charges** for any goods or **services** **we** have supplied is adjusted (including if **we** apply any early cancellation **charges** for the **service**), **you** and **we** must make all appropriate adjustments to the **VAT** paid previously, including repaying the **VAT** if necessary and paying any further **VAT** that is due.

e. **You** may request a **VAT** invoice using **our app**.

## 12. Liability

12.1. **We** will not be legally responsible to **you** under this **agreement** unless **UAE** law states otherwise.

12.2. If **UAE** law states that **we** are responsible to **you** for a claim, **we** will not pay **you** more than AED20,000 for any claim or more than AED40,000 for all claims within any 12-month period.

12.3. **We** will not be legally responsible to **you** or any **other user** for any loss of business, revenue, profits or savings, data loss or corruption, or any other indirect loss or damage.

12.4. Also, **we** will not be legally responsible to **you** or **other users** if **our network** or **your services** become temporarily unavailable, for any faults, malfunctions or delays in any way related to the performance of the **network**, for any products or **services** **you** use with the **services** which **you** have not bought from us, or for failure to provide a **service** if this is outside of **our** control.

12.5. This clause will continue to apply to **our** relationship with **you** after this **agreement** ends.

## 13. Ending your services

13.1. **Ending a service by notice.** **You** can end a **service** any time using the **app**. If **you** cancel before the end of any **subscription period**, **your services** will stop within 24 hours.

13.2. **No court order.** **You** agree that a court order will not be needed to cancel this **agreement**.

## 14. What will happen if you or we cancel this agreement

14.1. **Stop using the services or equipment.** **You** must immediately stop using the **services** and **equipment** once the cancellation becomes effective.

## 15. Personal information and privacy

15.1. **Privacy law.** **We** will act in line with all **UAE** laws which relate to privacy and protecting **your personal information**. If **you** use the **services** in another country outside the **UAE**, **we** will not have to process **your** information under any other law.

15.2. **Personal information.** **We** will take all reasonable steps to prevent **your personal information** being dealt with without **your** permission. **We** may share **your** personal information if:

a. **you** give **us** permission to do so



# Consumer Services Agreement

April 2024



b. **we** are allowed to do so under any law or regulation;  
c. any law-enforcement agency or government body requires **us** to; or  
d. it is necessary to give it to any other person or organisation who is directly involved in supplying a **service**. If **we** do, **we** will make sure that person or organisation takes all reasonable steps to keep **your** personal information confidential and only use it for providing the **service**.

15.3. **Passwords and confidential information.** **You** must keep any password **you** use to access **your** account or **services**, one-time passwords, **your** email address, user ID and **customer equipment** safe and confidential at all times.

15.4. **Use of personal information.** **We** will only use **your personal information** only in accordance with **our privacy policy**.

15.5. **Monitoring.** **We** may monitor **your** use of the **services** and record **your** calls or digital interactions with **customer care** for training, financial-control, quality-control and regulatory or legal purposes.

## 16. Changing the terms of this agreement

16.1. **Variations required by law.** **We** may vary this **agreement** at any time if any law or regulation requires **us** to, or if the **TDRA** tells **us** to. **We** will always try to give **you** notice in advance if this applies.

16.2. **Changes we make.** Also, **we** may change this **agreement** at any time and for any other reason. If the change is a price increase, or has the same effect as a price increase, **we** will give **you** at least 28 days' notice of the change. During this 28-day notice period, **you** are entitled to cancel the **service** without having to pay any **early cancellation fee**.

## 17. Governing law and jurisdiction

17.1. This **agreement** is governed by the federal laws of the United Arab Emirates and the laws of the Emirate of Dubai. Unless clause 17.2 applies, any legal proceedings relating to this **agreement** can only be brought in the courts of Dubai.

17.2. **We** may choose to start and pursue proceedings relating to any matters arising out of this **agreement** in the Dubai International Financial Centre (DIFC) courts.

## 18. Circumstances outside our control

18.1. **We** will not be responsible for any **circumstances outside our control**.

18.2. **You** are responsible for all **charges** during **circumstances outside our control**.

18.3. **We** will do all **we** can to reduce the effect of any **circumstances outside our control**.

## 19. General

19.1. **Notices.** If **we** need to send **you** any notice, **we** will send this by email (to the email address **you** provided us at registration), push notification or text message.

19.2. **Transferring this agreement.** **We** may transfer this **agreement** to anyone at any time without **your** permission.

19.3. **Subcontracting.** **We** may subcontract any of **our** responsibilities under this **agreement**, but **we** will still be responsible for the **services we** provide to **you**.

# Consumer Services Agreement

April 2024



This **service schedule** applies if **you** have bought any consumer mobile **services (mobile services)** from **us**.

## 1. Using mobile services

1.1. Any SIM card **we** supply to **you** will remain **our** property, and **you** agree to take good care of it. **We** may charge **you** to replace any SIM cards that are damaged or faulty, however the damage or fault is caused. If **you** lose **your** SIM card or it is stolen, **you** must immediately report this to **us** so **we** can suspend or cancel **your services** (either on the Virgin Mobile UAE app or through customer care). If **you** do not do this, **you** will be liable for all **charges** relating to the loss or theft.

1.2. **Your** ability to use certain mobile **services** will depend on the features of **your** handset and the way it works, and must be compatible with the Virgin Mobile UAE app.

## 2. Mobile roaming (using mobile services abroad)

2.1. Mobile roaming relies on the telecommunication systems of foreign networks. **We** have no control over these and so cannot guarantee the quality or availability of mobile **services** when **you** are abroad.

2.2. If **you** use mobile **services** outside the **UAE**, **you** are responsible for keeping to all local laws and regulations that apply.

2.3. **You** are responsible for all **charges** which relate to using **your** phone while abroad, including all data **charges**. Sometimes there may be a delay before certain **charges** appear on **your** account.

2.4. Some discounts or offers might not be available to **you** while using **your** phone abroad. **You** will need to visit **our website** for the terms that apply to **your** discount or offer.

## 3. Data line services

3.1. Voice **service** may not be available under any specific data line **services**.

## 4. Family plans

4.1. If **you** elect to use any of **our** family plan 'multi-SIM' services, any secondary SIM under the primary SIM will end if the primary SIM holder ends this **agreement**.

## 5. Other terms

5.1. Please check **our website** for extra terms and conditions (including relating to pricing) that apply to a particular mobile **service** or plan, offer or promotion. If there is any conflict between this **agreement** and any other terms, this agreement will prevail.

# Consumer Services Agreement

April 2024



شكرًا لاختيارك فيرجن موبايل الإمارات. في هذه الاتفاقية، ستجد معلومات مهمة حول الخدمات التي سنوفرها لك. ترد الشروط التفصيلية أدناه، ولكن يجب عليك أيضًا التحقق من موقعنا على الويب أو التطبيق الخاص بنا للحصول على الشروط والأحكام الإضافية (وتشمل الشروط والأحكام المتعلقة بالأسعار) التي قد تنطبق على خدمة أو خطة أو عرض أو عروض ترويجية معينة. يمكنك الاطلاع على هذه الشروط العامة على موقعنا الإلكتروني أو التطبيق الخاص بنا أو طلب نسخة منها من خدمة العملاء. يجب قراءة البنود الكاملة وفهمها قبل الموافقة على استخدام خدماتنا، لأنها تحتوي على بعض المعلومات المهمة، والتي تشمل ما يلي:

- إلى متى ستستمر اتفائيتك المبرمة معنا
- ما تتوقعه منا كمقدمين لخدماتك
- ما تتوقعه منك
- كيف نستخدم معلوماتك

## الاتفاقية الكاملة لخدمات المستهلك

### 1. المصطلحات التي نستخدمها في هذه الاتفاقية

نحن نستخدم المصطلحات التالية في هذه الاتفاقية. عند استخدام تلك المصطلحات، فإنها ترد بخط عريض. أنت أو الخاص بك تعني الشخص الوارد اسمه كعميل في نموذج الطلب. نحن أو الخاص بنا تعني شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع أو "فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة".

سياسة الاستخدام المقبول للخدمة تعني سياسة فيرجن موبايل الإمارات التي تنظم استخدامك للخدمة،

والمتوفرة على الرابط: <https://www.virginmobile.ae/legal/acceptable-use-of-service-policy>

الاتفاقية تعني هذه الاتفاقية والتي تتألف من المستندات التالية:

- أ) الشروط العامة المنصوص عليها في البنود من 1 إلى 19 من هذه الاتفاقية.
- ب) جدول خدمات الهاتف المتحرك.
- ج) نموذج الطلب.

**التطبيق** يعني تطبيق فيرجن موبايل للهاتف المتحرك الذي يتم تنزيله على الأجهزة الداعمة له، أو أي منصة رقمية أخرى نوفرها من وقت لآخر، والتي نقدمها لك نحن ومقدمي الخدمة من الغير من وقت لآخر، بالإضافة إلى جميع الخدمات الإضافية.

**نموذج الطلب** يعني النموذج أو المستند الآخر أو صفحة ويب أو صفحة التطبيق التي تقوم بتسجيل الدخول إليها أو قبولها أو استكمالها لطلب خدماتنا من خلال أي من قنوات البيع الخاصة بنا.

# Consumer Services Agreement

April 2024



**المعزز(ات)** تعني دقيقة محلية و/أو دقيقة دولية و/أو حزمة بيانات لمرة واحدة والتي يمكنك شراؤها من مجموعة من الباقات المختلفة في أي وقت خلال فترة الاشتراك، والتي ستكون سارية حتى نهاية فترة الاشتراك.

**الرسوم** تعني أي رسوم مستحقة بموجب هذه الاتفاقية.

**مدونة قواعد الممارسة** تعني قواعد الممارسة الخاصة بنا، والتي يمكنك الاطلاع عليها على الرابط التالي:

<https://www.virginmobile.ae/legal/code-of-practice>

**المحتوى** يعني أي مادة مخزنة ومرسلة رقميًا، ويشمل النصوص أو الصور أو الصوت أو الفيديو أو الألعاب أو الرسومات أو البرامج أو الخدمات التي تتضمن أيًا مما سبق.

**خدمة العملاء** تعني إحدى قنوات خدمة العملاء الخاصة بنا. تتوفر مزيد من التفاصيل على الرابط التالي:

<https://www.virginmobile.ae/help/contact-us>

**معدات العميل** تعني المعدات التي تمتلكها وتستخدمها كجزء من الخدمات.

**تخفيض الدرجة** يعني أي تخفيض في سعة خدمتك أو نطاقها أو مستواها.

**معدات فيرجن موبايل** تعني المعدات التي قد نوفرها لك لاستخدامها فيما يتعلق بخدمتك، ولكنها تظل ملكًا لنا.

**رسوم الإلغاء المبكر** تعني الرسوم التي قد تدفعها إذا قمت بإلغاء الخدمة مبكرًا.

**المعدات** تعني معدات العميل ومعدات فيرجن موبايل المستخدمة كجزء من الخدمات.

**الظروف الخارجة عن سيطرتنا** تعني ظرفًا لا نستطيع التحكم فيه مثل كارثة طبيعية أو انتفاضة ضد سلطة أو حكومة أو اضطراب مدني أو حرب أو عمليات عسكرية أو حالة طوارئ وطنية أو محلية أو تلف الكابلات أو الأعمال الإرهابية أو النزاعات الصناعية أو العمالية بما يشمل الإغلاق أو الاضطرابات الجزئية أو الكلية أو الاضطرابات الأخرى من جانب القوى العاملة لدينا أو الوباء أو تعطيل طرق النقل أو الإمدادات أو وقوع زلزال أو حريق أو عاصفة أو صاعقة أو انفجار أو فيضان أو الإضرار بالمياه أو الهبوط الأرضي أو الظروف الجوية السيئة أو عدم توفر إمدادات الغاز أو الكهرباء أو تقييدها أو أي إجراء يتخذه أي شخص آخر (بما في ذلك أي شركة مقدمة لخدمات اتصالات) أو يخفق في اتخاذه إذا لم نكن نحن مسؤولين ولم تكن أنت مسؤولًا عن هذا

# Consumer Services Agreement

April 2024



الشخص، أو اتخاذ أي إجراء ضروري للوفاء بالتزام قانوني أو فشل في اتخاذ هذا الإجراء من جانب أي جهة تنظيمية أو وكالة حكومية أو فرض قيود عليها، أو أي ظرف آخر خارج عن سيطرتنا أو سيطرتنا.

**المعرّف** يعني رقم هاتف أو عنوان بريد إلكتروني أو ما شابه.

**فترة الاشتراك** تعني مدة الخطة التي اخترتها (على النحو الموضح في نموذج الطلب).

**الشبكة** تعني شبكة الاتصالات التي نشغلها ونديرها.

**المستخدمون الآخرون** يعني أي مستخدمين آخرين مسجلين تحت حسابك.

**المعلومات الشخصية** تعني أي معلومات شخصية تتعلق بك، وهي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، اسمك وعنوانك وتفاصيل الحساب المصرفي وبيانات الهوية (جواز السفر أو هوية الإمارات) وتفاصيل البطاقة الائتمانية وتفاصيل استخدام الخدمة وسجلات المكالمات وسجلات الرسائل وحالة الحساب وسجل الدفع وأي معلومات نحصل عليها نتيجة استخدامك للخدمات.

**سياسة الخصوصية** تعني سياسة خصوصية الخاصة بمجموعة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع والتي يمكن الاطلاع عليها على الرابط: <https://www.virginmobile.ae/legal/privacy-policy>

**الخدمة أو الخدمات** تعني أي خدمة نقدمها لك على النحو المبين في نموذج الطلب والمحددة بمزيد من التفاصيل في جدول الخدمة.

**تاريخ بدء الخدمة** يعني التاريخ الذي يمكنك فيه بدء استخدام الخدمات بمجرد أن تتحقق من جميع معلوماتك بموجب البند 3-4 (بشرط أن يكون مقدم الخدمة السابق قد وافق على انتقالك إلينا، إن أمكن).

**جدول الخدمة** يعني أي جدول يصف الشروط المحددة لأي خدمة نقدمها لك.

**خطة الأسعار** تعني خطة (أو الخطط) الأسعار المتوفرة على موقعنا والتي ستحدد أسعار خدماتنا.

**الهيئة** تعني هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية التابعة لدولة الإمارات العربية المتحدة.

**الإمارات** تعني دولة الإمارات العربية المتحدة.

# Consumer Services Agreement

April 2024



**حركة المرور غير المصرح بها** تعني تدفقًا أو حجمًا من المكالمات أو النصوص أو البيانات لأي خدمة نرى أنها ليست ما نتوقعه بشكل معقول من شخص يستخدم شبكتنا بحسن نية أو لا تتوافق مع سجل الاستخدام السابق (في أي شهر معين) من خلالنا.

**رسوم الاستخدام** تعني الرسوم التي تُطبق على الخدمة بناءً على الاستخدام (مثل، على سبيل المثال، رسوم المكالمات أو رسوم البيانات).

**ضريبة القيمة المضافة** تعني ضريبة القيمة المضافة أو أي ضريبة مماثلة تُفرض من وقت لآخر.

**المحفظة** تعني حسابًا رقميًا في تطبيقك لتخزين الرصيد المدفوع والرصيد المجاني الذي يمكن استخدامه لشراء خدماتنا.

موقعنا الإلكتروني يعني <https://www.virginmobile.ae>

2. **مدة الاتفاقية**
  - 1-2 **تاريخ البدء:** تبدأ هذه الاتفاقية في تاريخ توقيعك أو قبولك أو استكمالك لنموذج الطلب. ستبدأ الخدمات في تاريخ بدء الخدمة إذا قبلنا نموذج الطلب الخاص بك على النحو المبين في البند 2-3 أدناه.
  - 2-2 **المدة:** ستستمر الاتفاقية طوال فترة الاشتراك، ما لم نقم بإنهائها قبل تلك الفترة. بمجرد انتهاء فترة الاشتراك، سيتم تجديد هذه الاتفاقية تلقائيًا لنفس فترة الاشتراك ما لم تقم بإلغائها من خلال التطبيق.
3. **كيفية طلب الخدمة**
  - 1-3 **الطلب:** لطلب إحدى الخدمات، يجب عليك استكمال نموذج الطلب واختيار أحد الخدمات المعروضة. ويجب أن تكون البيانات التي تقدمها في نموذج الطلب صحيحة.
  - 2-3 **القبول:** يجوز لنا قبول أو رفض نموذج الطلب الخاص بك أو طلب المزيد من المعلومات. سيتم قبول طلب الخدمة في تاريخ البدء بعد أن نتحقق من معلوماتك.
  - 3-3 **الإلغاء قبل تاريخ بدء الخدمة:** يمكنك إلغاء طلبك في أي مرحلة حتى ثلاثة أيام بعد تاريخ نموذج الطلب الخاص بك واسترداد الأموال المدفوعة بالكامل. إذا قمت بإلغاء طلبك بعد هذا الوقت وقبل تاريخ بدء الخدمة فلن يحق لك استرداد أي مبلغ مدفوع.
4. **الخدمات التي نقدمها لك**
  - 1-4 **أمن وسلامة الاتصالات:** نتعهد بعدم ادخار أي جهد لضمان أمن اتصالاتك. ولكننا رغم ذلك لا يمكننا ضمان أن تكون اتصالاتك آمنة تمامًا لأسباب خارجة عن سيطرتنا.

# Consumer Services Agreement

April 2024



**2-4 مسؤولياتك:** إذا أخفقت في الالتزام بأي من مسؤولياتك المنصوص عليها في هذه الاتفاقية، فلن نكون مسؤولين عن أي تأخير ناجم عن ذلك أو إخفاق في توفير الخدمات.

## 3-4 تقديم المعلومات والخدمات

**أ) معلوماتك:** قد نطلب منك، نحن أو أي من مقدمي الخدمات من الغير أو أي سلطة حكومية، معلومات معينة للسماح لنا بتقديم الخدمات. يجب عليك تقديم جميع المعلومات والمستندات (بما يشمل مستندات ثبوتية وفواتير في نسخة أصلية مطبوعة) التي نطلبها منك.

**ب) تغيير المعلومات الشخصية:** يجب عليك التأكد من أن معلوماتك الشخصية التي تقدمها دقيقة ومُحدثة. وعليك إبلاغنا فورًا بأية تغييرات قد تطرأ على معلوماتك الشخصية. إذا لم يتم الاحتفاظ بمعلوماتك الشخصية مُحدثة (مثل تاريخ انتهاء جواز السفر)، فقد نضطر إلى تعليق الخدمة أو إنهائها.

**4-4 أرقام الهواتف والمعرفات الفريدة:** عندما نقدم لك الخدمات، قد نوفر لك معرف لاستخدامه. يجب عليك الالتزام بمتطلبات أي هيئة تنظيمية توفر هذه المعرفات. إن هذه المعرفات ليست ملكًا لك ما لم تتفق أنت ونحن على خلاف ذلك، وقد نسترجعها إذا طلبت منا أي هيئة تنظيمية ذلك، أو إذا كان لدينا سبب وجيه لذلك. يحق لك الحصول على المعرف لمدة أقصاها 12 شهرًا بعد انتهاء هذه الاتفاقية. إذا سمحت لنا بإزالة أو إلغاء تسجيل معرف من حسابك قبل نهاية 12 شهرًا، فسيُسمح لنا باستخدام هذا المعرف لعميل آخر بما يتماشى مع القوانين واللوائح ذات الصلة.

**5-4 خدمات الطرف الثالث:** قد نقوم من وقت لآخر بالترويج أو تقديم خدمات إضافية تقدمها أطراف ثالثة. قد يخضع استخدام أي خدمات الأطراف الثالثة لشروط وأحكام إضافية من هذا الطرف الثالث. ستكون مسؤولاً عن استخدامك لأي من خدمات الطرف الثالث.

## 5. التحويل من مقدم خدمة آخر إلينا

**1-5 الاحتفاظ برقمك أو خدماتك:** إذا كان مقدم الخدمة السابق (مقدم الخدمة السابق) يسمح لك بنقل رقم هاتفك المتحرك الحالي إلينا، فستظل مسؤولاً عن جميع الرسوم المستحقة لمقدم الخدمة السابق نظير أي خدمات قدمها لك.

**2-5 عدم الدفع لمقدم الخدمة السابق:** إذا لم تقم بدفع أي رسوم مستحقة لمقدم الخدمة السابق لك، فيجوز لنا تعليق أو إنهاء الخدمات وفق ما تسمح به القوانين واللوائح ذات الصلة.

## 6. استخدامك للخدمة والمعدات

**1-6 الوفاء بهذه الاتفاقية:** يجب عليك الوفاء بشروط هذه الاتفاقية، وجميع القوانين واللوائح السارية، وأي تعليمات أخرى معقولة قد نبلغك بها عند استخدامك للخدمة أو المعدات.

**2-6 القيود على استخدامك للخدمات والمعدات:** يجب عليك التأكد من عدم استخدام الخدمات أو المعدات:

# Consumer Services Agreement

April 2024



أ) بطريقة لا تتماشى مع سياسة الاستخدام المقبول للخدمة (قد تضطر إلى دفع رسوم إذا لم تستوف هذا الشرط)؛

ب) لإرسال أو توزيع مواد غير قانونية أو مسيئة؛

ج) لتوزيع أي مادة تحتوي على فيروسات برمجية أو أي برامج أخرى معطلة أو ضارة؛

د) يضعف أو يضر بالشبكة أو بقدرتنا على تقديم الخدمات بأي شكل من الأشكال؛

هـ) بطريقة تستخدم أساليب آلية لإجراء مكالمات أو إرسال رسائل باستخدام الشبكة؛

و) تمكن من الوصول إلى الكمبيوتر بشكل دائم كخادم؛

ز) لإعداد الاتصالات التي يتلقى من خلالها المتصل مدفوعات من أطراف ثالثة، بناءً على المكالمات أو طول الاتصال (مثل الاتصالات بالخطوط الساخنة للإعلان)؛

ح) للتبادل الآلي للبيانات من آلة إلى آلة؛ أو

ط) بطريقة احتيالية أو غير قانونية أو بطريقة لا تتماشى مع هذه الاتفاقية.

**3-6 عدم جواز إعادة البيع:** لا يجوز لك إعادة بيع الخدمات أو المعدات أو توزيعها أو تقديمها لأي شخص آخر.

**4-6 الوصول إلى الإنترنت:** ستكون مسؤولاً عن جميع الرسوم إذا كنت تستخدم الخدمة للوصول إلى الإنترنت

أو شبكات البيانات الأخرى أو مواقع الويب أو المحتوى ما لم نتفق على خلاف ذلك أو كان الوصول المجاني مدرجاً في خطتك. نحن لسنا مسؤولين عن أي محتوى يمكنك الوصول إليه أثناء استخدام الخدمات أو عن كيفية استخدامك للخدمات.

**5-6 المسؤولية عن المستخدمين الآخرين:** ستكون مسؤولاً إذا سمحت لمستخدمين آخرين باستخدام

المعدات والخدمات التي نقدمها لك بموجب هذه الاتفاقية (ويشمل ذلك الدفع مقابل الخدمات التي يستخدمونها).

## 7. إجراء التغيير على خدماتك

**1-7 إذا رغبت في تغيير خدماتك:** ستطبق الشروط التالية إذا كنت ترغب في إجراء تغيير على خدماتك:

أ) إذا كنت ترغب في خفض درجة خدمتك، يمكنك القيام بذلك قبل نهاية فترة اشتراكك الحالية؛

ب) يمكنك إجراء تغييرات على خدمتك باستخدام التطبيق أو عن طريق الاتصال بخدمة العملاء؛

ج) ستدخل التغييرات المطلوبة على خطتك حيز التنفيذ اعتباراً من فترة الاشتراك التالية؛

د) يمكنك الترقية من تعرفه شهرية إلى تعريفه مدتها ستة أشهر، أو من تعريفه شهرية إلى اثني عشر

شهراً أو من تعريفه ستة أشهر إلى تعرفه اثني عشر شهراً؛

هـ) يمكنك فقط خفض الدرجة من تعريفه شهرية للدفع حسب الاستخدام. لا يمكنك خفض إلى خدمة

مع أي فترة اشتراك أخرى؛



# Consumer Services Agreement

April 2024



و) ستنتهي صلاحية عناصر الباقة الإضافية في نهاية كل تجديد شهري لفترة اشتراكك التي تم فيها شراء المعزز(ات) الإضافي؛ و  
ز) قد تنطبق بعض خدمات الطرف الثالث التي نقدمها أو نروج لها لفترة محددة. يرجى التحقق من التطبيق لمعرفة المزيد من التفاصيل.

**2-7 إذا أردنا تغيير خدماتك:** قد نقوم أحياناً بإجراء تغييرات على خدماتك أو أجهزتك. سنحرص دائماً على ألا تؤثر التغييرات بشكل كبير على استخدامك للخدمات أو المعدات.

## 8. شبكتنا

**1-8 الأعطال:** سنقدم جميع الخدمات بمهارة ورعاية معقولة ولكن لا يمكننا ضمان خدمة خالية من الأخطاء أو غير منقطعة بسبب طبيعة التكنولوجيا اللازمة لتقديم الخدمة لك، أو لأسباب خارجة عن سيطرتنا. هناك عدد من الأسباب التي قد تتسبب في مواجهتك مشاكل مع الخدمات، وتشمل هذه أي صيانة مخطط لها لشبكتنا، والانقطاعات غير المخطط لها وما إلى ذلك.

**2-8 الإبلاغ عن الأعطال:** للإبلاغ عن عطل، يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني [info@virginmobile.ae](mailto:info@virginmobile.ae)، أو التواصل مع خدمة العملاء عبر التطبيق.

**3-8 سرعة الشبكة والتغطية:** لا يمكننا ضمان حصولك على سرعة معينة لاستخدامك لشبكتنا، ولا ضمان خلو تغطيتك تماماً من الأخطاء في أي منطقة جغرافية.

**4-8 التعويض عن الأعطال:** في ظروف معينة، قد تكون مؤهلاً للحصول على تعويض في حال واجهت مشكلات في الخدمات، تتضمن الأعطال انقطاعات الخدمة غير المخطط لها لأكثر من 12 ساعة والتي كان بإمكاننا السيطرة عليها. لمزيد من التفاصيل حول هذا الأمر، يُرجى الاطلاع على الأسئلة الشائعة من خلال الرابط التالي (<https://www.virginmobile.ae/help/am-i-eligible-for-compensation-during-a-service->)

[info@virginmobile.ae](mailto:info@virginmobile.ae)) أو تواصل معنا عبر البريد الإلكتروني على ([info@virginmobile.ae](mailto:info@virginmobile.ae)) أو تواصل مع خدمة العملاء عبر التطبيق أو قم بزيارة أحد متاجرنا.

## 9. المعدات

**1-9 تسليم المعدات:** إذا احتجنا إلى تزويدك بمعدات فيرجن موبايل للخدمة، فسنقوم بتسليم معدات فيرجن موبايل إلى العنوان الذي توفره على التطبيق.

**2-9 معدات فيرجن موبايل:** قد نوفر لك بعض المعدات الأخرى من معدات فيرجن موبايل لاستخدامها فيما يتعلق بخدمتك. ستظل تلك المعدات ملكاً لنا ولا يجوز لك إعادة بيعها أو توزيعها. يجب عليك إعادة معدات فيرجن موبايل إلينا عند انتهاء الخدمة، مالك نبغك بخلاف ذلك. إذا لم تقم بذلك، فقد نفرض عليك رسوماً. ستتحمل المسؤولية عن أي ضرر أو تلف أو سرقة لمعدات فيرجن موبايل، ما لم يكن ذلك

# Consumer Services Agreement

April 2024



بسببنا. قد تتعطل خدماتك أو تتوقف عن العمل إذا لم تستخدم معدات فيرجن موبايل المقدمة لك لاستخدامها مع الخدمات.

**3-9 إلى من تؤول ملكية المعدات:** ستظل معدات فيرجن موبايل التي نقدمها لك ملكاً لنا ما لم نتفق نحن وأنت على خلاف ذلك. ستظل أي معدات خاصة بالعميل تقدمها وتستخدمها فيما يتعلق بالخدمة ملكاً لك. لن نسمح لك باستخدام أي معدات خاصة بالعميل ليس لها معرّف صحيح (مثل الرقم التعريفي الدولي للأجهزة المتنقلة) أو إذا كان لدينا سبب للاعتقاد بأنها سُرقت.

**4-9 المخاطر:** ستتولى مسؤولية حماية أي معدات، بما يشمل حمايتها من التلف أو الضياع أو السرقة أو سوء الاستخدام بموجب هذه الاتفاقية.

**5-9 استخدام معدات فيرجن موبايل:** يجب عليك ما يلي بخصوص معدات فيرجن موبايل الموجودة في منزلك، ما لم نتفق على خلاف ذلك؛

(أ) السماح لنا بالدخول إلى منزلك حتى يتمكن موظفونا أو متعاقدونا من صيانتها أو تغييرها أو إصلاحها أو استبدالها في أفضل مكان ممكن للخدمات؛

(ب) استخدامها فقط وفق ما نوصيك به؛

(ج) عدم التشويش عليها أو تغييرها أو نقلها أو العبث بها أو السماح لأي شخص آخر بالقيام بذلك؛ و

(د) عدم القيام بأي شيء يضر بها أو يؤثر على طريقة عملها.

**6-9 استبدال المعدات أو معدات فيرجن موبايل:** إذا كانت معدات فيرجن موبايل بحاجة إلى استبدال دون أي خطأ من جانبك وكان ذلك ضمن فترة الضمان، فلن نفرض رسوماً على الاستبدال، إذا كانت معدات فيرجن موبايل خارج فترة الضمان، فقد تضطر إلى دفع رسوم.

**10. تعليق خدماتك أو إلغاؤها**

**1-10 التعليق والإلغاء:** إذا انطبق أي مما يلي، يجوز لنا تعليق خدماتك أو إلغاؤها وإيقاف استخدام أي من

أجهزتك للشبكة. إذا قمنا بذلك، فلن نرسل لك أي إشعار وسيُطبق البند 4-11. لن نرفض دون سبب وجيه إعادة تفعيل خدماتك إذا تم تصحيح أي مما يلي، شريطة أن يكون مسموح لنا القيام بذلك:

(أ) عدم وفائك بهذه الاتفاقية.

(ب) وجهت لنا أي سلطة حكومية بالقيام بذلك.

(ج) توجب علينا ذلك بموجب القانون.

(د) رأينا أنك تستخدم الخدمات أو المعدات بطريقة غير مسموح بهل بموجب هذه الاتفاقية.

(ه) اشتبهنا في وجود احتيال أو نشاط غير قانوني مرتبط باستخدامك للخدمات أو شريحة الاتصال أو الرقم أو المعدات.

# Consumer Services Agreement

April 2024



و) اشتبهنا في حركة مرور غير مصرح بها.

ز) أبلغتنا أن أجهزتك قد ضاعت أو سُرقت.

ح) إفلاسك أو إعسارك أو خضوعك للتصفية.

ط) رأينا أنك تفعل شيئًا قد يضر بشبكتنا أو الخدمات التي نقدمها للمستخدمين الآخرين.

ي) تعين علينا صيانة شبكتنا وإجراء تغييرات عليها واختبارها، أو كان هناك عطلاً فنيًا في الشبكة.

**2-10 إنهاء الخدمة:** إذا كنا غير قادرين بشكل دائم على تقديم أي من خدماتنا لك، لأي سبب من الأسباب،

فسنقدم لك إشعارًا بأطول فترة ممكنة على ألا تقل مدته 30 يومًا قبل إنهاء أي خدمة متضررة.

**3-10 التكاليف المعقولة:** إذا قمنا بتعليق أو إلغاء الخدمات بسبب شيء قمت به أو فشلت في القيام به، فقد

تضطر إلى دفع جميع التكاليف والنفقات المعقولة التي نتجت عن ذلك.

**4-10 المسؤولية عن الرسوم:** يجب عليك الاستمرار في دفع أي رسوم خلال أي فترة تعليق للخدمات.

## 11. الرسوم والمدفوعات

**1-11 المحفظة:** يمكنك استخدام محفظتك في دفع جميع الرسوم نظير أي خدمات تحصل عليها من خلالنا،

من المفترض أن تكون المحفظة هي طريقة الدفع الافتراضية الخاصة بك ما لم تحدد خلاف ذلك

باستخدام التطبيق، سيظل الرصيد في محفظتك صالحًا حتى انتهاء صلاحية خدماتك (إذا أضفت رصيدًا

إلى المحفظة) أو لمدة ستة أشهر (إذا حصلت على الرصيد من أحد برامج الولاء لدينا، أو من خلال الاسترداد

النقدي أو العروض الترويجية الأخرى)، يمكنك إعادة شحن محفظتك باستخدام أي بطاقة ائتمانية أو

بطاقة خصم، أو Apple Pay<sup>TM</sup> أو أي قسيمة من فيرجن موبايل. يمكنك أيضًا إرسال أو استقبال الرصيد

الموجود في المحفظة إلى أو من مشترك آخر لدى فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة باستخدام

التطبيق. قد يتعين علينا فرض رسوم رمزية عليك للتحقق من طريقة الدفع الخاصة بك وسيتم رد تلك

الرسوم.

**2-11 الإخلال بالسداد:** في حال عدم سدادك لرسوم الخدمات الخاصة بك (بما في ذلك حالات فشل طرق السداد

التي اخترتها أو في حال إخلالك بالسداد أو في حال وجود نزاع بشأن السداد معنا أو مع أي شريك من

شركاء السداد لدينا (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أي أطراف أخرى من مقدمي خدمات

التقسيم) أو كان رصيد **محففتك** غير كافٍ لتغطية أي رسوم، يجوز لنا القيام بما يلي:

أ) **فرض رسوم التأخر في السداد:** قد نفرض عليك رسومًا نظير التأخر في السداد حسب المبلغ غير

المدفوع حتى تقوم بدفع الرسوم المستحقة بالكامل.

ب) **تعليق أو إلغاء أو حظر خدماتك ومعدّاتك:** يجوز لنا تعليق خدماتك أو إلغاؤها أو حظرها.

# Consumer Services Agreement

April 2024



ج) **حجب أي مبالغ مستحقة لك علينا:** إذا كانت هناك أية مبالغ مستحقة علينا لك (مثل، الإشعار الدائن أو مبلغ تأمين أو مبلغ مسترد)، يجوز لنا الاحتفاظ بهذا المبلغ واستخدامه في دفع المبلغ المستحق عليك لنا. إذا كان هناك أي مبالغ متبقية بعد القيام بذلك، فسنقوم بردها إليك.

د) **تحصيل الديون:** قد نطلب من أحد وكالات تحصيل الديون تحصيل أي مبلغ غير مدفوع.

**3-11 تغيرات الأسعار:** قد نقوم بتغيير الرسوم الخاصة بك. إذا أجرينا ذلك التغيير، فسنقدم لك إشعارًا مدته 28 يومًا على الأقل وسيطبع البند 2-16. إذا لم تقبل الرسوم الجديدة، يجوز لك إلغاء هذه الاتفاقية وخدماتك شريطة أن تقوم بذلك خلال 30 يومًا من تلقي إشعارنا.

**4-11 المبالغ المستردة:** يمكنك تغيير رأيك وإلغاء الخدمات في أي وقت دون تحمل أي رسوم إلغاء الخدمة؛ ويعتمد استردادك للرسوم التي سددتها نظير الخدمات على وقت إلغاء الخدمات. في حال إلغائك للخدمات خلال ثلاثة أيام اعتبارًا من تاريخ بدء الخدمة، سندر المبلغ الذي سددته نظير الخدمات مطروحًا منه رسوم استخدامك للخدمات اعتبارًا من تاريخ بدء الخدمة، فلن يحق لك استرداد أي رسوم دفعته مقابل الخدمات. أي مبالغ قمت بإيداعها في محفظتك، والتي ظلت إيجابية حتى إلغاء الخدمات، سيتم ردها إليك ولن نرد قيمة أي عروض ترويجية أو مكافآت أو رصيد محول أو قيمة الباقات والرصيد المنفق الذي قمنا بإيداعه في محفظتك. لمزيد من التفاصيل حول هذا الأمر، يُرجى الاطلاع على إلى الأسئلة الشائعة <https://www.virginmobile.ae/help/how-can-i-request-and-receive-a-refund-for-the-remaining-credit-in-my-prepaid-wallet/>

أو [info@virginmobile.ae](mailto:info@virginmobile.ae) أو تواصل معنا عبر البريد الإلكتروني على [info@virginmobile.ae](mailto:info@virginmobile.ae) أو تواصل مع خدمة العملاء عبر التطبيق أو قم بزيارة أحد متاجرنا.

**5-11 ضريبة القيمة المضافة:** تنطبق الشروط التالية فيما يتعلق بضريبة القيمة المضافة:

أ) إن جميع المبالغ المذكورة في هذه الاتفاقية لا تشمل أي ضريبة قيمة مضافة مستحقة.  
ب) إذا قمنا بتوريد سلع أو خدمات إليك، فإن رسوم تلك السلع أو الخدمات لا تشمل ضريبة القيمة المضافة ويجب عليك دفع ضريبة القيمة المضافة بالإضافة إلى الرسوم عندما تقوم بدفع الرسوم أو عندما تقوم بتوريد السلع أو الخدمات.

ج) إذا قمت بدفع أو رد تكاليفنا أو رسومنا أو مصاريفنا، فعليك أيضًا تغطية أي جزء من تلك التكاليف أو الرسوم أو المصاريف (أو جزء منها) يمثل ضريبة القيمة، ما لم يكن يحق لنا مطالبة هيئة الضرائب برد ضريبة القيمة المضافة.

د) إذا تم تعديل رسوم أي سلع أو خدمات قدمناها (ويشمل ذلك تطبيق أي رسوم إلغاء مبكر للخدمة، إن جاز الأمر)، فيجب عليك وعلينا إجراء جميع التعديلات المناسبة على ضريبة القيمة المضافة

# Consumer Services Agreement

April 2024



المدفوعة مسبقًا، ويشمل ذلك سداد ضريبة القيمة المضافة إذا لزم الأمر ودفع أي ضريبة قيمة مضافة أخرى مستحقة.  
هـ) يمكنك طلب فاتورة ضريبة القيمة المضافة باستخدام التطبيق الخاص بنا.

## 12. المسؤولية

- 1-12 لن نكون مسؤولين قانونًا تجاهك بموجب هذه الاتفاقية ما لم ينص قانون دولة الإمارات العربية المتحدة على خلاف ذلك.
- 2-12 إذا نص قانون دولة الإمارات العربية المتحدة على أننا مسؤولون تجاهك عن مطالبة، فلن ندفع لك أكثر من 20,000 درهم إماراتي لأي مطالبة أو أكثر من 40,000 لجميع المطالبات خلال أي فترة تبلغ 12 شهرًا.
- 3-12 لن نكون مسؤولين قانونًا تجاهك أو تجاه أي مستخدم آخر عن أي خسارة في الأعمال أو الإيرادات أو الأرباح أو المدخرات أو فقدان البيانات أو تلفها أو أي خسارة أخرى أو ضرر آخر غير مباشر.
- 4-12 لن نكون مسؤولين قانونيًا تجاهك أو تجاه المستخدمين الآخرين أيضًا، إذا أصبحت شبكتنا أو خدماتك غير متوفرة مؤقتًا، عن أي أخطاء أو أعطال أو تأخير يتعلق بأي شكل بأداء الشبكة، أو عن أي منتجات أو خدمات تستخدمها مع الخدمات التي لم تشتريها منا، أو لعدم تقديم خدمة إذا كان ذلك خارج عن سيطرتنا.
- 5-12 سيظل هذا البند مطبقًا على علاقتنا معك بعد انتهاء هذه الاتفاقية.

## 13. إنهاء خدماتك

- 1-13 إنهاء الخدمة بموجب إشعار: يجوز لك إنهاء الخدمة في أي وقت باستخدام التطبيق. إذا قمت بالإلغاء قبل نهاية أي فترة اشتراك، فستتوقف خدماتك خلال 24 ساعة.
- 2-13 عدم الحاجة لاستصدار أمر من المحكمة: أنت توافق على أنه لن يستلزم استصدار أمر محكمة لإلغاء هذه الاتفاقية.

## 14. ماذا يحدث عند إلغاء هذه الاتفاقية من جانبك أو من جانبنا

- 1-14 التوقف عن استخدام الخدمات أو المعدات: يجب عليك التوقف فورًا عن استخدام الخدمات والمعدات بمجرد أن يسري إلغاء الاتفاقية.

## 15. المعلومات الشخصية والخصوصية

- 1-15 قانون الخصوصية: سنتصرف امتثالًا لجميع قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة المتعلقة بالخصوصية وحماية معلوماتك الشخصية. إذا كنت تستخدم الخدمات في دولة أخرى خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، فلن نضطر إلى معالجة معلوماتك بموجب أي قانون آخر.

- 2-15 المعلومات الشخصية:** سنتخذ جميع الخطوات المعقولة لمنع التعامل مع معلومات الشخصية دون إذنك. قد نشارك معلوماتك الشخصية إذا:
- (أ) منحتنا الإذن بالقيام بذلك.
- (ب) سُمح لنا بالقيام بذلك بموجب أي قانون أو لائحة؛
- (ج) طلبت منا أي وكالة قانونية أو هيئة حكومية ذلك؛ أو
- (د) كان من الضروري تقديم تلك المعلومات لأي شخص أو مؤسسة أخرى تشارك بشكل مباشر في تقديم الخدمة. إذا فعلنا ذلك، فسنحرص على اتخاذ هذا الشخص أو هذه المؤسسة لجميع الخطوات المعقولة للحفاظ على سرية معلومات الشخصية واستخدامها فقط لتقديم الخدمة.
- 3-15 كلمات المرور والمعلومات السرية:** عليك الحفاظ على أمن وسرية أي كلمة مرور تستخدمها للوصول إلى حسابك أو خدماتك، وكلمات المرور المقدمة لمرة واحدة، وعنوان بريدك الإلكتروني، واسم المستخدم ومعدات العميل في جميع الأوقات.
- 4-15 استخدام المعلومات الشخصية:** سنستخدم معلوماتك الشخصية فقط بموجب سياسة الخصوصية الخاصة بنا.
- 5-15 المراقبة:** يجوز لنا مراقبة استخدامك للخدمات وتسجيل مكالماتك أو تفاعلاتك الرقمية مع خدمة العملاء لأغراض التدريب والرقابة المالية ومراقبة الجودة والأغراض التنظيمية أو القانونية.
- 16. إجراء التعديل على شروط هذه الاتفاقية**
- 1-16 التعديلات التي يقتضيها القانون:** يجوز لنا تغيير هذه الاتفاقية في أي وقت إذا اشترط أي قانون أو لائحة علينا القيام بذلك، أو إذا أبلغتنا الهيئة بذلك. سنسعى دائمًا لإبلاغك مسبقًا بهذا الأمر إذا كان منطبقًا.
- 2-16 التعديلات التي نجرها:** أيضًا، يجوز لنا تعديل هذه الاتفاقية في أي وقت ولأي سبب آخر. إذا كان التعديل عبارة عن زيادة في الأسعار، أو إذا كان له نفس أثر زيادة السعر، فسنرسل لك إشعارًا مسبقًا مدته 28 يومًا على الأقل بهذا التعديل. خلال فترة الإشعار البالغة 28 يومًا، يحق لك إلغاء الخدمة دون الحاجة إلى دفع أي رسوم نظير الإلغاء المبكر.
- 17. القانون واجب التطبيق والاختصاص القضائي**
- 1-17** تخضع هذه الاتفاقية للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين إمارة دبي. لا يمكن مباشرة أي إجراءات قانونية تتعلق بهذه الاتفاقية إلا أمام محاكم دبي، ما لم يُطبق البند 2-17.
- 2-17** يجوز لنا اختيار مباشرة ومتابعة الإجراءات المتعلقة بأي مسائل تنشأ عن هذه الاتفاقية أمام محاكم مركز دبي المالي العالمي.
- 18. الظروف الخارجة عن سيطرتنا**

# Consumer Services Agreement

April 2024



**1-18** لن نكون مسؤولين عن أي ظروف خارجة عن سيطرتنا.

**2-18** ستكون مسؤولاً عن جميع الرسوم خلال الظروف الخارجة عن سيطرتنا.

**3-18** سنبذل قصارى جهدنا للحد من تأثير أي ظروف خارجة عن سيطرتنا.

**19.** بنود عامة

**1-19** **الإشعارات:** إذا تعين علينا إرسال أي إشعار إليك، فسنرسله عبر البريد الإلكتروني (إلى عنوان البريد الإلكتروني الذي قدمته لنا عند التسجيل)، أو الإشعارات المنبثقة أو الرسالة النصية القصيرة.

**2-19** **نقل هذه الاتفاقية:** يجوز لنا نقل هذه الاتفاقية إلى أي شخص في أي وقت دون الحاجة إلى الحصول على إذن منك.

**3-19** **الإيكال من الباطن:** يجوز لنا إيكال أي من مسؤوليتنا المقررة بموجب هذه الاتفاقية من الباطن، على أن نظل مسؤولين عن الخدمات التي نقدمها لك.

# Consumer Services Agreement

April 2024



ينطبق جدول الخدمة هذا إذا كنت قد اشتريت منا أي خدمات للهاتف المتحرك للمستهلكين (خدمات الهاتف المتحرك).

## 1. استخدام خدمات الهاتف المتحرك

**1-1** ستظل أي شريحة اتصال نوفرها لك ملكًا لنا، وأنت توافق على الاعتناء بها. قد نفرض عليك رسومًا لاستبدال أي شرائح اتصال تالفة أو معيبة أيًا كان سبب حدوث التلف أو العيب. إذا أضعت شريحة الاتصال الخاصة بك أو سُرقت، يجب عليك إبلاغنا بذلك على الفور حتى تتمكن من تعليق أو إلغاء خدماتك (إما عبر تطبيق فيرجن موبايل الإمارات أو من خلال خدمة العملاء). إذا لم تقم بذلك، فستكون مسؤولاً عن جميع الرسوم المتعلقة بالضياع أو السرقة.

**2-1** ستعتمد قدرتك على استخدام بعض خدمات الهاتف المتحرك على مميزات جهازك وطريقة عمله، ويجب أن تكون متوافقة مع تطبيق فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة.

## 2. التجوال المتحرك (باستخدام خدمات الهاتف المتحرك في الخارج)

**1-2** تعتمد خدمة التجوال على أنظمة اتصالات الشبكات الأجنبية. ليس لدينا سيطرة على هذه الشبكات، وبالتالي لا يمكننا ضمان جودة أو توافر خدمات الهاتف المتحرك عندما تكون خارج الدولة.

**2-2** إذا كنت تستخدم خدمات الهاتف المتحرك خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، فستكون مسؤولاً عن الالتزام بجميع القوانين واللوائح المحلية السارية.

**3-2** ستكون مسؤولاً عن جميع الرسوم المتعلقة باستخدام هاتفك أثناء تواجدك بالخارج، وتشمل تلك جميع رسوم البيانات. قد يكون هناك تأخير قبل إدراج بعض الرسوم في حسابك في بعض الأحيان.

**4-2** قد لا تتوفر لك بعض الخصومات أو العروض أثناء استخدام هاتفك في الخارج. يجب عليك زيارة موقعنا على الإنترنت لمعرفة الشروط المطبقة على الخصم أو العرض الخاص بك.

## 3. خدمات خط البيانات

**1-3** قد لا تتوفر الخدمات الصوتية ضمن خدمات خطوط البيانات المحددة.

## 4. الباقات العائلية

**1-4** إذا اخترت استخدام أي من خدمات "شرائح الاتصال المتعددة" الخاصة بالباقة العائلية، فستنتهي أي شريحة اتصال ثانوية تحت شريحة الاتصال الأساسية إذا قام حامل شريحة الاتصال الأساسية بإنهاء هذه الاتفاقية.

## 5. شروط أخرى



# Consumer Services Agreement

April 2024



**1-5** يرجى الاطلاع على موقعنا على الإنترنت لمعرفة الشروط والأحكام الإضافية (وتشمل تلك الخاصة بالأسعار) التي تنطبق على خدمة أو خطة معينة أو عرض أو ترويج معين للهاتف المتحرك. في حال وجود تعارض بين هذه الاتفاقية وأي شروط أخرى، فسيعد بهذه الاتفاقية.