

الشروط العامة لتزويد خدمات التليفون موبيل، التلفزة، والأنترنيت د الفيبير (Fibre Optique).

الموضوع (L'objet)

1.1. هاد الشروط كينظمو العلاقة ما بين شركة DARNA TELECOM S.L (اللي غيتسمى من بعد DARNA TELECOM)، بصفتها هي اللي كتقدم خدمات الاتصالات، وبين الكليان اللي باغي يستافد منها. هادشي كيبدا ملي كيتسالا التركيب (Installation) اللي منصوص عليه في الشرط الرابع، وطبقاً للقوانين والشروط اللي كاينة. DARNA TELECOM كتقدم خدمات التليفون، IPTV والأنترنيت، والكليان عندو الحق يختار ويشترك في الخدمات على حسب العروض اللي كتقدمها الشركة.

1.2. باش تقدم هاد الخدمات، DARNA TELECOM خدامة بصفتها موزع ومسوق (Distributeur et Commercialisateur)، وعندها شراكة مع مزودين متخصصين: شركة PROCONO, S.A.U هي المزود د التليفون موبيل؛ شركة EZ EASY TELECOM S.L.U هي المزود د الأنترنيت (Banda ancha)؛ وشركة MEDIOS AUDIOVISUALES MAS MEDIA SL هي المزود د خدمة التلفزة IPTV. كل واحد من هاد المزودين هو اللي مسؤؤل على الجانب التقني والعملي د الخدمة ديالو.

1.3. الكليان كييعترف وكيقبل بلي هاد العقد كيدار مع DARNA TELECOM بصفتها هي المتحدث الوحيد (Interlocuteur unique) اللي كتنسق ما بين الخدمات كاملين اللي كيقدموهم هاد الشركات، وبلي العلاقات التعاقدية مع هاد المزودين داخلة فهاد العقد وفي هاد الشروط العامة.

2. وصف الخدمات:

2.1. خدمة التليفون موبيل. هاد الخدمة كتشمل اتصالات التليفون من الموبايل وخدمات التواصل الإلكتروني (بما فيها الأنترنيت د الموبيل) باستعمال الشبكة د شركة PROCONO S.A.U (اللي هي PTV Telecom).

• **الدعم التقني:** باش تستافد من هاد الخدمة، DARNA TELECOM غتعطيك واحد الشريحة (Carte SIM) تابعة للشبكة د PTV Telecom، وتخدم في أي تليفون "Libre". الخدمة متوفرة في التراب الوطني الصبليوني.

• **الروومينغ (Roaming):** برا الصبليون، الكليان يقدر يستعمل خدمة "Roaming". على حسب قوانين الاتحاد الأوروبي (المنطقة 1)، الاستهلاك كيتقطع من البونو (Bono) الوطني اللي عندك، مع احترام "سياسة الاستخدام المعقول". بالنسبة للدول اللي برا المنطقة 1، كيتطبقو أئمنة خاصة على حسب الوقت اللي هدرتي فيه.

• **الأرقام ونقل الرقم (Portabilidad):** DARNA TELECOM غتعطيك رقم جديد أو غتكلف بنقل الرقم ديالك القديم (Portabilidad). هاد العملية كتمشي على حسب القوانين د ال CNMC. الكليان كييعطي الحق ل DARNA TELECOM و PTV Telecom باش يديرو الإجراءات الإدارية مع الشركة القديمة ديالو.

• **الاستعمال المسؤؤل وحسن النية:** هاد الخدمات مخصصة فقط للاستعمال الشخصي والمنزلي بصفتك كليان نهائي. وممنوع منعنا كلياً:

- أ) **استعمال غير قانوني:** أي استعمال يخالف القوانين د الصبليون أو كيمس بحقوق ناس خرين.
- ب) **محتويات ممنوعة:** صيفط محتويات فيها العنف، قلة الحيا، العنصرية، أو السب والقذف.
- ج) **حماية المعطيات:** جمع معلومات على الناس بلا احترام قوانين حماية المعطيات (RGPD).
- د) **إعادة البيع والنصب:** تبيع "الضرافيك" د المكالمات، أو تستعمل الخط باش تخرج منو الفلوس أو في سونترالات د التليفون.
- ه) **استعمال غير عادي:** تستعمل الخط في شي حاجة ماشي تواصل شخصي، بحال أجهزة مراقبة الدراري الصغار (Vigilabebés)، أو صيفط الميساجات بمانيرة كثيرة (Spam)، أو تبقى مكوئيكي في الأنترنت ديما بطريقة كتأثر على الجودة د الشبكة د PTV Telecom.

يلا تم الكشف على شي استعمال غير قانوني أو فيه النصب، DARNA TELECOM بالتنسيق مع PTV Telecom، يقدروا يوقفو الخدمة مؤقتًا، يتبلوكيو المكالمات لشي بلايص محددة، أو يفسخوا العقد ديك الساعة باش يحميو الشبكة ديالهم.

2.2. أنترنت الصبيب العالي (الفيبر أوبتيك - Fibre Optique)

هاد الخدمة كتشمل توفير الأنترنت د الصبيب العالي باستعمال تقنية الفيبر أوبتيك، وتحت البنية التحتية التقنية د شركة EZ EASY TELECOM S.L.U (الي غيتسمى من بعد LIKES TELECOM). الخدمة كتسمح ليك بالكويكسيون 24 ساعة على 24، وبالسرعة (Vitesse) الي اختارها الكليان من بين العروض الي كتقدمها DARNA TELECOM، سواء كانت السرعة متمثلة (Symétrique) أو لا.

- **السرعة والشبكة:** الكليان كيعرف ويقبل بلي السرعة الي مشترك فيها هي "السرعة القصوى" للوصول للشبكة د LIKES TELECOM. وبما أن شبكات الصبيب العالي هي شبكات مشتركة، وبسبب عوامل خارجية ما عندهاش علاقة بالشركة (بحال الإعدادات د التليفون أو البيسي د الكليان، استعمال ال Wi-Fi، أو الضغط على السيرفوروات د جهات أخرى)، السرعة الحقيقية تقدر تختلف على السرعة القصوى الي مكتوبة في العقد.
- **التحديد التقني:** DARNA TELECOM، عن طريق الشبكة د LIKES TELECOM، غتعطي للكليان عنوان تعريف (Dirección IP) باش تخدم ليه الخدمة. هاد العنوان د ال IP كيكون "ديناميكي" (متغير) كقاعدة عامة، إلا يلا الكليان طلب خدمة ال IP الثابت (IP Fija)، وهادشي كيكون على حسب القدرة التقنية وبأداء مصاريف إضافية.

2.3. الشروط العامة للاشتراك في Darna TV | +MEDIA TV

2.3.1. طبيعة الخدمة وكيفاش تدخل ليها

DARNA TELECOM كتسهل ليك الدخول لمنصة MASMEDIA TV. الخدمة خدامة في الصبليون كامل وكتطلب "اسم المستخدم" و"كلمة السر" (Usuario/Contraseña) ديالك الخاصين، وأنت الي مسؤول

باش تحافظ على السرية ديالهم. باش تستعمل الخدمة، خاصك تقبل شروط المنصة، وتستعمل الأجهزة اللي مذكورة في السيت ديالنا.

2.3.2. المسؤولية والمحتوى

- **التحكم:** DARNA TELECOM مسؤولة فقط على المحتوى ديال قناة "Darna TV". أما القنوات لخرين، الشركة غير وسيط تقني وما عندهاش دخل في الجودة أو الصحة د المحتوى اللي كيقدومه شركات خرين.
- **المسؤولية:** DARNA ما مسؤولاش على المشاكل التقنية اللي برا التحكم ديالها (بحال الأنترنت د الكليان أو الأجهزة ديالو) ولا على الإشهارات اللي كيدوزو في القنوات.

2.3.3. طريقة الاستعمال والممنوعات الخدمة مخصصة فقط للاستعمال الشخصي والدار. وممنوع منعا كليا:

- تخدم التلفزة في بلايص عمومية أو لأغراض تجارية (بحال القهاوي، لوكوتوريو، إلخ).
- تنقل، توزع، أو تبدل في المحتوى أو في أنظمة الحماية، يلا وقع شي مخالفة، DARNA عندها الحق توقف ليك الخدمة ديك الساعة وتبعك قانونيا.

2.3.4. العرض، المدة، وإلغاء الاشتراك

- **العرض:** الخدمة "فابور" لمدة 12 شهر ملي كتاكتيبي أي تعبئة (Tarifa) د الموبيل. هاد الفابور مرتبط بلي الخط د التليفون يبقى خدام؛ يلا قطعتي التليفون، التلفزة كتقطع أوتوماتيكيا.
- **النهاية:** ملي كتسالي 12 شهر، DARNA تقدر تمدد هاد العرض أو تدير ثمن للخدمة، وكتعلمك 30 يوم قبل ما يوقع أي تغيير.
- **إلغاء الاشتراك:** الكليان يقدر يطلب يقطع الخدمة فوقما بغا وبلا غرامة، عن طريق الإيميل (info@darnatelecom.ma) أو الواتساب، وكيطبق هادشي ملي كيسالي الشهر د الفاكثورة.

2.3.5. الأجهزة اللي كتخدم فيها التلفزة

- **Google TV و Android TV:** كاع الموديلات اللي معترف بيها.
- **تليفونات Android:** من نسخة 4.4 لفوق.
- **iPhone و iPad:** نسخة iOS 13.0 لفوق.
- **Fire TV Stick:** كاع الموديلات.
- **في الكمبيوتر:** متصفحات Chrome، Firefox، MS Edge.
- **متصفحات الويب (Navegadores) في MacOS:** Safari، Firefox، Chrome.
- **تلفزة ذكية (Smart TV) LG:** كاع الموديلات اللي تصنعوا من عام 2016 لفوق.
- **تلفزة ذكية (Smart TV) Samsung:** كاع الموديلات اللي تصنعوا من عام 2019 لفوق.

3. الاشتراك في الخدمة

3.1 الاشتراك في الخدمات هو شخصي، وما يمكنش للكليان يتنازل على الحقوق ديالو لشي واحد آخر، وما يمكنش ليه يتنصل من المسؤولية ديالو قدام DARNA TELECOM. الكليان خاصو يستعمل الخدمات بصفتو "مستعمل نهائي" فقط للغرض اللي تدار عليه العقد، وهو اللي مسؤول باش يخلي الناس اللي معاه (العائلة أو اللي ساكنين معاه) يحترموا هاد الشروط اللي كاينين هنا.

3.2 سواء في خدمات التلفزة، التيليفون أو الأنترنت، DARNA TELECOM غتخلص من الكليان واجب الاشتراك بنظام "الدفع المسبق" (Pre-pago)، وهادشي هو اللي كيخلي الخدمات تكون خدامة وموجودة عندو.

3.3 ممنوع منعاً كلياً تعاود تسجيل، أو تبث، أو تنشر بأي وسيلة كانت البرامج د التلفزة، أو الأنترنت، أو أي خدمة أخرى من هاد العقد، في بلايص عمومية (بحال القهاوي، لوكوتوريو)، أو للجمعيات، أو للتجمعات السكنية، أو بصفة عامة لأي استعمال اللي ماشي منزلي (Doméstico).

3.4 الكليان ك يلتزم باش يعلم DARNA TELECOM كتابياً ب أي تغيير في المعلومات الشخصية ديالو قبل ما يوقع هاد التغيير. في حالة الوفاة د الكليان (الله يحفظ)، الوارث اللي غياخد الدار أو المحل فين كاين السيرفيس، عندو الحق يكمل في العقد ويولي هو مولاه. وإيلا كان الكليان "شركة" (Persona jurídica) وتجمعات مع شركة أخرى أو تبدلات، الشخص أو الجهة اللي غتولي مسؤولية على المحل عندها الحق تاخذ بلاصتها في هاد العقد د الاشتراك.

3.5 DARNA TELECOM غدير كاع المجهودات والتدابير باش تضمن الخدمة تبقى ديما خدامة وبجودة عالية. الشركة غتحترم معايير الجودة، وتقدر تقطع الخدمة مرة مرة باش تحسنها (Maintenance)، وهادشي ما كينعبرش مخالفة للعقد ولا كيغطي الحق في التعويض.

3.6 DARNA TELECOM ما مسؤولاش على انقطاع الخدمة أو إيلا كانت عيانة في هاد الحالات:

- استعمال غلط أو ماشي في محلو للأجهزة من طرف الكليان أو الناس اللي معاه.
- إيلا الكليان خالف شروط العقد بشكل كبير.
- مشاكل في الشبكة بسباب أجهزة ركبها الكليان وما معترفش بيها قانونياً.
- قرارات إدارية أو قضائية.
- حالات القوة القاهرة (بحال الجو، تضاريس صعبة، أو صيانة مبرمجة). في حالات القوة القاهرة، الشركة كترجع فقط لفلوس د الوقت اللي كانت فيه الخدمة مقطوعة (Prorrateo)، بلا ما تكون مجبورة تعطي تعويض إضافي.

3.7 DARNA TELECOM كتضمن الجودة المطلوبة في كاع الخدمات اللي كتقدم، الكليان يقدر يتواصل مع مصلحة الزبناء (Atención al cliente) باش يعلم على أي عطب (Avería) أو انقطاع، الشركة كتلتزم باش تصلح أي عطب قطع الخدمة في مدة ما كتفوتش 48 ساعة. إيلا الشركة ما وفاتش بهاد الالتزام، الكليان عندو الحق في تعويض كيساوي الوقت اللي بقات فيه الخدمة مقطوعة، والحد الأقصى د التعويض هو الثمن د الشهر د ديك الخدمة. الكليان خاصو يقدم شكاية باش يستافد من هادشي، والخصم غيكون في

الفاكتورة التي موراها. وبالنسبة للتليفون، هاد التعويض كيتزاد على التعويضات اللي مذكورة في الفقرة اللي جاية.

3.8. بالنسبة للخدمة، DARNA TELECOM كتضمن مستويات الجودة اللي كيفرضها القانون. وإيلا فاتو حدود الانقطاع اللي محددة، الكليان عندو الحق في تعويض كتحسب على أساس المعدل اللي تفاكتورا ليه في كاع الخدمات اللي تقطعو، على حسب المدة د الانقطاع.

3.9. الحفاظ على رقم التليفون (La portabilidad) والبقاء ديالو عند الكليان كيكون على حسب القوانين اللي خدامة دابا.

4. التركيب (Instalaciones)

4.1. DARNA TELECOM كتلتزم باش تدير التركيب د الخدمة في أجل أقصاه 15 يوم من نهار كيتسنى العقد، إلا إيلا كان شي مشكل خارج على الإرادة ديالها (Fuerza mayor) أو عوائق تقنية ما عندهاش فيها يد.

4.2. الأجهزة (Equipos)

4.2.1. الأجهزة اللي كتعطيها DARNA TELECOM:

4.2.1.1. DARNA TELECOM غتسلم للكليان الأجهزة اللي محتاجها باش تخدم ليه الخدمة، وتكون في حالة ممتازة ومستعدة للاستعمال.

4.2.1.2. إيلا الكليان بغى يستعمل أجهزة ديالها الخاصة باش يستقبل خدمات DARNA TELECOM، خاص هاد الأجهزة تكون معترف بها (Homologados) وكتخدم بلا مشاكل مع الشبكة د الشركة.

4.2.1.3. الأجهزة اللي كتركبها DARNA TELECOM هي جزء من الشبكة ديالها، وما يمكنش للكليان يتنازل عليها، أو يكرها، أو يعطيها لشي حد آخر. الكليان خاصو يحافظ عليها عنده مدة العقد كاملة ويستعملها فقط في البلاصة وللغرض اللي تدار عليه العقد. الكليان هو المسؤول على أي ضرر كيوقع بسباب استعمال غلط أو تخريب لهاد الأجهزة، وأيضا في حالة الضياع، السرقة، أو التلف، وهو اللي كيتحمل المصاريف د الإصلاح أو التعويض.

4.2.1.4. DARNA TELECOM غتسهل ديما التحديث د الأجهزة والأنظمة، وتقدر تبدلها بأجهزة أحدث وعندها جودة كبر. في هاد الحالة، كيتطبقو الأثمنة اللي خدامة ديك الساعة على الأجهزة الجديدة من نهار كتركب، إلا إيلا الكليان طلب بيقى بالأجهزة القديمة وكان هادشي ممكن من الناحية التقنية.

4.2.2. أجهزة أخرى 4.2.2.1. في خدمة التليفون، الكليان يقدر يركب أجهزة اللي ماشي ديال DARNA

TELECOM، بشرط تكون هاد الأجهزة معترف بها (Homologados) من الجهات المختصة. **4.2.2.2.** الكليان هو اللي كيتحمل المسؤولية أمام أي شكاية جاية من التركيب، الخدمة، أو الصيانة د الأجهزة اللي ماشي ديال DARNA TELECOM.

4.3. التركيب، الصيانة والأعطاب

4.3.1. بلاصة التركي

: التركيب د الأجهزة والشبكة ك يكون فقط في العنوان اللي عطاءه الكليان في العقد. الأجهزة التقنية غتتحت في البلايص اللي تفاهموا عليها الكليان والتقني نهار الزيارة. باش نضمنوا الجودة د السينال.

4.3.2. نقطة نهاية الشبكة (PTRO)

DARNA TELECOM. عن طريق الشبكة د LIKES TELECOM، مسؤولة على التركيب حتى لو احد النقطة كتسمى PTRO، وهي اللي كتفرق ما بين الشبكة د الشركة والشبكة الخاصة د الكليان. هاد النقطة (PTRO) هي:

- **إيلا كان الخيط دايز من الزنقة (La fachada):** هي ديك "Prise" اللي كتكون في الدخلة د الخيط د الفيبر للدار.
- **إيلا كان الخيط دايز من الداخل د العمارة (ICT):** هي نقطة الربط اللي كاين في الصندوق د التيليفون (RTR) داخل العمارة أو الدار. أي حاجة مركبة مورا هاد النقطة كتعتبر شبكة خاصة د الكليان.

4.3.3. الصيانة والمسؤوليات:

- **صيانة عادية:** DARNA TELECOM كتضمن، عن طريق الفريق التقني د LIKES TELECOM، صيانة فابور للأجهزة اللي عطيناك (الروتر / ONT) وللخط حتى ل PTRO مدة العقد كاملة، بشرط يكون المشكل بسبب استعمال عادي أو عيب في الصنع.
- **حالات اللي الكليان كيخلص فيها:** الكليان غيتحمل بوحده مصاريف التنقل، اليد العاملة، والسلعة في هاد الحالات:
 - أعطاب بسبب استعمال غلط، إهمال، أو كسيده وقعت للأجهزة.
 - تركيبات أو أجهزة اللي حلها الكليان، أو خرب فيها، أو بدلها هو أو شي حد ما عندوش ترخيص من DARNA أو LIKES TELECOM.
 - مشاكل تقنية جاية من الشبكة الداخلية د الكليان (الخيوط د الدار) أو أجهزة ماشي ديالنا.
 - إعدادات في "Logiciel" أو "Hardware" د الكليان اللي كتحبس الخدمة ما تخدمش مزيان.

4.4. الدخول لعنوان السكن د الكليان

الكليان ملتزم باش يسهل الدخول للعنوان اللي فيه الخدمة للتقنيين المرخصين، سواء من طرف DARNA TELECOM أو من الشركة د الشبكة LIKES TELECOM. هاد الدخول ك يكون من بعد ما كيتحدد موعد (Rendez-vous) والتقني كيبين الهوية ديالو، وهو ضروري باش يدار التركيب (Instalación)، قطع الخدمة، التعديلات التقنية، أو الصيانة وإصلاح الأعطاب. يلا الكليان رفض يدخل التقني بلا سبب معقول، DARNA عندها الحق توقف ليه الخدمة بسبب "استحالة العمل التقني".

4.5. إرجاع الأجهزة

الأجهزة التي كنسلموك (الروتر و ONT) كيقاوا أمانة (Depósito) عندك وهي في ملكية شركة LIKES TELECOM. ملي كيسالي العقد لأي سبب، الكليان عندو أجل ديال 15 يوم باش يرجع الأجهزة كاملة.

- **كيفاش كترجعاها:** الكليان خاصو يتصل بـ DARNA TELECOM، وهي غتنسق مع شركة الشبكة باش تحدد كيفاش غيتم الإرجاع (واش يجيو ياخودها من الدار أو يديها الكليان لنقطة معينة).
- **غرامة عدم الإرجاع:** إيلا الكليان ما رجعش الأجهزة في أجل 30 يوم من نهار قطع السيرفيس، أو إيلا كانت مخربة بسبب إهمال، الكليان غيخلص لـ DARNA TELECOM مبلغ 150,00 يورو (+ IVA) على كل جهاز ما رجعش، كتعويض على قيمة الأجهزة.

4.6. تغيير عنوان السكن (الرحيل)

الأجهزة مرتبطة تقنياً بنقطة الشبكة (PTR) التي كاينة في العنوان التي تسجل في هاد العقد. ممنوع على الكليان منعاً كلياً يحول الأجهزة، أو يخرب فيها، أو يركبها في عنوان آخر بلا رخصة. أي طلب ديال "الرحيل" (Traslado) غيتعامل معاه قانونياً بحال إيلا قطعتي الاشتراك في الدار القديمة (مع ضرورة إرجاع الأجهزة) ودرتي اشتراك جديد في الدار الجديدة، وهادشي كيكون على حسب واش كاينة التغطية (Cobertura) في العنوان الجديد وطبقاً للأثمنة د التركيب التي خدما ديك الساعة.

5. الأثمنة والضمانات

1. شركة DARNA TELECOM غتفاكتوري للكليان الخدمات التي كتقدمها على حساب الأثمنة (Tarifas) التي كاينة نهار تدار العقد. 5.3 الكليان كييعترف وكقبل بالأثمنة التي كاينة نهار سنا هاد العقد. 5.4 الكليان عندو الحق يحافظ على رقم التليفون د يالو (Portabilidad) ملي يبدل الشركة، بشرط ما يوقعش تغيير في نوع الخدمة.

6. الفاكورة وطريقة الخلاص

6.1. الخدمة التي كتشترك فيها ديما كتكون بنظام "الدفع المسبق" (Previo pago)، يعني خاص الكليان يقبل ويسمح بالخلاص عن طريق نظام "Tokenización" د البطاقة البنكية د يالو قبل ما يبدأ يستعمل الخدمة. هاد النظام كيضمن الحماية د المعلومات البنكية وكيسهل الخلاص د كل شهر بطريقة أوتوماتيكية.

6.2. نهار كتاخذ الخدمة، الكليان كيخلص غير "القدر الذي بقي من الشهر" (Parte proporcional). يعني الحساب كيكون غير على الأيام التي بقات من نهار ركبتي الخدمة حتى لآخر نهار في الشهر. بالنسبة للأنترنت (الفيبر)، الشركة كتدير واحد "الحجز مؤقت" (Retención) د 250 يورو في البطاقة د الكليان كضمانة على المصاريف د التركيب التقني. **مهم بزاف:** هاد المبلغ ما كيتقتطعش من الرصيد ديك الساعة، هو غير "حجز" كيتطبق فقط إيلا الكليان قرر يقطع العقد قبل ما تكمل 12 شهر على التركيب، إيلا بقيتي معنا وفوتّي العام، هاد الحجز كيتلغى بوحده وأوتوماتيكية.

6.3. الحساب د الشهر كيبدأ من نهار 1 حتى لنهار 1 د الشهر الذي موراه. الخلاص د الخدمة كيكون **نهار 10 في كل شهر** عن طريق اقتطاع أوتوماتيكي من البطاقة التي سجلتها نهار الأول. الكليان كييعطي الحق

للشركة باش تقتطع هاد الواجب كل شهر بلا ما تحتاج تعاود تسولو، إلا إيلا الكليان علم بلي بغى يحبس الخدمة أو يبدل البطاقة في الوقت المحدد.

6.4. DARNA TELECOM غتخرج كل شهر فاكثورة فيها الثمن د الخدمة مع "الضريبة" (IVA). هاد الفاكثورة كيكون فيها الواجب د الشهر اللي خدام دابا، وزايد عليها الاستهلاك د الخدمات اللي دازت في الشهر اللي قبل.

7. توقيف الخدمة بسبب عدم الأداء والتوقيف المؤقت بطلب من الكليان

7.1. DARNA TELECOM عندها الحق توقف الخدمة للكليان إيلا ما خلصش الفاكثورة (Falta de pago)، ملي كيفوت 20 يوم على التاريخ اللي كان خاصو يخلص فيه. وخا يتوقف السيرفيس، الكليان غيبقاو يوصلوه المكالمات (Llamadas entrantes) ويقدر يعيط غير في حالات الاستعجال (Urgencias). ممنوع تقطع الخدمة في نهار د العطلة (Festivo). وإيلا الكليان تعطل في الخلاص كتر من 3 شهور، أو تقطعت ليه الخدمة بسبب "الروطار" جوج د المرات، DARNA عندها الحق تقطع الخدمة نهائياً وتفسخ العقد.

7.2. DARNA TELECOM غتعلم الكليان قبل ما توقف ليه خدمة التيليفون.

7.3. إيلا الكليان خلص كاع الفلوس اللي عليه من بعد ما تقطعت ليه الخدمة د الأنترنت، DARNA غترجع تخدم ليه السيرفيس في أجل يومين د الخدمة (2 días laborables) من نهار كيتأكد الخلاص، وفي أجل نهار واحد بالنسبة للتيليفون. وفي هاد الحالة، الكليان خاصو يخلص واجب "إعادة التشغيل" (Cuota de reconexión) على حساب الأثمنة اللي كاينين.

7.4. إيلا كان الكليان دار شكاية (Reclamación) رسمية عند مصلحة حماية المستهلك أو عند كتابة الدولة للاتصالات، DARNA ما غتوقفش ليه الخدمة مادام المشكل مازال كيتحل، بشرط الكليان يحط المبلغ اللي عليه (Consignar) كضمانة ويعطي الورقة اللي كتدل على هادشي لـ DARNA TELECOM.

8. خدمات الأرقام الخاصة (Tarificación adicional)

8.1. DARNA TELECOM كتضمن للكليان بلي تقدر توقف ليه الخدمات د الأرقام الغالية (الأرقام اللي فيها زيادة في الثمن) والمكالمات الدولية، إيلا طلبها كتابياً وسناها. هاد التوقيف كيدار في أجل 10 أيام وكيكون **فابور** إيلا دار الطلب حتى لـ 3 د المرات في العام. بالنسبة للأرقام اللي كيبداو بـ 907، 803، 806، و807 (اللي تابعاهم 6، 7، 8 أو 9)، هادو كيكونوا محبوبسين أو توماتيكياً؛ وإيلا بغا الكليان يخدمهم، خاصو يطلبها بطلب كتابي. تقدر تواصل معنا باش تدير هاد الطلب عن طريق التيليفون، أو في المحلات دبالنا، أو بالإيميل info@darnatelecom.ma.

9. التواصل ما بين الكليان و DARNA TELECOM

9.1. أي تواصل أو إخبار ما بين الشركة والكليان خاصو يكون عن طريق الإيميل.

● DARNATELECOM: info@darnatelecom.ma ل

● للكليان: الإيميل اللي عطاه نهار سجل العقد. 9.2. الطرفين بجوج خاصهم يعلموا بعضياتهم إيلا وقع أي تغيير في المعلومات ديالهم.

10. مصلحة الزبناء (Servicio de Atención al Cliente)

10.1. DARNATELECOM عندها فريق متخصص في خدمة الزبناء. الهدف ديالو هو يحل المشاكل، الشكايات (Reclamaciones)، وأي حاجة عندها علاقة بالعقد.

10.2. رقم التيليفون د خدمة الزبناء هو 34 621 660 600 +، والإيميل هو info@darnatelecom.ma. هاد المعلومات كاينة ديما في السيت ديالنا.

11. مدة العقد

11.1. العقد كيبدا نهار كتحدم الخدمة وكيتركب النظام (L'installation) وكولي خدام بصفة نهائية. 11.2. هاد العقد غيبقى خدام ديما، إلا إيلا واحد من الطرفين (الشركة أو الكليان) طلب يحبسو عن طريق وسائل التواصل اللي ذكرنا في العقد.

12. نهاية العقد وفسخ الاشتراك

12.1. العقد كيسالي بسباب الأسباب القانونية العامة اللي كتتهي العقود.

12.2. حق التراجع (Derecho de desistimiento):

الكليان عندو الحق يتراجع على هاد العقد في أجل 14 يوم من نهار سناه. إيلا جيتي ل DARNATELECOM وبدلتي رقمك (Portabilidad) من شركة أخرى، راه إيلا تراجعتي على العقد ما كترجعش أوتوماتيكياً لشركتك القديمة؛ خاصك أنت اللي تطلب "Portabilidad" جديدة لشركتك القديمة باش ترجع لعندهم. باش تستعمل هاد الحق د التراجع، خاصك تعلم بقرارك عن طريق رسالة واضحة (مثلاً إيميل). هاد التراجع كيفرض عليك **ترجع الأجهزة** اللي عطاتك DARNATELECOM في الكرتون ديالها الأصلية، وتكون في حالة ممتازة ومعاها كاع الإكسسوارات ديالها. غنقبلوا غير الأجهزة اللي ما فيها حتى أمارة د التخريب. وإيلا كانت الخدمة ديجا تركيبات في الدار، DARNATELECOM عندها الحق تخلص منك الثمن د ديك "لانسطالاسيون" (Instalación).

12.3. حالات ما فيهاش حق التراجع: على حساب القانون (Art. 103.a)، هاد الحق د التراجع ما كيبقاش خدام إيلا الخدمة تدارت كاملة وخدمات، وبدا التنفيذ ديالها بموافقة الكليان وهو عارف بلي ملي غتخدم الخدمة بصفة نهائية غيفقد هاد الحق د التراجع.

12.4. DARNA TELECOM عندها الحق تفسخ العقد إيلا الكليان ما احترامش الالتزامات اللي كاينين في هاد العقد أو دار شي استعمال غلط أو غير قانوني للخدمة.

13. القانون المعمول به والقضاء (Legislación y Jurisdicción)

13.1. هاد العقد وهاد الشروط العامة (CGC) كيخضعوا للقوانين د الصبليون (España).

13.2. في حالة ما وقع شي صدام أو نزاع (Conflicto) ما بين الشركة والكليان، أو إيلا كان شي سوء تفاهم في التطبيق أو الشرح د هاد العقد، الطرفين كيمثلو للمحاكم (Juzgados y Tribunales) اللي عندها الصلاحية في ديك الوقيتة.

13.3. بلا ما نساو هادشي اللي ذكرنا، الكليان عندو الحق يمشي للجهة القانونية اللي كينص عليها القانون (Real Decreto 899/2009)، واللي هي مخصصة باش تحمي "ميثاق حقوق المستعمل" في خدمات الاتصالات.

14. حماية المعطيات الشخصية (Protección de datos)

ملي كتستافد من خدمات DARNA TELECOM، الشركة كتحاج تستعمل شي معلومات شخصية ديالك. هاد المعطيات غتستعمل على حساب هاد الشروط العامة وعلى حساب سياسة الخصوصية ديالنا.

14.1 شكون هو المسؤول على المعالجة د المعطيات ديالك؟

المسؤول هو شركة DARNA TELECOM، المقر ديالها في: Calle Moncayo Nave 7 Bis, 28810 Villalbilla (Madrid - España). تقدر تواصل مع المسؤول على حماية المعطيات (DPD) عن طريق الإيميل: info@darnatelecom.ma

14.2 علاش كتحاجوا المعلومات ديالك؟ (الغرض)

14.2.1 المعلومات اللي كنجمعوا في وقت العقد وفي وقت الخدمة، كنستعملوها لهاد الأسباب:

• **(أ) تسيير العقد:** هادشي داخل فيه إدارة العقد بحد ذاتو، الفاكورة، التعبئة، والتواصل ديالك مع المصالح ديالنا (خدمة الزبناء، الفريق التقني، أو مصلحة الشكايات).

• **(ب) توفير خدمات الاتصالات:** كاع الأنشطة اللي ضرورية باش تخدم ليك الخدمة. المعلومات ديالك تقدر تشركها الشركة مع شركات شريكة اللي كتعاوننا باش نوصلوا ليك الخدمة، بحال:

PROCONO SA, AKRA LEUKA CONSULTING, MEDIAPOST SPAIN SLU, EZ TELECOM EASY

- TELECOM S.L. و MEDIOS AUDIOVISUALES MAS MEDIA SL. وفي حالة "البورتا بيليداد" (نقل الرقم)، المعلومات ديالك ضروري دوز ما بين الشركة القديمة والجديدة باش يتم التحويل قانونياً.
- **(ج) التأكد من المعلومات:** DARNA TELECOM تقدر تأكد من الصحة د المعلومات اللي عطيتنا باش تحمي راسها وتحميك من النصب (Fraude) أو انتحال الشخصية. لهاد الغرض، نقدروا نتأكدوا من المعلومات مع إدارة الضرائب (AEAT) أو البنكات.
 - **(د) التواصل التجاري ديالنا:** DARNA TELECOM تقدر تستعمل معلومات الاتصال ديالك باش تصيفط ليك عروض تجارية، بروموسيونات، أئمنة جديدة، أو تحسينات في الخدمة عن طريق الإيميل أو التليفون.

(ه) معلومات على أحسن الأئمنة: على حساب القانون، حنا ملزمين باش نعطيوك معلومات على أحسن العروض والأئمنة اللي عندنا على الأقل مرة في العام. غنصيفطو ليك هادشي ف الوسائل اللي موالفين كنتواصلو بها معاك (بحال الإيميل أو الواتساب). هاد الاستعمال د المعلومات ديالك غيبقى خدام مادام نتا كليان ديالنا.

(و) التعاون مع السلطات: كنعلموك بلي، على حساب القانون، حنا ملزمين باش نحافظوا ونعطيوا بعض المعلومات ديالك (بحال السمية، التليفون، العناوين د IP، والمكان فين نتا) للأمن، الشرطة، والمحاكم. إيلا طلبوها في إطار الخدمة ديالهم.

(ز) نظام إدارة الزبناء (CNMC): بصفتنا شركة اتصالات، ضروري نصيفطو المعلومات ديالك لواحد النظام ديال الدولة (CNMC). هادشي مهم بزاف باش مثلاً "خدمات الطوارئ" (الإسعاف، البوليس) يعرفوا المكان ديالك إيلا عيطتي ليهم. إيلا بغيتي السمية ديالك تبان في "دليل الهاتف" (Guías de abonado) باش الناس يلقاوك، خاصك تعطينا الموافقة ديالك، وتقدر تطلبها من مصلحة الزبناء.

14.3 شنو هي الحقوق ديالك؟

القانون كيعطيك الحق باش: تعرف معلوماتك فين كاينين، تبدلهم إيلا كانوا غلط، تطلب تمسحهم، أو تعارض على الاستعمال ديالهم. تقدر تستعمل هاد الحقوق كاملين عن طريق الإيميل: info@darnatelecom.ma. وإيلا حسيتي بلي المعلومات ديالك ما محمينش، عندك الحق تدير شكاية عند الوكالة الصبليونية لحماية المعطيات (AEPD).