

الشروط العامة ديار DARNA TELECOM

1. الموضوع (Objeto)

1.1. هاد الشروط كتقاد العلاقة بين شركة **DARNA TELECOM 2025, S.L.** (الي غادي نسميها من بعد DARNA TELECOM)، بصفتها مزود خدمات الاتصالات، وبين الزبون الي كايطلب هاد الخدمات، من بعد ما كيدير التركيب (Instalación) الي مذكور في الشرط الرابع، وبناءً على الشروط الأخرى والقوانين المعمول بيها. DARNA TELECOM كتقدم خدمات الهاتف المحمول والإنترنت، والزبون عنده الحق يختار ويتعاقد على الخدمات على حساب العروض الي كتقدمها الشركة.

1.2. باش نقدمو هاد الخدمات، DARNA TELECOM كتعامل كموزع ومسوق، وكتعتمد على مزودين متخصصين: شركة **PROCONO, S.A.U.** كمزود لخدمات الهاتف المحمول، وشركة **EZ EASY TELECOM S.L.U.** كمزود لخدمات صبيب الإنترنت العالي، الهاتف المحمول والإنترنت. كل مزود من هاد المزودين هو المسؤول التقني والتشغيلي على الخدمة دياه.

1.3. الزبون كييعترف وكيقبل بلي التعاقد كيكون مع DARNA TELECOM كمخاطب أولي ووحيد، الي كتنسق تقديم الخدمات الموفرة من طرف المزودين، وأن العلاقات التعاقدية المحددة لتقديم الخدمة مع المزودين كتدخل ضمن هاد العقد والشروط العامة دياه.

1.4. وصف الخدمات (Descripción de los servicios):

هنا النص الصافي للبند **1.4.1** بالدارجة المغربية، وجاهز للنسخ واللصق مباشرة بدون أي مراجع أو مصادر:

1.4.1. خدمة الهاتف المحمول (Servicio Telefónico Móvil)

هاد الخدمة كتشمل تقديم خدمات المكالمات من المحمول والخدمات الإلكترونية المربوطة بيها (بما فيها الإنترنت من المحمول) والخدمات ذات القيمة المضافة الي كيطلبها الزبون. باش نقدمو هاد الخدمة، DARNA TELECOM غاتسلم للزبون شريحة SIM قابلة للاستعمال في أي هاتف مديرو (libre)، أو eSIM على حساب طلب الزبون بعد ما يخلص التكلفة دياها. الخدمة كتقدم داخل التراب الوطني.

خدمة التجوال الدولي (Roaming):

- **(a) المنطقة 1 (الاتحاد الأوروبي، المملكة المتحدة والفضائيات الاقتصادية الأوروبية):** خدمة التجوال كتمشي مفعلة تلقائياً (por defecto) على حساب القوانين الأوروبية ديار "Roaming Like at Home". استعمال المكالمات، الرسائل (SMS) والإنترنت فالمنطقة 1 كايخضع للقوانين الأوروبية وحدود الاستهلاك العادل المحددة فكل تعريف.
- **(b) المناطق 2، 3 وباقي دول العالم:** لدواعي الأمان وباش نحميوا الزبون من اقتطاعات مفاجئة أو مبالغ كبيرة فالفاتورة، خدمة التجوال الدولي خارج المنطقة 1 كتكون **موقفة تلقائياً** (desactivado por defecto).

- **(c) طلب التفعيل المسبق:** الزبون الي بغا يستعمل الخط دياه بالتجوال خارج المنطقة 1، خاصو يطلب التفعيل من DARNA TELECOM على الأقل 24 ساعة قبل نهار السفر، مع تحديد الدولة الي غادي ليها والمدة المحددة الي بغا تبقى فيها الخدمة شاعلة.
- **(d) تسقيف الرصيد / الضمانة (Depósito):** تفعيل التجوال خارج المنطقة 1 كايطلب إيداع رصيد مسبق من طرف الزبون بقيمة 10 €, 15 € أو 20 €, وهاد المبلغ مخصص حصرياً باش يغطي الاستهلاك ديال المكالمات، الرسائل والـإنترنت أثناء السفر.
- **(e) التوقيف التلقائي وانتهاء الخدمة:** فحال كمل المبلغ المودع، الخدمة ديال التجوال خارج المنطقة 1 غاتوقف تلقائياً باش نتفاداو أي مصاريف إضافية، ويمكن للزبون يدير تعبئة إضافية إلا بغا يكمل الاستعمال. ملي كتسالي مدة السفر الي حدد الزبون، خيار التجوال خارج المنطقة 1 كيرجع يتوقف تلقائياً.

بالنسبة لخدمة الهاتف المحمول، إلا ما كانش عند الزبون رقم، DARNA TELECOM غاتعطيه رقم جديد. خدمة المحمول ديال DARNA TELECOM كتشمل نقل الرقم (Portabilidad) الي كان عند الزبون مع المشغل القديم. باش يدير هادشي، خاص الزبون يطلب نقل الرقم عن طريق تعبئة "طلب نقل الرقم" (Solicitud de Portabilidad). العملية كتم على حساب الإجراءات المعتمدة من طرف الهيئة الوطنية للأسواق والمنافسة (CNMC).

هاد الخدمات مخصصة ليك حصرياً كزبون نهائي وللاستعمال العادي القائم على النية الحسنة. وعلى سبيل المثال لا الحصر، يمنع منعاً باتاً:

- **(a)** الاستعمال المخالف للقوانين الإسبانية، أو الي كيمس بحقوق الغير، أو سوء استعمال الخدمات الي هي مخصصة فقط للاستعمال الشخصي والخاص بالزبون.
- **(b)** نشر أو نقل أي محتوى فيه عنف، كراهية، شتم، تمييز عنصري، أو غير قانوني.
- **(c)** جمع أو استعمال المعطيات الشخصية ديال مستخدمين آخرين بلا موافقة صريحة منهم، أو بشكل يخالف القانون التنظيمي 3/2018 لحماية المعطيات الشخصية (LOPDGDD) والنظام الأوروبي (RGPD).
- **(d)** إعادة بيع التراфик (Tráfico) أو تسويق الخدمات أو استغلالها تجارياً بأي طريقة.
- **(e)** الاتصال بأرقام مخصصة لتوجيه المكالمات (encaminamiento de llamadas) كخدمة تجارية.
- **(f)** الاستعمال غير العادي أو الاحتيالي، بحال: "walkytalky"، "vigilabebés"، أو إرسال الرسائل الجماهيرية غير المرغوب فيها ("spam").

في هاد الحالات، يمكن لـ DARNA TELECOM تفسخ العقد أو توقف الخدمة مؤقتاً حتى تبت في الأمر.

• 1.4.2. إنترنت الصبيب العالي والشروط (Internet de Banda Ancha)

كيشمل تقديم خدمات الإنترنت 24/24 ساعة بالسرعة المتعاقد عليها. السرعة المذكورة هي السرعة القصوى الممكنة تقنياً.

- **(a) التركيب والصيانة:** كيعتمدو على البنية التحتية ديال EZ EASY TELECOM S.L.U.

- **(b) ضمانة التركيب والالتزام (Permanencia):** التكلفة التقنية لتركيب الفبري هي € 250 داخل فيها DARNA TELECOM (IVA) كتمول هاد التكلفة بالكامل للزبون بشرط يحافظ على الخدمة شاعلة لمدة ما تقلش على 12 شهر.
- **(c) حجز الأرباح / الضمانة (Aval):** أثناء التسجيل وتوثيق البطاقة البنكية (Tokenización)، كيدار اقتطاع مسبق/حجز بنكي بقيمة € 250 كضمانة. هاد المبلغ مكيتقطعش من الحساب، وإنما كييقي كـ "ضمانة" (Aval) للالتزام بـ 12 شهر.
- **(d) تحرير الضمانة أو الاقتطاع:** من بعد ما تدوز 12 شهر، الضمانة كتحرر تلقائياً. وفي حالة إلغاء العقد قبل 12 شهر، الزبون كييعطي الصلاحية لـ DARNA TELECOM باش تقطع الجزء المتبقي غير المطفأ من تكلفة التركيب، وتحرر الباقي فوراً.

2. الاشتراك في الخدمة (Abono al servicio)

- 2.1. الاشتراك في الخدمة شخصي وما يقدرش الزبون يتنازل على الحقوق دياله لشي حد آخر. الزبون كايستعمل الخدمة كزبون نهائي فقط.
- 2.2. بالنسبة لخدمات الهاتف والإنترنت، DARNA TELECOM كتخلص من الزبون الواجب الشهري بنظام

الدفع المسبق (Prepago).

- 2.3. ممنوع منعاً باتاً إعادة بث أو توزيع قنوات التلفزيون أو الإنترنت في أماكن عمومية أو للاستغلال التجاري بلا ترخيص كتابي مسبق من DARNA TELECOM.
- 2.4. الزبون كيتعهد يخبر DARNA TELECOM كتابياً بأي تغيير في البيانات الشخصية دياله قبل ما يوقع التغيير.
- 2.5. DARNA TELECOM غاتتخذ جميع الإجراءات اللازمة باش تضمن استمرارية وجودة الخدمات المتعاقد عليها.
- 2.6. DARNA TELECOM مأتمش مسؤولية على القطع أو الخلل في الخدمة إلا كان السبب هو سوء استعمال الأجهزة من الزبون، أو القوة القاهرة، أو الصيانة المبرمجة.
- 2.7. DARNA TELECOM كتلزم بالتدخل فظرف 48 ساعة كحد أقصى لإصلاح أي عطب كيتسبب فقطع الخدمة. وفي حالة عدم احترام هاد الأجل، الزبون عنده الحق فتعويض تناسبي وفق القوانين الجارية.

3. التجهيزات والتركيب (Instalaciones y Equipos)

- 3.1. DARNA TELECOM كتقوم بتركيب الخدمة فأجل أقصاه 15 يوم من تاريخ توقيع العقد.
- 3.2. **الأجهزة:** الأجهزة المكثرة أو المسلمة للزبون (Router/ONT) كتبقى ملك للشركة، والزبون مسؤول على الحفاظ عليها.

3.3. إرجاع الأجهزة: عند نهاية العقد، خاص الزبون يرجع جميع الأجهزة فظرف 14 يوم. إلا ما أرجعهاش، كيطبق عليه تعويض كيعادل قيمة الجهاز.

4. التسعيرات (Tarifas)

4.1. DARNA TELECOM كترسل الفواتير على حساب التسعيرات الرسمية المنشورة والمعمول بيها وقت التعاقد. الزبون كيعرف وكقبل هاد التسعيرات.

وقلي ملي تبغي الجزء الثاني (من 5 حتى 14) ونعطيهولك بنفس الطريقة الواضحة والسهلة للنسخ!

5. الفوترة وطريقة الدفع (Facturación y forma de pago)

5.1. الخدمة المتعاقد عليها كتم دائماً بنظام **الدفع المسبق المتجدد (Prepago recurrente)**. باش تستافد من الخدمات، خاص الزبون يوافق ويرخص بالدفع المسبق عن طريق توثيق البطاقة البنكية (Tokenización) ديال الاقتطاع أو الائتمان. توثيق البطاقة كيكفل السرية والأمان ديال البيانات البنكية للزبون، وكيسمح بتسيير الاقتطاعات الشهرية التلقائية.

5.2. فلحظة التعاقد، الزبون كيدفع المبلغ الكامل ديال الواجب الشهري للتعريفية المختارة مقدماً باش يبدأ فترة الخدمة دياه. وعند التعاقد على خدمات الفايبر (Fibra óptica)، كيدار حجز بنكي مسبق بقيمة 250 € فالبطاقة المعطاة من الزبون، كضمانة للالتزام بمدة 12 شهر المتعلقة بالتركيب المجاني. هاد المبلغ ماشي اقتطاع مباشر، وغادي يتحرر تلقائياً ملي تدوز 12 شهر، أو يتنفذ بنسبة تناسبية فحالة الإلغاء قبل هاد الميعاد.

5.3. دورة الفوترة الشهرية هي دورة مخصصة (Personalizado) وكتبدأ من النهار المحدد اللي تفاعلت فيه الشريحة/الخدمة حتى لنفس النهار من الشهر اللي مواليه. اقتطاع تجديد الواجب كيتدير تلقائياً بنفس نهار الانتهاء ديال كل دورة عن طريق البطاقة البنكية الموثقة. الزبون كيعطي ترخيص صريح لـ DARNA TELECOM باش تدير هاد الاقتطاعات الدورية بلا ما تحتاج تأكيد إضافي فكل شهر، إلا إلا أعلم الزبون بالإلغاء أو تغيير العقد أو وسائل الدفع.

5.4. DARNA TELECOM غاتصدر شهرياً الفاتورة المناسبة للزبون على حساب التسعيرات الجارية، مع تطبيق ضريبة الضريبة على القيمة المضافة (IVA) أو الضرائب الأخرى المطبقة. الفواتير الموضوعة رهن إشارة الزبون كتعلق بالواجب الشهري الجاري.

6. تاريخ الانتهاء، تعليق الخدمة وشروط الإلغاء (Vencimiento, suspensión del servicio y condiciones de baja)

6.1. إلا وصل تاريخ انتهاء الواجب الشهري وما تدفعش مبلغ التجديد، الخدمة غاتوقف مؤقتاً بنفس النهار. وأثناء التوقيف المؤقت بسبب عدم الدفع، غايتم قطع المكالمات الصادرة والإنترنت، ولكن الزبون

غايبقى يستقبل المكالمات الواردة وتقدر تدير مكالمات الطوارئ لمدة شهر واحد (30 يوم). وتوقيف الخدمة ما يمكنش يوقع فنهر عطلة.

6.2. DARNA TELECOM غاتعلم الزبون بتعليق الخدمة. ومن بعد ما تدوز خمسطاشر (15) يوم على تاريخ الانتهاء بلا ما يتخلص التجديد، DARNA TELECOM غاترسل إشعار تحذيري للزبون كتعلمو بلي كايين خطر الإلغاء النهائي وضياع الرقم.

6.3. من بعد ما يدوز شهر كامل (30 يوم) على التوقيف المؤقت بلا ما يجدد الزبون التعبئة دياله أو يتسجل ف "التعريفية المصغرة" (Tarifa Mini) ديال الحفاظ على الرقم (2 €/شهر)، DARNA TELECOM غاتدير الإلغاء النهائي للخدمة والمسح غير القابل للرجوع للرقم التلفوني المربوط بيها.

6.4. إلا تم دفع المبالغ المطلوبين أو تفعيل التعريفية المصغرة (Tarifa Mini) أثناء فترة التوقيف المؤقت، DARNA TELECOM غاترجع الخدمة كاملة للزبون فأجل أقصاه 24 إلى 48 ساعة عمل.

6.5. فالحالة اليي يقدم فيها الزبون شكاية أمام لجان التحكيم للمستهلك (Juntas Arbitrales de Consumo) أو أمام كتابة الدولة للاتصالات، DARNA TELECOM ما غاتقطعش وما غاتوقفش الخدمة أثناء معالجة الملف، بشرط يودع الزبون المبلغ المتنازع عليه بطريقة رسمية ويسلم الوصل لـ DARNA TELECOM.

7. خدمات التسعيرة الإضافية والأرقام الخاصة (Servicios de tarificación) (adicional)

7.1. باش نضمنو حماية الزبون ونتفاداو أي استهلاك غير مرغوب فيه أو مصاريف إضافية فالفاتورة، DARNA TELECOM كتخلي الوصول لخدمات التسعيرة الإضافية (بحال الأرقام اليي ك تبدأ بـ 907، 905، 80X) والخدمات الصوتية أو المعطيات ذات التسعيرة الخاصة (موقفة تلقائياً (bloqueado por defecto)).

7.2. باش يدار إلغاء الحظر وتفعيل الاتصال بهاد الأرقام الخاصة، خاص الزبون يطلبها صراحة من DARNA TELECOM ويدير إيداع رصيد مسبق بقيمة 3 €، 5 € أو 10 €. هاد المبلغ كييقي فالحساب ديال الزبون وما كايتستهلك إلا فحال دار مكالمات لهاد الخدمات الخاصة. وملي كيكمل الرصيد المودع، الاتصال بهاد الأرقام كييرجع يتوقف تلقائياً إلا إلا دار تعبئة إضافية.

7.3. المكالمات الموجهة لأرقام التسعيرة المشتركة (بحال الأرقام اليي ك تبدأ بـ 902) ما داخلاتش فباقات الدقائق أو التعريفات اللامحدودة ديال DARNA TELECOM، وكايتخصم عليها ثمن بوحده على حساب التسعيرات الرسمية الجارية. ونعلم الزبون بلي الأرقام المجانية ديال خدمة الزبناء (800 و 900) والمكالمات للأرقام الثابتة الجغرافية المقابلة ليها كتمشي بشكل عادي وبلا حتى شي مصاريف إضافية على حساب الباقية المتعاقد عليها.

7.4. DARNA TELECOM كتضمن كذلك إمكانية طلب القطع أو الحظر ديال المكالمات الدولية بناءً على طلب الزبون عن طريق إيميل لـ info@darnatelecom.ma أو عبر خدمة الزبناء ديالنا.

8. خدمة التلفزيون (IPTV) - الخدمة متوقفة حالياً

- 8.1.** كنعيطو الزبون علماً بلي خدمة التلفزيون (IPTV) **موقفة حالياً وغير معروضة للبيع فالتعاريف الحالية.** DARNA TELECOM ما غاتقترحش هاد الخدمة وما غاتقتطع عليها حتى شي واجب حتى لنهار الانطلاق الرسمي ديالها، واللي غانعلمو بيه فالوقت المناسب عبر الوسائل الرسمية ديالنا.
- 8.2.** فالوقت اللي غاتطرح فيه هاد الخدمة للبيع، ترتيب وعدد القنوات والبرامج المعروضة يقدر يتغير كلياً أو جزئياً من طرف DARNA TELECOM مع إعلام الزبون مسبقاً.
- 8.3.** المسؤولية على احترام قوانين حماية الأطفال والشباب فالمحتوى كترجع حصرياً للقنوات والبرامج المعنية. كما بلي DARNA TELECOM كتحفظ بالحق فالتوقيف المؤقت للخدمة ملي تكون كاينا ضرورة لإجراء تعديلات تقنية فالشبكة أو فالقنوات.

9. التواصل بين الزبون و DARNA TELECOM (Comunicaciones)

9.1. أي إشعار أو تواصل بين الطرفين خاصو يدار عبر البريد الإلكتروني:

- ج DARNA TELECOM عبر البريد: info@darnatelecom.ma
- للزبون: عبر البريد الإلكتروني المكتوب فالعقد.

9.2. الطرفين ملتزمين يعلمو بعضياتهم بأي تغيير فمعلوماتهم الشخصية.

10. خدمة الزبناء (Servicio de Atención al Cliente)

10.1. DARNA TELECOM عندها خدمة مخصصة للزبناء الهدف منها معالجة والرد على الشكايات والمشاكل المتعلقة بالعقد.

10.2. هاتف خدمة الزبناء هو: +34 621 660 600 والبريد الإلكتروني هو: info@darnatelecom.ma.

11. مدة العقد (Duración del contrato)

- 11.1.** العقد كيدخل فدائرة التنفيذ انطلاقاً من تاريخ تفعيل الخدمة أو التركيب النهائي.
- 11.2.** هاد العقد غايبقى خدام وساري المفعول إلا إلا عبر أحد الطرفين على العكس بالطرق المحددة فالعقد.

12. فسخ العقد وحق التراجع (Extinción del Contrato y derecho de desistimiento)

12.1. العقد كينتهي بالأسباب العامة لإلغاء العقود أو بسبب الخرق الخطيئة للالتزامات التعاقدية.

12.2. حق التراجع (Derecho de Desistimiento)

الزبون اللي عنده صفة مستهلك عنده الحق يتراجع على هاد العقد فظرف 14 يوم من نهار التعاقد أو تفعيل الخدمة، بلا ما يحتاج يبرر أو يخلص أي عقوبة.

باش يمارس حق التراجع، خاص الزبون يرسل طلب صريح عبر الإيميل لـ info@darnatelecom.ma. والزبون ملتزم يرجع الأجهزة المسلمة فظرف 14 يوم، وإلا كان الزبون طلب يبدأ الخدمة ففترة التراجع، غايكون ملتزم يدفع فقط المبلغ التناسبي ديال الخدمة اللي استعملها حتى لنهار الإشعارات.

12.3. فحال التسجيل مع نقل الرقم (Portabilidad)، ممارسة حق التراجع ما كيغنيش الرجوع التلقائي للمشغل القديم، وخاص الزبون هو اللي يدير طلب نقل رقم جديد مع الشركة اللي بغا.

13. القانون المطبق والمحاكم المختصة (Legislación aplicable y jurisdicción)

13.1. هاد العقد والشروط العامة كايخضعو للقانون الإسباني.

13.2. فحالة وقوع نزاع، الطرفين كايخضعو للمحاكم المختصة قانوناً.

وملي كيكون الزبون مستهلك عادي، الاختصاص القضائي كيرجع إجبارياً للمحكمة التابعة لمحل السكنى/العنوان ديال المستهلك.

13.3. الزبون يقدر يلجأ كذلك للمكتب الوطني لحماية مستهلكي الاتصالات (SETID) أو للجان التحكيم.

14. حماية المعطيات الشخصية (Protección de datos de carácter personal)

14.1. المسؤول على معالجة البيانات: شركة DARNA TELECOM 2025, S.L. رقم تعريف الضريبي: N.I.F. B51041721، العنوان: Calle Moncayo 2 Nave 7 Bis, 28810 Villalbilla (Madrid - España). البريد الإلكتروني لحماية البيانات: info@darnatelecom.ma.

14.2. الأهداف والشرعية: معالجة البيانات كتم لتسيير العلاقة التعاقدية، تقديم خدمات الاتصالات، التحقق من المعلومات لمنع الاحتيال، إرسال العروض التجارية الخاصة بمنتجات الشركة، والالتزام بالقوانين الجارية لحفظ البيانات والتعاون مع السلطات وخدمات الطوارئ، وكل هادشي وفق النظام الأوروبي (RGPD 2016/679) والقانون التنظيمي الإسباني (LOPDGDD 3/2018).

14.3. الحقوق ديا لك: الزبون عنده الحق يطالب بالدخول، التعديل، المسح، الاعتراض، أو نقل المعطيات الشخصية دياه عبر مراسلة البريد: info@darnatelecom.ma أو تقديم شكاية للوكالة الإسبانية لحماية المعطيات (AEPD) عبر موقعهم www.aepd.es.

