

# Code of Practice

## Contents

1. The Purpose of this Code of Practice
2. How to Contact Us
3. Prices, Terms and conditions of service
4. Privacy of Subscriber Information
5. Billing Method and Cycles
6. Denial of Services
7. Cancellation of Services
8. Suspension and Restoration of Services by EITC
9. Subscriber Contract
10. Handling of Complaints
11. Options for Directory Listing Information
12. Subscriber Refunds and Deposits
- Annex 1 - du Services
- Annex 2 - Virgin Mobile Services

EITC is a licensed telecommunications services provider in the United Arab Emirates that launched its services in February 2007. EITC has deployed a state-of-the-art telecommunications infrastructure offering consumers and businesses a comprehensive set of voice, data and TV services, over fixed, mobile and Internet platforms under two flagship brands: du and Virgin Mobile UAE.

### 1. The Purpose of this Code of Practice

This Code of Practice has been developed to help you, our customers, understand the relationship you have with us and guide you on how to reach us, subscribe to our services, and find relevant information in relation to our services, and your rights and obligations. It will enable you to:

- understand and access the details of your services;

# Consumer Code of Practice

December 2024



- understand what you can expect from us after you have made a purchase or subscribed to a service;
- what to do when you need to make a complaint; and
- find out how to contact us.

This Code of Practice has been approved by the Telecommunications and Digital Government Regulatory Authority ("TDRA"). You can access this Code of Practice from the du website at [www.du.ae](http://www.du.ae), from the Virgin Mobile website at [www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae) or by requesting a copy to be posted, faxed or emailed to you. For specific contact information please refer to Section 2 - How to Contact Us.

This is a guiding document for your convenience. Nothing in this Code of Practice constitutes a contract or part of any contract between EITC and its customers. For more information on your rights and obligations please refer to

- For du: <https://www.du.ae/terms-and-conditions>
- For Virgin Mobile UAE: <https://www.virginmobile.ae/legal/>

## 2. How to Contact Us

For du, please see Annex 1 --- du Services - I. How to Contact Us

For Virgin Mobile, please see Annex 2 --- Virgin Mobile UAE Services - I. How to Contact Us

## 3. Prices, Terms and Conditions of Service

You can find all our products and services, as well as our prices, on our websites:

- For du: [www.du.ae](http://www.du.ae).
- For Virgin Mobile UAE: [www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae)

You can also obtain up to date information about our products and services by contacting us, using the contact information set out in Annex 1 --- du Services 1. How to Contact Us for du; and Annex 2 --- Virgin Mobile UAE Services 1. How to Contact Us for Virgin Mobile UAE

When you purchase any of our products and services, our General Terms and Conditions will apply and will be considered as an integral part of any agreement between us. The General Terms and Conditions can be consulted on:

- the du website at [www.du.ae/terms-and-conditions](http://www.du.ae/terms-and-conditions) and
- the Virgin Mobile UAE website at <https://www.virginmobile.ae/legalstuff/>.

In addition to the General Terms and Conditions, specific Terms and Conditions may apply to certain products and services. These can be found on the application form that you complete and sign (either in person or digitally) as a prerequisite for provisioning the product or service, along with providing us with the necessary information and supporting documents as may be required, or on the relevant plan page for your product or service at [www.du.ae](http://www.du.ae) and [www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae).

We recommend that you take the time to review the General and Specific Terms and Conditions carefully prior to purchasing products and services from us. If you have any questions in relation to these, please reach out to us using the contact information set out in Annex 1 --- du Services I. How to Contact Us and Annex 2 --- Virgin Mobile UAE Services I. How to Contact Us.

We may change the prices of some services from time to time. If we do, we will give you at least 28 days' notice. During this 28-day notice period, you are entitled to cancel the service without having to pay any early cancellation fee.

We aim to offer high-quality services to our customers and actively take steps to minimise interruptions to your services. If we fall short of this aim you may be entitled to compensation. However, we cannot guarantee the services will be available in all areas and at all times, as interruptions sometimes happen due to circumstances that are outside our control.

Our prices, and Terms and Conditions have been approved by the TDRA.

We are also bound by the Quality of Service Policy outlined by the TDRA. You can read this policy at [tdra.gov.ae](http://tdra.gov.ae).

#### 4. Privacy of Subscriber Information

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.

Your personal information may include information that you provide during your interactions with us, as well as your service usage details and information derived from your use of telecommunications services.

We will take all reasonable and appropriate measures to safeguard your personal information and from unauthorized disclosure or use.

We will only disclose your personal information if such disclosure is:

1. permitted by law; or
2. made in the course of a credit check with a reputable credit reporting agency; or
3. made in response to a lawful request by law enforcement agencies to assist in the investigation of criminal activity; or
4. made in response to a lawful request from any competent authority in relation to matters involving the public interests and/or matters of state security

We may disclose your personal information to EITC employees, consultants and contractors who are directly involved in the provision of telecommunications services you ordered, making sure that these parties are required to take all reasonable and appropriate measures to protect the confidentiality of your personal information and will use it only for the purposes of providing the telecommunications service.

We will not use your information for purposes other than those described above, unless we have obtained your explicit consent (for example where we think you might be interested in receiving information about products or services of EITC or another third party).

We will not publish your personal information on any public telecommunications directories and databases without your prior consent. You can contact our Customer Care to change or remove your personal information from any such database if you wish.

We are required to comply with the TDRA's provisions on Privacy of Subscriber Information as set out in the Consumer Protection Regulations, which can be found at [tdra.gov.ae](http://tdra.gov.ae).

## 5. Billing Method and Cycles

Some services may require that you make an advanced payment, or pay a deposit or a one-time charge.

If you are a postpaid customer of du, monthly charges will apply on your services in arrears. Each month we will send your Monthly Plan bill in the language that you have chosen, to the billing address (mail / email / SMS) you have provided. Your bill will include a break-down of all your charges, as well as the date by which the payment is due. You are responsible for settling your bill on time every month.

If you are a prepaid customer of du or Virgin Mobile UAE, you can get information about your usage details by consulting the du and Virgin Mobile UAE app respectively.

There are several payment options available to you, ranging from the ability to pay online, by phone, via M-Payments (Wallet) or credit/debit cards. You can find the specific payment options relating to du and Virgin Mobile services in: <sup>2</sup>

- For du: Annex 1 --- du Services II. Payment Options <sup>2</sup>
- For Virgin Mobile: Annex 2 --- Virgin Mobile Services II. Payment Options

We will follow your instructions in your Mobile Payments form and debit amounts from your bank account, debit card or credit card (either using our convenient 'auto payment' option or otherwise), as chosen by you. You can specify a card and the amount (for pre-paid services only), and we will debit your account accordingly. You can find more information about payment of your bill (including auto payment options) in our Terms and Conditions.

## 6. Denial of services

We will carry out maintenance to our network from time to time to prevent/rectify breakdowns that cause interruptions to the service. We will take reasonable measures to ensure that the disruption to the network is kept at a minimum.

Services to access content on the mobile, internet or TV, including broadcast content may be denied for legal or regulatory reasons.

We may disconnect the line in case of misuse, as defined in the General Terms and Conditions.

## 7. Cancellation of services

If you are a du customer, you can end a service immediately by paying us any early cancellation fee that applies if you cancel before the end of the minimum term, together with any applicable outstanding charges.

Depending on the nature of your contract with EITC, you may be entitled to a penalty-free service cancellation period from the time you sign your contract with us, and if certain conditions are fulfilled. Please contact us if you wish to enquire about the applicability of the penalty-free service cancellation period in relation to your services

If you cancel all your services with us, we will close your account and all outstanding charges payable  
Emirates Integrated Telecommunications Company

become immediately due.

If you are a Virgin Mobile customer there is no service cancellation fee. You can change your mind and cancel the services at any time. Whether you receive a refund 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.

You can find specific information about how to cancel a service, and the charges that apply in case of cancellation (if any), in the application form or in the Terms and Conditions that are specific to the product, which can be found at:

- For du: [www.du.ae/terms-and-conditions](http://www.du.ae/terms-and-conditions)
- For Virgin Mobile UAE: <https://www.virginmobile.ae/legal>

After cancelling your services, it is up to you to cancel any payment arrangements which have been set up with third parties such as your bank.

## 8. Suspension and Restoration of Services by EITC

We reserve the right to suspend or cancel your services and stop any of your equipment from using the network in accordance with our General Terms and Conditions, without giving you notice.

Circumstances that may lead us to suspend or cancel the services include, but are not limited to:

- you engaging in any activity that is prohibited under the Acceptable Use of Service Policy. For more information, please visit <https://www.du.ae/service-policy>.
- you are not complying with the terms and conditions related to the specific product for which you have signed an agreement with EITC;
- unusual or fraudulent activity is occurring on the account;
- us being required to do so by any government, regulatory organization, emergency service, or other competent authority, or
- becoming insolvent or bankrupt.

If your services are cancelled due to such circumstances, you will not be able to request for a refund of any positive credit in your prepaid wallet or compensation.

We can also suspend or cancel a service if you do not pay the charges owed to us by the due date on the invoice. If this happens, we may do any of the following:

- a) charge a late-payment fee;
- b) suspend, cancel or block your services and equipment;
- c) withhold any amounts we owe you; or
- d) instruct a debt collection agency to collect any unpaid amount.

If we suspend or disconnect your services, you are still liable for all charges applicable during the period of the suspension. Any deposits or positive credit in your prepaid wallet, received from you in connection with provision of services, may be adjusted against outstanding charges.

If your account has been suspended because you failed to pay your bill on time, you can visit or contact our sales office or Customer Care to pay the outstanding amount and resume your services. If your account is suspended, you can still contact Customer Care and emergency services.

## 9. Subscriber Contract

Your subscriber contract with us consists of the application form you sign (either in hard copy or digitally) for any of our services in addition to the General Terms and Conditions you accept when you order the services.

You can find details of your service on the application form, in the service brochures and on the relevant plan page for your product or service at [www.du.ae](http://www.du.ae) and at [www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae)

By signing the application form, you make an agreement with us which is governed by our General Terms and Conditions along with service-specific Terms and Conditions. You can find our General Terms and Conditions at:

- For du: [www.du.ae/en/terms-and-conditions](http://www.du.ae/en/terms-and-conditions)
- For Virgin Mobile: <https://www.virginmobile.ae/legal>

Our service-specific Terms and Conditions can be found in the application form.

We will supply you with the services you have ordered as shown on your application form.

If you want to add to or cancel one of your services, you can contact us through one of the methods available to you:

- For du, please see Annex 1 --- du Services - I. How to Contact Us
- For Virgin Mobile, please see Annex 2 --- Virgin Mobile Services - I. How to Contact Us

We may make changes to the services, prices and General Terms and Conditions. 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.

## 10. Handling of Complaints

You can make any complaint to us about any aspect of your relationship with us. You can do so by contacting our Customer Care at:

- For du, please see Annex 1 --- du Services - I. How to Contact Us
- For Virgin Mobile UAE, please see Annex 2 --- Virgin Mobile Services - I. How to Contact Us

We will conduct complaints handling in a fair, transparent and timely manner.

We will acknowledge your complaint immediately, in case you submit your complaint by telephone or personal visit, and within one (1) business days in case you send us your complaint in writing. We acknowledge your complaint by giving you a reference number that you can use to identify the progress of your complaint.

We will try to resolve your complaint on your first contact with us.

If we cannot resolve your complaint immediately, we will try to resolve it as soon as possible, within 20 business days of the date of your complaint. If processing your complaint will take longer than that we will keep you informed as to the progress made and the expected conclusion date. We will write to you to notify you of the outcome of your complaint and offer you any remedies, if applicable.

We will keep a record of your complaint for a minimum of 2 years after your complaint has been dealt with.

We will endeavour to manage your expectations reasonably and realistically. This involves the careful examination of each complaint made by you and a resolution that we can offer you on that basis.

## 11 Subscriber Compensation Scheme

While we strive to provide a high-quality, reliable service there may be occasions where we may fall short. On these occasions you may be eligible for compensation.

To help maintain a high quality of service, we periodically perform maintenance on our network. If we need to interrupt the services for maintenance purposes, we will endeavour to inform you in advance if possible.

In the unlikely event of a service outage, we will do our utmost to restore your service as soon as possible. If we take longer than 12 hours to restore the service, you may be eligible for compensation. If you experience a service outage of 12 hours or more, and we did not inform you in advance, please contact us to raise a compensation request.

Similarly, we aim to activate any new service within the communicated timeframes. If we exceed the given timeframe, and we charge you an activation fee, you may be eligible for a partial or full refund of the activation fee.

If the late activation or service outage was due to issues outside of our control (e.g. acts of God, war, cable cuts, building issues, issues with roaming partners, etc.) then unfortunately you will not be eligible for any compensation.

For further details on your right to compensation in case of service outages or late activation:

- please visit '[Compensation for Late Activation or Service Outages](#)' if you are a du customer,
- please visit <https://www.virginmobile.ae/help/am-i-eligible-for-compensation-during-a-service-outage/> if you are a Virgin Mobile UAE customer.

## 12. Options for Directory Listing Information

We will offer you the option of putting your Directory Information into a telephone directory and making it available from our Directory Enquiries Service. Directory Information contains at a minimum:

- Name
- Location (P.O. Box and City)
- Telephone number

We will only list your number if we have your prior explicit consent.

For general enquiries regarding your Directory Listing Information or to change or remove your personal

details from our Directory Enquiries Service, you can contact our Customer Care using the contact information in .Annex 1 --- du Services - I. How to Contact Us and Annex 2 --- Virgin Mobile Services - I. How to Contact Us

### 13. Subscriber Refunds and Deposits

Subscription to certain services or products may require that you pay a deposit. When you order a service or product, we will inform you if you are required to pay us a refundable deposit.

We may use the deposit if you do not comply with your obligations including if you have failed to pay an amount which is due and we have suspended your account, or if, upon cancellation of a service you have failed to return equipment, which we have provided you in connection with a service.

If you choose to cancel your services, we will generally refund any fees or deposits paid in advance after confirmation that you have fully settled all outstanding amounts due to us.

If you are a du customer and you choose to cancel your prepaid line, or migrate from prepaid to a different rate plan, you can request a refund of any remaining positive wallet balance you may have. Further details can be found at [Prepaid Refund Process \(Consumer\)](#), [Prepaid Refund Process \(Enterprise\)](#)

If you are Virgin Mobile customer and you choose to cancel your prepaid line, you can request to refund any remaining positive wallet balance you may have. You can find details regarding refunds at [Virgin Mobile Prepaid Refund Process](#).

## Annex 1 - du Services

### 1. How to Contact Us

#### Consumers

If you are a du Consumer customer, you can either visit any of the du shops across the UAE, or contact du Customer Care representatives 24 hours, 7 days a week, to receive general, billing and technical support in Arabic, English, Hindi, Bengali and Malayalam for du mobile lines and for du home services in Arabic, English and Hindi.

# Consumer Code of Practice

December 2024



## du shops

You can find a listing of the du shops and their official opening hours on: <https://du.ae/shops>

## Phone

For mobile inquiries, call: 155 direct from your du mobile

For home inquiries, call:

+971 4 390 5555 / 369 9955 from any other phone.

Or:

800 155 from any phone

## Email

[customer.care@du.ae](mailto:customer.care@du.ae)

## Chatbot

### WhatsApp

058-2428268 (058Chatbot) or <https://api.whatsapp.com/send?phone=971582428268>

# Consumer Code of Practice

December 2024



## Messenger

<https://m.me/2067861863513331>

## Website

[www.du.ae](http://www.du.ae) [www.du.ae/personal/helpandsupport/contact-us](http://www.du.ae/personal/helpandsupport/contact-us)

## du

<https://www.du.ae/personal/support-category?topicid=201600000005657&lang=&lang=en-US>

## App

<https://twitter.com/ducares> <https://twitter.com/dutweets>

## Twitter

## Instagram

<https://www.instagram.com/du>

## Facebook

<https://www.facebook.com/du>

## Fax

For mobile enquiries: + 971 4 365 6555

For home enquiries: + 971 4 390 5554

## Business Customers

If you are a du Business customer, you can either visit our dedicated du Centres in Dubai and Abu Dhabi or contact du Customer Care for general, billing and technical support in Arabic and English. They are available to assist you from 8:00 am to 12:00 am, 6 days a week (Saturday – Thursday).

## For mobile enquiries:

Call:

Emirates Integrated Telecommunications Company

# Consumer Code of Practice

December 2024



188 direct from your du mobile phone or 800 188 from any other phone

## Email:

[care.business@du.ae](mailto:care.business@du.ae)

[SME.Support@du.ae](mailto:SME.Support@du.ae) (for Small and Medium businesses).

[MajorAccounts.Business@du.ae](mailto:MajorAccounts.Business@du.ae) (for Large businesses).

[care.business@du.ae](mailto:care.business@du.ae) (for business Customer Care).

## 2. Payment Options

We will follow your instructions in your Mobile Payments form when you authorize us to debit amounts from your bank card, debit card or credit card. You can specify a card and the amount (for pre-paid services only), and we will debit your account accordingly. For postpaid and fixed customers, you can

save your card and we will debit your account for the outstanding amount due (either using our convenient auto payment option or otherwise).

You can find details about your payment options in the user guide for each service, on your bill if you have a Monthly Plan with du, or on the website at <http://du.ae/waystopay>

You can also pay for some of du's services or third-party services by way of SMS.

## Annex 2 - Virgin Mobile Services

### 1. How to Contact Us

If you are a Virgin Mobile UAE Consumer, you can either visit any of the Virgin Mobile shops across the UAE, or contact Virgin Mobile Customer Care representatives 24 hours via the in-app chat feature or by webchat, 7 days a week, to receive general, billing and technical support in Arabic, English, Hindi and Urdu.

#### Virgin Mobile shops

Operating hours are subject to mall and our partner store timings <https://www.virginmobile.ae/stores/>

#### Phone

800165	Within UAE
00971800165	Outside UAE

#### Email

[info@virginmobile.ae](mailto:info@virginmobile.ae)

#### Website

[www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae)

#### Virgin Mobile App:

<https://vmuae.app.link/app>

# Consumer Code of Practice

December 2024



## Twitter

@VirginMobileUAE

## Instagram

@virginmobileUAE

## Facebook

Virgin Mobile UAE

## Customer Care Virgin Mobile app

[www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae)

Facebook Messenger chat

# Consumer Code of Practice

December 2024



## 2. Payment Options

You can find details about your payment options in [www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae). There are several payment options available to you, ranging from the ability to pay via the app using your credit/debit card, Apple Pay or through recharge vouchers.

مدونة قواعد الممارسات

جدول المحتويات

18	1- الغرض من قواعد الممارسات هذه
18	2- كيفية الاتصال بنا
19	3- أسعار وشروط وأحكام الخدمات
20	4- سرية معلومات المشترك
21	5- طريقة ودورات إعداد الفواتير
22	6- انقطاع الخدمات
22	7- إلغاء الخدمات
23	8- تعليق واستعادة الخدمات من جانب شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
24	9- عقد المشترك
25	10- التعامل مع الشكاوى
25	11- نظام تعويضات المشتركين
26	12- خيارات المعلومات المدرجة في الدليل
27	13- المبالغ المستردة ومبالغ التأمين للمشارك
27	ملحق 1: خدمات دو
30	ملحق 2: خدمات فيرجن موبايل

شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة هي مقدم خدمات الاتصالات المرخص له في دولة الإمارات العربية المتحدة وبدأت في تقديم خدماتها في فبراير 2007؛ إذ وفرت بنية تحتية حديثة للاتصالات لكي توفر للمستهلكين والشركات مجموعة شاملة من الخدمات الصوتية وخدمات البيانات وخدمات التلفاز وذلك عبر منصات الخطوط الثابتة والهواتف المتحركة والإنترنت وذلك من خلال علامتين تجاريتين رئيسيتين: "دو" و"فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة".

## 1- الغرض من قواعد الممارسات هذه

يتمثل الغرض من إعداد قواعد الممارسات هذه في مساعدتك ومساعدة عملائنا على فهم العلاقة بيننا وبينك وتقديم الإرشادات لك حتى يتسنى لك الوصول إلينا والاشتراك في خدماتنا والحصول على المعلومات ذات الصلة المتعلقة بخدماتنا وحقوقك والتزاماتك وستمكنك هذه المدونة مما يلي:

- فهم تفاصيل الخدمات الخاصة بك والوصول إليها؛
- فهم ما يمكن أن تتوقعه منا بعد إجراء عملية شراء أو الاشتراك في الخدمات؛
- ما تحتاج إليه لتقديم شكوى؛ و
- معرفة كيفية التواصل معنا.

اعتمدت هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (الهيئة) هذه المدونة، ويمكنك الاطلاع على هذه المدونة من خلال الموقع الإلكتروني لشركة دو ([www.du.ae](http://www.du.ae)) أو من خلال الموقع الإلكتروني لشركة فيرجن موبايل ([www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae)) أو من خلال طلب الحصول على نسخة يتم إرسالها إليك عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني. وللحصول على معلومات اتصال محددة، يُرجى الاطلاع على القسم 2 (كيفية الاتصال بنا).

هذه وثيقة إرشادية تم إعدادها لأغراض راحتك ولا تنص هذه المدونة على ما يشكل عقداً أو جزءاً من أي عقد بين شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وعملائها. ولمزيد من المعلومات بشأن حقوقك والتزاماتك، يرجى الرجوع إلى:

- فيما يتعلق بشركة دو (<https://www.du.ae/terms-and-conditions>)
- فيما يتعلق بشركة فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة: (<https://www.virginmobile.ae/legal>).

## 2- كيفية الاتصال بنا

فيما يتعلق بشركة دو، يُرجى الاطلاع على الملحق 1 (خدمات دو) – كيفية الاتصال بنا.

فيما يتعلق بشركة فيرجن موبايل، يُرجى الاطلاع على الملحق 2 – خدمات شركة فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة – (1) كيفية الاتصال بنا.

### 3- أسعار وشروط وأحكام الخدمات.

يمكنك الاطلاع على جميع منتجاتنا وخدماتنا وأسعارنا على مواقعنا الإلكترونية:

– دو: ([www.du.ae](http://www.du.ae))

– فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة: ([www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae)).

يمكنك أيضاً الحصول على معلومات محدثة بشأن منتجاتنا وخدماتنا عن طريق الاتصال بنا وذلك باستخدام معلومات الاتصال المحددة في الملحق 1 – (خدمات دو) (1) كيفية الاتصال بنا بشأن دو؛ والملحق 2 (خدمات فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة) (1) كيفية الاتصال بنا بخصوص فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة.

عند شرائك أيًا من منتجاتنا وخدماتنا، سُنطبق الشروط والأحكام العامة الخاصة بنا وسنعتبر جزءًا لا يتجزأ من أي اتفاقية بيننا وبينك. ويمكنك الاطلاع على الشروط والأحكام العامة من خلال:

– الموقع الإلكتروني لدو ([www.du.ae/terms-and-conditions](http://www.du.ae/terms-and-conditions)).

– الموقع الإلكتروني لفيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة  
(<https://www.virginmobile.ae/legalstuff>).

بالإضافة إلى الشروط والأحكام العامة، قد تنطبق شروط وأحكام محددة على بعض المنتجات والخدمات. ويمكن الاطلاع عليها في نموذج الطلب الذي تعبئه وتوقع عليه (سواء شخصيًا أو رقميًا) كشرط أساسي لتوفير المنتجات أو الخدمات إلى جانب تزويدنا بالمعلومات الضرورية والمستندات الداعمة وذلك حسب مقتضى الحال؛ أو في صفحة نظام الاشتراك ذو الصلة الخاص بمنتجك أو خدمتك على الموقع الإلكتروني ([www.du.ae](http://www.du.ae)) والموقع الإلكتروني ([www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae)).

نوصيك بالتأني أثناء الاطلاع على الشروط والأحكام العامة والخاصة قبل شراء المنتجات والخدمات منا؛ وفي حال كان لديك أي أسئلة بخصوص هذه الأمور، يُرجى التواصل معنا من خلال معلومات الاتصال الواردة في الملحق 1 – (خدمات دو) (1) كيفية الاتصال بنا والملحق 2 (خدمات فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة) (1) كيفية الاتصال بنا.

من المحتمل أن يتم تغيير أسعار بعض الخدمات من جانبنا من حين لآخر؛ وفي هذه الحالة سنرسل لك إخطارًا قبل 28 يومًا على الأقل ويحق لك، خلال فترة الإخطار البالغة 28 يومًا، إلغاء الخدمة دون الحاجة إلى سداد أي

رسوم إلغاء مبكر.

نهدف لتقديم خدمات رفيعة المستوى لعملائنا واتخاذ خطوات فعالة لتقليل فترات انقطاع الخدمات الخاصة بك؛ وفي حال عدم تحقيقنا لهذا الهدف، فقد يحق لك الحصول على تعويض ولكن لا يمكننا ضمان أن تكون الخدمات متاحة في جميع المناطق وفي جميع الأوقات إذ تحدث الانقطاعات أحياناً بسبب ظروف خارجة عن نطاق سيطرتنا.

تمت الموافقة على أسعارنا وشروطنا وأحكامنا من جانب الهيئة.

علاوة على ذلك، فإننا نلتزم بسياسة جودة الخدمات التي تم إعدادها من جانب الهيئة ويمكنك الاطلاع عليها من خلال الموقع الإلكتروني (tdra.gov.ae).

#### 4- سرية معلومات المشترك

سنتصرف بما يتماشى مع جميع قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة بشأن الخصوصية وحماية معلوماتك الشخصية؛ وفي حال استخدامك للخدمات في دولة أخرى خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، فلن يتعين علينا معالجة معلوماتك بموجب أي قانون آخر.

قد تتضمن معلوماتك الشخصية المعلومات التي تقدمها أثناء تعاملك معنا إلى جانب تفاصيل استخدام الخدمات والمعلومات المستمدة من استخدامك لخدمات الاتصالات.

سنأخذ جميع التدابير المعقولة والملائمة لحماية معلوماتك الشخصية ومن الإفصاح عنها أو استخدامها بشكل غير مصرح به.

لن نفصح عن معلوماتك الشخصية إلا في حال كان هذا الإفصاح:

1. مسموحاً به بموجب القوانين.
2. تم تنفيذه أثناء الفحص الائتماني لدى وكالة تقارير ائتمانية تتمتع بسمعة جيدة.
3. تم تقديمه استجابة لطلب قانوني من وكالات إنفاذ القانون للمساعدة في التحقيقات بشأن الأنشطة الإجرامية؛ أو
4. تم الإفصاح استجابةً لطلب قانوني من أي جهة مختصة بشأن الأمور الخاصة بالمصلحة العامة أو شؤون أمن الدولة.

يجوز لنا الإفصاح عن معلوماتك الشخصية لموظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة والاستشاريين

والمقاولين الذين يشاركون بشكل مباشر في توفير خدمات الاتصالات التي طلبتها والتأكد من أن هذه الأطراف مطالبة باتخاذ جميع التدابير المعقولة والملائمة لحماية سرية معلوماتك الشخصية وبأنه سيتم استخدامها فقط لأغراض توفير خدمة الاتصالات.

لن نستخدم معلوماتك لأغراض أخرى غير تلك الموضحة أعلاه، ما لم نحصل على موافقتك الصريحة (على سبيل المثال، في حال اعتقادنا بأنك قد تكون مهتمًا بتلقي معلومات بشأن منتجات أو خدمات شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة أو أطراف أخرى).

لن ننشر معلوماتك الشخصية في أي أدلة وقواعد بيانات اتصالات عامة دون الحصول على موافقتك المسبقة؛ ويمكنك الاتصال بخدمة العملاء لدينا لتغيير أو حذف معلوماتك الشخصية من أي قاعدة بيانات من هذا القبيل في حال كنت ترغب في ذلك.

نحن مطالبون بالامتثال لأحكام الهيئة بشأن خصوصية معلومات المشترك وذلك وفقاً للمنصوص عليه في لوائح حماية المستهلك والتي يمكن الاطلاع عليها من خلال الموقع الإلكتروني (tdra.gov.ae).

## 5- طريقة ودورات إعداد الفواتير

قد تتطلب بعض الخدمات سداد دفعة مقدمة أو سداد مبلغ تأمين أو رسم لمرة واحدة فقط.

في حال كنت من عملاء الدفع الأجل لدى شركة دو، فسيتم تطبيق رسوم شهرية على خدماتك المتأخرة وسنرسل كل شهر فاتورة خطتك الشهرية باللغة التي اخترتها وذلك على عنوان إرسال الفواتير (البريد/البريد الإلكتروني/الرسائل النصية القصيرة) الذي قدمته وستتضمن فاتورتك جميع تفاصيل الرسوم بالإضافة إلى تاريخ الاستحقاق ويتعين عليك سداد فاتورتك في الوقت المحدد كل شهر.

في حال كنت من عملاء الدفع المسبق لدى شركة دو أو فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة، يمكنك الحصول على معلومات بشأن تفاصيل الاستخدام الخاصة بك عن طريق تطبيق شركة دو وفيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة كلا فيما يخصه.

وهناك العديد من خيارات السداد المتاحة لك وذلك بدءاً من القدرة على الدفع عبر الإنترنت أو عبر الهاتف أو عبر الهاتف المتحرك (المحفظة) أو بطاقات الائتمان/الخصم المباشر. ويمكنك الاطلاع على خيارات السداد المحددة المتعلقة بخدمات دو وفيرجن موبايل في:

– لشركة دو: الملحق 1 (خدمات دو) (2) خيارات السداد.

– لشركة فيرجن موبايل: الملحق 2 (خدمات فيرجن موبايل) (2) خيارات السداد.

سنمثل لتعليماتك الواردة في نموذج السداد باستخدام الهاتف المتحرك الخاص بك وسنخصم المبالغ من حسابك

البنكي أو بطاقة الخصم المباشر أو بطاقة الائتمان (إما باستخدام خيار "السداد التلقائي" المناسب لدينا أو غير ذلك من الخيارات) وذلك وفقاً لما يتم اختياره من جانبك ويمكنك تحديد البطاقة والمبلغ (لخدمات الدفع المسبق فقط) وسنخصص من حسابك وفقاً لذلك ويمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول سداد فاتورتك (بما في ذلك خيارات السداد التلقائي) في الشروط والأحكام الخاصة بنا.

#### -6 انقطاع الخدمات

سننفذ أعمال الصيانة لشبكتنا من حين لآخر لمنع/إصلاح الأعطال التي تتسبب في انقطاع الخدمات وسننجز إجراءات معقولة لضمان إبقاء تعطل الشبكة عند الحد الأدنى.

قد يتم رفض خدمات الوصول إلى المحتوى على الهاتف المتحرك أو الإنترنت أو التلفاز، بما في ذلك محتوى البث لأسباب قانونية أو تنظيمية.

يجوز لنا قطع الاتصال عن الخط في حال سوء الاستخدام وذلك وفقاً للمنصوص عليه في الشروط والأحكام العامة.

#### -7 إلغاء الخدمات

في حال كنت أحد عملاء دو، يمكنك إنهاء الخدمة فوراً عن طريق سداد أي رسوم إلغاء مبكر لنا والتي تُطبق في حال الإلغاء من جانبك قبل نهاية الحد الأدنى للمدة إلى جانب أي رسوم مستحقة مطبقة.

بناءً على طبيعة عقدك مع شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، قد يحق لك الحصول على فترة إلغاء للخدمة بدون غرامة من حين لآخر عند توقيع عقدك معنا وفي حال استيفاء شروط معينة. يرجى الاتصال بنا إذا كنت ترغب في الاستفسار عن مدى إمكانية تطبيق فترة إلغاء الخدمة دون غرامة فيما يتعلق بخدماتك.

في حال إلغاء جميع خدماتك معنا من جانبك، سنغلق حسابك وتصبح جميع الرسوم المستحقة واجبة السداد فوراً.

في حال كنت من عملاء فيرجن موبايل، لا توجد رسوم إلغاء الخدمة ويمكنك تغيير رأيك وإلغاء الخدمات في أي وقت ويعتمد استردادك لأموالك من عدمه على وقت إلغاء الخدمات. وفي حال إلغاء الخدمات من جانبك خلال ثلاثة أيام من تاريخ بدء الخدمة، سنرد المبلغ الذي دفعته نظير الخدمات مطروحاً منه رسوم استخدامك للخدمات وذلك اعتباراً من تاريخ بدء الخدمات وحتى الإلغاء. وفي حال إلغاء الخدمات من جانبك بعد ثلاثة أيام من تاريخ بدء الخدمة، فلن يحق لك استرداد أي أموال.

يمكنك الاطلاع على معلومات محددة بشأن كيفية إلغاء الخدمات والرسوم المطبقة في حال الإلغاء (إن وجدت) في نموذج الطلب أو في الشروط والأحكام الخاصة بالمنتج والتي يمكن الاطلاع عليها من خلال:

– الموقع الإلكتروني لشركة دو ([www.du.ac/terms-and-conditions](http://www.du.ac/terms-and-conditions)).

– الموقع الإلكتروني لفيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة  
(<https://www.virginmobile.ae/legal>).

بعد إلغاء خدماتك، يمكنك إلغاء أي تدابير سداد تم إعدادها مع أطراف أخرى مثل البنك الذي تتعامل معه.

#### 8- تعليق واستعادة الخدمات من جانب شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

نحتفظ بالحق في تعليق أو إلغاء خدماتك ومنع أي من أجهزتك من استخدام الشبكة وفقاً للشروط والأحكام العامة لدينا دون إخطارك.

تشمل الأحوال التي قد تدفعنا إلى تعليق الخدمات أو إلغاؤها، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

– اشتراكك في أي أنشطة محظورة بموجب سياسة الاستخدام المقبول للخدمات. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة (<http://www.du.ac/service-policy>).

– عدم امتثالك للشروط والأحكام المتعلقة بالمنتج المحدد الذي وقعت اتفاقية بشأنه مع شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

– تنفيذ أي أنشطة غير عادية أو احتيالية على الحساب.

– أن يُطلب منا القيام بذلك من جانب أي حكومات أو هيئات تنظيمية أو خدمات طوارئ أو أي جهات مختصة أخرى.

– أن تُصبح معسراً أو مفلساً.

في حال إلغاء خدماتك بسبب هذه الظروف، فلن تتمكن من تقديم طلب لاسترداد أي رصيد إيجابي في محفظتك المدفوعة مسبقاً أو المطالبة بالحصول على تعويض.

يمكننا أيضاً تعليق الخدمات أو إلغاؤها في حال عدم سدادك للرسوم المستحقة لنا بحلول تاريخ الاستحقاق المذكور في الفاتورة؛ وفي هذه الحالة، يجوز لنا القيام بأي مما يلي:

(أ) فرض رسوم على التأخر في السداد؛

(ب) إيقاف خدماتك وأجهزتك أو إلغائها أو حظرها؛

(ج) حجز أي مبالغ ندين بها لك؛ أو

(د) تعيين وكالة تحصيل ديون لتحصيل أي مبالغ غير مسددة.

في حال تعليق خدماتك أو قطعها من جانبنا، فستظل مسؤولاً عن جميع الرسوم المطبقة خلال فترة التعليق وقد يتم خصم أي مبالغ ضمان أو رصيد إيجابي في محفظتك المدفوعة مسبقاً والتي تم استلامها منك فيما يتعلق بتقديم الخدمات وذلك نظير الرسوم المستحقة.

في حال تعليق حسابك بسبب عدم سدادك لفاتورتك في الوقت المحدد، يمكنك زيارة مكتب المبيعات أو خدمات العملاء أو الاتصال بهم لسداد المبلغ المستحق واستئناف خدماتك؛ وفي حال تم تعليق حسابك، فلا يزال بإمكانك الاتصال بخدمة العملاء وخدمات الطوارئ.

## 9- عقد المشترك

يتكون عقد المشترك الخاص بك معنا من نموذج الطلب الموقع من جانبك (سواء ورقياً أو رقمياً) لأي من خدماتنا إلى جانب الشروط والأحكام العامة التي تقبلها عند طلب الخدمات.

يمكنك العثور على تفاصيل الخدمات الخاصة بك في نموذج الطلب وفي كتيبات الخدمة وعلى صفحة النظام ذو الصلة الخاص بمنتجاتك أو خدماتك على الموقع الإلكتروني ([www.du.ae](http://www.du.ae)) والموقع الإلكتروني ([www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae)).

بتوقيعك على نموذج الطلب، فإنك تبرم اتفاقية معنا وتكون خاضعة للشروط والأحكام العامة لدينا إلى جانب الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات. يمكنك الاطلاع على الشروط والأحكام العامة لدينا على:

– الموقع الإلكتروني لشركة دو ([www.du.ae/terms-and-conditions](http://www.du.ae/terms-and-conditions)).

– الموقع الإلكتروني لفيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة (<https://www.virginmobile.ae/legal>).

يمكن الاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بخدمتنا في نموذج الطلب.

سنقوم بتزويدك بالخدمات التي طلبتها وفقاً للمنصوص عليه في نموذج الطلب الخاص بك.

في حال رغبتك بإضافة أو إلغاء أي خدمة من خدماتك، يمكنك التواصل معنا عبر إحدى الطرق المتاحة لك:

– لشركة دو، يُرجى الاطلاع على الملحق 1 (خدمات دو) (1) كيفية الاتصال بنا.

– لشركة فيرجن موبايل، يُرجى الاطلاع على الملحق 2 (خدمات فيرجن موبايل) (1) كيفية الاتصال بنا.

قد نقوم بإجراء تغييرات على الخدمات والأسعار والشروط والأحكام العامة؛ في حال كان التغيير عبارة عن زيادة في الأسعار أو كان له نفس تأثير زيادة الأسعار، سنرسل لك إخطارًا بالتغيير قبل 28 يومًا على الأقل. وخلال فترة الإشعار البالغة 28 يومًا، يحق لك إلغاء الخدمة دون الحاجة إلى سداد أي رسوم إلغاء مبكر.

#### 10- التعامل مع الشكاوى

يمكنك تقديم أي شكاوى إلينا بشأن أي جانب من جوانب علاقتك معنا وذلك من خلال الاتصال بخدمة العملاء لدينا على:

– لشركة دو، يُرجى الاطلاع على الملحق 1 (خدمات دو) (1) كيفية الاتصال بنا.

– لشركة فيرجن موبايل، يُرجى الاطلاع على الملحق 2 (خدمات فيرجن موبايل) (1) كيفية الاتصال بنا.

سنتعامل مع الشكاوى بطريقة عادلة وشفافة وفي الوقت الملائم.

سنرسل تأكيدًا باستلام شكاوك فورًا وذلك في حال تقديم شكاوك عبر الهاتف أو الزيارة الشخصية؛ وفي غضون يوم عمل واحد (1 يوم عمل) في حال إرسال شكاوك إلينا خطيًا ونؤكد باستلام شكاوك من خلال إعطائك رقمًا مرجعيًا يمكنك استخدامه للاطلاع على المستجدات بشأن شكاوك.

سنحاول حل شكاوك عند أول اتصال بنا من جانبك.

في حال لم نتمكن من حل شكاوك فورًا، فسنحاول حلها في أقرب وقت ممكن وذلك خلال 20 يوم عمل من تاريخ شكاوك؛ وفي حال كان حل شكاوك سيستغرق وقتًا أطول من ذلك، سنبتئيك على علم بالتقدم المحرز وتاريخ الانتهاء المتوقع وسنخطرك بنتيجة شكاوك وسنقدم لك أي تعويضات، حسب مقتضى الحال.

سنحتفظ بسجل لشكاوك لمدة عامين على الأقل بعد التعامل معها.

سنسعى جاهدين لتلبية توقعاتك بشكل معقول وواقعي ويتضمن ذلك الفحص الدقيق لكل شكاوى تقدمها والحل الذي يمكننا تقديمه لك على هذا الأساس.

#### 11- نظام تعويضات المشتركين

بينما نسعى جاهدين لتقديم خدمات رفيعة المستوى تتمتع بالموثوقية، إلا أنه في بعض الأحيان لن يمكننا تلبية

توقعاتك وقد تصبح حينها مستحقاً للحصول على تعويض.

للمساعدة في الحفاظ على تقديم خدمات رفيعة المستوى، نجري الصيانة دورياً على شبكتنا؛ وفي حال كنا بحاجة إلى قطع الخدمات لأغراض الصيانة، سنحاول إبلاغك مسبقاً، إن كان ذلك ممكناً.

في حال انقطاع الخدمات غير المحتمل، سنبدل قساري جهودنا لاستعادة الخدمات في أقرب وقت ممكن؛ وفي حال استغرقنا أكثر من 12 ساعة لاستعادة الخدمات، فقد تكون مؤهلاً للحصول على تعويض. إذا واجهت انقطاعاً في الخدمة لمدة 12 ساعة أو أكثر ولم نبلغك مسبقاً، يُرجى الاتصال بنا لتقديم طلب التعويض.

وبالمثل، نهدف إلى تفعيل أي خدمات جديدة ضمن الأطر الزمنية المعلنة؛ وفي حال تجاوزنا الإطار الزمني المحدد وحصلنا رسوم التفعيل منك، فقد تكون مؤهلاً لاسترداد رسوم التفعيل بشكل جزئي أو كلي.

إذا كان التفعيل المتأخر أو انقطاع الخدمات بسبب مشكلات خارجة عن نطاق سيطرتنا (مثل أحداث القضاء والقدر أو الحروب أو انقطاع الكابلات أو مشكلات البناء أو مشكلات مع شركاء التجوال وما إلى ذلك)، فلن تكون مؤهلاً للحصول على أي تعويضات بكل أسف.

لمزيد من التفاصيل حول حقك في الحصول على تعويضات في حال انقطاع الخدمات أو التفعيل المتأخر:

- يُرجى زيارة الرابط التالي [التعويض عن التأخير في تفعيل الخدمة أو انقطاعها] في حال كنت أحد عملاء دو.

- يُرجى زيارة الرابط التالي (<https://www.virginmobile.ae/help/am-i-eligible-for-compensation-during-a-service-outage/>) في حال كنت من عملاء فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة.

## 12- خيارات المعلومات المدرجة في الدليل

سنعرض عليك خيار وضع معلومات الدليل الخاصة بك في دليل الهاتف وإتاحتها من خلال خدمة استعلامات الدليل لدينا وتحتوي معلومات الدليل على ما يلي بحد أدنى:

- الاسم
- الموقع (صندوق البريد والمدينة)
- رقم هاتف

لن ندرج رقمك إلا بعد الحصول على موافقتك الصريحة المسبقة.

فيما يتعلق بالاستفسارات العامة المتعلقة بالمعلومات المدرجة في الدليل الخاصة بك أو لتغيير بياناتك الشخصية أو حذفها من خدمة الاستفسارات من الدليل الخاصة بنا، يُمكنك الاتصال بخدمة العملاء لدينا باستخدام معلومات الاتصال الواردة في الملحق 1 (خدمات دو) – (1) كيفية الاتصال بنا والملحق 2 – خدمات فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة – (1) كيفية الاتصال بنا.

### 13- رد الأموال ومبالغ تأمين المشترك

قد يتطلب الاشتراك في خدمات أو منتجات معينة سداد مبلغ تأمين؛ وفي حال طلبك لخدمات أو منتجات، سنخبرك إن كان مطلوباً منك أن تُسدد لنا مبلغ تأمين قابل للاسترداد.

يجوز لنا استخدام مبلغ التأمين في حال إخلالك بالتزاماتك، بما في ذلك في حال إخلالك بسداد المبلغ المستحق وتعليقنا لحسابك أو، عند إلغاء الخدمة، في حال عدم إعادتك للأجهزة التي قدمناها إليك فيما يتعلق بالخدمات.

في حال قررت إلغاء خدماتك، سنرد بشكل عام أي رسوم أو مبالغ تأمين مسددة مقدماً بعد التأكد من تسويتك لجميع المبالغ المستحقة لنا بالكامل.

في حال كنت أحد عملاء دو وقررت إلغاء خط السداد المسبق الخاص بك أو التحويل من خط السداد المسبق إلى خطة أسعار مختلفة، يمكنك طلب استرداد أي رصيد إيجابي متبقي في المحفظة قد يكون لديك ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل في إجراءات استرداد رصيد الدفع المسبق (الأفراد) وإجراءات استرداد رصيد الدفع المسبق (المؤسسات).

في حال كنت أحد عملاء فيرجن موبايل وقررت إلغاء خط السداد المسبق الخاص بك، فيمكنك طلب استرداد أي رصيد إيجابي متبقي لديك في المحفظة ويمكنك الاطلاع على تفاصيل بخصوص المبالغ المستردة من خلال زيارة الرابط التالي [Virgin Mobile Prepaid Refund Process](#).

### ملحق 1: خدمات دو

#### 1- كيفية الاتصال بنا

##### الأفراد

في حال كنت من عملاء دو، يمكنك إما زيارة أي متجر من متاجر دو المنتشرة في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة أو الاتصال بممثلي خدمة عملاء دو على مدار 24 ساعة وطوال 7 أيام في الأسبوع للحصول على الدعم العام ومعلومات بشأن الفواتير والدعم الفني باللغات العربية والإنجليزية والهندية والبنغالية والمالايالامية بشأن خطوط الهاتف المتحرك لشركة دو وخدمات دو المنزلية باللغات العربية والإنجليزية والهندية.

# Consumer Code of Practice

December 2024



## متاجر دو

يمكنك الاطلاع على قائمة بمتاجر دو وساعات العمل الرسمية لها على الرابط التالي:  
(<https://du.ae/shops>)

## عبر الهاتف:

للاستفسارات بشأن الهواتف المتحركة، يُرجى الاتصال على: 155 مباشرة من هاتفك المتحرك المتصل بشبكة دو.

للاستفسارات بشأن الخطوط الثابتة، يُرجى الاتصال على: 9955 369 5555/390 4 971 + من أي هاتف آخر.

أو

155 800 من أي هاتف.

## البريد الإلكتروني:

[customer.care@du.ae](mailto:customer.care@du.ae)

## شات بوت

## واتساب

058 – 2428268 (058Chatbot) أو  
(<https://api.whatsapp.com/send?phone=971582428268>)

## ماسنجر:

(<https://m.me/2067861863513331>)

## الموقع الإلكتروني:

[www.du.ae](http://www.du.ae) [www.du.ae/personal/helpandsupport/contact-us](http://www.du.ae/personal/helpandsupport/contact-us)

## تطبيق دو:

# Consumer Code of Practice

December 2024



<https://www.du.ae/personal/support-category?topicid=201600000005657&lang=&lang=en-US>

تويتر:

<https://twitter.com/ducares> <https://twitter.com/dutweets> انستغرام:

<https://www.instagram.com/du>

فيسبوك:

<https://www.facebook.com/du>

فاكس:

للاستفسارات بشأن الهواتف المتحركة: +971 4 365 6555

للاستفسارات بشأن الخطوط الثابتة: +971 4 390 5554

## المؤسسات

في حال كنت من عملاء المؤسسات لدى دو، فيمكنك إما زيارة مراكز دو المخصصة في دبي وأبوظبي أو الاتصال بخدمة عملاء دو للحصول على الدعم العام ومعلومات بشأن الفواتير والدعم الفني باللغتين العربية والإنجليزية وذلك من الساعة 8:00 صباحاً حتى 12:00 منتصف الليل وعلى مدار 6 أيام في الأسبوع (من السبت إلى الخميس).

للاستفسارات بشأن الهواتف المتحركة:

يُرجى الاتصال على:

188 مباشرة من هاتفك المتحرك المتصل بشبكة دو أو 800188 من أي هاتف آخر.

البريد الإلكتروني:

[care.business@du.ae](mailto:care.business@du.ae)

[SME.Support@du.ae](mailto:SME.Support@du.ae) (للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة).

MajorAccounts.Business@du.ae (للمؤسسات الكبيرة).

care.business@du.ae (لخدمة العملاء من المؤسسات).

## -2 خيارات السداد

سننتج تعليماتك المنصوص عليها في نموذج السداد عبر الهاتف المتحرك الخاص بك في حال تفويضنا من جانبك بخصم المبالغ من بطاقتك المصرفية أو بطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان الخاصة بك؛ ويمكنك تحديد البطاقة والمبلغ (بشأن خدمات السداد المسبق فقط) وسنخصم من حسابك وفقاً لذلك. فيما يتعلق بعملاء السداد الآجل والثابت، يمكنك حفظ بطاقتك وسنخصم المبلغ المستحق من حسابك (إما باستخدام خيار السداد التلقائي المناسب لدينا أو غير ذلك من الخيارات).

يمكنك العثور على تفاصيل بشأن خيارات السداد الخاصة بك في دليل المستخدم لكل خدمة من الخدمات أو في فاتورتك في حال كانت لديك خطة شهرية مع دو أو على الموقع الإلكتروني من خلال الرابط التالي (<http://du.ae/waystopay>)

يمكنك أيضاً سداد مقابل بعض خدمات دو أو خدمات الأطراف الأخرى عن طريق الرسائل النصية القصيرة.

## ملحق 2: خدمات فيرجن موبايل

### -1 كيفية الاتصال بنا

في حال كنت أحد عملاء فيرجن موبايل الإمارات العربية المتحدة، يمكنك إما زيارة أي متجر من متاجر فيرجن موبايل المنتشرة في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة أو الاتصال بممثلي خدمة عملاء فيرجن موبايل على مدار 24 ساعة عبر ميزة الدردشة داخل التطبيق أو عبر ميزة الدردشة في الموقع الإلكتروني على مدار 7 أيام في الأسبوع وذلك للحصول على الدعم العام ومعلومات بشأن الفواتير والدعم الفني باللغات العربية والإنجليزية والهندية والأردية.

### متاجر فيرجن موبايل

تخضع ساعات العمل لتوقيت عمل المركز التجاري ومتاجر شركائنا  
(<https://www.virginmobile.ae/stores/>)

الهاتف

من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة

800165

# Consumer Code of Practice

December 2024



00971800165 من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة

البريد الإلكتروني:

info@virginmobile.ae

الموقع الإلكتروني:

www.virginmobile.ae

تطبيق فيرجن موبايل:

<https://vmuae.app.link/app>

تويتر:

VirginMobileUAE@

انستغرام:

virginmobileUAE@

فيسبوك:

Virgin Mobile UAE

تطبيق خدمة عملاء فيرجن موبايل:

[www.virginmobile.ae](http://www.virginmobile.ae)

دردشة فيس بوك ماسنجر:

2- خيارات الدفع

يمكنك الاطلاع على تفاصيل بشأن خيارات السداد الخاصة بك على الموقع الإلكتروني

Emirates Integrated Telecommunications Company

# Consumer Code of Practice

December 2024



(www.virginmobile.ae). هناك العديد من خيارات السداد المتاحة لك وذلك بدءًا من السداد عبر التطبيق باستخدام بطاقة الائتمان/الخصم المباشر الخاصة بك أو أبل باي أو من خلال قسائم إعادة الشحن.