

جرى عقده في عمان بالتاريخ المذكور في طلب اشتراك الخدمة فيما بين:  
(1) شركة الناي للإستشارات المعلوماتية والاتصالات المشار إليها "الفريق الاول" وهي شركة ذات مسؤولية محدودة قائمة وتعمل بموجب قوانين المملكة الأردنية الهاشمية مسجلة تحت رقم (24799) تاريخ 2011\05\04 وعنوانها : 314 شارع زهران مجمع الحسيني هاتف رقم : +96265854646

فاكس رقم : +96265854646 ص.ب 143605 عمان 11814 الأردن .  
(2)المشترك المشار إليه "الفريق الثاني" الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يوقع على نموذج طلب الاشتراك بالخدمة بعد أن يكون قد قرأ ووافق على جميع الشروط والأحكام المبينة أدناه ويشار إليه فيما بعد وأينما ورد بالعقد بالفريق الثاني. ( ويشار إلى الفريق الأول والفريق الثاني بشكل منفرد بـ "فريق" أو مجتمعين بـ "الفريقان" )  
حيث أن الفريق الأول هي شركة ضمن غاياتها تزويد خدمات الاتصالات في الأردن وقد حصلت على رخصة اتصالات فردية طبقاً لقانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته، وحيث أن الفريق الثاني يرغب في الحصول على خدمات الاتصالات المحددة في نموذج طلب الاشتراك بالخدمة وإن الفريق الأول على استعداد لتزويد الفريق الثاني بالخدمات وفقاً لنموذج طلب الاشتراك بالخدمة ؛ لذا تم توقيع عقد الاشتراك بين الفريقين:

## 1 المقدمة:

(أ) صدرت هذه الشروط و الاحكام من قبل شركة الناي للاستشارات المعلوماتية و الاتصالات و تم اقرارها و الموافقة عليها من قبل الهيئة، و يحق لشركة الناي للاستشارات المعلوماتية والاتصالات تعديل هذه الشروط و الاحكام شريطة الحصول على موافقة الهيئة المسبقة و تصبح هذه التعديلات سارية المفعول بعد 30 يوماً من الإعلان عنها في وسائل الإعلام، أو بعد إرسال نسخة منها إلى (الفريق الثاني)، ما لم يقرم (الفريق الثاني) بالاعتراض خطياً على هذه التعديلات إلى الهيئة أو الفريق الأول قبل انتهاء فترة الـ (30 يوماً).

(ب) يقوم الفريق الأول بتقديم الخدمة للفريق الثاني وذلك وفقاً لاحكام الرخصة الممنوحة له من قبل الهيئة.

(ج) يقر (الفريق الثاني) بأنه قام بقراءة هذه الشروط و الأحكام وفهمها قبل توقيعه على العقد . وعليه، تمت الموافقة.

(د) تعتبر مقدمة هذا العقد جزءاً لا يتجزأ منه وتقرأ معه كوحدة واحدة.

(هـ) صدرت شروط واحكام هذا العقد باللغتين العربية والانجليزية، وفي حال وجود اختلاف بينهما تكون بنود وشروط العقد باللغة العربية هي المعتمدة.

## 2 التعريفات:

يكون للمصطلحات التالية المعاني المبينة أدناه ما لم تدل القرينة على ذلك .

أ. قانون الاتصالات: قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته .

ب. الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشأة بموجب قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته .

ج. الخدمات: تلك الخدمات التي يقدمها الفريق الأول و الموضحة في البند (3) من هذا العقد.

د. الشركة: هي شركة الناي للإستشارات المعلوماتية والاتصالات ويشار إليها فيما بعد وأينما وردت بالعقد بالفريق الأول.

هـ. المشترك: الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يوقع على نموذج طلب الاشتراك بالخدمة بعد أن يكون قد قرأ ووافق على جميع الشروط و الاحكام المبينة أدناه ويشار إليه فيما بعد وأينما ورد بالعقد بالفريق الثاني.

و. عقد الاشتراك: هو الشروط و الاحكام ونموذج طلب الاشتراك بالخدمة وأية ملاحق أخرى تحكم العلاقة بين الفريقين، والتي بموجبها يتم تزويد الفريق الثاني بالخدمة.

ز. نموذج طلب الاشتراك بالخدمة : هو النموذج الملحق بالعقد والمبين فيه بيانات طالب الخدمة ووصف الخدمة المراد الحصول عليها والذي يتم تعبئته من قبل الفريق الثاني للحصول على الخدمة المنوي الاشتراك فيها .

ح. القوة القاهرة: هي الحادث الاستثنائي الذي لا يمكن توقعه ودفعه ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلاً بحيث لا يعود الفريق الأول قادراً على الوفاء بالتزاماته الثابتة بموجب هذا العقد.

ط. الرخصة : هي العقد أو الاتفاقية الموقع أي منهما بين الهيئة والشركة للسماح لها بتقديم خدمات اتصالات عامة، وذلك وفق أحكام قانون الاتصالات والأنظمة الصادرة بموجبه.

ي. الحساب: الاشتراك الممنوح بموجب عقد الاشتراك للفريق الثاني للدخول الى الانترنت بالشروط المنفق عليها بالعقد.

ظ. تعريفات الخدمات المقدمة بالتفصيل في البند (3) :

- \* خدمة تراسل البيانات: هي خدمة نقل المعلومات رقميا من مكان لآخر باستخدام تكنولوجيا ال (IP/MPLS (Internet Protocol/Multi-Protocol Label Switching
- \* IP/MPLS (Internet Protocol/Multi-Protocol Label Switching)
- \* IPLC: International Private Leased Circuit
- \* خدمة الامواج المتعددة (WDM: (Wave Division Multiplexing
- \* خدمات التراسل (SDH: (Synchronous Digital Hierarchy
- \* مركز البيانات: مركز استضافة الاجهزة والحوادم.
- \* الجهاز الطرفي: هو الجهاز الذي يتم تركيبه عند الفريق الثاني والذي يتم من خلاله ربط اجهزة الفريق الثاني او شبكته مع شبكة الفريق الأول.

### 3 وصف الخدمة:

يقدم الفريق الاول للفريق الثاني الخدمات التالية:

(أ) خدمات تراسل البيانات: هي خدمة نقل المعلومات رقميا من مكان لآخر, التي يوفرها الفريق الاول للفريق الثاني الذي يوقع على نموذج طلب الاشتراك بالخدمة كالشركات والمؤسسات والمنظمات و ربط مواقعها داخل الأردن من خلال الشبكة الخاصة بالفريق الأول والتي تتوفر بسعات كبيرة وموثوقية عالية, و ايضا يقدم الفريق الأول خدمات الربط الوطني والعالمي عالميا في دول متعددة من خلال خدمات الIPLC و الMPLS والتي تمكن الفريق الثاني ربط مواقعهم في خارج الأردن مع مركزها الرئيسي داخل الأردن .

(ب) خدمة الإنترنت: تتيح للفريق الثاني كالشركات والمؤسسات و المنظمات الحصول على ساعات واسعة للوصول إلى الانترنت و بحد أعلى من جودة الخدمة وموثوقيتها, حيث يكون ربط المواقع عن طريق الالياف الضوئية وشبكات الاتصالات المختلفة SDH خدمات التراسل, WDM خدمة الامواج المتعددة, والساعات مختلفة من 1 ميغا بايت ال 10 جيجا بايت. الساعات الدولية تكون من خلال ربط شبكة الناي بمزودي الانترنت بسعات مختلفة من 1 ميغا بايت الى 10 جيجا بايت.

(ج) خدمات تأجير موقع داخل مركز البيانات: يوفر الفريق الأول للفريق الثاني داخل و خارج الأردن تأجير كبائن داخل مركز البيانات التي تتميز بالكفاءة و الموثوقية العالية و التي تلبي احتياجات الفريق الثاني, بالإضافة الى وجود مركز بيانات يقدم خدمة حفظ واسترجاع البيانات في حالات الطوارئ و الازمات.

نموذج طلب اشتراك بالخدمة المرفق لهذا العقد يشمل على كافة التفاصيل المتعلقة بالخدمة و يعتبر جزءاً لا يتجزأ منه.

### 4 جودة الخدمة:

- أ. يبذل الفريق الأول قصارى جهده لتقديم مستوى خدمة عالية الجودة تمكن الفريق الثاني من الانتفاع بالخدمة وضمن الالتزامات المترتبة على الفريق الأول بموجب الرخصة الممنوحة له.
- ب. يتعهد الفريق الأول بإصلاح الأعطال حال حدوثها وضمن مدة أقصاها 72 ساعة من وقت التبليغ عن العطل , وبما يتفق مع شروط و التزامات الرخصة الممنوحة له".
- ج. يقوم الفريق الاول بالتأكد من كافة الامكانيات الفنية وقدرته على تلبية طلب الخدمة للفريق الثاني قبل توقيع عقد الاشتراك وقبل دفع اي رسوم من قبل الفريق الثاني.

### 5 واجبات الفريق الأول:

- أ. يلتزم الفريق الأول بتأمين إيصال الخدمة للفريق الثاني خلال مدة لا تتجاوز 10 ايام من تاريخ طلب الاشتراك بالخدمة و توقيع العقد و قبض الفريق الاول لرسوم و اجور الخدمة .
- ب. يلتزم الفريق الأول بالحفاظ على سرية معلومات الفريق الثاني وعدم الإفصاح عنها باستثناء المعلومات التي يوافق الفريق الثاني على نشرها أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها وفقا لطلب الجهات الأمنية و/أو القضائية الجهات و/ أو بناء على طلب رسمي من الهيئة.
- ج. يتعهد الفريق الأول بأن يقوم ببذل كل الجهود الممكنة لإعادة وصل الخدمة في حال حدوث أي إخفاق تقني أو حالة طارئة أو بسبب التعديلات أو الصيانة, ولا يصرح الفريق الأول بأية إدعاءات تفيد بأن الخدمة و/او الشبكة خالية من العيوب .

د. يتعهد الفريق الأول بتعويض الفريق الثاني حال حدوث عطل أو انقطاع في الخدمة المقدمة ناتج عنه أو من قبله بما يتناسب مع مدة العطل و/أو الانقطاع إذا كان هذا العطل و/أو الانقطاع ناتج عن عوامل داخلية خاصة بها) باستثناء الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لحالات الصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة على أن يتم إعلام الفريق الثاني بها مسبقاً خلال مدة معقولة ) ، وبحيث يتم التعويض وفقاً لما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين، على أن يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر أو إجراء الخصومات أو التعويض بساعات أو ساعات إضافية.

هـ. يتعهد الفريق الأول بإعلام الفريق الثاني خطياً عن أي تغيير يطرأ على عنوان أو أرقام هواتف الفريق الأول وبالطريقة التي يراها مناسبة.

و. يلتزم الفريق الأول بإبلاغ الفريق الثاني قبل أسبوع من انقطاع الخدمة لأجراء أية تعديلات أو أعمال صيانة مبرمجة مبيناً تاريخ بدء انقطاع الخدمة و مدة الانقطاع على أن يكون العمل خارج ساعات الذروة. (Planned work).

## 6 واجبات الفريق الثاني:

أ. يتعهد الفريق الثاني بإعلام الفريق الأول عن أي تغييرات تطرأ على المعلومات المتعلقة بالاشتراك.  
ب. يتعهد الفريق الثاني بعدم استخدام أو السماح باستخدام الخدمة لأغراض تخل بالأمن والسلامة العامة و/أو الآداب أو بصورة تخالف القوانين والأنظمة المعمول بها.

ج. يلتزم الفريق الثاني بدفع أجور الخدمة وفقاً للأسعار المبينة في نموذج طلب الاشتراك بالخدمة أو الملحق المرفق.  
د. يتعهد الفريق الثاني بإشعار الفريق الأول فوراً وإحاقها بشكوى خطية حال فقدان أو سرقة الجهاز الطرفي و/أو معلومات الاشتراك الشخصية، ليقوم الفريق الأول بعمل الإجراءات اللازمة.

هـ. يتعهد الفريق الثاني باستخدام الخدمة عن طريق أجهزة مرخصة أو حاصلة على موافقة الهيئة المسبقة، وأن أي إخلال بذلك تكون نتيجته الفورية عدم إمكانية الانتفاع بالخدمة.

و. يقر الفريق الثاني بأن الفريق الأول لن يكون مسؤولاً وبأي حال من الأحوال عن أي تفاوت أو قصور أو انقطاع قد يطرأ على الخدمة من وقت لآخر بسبب ظروف القوة القاهرة. كما ولا يتحمل الفريق الأول أي مسؤولية عن تعويض الفريق الثاني عن أي خسارة أو أضرار ناشئة عن سوء استعمال الفريق الثاني للخدمة. ويفقد الفريق الثاني وبكل الأحوال حقه بالاعتراض على ذلك أو بطلب أي تعويض عن ذلك ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك.

## 7 الأسعار والأجور وطريقة الدفع:

أ. حال اشتراك الفريق الثاني بالخدمة يقوم بدفع رسوم اشتراك الشهر الأول ورسوم أية خدمات إضافية يتم طلبها من قبله وذلك وفقاً للتعرفة المحددة من قبل الفريق الأول بموجب الملحق المرفق بالعقد المحددة فيه أسعار هذه الخدمات أو المبينة بنموذج طلب الاشتراك بالخدمة.

ب. يحتفظ الفريق الأول لدى توقيع العقد بحقه بطلب مبلغ تأمين مسترد وذلك مقابل الخدمات التي يتم الاشتراك بها من قبل الفريق الثاني شريطة أن لا يزيد بأي حال من الأحوال عن قيمة الفاتورة المتوقعة للمشارك لثلاثة أشهر. كما ويحق للفريق الأول استخدام مبلغ التأمين لتغطية أي نفقات و/أو أجور لم يقدّم الفريق الثاني بدفعها، على أن يتم إعلام و تبليغ الفريق الثاني في حال رغبة الفريق الأول بإقتطاع مبالغ من التأمين و الاكتفاء بقسط الخدمة جزئياً أو كلياً.

ج. في حال قيام الفريق الثاني بإنهاء العقد لأي سبب يقوم الفريق الأول وبعد خصم جميع المبالغ المستحقة له بإعادة الرصيد المتبقي من التأمينات للفريق الثاني خلال شهر واحد من تاريخ إنهاء العقد.

د. يقوم الفريق الأول بإرسال فاتورة شهرية تفصيلية للفريق الثاني إلى العنوان المحدد في نموذج طلب الاشتراك بالخدمة ، وتستحق جميع المبالغ المترتبة على الفريق الثاني خلال (14) يوماً من تاريخ استلام الفاتورة، وتعتبر الفاتورة إنذاراً بالدفع على أن تتضمن إشارة صريحة إلى ذلك.

هـ. تعتبر قيود الفريق الأول وسجلاته بينه مقبولة على صحة المبالغ المستحقة له ، ما لم يثبت الفريق الثاني عكس ذلك.  
و. لا يجوز للفريق الأول زيادة أجور أو أسعار خدماته إلا بعد الإعلان في صحيفتين يوميتين محلّيتين عن الأجور والأسعار الجديدة بمدة لا تقل عن شهر شريطة إن لا تزيد عما ورد في شروط الرخصة أو التعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة بشأنها . وفي جميع الأحوال، على الفريق الأول إعلام الهيئة عن أي تعديلات يجريها على هذه الأجور والأسعار  
ز. يقوم الفريق الثاني بدفع جميع الرسوم والضرائب المستحقة للجهات الحكومية في المملكة والمستحقة عن الخدمة والتي يقوم الفريق الأول بتحصيلها نيابة عن تلك الجهات.

## 8 مدة العقد:

- أ. الحد الأدنى لفترة الاشتراك هي حسب المدة المذكورة في نموذج طلب الاشتراك بالخدمة, ابتداء من تاريخ تفعيل الخدمة و توقيع الفريق الثاني على نموذج استلام الخدمة.
- ب. . يجدد العقد تلقائيا لمدة مماثلة ما لم يتم أي من الفريقين بإشعار الفريق الآخر برغبته بإنهاء العقد قبل ثلاثين يوما من انتهائه.
- ج. يجوز إنهاء العقد خلال المدة العقدية بموافقة الفريقين الخطية.

## 9 إيقاف الخدمة:

- يحق للفريق الأول إيقاف الخدمة كلياً أو مؤقتاً في الحالات التالية:
- يتم إيقاف الخدمة مؤقتاً عند وجود أي عطل فني، تعديل أو صيانة في النظام, على أن يتم إعلام الفريق الثاني بذلك مقدماً قبل أسبوع من قطع الخدمة، وأن يتم وصل الخدمة في أقرب وقت ممكن وإذا زادت المدة عما تم الاتفاق عليه بموجب البند الرابع فقرة (ب) على الفريق الأول تعويض الفريق الثاني على سبيل المثال لا الحصر مثل إجراء الخصومات أو التعويض بساعات أو ساعات إضافية .
  - يتم إيقاف الخدمة مؤقتاً بناء على رغبة الفريق الثاني؛ على أن يقوم بإشعار الفريق الأول خطياً بذلك وقيامه بتسديد كافة التزاماته المالية المستحقة عليه بناء على الاتفاق بين الفريقين.
  - يتم إيقاف الخدمة كلياً لأسباب أمنية ولدواعي السلامة العامة أو عند استخدام أو محاولة استخدام الخدمة بشكل احتيالي أو بشكل مغل بالآداب العامة.
  - يحق للفريق الأول التوقف/ إيقاف الخدمة الفوري كلياً أو مؤقتاً في حال وجود طلب خطي من قبل الجهات الأمنية و القضائية أو من قبل الهيئة, وفي هذه الحالة لا يكون الفريق الأول مسؤول عن تعويض الفريق الثاني عن الضرر الذي لحق به جراء ذلك.
  - يتم إيقاف الخدمة في حال عدم قيام الفريق الثاني بتسديد الفاتورة بعد إنقضاء تاريخ الإستحقاق .

## 10 إنهاء العقد من قبل الفريق الأول:

- أ . يحق للفريق الأول إنهاء العقد وفسخه دون الحاجة إلى إشعار/ إنذار الفريق الثاني في الحالات التالية:
  - عند وفاة الفريق الثاني في حال كونه فرداً أو عند إفلاسه في حال كونه شركة ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك.
  - عند إفلاس أو تصفية الفريق الأول أو إلغاء الرخصة الممنوح له من قبل الهيئة أو خلفائها لأي سبب كان. وفي حال كانت التصفية اختيارية فيتوجب على الفريق الأول أن يقوم بإعلام الفريق الثاني قراره المتخذ لإجراء التصفية، على أن لا تبدأ إجراءات التصفية إلا بعد مضي مدة شهرين على تاريخ إعلام المشتركين بهذا القرار.
  - عند إخلال الفريق الثاني بأي بند من بنود عقد الاشتراك / أو عند مخالفته لأحكام قانون الاتصالات ساري المفعول
  - إذا تخلف الفريق الثاني عن دفع الفواتير المستحقة عليه بعد مرور 14 يوماً من تاريخ استحقاقها وذلك بعد توجيه إشعار للفريق الثاني باستحقاق الذمة المالية كشرط للانتهاء.
- ب . يحق للفريق الأول فسخ العقد إذا تبين له أن أي من المعلومات المقدمة من قبل الفريق الثاني غير صحيحة و/ أو مضللة و/ أو احتيالية, وعدم قيام الفريق الثاني بتصحيح وضعه خلال أسبوع من تاريخ إشعاره خطياً من قبل الفريق الأول بذلك.

## 11 إنهاء الخدمة من قبل الفريق الثاني:

- يحق للفريق الثاني إنهاء هذا العقد بإرادته المنفردة على أن يقوم بإعلام الفريق الأول خطياً قبل ثلاثين يوماً بذلك من تاريخ إنهائه , على أن يقوم بتسديد كافة الالتزامات المالية المستحقة عليه عن باقي المدة العقدية.

## 12 الشكاوى و حل الخلافات والنزاعات:

- (أ) لتلقي الشكاوي المقدمة من الفريق الثاني على مدار 24 ساعة , تم تخصيص رقم هاتف وبريد إلكتروني للشكاوي التي تتعلق بمستوى الخدمة المقدمة للعمل على حلها بأسرع وقت ممكن ، وفي حالة ثبوت أي مطالبة مالية أو مشاكل تتعلق بمستوى الخدمة المقدمة يتم اتخاذ الإجراءات بالسرعة الممكنة لإرجاع أية مبالغ متعلقة بأخطاء في الفواتير خلال فترة أقصاها شهر من تاريخ تقديم الشكاوى. يقوم الفريق الأول بتلقي الشكاوى/الشكاوى المقدمة من قبل الفريق الثاني, حيث يقوم الشخص أو القسم المعني لدى الفريق الأول بالعمل على حلها بأسرع وقت ممكن وهي كما يلي:

هاتف رقم : 0096265854646

(ب) يخضع هذا العقد للقوانين السارية في المملكة الأردنية الهاشمية، وتكون محاكم المملكة صاحبة الصلاحية والاختصاص للنظر في كافة النزاعات والخلافات التي قد تنشأ عن تفسير أو تنفيذ أي من الشروط والأحكام المدرجة في هذا العقد، كما يحق للفريق الثاني اللجوء إلى الهيئة بعد تقديم الشكوى للشركة و على الرقم المخصص من قبلها للشكاوى 117000 او من خلال اي رقم مخصص اخر بخصوص النزاعات التي تتعلق بمستوى الخدمة .  
(ج) يلتزم الفريق الأول بمعالجة كافة الشكاوى الموجهة إليه من قبل الفريق الثاني، مع مراعاة حقوق الفريقين حسبما ورد في بنود هذا العقد.

### 13 الإشعارات:

أ . كل إشعار من قبل الفرق الأول للثاني وبالعكس سيسري فقط في حال كونه خطيا فقط مع تسليمه إلى العنوان التالي:

الفريق الثاني

العنوان

ص.ب.....المدينة.....الاردن

هاتف:

الفريق الأول

العنوان

ص.ب.....المدينة.....الاردن

هاتف:

## SUBSCRIPTION CONTRACT FOR TELECOMMUNICATIONS SERVICES

It was concluded in Amman on the date set out in the subscription of service application between:

1. AL-NAYI FOR INFORMATIONAL AND COMMUNICATIONAL CONSULTING, referred to hereinafter as the "first party", a company of limited liability, incorporated and operating under the laws of the Hashemite Kingdom of Jordan, registered under # (24799), date 04/05/2011, their main office address: 314 Zahran Street - Al-Husseini Complex, Tel.: +96265854646, Fax #: +96265854646 , P. O. Box 143605 Amman 11814-Jordan.

AND

2. The Subscriber referred to hereinafter as the "second party" present in the attached form of service subscription, the company which is registered and incorporated in the country and address set forth in the attached service subscription, represented by the person authorized to sign the Service Application Form.

(First party and second party shall be referred to individually as the "party" or collectively as the "parties")

Whereas,

First party is a company which supplies, among their objectives, telecommunications services in Jordan and they obtained individual telecommunications license according to the Telecommunications Law No. (13) of 1995 and its amendments.

And whereas,

Second Party wanted to obtain telecommunications services as specified in the Subscription form the first party and, that the first party is willing to provide the Second Party with such services according to the subscription form attached; therefore, subscription contract was signed between the two parties:

1. Introduction:

a) These conditions and terms were issued by AL-NAYI FOR INFORMATIONAL AND COMMUNICATIONAL CONSULTING and had been endorsed and approved by the TRC, and AL-NAYI FOR INFORMATIONAL AND COMMUNICATIONAL CONSULTING shall have the right to adjust these conditions and terms, subjected to advance approval of the TRC. These amendments will be effective after the passage of (30) days from publishing them in the media, or after sending a copy thereof to the subscriber (second party), unless the subscriber (second party) has objected such amendments in writing to the TRC or Al- Nayi for Informational and Communicational Consulting before the end of the period of thirty (30) days.

b) First party shall provide the service to the second party in accordance with the provisions of the license granted by the TRC.

c) Second party shall acknowledge that he/she has read, understood and approved these terms and conditions, before signing the Service Contract. Consequently, agreement was finalized.

d) The introduction of this service contract is an integral part of the contract and read with it.

e) These terms and conditions are issued in both languages, Arabic and English, in case of conflict between the two languages, the Arabic version shall prevail.

2 Definitions:

The following terms shall have the meanings set out below unless the context denotes otherwise:

a. Telecommunications law: Telecommunication Law No.(13) for the year 1995 and its amendments

b. TRC: Telecommunications Regulatory Commission established under the Telecommunications Law No. (13) for the year 1995 and its amendments.

c. Services: those services provided by the first party under this contract and according to the attached service application form.

d. The Company: is Al- Nayi for Informational and Communicational Consulting and will be referred to hereinafter- and wherever they appear in the contract- as the first party.

e. The Subscriber: the natural person or legal entity, or their representative who signs the subscription to service application form after having read and approve all terms and conditions set out below and, shall be referred to hereinafter- and wherever they appear in the contract- as the second party.

f. Subscription contract: The terms and conditions and subscription form and any other supplements that govern the relation between the two parties.

g. Service Application Form: The form containing the Subscriber's identifying information description of service to be provided and which is annexed to the contract and filled by the subscriber to obtain the Service.

h. Force majeure: An exceptional incident that neither can be foreseen nor prevented, which makes the implementation of the First Party obligations impossible, so that the first party will be unable to execute its obligations according to this contract.

i. License: the contract or agreement signed between the TRC and the company that would allow the company to provide public telecommunications service in accordance with the provisions of telecommunications law and the regulations issued thereby.

j. Account: the subscription granted under the subscription contract to the beneficiary in order to access the internet subjected to the conditions agreed upon in the contract.

k. Definition of the services provided in detail in item (3):

- Transmission of data service: a service to transfer the information from one place to another digitally using IP/MPLS technology (Internet Protocol/Multi-Protocol Label Switching).

- IP/MPLS: Internet Protocol/Multi-Protocol Label Switching.

- IPLC: International Private Leased Circuit.

- WDM: Wave Division Multiplexing.

- SDH: Synchronous digital Hierarchy.

- Data center: host center of equipment and servers.

- Terminal system: the system installed at the second party (service applicant) through which the second party system or their network with that of the service provider (first party) will be connected.

3. Service Description:

First party shall provide the second party with the following services:

a) Data transmission services: the service of transmitting the information digitally from place to place, provided by the first party to the natural, legal or representative person who signs the service subscription application form such as companies, institutions and organizations to link their sites inside Jordan through the first party's network which is available in different capacities and high reliability, also, the first party shall provide IPLC, national and international connection universal services in many countries via MPLS which would enable the second party to link their sites outside of Jordan with their main center inside Jordan.

b) Internet service: it allows for the natural or legal or representative person such as companies, institutions and organizations to obtain wide capacities to access the internet with maximum limit of quality and reliable service.

Where, sites connection will be through fiber optics and different telecommunications networks, (SDH), WDW, and different capacities ranging from 1 megabyte to 10 gigabytes. However, international capacities will be connected through Al-Nay's network with the internet suppliers with different capacities ranging from 1 megabyte to 10 gigabytes.

c) Services of renting a site inside the data center: first party shall provide the companies, inside and outside of Jordan, with the service of renting cabinets inside the data center characterized by high proficiency and reliability which would meet the second party needs, in addition to the presence of a data center that provides the service of data storage and retrieval in cases of emergencies and crises.

The service subscription form Attached hereto includes all details related to such service and shall be considered an integral part thereof.

#### 4. Quality of Service:

a. The First party shall exert its maximum efforts to provide high quality Service that enables the Second Party to benefit from the Service according to the First Party commitments that pursuant to the license which is granted to it.

b. The First party shall undertake to repair the incident upon their occurrence and within a maximum period of 72 hours from the time of reporting such incident, and in accordance with the terms and obligations of the license granted.

c. The First party makes sure of all the technical capabilities and its ability to meet the service demand for the second party before signing the subscription contract and before paying any fees

#### 5. The First Party's Obligations:

a. The First party shall provide the Service for the Second Party within 10 days from the submission of the Service Application Form and signing the contract and receipt of service fees and charges by the first party.

b. The First party undertakes keeping the information of the Second Party confidential except for the information approved by the Second Party to be published or, any information that is requested from an official security and/or judicial entities and/or an official request by the TRC.

c. First party shall exert all possible efforts to re-connect the service in case of technical failure or emergency or because of modifications or maintenance, and thereby, the first party shall not declare any claims signifying that the service and/or network is free from faults.

d. The First party is committed to compensate the Second Party in case of Service malfunction or disconnection occurred to the service provided arising from them or in relation to them in proportion with the duration of such malfunction and/or disconnection, only if this malfunction and/or disconnection is caused by the first party's internal issues (except for the cases which the Service would stop for maintenance or modification cases that are conducted on the network, provided that the second party will be notified thereof in advance within a reasonable time), The compensation will be made as agreed between the two parties, and to include for example but not restricted to refund or making discounts or additional downloads or additional hours .

e. The First party undertakes to inform the second party in writing of any change occurring to the address or telephone numbers of the first party and in the way they see as appropriate.

f. The First party undertakes to inform the second party one week before service disconnection in order to do any modifications or planned maintenance works, showing the beginning date of disconnection, duration of disconnection provided that work shall be outside the peak hours.

#### 6. The Second Party's Obligations:

a. The Second Party or their representatives undertake to inform the First Party about any changes that might occur to the information related to subscription.

b. The Second Party undertakes not to use or allow the use of the Service for purposes that breach security, public safety and/or morals or in a manner contradicting the laws and regulations applicable.

c. The Second Party is committed to pay the fees of the Service according to the prices set out in the Service Application Form or as in the attached annex.

d. The Second Party undertakes to notify the company forthwith, to be followed with a written complaint, in case of losing or stealing the terminal set and/or personal subscription information, so that the company can take the necessary actions.

e. The Second party undertakes to use the service by way of licensed systems of approved in advance by the TRC, and any infraction to that will lead to immediate disabling from using the Service.

f. The Second party shall avow that the first party shall not responsible for any variation or degradation or disconnection that might occur to the Service from time to time due to force majeure. Also, the first party shall not compensate the Second Party for any losses or damages emerging from the misuse of the Service by the Second Party. However, the Second Party has no right to object or claim for compensation because of that unless otherwise is agreed on.

#### 7. Prices and fees and method of payment

a. Upon subscribing, the second party shall pay subscription fees for the first month and the fees of any additional services requested by him/her according to tariff determined by first party in the attached annex specifying the prices of the service or as stated in the application form.

b. The first party reserves, its right at the time of signing the contract, to ask for a refunded deposit for providing the service subscribed to by the second party, subject to the condition that such payment shall not exceed the expected invoice for the subscriber for three months. . Moreover, the first party has the right to use such deposit for covering any expenses and/or payments the second party didn't pay. The first party shall inform and notify the second party in case the first party wanted to deduct sums from the deposit and settled for the termination of service partially or totally.

c. In case of terminating this contract by the second party for any reason, the first party shall after deducting any due payments, pay back the deposits made by the second party within one month from the date of terminating the contract.

d. The first party shall send to the second party a detailed monthly invoice to the address that is specified in the application form, all amounts shall become due within (21) days from the date of receiving the invoice, and the invoice shall be deemed to be a warning of payment provided it

indicates so. . Yet, in case the second party didn't pay the invoice on due date, then the first party may not provide the services in whole or in part and a written notice must be forwarded to the second party implying the suspension of service before (15) days. Accordingly, the first party shall not be responsible, in any way, for any direct or indirect damages that might arise from such suspension.

e. The registers and records of the first party shall be considered an acceptable evidence on the amounts due to the second party, unless the second party proves otherwise.

f. The first party shall not increase the fees or prices of his services except after the publication of the new fees or prices in two local newspapers at least one month prior to their effective date, provided that these fees or prices shall not exceed what is stated in the conditions of the licensing agreement, or the instructions and decisions of the TRC. In all cases, the first party must inform the TRC of changes he makes in fees or prices.

g. The second party shall pay all of the fees and taxes levied by governmental authorities in the Kingdom that are due on the service, which will be collected by the first party on behalf of those authorities.

#### 8. Contract term

a. The minimum period of the contract is one year or according to the type of service identified in the service subscription form, and it is considered valid from the date of connecting service and signing the second party on the service receipt form.

b. The contract is automatically renewed for the same period or the subscription contract terminated as per the subscriber's choice on the service subscription form, unless one of the parties informs the other its desire to terminate the contract 30 days before the date of termination.

c. The contract may be terminated during the contractual period with a written approval by both parties.

#### 9. Suspension of service

The first party may suspend the service entirely or temporarily in any of the following cases:

- The service is temporarily suspended in case of any technical failure, adjustment or maintenance of the system, provided that the second party is notified prior before one week of the suspension, and the service is reconnected as soon as possible, yet if the period exceeded upon what was agreed then the first party must indemnify the second party for example, through making rebates or extra free minutes or extra capacities.

- The service is temporarily suspended upon the written request of the second party provided that the second party settle all his due financial obligations as per the agreement between both parties.

- The service is entirely suspended for security reasons and public safety requirements, and/or fraudulent or unethical use of the service.

- The first party has the right to suspend the service temporarily or entirely in the case of a written request from the security and judicial entities or from the TRC, in this case the first party is not responsible for compensating the second party of any loss incurred due to that

#### 10. Termination of the contract by the first party

a. The first party has the right to terminate the contract and revoke it without any prior notice or warning to the second party in the following cases:

- The second party's death, if an individual. And its bankruptcy in case it is a company unless agreed otherwise.

- Bankrupting or liquidation of the first party or cancellation or suspension of the license granted by the TRC or by its successors to the first party for any reason, and in the case of voluntary liquidations, the first party shall notify its customers of its decision two months prior to the date of liquidation.

- When the second party breaches any article of the subscription contract and/or breaches the applicable Telecommunications Law.

- If the second party fails to pay the due invoices 21 days after their due date after sending a notice to the second party of such maturity as a condition for termination.

b. The first party may revoke the contract if it discovered that any of the information given by the second party is incorrect and/or misleading and/or fraudulent, and the second party didn't rectify its status within one week from informing it in writing.

#### 11. Termination of the service by the second party:

- The second party may terminate the contract solely provided he informs the first party in writing 30 days before the date of termination of the contract, and after paying all due financial obligations.

#### 12. Complaints, Disagreements and Disputes Resolution:

a) The first party shall dedicate a telephone number 24 hour round the clock, and an E-mail for receiving complaints and customer service, where each complaint shall be considered and answered as soon as possible or. In the event of affirming a financial claim or problems related to the quality of the service, actions shall be taken as soon as possible to recover any due amounts related to invoices fault within one month from the date of submission of the complaint. The first party shall receive complaint/s submitted by the second party, and the personal or section in charge at the first party shall solve the problem as soon as possible, they are as follows:

a. Phone #: 0096265854646

b. E-mail: noc@naitel.jo

b) This contract is governed by the prevailing laws of the e Kingdom's courts have the authority and jurisdiction to look in all disputes and disagreements that may arise from the interpretation or implementation of any of the terms and conditions mentioned in this contract, the second party has the right to refer to the TRC regarding the disputes related to the quality of service, on the number earmarked for complaints (117000) or any other earmarked number regarding the disputes related to the quality of service and/or for the purpose of solving any disputes or disagreement related to any of the terms and conditions of this contract.

c) The First party undertakes to solve all complaints submitted by the second party, taking into consideration the rights of both parties as mentioned in this contract.

#### 13. Notifications:

a. Each notification from the first party to the second party and vice versa shall be effective only if it is in writing and is sent to the following address:

First party  
Address:  
PO Box .....City .....Jordan  
Phone:

Fax:  
E-mail:

Second party  
Address:  
PO Box .....City .....Jordan  
Phone:

Fax:  
E-mail:

b. Each notification from the first party to the second party shall be effective only if in writing with sending it to the above mentioned address or fax..

c. Each notification stated above shall be considered received by the addressed party on the delivery date in the event of delivery by hand and at the passing of (one working week)( from the sending date in the event of sending it by e-mail or fax.

14. This contract consists of (14) articles including this one, in addition to the confirmation sentence of contract on the service application form:

(I, the undersigned, confirm hereby that the information provided by me is true and accurate and I agree to the terms and conditions attached hereto which are considered an integral part thereof and shall be read with it as one unit and the moment I set my hands I duly accept to enter into the service provided).

First party

Signature: .....

Date: .....

Second party

Signature: .....

Date: .....