



- 1- تسري أحكام وثيقة شروط الخدمة لمقدمي خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة الصادرة من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بموجب قرارها رقم 1429/195 وتاريخ 1429/3/11 وأي تعديل لاحق لها في كل ما لم يرد به نص في هذه الشروط.
  - 2- عند تنفيذ أي إجراء خطي وفقاً لما تقتضيه هذه الشروط فإنه يمكن تنفيذ هذا الإجراء إلكترونياً أو آلياً بواسطة أنظمة آلية أو عن طريق البريد الإلكتروني.
  - 3- إذا قامت الشركة بتخفيض أو تعديل أي من تعرفه أجور خدماتها، فلا يحق للعميل المطالبة بتطبيق التعرفة الجديدة لخدمة قدمت له قبل قرار التخفيض أو التعديلات اللاحقة.
  - 4- يبدأ سريان عقد الخدمة من تاريخ بدء الخدمة لدى العميل.
  - 5- يلتزم العميل بدفع مبلغ التأمين المالي أو الكفالة المالية في حال طلب الشركة ذلك.
  - 6- مع عدم الإخلال بقواعد المسؤولية عن الضرر وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة، يكون العميل مسؤولاً عما يترتب على مخالفته لشروط تقديم الخدمة من غرامات أو أي إجراء آخر قد يفرض عليه من قبل الهيئة وفقاً لأنظمتها.
  - 7- العميل مسؤول عن دفع الأجر عن المكالمات الصادرة كافة من هاتفه بغض النظر عن الطريقة التي تمت بها المكالمة من هاتفه وهوية من قام بالمكالمات. ويجوز للعميل التظلم من أجر المكالمات التي يعتقد أنها لم تصدر من هاتفه ولا يتوجب عليه حينها دفع الأجر التي تم الاعتراض عليها إلى أن يتم البت في الاعتراض. ويجب على العميل في هذه الحالة القيام بدفع المبلغ الوارد في الفاتورة الذي لم يعترض عليه.
  - 8- للشركة في الحالات الاستثنائية (مثل تحمل العميل مبلغاً كبيراً ناتجاً عن المكالمات الدولية ووصول مبلغ الفاتورة إلى الحد الائتماني للعميل قبل التاريخ المعتاد لإصدار الفواتير) الحق في مطالبة العميل بالسداد الفوري، بعد تزويده بفاتورة جزئية بالأجور المستحقة، كما يلتزم الشركة بوقف المكالمات الصادرة وقصر الخدمة على استقبال المكالمات الواردة فقط، وإجراء المكالمات الخاصة بالطوارئ وأرقام الاتصال بالشركة، وذلك حتى صدور الفاتورة والسداد.
  - 9- يحق للشركة تعليق الخدمة أو إنهاؤها عن العميل لأي سبب من الأسباب التالية:
    - أ- عدم تقديم التأمين المالي الذي تطلبه الشركة في الحالات التي يتم طلب التأمين فيها.
    - ب- عدم التزام العميل بأحكام اتفاقية السداد المؤجل (التقسيم) حسب خطة الشركة للدفع المؤجل بهذا الخصوص.
    - ج- مخالفة العميل لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في وثيقة شروط تقديم الخدمة.
    - د- عدم سداد العميل لمستحقات الشركة، طبقاً لأي من المواد الواردة في وثيقة شروط تقديم الخدمة، ما لم تكن تلك المستحقات محل خلاف.
    - هـ- عدم تجاوب العميل بتحديث بياناته عند مطالبته بذلك، أو ثبوت تقديمه بيانات، أو معلومات مغلوطة أو مزورة للشركة.
    - و- في حالة التصفية أو الإفلاس.
    - ز- إذا طلبت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات تعليق الخدمة أو إنهاؤها.
  - 10- لا تعد الشركة مسؤولة عن أخطاء مقدمي الخدمة الآخرين يستخدمون مرافق الشركة أو يكونون مرتبطين بها للاتصال مع نقاط لا تخدمها الشركة مباشرة أو الأعطال التي تحدث بسبب ذلك ما لم تكن هي المسؤولة عنها.
  - 11- التأسيس الجديد هو لاستخدام العميل ولا يجوز للعميل إعطاءه للغير أو التنازل عنه دون موافقة الشركة أو التصرف فيه بطريقة غير نظامية ويلتزم بإلغائه من الخدمة عند عدم الحاجة إليه. ويتحمل المسؤولية عن أية مخالفة تحدث نتيجة لذلك.
  - 12- يجب على العميل التدقيق والتأكد من صحة كل فاتورة تتعلق بالخدمة/ الخدمات المقدمة له، وفي حالة وجود خطأ فإنه يحق له الاعتراض على ذلك الخطأ. وذلك بإبلاغ الشركة عن طريق تقديم شكوى رسمية باعتراضه خلال مدة لا تتجاوز تاريخ صدور الفاتورة التالية.
  - 13- يلتزم العميل بإشعار الشركة عن أية تغييرات في عنوانه أو أرقام اتصاله.
  - 14- للشركة الحق في إدراج اسم العميل في قائمة المديونية في حالة عدم سداد المستحقات المالية للشركة.
  - 15- يجب أن تكون الأجهزة الفرعية الخاصة بالعميل متوافقة مع المقسم التابع للشركة حتى يمكن إرسال واستقبال معلومات التراسل الصحيحة.
  - 16- يلتزم العميل بتأمين وتجهيز وتركيب وبرمجة وصيانة الأجهزة الفرعية الخاصة به، ولا يقع على الشركة أية مسؤولية في هذا الخصوص.
  - 17- عند تجهيز الخدمة في الشبكة يلتزم العميل بتوصيلها إلى المقسم الفرعي الخاص به وتتم فوترتها من تاريخ التوصيل، وفي حالة عدم التوصيل يمنح العميل مهلة مدّة أسبوع فقط، ثم تتم فوتره الخدمة بعد هذه المهلة ولا يحق للعميل الاعتراض في حالة تقديم الخدمة عن طريق E1، أما في حالة عدم رغبة العميل في الخدمة بعد تجهيزها في المقسم فسيتم احتساب أجور التأسيس عليه لمرة واحدة ثم تلغى الخدمة.
  - 18- تقوم الشركة بتزويد العميل بصفة منتظمة بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة.
  - 19- يحق للشركة تغيير أو تعديل مسارات قنوات الربط E1's الخاصة بالخدمة إذا ما اقتضت الحاجة الفنية لشبكة الشركة ذلك من دون أخذ موافقة العميل، كما يلتزم العميل بإضافة قنوات ربط لفك الاختناقات في الشبكة حسب ما تحدده له الشركة في حالة تقديم الخدمة عن طريق وصلة الرابط E1.
  - 20- يجوز للعميل تغيير الموقع داخل نطاق حدود مقسم الخدمة على أن يدفع رسوم نقل وصلات الربط، أما إذا كان الانتقال إلى موقع خارج هذه الحدود فيتربط عليه إنهاء الخدمة بنفس طريقة الفصل النهائي ويقوم العميل في هذه الحالة بدفع كامل الأجر المستحقة لتأسيس خدمة جديدة في حالة تقديم الخدمة عن طريق E1، أما في حالة تقديمها عن طريق الخطوط العادية فتطبق بشأنها التعرفة المعمول بها لدى الشركة.
  - 21- جميع معلومات العميل سريّة، وتحافظ الشركة على سريتها، ولا يتم إفشاؤها لأي طرف بأي حال من الأحوال، إلا بطلب من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، أو أية سلطة مختصة أو بناءً على موافقة خطية من العميل أو من يمثله رسمياً في ذلك.
  - 22- بالتوقيع على هذا الطلب (عقد تقديم الخدمة) يقر العميل بصحة المعلومات الواردة فيه ويوافق على كافة الشروط والأحكام المتعلقة بتقديم الخدمة.
  - 23- تخضع هذه الشروط للأنظمة واللوائح السائدة في المملكة العربية السعودية.
  - 24- في حال وجود أي تغيير أو إلغاء في الخدمة المقدمة، نرجو زيارة أقرب فرع STC أعمال أو الاتصال بمدير الحساب الخاص بكم.
  - 25- الاتصالات السعودية لا تتحمل أي مسؤولية عن أي مكالمات أو بيانات واردة كانت أم صادرة من مستخدمي خدمات الاتصالات السعودية إلى عملائهم، وتقع كامل المسؤولية على مستخدمي خدمات الاتصالات السعودية في الحفاظ على أمان وسرية الشبكة الخاصة بهم ضد أي مؤثرات خارجية قد تطرأ وتحدث ضرراً على الخدمات.
- يمكن الاطلاع على وثيقة شروط تقديم الخدمة لمقدمي خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة من خلال مراكز خدمات العملاء أو موقع الاتصالات السعودية [www.stc.com.sa](http://www.stc.com.sa)

### الشروط والأحكام الخاصة بالمستخدمين من خلال شبكة الألياف البصرية

- 1- يلتزم العميل باستخدام الخدمات على الأجهزة الطرفية (ONT) المعتمدة من الشركة.
- 2- يلتزم العميل بسداد قيمة الوحدة الطرفية (ONT) المقدمة له من قبل الشركة أو بطلبه (إما على أقساط شهرية موزعة على مدى 12 شهراً، أو بدفع القيمة كاملة ويتم إضافتها على الفاتورة) ما لم يتم تقديم الجهاز مجاناً ويذكر ذلك صراحة (بالطرق المعتمدة نظاماً) دون قيد أو شرط.
- 3- تضمن الشركة الأجهزة المقدمة للعميل لمدة سنة هجرية واحدة تبدأ من استلام العميل للجهاز، وخلال فترة الضمان تقوم الشركة في حالة العطل بإصلاح الجهاز أو استبداله بنفس النوع أو بنوع مشابه له مجاناً، وذلك عند عدم كفاءة الجهاز لتشغيل الخدمة بالشكل المطلوب في الموقع الذي تأسست به الخدمة أو لوجود عيب مصنعي فيه، كما يحق للشركة توجيه العميل مباشرة إلى وكيل الجهاز المعتمد للقيام بالصيانة اللازمة خلال فترة الضمان أو في حالة حدوث العطل نتيجة سوء الاستخدام أو الإهمال، وتحفظ الشركة بحق مطالبة العميل بدفع تعويض مساوٍ لقيمة الضرر.
- 4- يكون العميل مسؤولاً عن حماية الأجهزة المقدمة من الشركة ضد الفيروسات والبرمجيات الطفيلية أو المؤذية والتي قد تؤثر على أجهزته.
- 5- يحق للشركة استعادة الأجهزة المقدمة للعميل عند رغبته في إلغاء هذا العقد بعد توقيعه وقبل إدخال الخدمة له، شريطة عدم استخدام الجهاز وأن يكون في حالة جيدة وفق ما تراه الشركة.
- 6- الحد الأدنى لهذا العقد سنة واحدة وتحسب هذه المدة من تاريخ تفعيل الخدمة في أنظمة الشركة وتتجدد تلقائياً ما لم يخطر العميل الشركة برغبته في عدم التجديد قبل نهاية العقد، وفي حال رغب العميل بإلغاء الخدمة قبل انتهاء مدة العقد فيشترط أن يقدم طلب الإلغاء كتابياً عن طريق أحد مكاتب خدمة العملاء، كما يلتزم العميل بدفع جميع المبالغ المترتبة على الخدمة وعلى هذا العقد وفق ما تراه الشركة، مثل قيمة الأجهزة المقدمة للعميل والمصاريف الإدارية ومصاريف النقل والتوصيل.
- 7- في حالة طلب العميل خدمات إضافية واستلزم الأمر إضافة وحدة طرفية جديدة (ONT) فيلتزم العميل بدفع قيمة الجهاز الجديد حسب ما ورد في الشرط رقم 2 وتدرج القيمة بفاتورة الخدمة الموجودة لدى العميل.
- 8- شركة الاتصالات السعودية غير مسؤولة عن جودة الخدمة في حالة قيام العميل بنقل الوحدة الطرفية (ONT) إلى موقع آخر بنفسه دون الموافقة الخطية من الشركة.

## Terms and Conditions of 800-9200 Services

- 1- The provisions of the Terms of Service Document shall apply to the service providers of fixed telecommunication services issued from the Communications and Information Technology Commission (CITC) pursuant to its Decision No. 195/1429 dated 11/3/1429 H as amended where a particular text in these conditions has not been provided in this regard.
- 2- When executing any written process as required by these conditions, this process may be executed electronically, manually or via the e-mail.
- 3- In case STC reduces or amends any of its service tariffs, the Client shall not have the right to request applying the new service tariff to services provided to him/her before the decision of reduction or subsequent amendments.
- 4- The Service Agreement shall come into force as of the date of service commencement with the Client.
- 5- The Client shall pay the financial bond or the financial guarantee in case the Company requests.
- 6- Without prejudice to the regulations of liability for damage as per the laws applicable in the Kingdom of Saudi Arabia, the Client shall be liable for fines or any other action arising out of his/her breach of the service conditions, as may be imposed by the CITC according to its regulations.
- 7- The Client shall be liable for paying the charges of all dialled calls made by his/her own phone regardless of how the call is made and the identity of the person making the call. The Client may complain about the charges of calls he/she thinks that they have not been made by his/her own phone. If this is established, he shall not be obliged to pay the objected charges until the objection is settled. The Client must, in this case, pay the undisputed charges outlined in the bill.
- 8- STC shall be entitled, in exceptional cases (such as the Client's incurring of large amounts of money for international calls when the amount of the bill reaches the credit limit of the client before the normal date of issuing bills) to request the Client to make immediate payment after being furnished with a partial bill of the due charges. STC shall stop the outgoing calls and only allow incoming calls, emergency calls and on-net calls until the bill is issued and payment is made.
- 9- STC shall have the right to suspend or end the service provided to a client for any of the following reasons:
  - a. The Client does not furnish The financial bond requested by STC (in the cases where bond is requested).
  - b. The Client does not comply with the provisions of the Deferred payment agreement (instalment) as per STC's scheme of deferred payment applied in this respect.
  - c. The Client breaches any of the provisions or conditions set out in this document or the Service Agreement.
  - d. The Client does not pay the payments due to STC as per any of the articles of the Service Agreement document unless such payments are disputed.
  - e. The Client does not respond to update his/her data when requested to do so, or when it is proved that he has submitted false or counterfeit information or data to STC.
  - f. In case of dissolution bankruptcy.
  - g. In case the CITC requests the suspension or termination of service.
- 10- STC shall not be considered liable for the mistakes committed by other service providers using STC's facilities or engaged with it to connect to points not directly serviced by STC, or the mistakes resulting from that unless STC shall be the one liable for the same.
- 11- The new Installation is intended for Client's use. The Client may not give or assign the same to third parties without STC's approval, and may not use the same in a non-disciplinary manner. He/she shall cancel it from the service in case of no need of it. He/she shall be liable for any breach arising out of this.
- 12- The subscriber should audit and check the validity of each bill related to the service/services provided to him/her. In case a mistake is discovered, he/she shall have the right to object to such error by a formal complaint sent to the service provider not later than the date of issuing the next bill.
- 13- The Client shall make STC familiar with any changes to his/her address or contact numbers.
- 14- STC shall have the right to record the Client's name in the debt list in case the amounts due to STC are not paid.
- 15- The Client's sub-devices must comply with STC's Branch Exchange so as to transmit and receive correct correspondence information.
- 16- The Client shall secure, Provision, install, program and maintain his/her sub-devices. STC shall bear no responsibility in this regard.
- 17- When provisioning service in the network, the Client shall connect it to his/her PBX. Service shall be billed as of the date of connection. In case of non-connection, the Client shall be given no more than one week time limit. Moreover the Client shall not be entitled to object in case service is provided through the E1. In case the Client does not wish to use the service after being provisioned in the PBX, the installation fees shall be counter once, and then service shall be cancelled.
- 18- STC shall regularly furnish the Client with clear, correct and detailed bills.
- 19- STC shall have the right to change or amend the E1 connection channel routes in case such change or amendment is required by technical need of the general network without the Client's consent. The subscriber shall add connection channel to reduce congestion of general network as outlined by STC if the service is provided by E1 Connection link.
- 20- The Client may change the location within the band of the PAB provided that he/she shall pay the fees of moving the connect links. In case the movement is to a location which is outside such limits, service shall be ended in the same manner of final disconnection. In this case, the Client shall pay all charges due to set up a new service of the service is provided through E1. If the service is provided through normal lines, the applicable STC's tariff shall be applied.
- 21- All information related to the Client shall be confidential and STC shall keep the same as confidential and it may not be disclosed to any third party except by request from the CITC or any other competent authority or by a written consent from the Client or his/her representative.
- 22- By signing this application (Service Agreement), the Client acknowledges the validity of information herein contained and agrees on all conditions and provisions related to service supply.
- 23- These Conditions shall be subject to the laws and regulations applicable in the Kingdom of Saudi Arabia.
- 24- For any Changes or Cancellation in the service, kindly visit any of the STC Business Sales Outlets or contact the STC Sales person.
- 25- STC is not responsible for any calls or data, received or sent, from the service provided to the customer. It is the responsibility of the customer to secure his network against any internal or external threats that could affect the service.

The Terms of Service Document for fixed telecommunication service providers can be accessed via client service centres or STC's website: [www.stc.com.sa](http://www.stc.com.sa)

## Terms and Conditions related to Subscribers serviced by the Fiber (FTTx) Network

- 1- The Client shall use the services on the ONT peripherals provided by STC.
- 2- The Client shall pay the value of the peripheral unit (ONT) provided by STC or upon his/her request (whether through monthly instalments distributed to 12 months or paying the full value, and the same shall be added to the bill) unless the device is not offered for free, and this shall be explicitly mentioned (in the manner prescribed by the regulations) unconditionally and without restrictions.
- 3- STC shall guarantee the devices provided to the Client for one Hijri year commencing from the Client's receipt of the device. During the guarantee period, STC shall, in case a breakdown occurs, repair the device or replace it with the same or similar type for free when the device is not fit to operate the service as required in the site where the service is installed or if there is a manufacturing error in the device. STC shall have the right to directly instruct the Client to the authorized agent of the device to make the necessary maintenance during the guarantee period or in case there is a mistake resulting from misuse or negligence. STC shall have the right to request the Client to pay a compensation equal to the value of damage.
- 4- The Client shall be responsible for protecting the devices provided by STC from viruses and parasitic or dangerous software that may adversely affect his/her devices.
- 5- STC shall have the right to restore the devices provided to the Client when he/she wishes to cancel this Agreement after being signed and before starting the service provided that a device is not used and is in good condition as STC sees.
- 6- The minimum duration of this Agreement shall be one year to be commenced as of the date of activating the service in STC's systems. It shall be automatically renewed unless the Client notifies STC of its intent not to renew, before the expiry of the period. In case the Client wishes to cancel the service before the expiry of the duration of the Agreement, he/she shall submit a written cancellation request via one of the client service centres. The Client shall pay all payments resulting from the service and this Agreement as STC sees, such as the value of the devices provided to the Client, administrative expenses, and transport and delivery expenses.
- 7- In case the Client requests additional services where it is necessary to add a new peripheral unit (ONT), the Client shall pay the value of the new device as indicated in Condition No. 2. The value shall be included in the service bill for the account held by the Client.
- 8- STC shall not be responsible for the quality of service in case the Client personally moves the ONT to another site without STC's written approval.