

### خدمات الهاتف

<b>service type</b>		<b>نوع الخدمة</b>	
number of landlines requested <input type="text"/>	عدد الخطوط المطلوبة	atheer Plus <input type="checkbox"/>	أثير بلس
		service change notification <input type="checkbox"/>	الإشعار بتغيير الرقم
		hatif aamal <input type="checkbox"/>	هاتف أعمال
		hatif 45 <input type="checkbox"/>	هاتف 45
cancellation <input type="checkbox"/>	إلغاء	transfer <input type="checkbox"/>	نقل
other <input type="checkbox"/>	أخرى	transfer to fiber <input type="checkbox"/>	تحويل إلى شبكة الألياف البصرية
		temp. disconnection <input type="checkbox"/>	فصل مؤقت
		assignment <input type="checkbox"/>	تنازل عن الخدمة
		renewal <input type="checkbox"/>	إعادة تأسيس
		new <input type="checkbox"/>	تأسيس جديد
		additional line <input type="checkbox"/>	خط إضافي
<b>contract period *</b>		<b>مدة العقد *</b>	
* signing the service terms and conditions is mandatory once a service period has been selected		* اختيار مدة العقد نستوجب التوقيع على الشروط الخاصة بالعقد (المرفق)	
1 year <input type="checkbox"/>	سنة 1	2 years <input type="checkbox"/>	سنة 2
3 years <input type="checkbox"/>	سنوات 3	4 years <input type="checkbox"/>	سنوات 4
5 years <input type="checkbox"/>	سنوات 5		
<b>service type</b>		<b>تاريخ إصدار الفاتورة</b>	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
<b>title of the offer</b>		<b>اسم العرض</b>	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
<b>duration of the offer</b>		<b>مدة العرض</b>	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
<b>hatif aamal packages *</b>		<b>سرعة الانترنت</b>	
<input type="checkbox"/> main hatif aamal	free calls to stc fixed voice services	<input type="checkbox"/> up to 4 mbs	حتى 4 ميجا
<input type="checkbox"/> hatif aamal plus	free calls to any fixed + mobile voice services	<input type="checkbox"/> up to 20 mbs	حتى 20 ميجا
<input type="checkbox"/> aamal light	free calls to stc fixed + mobile voice services		
<input type="checkbox"/> business voice packages	<input type="checkbox"/> business time 1 <input type="checkbox"/> business time 2 <input type="checkbox"/> business time unlimited		
* contract duration 1 year			
<b>account no.</b>		<b>رقم الحساب</b>	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
<b>date of application</b>		<b>تاريخ الطلب</b>	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
<b>service no.</b>		<b>رقم الخدمة</b>	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
<b>another number at the same location</b>		<b>هاتف آخر في الموقع نفسه</b>	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
<b>ont information</b>		<b>معلومات الوحدة الطرفية</b>	
model number/serial number: <input type="text"/>		رقم الموديل / الرقم التسلسلي: <input type="text"/>	
payment option <input type="checkbox"/> cash <input type="checkbox"/> installment		طريقة السداد <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> تقسيط	
<b>installation charge</b>	<b>monthly recurring charge</b>	<b>others</b>	<b>رسوم التأسيس</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>service credit limit</b>		<b>الحد الائتماني للخدمة</b>	
in case of unavailability, the customer will be served with an alternative speed. accepted by the client <input type="checkbox"/> declined by the client <input type="checkbox"/>		في حالة عدم توفر السرعة المطلوبة بخدم العميل بالسرعة المتوفرة موافقة العميل <input type="checkbox"/> عدم موافقة العميل <input type="checkbox"/>	
in case of land service unavailability, the customer will be served with alternative services. accepted by the client <input type="checkbox"/> declined by the client <input type="checkbox"/>		في حالة عدم إمكانية خدمة العميل بالخدمات الأرضية يتم خدمته بالخدمات البديلة موافقة العميل <input type="checkbox"/> عدم موافقة العميل <input type="checkbox"/>	
<b>customer information</b>		<b>بيانات العميل</b>	
company name: <input type="text"/>		اسم العميل (الشركة/المؤسسة): <input type="text"/>	
company activity: <input type="text"/>		نشاط العميل: <input type="text"/>	
e-mail: <input type="text"/>		البريد الإلكتروني: <input type="text"/>	
commercial license no.: <input type="text"/>		رقم السجل التجاري: <input type="text"/>	
place of issue: <input type="text"/>		مصدره: <input type="text"/>	
date of issue: <input type="text"/>		تاريخه: <input type="text"/>	
applicant name: <input type="text"/>		اسم مقدم الطلب: <input type="text"/>	
contact no.: <input type="text"/>		رقم الاتصال: <input type="text"/>	
<b>national address</b>		<b>العنوان الوطني</b>	
city: <input type="text"/>		المدينة: <input type="text"/>	
postal code/zip code: <input type="text"/>		الرمز البريدي: <input type="text"/>	
additional numbers: <input type="text"/>		الرقم الإضافي: <input type="text"/>	
building number: <input type="text"/>		رقم المبنى: <input type="text"/>	
street name: <input type="text"/>		اسم الشارع: <input type="text"/>	
neighborhood: <input type="text"/>		الحي: <input type="text"/>	
<b>service change notification</b>		<b>الإشعار بتغيير الرقم</b>	
new number <input type="text"/>		الرقم القديم <input type="text"/>	
• service limit 6 months		• أقصى مدة للخدمة 6 أشهر	
<b>التنازل عن الاشتراك في الخدمة (المتنازل):</b>		<b>التنازل عن الاشتراك في الخدمة (المتنازل):</b>	
أنا الموقع أدناه: <input type="text"/>		أنا الموقع أدناه: <input type="text"/>	
قد قبلت بالخدمة رقم: <input type="text"/>		قد تنازلت عن الخدمة رقم: <input type="text"/>	
وأطلب تسجيل الاشتراك باسمي وأن أحل محل العميل في كل ما له وما عليه من حقوق والتزامات، وأتعهد بسداد جميع الفواتير التي تصدر باسم المتنازل لحين إكمال إجراءات التنازل.		تنازلت نهائياً للعميل: <input type="checkbox"/>	
خاص بالتنازل المؤقت، كما أتعهد بعدم التنازل عن الهاتف أو طلب تغيير الرقم أو نقله إلى موقع آخر.		تنازلاً مؤقتاً للمستأجر: <input type="checkbox"/>	
التوقيع: <input type="text"/>		وعلى أن أشعر شركة stc بطلب إعادة الهاتف باسمي في الوقت الذي أراه أو عند انتهاء الإيجار. الاسم: <input type="text"/>	
<b>معلومات موقع العميل الحالي أو الجديد</b>		<b>موقع الخدمة</b>	
في حالة تعذر نقل هاتفك نأمل تحديد أحد الخيارات التالية:		اسم الحي: <input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> إلغاء طلب النقل وإبقاء الهاتف بنفس الموقع السابق.		اسم الشارع: <input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> إبقاء الهاتف بنفس الموقع لحين توفر إمكانية في الموقع الجديد.		رقم الموقع: <input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> إلغاء الهاتف في حالة اختلاف المقاسم، وصرف رقم في المقسم المنقول إليه.		villa <input type="checkbox"/> فيلا <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> إيقاف الخدمة مؤقتاً لحين إتمام عملية النقل.		site no.: <input type="text"/>	
لوحة المبنى الخاص بك <input type="text"/>		bldg. دور رقم: <input type="text"/>	
		apartment no. <input type="text"/>	
		floor no.: <input type="text"/>	
		map no.: <input type="text"/>	
		رقم القطعة: <input type="text"/>	
		land no. <input type="text"/>	

tel. no. change		تغيير رقم الهاتف		tel. transfer		نقل الهاتف	
new tel.	الهاتف الجديد	previous tel.	الهاتف السابق	new tel.	الهاتف الجديد	previous tel.	الهاتف السابق

التوقيع على هذا الطلب أو اوافق على صحة المعلومات أعلاه وعلى كافة الشروط والأحكام المبينة خلف النموذج and to the terms and conditions of the service

official seal	الختم الرسمي	customer approval	مصادقة العميل
		name: _____	الاسم: _____
		job: _____	الوظيفة: _____
		date: _____	التاريخ: _____
		signature: _____	التوقيع: _____

employee information	بيانات الموظف
all supporting documents have been verified, the application form has been completed, and original identification papers have been visually examined.	تم التأكد من صحة البيانات وتبنته الطلب بالكامل والاطلاع على أصل الهوية ومطابقتها.
signature: _____	الاسم: _____
id no.: _____	رقم الهوية: _____
_____	Name: _____

service الخدمة	features	الخصائص
hatif 99 هاتف 99	hatif line Unlimited landline national calls, Mobile 40 Halala خط هاتف + مكالمات لا محدودة داخل المملكة، موبايل 40 هلاله	international calls – international tariff per country المكالمات الدولية - التعرفة الدولية لكل دولة
hatif unlimited هاتف لا محدود	hatif line Unlimited landline national calls, Free Mobile calls which is subject fair usage policy خط هاتف، مكالمات لا محدودة داخل المملكة، مكالمات مجانية للهواتف الجواله التي تخضع لسياسة الاستخدام العادل	international calls – international tariff per country المكالمات الدولية - التعرفة الدولية لكل دولة
attheer Plus أثير بلس	fixed wireless service, local calls 5 halala, National 20 Halala, mobile 45 Halala, خدمة هاتف ثابت على شبكة الجوال ، مكالمات محلية 5 هلاله ، وطنية 20 هلاله ، موبايل 45 هلاله ،	international calls – international tariff per country المكالمات الدولية - التعرفة الدولية لكل دولة

شروط وأحكام خدمات الهاتف
1- تخضع هذه الاتفاقية لما ورد في وثيقة شروط تقديم الخدمة - تخضع لما ورد في وثيقة شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات حقوق والتزامات المستخدمين ومقدمي الخدمة.
2- إذا قامت الشركة بتخفيض أو تعديل أي من تعرفه أجور خدماتها. فلا يحق للعميل المطالبة بتطبيق التعرفة الجديدة لخدمة قدمت له من قبل قرار التخفيض أو التعديلات اللاحقة.
3- يبدأ سريان عقد الخدمة من تاريخ بدء الخدمة لدى العميل.
4- يلتزم طالب الخدمة أو العميل بدفع مبلغ التأمين المالي أو الكفالة المالية في حال طلب الشركة ذلك.
5- يطبق ما جاء في وثيقة شروط الخدمة ولائحة نظام الاتصالات بخصوص أي مخالفة أو أضرار ناتجة عن استخدام الخدمة.
6- العميل مسؤول عن دفع الأجر كافة عن المكالمات الصادرة من هاتفه بغض النظر عن الطريقة التي تمت بها المكالمات من هاتفه وهوية من قام بالمكالمات. ويجوز للعميل التظلم من أجور 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.
7- يجوز للشركة في الحالات الاستثنائية (مثل تحمل المشترك مبلغا كبيرا ناتجا عن المكالمات الدولية ووصول مبلغ الفاتورة إلى الحد الائتماني للمشارك قبل التاريخ المعتاد لإصدار الفواتير) الحق في مطالبة المشترك بالسداد الفوري، بعد تزويده بفاتورة جزئية بالأجور المستحقة، كما تلتزم مقدم الشركة بوقف المكالمات الصادرة وقصرها على استقبال المكالمات الواردة فقط، وإجراء المكالمات الخاصة بالطوارئ وأرقام الاتصال بالشركة، وذلك حتى صدور الفاتورة والسداد.
8- تخضع الخدمة لسياسة الاستخدام العادل، وهي 2000 دقيقة داخل الشبكة و 600 دقيقة خارج الشبكة خلال دورة الفوترة الواحدة.
9- يحق لمقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إنهائها عن المشترك لأي سبب من الأسباب التالية:
أ- مخالفة المشترك لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذه الوثيقة أو عقد الخدمة.
ب- عدم سداد المشترك لمستحقات الشركة، طبقاً لأي من المواد الواردة في هذه الوثيقة، ما لم تكن تلك المستحقات محل خلاف.
ج - عدم تجاوب المشترك بتحديث بياناته عند مطالبته بذلك، أو ثبوت تقديمه بيانات، أو معلومات مغلوطة أو مزورة للشركة.
د - في حالة التصفية أو الإفلاس.
هـ - إذا ورد التعليق أو الإلغاء من الهيئة.
10- التأسيس الجديد هو لاستخدام العميل ولا يجوز للعميل إعطاؤه للغير أو التنازل عنه دون موافقة الشركة أو التصرف فيه بطريقة غير نظامية والتعهد بإلغائه من الخدمة عند عدم الحاجة إليه. ومسؤوليته عن أي مخالفة تحدث نتيجة عدم الالتزام بذلك.
11- ينبغي على المشترك التدقيق والتأكد من صحة كل فاتورة تتعلق بالخدمة/ الخدمات المقدمة له، وفي حالة وجود خطأ فإنه يحق له الاعتراض على ذلك الخطأ عن طريق تقديم شكوى رسمية باعتراضه خلال مدة لا تزيد عن (60) يوم من تاريخ صدور الفاتورة.
12- يلتزم العميل بإشعار الشركة عن تغييرات في عنوانه أو أرقام اتصاليه.
13- لطلب خدمة المقسم الفرعي (pbx) يجب أن تكون ضمن المواصفات إمكانية الربط على ip
14- أقل مدة للعقد لخدمة الاجتماع الصوتي أربعة أشهر ويتجدد تلقائياً ما لم يطلب العميل إلغاء الخدمة.
15- الاشتراك لمدة سنة كاملة في باقات جود أعمال وفي حال قيام العميل بالإلغاء قبل نهاية العقد يتم احتساب رسوم ثلاثة أشهر إضافية على فاتورة العميل.
16- في حال إلغاء الخدمة بطلب العميل، أو الإلغاء النهائي لعدم السداد قبل انتهاء مدة العقد فلا يحق للعميل الاعتراض على مبلغ الشرط الجزائي.
17- في حال وجود أي تغيير أو إلغاء في الخدمة المقدمة، نرجو زيارة أقرب فرع stc أعمال او الاتصال بمدير الحساب الخاص بكم او الاتصال على 909 او عن طريق التطبيق stc business.
18- stc لا تتحمل أي مسؤولية عن أي مكالمات أو بيانات واردة كانت أم صادرة من مستخدمي خدمات stc إلى عملائهم، وتقع كامل المسؤولية على مستخدمي خدمات stc في الحفاظ على أمان وسرية الشبكة الخاصة بهم ضد أي مؤثرات خارجية قد تطرأ وتحدث ضرراً على الخدمات.
19- يوافق العميل على منح شركة stc حق تبادل معلوماته الائتمانية مع الشركات الائتمانية المعتمدة.
20- إذا لم يتم سداد الفاتورة بعد نزولها بـ 60 يوم يتم فصل خاوية الإرسال وبعد 15 يوم (أي بعد 75 يوم من صدور الفاتورة) يتم فصل الإرسال والإستقبال.

## الشروط والأحكام لطلب التوصيل على 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 نظامياً) دون قيد أو شرط.
- 3- تضمن الشركة الأجهزة المقدمة للعميل لمدة سنتين هجرية 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، وتحتفظ 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 وتحتسب 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 واستلام الأمر إضافة وحدة طرفية جديدة (ONT) فيلتزم العميل بدفع قيمة الجهاز الجديد حسب ما ورد في الشرط رقم 2 وتردج القيمة بفاتورة الخدمة الموجودة لدى العميل.
- 8- شركة stc 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 al hatif services

- 1- this agreement shall be subject to the terms of service document (tsd).
- 2- 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.
- 3- the service agreement shall come into force as of the date of service commencement with the client.
- 4- a service applicant or client shall pay the financial bond or the financial guarantee in case the company so requests.
- 5- the provisions of the terms of service document and the telecommunications system regulations shall apply with respect to any infringement or damages resulting from the use of service.
- 6- the client shall be liable for paying the charges of all 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.
- 7- stc shall be entitled, in exceptional cases (such as the subscriber's incurring of large amounts of money for international calls when the amount of the bill reaches the credit limit of the subscriber before the normal date of issuing bills) to request the subscriber to make immediate payment after being furnished with a partial bill of the due charges. stc shall stop outgoing calls and only allow incoming calls, emergency calls and on-net calls until the invoice is issued and payment is made.
- 8- this service is subject to a fair use policy, which stipulates 2,000 on-net calling minutes and 600 off-net calling minutes for one billing cycle.
- 9- service provider shall have the right to suspend or end the service provided to a subscriber for any of the following reasons:
  - a. the subscriber breaches any of the provisions or conditions set out in this document or the service agreement.
  - b. the subscriber does not pay the payments due to stc as per any of the articles of this document unless such payments are disputed.
  - c. the subscriber 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 .
  - d. in case of dissolution bankruptcy.
  - e. if suspension or cancellation is requested by the authority.
- 10- 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 to it. he/she shall cancel it from the service in case of no need to it.
- 11- 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.
- 12- the client shall make stc familiar with any changes to his/her address or contact numbers.
- 13- to request the pbx service, the specifications must include the possibility of connecting on the ip.
- 14- the minimum period of the audio conference agreement shall be four months. it shall be automatically renewed unless the client requests the cancellation of service.
- 15- the minimum period of the business bundles agreement shall be one year. it shall be automatically renewed unless the client requests the cancellation of bundles.
- 16- in case service is cancelled by request from the client or is finally cancelled for non-payment before the expiry of the agreement, the client may not object to the amount of the penalty.
- 17- for any changes or cancellation in the service, kindly visit any of the stc business sales outlets or contact the stc sales person.
- 18- 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.
- 19- the client's abuse of the service, use of the service contrary to its inherent nature or the purpose for which it is offered or created, or in violation of contract provisions, gives the company the right to disconnect the service immediately and take legal action to safeguard its rights.
- 20- the client agrees on giving stc the rights to exchange credit information with certified bureaux companies.

### terms and conditions for requesting connection to 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 fault 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 fault 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.