

data services form

(internet services & connectivity services)

خدمات المعلومات (خدمات الانترنت & خدمات الاتصال)

customer information: معلومات العميل:

• organization name	اسم المنشأة
• commercial registration no	رقم السجل التجاري
• expiry date	تاريخ الإنتهاء
• contact number mobile 1	وسيلة الاتصال جوال 1
..... mobile 2	جوال 2
• authorized person name	اسم الشخص المفوض
• authorized person mobile	جوال الشخص المفوض
• name & mobile of receiving service person	اسم وجوال المفوض مستلم الخدمة
• email	البريد الإلكتروني

national address العنوان الوطني

city:	المدينة:	building number:	رقم المبني:
postal code/zip code:	الرمز البريدي:	street name:	اسم الشارع:
additional numbers:	الرقم الإضافي:	neighborhood:	الحي:

type of order: نوع الخدمة المطلوبة:

new	تأسيس جديد
renewal	تجديد العقد
termination	إلغاء الخدمة
relocation	نقل الخدمة لموقع آخر
upgrade to fiber	ترقية الخدمة لللياف البصرية
upgrade	ترقية السرعة
downgrade	تخفيض السرعة
change ownership:	تنازل عن الخدمة لعميل آخر:
other	أخرى

data services: الخدمات المقدمة:

1- internet services	أولاً: خدمات الانترنت
2- connectivity services	ثانياً: خدمات الاتصال

1- internet services: أولاً: قائمة الخدمات المقدمة عن طريق الانترنت

a- dedicated internet access. (dia – no internet).	أ- خدمة الانترنت المباشر المخصص (نقطة وصول بدون أنترنت)
b- dia shamel. (dias)	ب- خدمة الانترنت المباشر شامل
c- dia shamel microwave. (diasmw)	ج- خدمة الانترنت شامل (مايكرويف)
d- direct internet.	د- الانترنت المباشر
e- fdiiia. (igw for isp internet)	هـ- خدمة ربط الانترنت الدولية (لمزودي خدمة الانترنت)
f- satellite internet services (sat net)	و- خدمة الانترنت ستلايت (اللاسلكي)

a- dedicated internet (dia) خدمة الانترنت المباشر المخصص – (نقطة وصول بدون انترنت)

• speed	(64K – 10gbps)	• السرعة	(64K – 10gbps)
• isp name		• مزود الخدمة	
• contract period		• مدة العقد	
• monthly recurring charge (mrc)		• المبلغ المطلوب شهرياً	
• one time charge (otc)		• رسوم تأسيس خدمة	

b- dias (dia + internet) ب- خدمة الانترنت المباشر المخصص (شامل)

• speed	(1mbps – 10gbps)	• السرعة	(1mbps – 10gbps)
• isp name: (awalnet, saudinet)		• مزود الخدمة (أول & سعودي نت)	
• contract period		• مدة العقد	
• monthly recurring charge (mrc)		• المبلغ المطلوب شهرياً	
• one time charge (otc)		• رسوم تأسيس خدمة	

c- dias mw (dia mw+ internet) ج- خدمة الانترنت المباشر (شامل – مايكرويف)

• speed	(2mbps – 100mbps)	• السرعة	(2mbps – 100mbps)
• isp name: (awalNet, saudinet)		• مزود الخدمة (أول & سعودي نت)	
• contract period		• مدة العقد	
• monthly recurring charge (mrc)		• المبلغ المطلوب شهرياً	
• one time charge (otc)		• رسوم تأسيس خدمة	

service type تاريخ اصدار الفاتورة

- 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- 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- في حالة رغبة العميل بطلب الخدمة للمرة الأولى يقوم بتزويد الشركة بصورة من السجل التجاري وخطاب رسمي من صاحب الصلاحية، وبالنسبة للدوائر الحكومية فيطلب تفويض رسمي مصدق، أما إذا كان عميلاً سابقاً لدى الشركة فكتفي بالمعلومات الموجودة عند الشركة.
- 4- قد يخضع العميل لأول مرة للتأمين المالي المحدد من قبل الشركة أو الكفالة المالية عند طلبها من الشركة. كما يخضع كل عميل إذا طلبت الشركة بصفة مستمرة للحد الائتماني الذي تحدده الشركة إذا لزم الأمر.
- 5- عند استلام نموذج طلب تقديم الخدمة من العميل واستيفائه للمعلومات المطلوبة، وتعذر تقديم الخدمة له حسب الموعد المطلوب من العميل، فعلى الشركة إشعاره بالموعد المتوقع لتقديمها وذلك خلال مدة أقصاها 10 أيام.
- 6- الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة شهر واحد، وفي حال تعديل الشركة للحد الأدنى للمدة، يجب عليها إبلاغ العميل بذلك قبل توقيع العقد. كما يجب عليها إبلاغ العميل بأي تعديلات يلغ العقد قبل (60) ستين يوماً من تاريخ نفاذها).
- 7- يبدأ سريان عقد الخدمة (نموذج طلب تقديم الخدمة) من تاريخ بدء الخدمة لدى العميل.
- 8- يعد العميل مسؤولاً عن تأسيس التمديدات والتوصيلات والأجهزة والمعدات الطرفية التي تقع داخل موقعه والخاصة بالخدمة المقدمة له، وكذلك صيانتها، ما لم تكن الأجهزة والمعدات الطرفية مقدمة له من الشركة، حيث تتحمل الشركة مسؤولية صيانتها. ويلتزم العميل باستخدامها والمحافظة عليها بالطريقة الصحيحة ويعد العميل مسؤولاً عن تدرج الخدمة بسبب عيب التمديدات الداخلية التابعة له والأضرار الناتجة عنها.
- 9- مع عدم الإخلال بقواعد المسؤولية عن الضرر وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة، يكون العميل مسؤولاً عما يترتب عن مخالفته من غرامات قد تفرض عليه من قبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات وفقاً لنظمتها. وذلك في أي من الحالات التالية:
 - أ- الاستخدام أو التشغيل غير المشروع للخدمة المقدمة للعميل، سواء كانت من قبل العميل نفسه أو من غيره.
 - ب- الأضرار المترتبة على الاستخدام غير المشروع للخدمة من قبل العميل أو غيره، بما في ذلك إحداث أي خلل أو تشويش يسببه هذا الاستخدام يلغ مرافق الشركة، أو مرافق مقدمي الخدمة الآخرين المرخص لهم، والناتجة عن هذا الاستخدام غير المشروع.
 - ج- أي خسائر أو أضرار تنشأ نتيجة التعديلات التي يقوم بها العميل، أو يسمح بها يلغ الأجهزة والمعدات وبرامج الاتصالات المتصلة بالخدمة له مهما كانت مبررات إجرائها.
- 10- جميع معلومات العميل سرية، وتحافظ الشركة على سريتها، ولا يتم إفشاؤها لأي طرف بأي حال من الأحوال، إلا بطلب من الهيئة، أو أي سلطة مختصة أو بناءً على موافقة خطية من العميل أو من يمثله رسمياً في ذلك
- 11- عند طلب العميل إنهاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل الشركة، فإنه يكون ملزماً أمام الشركة بدفع التكاليف المترتبة على ذلك، ويعفي العميل من تحمل أي تكاليف إذا أخفقت الشركة بإيصال الخدمة وتشغيلها في الوقت المحدد بين الشركة والعميل.
- 12- يلتزم العميل بالسماح للشخص المفوض من الشركة بالدخول إلي المباني والمواقع التي يشغلها العميل، أو تقع تحت سيطرته، وذلك للقيام بأعمال الصيانة أو الفحص أو الاستبدال لأي من أجهزة ومعدات الاتصالات أو أي من أجهزة الاتصالات المرتبطة بتقديم خدمة معينة.
- 13- لا تعد الشركة مسؤولة عن أخطاء مقدمي الخدمة الآخرين الذين يستخدمون مرافق الشركة.
- 14- خدمة إدارة أجهزة العميل mrs نرجو العودة إلي الشروط الخاصة بالخدمة بالعقد رقم
- 15- بالتوقيع على هذا الطلب (عقد تقديم الخدمة) يقر العميل بصحة المعلومات الواردة فيه ويوافق على كافة الشروط والأحكام المتعلقة بتقديم الخدمة.
- 16- تخضع هذه الشروط والأنظمة واللوائح السائدة في المملكة العربية السعودية.
- 17- شروط خاصة بخدمة أعمال نت:
 - أ- الحد الأدنى للاشتراك في الخدمة سنة واحدة.
 - ب- في حال إلغاء الخدمة قبل إنتهاء السنة يلزم العميل بدفع 3 أشهر من قيمة الاشتراك.

- يمكن الاطلاع على وثيقة شروط الخدمة لمقدمي خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة من خلال مراكز خدمات العملاء أو موقع الاتصالات السعودية www.stc.com.sa إن خدمة السي بي ال اس الذهبية المتقدمة وكذلك البلاتينية تتضمن ضرورة إنشاء مساراً مختلفاً عن مسار الخدمة الأصلية. يقوم العميل بتغطية تكاليف إنشاء هذا المسار إذا تطلب الأمر ذلك مع الالتزام بتوقيع عقد مع الشركة لتقديم الخدمة لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات. سوف تقوم الشركة بعمل دراسة لتحديد إجمالي تكلفة المسار الاحتياطي لتقديمه للعميل قبل التوقيع النهائي يلغ الخدمة لاعتماده من قبل العميل. يف حالة إلغاء العميل للخدمة قبل نهاية الفترة المحددة بثلاث سنوات فإن عليه تحمل بقية الأقساط للمدة كاملة.
- 18- في حال وجود أي تغيير أو الغاء في الخدمة المقدمة، نرجو زيارة أقرب فرع stc أعمال أو الاتصال بمدير الحساب الخاص بكم أو الاتصال على 909 أو عن طريق التطبيق my business .
 - 19- إن قيام العميل بإساءة استخدام الخدمة، أو باستخدامها بما يخالف طبيعتها أو الغرض الذي طرحت أو أنشئت من أجله، أو بما تم التعاقد معه عليه، يعطي للشركة الحق بفصل الخدمة فوراً واتخاذ كافة الإجراءات النظامية التي تضمن حقوقها.
 - 20- عند الانطباق؛ في حال تقديم حلول تقنية المايكرويف للعميل، فإن المدة الأدنى للالتزام في الخدمة هو سنة ميلادية واحدة، ويخضع العميل لرسم فصل حلول تقنية المايكرويف عند إلغاء الخدمة قبل إتمام السنة، وقدرها (2500 ريال) ألفان وخمسمائة ريال سعودي.
 - 21- يوافق العميل على منح شركة stc حق تبادل معلوماته الائتمانية مع الشركات الائتمانية المعتمدة.

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 طريقة أقساط شهرية موزعة على مدى 12 شهر، 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 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 للأزمة خلال فترة الضمان أو في حالة حدوث العطل نتيجة سوء الاستخدام أو الإهمال، وتحتفظ الشركة بحق مطالبة العميل بدفع تعويض مساو 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 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. الجهاز وأن يكون في حالة جيدة وفق ما تراه الشركة.
- 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) إلي موقع آخر بنفسه دون الموافقة الخطية من الشركة.

terms and conditions for data services:

- 1- the provisions of the terms of service document shall apply to the service providers of data and internet services where a specific 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 e-mail.
- 3- if the client wishes to request the service for the first time, the customer shall provide the company with a copy of the commercial registry or official letter from the concerned body. as for the governmental authorities, an official approved authorization is required. if the customer is a previous subscriber, the company is satisfied with the information maintained with it.
- 4- the client may be subject for the first time to a financial bond determined by stc or a financial guarantee in case required by the company. if the stc requires, each client shall be subject to the credit limit determined by the company, if applicable.
- 5- if stc fails to provide the service at time determined by the customer upon receiving the service application from the customer and fulfilling the required information, stc shall inform the client customer of the expected time to provide the service within maximum 10 days.
- 6- the minimum limit of the service agreement is one month.
- 7- if stc amends the minimum limit, stc shall inform the customer before signing the agreement. stc also shall inform the client of any amendments to the agreement sixty (60) days prior to their implementation.
- 8- the service agreement (service application) shall come into force as of the date of service commencement with the customer.
- 9- the customer shall be responsible for setting up and maintaining extensions, connections and terminal devices and equipment located within customer site and related to the provided service, unless these terminal devices and equipment provided by stc, where stc bear responsibility of their maintenance. the customer shall properly use and keep these equipment and shall be responsible for poor service due to fault of his/her internal extensions and damages resulting thereof.
- 10- without prejudice to the regulations of liability for damage as per the laws applicable in the kingdom of saudi arabia, the customer shall be liable for fines or any other action arising out of the customer's breach of the service conditions, as may be imposed by the citc according to its regulations. this is applicable in the following cases: a- illegal use or activation of service provided to the customer, whether by the customer or by third party. b- damages resulted from the illegal use of service by the customer or a third party, including making any defect or confusion due to this use to the company's facilities or the other authorized service providers' facilities. c- any losses or damages resulting from any amendments made by the customer or allow to be made to the devices, equipment and program related to the service, whatsoever their justifications.
- 11- all information related to the customer 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 customer or their representative.
- 12- should the customer wishes to end the service before setup and activation by stc, then the customer shall undertake to pay the charges due. the customer shall be exempt only if stc fails to deliver the service and to activate it at the required time agreed between stc and the customer.
- 13- the customer shall allow stc's authorized personnel to access the buildings and sites occupied or controlled by the customer, with the purpose of maintaining, examining or replacing any of the communication devices or equipment or any of the communication devices related to providing a specific service.
- 14- stc shall not be liable for the mistakes of the other service providers using the stc's facilities.
- 15- for mrs, please refer to the service conditions in agreement.
- 16- by signing this application (service agreement), the customer acknowledges the validity of information herein contained and agrees on all conditions and provisions related to service supply.
- 17- these conditions shall be subject to the laws and regulations applicable in the kingdom of saudi arabia. the conditions of stc business service net are as follows: a. the minimum service subscription shall be one year. b. in case service is terminated before the elapse of one year, the client shall pay 3 months of the subscription value. c. the terms of service document related to providing services to fixed telecommunication service providers can be accessed via client service centers or stc's website: www.stc.com.sa * the golden and platinum complete backup link service (cbls) requires the installation of a new different path from the original service path. the customer shall when necessary, bear the costs of installing such path and conclude an agreement with stc to provide services for a minimum period of three years. stc shall conduct a study to determine the total cost of the backup path to provide it to the customer for approval before finally signing the service. in case of service is cancelled by the customer before the end of the three-year period, they shall pay the remaining instalments of the entire period.
- 18- for any changes or cancellation in the service, kindly visit any of the stc business sales outlets or contact the stc sales person.
- 19- stc is not responsible for any calls or data, received or sent, from the service provided to the customer.
- 20- it is the responsibility of the customer to secure his network against any internal or external threats that could affect the service.
- 21- 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.
- 22- nrc charges will be according to product package (bandwidth).
- 23- regarding upgrades & downgrade policy, the bandwidth upgrade within same group of package will not apply new nrc, whereas any upgrade going to higher bandwidth group (for example upgrade from group b bandwidth to group c) will required full hardware & installation charges
- 24- if customer want to dismantle, the equipment should apply the installation fees. no fees if customer just want to cancel the service without dismantling of equipment except sat p2p during permanent disconnection, dismantling charges would be applied for both the sites.

- 25- to provision sat ip, ipvpn circuit must exist for the same customer
- 26- for sat p2p: 3, 6 or 12 months contract options only. in case of breach of contract customer needs to pay one month mrc. even if customer disconnects before 3 months, one month mrc will be payable.
- 27- when applicable, in case of installation of microwave solutions, the minimum commitment period shall be one gregorian year. in case of early termination of microwave solutions before completing one year from installation date, the client shall be subject to a disconnection fee of 2,500 sar.
- 27- the client agrees on giving stc the rights to exchange credit information with certified insurance companies.

terms and conditions related to subscribers serviced by fiber network.

- 1- the customer shall use the services on the ont peripherals provided by stc.
- 2- the customer shall pay the value of the peripheral unit (ont) provided by stc or upon their 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 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 customer for one hijri year commencing from the customer'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 free when the device is not fit to operate the service as required in the site where the service is installed or for there is a manufacturing error in the device. stc shall have the right to directly instruct the customer 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 customer shall be responsible for protecting the devices provided by stc from viruses and parasitic or dangerous software that may adversely affect their devices.
- 5- stc shall have the right to restore the devices provided to the customer when they wish to cancel this agreement after being signed and before starting the service if a device is not used and is in good condition as per stc assessment.
- 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 customer notifies stc of its intent not to renew, before the expiry of the period. in case the customer wishes to cancel the service before the expiry of the duration of the agreement, they shall submit a written cancellation request via one of the customer service centers. the customer shall pay all payments costs resulting from the service and this agreement as stc assesses, such as the value of the devices provided to the customer, administrative expenses, and transport and delivery expenses.
- 7- in case the customer requests additional services where it is necessary to add a new peripheral unit (ont), the customer shall pay the value of the new device as indicated in condition no. 2. the value shall include in the service bill held by the customer.
- 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.

terms and conditions related to subscribers serviced by satellite network.

- 1- device one time charges (otc) will be according to speed (bandwidth).
- 2- speed upgrades policy: bandwidth upgrade within same group of package will not apply new otc, whereas any upgrade going to higher bandwidth group will required full device & installation otc.
- 3- speed downgrade policy: no fees if customer want to downgrade bandwidth.
- 4- if customer want to dismantle the satellite equipment, there will be installation fees. no fees if customer just want to cancel the service without dismantling of satellite equipment except for sat ptp where for permanent disconnection, dismantling charges would be applied for both the sites.
- 5- to order sat ip, main ipvpn circuit must exist for the same customer
- 6- for sat ptp: 3, 6 or 12 months contract options only. in case of breach of contract customer needs to pay one month mrc. even if customer disconnects before 3 months, one month mrc will be payable.