

Contract No.: رقم العقد:

Date: / / 14هـ / / التاريخ:

**Contract Type**

Relinquishment  تنازل Cancellation  إلغاء Addition  إضافة Transfer to Fiber  تحويل إلى شبكة الألياف البصرية Change  تغيير New Installation  تأسيس جديد

**Contract Period \***

**مدة العقد \***

1 Year  سنة 1 2 Years  سنة 2 3 Years  سنوات 3 4 Years  سنوات 4 5 Years  سنوات 5

\* Signing the service Terms and Conditions is mandatory once a service period has been selected

\* اختيار مدة العقد تستوجب التوقيع على الشروط الخاصة بالعقد (المرفق)

**ONT Information**

**معلومات الوحدة الطرفية**

Model Number/Serial Number: رقم المودل / الرقم التسلسلي: \_\_\_\_\_  
Payment Option  Cash  Installments طريقة السداد  نقداً  تقسيط

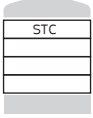
**Customer Information**

**معلومات عن العميل**

Department/Section: إدارة / قسم: \_\_\_\_\_ Name: اسم العميل: \_\_\_\_\_  
Service No. رقم الخدمة: \_\_\_\_\_ Customer Account No. رقم حساب العميل: \_\_\_\_\_

Mobile: رقم الجوال: \_\_\_\_\_ Tel: رقم الهاتف: \_\_\_\_\_ Contact Name: اسم مسؤول الاتصال: \_\_\_\_\_  
E-mail: البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_ Postal Code: الرمز البريدي: \_\_\_\_\_ City: المدينة: \_\_\_\_\_ P.O. Box: ص.ب: \_\_\_\_\_  
Date of Issue: تاريخ الإصدار: \_\_\_\_\_ Place of Issue: مكان الإصدار: \_\_\_\_\_ Commercial No.: رقم السجل: \_\_\_\_\_

**معلومات موقع العميل الحالي أو الجديد**



لوحة المبنى الخاص بك \_\_\_\_\_

**Detailed Information On The Customer's Location**

**البيانات التفصيلية عن موقع العميل**

Telephone: رقم الهاتف: _____ Building: المبنى: _____ Floor: الطابق: _____ Contact: رقم الاتصال: _____ No. of VIP.PBX: عدد التحويلات: _____	Telephone: رقم الهاتف: _____ Building: المبنى: _____ Floor: الطابق: _____ Contact: رقم الاتصال: _____ No. of VIP.PBX: عدد التحويلات: _____
Telephone: رقم الهاتف: _____ Building: المبنى: _____ Floor: الطابق: _____ Contact: رقم الاتصال: _____ No. of VIP.PBX: عدد التحويلات: _____	Telephone: رقم الهاتف: _____ Building: المبنى: _____ Floor: الطابق: _____ Contact: رقم الاتصال: _____ No. of VIP.PBX: عدد التحويلات: _____

Type	Router	Switch	IP Phone				Services
Model							
Quantity							

**Customer's Approval**

**مصادقة العميل**

الختم: \_\_\_\_\_ التوقيع: \_\_\_\_\_ التاريخ: \_\_\_\_\_ الاسم: \_\_\_\_\_

**Employee Information**

**بيانات الموظف**

Signature: التوقيع: \_\_\_\_\_ ID No.: رقم الهوية: \_\_\_\_\_ Name: الاسم: \_\_\_\_\_

## شروط وأحكام خدمة المقسم الفرعي الخاص

- 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 الجديدة لخدمة قدمت له قبل قرار التخفيض أو التعديلات اللاحقة بتطبيق التعرفة.
- 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 أوجه 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 تلتزم 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 إنهائها 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 إتفاقية 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 إنهائها.
- 10- لا تعد الشركة مسؤولة عن أخطاء مقدمي الخدمة الآخرين الذين يستخدمون مرافق الشركة أو يكونون مرتبطين بها للاتصال مع نقاط لا تخدمها الشركة مباشرة، أو الأعطال التي تحدث بسبب ذلك.
- 11- التأسيس الجديد هو لاستخدام العميل ولا يجوز للعميل إعطاؤه للغير أو التنازل عنه دون موافقة الشركة أو التصرف فيه بطريقة غير نظامية ويلتزم بإلغائه من الخدمة عند الحاجة إليه. ويتحمل المسؤولية عن أي 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 يكون المقسم الفرعي للعميل (PABX) متوافقاً مع المقسم التابع للشركة حتى يتم إرسال واستقبال معلومات التراسل الصحيحة.
- 16- يحق للشركة تغيير أو تعديل مسارات الترنكات الخاصة بالخدمة إذا ما اقتضت الحاجة الفنية للشبكة العامة ذلك دون أخذ موافقة العميل، كما يلتزم المشترك بإضافة ترنك لفك الاختناقات في الشبكة العامة حسب ما تحدده الشركة.
- 17- عند تجهيز الخدمة في المقسم العام يقوم العميل بتوصيلها إلى المقسم الفرعي الخاص به وتتم فوترتها من تاريخ التوصيل، وفي حالة عدم التوصيل يمنح العميل مهلة 14 يوماً فقط ومن ثم تتم فوتره الخدمة بعد هذه المهلة دون حق العميل في الاعتراض.
- 18- على العميل الالتزام بنطاق الأرقام التي خصصت له من قبل الشركة، ويجوز له في حالة قيامه بفتح نطاق أرقام خارج النطاق المخصص له استخدام هذا النطاق في حدود خدمة المقسم الخاص به (PABX) فقط دون استخدام ترنكات الاتصال الخارجي المباشر (DOD) ويحق للشركة في حالة ظهور هذه الأرقام في الاتصال الخارجي المباشر احتساب رسوم تأسيس هذا النطاق على العميل بالإضافة إلى قيمة المكالمات الصادرة عنها دون أي اعتراض من جانبه.
- 19- لا تقوم الشركة بإصدار فواتير للتوصيلات الفرعية، وإذا رغب العميل في ذلك فعليه شراء نظام تسجيل تفاصيل المكالمات (CDRS) على حسابه على أن يكون متوافقاً مع النظام القياسي لإرسال الإشارات ومعلومات الفوترة وحسب معايير الشركة.
- 20- يقوم العميل بتحديد عدد التوصيلات الداخلية المطلوبة وتلك المتوقع تركيبها خلال عام واحد فقط، وفي حالة عدم طلب العميل للعدد المتوقع من التوصيلات خلال هذه المدة فإنه يحق للشركة التصرف فيها بالطريقة التي تراها، علماً بأن تحديد عدد الترنكات الواردة هو من مسؤولية الشركة، أما الترنكات الصادرة فيكون تحديد عددها من قبل العميل وفقاً لاحتياجاته.
- 21- مدة هذه الإرفاقية سنة واحدة تبدأ من تاريخ تقديم الخدمة المدون على الطلب، وهذه المدة لغرض الاحتفاظ بهذه الخدمة على نفس المقسم العام.
- 22- يجوز للعميل تغيير الموقع داخل نطاق حدود مقسم الخدمة على أن يدفع رسوم نقل الترنكات، أما إذا كان الانتقال إلى موقع خارج هذه الحدود فيترتب عليه إنهاء الخدمة بنفس طريقة الفصل النهائي، ويقوم العميل في هذه الحالة بدفع كامل الرسوم المستحقة عن كامل المدة أو عن الجزء المتبقي منها.
- 23- جميع معلومات العميل سرية، 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.
- 24- بالتوقيع على هذا الطلب (عقد تقديم الخدمة) يقر العميل بصحة المعلومات الواردة فيه ويوافق على كافة الشروط والأحكام المتعلقة بتقديم الخدمة.
- 25- تخضع هذه الشروط للأنظمة واللوائح السائدة في المملكة العربية السعودية.

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 المشتركين المخدمين 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 شهر، أو بدفع القيمة كاملة ويتم إضافتها على الفاتورة) ما لم يتم تقديم الجهاز مجاناً ويذكر ذلك صراحة (بالطرق المعتادة 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.