

خدمة المقسم الفرعي الخاص

contract no.: رقم العقد: date: / / 14هـ / / التاريخ:


contract type	
relinquishment <input type="checkbox"/> تنازل	cancelation <input type="checkbox"/> إلغاء
addition <input type="checkbox"/> إضافة	transfer to fiber <input type="checkbox"/> تحويل إلى شبكة الألياف البصرية
change <input type="checkbox"/> تغيير	new installation <input type="checkbox"/> تأسيس جديد

contract period *		مدة العقد *	
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			
* 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 <input type="checkbox"/> cash	<input type="checkbox"/> installments
		<input type="checkbox"/> نقدياً	<input type="checkbox"/> 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: _____
e-mail: _____		contact name: _____	اسم مسؤول الاتصال: _____
date of issue: _____	تاريخ الإصدار: _____	place of issue: _____	مكان الإصدار: _____
		commercial no.: _____	رقم السجل: _____

national address		العنوان الوطني	
city: _____	المدينة: _____	building number: _____	رقم المبنى: _____
postal code/zip code: _____	الرمز البريدي: _____	street name: _____	اسم الشارع: _____
additional numbers: _____	الرقم الإضافي: _____	neighborhood: _____	الحي: _____

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: _____	telephone: _____	رقم الهاتف: _____
building: _____	المبنى: _____	building: _____	المبنى: _____
floor: _____	الطابق: _____	floor: _____	الطابق: _____
contact: _____	رقم الاتصال: _____	contact: _____	رقم الاتصال: _____
no. of v.ip.pbx: _____	عدد التحويلات: _____	no. of v.ip.pbx: _____	عدد التحويلات: _____
telephone: _____	رقم الهاتف: _____	telephone: _____	رقم الهاتف: _____
building: _____	المبنى: _____	building: _____	المبنى: _____
floor: _____	الطابق: _____	floor: _____	الطابق: _____
contact: _____	رقم الاتصال: _____	contact: _____	رقم الاتصال: _____
no. of v.ip.pbx: _____	عدد التحويلات: _____	no. of v.ip.pbx: _____	عدد التحويلات: _____
telephone: _____	رقم الهاتف: _____	telephone: _____	رقم الهاتف: _____
building: _____	المبنى: _____	building: _____	المبنى: _____
floor: _____	الطابق: _____	floor: _____	الطابق: _____
contact: _____	رقم الاتصال: _____	contact: _____	رقم الاتصال: _____
no. of v.ip.pbx: _____	عدد التحويلات: _____	no. of v.ip.pbx: _____	عدد التحويلات: _____

	router	switch	ip phone				services
type							
model							
quantity							

customer's approval		مصادقة العميل	
_____	الاسم	_____	التاريخ
_____	التوقيع	_____	الختم

title of the offer	duration of the offer	مدة العرض	اسم العرض
_____	_____	_____	_____

bill issue date		تاريخ اصدار الفاتورة	
_____	_____	_____	_____

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 وتعبئة الطلب بالكامل والاطلاع على أصل الهوية ومطابقتها.)			
signature: _____	التوقيع	id no.: _____	رقم الهوية: _____
_____	الاسم	_____	الاسم

شروط وأحكام خدمة المقسم الفرعي الخاص

- 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- 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 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.
- 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.
- 10- إذا طلبت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات تعليق الخدمة أو إنهائها.
- 11- 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.
- 12- 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 عدم الحاجة إليه. ويتحمل المسؤولية عن أي مخالفة تحدث نتيجة لذلك.
- 13- ينبغي على المشترك التديق 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.
- 14- يلتزم العميل بإشعار الشركة عن أية تغييرات في عنوانه أو أرقام اتصاله.
- 15- للشركة الحق في إدراج اسم العميل في قائمة المديونية في حالة عدم سداد المستحقات المالية للشركة.
- 16- يجب أن يكون المقسم الفرعي للعميل (pabx) متوافقاً مع المقسم التابع للشركة حتى يتم إرسال واستقبال معلومات التراسل الصحيحة.
- 17- 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.
- 18- 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 مهله 14 يوماً فقط ومن ثم تتم فوترته الخدمة بعد هذه المهلة دون حق العميل في الاعتراض.
- 19- 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.
- 20- 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 للإشارات ومعلومات الفوترة وحسب معايير الشركة.
- 21- 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.
- 22- مدة هذه الإتفاقية سنة واحدة تبدأ من تاريخ تقديم الخدمة المدون على الطلب، وهذه المدة لغرض الاحتفاظ بهذه الخدمة على نفس المقسم العام.
- 23- 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.
- 24- 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.
- 25- بالتوقيع على هذا الطلب (عقد تقديم الخدمة) يقر العميل بصحة المعلومات الواردة فيه ويوافق على كافة الشروط والأحكام المتعلقة بتقديم الخدمة.
- 26- تخضع هذه الشروط للأنظمة واللوائح السائدة في المملكة العربية السعودية.
- 27- يوافق العميل على منح شركة stc حق تبادل معلوماته الائتمانية مع الشركات الائتمانية المعتمدة.
- يمكن الاطلاع على وثيقة شروط تقديم الخدمة لمقدمي خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة من خلال مراكز خدمات العملاء أو موقع 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 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 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، 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 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 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 stc غير مسؤولة عن جودة الخدمة في حالة قيام العميل بنقل الوحدة الطرفية (ont) إلى موقع آخر بنفسه دون الموافقة الخطية من الشركة.