

## الشروط والأحكام

### البند الأول : مقدمة

أعد هذا العقد وفقاً للأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وفي حال الاختلاف بين الشروط والأحكام الواردة في هذا العقد والشروط والأحكام الواردة في أي من أنظمة أو لوائح أو قرارات الهيئة، فإنه يتم الأخذ بما ورد في تلك الأنظمة واللوائح والقرارات تُعتبر هذه المقدمة، جزءاً لا يتجزأ من العقد، وتقرأ وتفسر معه.

### البند الثاني: التعريفات

1. الشركة: هي شركة الاتصالات المتنقلة السعودية (زين)، شركة مساهمة عامة مسجلة في المملكة العربية السعودية بموجب السجل التجاري رقم (1010246192) ومرخصة لتقديم وتوفير خدمات الاتصالات.
2. العميل: هو الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يطلب الاشتراك في الخدمات التي توفرها الشركة، والذي يوقع العقد بعد قراءته وموافقته على كافة الشروط والأحكام المذكورة فيه.
3. الهيئة: هي هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
4. العقد: هو الشروط والأحكام المبينة أدناه، مضافاً لها طلب الخدمة وأي مرفقات أخرى مرتبطة بهذا العقد والتي تعتبر جزءاً منه وتقرأ معه وحدة واحدة، والذي يحكم العلاقة بين الشركة والعميل من تاريخ تفعيل الخدمة بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.
5. مدة الالتزام: هي الحد الأدنى من مدة الاشتراك التي يجب أن يبقى خلالها العميل مشترك في الباقة المفوترة المسموح بها، ولا يمكن للعميل خلالها إنهاء العقد إلا بعد أن يقوم بسداد رسوم الخدمة عن المدة المتبقية من مدة الالتزام.
6. الخدمة: هي أي منتج و/أو خدمة من الخدمات التي توفرها الشركة بموجب الترخيص الممنوح لها بناءً على طلب العميل، والموضحة في طلب الخدمة.
7. الضريبة: هي ضريبة القيمة المضافة التي سيتم إضافتها لفاتورة العميل وفق الأنظمة المتعلقة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
8. الأجهزة الطرفية: هي الأجهزة أو أي جزء منها والتي تملكها الشركة أو أي من المقاولين التابعين لها والمستخدم في توفير الخدمة للعميل.
9. برنامج خصم الأجهزة: هو برنامج لدعم الأجهزة مقدم من الشركة، الذي يسمح للعميل بشراء جهاز بسعر مخفض مع مدة التزام كما هو محدد في طلب الخدمة الخاص ببرنامج خصم الأجهزة.
10. فئة: هي فئة الأرقام المميزة التي يتم تحديدها من قبل الشركة بسلطتها التقديرية المطلقة والتي تصنف على أساسها الأرقام المميزة والرسوم المتعلقة بها.
11. الباقيات المفوترة المسموح بها: هي الباقيات المفوترة المسموح للاشتراك بها في برنامج خصم الأجهزة أو الأرقام المميزة.

### البند الثالث: الحد الائتماني والتأمين المالي

1. تحتفظ الشركة بحقها في تحديد الحد الائتماني للعميل بالاعتماد على متوسط استهلاكه الشهري أو وفقاً لما تراه الشركة مناسباً على ألا يقل عن الحد الأدنى لقيمة الباقية، ويحق للشركة تعليق الخدمة فور وصول المبالغ المطالب بها العميل للحد الائتماني المحدد .
2. يوافق العميل على تزويد الشركة بأي معلومات أو بيانات قد تطلبها الشركة لتأسيس حساب العميل لدى الشركة أو مراجعته أو إدارته. يفوض العميل الشركة بأن تحصل على ما يلزم أو تحتاج إليه من معلومات تخصه أو تخص حساباته المذكور أو أي حساب آخر يخصه لدى الشركة، من قبل الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية ("سمة").
3. يوافق العميل على أن تُفصح الشركة عن المعلومات الخاصة به وبحسابه المذكور أو أي حساب آخر يخصه لدى الشركة لسمة من خلال اتفاقية العضوية المؤرمة وقواعد العمل المقررة والخاصة بتبادل المعلومات لأي جهة أخرى توافق عليها مؤسسة النقد العربي السعودي.
4. يقر العميل بعلمه بأحقية الشركة بمطالبتها بأي مبالغ تتجاوز الحد الائتماني في الحالات التالية: أجور آخر عملية اتصال بدأت قبل بلوغ الحد الائتماني، أجور استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي، والزيادة بما لا يتجاوز 10% من الحد الائتماني في حال طلب العميل إعادة الخدمة بعد تعليقها لبلوغ الحد الائتماني.
5. يحق للشركة طلب تأمين مالي من العميل، سواءً عند توقيع العقد أو خلال مدة سريانه بما يُناسب الشركة ويكفل حقها، ويشمل ذلك الحالات التالية:  
أ. وجود مديونية سابقة على العميل لدى الشركة وليست محل خلاف.  
ب. وجود تعثرات سابقة في السداد، أو في سجل العميل الائتماني لدى الجهة المختصة بالمعلومات الائتمانية.  
ت. إذا كان العميل جديد لدى الشركة، ولا يوجد أي معلومات عنه.  
ث. في حال تفعيل خدمة التجوال بناءً على طلب العميل.
6. يحق للشركة خصم أي مبالغ مستحقة في ذمة العميل وفقاً لهذا العقد من مبلغ التأمين المالي.

### البند الرابع: التزامات العميل

1. لا يجوز للعميل استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها أو إجراء تعديلات على الأجهزة والمعدات والبرامج المتصلة بها بالمخالفة للأنظمة المطبقة في المملكة، أو بالمخالفة لشروط هذا العقد، أو للأغراض التي خصصت من أجلها، ويعد مسؤولاً عن الاستخدام الغير مشروع وما يترتب عليه.
2. يلتزم العميل بدفع مبلغ التأمين المالي، والمبالغ المستحقة عليه خلال التاريخ المحدد من قبل الشركة.
3. يلتزم العميل، في حال قامت الشركة بتوفير أجهزة طرفية بموقعه لتوفير الخدمة، أن يسمح للأشخاص المفوضين من قبل الشركة بالدخول إلى المباني والمواقع التي يشغلها، أو تقع تحت سيطرته، وأن يسمح بالبقاء في تلك المواقع بالمقدر المطلوب وذلك لأي من الأغراض المتفق عليها والمسموح بها بما يتوافق مع أنظمة ولوائح وقرارات الهيئة.
4. يلتزم العميل بالتراخيص المطلوبة للبرامج المستخدمة في الأجهزة والمعدات، بما في ذلك مراعاة حقوق الملكية الفكرية، أو أي حقوق أخرى مطلوبة ترتبط بتقديم أي خدمات، أو تركيب أو استخدام أي معدات في موقعه (ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات ومعدات) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها له من قبل الشركة.
5. لا يجوز للعميل تأجير أو إعادة بيع أو التنازل عن الخدمة بدون موافقة كتابية مسبقة من الشركة على ذلك.
6. يلتزم العميل بإعلام الشركة عن أي تغييرات تطرأ على المعلومات المقدمة من قبله أو من قبل المفوضين، ولا تعتبر الشركة مسؤولة إذا تعاملت على أساس المعلومات المقدمة إليها ما لم تعلم عن تغييرها.
7. يقر العميل بأنه عند تركيب أجهزة طرفية له من قبل الشركة لتقديم أي من خدماتها له، فإن الشركة تحتفظ بملكية الأجهزة حتى بعد انتهاء العقد أو الخدمة مع العميل، ويحق لها استرجاعها بعد انتهاء العقد.

### البند الخامس: الفواتير والالتزامات المالية

1. تقوم الشركة بفوترة الخدمات لاحقة الدفع كل شهر ميلادي، كما يمكن تزويد العميل بتفاصيل استخدامه للخدمات مسبقاً الدفع كل شهر ميلادي حسب طلبه.

2. يتحمل العميل قيمة الضريبة إلى الحد الذي تخضع له الخدمة والسلع المقدمة بموجب هذا العقد وتضاف قيمتها إلى أجور الخدمات موضوع هذا العقد وفقاً للأنظمة المطبقة في المملكة العربية السعودية. ويلتزم العميل بتعويض الشركة عن أي تكاليف و/أو أعباء مهما كانت طبيعتها وسببها و قيمتها قد تنكدها الشركة نتيجة لعدم قيام العميل بدفع مبلغ الضريبة المحددة في الفواتير الصادرة عن الشركة وفقاً لشروط الدفع المحددة من قبلها في هذا الشأن.
3. يوافق العميل على أحقية الشركة في تغيير رسوم وأجور الخدمة خلال مدة سريان العقد بعد إخطاره بالطريقة الملائمة قبل تطبيق أي تعديل على هذه الأجر وذلك وفقاً لشروط وأحكام هذا العقد، وأنظمة ولوائح وقرارات الهيئة.
4. يتعهد العميل بسداد جميع أجور الخدمة/الخدمات الصادرة من هاتفه، بغض النظر عن الطريقة التي تمت بها الخدمة من هاتفه، أو هوية من قام بالاستخدام.
5. يحق للشركة فوترة أجور سابقة عن الدورة الفوترية الحالية في الحالات التالية:
  - أ. كون المبالغ صحيحة لأجور متكررة أو غير متكررة، وذلك خلال مئة وخمسين (150) يوماً من تاريخ استحقاق المبلغ.
  - ب. كون المبالغ صحيحة لأجور استخدام الخدمة أثناء التجوال، وذلك خلال مئة وخمسين (150) يوماً من تاريخ الاستخدام.
  - ت. في حالة ثبوت عجز العميل عن دفع المبلغ المستحق كاملاً، وتم الاتفاق على السداد بالتقسيط.
6. يحق للعميل التقدم باعتراض للشركة على صحة أي أجور واردة بالفاتورة خلال ستين (60) يوم من تاريخ صدور ها.

#### البند السادس: مدة العقد وإنهائه

1. يعتبر هذا العقد ساري ونافذ المفعول من تاريخ توفير الخدمة للعميل لمدة شهر كحد أدنى (باستثناء الخدمات المرتبطة بمدة التزام، فيبقى العقد ساري ونافذ المفعول مدة الالتزام)، ويتم تجديد هذا العقد تلقائياً بمدد مماثلة مالم يطلب العميل تعديل أو إلغاء كل أو بعض الخدمات التي تم طلبها بموجب هذا العقد.
2. يحق للعميل أن يطلب إلغاء الخدمة في أي وقت، ويُطبق ما جاء في البند السادس (3) في حال انتهاء خدمة مرتبطة بمدة التزام، وبما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.
3. في حال إنهاء أو الغاء خدمة مرتبطة بمدة التزام من قبل العميل أو الشركة وفقاً لما جاء في البند السابع قبل انتهاء مدة الالتزام، يلتزم العميل بسداد الرسوم والأجور المستحقة عن المدة المتبقية من مدة الالتزام وقت الإنهاء أو الإلغاء وفقاً لما ورد في هذا العقد. فيما يتعلق بالخدمة المرتبطة بمدة التزام، من المتفق عليه أن نقل الرقم إلى مشغل آخر، نقل الرقم إلى عميل آخر، تحويل الرقم من مفوتر إلى مسبق الدفع، وتغيير الباقة الأصلية إلى باقة أخرى باشتراك أقل يعد إنهاء للخدمة من قبل العميل.

#### البند السابع: تعليق أو إلغاء الخدمة

1. يحق للعميل طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز اثني عشر (12) شهراً، على أن يقوم بسداد أجور تعليق الخدمة المتكررة عن هذه المدة.
2. يحق للعميل طلب الغاء الخدمة وفقاً لما جاء في البند السادس.
3. يحق للشركة تعليق أو إلغاء الخدمة وفقاً للأنظمة ولوائح وقرارات الهيئة في أي من الحالات التالية:
  - عدم تقديم العميل للتأمين المالي المشار إليه في البند الثالث.
  - عدم التزام العميل بأحكام اتفاقية السداد المؤجل (التقسيط) حسب خطة الشركة للدفع المؤجل بهذا الخصوص.
  - مخالفة العميل لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذا العقد أو الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.
  - بعد انقضاء خمسة وسبعين (75) يوماً من تاريخ صدور الفاتورة إذا لم يسدد العميل المبالغ المستحقة (ليست محل اختلاف) خلال تلك المدة، ويحق للشركة في هذه الحالة تحويل المبالغ المستحقة التي لم يتم سدادها إلى أي حساب خدمة آخر يخص العميل مع إشعار العميل بذلك.
  - عدم سداد الفاتورة بعد مضي (25) خمس وعشرون يوماً من تاريخ صدور ها ما لم يكن سبب التعليق وصول مبلغ الفاتورة للحد الائتماني.
  - عدم تجاوب العميل بتحديث بياناته عند مطالبته بذلك، أو ثبوت تقديمه بيانات، أو معلومات مغلوطة أو مزورة للشركة.
  - بعد مضي ثلاثين (30) يوم من تاريخ علم أو إبلاغ الشركة بوفاة العميل، ولم يحدد الورثة موقفهم بخصوص نقل الخدمة.
  - إعاقة العميل لفنيي الشركة من الدخول والوصول لموقع الخدمة ثلاث مرات في السنة عالأقل، وذلك عند وجود أجهزة طرفية تابعة للشركة داخل الموقع.
  - ورود طلب التعليق أو الإلغاء من الهيئة.
  - بخصوص الخدمات مسبقة الدفع، في حال عدم قيام العميل بأي من العمليات التالية، خلال فترة تسعين (90) يوم متواصلة: إعادة شحن الرصيد، إجراء مكالمة، إرسال رسالة نصية أو تصفح الانترنت.
4. من المتفق عليه أن تعليق أو الغاء الخدمة لا يعفي العميل من مسؤوليته عن سداد أي مبالغ مستحقة للشركة.
5. إذا رغب العميل في تعديل أو إلغاء الخدمة فيمكنه القيام بذلك عن طريق إرسال رسالة بريد الكتروني من أحد عناوين البريد الالكتروني المحددة في نموذج خطاب التفويض التي تصدره الشركة.

#### البند الثامن: حدود المسؤولية

1. لن تكون الشركة مسؤولة في مواجهة العميل إلا في حدود إعادة المقابل المالي للعميل عن الفترة المتبقية من الاشتراك، في حال وجود ظروف قاهرة أو أي أسباب أخرى خارجة عن سيطرة الشركة حالت دون تقديم أو استمرار تقديم الخدمة.
2. لن تكون الشركة مسؤولة في مواجهة العميل عن أي فقدان أو تلف لشريحة الهاتف المتنقل الخاصة به بسبب غطل في جهاز الهاتف المتنقل أو بظء عمله أو تأخره في إجراء أي مكالمة أو أي توقف عن تقديم الخدمة في أي وقت من الأوقات.
3. يوافق العميل على أن الشركة لا تتحمل نتيجة التفاوت أو القصور أو الانقطاع في الخدمة الناجم عن أي تعديلات في الشبكة من أجل تحسين الخدمة أو أي أعطال ناتجة عن تغير الأحوال الجوية أو التقلبات المناخية والجغرافية إلا في حدود إعادة المقابل المالي للعميل عن فترة الانقطاع فقط إذا ثبت وجود تقصير مُتعهد من قبل الشركة.

#### البند التاسع: إجراءات نقل الرقم من مشغل آخر إلى شبكة الشركة

تخضع عملية نقل الرقم من مشغل آخر إلى الشركة للأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص.

#### البند العاشر: الشروط والأحكام الخاصة ببرنامج خصم الأجهزة

1. يجب أن يدفع العميل السعر المخفض للجهاز المختار فور توقيع العقد. يجب أن تتم فوترة الرسوم والمبالغ الشهرية المترتبة على الباقة المفوترة المسموح بها شهرياً وأن يتم دفعها من قبل العميل في تاريخ استحقاق الفاتورة المحدد في العقد.
2. يجب أن يشترك العميل، أو أن يكون في الأصل مشتركاً في إحدى الباقات المفوترة المسموح بها ليستحق الاشتراك في برنامج خصم الأجهزة. من المتفق عليه، أن برنامج خصم الأجهزة غير متوفر بشكل منفرد.

3. تحتفظ الشركة بحقها في تقييم مدى استحقاق العميل للاشتراك في برنامج خصم الأجهزة في سلطتها التقديرية المطلقة بناءً على تاريخ العميل الانتماني لدى الشركة. يحق للشركة بسلطتها التقديرية المطلقة رفض طلب العميل لشراء جهاز ضمن برنامج خصم الأجهزة.
4. لا يحق للعميل الاستفادة أكثر من مرة واحدة من برنامج خصم الأجهزة تحت نفس رقم الهاتف المتنقل.
5. يخضع الجهاز الذي اشتراه العميل ضمن برنامج خصم الأجهزة لشروط الضمان المحددة من قبل الشركة المصنعة للجهاز. لا تكون الشركة مسؤولة عن أي خلل أو عيب في الجهاز.

#### البند الحادي عشر: الشروط والأحكام الخاصة للاشتراك بالأرقام المميزة

1. يسمح للاشتراك في الأرقام المميزة عند الاشتراك في الباقات المفوترة المسموح بها من قبل الشركة وفقاً لسلطتها التقديرية المطلقة من وقت لآخر. يجب على العميل أن يختار واحدة من الباقات المفوترة المسموح بها من قبل الشركة للاشتراك في رقم مميز بموجب نموذج طلب الأرقام المميزة. لا يحق للعميل تغيير الباقة المفوترة المسموح بها خلال مدة الالتزام إلا في حال رغب بترقية الباقة أو تغييرها بما لا يؤثر أو يقلل من رسوم الباقة المفوترة المسموح بها.
2. في حال قام العميل بدفع رسوم الرقم المميز مقدماً، فإنه تطبق الشروط التالية:
  - 2.1 لا تطبق مدة الالتزام على هذا الرقم المميز الذي قام بطلبه بموجب هذا النموذج، ويحق للعميل الاشتراك في إحدى الباقات المفوترة المسموح بها لتفعيل الرقم المميز.
  - 2.2 تقوم الشركة بإيداع قيمة رسوم الرقم المميز المدفوعة كرسيد في حساب العميل لديها ("الرسيد")، صالح لمدة اثني عشر (12) شهراً من تاريخ التفعيل ("صلاحية الرصيد").
  - 2.3 تقوم الشركة بخصم رسوم استخدام الرقم المميز التي تتجاوز المميزات الممنوحة للعميل في الباقة المفوترة المسموح بها التي قام العميل بالاشتراك فيها من الرصيد. يستثنى من هذا الخصم، رسوم الاشتراك أو الاستخدام لأي خدمات أو باقات أخرى قام العميل بطلبها أو أي مستحقات أخرى على العميل لدى الشركة.
  - 2.4 يحق للشركة إلغاء الرصيد أو المتبقي منه في حال انتهاء صلاحية الرصيد، كما يحق للشركة ذلك في حال قيام العميل بأي مما يلي: نقل الرقم المميز إلى مشغل آخر، نقل الرقم إلى عميل آخر، تغيير الباقة المفوترة المسموح بها إلى باقة مسبقة الدفع، طلب فصل الخدمة عن الرقم المميز، تعثر في سداد الفواتير.
3. يقر العميل ويوافق أن فئة الرقم المميز المخصص له يتم تحديدها من قبل الشركة وفقاً لسلطتها التقديرية المطلقة بما يتوافق مع سياسات ولوائح الهيئة بهذا الخصوص وسياسات الشركة الأخرى السارية من وقت لآخر. تحتفظ الشركة بحقها في تغيير فئة الرقم المميز المخصص للعميل لأي سبب بدون إخطار مسبق أو تعويض أياً كان. ومن المتوقع عليه، أنه لا يحق للعميل أن يطلب أي تخفيض في قيمة الرسوم كنتيجة لتغيير الشركة لفئة الرقم المميز المخصص له.
4. في حال طلب العميل فصل الخدمة عن الرقم المميز أو تعثر العميل في سداد الفواتير وفقاً لشروط الدفع المشار إليها في هذا النموذج ونموذج طلب الخدمة، فإنه يحق للشركة استعادة الرقم المميز.
5. في حال طلب العميل إلغاء الرقم المميز أو في حال طلب العميل تغيير الباقة إلى باقة أقل أو نقل الرقم إلى مشغل آخر، فإنه سيتم تطبيق غرامة وفقاً للجدول الموضح أدناه:

الغرامة المترتبة ( حسب الشهر )													
الأرقام المميزة	الشهر	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ذهبي	8250	7500	6750	6000	5250	4500	3750	3000	2250	1500	750	0	0
فضي	3666.7	3333.4	3000.1	2666.8	2333.5	2000.2	1666.9	1333.6	1000.3	667	333.7	0	0
برونزي	1375	1250	1125	1000	875	750	625	500	375	250	125	0	0
اقتصادي	916.7	833.4	750.1	666.8	583.5	500.2	416.9	333.6	250.3	167	83.7	0	0

#### البند الثاني عشر: أحكام عامة

1. يقر العميل بأهليته الشرعية والنظامية للتعاقد ويوافق على الالتزام بكافة ما ورد في هذا العقد من شروط وأحكام.
2. يحق للعميل الرجوع للهيئة لتسوية أي خالف أو نزاع ينشأ عن هذا العقد في حال تعذر تسويته ودياً مع الشركة.
3. يحق للشركة أن تعدل شروط وأحكام هذا العقد بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.
4. تلتزم الشركة بالمحافظة على سرية معلومات العميل، ويقر العميل بعلمه وموافقته على الإفصاح عن معلوماته و/أو تفاصيل استعماله للخدمة من قبل الشركة في حال طلب الهيئة أو أحد الجهات المعنية في المملكة العربية السعودية. كما يلتزم العميل بتزويد الشركة بأي معلومات أو بيانات عن مستخدمي الأرقام التابعين له.
5. في حال وجود أي اختلاف بين النص العربي لشروط وأحكام هذا العقد والنص الإنجليزي، فإن النص العربي هو المعتمد.
6. في حال رغبة العميل بنقل أحد الأرقام إلى أحد الموظفين التابعين له، فيلتزم بسداد الفواتير المستحقة حتى تاريخ نقل الرقم، كما يلتزم بتزويد الشركة بأسماء الموظفين الذي يرغب بنقل الأرقام لهم، ويخضع اتمام عملية النقل إلى الأنظمة واللوائح المعتمدة من قبل الهيئة.
7. يلتزم العميل في حال تغيير عنوانه المذكور في العقد خلال سبعة (7) أيام بتزويد الشركة بعنوانه الجديد كتابياً، وإلا تعتبر جميع الإخطارات والفواتير التي يتم إرسالها على العنوان المذكور سارية ومنتجة لآثارها القانونية.