

زين
zain



دليل المستخدم للجهات الحكومية وقطاع الأعمال

زين أعمال

3	مقدمة	1.
3	طريقة فتح حساب لدى مقدم الخدمة من قبل المفوض:	2.
4	أنواع الخدمات التي توفرها واسعارها ومميزاتها:	3.
5	باقات الجوال - زين اعمال:	3.1.
7	الباقات الإضافية لباقات الجوال	3.2.
7	باقات البيانات الاضافية	3.2.1.
7	باقات الدقائق الاضافية على الشبكات الأخرى	3.2.2.
8	الدقائق الاضافية داخل الشبكة	3.2.3.
8	باقات الرسائل الاضافية	3.2.4.
9	باقات التجوال الإضافية لباقات الجوال:	3.2.5.
10	Mobile Broad Band باقات النطاق العريض للبيانات	3.3.
10	باقة بيانات زين المشتركة	3.4.
11	باقات النطاق العريض للبيانات الجيل الخامس	3.5.
13	خدمة الوصول المباشر للإنترنت	3.6.
13	IP-VPN الشبكة الافتراضية الخاصة	3.7.
14	SIP Trunk - خدمة الاتصال الفعّال	3.8.
15	حلول إدارة الاسطول	3.9.
16	M2M الربط بين الأجهزة (	3.10.
17	إدارة الأجهزة المحمولة	3.11.
18	تفاصيل و شروط و التزامات مقدم الخدمة و المستفيد:	4.
19	آلية طلب الحصول على خدمة جديدة، تجديد:	5.
20	المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الخدمة و التركيب	6.
21	إجراءات ومدد الفوترة وطرق السداد:	7.
21	الحد الأقصى لفترة اصلاح الأعطال	8.
21	آلية طلب الدعم و رفع المقترحات و الشكاوى .	9.
21	طريقة التصعيد بشأن عدم تنفيذ الخدمات المطلوب	10.
23	المعلومات اللازمة في العقود وإجراءات العمل بها	11.
23	التسويات المترتبة على الاخلال بالالتزامات.	12.
24	متطلبات اخرى:	13.

1. مقدمة

هذه الوثيقة هي دليل المستخدم لعملاء الجهات الحكومية وقطاع الأعمال من قبل شركة زين السعودية، وقد تم إعداد هذا الدليل للمساعدة في التعرف على كيفية التعامل مع خدمات الشركة المختلفة والاحكام المتعلقة بهذه الخدمات حسب ما صدر من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

2. طريقة فتح حساب لدى مقدم الخدمة من قبل المفوض عن الجهة:

2.1. الاوراق المطلوبة للمؤسسات الفردية:

- ❖ مطابقة هوية المالك
- ❖ صورة من السجل التجاري
- ❖ صورة من شهادة تسجيل ضريبة القيمة المضافة
- ❖ صورة من وثيقة العنوان الوطني
- ❖ صورة من خطاب التفويض مصدق من الغرفة التجارية
- ❖ مطابقة هوية المفوض

2.2. الاوراق المطلوبة للشركات:

- صورة من السجل التجاري
- صورة من شهادة تسجيل ضريبة القيمة المضافة
- صورة من وثيقة العنوان الوطني
- صورة من خطاب التفويض مصدق من الغرفة التجارية
- مطابقة هوية المفوض

2.3. الاوراق المطلوبة للجهات الحكومية والشبه حكومية والهيئات المستقلة:

- صورة الأمر السامي أو المرسوم الملكي أو المسوغات لإنشاء الجهة.
- خطاب معتمد من الجهة الحكومية بتعيين مفوض لها.
- صورة من شهادة الرقم الوطني الموحد الصادر من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- مطابقة هوية المفوض.

2.4. قنوات التواصل لفتح حساب جديد:

www.sa.zain.com	
corp@sa.zain.com	
05800 00062	
احد فروع زين الموضحة بالرابط https://zain.sa/b2b,Flagships-a	

2.5. آلية فتح حساب جديد:

				
- التواصل مع احد القنوات المذكورة اعلاه. - سوف يتم توجيه العميل إلى ادارة الحسابات الحكومية. - يتم تعيين مدير حساب. - يتواصل مدير الحساب مع منشئ الطلب لاستكمال الاوراق المطلوبة. - يقوم مدير الحساب بانشاء الحساب.				حكومي و هيئات مستقلة
- التواصل مع احد القنوات المذكورة اعلاه. - سوف يتم توجيه العميل إلى ادارة الشركات الكبيرة و المتوسطة. - يتم تعيين مدير حساب. - يتواصل مدير الحساب مع منشئ الطلب لاستكمال الاوراق المطلوبة. - يقوم مدير الحساب بانشاء الحساب.				شركات
- التواصل مع احد القنوات المذكورة اعلاه. - سوف يقوم الموظف بالتواصل مع منشئ الطلب لاستكمال الاوراق المطلوبة و انشاء حساب.				مؤسسات

3. أنواع الخدمات التي توفرها واسعارها ومميزاتها:



3.1. باقات الجوال – زين أعمال:

زين أعمال تتيح لكم حرية التحكم بأعمالكم بأفضل الأسعار. و وضعت أسعار باقات زين الأعمال بشكل تنافسي كي تكون أفضل الباقات في السوق. كما تتيح زين لعملائها حرية التحكم بباقاتهم وتخصيصها عبر التركيز على ضبط الخطوط بحوزة الشخص المفوض من قبلكم.

باقات زين أعمال هي الأكثر سخاء في البيانات والدقائق. صممت باقاتنا لتلبية جميع الاحتياجات من خلال تقديم البيانات والدقائق الأكثر سخاء لأداء أعمالكم بدون قلق. أسعارنا الدولية وأسعار التجوال لدينا هي الأفضل في السوق.

تتيح لكم زين أعمال إمكانية استخدام الإنترنت على شرائح متعددة. سواءً كانت باقة الإنترنت لديك محدودة غير محدودة، ستستمتع باستخدام باقة الإنترنت لديك على شرائح إضافية. يمكنك استخدام هذه الشرائح في لوضعها في التابلت، أو الراوتر المتنقل أو الثابت أو أي جهاز ذكي. سيكون استخدام الإنترنت من الباقة الرئيسية لديك.

تفرد زين بالتكنولوجيات المتطورة. تتيح ميزة المكالمات عبر الواي فاي لمستخدمي هواتف آيفون استعمال جوالاتهم أثناء التجوال بأسعار المكالمات المحلية؛ زين هي أول مشغل في المنطقة يطلق هذه الخدمة بدون أي تكلفة إضافية.

تتيح خاصية الاتصال الصوتي عبر تقنية LTE (VoLTE) اجراء المكالمات بشكل أسرع وبصوت كريستالي عالي النقاء. كما تمكنكم من البقاء على اتصال بالإنترنت بسرعة عالية أثناء المكالمات.

تجمع باقات زين أعمال فوائد الخطوط المفوترة ومسبقّة الدفع في آن واحد. صمّمنا محفّظتين متميزتين للأعمال والاستخدامات الشخصية بحيث يمكن للموظّفين استعمال الخطوط للاستخدام الشخصي من دون التأثير على الفاتورة الشهرية للشركة.

تتمتع زين بأفضل خدمة إنترنت مطوّر عالي السرعة LTE-Advanced بالإضافة إلى الميزات الرائعة لشبكة إنترنت الجيل الخامس من زين.

أعمال 750 ريال		أعمال 375 ريال		أعمال 180 ريال		أعمال 100 ريال		أعمال 70 ريال		أعمال 35 ريال	
غير محدودة	دقائق ضمن المجموعة	غير محدودة	دقائق ضمن المجموعة	غير محدودة	دقائق ضمن المجموعة	غير محدودة	دقائق ضمن المجموعة	غير محدودة	دقائق ضمن المجموعة	غير محدودة	دقائق ضمن المجموعة
غير محدودة	دقائق محلية	5000	دقائق محلية	2500	دقائق محلية	2000	دقائق محلية	1,000	دقائق محلية	749	دقائق محلية
غير محدودة	رسائل محلية	5000	رسائل محلية	2500	رسائل محلية	2000	رسائل محلية	1,200	رسائل محلية	250	رسائل محلية
غير محدودة	بيانات محلية	180 جيجابايت	بيانات محلية	30 جيجابايت	بيانات محلية	10 جيجابايت	بيانات محلية	4 جيجابايت	بيانات محلية	1 جيجابايت	بيانات محلية
300	دقائق دولية	100	دقائق دولية	40	دقائق دولية						
غير محدودة	بيانات جوال	2 جيجابايت	بيانات جوال	0.5 جيجابايت	بيانات جوال						
100+ استقبال غير محدود	دقائق جوال	50	دقائق جوال	1 (10 ريال)	دقائق جوال						
4 هجاء	شرائح متعددة	2 (50 ريال لكل شريحة)	شرائح متعددة		شرائح متعددة						

الوجهة	دقائق ضمن المجموعة	دقائق داخل الشبكة	دقائق خارج الشبكة	رسائل نصية قصيرة محلية	رسائل نصية قصيرة دولية	بيانات محلية	ارقام الخدمة 8XX	ارقام الخدمة 800	ارقام الخدمة 9200
السعر	0.01 ر.س. / دقيقة	0.15 ر.س. / دقيقة	0.30 ر.س. / دقيقة	0.25 ر.س. / رسالة نصية قصيرة	0.50 ر.س. / رسالة نصية قصيرة	0.35 ر.س. / ميجابايت	0.35 ر.س. / دقيقة	مجاني	0.30 ر.س. / دقيقة

- يمكن استخدام الحزمة الدولية للوجهات التالية: مصر، تركيا، نيبال، إندونيسيا، الهند، عمان، باكستان، بريطانيا، اليمن، تونس، الفلبين، فرنسا، السودان، أوغندا، بنغلاديش، فلسطين، الإمارات، المغرب، الأردن، ألمانيا، سوريا، إسبانيا، لبنان، نيجيريا، سريلانكا، ماليزيا، البحرين، الولايات المتحدة، قطر، الكويت والصين.
- انترنت الجيل الخامس سوف يكون متاح للشريحة الرئيسية فقط لباقات اعمال 375 ريال و اعمال 750 ريال.
- الشرائح الاضافية معدة للاستخدام محليا فقط مع حد يصل إلى 50 جيجا شهريا لباقة اعمال 375 و 100 جيجا شهريا لباقة اعمال 750.
- الاشتراك الشهري للشرائح الاضافية 10 ريال لكل شريحة اضافية بالنسبة لباقات اعمال 180, 50 ريال لكل شريحة بالنسبة لباقة 357, و مجانا بالنسبة لباقة اعمال 750.
- حزم التجوال صالحة في الوجهات المفضلة فقط. للتحقق من المشغلين والبلدان المفضلين، يرجى زيارة www.sa.zain.com أو إرسال اسم البلد إلى 959 عن طريق رسالة قصيرة.
- للباقات الاضافية، انظر أيضاً في "الباقات الإضافية لباقات الجوال".
- جميع الأسعار لا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

3.2. الباقات الإضافية لباقات الجوال

3.2.1. باقات البيانات الاضافية

الباقة	السعر بالريال	رمز تفعيل لمرة واحدة	رمز تفعيل متكرر	رمز إلغاء متكرر
500 ميجابايت	20	MBB 500	R MBB 500	D MBB 500
1 جيجابايت	30	MBB 1000	R MBB 1000	D MBB 1000
2 جيجابايت	50	MBB 2000	R MBB 2000	D MBB 2000
5 جيجابايت	100	MBB 5000	R MBB 5000	D MBB 5000
7 جيجابايت	120	MBB 7000	R MBB 7000	D MBB 7000
10 جيجابايت	150	MBB 10000	R MBB 10000	D MBB 10000
15 جيجابايت	200	MBB 15000	R MBB 15000	D MBB 15000

3.2.2. باقات الدقائق الاضافية على الشبكات الأخرى

الباقة	السعر بالريال	رمز تفعيل لمرة واحدة	رمز تفعيل متكرر	رمز إلغاء متكرر
50 دقيقة	10	off-net 50	R off-net 50	D off-net 50

الباقية	السعر بالريال	رمز تفعيل لمرة واحدة	رمز تفعيل متكرر	رمز إلغاء متكرر
100 دقيقة	18	off-net 100	R off-net 100	D off-net 100
200 دقيقة	35	off-net 200	R off-net 200	D off-net 200
400 دقيقة	60	off-net 400	R off-net 400	D off-net 400
500 دقيقة	70	off-net 500	R off-net 500	D off-net 500
750 دقيقة	100	off-net 750	R off-net 750	D off-net 750
1000 دقيقة	125	off-net 1000	R off-net 1000	D off-net 1000
1500 دقيقة	180	off-net 1500	R off-net 1500	D off-net 1500
2000 دقيقة	225	off-net 2000	R off-net 2000	D off-net 2000

3.2.3. الدقائق الاضافية داخل الشبكة

الباقية	السعر بالريال	رمز تفعيل لمرة واحدة	رمز تفعيل متكرر	رمز إلغاء متكرر
500 دقيقة	10	on-net 500	R on-net 500	D on-net 500
1000 دقيقة	15	on-net 1000	R on-net 1000	D on-net 1000
3000 دقيقة	25	on-net 3000	R on-net 3000	D on-net 3000
10,000 دقيقة	40	on-net 10000	R on-net 10000	D on-net 10000
غير محدود	50	on-net UL	R on-net UL	D on-net UL

3.2.4. باقات الرسائل الاضافية

الباقية	السعر بالريال	رمز تفعيل لمرة واحدة	رمز تفعيل متكرر	رمز إلغاء متكرر
100 رسالة (محلبة)	10	100SMS	R100SMS	D100SMS
1000 رسالة (داخل الشبكة)	20	SMS 1000	R SMS 1000	D SMS 1000

الباقة	السعر بالريال	رمز تفعيل لمرة واحدة	رمز تفعيل متكرر	رمز إلغاء متكرر
3000 رسالة (داخل الشبكة)	30	SMS 3000	R SMS 3000	D SMS 3000

- صلاحية جميع الحزم 30 يوماً.
- لاضافة أي من الباقات على المحفظة مسبقة الدفع، يرجى إرسال الرمز عن برسالة قصيرة إلى 700160.
- لاضافة أي من الباقات على المحفظة المفوترة، يرجى الاتصال بالشخص المفوض في شركتك.
- جميع الأسعار لا تشمل ضريبة القيمة المضافة.
- لمزيد من المعلومات يرجى زيارة www.sa.zain.com

3.2.5. باقات التجوال الإضافية لباقات الجوال:

بيانات التجوال الاضافية:

مع باقات زين الجديدة للبيانات أثناء التجوال، شارك أصدقائك وعائلتك لحظات الفرح عبر فيسبوك وسناب شات وإنستغرام وأكثر من ذلك بكثير بالبقاء على اتصال بالإنترنت في أكثر من 80 دولة.

الباقة	السعر (ريال)	الصلاحية
2 جيجابايت	99	3 أيام
4 جيجابايت	199	7 أيام
10 جيجابايت	299	30 يوماً

للتحقق من توافر بيانات التجوال، ارسل اسم البلد عبر رسالة قصيرة إلى 959 أو www.sa.zain.com يرجى زيارة

باقات دقائق التجوال الاضافية حول العالم:

من خلال باقات التجوال الصوتية من زين، ابق دائماً على اتصال بأحبائك عبر الاشتراك بأي من الباقات أدناه التي يمكن استخدامها في مختلف دول العالم.

الباقة	السعر (ريال)	الصلاحية
50	50	3 أيام

سيكون استقبال المكالمات مجانياً إذا اشتركت في أي من الباقات الصوتية. يمكن استهلاك دقائق التجوال الاضافية حول العالم لإجراء:

- مكالمات محلية أثناء التجوال.
- الاتصال إلى المملكة العربية السعودية.

7 أيام	100	120
30 يومًا	150	200

- لاضافة أي من الباقات على المحفظة المفوترة، يرجى الاتصال بالشخص المفوض في شركتك.
- للتحقق من رصيد باقات التجوال الاضافية، يرجى ارسال الرمز "RBC" برسالة قصيرة إلى 959.
- جميع الأسعار لا تشمل ضريبة القيمة المضافة.
- لمزيد من المعلومات يرجى زيارة www.sa.zain.com

3.3. باقات النطاق العريض للبيانات – Mobile Broad Band

الباقة	الاشتراك الشهري
برودباند 2 جيجابايت	50 ريال
برودباند 10 جيجابايت	70 ريال
برودباند 20 جيجابايت	100 ريال
برودباند 80 جيجابايت	120 ريال

- جميع الأسعار لا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

3.4. باقة بيانات زين المشتركة

من خلال باقة بيانات زين المشتركة يمكنك مشاركة باقة بيانات الشركة مع موظفيك حيث تبقىهم على اتصال مع مرونة التحكم بالباقة التي يحتاجون إليها. يحصل كل من موظفيك على باقة بياناته الخاصة. يأتي حل أعمالنا الحصري مع صفحة ويب متخصصة لكي يتيح لك أفضل تحكم بالميزات.



تتيح لكم زين أعمال استخدامًا أذكى في مشاركة البيانات. مشاركة البيانات هي الطريقة الذكية للبقاء على اتصال. من خلال مشاركتنا بيانات زين، يحصل موظفوك على البيانات التي يحتاجون إليها لكل مهمة، مهما كان حجمها كبيرًا أو صغيرًا؛ لذلك فلن يفقدوا أي فرصة اتصال على الإطلاق.

تتيح لكم زين أعمال أقصى تحكم من خلال أداة مبتكرة. من خلال صفحة ويب تحت تصرفك، يمكنك تخصيص البيانات فرديًا حسب المستخدم وتعديلها كل مرة حسب الحاجة. يمكن للمفوض أن يتحقق من رصيد الباقة وتعديلها.

تعزز لكم زين أعمال أعمالك وتزيد كفاءة اتصالاتك. مرونة البيانات تعني أن موظفك لديهم دائماً ما يحتاجون إليه، مع إهدار أقل وانعدام مخاطر المصاريف غير المتوقعة. ومن خلال مشاركة البيانات، ستوفر الوقت والمال مقارنة بالحسابات الفردية.

توفر لكم زين أعمال المرونة في تخصيص خطط فردية داخل مؤسستك. يمكنك تخصيص باقتك لتلبية احتياجات عمل كل فرد مما يمكنك من النمو أعمالك.

الباقة	الاشتراك الشهري	أقصى عدد شرائح لكل باقة
200 جيجابايت	1,850 ريال	100
500 جيجابايت	4,000 ريال	250
1 تيرابايت	7,400 ريال	500
2 تيرابايت	13,400 ريال	1000

- ترفق الباقيات بعقد التزام لمدة 12 شهراً
- جميع الأسعار لا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

3.5. باقات النطاق العريض للبيانات الجيل الخامس (5G)

لأن السرعة و الابتكار من سمات قطاع الاتصالات، جاءت تقنية الجيل الخامس لتوفر أحدث معايير السرعة والموثوقية على الجوالات والأجهزة الذكية الأخرى لتسد فجوة الطلب العالي على البيانات ولتوسع نطاق تقنية الاتصال، لذلك فالجيل الخامس يتعدى بجدارة إمكانيات الجيل الرابع. وبتطبيقاته الوافرة، سيؤثر الجيل الخامس كثيراً على حياتنا اليومية بشكل عام، و يعيد تعريف عالمي التقنية والاتصال.

تغطية الجيل الخامس من (زين):

الجيل الخامس من زين سيفتح الآفاق أمام تجارب جميلة وحديثة والتي ستعيد تشكيل حياتنا وطريقة إدراكنا للأشياء. توفر زين نطاق تغطية هو الأوسع في المملكة

تفاصيل الباقة

إنترنت 5G لا محدود.
راوتر مجاناً
349 ريال شهرياً*



أو



سرعة التصفح والتحميل

أسرع من الجيل الرابع بأكثر من ١٠ مرات



سرعة الاستجابة

لأن سرعة الاستجابة (ping) عالية جداً، فالجيل الخامس سيفتح الأفق أمام

تجربة مستخدم رائعة



السعة

الفترة الاستيعابية الأعلى للجيل الخامس ستتمكن عدد أكبر من

الأجهزة من الاتصال ببرج اتصال واحد بنفس الوقت بدون التأثير

- لمعرفة إتاحة شبكة الجيل الخامس في منطقتك يمكنك زيارة www.sa.zain.com
- اذا كانت المنطقة غير مغطاة بشبكة الجيل الخامس، سوف يستمر الاتصال تلقائياً بالشبكة المتاحة.
- الجهاز المجاني يرفق الباقات بعقد التزام لمدة 24 شهراً
- جميع الأسعار لا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

3.6. خدمة الوصول المباشر للإنترنت (DIA)

وصف الخدمة:

توفّر زين خدمة الوصول المباشر للإنترنت حيث يحصل العميل على سرعة إنترنت متناظرة لوصلي الإرسال و الاستقبال تتراوح بين 1 و 200 ميجابايت بالثانية مع نسبة تنافس عند مستوى 1:1. وسيتم ذلك من خلال الميكرويف (فئة الناقل) \ الجيل الرابع \ الألياف.

تمّ تصميم خدمة الوصول المباشر للإنترنت لدعم تطبيقات البيانات، مثل الإنترنت والبريد الإلكتروني و تطبيقات الويب. توفّر هذه الخدمات اتصالاً عالي الجودة بالشبكة للأعمال التي تتطلب وصولاً آمناً وموثوقاً للإنترنت. إنها مثالية لتطبيقات الأعمال حينما تريد الشركة أن توفّر لموظفيها وصولاً للإنترنت عبر شبكة LAN.

سوف تتم خدمة العملاء المشتركين في هذه الخدمة بواسطة البنية التحتية لشبكة الشركة عن طريق استخدام شبكة زين (MPLS)،

الميزات:

- ❖ زين تقدّم خدمة الوصول المباشر للإنترنت مع سرعة مضمونة غير مشتركة بنسبة تنافس عند مستوى 1:1 لجميع العملاء مع أفضل نوعية خدمة في السوق.
- ❖ خدمة زين للوصول المباشر للإنترنت آمنة، موثوقة، قابلة للتطوير وفاعلة من حيث التكلفة، وهي تدعم الشركات الصغيرة والكبيرة لتحقيق أهدافها.
- ❖ كجزء حيوي من المنتج المعياري، فإن اتفاقية مستوى الخدمة ستكون متوفرة بنسبة 99,5% وهي أفضل جودة خدمة في السوق؛ وسيتم تقديم اتفاقية مستوى خدمة ممتازة بدءاً من 99,9% بسعر متميز مع وصلة ثانية. كما سيتم توفير أجهزة محمية واتصال مزدوج المسار مع اتفاقية مستوى الخدمة الممتازة.
- ❖ ويضمن فريق الدعم الفني عالي الكفاءة من زين أفضل نوعية خدمة لعملاء زين القيمين.

الأسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

[حلول الوصول المخصّص للإنترنت Zain KSA |](#)

3.7. الشبكة الافتراضية الخاصة IP-VPN

وصف الخدمة:

الشبكة الافتراضية الخاصة طريقة اتصال معيارية، موثوقة ومرنة تستخدم بروتوكول الإنترنت، وتساعد العملاء على وصل موقعين أو أكثر من خلال شبكة افتراضية خاصة واحدة تتيح التبادل المرن والمتواصل للبيانات والتطبيقات بين مختلف المستخدمين والنقاط.

هذا الحل يتيح للمؤسسات إنشاء شبكة خاصة عبر شبكة (MPLS) من زين، الحل يوفر خدمة اتصال خاصة \ آمنة من خوادم العميل الرئيسية إلى العملاء البعيدين المتصلين بشبكة الجيلين الثالث والرابع 3G و 4G أو الميكرويف التابعة لزين من خلال نقطة اتصال خاصة \ ملف شبكة يمكن تخصيصه حسب المتطلبات الفنية، مما يضمن انخفاضاً ملحوظاً في فترة تعثر الاتصال بالمواقع المحلية.

توفّر الشبكة الافتراضية الخاصة اتصالاً عن بعد للشبكات الخاصة بالشركات عبر تزويدها بوصول آمن عن بعد وشبكة موثوقة لدعم العمليات التجارية الرئيسية مثل: تخطيط موارد المؤسسة ERP، تخزين البيانات، إدارة علاقات العملاء، اتصال بأجهزة الصراف الآلي... الخ).

تقدم زين مزيجاً من جميع التقنيات حيثما ينطبق ذلك مع أي طوبولوجيا مطلوبة. (Full Mesh , Hub n Spoke). يتحمل قسم الهندسة للحلول المتطورة لدينا مسؤولية خدمتكم بشكل أفضل بطريقة اقتصادية وحديثة.

المميزات:

- توفير اتصال بين الفروع الموزعة جغرافياً.
- شبكة واحدة ومتكاملة تحتوي تطبيقات المكالمات والبيانات والإنترنت والفيديو.
- بنية قابلة للتطوير الكامل مع حماية الشبكة من الأعطال.
- وصول المستخدمين عن بعد.
- شبكة آمنة وخاصة.
- القدرة على نقل البيانات مع مستويات مختلفة من جودة الخدمة.
- تخفيض التكاليف.
- باقات مرنة.

الأسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

[VPN | Zain KSA حلول الشبكة الافتراضية](#)

3.8 خدمة الهاتف الثابت للشركات - SIP Trunk

وصف الخدمة:

خدمة الاتصال الفعال (SIP Trunk) من زين أعمال السعودية، أحد أفضل الحلول الصوتية التي تستخدم أفضل معايير الـ SIP. تعتبر خدمة الاتصال الفعال خدمة مكالمات صوتية وخط خدمة تجارية فعالة من حيث التكلفة والمرونة، حيث توفر خطوط اتصال مرنة بأحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا والحائزة على جوائز خدمات ما بعد البيع.

كيف تعمل:

(SIP Trunk) هي خدمة صوتية قائمة على بروتوكول الإنترنت باستخدام معيار SIP ، حيث يتيح SIP Trunking للعملاء إجراء مكالمات آمنة تستند إلى البروتوكول .تتيح هذه التقنية للشركات الحصول على اتصالات ثابتة لموظفيها عبر شبكات IP . تم تطوير هذه الخدمة كبديل فعال من حيث التكلفة لخطوط PSTN القديمة ، تمكن هذه الخدمة المنشآت من استيعاب المزيد من المكالمات في نفس الرابط. كما أنه يسمح بتوسيع سعة الاستيعاب بسهولة و التكامل المباشر مع شبكات تكنولوجيا المعلومات الحديثة ، كما انه يقلل التكلفة.

المميزات:

- قنوات مرنة
- 5 ، 10 ، 20 ، 30 ، 60 ، 120 ، 200 قناة سيتم تقديمها للعملاء كمنتج قياسي جاهز. لأكثر من القنوات المذكورة أعلاه ، سيتم التعامل معها على أنها طلبات مخصصة.

- مميزات مجانية / مخفضة.
- طريقة تسعير فعالة من حيث التكلفة يعتمد على (المجموعة المغلقة) و(المكالمات داخل الشبكة) و(المكالمات خارج الشبكة) و(المكالمات الدولي) ، بدلاً من النموذج الكلاسيكي في السوق.
- تتيح بوابة الخدمة الذاتية للعميل التحكم في مميزات الاشتراك والحزمة الخاصة به دون أي تدخل يدوي من فريق زين.
- باقات مصممة لتناسب استخدام العميل على أفضل وجه.
- مكالمات غير محدودة لكل قناة.
- أحدث تقنيات دعم خدمة العملاء.
- دعم فني مباشر.

الأسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

<https://sa.zain.com/ar/business/fixed-connectivity/sip-trunk>

3.9. حلول إدارة الاسطول

وصف الخدمة:



إدارة الأسطول هي إحدى حلول إنترنت الأشياء يسمح للشركات والوزارات والجهات الحكومية الأخرى بتنظيم وتنسيق مركبات العمل بهدف تحسين الكفاءة وخفض التكاليف وتوفير الامتثال للوائح الحكومية.

مميزات الخدمة:

- تغطية شبكة واسعة.
- نظام مدفوعات باشتراكات شهرية بدون دفعات أولى.
- 7/24 دعم خدمة العملاء.
- أفضل إدارة اسطول في السوق السعودي.
- تطبيقات مخصصة وملوكة.
- تخفيض التكاليف
- تحسين سلوك السائق
- زيادة وإدارة دورة حياة الاسطول
- عمليات تجارية أكثر كفاءة
- إدارة ورؤية أفضل للأسطول عن بعد

الأسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

3.10. الربط بين الأجهزة (M2M)

وصف الخدمة:

تقدم زين أعمال باقات بيانات إنترنت الأشياء للربط بين الأجهزة (M2M) لإتصال وربط أعمالك بكل يسر وسهولة.

كيف تعمل:

- ❖ النقل والخدمات اللوجستية: تتبع الأصول، إدارة الاسطول، إدارة الحركة المرورية.
- ❖ الرعاية الطبية: مراقبة الأجهزة الطبية، أجهزة اللياقة والرياضة، التحكم عن بعد.
- ❖ الصناعة والطاقة: القياس الذكي، الأتمتة الصناعية، التحكم عن بعد.
- ❖ التطبيقات الأخرى: إدارة المباني، الخدمات العامة، قطاع التجزئة.

مميزات الخدمة:

- ❖ حزم مرنة لتوصيل حلول خدمة M2M الخاصة بك.
- ❖ اتصال موثوق من خلال أفضل التقنيات للشبكة والتغطية.
- ❖ عروض جذابة لأحجام عمل مختلفة لدعم ديناميكيات سوق خدمة M2M
- ❖ إضافات متنوعة بناءً على متطلبات M2M.

الاسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

<https://sa.zain.com/ar/business/loT/m2m>



3.11. إدارة الأجهزة المحمولة

وصف الخدمة:

أدى الاعتماد السريع للهواتف الذكية والأجهزة اللوحية ، بالإضافة إلى أعداد متزايدة من الموظفين الذين يعملون أثناء تنقلهم أو من مواقع أخرى غير تقليدية ، إلى زيادة الحاجة إلى:

- تمكين الأجهزة المحمولة والأجهزة الأخرى لدعم الموظفين الذين يؤدون وظائفهم
- ضمان أمن المعلومات لأجهزة الموظفين
- إدارة الجهاز عن بعد عبر أنظمة تشغيلية متعددة

نظراً لأن زين أعمال تسعى لتوفير محفظة أعمال متنوعة، فإنها

توفر إدارة الأجهزة المحمولة (MDM) : Knox Manage and Knox Configure.

كيف تعمل:

برنامج يدير أجهزة متعددة من خلال تطبيق سياسات وإعدادات معينة على الجهاز عن بعد حتى يتم تأمين البيانات الموجودة على الأجهزة. لذلك إذا كانت لديك مؤسسة توفر الأجهزة لموظفيها وتريد تأمين بياناتها ، فمن خلال تطبيق برنامج MDM ، يمكن القيام بذلك بسهولة.

المميزات:

أمان الأجهزة:

- فرض استخدام رموز المرور ، ومكافحة الفيروسات ، وأدوات مكافحة البرامج الضارة ، والتشفير
- منع البيانات من التسرب أو الوصول غير المصرح به.

إدارة الأجهزة عن بعد:

- إدارة الجهاز الذي يحتوي على معلومات الشركة عن بعد.
- تحديد موقع الجهاز الذي يحتوي على معلومات الشركة ومسحها في حالة فقدانه أو سرقة.

إدارة التطبيقات:

- إدارة وتحكم بالتطبيقات التي يقوم المستخدم بتثبيتها ، واستخدامها على الجهاز
- منع تثبيت التطبيقات التي يمكن أن تشكل خطراً على أمن البيانات ، أو الإنتاجية.



- مراقبة متزامنة حول أداء الأجهزة ومعلومات المستخدم والأنشطة الأخرى
- تقارير من وجهات أمنية وإنتاجية.

4. تفاصيل و شروط و التزامات مقدم الخدمة و المستفيد:

4.1. حقوق العميل:

- ❖ الحق في معرفة تفاصيل أسعار الخدمة ومميزاتها، وأي قيود أو استثناءات على استخدامها، أو أي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات
- ❖ الحق في الحصول على الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الاشتراك، وبما لا يخالف أنظمة الهيئة.
- ❖ الحق في الحصول على نسخة من عقد الاشتراك بالخدمة؛ موقع ومصادق عليه من مقدم الخدمة، وله أخذ نسخة منه في أي وقت بناء على طلبه، مع مراعاة مدة الحفظ وهي سنة من تاريخ إلغاء الخدمة.
- ❖ الحق في الحصول على سند - ورقي أو إلكتروني - لأي مبلغ دفعه لمقدم الخدمة، موضح فيه نوع الخدمة التي تم سدادها ومبلغ السداد وتاريخه.
- ❖ الحق في الحصول على الخدمة في جميع المراكز التابعة لمقدم الخدمة، وعدم حصر تقديم بعض خدماته في مراكز محددة دون غيرها
- ❖ الحق في سرية معلوماته واتصالاته؛ فهي مضمونة ولا يجوز الاطلاع عليها، أو الاستماع إليها، أو تسجيلها الحق في الحصول بصفة منتظمة على فواتير واضحة، وصحيحة، ومفصلة، دون مقابل؛ ترسل إليه ورقياً أو إلكترونياً وباللغة العربية أو الإنجليزية، حسب اختياره.
- ❖ الحق في وجود حد ائتماني للخدمة؛ يوضح في عقد الاشتراك في الخدمة، وفي الفاتورة الشهرية
- ❖ الحق في طلب تخفيض الحد الائتماني؛ مع مراعاة ألا يقل الحد الائتماني بعد التخفيض عن الحد الأدنى لقيمة الباقية، وعدم رفعه إلا بطلب منه
- ❖ الحق في عدم تجاوز إجمالي مبلغ الفاتورة للحد الائتماني؛ باستثناء آخر عملية اتصال قبل بلوغ الحد الائتماني، وأجور الاستخدام أثناء التجوال الدولي، وكذلك الزيادة بما لا يتجاوز 10 % من الحد الائتماني، في حال طلب المستخدم إعادة الخدمة.
- ❖ الحق في طلب إلغاء الخدمة وعدم مطالبته بالحضور الشخصي عند وجود وسائل التحقق من الهوية
- ❖ الحق في عدم مطالبته بأي مقابل مالي؛ إلا عن الخدمات التي طلبها
- ❖ الحق في نقل رقم هاتفه المتنقل من مقدم خدمة إلى آخر، بحسب إجراءات والالتزامات نقل الرقم
- ❖ الحق في استمرارية الخدمة، وعدم تعليقها أو إلغاؤها؛ إلا بموجب نظامي
- ❖ الحق في الحصول على ما يثبت طلبه إلغاء الخدمة، وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغاؤها؛ ابتداءً من تاريخ تقديم طلب الإلغاء
- ❖ الحق في إعادة المبالغ الزائدة التي دفعها، وذلك خلال (10) عشرة أيام على الأكثر من تاريخ اكتشافها، أو يقوم بإضافتها إلى أي حساب آخر للمشتراك لديه، إذا رغب المشترك بذلك.
- ❖ الحق في طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (12) إثني عشر شهراً؛ على أن يقوم بسداد الأجور المتكررة عن هذه المدة.

- ❖ الحق في عدم احتساب رسوم الخدمة، أثناء فترة انقطاعها، بسبب مقدم الخدمة.
- ❖ الحق في تقديم شكوى لمقدم الخدمة، عبر جميع الوسائل الممكنة، سواء كانت إلكترونية، أم عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي؛ ومن ثم الحصول على رقم مرجعي للشكوى.
- ❖ الحق في عدم مطالبته بسداد المبلغ المعترض على صحته، وقدم شكوى بشأنه خلال المدة النظامية؛ إلى أن يتم البت في شكواه، مع عدم تعليق الخدمة أو إلغائها بسبب ذلك المبلغ خلال فترة بحث الشكوى.
- ❖ الحق في معالجة شكواه من قبل مقدم الخدمة، خلال مدة لا تتجاوز (5) أيام من تاريخ تقديم الشكوى.
- ❖ الحق في تصعيد الشكوى إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، في حال انتهاء المدة دون قيام مقدم الخدمة بحل الشكوى، أو عدم رضاه عن الحل المقدم
- ❖ الحق في التسوية بما يتوافق مع آلية التسوية المطبقة في الشركة وفقاً لأنظمة الهيئة. في حال عدم الوفاء بمعايير جودة الخدمة التي يرجع سببها إلى مقدم الخدمة.

4.2. مسؤوليات العميل:

- ❖ مراجعة أحكام الخدمة والتزاماتها بعناية، قبل الاشتراك فيها.
- ❖ مسؤوليته عن جميع الأرقام المسجلة باسمه، وما يترتب عليها.
- ❖ التقيد بأحكام الخدمة والتزاماتها، وعدم إساءة استخدام خدمات الاتصالات؛ مثل تعمد إجراء اتصال يخالف قواعد الآداب العامة، أو له طابع تهديدي، أو يؤدي إلى إحداث فزع أو إزعاج
- ❖ التحقق من صحة الفاتورة المتعلقة بخدماته عند صدورها، والتقيد بالمدة النظامية لتقديم الشكوى على صحة الفاتورة، في حال اعتراضه على صحتها؛ وذلك بتقديم الشكوى قبل صدور الفاتورة التالية
- ❖ سداد المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة، خلال المدد المحددة في الفاتورة، تجنباً لتعليق الخدمة أو إلغائها
- ❖ اتباع التعليمات المرسلة من قبل مقدم الخدمة بشأن استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي؛ تجنباً لارتفاع قيمة مبلغ الفاتورة
- ❖ وضع ظوابط للحد من الرسائل الاقتحامية

5. آلية طلب الحصول على خدمة جديدة، تجديد، التعديل، التعليق والإلغاء:

القسم	نوع الخدمة	الآلية
الحسابات الحكومية	خدمة جديدة	-إيميل/خطاب* من الشخص المفوض. موجه للمدير الحساب. -إرفاق المتطلبات بشكل واضح او امر شراء في حال موافقة القطاع الحكومي على العرض المقدم من شركة زين مقابلاً لكراسة. -استيفاء الاوراق المطلوبة (العقد الرقمي / خطاب التفويض)
	تجديد	-إيميل/خطاب* من الشخص المفوض. موجه للمدير الحساب. -امر شراء مصدق اصولاً. -استيفاء الاوراق المطلوبة.
	التعديل	-إيميل/خطاب* من الشخص المفوض. موجه للمدير الحساب.

-إيميل/خطاب* من الشخص المفوض، موجه للمدير الحساب.	تعليق	
-إيميل/خطاب* من الشخص المفوض، موجه للمدير الحساب.	إلغاء	
-إيميل إلى corp@sa.zain.com -أو الى مدير الحساب ان وجد. -إرفاق المتطلبات بشكل واضح -استيفاء الاوراق المطلوبة (العقد الرقمي / خطاب التفويض)	خدمة جديدة	الشركات المتوسطة و الصغيرة
يتم التجديد تلقائيا مالم يتضمن العقد خصومات او اجهزة.	تجديد	
-إيميل إلى corp@sa.zain.com او الى مدير الحساب ان وجد.	التعديل	
-إيميل إلى corp@sa.zain.com او الى مدير الحساب ان وجد.	تعليق	
-إيميل إلى corp@sa.zain.com او الى مدير الحساب ان وجد.	إلغاء	
-إيميل/خطاب* من الشخص المفوض، موجه للمدير الحساب. -إرفاق المتطلبات بشكل واضح -استيفاء الاوراق المطلوبة (العقد الرقمي / خطاب التفويض)	خدمة جديدة	الشركات الكبرى
-الحصول على نسخة موقعة من الشخص المفوض على عرض التجديد ترسل بالايمل او بالبريد لمدير الحساب.	تجديد	
-إيميل/خطاب* من الشخص المفوض، موجه للمدير الحساب.	التعديل	
-إيميل/خطاب* من الشخص المفوض، موجه للمدير الحساب.	تعليق	
-إيميل/خطاب* من الشخص المفوض، موجه للمدير الحساب.	إلغاء	

* خطاب: هو طلب خطي موقع من الشخص المفوض يتضمن تفصيل الخدمة المطلوبة و يرسل بالبريد او يسلم باليد لمدير الحساب.

6. المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الخدمة و التركيب و فترة إصلاح الأعطال

المشتركين الجدد "تنفيذ و تركيب"

- ❖ خدمات انترنت النطاق العريض "MBB" والجوال و انترنت الاشياء: 48 ساعة عمل من استلام الطلب
- ❖ مشتركى الهاتف والربط "الخدمات الثابتة": 8 اسابيع من استلام الطلب *

تخضع لدراسة جدوى

المشتركين الحاليين "اصلاح الاعطال"

- ❖ خدمات انترنت النطاق العريض "MBB" والجوال و انترنت الاشياء: 24 ساعة عمل من استلام الطلب.
- ❖ مشتركى الهاتف والربط "الخدمات الثابتة": 72 ساعة عمل من اكتمال المتطلبات*

تخضع لدراسة جدوى

7. إجراءات ومدد الفوترة وطرق السداد:

- ❖ تصدر فواتير القطاع الحكومي و قطاع الاعمال بشكل دوري فى السادس عشر من كل شهر ميلادي محتسبة الرسوم عن الفترة السابقة.
- ❖ ملخص الفاتورة هو توضيح مختصر للفاتورة على مستوى الحساب يحتوي على مبلغ الفاتورة لمدة الفاتورة والمبلغ المستحق النهائي
- ❖ تتيح الشركة سداد الفاتورة يدويا عن طريق فروع زين او اليا عن طريق قنوات سداد او عن طريق التحويل البنكي لحساب شركة زين كما ان بعض عملاء القطاع الحكومي يتم سداد فواتيرهم عن طريق وزارة المالية.
- ❖ يتم توضيح كافة تفاصيل الخدمات الموجودة تحت الحساب بحيث تظهر كل خدمة والمبالغ المستحقة عليها.
- ❖ يوجد فى كل فاتورة قسم يوضح تفاصيل الضريبة لكل خدمة والمبلغ الخاضع للضريبة.
- ❖ عند اضافة/ تفعيل خط جديد قبل تاريخ اصدار الفاتورة يتم احتساب قيمة الفاتورة من تاريخ التفعيل حتى تاريخ اصدار الفاتورة نسبة وتناسب من الشهر الميلادي
- ❖ يمكن لمشتري قطاع الأعمال و القطاع الحكومي سداد العقد كامل او على ارقام محددة تابعة للعقد بمبالغ مختلفة
- ❖ يمكن لمشتري قطاع الأعمال و القطاع الحكومي الاطلاع على تفاصيل الفاتورة عن طريق الحساب المخصص لكل شركة و الممنوع للشخص المفوض.

8. الحد الأقصى لفترة اصلاح الأعطال و توضيح اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) للأعطال بحسب الخدمة.

خدمات انترنت النطاق العريض "MBB" والجوال و انترنت الاشياء:

- في حال انقطاع الخدمة بعد السداد يتم التواصل مع فريق خدمة قطاع الأعمال على الرقم 14477 من خلال الشخص المفوض من قبل الشركة المتعاقدة مع زين مع الالتزام بحل المشكلة خلال مدة اقصاها خلال 48 ساعة عمل علما ان خدمة العملاء متوفرة على مدار الساعة و كامل ايام الاسبوع عن طريق الاتصال على +966590014477
- في حال وجود اعطال على الاجهزة المقدمة من قبل شركة زين، يتم التوجه الى اقرب فرع رئيسي لمعالجة المشكلة ويتم ذلك خلال 48 ساعة عمل في حال توفر الجهاز
- وفي حال عدم توفر الجهاز وعدم استحقاقية العميل لجهاز بديل يتم ابلاغ العميل عن الوقت المتوقع لتوفر الجهاز.

الشركة غير مسؤولة عن سوء الاستخدام.

مشتري الخدمات الثابتة:

- في حال انقطاع الخدمة بعد السداد يتم التواصل مع فريق خدمة قطاع الأعمال على الرقم 00966592419999 من خلال الشخص المفوض من قبل الشركة المتعاقدة مع زين.

9. آلية طلب الدعم و رفع المقترحات و الشكاوى و تسوية الاضرار و آلية معرفة النتائج.

خدمات انترنت النطاق العريض "MBB" والجوال و انترنت الاشياء:

- ❖ للشكاوى والإقتراحات الرجاء التواصل على 14477 من خلال الشخص المفوض من قبل الشركة المتعاقدة مع زين او التواصل المباشر مع مدير الحساب .
- او عن طريق الرابط التالي:

- ❖ فروع زين
- ❖ سيتم تزويد العميل بالوقت المتوقع لحل المشكلة.

مشاركي الخدمات الثابتة:

- ❖ تفخر زين بتخصيص قسم عمليات دائم مخصص للخدمات الثابتة و متاح للقطاعين الحكومي و الغير حكومي.
- ❖ قسم العمليات متوفر على مدار الساعة
- ❖ يحتوي قسم العمليات على مهندسين مختصن و مؤهلين لحل اي مشكلة تقنية بشكل مباشر.
- ❖ يقوم قسم العمليات بتقديم الدعم و تسجيل الشكاوى و المقترحات و تسوية الاضرار ان وجدت.
- ❖ قسم عمليات الخدمات الثابتة متاح على الرقم 00966592419999 من خلال الشخص المفوض من قبل الشركة المتعاقدة مع زين.
- ❖ كما يمكن للشركة المتعاقدة التواصل المباشر مع مدير الحساب من اجل تقديم الدعم المباشر و تسهيل الاجراءات.
- ❖ سيتم تزويد العميل بالوقت المتوقع لحل المشكلة .

الخدمة	طلب الدعم	المقترحات و الشكاوى
خدمات الجوال خدمات انترنت النطاق العريض خدمات انترنت الاشياء	❖ الاتصال على 00966590014477 ❖ فروع زين. ❖ التواصل المباشر مع مدير الحساب.	❖ الموقع الالكتروني: https://sa.zain.com/ar/business/email-us#no-back ❖ الاتصال على 00966590014477 ❖ فروع زين. ❖ التواصل المباشر مع مدير الحساب.
الهاتف الثابت للشركات - SIP خدمة الوصول المباشر للانترنت - DIA الشبكة الافتراضية الخاصة IP-VPN	❖ الاتصال على 00966592419999 ❖ التواصل المباشر مع مدير الحساب.	❖ الموقع الالكتروني: https://sa.zain.com/ar/business/email-us#no-back ❖ الاتصال على 00966592419999 ❖ فروع زين. ❖ التواصل المباشر مع مدير الحساب.

10. طريقة التصعيد بشأن عدم تنفيذ الخدمات المطلوبة حسب الفترة المحددة أو عند عدم تجاوب مدير الحساب مع المسؤول المفوض من قبل الجهات الحكومية وقطاعات الأعمال:

خدمات انترنت النطاق العريض "MBB" والجوال و انترنت الاشياء:

- ❖ للشكاوى الرجاء التواصل على 14477 من خلال الشخص المفوض من قبل الشركة المتعاقدة مع زين.
- ❖ كما يمكن تسجيل شكوى عن طريق الرابط التالي :

<https://sa.zain.com/ar/business/email-us#no-back>

- ❖ سيتم تزويد العميل بالوقت المتوقع لحل المشكلة.
- ❖ للتصعيد في حال عدم حل المشكلة او عدم الاستجابة الرجاء التواصل مع طريق البريد الالكتروني:

Corp@sa.zain.com

الخدمات الثابتة:

- ❖ للشكاوى الرجاء التواصل مع فريق خدمة قطاع الأعمال على الرقم: 00966592419999 من خلال الشخص المفوض من قبل الشركة المتعاقدة مع زين .
- ❖ او عن طريق الرابط التالي:

<https://sa.zain.com/ar/business/email-us#no-back>

- ❖ سيتم تزويد العميل بالوقت المتوقع لحل المشكلة .
- ❖ للتصعيد في حال عدم حل المشكلة او عدم الاستجابة الرجاء التواصل عن طريق البريد الالكتروني:

dia.support@sa.zain.com

11. المعلومات اللازمة في العقود وإجراءات العمل بها حسب ما صدر من الهيئة:

- ❖ تقوم شركة زين بتزويد العميل بنسخة من العقد الالكتروني والذي يحتوي على كافة المعلومات اللازمة حسب ما صدر من هيئة الاتصالات و تقنية المعلومات في " تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات | شوال 1441هـ - يونيو 2020م"
- ❖ بإمكان العميل طلب العقد الالكتروني من مدير الحساب.
- ❖ رابط الهيئة:

<https://www.citc.gov.sa/ar/RulesandSystems/RegulatoryDocuments/Termsprovide/Pages/default.aspx>

12. التسويات المترتبة على الاخلال بالالتزامات واتفاقية مستوى الخدمة.

مقدم الخدمة:

- ❖ في حال عدم الوفاء بمعايير جودة الخدمة التي يرجع سببها الى مقدم الخدمة: تتم التسوية لصالح العميل بما يتوافق مع آلية التسوية المطبقة في الشركة وفقاً لأنظمة الهيئة بالإضافة إلى اصلاح الخلل.
- ❖ في حال عدم التزام العميل ببند العقد يتم فسخ العقد حسب ما نصت عليه العقود واللوائح المبرمة مع العميل *
قد يترتب على فسخ العقد مبالغ مالية تدفع لصالح الشركة.

العميل:

- ❖ في حال كان الخلل ناتج من قبل مزود الخدمة يتعلق بالمبالغ المالية، يتم اعادة الخدمة كما يتم تعويض العميل بالمبلغ المتفق عليه.
- ❖ في حال عدم سداد العميل مقابل الخدمة المقدمة، سيتم فصل الخدمة مؤقتاً لحين السداد.

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 تعتبر 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 و موافقته 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 الاشتراك 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 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 حسابه المذكور أو أي حساب آخر يخصه لدى الشركة، من قبل الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة).
3. يوافق العميل على أن تفصح الشركة عن المعلومات الخاصة به وبحسابه المذكور أو أي حساب آخر يخصه لدى الشركة لسمة من خلال اتفاقية العضوية المبرمة وقواعد العمل المقررة والخاصة بتبادل المعلومات لأي جهة أخرى توافق عليها مؤسسة النقد العربي السعودي.
4. يقر العميل بعلمه بأحقية الشركة بمطالبة 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 تعليقه لبلوغ الحد الائتماني.
5. يحق للشركة طلب تأمين مالي من العميل، سواء عند توقيع العقد أو خلال مدة سريانه بما يناسب الشركة ويكفل حقها، ويشمل ذلك الحالات التالية:
 - a. وجود مديونية سابقة على العميل لدى الشركة وليست محل خلاف.
 - b. وجود تعثرات سابقة في السداد، أو في سجل العميل الائتماني لدى الجهة المختصة بالمعلومات الائتمانية.
 - c. إذا كان العميل جديد لدى الشركة، ولا يوجد أي معلومات عنه.
 - d. في حال تفعيل خدمة التجوال بناء على طلب العميل.
 - e. 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 لأنظمة المطبقة في المملكة أو بالمخالفة لشروط هذا العقد. أو لأغراض 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 بالقدر 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 بإعالم 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 الاحقة الدفع كل شهر ميلادي، كما يمكن تزويد العميل بتفاصيل استخدامه للخدمات مسبقا 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 وفقا للأنظمة المطبقة في المملكة العربية السعودية. ويلتزم العميل بتعويض الشركة عن أي تكاليف و/أو أعباء مهما كانت طبيعتها وسببها و قيمتها قد تتكبدها الشركة نتيجة لعدم قيام العميل بدفع مبلغ الضريبة المحددة في الفواتير الصادرة عن الشركة وفقا 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 الاجور وذلك وفقا 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:
 - a. كون المبالغ صحيحة لأجور متكررة أو غير متكررة، وذلك خلال مئة وخمسين (150) يوما من تاريخ استحقاق المبلغ.
 - b. كون المبالغ صحيحة لأجور استخدام الخدمة أثناء التجوال، وذلك خلال مئة وخمسين (150) يوما من تاريخ الاستخدام.
 - c. في حالة ثبوت عجز العميل عن دفع المبلغ المستحق كامل، وتم الاتفاق على السداد بالتقسيط.
6. يحق للعميل التقدم باعتراض للشركة على صحة أي أجور واردة بالفاتورة خلال ستين (60) يوم من تاريخ صدورهما.

البند السادس: مدة العقد وإنهاءه

- 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 تلقائيا لمدد مماثلة ما لم يطلب العميل تعديل أو إلغاء كل أو بعض الخدمات التي تم طلبها بموجب هذا العقد.
- يحق للعميل أن يطلب إلغاء الخدمة في أي وقت ، ويطبق ما جاء في البند السادس (3) في حال انهاء خدمة مرتبطة بمدة التزام، وبما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.
- في حال انهاء أو الغاء خدمة مرتبطة بمدة التزام من قبل العميل أو الشركة وفقا لما جاء في البند السابع قبل انتهاء مدة الالتزام، يلتزم العميل بسداد الرسوم 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 انهاء للخدمة من قبل العميل.

البند السابع: تعليق أو إلغاء الخدمة

1. يحق للعميل طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز اثني عشر (12) شهرا، على أن يقوم بسداد أجور تعليق الخدمة المتكررة عن هذه المدة.
2. يحق للعميل طلب الغاء الخدمة وفقا لما جاء في البند السادس.

3. يحق للشركة تعليق أو إلغاء الخدمة وفقاً لأنظمة 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 ما لم يكن سبب التعليق وصول مبلغ الفاتورة للحد الثماني.
 - 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 بوفاء العميل، ولم يحدد الورثة موقفهم بخصوص نقل الخدمة.
 - إعاقة العميل لفنيي الشركة من الدخول والوصول لموقع الخدمة ثلاث مرات في السنة على الأقل، وذلك عند وجود أجهزة طرفية تابعة للشركة داخل الموقع.
 - ورود طلب التعليق أو الإلغاء من الهيئة.
 - بخصوص الخدمات مسبقاً الدفع، في حال عدم قيام العميل بأي من العمليات التالية، خلال فترة تسعين (90) يوم متواصلة: إعادة شحن الرصيد، إجراء مكالمات، إرسال رسالة نصية أو تصفح الإنترنت.
4. من المتفق عليه أن تعليق أو إلغاء 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 إلكتروني من أحد عناوين البريد الإلكتروني 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 عطل في جهاز الهاتف المتنقل أو بطل عمله أو تأخره في إجراء أي مكالمات 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 متعمد 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 الباقية المفوترة المسموح بها شهريا 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 الائتماني 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 بالاشتراك 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 الباقية المفوترة المسموح بها خلال مدة الالتزام إلا في حال رغب بترقية الباقية أو تغييرها بما لا يؤثر أو يقلل من رسوم الباقية 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، وبحق للعميل الاشتراك في إحدى الباقات المفوترة المسموح بها لتفعيل الرقم المميز.
 - 2.2. تقوم الشركة بإيداع قيمة رسوم الرقم المميز المدفوعة كرصيد في حساب العميل لديها ("الرصيد")، 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 الباقية 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 الباقية المفوترة المسموح بها إلى باقية 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 أيًا كان. ومن المتفق 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 الباقي إلى باقية أقل أو نقل الرقم إلى مشغل آخر، فإنه سيتم تطبيق غرامة وفقاً للجدول الموضح أدناه:

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

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 خلاف 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 خاللاً سبعة (7) أيام بتزويد الشركة بعنوانه الجديد كتابياً، وإلا تعتبر جميع الإخطارات والفواتير التي يتم إرسالها على العنوان المذكور سارية ومنتجة لآثارها القانونية.