دليل المستخدم للجهات الحكومية وقطاع الأعمال

زين أعمال

شراكة يعتمد عليها....

Contents

1. مقدمة 3
2. طريقة فتح حساب لدى مقدم الخدمة من قبل المفوض عن الجهة: 3
3. أنواع الخدمات التي توفرها واسعارها ومميزاتها: 5
3.1. باقات الجوال – زين اعمال: 6
3.2. الانترنت المتنقل (برودباند اعمال): 7
3.3. الباقات الإضافية لباقات الجوّال 9
3.3.1. باقات البيانات الاضافية 9
3.3.2. باقات الدقائق الاضافية على الشبكات الأخرى 9
3.3.3. باقات الدقائق الدولية 10
3.3.4. باقات الرسائل الإضافية 10
3.4. باقات التجوال الإضافية لباقات الجوّال: 11
3.4.1. بيانات التجوال الاضافية: 11
3.4.2. باقات دقائق التجوال الاضافية حول العالم: 11
3.4.3. باقات دقائق التجوال الاضافية لدول الخليج: 12
3.4.4. باقات الهايبرد التجوال الإضافية حول العالم: 12
3.5. باقة بيانات زين المشتركة 13
3.6. خدمة الوصول المباشر للإنترنت (DIA) 14
3.7. الشبكة الافتراضية الخاصةIP-VPN 15
3.8. خدمة الهاتف الثابت للشركات - SIP Trunk 16
3.9. حلول إدارة الاسطول 17
3.10. الربط بين الأجهزة (M2M) 18
3.11. زين حوِّل (اضغط وتحدث PTT) 19
3.12. الرسائل القصيرة المجمعة 20
4. تفاصيل و شروط و التزامات مقدم الخدمة و المستفيد: 21
5. آلية طلب الحصول على خدمة جديدة، تجديد، التعديل، التعليق والإلغاء: 23
6. المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الخدمة و التركيب و فترة إصلاح الأعطال 24
7. إجراءات ومدد الفوترة وطرق السداد: 24
8. الحد الأقصى لفترة اصلاح الأعطال و توضيح اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) للأعطال بحسب الخدمة. 24
9. آلية طلب الدعم و رفع المقترحات و الشكاوى و تسوية الاضرار و آلية معرفة النتائج. 25

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: 26
11. المعلومات اللازمة في العقود وإجراءات العمل بها حسب ما صدر من الهيئة: 27
12. التسويات المترتبة على الاخلال بالالتزامات واتفاقية مستوى الخدمة. 27
13. متطلبات اخرى: 28

1. مقدمة

هذه الوثيقة هي دليل المستخدم لعملاء الجهات الحكومية و قطاع الأعمال من قبل شركة زين السعودية, وقد تم إعداد هذا الدليل للمساعدة في التعرف على كيفية التعامل مع خدمات الشركة المختلفة و الاحكام المتعلقة بهذه الخدمات حسب ما صدر من هيئة الاتصالات و تقنية 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 مفوضا لها.
- صورة من شهادة الرقم الوطني الموحد الصادر من وزارة الموارد البشرية التنمية 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:

حكومي و هيئات مستقلة	- 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.			
شركات	- 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.			
مؤسسات	- التواصل مع احد القنوات المذكورة اعلاه. -سوف يقوم الموظف بالتواصل مع منشئ الطلب لاستكمال الاوراق المطلوبة و انشاء حساب.			

3. أنواع الخدمات التي توفرها واسعارها ومميزاتها:

3.1. باقات الجوال – زين اعمال:

زين أعمال تتيح لكم حرية التحكّم بأعمالكم بأفضل الأسعار. و ضعت أسعار باقات زين الأعمال بشكل تنافسي كي تكون أفضل الباقات في السوق. كما تتيح زين لعملائها حرّية التحكّم بباقاتهم وتخصيصها عبر التركيز على ضبط الخطوط بحوزة الشخص المفوّض من قِبَلِكم.

باقات زين أعمال هي الأكثر سخاء في البيانات والدقائق. ص مّمت 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 الانترنت لديك محدودة غير محدودة، ستستمتع باستخدام باقة الانترنت لديك على شرائح إضافية. يمكنك استخدام هذه الشرائح في لوضعها في التابلت، أو الراوتر المتنقل أو الثابت أو أي جهاز ذكي. سيكون استخدام الانترنت من الباقة الرئيسية لديك.

تنفرد زين بالتكنولوجيات المتطوّرة. تتيح ميزة المكالمات عبر الواي الفاي لمستخدمي هواتف آيفون استعمال جوّالاتهم أثناء التجوال بأسعار المكالمات المحلّية؛ زين هي أول مشغّل 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 ومسبقة الدفع في آن واحد. صمّمنا محفظتين متميّزتين للأعمال والاستخدامات الشخصية بحيث يمكن للموظّفين استعمال الخطوط للاستخدام الشخصي من دون التأثير على الفاتورة الشهرية للشركة.

تتمتّع زين بأفضل خدمة إنترنت مطوَّر عالي السرعة **LTE-Advanced** بالاضافة إلى الميزات الرائعة لشبكة انترنت الجيل الخامس من زين.

	شركاء 40	شركاء 80	شركاء 100	شركاء 200	شركاء 400	شركاء 600	شركاء 750
مكالمات ضمن المجموعة	1000 دقيقة	غير محدودة	غير محدودة	غير محدودة	غير محدودة	غير محدودة	غير محدودة
مكالمات داخل الشبكة	250 دقيقة	1200 دقيقة	2000 دقيقة	3000 دقيقة	غير محدودة	غير محدودة	غير محدودة
مكالمات خارج الشبكة							
بيانات محلية	2 جيجابايت	5 جيجابايت	12 جيجابايت	50 جيجابايت	غير محدودة	غير محدودة	غير محدودة
بيانات تواصل اجتماعي (يوتيوب، خرائط قوقل، سناب شات، تويتر، انستاقرام، واتساب، وتيك توك)	1 جيجابايت	2 جيجابايت	8 جيجابايت	10 جيجابايت	-	-	-
رسائل نصية داخل الشبكة	250 رسالة	1200 رسالة	2000 رسالة	3000 رسالة	5000 رسالة	غير محدودة	غير محدودة
رسائل نصية خارج الشبكة							
مكالمات دولية (وجهات معينة)	-	-	-	50 دقيقة	100 دقيقة	150 دقيقة	300 دقيقة
مكالمات تجوال	-	-	-	-	50 دقيقة	100 دقيقة مع استقبال مكالمات مجاني	150 دقيقة مع استقبال مكالمات مجاني
بيانات تجوال	0	0	0	1 جيجابايت	3 جيجابايت	10 جيجابايت	10 جيجابايت
عدد الشرائح الاضافية	-	-	-	1	2	2	2
بيانات الشريحة الاضافية	-	-	-	متشاركة مع الشريحة الأساسية	100 جيجابايت	100 جيجابايت	100 جيجابايت
رسوم الشريحة الاضافية	-	-	-	SAR 25	SAR 25	SAR 25	مجاناً
الاشتراك الشهري	SAR 40	SAR 80	SAR 100	SAR 200	SAR 400	SAR 600	SAR 750

- 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.
- حزم التجوال صالحة في الوجهات المفضّلة فقط. للتحقّق من المشغّلين والبلدان المفضّلين، 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.الانترنت المتنقل (برودباند اعمال):

لتعزيز خدمات زين المتكاملة من خلال باقات تستهدف الشركات التي تتطلب خدمات النطاق العريض.

توفر حزم الانترنت المتنقل القدرة على القيام بالأعمال أثناء تنقلك بدرجة عالية من الأمان و الجودة .... اجعل مكتبك في كل مكان.

لماذا باقات الانترنت المتنقل من زين أعمال ؟

- احدث التقنيات والتكنولوجيا باستخدام شبكة **G5** و **G4**
- بيانات أكثر سخاء.
- باقات اختيارية لتخصص اتصالك بما يخدم احتياجات عملك

الباقة	انترنت متنقل 2 جيجابايت	انترنت متنقل 10 جيجابايت	انترنت متنقل 50 جيجابايت	انترنت متنقل 100 جيجابايت	انترنت متنقل غير محدود
بيانات	2 جيجابايت	10 جيجابايت	50 جيجابايت	100 جيجابايت	**غير محدود**
السعر	50 ر.س.	100 ر.س.	120 ر.س.	150 ر.س.	**325 ر.س.**

- جميع الأسعار لا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

جديد باقة الانترنت المتنقل الغير محدود (الجيل الخامس)

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

لمعرفة التغطية في موقعك:

https://sa.zain.com/ar/coverage-map

سرعة التصفح والتحميل

أسرع من الجيل الرابع بأكثر من ١٠ مرات

سرعة الاستجابة

لأن سرعة الاستجابة (ping) عالية جداً، فالجيل الخامس سيفتح الآفاق أمام تجربة مستخدم رائعة

السعة

الفترة الاستيعابية الأعلى للجيل الخامس ستمكن عدد أكبر من الأجهزة من الاتصال ببرج اتصال واحد بنفس الوقت بدون التأثير

أو

تفاصيل الباقة

انترنت G5 لا محدود.

خصم على راوتر او ماي فاي بعقد التزام

349 ريال شهريا

- اذا كانت المنطقة غير مغطاة بشبكة الجيل الخامس, سوف يستمر الاتصال تلقائيا بالشبكة المتاحة.
- جميع الأسعار لا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

كيفية الاشتراك

3.3.الباقات الإضافية لباقات الجوّال

3.3.1. باقات البيانات الاضافية

الباقة	السعر بالريال	رمز تفعيل
1 جيجابايت	25 ريال	A 1GB
2 جيجابايت	40 ريال	A 2GB
5 جيجابايت	60 ريال	A 5GB
10 جيجابايت	75 ريال	A 10GB
20 جيجابايت	90 ريال	A 20GB
50 جيجابايت	100 ريال	A 50GB
غير محدود	350 ريال	A U GB

3.3.2. باقات الدقائق الاضافية على الشبكات الأخرى

الباقة	السعر بالريال	رمز تفعيل
500 دقيقة	30 ريال	A 500 LM
1000 دقيقة	50 ريال	A 1000 LM
3000 دقيقة	120 ريال	A 3000 LM
5000 دقيقة	175 ريال	A 5000 LM
10000 دقيقة	250 ريال	A 10000 LM

3.3.3. باقات الدقائق الدولية

الباقة	السعر بالريال	رمز تفعيل
50 دقيقة	30 ريال	A 50 IM
100 دقيقة	55 ريال	A 100 IM
200 دقيقة	100 ريال	A 200 IM
500 دقيقة	250 ريال	A 500 IM

- يمكن استخدام الباقات الإضافية الدولية للوجهات التالية: مصر ، تركيا ، نيبال ، إندونيسيا ، الهند ، عمان ، باكستان ، اليمن ، الفلبين ، السودان ، بنغلاديش ، الإمارات العربية المتحدة ، لبنان ، نيجيريا ، سريلانكا ، ماليزيا ، البحرين ، الولايات المتحدة الأمريكية وقطر والكويت.

3.3.4. باقات الرسائل الإضافية

الباقة	السعر بالريال	رمز تفعيل
100 رسالة *(محلية)*	10 ريال	A 100 SMS
200 رسالة (محلية)	15 ريال	A 200 SMS
500 رسالة (محلية)	35 ريال	A 500 SMS
1000 رسالة (محلية)	60 ريال	A 1000 SMS

- 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

3.4.باقات التجوال الإضافية لباقات الجوّال:

3.4.1. بيانات التجوال الاضافية:

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

الباقة	السعر (ريال)	الصلاحية	رمز التفعيل
2 جيجابايت	99	1 أيام	RD1
5 جيجابايت	129	3 أيام	RD3
10 جيجابايت	199	7 يومًا	RD7
لا محدودة	399	30 يومًا	RD30

- الاسعار شاملة ضريبة القيمة المضافة
- لعملاء مسبق الدفع سيتم تحصيل مبلغ الضريبة عند عملية شحن الرصيد.
- بيانات لامحدودة (يخضع للاستخدام العادل 2 جيجا يوميا وبعد تجاوز الحد اليومي تصبح السرعة 1 ميغابايت في الثانية).

3.4.2. باقات دقائق التجوال الاضافية حول العالم:

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

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

الباقة	السعر (ريال)	الصلاحية	رمز التفعيل
100 دقيقة	75	3 أيام	V3
150 دقيقة	125	7 أيام	V7
300 دقيقة	200	30 يومًا	V30

- لإضافة 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

3.4.3. باقات دقائق التجوال الاضافية لدول الخليج:

من خلال باقات التجوال الصوتية من زين، ابق دائمًا على اتصال بأحبّائك عبر الاشتراك بأي من الباقات أدناه التي يمكن استخدامها في مختلف لدول الخليج.

الباقة	السعر (ريال)	الصلاحية	رمز التفعيل
12 ساعة	69	12 ساعة	GCC0
3 أيام	189	3 أيام	GCC3
7 أيام	299	7 يومًا	GCC7

3.4.4. باقات الهايبرد التجوال الإضافية حول العالم:

من خلال باقات الهايبرد التجوال الإضافية من زين، ابق دائمًا على اتصال بأحبّائك عبر الاشتراك بأي من الباقات أدناه التي يمكن استخدامها في مختلف حول العالم.

الباقة	البيانات	السعر (ريال)	الصلاحية	رمز التفعيل
100 دقيقة	4 جيجابايت	199	3 أيام	DV3
150 دقيقة	15 جيجابايت	329	7 أيام	DV7
200 دقيقة	20 جيجابايت	429	15 يومًا	DV15
400 دقيقة	40 جيجابايت	549	30 يومًا	DV30

3.5.باقة بيانات زين المشتركة

من خلال باقة بيانات زين المشتركة يمكنك مشاركة باقة بيانات الشركة مع موظّفيك حيث تبقيهم على اتصال مع مرونة التحكم بالباقة التي يحتاجون إليها. يحصل كل من موظّفيك على باقة بياناته الخاصّة. يأتي حل أعمالنا الحصري مع صفحة ويب متخصصة لكي يتيح لك أفضل تحكّم بالمميّزات.

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

تتيح لكم زين أعمال أقصى تحكّم من خلال أداة مبتكرة. من خلال صفحة ويب تحت تصرّفك، يمكنك تخصيص البيانات فرديًا حسب المستخدم وتعديلها كل مرة حسب الحاجة. يمكن للمفوّض أن يتحقّق من رصيد الباقة وتعديلها.

تعزّز لكم زين أعمال أعمالك وتزيد كفاءة اتصالاتك. مرونة البيانات تعني أن موظّفيك لديهم دائمًا ما يحتاجون إليه، مع إهدار أقل وانعدام مخاطر المصاريف غير المتوقّعة. ومن خلال مشاركة البيانات، ستوفّر الوقت والمال مقارنة بالحسابات الفردية.

توفّر لكم زين أعمال المرونة في تخصيص خطط فردية داخل مؤسّستك. يمكنك تخصيص باقتك لتلبية احتياجات عمل كل فرد مما يمكّنك 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 الباقات بعقد التزام لمدة 12 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 لوصلتي الإرسال و الاستقبال تتراوح بين 1 و200 ميجابت 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 تتطلّب وصولاً آمنًا وموثوقًا للإنترنت. إنها مثالية لتطبيقات الأعمال حينما تريد الشركة أن توفّر لموظّفيها 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 الخدمةستكون متوفّرة بنسبة 99,5٪ وهي أفضل جودة خدمة في السوق؛ وسيتم تقديم اتفاقية مستوى خدمة ممتازة بدءًا من 99,9٪ بسعر متميّز مع وصلة ثانية. كما سيتم توفير أجهزة محمية واتصال مزدوج المسار مع اتفاقية مستوى الخدمة الممتازة.
- ويضمن فريق الدعم الفنّي عالي الكفاءة من زين أفضل نوعية خدمة لعملاء زين القيّمين.

الأسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

حلول الوصول المخصّص للإنترنتZain KSA |

3.7. الشبكة الافتراضية الخاصةIP-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 للمؤسّسات إنشاء شبكة خاصة عبر شبكة (**MPLS**) من زين، الحل يوفّر خدمة اتصال خاصة \ آمنة من خوادم العميل الرئيسة 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 المتطلّبات الفنّية, ممّا يضمن انخفاضًا ملحوظًا في فترة تعثّر الاتصال بالمواقع المحلية.

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

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

المميزات:

- توفير اتصال بين الفروع الموزّعة جغرافيًا.
- 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:

حلول الشبكة الافتراضية VPN | Zain KSA

3.8.خدمة الهاتف الثابت للشركات - SIP Trunk

وصف الخدمة:

خدمة الاتصال الفعال (SIP Trunk) من زين أعمال السعودية، أحد افضل الحلول الصوتية التي تستخدم افضل 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 إلية التكنولوجيا والحائزة على جوائز خدمات ما بعد البيع.

كيف تعمل:

(SIP Trunk) هي خدمة صوتيه قائمة على بروتوكول الإنترنت باستخدم 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.
- ميزات مجانية / مخفضة.
- طريقة تسعير فعالة من حيث التكلفة يعتمد على (المجموعة المغلقة) و(المكالمات داخل الشبكة) و(المكالمات خارج الشبكة) والمكالمات الدولي) ، بدلاً من النموذج الكلاسيكي في السوق.

- تتيح بوابة الخدمة الذاتية للعميل التحكم في ميزات 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 احدى حلول إنترنت الاشياء يسمح للشركات والوزارات والجهات الحكومية الاخرى بتنظيم وتنسيق مركبات العمل بهدف تحسين الكفاءة وخفض التكاليف وتوفير الامتثال للوائح الحكومية.

مميزات الخدمة:

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

الأسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

https://sa.zain.com/ar/business/IoT/fleet-management

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,إداراة 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/IoT/m2m

3.11. زين حوِّل (اضغط وتحدث PTT)

وصف الخدمة:

مع خدمة زين حوِّل (اضغط وتحدثPTT)، أنجز مهامك بكل يسر وسهولة وابقَ على تواصل واطلاع بجميع العمليات في الميدان.

كيف تعمل:

توفر خدمة زين حوِّل PTT اتصالات فورية للفرق الميدانية مع تغطية أوسع عبر G/3G/4G2 وبأنواع اشتراكات متعددة تناسب جميع احتياجات أعمالك.

مميزات الخدمة:

تتبع مباشر لنظام تحديد المواقع GPS للأجهزة

الإدارة الذاتية عن طريق لوحة تحكم من أي مكان (إدارة المجموعات والتسجيل والتواصل والتوجيه والتحقق من الأجهزة)

خدمة تواصل فوري

أجهزة راديو متخصصة تتحمّل الظروف القاسية

اشترك بالخدمة وتواصل فوراً دون الحاجة لتكبد نفقات بناء الشبكة باستغلال التغطية الوطنية الشاملة لشبكة زين (2G/3G/4G)

تبادل اتصالات متعددة الوسائط (الصوت والصور والمواقع)

الاسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

https://sa.zain.com/ar/business/zain-hawil-push-to-talk-ptt/ptt-basic

3.12. الرسائل القصيرة المجمعة

وصف الخدمة:

باقات مصممة لتسهيل وصول أعمالك الى اكبر شريحة عملاء.

تقدم زين أعمال باقات الرسائل المجمعة للقيام بأعمالك بكل سرعة وسهولة بدرجة عالية من الأمان لإدارة أعمالك بأي مكان.

مميزات الخدمة:

- ✓ منصة متطورة: اتصالات SMPP وHTTP وAPI
- ✓ القدرة على مراقبة وضمان الإرسال وتقديم تقارير لتتبع الأنشطة
- ✓ واجهة سهلة الاستخدام
- ✓ أسعار تمنحك قيمة عالية
- ✓ مركز خدمات للرسائل القصيرة مع قدرة على توفير النطاق العريض العالي الذي يمكنك من إرسال حتى ألفي رسالة قصيرة في الثانية

الاسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

https://sa.zain.com/ar/business/mobility/bulk-sms

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 الباقة، 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 والتزامات نقل الرقم
- الحق في استمرارية الخدمة، وعدم تعليقها أو إلغائها؛ 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 للمشترك لديه، إذا رغب المشترك بذلك.
- الحق في طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (12) إثنى 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	-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه لمدير الحساب. -ارفاق المتطلبات بشكل واضح او امر شراء في حال موافقة القطاع الحكومي على العرض المقدم من شركة زين مقابلا لكراسة. -استيفاء الاوراق المطلوبة (العقد الرقمي/ خطاب التفويض)
	تجديد	-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه لمدير الحساب. -امر شراء مصدق اصولا. -استيفاء الاوراق المطلوبة.
	التعديل	-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.
	تعليق	-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه لمدير الحساب.
	إلغاء	-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.
الشركات المتوسطة و الصغيرة	خدمة جديدة	-ايمل إلى corp@sa.zain.com –او الى مدير الحساب ان وجد. -ارفاق المتطلبات بشكل واضح -استيفاء الاوراق المطلوبة (العقد الرقمي/ خطاب التفويض)
	تجديد	يتم التجديد تلقائيا مالم يتضمن العقد خصومات او اجهزة.
	التعديل	-ايمل إلى corp@sa.zain.com او الى مدير الحساب ان وجد.
	تعليق	-ايمل إلى corp@sa.zain.com او الى مدير الحساب ان وجد.
	إلغاء	-ايمل إلى corp@sa.zain.com او الى مدير الحساب ان وجد.
الشركات الكبرى	خدمة جديدة	-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب. -ارفاق المتطلبات بشكل واضح -استيفاء الاوراق المطلوبة (العقد الرقمي/ خطاب التفويض)
	تجديد	-الحصول على نسخة موقعة من الشخص المفوض على عرض التجديد ترسل بالايميل او بالبريد لمدير الحساب.
	التعديل	-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.
	تعليق	-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.
	إلغاء	-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.

*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 ساعه عمل من استلام الطلب
- ❖ مشتركي 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 ساعه عمل من استلام الطلب.
- ❖ مشتركي 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 لمشتركي قطاع الأعمال و القطاع الحكومي سداد العقد كامل او على ارقام محددة تابعة للعقد بمبالغ مختلفة
- ❖ يمكن لمشتركي 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 الأستخدام.

مشتركي 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 واللإقتراحات 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:

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

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

مشتركي 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 العميات 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 الأستجابة 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 الأستجابة 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 واللذي 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"
- بامكان العميل طلب العقد الالكتروني من مدير الحساب.
- رابط الهيئة:

https://www.citc.gov.sa/ar/RulesandSystems/RegulatoryDocuments/Termstoprovide/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 لعميل بما يتوافق مع آلية التسوية المطبقة في الشركة وفقاً لأنظمة الهيئة بالاضافة إلى اصلاح الخلل.
- في حال عدم التزام العميل ببنود 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 الاول : مقدمة

أعد هذا العقد وفقا 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 الاخذ بما ورد في تلك الأنظمة واللوائح والقرارات تعتبر هذه المقدمة, جزءا 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 فى الخدمات التي توفرها الشركة, والذي يوقع العقد بعد قراءته و موافقته على كافة الشروط والاحكام المذكورة فيه.
3. الهيئة: هي هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
4. العقد: هو الشروط و الاحكام المبينة أدناه، مضافا لها طلب الخدمة وأي مرفقات أخرى مرتبطة بهذا العقد والتي تعتبر جزءا منه وتقرأ معه وحدة واحدة والذي يحكم العلاقة بين الشركة والعميل من تاريخ تفعيل الخدمة بما يتوافق مع الانظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.
5. مدة الالتزام: هي الحد الادنى من مدة الاشتراك التي يجب أن يبقى خلالها العميل مشترك في الباقة المفوترة المسموح بها, ولا يمكن للعميل خلالها انهاء العقد الابعد أن يقوم بسداد رسوم الخدمة عن المدة المتبقية من مدة الالتزام.
6. الخدمة: هي أي منتج و/أو خدمة من الخدمات التي توفره الشركة بموجب الترخيص الممنوح لها بناء على طلب العميل, والموضحة في طلب الخدمة.
7. الضريبة: هي ضريبة القيمة المضافة التي سيتم إضافته لفاتورة العميل وفق الانظمة المتعلقة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
8. الاجهزة الطرفية: هي الاجهزة أو أي جزء منها والتي تملكها الشركة أو أي من المقاولين التابعين لها والمستخدمة في توفير الخدمة للعميل.
9. برنامج خصم الاجهزة: هو برنامج لدعم الاجهزة مقدم من الشركة, الذي يسمح للعميل بشراء جهاز بسعر مخفض مع مدة التزام كما هو محدد في طلب الخدمة الخاص ببرنامج خصم الاجهزة.
10. فئة: هي فئة الارقام المميزة التي يتم تحديدها من قبل الشركة بسلطتها التقديرية المطلقة والتي تصنف على أساسها الأرقام المميزة والرسوم المتعلقة بها.
11. الباقات المفوترة المسموح بها: هي الباقات المفوترة المسموح الاشتراك بها في برنامج خصم الاجهزة أو الارقام المميزة.

البند الثالث: الحد الائتماني والتأمين المالي

1. تحتفظ الشركة بحقها في تحديد الحد الائتماني للعميل بالاعتماد على متوسط استهلاكه الشهري أو وفقا لقيمة الباقة ,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 لـسمة 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 بمطالبته 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 خالل 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 وفقا لهذا العقد من مبلغ التأمين المالي.

البند الرابع: التزامات العميل

1. لا يجوز للعميل استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها أو إجراء تعديلات على الاجهزة والمعدات والبرامج المتصلة بها بالمخالفة لألنظمة المطبقة في المملكة أو بالمخالفة لشروط هذا العقد. أو لألغراض التي خصصت من أجلها، ويعد مسؤولا 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 بتوفي اجهزةطرفية بموقعه لتوفير الخدمة, أن يسمح لألشخاص 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 الاغراض 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 جهزة الاتصاالت ومعداتها) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها له من قبل الشركة.
5. لايجوز 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، و لا تعتبر الشركة مسؤولة إذا تعاملت على أساس المعلومات المقدمة إليها ما لم تعلم عن تغيرها.

7. يقر العميل بأنه عند تركيب أجهزة طرفية له من قبل الشركة لتقديم أي من خدماتها له، فإن الشركة تحتفظ بملكية الاجهزة 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 مسبقة 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 خالل مئة وخمسين (150) يوما من تاريخ االستخدام.
   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 خالل ستين (60) يوم من تاريخ صدورها.

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 االلتزام)، ويتم تجديد هذا العقد تلقائيا لمدد مماثلة مالم 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 الانظمةواللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.

في حال انهاء أو الغاء خدمة مرتبطة بمدة التزام من قِبل 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 أُخرى باشتراك أُقل 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 وفقا لأنظمة ولوائح وقرارت الهيئة فى 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 فى هذا العقد أو الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.
- بعد انقضاء خمسة وسبعين (75)يوما من تاريخ صدور الفاتورة إذا لم يسدد العميل المبالغ المستحقة (ليست محل اختالف) 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 يوما من تاريخ صدورها ما لم يكن سبب التعليق وصول مبلغ الفاتورة للحد االئتماني.
- 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 على الأقل، 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 االنترنت.

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 االلكتروني 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 فى جهاز الهاتف المتنقل أو بطء عمله أو تأخره في إجراء أي مكالمة أو أي توقف عن تقديم الخدمة في أي وقت من االوقات.
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 مشغّل 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 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 الأشتراك 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 االستفادة أكثر من مرة واحدة من برنامج خصم ألأجهزة 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 بالأشتراك في الأرقام المميزة عند االشتراك في الباقات المفوترة المسموح بها من قبل الشركة وفقا 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 مقدما ، 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 كرصيد في حساب العميل لديها ("الرصيد")، صالح لمدة اثني عشر (12)شهرا من تاريخ التفعيل ("صلاحية الرصيد.)"
   - 2.3. تقوم الشركة بخصم رسوم اسخدام 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 وفقا لسلطتها التقديرية المطلقة بما يتوافق مع سياسات ولوائح الهيئة بهذا الخصوص وسياسات الشركة الاخرى السارية من وقت لآخر. تحتفظ الشركة بحقها في تغيير فئة الرقم المميز

المخصص للعميل لأي سبب بدون إخطار مسبق او تعويض أياً كان. ومن المتفق عليه، أنه الا 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 وفقا 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 وفقا للجدول الموضح أدناه:

الأرقام المميزة	الغرامة المترتبة (حسب الشهر)											
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
فضي	3666.7	3333.4	3000.1	2666.8	2333.5	2000.2	1666.9	1333.6	1000.3	667	333.7	0
برونزي	1375	1250	1125	1000	875	750	625	500	375	250	125	0
اقتصادي	916.7	833.4	750.1	666.8	583.5	500.2	416.9	333.6	250.3	167	83.7	0

البند الثاني عشر: أحكام عامة

1. يقر العميل بأهليته الشرعية والنظامية للتعاقد ويوافق على الالتزام بكافة ما ورد فى هذا العقد من شروط وأحكام
2. يحق للعميل الرجوع للهيئة لتسوية أي خلاف أو نزاع ينشأ عن هذا العقد في حال تعذر تسويته وديا 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 الافصاح 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 الأنجليزي، 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 خالل سبعة (7) أيام بتزويد الشركة بعنوانه الجديد كتابيا، وإلا تعتبر جميع الإخطارات والفواتير التي يتم إرسالها على العنوان المذكور سارية ومنتجة لآثارها القانونية.