

زين
zain

تغيير

طريقة عملنا

5G
#عالم_جديد

دليل المستخدم للجهات الحكومية وقطاع الأعمال

زين أعمال

شراكة يعتمد عليها....

1. 3 مقدمة
2. 3 عن الجهة طريقة فتح حساب لدى مقدم الخدمة من قبل المفوض
3. 5 أنواع الخدمات التي توفرها واسعارها ومميزاتها
- 3.1. 6 باقات الجوال – زين اعمال
- 3.2. 7 الانترنت المتنقل (برودباند اعمال)
- 3.3. 8 الباقات الإضافية لباقات الجوال
- 3.3.1. 8 باقات البيانات الاضافية
- 3.3.2. 9 الأخرى باقات الدقائق الاضافية على الشبكات
- 3.3.3. 9 باقات الدقائق الدولية
- 3.3.4. 9 باقات الرسائل الإضافية
- 3.4. 10 باقات التجوال الإضافية لباقات الجوال
- 3.4.1. 10 بيانات التجوال الاضافية
- 3.4.2. 11 باقات دقائق التجوال الاضافية حول العالم
- 3.4.3. 11 باقات دقائق التجوال الاضافية لدول الخليج
- 3.4.4. 12 العالم باقات الهايبرد التجوال الإضافية حول
- 3.5. 13 باقة بيانات زين المشتركة
- 3.6. 14 (DIA) خدمة الوصول المباشر للإنترنت
- 3.7. 14 IP-VPN الشبكة الافتراضية الخاصة
- 3.8. 15 (MRS) خدمة إدارة أجهزة الراوتر
- 3.9. 15 SIP Trunk - خدمة الهاتف الثابت للشركات
- 3.10. 16 (Zain Calls) خدمة الاتصالات السحابية الموحدة
- 3.11. 17 حلول إدارة الاسطول
- 3.12. 17 (M2M) اتصال إنترنت الأشياء
- 3.13. 19 (PTT) اضغط وتحدث) زين حوّل
- 3.14. 19 العامل الذكي
- 3.15. 20 كاميرات المراقبة
- 3.16. 21 اللوحات الإعلانبة الرقمية
- 3.17. 22 (IBS) حلول التغطية الداخلية

- 3.18. 23 (COW) حلول العربات المتنقلة
- 3.19. 24 الرسائل القصيرة المجمعة
4. 25 المستفيد تفاصيل و شروط و التزامات مقدم الخدمة و
5. 26 التعديل، التعليق والإلغاء آلية طلب الحصول على خدمة جديدة، تجديد،
6. 27 و فترة إصلاح الأعطال المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الخدمة و التركيب
7. 27 إجراءات ومدد الفوترة وطرق السداد
8. 28 (SLA) اتفاقية مستوى الخدمة الحد الأقصى لفترة اصلاح الأعطال و توضيح
9. 28 و تسوية الاضرار و آلية معرفة النتائج آلية طلب الدعم و رفع المقترحات و الشكاوى
10. 29 حسب الفترة المحددة أو عند عدم تجاوب مدير الحساب طريقة التصعيد بشأن عدم تنفيذ الخدمات المطلوبة
11. 29 بها حسب ما صدر من الهيئة المعلومات اللازمة في العقود وإجراءات العمل
12. 30 واتفاقية مستوى الخدمة التسويات المترتبة على الاخلال بالالتزامات
13. 30 متطلبات اخرى

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. الأوراق 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	
أحد فروع زين الموضحة بالرابطة https://zain.sa/b2b,Flagships-a	

2.5. آلية فتح حساب جديد:

				حكومي و هيئات مستقلة
				- التواصل مع أحد القنوات المذكورة أعلاه. - سوف يتم توجيه العميل إلى إدارة الحسابات الحكومية. - يتم تعيين مدير حساب. - يتواصل مدير الحساب مع منشئ الطلب لاستكمال الأوراق المطلوبة. - يقوم مدير الحساب بإنشاء الحساب.
				شركات
				- التواصل مع أحد القنوات المذكورة أعلاه. - سوف يتم توجيه العميل إلى إدارة الشركات الكبيرة و المتوسطة. - يتم تعيين مدير حساب. - يتواصل مدير الحساب مع منشئ الطلب لاستكمال الأوراق المطلوبة. - يقوم مدير الحساب بإنشاء الحساب.
				مؤسسات
				- التواصل مع أحد القنوات المذكورة أعلاه. - سوف يقوم الموظف بالتواصل مع منشئ الطلب لاستكمال الأوراق المطلوبة و انشاء حساب.

3. أنواع الخدمات التي توفرها واسعارها ومميزاتها:



3.1 باقات الجوال – زين اعمال:

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.

- 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 الإضافية، 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 ؟

- أحدث التقنيات والتكنولوجيا باستخدام شبكة G5 و G4
- بيانات أكثر سخاء.
- باقات اختيارية لتخصص اتصالاتك 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 الجوال والأجهزة الذكية الأخرى لتسد فجوة الطلب العالي على البيانات وتوسع نطاق تقنية الاتصال، لذلك فالجيل الخامس يتعدى بجداره 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 الأفق 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>

تفاصيل الباقة



سرعة التحميل والتحميل
أسرع من الجيل الرابع بأكثر من 10 مرات



انترنت G5 لا محدود.

خصم على راوتر او ماي فاي بعقد التزام

349 ريال شهريا



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



السعة

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

- إذا كانت المنطقة غير مغطاة بشبكة الجيل الخامس، سوف يستمر الاتصال تلقائياً بالشبكة المتاحة.
- جميع الأسعار لا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

كيفية الاشتراك

قم بزيارة www.sa.zain.com

أرسلوا لنا بريداً إلكترونياً إلى businessteam@sa.zain.com

أو اتصلوا بنا على 05800 00062

3.3. الباقات الإضافية لباقات الجوال

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

الباقة	السعر بالريال	رمز تفعيل
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 الجوال:

3.4.1. بيانات التجوال الاضافية:

مع باقات زين الجديدة للبيانات أثناء التجوال، شارك أصدقائك 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 يوماً	RD7
لا محدودة	399	30 يوماً	RD30

- الاسعار شاملة ضريبة القيمة المضافة
- لعملاء مسبق الدفع سيتم تحصيل مبلغ الضريبة عند عملية شحن الرصيد.
- بيانات لا محدودة (يخضع للاستخدام العادل 2 جيجا يومياً 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 دائماً على اتصال بأحبائك عبر الاشتراك بأي من الباقات أدناه التي يمكن استخدامها في مختلف دول العالم.

الباقة	السعر (ريال)	الصلاحية	رمز التفعيل
100 دقيقة	75	3 أيام	V3
150 دقيقة	125	7 أيام	V7
300 دقيقة	200	30 يوماً	V30
0	30	30 يوماً	RCF

- 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 دائماً على اتصال بأحبائك عبر الاشتراك بأي من الباقات أدناه التي يمكن استخدامها في مختلف دول الخليج.

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
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 بأحبائك 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 موظفك حيث تبقىهم على اتصال مع مرونة التحكم بالباقة التي يحتاجون إليها. يحصل كل من موظفك 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.

تعزيز لكم زين أعمال أعمالك وتزيد كفاءة اتصالاتك. مرونة البيانات تعني أن موظفك لديهم دائمًا 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 الباقات بعقد التزام لمدة 12 شهرًا
- 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 تحميل وتنزيل متماثلة تتراوح بين 1 ميجابت بالثانية و10 جيجابت بالثانية مع نسبة توفير اتصال عند مستوى 1: 1. وسيتم ذلك من خلال تقنية الميكرويف \ الجيل الرابع (LTE) \ الجيل الخامس (5G) الألياف البصرية.

تمّ تصميم خدمة الوصول المباشر للإنترنت لدعم تطبيقات البيانات، مثل الإنترنت والبريد الإلكتروني وتطبيقات 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 توفير اتصال 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 رئيسي من المنتج، 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 متميّز مع دائرة إضافية ثانية واتصال محمي لكلا الدائرتين مع اتفاقية مستوى الخدمة الممتازة.
- ❖ ويضمن فريق الدعم الفني عالي الكفاءة من زين أفضل نوعية خدمة لعملاء زين القيمين.

الأسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

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

3.7. الشبكة الافتراضية الخاصة IP-VPN

وصف الخدمة:

الشبكة الافتراضية الخاصة طريقة اتصال ثابتة، آمنة، موثوقة ومرنة تستخدم بروتوكول الإنترنت، وتساعد العملاء على ربط موقعين أو أكثر من خلال شبكة افتراضية خاصة واحدة تتبع التوزيع المرن والمتواصل للبيانات والتطبيقات بين مختلف المستخدمين والمواقع.

هذا الحل يتيح للمؤسسات إنشاء شبكة خاصة عبر شبكة (MPLS) من زين، الحل يوفّر خدمة اتصال خاصة \ آمنة من خوادم العميل الرئيسة إلى الفروع البعيدة المتصلة بشبكة الجيلين الرابع والخامس LTE و5G أو الميكرويف أو الألياف البصرية التابعة لزين من خلال نقطة اتصال خاصة \ ملف شبكة يمكن تخصيصه حسب المتطلبات الفنية لضمان الربط بين المقر الرئيسي للعميل وفروعه.

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 المؤسسة ERP، تخزين البيانات، إدارة علاقات العملاء، اتصال بأجهزة الصراف الآلي... الخ).

تقدم زين مزيجاً من جميع التقنيات لربط الشبكة بالطريقة المطلوبة. (Full Mesh ، Hub n Spoke). يتحمل قسم الهندسة للحلول المتطورة لدينا مسؤولية خدمتك بشكل أفضل بطريقة اقتصادية وحديثة.

المميزات:

- ❖ توفير اتصال بين الفروع الموزعة 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:

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

3.8. خدمة إدارة أجهزة الراوتر (MRS)

وصف الخدمة:

ضمان أداء حركة مرور الشبكة وعرض النطاق الترددي بكفاءة طوال الوقت مع خدمة إدارة أجهزة التوجيه من ZAIN.

تعتبر إدارة أجهزة الراوتر أمرًا بالغ الأهمية لأداء شبكتك (WAN). تصبح شبكة الشركة أكثر تعقيدًا وهذا يتطلب من أجهزة التوجيه التعامل بفعالية مع عدد من مهام العمل الحيوية للحفاظ على نقل المعلومات بطريقة فعالة وآمنة. يستهلك العديد من أصحاب الأعمال والحكومة وعملاء الشركات مواردهم ووقتهم وميزانية تكنولوجيا المعلومات لإدارة أجهزة الراوتر مما يمنع الخبرة الفنية من التركيز على المبادرات التي تدفع القيمة في الأعمال الأساسية. توفر لك خدمة إدارة أجهزة الراوتر من ZAIN كل ما تحتاجه بدءًا من الشراء والتسليم والتأسيس والتثبيت إلى المراقبة المستمرة والإدارة والدعم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

الميزات:

- ❖ مراقبة وإدارة جهاز الراوتر الخاص بشبكتك (WAN) عن بُعد من خلال مركز تشغيل شبكة ZAIN.
- ❖ إعداد تقارير شهرية ولوحة تحكم للعملاء تساعد في تتبع وتحسين الخدمة المقدمة.
- ❖ تحسين حركة مرور الشبكة واستخدام عرض النطاق الترددي.
- ❖ حل كامل يشمل شراء جهاز التوجيه وتسليمه وتثبيته وتكوينه.
- ❖ عدد كبير من مراكز الخدمة في جميع أنحاء المملكة لدعم متطلبات الموقع عند الحاجة.
- ❖ مركز اتصال ومركز دعم متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لشبكتك.
- ❖ خدمة جاهزة متاحة لشبكتك عند الطلب.
- ❖ تقليل التكلفة والعمليات للسماح لفريقك بالتركيز على الأعمال الأساسية.
- ❖ تزويدك باتفاقية مستوى خدمة تنافسية (SLA) تضمن التوافر العالي.
- ❖ خدمة جهاز التوجيه المُدار تُكمل محفظة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات المُدارة من مزود موثوق.
- ❖ فريق محترف لدعمك في تصميم وترقية ونقل إعدادات الشبكة الحالية.

الأسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

[Zain KSA | حلول الوصول المخصص للإنترنت](#) 6.

3.9. 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 Trunk 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 أساسي. في حال طلب المزيد من القنوات أكثر من المذكورة أعلاه ، سيتم التعامل معها على أنها طلبات مخصصة.
- ميزات مجانية / مخفضة التكاليف.
- طريقة تسعير فعالة من حيث التكلفة يعتمد على (مجموعة الاتصال المغلقة المخصصة) و(المكالمات داخل الشبكة) و(المكالمات خارج الشبكة) و(المكالمات الدولية) ، بدلاً من النموذج الكلاسيكي في السوق.
- تتيح بوابة الخدمة الذاتية للعميل التحكم في ميزات الاشتراك والباقة 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>

Zain Calls 3.10 (خدمة الاتصالات السحابية الموحدة)

وصف الخدمة:

تقدم زين خدمة Zain Calls (الاتصالات السحابية الموحدة)، وهي حل سحابي يجمع بين قنوات الاتصال المختلفة مثل الصوت والفيديو والدرشة. تم تصميم هذا الحل لتبسيط بنية الاتصالات من خلال التخلص من التعقيدات المرتبطة بالأنظمة التقليدية. يدعم هذا الحل الشركات من خلال خطط شهرية مرنة ودعم فني متاح على مدار الساعة، مما يساهم في تسهيل التواصل، وتحسين تجربة العملاء، وإدارة التكاليف بكفاءة، مع إمكانية التوسع بسهولة لتلبية احتياجات نمو الأعمال.

المميزات:

- تتيح لك الخدمة الدفع حسب الاستخدام (PAYG) مع نموذج الاشتراك السحابي.
- يمكنك البقاء متصلاً على أي جهاز وفي أي مكان بسهولة.
- توفر لك الاتصالات الخاصة تجربة آمنة وإخفاء الرقم لحماية خصوصيتك.
- تتكامل الخدمة بسلاسة مع Microsoft Teams والحصول على جميع الميزات.
- تضمن استمرارية الأعمال العمل حتى في حالات الطوارئ.
- تتيح لك التحويلات القابلة للتوسع إضافة من 5 إلى أكثر من 10,000 تحويلات هاتفية بما يتناسب مع نمو أعمالك..
- تضمن جودة الصوت والفيديو العالية تجربة اتصالات ممتازة وواضحة.
- توفر ميزة الرنين المتعدد إمكانية عدم تفويت المكالمات الهامة من خلال الرنين على عدة أجهزة.

الأسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

[Zain Calls \(خدمة الاتصالات السحابية الموحدة\)](#)

3.11. حلول إدارة الاسطول

وصف الخدمة:

توفر خدمة إدارة الأسطول مراقبة جميع أصولك بالمعلومات التي تحتاجها لتحسين الكفاءة اليومية بأقل تكلفة. تضمن حلول إدارة الاسطول السلامة ، والصيانة في الوقت المناسب ، والإنتاجية العالية لأسطولك.

مميزات الخدمة:

- إدارة الوقود وتكاليف الصيانة.
- تحسين سلامة السائق وسلوكه.
- التتبع اللحظي للمركبات.
- نسب عالية من الاحتفاظ بالعملاء.
- دورة حياة أطول للمركبة.
- عرض أفضل التقارير.

الخصائص:

- تتبع الموقع والمسار
- مراقبة سرعة المركبات وسلوكها
- تحديد هوية السائق
- تقارير عن حالة المركبات
- الحدود الجغرافية
- التحكم عن بعد في المركبات
- الصيانة المجدولة
- التحليل وإعداد التقارير

الأسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

[حلول إدارة الاسطول Zain KSA |](#)

3.11. اتصال إنترنت الأشياء (M2M)



وصف الخدمة:

تتيح تقنية الاتصال بين الأجهزة توصيل ملايين الآلات وأجهزة الاستشعار والأجهزة دون الحاجة إلى تدخل بشري وإدارتها من خلال منصة إدارة يمكن الوصول إليها من قبل العميل

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:

[الاتصال ومنصة إنترنت الأشياء Zain KSA |](#)





وصف الخدمة:

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

كيف تعمل:

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

مميزات الخدمة:

3.12. العامل الذكي

وصف الخدمة:

تتيح حلول العامل الذكي باستخدام تقنية انترنت الاشياء على تحسين السلامة والكفاءة والإنتاجية في مواقع البناء ومنشآت التصنيع وعمليات النفط والغاز ومواقع التعدين - حتى لو كانت تحت الأرض.

مميزات الخدمة:

- تتبع الأصول الذكي داخل الموقع.
- مراقبة الحضور الذكي.
- الإنتاج الذكي.
- السلامة الذكية.

الخصائص:

- خوذة وبطاقات ذكية للعاملين والأصول
- كشف السقوط / الارتطام.
- تنبيه الطوارئ SOS.
- عمليات الإخلاء في حالات الطوارئ.
- مراقبة درجة الحرارة والرطوبة.
- تتبع ورصد مباشر للأصول في المناطق الداخلية والخارجية.
- عمليات تسجيل الدخول والخروج للعمال والموظفين.
- تقارير لتحليلات مواقع ساعات العمل.
- تتبع ساعات العمل ومقارنتها بالتكلفة.
- جدول المشروع مقابل الميزانية.



الأسعار:

[العامل الذكي Zain KSA |](#)

3.13. كاميرات المراقبة

وصف الخدمة:

كاميرات المراقبة الرقمية هي خدمة توفر لك ادارة الكاميرات بنموذج الاشتراك الشهري. توفر إدارة متقدمة للمراقبة بالفيديو وقدرات تحليلية للجهات الحكومية والشركات الصغيرة والمتوسطة وبشكل أكثر تحديدا الشركات متعددة الفروع مثل: سلاسل القهوة ، وسلاسل الوجبات السريعة ، وفروع البنوك، وأجهزة الصراف الآلي، وسلاسل الصيدليات، والمستودعات اللوجستية، ومحطات الوقود، وكالات السفر، ومحلات صرف العملات الأجنبية وغيرها.

مميزات الخدمة:

- نموذج اشتراك شهري
- مدة تخزين سحابية قابلة للترقية
- أمان مع تحليلات
- عرض 360 لجميع المواقع

الخصائص:

- Mb4 رصاصة / قبة
- منصة إدارة الفيديو السحابية
- عرض مباشر عن بعد
- عرض التسجيل عن بعد
- جدولة التنبيهات والإخطارات
- كشف الاجسام

- كشف عبور المناطق المحظورة
- كشف التسلل

الحزم الإضافية:

- ربط الكاميرات بالمصّة الموحدة
- التخزين السحابي
- المزيد من التخزين المحلي
- باقة الانترنت
- الرؤية الحرارية
- التحكم في الدخول والخروج
- نظام التحضير للموظفين
- إدارة الحشود
- تعداد الاشخاص

الاسعار:

[كاميرات المراقبة Zain KSA |](#)

3.14. اللوحات الإعلانة الرقمية

وصف الخدمة:

تتيح تقنية اللوحات الرقمية المقدمة من زين أعمال بعمل محتوى عالي الجودة وتوزيعها من خلال الشاشات المختلفة للاتصال، والتفاعل مع العملاء والموظفين .

مميزات الخدمة:

- التوافق عبر المنصات
- تنوع المحتوى
- سهل الاستخدام
- واجهة مستخدم متعددة اللغات
- دعم تسجيل الدخول الموحد

الخصائص:

- التحكم المركزي في جميع الشاشات
- نشر الإعلانات الداخلية بسهولة
- تحديث سريع للعروض التجارية والإعلانات
- تحسين توفير التكاليف
- زيادة الكفاءة من خلال المحتوى المعتمد على البيانات والأتمتة

3.15. حلول التغطية الداخلية (IBS)

وصف الخدمة:

حلول التغطية الداخلية (IBS) هي خدمة خاصة تضمن تغطية ممتازة داخل المباني بغض النظر عن ظروف المباني المختلفة.

هذه الخدمة مثالية للأبراج العالية والطوابق السفلية والعميقة أو المواقع الداخلية التي لا تصلها تغطيه الجوال. تتم الخدمة من خلال اجراء دراسة خاصة لكل موقع واختيار أفضل تصميم لشبكة الجوال في منشأة العميل.



الخصائص:

توزيع الإشارات: يستخدم IBS شبكة من المحاور والهوائيات لتوزيع الإشارات الخلوية في جميع أنحاء المبنى. يضمن هذا الإعداد أن الأجهزة المحمولة، مثل الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة، تتلقى إشارات قوية وموثوقة، مما يسهل الاتصال اللاسلكي السلس.

تحسين التغطية والسعة: من خلال تطبيق IBS، يمكن لمشغلي شبكات الهاتف المحمول توفير جودة خدمة أفضل، مما قد يؤدي إلى زيادة الاستخدام والإيرادات. هذا مهم بشكل خاص في المناطق عالية الكثافة حيث يكون الطلب على خدمات الهاتف المحمول مرتفعاً.

أنواع التقنيات: يمكن أن يدمج IBS تقنيات مختلفة، بما في ذلك أنظمة الهوائيات الموزعة (DAS) والخلايا الصغيرة، لتحسين التغطية والأداء الداخليين.

الفوائد البيئية: يمكن أن يؤدي التقاسم المتبادل لأنظمة IBS إلى تعزيز الممارسات الصديقة للبيئة من خلال تقليل الحاجة إلى أنظمة منفصلة متعددة، وبالتالي خفض التكاليف التشغيلية وتحسين جودة الخدمة للمستهلكين.

الاسعار:

تعتمد الرسوم المرتبطة بحل IBS على تفاصيل المشروع، بما في ذلك عوامل مثل عدد الطوابق، وتخطيط الأرضية، والتكنولوجيا المطلوبة (G2، G4، G5)، وما إذا كان يتم استخدام المشاركة النشطة أو السلبية.

3.16. حلول العربات المتنقلة (COW):

وصف الخدمة والخصائص:

تُقدّم "زين" خدمة العربات المتنقلة (COW) التي توفر حلول اتصال خلوي ونطاق عريض مؤقتة وسريعة التركيب للشركات عبر مختلف القطاعات. صُمّمت هذه الخدمة للحالات التي تكون فيها البنية التحتية الثابتة التقليدية غير متاحة، أو مُتضرّرة، أو غير كافية، حيث توفر حلولنا المتنقلة اتصالات قوية وموثوقة لضمان بقاء عملياتك متصلة، بغض النظر عن الموقع أو الظرف.

شروط تقديم لخدمة :

- التحقق من توفر المخزون المناسب للمحطات
- التأكد من أن موقع العميل يفي بمتطلبات شروط الخدمة.
- يُطلب من العملاء تقديم طلبات الخدمة قبل شهر واحد على الأقل من الفعالية، مع الالتزام بالإجراءات المعتمدة.
- يتحمل العميل طالب الخدمة مسؤولية تسهيل الوصول إلى الموقع لتركيب المعدات وإزالتها الفورية بعد انتهاء الخدمة. يجب تحديد شروط الوصول هذه، بما في ذلك المدة، بوضوح في عقد الخدمة أو الاتفاقية.
- يجب على طالب الخدمة توفير مساحة كافية وواضحة لنشر محطة الخلايا المتنقلة (COW)
- طالب الخدمة مسؤول عن تأمين جميع التصاريح اللازمة لتركيب محطة الخلايا المتنقلة (COW) في الفعالية.
- بالنسبة للفعاليات الواقعة ضمن المناطق التي تغطيها الشركة السعودية للكهرباء (SEC)، يتحمل طالب الخدمة مسؤولية تأمين مصدر الطاقة اللازم للتركيب.

نوع التغطية المقدمة:

2G/4G و 2G/4G/5G

عدد المستخدمين المستهدفين:

تستوعب وحدات العربات المتنقلة (COW) لدينا عادةً حوالي 1,000 مستخدم متصل

المدة الزمنية للتغطية:

حسب المدة المحددة المتفق عليها بين طالب الخدمة والشركة حيث لا تقل عن شهر

الاسعار:

: 2G/4G

رسوم التأسيس: 185,000 ريال سعودي

رسوم شهرية: 270,000 ريال سعودي

: 2G/4G/5G

رسوم التأسيس: 185,000 ريال سعودي

رسوم شهرية: 360,000 ريال سعودي



خدمة تواصل فوري



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



تتبع مياتر لنظام تحديد المواقع GPS للأجهزة



تبادل اتصالات متعددة الوسائط (الصوت والصورة والمواقع)



الترك بالخدمة وتواصل فوراً من الخدمة لتكبد نفقات بدء الشبكة باستغلال التغطية الوطنية الشاملة لشبكة (زين 2G/3G/4G)



أجهزة راديو متخصصة تتحمل الشدائد القاسية

الاسعار:

قم بزيارة الرابط التالي:

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

3.11. 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 و HTTP و API
- ✓ 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:

4.11. 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 انتمائي للخدمة؛ يوضح في عقد الاشتراك في الخدمة، وفي الفاتورة الشهرية
- ❖ الحق في طلب تخفيض الحد الانتمائي؛ مع مراعاة ألا يقل الحد الانتمائي بعد التخفيض عن الحد الأدنى لقيمة الباقية، وعدم رفعه إلا بطلب منه
- ❖ الحق في عدم تجاوز إجمالي مبلغ الفاتورة للحد الانتمائي؛ باستثناء آخر عملية اتصال قبل بلوغ الحد الانتمائي، وأجور الاستخدام أثناء التجوال الدولي، وكذلك الزيادة بما لا يتجاوز 10 % من الحد الانتمائي، 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 للمشارك 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.

4.12. 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 طوابع 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 لمدير الحساب. -إرفاق المتطلبات بشكل واضح أو امر شراء في حال موافقة القطاع الحكومي على العرض المقدم من شركة زين مقابلاً لكراسة. -استيفاء الأوراق المطلوبة (العقد الرقمي/ خطاب التفويض)
	تجديد	-إيميل/خطاب* من الشخص المفوض، موجه لمدير الحساب.

-امر شراء مصدق اصولاً. -استيفاء الاوراق المطلوبة.		
-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.	التعديل	
-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.	تعليق	
-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.	إلغاء	
-ايميل إلى corp@sa.zain.com -او الى مدير الحساب ان وجد. -ارفاق المتطلبات بشكل واضح -استيفاء الاوراق المطلوبة (العقد الرقمي/ خطاب التفويض) يتم التجديد تلقائياً ما لم يتضمن العقد خصومات او اجهزة.	خدمة جديدة	الشركات المتوسطة و الصغيرة
-ايميل إلى corp@sa.zain.com او الى مدير الحساب ان وجد.	تجديد	
-ايميل إلى corp@sa.zain.com او الى مدير الحساب ان وجد.	التعديل	
-ايميل إلى corp@sa.zain.com او الى مدير الحساب ان وجد.	تعليق	
-ايميل إلى corp@sa.zain.com او الى مدير الحساب ان وجد.	إلغاء	
-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب. -ارفاق المتطلبات بشكل واضح -استيفاء الاوراق المطلوبة (العقد الرقمي/ خطاب التفويض) -الحصول على نسخة موقعة من الشخص المفوض على عرض التجديد ترسل بالايمل او بالبريد لمدير الحساب.	خدمة جديدة	الشركات الكبرى
-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.	تجديد	
-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.	التعديل	
-ايميل/خطاب* من الشخص المفوض, موجه للمدير الحساب.	تعليق	
-ايميل/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

المشتركون 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

المشتركون 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 في 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 يدوياً 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 في 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.

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 والمقترحات 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 مختصين 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 الإلكتروني 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 الإلكتروني 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 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.

13. متطلبات اخرى:

الشروط والأحكام

البند الاول : 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 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 الأدنى من مدة الاشتراك التي يجب أن يبقى خلالها العميل مشترك في الباقة المفوترة المسموح بها، ولا يمكن للعميل خلالها إنهاء العقد الا بعد 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 والمستخدم 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. الباقيات المفوترة المسموح بها: هي الباقيات 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 لسمّة 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 بمطالبتّه 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 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 للأنظمة المطبقة في المملكة أو بالمخالفة لشروط هذا العقد. أو لأغراض 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 اجهزة 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 جبهة الاتصالات ومعدات) 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 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 الملزمة 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 فتره أجور سابقة عن الدورة الفوتريه الحاليه في الحالات التاليه:
 - 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 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 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 انتهاء خدمة مرتبطة بمدة التزام، وبما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.
- في حال انتهاء أو إلغاء 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 ألباقة الأصلية إلى باقة أخرى باشتراك أقل يعد إنهاء للخدمة من قبل العميل.

البند السابع: تعليق أو إلغاء الخدمة

1. يحق للعميل طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز اثني عشر (12) شهرا، على أن يقوم بسداد أجور تعليق الخدمة المتكررة عن هذه المدة.
2. يحق للعميل طلب إلغاء الخدمة وفقا لما جاء في البند السادس.
3. يحق للشركة تعليق أو إلغاء الخدمة وفقا 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) يوما 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 يوما من تاريخ صدورها ما لم يكن سبب التعليق وصول مبلغ الفاتورة للحد التتنامي.
 - 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 موقعهم 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 بطء 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 فواتير الرسوم والمبالغ الشهرية المترتبة على الباقية المفوترة المسموح بها شهرياً وأن يتم دفعها من قبل العميل في تاريخ استحقاق الفاتورة المحدد في العقد.
2. يجب أن يشترك العميل، أو أن يكون في الأصل مشتركاً في إحدى الباقات المفوترة المسموح بها ليستحق الاشتراك في برنامج خصم الأجهزة. من المتفق عليه، أن برنامج خصم الأجهزة غير متوفر بشكل منفرد.
3. تحتفظ الشركة بحقوقها 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، ويحق للعميل الاشتراك في إحدى الباقات المفوترة المسموح بها لتفعيل الرقم المميز.
 - 2.2. تقوم الشركة بإيداع قيمة رسوم الرقم المميز المدفوعة كرسيد في حساب العميل لديها ("الرسيد")، صالح لمدة اثني عشر (12) شهراً من تاريخ التفعيل ("صلاحية الرصيد").

2.3. تقوم الشركة بخصم رسوم استخدام الرقم المميز التي تتجاوز المميزات الممنوحة للعميل في الباقة المفوترة المسموح بها التي قام العميل بالاشتراك فيها من الرصيد. يستثنى من هذا الخصم، رسوم الاشتراك أو الاستخدام لأي خدمات أو باقات أخرى قام العميل بطلبها أو أي مستحقات أخرى على العميل لدى الشركة.

2.4. يحق للشركة إلغاء الرصيد أو المتبقي منه في حال انتهاء صلاحية الرصيد، كما يحق للشركة ذلك في حال قيام العميل بأي مما يلي: نقل الرقم المميز إلى مشغل آخر، نقل الرقم إلى عميل آخر، تغيير الباقة المفوترة المسموح بها إلى باقة مسبقة الدفع، طلب فصل الخدمة عن الرقم المميز، تعثر في سداد الفواتير.

3. يقر العميل ويوافق أن فئة الرقم المميز المخصص له يتم تحديدها من قبل الشركة وفقاً لسلطتها التقديرية المطلقة بما يتوافق مع سياسات ولوائح الهيئة بهذا الخصوص وسياسات الشركة الأخرى السارية من وقت لآخر. تحتفظ الشركة بحقها في تغيير فئة الرقم المميز المخصص للعميل لأي سبب بدون إخطار مسبق أو تعويض أي 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 الباقة إلى باقة أقل أو نقل الرقم إلى مشغل آخر، فإنه سيتم تطبيق غرامة وفقاً للجدول الموضح أدناه:

الغرامة المترتبة (بحسب 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 ودنيا مع الشركة.
3. يحق للشركة أن تعدل شروط وأحكام هذا العقد بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.
4. تلتزم الشركة بالمحافظة على سرية معلومات العميل، ويقر العميل بعلمه وموافقته على الإفصاح عن معلوماته و/أو تفاصيل استعماله للخدمة من قبل الشركة في حال طلب الهيئة أو أحد الجهات المعنية في المملكة العربية السعودية. كما يلتزم العميل بتزويد الشركة بأي معلومات أو بيانات عن مستخدمي الأرقام التابعين له.
5. في حال وجود أي اختلاف بين النص العربي لشروط وأحكام هذا العقد والنص الإنجليزي، فإن النص العربي هو المعتمد.
6. في حال رغبة العميل بنقل أحد الأرقام إلى أحد الموظفين التابعين له، فيلتزم بسداد الفواتير المستحقة حتى تاريخ نقل الرقم، كما يلتزم بتزويد الشركة بأسماء الموظفين الذي يرغب بنقل الأرقام لهم، ويخضع اتمام عملية النقل إلى الأنظمة واللوائح المعتمدة من قبل الهيئة.
7. يلتزم العميل في حال تغيير عنوانه المذكور في العقد خلال سبعة (7) أيام بتزويد الشركة بعنوانه الجديد كتابياً، وإلا تعتبر جميع الإخطارات والفواتير التي يتم إرسالها على العنوان المذكور سارية ومنتهجة لأثارها القانونية.