

## النطاق

1. هذا العقد مجمل الاتفاق والتفاهم بين موبايلي والعميل المشار إليه في هذه الوثيقة باسم العميل يلتزم العميل بالشروط والأحكام المنصوص عليها في هذا العقد ويتقيد بها ويمتثل لها جميعا.
2. يلتزم العميل بالشروط والأحكام المنصوص عليها في هذا العقد ويتقيد بها ويمتثل لها جميعا.

## طلب الخدمة

3. يمكن للعميل طلب الخدمة من خلال الطرق التالية:

- أ. الاتصال بمركز موبايلي لخدمة عملاء قطاع الأعمال.
- ب. إرسال بريد إلكتروني إلى قسم مبيعات قطاع الأعمال بموبايلي
- ت. زيارة البوابة الإلكترونية لموبايلي.

## الأحكام والشروط

4. للاشتراك في خدمة موبايلي أعمال فايبرنت يجب أن يكون لدى العميل شبكة ألياف ضوئية من موبايلي متصلة بمكتبه/ها ومحطة توزيع بصرية ODB مثبتة ونشطة داخل بناية كل عميل.
5. عند طلب الخدمة يجب على العميل تقديم المستندات التالية موقعة ومختومة:
  - أ. عقد خدمة موبايلي.
  - ب. أمر شراء العميل.
  - ت. توثيق/تسجيل الشركة.
  - ث. بطاقة هوية العميل أو بطاقة هوية الشخص المفوض.
  - ج. في حالة الطلب من خلال الشخص المفوض، سوف يلزم تقديم خطاب تفويض موقع ومختوم.

## شروط تركيب الخدمة

6. يجب على العميل أو الشخص المفوض الحضور أثناء التثبيت.
7. سيزور فريق موبايلي المخصص للتثبيت موقع العميل في موعد التثبيت المؤكد. وذلك لتثبيت الكابلات والمقابس والمعدات اللازمة كافة، مع توجيه العميل أو الشخص المفوض بكيفية الاستخدام السليم.
8. سوف يوصل فريق التثبيت المحطة الطرفية للشبكة البصرية.
9. سوف يهين فريق التثبيت المحطة الطرفية للشبكة البصرية.
10. سوف يتأكد فريق التثبيت من التوصيل والتهيئة.
11. عند الانتهاء من التثبيت، يلزم من العميل أو الشخص المفوض عنه التوقيع على قبول التثبيت، وفي حالة عدم التوقيع على نموذج قبول التثبيت، سيتم احتساب الفاتورة بعد 24 ساعة من التثبيت إلا في حالة قيام العميل بالإبلاغ رسمياً من خلال مدير الحساب أو عن طريق الاتصال على 901 وتبليغهم بوجود خلل في بعد التحقق من المشكلة وحلها الخدمة، عندها سيتم احتساب الفاتورة تلقائياً في حال وجود أي خلل.
12. يسمح العميل لموبايلي أو شريك موبايلي المفوض بدخول موقع العميل بالقدر المعقول والمحدد بواسطة موبايلي لتسهيل التثبيت والفحص والصيانة المجدولة أو الطارئة للجهاز ومكونات الشبكة المتعلقة بالخدمة.

## مدة العقد

13. الحد الأدنى لفترة الالتزام بهذه الخدمة هو 12 شهراً من تاريخ تفعيل الخدمة.
14. بموجب انتهاء الحد الأدنى لفترة الالتزام بهذه الخدمة، إلا إذا قررت موبايلي فقط إيقاف الخدمة مباشرة، سوف تجدد وتمدد الخدمة تلقائياً بشكل دوري شهرياً وذلك بالرسوم

والشروط والأحكام ذاتها حتى تنهي موبايلي الخدمة لأي سبب كان أو ينهي العميل الخدمة وفقاً لأحكام بنود الإنهاء من هذا العقد.

## الضريبة

15. جميع رسوم وأسعار الخدمة الواردة في هذا العقد لا تشمل ضريبة القيمة المضافة التي تنطبق على الخدمة، وسيكون العميل مسؤول كلياً عن دفع أي ضريبة للقيمة المضافة مطبقة على الخدمة، حيث سيحاسب العميل على ضرائب القيمة المضافة على حدة عند صدور الفاتورة وفقاً لجميع الأنظمة السارية في الوقت الذي يتم فيه تقديم الخدمة.

## المسؤولية والملكية

16. سيتم الخصم على جهاز المحطة الطرفية للشبكة البصرية والتثبيت للعملاء المشتركين بالخدمة لمدة 12 شهراً.
17. لا يسمح العميل لأي شخص آخر بإعادة تنظيم أي من أجهزة أو مكونات شبكة موبايلي أو فصلها أو إزالتها أو محاولة إصلاحها أو العبث بها دون الحصول على موافقة كتابية من موبايلي.
18. الخدمة المتعاقد عليها للاستخدام الخاص للعميل ولا يحق للعميل إعادة بيع جزء أو الخدمة بأكملها دون موافقة خطية مسبقة من موبايلي.
19. لن تتحمل موبايلي أي مسؤولية في أي حال من الأحوال، كما لا تتحمل أي خسارة أو تكلفة أو ضرر نتيجة انقطاع الخدمة الناجم عن الاستخدام الخاطئ أو صيانة أجهزة ومكونات الشبكة بواسطة العميل أو ممثلية أو موظفيه أو مقاولين آخرين من طرفه أو أي شخص آخر غير معين من جانب موبايلي، وهو ما يمثل خرقاً لهذا العقد وسوف يقوم العميل بتعويض موبايلي عن أي خسارة أو ضرر ينتج عن ذلك.
20. يتحمل العميل مسؤولية توفير بيئة آمنة للجهاز ومكونات شبكة موبايلي في موقع العميل.
21. يعرض العميل موبايلي عن التكلفة الفعلية والمناسبة لاستبدال أي من أجهزة أو مكونات شبكة موبايلي التي سُرقَت أو تلفت أو دمرت.

## إعداد الفواتير والدفع

22. تصدر الدورة الفوتيرية شهرياً ويستلمها العميل إلكترونياً بشكل شهري.
23. ترسل موبايلي الفاتورة في اليوم السابع من كل شهر، وستحتوي أول فاتورة يستقبلها العميل على القيمة التناسبية للفترة بدءاً من تاريخ تفعيل الخدمة وحتى تاريخ البدء الافتراضي وهو اليوم السابع من الشهر الحالي أو التالي (الأقرب) بالإضافة إلى قيمة فاتورة الشهر التالي مقدماً.
24. يجب سداد جميع المبالغ المستحقة بالريال السعودي.
25. قد تتوقف الخدمة بشكل مؤقت أو جزئي أو كلي في حال عدم سداد العميل في غضون فترة السداد المحددة وهي 22 يوماً من بعد تاريخ الفاتورة.
26. يسترجع العميل الخدمة مرة أخرى بموجب السداد.
27. لن يمنح العميل أي تعويض عن الأيام التي لم يحصل فيها على الخدمة نتيجة لعدم السداد.

## الفواتير المتنازع عليها

28. في حال تنازع العميل على أي جزء من فاتورة موبايلي، يجب أن يقدم العميل إشعاراً خطياً بالمطالبة يتضمن التفاصيل الكافي لطبيعة المطالبة والمبلغ والفاتورة محل النزاع والمعلومات اللازمة لتحديد الخدمة المتأثرة عن المبلغ المتنازع عليه في غضون 60 يوماً من تاريخ الفاتورة لتلك الخدمات.
29. يحق للعميل تقديم شكواه إلى موبايلي والمتعلقة بالخدمة، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكوى 60 ستون يوماً من تاريخ الواقعة محل الشكوى أو من صدور الفاتورة محل الاعتراض.

حسابات والتسهيلات الخاصة بالشركة. كما يفوضهم بجمع كافة البيانات والحسابات والتسهيلات اللاحقة، للزمانة التي تخص الشركة، من الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) كما يتعهد بالإفصاح لشركة سمة بموجب اتفاقية مشاركة المعلومات أو لأي جهة تقرها مؤسسة النقد العربي السعودي، عن كافة البيانات والمعلومات.

#### نقل الحساب

42. إن نقل الحساب غير مسموح فيه ولن يتم استرداد مبالغ مالية للعميل في حالة الإلغاء المبكر.

30. يجب الاستمرار في سداد المبالغ غير المتنازع عليها على نحو منتظم، ولا يجب أن تتأثر بأي نزاع.
31. في حال تسوية النزاع ضد العميل، يتعين على العميل دفع المبلغ المتنازع عليه على الفور.

#### الإنهاء

32. يحق لأي طرف إنهاء العقد مباشرة بموجب إشعار خطي للطرف الآخر وذلك في حالات لا تقتصر على إفلاس أو إعسار الطرف الآخر، كطلب حماية من الدائنين بموجب أي قانون أو إجراءات قانونية، أو يعاني الطرف من وصاية مصرحة أو مصرفي أو مرسل إداري تم تعيينه للاستيلاء على الممتلكات أو الأصول أو بدأ طوعاً أو كرها إجراءات تصفية، تسبيل أو فسخ أو تم إيقافه من الاستمرار في العمل.
33. يحق لموبايلي إنهاء هذه الاتفاقية وأي طلب شراء للعميل، بشكل كلي أو جزئي، بموجب إشعار خطي للعميل في حال:

- أ. عدم قدرة موبايلي على تقديم الخدمة لأي سبب.
- ب. عدم قدرة العميل على سداد ديونه.
- ت. تخلف العميل عن سداد أي مبلغ غير متنازع عليه بموجب هذه الاتفاقية عندما يصبح مستحقاً واستمرار هذا التخلف لمدة ثلاثين 30 يوماً من الحصول على الإشعار الخطي من موبايلي.
- ث. ارتكاب العميل انتهاكاً مادياً لهذه الاتفاقية واستمرار هذا الانتهاك لمدة ثلاثين 30 يوماً متتالياً بعد الحصول على إشعار خطي من موبايلي.
- ج. استخدام لغة بذيئة، أو استخدام نظام الاتصالات السلوكية واللاسلكية باحتيال أو خيث بما يتعارض مع القانون.
34. يجوز للعميل إنهاء هذه الاتفاقية عن طريق إرسال إخطار كتابي لمدة ثلاثين (30) يوم عمل إلى موبايلي، وفي حالة الإنهاء المبكر سواء يطلب العميل أو بسبب التعثر وعدم سداد المديونات، العميل دفع رسوم الإنهاء المبكر لموبايلي للفترة المتبقية من الالتزام البالغ 12 شهراً.

- 35.
36. لن تتحمل موبايلي أي مسؤولية تجاه العميل في أي حال من الأحوال فيما يتعلق بخسارة الإيرادات أو الأرباح أو اذخارات متوقعة، أو أي خسارة أو ضرر غير مباشرين أو تابعين، أو فقدان البيانات أو تلفها أو تدميرها.
37. يبدأ الاشتراك اعتباراً من يوم تفعيل العميل للخدمة أو تجديدها أو ترقيةها أو خفضها بنجاح، ويخطر العميل بذلك من خلال رسالة قصيرة/بريد إلكتروني.

#### الاشتراك والتجديد وتغيير الباقة

38. لطلب إجراء أي تغيير في الخدمة المقدمة من قبل موبايلي، كطلب الإنهاء أو رفع السرعة أو خفضها أو نقل مكان الخدمة، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى (901@Mobily.com.sa) أو الاتصال على 901 من البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف للشخص المفوض من الشركة المعرف لدى موبايلي.
39. في حال رغبة العميل في الانتقال إلى فئة خدمة مختلفة، سوف تطبق رسوم جديدة، ويمكن فرض رسوم غرامية بناءً على فترة الالتزام المتبقية.

#### القوانين المعمول بها والمنازعات

40. يخضع هذا العقد ويفسر وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وتختص محاكم المملكة العربية السعودية بتسوية أي نزاع ينشأ بين الأطراف في حال استفاد جهود الطرفين في تسوية النزاع ودياً.
41. يوافق العميل على إعطاء شركة اتحاد الاتصالات (موبايلي) أي معلومات تطلبها لفتح و/أو تدقيق و/أو إدارة