

عقد موبيلي للحلول الثابتة، الشروط وأحكام

1. عام

1.1. شركة اتحاد اتصالات، شركة مساهمة سعودية، مقيدة في السجل التجاري بالرقم (1010203896) الصادر في الرياض، ص.ب. 9979، الرياض 11432، المملكة العربية السعودية (يشار إليها هنا بـ «موبيلي») ستزود العميل المحدد أدناه و/أو بـ «طلب الخدمة» («العميل») بالخدمات (يشار إلى هذه الخدمة أو الخدمات تحت هذا العقد بـ «الخدمة» أو «الخدمات» وفقاً للسياق) الموضحة في: أ) نموذج طلب الخدمة الصادر بموجب هذا العقد («طلب الخدمة» أو «طلب خدمة») وفي ب) عرض موبيلي المرفق بطلب الخدمة («العرض») ووفقاً لهذه الشروط والأحكام («الأحكام الأساسية»).

1.2. يشار إلى موبيلي والعميل بموجب هذا العقد بصورة فردية بـ «الطرف» و بصورة جماعية بـ «الطرفان».

1.3. تخضع جميع الخدمات وعلاقات الطرفين بموجب هذا العقد في جميع الأوقات لأحكام وأنظمة المملكة العربية السعودية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أنظمة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

1.4. تشكل الأحكام الأساسية، و «طلب الخدمة» و «العرض» الموقع عليه من قبل العميل لخدمات محددة، الاتفاق الكامل والمفاهمة الكاملة بين الطرفين فيما يتعلق بالخدمة المطلوبة، وتحل محل أي اتفاقيات سابقة سواء كانت مكتوبة أو شفوية، كما وتحل محل أية إقرارات أو ترتيبات أو تفاهات سابقة بين الطرفين بخصوص الخدمة. وفيما يخص أي خدمة قام بطلبها العميل، يشار إجمالاً «لأحكام الأساسية»، و «طلب الخدمة»، و «العرض» المعنيين بالخدمة المطلوبة بـ «العقد». وفي حال وجود تعارض بين أحكام وثائق العقد فإن الأولوية تكون لـ 1) «الأحكام الأساسية» ثم 2) «العرض» ثم 3) «طلب الخدمة».

1.5. يتضمن «طلب الخدمة» و «العرض» المواصفات والمميزات والالتزامات والرسوم والقيود والمدة الخاصين بالخدمة. وتتضمن الخدمات بصفة أساسية خدمات الاتصال المباشر وأرقام الاتصال SIP والخدمات ذات القيمة المضافة و/أو أي خدمات أخرى ذات صلة تقدمها موبيلي ضمن «العرض». ويقر العميل ويفهم أنه من أجل استمرار تفعيل الخدمات بموجب هذا العقد، يجب أن يكون رقم اتصال SIP واحد على الأقل نشطاً على الدوام وهو («رقم الاتصال الرئيسي») للتسجيل والتوثيق للمقسم الخاص للعميل (IP-PBX) مع شبكة الاتصال الهاتفية العامة (PSTN) لموبيلي. ولا يمكن تحت أي ظرف من الظروف تعطيل رقم الاتصال الرئيسي أو إلغائه ما لم يتم إنهاء وإلغاء كافة «الخدمات» المتعلقة به.

1.6. يتم تفصيل بيانات ومعلومات العميل في «طلب الخدمة». ويكون العميل ملزماً (ويكون مسؤولاً عن النتائج المترتبة على عدم التقيد بذلك الالتزام) بتزويد موبيلي بأي تحديث في معلوماته أو بياناته موثقة بوثائق داعمة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، السجل التجاري، وخطاب تفويض المفوض عن «العميل». وفي حال عدم الالتزام بمتطلبات هذه الفقرة فلن يكون في مقدور العميل الدفاع قانوناً عن ذلك التغيير في المعلومات أو البيانات ضد موبيلي ويجوز لموبيلي إنهاء العقد واسترداد كافة المبالغ والتعويضات المستحقة لها بسبب عدم التزام العميل بشروط هذا البند.

1.7. يؤكد الطرفان أنهما لم يعقدا هذا العقد عن طريق / أو اعتماداً على أي بيان أو إقرار أو ضمان أو أي تأكيدات أخرى ما عدا ما هو منصوص عليه صراحة في هذا العقد.

1.8. الإجراء التصحيحي الوحيد الذي يمكن اللجوء إليه فيما يتعلق بأي تحريف أو تزوير في البيانات المقدمة المتعلقة بهذا العقد هو الادعاء بخرق العقد بموجب شروطه. وعلى كل حال لا يوجد في هذا البند ما يحدد أو يستثني أية مسؤولية عن الاحتيال أو الغش.

1.9. بتوقيعه على العقد، يقر العميل بمعرفته بكافة خصائص الخدمات المقدمة له والمميزات والدقائق المجانية وحدودها والاشتراك الشهري وأنواع وخيارات السداد للخدمات المتفق عليها في إطار هذا العقد. ويلتزم العميل ويتقيد بشكل تام ويمتثل لكافة الشروط والأحكام المذكورة في العقد.

1.10. يتحمل العميل بمفرده في جميع الأوقات المسؤولية عما يلي:

1.10.1. أمن نظم الاتصالات الخاصة به وحمايته ضد الاختراق أو أي أعمال احتيالية مماثلة؛ وسوء استخدام الخدمة من قبل أي مستخدم لديه صلاحية الوصول إلى الخدمة.

كما يتحمل بمفرده المسؤولية عن النتائج والأضرار التي قد تنشأ من الاختراق أو الأعمال الاحتياطية المذكورة أعلاه أو سوء الاستخدام أو الاستخدام الخاطئ.

1.11. لا يجوز للعميل إعادة بيع الخدمات المقدمة بموجب هذا العقد لأي طرف ثالث ما لم تصرح موبايلي خطياً بخلاف ذلك.

2. طلب الخدمة

1.1. يعتبر طلب العميل للخدمة سارياً عند توقيع العميل لوثائق العقد (الأحكام الأساسية بالإضافة إلى «طلب الخدمة» و«العرض» للخدمات المطلوبة) المعدة من قبل موبايلي. يمكن للعميل إصدار أمر شراء رسمي، وفقاً للنماذج الخاصة بالعميل، («أمر الشراء») للخدمات المطلوبة، وعلى كل حال فإن أي شروط وأحكام متضمنة في أمر الشراء وليست جزءاً من العقد هي لاغية وباطلة وليس لها أي قيمة.

1.2. يوقع العميل على «الأحكام الأساسية» لمرة واحدة مع «طلب الخدمة» و«العرض» الخاصين بأول طلب لـ «الخدمة». ومن ثم فإن أي طلب خدمة لاحق، لا يلزم العميل بالتوقيع على «الأحكام الأساسية» مرة أخرى ويوقع فقط على «طلب الخدمة» و«العرض» للخدمات الجديدة المطلوبة وتسري الأحكام الأساسية التي وقعها العميل مسبقاً على «طلب الخدمة» والعرض» اللاحقين كما لو كان وقع عليها العميل مرة أخرى مع «طلب الخدمة» و«العرض» اللاحقين.

1.3. يقر ويوافق العميل، فيما يخص كل خدمة طلبها العميل بموجب هذا العقد، على أن موبايلي قد أجرت دراسة مبدئية لتغطية مواقع العميل («المواقع»)، يشار إليها بـ «الدراسة التمهيديّة»، وأن نتائجها متضمنة في «العرض». ويقر ويوافق العميل أن «الدراسة التمهيديّة» لا تعتبر بمثابة الالتزام الرسمي لتقديم الخدمات لـ «المواقع» المعنية وأن نتائج دراسة التغطية النهائية لتوفير الخدمة (يشار إليها بـ «الدراسة النهائية») وتأكيد إمكانية تقديم الخدمة سيتم تزويدهما من قبل موبايلي إلى العميل بعد توقيع العميل على وثائق العقد الخاصة بـ «الخدمات» المطلوبة، ونتيجة لظروف لم تكن معلومة لموبايلي وقت التوقيع على «العرض» أو «طلب الخدمة» فإن الدراسة النهائية قد تُظهر أنه لا يمكن تقديم الخدمة لموقع معين (أو مواقع معينة) أو أنه يمكن تقديمها مشروطة برسوم إضافية يسدها العميل. في كلتا الحالتين، ستقوم موبايلي بإخطار العميل كتابياً بنتائج «الدراسة النهائية» وإذا ما كانت الخدمة ستقدم مقابل رسوم إضافية يلزم سدادها من قبل العميل، وفي خلال ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ الإخطار المذكور آنفاً، يملك العميل حرية الاختيار فيما بين توقيع «طلب الخدمة» المعدل مع الرسوم الجديدة لتقديم الخدمة، أو إخطار موبايلي كتابةً أن الموقع المعني (أو المواقع المعنية) ملغاة من «طلب الخدمة» (أو إلغاء «طلب الخدمة» بالكامل حسب الحال). إن عدم قيام العميل بإبلاغ موبايلي بقراره في غضون الثلاثة (3) أيام عمل السالف ذكرها يعتبر إلغاء للموقع المعني (أو المواقع المعنية) أو «طلب الخدمة» المعني (إذا كان قد تم إصدار «طلب الخدمة» بالكامل يخص فقط الموقع أو المواقع الملغاة). ويكون إلغاء الموقع (أو المواقع) بدون تحميل موبايلي أي مسؤولية تجاه أي أضرار تكبدها (أو قد يتكبدها) العميل نتيجة لهذا الإلغاء.

1.4. في حال كانت نتائج الدراسة النهائية إيجابية، فإن موبايلي ستمضي قدماً في عملية تركيب وتفعيل الخدمة وستخطر العميل بقبول «طلب الخدمة».

3. قبول الخدمة

3.1. كشرط مسبق لتقديم الخدمة، فإنه على العميل منح موبايلي إمكانية الوصول غير المقيد للمواقع وتأدية كافة التزاماته المنصوص عليها في «العرض» مع بذل العناية الواجبة.

3.2. بخلاف المعدات الواردة في «العرض» و«المقدمة» من موبايلي للعميل كجزء من «الخدمات»، يلتزم العميل بتقديم كافة المعدات والكابلات والوصلات والشبكة والأجهزة والبرامج الأخرى أو ما شابه ذلك، و المحافظة على تشغيلها في جميع الأوقات، بالقدر الذي يكون ضرورياً لتشغيل «الخدمات» بنجاح.

3.3. عند تركيب وتشغيل «الخدمة»، تخطر موبايلي العميل بأن «الخدمة» جاهزة للاختبار وقبول العميل. على العميل اختبار «الخدمة» والتوقيع على نموذج قبول «الخدمة» خلال ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ الإخطار السالف ذكره. تعتبر «الخدمة» مقبولة من قبل العميل إذا لم يتم تقديم إشعار خطي من قبل العميل ينص على أن «الخدمة» لا تعمل بشكل صحيح مع تقديم التفاصيل الكافية الخاصة بهذا الفشل خلال الثلاثة (3) أيام عمل السالف ذكرها، وفي هذه الحالة يعتبر هذا القبول قبولاً ضمناً من قبل العميل دون تحفظ في اليوم الأول من مدة الثلاث (3) أيام عمل المذكورة أعلاه. و يشار إلى تاريخ القبول أو القبول الضمني للخدمات المشار إليه بـ «تاريخ بدء الخدمة» والذي يبدأ يعتبر تاريخ بدء إصدار الفواتير الخاصة بـ «الخدمة».

3.4. في حال إرسال العميل لإشعار خطي خلال الفترة الموضحة أعلاه يفيد بأن «الخدمة» لا تعمل بشكل صحيح، ستقوم موبايلي بإصلاح أي قصور في «الخدمة» ثم يتم تكرار عملية اختبار قبول «الخدمة» وفقاً لشروط فقرة 3.3 أعلاه.

4. بدء الخدمة ومدتها

4.1. باستثناء خدمة أرقام خطوط الـ SIP، يلتزم العميل بتلقي أي خدمة مزودة من قبل موبايلي بموجب هذا العقد لمدة أدناها اثني عشر (12) شهراً من «تاريخ بدء الخدمة» أو الحد الأدنى من مدة الالتزام المنصوص عليها في «طلب الخدمة»، أي المدتين أطول (يشار إليها بـ «الحد الأدنى لمدة الالتزام»)، باستثناء خدمة أرقام الاتصال SIP. ويكون «الحد الأدنى لمدة الالتزام» المتعلقة بـ أرقام الاتصال SIP هي 30 يوماً من «تاريخ بدء الخدمة».

4.2. بعد انقضاء «الحد الأدنى لمدة الالتزام» بالنسبة لـ «الخدمات»، يتم تجديدها تلقائياً دورياً بصورة شهرية و بنفس الشروط والأحكام المطبقة في العقد إلى أن يتم إنهاء «الخدمات» بما يتوافق مع أحكام العقد.

5. السرية

5.1. تعرف «المعلومات السرية» بأنها أي معلومات على أي طبيعة كانت أو في أي شكل كان، بما في ذلك المعلومات المتبادلة بين الطرفين كالرسومات الهندسية والمواصفات والبيانات والتكاليف وعروض الأسعار والمخططات والمناقشات وما شابهها، والتي تم الإفصاح عنها كتابياً أو شفهيًا، والتي تتعلق بأغراض هذا العقد.

5.2. يتعهد كل من الطرفين بالمحافظة على سرية هذه «المعلومات السرية» وعدم استخدامها أو إفشاء أو إيصال أو كشف أي من هذه المعلومات كلياً أو جزئياً لأي طرف ثالث باستثناء موظفي موبايلي وممثليها ومهنييها ومستشاريها والشركات التابعة لها ووكلائها ومتعاقدتها من الباطن أو حسب ضرورة تنفيذ المشروع أو حسب مقتضى أنظمة المملكة العربية السعودية ويجب أن يبذل الطرفان الجهود المطلوبة لمنع نشر أو إفشاء أي من «المعلومات السرية» باستثناء ما نص عليه أعلاه في هذا العقد.

5.3. لا تتضمن «المعلومات السرية» المعلومات التالية:

- 5.3.1. التي تكون أو تصبح جزءاً من المعلومات المتوفرة للعامة دون إفصاح المتلقي لهذه المعلومات بالمخالفة للعقد.
- 5.3.2. التي تكون معروفة مسبقاً للمتلقي بشكل واضح دون أي التزام بالسرية.
- 5.3.3. التي طورها المتلقي بشكل مستقل دون الاعتماد على «المعلومات السرية».
- 5.3.4. التي يحصل عليها المتلقي من طرف آخر دون التزام بالسرية.
- 5.3.5. التي تكون واجبة الإفصاح بموجب النظام المطبق.

6. مرافق موبايلي

6.1 «مرافق موبايلي» تعني أية ممتلكات تملكها موبايلي أو أية ممتلكات مرخصة لها أو مستأجرة من قبلها أو أي من شركاتها التابعة وتستخدم في «المواقع» الخاصة بالعميل لتقديم «الخدمة» وتشمل: النهايات الطرفية وغيرها من التجهيزات، والمسارات، والألياف البصرية، والأسلاك، والخطوط، والبوابات والموجهات (الراوترات) والمحولات، ووحدات خدمة البيانات، وأجهزة الاستقبال والارسال اللاسلكية والكابلات و الرفوف والغرف الخاصة وما شابه ذلك». ويشمل المصطلح أي معدات توفرها موبايلي للعميل بموجب هذا العقد.

6.2 ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابياً، تبقى ملكية كافة مرافق موبايلي ملكاً لموبايلي. وتقوم موبايلي بتوفير تلك المرافق وصيانتها لتبقى بحالة جيدة ولتعمل كما ينبغي.

6.3 يجب أن تحظى مرافق موبايلي بالرعاية الآمنة لدى العميل في جميع الأوقات ويجب على العميل المحافظة على البيئة المناسبة (كما هو منصوص عليه في «العرض» أو كما توصي به موبايلي من وقت لآخر) لـ «مرافق موبايلي». لا يجوز للعميل ولا يجوز له بأن يسمح للأطراف الأخرى بإعادة ترتيب أو فصل أو إزالة أو محاولة إصلاح أو غير ذلك من العبث بأي من «مرافق موبايلي» دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من موبايلي. وباستثناء الخسائر والأضرار التي تتسبب فيها موبايلي أو حدث من أحداث القوة القاهرة، فإن العميل يكون دائماً مسئولاً عن الخسائر والأضرار اللاحقة بـ «مرافق موبايلي» خلال مدة العقد. لا تتحمل موبايلي تحت أي ظرف المسؤولية عن الأضرار التي يتكبدها العميل بسبب انقطاع الخدمة كنتيجة لإخفاق العميل في التقيد بالتزاماته تحت هذا البند.

6.4 لا يجوز أن يستخدم العميل أي من «مرافق موبايلي» في أي غرض غير الغرض الذي خصص من قبل موبايلي عند توفير ذلك المرفق.

6.5 في حال فشل العميل في التقيد بالتزاماته بموجب هذا البند وتسيب هذا الفشل بفقد أو أضرار لمرافق موبايلي، فإنه يجب على العميل تعويض موبايلي عن كامل التكلفة الفعلية لاستعادة أي مرافق لموبايلي تمت سرقتها أو تلفها أو تدميرها أو فقد ها .

6.6 يتعهد العميل بالسماح لموبايلي بإزالة «مرافق موبايلي» من «المواقع» الخاصة بالعميل فوراً بعد انتهاء أو إلغاء العقد أو «طلب الخدمة» المعني، أو غير ذلك حسب ما ترى موبايلي بغرض المحافظة على «الخدمة» أو تحسينها.

6.7 لن تكون موبايلي مسؤولة عن تشغيل أو صيانة أي أجهزة أو مرافق متعلقة بـ «الخدمة» وخاصة بالعميل. ولا تقدم موبايلي أي تعهد ولا تقبل بأية مسؤولية عن إعداد أو إدارة أو أداء أو غير ذلك من الأمور المتعلقة بأجهزة العميل أو مرافقه وأي مسائل أخرى متصلة بذلك.

7. رسوم الخدمة والتعريفية والحد الائتماني

7.1 يتضمن «طلب الخدمة» و/أو «العرض» الرسوم الغير متكررة (NRC) والرسوم الشهرية المتكررة (MRC) وأي أتعاب أو رسوم أخرى يجب سدادها من قبل العميل إلى موبايلي مقابل «الخدمات» المقدمة بموجب هذا العقد (يشار إليها مجتمعة بـ «الرسوم»).

7.2 يكون لموبايلي وحدها، عقب انقضاء «الحد الأدنى لفترة الالتزام»، الحق في تغيير الرسوم على أن تقدم موبايلي إشعاراً إلى العميل مدته ستة (6) أشهر قبل تاريخ سريان ذلك التغيير. ويجوز ارسال ذلك الإشعار من خلال البريد الإلكتروني أو الفاكس الى الشخص المعني لدى العميل والمحدد في «طلب الخدمة» أو «العرض». وبحق للعميل، بعد إخطاره بالتغيير المذكور في «الرسوم»، إما الاستمرار في «الخدمة» أو إنهائها/إلغائها. وعدم قيام العميل بإخطار موبايلي بإنهاء «طلب الخدمة» المعني قبل انقضاء مدة الستة (6) أشهر المسبقة الذكر يعتبر قبولا للرسوم الجديدة المذكورة.

7.3 لا تشمل رسوم الخدمة المنصوص عليها في هذا العقد ضريبة القيمة المضافة (VAT) المطبقة على الخدمة ويكون العميل مسئولاً كلياً عن سداد قيمة ضريبة القيمة المضافة المطبقة حالياً أو أي ضريبة أخرى يتم تطبيقها في المستقبل على الخدمة حيث سيتم فوترتها وحسابها على العميل بشكل منفصل وفقاً للقوانين والأنظمة السارية في الوقت الذي يتم فيه تقديم الخدمة.

7.4 يحق لموبايلي لوحدها ما يلي: (أ) تحديد الحد الائتماني بشأن رسوم الاستخدام، (ب) تغيير الحد الائتماني (رهنًا بالإشعار المسبق) في أي وقت، أو (ج) القيام دون تحمل مسؤولية تجاه العميل بتعليق المكالمات الصادرة لأولئك المستخدمين الذين وصلوا إلى الحد الائتماني المحدد مسبقاً. يمكن للعميل أن يطلب رفع الحد الائتماني أو تخفيضه، إلا أنه من حق موبايلي المنفرد أن ترفض بدون سبب طلب العميل لرفع حد الائتمان. ويتم استئناف المكالمات الصادرة المعلقة عند سداد الرسوم المستحقة لموبايلي بالكامل.

8. الفواتير والتسديد

7.1. بدءاً من «تاريخ بدء الخدمة»، سيستلم العميل فاتورة تشمل «الرسوم» المستحقة للفترة البادئة من «تاريخ بدء الخدمة» إلى اليوم السابع (7) من الشهر التالي مباشرة، وسيتم من بعد ذلك بشكل شهري، تسليم فواتير بـ «الرسوم» المستحقة لكل شهر لاحق. وستتم المطالبة بجميع الرسوم بعد تقديم «الخدمات» ما لم ينص على خلاف ذلك في طلب الخدمة أو العرض.

7.2. تكون جميع الفواتير مستحقة السداد بعد ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الفاتورة ما لم تتم الإشارة إلى خلاف ذلك في «طلب الخدمة» وتكون كافة المدفوعات بالريال السعودي.

7.3. إذا لم يسدد العميل المبالغ الغير متنازع عليها خلال ثلاثين (30) يوماً المذكورة أعلاه، ودون المساس بحقوق موبايلي الأخرى تحت العقد، أو القانون، أو بنظام المسؤولية التقصيرية، فإن موبايلي تملك الحق في إيقاف الخدمة دون أي مسؤولية تجاه العميل عن أي أضرار تكبدها نتيجة لذلك الإيقاف، وستقوم موبايلي بإشعار العميل قبل خمسة (5) أيام من إيقاف الخدمة. كما يحق لموبايلي رفض أي تفعيلات جديدة وإبلاغ الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) بعدم وفاء العميل بالسداد دون الرجوع إلى العميل. ويعاد تفعيل الخدمات فوراً بعد السداد.

9. الفواتير المتنازع عليها

9.1 إذا رفض العميل أي جزء من الفاتورة فيجب عليه أن يشعر موبايلي خطياً خلال ستين (60) يوماً من تاريخ الفاتورة للمطالبة التي يدعيها مع إعطاء التفاصيل الكافية عن طبيعة المطالبة، والمبلغ والفواتير موضوع النزاع والمعلومات الضرورية لتحديد الخدمات المتأثرة بالمبلغ المتنازع عليه.

9.2 إذا لم يقدم العميل اعتراضه على أي فاتورة خلال فترة ستين (60) يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة يعتبر متنازلاً عن حقه في الاعتراض.

9.3 يلتزم العميل بالاستمرار في سداد المبالغ غير المتنازع عليها بانتظام ولا ينبغي ان يتأثر ذلك بأي نزاع بين الطرفين.

9.4 في حالة حل النزاع لصالح موبايلي فعلى العميل أن يسدد المبلغ المتنازع عليه فوراً أو خلال المدة التي تقررهما موبايلي.

10. إنهاء وتعليق الخدمة

10.1. يمكن لأي من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية بإرسال إشعار خطي إلى الطرف الآخر في حالة إفلاس الطرف الآخر أو إذا أصبح غير قادر على الوفاء بالتزاماته أو في حالة طلبه للحماية من دائنيه بموجب أي وضع أو إجراء نظامي، أو سمح بتعيين أمين أو مصفي أو حارس قضائي على أملاكه وأصوله أو حيازتها، أو إذا بدأ بإجراءات تصفيته طوعاً أو بشكل غير طوعي، أو حله أو إقفال أعماله أو إذا توقف عن ممارسة أعماله.

10.2. لموبايلي أن تنتهي هذا العقد أو أي «طلب خدمة»، كلياً أو جزئياً، بأثر فوري بناءً على إشعار خطي للعميل: (أ) إذا فشل العميل في سداد مديونياته أو أي مبالغ غير متنازع عليها مستحقة خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الإشعار بذلك الفشل؛ أو (ب) إذا فشل العميل في تصحيح أي خرق مادي لهذا العقد خلال مدة ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الإشعار بذلك الفشل؛ أو (ج) بدون إبداء أسباب، و بدون تدخل المحاكم أو تحمل موبايلي لأية مسؤولية، عن طريق إرسال إشعاراً خطياً إلى العميل قبل الانهاء بمدة لا تقل عن ثلاثين (30) يوماً، و لا تكون موبايلي في هذه الحالة مسؤولة عن سداد قيمة أي خسائر أو نفقات أو تعويضات أو مطالبات يقدمها العميل فيما يخص هذا الإنهاء.

10.3. بدون الإخلال باستحقاق موبايلي لرسوم الإنهاء المبكر المفصلة في بند 4-10 أدناه، يجوز للعميل إنهاء هذا العقد (أو أي «طلب خدمة») بدون إبداء أسباب عن طريق إرسال إشعار خطي مسبق قبل ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الإنهاء إلى موبايلي.

10.4. إذا تم إنهاء العقد (أو «طلب الخدمة») خلال «الحد الأدنى لمدة الالتزام» كنتيجة لتخلف العميل عن السداد أو بدون ابدائه أي أسباب للانتهاء، فإنه بالإضافة إلى الرسوم المستحقة للخدمات التي قدمتها موبايلي قبل تاريخ الإنهاء فإن العميل ملزم بسداد: (أ) رسوم الخدمة الغير مقدمة لما هو متبقي من مدة «الحد الأدنى لمدة الالتزام» بدءاً من تاريخ الإنهاء (كما لو كانت الخدمات قد تم تقديمها بالكامل)؛ و(ب) أي تكاليف أخرى تكبدتها موبايلي نتيجة لذلك الإنهاء (يشار إلى هذه الرسوم مجتمعة بـ «رسوم الإنهاء المبكر»).

10.5. في حال طلب العميل إلغاء «طلب الخدمة» قبل «تاريخ بدء الخدمة»، فإن العميل يتعهد بسداد مبلغ عشرة آلاف ريال سعودي (10,000 رس) كغرامة مقابل ذلك الإلغاء، بالإضافة إلى أي تكاليف تشغيل خاصة بحفر وتركيب الألياف البصرية التي تكبدتها موبايلي.

10.6. يمكن للعميل طلب تعليق الخدمة مؤقتاً طوعياً فقط عند استيفاء الشروط التالية مجتمعة: (أ) انتهاء مدة «الحد الأدنى لمدة الالتزام»، و (ب) تقديم العميل إشعار خطي لموبايلي قبل ستين (60) يوماً من تاريخ تعليق الخدمة المطلوبة، و (ج) أن لا تزيد مدة التعليق عن اثني عشر (12) شهراً، و (د) أن لا يتم التعليق خلال ثلاثة (3) أشهر من تاريخ انتهاء التعليق السابق، و (هـ) موافقة العميل على سداد رسوم متكررة بمقدار عشرة بالمئة (10%) من الرسوم الشهرية المتكررة خلال فترة التعليق.

10.7. تصبح جميع المبالغ المستحقة لموبايلي ولم تسدد، عند إنهاء العقد أو «طلب الخدمة»، مستحقة وواجبة السداد فوراً.

11. الملكية و حقوق الملكية الفكرية و رخصة البرامج

11.1. تبقى كافة حقوق الملكية الفكرية في أي أجهزة أو برامج أو مواد توفرها موبايلي كجزء من الخدمات بموجب هذا العقد (بما في ذلك مرافق موبايلي) ملكاً لموبايلي أو ملكاً لمرخصيها حسبما يقتضي الأمر.

11.2. لا يجوز للعميل الإفصاح عن أو استخدام حقوق الملكية الفكرية التي توفرها موبايلي بموجب هذا العقد لأي غرض من الأغراض عدا تلك المرخص لها في هذا العقد أو غيره من قبل موبايلي.

11.3. إن أي عنوان بروتوكول انترنت IP تم تخصيصه من قبل موبايلي للعميل هو ملك لموبايلي وحدها في جميع الأوقات و يملك العميل رخصة غير قابلة للتحويل لاستخدام هذه العناوين لمدة هذا العقد. إذا تم إنهاء هذا العقد أو أي «طلب خدمة» لأي سبب من الأسباب فإن رخصة العميل لاستخدام عناوين بروتوكول الانترنت IP المعنية تنتهي تلقائياً.

12. الإقرارات والضمانات

12.1. يضمن ويقر كلا الطرفين بأن: (أ) له كامل الحق والسلطة في إبرام هذا العقد أو أي «طلب خدمة»، وتنفيذ وتسليم التزاماته والقيام بها تحت هذا العقد أو أي «طلب خدمة»؛ و (ب) أنه حصل على جميع الموافقات اللازمة والرخص والموافقات الأخرى كما يلزم لتأدية التزاماته بموجب هذا العقد و أي « طلب خدمة» («الحقوق المطلوبة»); و (ج) أنه سيحافظ على صلاحية «الحقوق المطلوبة»، و سيحصل، على نفقته، على أي حقوق التجديد الخاصة بها، و سيبدل الجهود التجارية المعقولة للحصول على التمديدات والإضافات والبدايل اللازمة لاستمرارية «الحقوق المطلوبة» خلال مدة العقد أو «طلب الخدمة» المعني؛ و (د) يجب عليه في جميع الأوقات الاعتراف والامتنال لجميع الأنظمة واللوائح المطبقة والالتزام بها، بما يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تلك الأنظمة واللوائح الخاصة بهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

12.2. تبذل موبايلي أفضل جهودها لضمان جودة الخدمة وامتثالها للوائح هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ومع ذلك، يعتبر العميل دائماً قد قبل الخدمة كما هي مقدمة من موبايلي، ولا تكون موبايلي، باستثناء ما هو متفق عليه في اتفاقية مستوى الخدمة، مسؤولة تجاه العميل عن أي توقف مؤقت للخدمة أو تراجع أو عن أي سبب أيا كان. ومع ذلك تبذل موبايلي جهودها المعقولة لإعادة الخدمة إلى حالتها الطبيعية قدر المستطاع، ولا تضمن موبايلي: (أ) خلو الخدمة من الخطأ أو عدم انقطاعها، أو (ب) أن استخدام العميل لـ «الخدمات» لن يترتب عليه فقد في البيانات أو البرامج الخاصة بالعميل.

12.3. باستثناء ما هو منصوص عليه في هذا العقد أو أي « طلب خدمة» ساري، فإن جميع الإقرارات والشروط والضمانات وغيرها من الأحكام، سواء كانت صريحة أم ضمنية، بموجب النظام أم غير ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أي أحكام ضمنية للشروط أو الجودة أو الأداء أو الملائمة لأغراض الخدمة هي مستثناة إلى الحد الذي يسمح به النظام.

13. المسؤولية والتعويض

13.1. لا تتحمل موبايلي المسؤولية عن أي خسائر في الأرباح أو في الإيرادات أو الشهرة أو التوفيرات المتوقعة أو في العملاء أو في المعلومات أو خسائر أو أضرار بالبرامج أو تداخل الأعمال أو عن أي خسارة أو ضرر مباشر أو خاص أو تبعية سواء كان نتيجة أو ناجم عن أفعال أو إغفالات أو إهمالات موبايلي أو موظفيها أو وكلائها أو ما إذا كان نتيجة أو ناجم عن الأداء أو عدم الأداء بموجب هذا العقد أو أي « طلب خدمة».

13.2. لا يشتمل هذا العقد على ما يفسر بأنه يحد من مسؤولية العميل عن:

13.2.1. الإصابة الشخصية أو الوفاة الناجمة عن إهمال العميل أو موظفيه أو وكلائه أو مقاوليه من الباطن؛

13.2.2. الاحتيال أو عمليات الغش؛

13.2.3. الإهمال الجسيم أو سوء التصرف المتعمد؛

13.2.4. أي مسؤولية ناجمة عن انتهاك العميل لحقوق الملكية الفكرية؛

13.2.5. انتهاك تعهدات السرية الواردة بالعقد؛

13.2.6. أي مسألة أخرى لا يمكن حصرها أو استثناها بموجب النظام.

13.3. تحدد مسؤولية موبايلي الكاملة تحت هذا العقد أو النظم الخاصة بالمسؤولية التقصيرية (بما في ذلك الإهمال والإخلال بالواجب النظامي) أو التضليل أو رد الحقوق أو غير ذلك، فيما قد ينشأ عن أي شيء يتعلق بهذا العقد و تحت أي ظروف، كالآتي: (أ) فيما يخص المطالبات الناشئة في فترة الاثني عشر (12) شهرا الأولى من مدة العقد، لا تتجاوز مسؤولية موبايلي 100% من قيمة إجمالي الرسوم الخاصة بـ «الخدمات» خلال فترة الاثني عشر (12) شهرا الأولى من مدة العقد؛ و (ب) فيما يخص المطالبات الناشئة بعد فترة الاثني عشر (12) شهرا الأولى من مدة العقد ، 100% من قيمة إجمالي المبالغ المسددة من قبل العميل خلال فترة الاثني عشر (12) شهرا الأولى من مدة العقد التي تسبق تاريخ نشوء المطالبة مباشرة.

13.4. تمنح موبايلي للعميل الحق في السماح للمستخدم النهائي التابع له بالوصول إلى «الخدمة» واستخدامها بشرط أن يكون العميل المسئول الوحيد عن مثل هذا الوصول والاستخدام ويدافع عن ويعوض ويبرئ ذمة موبايلي من جميع الأضرار التي قد تنجم عن ذلك الوصول والاستخدام.

13.5. يعرض العميل موبايلي كليا عن جميع المسؤوليات و الخسائر والأضرار والنفقات والتكاليف (بما في ذلك جميع التكاليف النظامية) أو أية نفقات أخرى ناجمة عن أي مطالبات تم تقديمها ضد موبايلي أو شركاتها أو وكلائها أو منسوبيها أو مقاوليها من الباطن أو مستشاريها بسبب: (1) خرق حقوق ملكية فكرية لطرف ثالث ناجم عن أو متعلق باستخدام العميل للخدمات إما لأغراض غير مسموح بها بموجب هذا العقد أو انتهاكا للقوانين والأنظمة المطبقة (على سبيل المثال لا الحصر أنظمة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات)، باستثناء الحالات التي تكون فيه المطالبة ناجمة أو ناشئة عن إهمال أو انتهاك موبايلي أو موظفيها أو مسئوليتها أو ممثلها أو مستشاريها؛ أو (2) نتيجة أي مخالفة أخرى تصدر من العميل بموجب هذا العقد.

14. القوة القاهرة

14.1. لأغراض هذا البند يقصد بمصطلح «حدث قوة القاهرة» أو «حدث القوة القاهرة» أي حدث: (أ) خارج نطاق السيطرة المعقولة لأي طرف «الطرف المتضرر»؛ و(ب) لا يمكن علاجه أو تجنبه من جانب «الطرف المتضرر» من خلال اتخاذ إجراءات العناية الواجبة. ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الحروب (المعلنة وغير المعلنة)، الحصار، الشغب، الكوارث الطبيعية كالبرق والزلازل والعواصف والفيضانات والتفجيرات والنيازك أو الكوارث البحرية أو القطع العرضي لجميع أو أغلبية ألياف الاتصال في مجاريها أو أي سلطة تمارسها جهات حكومية بشكل نظامي أو أي تغيير في أي نظام مطبق أو العجز أو التأخر في منح الموافقات أو الاعتمادات أو الرخص أو التصاريح أو الصلاحيات الحكومية وغيرها أو انقطاع شبكات الاتصالات أو تدهورها، مع استبعاد أي نزاع عمالي خاص بموبايلي أو بموظفي موبايلي أو أي عطل آخر في سلسلة توريد موبايلي يقع في نطاق السيطرة المعقولة لموبايلي. ولتجنب الشك، إذا تم خلال تركيب أو تشغيل «الخدمة» أو بعد «تاريخ بدء الخدمة»، تشييد مبنى في الموقع أو في جواره من قبل العميل (أو طرف ثالث) بطريقة تؤثر على جودة الخدمة تعتبر تلك الحالة «حدث قوة القاهرة» التي تؤثر على موبايلي.

14.2. لن يكون أي من الطرفين مسئولا عن فشله في أداء أي من التزاماته بموجب هذه الاتفاقية إذا كان ذلك الفشل ناتجا عن «حدث قوة القاهرة». في حالة حدوث «حدث قوة القاهرة»، سواء كان ذلك بصورة مؤقتة أو كان ذا طبيعة دائمة؛ وكان ذلك يمنع أو يعيق أي من الطرفين في تنفيذ التزاماته تحت العقد لمدة (15) يوما (باستثناء التزامات العميل المالية تحت هذا العقد) فيحق للطرف الآخر وبدون أية مسؤولية عليه عن الضرر الناتج، أن ينهي الجزء المتضرر من العقد (أو «طلب الخدمة») بسبب «حدث قوة القاهرة»، وذلك عن طريق إرسال إشعار خطي للطرف الآخر قبل سبعة (7) أيام من الإنهاء. أي تأجيل أو إنهاء كهذا لن يؤثر على حقوق موبايلي في استلام مستحقاتها المالية عن قيمة «الخدمات» التي قامت بتقديمها قبل حصول «حدث القوة القاهرة».

15. القانون الحاكم

15.1. يخضع هذا العقد ويفسر من جميع النواحي وفقا لأنظمة المملكة العربية السعودية (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أنظمة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات).

15.2. يتم الحكم نهائيا في جميع النزاعات الناشئة عن أو المرتبطة بهذه الاتفاقية في محاكم المملكة العربية السعودية.

16. بنود متنوعة

16.1. لا يجوز للعميل إسناد هذا العقد أو تكليف الغير به، أو التعامل بأي شكل من الأشكال فيما يتعلق بذلك، سواء كان ذلك للعقد كافة أو جزء منه أو أي من حقوقه أو التزاماته تحته دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من موبايلي. يحق لموبايلي أن تسند هذا العقد أو أي جزء منه إلى الشركات التابعة لها دون الحاجة إلى الحصول على موافقة خطية مسبقة من العميل.

16.2. لا يحق لأي من الطرفين التنازل عن أي حكم ملزم من أحكام هذا العقد باستثناء ما تم تأكيد التنازل عنه بشكل صريح كتابيا. علاوة على ذلك، فإن ذلك التنازل يتعلق فقط بالمسألة المعينة أو حالة عدم الامتثال أو الإخلال كما يشار إليه صراحة ولا ينطبق على أي مسألة أو حالة عدم امتثال أو إخلال لاحق أو آخر.

16.3. لا يمكن تعديل أو استكمال هذا العقد أو أي «طلب خدمة»، الا بمسند كتابي موقع من ممثل مفوض لكلا الطرفين حسب الأصول.

16.4. لا ينشئ هذا العقد أي علاقة شراكة أو مشاريع مشتركة أو توظيف أو امتياز أو وكالة بين موبايلي والعميل. ليس لموبايلي ولا للعميل الحق في إلزام الطرف الآخر أو تحميله بالتزامات نيابة عنه الا عند الحصول على موافقته الخطية المسبقة. لا يمنح هذا العقد أي فوائد للطرف الثالث الا إذا نص صراحة بذلك.

16.5. تكون كافة الاشعارات بموجب هذا العقد متوافقة مع أنظمة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات وفي حال غيابها أو بحسب ما هو مسموح به بموجبها تكون الاشعارات بموجب هذا العقد خطية وتسلم شخصيا أو بالفاكس (كما يؤكدتها تقرير الارسال) أو البريد السريع أو البريد الالكتروني (إذا كان البريد الالكتروني مزود أدناه) أو عن طريق البريد الممتاز الى عناوين وممثلي كلا الطرفين المعرفين في «طلب الخدمة».

16.6. يلتزم العميل بإعلام موبايلي دورياً بمعلومات الاتصال المحدثة والخاصة بمفوضيه (الشخص المفوض) في أنظمة موبايلي حيث يتم الرجوع لها من قبل موبايلي عند إرسال الفواتير والرسائل النصية القصيرة إلى ذلك الشخص كما أن مركز الاتصال لا يتلقى المكالمات/ البريد الإلكتروني إلا من الشخص المفوض المعرف فقط.

16.7. يلتزم العميل بعدم طلب تغيير الخدمة المقدمة له كخفضها أو تغيير مكان تقديمها قبل انتهاء «الحد الأدنى لمدة الالتزام» وفي حال احتاج العميل إلى ذلك أن يخضع لـ عرض جديد للخدمة الجديدة من موبايلي وقد ينتج عنه تغيير في الرسوم يتحملها العميل. في حال احتاج العميل لذلك التغيير (على سبيل المثال: الفصل أو رفع مستوى الخدمة أو خفضها أو تغيير موقعها) فإنه على الشخص المفوض للعميل إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى العنوان: 901@mobyly.com.sa عن طريق بريد العميل الإلكتروني أو أو الاتصال على 901 عن طريق هاتفه الموجود في أنظمة موبايلي.

16.8. يفوض العميل بموجب هذا العقد موبايلي، فيما يتعلق بإنشاء حساباته لدى موبايلي أو مراجعتها أو إدارتها، بالحصول على وتجميع أية معلومات تراها موبايلي ضرورية أو مطلوبة عن العميل وحساباته المتصلة بهذا العقد من الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)، أو من أي وكالة أخرى معتمدة من مؤسسة النقد السعودية (سما)، وبكشف هذه المعلومات وتبادلها (بما في ذلك تجميع البيانات).