

Subscription Terms and Conditions:

Article 1: Introduction:

This introduction and the subsequent provisions are an integral part of the contract and complement it. As agreed upon in the contract terms, the accuracy of the information and acceptance of all terms in this contract have been confirmed after the customer has reviewed the components of the service they wish to subscribe to through the company's official channels: (official website/ Salam Home). The components, terms, and conditions of the service under this agreement have been explained. Consequently, the customer has no claim of ignorance or uncertainty and is fully responsible for all financial and regulatory obligations arising from the service to the company and any other entity. The customer is also responsible for the accuracy of the information provided in the service request form and bears full responsibility for any inaccuracies. The customer must notify the company of any changes.

Article 2: Definitions:

The terms and expressions used in this contract carry the meanings specified in the regulations of the Communications, Space, and Technology Authority, including the User Rights Protection Regulations. Unless the context dictates otherwise, the following terms have the meanings defined below:

- Company:** Etihad Salam Telcom Company (Salam), a closed joint-stock company registered under the laws of the Kingdom of Saudi Arabia with commercial registration number (1010206051) and licensed by the Communications, Space, and Technology Authority to provide services.
- Customer:** The natural or legal person or their authorized representative who requests or uses any services or products provided by the company.
- Authority:** Communications, Space, and Technology Authority.
- Contract:** This document including the terms and conditions related to the services or products subscribed to, which the customer has electronically agreed to via a text message containing a link to this document or through the National Access Portal or as specified by the Authority in its regulations and decisions. It includes any other annexes attached to or referenced in this document.
- Equipment:** Devices and tools necessary for receiving and operating the service(s).
- Service/Services:** Any product or service provided by the company under the license granted to it based on the customer's request, as detailed in the service request.
- Tax:** All taxes that will be added to the customer's bill according to the regulations in force in the Kingdom of Saudi Arabia.

Article 3: General Provisions:

- The customer acknowledges their legal and regulatory capacity to contract and agrees to comply with all the terms and conditions stated in this contract.
- These terms and conditions are subject to the laws and regulations applicable in the Kingdom of Saudi Arabia, including those issued by the Communications, Space, and Technology Authority. In case of conflict with the contract, the provisions of the applicable laws and regulations prevail.
- In cases not covered by this contract, the provisions of the User Rights Protection Regulations issued by the Authority and any regulations replacing them shall apply.
- In case of any conflict between the Arabic and English texts of these terms and conditions, the Arabic text shall prevail.
- The company reserves the right to amend the terms and conditions of this contract in accordance with the regulations and decisions issued by the Authority or other relevant entities.
- The company will provide the requested services after the customer meets all the service requirements, based on the technical feasibility at the customer's location and the company's resources.
- The service is intended for personal use only and the customer may not transfer, lease, resell, or assign the service without prior written consent from the company. The customer is also obliged to avoid misuse of the company's resources and adhere to the cancellation when no longer needed, bearing responsibility for any violations resulting from non-compliance.
- The company reserves the right to update, modify, or cancel loyalty and rewards programs at its discretion without any liability or compensation to the beneficiaries or members of these programs. This includes rules related to earning and redeeming points, validity, conversion rates, and reward types and values.
- Jurisdiction for any legal disputes arising from the customer's breach of service terms or the contract, including failure to settle financial obligations after the service contract ends and inability to resolve amicably, shall lie with the competent court in Riyadh.
- The Customer shall acknowledge that some of the services are provided using the infrastructure of Mobile Telecommunications Saudi Company "Zain"
- The service contract is effective from the date the service begins at the customer's location.
- The company is obliged to provide the service at a speed of no less than 70% of the total speed available in the subscribed offer.
- The customer is entitled to a free trial of the service for up to two business days from the activation of the service, provided they request cancellation before the end of the

شروط وأحكام الاشتراك:

المادة الأولى: مقدمة:

تعتبر هذه المقدمة والبنود اللاحقة لها جزء لا يتجزأ من بنود العقد ومكملة له، وفقاً لما هو متفق عليه في بنود هذا العقد، فقد تم الاتفاق والتوقيع بصحة المعلومات والموافقة على كل ما ورد في هذا العقد بعد أن إطلاع العميل على مكونات الخدمة التي يرغب الاشتراك بها من خلال القنوات الرسمية للشركة: (الموقع الرسمي/ Salam Home) وتم شرح مكونات وشروط وأحكام الخدمة محل التعاقد، وبذلك تكون انتفت صفة الجهالة أو الغرر لدى العميل وأصبح مسؤولاً مسؤولية تامة عن جميع ما يترتب على الخدمة من التزامات مالية ونظامية للشركة ولأي جهة أخرى، كما يتحمل العميل على عاتقه مسؤولية صحة البيانات والمعلومات التي يدونها في نموذج طلب الخدمة ويتحمل كامل المسؤولية عن عدم صحتها، ويلتزم بإشعار الشركة عن أي تغيير فيها.

المادة الثانية: التعريفات:

تحمل التعابير والمصطلحات الواردة في أحكام هذا العقد المعاني التي وردت في تنظيمات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ذات الصلة ومن ذلك وثيقة تنظيمات قواعد حماية حقوق المستخدم. وما لم يقتض السياق غير ذلك، فإن التعابير والمصطلحات التالية تحمل المعاني المحددة لكل منها:

- الشركة:** شركة إتحاد سلام للاتصالات (سلام) ، وهي شركة مساهمة مغلقة مسجلة بموجب أنظمة المملكة العربية السعودية بموجب سجل تجاري رقم (1010206051) ومرخصة من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لتقديم خدمات.
- العميل:** هو الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يطلب أو يستخدم في أي من الخدمات أو المنتجات التي توفرها الشركة.
- الهيئة:** هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.
- العقد:** يقصد به هذه الوثيقة المضمن بها الأحكام والشروط الخاصة بالخدمات أو المنتجات محل الاشتراك، والتي وفق العميل موافقته على الأحكام والشروط الواردة بها إلكترونياً من خلال الرسالة النصية التي تحتوي على رابط لهذه الوثيقة أو من خلال بوابة النفاذ الوطني أو وفق ما تحدد الهيئة في تنظيماتها وقراراتها ذات الصلة. ويشمل أية ملاحق أخرى مرفقة بهذه الوثيقة أو مشار إليها.
- المعدات:** تعني الأجهزة والأدوات اللازمة لاستقبال وتشغيل الخدمة/الخدمات.
- الخدمة/الخدمات:** هي أي منتج أو خدمة توفرها الشركة بموجب الترخيص الممنوح لها بناءً على طلب العميل، والموضحة في طلب الخدمة.
- الضريبة:** هي كافة الضرائب التي سيتم إضافتها لفاتورة العميل وفق الأنظمة السائدة في المملكة العربية السعودية.

المادة الثالثة: الأحكام العامة:

- يُقر العميل بأهليته الشرعية والنظامية للتعاقد ويوافق على الالتزام بكافة ما ورد في هذا العقد من شروط وأحكام.
- تخضع هذه الشروط والأحكام والأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية بما في ذلك الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، وعند وجود تعارض مع العقد تسود الأحكام الواردة في الأنظمة واللوائح والقرارات المشار إليها .
- فيما لم يرد عليه نص في هذا العقد: تطبق أحكام وثيقة تنظيمات قواعد حماية حقوق المستخدم الصادرة عن هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية وأي تنظيمات محلها.
- في حال وجود أي تعارض بين النص العربي لشروط وأحكام هذا العقد والنص الإنجليزي، فإن النص العربي هو المعتمد.
- يحق للشركة أن تُعدل شروط وأحكام هذا العقد بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة أو الجهات الأخرى ذات العلاقة.
- تزداد الشركة العميل الخدمات المطلوبة بعد استيفائه كافة شروط ومتطلبات الخدمة، وذلك حسب إمكانية الفنية المتاحة في موقع العميل وموارد الشركة.
- الخدمة مصممة للاستخدام الشخصي ولا يجوز للعميل إعطاؤها للغير أو تأجير أو إعادة بيع أو التنازل عن الخدمة دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الشركة، ويتعبد على عدم الإساءة لموارد الشركة بالاستخدام الجائر أو إجراء ممارسات غير نظامية. وأن يلتزم بإلغاء الخدمة عند انتهاء الحاجة إليها وتقع عليه مسؤولية أي مخالفة تنشأ نتيجة الإخلال بهذا الالتزام.
- يحق للشركة عند تقديمها برامج الولاء والمكافآت القيام بتحديث أو تعديل أو إلغاء هذه البرامج من تلقاء نفسها دون أن يترتب عليها تجاه المستفيدين وأعضاء هذه البرامج أي مسؤولية أو تعويض، ويشمل ذلك الضوابط الخاصة باكتساب ووزن النقاط وصلاحيات انتهائها ونسب التحويل ونوع المكافآت الممنوحة فيها وقيمتها والأعضاء المشاركين فيها.
- ينعقد الاختصاص القضائي في حال إخلال العميل بشروط وأحكام الخدمة أو العقد بما في ذلك عدم سداد المستحقات المالية المترتبة عليه بعد انتهاء عقد الخدمة وتعذر معالجته ودياً للمحكمة المختصة في مدينة الرياض.
- يقر العميل بعلمه بأن بعض الخدمات تقدمها الشركة باستخدام البنية التحتية لشركة الاتصالات المتنقلة السعودية "زين".
- يسري عقد الخدمة من تاريخ بدء الخدمة لدى العميل.
- تلتزم الشركة بتوفير الخدمة بسرعة لا تقل عن 70% من إجمالي السرعة المتاحة في العرض المشترك به.
- يحق للعميل الحصول على تجربة مجانية للخدمة تقدر بحد أقصى يومي عمل من وقت تفعيل الخدمة دون أن يترتب عليه أي مقابل مالي بشرط أن يتم طلب إلغاء الخدمة قبل انتهاء فترة التجربة المجانية وأن يتم إعادة الأجهزة الممنوح له بحالة التي كان عليها عند التعاقد بما في ذلك الملحقات الخاصة به والغلاف الخاص به"الكروتون".
- يحق للشركة في حال اختيار العميل خاصية سداد أجور الخدمة من خلال الدفع التلقائي عبر بطاقات الائتمان تجديد الخدمة وخصم هذه الأجور تلقائياً.
- يمكن للعميل نقل الخدمة مجاناً مرة واحدة فقط شهرياً خلال فترة الاشتراك في حالة طلب العميل ذلك عبر الاتصال بخدمات العملاء أو زيارة أقرب فرع للشركة. ويجب أن يتأكد العميل من وجود تغطية في المكان الجديد.
- يحق للعميل طلب استبدال الجهاز المقدم مع الخدمة خلال فترة الضمان في الحالات التالية:

- أ. في حال إثبات وجود خلل مصنعي في الجهاز بدون أي رسوم إضافية
- ب. في حال إثبات وجود خلل بسبب سوء استخدام من قبل العميل قد ترتب رسوم إضافية بحسب تقييم القسم الفني.

المادة الرابعة: التزامات العميل:

- يلتزم العميل بعدم استخدام الخدمة لأغراض احتيالية أو اقتحامية أو إزعاج أو دعائية أو تسويقية.
- يلتزم العميل بدفع مبلغ التأمين المالي، والمبالغ المستحقة عليه في الفترة المحددة من قبل الشركة.
- يكون العميل مسؤولاً عن الاتصالات والاستخدامات الصادرة من أجهزة أو معدات الاتصالات الخاصة به، مع تحميله تكاليفها بصرف النظر عن الطريقة التي تمت بها، أو هوية من قام باستخدام أو قبل به.
- لا يجوز للعميل استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها أو إجراء تعديلات على الأجهزة والمعدات والبرامج المتصلة بها بالمخالفة للأنظمة المطبقة في المملكة، أو بالمخالفة لشروط هذا العقد، أو للأغراض التي خصصت من أجلها، ويعد مسؤولاً عن الاستخدام غير المشروع وما يترتب عليه.
- يلتزم العميل بالتراخيص المطلوبة للبرامج المستخدمة في الأجهزة والمعدات، بما في ذلك مراعاة حقوق الملكية الفكرية، أو أي حقوق أخرى مطلوبة ترتبط بتقديم أي خدمات، أو تركيب أو استخدام أي معدات في موقعه (ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات ومعداتنا) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها له من قبل الشركة.
- يلتزم العميل، في حال قامت الشركة بتوفير أجهزة طرفية بموقعه لتوفير الخدمة، أن يسمح للأشخاص المفوضين من قبل الشركة بالدخول إلى المباني والمواقع التي يشغلها، أو تقع تحت سيطرته، وأن يسمح بالبقاء في المواقع بالقدر المطلوب وذلك لأي من الأغراض المتفق عليها والمسموح بها بما يتوافق مع أنظمة ولوائح وقرارات الهيئة.
- يقر العميل بأنه عند تركيب أجهزة طرفية له من قبل الشركة لتقديم أي من خدماتنا له، فإن الشركة تحتفظ بملكية الأجهزة حتى بعد انتهاء العقد أو الخدمة مع العميل، ويحق لها استرجاعها بعد انتهاء العقد.
- يتعهد العميل بأنه قد قام بالتأكد من توافر تغطية لخدمة الجيل الخامس في المنطقة التي يقع فيها مقر العميل واستخدام الخدمة وذلك من خلال موقع شركة سلام على الإنترنت وقد قام العميل بالتأكد من وجود التغطية عملياً قبل الاشتراك بالخدمة كما أنه سينحصر تفعيل الخدمة على جهاز مستخدم طرفي واحد (sim-lock) عبر خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت (FWA) ، ويلتزم العميل بعدم إزالة الشريحة واستخدامها في أي جهاز آخر خلال فترة الاشتراك.
- الخدمة المقدمة ضمن خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت ويتم تقديمها في موقع العميل المثبت في عقد الاشتراك.
- يوافق العميل على قيام الشركة بإشعاره بالمنتجات والخدمات المقدمة منها من خلال جميع قنوات التواصل المتاحة بما في ذلك التسويق الهاتفي ورسائل النصية (SMS) وبرنامج التواصل الاجتماعي مثل الواتس أب. وللمعمل الحق بالتراجع من موافقته من خلال التواصل مع مركز خدمة العملاء أو زيارة أقرب فرع للشركة.
- على العميل عند فقدان شريحته أو الجهاز إبلاغ الشركة فوراً حتى يخلي مسؤوليته من أي تبعات مستقبلية قد ترتب على الرقم المسجل باسمه.
- عند رغبة العميل الحصول على جهاز مضمن في العرض المشترك به من الشركة، فإنه قد يتعهد بالتوقيع الكترونياً على سند لأمر لصالح الشركة، وذلك غير منصفه نافذ. ويكون هذا السند ضامناً للشركة عن قيمة الشرط الجزائي الناتج عن كسر العقد أثناء فترة الالتزام.
- يحق لشركة سلام تشفير الأجهزة أثناء فترة الاشتراك، وللمعمل الحق باستخدام الأجهزة مع أي مقدم خدمة آخر بعد اكمال فترة الاشتراك ويتطلب فك التشفير إن رغب العميل في ذلك زيارة مكتب الشركة وتسليم الجهاز ، وتسغرق مدة تحديث بيانات الجهاز خمسة أيام عمل.
- جدول سرعات الباقات:

باقة الاشتراك	سرعة التحميل	سرعة الرفع
140 ميجابايت \ الثانية	تصل إلى 140 ميجابايت \ الثانية	تصل إلى 25 ميجابايت \ الثانية
200 ميجابايت \ الثانية	تصل إلى 200 ميجابايت \ الثانية	تصل إلى 40 ميجابايت \ الثانية

المادة الخامسة: حدود الائتمان والتأمين المالي (الخدمات المفوترة):

- تحتفظ الشركة بحقها في تحديد قيمة الحد الائتماني للعميل بالاعتماد على متوسط استهلاكه الشهري أو بحسب ما تراه مناسباً، ويحق للعميل طلب تخفيض قيمة الحد الائتماني بشرط ألا يقل قيمة هذا الحد عند تعديله قيمة تعرفه العرض المشترك به، ويترتب حال طلب العميل ترقية العرض المشترك به لعرض أعلى من حيث قيمة تعرفته ترقية قيمة الحد الائتماني تلقائياً لتكون مساوية لقيمة تعرفه العرض المشترك به.
- يترتب حال وصول المبالغ المطالب بها العميل قيمة الحد الائتماني تعليق الخدمة عن المميزات التي لا تندرج ضمن المميزات المضمنة في العرض المشترك به، ويحق للعميل طلب إعادة الخدمة بحيث يمنح مهلة للسداد لا تتجاوز (5) أيام عمل، على ألا يتجاوز استهلاكه خلال هذه الفترة (10%) من قيمة حده الائتماني.
- يقر العميل بعلمه بأحقية الشركة بمطالبة بأي مبالغ تتجاوز الحد الائتماني في الحالات التالية :
 - زيادة بنسبة لا تتجاوز (10%) من قيمة الحد الائتماني في حال طلبه إعادة الخدمة بعد تعليقها بلوغ الحد الائتماني.
- يحق للشركة طلب تأمين مالي من العميل، سواءً عند الموافقة على العقد الكترونياً أو خلال مدة سريانه بما يُناسب الشركة ويكفل حقها، ويشمل ذلك الحالات التالية:
 - وجود مديونية سابقة على العميل لدى الشركة وليست محل خلاف.
 - وجود تعثرات سابقة في السداد، أو في سجل العميل الائتماني لدى الجهات المختصة بالمعلومات الائتمانية.
 - إذا كان العميل جديد لدى الشركة، ولا يوجد أي معلومات عنه.
- سيتم إعادة مبلغ التأمين للعميل بناءً على الحالات التالية:
 - أ. خلال (10) أيام من تاريخ انتهاء سبب طلب مبلغ التأمين أو إلغاء الخدمة.
 - ب. بعد انقضاء (3) أشهر من تاريخ دفع التأمين المالي إذا كان هذا مستحقاً لإحدى الحالات المشار إليها في الفقرات (أ، ب، ر) من الفقرة (4) وكان المستخدم يدفع بانتظام أي أجور مستحقة لمقدم الخدمة وليس عليه أي ديون أخرى غير متنازع عليها مع الشركة.

المادة السادسة: الفواتير والالتزامات المالية:

- جميع المبالغ المالية المستحقة بموجب هذا العقد تشمل الضرائب الحكومية وفقاً للأنظمة المطبقة في المملكة العربية السعودية. ويلتزم العميل بتعويض الشركة عن أي تكاليف وأعباء مهما كانت طبيعتها

free trial period and return the equipment in the same condition as at the time of contracting, including all accessories and packaging.

- If the customer opts for automatic payment via credit cards, the company may renew the service and automatically deduct the fees.
- Subscribers have the right to relocate the Service without fees one time monthly during the Subscription Period by calling Salam customer services or visit the nearest SALAM branch. The Subscriber must make sure that there is coverage in the new location.
- The customer has the right to request the replacement of the device provided with the service during the warranty period in the following cases:
 - In the event that a factory defect is proven in the device without any additional fees
 - In the event that a defect is proven due to misuse by the customer, additional fees may be incurred according to the evaluation of the technical department.

Article 4: Customer Obligations:

- The customer agrees not to use the service for fraudulent, invasive, disturbing, advertising, or marketing purposes.
- The customer is obligated to pay the security deposit and amounts due within the period specified by the company.
- The customer is responsible for communications and usage originating from their communication devices or equipment and bears the costs regardless of the method of use or identity of the user.
- The customer may not use or allow the use of the service, or modify the devices, equipment, or software connected thereto, in violation of the regulations applicable in the KSA, the terms of this contract, or the purposes other than those specified. The customer is responsible for any illegal use and its consequences.
- The customer must comply with licensing requirements for software used in devices and equipment, including intellectual property rights or any other required rights associated with providing services or installing and using equipment at their location (including communication devices and equipment) for the entire duration of the service provided or made available to them by the company.
- If the company provides terminal equipment at the customer's location to provide the service, the customer must allow authorized company personnel access to the premises they occupy, or under their control, and permit their stay as needed for agreed-upon and authorized purposes in accordance with the CST regulations, rules, and decisions.
- The customer acknowledges that the company retains ownership of terminal equipment installed for service provision, even after the contract or service ends, and has the right to retrieve it after the contract is terminated.
- The Subscriber acknowledges that he/she has confirmed the existence of 5G coverage in the premises in which the 5G device is to be installed through SALAM's website. The 5G devices provided under this Agreement shall be locked to one Salam 5G SIM card (SIM-LOCK) and Subscriber is not allowed to remove the SIM card and use it in any other device during the Subscription period.
- This Service is part of the Fixed Wireless Access (FWA) services, and is provided at the Subscriber's location as stated in the Subscription Agreement
- The customer consents to the company notifying them of products and services through all available communication channels, including phone marketing, SMS, and social media platforms like WhatsApp. The customer has the right to withdraw consent by contacting customer service or visiting a company branch.
- In case of loss of the SIM card or device, the customer must notify the company immediately to absolve themselves of any future liabilities associated with the registered number.
- If the customer wishes to obtain a device included in the subscribed offer, they might electronically sign a promissory note in favour of the company through the NAFITH platform. This note guarantees the company against the penalty for breaching the contract during the commitment period.
- SALAM has the right to lock the devices during the Subscription Period, and the Subscriber has the right to use the device with any other service provider after the completion of the Subscription Period. To unlock the device after the Subscription Period, Subscriber needs to visit SALAM office to deliver the device for unlocking. The process of updating the device's data takes five business days.
- Package speed table:

Subscription Plan	Download Speed	Upload Speed
140 Mbps	Up to 140 Mbps	Up to 25 Mbps
200 Mbps	Up to 200 Mbps	Up to 40 Mbps

Article 5: Credit Limits and Financial Security (Billed Services):

- The company reserves the right to set the customer's credit limit based on average monthly consumption or as deemed appropriate. The customer may request a reduction in the credit limit, provided it does not fall below the tariff of the subscribed offer. If the customer requests an upgrade of the subscribed offer to a higher tariff, the credit limit will be automatically adjusted to match the new tariff.
- If the amounts billed to the customer exceed the credit limit, the service may be

suspended for features not included in the subscribed offer. The customer may request service restoration with a payment extension of up to 5 business days, provided consumption during this period does not exceed 10% of their credit limit.

- The customer acknowledges the company's right to claim amounts exceeding the credit limit in the following cases:
 - An increase of up to 10% of the credit limit if the customer requests service restoration after suspension due to reaching the credit limit.
- The company may require a financial security deposit from the customer either when electronically agreeing to the contract or during its term to protect its rights. This includes:
 - Previous outstanding debts owed by the customer to the company and is not subject to dispute.
 - Previous payment defaults or issues in the customer's credit record with the competent authorities with credit information.
 - New customers with no prior information available.
- The security deposit will be refunded to the customer based on the following conditions:
 - Within 10 days of the end of the reason for the deposit or service cancellation.
 - After 3 months from the deposit payment date, if it was required under the conditions mentioned in paragraphs (a, b, c) of section (4), and if the customer has regularly paid all due charges and has no other disputed debts with the company.

Article 6: Billing and Financial Obligations:

- All amounts due under this contract include government taxes according to applicable regulations in the Kingdom of Saudi Arabia. The customer agrees to compensate the company for any costs and expenses incurred, regardless of their nature, cause, or value, due to the customer's failure to pay the tax amounts specified in the invoices according to the company's payment terms.
- The company bills postpaid services monthly, with invoices issued on the 28th of each Gregorian month. The customer can also view details of their prepaid service usage by accessing their personal account with the company.
- The customer agrees to pay a security deposit equivalent to one month's subscription fee before service activation. The deposit will be refunded to the customer on the fourth month bill of the subscription period or adjusted against the monthly invoices. The customer is not entitled to request a refund of the deposit in the event of early service termination before completing the agreed-upon period for the refund.
- The customer agrees to the company's right to change service fees and tariffs during the contract term after notifying them in an appropriate manner before implementing any modifications to these charges, in accordance with the terms and conditions of this contract and the Authority's regulations, rules, and decisions.
- The company may invoice for previous charges under the current billing cycle in the following cases:
 - Correct amounts for recurring or non-recurring charges within 60 days of the due date.
- The service allows for transferring available balance to prepaid services. The company charges a specified fee for each balance transfer transaction, as stated in the request, which will be collected from the customer. The customer can benefit from the balance transfer service between prepaid numbers, with a fee applied to each transaction.

Article 7: Service Suspension and Cancellation:

- The customer may request service suspension for postpaid services up to 12 months and prepaid services up to 6 Months. Provided they pay a suspension fee of 60.95 SAR for each month specified in the period, for this period. If there is a minimum service contract term, the company may extend the commitment period to match the service suspension period.
- The customer may request service cancellation as outlined in Article 8 of these terms and conditions stated in this contract.
- The company may suspend or cancel the service in accordance with the Authority's regulations, rules, and decisions, including the following cases:
 - Failure to respond to the company's request for data updates or providing false or forged information.
 - Non-payment of the invoice 25 days after issuance, unless suspension is due to reaching the credit limit.
 - Failure to pay invoice amounts within 60 days of the demand, provided these amounts are undisputed. The company may transfer these amounts to any other service account belonging to the customer after notifying them.
 - Failure to provide the financial security deposit or breach of deferred payment agreement obligations (installment) under the company's deferred payment plan.
 - Violation of any terms or conditions of this contract or the Authority's regulations, rules, and decisions, including misuse of the service, causing disturbance, threats, fraud, or abusive conduct. This includes sending

وسببها وقيمتها قد تكبدتها الشركة نتيجة لعدم قيام العميل بدفع مبلغ الضريبة المحددة في الفواتير الصادرة عن الشركة وفقاً للشروط الدفع المحددة من قبلها في هذا الشأن.

- تقوم الشركة بفوترة الخدمات لاحقة الدفع كل شهر ميلادي وتصدر بتاريخ (28) من كل شهر ميلادي، كما يمكن للعميل الاطلاع على تفاصيل استخدام الخدمات مسبقاً الدفع من خلال الدخول على حسابه الخاص لدى الشركة.
- يوافق العميل على دفع مبلغ تأمين يعادل قيمة أجر اشتراك شهر قبل تفعيل الخدمة وسيتم ارجاع مبلغ التأمين الى العميل في فاتورة الشهر الرابع من فترة الاشتراك أو تسوية المبلغ مع الفواتير المستحقة. ولا يحق للعميل المطالبة باسترداد مبلغ التأمين في حال الانتهاء المبكر للخدمة قبل اكمال المدة المتفق عليها لارجاع المبلغ.
- يوافق العميل على أحقية الشركة في تغيير رسوم وتعرفة الخدمة خلال مدة سريان العقد بعد إخطاره بالطريقة الملائمة قبل تطبيق أي تعديل على هذه الأجر وذلك وفقاً للشروط وأحكام هذا العقد، وأنظمة والوائح وقرارات الهيئة.

- يحق للشركة فواترة أجور سابقة عن الدورة الفوترة الحالية في الحالات التالية:
 - كون المبالغ صحيحة لأجور متكررة أو غير متكررة، وذلك خلال ستين (60) يوماً من تاريخ استحقاق المبلغ.

- تتاح خدمة تحويل الرصيد المتوفر في الخدمة على الخدمات مسبقاً الدفع. وتفرض الشركة نظير إتمام أي عملية تحويل رصيد مقابل مالي معلوم محدد في الطلب تتقاضاه الشركة من العميل بإمكان العميل الاستفادة من خدمة تحويل الرصيد بين الأرقام مسبقاً الدفع وسيكون هناك رسوم على كل عملية.

المادة السابعة: تعليق وإلغاء الخدمة:

- يحق للعميل طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (12) شهراً للخدمات المفوترة و (6) أشهر للخدمات مسبقاً الدفع ، على أن يقوم بسداد أجور تعليق الخدمة وقدرها 60.95 ريال عن كل شهر محدد في المدة، وفي حال وجود حد أدنى لعقد الخدمة؛ فيحق للشركة تمديد مدة الالتزام لمدة تساوي الفترة التي تم تعليق الخدمة فيها.
- يحق للعميل طلب إلغاء الخدمة وفقاً لما جاء في المادة الثامنة من الشروط والأحكام الواردة في هذا العقد.
- يحق للشركة تعليق أو إلغاء الخدمة وفقاً لأنظمة ولوائح وقرارات الهيئة؛ وبما في ذلك الحالات التالية:
 - عدم تجاوب العميل لطلب الشركة بتحديث بياناته، أو ثبوت تقديمه للشركة بيانات أو معلومات مغلوطة أو مزورة.
 - عدم سداد الفاتورة بعد مرور (25) يوماً من تاريخ صدورها، ما لم يكن سبب التعليق وصول الفاتورة للحد الائتماني.
 - عدم قيام العميل بسداد المبالغ المعقيدة في الفاتورة خلال (60) يوماً من تاريخ مطالبته بها ولم تكن هذه المبالغ محل خلاف، ويكون للشركة الحق في تحويل هذه المبالغ لأي حساب خدمة آخر يخص العميل بعد إشعاره بذلك.
 - عدم تقديم العميل التأمين المالي أو إخلاله بالتزاماته الناشئة عن أحكام اتفاقية السداد المؤجل (التقسيم) حسب خطة الشركة للدفع المؤجل.
 - مخالفة العميل لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذا العقد أو الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة أو الجهات ذات العلاقة، بما في ذلك إساءة استخدام الخدمة، وتشمل أحداث ازعاج أو تهديد أو احتيال أو إساءة للغير أو استخدامها في إجراء مكالمات وإرسال رسائل احتياليه أو اقتحامية أو دعائية أو تسويقية. أو ورود طلب التعليق أو الإلغاء من الهيئة.
 - قيام العميل بإعاقفة المختصين بالشركة من الدخول والوصول لموقع الخدمة ثلاث مرات في السنة على الأقل، وذلك عند وجود أجهزة طرفية تابعة للشركة داخل الموقع.
 - عند مضي (90) يوماً من تاريخ آخر إجراء اتخذته العميل في الخدمات مسبقاً الدفع.
 - عدم قيام الورثة بتحديث موقعهم إزاء نقل الرقم لأحدهم خلال (30) يوماً من تاريخ علم أو إبلاغ الشركة بوقاة العميل.
- من المتفق عليه أن تعليق أو نقل أو إلغاء الخدمة لا يعفي العميل من مسؤوليته عن سداد أي مبالغ مستحقة للشركة حتى تاريخ إتمام عملية نقل أو إلغاء الخدمة.
- يلتزم العميل بسداد كافة المستحقات المترتبة على الخدمة مضافاً إليها كافة الضرائب عند إلغاء الخدمة، وتتعهد الشركة بالبدء بتنفيذ الطلب من تاريخ تقديمه، حيث يتم إنهاء هذه إجراءات خلال المدد المحددة بالنظام.
- إذا رغب العميل في تعديل أو إلغاء الخدمة فيمكنه القيام بذلك عن طريق التواصل على الرقم (8005000000)، أو عن طريق زيارة أحد الفروع، أو عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيق.

المادة الثامنة: مدة العقد وإنهائه:

- في حال عدم ارتباط الخدمة بمدة التزام؛ فإن هذا العقد يعد سارياً وناذ المفعول من تاريخ بدء الخدمة للعميل لدورة فواترية ويتم تجديد هذا العقد تلقائياً لمدة مماثلة، وقد يتربط حال تعديل أو إلغاء الخدمة رسوم إضافية.
- رسوم إلغاء الخدمة خلال فترة الالتزام قدرها 100 ريال عن كل شهر متبقي من العقد للخدمات المفوترة. ولمسبقة الدفع غرامة الإلغاء هي عدم استرجاع المبلغ المدفوع مسبقاً.

المادة التاسعة: معالجة البيانات الشخصية:

- يقر العميل أو من يفوضه بصحة ودقة بياناته الشخصية المقدمة بما في ذلك عنوانه ورقم التواصل، وفي حال وجود معلومات غير صحيحة أو غير دقيقة أو تم تحديثها، فإنه يتعهد بتبليغ الشركة بذلك على الفور. ولا تعتبر الشركة مسؤولة إذا تعاملت على أساس المعلومات المقدمة إليها ما لم تبلغ بتغيرها.
- يوافق العميل على قيام الشركة بجمع واستخدام بياناته الشخصية ومعلوماته واستخداماته لغرض تقديم وتحسين خدماتها ومشاركة بعض البيانات مع الشركات التابعة لها، وعلى أحقية الشركة إلغاء الخدمة المشترك فيها حال عدوله عن هذه الموافقة.
- تلتزم الشركة باتخاذ كافة التدابير المناسبة لحماية بيانات ومعلومات واستخدامات العميل وسريته وعدم إفشائها لأي أطراف خارجية بأي حال من الأحوال إلا بطلب من الهيئة أو الجهات المختصة.
- يوافق العميل على تزويد الشركة بأي معلومات أو بيانات قد تطلبها لتأسيس حسابه لدى الشركة أو مراجعته أو إدارته، بما في ذلك التحقق من هويته عن طريق الجهات المختصة.
- يقر العميل بالموافقة على منح الشركة الحق بتبادل المعلومات الائتمانية الخاصة بحسابه المذكور أو أي حساب آخر يخصه مع مراكز الائتمان المعتمدة داخل المملكة العربية السعودية، وعلى اشتراكه في خدمة "السداد الفوري".

6. يُقر العميل بعلمه بأنه سيتم إدراج اسمه في قائمة العملاء المحظورين أو المتعثرين في حال عدم التزامه بسداد المستحقات المالية للشركة بعد مضي (60 يوماً) من تاريخ صدور الفاتورة؛ ما لم تكن محل خلاف، وفي حال عدم السداد بعد مضي (75 يوماً) من تاريخ صدور الفاتورة، فللشركة الحق في اتخاذ ما تراه مناسباً باللجوء للجهات المختصة لحفظ حقوقها وإدراج اسمه ضمن قائمة المحظور التعامل معهم.

7. **المادة العاشرة: الاعتراض والشكوى:**

1- يحق للعميل تقديم شكوى بخصوص الخدمات المقدمة من الشركة، وذلك خلال مدة لا تتجاوز 60 يوماً من تاريخ الواقعة محل الشكوى أو من صدور الفاتورة محل الاعتراض ما لم يتبين عدم علمه بالفاتورة أو بتاريخ الواقعة في حينه حسب القنوات المتاحة والموضحة في موقع الشركة الرسمي. وله تصعيد الشكوى للهيئة حال عدم قيام الشركة بمعالجة شكواه خلال 5 أيام من تاريخ تقديمها أو عدم رضاه عن المعالجة.

2- يتاح للعميل تقديم شكواه للشركة من خلال التواصل على الرقم (8005000000) من داخل المملكة أو من خارج المملكة على الرقم (9668005000000)، أو عن طريق زيارة أحد الفروع، أو عن طريق موقع الشركة الإلكتروني أو التطبيق، أو حسابات الشركة الرسمية في مواقع التواصل الاجتماعي.

fraudulent, invasive, or marketing messages or receiving requests for suspension or cancellation from the Authority.

f. Preventing authorized company personnel from accessing the service location at least three times a year, if company terminal equipment is present at the premises.

g. No activity in prepaid services for 90 days on, including any of the following: (recharging balance or browsing the internet using the SIM card).

h. Failure of heirs to update their status regarding number transfer within 30 days from the date the company is informed of or becomes aware of the customer's death.

4. It is agreed that suspension, transfer, or cancellation of the service does not exempt the customer from the responsibility to pay any amounts due to the company until the completion of the transfer or cancellation process.

5. The customer must pay all amounts due for the service, including all taxes, upon cancellation or desire to switch to another provider. The company commits to processing the request from the date of submission, completing the procedures within the timeframes specified by regulations.

6. If the customer wishes to modify or cancel the service, they can do so by contacting 8005000000, visiting a company branch, or using the company's website or app.

Article 8: Contract Duration and Termination:

1. If the service is not tied to a commitment period, this contract is considered effective from the date the service starts for the customer's billing cycle and is automatically renewed for similar periods. Any amendments or cancellations to the service may result in additional fees.

2. The cancellation fee during the commitment period is 100 riyals for each remaining month of the contract for prepaid services, and for prepaid, the cancellation fee is the non-refund of the prepaid amount.

Article 9: Processing of Personal Data:

1. The customer or their authorized representative acknowledges the accuracy and validity of the personal information provided, including their address and contact number. In the event of incorrect, inaccurate, or updated information, the customer undertakes to inform the company immediately. The company shall not be held responsible if it acts based on the information provided unless it has been notified of any changes.

2. The customer agrees that the company may collect and use their personal data, information, and usage details for the purpose of providing and improving its services and sharing certain data with its affiliates. The company also has the right to cancel the subscribed service if the customer withdraws this consent.

3. The company is committed to taking all appropriate measures to protect the customer's data, information, and usage details, ensuring their confidentiality, and not disclosing them to any external parties under any circumstances, except upon request from the Authority or competent authorities.

4. The customer agrees to provide the company with any information or data it may request to establish, review, or manage their account, including identity verification through the competent authorities.

5. The customer acknowledges and agrees to grant the company the right to exchange credit information related to their account or any other account they own with accredited credit bureaus within the Kingdom of Saudi Arabia. The customer also agrees to enroll in the "Instant Payment" service.

6. The customer acknowledges that their name will be added to the list of banned or delinquent customers if they fail to settle the company's financial dues within sixty (60) days from the invoice issuance date, unless the charges are disputed. If payment is not made within 75 days from the invoice issuance date, the company has the right to take appropriate action by referring the matter to the competent authorities to protect its rights and listing the customer among those restricted from transactions.

Article 10: Objection and Complaint:

1. The customer shall be entitled to lodge a complaint with respect to the services provided by the company within a period not exceeding 60 days from the date of the event of the complaint or from the issuance of the invoice subject to objection unless it is found that they are not aware of the invoice or the date of the timely occurrence according to the channels available and described on the company's official website. The complaint may be escalated if the company fails to address the complaint within 5 days of its submission or is not satisfied with the complaint.

2. The customer may submit their complaint to the company by contacting the number (8005000000) from inside the Kingdom or from outside the Kingdom at the number (+9668005000000), or by visiting one of the company's branches, or through the company's website or application, or the company's official accounts on social media sites.