



نموذج طلب خدمة زين فايبر Zain Fiber Service Request Form

الرقم الضريبي: ٣٠٠٠٧٣٥٨١١٠٠٣

VAT No 300007358110003

Customer Information

معلومات العميل

Full Name / الاسم الرباعي	ID No. / رقم الهوية	
ID Expiry Date / تاريخ انتهاء الهوية	Nationality / الجنسية	
Occupation / المهنة	Date of Birth / تاريخ الميلاد	
Contact No. / رقم الاتصال	Building No. / رقم المبنى	
Street Name / اسم الشارع	District / الحي	
City / المدينة	Postal Code / الرمز البريدي	
P.O. Box / صندوق البريد	Additional Number / الرقم الإضافي	
Add on (Optional) / خدمات إضافية (إختياري)	Date / التاريخ	

Service Information

معلومات الخدمة

Subscription Number / رقم الاشتراك	Package / الباقة	
Plate Number / رقم اللوحة المعدنية	Monthly early termination fees / رسوم الإنهاء المبكر الشهرية	

Billing

الفوترة

Monthly Fees / الرسوم الشهرية	Bill issue date / تاريخ إصدار الفاتورة	
E-mail / البريد الإلكتروني	Preferred Language / اللغة المفضلة	

Important information

معلومات هامة

• For requested service details, please refer back to Zain official website www.sa.zain.com

• لتفاصيل الباقة المُختارة، يرجى زيارة موقع الشركة الإلكتروني www.sa.zain.com

Promotion details (If applicable)

تفاصيل العرض (إن وجدت)

Declaration

إقرار

I, the undersigned, confirm that I've read, understood and agreed this contract, the attached terms and conditions and the chosen package details. I agree to get my information from SIMAH as shown in the terms and conditions form.

أنا الموقع أدناه، اتعهد بقراءتي وفهمي وقبولي الأحكام والشروط المرفقة وتفاصيل الباقة المختارة. كما أقر بموافقتي في الحصول على معلوماتي من سمة كما هو مبين في الشروط والأحكام.

Service charges / رسوم الخدمة	Installation Fees / رسوم الإصدار	Total / المجموع	VAT (15%) / الضريبة المضافة	Total Amount (SAR) (ريال)

Customer Info

معلومات العميل

Customer Name / اسم العميل	
Customer Signature / توقيع العميل	
Date / التاريخ	

Sales Representative

ممثّل المبيعات

Employee Name / اسم الموظف	
Employee Signature / توقيع الموظف	
Employee Code / رمز الموظف	
Date / التاريخ	



اتفاقية خدمة فايفر ^{زينة}

الشروط والأحكام

البند الأول: طلب الحصول على الخدمة

أ- يجب على العميل أو الشخص المفوض التوقيع على الاتفاقية.

ب- سيروز الفريق المختص موقع العميل في موعد التثبيت المؤكد، وذلك لتثبيت الكيبلات والمقابس والمعدات اللازمة للخدمة، وسيتم عند الانتهاء من التثبيت توجيه العميل أو الشخص المتواجد اثناء التركيب بكيفية الاستخدام السليم.

ج- عند الانتهاء من التثبيت يقر العميل أو الشخص المتواجد في المكان بقبول التثبيت.

د- يتم احتساب الفاتورة من تاريخ تفعيل الخدمة إلا في وجود خلل فني في بدء الخدمة، فسيتم احتساب الفاتورة تلقائياً بعد حل المشكلة مباشرةً.

البند الثاني: التزامات العميل

أ- لا يجوز للعميل استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها بالمخالفة للأنظمة المطبقة في المملكة العربية السعودية، أو بالمخالفة لشروط هذه الاتفاقية أو أية تعليمات تضعها زين من وقت لآخر أو استعمالها لغير الأغراض التي خصصت من أجلها أو إجراء تعديلات على الأجهزة والمعدات والبرامج المتصلة بها، ويعد مسؤولاً عن الاستخدام الغير مشروع وما يترتب عليه من اضرار دون حصر.

ب- يلتزم العميل بدفع مبلغ التأمين المالي وفقاً للضوابط والحالات المنصوصة عليها في البند الثامن من هذه الاتفاقية، والمبالغ المستحقة عليه خلال التاربخ المحدد من قبل زين

ج- يلتزم العميل - في حال قامت زين بتوفير أجهزة طرفية بموقعه لتوفير الخدمة- أن يسمح للأشخاص المفوضين من قبل زين بالدخول إلى المباني والمواقع التي يشغلها العميل، أو تقع تحت سيطرته، وأن يسمح لهم بالبقاء في الموقع بالقدر المطلوب وذلك لأي من الأغراض المتعلقة بالخدمة والمسوح بها بما يتوافق مع أنظمة ولوائح وقرارات الهيئة.

د- يلتزم العميل بالحصول على التراخيص 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 ومعدات) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو احتاجها له من قبل زين.

هـ- لا يجوز للعميل تأجير أو بيع أو التنازل عن الخدمة بدون موافقة كتابية مسبقة من زين.

و- يلتزم العميل بإشعار زين عن أي تغييرات تطرأ على المعلومات المقدمة من قبله أو من قبل المفوضين، ولا تتحمل زين أي مسؤولية عن أية أعمال تقوم بها بُنيت على أساس المعلومات المقدمة إليها واتضح عدم صحتها.

ز- يتحمل العميل أي سوء استخدام أو إهمال للأجهزة والمعدات داخل المنزل وسوف يتحمل كافة المبالغ المترتبة لذلك.

ح- يوافق العميل أن الشركة لا تتحمل نتيجة التفاوت أو القصور أو الإقطاع في الخدمة الناجم عن أي تعديلات في الشبكة من أجل تحسين الخدمة أو أي أعطال ناتجة عن تغير الأحوال الجوية أو التقلبات المناخية.

البند الثالث: الفواتير والالتزامات المالية

أ- تقوم زين بفوترة الخدمات لاحقة الدفع نهاية كل شهر ميلادي.

ب- يتحمل العميل قيمة الضريبة المضافة أو أية ضرائب أو رسوم أخرى تفرضها الدولة من وقت لآخر إلى الحد الذي تخضع له الخدمة والسلح المقدمة بموجب هذه الاتفاقية وتضاف قيمتها إلى أجور الخدمات موضوع هذه الاتفاقية وتعتبر جزء لا يتجزأ منها.

ج- يوافق العميل على أحقية زين في تغيير رسوم وأجور الخدمة خلال مدة سريان هذه الاتفاقية بعد إخطاره بالطريقة الملائمة قبل تطبيق أي تعديل على هذه الأمور وذلك وفقاً لشروط وأحكام هذه الاتفاقية، وأنظمة ولوائح وقرارات الهيئة.

د- العميل مسؤول عن دفع جميع أجور الخدمة/الخدمات المرتبطة بالمتراكم، بغض النظر عن الطريقة التي تمت بها استخدام الخدمة. ويجب على العميل سداد أية أجور سابقة لم تتم فوترتها كلياً أو جزئياً في الحالة التالية:

١- كون المبالغ صحيحة لأجور متكررة أو غير متكررة، شريطة أن تتم فوترتها ومطالبة العميل بها وذلك خلال مدة وخمسين (٥٠) يوماً من تاريخ استحقاق المبلغ، وفي حالة ثبوت عذر العميل عن دفع المبلغ المستحق كاملاً، يتم الاتفاق مع العميل على السداد بالتقسيط.

هـ- يحق للعميل الاعتراض على صحة أي أجور واردة في الفاتورة خلال ستين (٦٠) يوم من تاريخ صدورهما، ولا يعفى ذلك العميل من دفع المبالغ الواردة في الفاتورة والتي لم يتم الاعتراض عليها في تاريخ السداد المشار إليه في الفاتورة.

و- يجوز لزين تحويل أي مبالغ مستحقة لم يتم سدادها من قبل العميل، وتزبث عليها إلغاء الخدمة إلى أي حساب آخر يخص العميل لدى زين، وسيتم إشعار العميل قبل إجراء التحويل.

ز- عند طلب العميل إلغاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل زين، فإنه يكون ملزماً أمام زين بدفع التكاليف المترتبة على ذلك، ولزبن السلطة التقديرية في تحديد قيمة تلك التكاليف.

ح- تعليق الخدمة أو إلغائها لا يعفى العميل من مسؤوليته عن سداد أي مبالغ مستحقة لزين.

ط- لا يحق للعميل مطالبة زين باستعادة أجور تأسيس الخدمة عند إلغائها بناءً على طلبه أو لاختفاقه بأي من التزاماته بموجب هذه الاتفاقية أو أي من أنظمة ولوائح وقرارات هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

ي- تستحق الرسوم المتكررة عن الخدمة في اليوم الأول من كل شهر ميلادي. يستطيع العميل طلب ترقية باقته بدون أي رسوم إضافية.

لك- يستطيع العميل تخفيض باقته مرة واحدة خلال فترة الانترام (١٢ دورة فوترية) لجميع الباقات من تاريخ الاشتراك الأول، ماعدا باقة زين فايفر ٢٠٠ وباقة زين فايفر ٥٠٠. لا يستطيع العميل تخفيض باقته خلال فترة الانترام ١٢ شهر.

ل- كما أنه يستطيع طلب ترقية باقته بدون أي رسوم إضافية، علما بأنه لا يمكن للعميل طلب ترقية أو تخفيض للمباقة أكثر من مرة في الدورة الفوترية الواحدة فقط للمباقة.

البند الرابع: مدة العقد وإنهائه

أ- تسري هذه الاتفاقية وتكون نافذة في حق الأطراف من تاريخ تفعيل الخدمة للعميل ولمدة ١٢ دورة فوترية كحد أدنى ("فترة الانترام")، وتتجدد تلقائياً ما لم يبلغ أحد الطرفين الطرف الآخر برغبته في عدم التجديد من تاريخ انتهاءها.

ب- في حال طلب العميل الإلغاء المبكر لخدمة زين فايفر قبل انتهاء فترة الانترام فإنه سيتم احتساب مبلغ مقطوع شهري شامل ضريبة القيمة المضافة يساوي ٨٠ ريال لباقعة زين فايفر ٨٠ وزيين فايفر ١٠٠ عن كل شهر متبقي من فترة الانترام، كما سيتم احتساب مبلغ مقطوع شهري شامل ضريبة القيمة المضافة يساوي ٨٠ ريال لباقعة زين فايفر ٥٠٠ وزيين فايفر ٢٠٠ عن كل شهر من المدة المتبقية من فترة الانترام.

البند الخامس: تعليق أو إلغاء الخدمة

أ- يحق للعميل طلب إلغاء الخدمة وفقاً للفقرة (ب) من البند الرابع من هذه الاتفاقية ويلتزم بما ورد فيها كما يحق للعميل طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز اثني عشر (١٢) شهراً، على أن يقوم بسداد أجور تعليق الخدمة المتكررة عن هذه المدة.

ب- يحق لزين حسب سلطتها التقديرية المطلقة تعليق أو إلغاء الخدمة وفقاً لشروط هذه الاتفاقية وطبقا للأنظمة ولوائح و قرارات هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في أي من الحالات التالية:

١- عدم تقديم العميل للتأمين المالي.

٢- مخالفة العميل لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذه الاتفاقية أو أي من الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن هيئة. الاتصالات وتقنية المعلومات.

٣- في حالة القوة القاهرة.

٤- يتم تعليق الخدمة في حالة عدم سداد العميل المبالغ المستحقة عليه، وذلك بعد انقضاء خمسة وعشرون (٢٥) يوماً من تاريخ صدور الفاتورة.

٥- يتم إلغاء الخدمة وذلك في حالة عدم سداد العميل المبالغ المستحقة عليه، وذلك بعد انقضاء (٧٥) خمسة وسبعون يوماً من تاريخ صدور الفاتورة.

٦- عدم تجاوب العميل بتحديث بياناته عند إشعاره بذلك، أو ثبوت تقديمه بيانات، أو معلومات مغلوطة أو مزورة لزين.

٧- بعد مضي ثلاثين (٣٠) يوم من تاريخ علم أو إبلاغ زين بوفاء العميل، ولم يحدد الورثة موقعهم بخصوص نقل الخدمة أو إنهاؤها.

٨- إعلاقة العميل لغني زين أو موظفيها أو مندوبيها أو مقاوليها أو شركاءها المفوضين من الدخول والوصول لمواقع الخدمة ثلاث مرات في السنة ، وذلك عند وجود أجهزة طرفية تابعة لزين داخل الموقع.

٩- ورود طلب التعليق أو الإلغاء من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أو أية جهة حكومية أخرى.

البند السادس: آلية إلغاء الخدمة:

قبل قيام زين بإلغاء الخدمة، فإن زين باستثناء الحالات التي تقررها هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أو أية أنظمة أخرى ستقوم بما يلي:

أ- إرسال إشعار إلى العميل قبل عملية الإلغاء أو التعليق بخمسة أيام على الأقل عبر الوسيلة التي تقررها زين وسيوجه فيها العميل بكيفية تجنب سبب أو الإلغاء، وكيفية ذلك، وتاريخ تعليق أو إلغاء الخدمة.

ب- إرسال إشعار آخر عبر الوسيلة التي تقررها زين قبل عملية التعليق أو الإلغاء، في حال استمرار سبب التعليق والإلغاء.

البند السابع: نقل الخدمة أو التنازل عنها

أ- يحق للعميل طلب نقل الخدمة من موقع إلى موقع آخر، وعلى زين تلبية طلبه مشروطة بالإمكانية الفنية المتاحة وتوفر التغطية اللازمة من قبل زين، في حال طلب العميل نقل الخدمة لموقع اخر سيتم احتساب (٤٢٥ ريال - ٦٠٠ ريال) (ريال عن كل عملية نقل شريطة توفر خدمة زين للألياف البصرية في الموقع الجديد.

ب- يجوز للعميل التنازل عن الخدمة لشخص آخر في نفس الموقع، ويتم تأسيس الخدمة للمتنازل إليه وفقاً لشروط وأحكام هذه الاتفاقية، وأنظمة ولوائح وقرارات هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات والأنظمة الأخرى ذات العلاقة.

ج- في حال نقل الملكية بنجاح، سيتم تطبيق التزام بالخدمة " للعميل الجديد " ابتداءً من تاريخ نقل الملكية ولمدة (١٢ شهراً) .

د- يحق لزين رفض طلب العميل بالتنازل عن الخدمة المشار إليه في الفقرة (ب) من هذه المادة وذلك في حال وجود أي مستحقات لها غير مسددة على الخدمة محل التنازل باستثناء الحالات التي تكون فيها تلك المستحقات محل خلاف بسبب اعتراض العميل.

البند الثامن: التأمين المالي

أ- يوافق العميل على تزويد زين بأي معلومات أو بيانات قد طلبها زين لتأسيس حساب العميل لدى زين أو مراجعته أو إدارته، ويفوض العميل زين بأن تحصل على ما يلزم أو تحتاج إليه من معلومات تخصه أو تخص حسابه المذكور أو أي حساب آخر يخصه لدى زين، من قبل الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية ("سم").

ب- يوافق العميل على أن تُفصح زين عن المعلومات الخاصة به وحسابه المذكور أو أي حساب آخر يخصه لدى الشركة لسمه من خلال اتفاقية العضوية المُبرمة وقواعد العمل المقررة والخاصة بتبادل المعلومات لأي جهة أخرى توافق عليها أو مرخص لها من مؤسسة النقد العربي السعودي.

ج- يحق لزين خصم أي مبالغ مستحقة في ذمة العميل من مبلغ التأمين المالي.

د- يحق لزين طلب تأمين مالي من العميل، بما يُناسب زين ويكفل حقها، ويشمل ذلك الحالات التالية:

١. وجود مديونية سابقة على العميل لدى زين وليست محل خلاف.

٢. وجود تعثرات سابقة في السداد، أو في سجل العميل الائتماني لدى الجهة المختصة بالمعلومات الائتمانية.

٣. إذا كان العميل جديد لدى الشركة، ولا يوجد أي معلومات عنه.

البند التاسع: أحكام عامة

أ- يقر العميل بأهليته الشرعية والنظمية للتعاقد ويوافق على الالتزام بكافة ما ورد في هذا العقد من شروط وأحكام.

ب- يحق للعميل الرجوع للهيئة لتسوية أي خلاف أو نزاع ينشأ عن هذا العقد في حال تعذر تسويته ودياً مع الشركة.

ج- يحق للشركة أن تُعمل شروط وأحكام هذا العقد بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والقرارات الصادرة عن الهيئة.

د- تلتزم الشركة بالمحافظة على سرية معلومات العميل بالقدر الذي لا يضر بالعميل أو بمصلحة زين، ويقر العميل بعلمه وموافقته على الإفصاح عن معلوماته و/أو تفاصيل استعماله للخدمة من قبل الشركة في حال طلبت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أو أحد الجهات المعنية في المملكة العربية السعودية أو مؤسسة النقد أو المؤسسات المرخص لها من مؤسسة النقد بما في ذلك البنوك التجارية.

هـ- في حال وجود أي اختلاف بين النص العربي لشروط وأحكام هذا العقد والنص الإنجليزي، فإن النص العربي هو المعتمد.

و- تطبق أنظمة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات فيما لم يرد فيه نص.

توقيع العميل

اسم العميل

Service Agreement

Terms & Conditions

Article (I): Application for Service:

- A- The customer or authorized person shall sign the service application form.
- B- The specialist team shall visit the customer's place at the confirmed installation date so as to install the cables, plugs, and equipment's needed for the provision of the service. Upon the completion of the installation, the customer or the person present during the installation shall be instructed how to properly use the service.
- C- Upon the completion of the installation, the customer or the person present at the installation place shall acknowledge his/her acceptance of the installation of the service.
- D- Service bill shall be calculated as of the date of the activation of the service unless if there is a technical failure to start the service, as the bill shall then be automatically calculated directly after the solution of the problem.

Article (II): Obligations of the Client:

- E- A customer may not use or allow the use of the service in violation of the laws in force in the Kingdom of Saudi Arabia, or in violation of the terms of this Agreement or of any other instructions set by Zain from time to time; or to use or allow the use of the service for purposes other than the intended ones; or to make or allow the making of any amendments to the devices and equipment as well as the software attached thereto. A customer shall be held responsible for any illegal use and any damages consequent thereupon without limitation.
- F- A customer shall be obliged to pay the amount of the financial guarantee stipulated in Article (VII) of this Agreement in addition to the amounts due by the customer upon the date specified by Zain and this shall apply even in case of changing billing dates by Zain.
- G- In the event that Zain installs terminal devices at a customer's place for the provision of the service, the customer shall be obliged to allow the persons authorized by Zain access to the premises and locations occupied by the customer, or that fall under the control thereof, and shall also be obliged to allow the employees, technicians, or contractors of Zain to stay at such locations for as reasonably long as required for any of the service-related purposes permitted in accordance with the laws, regulations and resolutions of the Authority.
- H- The client shall be obliged to obtain the required licenses for the software used on the devices and equipment, including the observance of the Intellectual Property Rights (IPRs), or any other necessary licenses associated with the provision of any services or the installation or use of any equipment at his/her location (including the communication devices and equipment) throughout the period during which the services is provided or made available thereto by Zain.
- I- A customer may not lease, sell, or assign the Service without the prior written consent of Zain.
- J- A customer shall be obliged to notify Zain of any changes that may occur to the information provided by him/her or by his/her authorized persons. Zain shall bear no responsibility for any actions taken by Zain based on such information provided thereto and found out later to be incorrect.
- K- The Customer is responsible for any misuse or neglect to the devices and cables at the residence, and the Customer shall bare any additional charges incurred for such damage.
- L- The Customer agrees that Zain shall not be responsible for any variation, deficiency or interruption of the service as a result of weather changes or climate fluctuation.

Article (III): Billing and Financial Obligations:

- A- Zain shall bill postpaid services at the end of each calendar month.
- B- A customer shall bear the amount of the Value Added Tax (VAT) or any other taxes or fees that may be imposed by the State from time to time to the extent that the services and goods provided under this Agreement are subject to. The value of the same shall be added to the charges of the services the subject of this Agreement and shall be an integral part thereof.
- C- A customer agrees to the right of Zain to amend the charges and fees of the services at any time during the validity period of this Agreement after being properly notified of the same before the application of any such amendments of the charges in accordance with the terms and conditions of this Contract, and with the applicable laws, regulations and resolutions of the Authority.
- D- A customer shall be responsible for the payment of all service(s) fees associated with his/her subscription regardless of how the service is used. A customer shall also pay any previous fees that have not been billed either partially or wholly in the following cases:
 - 1- The amounts being valid as recurring or non-recurring fees, provided that they shall be billed and demanded from the customer within a period of (150) one hundred and fifty days as of the date of payment due date. In case that the customer is turned out to be unable to pay the due amount in full, it shall be agreed with the customer to pay it in installments.
- E- A customer shall be entitled to challenge the validity of any fees stated in the bill within a period of (60) sixty days as of the date of the issuance thereof. This shall not exempt the customer from paying the amounts stated in the bill the validity thereof has not been challenged up to the payment date stated in the bill.
- F- Any outstanding amounts not paid by the customer and resulted in the cancellation of the service may be transferred by Zain to any other account of the customer with Zain. A customer shall be notified of the same prior to any such transfer.
- G- Upon a customer's request to cancel the service before the establishment and operation thereof by Zain, the customer shall be obliged towards Zain to pay all costs consequent to the same. Zain shall have discretionary power to determine the value of such costs. Suspension or cancellation of the service does not exempt the customer from the responsibility thereof for the payment of any amounts owed to Zain.
- H- A customer may not claim Zain to refund the service establishment fees upon the cancellation thereof upon his/her request or upon his/her failure to fulfill any of his/her obligations under this Agreement or under any of the applicable laws, regulations, and resolutions of the Communications and Information Technology Commission (CITC).
- I- The recurring fees of the service shall be due on the first day of each calendar month.
- J- A customer may request to upgrade his/her package at no extra fees.
- L- A customer may downgrade his/her package provided during the Commitment Period (12 months) as of the date of the first subscription except Zain Fiber 500 and Zain Fiber 200 packages cannot downgrade the package through the commitment period (12 months).
- M- A customer may upgrade his/her package without any additional fees. A customer may not request to upgrade or downgrade the package multiple times in the billing cycle.

Article (IV): Contract Term and Termination:

- A- This Agreement shall enter into force and be enforceable against the Parties as of the date of the service activation to the client and for a minimum of "12" billing periods (the "Commitment Period"), and shall be automatically renewed unless one Party notifies the other of the desire thereof not to renew the Agreement at the expiry date thereof.
- B- In the event that the customer requests to terminate this Agreement during the Commitment Period or a renewed period, the customer shall be obliged to pay to Zain a financial fine for the premature termination that equal to the value of the Commitment Period.
- C- In the event that the customer requests to early cancel Zain Fiber Service before the expiry of the Commitment Period, a monthly lump sum of "80 SAR "include VAT for "Zain Fiber Service 80 and 100" package each month remaining of the Commitment Period, another monthly lump sum of "100 SAR" include VAT shall also be calculated in case of "Zain Fiber Service 500 and 200" for each month remaining of the Commitment Period.

Article (V): Cancellation of Service:

- A- A customer shall be entitled to request the cancellation of the service in accordance with Paragraph (b) of Article (IV) of this Agreement and shall be obliged to abide by its provisions.
- B- Zain shall be entitled, in accordance with the absolute discretionary power thereof, to suspend or cancel the service in accordance with the provisions of this Agreement and with the applicable laws, regulations, and resolutions of the Communications and Information Technology Commission (CITC), in any of the following cases:
 - 1. Failure of the customer to provide the financial guarantee.
 - 2. Violation of the customer of any of the terms and conditions stipulated in this Agreement or in any of the applicable laws, regulations and resolutions of the Communications and Information Technology Commission (CITC).
 - 3. In the event of force majeure.
 - 4. The service shall be suspended if the customer fails to pay the amounts owed by him/her after the elapse of a period of (25) twenty-five days as of the date of bill issuance.
 - 5. The service shall be canceled if the customer fails to pay the amounts owed by him/her after the elapse of a period of (75) seventy-five days as of the date of bill issuance.
 - 6. Failure of the customer to respond to notifications addressed thereto to update the information thereof, or upon his/her provision of information or details to Zain and are turned out later to be untrue or false.
 - 7. After the elapse of a period of (30) thirty days as of the date of informing or making Zain known of the death of the customer and the heirs do not decide on transferring of terminating the service.
 - 8. A customer's hindering of the access of the technicians, employees, representative, contractors or authorized partners of Zain to the service location three times a year, when there are any of Zain's terminal devices inside such location.
 - 9. Whenever the service suspension or cancellation request is made by the Communications and Information Technology Commission (CITC) or any other government body.

Article (VI): Service Cancellation Mechanism:

- Before canceling the service, and except for the cases specified by the Communications and Information Technology Commission (CITC) or by any other laws, Zain shall:
 - A- Address a notification, through the means to be specified by Zain, to the customer at least five days prior to the cancellation of the service, directing the customer how to avoid the reasons of canceling the service and the date of service cancellation.
 - B- Address another notification, through the means to be specified by Zain, one day prior to the cancellation in the event that the reason for cancellation persists.

Article (VII): Service Transfer or Assignment:

- A- A customer shall be entitled to request the transfer of the service from one location to another and Zain shall be obliged to fulfill the request of the customer provided that the technical ability and necessary Zain coverage for the same shall be available the designated location, for an additional fee of (425 SAR - 600 SAR).
- B- A customer may assign the service to another person within the same location. Service shall be established for the assignee in accordance with the terms and conditions of this Agreement and of the laws, regulations and resolutions of the Communications and Information Technology Commission (CITC) as well as of other relevant laws.
- C- In the event of a successful transfer of ownership, the commitment obligation of the service will be applied to the new Customer, starting from the date of transfer for a duration of (12) months.
- D- Zain shall be entitled to decline a customer's request to assign the service referred to in Paragraph (b) above in the event that there are any unpaid amounts owed thereto by the service the subject of the assignment request, except for the cases in which such owed amounts are disputed due to customer's objection thereto.

Article (VIII): Financial Guarantee:

- E- A customer agrees to provide Zain with any information or data as may be required by Zain for the creating, reviewing, or managing the customer's Zain account. A customer authorizes Zain to obtain any necessary information on him/her or his/her said account or any other account thereof with Zain, from the "Saudi Credit Bureau (SIMAH)".
- F- A customer agrees that Zain shall disclose the information related to him/her and to his/her said account or any other account thereof with the Company to the "Saudi Credit Bureau (SIMAH)" by virtue of the concluded membership agreement and the prescribed business rules related to the sharing of information with any other entity approved or licensed by the "Saudi Arabian Monetary Agency (SAMA)".
- G- Zain shall be entitled to deduct any amounts owed thereto by the customer from the financial guarantee amount.
- H- Zain shall be entitled to request financial guarantee from a customer as may be suitable to Zain and guarantee the rights thereof. Such financial guarantee shall cover the following:
 - 1. Existence of previous undisputed unpaid amounts owed by the customer to Zain.
 - 2. Existence of previous defaults of payment or similar defaults registered in the customer's credit record with the credit information competent entity.
 - 3. If the customer is new to the company and there is not information available thereon.

Article (IX): General Provisions:

- 1. A customer acknowledges his/her statutory and legal eligibility for contracting and agrees to abide by all of the terms and conditions of this Contract.
- 2. A customer may refer to the Authority to settle any dispute or conflict that may arise out of this Contract in the event that it cannot be settled amicably with the Company.
- 3. The Company may amend the terms and conditions of this Contract according to the laws, regulations and resolutions of the Authority.
- 4. The Company shall be obliged to abide by the confidentiality of a customer's information to the extent that may not harm the interest either of Zain or the customer. The customer acknowledges his/her knowledge and approval of the Company's disclosure of the information related to him/her and/or of the details of his/her use of the service if so is required either by the "Communications and Information Technology Commission (CITC)", a concerned entity within the Kingdom of Saudi Arabia, the "Saudi Arabian Monetary Agency (SAMA)", any of the institutions licensed by the "Saudi Arabian Monetary Agency (SAMA)", including commercial banks.
- 5. In the event of any discrepancy between the Arabic and English texts of the terms and conditions of this Contract, the Arabic text shall be prevailed.
- 6. Laws of the "Communications and Information Technology Commission (CITC)" shall apply where no provision is made.

Customer Name

Customer Signature