Add ons EN AR.docx : Unavailable

---

AR

هي خدمة مجانية حيث لا يتم فرض رسوم على الطرف المتصل، تساهم هذه الخدمة في نمو الأعمال مهما كان حجمها مما يزيد في ولاء العملاء للمنشأة وتذكر رقم التواصل بسهولة.

لماذا؟

تساهم هذه الخدمة في نمو الأعمال​ وزيادة ولاء العملاء للمنشأة وسهولة التواصل .

En

​​​​800 is a toll-free service, as the calling party is not being charged. It enables growth in business, no matter how small or large it is, by giving a professional look and ease in remembering the number by vast majority of the callers.

Why?

Enables growth in business, no matter how small or large it is, by giving a professional look and ease in remembering the number by vast majority of the callers.​

---

EN

Origin Dependent  outing

This feature allows service subscriber to specify different call treatments based on the originating geographical area of the caller.

Example: In case customer has linked three lines (011 from Riyadh, 012 from Jeddah, 013 from Dammam), the callers from Riyadh will be diverted to 011, caller from Dammam will be diverted to 013 respectively

Benefit: Caller will be charged as local, pay less as compared to national call

Call Distribution

This feature allows subscriber to distribute incoming calls randomly or based on percentage by sequence.

Example : Customer may select 20% of the calls to be received at one location and 80% at another location.

Benefit: Customer has more control on distributing calls to save time. and money, as per his convenience

Call Forwarding

This feature allows the subscriber to specify an alternate destination line (e .g. voice mail) when a busy condition encountered or when the called party does not answer .

Example : When the lines are busy or not approachable, this feature helps in forwarding the caller to another line.

Benefit: Customers keep connected with the caller.

Time Dependent routing

This feature allows the subscriber to set routing and call treatment of incoming calls based on Time Zone, day of week, day of year, holiday, and time of day.

Example : Customer sets one/ multiple lines from 9 AM to 5 PM to receive calls and set another group of lines from 5 PM to 9 AM.

Benefit: Customer has the ability to organize the time of receiving call.

Call Queing

This feature allows the service subscriber to queue a call whenever all access lines are busy.

Example: When customer receives 20 calls and all the lines are busy, the calls will be on hold in order (queuing).

Benefit: Callers do not receive busy tone

Emergency routing plan

This feature allows the subscriber to specify an emergency plan to be kept in reserve for special events and emergencies which can be activated.

Example: In case the primary site is down, these calls can be diverted automatically to another location.

Benefit: Business continuity is ensured.

Call limiter

This feature allows subscriber to specify the maximum line of simultaneous calls that can be routed to a destination line.

Example: Customer can decide to receive 10 calls at time.

Benefit: Customer ensures that all of his lines will not be busy.

Originating user prompt

This service feature allows to provide an announcement that will request the caller to enter a digit or a series of digit .

Example : Once the caller dials the 800 number, he will receive a message, “Dial 1 for Sales, Dial 2 for Tech, Dial 0 for operator, etc.

Benefit: The owner may divert the callers to respective destinations.​

AR

توجيه وحصر المكالمات داخل النطاق المحلي

تمكن هذه الخاصية لحصر المكالمات ضمن نطاق محدد و مصمم مسبقا على حسب المنطقة الجغرافية للمتصل.

مثال: يوجد لدى العميل ثلاثة خطوط مرتبطة من الرياض 800 -01 من جدة 800 -02 يتم تحويل المتصل من الرياض الى الرياض, المتصل من جدة الى جدة.

الفائدة: يتم احتساب التكلفة على المتصل كتكلفة المكالمة المحليه حيث ان القيمة اقل من قيمة المكالمة الداخلية

توزيع المكالمات

تمكن هذه الخاصية من توزيع حركة المكالمات الواردة في موقع او عدة مواقع مختلفة حسب اختيار العميل المسبق لآلية التوزيع التالية: التحويل بالنسبة المئوية او التحويل التسلسلي.

مثال: يحدد العميل باستقبال 20 % من المكالمات في موقع معين واستقبال 80 % في موقع اخر.

الفائدة: يتحكم العميل كما يرغب بتوزيع المكالمات بما يحفظ الوقت والمال.

تحويل المكالمات

تمكن هذه الخاصية من إعادة تحويل المكالمات الواردة الى موقع العميل في حال عدم استلامه للاتصال ( انشغاليه الهاتف - عدم الرد ) الى خط اتصال بديل ومثاله: المركز الرئيسي للعميل أو مستقبل البريد الصوتي.

مثال: في حال انشغال جميع الخطوط في موقع معين, هذه الخاصية تسمح للعميل بتحويل المتصل الى خط اخر.

الفائدة: ضمان بقاء الاتصال بين العميل والمتصل

تحويل المكالمات بحسب التوقيت الزمني

تمكن هذه الخاصية من تحويل المكالمات الواردة حسب فترات زمنية يحددها العميل مع امكانية تصميم هذه الفترات بالأوضاع التالية: خلال ساعات اليوم حسب التوقيت المحلي ،خلال ايام الاسبوع ،خلال ايام السنة او خلال الاجازات الرسمية والمناسبات.

مثال: يحدد العميل رقم او عدة خطوط للرد في الفترة من 9 صباحا حتى 5 مساء ويحدد مجموعة أخرى للرد من 5 مساء الى 9 صباحا.

الفائدة: يتمتع العميل بالقدرة على تنظيم وقت استقبال المكالمات

انتظار المكالمات

تعمل هذه الخاصية على ابقاء المتصلين في حال انتظار عند انشغاليه الخط مما يتيح للعميل فرصة لاستقبال اكبر عدد من المكالمات الناجحة, بالإضافة الى سماع المتصل رسالة صوتية تشعره بالانتظار ريثما يفرغ الطرف الآخر من المكالمة.

مثال: عندما يتلقى العميل 20 مكالمة وجميع الخطوط مشغولة سوف يتم انتظار المكالمات بالترتيب

الفائدة: المتصل لا يتلقى نغمة خط مشغول

الخطة البديلة

بإمكان العميل في هذه الخاصية طلب التحول السريع الى خطة طوارئ (مسبقة التصميم) باختياره ووقت ما تفرضه بعض حالات الطوارئ على طبيعة عمله، مما يضمن استمرار الاتصال به رغم الظروف المحيطة.

مثال: في حال حدوث عطل في الخط الأساسي, جميع المكالمات سوف يتم تحويلها تلقائيا الى مركز اخر.

الفائدة: ضمان استمرارية الأعمال

تحديد عدد المكالمات الواردة

تعمل هذه الخاصية على تقنين وتحديد عدد الاتصالات الواردة المتزامنة بحيث لا تتجاوز مقدار معين مما يوفر للعميل عدم انشغاليه الخطوط الهاتفية الأخرى .

مثال :يقرر العميل استقبال عشر مكالمات في وقت معين

الفائدة: يتأكد العميل بأن جميع الخطوط غير مشغولة

توحيه المكالمات بمعرفة المتصل

تمكن هذه الخاصية من توجيه المكالمات الواردة وتحويلها الى الجهة المحددة للاستقبال، وذلك بعد ادخال المتصل مجموعة من الأرقام (اذن الدخول).

مثال: بمجرد أن يتصل المتصل بالرقم 800 ، سيتلقى رسالة " اضغط 1 للمبيعات, 2 للتقنية, 3 للعمليات...الخ“

الفائدة: يتيح للمالك تحويل المتصلين إلى القسم المعني

​

---

Launch Date 1989 EN

Launch Date 1989 AR

---

Prerequisite

|  |  |
| --- | --- |
| المتطلبات القبلية | الخدمات |
| SIP وجود خط أرضي أو خدمة ربط التحويلات ​ | الرقم المجاني |
| Services | Prerequisite |
| 800 | N/A​ |

---

أجور الخدمة:

تسعيرة المكالمات:

رسوم الخصائص:

MRC/OTC

Tariff

​

VAS Fees

These prices do not include VAT, if any

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ​نوع الخدمة | التأسيس​​ | الرسوم الشھرية​ |
| رقم لخدمة 800 | 200 ريال | 35 ريال​​ |
| الرقم الرئيسي​ | 480 ريال​ | ​35 ريال​ |
| ​رقم إضافي | ​480 ريال لكل خط | ​​35 ريال​ لكل خط |
| حزمة 30 قناة صوتية​ (SIP, DID/DOD) | 7200 ريال​​ | 900 ​​ريال |
| نوع المكالمة | اجور المكالمات التي يتحملها المالك (العميل)​ | ​المتصل |
| مكالمات ثابت-داخل الشبكة (نفس المدينة) | 5 ھللات​ \ دقيقة | ​0 ​ ​ ​ ​ |
| مكالمات ثابت-خارج الشبكة (خارج المدينة) | 20 هللة​ \ دقيقة | ​0 ​ ​ ​ ​ |
| ​مكالمات ثابت (خارج الشبكة ) | 20 هللة​ \ دقيقة | ​0 ​ ​ ​ ​ |
| مكالمات جوال (داخل الشبكة)​ | 20 هللة​ \ دقيقة | ​0 ​ ​ ​ ​ |
| مكالمات جوال( خارج الشبكة ) | 20 هللة​ \ دقيقة | ​0 ​ ​ ​ ​ |
| الخاصية​​ | رسوم التأسيس​ | الرسوم الشھرية |
| توجيه وحصر المكالمات داخل النطاق المحلي | 100 ريال​ | 50 ريال |
| توزيع المكالمات بالنسبة المئوية ، التسلسلي | 50 ريال​ | 20 ريال​ |
| تحويل المكالمات في حال الأنشغالية أو عدم الرد | 50 ريال​ | 10 ريال​ |
| تحويل المكالمات بحسب التوقيت الزمني | 50 ريال​ | 20 ريال​ |
| توجيه المكالمات بمعرفة المتصل | 50 ريال​ | 20 ريال​ |
| انتظار المكالمات | 50 ريال​ | 10 ريال​ |
| الخطة البديلة | 50 ريال​ | 20 ريال​ |
| Service Fees​ | Installation | Monthly subscription |
| Service number | 200 SAR | 35 SAR |
| Main line | 480/line SAR | 35/line SAR |
| Additional line | 480/line SAR | 35/line SAR |
| Group of 30 voice channels (DID/DOD and SIP) | 7200 SAR | 900 SAR​ |
| Service/Call Type | Owner | Caller |
| On-Net Fixed Local | 0.05/min | SR 0    ​ ​ ​ ​ |
| On-Net Fixed National | 0.20/min    ​ ​ ​ | SR 0    ​ ​ ​ ​ |
| Off-Net Fixed | 0.20/min    ​ ​ ​ | SR 0    ​ ​ ​ ​ |
| On-Net Mobile | 0.20/min    ​ ​ ​ | SR 0    ​ ​ ​ ​ |
| Off-Net Mobile | 0.20/min    ​ ​ ​ | SR 0    ​ ​ ​ ​ |
| Feature | Installation | Monthly subscription |
| Origin Dependent Routing | 100 SAR | 50 SAR |
| Call Distribution | 50 SAR | 20 SAR |
| Call Forward | 50 SAR | 10 SAR |
| Time Dependent Routing | 50 SAR | 20 SAR |
| Originating User Prompt | 50 SAR | 20 SAR |
| Call Queuing | 50 SAR | 10 SAR |
| Emergency Routing Plan | 50 SAR | 20 SAR |

---

Naif Abdullah Aldossari

+966599222377

naaaldossari@stc.com.sa

نايف عبدالله الدوسري  
+966599222377

naaaldossari@stc.com.sa

---

Can anyone access this service from outside KSA?

Yes, It can be accessed from outside KSA by adding +966. ​

Can anyone access this service from any city?

Yes, it can be accessed from any city inside KSA

Is there any minimum number of lines to avail this service?

Yes, minimum one line.

Can the customer choose the number before placing the order?

Yes, depending upon the availability.

هل تسمح هذه الخدمة باستقبال مكالمات من خارج السعودية؟

نعم تسمح هذه الخاصية باستقبال مكالمات من خارج السعودية وذلك بإضافة مفتاح الخط.​

هل يستطيع أي احد استخدام هذه الخدمة من أي مدينة؟

نعم، يستطيع من أي مدينة داخل السعودية.

هل هناك حد اقل لعدد الأرقام المتوفرة في خدمة 800 ؟

نعم على الأقل رقم واحد.

هل يستطيع العميل اختيار الرقم قبل بدء عملية البيع؟

نعم​.

---

Target Segments

All Segments

جميع عملاء قطاع الأعمال

---

The price offer is valid for 30 days from the date of submission.

One Year Contract

STC will carry out a feasibility study and confirm site availability and readiness after receipt of an official request.

The SIP proposal does not include any delivery/installation of hardware (Router, IPPBX, or modems etc.)

For all STC standard services, STC standard terms & conditions apply.

Penalty of 2,500 SAR for each MW circuit will apply in case of early cancellation.

STC guarantees the operation of the circuit as specified by the international standards of its network to the subscriber's distribution point. Accordingly, the subscriber will be responsible for the operation and maintenance of all internal connections and equipment within the limits of his own network.

The subscriber shall not use these circuits for any purpose, which is in direct violation of customs, laws and regulations valid in Saudi Arabia. STC holds full right to terminate the service, if it is resold to or used by anyone else other than the main subscriber without written approval of STC in advance.

This document contains STC proprietary information and is supplied to you for the express purpose of evaluating the details concerning STC products and services. This document is not to be disclosed or transferred outside your organization without prior written consent of a duly authorized representative of STC and may not be copied or reproduced in any form or by any means except internally within your organization to enable such evaluation.

The 800 proposal does not include any delivery/installation of hardware (Router, IPPBX, or modems etc.).

The customer has the option to use standard line or IP DID/DOD.​

1.        تخضع هذه الشروط للقوانين واللوائح والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية بما في ذلك أنظمة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

2.      يخضع هذا العقد بشكل خاص لأحكام وثيقة تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات الصادرة من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (CITC) في " شوال 1441هـ - يونيو 2020م بصيغته المعدلة إذا لم تتضمن هذه الشروط نصاً محدداً بهذا الخصوص، ويخضع كذلك لأحكام نظام التعاملات الالكتروني ونظام مكافحة جرائم المعلوماتية وغيرها من الانظمة ذات العلاقة بالتعاملات الالكترونية.

3.      يجوز تنفيذ أي عملية مكتوبة على النحو المطلوب في تلك الشروط، رقمياً أو إلكترونيا أو يدوياً أو عن طريق البريد الاليكتروني.

4.      يقوم العميل، حال رغب في طلب الخدمة لأول مرة، بتزويد stc بنسخة من السجل التجاري أو الترخيص أو الهوية سارية المفعول أو بخطاب رسمي من الجهة المعنية. ويتم تقديم تفويض رسمي معتمد بالنسبة للجهات الحكومية أو الجهات الأخرى التي لا تخضع لأنظمة وزارة التجارة. يحق لـ stc، في حال كان العميل مشتركاً سابقاً، أن تطلب من العميل تقديم أي وثائق إضافية حديثة.

5.      يقوم العميل بتعيين شخص مفوض (ممثل مخول) لتعبئة خطاب تفويض لـ stc، ويكون الشخص المفوض نقطة الاتصال فيما يتعلق باستلام الخدمة وبلاغات الاعطال والرسائل النصية القصيرة والاستفسارات المتعلقة بالخدمة.

6.      يتم منح الشخص المفوض صلاحيات معينة قد تؤثر على مميزات الخدمة كترقيتها وخفضها وطلب خدمات ومميزات جديدة، ولا تتحمل stc مسؤولية تصرفات الشخص المفوض.

7.       قد يخضع العميل لشرط دفع ضمان مالي في حال تم طلب ذلك من قبل stc.

8.      يتعهد العميل، في حال رغب في إنهاء الخدمة قبل تأسيسها وتفعيلها من قبل stc، بدفع الرسوم المستحقة والمترتبة على الإنهاء على النحو المتفق والموقع عليه في نموذج ملحق طلب الخدمة.

9.      يتم إعفاء العميل في حال تعذر stc في تقديم وتفعيل الخدمة في الوقت المطلوب والمتفق عليه بين stc والعميل.

10.   تقوم stc، في حال تعذر تقديم الخدمة في الوقت الذي يحدده العميل عند استلام طلب تقديم الخدمة من العميل واستيفاء المعلومات المطلوبة، بإبلاغ العميل بالوقت المتوقع لتقديم الخدمة خلال مدة أقصاها 10 أيام.

11.     يدخل هذا العقد حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ التوقيع عليه، في حين تدخل فاتورة الخدمة حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ بدء الخدمة.

12.   يتحمل العميل مسؤولية إعداد وصيانة الأسلاك الداخلية والتوصيلات والأجهزة الطرفية والمعدات الموجودة في موقع العميل والمتعلقة بالخدمة المقدمة إلا إذا تم تقديم تلك الأجهزة الطرفية والمعدات من قبل stc حيث تتحمل stc مسؤولية صيانتها.

13.   دون الإخلال بلوائح المسؤولية عن الأضرار وفقاً للقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية، يتحمل العميل مسؤولية الغرامات أو أي إجراءات أخرى تنشأ عن خرق العميل لشروط الخدمة، حيث يجوز فرض تلك الغرامات والإجراءات من قبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أو أي جهة مسؤولة أخرى عملاً باللوائح الخاصة بها. ويسري ذلك في الحالات التالية:

1. الاستخدام أو التفعيل غير القانوني للخدمة المقدمة للعميل سواء كان ذلك من قبل العميل أو الغير.

2. الأضرار الناشئة عن الاستخدام غير القانوني من قبل العميل أو الغير، بما في ذلك أي عطل أو تشويش بسبب ذلك الاستخدام لمرافق stc أو أي مرافق خاصة بمقدمي الخدمة المعتمدين.

3. أي خسائر أو أضرار ناتجة عن أي تعديلات من قبل العميل أو السماح بعمل تلك التعديلات للأجهزة والمعدات والبرامج ذات العلاقة بالخدمة مهما كانت المبررات.

14. يوافق العميل على منح stc حق تبادل معلوماته الائتمانية مع الشركات الائتمانية المعتمدة.

15. مع عدم الاخلال بالبند 14، تظل كافة المعلومات المتعلقة بالعميل سرية وتعمل stc على حفظ سرية تلك المعلومات وعدم الإفصاح عنها لأي طرف آخر إلا بطلب من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أو أي جهة مختصة أخرى أو بموافقة خطية من قبل العميل أو ممثليه.

16. على العميل تسهيل عملية وصول موظفي stc المصرح لهم إلى المباني والمواقع التي يشغلها أو يتحكم فيها العميل، بغرض الصيانة والفحص أو استبدال أي من أجهزة الاتصالات أو المعدات أو أي من أجهزة الاتصالات المتعلقة بتقديم خدمة معينة، ولن تتحمل stc مسؤولية تأخر ايصال الخدمة وصيانتها بسبب يعود للعميل وقد تؤثر في الموعد النهائي لتقديم الخدمة. وسوف يتم استبعادها من أي مؤشرات أداء رئيسية متفق عليها.

17.    لا تتحمل stc مسؤولية تأمين وحماية خدمات العميل من أي مهددات أمنية إلا إذا قام العميل بالاشتراك في الخدمات المضافة الأمنية.

18.   في حال إساءة استخدام الخدمة من قبل العميل أو استخدام الخدمة بما يتعارض مع طبيعتها المتأصلة أو الغرض الذي من أجله تم تقديم أو إنشاء الخدمة أو انتهاك شروط العقد، يحق لـ stc فصل الخدمة على الفور واتخاذ الإجراءات القانونية لحماية حقوقها.

19.   حال قيام stc بتخفيض أو تعديل أي من تعرفة أجور خدماتها يحق للعميل طلب تقديم التعرفة الجديدة، وتلتزم stc بإبلاغ العميل بأي تعديلات على العقد وذلك قبل ستين يوماً من تاريخ نفاذ التعديل.

20. لا تخضع الخدمات التي يتم تقديمها بموجب هذا العقد للعروض الترويجية مستقبلاً ما لم ينص بخلاف ذلك في شروط العروض الترويجية.

21.   لا تتحمل stc مسؤولية الأخطاء المرتكبة من قبل مقدمي الخدمة الآخرين الذي يستخدمون مرافق stc أو يرتبطون بها لتوصيل النقاط التي لا تشملها خدمات stc بطريقة مباشرة أو الأخطاء الناتجة عن ذلك.

22.  لا تُستخدم الخدمة إلا من قبل العميل فقط، ولا يجوز للعميل التنازل عنها إلى جهات أخرى دون الحصول على موافقة خطية من stc، ولا يجوز له التخلص من المعدات (الاجهزة) بطريقة غير نظامية، ويتحمل العميل مسؤولية أي خرق ينشأ من مثل ذلك التصرف.

23.  يحق لـ stc إدراج اسم العميل في قائمة المديونية في حال عدم سداد المبالغ المستحقة أو التأخير بسداده في تاريخ استحقاقه لـ stc.

24.  يقوم العميل بتدقيق ومراجعة صحة كل فاتورة تتعلق بالخدمة أو الخدمات التي تم تقديمها له. يحق للعميل، في حال اكتشاف أي خطأ، أن يعترض على ذلك الخطأ عن طريق شكوى رسمية يتم إرسالها إلى stc بما لا يتجاوز ستين يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة.

25.  يتم احتساب الغرامة، في حال تطبيق أي عقوبات، وفقاً للائحة العقوبات بهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات ومنطق حساب الغرامة التالي ما لم يتم تحديده خلافاً لذلك في الشروط الخاصة: ﻓﻲ ﺣﺎل رﻏﺒﺔ اﻟﻌﻤﯿﻞ إﻧﻬﺎء اﻟﺨﺪﻣﺔ ﺧﻼل ﺳﺮﯾﺎن اﻟﻌﻘﺪ قبل إكمال مدة الالتزام الأدنى، ﯾﺠﺐ ﻋﻠﯿﻪ دﻓﻊ ﻏﺮاﻣﺔ ﻣﺎﻟﯿﺔ على أن ﻻ ﯾﺘﺠﺎوز ﻣﺒﻠﻎ اﻟﻐﺮاﻣﺔ اﻟﻘﯿﻤﺔ اﻷدﻧﯽ ﻣﻦ اﻟﻘﯿﻤﺘﯿﻦ وﻓﻖ المعادلتين اﻟﺘﺎﻟﯿﺘﯿﻦ:

1.        (اﻟﺮﺳﻮم اﻟﺸﻬﺮﯾﺔ المتكررة اﻟﺜﺎﺑﺘﺔ ﻟﻠﺒﺎﻗﺔ\* ﻋﺪد اﻟﺸﻬﻮر المتبقية ﻣﻦ ﻣﺪة اﻟﺤﺪ اﻷدﻧﯽ ﻟﻼﻟﺘﺰام)

2.      (ﻣﺒﻠﻎ اﻟﺨﺼﻢ\* ﻋﺪد الشهور المنصرمة ﻣﻦ اﻟﺤﺪ اﻷدﻧﯽ ﻟﻼﻟﺘﺰام ﻣﻘﺴﻤﺔ ﻋﻠﯽ ﻣﺪة اﻟﺤﺪ اﻷدﻧﯽ ﻟﻼﻟﺘﺰام)

26.  . تخضع الأجهزة التي يتم تقديمها بموجب هذا العقد لضمان الشركة المصنعة لمدة سنتين، ولا يشمل الضمان سوء الاستخدام من قبل العميل أو التلف خلال فترة الضمان، وتقوم stc، في حال حدوث عطل، بصيانة أو استبدال الجهاز بنفس النوع أو نوع آخر مماثل لتشغيل الخدمة على النحو المطلوب. يحق لـ stc توجيه العميل بشكل مباشر إلى الوكيل المعتمد للجهاز لإجراء الصيانة اللازمة خلال فترة الضمان. وفي حال وجود عطل ناتج عن سوء الاستخدام أو الإهمال، يحق لـ stc أن تطلب من العميل دفع تعويض مساو لقيمة ذلك العطل.

27.  يتحمل العميل مسؤولية حماية الأجهزة المقدمة من قبل stc من الفيروسات والبرمجيات الاقتحامية أو الخطيرة والتي قد يكون لها آثاراً سلبية وخيمة على أجهزته.

28.  إن الحد الفاصل لتسليم خدمات stc هو معدات مقر العميل حيث لا يتم تقديم راوتر كجزء من عملية التسليم، إلا إذا كان العميل مشتركاً في خدمة ادارة الراوتر أو خدمات مماثلة.

29.  يحق لـ stc استرجاع الأجهزة والمعدات التي تم تقديمها إلى العميل عند إلغاء الخدمة أو فصلها لعدم السداد، كما يحق للشركة تحميل قيمة الأجهزة على العميل حال ممانعة تسليمها أو تعذر الوصول إلى موقعها بسبب يعود إلى العميل.

30. يحق لـ stc في حال رغب العميل في إنهاء الخدمة قبل انتهاء مدة العقد، تحصيل رسوم فصل الخدمة (التكاليف المترتبة) وفقاً لسياسة وشروط شركة الاتصالات السعودية المعمول بها في هذه الحالة ويعفى العميل من تحمل أي تكاليف إذا أخفق مقدم الخدمة بإيصال الخدمة وتشغيلها في الوقت المتفق عليه.

31.   يدفع العميل قيمة الجهاز الجديد في حال طلبه خدمات إضافية بحيث يكون من الضروري إضافة معدات أو أجهزة طرفية جديدة.

32.  عند الانطباق، يستخدم العميل الخدمات خلال المعدات الطرفية المقدمة من قبل stc في مقر العميل.

33.  عند الانطباق، يدفع العميل قيمة الوحدات الطرفية المقدمة من قبل stc للعميل (بالكامل أو دفعات شهرية).

34. يتم تحميل سعر الجهاز الطرفي الاضافي على العميل في حال رغبته في طلب خدمات إضافية.

35. سياسة تغيير الباقة/السعة: يحق لـ stc، في حال رغب العميل في تغيير الباقة/ السعة، تحصيل رسوم التغيير وفقاً لسياسات وشروط الخدمة المعمول بها في هذه الحالة لدى شركة الاتصالات السعودية.

36.  يجوز، في حال طلب العميل نقل موقع الخدمة، تطبيق رسوم النقل وفقاً لتقدير stc.

37.  يحق لـ stc إيقاف أو إنهاء الخدمة المقدمة إلى العميل في أي من الحالات التالية:

1.        عدم تقديم الضمان المالي المطلوب من قبل stc في الحالات التي تتطلب وجود ضمان مالي.

2.      عدم التزام العميل بشروط اتفاقية الدفع المؤجل (التقسيط) وفقاً لنظام الدفع المؤجل بـ stc والمطبق في هذا الخصوص.

3.      خرق العميل لأي من الأحكام والشروط المنصوص عليها في هذه الوثيقة أو شروط الخدمة المنصوص عليها من قبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

4.      عدم سداد العميل للمبالغ المستحقة لـ stc وفقاً لأي من مواد نموذج طلب الخدمة ما لم تكن تلك المبالغ متنازع عليها.

5.      عدم استجابة العميل لتحديث بياناته عند الطلب أو عند ثبوت تقديم العميل لمعلومات أو بيانات مزيفة أو مزورة لـ stc.

6.      في حال التصفية بسبب الإفلاس.

7.       في حال تجاوز الرسوم غير المتكررة لمبلغ الحد الائتماني.

8.      في حال تم الإيقاف أو الإلغاء بناء على طلب هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (CITC) أو أي جهة أخرى مختصة.

9.      تعليق الخدمة أو إلغائها لأي سبب لا يعفي المستخدم من مسؤوليته عن سداد أي مبالغ مستحقة لـ stc.

38. يقر العميل، بتوقيعه على هذا العقد (نموذج طلب خدمة)، بصحة المعلومات الواردة في هذه الوثيقة ويوافق على كافة الشروط والأحكام المتعلقة بتوريد الخدمة.

39.  نظام احتساب العقوبات:

1.        الألياف/ النحاس، المعدات الطرفية بمقر العميل.

2.      في حال تقديم المعدات الطرفية للعميل مجاناً، يتم سداد كامل سعر المعدات الطرفية بمقر العميل.

3.     في حال تقديم المعدات الطرفية بمقر العميل على أساس التقسيط، يتم سداد الأقساط المتبقية.

40. في حال تقديم حلول تقنية المايكرويف للعميل، فإن المدة الأدنى للالتزام في الخدمة هو سنة ميلادية واحدة، ويخضع العميل لرسوم فصل حلول تقنية المايكرويف عند إلغاءه للخدمة قبل إتمام السنة، وقدرها (2500 ريال) ألفان وخمسمائة ريال سعودي

41.   يحق للعميل طلب إيقاف الخدمة لمدة لا تزيد عن ثلاثة (3) أشهر ويقوم بسداد الرسوم المتكررة عن فترة الإيقاف.

42.  لا يحق للعميل مطالبة stc باستعادة أجور تأسيس الخدمة/ الخدمات عند إلغائها لعدم السداد، أو بطلب من العميل، باستثناء الأجور غير المتكررة للمكالمات المعترض عليها.

43.  في حال انطبقت ضريبة القيمة المضافة على السلع و/أو الخدمات المقدمة بموجب هذا العقد/هذه الاتفاقية عندئذٍ ستضاف ضريبة القيمة المضافة إلى القيمة المستحقة مقابل تلك السلع أو الخدمات بالمعدلات المقررة في نظام ضريبة القيمة المضافة السعودي ولائحته التنفيذية والمراسيم الملكية والقرارات الوزارية ذات الصلة.

44.  في حال عدم الوفاء بمعاير جودة الخدمة التي يرجع سببها الى مقدم الخدمة: تتم التسوية للعميل بما يتوافق مع الية التسوية المطبقة في الشركة وفقاً لأنظمة الهيئة.

45.  بانتهاء مدة عقد الخصم دون طلب التجديد من قبل العميل فإن الخدمة/الخدمات محل العقد تستمر لدى العميل بأسعارها الأساسية ما لم يطلب العميل إلغاء الخدمات، ولا يحق للعميل الاعتراض على أي مبالغ يتم فوترتها بالسعر الأساس ي بعد انتهاء مدة العقد.

46.  لا يمكن حجب المكالمات الواردة إلى الخطوط المجانية 800 عن طريق الهاتف الثابت أو المحمول سواء كانت داخل الشبكة أو خارجها.

---