

شروط وأحكام الاشتراك

1. تعريفات:

ما لم يقتضى السياق خلاف ذلك، يكون للكلمات والمختصرات التالية المعاني الموضحة أدناه:

”العقد“ يقصد به جميع ما ورد في هذه الوثيقة وأي وثيقة يشار إليها وايضاً أحكام وشروط الهيئة.

”الهيئة“ تعني هيئة الاتصالات و الفضاء والتقنية في المملكة العربية السعودية.

”الشركة أو سلام“ تعني شركة الاتصالات المتكاملة المحدودة.

”المعدات“ تعني المعدات اللازمة لاستقبال وتشفير الخدمة/الخدمات.

”الخدمة“ تعني خدمة /خدمات الجيل الخامس “5G” التي تقدمها الشركة باستخدام الشبكة الخاصة بشركة زين، والتي اختارها العميل وفقاً لعقد الاشتراك.

”العميل“ يعني الشخص الطبيعي البالغ (لا يقل عمره عن 15 عام) أو الاعتباري الذي يطلب الخدمة من الشركة.

”فترة الاشتراك“ تعني الحد الأدنى لمدة التعاقد التي وافق عليها العميل والمحددة في عقد الاشتراك والتي لا تقل عن 24 شهراً.

”عقد الاشتراك“ يعني طلب التعاقد لطلب الخدمة وموافقة العميل على الرسوم المتعلقة بهذا العقد.

2. مرجعية العقد:

تخضع الخدمة / الخدمات التي تقدمها الشركة بموجب هذا العقد للشروط والأحكام الواردة في تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات و تقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات، ثم هذا العقد على التوالي.

3. مدة العقد:

مدة هذا العقد مساوية لفترة الاشتراك التي وافق عليها العميل في عقد الاشتراك والتي تبدأ من تاريخ تشغيل الخدمة. ويتم تجديد هذا العقد تلقائياً لمدة مماثلة لفترة الاشتراك (“المدد المجددة”) ما لم يتم إنهاؤها على النحو المنصوص عليه في هذا العقد.

4. أحكام عامة :

4.1 حقوق الملكية الفكرية الخاصة بالخدمة المقدمة من قبل الشركة ، وكلائها، أو الموردون أو الشركات التابعة لها أو المرخصين أو غير ذلك من قبل مالك تلك المواد، محفوظة ومحمية بموجب قوانين حق النشر والمعااهدات الدولية.

4.2 لا يجوز للعميل إعادة بيع الخدمة، أو خلاف ذلك مثل توزيع الخدمة أو أي جزء منها إلى أي طرف ثالث دون الحصول على موافقة خطية من قبل العميل.

4.3 يحق للعميل الحصول على نسخة من هذا العقد.

4.4 يعتبر العميل مسؤولاً عن جميع المعلومات المسجلة في هذا العقد ويتحمل العميل أي مسؤولية تجاه أي معلومات خاطئة كما يتوجب على العميل اخطار الشركة عند تغير أي معلومات في هذا العقد.

4.5. تلتزم الشركة بتزويد العميل بالخدمة المطلوبة بعد (أ) استيفاء جميع الشروط المطلوبة للخدمة ، (ب) بما يتوفر من الامكانيات التقنية للشركة والمتطلبات في محل توريد العميل.

4.6. يكون العميل مسؤولاً عن حماية الأجهزة التي تقدمها الشركة ضد الفيروسات أو الرسائل الضارة التي قد تؤثر على الأجهزة. وفي حالة تعطل الأجهزة بسبب سوء استخدام أو إهمال العميل، يوافق العميل على دفع تعويض قدره الف ريال لشركة سلام.

4.7. يقر العميل بموافاقته على تزويد الشركة بأي معلومات تطلبها لفتح وإلى/وتحقيق وإلى/إدارة حسابها لدى الشركة وبمضو العميل الشركة بجمع كافة البيانات اللازمة أو التي تخصه، أو تخص حسابها، أو أي حساب آخر يكون لدى الشركة من الشركة السعودية للبيانات والبياناتية اسم(ة)، كما يوافق العميل أن تخصص الشركة لخدمة عن المعلومات الخاصة بالعميل وحسابه المذكور أو أي حساب آخر لدى الشركة بموجب اتفاقية الضوية المبرمة وقواعد عملهم من الخدمات المتاحة لتوثيق هوية ومعلومات وعنوان العميل وربط الخدمة باسم العميل.

4.8. 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 الانترنت وتغير في تمام العمل والتأكد من وجود التغطية عملياً قبل الاشتراك بالخدمة. كما أنه يستنصر بتفعيل الخدمة على جهاز مستخدم طرفي واحد فقط (lock sim) - وسوف يتم اخطار الشركة على جهاز الراوتر/الجيل الخامس المقدم للعميل

4.9. يعمل العميل على إزالة الشريحة من الجهاز وعدم امكانية استخدام الشريحة على ماى ماي (راوتر/متنقل) ولا على أي جهاز.

4.10. يتعهد العميل بالتوقيع الإلكتروني على سند لامر لصالح الشركة من خلال منضمه نافذ بقيمة الجهاز الممنوع للعميل من الشركة عملاً بأن الشركة ستقوم بمطالبة العميل بجهة دفع قيمة السند في حال عدم اكتمال العميل فترة الاشتراك أو التوقف عن الدفع أو كتعويض عن تلف أو فقدان الجهاز الممنوع للعميل. وستقوم شركة سلام بإلغاء هذا السند فور اكتمال العميل فترة الاشتراك.

4.11. في حالة طلب العميل لفتره تجريبية بحد أقصى 48 ساعة تبدأ من تفعيل الخدمة ، باستطيع العميل إلغاء الخدمة خلال الفترة التجريبية 48 ساعة استيفاء متطلبات استرداد الجهاز الممنوع بنفس حاله الكروتين والملحقات وفي حال مخالفة ذلك لن يتم قبول استرداد جهاز المودم وسيتم تفعيل السند لمر واد ما يطلب العميل إلغاء الخدمة أثناء الفترة التجريبية تستمر الخدمة طيلة فترة الاشتراك ولا يحق للعميل إلغاء الخدمة بعد انقضاء الفترة التجريبية

4.12. لا تقل السرعة المقدمة من شركة سلام عن 70% من اجمالي السرعة التي اشترك بها العميل.

4.13. يحق لشركة سلام تشغيل الأجهزة أثناء فترة الاشتراك، وللعميل الحق باستخدام الأجهزة مع أي مقدم خدمة آخر بعد اكتمال فترة الاشتراك ويتطلب فلك التشغيل، إن رغب العميل في ذلك - يزاره مكتب الشركة وتسليم الجهاز ، وستستغرق مدة تحديث بيانات الجهاز خمسة أيام عمل.

4.14. يمكن للعميل نقل الخدمة مجاناً مرة واحدة فقط شهرياً خلال فترة الاشتراك في حالة طلب العميل ذلك عبر الاتصال بخدمات العملاء أو زيارة أقرب مركز للشركة، ويجب أن يتأكد العميل من وجود تغطية في المكان الجديد.

4.16 هذه الباقة ضمن خدمات النفاذ الاسلكي الثابت (FWA) وتقدم الخدمة في موقع العميل المثبت في عقد الاشتراك.

5. الفواتير وطرق الدفع :

5.1. يوافق العميل على دفع جميع الرسوم والفواتير لاستخدام الخدمة / الخدمات المقدمة من الشركة وفقاً لما يتم تحديده في عقد الاشتراك. 5.2 بالنسبة للباقات لاحقة الدفع :

5.2.1. ستقوم الشركة باصدار الفواتير الشهرية في نهاية كل شهر ميلادي.

5.2.2. يلتزم العميل بدفع قيمة الاشتراك الشهري اضافة الى قيمة اى خدمات أخرى اشترك بها العميل في غضون 26 يوماً من تاريخ اصدار الفاتورة.

5.2.3. يوافق العميل على دفع مبلغ تأمين يعادل قيمة أجرة اشتراك شهر قبل تفعيل الخدمة وسيتم ارجاع مبلغ التأمين الى العميل بعد اكمال اتنى عشر شهراً من فترة الاشتراك أو تسوية المبلغ مع قيمة الفواتير الشهرية. ولا يحق للعميل المطالبة باسترداد مبلغ التأمين في حال الانتهاء المبكر للخدمة قبل اكمال اتنى عشر شهراً الأولى من فترة الاشتراك.

5.3. يقوم العميل بدفع قيمة الأجهزة وقيمة خدمات التركيب والتفعيل التي تقدمها له الشركة إما على أقساط شهرية أو القيمة الكاملة بناء على نوع الخدمة ما لم تقدم الشركة الجهاز وخدمات التركيب والتفعيل للعميل كجزء من عرض ترويجي تقدمه الشركة وفقاً لعقد الاشتراك.

5.4. للشركة الحق في الإعلان عن عروض ترويجية التي قد تنطبق أو لا تنطبق على هذا العقد.

5.5. إذا كان العميل مشترك في خدمة الدفع التلقائي عن طريق بطاقات الائتمان، ستقوم الشركة بحصم الرسوم من بطاقة الائتمان الخاصة بالعميل تلقائياً عند استحقاق رسوم الاشتراك للخدمة/للخدمات المقدمة.

6. طلبات تعليق الخدمة أو نقلها أو إنهائها:

6.1. الشركة الحق في تعليق أو إنهاء هذا العقد إذا لم يلتزم العميل بأي من بنود هذا العقد أو بسبب عدم دفع الرسوم من قبل العميل أو إذا طلبت الهيئة ذلك.

6.2. جميع طلبات العميل للخدمات المذكورة ادناه والتي يمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء أو بزيارة أحد مكاتب الشركة تخضع لدفع العميل رسوم محددة نظير قيام الشركة بتنفيذها كما هو مذكور ادناه.

#	نوع الطلب	الرسوم
أ	تعليق الخدمة (حد أقصى 12 شهر)	60.95 ريال عن كل شهر
ب	الباقات آجلة الدفع: غرامة الانتهاء المبكر للخدمة قبل نهاية فترة الاشتراك	100 ريال عن كل شهر متبق من فترة الاشتراك

1 الرسوم المذكورة اعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة.

7. حدود الضمان والمسؤولية:

7.1 ما لم ينص صراحة على غير ذلك في الشروط الواردة في هذا العقد وشروط الخدمة المعتمدة من قبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات فإنه:

7.1.1. بموجب هذه الاتفاقية لا تقدم الشركة أي تعهدات أو ضمانات سواء كانت علنية أو ضمنية بما فيها (1) عدم انتهاك الحقوق الشخصية للاشتراك أو أية إطفاء أخرى، (2) حماية العميل من أخطار الإنترنت و الشبكات، (3) ملائمة الخدمات المقدمة بموجب هذه العقد لإغراض أخرى.

7.1.2. الشركة غير مسؤولة عن أي خسائر مباشرة أو غير مباشرة أو عرضية، أو أية خسارة غير متوقعة ناتجة من انقطاع الخدمة التي يمكن أن يتعرضها العميل.

7.1.3. الشركة غير مسؤولة عن ضعف الخدمة داخل المنزل بسبب وجود عوازل.

8. مجمل الاتفاق:

8.1 هذا العقد يشكل اتفاق كامل بين الشركة والعميل.

8.2. في حال نشوء أي تعارض ما بين النصّ الإنجليزي والعربي، يكون النصّ العربي لهذا العقد هو النصّ المعتمد والقانوني والذي يجب الرجوع إليه.

8.3. في حال نشوء أي نزاع أو اعتراض بين العميل والشركة ، يحق للعميل تقديم اعتراضه للشركة عن طريق الاتصال بخدمات العملاء، على الرقم 8005000000 أو عن طريق موقع الشركة على الانترنت salamsa ، وفي حالة عدم الوصول الى حل، يلجأ لى من الطرفين اجالة النزاع الى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للحصول على حكم نهائي ملزم للطرفين.

يتوقع هذا العقد يوافق العميل بهذه الشروط والأحكام التي تنظم العلاقة بين العميل والشركة ويقر العميل بحصوله على نسخة من هذا العقد.

Subscription Terms & Conditions

1. DEFINITIONS:

The following words and abbreviations shall have the meanings assigned below, unless the context requires otherwise: “Agreement” shall mean this agreement including any referenced documents and applicable CST Terms of Service. “CST” means the Communication Space Technology Commission in the Kingdom of Saudi Arabia

“Salam or Company” means Integrated Telecom Company Ltd.

“Equipment” shall mean the equipment required to receive, access and operate the Service(s).

“Service(s)” means the 5G services provided by Salam to the Subscriber using ZAIN network in accordance with the Subscription Agreement Form.

“Subscriber” shall mean the individuals above 15 years old, a corporation, or a legal entity who incurs usage charges for the Service.

“Subscription Period” shall mean the minimum period the Subscriber agreed to procure the Service described in the Subscription Agreement Form which shall not be less than 24 months and shall commence on the Service activation date.

“Subscription Agreement Form” means the Subscriber’s request to avail Services and an acceptance of the charges stipulated therein in accordance with this Agreement.

2. ORDER OF PRECEDENCE:3

Service(s) provided by Salam under this Agreement will be governed by CST Protection of Telecommunication and Information Technology User’s Rights, Regulations and Terms of Services and this Agreement respectively.

3. AGREEMENT TERM:

The term of this Agreement shall be equivalent to the Subscription Period. This Agreement term shall renew automatically for an equal period as the Subscription Period (each a “Renewal Term”) unless terminated in accordance with the terms of this Agreement.

4. PROVISIONS:

4.1. Title and intellectual property rights to the Service are owned by Salam, its agents, suppliers, affiliates or their licensors or otherwise by the owners of such material are protected by copyright laws and treaties.

4.2. Subscriber shall not resell, share, or distribute the Service or any portion thereof to any third party without the prior express written consent of Salam as this Service is offered to serve one residential unit.

4.3. The Subscriber has the right to obtain a copy of this Agreement.

4.4. The Subscriber shall be responsible for the accuracy of the data and information provided to Salam and shall notify the Salam about any change thereto.

4.5. Salam shall supply the procured Services to the Subscriber a) after the fulfillment of subscription conditions and b) subject to availability of i) Salam network resources; ii) required facilities at Subscriber site.

4.6. The Subscriber shall be responsible for protecting the devices provided by Salam against viruses or damages that may affect the device performance. In case the device fails due to misuse or negligence of the Subscriber, the Subscriber agrees to pay SR 1000 equivalent to the value of the damaged device.

4.7. The Subscriber agrees to provide Salam with any information that it requires for establishing and/or auditing and/or administering the Subscriber’s accounts and facilities therewith and authorize it to obtain and collect any information as it deems necessary or in need regarding the Subscriber’s accounts and facilities therewith, from the Saudi Credit Bureau (SIMAH) and to disclose and share (inclusive of data pooling) that information to the said company (SIMAH) or to any other agency approved by Saudi Arabian Monetary Agency (SAMA). Salam shall use Absher and other Verification services such as Semati to validate Subscriber authenticity, information @ address and lock the Subscriber Service under his/her name

4.8. 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.

4.9. Subscriber is required to electronically sign a promissory note for the value of the device through Nafith platform. Salam shall use the promissory note in case Subscriber didn’t complete the Subscription Period or against payment default by Subscriber or device damaged during the Subscription Period. The promissory note shall be cancelled by Salam after completion of the Subscription Period.

4.10. Upon Subscriber request for free trial period “Trial Period” which shall commence on the Service activation date and stay for two days, Subscriber shall have the right to cancel the Services before expiry of the Trial Period without any penalty providing that Subscriber comply with modem return policy in the same new condition or it will not be accepted and the promissory note shall be executed. If no termination request received from the Subscriber within the Trial Period, Service shall continue for the Subscription Period.

4.11. download speed is up to 140 Mbps and upload speed is up to 25 Mbps and Salam is committed to CST decision no. 425 and 457 with specific compliance to clause 7 from decision no. 457 related to technical and regulatory requirement from CST including usage of specific IP for the 5G devices used to provide the Service.

4.12. The FWA Service speed shall be at least 70% of the ordered speed by the Subscriber.

4.13. 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 which shall take five working days.

4.15. Subscriber has 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.

4.16. 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.

5. PAYMENTS:

5.1. Subscriber agrees to pay all charges and fees associated with the use of the Service(s) as specified in the Subscription Agreement Form.

5.2. For Postpaid Packages:

5.2.1. SALAM shall bill the postpaid services by the end of every Gregorian calendar month.

5.2.2. Subscriber undertakes to pay the applicable monthly subscription fees and any additional Service fees as selected by the Subscriber within 26 calendar days from invoice issue date.

5.2.3. Subscriber agrees to pay one months subscription fees as a deposit prior to service activation which shall be a) refunded to the Subscriber at the end of the Twelve month of the Subscription Period; or b) set off against fees payable for the monthly subscription fees. Subject deposit amount shall not be refunded in the event Subscriber terminate this Agreement prior to the completion of the first Twelve months of the Subscription Period

5.3. The Subscriber shall pay the value of the devices/modem and installation expenses for the subscribed Service to Salam either a) in monthly instalments or b) as lump sum value based on the type of Service unless such costs are included in the Subscription Agreement Form as part of a promotion.

5.4. Salam may announce special pricing offers with lower subscription rates and such rates may or may not apply to this Agreement

5.5. If the Subscriber opt-in for credit card auto payment mandate service, Subscriber’s designated credit card shall be automatically charged each time when the subscription fees are due for the subscribed Services.

6. SERVICE RELOCATION, SUSPENSION AND TERMINATION:

6.1. Salam may suspend or terminate this Agreement, if the Subscriber fails to comply with any term of this Agreement or due to non-payment of the fees by the Subscriber or if requested by CST.

6.2. Subscriber’s request for any of the below listed services which could be availed by calling Salam contact center or by visiting any Salam office shall be subject to the payment of the applicable fees stated therein.

#	Request type	Penalty / Fees – SR
A	Suspension (maximum of 12 months)	60.95 per month
B	Early Service termination penalty prior to completion of the Subscription Period for Postpaid Packages.	100 for each remaining month of the Subscription Period

1. The above-mentioned fees are including the Value-Add Tax.

7. LIMITATION OF WARRANTY AND LIABILITY:

7.1. Unless expressly stated herein or CST Terms of Service.

7.1.1. All representations and warranties of any kind express or implied, including, without limitation, any warranties (1) non-infringement or (2) protecting the Subscriber from the dangers of the internet and hacking (3) of Service fitness for other purposes or merchantability, are hereby excluded.

7.1.2. Salam or its content providers shall not be liable for any direct, indirect, incidental, special, punitive or consequential losses or any other foreseeable or unforeseeable loss resulting directly or indirectly in connection with the Service(s) that may be suffered by the Subscriber.

7.1.3. Salam shall not liable for Service degradation inside the Subscriber’s premises due to structural obstacles.

8. AGREEMENT:

8.1. This Agreement constitutes the entire agreement between Salam and Subscriber.

8.2. In case any contradictions between the English and the Arabic version of this Agreement, the Arabic version shall prevail.

8.3. In the event of a dispute between the Subscriber and SALAM, the Subscriber shall have the right to submit the subject dispute to SALAM via calling its customer care number 8005000000 or via salamsa website. Should the parties fail to reach an amicable resolution, the Subscriber or SALAM have the right to submit such dispute to CST for a final resolution.

By signing this Agreement Subscriber acknowledges and accepts these terms and conditions which will govern Subscriber’s relationship with Salam and Subscriber acknowledges receipt of a copy of this Agreement.