



تنظيم قواعد حماية حقوق المستخدم

Regulations on the Protection of Rights of ICT Services' Users & on the Terms of ICT Service Provisions

1. Introduction	١. المقدمة
<p>The Telecommunications Act, issued by Royal Decree No. M/12 dated 12/3/1422 H, aims to regulate the telecommunications sector in accordance with a number of objectives; to achieve these goals, and based on the organizational tasks assigned to the Authority under the Telecommunications and Information Technology System and its executive regulations, as well as the Authority's organization issued by Cabinet Resolution No. 74 dated 05/03/1422 AH, approved by Royal Decree No. M/12 dated 12/03/1422 AH, and amended by Cabinet Resolution No. 120 dated 21/02/1440 AH, and taking into account the needs of the evolving telecommunications and information technology markets in the Kingdom, this document has been issued after studying the best international practices in this field.</p>	<p>بناءً على ما ورد في نظام الاتصالات وتقنية المعلومات الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/106 وتاريخ 1443/11/2هـ، ولائحته التنفيذية، وبناءً على ما يهدف إليه النظام من تنظيم لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات؛ وتحقيقاً لهذه الأهداف، وبناءً على المهام التنظيمية المسندة إلى الهيئة بموجب نظام الاتصالات وتقنية المعلومات ولائحته التنفيذية، وتنظيم الهيئة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم 74 وتاريخ 1422/03/05هـ، والمصادق عليه بموجب المرسوم الملكي الكريم رقم م/12 وتاريخ 1422/03/12هـ، والمعدل بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 120 وتاريخ 1440/02/21هـ، وأخذاً في الاعتبار احتياجات أسواق الاتصالات وتقنية المعلومات المتطورة في المملكة، وبعد دراسة أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال، فقد تم إصدار هذه الوثيقة.</p>
2. Definitions	٢. التعريفات
<p>The phrases and terms used in this document refer to the same meanings as those mentioned in the Telecommunications and Information Technology System and its executive regulations when used in this document. The following words and phrases have the meanings indicated beside them, unless the context requires otherwise:</p> <ol style="list-style-type: none">2.1. Document: Regulations for User Protection.2.2. Service/Services: Refers to telecommunications services between fixed or mobile devices on public telecommunications networks.2.3. User: An individual—whether a natural or legal person—who uses telecommunications or information technology services provided by the service provider.2.4. Government Sector User: A legal person from ministries, authorities, public institutions, councils, and national centers, and similar entities that utilize or request telecommunications and information technology services.2.5. Business Sector User: A legal person from companies and commercial institutions, and similar entities that utilize or request telecommunications and information technology services.2.6. User with a Disability: A natural person who has official proof of being partially or wholly impaired in their physical, sensory, mental, communicative, educational, or psychological abilities; which may limit or hinder their full and effective use of telecommunications services or related services (such as information), or access to service provider outlets that non-disabled users can access.	<p>يقصد بالعبارات والمصطلحات المستخدمة في هذه الوثيقة المعاني ذاتها التي وردت في كل من نظام الاتصالات وتقنية المعلومات ولائحته التنفيذية عند استخدامها في هذه الوثيقة. ويكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة أمامها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:</p> <ol style="list-style-type: none">2.1. الوثيقة: تنظيمات قواعد حماية المستخدم2.2. الخدمة/الخدمات: تعني خدمات الاتصالات بين الأجهزة والمعدات الثابتة أو المتنقلة أو محدودة التنقل، على شبكات الاتصالات العامة.2.3. المستخدم: شخص - ذو صفة طبيعية أو اعتبارية- يستخدم خدمات الاتصالات أو تقنية المعلومات من خلال مقدم الخدمة.2.4. المستخدم من القطاع الحكومي: الشخص ذو الصفة الاعتبارية من الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها، التي تستخدم أو تطلب خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.2.5. المستخدم من قطاع الأعمال: الشخص ذو الصفة الاعتبارية من الشركات والمؤسسات التجارية وما في حكمها، التي تستخدم أو تطلب خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.2.6. المستخدم ذو الإعاقة: الشخص ذو الصفة الطبيعية الذي لديه إثبات رسمي بأنه شخص مُصاب بقصور كلي أو جزئي بشكل مُستقر في قُدْرته الجسمية، أو الحسية، أو العقلية، أو التواصلية، أو التعليمية، أو النفسية؛ والذي قد يحد أو يعيق استخدامه الكامل والفعال لخدمات الاتصالات أو الخدمات المرتبطة بها (مثل المعلومات)، أو الوصول إلى منافذ مقدم



- 2.7. Offer: A permanent or temporary offer to subscribe to a specific package or service provided by the service provider, including benefits different from those available in other existing packages or products.
- 2.8. Trial Period: A temporary period granted by the service provider to the user (with or without charge) for the purpose of testing and/or experiencing its services and products.
- 2.9. Usage Restrictions: Limitations or exclusions imposed by the service provider that restrict the consumption of any services, including but not limited to restrictions on quantity, time, and speed.
- 2.10. Subscription Duration: The time period during which a user's subscription to a particular service remains valid under the same terms and conditions.
- 2.11. Security Deposit: The financial amount requested by the service provider from the user according to the provisions of this document, to secure its financial rights against the user.
- 2.12. Service Contract: The agreement between the service provider and the user under which the service is provided, specifying the terms, obligations, and prices for that service, and any amendments to it; documented by any means determined by the authority.
- 2.13. Address: The national address of a citizen, resident, or public or private legal person, determined by the relevant authority, with all legal implications related to notification; or the address specified by the user if the national address is unavailable.
- 2.14. Service Start Date: The date when the service provider completes the establishment and operation of the service, enabling the user to utilize it.
- 2.15. Minimum Contract Duration: The shortest time period for subscribing to the service.
- 2.16. Contract Amendments Not Favorable to the User: Any amendment that results in a reduction, limitation, or prohibition of the user's access to any benefits of the basic or additional services entitled to them at the start of the service contract, or imposes additional obligations on the user, or cancels the user's basic package.
- 2.17. Invoice: The document issued by the service provider periodically and regularly every Gregorian month, or as issued by the authority in this regard, detailing the financial amount the service provider demands the user to pay for the service(s) provided.
- 2.18. User Account: An account number assigned by the service provider to the user for organizing the payment of financial dues related to the service(s) provided to them.
- 2.19. Periodic Charges: Charges for the service(s) that are continuously incurred in each billing cycle, regardless of usage, and end only with the termination or cancellation of the service.
- الخدمة التي يمكن للمستخدمين الآخرين غير ذوي الإعاقة الوصول إليها2
- 2.7. العرض: عرض دائم أو مؤقت للاشتراك في باقة أو خدمة معينة يقدمها مقدم الخدمة متضمناً مزايا مختلفة عن تلك المتوفرة في باقات أو منتجات أخرى قائمة.
- 2.8. الفترة التجريبية: هي فترة مؤقتة يمنحها مقدم الخدمة للمستخدم (بمقابل أو بدون مقابل) لأغراض اختبار و/أو تجربة خدماته ومنتجاته.
- 2.9. قيود الاستخدام: قيود أو استثناءات يضعها مقدم الخدمة تقيد استهلاك أي من الخدمات، وتتضمن هذه القيود على سبيل المثال لا الحصر القيود على الكمية، الزمن، والسرعة.
- 2.10. مدة الاشتراك: تعني الفترة الزمنية التي يبقى فيها الاشتراك سارياً لمستخدم ما في خدمة معينة تحت نفس الشروط والأحكام.
- 2.11. مبلغ التأمين: المبلغ المالي الذي يطلبه مقدم الخدمة من المستخدم وفق أحكام هذه الوثيقة، وذلك لضمان حقه المالي تجاه المستخدم.
- 2.12. عقد الخدمة: الاتفاق بين مقدم الخدمة والمستخدم؛ الذي يتم بموجبه تقديم الخدمة، وتحديد الأحكام والالتزامات والأسعار لتلك الخدمة، وأي تعديل عليه؛ والموافق بأي وسيلة تحددها الهيئة.
- 2.13. العنوان: العنوان الوطني للمواطن، أو المقيم، أو الشخص الاعتباري العام، أو الخاص، المحدد من قبل الجهة المعنية والمترتب عليه جميع الآثار النظامية الخاصة بالتبليغ، أو العنوان المحدد من قبل المستخدم في حال عدم توافر العنوان الوطني.
- 2.14. تاريخ بدء الخدمة: هو التاريخ الذي ينتهي فيه مقدم الخدمة من تأسيس وتشغيل الخدمة، بحيث يتمكن المستخدم من استخدامها.
- 2.15. الحد الأدنى للعقد: أقل مدة زمنية للاشتراك في الخدمة.
- 2.16. تعديلات على العقد ليست في صالح المستخدم: أي تعديل يترتب عليه تقليل، أو تخفيض، أو تقييد، أو منع استخدام، أو الحصول على أي ميزة من مميزات الخدمات الأساسية أو الإضافية المستحقة للمستخدم عند بداية عقد الخدمة، أو إضافة أي التزامات إضافية على المستخدم، أو إلغاء الباقة الأساسية للمستخدم.
- 2.17. الفاتورة: المستند الذي يصدره مقدم الخدمة بشكل دوري ومنتظم كل شهر ميلادي، أو بحسب ما يصدر من الهيئة في هذا الشأن، والمتضمن تفاصيل المقابل المالي الذي يطالب مقدم الخدمة المستخدم بدفعه نظير الخدمة/الخدمات التي يقدمها للمستخدم.
- 2.18. حساب المستخدم: رقم حساب يخصصه مقدم الخدمة للمستخدم؛ لتنظيم سداد المستحقات المالية المترتبة على الخدمة/الخدمات المقدمة له.



- 2.20. Non-Periodic Charges: Charges for the service(s) that are recorded in the invoice based on the usage of the service(s) not included in the benefits of periodic charges.
- 2.21. Loyalty Program: The preferential benefits provided by the service provider to its customers.
- 2.22. Additional Services: A set of optional services or benefits that the user may subscribe to in addition to their basic package, as they are not offered separately by the service provider as standalone services.
- 2.23. Individual Services: Services provided by the service provider either separately or integrated with other telecommunications services or separate products.
- 2.24. Postpaid Service: A service offered by the service provider that allows the user to utilize it in exchange for a fee paid after usage, based on the periodic invoice issued by the service provider.
- 2.25. Prepaid Service: A service offered by the service provider that allows the user to utilize it in exchange for a fee paid before the service is provided.
- 2.26. Remaining Balance: The financial amount remaining in the user's account after the subscription period ends, including unused call minutes, data, and other remaining services after the subscription ends.
- 2.27. Personal Data: Any information—regardless of its source or form—that can specifically identify a user, or make them identifiable directly or indirectly, including name, ID number, address, contact numbers, license number, personal records and assets, bank account number or credit card number, still or moving image of the user, and other personal data.
- 2.28. International Roaming: A service that enables mobile communication users to enjoy telecommunications services while visiting other countries or while traveling by air or sea.
- 2.29. Local Roaming: A service that allows mobile communication users within the Kingdom to enjoy telecommunications services by switching to another service provider's network when the coverage of the primary service provider is unavailable.
- 2.30. Credit Limit: The maximum total periodic and non-periodic service charges the user is required to pay in a single billing cycle.
- 2.31. Emergency Services: Numbers designated by the authority in its systems as emergency numbers, allowing users to access them at no cost.
- 2.32. Service Suspension: A temporary halt of the service provided to the user, either upon their request or by the service provider based on the terms of this service, or by directive from the authority. This includes the suspension of outgoing services, except for calls to emergency services and communication channels with the service provider.
- 2.33. Service Cancellation: Termination of the service provided to the user by ending the service contract, either upon their
- 2.19. الأجرور الدورية: أجرور الخدمة/الخدمات التي تقيّد باستمرار في كل دورة فوترية، بغض النظر عن الاستخدام من عدمه، وتنتهي فقط بإنهاء أو إلغاء الخدمة.
- 2.20. الأجرور غير الدورية: أجرور الخدمة/الخدمات التي تقيّد في الفاتورة بحسب استخدام الخدمة/الخدمات مما لا يدخل ضمن مميزات الأجرور الدورية.
- 2.21. برنامج الولاء: المزايا التفضيلية التي يوفرها مقدم الخدمة لعملائه.
- 2.22. الخدمات الاضافية: مجموعة خدمات أو مزايا اختيارية، يجوز للمستخدم الاشتراك فيها بالإضافة إلى اشتراكه في باقة أساسية، نظراً لكونها لا تُغرض منفصلة من مقدم الخدمة بوصفها خدمات قائمة بحد ذاتها.
- 2.23. الخدمات الفردية: الخدمات التي تقدم من قبل مقدم خدمة بشكل منفصل أو مدمجة مع خدمات اتصالات أو منتجات أخرى منفصلة.
- 2.24. الخدمة لاحقة الدفع (الفوترة): خدمة مقدمة من قبل مقدم الخدمة يُمكن المستخدم من استخدامها نظير مقابل مالي يُدفع بعد الاستخدام بناءً على الفاتورة الدورية التي تصدر من قبل مقدم الخدمة.
- 2.25. الخدمة مسبقة الدفع: خدمة مقدمة من قبل مقدم الخدمة يُمكن المستخدم من استخدامها نظير مقابل مالي يُدفع قبل تقديم الخدمة.
- 2.26. الرصيد المتبقي: يعني المبلغ المالي المتبقي في حساب المستخدم بعد انتهاء مدة الاشتراك، ويشمل دقائق الاتصال أو كمية البيانات وغيرها من الخدمات غير المستخدمة والمتبقية بعد انتهاء مدة الاشتراك.
- 2.27. البيانات الشخصية: كل بيان -مهما كان مصدره أو شكله- من شأنه أن يؤدي إلى معرفة المستخدم على وجه التحديد، أو يجعله قابلاً للتعرف عليه بصفة مباشرة أو غير مباشرة، ويشمل ذلك الاسم، رقم الهوية الشخصية، العنوان، أرقام التواصل، رقم الرخصة، السجلات والممتلكات الشخصية، رقم الحساب البنكي أو البطاقة الائتمانية، صورة المستخدم الثابتة أو المتحركة، وغير ذلك من البيانات ذات الطابع الشخصي.
- 2.28. التجوال الدولي: هي خدمة تمكن مستخدمي الاتصالات المتنقلة من التمتع بخدمات الاتصالات أثناء زيارة دول أخرى، أو أثناء السفر جواً أو بحراً.
- 2.29. التجوال المحلي: هي خدمة تمكن مستخدمي الاتصالات المتنقلة داخل المملكة من التمتع بخدمات الاتصالات عبر تغيير الشبكة إلى مقدم خدمة آخر في حال عدم توفر تغطية لمقدم الخدمة الأساسي.
- 2.30. الحد الائتماني: الحد الأعلى لإجمالي أجرور الخدمة/الخدمات الدورية وغير الدورية المطالب المستخدم بسدادها في الدورة الفوترة الواحدة.



request or by the service provider based on the terms of this service, or terminated by directive from the authority.

2.34. Host Service Provider: Refers to the service provider that owns the infrastructure of telecommunications and information technology networks relied upon by the service provider to offer its services.

2.35. Complaint: The expression of the user's dissatisfaction with the service provider and/or any issue related to one or more of its services, expressed by the user through sending it for this purpose via one of the available complaint channels.

2.36. Settlement: The amount deducted by the service provider from the amount owed by the user, or the amount returned to the user for failure of the service provider to fulfill its obligations or part thereof, or if the service provider is not entitled to the amount, or for other reasons, whether done by the service provider voluntarily, based on a complaint from the user, or by a decision from the authority.

2.31. خدمات الطوارئ: الأرقام التي تحددها الهيئة في أنظمتها بأنها أرقام خاصة بالطوارئ وتسمح للمستخدمين بالوصول لها دون أي تكلفة.

2.32. تعليق الخدمة: إيقاف الخدمة المقدمة للمستخدم بصفة مؤقتة، بناءً على طلبه، أو إيقافها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو بموجب توجيه من الهيئة بذلك. ويشمل ذلك إيقاف الخدمة الصادرة: عدا الاتصال بخدمات الطوارئ، وقنوات التواصل بمقدم الخدمة.

2.33. إلغاء الخدمة: إنهاء الخدمة المقدمة للمستخدم بإنهاء عقد الخدمة، بناءً على طلبه، أو إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو إنهاؤها بموجب توجيه من الهيئة بذلك.

2.34. مقدم الخدمة المستضيف: يعني مقدم الخدمة الذي يمتلك البنية التحتية لشبكات الاتصالات وتقنية المعلومات التي يعتمد عليها مقدم الخدمة للمستخدم في تقديم خدماته.

2.35. الشكوى: تعبير المستخدم عن عدم رضاه عن مقدم الخدمة و/أو عن أي مسألة تتعلق بوحدة أو أكثر من خدماته، والتي يتم التعبير عنها من قبل المستخدم من خلال إرسالها لهذا الغرض من خلال إحدى القنوات المتاحة للشكاوى.

2.36. التسوية: المبلغ الذي يخصمه مقدم الخدمة من المبلغ المطلوب سداده من قبل المستخدم، أو يعيد للمستخدم ما تم دفعه نتيجة لعدم تمكن مقدم الخدمة من الوفاء بالتزاماته أو جزء منها، أو عدم ثبوت استحقاق مقدم الخدمة للمبلغ، أو لغيرها من الأسباب، سواء تم ذلك من قبل مقدم الخدمة من تلقاء نفسه، أو بناءً على شكوى من المستخدم، أو بناءً على قرار من الهيئة.



3. Scope of Application of the Document	٣. نطاق تطبيق الوثيقة
The provisions of this document apply to all service providers in the Kingdom of Saudi Arabia (the Kingdom) licensed by the Authority, as well as to all users of their services.	تسري أحكام الوثيقة على جميع مقدمي الخدمة في المملكة العربية السعودية (المملكة) المرخص لهم من قبل الهيئة، وعلى جميع مستخدمي خدماتهم.
4. Transparency, Accuracy of Information, and Accessibility	٤. شفافية ودقة المعلومات وسهولة الوصول إليها
4.1 Service providers must always provide clear, updated, and complete information about their retail tariffs and service descriptions at all sales outlets, on their websites, or through any other channels used. This information must be fully consistent with that provided in the service contracts signed with users and must also align with the information submitted to the Authority by the service provider, whether approved or through tariff notifications.	4.1 يجب على مقدم الخدمة في كل الأوقات توفير معلومات واضحة ومحدثة وكاملة عن تعرفه التجزئة الخاصة به ووصف للخدمات في جميع منافذ البيع التابعة له، وعلى موقعه الإلكتروني على شبكة الإنترنت، أو أي قنوات أخرى يستخدمها، ويجب أن تكون تلك المعلومات متوافقة تماماً مع تلك المقدمة في عقود الخدمة الموقعة مع المستخدم، كما يجب أن تكون متوافقة كذلك مع المعلومات المقدمة إلى الهيئة من قبل مقدم الخدمة سواء الموافقة عليها أو من خلال إشعارات التعرف.
4.2 Service providers must publish clear and transparent information about the terms and conditions of any service packages they offer or advertise. This information must include, at a minimum, the following details:	4.2 يجب على مقدم الخدمة نشر معلومات واضحة وشفافة عن شروط وأحكام أي باقات خدمة يقدمها؛ أو يعلن عنها، على أن تشمل - كحد أدنى - على البيانات التالية:
4.2.1 Explanation of how to subscribe to and cancel services.	4.2.1 توضيح طريقة الاشتراك في الخدمة/الخدمات وإلغائها.
4.2.2 Information about the service delivery outlets.	4.2.2 معلومات عن منافذ تقديم خدماته.
4.2.3 Types of calls available in the package, including but not limited to: (in-network, out-of-network, or international), and whether they are within a specific calling group or outside it.	4.2.3 أنواع المكالمات المتاحة في الباقة على سبيل المثال لا الحصر: (داخل الشبكة، وخارجها، أو الدولية). وكونها داخل مجموعة اتصال معينة أو خارجها.
4.2.4 Number of minutes granted for each type of call available in the package.	4.2.4 عدد الدقائق الممنوحة لكل نوع من أنواع المكالمات المتاحة في الباقة.
4.2.5 Types of calls excluded from the package.	4.2.5 أنواع المكالمات المستثناة من الباقة.
4.2.6 Mechanism for handling minutes, data quantities, or remaining balance in the package; including the possibility of rollover or future use.	4.2.6 آلية التعامل مع الدقائق، أو كمية البيانات، أو الرصيد المتبقي في الباقة؛ وإمكانية ترجيلها أو الاستفادة منها في المستقبل.
4.2.7 Expiration validity of the balance and how validity is determined.	4.2.7 صلاحية انتهاء الرصيد، وآلية تحديد الصلاحية.
	4.2.8 إيضاح عدد الدقائق، و/أو كمية البيانات، وكيفية استخدام الرصيد داخل أوقات الذروة أو خارجها (في حال وجود اختلاف).
	4.2.9 الشروط الجزائية، إن وجدت.
	4.2.10 كيفية تقديم الخدمة في حال تطبيق قيود الاستخدام من حيث توافر الخدمة وجودتها.
	4.2.11 الحالات التي يتم بناءً عليها تطبيق قيود الاستخدام.



<p>4.2.8 Explanation of the number of minutes and/or data quantity, and how the balance is used during peak or off-peak times (if applicable).</p> <p>4.2.9 Penalty conditions, if any.</p> <p>4.2.10 How services are provided under usage restrictions concerning availability and quality.</p> <p>4.2.11 Circumstances under which usage restrictions are applied.</p> <p>4.2.12 Any conditions or restrictions affecting the full use of the available service or parts of it, or its quality.</p> <p>4.2.13 Necessary means for users to continuously monitor and control their service usage.</p> <p>4.2.14 Clarification of the settlement mechanism for the user and procedures for addressing issues arising from deficiencies, errors, interruptions, or defects in the service, as outlined in Article (29) of the document.</p> <p>4.3 Service providers must ensure clarity and transparency in presenting information through all promotional or advertising channels for any packages or service offers. If there are usage restrictions or related obligations, these must be indicated in the advertisement to avoid misleading the user. Additionally, service providers should include their approved trademarks in these channels.</p>	<p>4.2.12 أي شروط أو قيود تؤثر على استخدام كامل الخدمة المتاحة أو جزء منها أو على جودتها.</p> <p>4.2.13 الوسائل اللازمة للمستخدم التي تمكنه من متابعة استخدامه للخدمات والتحكم فيها بشكل مستمر.</p> <p>4.2.14 إيضاح آلية تطبيق التسوية للمستخدم وإجراءات معالجة الأثر المترتب عن قصور أو أخطاء أو انقطاع أو عيوب في الخدمة الواردة في المادة (29) من الوثيقة.</p> <p>4.3 يجب على مقدم الخدمة الالتزام بالوضوح والشفافية في عرض المعلومات المعلن عنها من خلال جميع القنوات الترويجية أو الإعلانية لأي باقات أو عروض لخدماته. وفي حال وجود قيود أو شروط للاستخدام أو التزامات متعلقة بها، فيجب الإشارة إليها في الإعلان: بشكل لا يوقع المستخدم في لبس أو تضليل. كما يجب على مقدم الخدمة تضمين تلك القنوات علاماته التجارية المعتمدة.</p>
<p>5. Marketing communications</p>	<p>ه. الاتصالات التسويقية</p>
<p>5.1 Service providers are not allowed to engage in marketing communications to promote the purchase or use of a product or service they offer. This includes marketing through automated calls or calls made by a natural person unless they have obtained the user's prior consent to receive such communications. Consent implied in privacy policies and service contracts is not valid. The service provider must adhere to the following:</p> <p>5.1.1 Contact the user through the official communication channels of the service provider.</p> <p>5.1.2 Record the call in compliance with record-keeping requirements.</p> <p>5.1.3 Verify the identity of the call recipient, ensuring they are the owner of the number in question or their legal representative.</p> <p>5.1.4 The service provider's representative must disclose their name, the service provider they represent, the</p>	<p>5.1 لا يجوز لمقدم الخدمة القيام بالتسويق الاتصالي للدعاية والترويج لشراء أو لاستخدام منتج أو خدمة يقدمها، ويشمل ذلك التسويق عبر المكالمات الآلية أو الصادرة من الشخص الطبيعي إلا بعد الحصول على موافقة المستخدم المسبقة على تلقي مثل هذه الاتصالات، ولا يُعتدّ بالموافقة المضمّنة في سياسات الخصوصية وعقود الخدمة ونحوه، وأن يتفقد مقدم الخدمة بما يلي:</p> <p>5.1.1 أن يتم الاتصال بالمستخدم من خلال قنوات الاتصال الرسمية لمقدم الخدمة.</p> <p>5.1.2 أن يتم تسجيل الاتصال مع مراعاة متطلبات الاحتفاظ السجلات.</p> <p>5.1.3 أن يتم التحقق من هوية متلقي الاتصال، وأنه صاحب الرقم محل الاتصال، أو ممثله النظامي</p> <p>5.1.4 أن يفصح ممثل مقدم الخدمة في بداية الاتصال عن اسمه، ومقدم الخدمة الذي يمثل، وسبب</p>



<p>reason for the call, and whether the user wishes to continue the call at the beginning of the conversation.</p> <p>5.1.5 Clearly explain the offered service, its benefits, and obligations.</p> <p>5.1.6 Disclose the full price of any product or service being discussed during the call.</p> <p>5.1.7 Document the request for the offered service according to the activation and modification mechanisms for additional services and package adjustments as outlined in this document.</p> <p>5.1.8 Allow the user to block marketing calls free of charge at any time through all traditional and electronic channels.</p>	<p>الاتصال، ورغبة المستخدم في استمرار المكالمات من عدمها.</p> <p>5.1.5 شرح الخدمة المعروضة، ومزاياها، والتزاماتها بشكل، واضح.</p> <p>5.1.6 الإفصاح أثناء الاتصال عن السعر الكامل لأي منتج أو خدمة بموضوع الاتصال.</p> <p>5.1.7 أن يتم توثيق طلب الخدمة المعروضة وفق آلية تفعيل وتعديل الخدمات الإضافية، وتعديل الباقات، المبينة في الثامنة من هذه الوثيقة.</p> <p>5.1.8 تمكين المستخدم من حجب الاتصال التسويقي بدون مقابل، وفي أي وقت، عبر جميع المنافذ التقليدية والإلكترونية.</p>
<p>6. Obligations Related to Trial Periods and Promotional Offers</p> <p>6.1 The service provider may not impose any fees or charges on a service package or promotional offer after the end of the free trial period for the package, or after the specified time for the promotional offer, unless the following conditions are met:</p> <p>6.1.1 Notify the user of the end date of the free trial period or the specified time for the promotional offer at least 24 hours before its expiration, allowing them to decide whether to continue or not.</p> <p>6.1.2 Obtain the user's explicit consent to request continuation of the package or offer after the end of the free trial period or the specified time for the offer, provided that the user has been notified and has reviewed and accepted all terms, conditions, and obligations of the service.</p>	<p>٦. الالتزامات المتعلقة بفترة التجربة والعروض الترويجية</p> <p>6.1 لا يجوز لمقدم الخدمة فرض أي رسوم أو أجور أو احتسابها على باقة خدمات أو عرض ترويجي بعد انتهاء الفترة التجريبية المجانية للباقة، أو انتهاء الزمن المحدد للعرض الترويجي، ما لم يتم استيفاء الشروط التالية:</p> <p>6.1.1 إشعار المستخدم بتاريخ انتهاء الفترة التجريبية المجانية أو الزمن المحدد للعرض الترويجي قبل انتهائها بما لا يقل عن (24) ساعة لاتخاذ قرار بالاستمرار من عدمه.</p> <p>6.1.2 أخذ موافقة المستخدم الصريحة على طلب الاستمرار في الباقة، أو العرض بعد انتهاء الفترة التجريبية المجانية أو الزمن المحدد للعرض، شريطة أن يكون قد تم إشعار المستخدم بذلك، وأن يطلع ويقبل بجميع شروط الخدمة والتزاماتها وأحكامها.</p>
<p>7. Request for Service:</p>	<p>٧. طلب تقديم الخدمة</p>
<p>7.1 The user or their legal representative must be at least fifteen years old according to the Hijri calendar. A request to establish the service in the name of a person younger than this age will not be accepted, even if their legal representative is older.</p> <p>7.2 The service provider may refuse to provide postpaid (billed) services to the user if it is proven that the user owes money to the service provider itself, or if the service provider has evidence of the user's debt to another service provider, provided that this debt is not disputed or subject to a pending complaint.</p>	<p>7.1 يجب أن يبلغ عمر المستخدم أو من يمثله نظاماً خمسة عشر عاماً هجرياً، ولا يُقبل طلب تأسيس الخدمة باسم شخص أقل من هذا العمر، حتى لو كان ممثله النظامي متجاوزاً لهذا العمر.</p> <p>7.2 يجوز لمقدم الخدمة الامتناع عن تقديم الخدمات لاحقة الدفع (المفوترة) للمستخدم؛ إذا ثبت أنه مدين لمقدم الخدمة نفسه أو إذا كان لدى مقدم الخدمة ما يثبت مديونية هذا المستخدم لمقدم خدمة آخر، شريطة ألا تكون هذه المديونية محل خلاف أو شكوى قائمة.</p>



8. Insurance Amount:	٨. مبلغ التأمين
<p>8.1 The service provider may request a financial deposit from the postpaid (billed) service user to be deposited in the user's account as a financial guarantee for utilizing its services, provided that the deposit amount does not exceed the credit limit for the requested service, in any of the following cases:</p> <p>8.1.1 There is a debt owed by the user to the service provider that is not disputed between them.</p> <p>8.1.2 There have been previous payment defaults by the user or issues in their credit record with the relevant credit information authority.</p> <p>8.1.3 The service provider has no credit information about the new user.</p> <p>8.1.4 Activation of international roaming at the user's request.</p> <p>8.2 The service provider must explain to the user the reason for requesting the deposit amount, its value, how it will be applied, and the duration for which the deposit amount will be held.</p> <p>8.3 The service provider must return the deposit amount to the user, or the remaining amount after deducting any dues owed to the service provider for the reason for which the deposit was requested, using any method requested by the user, including depositing the amount into their bank account or their account with the service provider, as soon as possible from the following dates:</p> <p>8.3.1 Within 10 days from the date the reason for requesting the deposit amount has ended or the service has been canceled.</p> <p>8.3.2 After 12 calendar months from the date the financial deposit was paid, if this is due for one of the cases mentioned in paragraphs related to debts and defaults, provided that the user has been regularly paying any dues owed to the service provider and has no other undisputed debts with the service provider.</p>	<p>8.1 يجوز لمقدم الخدمة طلب تأمين مالي من مستخدم الخدمة لاحقة الدفع (مفوترة) ليودعه في حساب المستخدم بوصفه تأميناً مالياً مقابل الاستفادة من خدماته. مع مراعاة ألا يزيد مبلغ التأمين عن قيمة الحد الائتماني للخدمة المطلوبة. وذلك في أي من الحالات التالية على سبيل الحصر:</p> <p>8.1.1 وجود مديونية على المستخدم لدى مقدم الخدمة وليست محل خلاف بينهما.</p> <p>8.1.2 وجود تعثرات سابقة في السداد للمستخدم، أو في سجله الائتماني لدى الجهة المختصة بالمعلومات الائتمانية.</p> <p>8.1.3 إذا لم يتوفر لدى مقدم الخدمة أي معلومات ائتمانية عن المستخدم الجديد.</p> <p>8.1.4 تفعيل خدمة التجوال الدولي بناء على طلب المستخدم.</p> <p>8.2 يجب على مقدم الخدمة أن يبين للمستخدم سبب طلب مبلغ التأمين ومقداره وطريقة تطبيقه والفترة التي سيتم خلالها حجز مبلغ التأمين.</p> <p>8.3 يجب على مقدم الخدمة إعادة مبلغ التأمين للمستخدم، أو المتبقي منه، بعد خصم أي مبلغ مستحق لمقدم الخدمة للسبب الذي طُلب لأجله مبلغ التأمين، وذلك عبر أي وسيلة يطلبها المستخدم، بما في ذلك إيداع المبلغ في حسابه المصرفي، أو حسابه لدى مقدم الخدمة، في أقرب وقت من التواريخ التالية:</p> <p>8.3.1 خلال 10 أيام من تاريخ انتهاء سبب طلب مبلغ التأمين، أو إلغاء الخدمة.</p> <p>8.3.2 انقضاء 12 شهراً ميلادياً من تاريخ دفع التأمين المالي، إذا كان هذا مستحقاً لإحدى الحالات المشار إليها في الفقرات المتعلقة بالديون والتعثرات، وكان المستخدم يدفع بانتظام أي أجور مستحقة لمقدم الخدمة، وليس عليه أي ديون أخرى غير متنازع عليها مع مقدم الخدمة.</p>
9. The minimum information required to be included in the service contrac	٩. الحد الأدنى من المعلومات اللازم توافرها في عقد الخدمة:
<p>9.1 In cases of new subscription to the service or modification of the current subscription, the service contract must include, at a minimum, the following:</p> <p>9.1.1 User information:</p> <p>9.1.1.1 For individuals: full name, ID number, nationality, address, contact number, and email address—if available.</p>	<p>9.1 في حالات الاشتراك الجديد في الخدمة أو تعديل الاشتراك الحالي، يجب أن يتضمن عقد الخدمة، كحد أدنى على ما يلي:</p> <p>9.1.1 معلومات المستخدم:</p> <p>9.1.1.1 بالنسبة للشخص الطبيعي: الاسم الكامل، ورقم هويته، وجنسيته، وعنوانه، ورقم التواصل والبريد الإلكتروني- إن وجد-</p>



9.1.1.2	For legal entities: name of the establishment, unified number of the establishment, date of commercial registration and city of issuance, or establishment ID number in case the unified number is not available for cases exempted by the Ministry of Commerce or non-commercial entities, along with the information of the authorized person as detailed in the previous paragraph, including supporting documents as specified by the authority.	9.1.1.2	بالنسبة للشخصية الاعتبارية: اسم المنشأة، والرقم الموحد للمنشأة، وتاريخ السجل التجاري ومدينة الإصدار أو رقم هوية المنشأة في حال عدم توفر الرقم الموحد للمنشأة للحالات المستثناة من وزارة التجارة أو الجهات غير التجارية، ومعلومات الشخص المفوض بحسب الموضح في الفقرة السابقة، مع إرفاق الأوراق الثبوتية بحسب ما تحدده الهيئة.
9.1.2	Information about the requested service (service number(s) or account, type of service, and description of the package if it includes a description of individual services covered, and the actual location for providing the service—if it is a fixed service).	9.1.2	معلومات الخدمة المطلوبة (رقم/أرقام الخدمة أو الحساب، ونوع الخدمة، ووصف الباقة إذا كان أحدها يتضمن وصفاً للخدمات الفردية التي تغطيها، والموقع الفعلي لتقديم الخدمة - إذا كانت الخدمة ثابتة)
9.1.3	Credit limit for the requested service (if applicable).	9.1.3	الحد الائتماني للخدمة المطلوبة (إن وجد)
9.1.4	Date of signing the service contract.	9.1.4	تاريخ إبرام عقد الخدمة.
9.1.5	Information about the service provider's employee who signs the contract on behalf of the provider, along with the employee's declaration of verifying the original identity of the user when requesting the service in person.	9.1.5	معلومات موظف مقدم الخدمة الذي يُبرم العقد نيابةً عن مقدم الخدمة، مع إقرار الموظف بالاطلاع والتحقق من أصل هوية المستخدم عند طلب الخدمة عن طريق الحضور الشخصي لموظف مقدم الخدمة.
9.1.6	Details of the tariffs and fees required for the services, equipment, and devices provided, distinguishing between regular fees and any non-regular fees, whether at the beginning of the service contract or upon termination.	9.1.6	تفاصيل التعرفة والأجور المطلوبة للخدمات والمعدات والأجهزة المقدمة، والتمييز بين الأجور الدورية وأي أجور غير دورية، سواء عند بداية عقد الخدمة أو عند إنهاء الخدمة.
9.1.7	Details of the services and products and their features that the service provider is obligated to provide, as well as mechanisms for settling amounts in case the service provider fails to meet the quality standards approved by the authority or stipulated in the service contract.	9.1.7	تفاصيل الخدمات والمنتجات ومميزاتها التي يلتزم مقدم الخدمة بتقديمها، وآليات تسوية المبالغ في حالة عدم قيام مقدم الخدمة بالوفاء بمعايير جودة الخدمة المعتمدة من الهيئة أو المنصوص عليها في عقد الخدمة.
9.1.8	Details of the conditions and obligations on the user, and the consequences of non-compliance.	9.1.8	تفاصيل الشروط والالتزامات على المستخدم، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بذلك.
9.1.9	Details of any discounts or offers, including their validity period, and any conditions or obligations applicable to the user during or after the discount period.	9.1.9	تفاصيل أي خصومات أو عرض/عروض، بما في ذلك فترة صلاحيتها، وأي شروط أو التزامات ستطبق على المستخدم خلال الخصم أو بعد نهايته.
9.1.10	Details of any usage restrictions for the services provided under the service contract, and any fees applied when exceeding those restrictions.	9.1.10	تفاصيل أي قيود استخدام للخدمات المقدمة بموجب عقد الخدمة، وأي رسوم يتم تطبيقها عند تجاوز تلك القيود.
9.1.11	Duration of the service contract and conditions for its extension, whether automatic or upon request from the user.	9.1.11	مدة عقد الخدمة، وشروط تمديدتها، سواء كانت تلقائية أو بناء على طلب من المستخدم.
9.1.12	Invoicing dates for the service as determined by the authority.	9.1.12	مواعيد إصدار فواتير الخدمة حسب ما تحدده الهيئة.
9.1.13	Conditions for modifying and terminating the service.	9.1.13	شروط تعديل الخدمة وإنهائها.
9.1.14	Conditions under which the service provider has the right to suspend the service, either partially or fully, or to cancel it.	9.1.14	الشروط التي يحق بموجبها لمقدم الخدمة تعليق الخدمة، كلياً أو جزئياً أو إلغائها.
9.1.15	Any mechanisms, conditions, and terms available for transferring remaining credit between different types of service subscriptions with the same service provider.	9.1.15	أي آليات وشروط وأحكام متاحة لتحويل الرصيد المتبقي بين أنواع اشتراكات الخدمة المختلفة لدى نفس مقدم الخدمة.
9.1.16	Information from the service provider regarding any of the following: 9.1.16.1 Procedures for complaints, including contact details for the service provider's complaints department, without compromising the procedures stipulated in this document.	9.1.16	معلومات مقدم الخدمة حول أي من التالي:



<p>9.1.16.2 Procedures for escalating complaints to the authority.</p> <p>9.1.17 Requirement for users from the business sector to register with the authority when providing call center services, and compliance with the regulations issued by the authority in this regard.</p> <p>9.2 All the information mentioned must be presented as follows:</p> <p>9.2.1 In clear and straightforward language.</p> <p>9.2.2 Available in both Arabic and English.</p> <p>9.3 All the information mentioned must be documented by the service provider in the service contract and user consent must be obtained according to what is issued by the authority in this regard.</p> <p>9.4 The service provider must provide the user with a copy of the service contract immediately upon activation and send it to the service number, the user's registered email for mobile services, the number chosen by the user, and the email registered for fixed services, after completing the required information outlined in this document, and retain the contract according to the retention period specified in this document.</p> <p>9.5 In case of any dispute, the burden of proof for the user's consent to the terms and conditions of the service contract related to the dispute lies with the service provider.</p> <p>9.6 The service provider may not demand any payment from the user before the successful documentation of the number, according to the regulations issued by the authority.</p>	<p>9.1.16.1 إجراءات الشكاوى الخاصة به، بما في ذلك تفاصيل الاتصال بقسم شكاوى مقدم الخدمة، بما لا يخل بالإجراءات المنصوص عليها في هذه الوثيقة.</p> <p>9.1.16.2 إجراءات تصعيد الشكاوى للهيئة.</p> <p>9.1.17 وجوب تسجيل المستخدم من قطاع الأعمال لدى الهيئة في حال تقديمه لخدمات مراكز الاتصال، والالتزام بالأنظمة الصادرة من الهيئة بهذا الخصوص</p> <p>9.2 يجب تقديم جميع المعلومات المشار إليها وفق ما يلي:</p> <p>9.2.1 أن تكون بعبارات سهلة وواضحة.</p> <p>9.2.2 أن تتوفر باللغتين العربية والإنجليزية.</p> <p>9.3 يجب توثيق جميع المعلومات المشار إليها من قبل مقدم الخدمة في عقد الخدمة وأخذ موافقة المستخدم وفق ما يصدر من الهيئة بهذا الخصوص.</p> <p>9.4 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بنسخة من عقد الخدمة فور تفعيلها وإرسالها إلى الرقم محل الخدمة وإلى بريد المستخدم الإلكتروني المسجل للخدمات المتنقلة وإلى الرقم المختار من المستخدم وبريده الإلكتروني المسجل في الخدمات الثابتة، بعد استكمال المعلومات المطلوبة والمبينة في هذه المادة، والاحتفاظ بالعقد بحسب مدة الاحتفاظ المبينة في هذه الوثيقة.</p> <p>9.5 عند وجود أي خلاف، فيقع على مقدم الخدمة عبء إثبات موافقة المستخدم على أحكام وشروط عقد الخدمة المتعلقة بالخلاف.</p> <p>9.6 لا يحق لمقدم الخدمة مطالبة المستخدم بسداد أي مبلغ مالي قبل نجاح عملية توثيق الرقم، وفق الأنظمة الصادرة من الهيئة.</p>
<p>10. Additional Services and Modification of Services and Packages</p>	<p>10. الخدمات الإضافية وتعديل الخدمات والباقات</p>
<p>10.1 The service provider must provide easy electronic and telephone procedures and means that enable the user to request the addition, modification, suspension, or cancellation of any additional services, or individual services included in the service packages provided to the user, or to request modifications to the basic package, or to switch from postpaid to prepaid services or vice versa, without requiring the user's physical presence.</p> <p>10.2 In addition to what is mentioned in paragraph (10-1), the service provider must establish a unified mechanism that allows the user to unsubscribe from additional services via SMS as follows:</p> <p>10.1 Send a message containing the letter (ع) for services provided in Arabic, or the letter (U) for services provided in English, to the number of the subscribed service.</p> <p>10.2 When the subscribed service includes multiple services, and the subscriber wishes to cancel one of them, this can be done as follows:</p>	<p>10.1 يجب على مقدم الخدمة توفير إجراءات ووسائل إلكترونية، وهاتفية سهلة تمكن المستخدم من طلب إضافة، أو تعديل، أو تعليق، أو إلغاء أي خدمات إضافية، أو خدمات فردية مدرجة ضمن باقات الخدمات المقدمة للمستخدم، أو طلب تعديل الباقة الأساسية، أو تحويل الخدمات لاحقة الدفع إلى مسبقة الدفع أو العكس، وعدم إلزام المستخدم بالحضور الشخصي.</p> <p>10.2 بالإضافة إلى ما ذكر في الفقرة (10-1) يجب على مقدم الخدمة إيجاد آلية موحدة تمكن المستخدم من إلغاء الاشتراك في الخدمات الإضافية: عبر الرسائل النصية القصيرة وفقا لما يلي:</p> <p>10.1 إرسال رسالة تتضمن حرف (ع) للخدمات المقدمة باللغة العربية، أو الحرف (U) للخدمات المقدمة باللغة الإنجليزية، وذلك إلى رقم الخدمة المشترك بها.</p> <p>10.2 عندما تكون الخدمة المشترك بها شاملة لعدة خدمات، ويرغب المشترك في إلغاء أحدها، فيتم ذلك على النحو التالي:</p>



<p>10.2.2.1 To unsubscribe from services provided in Arabic, the subscriber should send a message containing the letter (غ), followed by a space, then (sub-service code) to the number of the subscribed service.</p> <p>10.2.2.2 For services provided in English, unsubscribing is done by sending a message containing the text: U, then space then service command) to the number of the subscribed service.</p> <p>10.3 The service provider must document the user's request for any service, and obtain their consent to its features, terms, conditions, and prices according to what is issued by the authority in this regard, and maintain this in accordance with the retention period specified in this document.</p> <p>10.4 The service provider must provide the user with a document detailing the type of request and the information provided, as well as the time and date the service provider executed the request.</p> <p>10.5 The service provider must provide the user with a copy of the service contract when modifying the basic package, or switching from postpaid to prepaid service and vice versa.</p> <p>10.6 The service provider must not automatically activate internet service based on usage outside the packages without the user's request for activation.</p> <p>10.7 The service provider must verify the user's request to convert a sub-SIM card to a main SIM card by sending a verification code (OTP) to the main SIM card number, ensuring that the message sent includes a notice that the completion of the sub-SIM to main SIM conversion will result in the transfer of all actions currently performed through the SIM, including text messages containing the passwords (OTP) for government and electronic banking services to the SIM intended to be activated as the main one.</p>	<p>10.2.2.1 إلغاء الاشتراك للخدمات المقدمة باللغة العربية يكون بقيام المشترك بإرسال رسالة تتضمن الحرف (غ)، وترك مسافة، ثم (رمز الخدمة الفرعي) وذلك إلى رقم الخدمة المشترك بها.</p> <p>10.2.2.2 بالنسبة للخدمات المقدمة باللغة الإنجليزية، يتم إلغاء الاشتراك عن طريق إرسال رسالة تتضمن النص التالي (service command) : U, then space then service command) وذلك إلى رقم الخدمة المشترك بها.</p> <p>10.3 يجب على مقدم الخدمة توثيق طلب المستخدم لأي خدمة، وأخذ موافقته بمميزاتها وشروطها وأحكامها وأسعارها وفق ما يصدر من الهيئة في هذا الشأن وحفظ ذلك بحسب مدة الحفظ المبينة في هذه الوثيقة.</p> <p>10.4 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بمستند مبين فيه نوع الطلب والمعلومات الواردة، ووقت وتاريخ تنفيذ مقدم الخدمة للطلب.</p> <p>10.5 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بنسخة من عقد الخدمة عند تعديل الباقية الأساسية، أو تحويل الخدمة لاحقة الدفع إلى مسبقة الدفع والعكس.</p> <p>10.6 يجب على مقدم الخدمة عدم التفعيل التلقائي لخدمة الإنترنت على حسب الاستخدام خارج الباقات بدون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.</p> <p>10.7 يجب على مقدم الخدمة التحقق من طلب المستخدم تحويل الشريحة الفرعية إلى شريحة رئيسية عبر إرسال رمز تحقق (OTP) إلى رقم الشريحة الرئيسية، على أن تتضمن الرسالة المرسله الإشعار بأنه سيتم تحويل جميع الإجراءات التي تتم حالياً عبر الشريحة الرئيسية تحويل جميع الإجراءات التي تتم حالياً عبر الشريحة الرئيسية إلى شريحة رئيسية تحويل جميع الإجراءات التي تتم حالياً عبر الشريحة الرئيسية إلى شريحة رئيسية المتضمنة كلمات المرور (OTP) الخاصة بالخدمات الحكومية والبنكية الإلكترونية إلى الشريحة المطلوب تفعيلها كشريحة رئيسية.</p>
11. Validity and Amendment of Service Contracts	11. صلاحية وتعديل عقود الخدمة
<p>11.1 The service contract comes into effect from the date the service begins for the user.</p> <p>11.2 Except as stipulated in this article, there shall be no minimum duration for the service contract binding the user. If the service provider wishes to set a minimum duration for the contract, they must obtain prior approval from the authority in accordance with the authority's regulations governing tariff approval, and in this case, they must clarify the mechanism for calculating early termination fees for the contract and obtain the user's consent for the minimum contract duration.</p> <p>11.3 The service provider has no right to make any amendments to the contract that are not in the user's favor except under the following conditions:</p> <p>11.3.1 Approval from the authority for the amendment.</p> <p>11.3.2 A period of at least one year must have elapsed from the date of establishment/activation of the service for the user, or the minimum contract duration has elapsed, whichever is greater, unless the authority determines another period.</p> <p>11.3.3 The user must be notified of the amendments at least 60 days</p>	<p>11.1 يبدأ سريان عقد الخدمة من تاريخ بدء الخدمة لدى المستخدم.</p> <p>11.2 باستثناء ما هو منصوص عليه في هذه المادة، لا يجوز وضع حد أدنى لمدة عقد الخدمة ملزم للمستخدم، وفي حالة رغب مقدم الخدمة في تحديد حد أدنى لمدة العقد، فيجب عليه الحصول على موافقة الهيئة المسبقة وفق أنظمة الهيئة المنظمة لاعتماد التعرفة، على أن يوضح في هذه الحالة آلية احتساب رسوم الإلغاء المبكر للعقد، والحصول على موافقة المستخدم على مدة الحد الأدنى للعقد.</p> <p>11.3 لا يحق لمقدم الخدمة إجراء أي تعديلات على العقد ليست في صالح المستخدم إلا وفق الشروط التالية:</p> <p>11.3.1 موافقة الهيئة على التعديل.</p> <p>11.3.2 انقضاء ما لا يقل عن سنة من تاريخ تأسيس/ تفعيل الخدمة للمستخدم، أو انقضاء مدة الحد الأدنى للعقد أيهما أعلى، ما لم تقرر الهيئة مدة أخرى.</p> <p>11.3.3 إبلاغ المستخدم بالتعديلات قبل 60 يوماً من تاريخ نفاذ التعديل، أو بحسب ما تقررره الهيئة.</p> <p>11.3.4 أخذ موافقة المستخدم على رغبته في استمرار عقد الخدمة وفق التعديلات الجديدة قبل دخولها حيز النفاذ.</p>



<p>before the amendment takes effect, or as determined by the authority.</p> <p>11.3.4 The user's consent to continue the service contract under the new amendments must be obtained before they come into effect.</p> <p>11.3.5 The service provider must document the user's consent to the amendments, retain it, and provide the user with a copy of the amended service contract, as stated in Article Nine of this document.</p> <p>11.4 If there is a minimum contract duration, the service provider may offer the user the choice to either continue the service under the current contract until the end of the minimum duration, or to cancel the contract or transfer their number to another service provider without any financial charge to the user due to early contract termination.</p> <p>11.5 If the user does not agree to those amendments or requests modifications to the service according to the packages available from the service provider, the contract shall be deemed canceled as of the date the amendment takes effect.</p>	<p>11.3.5 يجب على مقدم الخدمة توثيق موافقة المستخدم على التعديلات، والاحتفاظ بها، وتزويد المستخدم بنسخة من عقد الخدمة المعدل، وفق المبين في المادة التاسعة من هذه الوثيقة.</p> <p>11.4 يجوز لمقدم الخدمة في حال وجود حد أدنى للعقد أن يُخير المستخدم بين رغبته في الاستمرار في الخدمة وفق العقد الحالي حتى نهاية الحد الأدنى، أو إلغاء العقد أو نقل رقمه لمقدم خدمة لمشغل آخر دون أي مقابل مالي يترتب على المستخدم بسبب الإلغاء المبكر للعقد.</p> <p>11.5 في حالة عدم موافقة المستخدم على تلك التعديلات أو طلب تعديل الخدمة حسب الباقات المتاحة من قبل مقدم الخدمة، فيعد العقد ملغياً اعتباراً من تاريخ بدء سريان التعديل.</p>
<p>12. Users Usage</p>	<p>١٢. التزامات المستخدم</p>
<p>12.1 The user shall not use the services, equipment, software, or other products received from the service provider, nor allow their use or modification in violation of any applicable regulations in the Kingdom or the terms and conditions of the service contract. The user is responsible for any unlawful use and its consequences.</p> <p>12.2 The user is responsible for protecting their internal network from any unauthorized breaches, whether such breaches occur through calls or data traffic.</p> <p>12.3 The user must pay the security deposit and any periodic or non-periodic amounts owed to the service provider within the timeframe specified in the service contract.</p> <p>12.4 In cases where the service provider supplies terminal devices at the user's location, the user must allow authorized personnel from the service provider to enter the buildings and sites occupied or controlled by the user and permit them to remain in those locations as necessary for the following purposes:</p> <p>12.4.1 To carry out repair or inspection work on any communication devices and equipment, or any devices and equipment related to providing a specific services to the user.</p> <p>12.4.2 To install any communication devices and equipment on-site to provide the service to the user, or to withdraw, remove, maintain, or replace them.</p> <p>12.5 The user must comply with the required licenses for the software used in the devices and equipment, including adherence to intellectual property rights or any other rights required related to providing any services, or installing or using any equipment at their location (including communication devices and equipment) throughout the duration of service provision or availability to the user.</p> <p>12.6 The user is responsible for communications originating from their communication devices or equipment and must use them correctly, bearing the associated costs, regardless of the identity of the person who made or received the communications. The user may file a</p>	<p>12.1 لا يجوز للمستخدم استخدام الخدمات، أو المعدات، أو البرامج، أو المنتجات الأخرى التي يتلقاها من مقدم الخدمة، أو السماح باستخدامها أو تعديلها بما يخالف أي أنظمة مطبقة في المملكة أو يخالف شروط وأحكام عقد الخدمة، ويعد المستخدم مسؤولاً عن الاستخدام غير المشروع وما يترتب عليه.</p> <p>12.2 يعد المستخدم مسؤولاً عن حماية الشبكة الداخلية الخاصة به من أي اختراق غير نظامي سواء كان ذلك الاختراق بالمكالمات أو حركة البيانات الخاصة به.</p> <p>12.3 يجب على المستخدم دفع مبلغ التأمين، وأي مبالغ لأجور دورية وغير دورية مستحقة عليه لمقدم الخدمة؛ خلال الموعد المحدد في عقد الخدمة.</p> <p>12.4 يلتزم المستخدم - في الحالات التي يقوم فيها مقدم الخدمة بتوفير أجهزة طرفية في موقع المستخدم - أن يسمح للأشخاص المفوضين من قبل مقدم الخدمة بالدخول إلى المباني والمواقع التي يشغلها المستخدم، أو تقع تحت سيطرته، وأن يسمح لهم بالبقاء في تلك المواقع بالقدر المطلوب وذلك للأغراض التالية:</p> <p>12.4.1 القيام بأعمال الإصلاح أو الفحص لأي من أجهزة ومعدات الاتصالات، أو أي من الأجهزة والمعدات المرتبطة بتقديم خدمة معينة للمستخدم.</p> <p>12.4.2 تركيب أي من أجهزة الاتصالات ومعدات داخل الموقع؛ لتقديم الخدمة للمستخدم، أو سحبها، أو إزالتها، أو صيانتها، أو استبدالها.</p> <p>12.5 يلتزم المستخدم بالتراخيص المطلوبة للبرامج المستخدمة في الأجهزة والمعدات، بما في ذلك الالتزام بحقوق 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 إتاحتها للمستخدم.</p> <p>12.6 يكون المستخدم مسؤولاً عن الاتصالات الصادرة من أجهزة أو معدات الاتصالات الخاصة به، واستخدامها بشكل صحيح؛ مع تحمله تكاليفها، بصرف النظر عن هوية الشخص الذي قام بالاتصالات أو قبل بها، ويجوز للمستخدم تقديم شكوى من أجور الاتصالات التي لا يعتقد أنها صدرت من أجهزة أو معدات الاتصالات الخاصة به.</p>



complaint regarding communication charges they do not believe originated from their communication devices or equipment.	
13. General Obligations of the Service Provider	١٣. التزامات عامة على مقدم الخدمة
13.1 The service provider must provide multiple free and easy communication channels between themselves and their service users, as a minimum, according to the following: 13.1.1 A voice communication method that allows the user to reach a service provider employee. 13.1.2 Electronic communication methods that enable the user to reach a service provider employee. 13.1.3 Establish performance indicators for user communication centers, measure user satisfaction, and address the causes of any decline in the level of service provided to prevent its recurrence. 13.2 The service provider must limit communication with users to the announced unified customer service number. If they wish to communicate with users from different numbers, they must activate a feature that allows the user to identify the caller. 13.3 Subject to the provisions of Article Seven of this document, the service provider must provide their services to anyone who applies for them unless it is impossible to do so for legitimate and proven technical reasons or regulatory reasons. 13.4 When a user requests a service to be delivered to their location, the service provider must provide an electronic means for the user to track the request, clarify its status, and the expected delivery time. 13.5 The service provider must deliver their services according to the terms and conditions agreed upon with the user and in accordance with the provisions of this document and their obligations under the authority's regulations. 13.6 The service provider must offer their services to all users under the same terms and conditions, without any discrimination or differentiation regarding their features, including in particular: 13.6.1 Fees and charges for the services provided. 13.6.2 Quality of the service provided. 13.6.3 Timing of the requested service delivery. 13.6.4 Any conditions issued by the authority. 13.7 When a user and the service provider enter into a service contract that includes obtaining a device, the service provider may not restrict the user's benefit from the device or limit its use to SIM cards issued by the service provider only, except with the authority's approval. 13.8 The service provider must verify the provision and activation of the services requested by the user and prove this upon request. 13.9 The service provider must provide a free service via SMS, the website, and an automated voice response system that enables the user to know the numbers registered under their identity with the service provider. 13.10 The service provider must enable the user to know the numbers registered under their identity, according to the mechanism determined by the authority.	13.1 يجب على مقدم الخدمة توفير قنوات مجانية متعددة وسهلة للتواصل بينه وبين مستخدم خدماته ومنتجاته - كحد أدنى - وفقاً لما يلي: 13.1.1 وسيلة اتصال صوتية، يمكن للمستخدم من خلالها الوصول لموظف مقدم الخدمة. 13.1.2 وسائل تواصل إلكترونية، تمكن المستخدم من الوصول لموظف مقدم الخدمة. 13.1.3 وضع مؤشرات لقياس أداء مراكز التواصل مع المستخدمين، ومدى رضا المستخدمين عنها، ومعالجة أسباب أي تدهور في مستوى الخدمة المقدمة بما يمنع تكرارها. 13.2 يجب على مقدم الخدمة حصر التواصل مع المستخدمين ليكون عبر رقم خدمة العملاء الموحد والمعلن للمستخدمين. وفي حال رغب بالتواصل مع المستخدمين من أرقام مختلفة غير الرقم الموحد يجب عليه تفعيل خاصية تمكن المستخدم من التعرف على هوية المتصل. 13.3 مع مراعاة أحكام المادة السابعة من هذه الوثيقة، يجب على مقدم الخدمة تقديم خدماته: لأي شخص يتقدم بطلب للحصول عليها ما لم يتعدّر تقديمها لأسباب فنية حقيقية ومثبتة أو لأسباب نظامية 13.4 عند طلب المستخدم لخدمة يتم توصيلها له في موقعه يجب على مقدم الخدمة توفير وسيلة إلكترونية للمستخدم تمكنه من تتبع الطلب، وإيضاح حالته، والوقت المتوقع للتوصيل. 13.5 يجب على مقدم الخدمة تقديم خدماته وفقاً للشروط والأحكام المتفق عليها مع المستخدم والمتوافقة مع أحكام هذه الوثيقة، وما نصت عليه التزاماته وفقاً لأنظمة الهيئة. 13.6 يجب على مقدم الخدمة تقديم خدماته لجميع المستخدمين وفقاً للشروط والأحكام ذاتها، دون أي تفریق أو تمييز فيما يتعلق بميزاتها، ويشمل ذلك على وجه الخصوص: 13.6.1 رسوم وأجور الخدمات المقدمة. 13.6.2 جودة الخدمة المقدمة. 13.6.3 وقت تقديم الخدمة المطلوبة. 13.6.4 أي شروط صادرة عن الهيئة. 13.7 عند إبرام المستخدم ومقدم الخدمة لعقد خدمة متضمن الحصول على جهاز، لا يحق لمقدم الخدمة تقييد الاستفادة المستخدم من الجهاز أو حصر الاستفادة منه على الشرائح الصادرة من مقدم الخدمة فقط، إلا بعد موافقة الهيئة. 13.8 يجب على مقدم الخدمة التحقق من تقديم وتفعيل الخدمات المطلوبة من المستخدم وإثبات ذلك عند الطلب. 13.9 يجب على مقدم الخدمة توفير خدمة مجانية عبر الرسائل القصيرة، والموقع الإلكتروني والاتصال على نظام الرد الآلي الصوتي تمكن المستخدم من معرفة الأرقام الموثقة على رقم هويته لدى مقدم الخدمة. 13.10 يجب على مقدم الخدمة تمكين المستخدم من معرفة الأرقام الموثقة على رقم هويته، وذلك وفقاً للآلية التي تحددها الهيئة. 13.11 يجب على مقدم الخدمة عدم إجراء أي تغييرات على أرقام المستخدم إلا وفقاً للأحكام والإجراءات المنصوص عليها في أنظمة الهيئة ذات العلاقة. 13.12 للتمييز بين المكالمات الصادرة داخل شبكة الاتصالات المتنقلة وبين المكالمات الصادرة خارجها، يلتزم مقدم الخدمة بإتخاذ الإجراءات اللازمة



<p>13.11 The service provider must not make any changes to the user's numbers except in accordance with the provisions and procedures stipulated in the relevant authority's regulations.</p> <p>13.12 To distinguish between calls made within the mobile communications network and those made outside it, the service provider is obligated to take the necessary measures to provide a notification service to the user when making calls outside the mobile communications network.</p> <p>13.13 The service provider must provide sufficient outlets to serve users, considering the geographical distribution and spread of users, as well as working hours according to seasonal demands.</p> <p>13.14 The service provider must measure user satisfaction with their services, monitor their opinions, requirements, and experiences, and find solutions to enhance their satisfaction and improve their experiences.</p> <p>13.15 The service provider must prepare and implement plans and programs to raise user awareness and disseminate their rights and obligations on their website and at their service outlets, according to the requirements set by the authority.</p>	<p>لتقديم خدمة إشعار المستخدم عند إجراء المكالمات الصادرة خارج شبكة الاتصالات المتنقلة.</p> <p>13.13 يجب على مقدم الخدمة توفير منافذ كافية لخدمة المستخدمين. مع مراعاة الانتشار والتوزيع الجغرافي للمستخدمين. وأوقات العمل بحسب المواسم.</p> <p>13.14 يجب على مقدم الخدمة قياس رضا مستخدمي خدماته. ومتابعة آرائهم ومتطلباتهم وتجاربهم. وإيجاد حلول لرفع مستوى رضاهم وتحسين تجاربهم.</p> <p>13.15 يجب على مقدم الخدمة إعداد وتنفيذ خطط وبرامج لرفع وعي المستخدمين. ونشر حقوقهم والتزاماتهم على موقعه الإلكتروني. ومنافذ تقديم خدماته. بحسب الاشتراطات التي تحددها الهيئة.</p>
--	--

<p>14. Continuity of Service and Fault Repair</p>	<p>١٤. استمرارية الخدمة وإصلاح الأعطال</p>
--	---

<p>14.1 The service provider must repair any faults, interruptions, deficiencies, errors, or defects in the services immediately upon discovery or when notified by the user, whichever occurs first, without charging any fees to the user during the resolution period.</p> <p>14.2 The service provider is responsible for the proper operation and repair of any elements of its network outside the user's locations, including connections and equipment installed or provided by the service provider at the user's site or those that were part of its obligations when agreeing with the user. The service provider bears the costs of maintenance and repair required for its network and equipment for any reason, including those resulting from normal wear and tear of the networks and devices related to providing the service.</p> <p>14.3 Upon receiving a report of a fault, interruption, deficiency, error, or defect from the user, the service provider must send the user a text message to their mobile number containing the following:</p> <p>14.3.1 The report number registered with the service provider.</p> <p>14.3.2 The estimated time required for repairs.</p> <p>14.3.3 The date and time of the visit to the user's location—if needed—considering the user's availability.</p> <p>14.3.4 A verification number for the repair that the user must provide to close the maintenance request.</p> <p>14.3.5 The settlement amount for any fees during the interruption, deficiency, error, defect, or fault—if applicable.</p> <p>14.3.6 Notification to the user upon completion of the repair.</p> <p>14.4 The service provider must inform the user in advance of any required works related to maintenance or improvement of the requested service if such works are likely to disrupt the service for the user or require access to their premises.</p> <p>14.5 The user must check the connections and equipment for which they are responsible within their location before contacting the service</p>	<p>14.1 يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بإصلاح أعطال أو انقطاع أو قصور أو أخطاء أو عيوب الخدمات فور اكتشافها من قبله أو عند إبلاغ المستخدم بها أيهما أولاً. وعدم احتساب أي رسوم مالية على المستخدم خلال فترة معالجتها.</p> <p>14.2 يتحمل مقدم الخدمة المسؤولية عن حسن سير العمل وإصلاح أي من عناصر شبكته خارج مواقع المستخدم. وأجهزته اللازمة لتقديم الخدمة. بما في ذلك التوصيلات والمعدات التي تم تركيبها أو توفيرها من قبل مقدم الخدمة داخل موقع المستخدم. أو كانت من ضمن التزاماته عند الاتفاق مع المستخدم. ويتحمل مقدم الخدمة نفقات الصيانة والإصلاح المطلوبة لشبكته وتجهيزاته كافة: لأي سبب كان. بما في ذلك الناتجة عن التقادم الطبيعي للشبكات والأجهزة المتعلقة بتقديم الخدمة.</p> <p>14.3 يجب على مقدم الخدمة عند تلقيه بلاغ عطل أو انقطاع أو قصور أو أخطاء أو عيوب من المستخدم أن يرسل للمستخدم عبر رسالة نصية إلى رقم هاتفه المتنقل ما يلي:</p> <p>14.3.1 رقم البلاغ المفيد لدى مقدم الخدمة.</p> <p>14.3.2 الوقت اللازم للإصلاح.</p> <p>14.3.3 تاريخ ووقت الزيارة لموقعه - في حال الحاجة لذلك- مع مراعاة وقت المستخدم.</p> <p>14.3.4 رقم تحقق لضمان الإصلاح يطلب من المستخدم لإغلاق طلب الصيانة.</p> <p>14.3.5 مبلغ التسوية للمقابل المالي خلال فترة الانقطاع أو القصور أو الخطأ أو العيب أو العطل - إن وجد..</p> <p>14.3.6 تبليغ المستخدم بعد الانتهاء من الإصلاح.</p> <p>14.4 يجب على مقدم الخدمة إبلاغ المستخدم مسبقاً بأي أعمال مطلوبة تتعلق بالصيانة أو التحسين للخدمة المطلوبة. إذا كان من المحتمل أن تؤدي هذه الأعمال إلى تعطيل الخدمة للمستخدم أو طلب الدخول إلى مبانيه.</p> <p>14.5 على المستخدم قبل الاتصال بمقدم الخدمة التحقق من التوصيلات والمعدات المسؤول عنها داخل موقعه. ولا يدخل في ذلك التوصيلات والمعدات التي تم تركيبها أو توفيرها من قبل مقدم</p>
---	---



<p>provider. This does not include connections and equipment installed or provided by the service provider inside the user's site or those that were part of the service provider's obligations when agreeing with the user.</p>	<p>الخدمة داخل موقع المستخدم، أو كانت من ضمن التزامات مقدم الخدمة عند الاتفاق مع المستخدم.</p>
<p>15. Preservation of User Data Privacy and Communications</p>	<p>١٥. المحافظة على خصوصية بيانات المستخدم واتصالاته:</p>
<p>15.1 The service provider must comply with the regulations and decisions issued by the authority or any competent body regarding the preservation of user data privacy.</p> <p>15.2 The service provider is obligated to take all necessary measures and arrangements to ensure the confidentiality of users' personal information and documents and to prevent unauthorized access, viewing, or handling of such information. This includes developing policies related to the protection of such information and submitting them to the authority for approval, in accordance with relevant regulatory provisions.</p> <p>15.3 Subject to applicable legal provisions, the service provider may not disclose user information or documents without the user's consent.</p> <p>15.4 In the event that user information or documents are compromised in any way, the service provider must take all necessary actions to protect the user's information and documents and immediately notify the authority and the user of the details of the incident.</p> <p>15.5 Without prejudice to relevant legal provisions, the service provider must retain user information and documents for the duration specified by the authority, calculated from the date of the last service provision. In the event of a dispute regarding the service between the user and the service provider, such information and documents must be retained until the dispute is resolved.</p> <p>15.6 The service provider must maintain the confidentiality of user communications and the data sent or received through its public communication networks, and must not allow any of its employees, affiliates, or others to access, listen to, or record such communications except for justified legal reasons.</p>	<p>15.1 يجب على مقدم الخدمة الالتزام بالأنظمة والقرارات التي تصدر من الهيئة أو أي جهة ذات اختصاص، فيما يخص المحافظة على خصوصية بيانات المستخدمين.</p> <p>15.2 يلتزم مقدم الخدمة باتخاذ جميع التدابير والترتيبات اللازمة لضمان حماية سرية المعلومات والوثائق الشخصية للمستخدم، ولمنع الوصول إليها والاطلاع عليها والتصرف فيها تصرفاً غير نظامي، بما في ذلك إعداد السياسات المتعلقة بحماية سرية تلك المعلومات والوثائق ورفعها إلى الهيئة لاعتمادها، وفق الأحكام النظامية ذات العلاقة.</p> <p>15.3 مع مراعاة الأحكام النظامية ذات العلاقة، لا يجوز لمقدم الخدمة كشف معلومات المستخدم أو وثائقه إلا بموافقة منه.</p> <p>15.4 مع مراعاة الأحكام النظامية ذات العلاقة، على مقدم الخدمة عند تعرّض معلومات المستخدم أو وثائقه للانتهاك - بأي طريقة كانت - اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لحماية معلومات ووثائق المستخدم وإشعار الهيئة والمستخدم فوراً بتفاصيل الواقعة.</p> <p>15.5 دون إخلال بالأحكام النظامية ذات العلاقة، يلتزم مقدم الخدمة بالاحتفاظ بمعلومات المستخدم ووثائقه للمدة التي تحددها الهيئة، وتحتسب تلك المدة من تاريخ آخر تقديم للخدمة. وفي حال وجود نزاع بشأن الخدمة بين المستخدم ومقدم الخدمة، يتعين الاحتفاظ بتلك المعلومات والوثائق إلى حين انتهاء النزاع.</p> <p>15.6 يلتزم مقدم الخدمة بالمحافظة على سرية اتصالات المستخدم والبيانات التي يتم إرسالها أو استقبالها عن طريق شبكات الاتصالات العامة التابعة له، وعدم السماح لأي شخص من موظفيه أو من التابعين له أو غيرهم بالاطلاع عليها، أو الاستماع إليها، أو تسجيلها إلا وفق مبررات نظامية.</p>
<p>16. Invoices</p>	<p>١٦. الفواتير:</p>
<p>16.1 The service provider must offer multiple, free, and accessible means for the user to monitor their service consumption.</p> <p>16.2 The service provider must bill postpaid services at the end of each Gregorian month.</p> <p>16.3 The service provider is not permitted to bill any service fees in advance for postpaid services, nor to demand payment from the user until the end of the billing cycle.</p> <p>16.4 The service provider must provide the user with clear, accurate, and detailed invoices in Arabic or English—according to the user's choice—and send them electronically at no charge. The provider must also enable the user to access its electronic systems to obtain a copy of detailed invoices for no less than twelve (12) months from the invoice date and allow the user to save or print them.</p>	<p>16.1 يجب على مقدم الخدمة توفير وسائل متعددة ومجانية وميسرة تمكن المستخدم من مراقبة استهلاك الخدمات التي يستخدمها.</p> <p>16.2 يجب على مقدم الخدمة فواتير الخدمات لاحقة الدفع بنهاية كل شهر ميلادي.</p> <p>16.3 لا يحق لمقدم الخدمة فواتير رسوم أي خدمة مقدماً بالنسبة للخدمات لاحقة الدفع، أو مطالبة المستخدم بها إلا بعد نهاية الدورة الفوتيرية.</p> <p>16.4 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة باللغة العربية أو الإنجليزية - بحسب اختيار المستخدم - وإرسالها له إلكترونياً - دون مقابل -، مع تمكين المستخدم من الدخول على أنظمة مقدم الخدمة الإلكترونية والحصول على نسخة من الفواتير المفصلة لمدة لا تقل عن اثني عشر (12) شهراً من تاريخ صدور الفاتورة، وإتاحة إمكانية حفظها أو طباعتها.</p>



16.5 The service provider may not demand any amounts from the user that exceed the applicable service fees based on the user's request.	16.5 لا يجوز لمقدم الخدمة مطالبة المستخدم بأي مبالغ تزيد عن تكاليف الأجر المطبقة على الخدمات التي قدمها بناءً على طلب المستخدم.
16.6 The invoice must include, at a minimum, the following information:	16.6 يجب على مقدم الخدمة أن يُضمّن في الفاتورة - كحد أدنى - المعلومات التالية:
<ul style="list-style-type: none">16.6.1 User account number and details of additional services.16.6.2 Service details and usage report.16.6.3 Invoice date.16.6.4 Cancellation date for non-payment and service suspension date.16.6.5 Details of non-recurring fees.16.6.6 Details of recurring fees for each service separately.16.6.7 Amount paid for the previous invoice, if any.16.6.8 Details of service activation fees, if any.16.6.9 Credit limit.16.6.10 Address.16.6.11 Settlement amount, if any.16.6.12 Loyalty program, if any.16.6.13 Any other financial charges for providing the service, if any.16.6.14 Security deposit, if any.16.6.15 Statement of the user's right to review the invoice and submit objections regarding the charges within 60 days from the invoice date.16.6.16 Means of submitting a complaint to the service provider.	<ul style="list-style-type: none">16.6.1 تفاصيل رقم حساب المستخدم والخدمات الإضافية.16.6.2 تفاصيل الخدمة وتفاصيل أو تقرير الاستخدام لها.16.6.3 تاريخ الفاتورة.16.6.4 تاريخ الإلغاء لعدم السداد وتاريخ تعليق الخدمة.16.6.5 تفاصيل الأجر غير الدورية.16.6.6 تفاصيل الأجر الدورية، لكل خدمة على حدة.16.6.7 الأجر المدفوعة عن الفاتورة السابقة، إن وجدت.16.6.8 تفاصيل رسوم إنشاء الخدمة، إن وجدت.16.6.9 الحد الائتماني.16.6.10 العنوان.16.6.11 مبلغ التسوية، إن وجد.16.6.12 برنامج الولاء، إن وجد.16.6.13 أي مقابل مالي آخر لقاء تقديم الخدمة، إن وجد.16.6.14 مبلغ التأمين، إن وجد.16.6.15 بيان حق المستخدم في مراجعة الفاتورة، وفي تقديم اعتراض على الأجر الواردة فيها خلال 60 يوماً من تاريخ صدورها.16.6.16 وسائل تقديم الشكوى لدى مقدم الخدمة.
16.7 The service provider must retain details of issued invoices for the duration specified in this document and bears the burden of proving the accuracy of the amounts stated in the invoices in the event of any disputes.	16.7 على مقدم الخدمة الاحتفاظ بتفاصيل الفواتير الصادرة، بحسب المدة المحددة في هذه الوثيقة، ويقع عليه عبء إثبات صحة المبالغ الواردة في الفواتير عند وجود أي خلاف حولها
16.8 The service provider must provide the user with proof of receipt for any amount paid, indicating the type of service, service number, user account number, payment amount, and payment date, and must retain this document for the duration of the related invoice retention.	16.8 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بما يفيد استلامه لأي مبلغ تم دفعه؛ موضحاً به نوع الخدمة ورقمها ورقم حساب المستخدم الذي تم سداه ومبلغ السداد وتاريخه، والاحتفاظ بالمستند طوال مدة الاحتفاظ بالفاتورة ذات العلاقة.
16.9 The user has the right to dispute service charges that they believe were not incurred from their number or that they did not request. In such cases, the user is not required to pay the disputed charges until the dispute is resolved. The user must, however, pay the amount in the invoice that has not been disputed by the payment due date stated in the invoice.	16.9 يحق للمستخدم الاعتراض على أجر الخدمة التي يعتقد أنها لم تصدر من رقمه، أو أنه طلبها، ولا يتوجب عليه حينها دفع الأجر التي تم الاعتراض عليها؛ إلى أن يتم البت في الاعتراض، ويجب على المستخدم في هذه الحالة القيام بدفع المبلغ الوارد في الفاتورة الذي لم يعترض عليه، وذلك خلال تاريخ السداد المشار إليه في الفاتورة.
16.10 The user has the right to dispute the validity of any charges listed in the invoice within 60 days of the invoice date or from the date the user became aware of it if their awareness cannot be proven at the time of issuance. The service provider bears the burden of proving the user's awareness of the invoice issuance.	16.10 يحق للمستخدم الاعتراض على صحة أي رسوم مدرجة في الفاتورة خلال مدة (60) يوماً من تاريخ صدور الفاتورة، أو من تاريخ علم المستخدم بها إذا لم يثبت علمه في وقت صدورها. ويقع على مقدم الخدمة إثبات علم المستخدم بصدور الفاتورة.
16.11 The user is not liable for any previously unbilled amounts, either partially or fully, except in the following cases:	16.11 لا يتحمل المستخدم مسؤولية دفع أي أجر سابق لم تتم فوترتها بشكل صحيح، كلياً أو جزئياً، إلا في الحالات التالية:
<ul style="list-style-type: none">16.11.1 The amounts are correct for recurring or non-recurring fees, provided they are billed and claimed from the user within 60 days from the due date.	<ul style="list-style-type: none">16.11.1 كون المبالغ صحيحة لأجر دورية أو غير دورية، شريطة أن يتم فوترتها ومطالبة المستخدم بها خلال (60) يوماً من تاريخ استحقاق المبلغ.16.11.2 كون المبالغ صحيحة لأجر استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي، إذا تمت فوترتها خلال (60) يوماً من تاريخ الاستخدام.
16.12 The user is not liable for any previously unbilled amounts, either partially or fully, except in the following cases:	16.12 يجوز لمقدم الخدمة - بناءً على طلب المستخدم - إيجاد اتفاقية مكتوبة معه للسداد بالتقسيط، بحيث تكون مناسبة وقابلة للتنفيذ، شريطة أن يضمن مقدم الخدمة ما يلي:



<ul style="list-style-type: none">16.11.2 The amounts are correct for service usage fees during international roaming, if billed within 60 days from the date of use.	16.12.1 ألا يتجاوز مبلغ القسط الواحد بالنسبة للأجور الواردة في الفقرة السابقة، قيمة الحد الائتماني للفترة محل المطالبة، إلا إذا رغب المستخدم في دفع مبلغ أعلى.
16.12 The service provider may, at the user's request, create a written installment payment agreement that is reasonable and enforceable, provided that the service provider ensures the following:	16.12.2 ألا يتجاوز مبلغ القسط الواحد بالنسبة للأجور الواردة في الفقرة الأخرى؛ ضعف قيمة الحد الائتماني للفترة محل المطالبة، إلا إذا رغب المستخدم في دفع مبلغ أعلى.
<ul style="list-style-type: none">16.12.1 Each installment amount for the charges referred to in the previous paragraph does not exceed the credit limit for the period in question unless the user wishes to pay a higher amount.	16.12.3 ألا يندرج مبلغ القسط ضمن الحد الائتماني للفاتورة المضمنة.
<ul style="list-style-type: none">16.12.2 Each installment amount for the charges referred to in the other paragraph does not exceed double the credit limit for the period in question unless the user wishes to pay a higher amount.	16.12.4 أن يحتفظ مقدم الخدمة بنسخة من هذه الاتفاقية حتى انتهاء سداد كامل المبلغ محل الاتفاقية.
<ul style="list-style-type: none">16.12.3 The installment amount will not be counted towards the credit limit of the included invoice.	16.13 يجب على مقدم الخدمة اتخاذ كافة الإجراءات للتحقق من صحة المبالغ المطالب بها المستخدم قبل إدراج اسمه كمتعثر في أنظمة شركات المعلومات الائتمانية، ومن ذلك -على سبيل المثال لا الحصر-
<ul style="list-style-type: none">16.12.4 The service provider will retain a copy of this agreement until the full payment amount is settled.	16.13.1 عدم وجود شبهة سلوك احتيالي من قبل مقدم الخدمة، أو موظفيه، أو وكلاءه، أو موزعيه.
16.13 The service provider must take all necessary actions to verify the accuracy of the amounts claimed from the user before listing their name as a defaulter in credit information systems, including, but not limited to:	16.13.2 عدم وجود شكاوى مفتوحة محل خلاف على مبلغ الفاتورة، أو على تأسيس خدمة.
<ul style="list-style-type: none">16.13.1 No suspicion of fraudulent conduct by the service provider, its employees, agents, or distributors.	16.13.3 عدم مخالفة أي من أنظمة الهيئة، على سبيل المثال لا الحصر؛ ففترة مبالغ بعد طلبات الإلغاء، أو احتساب مبالغ متجاوزة للحد الائتماني بشكل غير نظامي.
<ul style="list-style-type: none">16.13.2 No open complaints regarding the invoice amount or the establishment of the service.	16.14 يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم بالمبالغ المستحقة عليه، وذلك عبر رسالة نصية ترسل إلى رقمه المسجل في منصة أبشر بعد (50) خمسين يوماً من تاريخ صدور الفاتورة، تتضمن تذكيراً له بالمبالغ المستحقة، وسببها، وموعد سدادها، والتبعات المترتبة على التخلف عن السداد؛ بما في ذلك إمكانية إدراجه كمتعثر في أنظمة شركات المعلومات الائتمانية.
<ul style="list-style-type: none">16.13.3 No violations of any of the authority's regulations, including, but not limited to: billing amounts after cancellation requests or counting amounts exceeding the credit limit in an unlawful manner.	16.15 يجب على مقدم الخدمة التحديث الفوري لحالة المستخدم، في أنظمة شركات المعلومات الائتمانية، فور زوال سبب إدراجه.
16.14 The service provider must notify the user of any amounts due via a text message sent to their registered number in the Absher platform after 50 days from the invoice date, reminding them of the due amounts, the reasons for them, the payment due date, and the consequences of non-payment, including the possibility of being listed as a defaulter in credit information systems.	16.16 إذا تم إدراج مستخدم ما في أنظمة شركات المعلومات الائتمانية، بما يخالف الإجراءات المنصوص عليها أعلاه؛ فيجب على مقدم الخدمة تحديث حالة المستخدم في أنظمة شركات المعلومات الائتمانية بشكل فوري، ولا يعفي ذلك مقدم الخدمة من تطبيق الإجراءات النظامية في حقه نتيجة مخالفته.
16.15 The service provider must immediately update the user's status in credit information systems once the reason for their listing has been resolved.	16.17 يجوز لمقدم الخدمة تحويل أي مبالغ مستحقة لم يتم سدادها من قبل المستخدم، وترتب عليها إلغاء الخدمة إلى أي حساب آخر يخص المستخدم لدى مقدم الخدمة ما لم تكن محل خلاف، مع وجوب إشعار المستخدم قبل إجراء التحويل، ولا يندرج المبلغ المحول ضمن الحد الائتماني للفاتورة التي ضمن بها.
16.16 If a user is listed in credit information systems contrary to the procedures outlined above, the service provider must promptly update the user's status in credit information systems, and this does not exempt the service provider from applying legal procedures against them for their violation.	16.18 يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المستخدم أي مبالغ مستحقة للمستخدم لدى مقدم الخدمة، وذلك خلال (10) أيام بحد أقصى من تاريخ طلب المستخدم أو اكتشافها إذا طلب المستخدم تحويل المبالغ إلى حسابه المصرفي، أو خلال (5) خمسة أيام بحد أقصى إذا طلب المستخدم إضافتها إلى أي حساب يخصه لدى مقدم الخدمة.
16.17 The service provider may transfer any outstanding amounts not paid by the user, resulting in service cancellation, to any other account belonging to the user with the service provider unless it is subject to dispute, with the requirement to notify the user before making the transfer. The transferred amount does not count towards the credit limit of the included invoice.	



<p>16.18 The service provider must refund any amounts owed to the user within a maximum of 10 days from the user's request or discovery of the amount if the user requests the transfer to their bank account, or within a maximum of 5 days if the user requests to add it to any account they hold with the service provider.</p>	
<p>17. Regulations for Prepaid Services</p>	<p>١٧. الضوابط الخاصة بالخدمات مسبقة الدفع:</p>
<p>17.1 The service provider must provide clear information to the user regarding the terms and conditions of prepaid services.</p> <p>17.2 The service provider must offer free means for the user to continuously monitor their service consumption.</p> <p>17.3 The service provider must notify the user of prepaid services for free when 80% of their balance has been consumed and at least two days before the expiration of the package, through a text message or any other appropriate means.</p> <p>17.4 The service provider must specify the channels for recharging prepaid service balances and the validity period of the subscriptions.</p> <p>17.5 After each recharge of the prepaid service balance, the service provider must notify the user for free via a text message or any other available means of the new balance amount and the validity period of the subscription.</p> <p>17.6 The service provider must provide mechanisms, terms, and conditions that allow the transfer of remaining balances between different types of service subscriptions with the same provider.</p> <p>17.7 The service provider must provide information on how to handle any remaining balance for prepaid services in cases of expiration of the subscription, number transfer, or service cancellation.</p> <p>17.8 The service provider must provide clear information on how the user can benefit from additional services related to prepaid services.</p> <p>17.9 The service provider may not cancel the service before the subscription period ends without a legitimate legal reason that justifies the cancellation.</p>	<p>17.1 يجب على مقدم الخدمة توفير معلومات واضحة للمستخدم حول شروط وأحكام الخدمات مسبقة الدفع.</p> <p>17.2 يجب على مقدم الخدمة توفير وسائل مجانية تمكن المستخدم من مراقبة استهلاك الخدمات المستخدمة بشكل مستمر.</p> <p>17.3 يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بإشعار المستخدم لخدمات مسبقة الدفع مجاناً عند استهلاك 80 % من رصيده، وقبل انتهاء فترة صلاحية الباقية بيومين على الأقل، وذلك من خلال رسالة نصية قصيرة يتم إرسالها إلى المستخدم، أو بأي وسيلة أخرى مناسبة.</p> <p>17.4 يجب على مقدم الخدمة تحديد قنوات شحن الرصيد للخدمات مسبقة الدفع ومدى صلاحية الاشتراك فيها.</p> <p>17.5 بعد كل عملية شحن لرصيد الخدمات مسبقة الدفع، يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم مجاناً برسالة نصية قصيرة أو بأي وسيلة أخرى متاحة بقيمة الرصيد الجديد، ومدى صلاحية الاشتراك فيها.</p> <p>17.6 يجب على مقدم الخدمة توفير آليات وشروط وأحكام تتيح تحويل الرصيد المتبقي بين أنواع الاشتراكات الخدمة المختلفة لدى نفس مقدم الخدمة.</p> <p>17.7 يجب على مقدم الخدمة توفير معلومات عن كيفية التصرف في الرصيد المتبقي للخدمات مسبقة الدفع في حالات انتهاء فترة صلاحية الاشتراك فيها، أو نقل الرقم أو إلغاء الخدمة.</p> <p>17.8 يجب على مقدم الخدمة توفير معلومات واضحة عن كيفية استفادة المستخدم من الخدمات الإضافية للخدمات مسبقة الدفع.</p> <p>17.9 لا يحق لمقدم الخدمة إلغاء الخدمة قبل انتهاء مدة الاشتراك بدون وجود سبب نظامي يجيز له إلغاء الخدمة.</p>
<p>18. Credit Limit</p>	<p>١٨. الحد الائتماني:</p>
<p>18.1 The service provider must determine the credit limit and include it in the service contract as deemed appropriate. It may only be raised upon the user's request. The service provider must respond to the user's request to lower the credit limit, ensuring that the limit after reduction does not fall below the minimum value of the package. If the user requests to upgrade to a package with higher fees than the credit limit, this shall automatically raise the credit limit to at least the value of the new package.</p> <p>18.2 The service provider must notify the user when 80% of their credit limit for the relevant period has been consumed, through a text message or any other documented means.</p> <p>18.3 The service provider must notify the user when 80% of their subscribed internet package has been consumed via a text message.</p>	<p>18.1 يجب على مقدم الخدمة تحديد الحد الائتماني وتضمينه في عقد الخدمة بحسب ما يراه مناسباً، ولا يجوز رفعه إلا بطلب المستخدم، وعلى مقدم الخدمة الاستجابة إلى طلب المستخدم بتخفيض الحد الائتماني، مع مراعاة ألا يقل الحد الائتماني بعد التخفيض عن الحد الأدنى لقيمة الباقية. وفي حال طلب المستخدم تعديل باقته إلى باقية ذات رسوم أعلى من الحد الائتماني، فإن ذلك يعني رفع الحد الائتماني تلقائياً إلى قيمة الباقية الجديدة كحد أدنى.</p> <p>18.2 يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عند استهلاك 80 % من الحد الائتماني الخاص به للفترة ذات الصلة، وذلك من خلال رسالة نصية قصيرة يتم إرسالها إلى المستخدم، أو بأي وسيلة أخرى موثقة.</p> <p>18.3 يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عند استهلاك 80% من باقية الإنترنت المشترك بها عبر رسالة نصية قصيرة.</p>



<p>18.4 The service provider must suspend the service immediately upon reaching the amounts owed by the user that exceed the agreed credit limit. The user may request to reinstate the service and be given a grace period for payment not exceeding 5 business days, provided that their consumption during this period does not exceed 10% of their credit limit.</p> <p>18.5 The service provider must suspend internet service immediately upon the user consuming the entire capacity of their subscribed internet package and notify the user via a text message about the service suspension, how to reinstate it, and the cost of using the internet without the package if desired.</p> <p>18.6 The total value of the invoice must not exceed the credit limit, except as stated in this document. If the user fails to pay the amounts due, service suspension continues into the next billing cycle, and only recurring charges are included in the next invoice.</p> <p>18.7 Service suspension due to exceeding the credit limit is limited to non-recurring charges, while services billed under recurring charges, such as unlimited internet packages and unlimited calls, will not be suspended.</p> <p>18.8 The following are explicitly exempted from being subject to the credit limit:</p> <ul style="list-style-type: none">• 18.8.1 Charges for the last call initiated before reaching the credit limit.• 18.8.2 Charges for service usage during international roaming, excluding internet usage while roaming.• 18.8.3 An increase of no more than 10% of the credit limit if the user requests service reinstatement after suspension due to reaching the credit limit.	<p>يجب على مقدم الخدمة تعليق الخدمة فور وصول المبالغ المطالب بها المستخدم الحد الائتماني المتفق عليه. ويمكن للمستخدم طلب إعادة الخدمة وإعطائه مهلة للسداد لا تتجاوز 5 أيام عمل، على ألا يتجاوز استهلاكه خلال هذه الفترة 10% من حده الائتماني.</p> <p>يجب على مقدم الخدمة تعليق خدمة الإنترنت فور استهلاك المستخدم لكامل سعة باقة الإنترنت المشترك فيها، ويُشعر المستخدم عبر رسالة نصية قصيرة بإيقاف الخدمة، وكيفية إعادةتها، وتكلفة استخدام الإنترنت بدون الباقية إن رغب في ذلك.</p> <p>يجب ألا يتجاوز إجمالي قيمة الفاتورة مبلغ الحد الائتماني، باستثناء ما ورد في هذه الوثيقة. وفي حال عدم سداد المستخدم للمبالغ المستحقة، فيستمر تعليق الخدمة خلال الدورة الفوتورية التالية ولا يحتسب في الفاتورة التالية إلا الأجر الدورية.</p> <p>يقتصر تعليق الخدمة بسبب تجاوز الحد الائتماني على خدمات الأجر غير الدورية، أما الخدمات التي يحتسب استخدامها ضمن الأجر الدورية فلا يتم تعليقها، مثل باقات الإنترنت اللامحدودة، والاتصال اللامحدود.</p> <p>يستثنى من الخضوع للحد الائتماني على سبيل الحصر ما يلي:</p> <p>18.8.1 أjour آخر عملية اتصال بدأت قبل بلوغ الحد الائتماني.</p> <p>18.8.2 أjour استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي، ولا يشمل ذلك استخدام الإنترنت أثناء التجوال.</p> <p>18.8.3 الزيادة بما لا يتجاوز 10% من حده الائتماني في حال طلب المستخدم إعادة الخدمة بعد تعليقها لبلوغ الحد الائتماني.</p>
19. International Roaming	١٩. التجوال الدولي:
<p>19.1 The service provider must not automatically activate international roaming services for internet usage outside of packages without the user's request for activation.</p> <p>19.2 The service provider must notify the user via free text messages in both Arabic and English (unless the user chooses one language) immediately upon connecting to another mobile service provider's network during international roaming, including the following information:</p> <ul style="list-style-type: none">• 19.2.2 Charges for receiving voice calls.• 19.2.3 Charges for making voice calls to a service number using a number from a provider in the Kingdom.• 19.2.4 Charges for making voice calls to a service number using a number from a provider in the roaming country.• 19.2.5 Charges for sending text messages to a service number using a number from a provider in the Kingdom.• 19.2.6 Charges for sending text messages to a service number using a number from a provider in the roaming country.• 19.2.7 Charges for using the internet in the same area of international roaming.	<p>19.1 يجب على مقدم الخدمة عدم التفعيل التلقائي لخدمة التجوال الدولي لخدمة الإنترنت على حسب الاستخدام خارج الباقات بدون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.</p> <p>19.2.1 يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عبر رسائل نصية قصيرة مجانية باللغة العربية وباللغة الإنجليزية (ما لم يختار المستخدم لغة واحدة)، فور اتصاله بشبكة مقدم خدمات اتصالات متنقلة آخر أثناء التجوال الدولي بما يلي:</p> <p>19.2.2 تعرفه استلام المكالمات الصوتية.</p> <p>19.2.3 تعرفه إجراء مكالمات صوتية إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في المملكة.</p> <p>19.2.4 تعرفه إجراء مكالمات صوتية إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في بلد التجوال.</p> <p>19.2.5 تعرفه إرسال رسالة نصية قصيرة إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في المملكة.</p> <p>19.2.6 تعرفه إرسال رسالة نصية قصيرة إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في بلد التجوال.</p> <p>19.2.7 تعرفه استخدام الإنترنت في نفس منطقة التجوال الدولي.</p> <p>19.2.8 كيفية الوصول إلى معلومات تعرفه الاتصال إلى دول أخرى.</p> <p>19.2.9 وسيلة الاتصال بمقدم الخدمة مجاناً أثناء التجوال.</p>



<ul style="list-style-type: none"> 19.2.8 How to access information on call rates to other countries. 19.2.9 Means of contacting the service provider for free while roaming. 19.2.10 Any usage restrictions during international roaming that may result in increased billing amounts. 19.2.11 International roaming services are not subject to the credit limit, except for internet usage. 19.2.12 Clarification of the unit of measurement for each service charge, with international roaming service charges sent to the user priced in Saudi Riyals. 19.2.13 Clarification that the quality of service on mobile networks in other countries depends on the service provider in the roaming country. 19.2.14 Presentation of the packages offered by the service provider in the roaming country, their features, and how to subscribe to them. <p>19.3 The service provider must notify the user of any changes in prices before applying them to the user.</p> <p>19.4 The service provider must implement necessary measures to protect the user in border areas from automatic international roaming on a network of another provider.</p>	<p>19.2.10 أي قيود استخدام أثناء التجوال الدولي، يترتب على استخدامها زيادة في مبالغ الفاتورة.</p> <p>19.2.11 عدم خضوع خدمات التجوال الدولي للحد الائتماني باستثناء استخدام الإنترنت.</p> <p>19.2.12 توضيح وحدة احتساب كل تعرفه لخدمة، على أن تكون تعرفه خدمة التجوال الدولي المرسلة للمستخدم بالريال السعودي.</p> <p>19.2.13 توضيح أن جودة الخدمة في شبكات الاتصالات المتنقلة بالدول الأخرى تعتمد على مقدم الخدمة في دولة التجوال.</p> <p>19.2.14 عرض الباقات التي يوفرها مقدم الخدمة للمستخدم في بلد التجوال، ومميزاتها، وكيفية الاشتراك فيها.</p> <p>19.3 يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم بأي تغيير يطرأ على الأسعار، قبل تطبيقه على المستخدم.</p> <p>19.4 يجب على مقدم الخدمة وضع التدابير اللازمة لحماية المستخدم في المناطق الحدودية من التجوال الدولي التلقائي على شبكة مقدم خدمة في دولة أخرى.</p>
<p>20. Local Roaming</p>	<p>٢٠. التجوال المحلي:</p>
<p>20.1 Service providers holding a unified license must do the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> 20.1.1 Automatically activate voice services and internet services for local roaming without requiring activation requests from the user. 20.1.2 Notify the user via a free text message in both Arabic and English (unless the user chooses one language) upon connecting to another mobile service provider's network during local roaming, following the mechanism defined by the authority. 20.1.3 Not charge any additional fees for enabling the user to benefit from local roaming. 	<p>20.1 يجب على مقدمي الخدمة الحاصلين على الترخيص الموحد القيام بالآتي:</p> <p>20.1.1 التفعيل التلقائي للخدمات الصوتية وخدمة الإنترنت للتجوال المحلي دون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.</p> <p>20.1.2 إشعار المستخدم عبر رسالة نصية قصيرة مجانية باللغة العربية واللغة الإنجليزية (ما لم يختار المستخدم لغة واحدة)، عند اتصاله بشبكة مقدم خدمات اتصالات متنقلة آخر أثناء التجوال المحلي، وفق الآلية التي تحددها الهيئة.</p> <p>20.1.3 عدم احتساب أي مقابل مالي إضافي نظير تمكين المستخدم من الاستفادة من التجوال المحلي.</p>
<p>21. Number Portability</p>	<p>٢١. إمكانية نقل الأرقام:</p>
<p>21.1 The service provider must allow users to transfer their numbers to another provider without any unjustified delay or obstacles.</p> <p>21.2 Users must be informed of the procedures and requirements for number portability in a clear and accessible manner.</p> <p>21.3 The service provider must complete the number transfer process within the timeframe specified by the authority.</p> <p>21.4 Users must not be charged any fees for transferring their numbers, except for any outstanding dues related to their current service.</p>	<p>12.1 نقل الرقم: يحق للمستخدم طلب نقل رقم الخدمة من مقدم خدمة إلى مقدم خدمة آخر، ويلتزم مقدم الخدمة بتلبية طلبه وفقاً لأنظمة الهيئة المتعلقة بنقل الأرقام.</p> <p>12.2 نقل خدمات الاتصالات الثابتة: يحق للمستخدم طلب نقل خدمات الاتصالات الثابتة من موقع إلى موقع آخر وعلى مقدم الخدمة تلبية طلبه حسب الإمكانيات الفنية المتاحة، ووفقاً لأنظمة الهيئة في هذا الشأن. كما يجب على مقدم الخدمة تعليق الخدمة وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة من تاريخ طلب نقل الخدمة حتى تاريخ تفعيلها في الموقع الجديد.</p>



<p>21.5 The service provider must ensure that users retain the same services and quality during the number transfer process.</p> <p>21.6 Users should be notified of the successful completion of the number portability process via text message or other appropriate means.</p>	
22. Service Assignment	٢٢. التنازل عن الخدمة:
<p>22.1 Service Assignment: The user may assign the service to another person, provided that the conditions for providing the service are met by the assignee. The service for the assignee is established in accordance with Sections 6, 7, and 8 of this document.</p> <p>22.2 Rejection of Assignment Request: The service provider may reject the assignment request if there are any outstanding dues owed to the service provider related to the service being assigned or to the assignee, except in cases where those dues are disputed by the user.</p> <p>22.3 Proof of Assignment: The service provider must provide the user with proof of the assignment of the service to another person, including details of the assignment and the date of its enforcement.</p>	<p>22.1 التنازل عن الخدمة: يجوز للمستخدم التنازل عن الخدمة لشخص آخر. شريطة أن تتوافر شروط تقديم الخدمة في الشخص المتنازل إليه. ويتم تأسيس الخدمة للمتنازل إليه وفقاً للمواد السادسة والسابعة والثامنة من هذه الوثيقة.</p> <p>22.2 رفض طلب التنازل: يجوز لمقدم الخدمة رفض طلب التنازل في حال وجود أي مستحقات لمقدم الخدمة غير مسددة على الخدمة محل التنازل أو على المتنازل إليه. باستثناء الحالات التي تكون فيها تلك المستحقات محل خلاف بسبب اعتراض المستخدم عليها.</p> <p>22.3 إثبات التنازل: يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بما يثبت تنازله عن الخدمة لشخص آخر. يتضمن تفاصيل التنازل وتاريخ إنفاذ التنازل.</p>
24. 23. Suspension and Cancellation of Services	٢٣. تعليق الخدمات وإلغائها:
<p>23.1 The service provider must facilitate the procedures for requests to suspend, assign, or cancel services, or transfer them to another provider. Users or their authorized representatives should be able to submit requests through all service channels, including phone calls, electronic means, automated responses, and in-person visits, without being limited to specific methods or required to attend in person.</p> <p>23.2 Users have the right to request the cancellation of the service, and the service provider must comply without charging any fees for the service being canceled from the date of the request. This does not affect the provider's right to claim any lawful amounts related to the service before the cancellation request date.</p> <p>23.3 Users have the right to request a suspension of postpaid services for a period not exceeding 12 months. During the suspension, no fees will be charged except for the approved suspension fee. If there is a minimum contract term, the service provider may extend the commitment period by an equal duration to the suspension period and must notify the user accordingly.</p> <p>23.4 The service provider cannot refuse to execute the user's request for suspension or cancellation due to outstanding amounts owed by the user.</p> <p>23.5 The existence of a minimum contract term does not obligate the user to continue the service if they wish to cancel it. This does not affect the service provider's right to claim any amounts that may be imposed if the user cancels the service before the end of the contract term.</p> <p>23.6 The service provider must document the user's request for service suspension or cancellation and obtain their consent before executing the request, retaining it for the duration specified in this document.</p>	<p>23.1 يجب على مقدم الخدمة تسهيل إجراءات طلبات تعليق الخدمة، أو التنازل عنها أو إلغائها، أو نقلها لمقدم خدمة آخر، وأن يتيح للمستخدم أو ممثله النظامي تقديم الطلبات من خلال جميع منافذ تقديم خدماته بما في ذلك الاتصال الهاتفي، والوسائل الإلكترونية، والرد الآلي، والحضور الشخصي في جميع منافذ تقديم خدماته، وعدم حصرها في وسائل محددة، وعدم إلزام المستخدم بالحضور الشخصي.</p> <p>23.2 يحق للمستخدم طلب إلغاء الخدمة، ويجب على مقدم الخدمة تنفيذ طلبه وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغاؤها ابتداء من تاريخ تقديم الطلب، ولا يخل ذلك بحق الشركة في المطالبة بأي مبالغ نظامية ترتبت على الخدمة قبل تاريخ طلب إلغاؤها.</p> <p>23.3 يحق للمستخدم طلب تعليق الخدمة لاحقة الدفع لمدة لا تتجاوز (12) اثني عشر شهراً، وخلال فترة التعليق لا يتم احتساب أي مقابل مالي عدا رسوم تعليق الخدمة المعتمدة من الهيئة، وفي حال وجود حد أدنى لعقد الخدمة: فيجوز لمقدم الخدمة تمديد مدة الالتزام لمدة متساوية مع فترة تعليق الخدمة، ويجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم بذلك.</p> <p>23.4 لا يحق لمقدم الخدمة عدم تنفيذ طلب المستخدم بتعليق الخدمة أو إلغاؤها بسبب وجود مبالغ مستحقة لمقدم الخدمة على المستخدم.</p> <p>23.5 وجود حد أدنى للعقد لا يلزم المستخدم بالاستمرار في الخدمة في حال رغبته في إلغاؤها، وهذا لا يخل بأحقية مقدم الخدمة بمطالبة المستخدم بالمبالغ المالية التي قد تفرض في حال إلغاء الخدمة بسبب المستخدم قبل نهاية مدة العقد.</p> <p>23.6 يجب على مقدم الخدمة توثيق طلب المستخدم تعليق الخدمة أو إلغاؤها، وأخذ موافقته قبل تنفيذ الطلب، والاحتفاظ به بحسب مدة الاحتفاظ المبينة في هذه الوثيقة.</p> <p>23.7 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بما يثبت طلبه تعليق الخدمة أو إلغاؤها، موضح به تاريخ تقديم الطلب.</p>



23.7 The service provider must provide the user with proof of their request for service suspension or cancellation, indicating the date of the request.	يجب على مقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إلغاؤها في الحالات التالية:	23.8
	إذا تلقى طلب التعليق أو الإلغاء من الهيئة.	23.8.1
	إذا تلقى طلب التعليق أو الإلغاء من المستخدم.	23.8.2
23.8 The service provider must suspend or cancel the service in the following cases:	إذا تغيرت الحالة النظامية للمستخدم ويشمل ذلك وفاة المستخدم، أو انتهاء تاريخ صلاحية الهوية، أو مغادرة المملكة نهائياً بالنسبة لغير المواطنين وذلك خلال (3) أيام من تاريخ علم مقدم الخدمة بتغير الحالة النظامية، عدا حالة الوفاة فيكون ذلك خلال مهلة (30) يوماً - ما لم تقرر الهيئة خلاف ذلك- ويجوز للورثة خلال هذه الفترة تقديم طلب نقل الخدمة لأحد الورثة، على أن يتحمل المتنازل إليه في هذه الحالة كافة الالتزامات المترتبة على الخدمة محل النقل.	23.8.3
<ul style="list-style-type: none">23.8.1 If a suspension or cancellation request is received from the authority.	عدم تجاوب المستخدم عند طلب تحديث معلوماته، أو ثبوت تقديم المستخدم بيانات، أو معلومات غير صحيحة، أو تأسيس الخدمة بالمخالفة لأنظمة الهيئة.	23.8.4
<ul style="list-style-type: none">23.8.2 If a suspension or cancellation request is received from the user.	إذا توجب على المستخدم - فيما يتعلق بخدمة الاتصالات الثابتة - ترك الموقع المؤسس به الخدمة بسبب طلب اخلائه لأسباب قاهرة خارج عن إرادة المستخدم، عندها يجب على مقدم الخدمة إلغاء الخدمة ابتداءً من التاريخ الذي تم فيه إبلاغه بذلك، مع عدم تحمل المستخدم مبالغ مالية بسبب الإلغاء.	23.8.5
<ul style="list-style-type: none">23.8.3 If the user's legal status changes, including death, expiration of ID, or permanent departure from the Kingdom, within three days of the provider being informed of the status change, except in the case of death, which must occur within 30 days—unless the authority decides otherwise. Heirs may submit a request to transfer the service to one of the heirs during this period, assuming the assignee bears all obligations related to the transferred service.	ثبوت اساءة استخدام الخدمة بما في ذلك إحداث إزعاج أو تهديد أو احتيال أو إساءة للغير، بحسب ما يصدر عن الهيئة في هذا الشأن	23.8.6
<ul style="list-style-type: none">23.8.4 If the user fails to respond when requested to update their information, or if it is proven that the user provided false data or established the service in violation of the authority's regulations.	انقضاء (60) يوماً من تاريخ صدور الفاتورة إذا لم يسدد المستخدم المبالغ المستحقة خلال تلك المدة، ما لم يكن المبلغ محل خلاف مع مقدم الخدمة، ولا يحق لمقدم الخدمة احتساب أي رسوم بعد هذا التاريخ.	23.8.7
<ul style="list-style-type: none">23.8.5 If the user must vacate the location where the fixed communication service is established due to compelling reasons beyond their control, the service provider must cancel the service from the date they were informed, without the user incurring any financial amounts due to the cancellation.	يجوز لمقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إلغاؤها عن المستخدم لأي سبب من الأسباب التالية:	23.9
<ul style="list-style-type: none">23.8.6 Evidence of misuse of the service, including causing disturbance, threats, fraud, or abuse to others, as determined by the authority.	عدم قدرة المستخدم على تقديم مبلغ التأمين الذي يطلبه مقدم الخدمة في الحالات التي يجوز طلب التأمين فيها، وفقاً لما ورد في هذه الوثيقة.	23.9.1
<ul style="list-style-type: none">23.8.7 If 60 days have passed since the invoice was issued without the user settling the outstanding amounts, unless the amount is disputed with the service provider. The service provider may not charge any fees after this date.	عدم التزام المستخدم بأحكام اتفاقية السداد المؤجل "التقسيط" لفسط واحد أو أكثر حسب خطة مقدم الخدمة للدفع المؤجل بهذا الخصوص.	23.9.2
23.9 The service provider may suspend or cancel the service for the user for any of the following reasons:	مخالفة المستخدم لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذه الوثيقة أو عقد الخدمة.	23.9.3
<ul style="list-style-type: none">23.9.1 The user's inability to provide the security deposit requested by the service provider in cases where a deposit is permissible, as outlined in this document.	عدم قدرة المستخدم على تسديد مستحقات مقدم الخدمة، طبقاً لأي من المواد الواردة في هذه الوثيقة، ما لم تكن تلك المستحقات محل خلاف.	23.9.4
<ul style="list-style-type: none">23.9.2 The user's failure to adhere to the deferred payment agreement for one or more installments according to the service provider's payment plan.	انتهاء مدة صلاحية الاشتراك للخدمة مسبقة الدفع، دون قيام المستخدم بشحن رصيد الخدمة، مع مراعاة ما ورد في المادة السابعة عشر من الوثيقة.	23.9.5
<ul style="list-style-type: none">23.9.3 The user's violation of any provisions or conditions outlined in this document or the service contract.	إعاقه المستخدم לפני مقدم الخدمة من الدخول والوصول لموقع الخدمة لثلاث مرات في السنة على الأقل، وذلك عند وجود أجهزة طرفية تابعة لمقدم الخدمة داخل الموقع، وهذا في الحالات التي يقوم فيها مقدم الخدمة بتأمين جهاز طرفي للمستخدم مثبت ضمن موقع المستخدم.	23.9.6
<ul style="list-style-type: none">23.9.4 The user's inability to settle dues to the service provider, according to any of the provisions in this document, unless those dues are disputed.	ما لم تقرر الهيئة خلاف ذلك، أو إذا كان طلب الإلغاء من المستخدم، فيجب أن يسبق إلغاء الخدمة من قبل مقدم الخدمة قيامه بالإجراءات التالية:	23.10
<ul style="list-style-type: none">23.9.5 Expiration of the prepaid service subscription without the user recharging the service balance, in accordance with Section 17 of this document.		



<ul style="list-style-type: none">• 23.9.6 The user obstructing the service provider's technician from accessing the service location at least three times a year, provided that terminal devices belonging to the service provider are present at the site, in cases where the provider secures a terminal device installed at the user's location.	23.10.1 تعليق الخدمة وذلك بوقف الخدمات الصادرة فقط، لمدة لا تقل عن (15) يوماً قبل عملية الإلغاء، والتأكد في جميع الأحوال من قدرة المستخدم على استقبال المكالمات الواردة، والاتصال على خدمات الطوارئ وأرقام الاتصال بمقدم الخدمة.
23.10 Unless the authority decides otherwise or if the cancellation request is from the user, the service provider must take the following actions prior to canceling the service:	23.10.2 إرسال إشعار إلى المستخدم قبل عملية التعليق أو الإلغاء لمدة (5) أيام على الأقل عبر رسالة نصية قصيرة بالنسبة لخدمات الاتصالات المتنقلة، وأي وسيلة أخرى مناسبة للخدمات الأخرى، يوجه فيها المستخدم بتجنب سبب التعليق أو الإلغاء، وكيفية ذلك، وتاريخ التعليق أو الإلغاء، ورسالة أخرى قبل التعليق أو الإلغاء بيوم واحد. في حال استمرار سبب التعليق أو الإلغاء.
<ul style="list-style-type: none">• 23.10.1 Suspend the service by halting outgoing services for at least 15 days before cancellation, ensuring that the user can receive incoming calls and contact emergency services and the service provider.• 23.10.2 Send a notification to the user at least 5 days before the suspension or cancellation via text message for mobile services and any other appropriate means for other services, instructing the user to avoid the reason for suspension or cancellation, how to do so, the date of suspension or cancellation, and another message one day before suspension or cancellation if the reason persists.• 23.10.3 The user must be given at least 25 days to pay before suspension of service from the date of the invoice, unless the reason for suspension is the invoice amount reaching the credit limit.	23.10.3 يُعطى المستخدم مهلة لا تقل عن (25) يوماً للسداد قبل تعليق الخدمة وذلك من تاريخ صدور الفاتورة، ما لم يكن سبب التعليق وصول مبلغ الفاتورة للحد الائتماني.
23.11 Cancellation of the service does not exempt the user from the following:	23.11 إلغاء الخدمة لا يعفي المستخدم من التالي: 23.11.1 دفع جميع المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة عن تلك الخدمة. 23.11.2 القيام فوراً بإعادة جميع أجهزة الاتصالات الطرفية إلى مقدم الخدمة، في حالة قيام مقدم الخدمة بتأمينها للمستخدم، واتفق على ذلك في عقد الخدمة، مع الأخذ في الحسبان التلف الناتج عن الاستعمال العادي.
<ul style="list-style-type: none">• 23.11.1 Paying all amounts owed to the service provider for that service.• 23.11.2 Immediately returning all terminal communication devices to the service provider if the provider secured them for the user, as agreed in the service contract, considering normal wear and tear.	23.12 في حالة قيام مقدم الخدمة بتعليق الخدمة بسبب وجود مبرر نظامي، فلا يحق له احتساب أي رسوم على المستخدم عدا رسوم تعليق الخدمة المعتمدة من الهيئة عن المدة التي تم فيها التعليق.
23.12 If the service provider suspends the service due to a legal justification, they may not charge the user any fees except for the approved suspension fees from the authority during the suspension period.	23.13 على مقدم الخدمة إعادة الخدمة فوراً عند اتضاح وجود خطأ، أو عدم صحة الإجراء المتخذ بتعليق الخدمة أو إلغائها، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي -كحد أقصى - من تاريخ اكتشاف الخطأ أو عدم صحة الإجراء المتخذ، إلا إذا منعت ظروف قاهرة مقدم الخدمة من القيام بذلك، ولا يجوز احتساب أي مبلغ لإعادة الخدمة في هذه الحالة، كما يعفى المستخدم من دفع الأجر الدورية عن فترة التعليق أو الإلغاء.
23.13 The service provider must reinstate the suspended service immediately upon discovering an error or incorrect procedure taken in suspending or canceling the service, no later than the next business day, unless circumstances beyond their control prevent this. No charges may be applied for reinstating the service in this case, and the user is exempted from paying periodic fees during the suspension or cancellation period.	23.14 يجب على مقدم الخدمة إعادة الخدمة التي تم تعليقها فور زوال أسباب التعليق، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي -كحد أقصى -، إلا إذا منعت ظروف قاهرة مقدم الخدمة من القيام بذلك، أما في حالة الإلغاء التي تتم بسبب طلب المستخدم؛ فإنه لا يتم إعادة الخدمة إليه إلا بناءً على طلبه، وفي هذه الحالة يعامل هذا الطلب بوصفه طلباً جديداً، وتعاد الخدمة حسب توفر الإمكانية الفنية لدى مقدم الخدمة، كما أن مقدم الخدمة غير ملزم في هذه الحالة بإعادة الخدمة بذات الرقم السابق.
23.14 The service provider must restore the suspended service immediately upon removal of the reasons for suspension, no later than the next business day, unless prevented by circumstances beyond their control. In cases of cancellation initiated by the user, the service will not be reinstated unless upon their request; this request will be treated as a new request, and the service will be restored based on the technical availability from the service provider, who is not obligated to restore the service under the same previous number.	23.15 لا يجوز لمقدم الخدمة تعليق أو إلغاء خدمات المستخدم الأخرى بسبب وجود مديونية على خدمة أخرى، ما لم تضاف المديونية على الخدمات الأخرى وفق الفقرة (16-17) من الوثيقة.
	23.16 لا يحق للمستخدم مطالبة مقدم الخدمة باستعادة أجهز تأسيس الخدمات عند إلغائها لعدم السداد، أو بطلب من المستخدم، أو بموجب سبب نظامي.



<p>23.15 The service provider may not suspend or cancel other services for the user due to outstanding debts on another service, unless the debts are added to other services as specified in Sections 16-17 of this document.</p> <p>23.16 The user is not entitled to request the service provider to refund installation fees for services canceled due to non-payment, user request, or due to a legal reason.</p>	
24. Special Rules for Users with Disabilities	٢٤. قواعد خاصة للمستخدم ذو الإعاقة:
<p>24.1 The service provider must provide services that meet the needs of users with disabilities and ensure equal access to these services as other users, particularly achieving the following:</p> <ul style="list-style-type: none">• 24.1.1 Free access to information about services and directory inquiry services.• 24.1.2 Physical access to public facilities of the service provider.• 24.1.3 Provision of an electronic communication means in sign language for the deaf and hard of hearing (addressing the deaf).• 24.1.4 Access to services for the deaf to conduct or receive voice calls partially or entirely in written text format.• 24.1.5 Easy, free, and continuous access to emergency services through special numbers or dedicated SMS services.• 24.1.6 Priority in repair services for outages, deficiencies, errors, or defects in service.• 24.1.7 Issuance of invoices and other transactions in an accessible format for users with visual impairments, upon request.• 24.1.8 Facilitation of procedures for the service provider to manage the bills of users with disabilities through a third party.• 24.1.9 Training customer service staff at the service provider to appropriately assist users with disabilities.	<p>24.1 يجب على مقدم الخدمة: توفير خدمات تتناسب مع احتياجات المستخدم ذي الإعاقة، وضمان وصوله إلى هذه الخدمات بشكل متساوٍ مع المستخدمين الآخرين، بما يحقق لهم على وجه الخصوص ما يلي:</p> <p>24.1.1 إمكانية الوصول دون مقابل مالي إلى معلومات الخدمات، وخدمات الاستعلام عن الدليل.</p> <p>24.1.2 الوصول الفعلي إلى مرافق مقدم الخدمة المتاحة للعموم.</p> <p>24.1.3 توفير وسيلة تواصل إلكترونية بلغة الإشارة للصم وضعاف السمع (مخاطبة الصم).</p> <p>24.1.4 الوصول إلى خدمات مخاطبة الصم، لإجراء أو استقبال المكالمات الصوتية جزئياً أو كلياً بصيغة نص مكتوب.</p> <p>24.1.5 وصول سهل ومجاني ومستمر إلى خدمات الطوارئ من خلال أرقام خاصة، أو خدمة الرسائل القصيرة الخاصة.</p> <p>24.1.6 الأولوية في خدمات إصلاح الأعطال أو الانقطاع أو القصور أو الأخطاء أو العيوب في الخدمة.</p> <p>24.1.7 إصدار الفواتير والمعاملات الأخرى في صيغة يمكن الوصول إليها من قبل المستخدم ذي الإعاقة البصرية، إذا طلب ذلك.</p> <p>24.1.8 تسهيل إجراءات قبول مقدم الخدمة إدارة فواتير المستخدم ذي الإعاقة من قبل طرف ثالث.</p> <p>24.1.9 تدريب موظفي خدمة العملاء لدى مقدم الخدمة من أجل التعامل بشكل صحيح مع المستخدم ذي الإعاقة.</p>
25. Special Rules for Government and Business Sector Users	٢٥. قواعد خاصة للمستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال:
<p>25.1 The service provider must provide the following for users from the government and business sectors:</p> <ul style="list-style-type: none">• 25.1.1 Identify communication means with the account manager as per the provider's policy and notify the government and business sector user of any changes.• 25.1.2 Verify the legitimacy of the authorized representative for the government and business sector user and their granted powers.• 25.1.3 Provide and enable systems and programs that allow the government and business sector user/authorized representative to request services, manage them, view service	<p>25.1 يجب على مقدم الخدمة تجاه المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال توفير ما يلي:</p> <p>25.1.1 تحديد وسائل التواصل مع مدير الحساب حسب سياسة مقدم الخدمة في توفيره، وإبلاغ المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال في حال تغييره.</p> <p>25.1.2 التحقق من نظامية المفوض عن المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال، والصلاحيات المفوض بها.</p> <p>25.1.3 توفير وإتاحة الأنظمة والبرامج التي تمكن المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال/المفوض من طلب الخدمات وإدارتها، والاطلاع على تفاصيل الخدمات المقدمة، وتفصيل الفواتير، وتقرير الاستخدام، والدعم الفني، وإدارة هذه الخدمات وفق الصلاحيات المفوض بها.</p>



details, invoice details, usage reports, technical support, and manage these services according to their delegated powers.	توفير اتفاقية لمستوى الخدمة المقدمة للمستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على أن تتضمن - كحد أدنى- على ما يلي:	25.1.4
• 25.1.4 Provide a service level agreement for the government and business sector user, which must include at a minimum:	معلومات ومميزات وأسعار وأحكام الخدمة.	25.1.4.1
○ 25.1.4.1 Information, features, prices, and terms of the service.	طرق التواصل والتصعيد.	25.1.4.2
○ 25.1.4.2 Communication and escalation methods.	إجراءات ومدد الفوترة والسداد.	25.1.4.3
○ 25.1.4.3 Billing and payment procedures and timelines.	الحد الأدنى لجودة الخدمات المقدمة.	25.1.4.4
○ 25.1.4.4 Minimum quality standards for the services provided.	الحد الأقصى لفترة إصلاح الأعطال أو الانقطاع أو القصور أو الأخطاء أو العيوب في الخدمة.	25.1.4.5
○ 25.1.4.5 Maximum repair time for outages, deficiencies, errors, or defects in service.	المسؤوليات والالتزامات لكل طرف.	25.1.4.6
○ 25.1.4.6 Responsibilities and obligations of each party.	التسويات المترتبة على الإخلال بالالتزامات واتفاقية مستوى الخدمة.	25.1.4.7
○ 25.1.4.7 Settlements related to breaches of obligations and the service level agreement.		
25.2 The service provider must create a guide for government and business sector users that includes all requirements and procedures related to services and how to deal with them in a clear and transparent manner, published on the service provider's website.	يجب على مقدم الخدمة وضع دليل للمستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال. يتضمن جميع المتطلبات والإجراءات المتعلقة بالخدمات وآلية التعامل معها بشكل واضح وشفاف ينشر على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة.	25.2
25.3 Notwithstanding the provisions of this document, the following rules apply to users from the government and business sectors:	استثناء مما ورد في هذه الوثيقة يطبق على المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال الأحكام التالية:	25.3
• 25.3.1 Financial Guarantee: The service provider may agree with the government and business sector user on alternative mechanisms, terms, and means for financial guarantees.	التأمين المالي: يجوز لمقدم الخدمة الاتفاق مع مستخدم القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على آليات وشروط ووسائل بديلة للتأمين المالي.	25.3.1
• 25.3.2 Service Request: The procedures for providing services to the government sector will be implemented according to the directives issued by the relevant authorities regarding the procedures for requesting services for government entities, if applicable.	طلب الخدمة: تطبق إجراءات تقديم الخدمات للقطاع الحكومي بحسب ما يصدر من الجهات المختصة بشأن إجراءات طلب تقديم الخدمات للجهات الحكومية - إن وجدت -.	25.3.2
• 25.3.3 Service Provision: The service provider must specify the time for providing services that require execution time, provided the government and business sector user's site is ready, and the infrastructure supports service provision. If the site is not ready or the infrastructure does not support execution, the duration will depend on the agreement with the government and business sector user, ensuring both parties fulfill their responsibilities as agreed in the service contract.	تقديم الخدمة: يجب على مقدم الخدمة تحديد وقت تقديم الخدمات التي يتطلب وقت لتنفيذها في حال جاهزية موقع المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال وتوفير البنية التحتية التي تدعم تقديم الخدمة له. أما في حال كان موقع المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال غير جاهز أو أن البنية التحتية لا تدعم تنفيذ الخدمة فإن المدة تعتمد على الاتفاق مع المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال. على أن ينفذ كل طرف مسؤولياته وفق ما يتم الاتفاق عليه في عقد الخدمة.	25.3.3
• 25.3.4 Billing: The service provider may agree with the government and business sector user on the billing issuance period, claims, and payment mechanisms.	الفواتير: يجوز لمقدم الخدمة الاتفاق مع مستخدم القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على فترة إصدار الفواتير والمطالبات وآليات السداد بشأنها.	25.3.4
• 25.3.5 Service Cancellation: The service provider may agree with the government and business sector user on the mechanism for suspending or canceling service due to non-payment, differing from what is stated in this document, while considering any instructions issued regarding government entities.	إلغاء الخدمة: يجوز لمقدم الخدمة الاتفاق مع مستخدم القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على آلية تعليق الخدمة أو إلغاؤها بسبب عدم السداد بخلاف ما ورد في هذه الوثيقة. مع الأخذ في الاعتبار ما يصدر من تعليمات بشأن الجهات الحكومية.	25.3.5



26. Complaint Handling Procedures	٣٨. إجراءات معالجة الشكاوى:
<p>26.1 The service provider must establish a dedicated department to receive, manage, and process user complaints related to its services.</p> <p>26.2 Users have the right to submit their complaints to the service provider within 60 days from any of the following dates:</p> <ul style="list-style-type: none">26.2.1 The date of the last incident that led to the complaint, or the date of the bill in question if the complaint pertains to the bill.26.2.2 The date the user became aware of the incident or the issuance of the bill, if it is determined that the user was not aware of the bill or incident at that time. <p>26.3 At the authority's discretion, a complaint may be submitted by a person acting as a representative for a group of users, provided that:</p> <ul style="list-style-type: none">26.3.1 The complaint is based on the same factual circumstances and legal basis.26.3.2 The person submitting the complaint provides proof of their legitimate representation of the group. <p>26.4 The service provider must address the complaint within no more than 5 days from the date the user submits their complaint.</p> <p>26.5 The service provider must establish clear and specific procedures for handling user complaints, ensuring they are addressed within the timeframe specified in paragraph 26.4, and must adhere to the following:</p> <ul style="list-style-type: none">26.5.1 Complaint handling procedures must be conducted through an electronic system that retains and documents all complaint processing actions.26.5.2 Complaints should be submitted through all available means, including phone calls, in-person visits, and other electronic methods, ensuring that the complaint is handled by a qualified employee. The service provider may not require the user to submit the complaint through a single method.26.5.3 The user must be provided with a reference number for their complaint after submission and informed of the expected timeframe for processing the complaint via SMS or electronic means. If the expected timeframe expires before the complaint is resolved, the user must be updated on the status of their complaint and the new expected timeframe for resolution, including reasons for the new timeframe.26.5.4 The service provider must provide the user with a detailed and clear written response regarding the outcome of their complaint via SMS or electronically, rather than using vague phrases such as "The complaint has been processed." <p>26.6 The service provider must publish the means of receiving complaints and the procedures for handling them on its website and at all service outlets, clearly and prominently, in both Arabic and English.</p> <p>26.7 The service provider must refrain from claiming the disputed amount from the user, whether the dispute is before them, the authority, or any judicial or quasi-judicial entity, and must not suspend or cancel</p>	<p>26.1 على مقدم الخدمة تأسيس قسم خاص لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستخدمين المتعلقة بخدماته.</p> <p>26.2 يحق للمستخدم تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة وذلك خلال (60) يوماً من قيام أي من التواريخ التالية:</p> <p>26.2.1 تاريخ آخر واقعة تسببت في تقديم الشكاوى، أو تاريخ إصدار الفاتورة محل الاعتراض إذا كانت الشكاوى تتعلق بالفاتورة</p> <p>26.2.2 التاريخ الذي أصبح فيه المستخدم على علم بالواقعة أو بإصدار الفاتورة، إذا تبين عدم علم المستخدم بالفاتورة أو الواقعة في حينه.</p> <p>26.3 وفقاً لتقدير الهيئة: يجوز تقديم شكاوى من قبل شخص بصفته وكيلًا عن مجموعة من المستخدمين: شريطة مراعاة ما يلي:</p> <p>26.3.1 أن تكون الشكاوى على أساس الوقائع المادية نفسها والأساس النظامي لها.</p> <p>26.3.2 أن يقدم الشخص الذي تقدم بالشكاوى ما يثبت صحة تمثيله للمجموعة نظامًا.</p> <p>26.4 يجب على مقدم الخدمة معالجة الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (5) أيام من تاريخ تقديم المستخدم شكواه لمقدم الخدمة.</p> <p>26.5 يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدم، تضمن معالجتها وفق المدة المحددة في الفقرة (26-4) من الوثيقة، مع التقيد بما يلي:</p> <p>26.5.1 أن تكون إجراءات معالجة الشكاوى لدى مقدم الخدمة تتم وفق نظام إلكتروني، تحتفظ وتوثق فيه جميع إجراءات معالجة الشكاوى.</p> <p>26.5.2 أن يتاح تقديم الشكاوى عبر كافة الوسائل ومن ذلك الاتصال الهاتفي، والحضور الشخصي، والوسائل الإلكترونية الأخرى بما يضمن معالجة الشكاوى من قبل موظف مختص، ولا يحق لمقدم الخدمة إلزام المستخدم بوسيلة واحدة لتقديم شكواه.</p> <p>26.5.3 أن يُزود المستخدم برقم مرجعي لشكواه بعد تقديم الشكاوى وبالمدة المتوقعة لمعالجة الشكاوى عبر رسالة نصية أو إلكترونية. وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكاوى: يجب أن يُشعر المستخدم بمستجدات معالجة شكواه والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها مع أسباب تحديد هذه المدد الجديدة، مع مراعاة المدة النظامية لمعالجة الشكاوى.</p> <p>26.5.4 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم برد مكتوب مفصل وواضح عن نتيجة شكواه عبر رسالة نصية، أو إلكترونية، ولا يكتفي بعبارات مختصرة على سبيل المثال لا الحصر عبارة (تم معالجة الشكاوى)</p> <p>26.6 يجب على مقدم الخدمة أن ينشر وسائل استقبال الشكاوى، وإجراءات معالجتها على موقعه الإلكتروني وفي جميع منافذ تقديم الخدمة، بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية.</p> <p>26.7 يجب على مقدم الخدمة أن يوقف مطالبة المستخدم بالمبلغ المعترض على صحته، سواء كان الاعتراض أمامه أو أمام الهيئة أو أي جهة قضائية أو شبه قضائية، وألا يعلق الخدمة أو يلغها بسبب المبلغ المعترض عليه، وذلك حتى يتم الانتهاء من معالجة الشكاوى المقدمة له، أو المصعدة للهيئة، وهذا لا يعفي المستخدم من سداد المبلغ غير المعترض عليه خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة.</p> <p>26.8 يجوز للمستخدم أن يصعد للهيئة الشكاوى التي لم يتم التوصل فيها إلى حل مع مقدم الخدمة وذلك خلال (180) يوم من تاريخ إغلاق</p>



the service due to the disputed amount until the processing of the complaint is completed. This does not exempt the user from paying the undisputed amount within the specified payment period in the invoice.	مقدم الخدمة للشكوى، أو انتهاء المدة المحددة المبينة في الفقرة (4-25) من الوثيقة، ويجوز للهيئة تجاوز هذه المدة في الحالات التي يتبين لها وجود أسباب واقعية منعت المستخدم من تقديم شكواه للهيئة خلال تلك الفترة.
26.8 Users may escalate any complaint that has not been resolved with the service provider to the authority within 180 days from the date the service provider closed the complaint or the expiration of the timeframe specified in paragraph 25.4. The authority may waive this timeframe if it determines that there were valid reasons preventing the user from submitting their complaint within that period.	يجوز للهيئة عدم قبول النظر في الشكوى عند وجود أسباب معتبرة لذلك، منها ما يلي:
26.9 The authority may refuse to consider a complaint if there are valid reasons, including:	26.9
• 26.9.1 If the subject of the complaint is outside the authority's jurisdiction.	26.9.1 إذا كان موضوع الشكوى خارج اختصاص الهيئة لنظره.
• 26.9.2 If the subject of the complaint has already been adjudicated by the authority or a competent judicial body.	26.9.2 إذا سبق الفصل في موضوع الشكوى سواء من قبل الهيئة أو جهة قضائية مختصة.
• 26.9.3 If the user has the same complaint still under consideration by the authority or a competent judicial body.	26.9.3 إذا كان لدى المستخدم ذات الشكوى ولا زالت منظورة أمام الهيئة أو جهة قضائية مختصة.
• 26.9.4 If the user escalated their complaint after the specified legal periods have expired, unless exempted.	26.9.4 إذا صعد المستخدم شكواه بعد انقضاء المدد النظامية المحددة، خلاف ما استثنى فيها.
• 26.9.5 If the complaint is unrealistic, incomplete, based on incorrect requests, or does not meet acceptance criteria.	26.9.5 إذا كانت الشكوى غير واقعية أو غير مكتملة، أو مبنية على طلبات غير صحيحة، أو لم تستوف شروط قبولها.
• 26.9.6 If the complaint contains any inappropriate language.	26.9.6 إذا اتضح تضمين الشكوى أي عبارات غير لائقة.
26.10 The authority may request any data or documents from the service provider or the user regarding the complaint under consideration, and both must provide the requested information within the timeframes determined by the authority.	26.10 يجوز للهيئة أن تطلب من مقدم الخدمة أو المستخدم أي بيانات أو مستندات بشأن الشكوى المنظورة أمامها، ويجب عليهما تزويد الهيئة بما يتم طلبه وفق المدد التي تحددها الهيئة في حينه.
26.11 The authority shall resolve escalated complaints within a maximum of 30 days from the date of escalation, unless the nature of the complaint requires additional time, in which case the user must be notified. The following circumstances are considered closure of the complaint, and closure may occur at any stage of the process:	26.11 تقوم الهيئة بإنهاء الشكاوى المصعدة إليها خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ تصعيدها، ما لم تتطلب طبيعة الشكوى الحاجة لمزيد من الوقت فيتم اشعار المستخدم بذلك، ويعد ما يلي انهاءً للشكوى، كما يُعد انهاءً للشكوى في - أي وقت من مراحلها - ما يلي:
• 26.11.1 Mutual agreement between the user and the service provider at any stage of the complaint handling process.	26.11.1 التراضي بين المستخدم ومقدم الخدمة في أي مرحلة من مراحل معالجة الشكوى.
• 26.11.2 Acceptance by the user of the response or solution provided by the service provider, with lack of response from the user within the timeframe specified by the authority considered implicit acceptance.	26.11.2 قبول المستخدم الإفادة أو الحل المقدم من قبل مقدم الخدمة، ويعد عدم رد المستخدم بالاعتراض خلال الوقت المحدد من قبل الهيئة في حينه قبولاً ضمناً بذلك.
• 26.11.3 The user abandoning their complaint, with lack of response to requests from the authority within the specified timeframe deemed abandonment of the complaint.	26.11.3 ترك المستخدم لشكواه، ويعد عدم رد المستخدم على طلبات الهيئة خلال الوقت المحدد تركاً لشكواه.
• 26.11.4 Issuance of a decision by the authority regarding the complaint.	26.11.4 اصدار الهيئة قرار الفصل في الشكوى.
• 26.11.5 The user requesting the closure of their complaint at any stage of its consideration.	26.11.5 طلب المستخدم إغلاق شكواه في أي مرحلة من مراحل نظرها.
26.12 The authority will decide on the complaint and issue its decision based on the documents available to it, and may request additional information from either or both parties.	26.12 تقوم الهيئة بالبت في الشكوى وإصدار قرارها وفقاً لما يتوافر أمامها من مستندات، ويجوز لها طلب معلومات إضافية من أحد الطرفين أو كليهما.
26.13 The authority may consolidate complaints related to the same subject and factual circumstances for a single decision.	26.13 يجوز للهيئة ضم الشكاوى المتعلقة بذات الموضوع والوقائع المادية نفسها، لاتخاذ قرار واحد بشأنها.
	26.14 للهيئة استقبال شكوى المستخدم التي لا تتعلق بالتزامات محددة للمستخدم على مقدم الخدمة منصوص عليها في أنظمة الهيئة أو عقد الخدمة، سواء بهدف تحسين جودة الخدمات أو توفيرها أو غيرها من الأسباب، وتقوم الهيئة بوضع إجراءات لمعالجتها خلافاً لما ورد في الفقرتين (11-26) و (12-26) من الوثيقة.
	26.15 يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى فور تبليغه به، وبما لا يتجاوز المهلة المحددة من الهيئة.
	26.16 يجب على مقدم الخدمة القيام بإجراءات تصحيحه لمعالجة أسباب الشكاوى، وضمان عدم تكرارها.
	26.17 للهيئة أن تحيل مقدم الخدمة إلى لجنة النظر في مخالفات نظام الاتصالات وتقنية المعلومات إذا اتضح لها عند نظر الشكوى مخالفته لأنظمة الهيئة.



<p>26.14 The authority may receive complaints from users that do not pertain to specific obligations of the service provider under the authority's regulations or the service contract, whether aimed at improving service quality or for other reasons, and the authority will establish procedures for handling these complaints, differing from those outlined in paragraphs 26.11 and 26.12.</p> <p>26.15 The service provider must implement the authority's decision regarding the complaint immediately upon notification, and within the timeframe specified by the authority.</p> <p>26.16 The service provider must take corrective actions to address the causes of complaints and ensure they do not recur.</p> <p>26.17 The authority may refer the service provider to the committee for reviewing violations of communication and information technology regulations if it determines that the provider violated the authority's regulations during the complaint process.</p>	
27. Complaints Against Service Providers Relying on Another Provider	٢٧. شكاوى ضد مقدم الخدمة الذي يعتمد على مقدم خدمة آخر:
<p>27.1 The service provider is not exempt from its obligations to address user complaints in accordance with the provisions of Article 26 of this document if the user's complaint pertains to matters under the control of another provider (the hosting provider) upon which the service provider relies to provide its services according to its license.</p> <p>27.2 The service provider must receive and process the user's complaint mentioned in paragraph 27.1 in coordination with the hosting provider.</p> <p>27.3 The service provider must clarify in its service contracts if it relies on the networks or services of another provider.</p>	<p>27.1 لا يُعفى مقدم الخدمة من التزاماته في معالجة شكاوى المستخدم وفقاً لأحكام المادة السادسة والعشرون من هذه الوثيقة إذا كانت شكاوى المستخدم تتعلق بمسائل خاضعة لسيطرة مقدم خدمة آخر (مقدم الخدمة المستضيف)؛ والذي يعتمد عليه مقدم الخدمة للمستخدم لتوفير خدماته وفقاً لترخيصه.</p> <p>27.2 يجب على مقدم الخدمة استقبال شكاوى المستخدم المشار إليها في الفقرة (27-1) من الوثيقة ومعالجتها بالتنسيق مع مقدم الخدمة المستضيف.</p> <p>27.3 يجب أن يوضح مقدم الخدمة في عقود الخدمة الخاصة به، إذا كان يعتمد على شبكات أو خدمات مقدم خدمة آخر.</p>
28. Retention	٢٨. الاحتفاظ:
<p>28.1 The service provider must retain any contracts, records, documents, invoices, or data it is obligated to keep under this document for no less than 12 calendar months, as follows:</p> <ul style="list-style-type: none">• 28.1.1 Service Contract and Modifications: The retention period begins from the date the service contract ends and all dues are settled, with no disputes existing between either party regarding the service contract.• 28.1.2 Additional Service Documents: The retention period begins from the date the request is submitted for additional services, activation, service transfer, assignment, suspension, or cancellation.• 28.1.3 Invoices: The retention period begins from the date of invoice issuance unless there is an ongoing dispute related to that invoice; in such cases, the service provider must retain the invoices until the dispute is resolved. Additionally, the provider must keep invoices that remain partially or fully unpaid for 12 months after their issuance until they are settled.	<p>28.1 يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بأي عقود، أو سجلات، أو مستندات، أو فواتير أو بيانات وغيرها الملتزم بالاحتفاظ بها بموجب هذه الوثيقة لمدة لا تقل عن (12) شهراً ميلادياً، وفقاً لما يلي:</p> <p>28.1.1 عقد الخدمة والتعديل عليه: تبدأ المدة من تاريخ انتهاء عقد الخدمة وسداد كامل مستحققاتها، وعدم وجود أي خلاف لدى أحد الطرفين بشأن عقد الخدمة.</p> <p>28.1.2 مستندات الخدمات الإضافية، وتقديم وتفعيل الخدمات، ونقل الخدمة، والتنازل عنها، وتعليق وإلغاء الخدمة: تبدأ المدة من تاريخ تقديم الطلب.</p> <p>28.1.3 الفواتير: تبدأ المدة من تاريخ إصدار الفاتورة ما لم يوجد خلاف قائم على تلك الفاتورة؛ فيلتزم مقدم الخدمة بالاحتفاظ بالفواتير حتى تاريخ انتهاء الخلاف، كما يتوجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالفواتير التي لم يتم سدادها بشكل جزئي أو كامل بعد انتهاء (12) شهر من تاريخ صدورهما حتى يتم سدادها.</p> <p>28.1.4 سجلات الاشتراك في الخدمات مسبقة الدفع: تبدأ المدة من انتهاء مدة صلاحية الاشتراك ما لم يوجد خلاف قائم على هذا الاشتراك، وفي حالة وجود خلاف حول هذا الاشتراك، فإنه يجب</p>



<ul style="list-style-type: none">• 28.1.4 Records of Prepaid Service Subscriptions: The retention period begins from the expiration date of the subscription unless there is an ongoing dispute related to this subscription. In the event of a dispute, the provider must retain the records until the dispute is resolved.• 28.1.5 User Complaints and All Related Procedures: The retention period begins from the date the complaint is closed.	<p>حينئذ على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالسجلات حتى تاريخ انتهاء الخلاف.</p> <p>28.1.5 الشكوى المقدمة من المستخدم وجميع الإجراءات التي تمت عليها: تبدأ المدة من تاريخ إغلاق الشكوى.</p>
29. Rules and Procedures for Addressing Deficiencies, Errors, Interruptions, or Defects in Service and Settlement Procedures	٢٩. قواعد وإجراءات معالجة الأثر المترتب عن قصور أو أخطاء أو انقطاع أو عيوب في الخدمة وإجراءات التسوية:
<p>29.1 The service provider is responsible towards the user in cases determined by the authority based on the facts of the case under consideration, including but not limited to the following:</p> <ul style="list-style-type: none">• 29.1.1 Service interruptions, delays, defects, or failures in transmission, communication, or service quality approved by the authority.• 29.1.2 The service provider's inability to prove the validity of the amount in the user's complaint.• 29.1.3 The service provider's failure to demonstrate that the procedures taken comply with the provisions of this document.• 29.1.4 The user's subscription to a service based on misleading or inaccurate announcements or information provided by the service provider.• 29.1.5 The service provider's violation of any of the authority's regulations.• 29.1.6 The service provider's inability to prove that the service was provided as agreed with the user or as per the authority's regulations. <p>29.2 The service provider's responsibilities in cases of deficiencies, errors, interruptions, or defects in service require the following actions:</p> <ul style="list-style-type: none">• 29.2.1 Adjusting the financial compensation for the service.• 29.2.2 Correcting the issue to eliminate its impact on the user.• 29.2.3 Rectifying the cause of the problem to prevent its recurrence for other users.• 29.2.4 Allowing the user to cancel the service contract or transfer it to another provider without imposing any obligations on the user. <p>29.3 No action taken against the user in violation of the authority's regulations or the provisions of this document will be considered valid.</p> <p>29.4 The provisions of this article do not affect any additional settlements stipulated in the authority's regulations or included in the service contract or service level agreement between the user and the service provider.</p>	<p>29.1 تترتب مسؤولية مقدم الخدمة تجاه المستخدم في الحالات التي تقرها الهيئة بحسب وقائع الحالة المنظورة أمامها، ومنها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:</p> <p>29.1.1 انقطاع الخدمة، أو تأخيرها، أو العيوب أو الإخفاقات في الإرسال، أو في الاتصالات، أو جودة الخدمة المعتمدة من الهيئة</p> <p>29.1.2 عدم تمكن مقدم الخدمة من إثبات صحة المبلغ محل شكوى المستخدم.</p> <p>29.1.3 عدم تمكن مقدم الخدمة من إثبات صحة الإجراء المتخذ وفقاً لما صدر في هذه الوثيقة.</p> <p>29.1.4 اشتراك المستخدم في خدمة بناءً على إعلان أو معلومات صدرت من مقدم الخدمة ووضح عدم صحتها أو كانت مضللة للمستخدم.</p> <p>29.1.5 مخالفة مقدم الخدمة لأي من أنظمة الهيئة.</p> <p>29.1.6 عدم تمكن مقدم الخدمة من إثبات تقديم الخدمة بحسب ما تم الاتفاق عليه مع المستخدم، أو ما تصدره الهيئة من أنظمة.</p> <p>29.2 مسؤولية مقدم الخدمة عند وجود قصور أو أخطاء أو انقطاع أو عيوب في الخدمة توجب عليه ما يلي:</p> <p>29.2.1 تسوية المقابل المالي للخدمة.</p> <p>29.2.1 تصحيح المشكلة بما يزيل أثرها عن المستخدم.</p> <p>29.2.1 تصحيح سبب المشكلة بما يمنع تكرار وقوعها لمستخدم آخر.</p> <p>29.2.1 إتاحة إلغاء عقد الخدمة للمستخدم أو نقلها لمقدم خدمة آخرون ترتيب أي التزام على المستخدم.</p> <p>29.3 لا يُعند بأي إجراء تجاه المستخدم تم بالمخالفة لأنظمة الهيئة أو لأحكام هذه الوثيقة.</p> <p>29.4 لا تخل أحكام هذه المادة بتقديم تسوية إضافية منصوص عليها في أنظمة الهيئة أو مضمنة في عقد الخدمة أو اتفاقية مستوى الخدمة بين المستخدم ومقدم الخدمة.</p> <p>29.5 لا تقيد هذه الوثيقة حق المستخدم بطلب التعويض أمام الجهات القضائية أو غيرها من الجهات المختصة إذا كان هذا التعويض مستحقاً بموجب الأنظمة المرعية في المملكة.</p>



<p>29.5 This document does not limit the user's right to seek compensation before judicial or other competent authorities if such compensation is warranted under applicable laws in the Kingdom.</p>	
<p>30. General Provisions</p>	<p>٣٠. أحكام عامة:</p>
<p>30.1 The service provider is obligated to implement the provisions of this document in all its dealings with retail communication service users. It may not impose or agree, in its service contracts or otherwise, to any exceptions to these provisions unless explicitly permitted by the provisions of this document.</p> <p>30.2 When this document requires the execution of any written action, it may be performed electronically or automatically through automated systems, in accordance with the regulations and decisions governing electronic transactions and any directives issued by the authority in this regard.</p> <p>30.3 The provisions of this document do not prejudice the rights of users or the obligations of the service provider under any other regulations issued by the authority or any applicable laws in the Kingdom.</p> <p>30.4 The service provider must implement and comply with the provisions of this document immediately upon its effectiveness as determined by the authority, including amending existing service contracts with users as required by its provisions.</p> <p>30.5 Without prejudice to any other obligations under the authority's regulations, the service provider must provide the authority, upon request or according to any periodic obligations set by the authority, with the data, information, and documents required to demonstrate compliance with the provisions of this document.</p> <p>30.6 The authority may undertake or designate any measures or actions to verify the service provider's compliance with the provisions of this document, including field visits, inspections, employee interviews, and reviewing its systems, procedures, and records.</p> <p>30.7 The authority has the right to take any actions it deems appropriate in accordance with its regulations if the service provider breaches any obligation stated in this document.</p>	<p>30.1 يلتزم مقدم الخدمة بتنفيذ أحكام هذه الوثيقة في جميع تعاملاته مع مستخدمي خدمات الاتصالات بالتجزئة. ولا يجوز له ان يفرض أو يتفق. في عقود خدماته أو غير ذلك على أي استثناءات من هذه الأحكام ما لم يكن ذلك مسموحاً به صراحة وفقاً لأحكام هذه الوثيقة.</p> <p>30.2 عندما تتطلب هذه الوثيقة تنفيذ أي إجراء خطي. فإنه يمكن تنفيذه إلكترونياً أو ألياً بواسطة أنظمة آلية. مع مراعاة الأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للتعاملات الإلكترونية وما يصدر عن الهيئة في هذا الشأن.</p> <p>30.3 لا تخل أحكام هذه الوثيقة بحقوق المستخدم والتزامات مقدم الخدمة بموجب أي تنظيمات أخرى صادرة عن الهيئة. وبأي أنظمة مطبقة في المملكة.</p> <p>30.4 يجب على مقدم الخدمة وضع أحكام هذه الوثيقة موضع التنفيذ والالتزام بها فور دخولها حيز النفاذ الذي تفرره الهيئة. بما في ذلك تعديل عقود الخدمة الحالية السارية مع المستخدمين. وفقاً لما ورد فيها من أحكام.</p> <p>30.5 دون الإخلال بأي التزامات أخرى بموجب أنظمة الهيئة. يجب على مقدم الخدمة تزويد الهيئة. بناءً على طلبها أو وفقاً لأي التزامات دورية تحدها الهيئة. بالبيانات والمعلومات والمستندات المطلوبة لإثبات التزامها بأحكام هذه الوثيقة.</p> <p>30.6 يجوز للهيئة أن تقوم أو تكلف من ترى باتخاذ أي تدابير أو إجراءات للتحقق من التزام مقدم الخدمة بأحكام هذه الوثيقة. بما في ذلك الزيارات الميدانية أو إجراءات التفتيش. ومقابلة موظفيه. ومراجعة أنظمتهم وإجراءاتهم وسجلاتهم.</p> <p>30.7 للهيئة اتخاذ ما تراه مناسباً وفقاً لأنظمتها عند إخلال مقدم الخدمة بأي التزام واردة في هذه الوثيقة.</p>