

## شروط العقد

1. إستفادة المشترك من خدمة/ خدمات موبايي لايعني تملكه لها بأي شكل من الأشكال وبالتالي لايجوز له التصرف فيها إلا وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها في موبايي.
  2. باستطاعة العميل زيارة موقع موبايي أو التطبيق لإلغاء الخدمات أو استخدام وسائل الخدمة الذاتية كالرسائل النصية أو الاتصال في خدمة العملاء أو زيارة الفرع ، ولا يلزم العميل زيارة الفرع الا في حالة الغاء النهائي للخدمة الاساسية. يحق للمشارك إلغاء الخدمة نهائياً عن طريق زيارة أحد فروع الشركة، وبما لا يتعارض مع أنظمة الهيئة المقررة في هذا الشأن علماً بأنه من حق المشترك إلغاء الخدمة طالما تخطى الحد الأدنى مدة العقد الإلزامية من تاريخ بدء الخدمة، وإلا تعرض لغرامة الشرط الجزائي (تعد ملكية أي معدات/ أجهزة تقدمها موبايي بموجب هذه الشروط في جميع الأحوال ملكاً لموبايي) إلا إذا سدد المشترك وتم تخصيصها لاستخدامه حصراً) وعلى المشترك أن يمنع أي طرف ثالث من الادعاء بأي حقوق تتعلق بتلك المعدات/ الأجهزة كما يجب على المشترك عند انتهاء عقد الخدمة السماح لموبايي بإزالة أي معدات/ أجهزة وأي عناصر تعود ملكيتها إلى موبايي.
  3. تقرر الشركة الحد الائتماني للمشارك ضماناً لتسليم مستحقاتها وهو ليس حقاً أو مزية للمشارك ويظل مسؤولاً عن سداد المبالغ التي يتجاوز بها الحد الائتماني المقرر له وبما لا يتعارض مع أنظمة الهيئة.
  4. تقوم موبايي بتزويد المشترك بالخدمة أو الخدمات المطلوبة، ويستفيد من الخدمة/ الخدمات التي تقدمها موبايي مقابل الرسوم والأجور المطلوبة، وتسعيرة خدمات موبايي علماً بأنه تم توضيح التالي للمشارك:
    - تفاصيل أسعار الخدمة المطلوبة شاملة تعرفه الخدمة وأي مبلغ مطلوب دفعه مقدماً عند بداية عقد الخدمة، أو عند انتهاء الخدمة – إن وجد-
    - تفاصيل الخدمة ومميزاتها التي يلتزم مقدم الخدمة بتقديمها،
    - تفاصيل الشروط والالتزامات على طالب الخدمة، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بذلك،
    - تفاصيل أي خصومات أو عرض/ عروض -إن وجدت- وتاريخ بداية ونهاية العرض/ العروض، وأي شروط أو التزامات ستطبق على طالب الخدمة عند أو أثناء أو بعد انتهاء الخصم أو العرض/ العروض،
    - تفاصيل أي قيود أو استثناءات على استخدام الخدمة، وأي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات - إن وجدت-
  5. تقيد موبايي أي مبالغ يتم رصدها على الخدمة، ويكون المشترك مسؤولاً مسؤولية كاملة عن كافة الإلتزامات التي تنشأ عن استخدام هذه الخدمة.
  6. حقوق الملكية الفكرية:
    - لا يوجد في هذه الشروط ما يفسر على أنه يمنح أي من الطرفين أي ترخيص باستخدام حقوق الملكية الفكرية العائدة إلى الطرف الآخر، أو على أنه يشمل على إحالة لأي حقوق ملكية فكرية عائدة لأحد الطرفين إلى الطرف الآخر.
    - يعوض المشارك ويحمي موبايي ضد أي خسارة أو ضرر أو مسؤولية أو مصاريف تتكبدها موبايي نتيجة أي إعتداء على حقوق الملكية الفكرية العائدة إلى الغير، بسبب استخدام المشترك لشبكة موبايي أو الخدمة المقدمة من موبايي بموجب هذه الشروط.
  7. شكاوى الخدمة:
    - يتم معالجة أي شكاوى تظراً على الخدمة وفقاً لأنظمة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وفي الإجمال فإن معالجة الشكاوى تخضع لأنظمة المملكة العربية السعودية.
    - على المشترك الإلتزام بعدم إساءة استخدام الخدمة/ الخدمات على النحو الذي يضر بموبايي أو أحد مشتركها أو أي شركة تابعة لها، أو الإخلال بالأنظمة والآداب العامة، وفي حالة عدم الإلتزام بذلك يحق لموبايي إتخاذ الإجراء المناسب والذي يشمل على سبيل المثال وليس الحصر إيقاف الخدمة عن أي مشترك متى رأت موبايي ذلك بدون أن يترب عليها أي التزامات مالية تجاه المشتركين بالخدمة، أو فصل الخدمة نهائياً عن أي مشترك يثبت أنه أساء استخدام الخدمة/ الخدمات على الوجه المذكور.
    - عند طلب المشترك إنهاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل مقدم الخدمة فإنه يكون ملزماً أمام مقدم الخدمة بدفع التكاليف المترتبة على ذلك.
    - في حالة عدم سداد المشترك للمبالغ المستحقة عليه خلال 75 يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة، يتم وضع اسمه في القائمة السوداء ويتم إعلامه بذلك ، وإضافة إلى ذلك ستم مطالبته من قبل موبايي بواسطة السلطات المختصة بدفع المبالغ المستحقة.
    - لا تقدم موبايي تفاصيل الفواتير الصادرة للخدمة بعد مضي سنة على صدورها.
    - لا يؤدي تقديم المشترك للاعتراض إلى عدم قيامه بسداد المبالغ المالية غير المعترض عليها الواردة في الفاتورة المعنية.
    - لاتعد الشركة مسؤولة عن أخطاء مقدمي الخدمة الآخرين الذين يستخدمون مرافق الشركة أو يكونوا مرتبطين بها للاتصال مع نقاط لا تخدمها الشركة مباشرة أو الأخطاء التي تحدث بسبب ذلك.
    - للمشارك الحق في تقديم شكوى في حال اعتراضه عليها قبل صدور الفاتورة التالية، وعند اعتراض المشترك على المبالغ الموجودة في الفواتير فإن سجلات موبايي هي المرجح وتكون ملزمة للطرفين.
    - لموبايي الحق في إتلاف أو عدم إبراز أصول المستندات بعد مضي سنة من تاريخ توقيع هذا العقد وفقاً لما لديها من أنظمة وإجراءات تقنية في هذا الشأن بما فيها حفظ المستندات عن طريق الأرشيف الإلكتروني، وما تقدمه موبايي في هذا الشأن يعد مستنداً له حججياً الإثبات لدى الجهات المختصة بما فيها القضاء إذا صدر بصفة رسمية عنها.
    - من حقه تقديم شكوى أو اعتراض على أي خدمة مقدمة لك من قبل شركة موبايي بسبب جودتها خلال 60 يوماً من تاريخ الواقعة محل الشكوى أو من صدور الفاتورة محل الاعتراض، بالاتصال بمركز خدمة العملاء 1100 او 0560101100، او الذهاب إلى الفرع وتقديم شكوى، أو من خلال موقع الشركة ، أو من خلال تطبيق موبايي، أو من خلال التواصل مع حساب خدمة العملاء في تويتر.
    - يتم إصدار رقم مرجعي للشكوى وإرسال رسالة نصية أو بريد الكتروني يتضمن التفاصيل، ويمكنك متابعة شكواك عن طريق مركز خدمة العملاء من خلال الرقم المرجعي للشكوى.
    - يتم تزويدكم بمدة المعالجة عبر رسالة نصية أو الكترونية ويتم تلبية طلبك والرد عليك بموعد أقصاه 5 أيام.
    - في حال عدم حل شكواك أو عدم اقتناعك بالحل يمكنك تصعيد الشكوى إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال موقع الهيئة الإلكتروني.
  8. المسؤولية والاستثناءات:
    - ما لم تنص هذه الشروط على خلاف ذلك صراحة ، تستثنى – بالقدر الذي يسمح به النظام – كافة الشروط والتعهدات التي قد ترد ضمناً أو ترد بهذه الإتفاقية بموجب النظام أو غير ذلك. باستثناء حالة الوفاة أو الأذى البدني التي لا تخضع لأي حدود المسؤولية ، ودون المساس بالبنود 7 ، يقتصر الحد الأقصى لكامل مسؤولية موبايي عن أي خسارة يتعرض لها المشارك نتيجة أي تصرف أو تقصير بموجب العقد) سواء كانت تلك الخسارة ناشئة عن إهمال أو خلافة( في أي حالة مفردة أو حالات المتسلسلة خلال مدة اثني عشر شهراً، على مجموع الرسوم التي حصلت عليها موبايي من المشترك عن الخدمة خلال مدة اثني عشر شهراً السابقة لوقوع الحالة المتسببة في تلك المسؤولية (أو إجمالي الرسوم التي حصلت عليها، إذا كانت تلك المدة تقل عن اثني عشر شهراً).
    - لا تكون موبايي مسؤولة تجاه المشارك ، تحت أي ظرف من الظروف، عن أي خسارة في الإيرادات أو الأرباح أو المدخرات المتوقعة أو عن الخسائر أو الأضرار غير المباشرة أو التقصيرية، أو عن أي فقدان للبيانات أو تلفها. ت
    - ظل أحكام هذا البنود سارية بعد إنتهاء هذه الإتفاقية أو إنهائها.
    - يبدأ سريان عقد الخدمة من تاريخ بدء تقديم الخدمة لدى المشارك.
  9. يحق للعملاء الجدد فقط الحصول على رقم مميز.
  10. يمكن للعميل الحصول على رقم مميز عند تفعيل باقته فقط ولا يمكن الحصول عليه لاحقاً.
  11. تعتبر الأرقام المميزة ميزة اختيارية يستطيع العميل الحصول عليها مع التزام في الباقية لمدة 12 شهر. وفي حالة عدم ملائمة الرقم لتطلعات العميل فإنه بإمكانه الحصول على رقم غير مميز بدون أي التزام في الباقية عرض خيارات الأرقام المميزة للعملاء الراغبين في الحصول عليها يكون حسب توفرها في النظام.
  12. في حالة حصول العميل الجديد على رقم مميز سيكون هناك التزام لمدة 12 شهر بغض النظر عن نوع الرقم المميز.
- | شهر         | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12  |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| قيمة الرسوم | 6300 | 5775 | 5250 | 4725 | 4200 | 3675 | 3150 | 2625 | 2100 | 1575 | 1050 | 525 |
| الإضافية    | 3900 | 3575 | 3250 | 2925 | 2600 | 2275 | 1950 | 1625 | 1300 | 975  | 650  | 325 |
|             | 1500 | 1375 | 1250 | 1125 | 1000 | 875  | 750  | 625  | 500  | 375  | 250  | 125 |
13. في حال إلغاء العميل لباقيته (المتضمنة لرقمه المميز) وإرجاع الرقم للشركة لا يلتزم العميل بدفع رسوم إضافية.
  14. يلتزم العميل بدفع رسوم إضافية تتناقض تدريجياً على حسب تاريخ تغير باقته موضحة في الجدول أدناه في الحالات التالية:
    - ✓ في حال قام العميل بالانتقال إلى مشغل آخر.
    - ✓ في حال قام العميل بطلب نقل ملكية الرقم إلى شخص آخر.
    - ✓ في حال قام العميل بتغيير باقته إلى باقة أدنى.
  15. يتم إصدار الفواتير في اليوم الأول من كل شهر ميلادي.
  16. يتم تحصيل المبلغ/ المبالغ المستحقة عن خدمة ما مقدمة للمشارك وذلك بعد انتهاء الدورة الفوتيرية لتلك الخدمة.
  17. على المعلومات التي تحتاجها لتقديم الخدمة أو استمرارها وذلك للتأكد من قدرته على السداد (SIMAH) يجوز للشركة أن تجمع أو تحصل من طالب الخدمة (المشارك) أو مصادر أخرى بما في ذلك مكتب الإئتمان السعودي ويأذن طالب الخدمة/ المشارك كيفما يكون الحال، بموجب هذه الشروط للمصادر المذكورة بإفشاء تلك المعلومات للشركة، وباستثناء اسم طالب الخدمة وعنوانه وأرقام هواتفه ، تلتزم الشركة بالمحافظة على سرية تلك المعلومات وعدم إفشائها للغير دون موافقة طالب الخدمة/ المشارك الكتابية المسبقة، ما لم يكن هذا الإفشاء مطلوباً أو مسموحاً به بموجب الأنظمة أو من قبل الهيئة أو مطلوباً لأغراض التقاضي لإستعانة ديون الشركة.
  18. يحق للمشارك تعديل الخدمة من خلال زيارة موقع موبايي، أو استخدام تطبيق موبايي للأجهزة الذكية، أو من خلال وسائل الخدمة الذاتية كالرسائل النصية، أو الاتصال على خدمة العملاء ( وبما لا يتعارض مع أنظمة الهيئة المقررة في هذا الشأن) أو زيارة أحد فروع موبايي
  19. يحق للشركة تعليق الخدمة أو إنهائها عن المشترك وفقاً لتقديرها المطلق ولأي سبب من الأسباب التالية:
    - وجود مبالغ متأخرة عن السداد على المشترك وليست محل خلاف بينهما.
    - عدم تقديم كامل التأمين المالي الذي تطلبه الشركة في الحالات التي يتم طلب التأمين فيها.
    - مخالفة المشترك أي من الأحكام أو الشروط الواردة في عقد الخدمة.
    - في حالة كانت المعلومات أو البيانات الأساسية المقدمة من المشترك إلى الشركة غير صحيحة أو في حالة كانت المعلومات المقدمة منه للشركة مزورة أو مضللة.
    - الإخلال بشروط اتفاقية السداد بالتقسيط.

- استخدام خدمات مقدم الخدمة بغرض إحداث إزعاج أو معاكسات أو بأي طريقة أخرى مخالفة للنظام.
  - إساءة استخدام المعدات/ الأجهزة المقدمة من قبل مقدم الخدمة.
  - عدم تجاوب المستخدم بتحديث بياناته عند مطالبة بذلك، أو ثبوت تقديمه بيانات، أو معلومات مغلوطة أو مزورة لمقدم الخدمة.
  - انتهاء التاريخ المحدد لاستخدام الخدمة مسبقاً الدفع دون قيام المستخدم بإجراءات تمدد تاريخ الخدمة مع مراعاة ما ورد في الفقرة رقم ( 15 ) من المادة التاسعة من الوثيقة.
  - في حالة وفاة المستخدم ، ويجوز للورثة الاختيار بين استمرار الخدمة ونقلها لاسم واحد منهم، وتحمله كافة الحقوق والمسؤوليات المترتبة على المستخدم الأصلي، أو إلغاء الخدمة. ويجوز لمقدم الخدمة إنهاء الخدمة بعد مضي ( 30 ) يوماً من تاريخ إبلاغه أو علمه بالوفاة إذا لم يحدد الورثة موقعهم.
  - إذا ورد طلب التعليق أو الإلغاء من الهيئة.
20. يقصد بـ "الخدمة" خدمات النطاق العريض وكافة السمات المرتبطة بها والتي تقدمها الشركة التابعة والتي يجوز لها عرضها على المشترك ومن وقت إلى آخر ويحق لطالب الخدمة/ للمشارك أن يطلبها من موبيلي علماً أن خدمات النطاق العريض وتقنية الجيل الرابع يتم تقديمها بواسطة شركة بيانات الأولى لخدمات الشبكات وهي شركة تابعة لموبيلي. يقصد بـ "موبيلي" شركة اتحاد اتصالات. وهي شركة مساهمة مسجلة في المملكة العربية السعودية. سجل تجاري رقم 1010203896 ، ويقع مقر عملها الرسمي في برج المملكة، شارع العليا العام، الرياض، المملكة العربية السعودية. وتقرأ أي إشارة إلى "موبيلي" على أنها تشمل الشركات التابعة لها. ولأغراض هذه الشروط. يستخدم مصطلح "موبيلي" أيضاً كعلامة تجارية لوصف الخدمات التي يقدمها أي من المرخصين لهما: شركة اتحاد الاتصالات و/شركة بيانات الأولى لخدمة الشبكات. وهي شركة تابعة لموبيلي ويقصد بـ "الشركة التابعة" أي كيان قانوني يسيطر على ذلك الكيان أو يخضع لسيطرته أو لسيطرته المشتركة سواء كانت تلك السيطرة مباشرة أو غير مباشرة ولهذا الغرض. فإنه ب السيطرة الإمتلاك المباشر لنسبة خمسين في المائة ( 50 %) أو أكثر من حصص رأس المال القائم أو أي حصص ملكية أخرى على حقوق زيادة التصويت العادية في ذلك الكيان. ولأغراض هذه الشروط. يقصد بـ "شركة تابعة" أيضاً شركة بيانات الأولى لخدمات الشبكات (شركة ذات مسؤولية محدودة) سجل تجاري رقم 1010193328 . وعنوانها الرسمي ص ب 301347 ، الرياض 11372 . المملكة العربية السعودية. ويقصد بالمشارك مقدم طلب الخدمة أو المستفيد من الخدمة.
21. يلتزم المشترك بإعلام موبيلي عن أي تغييرات لإحقة تخص عنوانه أو رقم هاتفه أو بريده الإلكتروني أو طرق التواصل معه، علماً بأن أي اتصال يتم بالعنوان المذكور في العقد قبل إستلام موبيلي إشعاراً بتغيير العنوان أو رقم الهاتف أو أيًا من معلومات المشترك يعتبر طريقاً من طرق التواصل معه وكأنما أدى الغاية المقصودة منه.
22. يلتزم المشترك بكافة اللوائح والقواعد المنظمة للخدمات المقدمة له، كما يلتزم بتسديد المستحقات التي تترتب على الخدمات له أولاً بأول، وخلال المواعيد المحددة في الفاتورة، وفي حال الإخلال بذلك يحق لموبيلي إضافة مبالغ المطالبة المتأخرة على أحد الخدمات العاملة والتابعة للمشارك و/ أو اتخاذ ما تراه مناسباً بالجوء للجهات المختصة لحفظ حقوقها.
23. ينبغي على المشترك التدقيق والتأكد من صحة كل فاتورة وفي حال وجود خطأ يحق له الاعتراض وذلك بإبلاغ مقدم الخدمة عن طريق تقديم شكوى رسمية بإعتراض لمدة لاتتجاوز ولا تزيد عن تاريخ صدور الفاتورة التالية.
24. يوافق المشترك على تلقي رسائل نصية قصيرة ورسائل متعددة الوسائط تسويقية أو غير ذلك من مقدم الخدمة.
25. مبلغ التأمين
- في حال قام العميل بدفع مبلغ التأمين المالي لتفعيل الباقة، سيتم إضافة مبلغ التأمين كرسيد للعميل مع صدور الفاتورة.
  - في حال دفع العميل مبلغ التأمين المالي لتفعيل الباقة وتم فصل خطه نهائياً لعدم سداد المبالغ المستحقة عليه، فللشركة الحق باستخدام مبلغ التأمين لسداد أي مبالغ مستحقة.

## شروط العقد لعروض الأجهزة

1. الحد الأدنى للالتزام هي فترة الاشتراك المطلوبة كحد أدنى وهي 24 دورة فوترية كاملة والتي يكون الخط فيها نشطاً مع دفع كامل الفاتورة الشهرية.
2. يتم تحديد العرض بناء على الباقة المفوترة والجهاز المراد شرائه حسب ما تحدده سياسة الشركة.
3. يلتزم العميل باستمراره بنفس الباقة لمدة 24 دورة فوترية مدفوعة بالكامل منذ توقيع العقد وتبدأ من بداية الشهر التالي.
4. في حال قيام المشترك بأي من الإجراءات التالية والتي تشمل قيامه بإلغاء اشتراكه أو نقل ملكيته أو تغيير الباقة أو نقل الرقم إلى مشغل آخر فيتوجب عليه دفع قيمة الالتزام المتبقية.
5. قيمة الالتزام المتبقي = (مبلغ الالتزام المحدد في العقد / مدة الحد الأدنى للالتزام) \* عدد الشهور المتبقية من مدة الحد الأدنى للالتزام).
6. في حال إخلال المشترك بدفع قيمة الالتزام المتبقي كنتيجة لعدم التزامه بما تم الاتفاق عليه فيحق لشركة موبيلي التالي:
  - مطالبة المشترك / المشتركة بالسداد
  - مطالبة المشترك / المشتركة قانونياً وذلك باتخاذ الإجراءات النظامية المتبعة عن طريق الجهات الرسمية لاستعادة المبلغ المستحق.
  - إدراج اسم المشترك / المشتركة غير الملتزم بالسداد إلى قوائم المتعثرين في بيانات شركة سمة.
  - حرمان العميل من الحصول على العرض مرة أخرى.
7. تحتفظ الشركة بحقها بتقييم مدى استحقاق العميل للحصول على عرض الأجهزة في سلطتها التقديرية بعد إنتهاء مدة إلتزام العميل.
8. يخضع الجهاز لشروط الضمان المحددة من قبل الشركة المصنعة للجهاز دون أدنى مسؤولية على الشركة عن أي خلل أو عيب مصنعي.
9. يجب أن يلتزم العميل في استعماله للجهاز بشروط وأحكام رخص حقوق الملكية الفكرية في برامج الشركة لمصنعة للجهاز.

## Terms & Conditions

1. Launched by the Etihad-Etisalat consortium, "Mobily" is a joint stock company registered in the Kingdom of Saudi Arabia under the Registration No. 1010203896. The company's registered address as follows: Kingdom Tower, Al Alia Alaam Street, Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia.
2. Any subsequent reference to "Mobily" shall mean all its affiliates. For the purpose of this contract, "Mobily" is also used as a trade mark to describe the services provided by any of the two licensees: Etihad-Etisalat consortium company and/or Bayanat Al Oula for Network Services, which is a subsidiary company of Mobily.
3. "Affiliate Company" means any legal entity that fully or partially, directly or indirectly, controls or is controlled, by such entity. For this purpose, control means the direct ownership of fifty percent (50%) or more of the capital shares or any other ownership interest of such entity through voting rights.
4. For the purpose of these conditions, "Affiliate Company" also means Bayanat Al Oula for Network Services LLC (Commercial Registration No. 1010193328; Registered Address - P.O. Box No. 301347, Riyadh 11372, Kingdom of Saudi Arabia). "Subscriber" means a person applying for service or benefits therefrom.
5. Mobily provides service(s) or the requested service(s) to the subscriber. The subscriber enjoys such service(s) in return for the fees set forth in the Mobily Service Price List, where the following has been clarified to the subscriber:
  - The detailed price of the service(s) requested including service fees and the amounts required, if any, in advance upon start of the contract or termination of the service.
  - Details of the service(s) and its benefit(s) which is/are adhered to by the provider.
  - Details about the conditions and obligations of the subscriber, and the consequences of failing to comply with the same.
  - Details related to the discounts and offers, if any, the beginning and end of such offers, and any terms or obligations applicable to the subscriber during the offer period or the end of such period.
  - Details of any exceptions or restrictions on service usage, and fees, if any, applicable upon exceeding such exceptions or restrictions.
6. The subscriber shall comply with all regulations and laws that regulate the service(s) provided, and agree that in return for the service(s), he/she will regularly pay the fees due to him/her, by the dates set forth in the bill. In case of default, Mobily has the right to add the amount due on other active service(s) of the subscriber, or take any other action the company deems proper before a competent authority.
7. Mobily maintains a record of any amount due on service(s), and the subscriber is fully responsible for any amount arising as a result of service usage.
8. In case of any complaint, the subscriber may raise a concern about a receipt before the issuance of the next bill. If the subscriber objects to any amount in the receipt, Mobily records shall be the reference and binding on both the parties. Mobily does not provide any details of bills after 12 months of their issuance.
9. If a subscriber does not pay the due amount within 75 days of the issuance of the bill, his/her name will be put in the blacklist and he/she will be notified of the same. Moreover, he/she will be addressed through competent authorities to pay the due amount. All equipment and sets provided by Mobily under these terms and conditions are the property of Mobily (unless the subscriber has paid for them and they have been dedicated exclusively for his/her usage). The subscriber shall prevent any third-party allegation of ownership of such equipment, and return it back to Mobily upon termination of the service contract.
10. The subscriber shall not misuse the service(s) in any way causing harm to Mobily, any of its subscribers, any subsidiary company thereof or in a manner that is prejudice to the law or

public morals. In the event of any subscriber not complying with the same, Mobily has the right to take any action it deems proper, including but not limited to, suspending the service without any financial rights to the subscriber, or terminating the service provided to any subscriber proven to have misused the service in the manner mentioned above.

11.Subscribing to the service does not mean ownership of any kind; therefore, the subscriber may not dispense the service(s), except in accordance with effective laws and regulations of Mobily.

12.The subscriber shall notify Mobily of any subsequent change related to his/her address, phone number, e-mail or other contact details. If any communication done by Mobily with the subscriber before receiving the notification of contact change, it means that Mobily has followed the right process.

13.Mobily may destroy or may not be able to present the original documents, one year after signing the contract, in accordance with its own rules and technical proceedings in this regard, including electronic archiving. What Mobily presents in this regard shall be deemed evidential, having the power to prove before competent authorities including the judicial system, that such a document was officially issued by Mobily.

14.Any amount due on the service(s) provided to the subscriber will be charged after the end of billing cycle for that service. The contract shall come into effect upon the commencement of service(s) provided to the subscriber.

15.Only new subscribers are eligible for vanity numbers.

16.If the subscriber doesn't get vanity number upon activating his line, he will not be able to get it later.

17.Vanity numbers is considered as an optional feature where a customer can get with a commitment of 12 months. If the number doesn't meet the customer's expectations, he/she can get a non-vanity number with no commitment on the package. Displaying the options of vanity numbers to the interested customers will be subject to their availability on the system.

18.The quality of vanity numbers classified under the Silver Category, are varied and they may contain three similar consecutive numbers or four similar nonconsecutive numbers such as (0541115115 - 0541101177). The quality of vanity numbers classified under the Bronze Category, are varied and they may contain three similar consecutive numbers as well as another doubled number such as (0541112559 - 0560004811).

- If new subscribers get vanity numbers, there will be a commitment for 12 months irrespective of the vanity number classification.
- If the subscriber cancels his/her package (of the vanity number), and returns back the vanity number to the company, he/she will not be committed to pay additional fees.
- The subscriber will be committed to pay additional fees that will be deducted gradually upon the date of package change (as stated in the below table) in the following cases:

- ✓ If a subscriber ports out to another operator.
- ✓ If a subscriber requests ownership transfer to another person.
- ✓ If a subscriber downgrades his/her package.

19.Bills will be issued at the beginning of every calendar month.

20.The subscriber shall review and ensure the accuracy of every bill. Any errors may be reported to the service provider by submitting an official complaint before the issuance of the next bill. In case of a complaint, a subscriber is still required to pay all the due amounts, other than the amounts in question.

21.The subscriber has the ability to change his subscription using Mobily website, Mobily app on smart phones, self-service channels such as SMS and USSD, calling customer care ( In accordance with the laws of the regulating authority) or visiting Mobily outlet The subscriber has the ability to cancel his subscription using Mobily website, Mobily app on smart phones, self-service channels such as SMS and USSD, calling customer care In accordance with the laws of the regulating authority. The subscriber is not obligated to visit one of the branches of the company to cancel the service unless he wants to terminate his basic service. The contract may be terminated at any time, after the mandatory period from the beginning of the contract is over. If the subscriber terminates the contract earlier, a fine will be imposed as per the penal clause.

22.The company decides the credit limit of the subscriber in order to ensure the collection of due amounts, which is not a privilege or advantage to the subscriber and he remains liable for the payment of amounts that exceeds his credit limit and not inconsistent with the Authority regulations

23.The company may suspend or terminate the service for any of the following reasons:

- Non-payment of the due amounts which are not disputed
- Non-payment of the security deposit as required by the company, in certain cases
- Violation of any of the terms and conditions set forth in this contract
- If the information provided by the subscribers to the company is incorrect, forged or misleading
- Non-compliance with the payment of installments, as agreed upon
- Using the service(s) provided in such a way that causes harm or violates the laws and regulations in any manner
- Misuse of the equipment provided by the service provider
- In case of the user failure to update his information when requested to do so or if its proven that he submitted incorrect or false information to the service provider.
- Elapse of the period for using the prepaid service without extending the period of service by the user while observing the provisions of paragraph (15) of article nine of the document.
- In case of death of user, his heirs shall have the option either to continue with service and transfer it to of them who will assume all rights and responsibilities shouldered by the original user, or cancel the service. The service provider shall have the right to cancel the service after elapse of (30) days from the date being notified of death or being aware of it in case the heirs fail to decide what to do.
- If suspension or cancellation request is ordered by the CITC.

12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Month	
525	1050	1575	2100	2625	3150	3675	4200	4725	5250	5775	6300	Gold	Additional Fees
325	650	975	1300	1625	1950	2275	2600	2925	3250	3575	3900	Silver	
125	250	375	500	625	750	875	1000	1125	1250	1375	1500	Bronze	

24.The company may not be held liable for any mistakes of other service providers who use the utilities of the company, or are connected with the company for providing other service(s) which are not directly covered by the company. The company may also be not held liable for the failure of such services, unless the company is directly responsible for such error or failure.

25.To guarantee the subscriber's capability of payment, the company may obtain the required information from the subscriber or any other source including the Saudi Credit Bureau (SIMAH), for providing the service(s) to the subscriber or maintaining its continuity. The subscriber hereby agrees to disclose such information to the company.

26.Except for the subscriber's name, address and phone number, the company acknowledges that it will adhere to the privacy of information and not disclose the same, except through a prior written consent by the subscriber, unless such disclosure is allowed or required by law or by the authority for claiming the company debts.

27.The subscriber agrees to receive promotional and other SMS or multimedia messages from the service provider.

28.If the subscriber requests termination of the service before its commencement by the service provider, he shall be liable for paying the expenses incurred by the service provider.

29.The "service" means the broadband services and all related features provided by the subsidiary company which may be requested by or offered to the subscriber from time to time. It shall be known that the broadband service and the fourth-generation technology are provided by Bayanat Al Oula for Network Services which is a subsidiary of Mobily.

30.Liabilities and Exceptions:

- Unless otherwise explicitly expressed in these terms and conditions, all terms and acknowledgments implicitly or explicitly occurring in this contract may be exempted to the extent allowed by the law. Except for the cases of death or physical harm beyond the limits of responsibilities without prejudice to Article 7, the maximum limit of Mobily's liability is confined to any damage incurred by the subscriber as a result of an act or failing to act according to the terms and conditions of this contract (resulting from negligence or the likes); whether in an individual incident or in series of incidents within the period of twelve months of the fees paid for such period, within the twelve months prior to the occurrence of such incident that resulted in liability (or the total of the fees paid for such service if the period is less than twelve months). Mobily shall not be liable to the subscriber, under any circumstances, for any direct or indirect loss in income, profits or savings caused by the loss of, or damage to the data. This clause shall survive the expiration or the termination of this contract.

31.Intellectual Property Rights:

- Nothing in this contract may be interpreted as giving any of the parties a license to use the other party's intellectual property rights or transferring of any of the property rights of any of the parties.
- The subscriber shall reimburse Mobily for any loss or damage incurred by Mobily as a result of violating the intellectual property rights owned by a third party by using the

service(s) provided by Mobily in accordance with these terms and conditions.

**32.Service Complaints:**

- Any complaints about the service shall be dealt with in accordance with the regulations of Communication and Information Technology Commission and the effective laws in the Kingdom of Saudi Arabia.
- You have the right to submit a complaint or an objection on any service provided by Mobily due to quality within 60 days from the incident or bill issue date by calling 1100 or 0560101100 or Mobily's website or customer care account on Twitter.
- A reference number will be created for each complaint and sent through SMS or email, including the details, and you can follow up with customer care using the reference number.
- You will be provided with processing time for your request through SMS or email, and you will get a reply within 5 days maximum.
- If the complaint is not solved or not satisfied with the solution, you can complain to CITC through their website.

**33.Security Deposit:**

- In case the security deposit is collected for package activation, it will be added as a credit for the coming bill.
- In case security deposit is collected and line was disconnected completely for non-payment, it will be used for settling due amount.

## **Terms & Conditions of Device**

1. Minimum commitment period refers to the minimum period the line must be active for 24 consecutive billing cycles with full payment of committed monthly fees.
2. The given offer will vary according to the chosen package and the device that the customer selects according to the company policy.
3. Customer must commit to the same package for 24 consecutive billing cycles starting from the first of the next month after signing this contract
4. In case customer do any of the following actions: cancelling the subscription, transferring the ownership, changing his package, porting out to another operator, then he shall pay Mobily the amount needed penalty for remaining period (pro-rated on a monthly basis).
5. Remaining commitment value = ((“Commitment value assigned in the contract” \ commitment period) \* remaining commitment value).
6. In case customer fail to pay the due commitment amount for devices Offer , then Mobily has the right to:
  - Demand payment from the customer.
  - Initiate appropriate legal action for the recovery of the amounts due.
  - Add the name of the defaulter in the lists of the Saudi Credit Bureau (SIMAH).
  - Prevent customer from getting the offer again.
7. The device's warranty shall be as per the warranty terms identified by the original manufacturer, without any liability to the company for any fault or manufacturing defect(s).
8. Mobily has the right to evaluate the eligibility of the customer after finishing the current commitment
9. The customer shall comply with the software license terms and conditions of the equipment manufacturer for the device.