

الشروط و الاحكام

يجب ان تقرأ هذه الشروط و الاحكام بعناية قبل شراء اي من خدمات الحربي للاتصالات لانها تحتوي على بيان بالحقوق و الواجبات المشتركة بين كلاً من الحربي للاتصالات و عملائها الكرام .

1. التعريفات

العميل: تدل على الشركة او المؤسسة التي تستخدم خدمات الحربي للاتصالات.

طلب الشراء: يقصد به المستند الذي يتم توثيقه من العميل للبدء في عملية تسليم الخدمة الى العميل.

انقطاع كبير: يقصد به المعنى المشروح في المادة رقم 6 فقرة (د).

طرف/اطراف: يقصد بها كل من العميل و/او الحربي للاتصالات.

خدمة/خدمات: يقصد بها جميع الخدمات و المنتجات المشروحة في العرض الفني و المالي.

الوثيقة : يقصد بها الشروط و الاحكام الواردة في هذا الملف.

تاريخ بداية الفوترة: يقصد به تاريخ تقديم الخدمة و توقيع العميل على نموذج قبول الخدمة (Service Acceptance Report or Delivery Note)

2. عام

هذه الشروط و الاحكام تغطي الخدمة/الخدمات الموضحة على العرض الفني و المالي المقدم الى العميل

تكون الشروط و الاحكام نافذة المفعول من 1 يناير 2014.

ولتجنب سوء الفهم أي إشارة إلى (يوم/أيام) فيقصد بها يوم/أيام التقويم ، كما تعد هذه الشروط و الاحكام بمثابة إلغاء لأي شروط سابقة سواء كانت شفوية أو مكتوبة بين الطرفين فيما يخص الخدمة/الخدمات محل الاتفاق و التاريخ الميلادي هو التاريخ الذي يعتد به في احتساب مدد الخدمة / الخدمات.

3. الخدمة / الخدمات

توافق الحربي للاتصالات على تقديم الخدمة/الخدمات طبقاً للشروط المدرجة ضمن هذه الشروط و الاحكام وكذلك الشروط المدرجة على العرض الفني و المالي.

يوافق العميل على قبول الخدمة/الخدمات طبقاً للشروط المدرجة ضمن هذه الشروط و الاحكام وكذلك الشروط المدرجة على العرض الفني و المالي.

4. تسليم الخدمة/الخدمات ومدتها

كل خدمة منصوص عليها في العرض الفني و المالي سوف يتم احتساب تاريخ تسليمها من تاريخ بداية الفوترة إلى المدة المنصوص عليها بمدة الخدمة، وسوف تجدد مدة الخدمة لمدد أخرى مائة إلا إذا أرسل أحد الأطراف إشعاراً بعدم التجديد قبل نهاية مدة الخدمة بتسعون (90) يوماً على الأقل.

5. الدفع

(أ) تصدر الحربي للاتصالات فواتيرها حسب الانظمة الداخلية لديها و يجب على العميل سداد مبالغ الفواتير الصادرة خلال خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ صدورهما و للشركة الحق في تغيير دورة الفوترة الخاصة بالخدمة و فترة السداد متى ما رأت ذلك بعد اشعار العميل بذلك.

(ب) جميع دفعات العميل تكون على حسب العملة الموضحة على امر الشراء.

- (ج) جميع الرسوم المدفوعة لمرة واحدة تدفع 100% مقدماً.
 (د) جميع الرسوم متكررة الدفع تدفع مقدماً على حسب طريقة الدفع الموضحة على العرض الفني و المالي .
 (هـ) الدفعات المعتد بها هي فقط المستلمة من خلال اىصال استلام من الحربي للاتصالات.
 (و) جميع خدمات ال VSAT يتم دفع قيمة شهر مقدماً على سبيل التأمين

6. اتفاقية مستوى الخدمة

- (أ) في حال انقطاع الخدمة لدرجة التأثير الملحوظ والذي لا يقتصر ذلك على الانهيار أو الفشل الكلي أو الجزئي للخدمة ، فإن الحربي للاتصالات لا تتحمل مسؤولية الانقطاع الناتج عما يلي:
- 1) فشل أو عطل أي جهاز أو خدمة لم يتم تسليمها من خلال الحربي للاتصالات أو التي يتم تشغيلها تحت مسؤولية العميل.
 - 2) الانقطاع الناتج عن التأثير الشمسي والاختبارات المدارية على القطاع الفضائي.
 - 3) صيانات الخدمة المجدولة.
 - 4) القوة القاهرة أو القضاء والقدر كما هو مشروحاً في المادة رقم 10.
 - 5) الانقطاع الناتج عن دوائر التوصيل الأرضية.
- (ب) في الحالات الأخرى من الانقطاع لأي خدمة من خلال الحربي للاتصالات فإن الحربي للاتصالات تتحمل المسؤولية وتقدم ائتمان للعميل يتم احتسابه على حسب المعادلة التالية:
- $$س = (ع \times ص \times 12) \div (60 \times 24 \times 365)$$
- حيث س (إجمالي قيمة الائتمان) ، ص (الرسوم الشهرية المتكررة)، ع (عدد دقائق فترة الانقطاع) ، وذلك بناءً على إجمالي عدد دقائق الانقطاع شهرياً و بحد أقصى قيمة الرسوم الشهرية المتكررة والمذكورة بالمادة رقم 5.
- (ج) الانقطاع لأقل من عدد (15) خمسة عشرة دقيقة متتالية سوف يتم تجاهله ولن يتم احتساب أي تعويضات مقابله ، أما التعويضات التي يتم حسابها يتم تجميعها على مستوى الشهر ثم تخصم من الفاتورة المتكررة التي تصدر لاحقاً ، كما يحتسب فقط التعويضات الناتجة عن الانقطاع والتي يقوم الحربي للاتصالات بإشعار العميل بها قبل نهاية كل شهر بخمسة عشرة (15) يوماً.
- (د) في حال حدوث انقطاع للخدمة لفترة ثلاثون (30) يوماً متواصلة فسوف يعتبر ذلك "انقطاع كبير" وفي هذه الحالة يحق للعميل ما يلي:
- 1) فصل الخدمة مباشرة من خلال إشعار مكتوب إلى الحربي للاتصالات.
 - 2) بحث التفاوض على الشروط والأحكام مع حسن النوايا والتي تطبق من بداية تاريخ "الانقطاع الكبير" مع أخذ الشكل الرسمي في حال عمل أي تعديلات.
- (هـ) يجب تقديم طلبات التعويضات خلال اربعة عشر (14) يوماً من تاريخ تفعيل الخدمة و لا يحق له المطالبة بالتعويض بعد ذلك.
- (و) سيتم إضافة التعويضات في الفواتير القادمة و لا يحق له المطالبة بالتعويض بعد انقضاء المدة المحددة.
- (ز) الانقطاع الناتج عن استبدال أي جهاز/معدة من خلال الحربي تليكم لا يعتد به كإنقطاع. أي انقطاع للخدمة نتيجة لاستجابة الحربي للاتصالات لشكوى من العميل بسبب عطل ثبت أنه لا أساس له أو بسبب العميل أو أحد موظفيه أو وكيله أو مقاوله ، فإنه لا يعتد به كإنقطاع يجب التعويض عنه ، كما أن العميل يقوم بدفع رسوم إضافية معقولة إلى الحربي للاتصالات تعتمد على الوقت والمواد التي استخدمت لحل المشكلة.
- (ح) في حال تسبب العميل بالتأخير سواءً عدم الرد على الاتصالات من القسم الفني أو عدم الرد على رسائل البريد الإلكتروني أو عدم الجاهزية الفنية للعميل فإن البند الخاص بالتعويضات يعتبر لاغياً و يتحمل العميل كافة الآثار الناتجة عن ذلك.

7. إنهاء الخدمة بواسطة الحربي للاتصالات

يحق للحربي للاتصالات بالإضافة للصلاحيات الممنوحة له وحسب القوانين المتبعة وبناءً على إشعار مكتوب يتم تسليمهم للعميل بتعليق/فصل/إيقاف الخدمة كلياً أو جزئياً في الحالات التالية:

- (أ) فشل العميل في سداد الرسوم المستحقة خلال خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ الفاتورة .
 (ب) ارتكاب العميل خرقاً مادياً يمكن معالجته ، وعدم استجابة العميل لحل أو علاج هذا الخرق في غضون خمسة (5) أيام من تاريخ إبلاغه.

8. إنهاء الخدمة بواسطة العميل

- (أ) للعميل الحق في إنهاء الخدمة في أي وقت حسب رغبته.
 (ب) بناءً على الحقوق المنصوص عليها في المادة رقم 6 فقرة (د) والمادة رقم 8 فقرة (أ) للعميل الحق الكامل في إنهاء الخدمة أو غير ذلك حسب ما

ينص عليه القانون المعمول به.

9. نتائج إنهاء الخدمة/الخدمات

- (أ) بناءً على تاريخ إنهاء أي الخدمة بسبب المادة رقم 10 يقوم العميل بالسداد للحربي للاتصالات كافة الفواتير المستحقة حتى تاريخه ومشمولاً به تاريخ إنهاء الخدمة.
- (ب) إنهاء أي خدمة لا يؤثر على أي حقوق أو الالتزامات الخاصة بالخدمات الأخرى.
- (ج) يقوم العميل بالسماح لموظفي الحربي للاتصالات أو أي من مقاوليه الممثلين له بالقيام باسترجاع الأجهزة والمعدات ملك الحربي للاتصالات وذلك في غضون ستة وثلاثون (36) ساعة من تاريخ إنهاء الخدمة وإلا يتحمل العميل سداد قيمة الرسوم المتكررة للخدمة.
- (د) بناءً على إنهاء الخدمة عملاً بالمادة رقم 7 أو المادة رقم 8 فقرة (أ) ، يقوم العميل بالسداد للحربي للاتصالات الفواتير حتى تاريخ إنهاء الخدمة بالإضافة لأي فواتير مستحقة أخرى وكذلك سداد الرسوم عن فترة الخدمة المتبقية.

10. القوة القاهرة

القوة القاهرة يقصد بها أي سبب يمنع أو يؤخر أحد الطرفين من أداء جزء من أو كل التزاماته وذلك بسبب أحداث أو أمور حدثت خارجة عن السيطرة الممكنة لأي من الطرفين، والتي يجب أن تشمل سبيل المثال لا الحصر، الإضرابات، وإغلاق أماكن العمل أو غيرها من أحداث النزاعات، القضاء والقدر، أعمال الحكومة أو السلطات الأخرى السائدة، الظروف الجوية القاسية وأعمال التخريب أو الإرهاب أو الحرب، أحداث تحدث بالفضاء مثل النيازك، والأيونات الثقيلة، تصريف الكهرباء، والاضطرابات الكهرومغناطيسية أو النشاط الشمسي، ومثل هذه الأمور لا تشكل خرقاً لهذه الشروط و الاحكام .

إذا استمرت القوة القاهرة لمدة ثلاثون (30) يوماً متتالية، يكون لأي من الطرفين الحق في إنهاء هذه الشروط و الاحكام بناءً على إشعار خطي للطرف الآخر.

وفي حال إذا تم منع أو تأخير أي طرف في أداء أي من التزاماته بموجب هذه الشروط و الاحكام بسبب القوة القاهرة، فيجب على الطرف المتضرر فوراً إشعار الطرف الآخر بذلك، ويحدد بالتفصيل طبيعة ومدى تأثير القوة القاهرة، ويخطر الطرف الآخر أيضاً بتوقيف القوة القاهرة للخدمة/الخدمات.

في حال حدوث القوة القاهرة (وبعد أن يقوم الطرف المتضرر باتخاذ كل التدابير اللازمة لتخفيف آثار القوة القاهرة) يتم تعليق كافة الالتزامات التي تتأثر بالقوة القاهرة، فضلاً عن الالتزامات المترتبة عليه من الطرف الآخر في حال استمرار القوة القاهرة .

ولتجنب سوء التفاهم ، فإن الانقطاع الناجم عن القوى القاهرة لن يعتد به كإنقطاع كبير.

11. حدود المسؤولية و الضمانات

تلتزم الحربي للاتصالات باتخاذ كافة الجهود اللازمة لضمان استمرارية الخدمة / الخدمات للعميل و يشمل هذا المراقبة النشطة للشبكة على اساس 24 ساعة باليوم و 7 ايام بالاسبوع و التقليل من انخفاض مستوى انقطاع الخدمة.

تقوم الحربي للاتصالات بتحديد مدير حساب محترف ليعمل كنقطة اتصال موحدة و يخصص للاستجابة لطلبات العميل و ليعمل كمنسق بين العميل و الشركة.

يخصص العميل شخص واحد او اكثر يعمل كمسؤول اتصال و ذلك للقيام بكافة الاتصالات ذات الصلة بالعمليات المطلوبة لتنفيذ و استمرارية الخدمة / الخدمات

يتعهد كل من الطرفين (العميل و/او الحربي للاتصالات) بالزام موظفيه بالمحافظة طوال مدة الخدمة / الخدمات و بعدها على سرية جميع المعلومات (بما في ذلك الاسرار التجارية و المعلومات ذات القيمة التجارية) التي قد تصبح معروفة له عن طريق الطرف الآخر ("المعلومات السرية") و ان لا يستخدم تلك المعلومات في اغراضه الخاصة و ان لا يفصح عنها لاي جهة اخرى من دون موافقة كتابية مسبقة من الطرف الآخر إلا اذا كانت تلك المعلومات معرفة عامة او كانت معلومة لذلك الطرف عند الكشف عنها او اصبحت مشاعاً بعد ذلك من دون خرق لهذه الوثيقة وإذا استحوذ عليها ذلك الطرف بطريقة قانونية من خلال طرف ثالث.

تقتصر المسؤولية الكاملة الخاصة بالحربي للاتصالات فقط على المادة المنصوص عليها ضمن المادة رقم 6 الفقرة (ب) من هذه الشروط و الاحكام.

استخدام العميل لخدمة/خدمات الحربي للاتصالات يدخل في نطاق مسؤوليته الخاصة و الحصرية

12. الإشعارات و التوثيق

جميع الإشعارات والاتصالات ما بين الطرفين تكون موجهة على حسب عناوين الطرفين المدونة في العرض الفني و المالي او امر الشراء وسوف تكون معتبرة في حال التسليم من خلال : شخصي باليد ، بالبريد العادي، بالبريد الإلكتروني أو بالفاكس. كما يعتد بالاتصال لعنوان آخر حسب إخطار كل طرف بالطرف الآخر من وقت لآخر.

يلتزم العميل بان يبلغ الحربي للاتصالات فوراً بأي تغييرات في ملكية العميل او ادارته او باي تغيير في تنظيمه او الطريقة التي يؤدي بها العمل ز التي قد تؤثر على اداء التزاماته بموجب هذه الوثيقة.

يحق للحربي للاتصالات التنازل عن تقديم الخدمة / الخدمات لأي من الشركات التابعة له و لا يجوز للعميل التنازل عن الخدمة / الخدمات او اي من حقوقه فيها بمقابل او بدون مقابل الا بعد الحصول على موافقة الحربي للاتصالات الخطية المسبقة و في جميع الاحوال يبقى العميل مسؤولاً مسؤلية تضامنية مع المتنازل إليه عن تنفيذ هذه الوثيقة

تحتفظ الحربي للاتصالات لنفسها بحق تغيير أو تعديل أو إضافة أو إزالة أجزاء من هذه الشروط والأحكام من وقت لآخر و ذلك من اجل تحسين وتقديم خدمة افضل للعميل

13. تعديل الخدمة/الخدمات

لن يعتد بأي تعديل على الخدمة/الخدمات إلا إذا قام العميل بإرسال امر شراء بالخدمة.

14. المنازعات و التحكيم

- (أ) هذه الشروط و الاحكام تخضع للقوانين المعمول بها بالمملكة العربية السعودية.
- (ب) أي نزاعات قد تنشأ بين الطرفين ولا يمكن تسويتها من خلال المناقشات أو المفاوضات تسوى عن طريق التحكيم وفقاً للقوانين المعمول بها بالمملكة العربية السعودية. مكان التحكيم في الرياض، ونتيجة التحكيم تكون ملزمة للطرفين.
- (ج) قبل البدء في الإجراءات الرسمية فيما يتعلق بأي نزاع، يجب على كل طرف تقديم إشعار كتابي للآخر بالتفاصيل والأسباب، ويجوز له أن يوصي كل طرف بالإجراءات التصحيحية.