

شروط واحكام العقد

1. يقصد ب"موبايلي" 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 "موبايلي" على أنها تشمل الشركات التابعة لها ولأغراض هذه الشروط، يستخدم مصطلح "موبايلي" أيضا كعلامة تجارية لوصف الخدمات التي يقدمها أي من المرخصين لهما؛ شركة اتحاد اتصالات و/أو شركة بيانات الأولى لخدمات الشبكات، وهي شركة تابعة لموبايلي ويقصد ب"الشركة التابعة"، أي كيان قانوني يسيطر على ذلك الكيان أو يخضع لسيطرته المشتركة، سواء كانت تلك السيطرة مباشرة أو غير مباشرة. ولهذا الغرض، فإنه يقصد ب"السيطرة"، الامتلاك المباشر لنسبة خمسين في المائة (50%) أو أكثر من حصص رأس المال للكيان، ولأغراض هذه الشروط يقصد ب"الشركة التابعة"، أيضاً، شركة بيانات الأولى لخدمات الشبكات (شركة ذات مسؤولية محدودة، سجل تجاري رقم 1010193328)، وعنوانها الرسمي ص ن 301347، الرياض 11372، المملكة العربية السعودية. ويقصد بالمشترك مقدم طلب الخدمة أو المستفيد من الخدمة.
2. لا تقوم موبايلي بتزويد المشترك بالخدمة أو الخدمات المطلوبة، ويستفيد المشترك من الخدمة/الخدمات التي تقدمها موبايلي مقابل الرسوم المحددة في تسعيرة خدمات موبايلي. ويجوز لها خفض أو زيادة هذه الرسوم.
3. يلتزم المشترك بكافة اللوائح والقواعد المنظمة للخدمات المقدمة له. كما يلتزم بتسديد المستحقات التي تترتب على الخدمات المقدمة له أولاً بأول، وخلال المواعيد المحددة في الفاتورة. وفي حالة الإخلال بذلك يحق لموبايلي إضافة مبالغ المطالبة المتأخرة على إحدى الخدمات العاملة والتابعة للمشارك، و/ أو اتخاذ ما تراه مناسباً باللجوء للجهات المختصة لحفظ حقوقها
4. تقيد موبايلي على حساب المشترك أية مبالغ يتم رسدها على الخدمة، ويكون المشترك مسؤولاً مسؤولية كاملة عن كافة الالتزامات التي تنشأ عن استخدام هذه الخدمة.
5. الاعتراض على الفاتورة خلال مدة لا تتجاوز تاريخ صدور الفاتورة التالية.
6. في حالة عدم سداد المشترك المبالغ المستحقة عليه خلال 120 يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة، يتم وضع اسمه على القائمة السوداء ويتم إعلامه بذلك، وإضافة إلى ذلك سيتم مطالبته من قبل السلطات المختصة بدفع المبالغ المستحقة.
7. تُعد ملكية أي معدات تقدمها موبايلي بموجب هذه الشروط في جميع الأحوال ملكاً لموبايلي إلا إذا تم سداد قيمتها بواسطة المشترك وتم تخصيصها لاستخدامه حصراً) وعلى المشترك أن يمنع أي طرف ثالث من الإدعاء بأية حقوق تتعلق بملك المعدات. كما يجب على المشترك عند إنهاء هذه الشروط، السماح لموبايلي بإزالة أية معدات أو أي عناصر أخرى تعود ملكيتها إلى موبايلي.
8. على المشترك الالتزام بعدم إساءة استخدام الخدمة/الخدمات
9. الخدمات على النحو الذي يضر بموبايلي أو أحد مشركيها أو أي شخص طبيعي أو اعتباري، أو الإخلال بالأداب العامة. وفي حالة عدم الالتزام بذلك يحق لموبايلي اتخاذ الإجراء المناسب والذي يشمل على سبيل المثال وليس الحصر إيقاف الخدمة متى رأت موبايلي ذلك، بدون أن يترتب عليها أي التزامات مالية تجاه المشتركين بالخدمة أو فصل الخدمة نهائياً عن أي مشترك يثبت أنه إساء استخدام الخدمة/الخدمات.
10. استفادة المشترك من خدمة موبايلي لا يعني تملكها بأي شكل من الأشكال، وبالتالي لا يجوز له التصرف فيها إلا وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها في موبايلي.
11. يلتزم المشترك بالشعاع موبايلي بأي تعبير يطرأ على عنوانه أو أرقام الاتصال الخاص به، ويعتبر العنوان وأرقام الاتصال المدونة في نموذج طلب الخدمة صحيحة والمرجع للتواصل مع المشترك، ما لم يتم المشترك بتغييرها.
12. يحق لموبايلي تحصيل مبالغ مقدمة أو تأمين تحت الخدمة/الخدمات المقدمة للمشارك.
13. مقدم الخدمة لا يتحمل نتيجة الأخطاء الناجمة عن أي تعديلات في الشبكة من أجل تحسين الخدمة أو أعطال ناتجة عن ظروف أخرى.
14. يبدأ سريان عقد الخدمة من تاريخ بدء الخدمة لدى المشترك.
14. يحق لمقدم الخدمة إلغاء الخدمة أو تعليقها وفقاً للضوابط المقررة في وثيقة شروط تقديم الخدمة.
15. لا يعد مقدم الخدمة مسؤول عن أخطاء مقدمي الخدمة الآخرين الذين يستخدمون مرافق مقدم الخدمة أو يكونون مرتبطين بها للاتصال مع نقاط لا يدخلها مقدم الخدمة مباشرة، أو الأعطال التي تحدث بسبب ذلك، مالم تكن هي المسؤولة عنها.
16. يقرر مقدم الخدمة الحد الائتماني وفق ما ورد في الشروط ضماناً لتحويل مستحقاته وهو ليس حقاً أو ميزة للمشارك ويظل المشترك مسؤولاً عن سداد المبالغ التي يتجاوز بها الحد الائتماني المقرر له حسب شروط الخدمة.
17. يجوز لمقدم الخدمة أن يجمع أو يحصل من طالب الخدمة / المشترك أو أي مصادر أخرى بما في ذلك مكتب الائتمان السعودي سمة على المعلومات التي يحتاجها لتقديم الخدمة أو استمرارها وذلك للتأكد من قدرته على السداد. ويأذن طالب الخدمة / المشترك، كيفما يكون الحال، بموجب هذه الشروط للمصادر المذكورة بإفشاء تلك المعلومات لمقدم الخدمة، وباستثناء اسم طالب الخدمة وعنوانه وأرقام هوائيه المعلنة ويلتزم مقدم الخدمة بالمحافظة على سرية تلك المعلومات وعدم إفشائها للغير دون موافقة طالب الخدمة / المشترك الكتابية المسبقة، ما لم يكن هذا الإفشاء مطلوباً أو مسموحاً به بموجب النظام أو من قبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أو مطلوباً لأغراض التقاضي لاستعادة ديون مقدم الخدمة.
18. في حال إخلال العميل بالالتزام الأرقام المميزة وذلك عند التحويل لمشغل اخر أو التحويل لباقة أخرى أو نقل الملكية و رغب بالاحتفاظ بالرقم يترتب عليه دفع الرسوم الخاصة بالرقم الذي حصل عليه وذلك حسب فئة الرقم. برميوم 24,000 ريال تناقصية على 12 دورة فوترية بقيمة 2000 ريال. ذهبي 10,000 ريال تناقصية على 12 دورة فوترية بقيمة 833 ريال ويتم احتساب المجموع لأقرب عدد صحيح، فضي 3,900 ريال تناقصية على 12 دورة فوترية بقيمة 325 ريال، برونزي 1500 ريال تناقصية على 12 دورة فوترية بقيمة 125 ريال.
19. يلتزم العميل بدفع الحد الأدنى للباقة وهي 800 ريال شهرياً، يحصل خلالها على جميع الخدمات الأساسية للخدمة. وفي حال اشترك العميل في راقى برميوم يلتزم بسداد رسوم شهرية إضافية قدرها 1200 ريال لمدة 12 دورة فوترية، ليصبح الحد الأدنى للباقة 2000 ريال ال 12 دورة الفوترية الأولى.
20. العميل الجديد حرية الاختيار بطلب الرقم المميز من عمده، وفي حال كان عميل منتقل من مشغل آخر أو عميل لموبايلي وطلب التحويل لباقة راقى فلا يحق له الحصول على الرقم المميز وبإمكان العميل تحويل رقمه الحالي للباقة.
21. يمكن للعميل الاحتفاظ بالرقم المميز والخروج من باقة راقى بدون أي التزامات مالية مترتبة عليه باستثناء الفواتير التي لم تدفع، وذلك بعد إكمال مدة 12 دورة فوترية متتالية من تاريخ اشترائه للباقة.
22. في حال رغب العميل بترك باقة راقى وكان عليه أي التزامات فإنه يلزم العميل دفع الغرامات من خلال الفاتورة القادمة أو يدفعها لأحد فروع موبايلي نقداً في حال رغبته بفصل الرقم ، أو نقل ملكية الرقم أو الانتقال لمشغل آخر.
23. عند طلب العميل أي من المميزات الاختيارية يلتزم العميل بدفع المقابل المالي لها وأي شروط وأحكام منطبقة عليها.
24. يحق لعملاء راقى الاستفادة من مزاي الأجهزه المشمولة ضمن باقة راقى كما هو موضح ادناه:
 - 1) فور انضمام العميل وإخلاق السنة الأولى يحق له استرجاع قيمة الجهاز المدفوع مقدماً حتى مبلغ 3,600 ريال ويتم إرجاع المبلغ على شكل خصومات شهرية على فواتير الباقة تعادل قيمة الجهاز مقسوماً على 12 فاتورة. في حالة انسحب العميل من الباقة خلال السنة الأولى، فلن تكون هناك أية تعويضات مستحقة له.
 - 2) بناء على تصنيف العميل الائتماني لدى سمة يحق لموبايلي توفير خصم الأجهزة بدلا من خصاصة استرجاع قيمة الجهاز فور انضمام العميل وخلال السنة الأولى لمدة 12 دورة فوترية من تاريخ الحصول على خصم الجهاز.
 - ب- خصم حتى 5,400 ريال مقابل الالتزام بالبقاء في باقة راقى لمدة 18 دورة فوترية من تاريخ الحصول على خصم الجهاز.
 - ت- خصم حتى 7,200 ريال مقابل الالتزام بالبقاء في باقة راقى لمدة 24 دورة فوترية من تاريخ الحصول على خصم الجهاز.
 - ث- بناء على السجل الائتماني للعميل يحق لموبايلي مطالبة العميل بدفعة مقدمة بقيمة الاشتراك الشهري حتى 4 دفعات للحصول على خصم الأجهزة خلال السنة الأولى ويتم اضافتها كرسيد للعميل لسداد الفواتير.
 - ج- الاستفادة تكون محدودة بجهاز واحد فقط على هوية العميل وليس على جميع الخطوط المصدره.
- 2) بعد مرور كل 12 دورة فوترية من الاشتراك في باقة راقى يمكن للعميل الحصول على خصم الأجهزة حتى مبلغ 3,600 ريال مقابل التزامه بالبقاء في باقة راقى لمدة 12 دورة فوترية من تاريخ الحصول على خصم الجهاز. كما يحق لموبايلي بناء على تصنيف العميل الائتماني لدى سمة توفير خيارات خصم اعلى على النحو الاتي:
 - أ- خصم حتى 5,400 ريال مقابل الالتزام بالبقاء في باقة راقى لمدة 18 دورة فوترية من تاريخ الحصول على خصم الجهاز.
 - ب- خصم حتى 7,200 ريال مقابل الالتزام بالبقاء في باقة راقى لمدة 24 دورة فوترية من تاريخ الحصول على خصم الجهاز.
- 2) في حالة استحقاق العميل للخصم الأجهزة فيحق له الاستفادة من جهاز واحد من الأجهزة المتوفرة في كل طلب ولن يحق له المطالبة بخصومات بائر رجعي حيث يتم حساب استحقاق الخصم القادم من تاريخ الاستفادة من اخر جهاز .
- 3) يتم تعريف فترات الاستحقاق والالتزام للأجهزة بناء على كونها دورات فوترية نشطة على باقة راقى كما يراعى كون الخط نشطاً ولا يوجد التزام أجهزة قائم أو فواتير غير مسددة في وقت تقديم الطلب.
- 4) في حالة عدم الالتزام بالمطلوبه للخصم الأجهزة سيتم تطبيق شرط جزائي بقيمة الخصم مقسمة على فترة الالتزام مضروبة في فترة الالتزام المتبقية.
25. جميع خدمات التجوال والمكالمات الدولية تخضع للدول المذكورة بصفحة راقى على موقع موبايلي، ويمكنك الاستفسار من خدمة العملاء عن هذه الدول.
26. لا يؤدي تقديم العميل للإعتراض إلى عدم قيام المشترك بسداد المبالغ المالية غير المعترض عليها الواردة في الفاتورة المعنية.
27. عند طلب المشترك إنهاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل مقدم الخدمة فإنه يكون ملزماً أمام مقدم الخدمة بدفع التكاليف المترتبة على ذلك وفقاً لما ورد في شروط الخدمة.
28. يحق لمقدم الخدمة تعليق أو إنهاء الخدمة عند مخالفة المشترك لأي من الاحكام والشروط وعند عدم تجاوبه بتحديث بياناته عند مطالبته بذلك.
29. ما لم تنص هذه الشروط على خلاف ذلك صراحة، تُستثنى بالقرن الذي يسمح به النظام كافة الشروط والتعهدات التي قد ترد ضمناً أو ترد بهذه الاتفاقية بموجب النظام أو غير ذلك.
30. المسؤولية والاستثناءات:

- 1) باستثناء حالة الوفاة أو الأذى البدني التي لا تخضع لأية حدود للمسؤولية، ودون المساس بالبنود 7، يقتصر الحد الأقصى لكامل مسؤولية موبايلي عن أية خسارة يتعرض لها العميل نتيجة أي تصرف أو تقصير بموجب هذه الاتفاقية سواء كانت تلك الخسارة ناشئة عن (إهمال أو خلقة) في أي حالة مفردة أو سلسلة من الحالات المتسلسلة خلال مدة إثني عشر شهراً، على مجموع الرسوم التي حصلت عليها موبايلي من العميل عن الخدمة خلال مدة إثني عشر شهراً السابقة لوقوع الحالة المتسببة في تلك المسؤولية (أو إجمالي الرسوم التي حصلت عليها، إذا كانت تلك المدة تقل عن اثني عشر شهراً
- 2) لا تكون موبايلي مسؤولة تجاه المشترك، تحت أي ظرف من الظروف، عن أية خسارة في الإيرادات أو الأرباح أو المدخرات المتوقعة ولا عن الخسائر أو الأضرار غير المباشرة أو التقصيرية، ولا عن أي فقدان للبيانات أو عطها أو تلفها. نظراً لحكم هذا البنود سارية بعد انتهاء هذه الاتفاقية أو إنهائها.
31. حقوق الملكية الفكرية:

1. لا يوجد في هذه الشروط ما يفسر على أنه يمنح أيّاً من الطرفين أي ترخيص باستخدام حقوق الملكية الفكرية العائدة إلى الطرف الآخر ، أو على أنه يمثل أية حوالة لأية حقوق ملكية فكرية عائدة إلى أحد الطرفين إلى الطرف الآخر .
- يعرض العميل وبجمي موبايلي ضد أي خسارة أو ضرر أو مسؤولية أو مصاريف تنبكدها موبايلي نتيجة أي إعتداء على حقوق الملكية الفكرية العائدة إلى الغير، بسبب استخدام العميل لشبكة موبايلي أو الخدمة المقدمة من موبايلي بموجب هذه الشروط.

32. شكاوى الخدمة:

- 1) في حالة نشوب أي نزاع يتعلق بهذه الشروط، يدخل الطرفان فوراً وبحسن نية في مفاوضات بغية التوصل إلى حل ودي لهم.
- 2) في حال تحذر حل الخلاف/ الشكاوى بين مقدم الخدمة والمستخدم خلال 15 يوم من تقديم المستخدم بشكاوى مقدم الخدمة، يحق للمستخدم عندئذ التقدم بشكاوى لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات لطلب حل الخلاف/ الشكاوى مع مقدم الخدمة.
- 3) الجهة المخولة بالفصل في الخلافات أو النزاعات بين المستخدم ومقدم الخدمة هي هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات فقط.
- 4) من حقه تقديم شكاوى أو اعتراض على أي خدمة مقدمة لك من قبل شركة موبيلي بسبب جودتها خلال 60 يوماً من تاريخ الواقعة محل الشكاوى أو من صدور الفاتورة محل الاعتراض، بالاتصال بمركز خدمة العملاء 1100 أو 0560101100، أو الذهاب إلى الفرع وتقديم شكاوى، أو من خلال موقع الشركة، أو من خلال تطبيق موبيلي، أو من خلال التواصل مع حساب خدمة العملاء في تويتر.
- 5) يتم إصدار رقم مرجعي للشكاوى وإرسال رسالة نصية أو بريد إلكتروني يتضمن التفاصيل، ويمكنك متابعة شكواك عن طريق مركز خدمة العملاء من خلال الرقم المرجعي للشكاوى.
- 6) يتم تزويدكم بعمدة المعالجة عبر رسالة نصية أو إلكترونية ويتم تلبية طلبك والرد عليك بموعد أقصاه 5 أيام.
- 7) في حال عدم حل شكواك أو عدم اقتناعك بالحل يمكنك تصعيد الشكاوى إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال موقع الهيئة الإلكتروني.
33. يؤكد المستخدم موافقته على استلام فاتورته الشهرية الإلكترونية عوضاً عن المطبوعة عبر بريده الإلكتروني المدون في العقد.
34. خدمة البيانات تقدم بواسطة شركة بيانات الأولى لخدمات الشبكات.
35. عروض/باقات ومنتجات موبيلي خاضعة للشروط والأحكام، ويقر المستخدم عند الاشتراك في أي منها باطلاعها على الشروط والأحكام الخاصة بهذه العروض/الباقات والالتزامات الناشئة عنها عن طريق موقع مقدم الخدمة الإلكتروني.
36. بإمكان المستخدم الاطلاع على تفاصيل أكثر للشروط والأحكام للخدمة/الخدمات عن طريق زيارة موقع مقدم الخدمة و موقع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
37. يوافق المستخدم على تلقي رسائل نصية قصيرة ورسائل متعددة الوسائط تسويقية أو غير ذلك من مقدم الخدمة.
38. يتحمل المستخدم المسؤولية عن كافة ما ينتج عن استخدام الخدمة المطلوبة، كما يلتزم بعدم التنازل عن الخدمة إلا بالطرق النظامية.
39. الأسعار الواردة خاضعة لضريبة القيمة المضافة.
40. مبلغ التأمين:
- 1) في حال قام العميل بدفع مبلغ التأمين المالي لتفعيل الباقة، سيتم إضافة مبلغ التأمين كرسيد للعميل مع صدور الفاتورة.
- 2) في حال دفع العميل مبلغ التأمين المالي لتفعيل الباقة وتم فصل خطه نهائياً لعدم سداد المبالغ المستحقة عليه، فلشركة الحق باستخدام مبلغ التأمين لسداد أي مبالغ مستحقة.

Terms & Conditions

1. The term "Mobily" shall mean Etihad Etisalat Company, a joint stock company, duly registered in Kingdom of Saudi Arabia under number 1010203896, whose registered offices are located at Kingdom Tower, Olaya Street, Riyadh. Any reference to Mobily shall be read as including its Subsidiaries. For the purpose of this Terms & Conditions, the term Mobily shall also be used herein as a brand name describing services provided by the licensee, Etihad Etisalat Company and/or Bayanat Al Oula for Network Services, a subsidiary of Mobily. Also "Subsidiary" shall mean any entity that, directly or indirectly controls, or is controlled by, or is under common control with, such entity. For this purpose, "control" shall mean the direct ownership of fifty percent (50%) or more of the outstanding share capital or other equity interests over the ordinary voting power in that entity. "Subsidiary" for the purpose of these Terms & Conditions, shall mean Bayanat Al Oula for Network Services Company, a limited liability company, duly registered under number 1010193328, whose registered offices are at PO Box 301347, Riyadh 11372, and the term "Subscriber" shall mean the accepted applicant for the Service or the beneficiary thereof.
2. Mobily shall provide the Subscriber with the requested Service[s]. The Subscriber may benefit from the Service[s] that Mobily provides in return for the charges and prices stated in Mobily's services price list. Mobily may decrease or increase such charges and prices.
3. The Subscriber shall comply with all rules and regulations governing the Service[s] provided to him. Furthermore, the Subscriber shall settle all dues of the Service[s] provided to him within the time periods specified in the bill. If the Subscriber fails to meet this condition, Mobily shall have the right to add the unpaid amounts to any of the other services related to the Subscriber and/or take any proper action against him before the competent authorities to preserve its rights.
4. Mobily shall charge the Subscriber's account for the amounts due for the Service[s] provided to him. The Subscriber shall be completely responsible to settle all liabilities resulting from the Service[s] provided to him.
5. Objection to the accuracy of bills shall be made within a period not exceeding sixty [60] days after the date of issue of the following bill.
6. If the Subscriber fails to pay the due amounts within 120 days as of the date of issue of the bill, the Subscriber's name will be blacklisted and he shall be notified thereof. Moreover, the Subscriber will be requested through the competent authorities to pay the due amounts.
7. The ownership of and title to any equipment provided by Mobily under these Terms and Conditions shall inure at all times to Mobily (unless such equipment value has been paid by the Subscriber and are assigned to the Subscriber' exclusive use). The Subscriber shall prevent any third party from claiming any rights to such equipment. Upon termination of these Terms and Conditions, the Subscriber shall allow Mobily to remove any equipment or other items that belong to Mobily.
8. The Subscriber shall not abuse or misuse the Service[s] in any way that may harm Mobily, its subscriber[s] or any licensed company, or that may violate the public morality. If the Subscriber fails to comply with this provision, Mobily shall have the right to take the necessary action against him, including but not limited to, suspending the Service[s] whenever it deems necessary without incurring any financial liabilities, or disconnecting the service permanently from any subscriber proven to have misused or abused the Service[s].
9. The Subscriber's right to use the Service[s] shall not grant him any ownership rights therein. Consequently, the Subscriber shall not have the right to dispose of the Service[s] except as specified in Mobily's applicable rules and regulations.
10. The Subscriber is obliged to notify Mobily of any subsequent change in his address or contact number. The address or contact numbers set forth in the service application form shall be deemed valid and fulfilling the purpose thereof unless the subscriber changes them.
11. Mobily shall have the right to collect advance payments or security deposit for the Service[s] provided to the Subscriber.
12. The Service Provider shall not be liable for any failure resulting from any modification made to the network for the purpose of improving it, nor for any failures resulting from any other circumstances.
13. The Service Contract shall be effective from the date on which the Service[s] commenced.
14. The Service Provider shall have the right to suspend or terminate the Service[s] as set out in the Terms and Conditions.
15. Mobily shall not be responsible for mistakes committed by other service providers, who use or are connected to Mobily's facilities to access other points which are not directly served by Mobily, nor for failures resulting from such mistakes, unless they are attributable directly to Mobily.
16. The Service Provider may set a credit limit as set forth in the Terms and Conditions to ensure the collection of its due amounts. Credit limit is not a privilege or right to the Subscriber and the Subscriber shall remain responsible for the payment of any amount in excess of the assigned credit limit as per the terms and condition of Service[s].
17. The Service Provider may procure or collect from the Applicant/Subscriber or from any other sources, including SIMAH, such information as it requires to provide or continue the Service and to verify the Applicant / Subscriber's creditworthiness. The Applicant or the Subscriber, as the case may be, hereby authorizes the aforementioned sources to disclose to the Service Provider such information. Except for the name, address and publicized phone numbers of the Applicant/Subscriber, the Service Provider undertakes to keep such information in confidence and not to disclose it to any third party without the prior written approval of the Applicant / Subscriber unless such disclosure is required or permitted by Law or by CITC or is required for the purposes of litigation to recover the debts of the Service Provider.
18. The Subscriber shall be committed to pay the minimum amount for the package (800 SAR per month), which guarantees for him to get all basic features of the Service. In case the customer subscribed to RAQI premium, customer will be committed to pay an extra monthly fee of 1200 SAR for 12 bill cycles, Therefore the overall minimum payment

will be 2000 SAR for the first 12 bill cycle.

19. The new subscriber shall be free to request a vanity number or not. If the Subscriber is ported in, or is a Mobily' subscriber migrating to RAQI, he shall not have the right to get a vanity number and may transfer his current number to RAQI.
20. The Customer can leave the package and keep the vanity number without a penalty (except for the unpaid bills, the subsidy device or any other additional services related to RAQI) in case he has completed continued 12 bill cycle from the day of subscription.
21. If the Subscriber has a vanity number and wants to keep it but decided to port out the number to another operator, join another Mobily package or transfer ownership before the expiry of mandatory period for vanity, he shall pay the violation penalties as per the vanity number category (Premium: 24,000 SAR decreasing gradually over 12 bill cycle by 2000 SAR, Golden: 10,000 SAR decreasing gradually over 12 bill cycles by 833 SAR (the amount will be rounded). Silver: 3900 SAR decreasing gradually over 12 bill cycles by 325 SAR. Bronze: 1500 SAR decreasing gradually over 12 bill cycles by 125 SAR).
22. In the event that the Subscriber wants to leave RAQI Package while he owes financial liabilities, the Subscriber shall pay such due amounts through the following bill or in cash to one of Mobily branches, if he desires to disconnect the line, transfer the number ownership or to port out to another operator.
23. Whenever the Subscriber requires any optional features, he shall pay their fees and comply with any terms and conditions applicable thereto.
24. RAQI subscribers can benefit from Devices features as follow:
 - 1) During the first year, Subscriber can pay the device value in full and can get a payback amount up to SR 3,600 as bill discount divided over 12 bill cycles. In the event that the Subscriber withdraws from the RAQI during the first year, the Subscriber shall not be entitled to any compensation for remaining discount.
 - 2) Based on Subscriber's credit score with SIMAH, Mobily has the right to offer devices discount instead of the payback option after joining the package during the first year as follow:
 - a) SR 3,600 discount with 12 bill cycles commitment from the device discount date.
 - b) SR 5,400 discount with 18 bill cycles commitment from the device discount date.
 - c) SR 7,200 discount with 24 bill cycles commitment from the device discount date.
 - 3) After every 12 bills from joining RAQI, the Subscriber will be granted up to SR 3,600 discount with commitment to stay in RAQI Package for 12 bill cycles. Mobily has the right to offer higher discount options based on SIMAH scores as follow:
 - a) SR 5,400 discount with 18 bill cycles commitment from the device discount date.
 - b) SR 7,200 discount with 24 bill cycles commitment from the device discount date.
- 4) Subscriber can use the device discount on available models up to 1 device regardless of unutilized periods where he didn't apply for the discount.
- 5) Eligibility & commitment periods defined as active paid bill cycles on RAQI package. Noting that the line must be active and no unpaid bills at the time of discount request.
- 6) In case of breaking the device discount commitment, a penalty will be applied by calculating total discount amount divided over commitment period multiplied with remaining periods.
25. All roaming services and international calls shall be governed by the arrangements made with the relevant countries as set forth in in RAQI webpage at Mobily Website. For any inquiries in this regard, the Subscriber may call the Call Center 1100.
26. The Subscriber's objection may not result in nonpayment of undisputed mounts in the relevant bill.
27. If the Subscriber Requests Service termination before the installation and operation thereof by the Service Provider, the Subscriber shall pay all resulting costs as set forth in the terms of service.
28. The Service Provider may suspend or terminate the Service in the event the Subscriber fails to comply with any of the Terms and Conditions or if the Subscriber fails to update his personal details when he is required to do so.
29. Unless otherwise provided for herein expressly, all conditions and commitments that may be contained herein implicitly by law or otherwise shall be excluded.
30. Liability and Exclusions:
 - 1) Except for death or personal injury incidents, which shall not subject to any limitation of liability, and without prejudice to Clause 7 hereof, the total liability of Mobily for any loss sustained by the Subscriber as a result of any act or omission hereunder (whether such loss is arising from negligence or otherwise), shall be limited, in any single incident or series of related incidents during any twelve-month period, to the total fees and charges received by Mobily from the Subscriber in relation to the Service during the twelve months' period preceding the occurrence of the incident giving rise to such liability (or to the total fees and charges received by Mobily, if such period is less than twelve months).
 - 2) In no event, Mobily shall be liable to the Subscriber for any loss of revenue, profit, anticipated savings, or indirect or consequential loss or damage, or for any loss or corruption or destruction of data.
 - 3) The provisions of this Clause shall survive the expiry or termination of this Contract.
31. Intellectual Property rights:
 - 1) Nothing in these Terms and Conditions shall be construed as conferring either Party any license to use the intellectual property of the other party or as an assignment of the intellectual property rights of one Party to the other Party.
 - 2) The Subscriber shall indemnify and keep Mobily harmless from and against any loss, damage, liability or expense incurred by Mobily as a result of any infringement of the intellectual property rights of third parties by the Subscriber's use of the Mobily Network and/or the Service provided by Mobily under these Terms and Conditions.
32. Service Complaints:
 - 1) In the event that any dispute arises out of or in connection with these Terms and Conditions, the Parties shall immediately enter into bona fide negotiations to resolve it amicably.
 - 2) If such dispute cannot be resolved or settled amicably within fifteen (15) days after the Subscriber has filed a complaint against the Service Provider, the Subscriber shall have the right to file a complaint with the Communications and Information Technology Commission (CITC) to settle the dispute/complaint amicably.
 - 3) The body authorized to settle disputes or conflicts between the Subscriber and the Service Provider is the Communications and Information Technology Commission (CITC) only
 - 4) 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.
 - 5) 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.
 - 6) You will be provided with processing time for your request through SMS or email, and you will get a reply within 5 days maximum.
 - 7) If the complaint is not solved or not satisfied with the solution, you can complain to CITC through their website.
33. The Subscriber hereby confirms his approval to receive his monthly bill electronically at his email address as set forth herein instead of receiving it in hard copy format.
34. Data services shall be provided by Bayanat Al Oula for Network Services Company.
35. Mobily offers/packages and products are governed by their terms and conditions. The Subscriber shall acknowledge upon subscribing to any such offers/packages or products that he has already read on the Service Provider's website and fully understood the terms and conditions as well as the obligations of the relevant offer/package or product.
36. The Subscriber can see more details of the terms and conditions of Service[s] by visiting the websites of both the Service Provider and the CITC.
37. The Subscriber agrees to receive promotional and other SMS and MMS from the Service Provider.
38. The Subscriber shall be responsible for all consequents of the use of the Service and shall assign or transfer the Service only through the applicable legal methods.
39. All prices are subject to VAT.
40. Security Deposit:
 - 1) In case the security deposit is collected for package activation, it will be added as a credit for the coming bill.
 - 2) In case security deposit is collected and line was disconnected completely for non-payment, it will be used for settling due amount.