

الشروط والأحكام

Terms & Conditions

Previous Service Provider: means the Service Provider that ports out a Customer's fixed number(s) to a new Service Provider.

New Service Provider: means the Service Provider that gains a Customer's fixed number(s) through the porting process.

- (a) **Contact:** The New Service Provider will contact you to inform you about the status of your porting request.
- (b) **Assistance:** You agree to assist the New Service Provider to resolve any cause of a delay in the porting process (e.g. by providing additional or corrected information). The New Service Provider will not process your porting request if you do not provide the requested information within the specified time.
- (c) **Consequence of not paying the Outstanding Balance due to your Previous Service Provider prior to porting:** If you do not settle the Outstanding Balance (including subscription, usage and any applicable termination fees) at least one working day before your scheduled port time, your port request will be cancelled. The Outstanding Balance will be communicated to you at least 48 hours prior to your scheduled port time.
- (d) **Consequence of not paying your Final Bill associated with the number(s) ported out from your Previous Service Provider:** Your Previous Service Provider may issue you a Final Bill after porting is completed. This Final Bill may include, but is not limited to charges related to your monthly subscription fees and usage, applicable termination fees and any charges related to the return of equipment provided for your use. If you do not settle your Final Bill within 30 days of the bill issue date, your New Service Provider may be instructed by your Previous Service Provider to initiate processes related to call barring, suspension and where applicable terminate your service. Your subscriber QID (residential) or your company CR details (businesses) will also be blacklisted in a database shared by all Service Providers where payment remains outstanding for more than 60 days after your Final Bill has been issued (see explanation below).
- (e) **In cases where your New Service Provider terminates your service:** Your number(s) will be placed into quarantine for 30 days and may be repatriated back to the original range holder for an additional quarantine period thereafter.
- (f) **Maximum advance period to request a Port:** All requests to port numbers from one Service Provider to another can be made in advance of your preferred porting date up to a period of 30 calendar days. This allows Service Providers to validate your information, ensure payment of outstanding balances and prepare infrastructure at your site if required.
- (g) **Minimum period to complete a Port Request:** Service Providers require a minimum period in order to process and execute porting requests. This period differs for residential and business customers and depends on the port request submission time and date as follows:
- 3 working days for residential.
 - 7 working days for businesses.
- (h) **Cancellation of Fixed Number Portability Request before Point of No Return:** If you decide to cancel your port request and stay with your current Service Provider, you must do so within 1 working day of receiving confirmation that your port request has been submitted. In this case, your fixed number(s) will remain with your current Service Provider.
- (i) **No cancellation of Fixed Number Portability Request after Point of No Return:** You may not cancel your port request and keep your fixed number(s) with your current Service Provider if more than 1 working day has transpired since you received notification that your port request has been submitted. In this case, your fixed number(s) will be ported to the New Service Provider.
- (j) **Porting back to your Previous Service Provider:** If you wish to port your fixed number(s) back to your Previous Service Provider after it has been ported to the New Service Provider, you can submit a new porting request with that Service Provider.
- (k) **Compliance with Terms:** Once the porting process is complete, you agree to comply with your New Service Provider's terms and conditions of service.
- (l) **Loss of benefits with Previous Service Provider:** If your port request results in the termination of services associated with the ported number(s) with your Previous Service Provider, you will lose any free minutes, loyalty points, cash wallets or monetary benefits associated with those services.
- (m) **Blacklisting:** Blacklisting refers to a database shared by all Service Providers in the country that includes the QIDs and company CR details of fixed line customers who fail to pay their Final bills associated with Fixed Number Portability. The existence of your QID/company CR in this Blacklist database means that Service Providers will reduce credit available to you and refuse to provide you with any additional fixed line services until the outstanding sums owed are paid.
- (n) **Porting number(s) only:** This port request is limited to the porting of fixed number(s) only. You must apply for any telecommunications services with your New Service Provider through a separate application process.
- (o) **Previous Service Provider presence:** Business customers that require their Previous Service Provider to assist them with the physical disconnection of their equipment at the time of porting must do so by checking the relevant box in this application form.
- (p) **Calculating Outstanding Balances:** The Outstanding Balance is the amount owed for any services associated with a number(s) to be ported.

مزود الخدمة السابق: يعني مزود الخدمة الذي قام العميل بنقل الرقم (الأرقام) منه إلى مزود خدمة جديد.

مزود الخدمة الجديد: يعني مزود الخدمة الذي يكسب رقم (أرقام) عميل نتيجة لعملية نقل الرقم.

(أ) **الاتصال:** سيقوم مزود الخدمة الجديد بالاتصال بك لإبلاغك بحالة طلبك لنقل الرقم.

(ب) **المساعدة:** يجب أن توافق على مساعدة مزود الخدمة الجديد في حل أي مسألة تأخير في عملية نقل الرقم (على سبيل المثال، تقديم معلومات إضافية أو تصحيحها). ولن يقوم مزود الخدمة الجديد بإتمام طلبك لنقل الرقم في حال عدم تزويده بالمعلومات المطلوبة في الوقت المحدد.

(ج) **نتائج عدم دفع المبلغ المتبقي المستحق الدفع إلى مزود الخدمة السابق قبل نقل الرقم:** إذا لم تقم بدفع المبلغ المتبقي المستحق الدفع (بما في ذلك رسوم الاشتراك الشهري وتكلفة الاستخدام ورسوم إنهاء الخدمة) قبل يوم عمل واحد على الأقل من الموعد المحدد لنقل الرقم، سيتم إلغاء طلبك لنقل الرقم. وسيتم إبلاغك بالمبلغ المستحق الدفع قبل 48 ساعة على الأقل من الوقت المحدد لنقل رقمك.

(د) **نتائج عدم دفع الفواتير النهائية للرقم (الأرقام) التي ستقوم بنقلها/نقلها من مزود الخدمة السابق:** قد يقوم مزود الخدمة السابق بإصدار فاتورة نهائية بعد اكتمال عملية نقل الرقم. وقد تشمل هذه الفاتورة النهائية، على سبيل المثال لا الحصر، الرسوم المتعلقة باشتراكك الشهري والاستخدام ورسوم إنهاء الخدمة أو أي رسوم أخرى تتعلق بإعادة الأجهزة المقدمة لك للاستخدام. إذا لم تقم بتسوية فاتورتك النهائية خلال 30 يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة، فقد يطلب مزود الخدمة السابق من مزود الخدمة الجديد بدء الإجراءات المتعلقة بحجب عملية إجراء المكالمات الصادرة وتعليقها أو إنهاء الخدمة. إذا اقتضت الحاجة، وسيتم أيضاً إدراج رقم البطاقة الشخصية للمشارك (إذا كان من العملاء الأفراد) أو تفاصيل السجل التجاري (إذا كان العميل من الشركات) في القائمة السوداء ضمن قاعدة بيانات مشتركة بين جميع مزودي الخدمة في حال مرور 60 يوماً على إصدار الفاتورة النهائية ولم يتم دفع المبلغ المستحق (يرجى الاطلاع على الشرح أدناه).

(هـ) **في حالات قيام مزود الخدمة الجديد بإنهاء خدمتك:** سيتم الاحتفاظ برقمك لمدة 30 يوماً ويمكن إعادته إلى مزود الخدمة الأصلي بعد ذلك لتمديد فترة الاحتفاظ به.

(و) **الحد الأقصى للفترة التي تسبق طلب نقل الرقم:** يمكن تقديم جميع طلبات نقل الأرقام من مزود خدمة إلى آخر قبل تاريخ النقل المفضل لديك بمدة أقصاها 30 يوماً. وهذا يتيح لمزودي الخدمة التحقق من صحة معلوماتك، وضمان دفع المبالغ المستحقة وإعداد البنية التحتية في موقعك إذا لزم الأمر.

(ز) **الحد الأدنى لفترة إتمام طلب نقل الرقم:** يحتاج مزودو الخدمة إلى حد أدنى من الوقت لتنفيذ طلبات نقل الرقم وإتمامها. تختلف هذه الفترة بين العملاء الأفراد والعملاء من الشركات وتعتمد على وقت وتواريخ تقديم طلب نقل الرقم، وهي كما يلي:

- 3 أيام عمل للعملاء الأفراد
- 7 أيام عمل للعملاء الشركات

(ح) **إلغاء طلب نقل الرقم الثابت قبل نقطة الالعودة:** إذا قررت إلغاء طلب نقل رقمك والبقاء مع مزود الخدمة الحالي، فيجب عليك القيام بذلك في غضون يوم عمل واحد من تلقي تأكيد بقبول طلب نقل الرقم من مزود الخدمة الجديد. في هذه الحالة، سيبقى رقمك (أرقامك) الثابتة مع مزود الخدمة الحالي.

(ط) **لا يمكن إلغاء عملية نقل رقم ثابت بعد نقطة الالعودة:** يحق لك إلغاء طلبك لنقل الرقم والاحتفاظ برقمك الثابت مع مزود الخدمة الحالي إذا مر أكثر من يوم عمل واحد على تنفيذ إشعاراً من مزود الخدمة الجديد بقبول طلبك لنقل الرقم. في هذه الحالة، سيتم نقل رقمك (أرقامك) الثابتة إلى مزود الخدمة الجديد.

(ي) **النقل مرة أخرى لمزود الخدمة السابق:** إذا كنت ترغب بإعادة الرقم (الأرقام) الثابتة إلى مزود الخدمة السابق بعد إتمام عملية نقل الرقم إلى مزود الخدمة الجديد، يمكنك تقديم طلب نقل جديد لدى مزود الخدمة ذلك.

(ك) **الالتزام بالشروط:** بمجرد إتمام عملية نقل الرقم، فإنك توافق على الالتزام بجميع شروط وأحكام الخدمة لدى مزود الخدمة الجديد.

(ل) **فقدان المزايا من مزود الخدمة السابق:** إذا أدى طلب نقل الرقم الخاص بك إلى إنهاء الخدمات المرتبطة بالرقم (الأرقام) المنقولة من مزود الخدمة السابق، فستفقد أي دقايق مجانية أو نقاط مكافآت أو محافظ نقد إلكترونية أو مزايا نقدية مرتبطة بهذه الخدمات.

(م) **الإدراج في القائمة السوداء:** تشير القائمة السوداء إلى قاعدة بيانات المشتركة بين جميع مزودي الخدمات في البلد والتي تتضمن أسماء عملاء الخطوط الثابتة الذين لم يدفعوا فواتيرهم النهائية المرتبطة بنقل أرقامهم الثابتة. إن وجود رقم البطاقة الشخصية للمشارك (إذا كان من العملاء الأفراد) أو تفاصيل السجل التجاري (إذا كان العميل من الشركات) في قاعدة بيانات القائمة السوداء هذه يعني أن مزود الخدمة سيقفلون من الرصيد المتاح لك ويرفضون تزويدك بأي خدمات خط ثابت إضافية حتى يتم دفع المبالغ المستحقة.

(ن) **نقل الرقم (الأرقام) فقط:** يقتصر طلب نقل الرقم هذا على نقل الرقم (الأرقام) الثابتة فقط. ويجب أن تتقدم بطلب للحصول على أي خدمات اتصالات مع مزود الخدمة الجديد من خلال تقديم طلب منفصل.

(س) **وجود مزود الخدمة السابق:** يجب على العملاء من الشركات الذين يطلبون من مزود الخدمة السابق مساعدتهم في الفصل الفعلي لأجهزتهم في وقت نقل الرقم القيام بذلك من خلال اختيار المربع الخاص بذلك في نموذج الطلب هذا.

(ع) **حساب المبالغ المتبقية:** رصيد المبلغ المتبقي هو المبلغ المستحق الدفع لأي خدمات مرتبطة بالرقم الذي سيتم نقله.