

Terms and Conditions of the contracts for the Prepaid and Postpaid subscribers	الشروط والأحكام لعقود المشتركين في خدمات الدفع المسبق واللاحق
<p>1- Definitions: The following terminology will have the below mentioned meanings unless the context indicates otherwise: Telecommunications Law: Telecommunications Law No. (13) for the year 1995 and related amendments. TRC: Telecommunications Regulatory Commission established according to the Telecommunications Law No. (13) for the year 1995. Zain: Jordan Mobile Telephone Services Private Shareholding Company Ltd., a company licensed to provide mobile telephone services. Subscriber's Account: Means storage of information related to subscriber's subscription status including: 1- Outstanding balance. 2- Period in which subscription is valid and in effect 3. Period of receiving phone calls. Subscriber: Natural or legal person or his authorized designate who signs the service subscription application form after reading and granting his consent to all the below-mentioned terms and conditions. Subscription Contract (Contract): The terms and conditions that regulate the relationship between Zain and the subscriber, which include the following: Service subscription application form: Form appended to the contract indicating service applicant particulars and description of service applied for and which is filled by the subscriber to obtain the service to which he/she intends to subscribe 2G: Mobile global telecommunications system of the second generation networks. 3G/HSPA+: High Speed Packet Access. 4G/LTE: Long-Term Evolution Service: Means gaining access to the Network through a cellular set or mobile modem consistent with "2G" and/or "3G/HSPA+" and/or "4G/LTE". Network: Means the whole mobile telephone network "2G" and/or "3G/HSPA+" and/or "4G/LTE" operated by Zain within the boundaries of the Hashemite Kingdom of Jordan. License: Permit granted by the TRC or the contract or agreement signed between the TRC and Zain thereby allowing Zain to set up, operate and manage a public telecommunications network or to provide public telecommunications services or to use radio frequencies according to the provisions of the Telecommunications Law and the regulations accordingly issued. SIM Card: A card whereby the subscriber is identified on the network and which has a very small and precise storage unit along with a processing unit wherein the user's data are stored. Charging/Balance charging: Means the different devices available to the subscriber such as charging cards and/or</p>	<p>1- التعريفات يكون للمصطلحات التالية المعاني المبينة أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك: قانون الاتصالات: قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته. الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشأة بموجب قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995. زين: الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة المساهمة الخاصة المحدودة وهي شركة مرخصة لتزويد خدمات الهواتف المتنقلة. حساب المشترك: تعني خدمة المعلومات المخزن فيها جميع المعلومات الخاصة بوضع الاشتراك الخاص بالمشارك والتي تشمل: 1- الرصيد المتبقي 2- فترة السريان والنفاد 3- فترة استقبال المكالمات المشارك: الشخص الطبيعي او المعنوي او المفوض عنه الذي يوقع على نموذج طلب الاشتراك بالخدمة بعد ان يكون قد قرأ ووافق على جميع الشروط والأحكام المبينة أدناه. عقد الاشتراك (العقد): هو الشروط والأحكام التي تنظم العلاقة بين زين والمشارك وتشمل ما يلي: نموذج طلب الاشتراك بالخدمة: هو النموذج الملحق بالعقد والمبين فيه بيانات طالب الخدمة ووصف الخدمة المراد الحصول عليها والذي يتم تعبئته من قبل المشارك للحصول على الخدمة المنوي الاشتراك بها. 2G: النظام العالمي للاتصالات المتنقلة في شبكات الجيل الثاني. 3G/HSPA: تكنولوجيا حزمة النفاذ عالي السرعة. 4G/LTE: التطور بعيد المدى الخدمة: تعني الدخول إلى الشبكة عن طريق جهاز خلوي أو جهاز مودم متنقل والذي يتطابق مع "2G" و/أو "3G/HSPA+" و/أو "4G/LTE". الشبكة: تعني كامل شبكة الهاتف المتنقلة الـ "2G" و/أو "3G/HSPA+" و/أو "4G/LTE" المشغلة من قبل زين ضمن حدود المملكة الأردنية الهاشمية. الرخصة: الاذن الممنوح من الهيئة أو العقد أو الاتفاقية الموقع أي منها بين الهيئة وزين للسماح لها بإنشاء وتشغيل وإدارة شبكة اتصالات عامة أو تقديم خدمات اتصالات عامة أو استخدام ترددات راديوية، وذلك وفق أحكام قانون الاتصالات والانظمة الصادرة بموجبه. بطاقة التعريف الشخصية (SIM Card): هي بطاقة يتم بموجبها تعريف المشارك على الشبكة، بها وحدة تخزين صغيرة جداً ودقيقة ووحدة معالجة تخزن بها بيانات المستخدم. الشحن/ شحن الرصيد: تعني الوسائل المختلفة المتاحة للمشارك من بطاقات شحن و/أو غيرها للقيام بإعادة تعبئة رصيد حسابه.</p>

other means for re-charging his/her account balance.

Date of Expiry: Means the date on which the charging card becomes invalid.

Effective (Validity Period): Means the period during which the subscriber can use his/her re-charged balance through performing the charging process and whether such period has been written on the pre-paid charging card and/or on other items and during which the subscriber can send and receive phone calls.

Reception Period: Means the period during which the internet-access service is suspended and during which the subscriber can only receive phone calls, recharge his account, call the Customer Care Center, and make emergency phone calls.

Suspension Period: Means the period during which the subscriber can re-charge the card and benefit from the service after the end of reception period.

Subscription Day: Means the day on which the contract is signed and the required fees are paid.

Subscribers' Information: For the individual, these include: copy of the civil status identity card, passport, or resident permit of non-residents; and for the companies, establishments or for any other legal entity: copy of the registration certificate, copy of the certificate of authorized signatories, and copy of personality identity documents.

Force Majeure: Means the extraordinary incident which cannot be anticipated and/or removed and for which compliance therewith becomes impossible so that Zain can no longer meet its proven obligations according to this contract.

تاريخ الانتهاء: يعني التاريخ الذي تصبح عنده بطاقة الشحن غير سارية المفعول.

فترة السريان (مدة الصلاحية): يعني الفترة التي يملك خلالها المشترك استعمال رصيده الذي أعاد تعبئته من خلال قيامه بعملية الشحن وسواء كانت مدونة على بطاقة الشحن المدفوعة مسبقاً و/أو غير ذلك والتي يمكن للمشارك خلالها إرسال واستقبال المكالمات.

فترة الاستقبال: تعني الفترة التي يتم خلالها تعليق خدمة النفاذ الى الانترنت ويستطيع خلالها المشترك: استقبال المكالمات فقط، إعادة تعبئة حسابه، الاتصال مع خدمات المشتركين واجراء المكالمات الطارئة.

فترة التعليق: الفترة التي يمكن للمشارك خلالها إعادة شحن البطاقة والاستفادة من الخدمة بعد انتهاء فترة الاستقبال.

يوم الاشتراك: يعني اليوم الذي يتم فيه توقيع العقد ودفع الرسوم المطلوبة.

بيانات المشتركين: وتشمل للفرد: صورة عن هوية الأحوال المدنية أو جواز السفر أو تصريح الإقامة لغير المقيمين، وللشركات أو المؤسسات أو أي شخصية اعتبارية أخرى: صورة عن شهادة التسجيل وصورة عن شهادة المفوضين بالتوقيع عنها وصورة عن وثائق اثبات الشخصية.

القوة القاهرة: هي الحادث الاستثنائي الذي لا يمكن توقعه و/أو دفعه ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلًا بحيث لا تعود زين قادرة على الوفاء بالتزاماتها الثابتة بموجب هذا العقد.

2- Method of Service Provisioning:

As the case requires, it is either:

1- Pre-paid service: which allows the subscriber to have access to Zain Network for benefiting from Zain's mobile telecommunications, and also to have access to the Internet Wireless Network using the personal identification card and a cellular set/modem set consistent with Zain Network, and the deductions are, therefore, made out of the subscriber's account amount recorded on the Network System according to the subscriber's consumption and within the context of the tariff specified by Zain; or

2-Post-payment Service: This service allows the subscriber to have access to Zain Network for benefiting from Zain's mobile telecommunication services and to the Internet Wireless Network using the personal identification card and cellular set/modem set consistent with Zain Network provided that the subscriber will be charged for using the service at the end of each month through issuing a monthly invoice payable in (21) days from the date thereof.

2- طريقة تقديم الخدمة:

هي إما حسب الحال:

1- خدمة الدفع المسبق: والتي تتيح للمشارك النفاذ الى شبكة زين للانتفاع من خدمات زين للاتصالات المتنقلة وكذلك النفاذ الى شبكة الانترنت اللاسلكي باستخدام بطاقة التعريف الشخصية وجهاز خلوي / جهاز مودم متطابق مع شبكة زين، وبالتالي تتم عمليات الخصم من قيمة حساب المشترك المسجل على نظام الشبكة حسب استهلاك المشارك وضمن التعرفة المحددة من قبل زين؛ أو

2- خدمة الدفع اللاحق: التي تتيح للمشارك النفاذ إلى شبكة زين للانتفاع من خدمات زين للاتصالات المتنقلة وكذلك النفاذ إلى شبكة الانترنت اللاسلكي باستخدام بطاقة التعريف الشخصية وجهاز خلوي أو جهاز مودم متطابق مع شبكة زين، على أن يتم محاسبة المشارك عن استخدامه للخدمة في نهاية كل شهر بإصدار فاتورة شهرية واجبة الدفع خلال مدة (21) يوم من تاريخها.

3- Providing service:

1- On the subscription day and after subscriber's payment of fees and filling out of the service subscription application form, the subscriber will be provided with a personal identification card and cellular phone number thereby allowing the subscriber to benefit from service without any property right accrued to his/her cellular phone number specified for benefiting there from. Such number

3- تقديم الخدمة:

1- في يوم الاشتراك وبعد دفع المشارك الرسوم وتعبئة نموذج طلب الاشتراك بالخدمة، يتم تزويد المشارك بطاقة التعريف الشخصية ورقم الهاتف الخلوي والذي سيتيح للمشارك الانتفاع بالخدمة ولا يترتب على ذلك أي حق من حقوق الملكية على رقم هاتفه الخلوي المحدد للانتفاعه والذي يتغير وبعاد تخصيصه في الحالات التي تقتضيها خطة الترقيم الوطنية و/أو بموافقة الهيئة، على ان يتم اشعار

will be changed and re-allocated as required by the National Numbering Plan and/or with the approval of the TRC provided that the subscriber will be notified thereof or an announcement to that effect is made via proper methods.

2- Zain will verify the extent of coverage in the area where the Customer will mainly use the service, as well as verifying whether he/she is located within the area of coverage of (2G) and/or (3G/HSPA+) and/or (4G/LTE) network related to Zain.

3- When the applicant makes an application for the service, Zain will inform the subscriber of the cellular/modem set conformity conditions with Zain Network along with subscriber's location within the coverage area of (2G) and/or (3G/HSPA+) and/or (4G/LTE) network related to Zain and as identified on the system according to the network.

4- Zain will exert its best efforts to provide the service within five working days from the date of signing the Contract.

5- With due observance of the terms and conditions of Zain's license, Zain may request the post-payment service subscriber, either at the time of signing the contract or at any other time during the validity thereof, to make a guaranty or warranty deposit with it, the amount of this guarantee or warranty shall not exceed the amount of the expected invoice of the subscriber for three months and, as the case. Zain shall be entitled to request a guarantee or warranty according to this clause in, but will not be limited to, the following cases:

a. Perpetration by the subscriber of any action either during the present or previous subscription period indicating his/her inability to pay the due amounts on the proper dates.

b. In the event that the subscriber has no permanent address on the Jordanian lands or if Zain has found that the subscriber's address is not clear enough for receiving invoices or correspondence.

c. In cases of subscribing to the international calling or roaming service.

6- Subscriber will pay guaranty or warranty in cash as indicated in Clause (5) at the time of submitting the application, and this guarantee shall be retained throughout the subscription period for paying the amounts owed by the subscriber in return for benefiting from the service. This guarantee shall constitute the basis for the credit permissible to the subscriber which might be increased at the subscriber's request provided that this will be followed by an increase in the amount paid as a guarantee, at the discretion of Zain. Service shall be subject to suspension at any time the subscriber reaches the credit limit during the subscription period, and Zain should notify the subscriber previously to this effect via proper methods.

7- In the event that the contract has expired or has been terminated for any reason whatsoever, any amounts payable by the subscriber shall be paid out of the guaranty

المشترك أو الاعلان عن ذلك بالطرق المناسبة.

2- ستقوم زين بالتثبت من مدى التغطية في المنطقة التي سيقوم المشترك باستخدام الخدمة فيها بشكل أساسي وكذلك عن وقوعه ضمن منطقة تغطية شبكة (2G) و/أو (3G/HSPA+) و/أو (4G/LTE) الخاصة بزين.

3- عند تقديم طالب الخدمة للحصول على الخدمة، ستقوم زين بتعريف المشترك بشروط مطابقة الجهاز الخليوي أو جهاز المودم مع شبكة زين بالإضافة الى وقوع المشترك ضمن منطقة تغطية شبكة (2G) و/أو (3G/HSPA+) و/أو (4G/LTE) الخاصة بزين، ومعرفةً على النظام حسب الشبكة.

4- ستبذل زين أفضل مساعيها لتزويد الخدمة خلال خمسة أيام عمل من تاريخ التوقيع على العقد.

5- مع مراعاة شروط الرخصة الممنوحة لزين، يجوز لزين أن تطلب من مشترك خدمات الدفع اللاحق سواء عند توقيع العقد، أو في أي وقت خلال سريانه، إيداع كفالة أو ضمانه لديها على أن لا تتجاوز قيمة الكفالة أو الضمانة الفاتورة المتوقعة للمشارك لثلاثة أشهر وبحسب الحال، وينشأ حق زين بطلب كفالة أو ضمانه بموجب هذه الفقرة في الحالات التالية دونما حصر:

أ. صدور أي تصرف عن المشترك سواء خلال مدة الاشتراك الحالية أو مدة الاشتراك السابقة نم عن عدم قدرته أو التزامه بتسديد المبالغ المستحقة عليه في المواعيد المقررة.
ب. إذا لم يكن للمشارك عنوان ثابت على الأراضي الأردنية أو إذا وجدت زين عنوانه غير واضح لتلقي الفواتير والمراسلات.
ت. في حالات الاشتراك بخدمة التخابر الدولي أو خدمة التجوال الدولي.

6- يدفع المشترك عند تقديم الطلب الكفالة أو الضمانة النقدية المبينة في الفقرة (5) وتبقى هذه الضمانة قائمة طيلة مدة الاشتراك لسداد المبالغ المستحقة بذمة المشترك مقابل انتفاعه بالخدمة، وتعتبر هذه الضمانة أساساً لحد الائتمان المسموح به للمشارك والذي يجوز أن تتم زيادته بناء على طلب المشترك على أن يتبع ذلك زيادة بالمبلغ المدفوع كضمانة إذا ارتأت زين ذلك. وتكون الخدمة عرضة للوقف في أي وقت يصل فيه المشترك حد الائتمان خلال مدة الاشتراك، على أن تقوم زين بإشعار المشترك مسبقاً بالطرق المناسبة.

7- عند انتهاء العقد أو فسخه لأي سبب من الأسباب، يتم سداد أية مبالغ مستحقة على المشترك من الكفالة أو الضمانة وإعادة أي رصيد للمشارك، على أنه من المتفق عليه أنه لا ينتج عن المبالغ

or warranty, and any balance shall be returned to subscriber. However, it is agreed that the amounts deposited with Zain will not yield any interest, nor shall Zain be entitled to any interest on the amounts which the subscriber owes to Zain prior to the date of judicial claim for such amounts.

8- Zain may deduct any amounts payable by the subscriber owing to this contract or for any other subscription contract out of any amounts deposited with it and may also confiscate any guaranty and returned any balance, if any, to the subscriber.

4- Paying the subscription fees and expenses:

1. When signing the subscription contract, subscriber will pay the service subscription fees along with the additional services fees selected according to the tariff in effect established by Zain.

2. The prepaid subscriber will fill his/her account using the charging methods allowed and/or available at the Sale Centers. However, each charging process will provide the subscriber with a specific number of communication hours as balance and which can be used during the validity period as explained in article (5) below.

3. The charging card shall not be used more than once, nor may the subscriber use the charging methods for fraudulent, delusive purposes or that violates the prevailing legislations or morals. In this case, Zain may refrain from re-filling the subscriber's account, and will reserve its right to terminate the contract or cancel the subscription and suspend service either on a temporary or permanent basis.

4. Both of the service fees and costs shall be deducted out of the subscriber's account and after making each call/gaining access to the internet according to the prices indicated by Zain.

5. Zain may from time to time increase the fees and costs, provided that the increase will go into effect after making an announcement of the new prices and costs in two daily newspapers at least one month earlier, and provided that they will not exceed those prices and costs stipulated in the license conditions or instructions and decisions issued by the TRC to that effect. Yet, in case these amendments involve reduction of fees and/or prices, such amendments shall be implemented as soon as they are announced. In any case, Zain should inform the TRC of any amendments made to the fees and costs.

6. Subscriber will pay all fees and taxes payable to the governmental authorities in the Kingdom in return for the service and which Zain collects on behalf of those authorities.

7. In the event that there is no longer any balance in the subscriber's account, subscriber will not be able to make any calls apart from the calls for re-filling his/her account or for calling the Customer Care Center or for making emergency calls. Yet, the subscriber will be able to receive call until the end of the reception period.

8. Invoices shall be sent to the postpaid subscribers including the forthcoming month fees along with the due

المودعة لدى زين أية فوائد كما لا يستحق لزين أية فوائد هذه المبالغ المستحقة على المشترك قبل تاريخ المطالبة القضائية بهذه المبالغ.

8- يجوز لزين أن تقتطع أية مبالغ مستحقة على المشترك بسبب هذا العقد أو بسبب أي عقد اشتراك آخر من أية مبالغ مودعة لديها كما يجوز لها مصادرة أية كفالة ويتم رد أي رصيد، إن وجد، إلى المشترك.

4- دفع رسوم ونفقات الاشتراك:

1- عند توقيع عقد الاشتراك، يقوم المشترك بدفع رسوم الاشتراك للخدمة ورسوم الخدمات الإضافية التي يختارها وفقاً للتعرفة النافذة من قبل زين.

2- يقوم المشترك في حالات الدفع المسبق بتعبئة حسابه باستخدام وسائل الشحن المتاحة و/أو المتوفرة لدى مراكز البيع، هذا مع العلم ان كل عملية شحن توفر للمشارك رصيد محدد من ساعات الاتصال والتي يمكن استخدامها خلال فترة السريان كما هو موضح في المادة (5) أدناه.

3- لن يتم استعمال بطاقة الشحن لأكثر من مرة واحدة كما لا يجوز للمشارك استخدام وسائل الشحن لغايات احتيالية أو مضللة أو مخالفة للتشريعات النافذة أو الآداب العامة، وفي هذه الحالة فإن لزين الحق بالامتناع عن إعادة تعبئة حساب المشترك وتحتفظ زين بحقها في إنهاء العقد أو الغاء الاشتراك وإيقاف الخدمة مؤقتاً أو بشكل دائم.

4- سيتم اقتطاع كل من أجور وأسعار الخدمة من حساب المشترك وكذلك بعد إجراء كل اتصال/نفاذ إلى شبكة الانترنت وفقاً للأسعار المحددة من قبل زين.

5- يحق لزين من فتره الى اخرى زيادة أسعار ورسوم خدماتها، على ان يتم نفاذها بعد الاعلان في صحيفتين يوميتين محليتين عن الأجرور و الأسعار الجديدة بمدة لا تقل عن شهر شريطة ان لا تزيد عما ورد في شروط الرخصة أو التعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة بشأنها، و انه في حال تعلقت هذه التعديلات بتخفيض على الرسوم و/ أو الأسعار فإنه سيتم تطبيقها فور الإعلان عنها، وفي جميع الأحوال، على زين إعلام الهيئة عن أي تعديلات يجريها على هذه الأجرور والأسعار.

6- يقوم المشترك بدفع جميع الرسوم والضرائب المستحقة للجهات الحكومية في المملكة والمستحقة عن الخدمة والتي تقوم زين بتحصيلها نيابةً عن تلك الجهات.

7- في حال لم يعد هناك رصيد في حساب المشترك، فإن المشترك لن يتمكن من إجراء أية اتصالات باستثناء المكالمات لإعادة تعبئة حسابه أو الاتصال بخدمة المشتركين أو المكالمات الطارئة، وبالرغم من ذلك فسيتمكن المشترك من استقبال المكالمات إلى حين انتهاء فترة الاستقبال.

8- ترسل الفواتير الى مشتركى الدفع لاحقاً التي تتضمن رسوم اشتراك الشهر التالي وجميع الأجرور المستحقة في التاريخ المبين

fees on the date indicated in the invoice to the subscriber's through the preferred delivery method stated in the service subscription application form and/or any method agreed upon by both subscriber and Zain, and the invoice shall constitute a warning for payment within the period noted in the invoice, and shall also constitute a notification to withhold service in case of subscriber's failure to pay during that period. Zain will not bear any consequences or responsibility for delivery of invoice to subscriber after sending such invoice. The subscriber may contest the invoice in (30) days from the date thereof, and any contests received after this date shall be unacceptable.

9- In any dispute with the subscriber; all Zain's records shall be deemed to be correct, approved and accredited unless the subscriber proves there is an error in the invoice.

10- Zain shall be entitled to allocate the amounts paid by the subscriber for re-paying the dues accrued as a result of this or any other contract pertaining to the subscriber, and as it deems appropriate.

5- Validity, Reception, and Suspension Periods:

1. The charging card should be used prior to the expiry date indicated thereon.

2. The subscriber account's balance should be used before the end of the validity period. The validity period will commence at the time of using any charging methods for filling the subscriber's account.

3. Each time the subscriber re-fills his/her balance, such balance and validity charging period will be added to the subscriber's account.

4. After expiry of the validity period, the subscriber will not be able to use the outstanding balance in his/her account, and this balance shall be considered expired. At any rate, the outstanding balance in the unused account will not be reimbursed by Zain.

5. After the expiry of the validity (eligibility) period, service shall be partially suspended in the sense that the subscriber will be able to receive phone calls; but will not be able to have access to internet/make phone calls except calls needed to re-fill his/her account and call the Customer Care Center or to make emergency calls. This period is called the "Reception Period".

6- During the reception period, the subscriber may re-fill his/her account to obtain the service in full.

7- After expiry of the reception period, and if the subscriber has not re-filled his/her account, Zain may suspend the service in full. In this case, the subscriber will not be able to have access to the internet, nor will he/she be able to make or receive any calls apart from calls to re-fill his/her account, call the Customer Care Center, or make emergency calls. This period shall be called the "Suspension Period".

6- Providing Services:

1. Zain shall exert its utmost efforts to provide good quality of service in order to enable the subscriber to benefit from

في الفاتورة إلى المشترك من خلال الطريقة المفضلة لإيصال الفاتورة المذكورة في نموذج طلب الاشتراك في الخدمة و/أو أي طريقة يتفق عليها المشترك وزين، وتعتبر الفاتورة إنذاراً بالدفع خلال المدة المبينة في الفاتورة وإشعاراً بحجب الخدمة في حالة عدم التزام المشترك بالدفع خلال تلك المدة. ولا تتحمل زين أية تبعات أو مسؤولية من حيث عدم وصول الفاتورة للمشارك بعد إرسالها. يحق للمشارك الاعتراض على الفاتورة خلال مدة (30) يوم من تاريخها وأية اعتراضات ترد بعد هذا التاريخ تعتبر غير مقبولة.

9- تعتبر جميع قيود زين صحيحة ومصدقة ومعتمدة في مواجهة المشترك، ما لم يثبت المشترك وجود خطأ في الفاتورة.

10- يحق لزین تخصيص المبالغ المدفوعة من قبل المشترك لتسديد المستحقات المترتبة على هذا العقد أو أي عقد آخر عائد للمشارك حسبما تراه مناسباً.

5- فترة النفاذ وفترة الاستقبال وفترة التعليق:

1- ينبغي استعمال بطاقة الشحن قبل حلول تاريخ الانتهاء المبين عليها:

2- ينبغي إستعمال الرصيد الموجود في حساب المشترك قبل نهاية فترة السريان، وان فترة السريان تبدأ من استعمال اي من وسائل الشحن لتعبئة حساب المشترك.

3- في كل مره يقوم المشترك فيها باعادة تعبئة رصيده فان الرصيد وفترة السريان للشحن سيضاف الى حساب المشترك الخاص به.

4- بعد انتهاء فترة السريان فإن المشترك لن يتمكن من استعمال الرصيد المتبقي في حسابه ويعتبر هذا الرصيد منتهي، وفي جميع الاحوال فان الرصيد المتبقي في الحساب غير المستعمل لن يتم التعويض عنه من قبل زين.

5- بعد انتهاء فترة السريان (مدة الصلاحية)، فإن الخدمة ستعلق جزئياً، حيث سيتمكن المشترك من استقبال المكالمات في حين لن يتمكن من النفاذ للانترنت / إجراء المكالمات باستثناء تلك اللازمة لإعادة تعبئة حسابه والاتصال مع مركز خدمات المشتركين أو إجراء مكالمات الطوارئ، تسمى هذه الفترة بـ "فترة الاستقبال".

6- خلال فترة الاستقبال، يمكن للمشارك في أي وقت اعادة تعبئة حسابه للحصول على الخدمة كاملة.

7- بعد انتهاء فترة الاستقبال، وإذا لم يتم إعادة تعبئة حسابه فان لزین حق تعليق الخدمة كلياً، وفي هذه الحالة فان المشترك لن يتمكن من النفاذ للانترنت وجراء اي اتصال او تلقي أية مكالمات، باستثناء تلك اللازمة لإعادة تعبئة حسابه أو للاتصال مع مركز خدمات المشتركين أو إجراء مكالمات الطوارئ، وتسمى هذه الفترة بـ "فترة التعليق".

6- تزويد الخدمة:

1- تبذل زين قصارى جهدها لتقديم مستوى خدمة جيدة تمكن المشترك من الانتفاع بالخدمة وضمن الالتزامات المترتبة على

<p>service subject to the obligations on the part of Zain according to the license granted to it. Service available shall be as follows:</p> <p>a. Within the geographical area indicated on the coverage map available at the Point of Sales and on Zain's web site or according to subscribers' request for information from the Customer Care Center.</p> <p>b. Services shall be subject to the Customer's balance amount and exhaustion period.</p> <p>2. The subscriber hereby declares that Zain will not be responsible in any case whatsoever for any difference, insufficiency, or disruption possibly affecting service from time to time either due to force majeure conditions or because of radio interventions resulting from outside of network, nor will Zain be responsible for reimbursing the subscriber against any loss or damages resulting from subscriber's abuse of service. In any case, the subscriber will lose his/her right to contest or to claim compensation unless agreement to the contrary has been already concluded. In any case, the subscriber will lose his/her right to contest or to claim compensation unless agreement to the contrary has been already concluded.</p> <p>3. Zain will exert its utmost efforts to provide level of service consistent with the provisions of the license granted to Zain and the instructions issued by the TRC but without warranting speedy implementation of service according to the constraints indicated in item (9) of this article</p> <p>4. Zain will not assume any responsibility or obligation for any interruption of service caused by other party or as a result of a force majeure or wireless intervention</p> <p>5. Service shall be available only in the areas covered by Zain Network which transmits acoustic and data services depending on the subscriber's location in the area of coverage by the relevant network.</p> <p>6. Coverage by Zain of the areas shall be carried out according to the conditions and obligations established on the basis of the license granted along with the regulatory provisions issued by the TRC in this regard.</p> <p>7. In the areas where this service is provided, and from technical aspect Zain will not guarantee that:</p> <p>a. The Service will be available everywhere inside the area of coverage.</p> <p>b. There will be no slow transmission of data at the time if exchange between networks during switching between (2G), (3G/HSPA+) and (4G/LTE).</p> <p>c. There will be no network jam.</p> <p>8. The coverage area of the (2G), (3G/HSPA+) and (4G/LTE) networks are not similar to each other. And Zain will clarify the coverage for the service to which the Customer intends to subscribe.</p> <p>9. Data shall be sent using the service at a speed which will vary according to the following factors:</p> <p>a. The network used to have access to the service (for instance, subscriber may obtain a speed for transmission</p>	<p>زين بموجب الرخصة الممنوحة لها، وستكون الخدمة متاحة كما يلي:</p> <p>أ. ضمن المنطقة الجغرافية المبينة على خريطة التغطية المتوفرة في مراكز البيع وعلى الموقع الإلكتروني لزين، أو بناءً على طلب المشترك للمعلومة من مركز خدمات المشتركين.</p> <p>ب. في حدود رصيد المشترك وفترة نفاذ حسابه</p> <p>2- يقر المشترك أن زين لن تكون مسؤولة وبأي حال من الأحوال عن أي تفاوت أو قصور أو انقطاع قد يطرأ على الخدمة من وقت لآخر بسبب ظروف القوة القاهرة أو التداخلات الراديوية الناتجة من خارج الشبكة، كما ولا تتحمل زين أي مسؤولية عن تعويض المشترك عن أي خسارة أو أضرار ناشئة عن سوء استعمال المشترك للخدمة، ويفقد المشترك وبكل الأحوال حقه بالإعتراض على ذلك أو بطلب تعويض عن ذلك ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك.</p> <p>3- زين سوف تبذل قصارى جهدها لتوفير مستوى خدمة يتوافق وأحكام الرخصة الممنوحة لزين والتعليمات الصادرة عن الهيئة، ولكن مع عدم ضمانه سرعة النفاذ للخدمة وفقاً للمحددات المبينة في البند (9) من هذه المادة.</p> <p>4- زين لن تكون مسؤولة أو ملتزمة عن أي انقطاع في الخدمة بسبب فعل الغير، أو القوة القاهرة أو التداخل اللاسلكي.</p> <p>5- الخدمة متوفرة فقط في المناطق التي تغطيها شبكة زين التي تنقل خدمات الصوت والبيانات اعتماداً على موقع المشترك في منطقة التغطية للشبكة المعنية.</p> <p>6- إن تغطية زين للمناطق تتم وفقاً للشروط والالتزامات المقررة بموجب الرخصة الممنوحة لها والأحكام التنظيمية الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص</p> <p>7- في المناطق التي تتوفر فيها هذه الخدمة، فإنه من الناحية الفنية فإن زين لا تضمن:</p> <p>أ. أن تكون الخدمة متوفرة في كل مكان داخل المنطقة التي يوجد فيها التغطية.</p> <p>ب. أن لا يكون هناك أي بطء في نقل البيانات عند التبديل بين الشبكات أثناء التنقل بين (2G) و(3G/HSPA+) و(4G/LTE).</p> <p>ج. أنه لن يكون هناك ازدحام في الشبكة.</p> <p>8- منطقة التغطية لكل من شبكات 2G و3G/HSPA+ و 4G/LTE ليست متماثلة مع بعضها البعض، وستقوم زين بتوضيح منطقة التغطية للخدمة المنوي الاشتراك بها قبل أن يتم الاشتراك.</p> <p>9- سرعة البيانات المرسله باستخدام الخدمة ستختلف تبعاً للعوامل التالية:</p> <p>أ. الشبكة المستخدمة للنفاذ الى الخدمة (على سبيل المثال، يمكن للمشارك الحصول على سرعة لنقل البيانات على شبكة</p>
--	--

<p>of data on 4G/LTE network higher than that of the 3G/HSPA+ network or 2G network) the subscriber will not obtain the same speeds of the usual broadband attained in case of being within the coverage area of the (2G) Network.</p> <p>b. Distance from the transmission tower.</p> <p>c. Capacity for loading from the transmission tower.</p> <p>d. Number of network users.</p> <p>e. Subscriber's software and devices.</p> <p>f. Overall activity on the internet network.</p> <p>g. Speed and capacity of modem used for subscriber's access to the service.</p> <p>10. Zain pledges to exert possible efforts to repair the breakdowns at once and according to the conditions and obligations of the license granted to it and relevant legislation within the reasonable period of time</p> <p>11. Zain pledges to reimburse the subscriber in case of proven and full breakdown or disruption of service provided lasting for more than (24) hours as a result of or caused by Zain in conformity with the breakdown and/or disruption provided that this breakdown and/or disruption has resulted from causes related to Zain's. The right to reimbursement will not include cases of disruption of service for reasons related to network maintenance, amendments, or expansions provided that the subscriber has been informed thereof reasonably beforehand. This pledge and reimbursement shall not include any reason pertaining to a third party or a force majeure. Thus, reimbursement will take place according to an agreement reached between Zain and the subscriber provided that reimbursement will include for example, but will not be limited to, returning the money or making deductions or reimbursement through additional hours or capacities or reversing the value at the expense of subscriber and according to the decision made by Zain. Meanwhile, Zain will not assume any responsibility for compensating the subscriber against any loss or damages suffered because of the breakdown and/or disruption. It is well understood that Zain's responsibility will not include any damages sustained by the subscriber, either directly or indirectly except as indicated above</p> <p>12- The subscriber should provide Zain with the detailed information of the address on which the subscriber wants to receive assistance in case of emergency.</p>	<p>"4G/LTE" أعلى منها على شبكة "3G/HSPA+" وشبكة "2G" المشترك لن تتوفر له نفس سرعات النطاق العريض المعتادة في حال وجوده ضمن منطقة تغطية شبكة الـ 2G</p> <p>ب . المسافة من برج الارسال.</p> <p>ج . القدرة على التحميل من برج الارسال.</p> <p>د . عدد المستخدمين للشبكة</p> <p>هـ . برمجيات وأجهزة المشترك</p> <p>و . النشاط العام على شبكة الانترنت</p> <p>ز . سرعة وقدرة المودم المستخدم لنفاذ المشترك للخدمة.</p> <p>10- تتعهد زين بأن تقوم ببذل الجهود الممكنة لاصلاح الاعطال حال حدوثها وبما يتفق مع شروط والتزامات الرخصة الممنوحة لها والتشريعات ذات العلاقة، ضمن مدة معقولة.</p> <p>11- تتعهد زين بتعويض المشترك اذا ثبت حدوث عطل او انقطاع كامل في الخدمة المقدمة يتجاوز 24 ساعة ناتج عن زين او من قبلها بما يتناسب مع مدة العطل و /أو الانقطاع شريطة ان يكون هذا العطل و / أو الانقطاع ناتج عن أو بسبب من زين، ولا يشمل الحق بالتعويض الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لاسباب متعلقة بالصيانة والتعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة على أن يتم اعلام المشترك بها مسبقاً خلال مدة معقولة ، ولا يشمل هذا التعهد والتعويض اي سبب مرتبط بطرف ثالث أو لأسباب قاهرة ، وبحيث يتم التعويض وفقاً لما يتم الاتفاق عليه بين زين والمستخدم وعلى ان يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر اعادة النقود أو اجراء الخصومات أو التعويض بساعات أو ساعات اضافية او عكس القيمة على حساب المشترك ووفقاً لقرار زين، دون ان تتحمل اي مسؤولية عن تعويض المشترك عن اي ضرر مباشر او غير مباشر تلحق به بسبب العطل و/أو الانقطاع باستثناء ما ورد اعلاه.</p> <p>12- على المشترك تزويد زين بالمعلومات التفصيلية للعنوان الذي يرغب المشترك بتوصيل المساعدة اليه في حالات الطوارئ.</p>
<p>7- Conditions for subscriber's use of service:</p> <p>1- In the event that the subscriber has provided a user's name and password for gaining access to the service, the subscriber should not disclose such name and password to any third party.</p> <p>2- The subscriber shall be totally responsible and shall bear all the expenses, losses or damages of any type whatsoever as a result of any use or abuse of account and/or name of user himself (herself) and/or as a result of disclosing the user's name and/or password for gaining access</p> <p>3- The subscriber declares that any request which reaches Zain through using the number/letters of personal</p>	<p>7- شروط استخدام الخدمة من قبل المشترك:</p> <p>1- في حال تزويد المشترك باسم مستخدم وكلمة السر للنفاذ للخدمة، فيجب على المشترك عدم افشاءها الى أي طرف ثالث.</p> <p>2- يكون المشترك مسؤولاً مسؤولية كاملة ويتحمل جميع النفقات والخسائر أو الاضرار من أي نوع تنشأ عن أي استخدام أو سوء استخدام الحساب و/ أو اسم المستخدم نفسه و/أو إفشاء اسم المستخدم و/أو كلمة السر للنفاذ.</p> <p>3- يقر المشترك بأن أي طلب يصل زين من خلال استعمال رقم/حروف التعريف الشخصي (الرقم السري) ملزم له، وأن</p>

identification (secret number) shall be binding to him (her), and that Zain's records related to this matter shall be decisive and final evidence. The subscriber may not contest the personality of the requestor for service or payment of any amounts in return for the services which Zain is requested to provide through his (her) personal identification letters.

Whereas the subscriber is duty-bound to keep personal identification number/letters confidential, the subscriber shall assign any claim against Zain because of disclosing any confidential information related to subscriber via the services required through his (her) own personal identification number or letters.

4- Subscriber pledges to refrain from using this service, either directly or indirectly, in the following cases:

- For any illegal purposes including any violation of any regulations or for any other criminal purposes, or for transmitting or showing or disseminating any undesirable message, and/or which undermines ethical and/or religious and sectarian and/or political values for any reason whatsoever, and or which is offensive and/or inappropriate and/or which includes threats to any party.
- Causing any threat and/or annoyance and/or disturbance and/or worry unnecessarily to any third party.
- Publishing or transmitting any information or programs containing viruses and/or any harmful component.
- Copying and/or loading and/or sending and/or publishing and/or reproducing and/or distributing in any way and/or form whatsoever particularly information and/or software and/or other items protected according to the Copyrights or any other intellectual property rights and/or derivative works of relevance without obtaining permission from the copyrights owner.

5- The subscriber shall be responsible for guaranteed conformity between the programs introduced to attain access to the service with the sets used or owned as the case might be.

6- The subscriber hereby declares that the service might possibly provide permanent access to the internet, and that his (her) mobile/modem set might remain connected to the internet network. So, the subscriber agrees to all the necessary and proper measures taken to protect the data and/or programs against computer viruses or sneaking by a third party for any reasons whatsoever.

7- Both of the personal identification card and the mobile phone number are assigned to Zain, and the Subscriber shall not be authorized under any circumstances to attempt to amend or tamper with or use the personal identification card in a delusive or fraudulent manner. And the Subscriber will not be entitled to transfer or allocate the personal identification card without obtaining Zain's prior written approval. At any rate, the subscriber alone shall be responsible for any use which has not been permitted by him (her).

8- It is imperative to use the personal identification card in the mobile or the modem set in conformity with the

قيود زين فيما يتعلق بهذا الموضوع هي دليل قاطع ونهائي ولا يجوز للمشارك أن ينازع في شخصية طالب الخدمة أو في دفع أية مبالغ لقاء الخدمات التي تطلب من زين من خلال رقم/حروف تعريفه الشخصي.

وحيث أن المحافظة على سرية رقم/حروف التعريف الشخصي من واجب المشترك، فإن المشترك يتنازل عن أي مطالبة ضد زين بسبب الإفصاح عن أي معلومات سرية خاصة به عن طريق خدمات مطلوبة من خلال رقم/حروف التعريف الشخصي الخاصة به.

4- يتعهد المشترك بعدم استخدام هذه الخدمة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في الحالات التالية:

- لأي أغراض غير قانونية، بما في ذلك أي انتهاك لأية لوائح أو غيرها من أغراض إجرامية أو لنقل أو عرض أو نشر أي رسالة غير مرغوب فيها و/أو تمس القيم الأخلاقية و/أو الدينية والطائفية و/أو السياسية لأي سبب من الأسباب و/أو مسيئة و/أو غير لائقة و/أو تشتمل على تهديد لأي فرد و/أو جهة.
- التسبب في أي تهديد و/أو مضايقة و/أو ازعاج و/أو قلقاً لا داعي له إلى أي طرف ثالث.
- نشر أو نقل أي معلومات أو برامج تحتوي على فيروس و/أو أي مكون ضار.
- نسخ و/أو تحميل و/أو ارسال و/أو نشر و/أو إعادة إنتاج و/أو توزيع بأي طريقة و/أو شكل من الأشكال وخصوصاً المعلومات و/أو البرمجيات و/أو غيرها من المواد التي هي محمية بموجب حقوق التأليف والنشر أو أي حقوق ملكية أخرى و/أو أعمال اشتقاقية فيما يتعلق بذلك، من دون الحصول على إذن من مالك حقوق التأليف والنشر.

5- يجب على المشترك أن يكون مسؤولاً عن ضمان التوافق بين البرامج المقدمة للوصول الى الخدمة مع أي من الأجهزة المستخدمة أو التي يملكها (حسب مقتضى الحال).

6- يقر المشترك بأن الخدمة قد توفر إمكانية الوصول الدائم إلى الإنترنت، وأن جهاز الخليوي/جهاز المودم الخاص به يمكن أن يبقى متصلاً بشبكة الإنترنت. وبالتالي يوافق المشترك على اتخاذ جميع التدابير اللازمة والمناسبة له وذلك لحماية البيانات و/أو البرامج من فيروسات الجهاز أو تسلل طرف ثالث، مهما كانت أسبابها

7- إن بطاقة التعريف الشخصية ورقم الهاتف الخليوي مخصص لزين وعليه، لا يجوز بأي حال من الأحوال إجراء أي تصرف به من قبل المشترك، ولا يملك المشترك تحت أي ظرف صلاحية محاولة التعديل أو العبث في بطاقة التعريف الشخصية أو استعماله بطريقة مضللة أو احتيالية، كما أنه لا يملك المشترك الحق بتحويل أو تخصيص أو بيع أو تأجير بطاقة التعريف الشخصية دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من زين على ذلك وفي جميع الأحوال، سيكون المشترك وحده المسؤول عن أي استعمال غير مسموح به من قبله.

8- يتعين استعمال بطاقة التعريف الشخصية في الجهاز الخليوي أو جهاز المودم المطابق لنظام الـ(2G) و/أو الـ(3G/HSPA+) و/أو

(2G) and/or (3G/HSPA+) and/or (4G/LTE) according to the type of subscription to network. Any violation of such usage will immediately make it impossible for the subscriber to benefit from the service

9- The subscriber should inform Zain immediately of any change to the personal identification particulars

10- The subscriber should notify Zain immediately when the personal identification card (SIM Card) is lost or stolen. However, Zain may accept verbal notification provided that such notification will be confirmed in writing. Zain will inactivate the (SIM Card) and will disconnect service temporarily on condition that the subscriber will bear any costs and/or fees as a result of the services provided until notifying Zain that the card was lost or stolen

11- Lost, stolen or damaged SIM Card shall be replaced through Zain once it has been informed of such cases provided that the subscriber will pay the fees for replacing the lost, stolen or damaged card according to the prices and rates adopted by Zain then.

12- In the event that the subscriber wishes to amend any service, he (she) should do so in accordance with the procedures established by Zain, and should do that in writing in the following cases:

- In case the subscriber is a company or another legal entity.
- At the prior request of the Subscriber.

13- The subscriber pledges to use the service through licensed devices or which received the prior consent of the TRC, and any violation thereof shall immediately result in the impossibility of benefiting from the service. The subscriber shall alone bear any consequences as a result of using devices which are not approved by the TRC.

14- For reasons related to security and safety or terms of license granted to subscriber, Zain may suspend any services extended to the subscriber or demand subscriber to refrain from using the service temporarily.

8- Complaints:

1- Zain will activate the number 1234 for subscribers' complaints and service, where each complaint shall be considered and answered as soon as possible. In the event of affirming a financial claim or problems related to the quality of the Service, actions shall be taken as soon as possible to recover any due amounts related to invoices fault within one month from the date of submission of the complaint. Zain will receive the complaint(s) submitted by the subscriber, and the relevant person or department at Zain will act on solving the complaint(s) as soon as possible. Zain may, according to the procedures which it has already set, determine a mechanism for complaints to be submitted by the subscriber in writing, if necessary.

2- This contract shall be subject to the laws in effect in the Hashemite Kingdom of Jordan, and the Courts in the Kingdom shall be authorized and competent to look into all the disputes and differences possibly arising from interpretation or implementation of any terms and

(4G/LTE) حسب نوع الاشتراك في الشبكة وأي إخلال بذلك سيسبب فوراً عدم إمكانية المشترك من الاستفادة من الخدمة.

9- يتعين على المشترك أن يعلم زين فوراً عن أي تغيير على بيانات التعريف الشخصية.

10- يجب على المشترك أن يشعر زين فوراً عند فقدان بطاقة الاشتراك الشخصية (SIM Card) أو سرقتها على أنه لزين أن تقبل الإشعار شفوياً شريطة أن يتم تعريضه بشكل خطي، حيث تقوم زين بوقف عمل بطاقة الاشتراك الشخصية وبفصل الخدمة بشكل مؤقت على أن يتحمل المشترك أية أجور و/أو رسوم ناشئة عن الخدمات المقدمة إلى حين إشعار زين بفقدان البطاقة أو سرقتها.

11- تستبدل بطاقة الاشتراك الشخصية (SIM Card) المفقودة أو المسروقة أو التالفة عن طريق زين عند إشعارها بحدوث أي من هذه الحالات شريطة أن يدفع المشترك رسم استبدال البطاقة المفقودة أو المسروقة أو التالفة حسب الأسعار والتعريفات المعمول بها لدى زين في ذلك الوقت.

12- إذا رغب المشترك بتعديل أي خدمة فإنه يتعين عليه القيام بذلك وفقاً للإجراءات المحددة من زين، ويتعين القيام بذلك خطياً في الحالات التالية:-

- المشترك شركة أو شخصية اعتبارية أخرى.
- بناءً على طلب المشترك المسبق

13- يتعهد المشترك باستخدام الخدمة عن طريق أجهزة مرخصة أو حاصلة على موافقة الهيئة المسبقة، وإن أي إخلال بذلك تكون نتيجته الفورية عدم إمكانية الانتفاع بالخدمة، حيث يتحمل المشترك أي تبعيات قد تنتج عن استخدام أجهزة غير موافق عليها من قبل الهيئة.

14- يجوز لزين لأسباب تعود للأمن والسلامة أو لشروط الرخصة الممنوحة لها أن تعلق أي من الخدمات الممنوحة للمشارك أو أن تطلب منه عدم استعمال الخدمة بشكل مؤقت.

8- الشكاوى

1- تقوم زين بتفعيل الرقم 1234 لشكاوي وخدمة المشتركين، وسيتم النظر في أية شكوى والرد عليها بالسرعة الممكنة، وفي حالة ثبوت أي مطالبة مالية أو مشاكل تتعلق بمستوى الخدمة المقدمة يتم اتخاذ الإجراءات بالسرعة الممكنة لإرجاع أو ترصيد أية مبالغ متعلقة بأخطاء في الفواتير خلال فترة أقصاها شهر من تاريخ تقديم الشكوى، تقوم زين بتلقي الشكوى/الشكاوى المقدمة من قبل المشترك، حيث يقوم الشخص أو القسم المعني لدى زين بالعمل على حلها بأسرع وقت ممكن، ويحق لزين ووفقاً للإجراءات المحددة من قبلها تحديد آلية لتقديم الشكاوى خطياً من قبل المشترك إن لزم الأمر.

2- يخضع هذا العقد للقوانين السارية في المملكة الأردنية الهاشمية وتكون محاكم المملكة هي صاحبة الصلاحية والاختصاص بالنظر في كافة النزاعات والخلافات التي قد تنشأ عن تفسير أو تنفيذ أي من الشروط والأحكام المدرجة في هذا العقد، كما يحق

conditions stipulated in this contract. The subscriber may also refer to the TRC on the number/numbers (117000) assigned for complains concerning the disputes related to the standard of service and/or for the purposes of solving any dispute or conflict relevant to any terms and conditions of this contract.

3- Zain pledges to tackle all the complaints addressed to it by the subscriber and proven to be accurate subject to the rights of the two parties as stipulated by the articles of this contract.

9- Service suspension:

- 1- Service shall be suspended either permanently or temporarily for security reasons and for purposes of public safety or at the time of using or attempting to use the service in a fraudulent manner or in a manner against public ethics.
- 2- Service shall be halted in case the (SIM Card) is stolen or lost, and in a case as such, the subscriber should notify Zain immediately and in writing thereof, or through registered mail or in person. Then Zain should inactivate the (SIM Card) and stop the service completely without undermining compliance with the notification in writing which the subscriber has addressed to Zain. The subscriber may call the Customer Care Center to insure speedy disconnection of service. Yet, the subscriber will bear the expenses of using the service until halted and will also bear the costs of issuing the alternative (SIM Card). The subscriber shall be provided with a new (SIM Card) without paying the subscription fee again.
- 3- Service shall be stopped temporarily in case of a technical breakdown, amendment or maintenance of system already planned provided that the subscriber shall be informed thereof beforehand, and that service shall be connected as soon as possible without paying reconnection fees.
- 4- Zain may suspend/stop service immediately either on a permanent or temporary basis in case of a request to do so addressed by the security or judicial authorities or by the TRC. In this case, Zain shall not be responsible for reimbursing the subscriber against the losses which he (she) has suffered as a result of suspension/stoppage.
- 5- Zain shall stop service in case of terminating the contract as indicated in Article (10) below (Contract Duration and Validity).
- 6- In addition to the above articles, Zain may disconnect service to postpaid subscribers in the following cases:
 - a. If invoices have not been paid during the due period.
 - b. If the value of costs and additional services has reached the warranty amount paid beforehand at any time provided that Zain will notify the subscriber thereof through appropriate methods.
 - c. If the subscriber has another subscription either before or after the date of subscription and as a result of this subscription amounts have been were accrued and were not paid during the due period.

للمشترك اللجوء الى الهيئة على الرقم المخصص من قبلها للشكاوى (117000) وذلك بخصوص النزاعات التي تتعلق بمستوى الخدمة و / أو لغايات حل أي خلاف أو نزاع فيما يتعلق بأي من شروط واحكام هذا العقد.

3- تلتزم زين بمعالجة كافة الشكاوى الموجهة اليها من قبل المشترك والتي يثبت صحتها مع مراعاة حقوق الطرفين حسبما ورد في بنود هذا العقد.

9- إيقاف الخدمة:

- 1- يتم إيقاف الخدمة بشكل دائم او مؤقت لأسباب أمنية ولدواعي السلامة العامة او عند استخدام او محاولة استخدام الخدمة بشكل احتيالي او بشكل مخل بالآداب العامة.
- 2- يتم إيقاف الخدمة في حالة سرقة أو ضياع بطاقة التعريف الشخصية وفي هذه الحالة فإن على المشترك إعلام زين فوراً وخطياً بذلك أو عن طريق البريد المسجل أو عن طريق الحضور الشخصي، وعندها يتعين علي زين وقف عمل بطاقة التعريف الشخصية وإيقاف الخدمة كلياً دون الإجحاف بالإلتزام بالإشعار الخطي من المشترك إلى زين، يمكن للمشارك الاتصال مع مركز خدمات المشتركين لضمان سرعة فصل الخدمة، علماً بأن المشترك سيتحمل نفقات استخدام الخدمة لحين إيقافها ، هذا وسيحمل المشترك تكاليف إصدار بطاقة التعريف الشخصية البديلة، وسيزود المشترك ببطاقة تعريف شخصية جديدة دون أن يقوم بدفع رسم الاشتراك مرة أخرى .
- 3- يتم إيقاف الخدمة مؤقتاً عند وجود أي عطل فني، تعديل أو صيانة في النظام مخطط له، على أن يتم اعلام المشترك بذلك مقدماً وأن يتم وصل الخدمة في أقرب وقت ممكن دون دفع رسم إعادة الوصل.
- 4- يحق لزوين التوقف / إيقاف الخدمه الفوري بشكل دائم او مؤقت في حال وجود طلب خطي من قبل الجهات الأمنية والقضائية او من قبل الهيئة، وفي هذه الحالة لا تكون زين مسؤولة عن تعويض المشترك عن الضرر الذي لحق به جراء ذلك.
- 5- تقوم زين بإيقاف الخدمة في حال إنهاء العقد وفقاً لما هو مبين في المادة (10) أدناه (مدة العقد وسريانه).
- 6- إضافة إلى البنود أعلاه فإنه يحق لزوين أن تفصل الخدمة عن مشترك الدفع اللاحق في الحالات التالية:
 - أ . إذا لم تسدد الفواتير خلال فترة استحقاقها.
 - ب . إذا بلغت قيمة الأجر والخدمات الإضافية مبلغ الضمانة المدفوع مقدماً في أي وقت من الأوقات على أن تقوم زين بإشعار المشترك بالطرق المناسبة.
 - ج . إذا كان لدى المشترك اشتراك آخر سابق أو لاحق لتاريخ الاشتراك واستحق على هذا الاشتراك مبالغ لم تسدد خلال فترة استحقاقها.

<p>d. In cases of defects affecting satisfaction with the subscription contract signed with the subscriber.</p> <p>e. In case of returning any cheque drawn by the subscriber or his (her) designate to pay amounts payable to Zain but have not been disbursed for any reason whatsoever.</p> <p>f. If the subscriber has exceeded the usual limits of consumption of service in any period to be informed so.</p> <p>7- The subscriber may request Zain to stop service temporarily, and Zain may decide to collect fees in return for this stoppage as it deems appropriate.</p>	<p>د . في حالات وجود عيوب تشوب الرضا في عقد الاشتراك الموقع مع المشترك.</p> <p>ه . في حالة إعادة أي شيك مسحوب من قبل المشترك أو ممثله تسديداً لمبالغ مستحقة لزين بدون صرف لأي سبب من الأسباب.</p> <p>و . إذا تجاوز المشترك حدود الاستهلاك المعتاد للخدمة في أية فترة من الفترات على أن يتم إعلامه بذلك.</p> <p>7- يحق للمشارك أن يطلب من زين وقف الخدمة بشكل مؤقت ولزين أن تقرر استيفاء رسم مقابل هذا الوقف حسبما تراه مناسباً.</p>
<p>10- Contract Duration and Validity and termination:</p> <p>1- This contract will go into effect as of the date of acceptance by Zain of application submitted by the subscriber for a period of minimal-year renewable automatically for a period of similar.</p> <p>2- The subscriber may terminate the contract at his (her) sole discretion provided that the subscriber will inform Zain thereof in writing thirty days prior to the date of expiry on condition that the subscriber will pay all the financial obligations which he (she) owes.</p> <p>3- Zain may terminate and cancel the contract immediately without any need for notifying/warning</p> <p>a. The subscriber in a one of the following cases:</p> <p>b. In case of violation by the subscriber of any contract articles and/or of the provisions of the Telecommunications Law in effect.</p> <p>c. In the event of Zain bankruptcy or has been liquidated, and in case of voluntary liquidation, Zain should inform the subscribers of the decision taken to liquidate Zain, provided that the liquidation procedures will start only in two months from the date of informing the subscriber of this decision.</p> <p>d. In case of cancellation of license granted by the TRC for any reason whatsoever.</p> <p>e. The Second Party's death, if an individual; and its bankruptcy in case it is a company unless agreed otherwise.</p> <p>f. In case of annoyance calls perpetrated through the phone and after following the legal procedures needed for that purpose.</p> <p>g. In case of subscriber's failure to re-activate the charging card during the suspension period.</p> <p>h. In case of subscriber's failure to pay all the amounts payable by him (her) or any part thereof in four weeks from the invoice due date.</p> <p>4-Zain may cancel the contract if it finds that any</p>	<p>10- مدة العقد وسريانه وانهاؤه:</p> <p>1- يدخل هذا العقد حيز التنفيذ من تاريخ قبول زين للطلب المقدم من المشترك لمدة بعدها الاذنى سنة قابلة للتجديد تلقائياً ولمدة مماثلة.</p> <p>2- يحق للمشارك إنهاء العقد بإرادته المنفردة على أن يقوم بإعلام زين خطياً بذلك قبل ثلاثون يوماً من تاريخ انهائه، على أن يقوم بتسديد كافة الالتزامات المالية المستحقة عليه.</p> <p>3- يحق لزين إنهاء العقد وفسخه فوراً دون الحاجة الى إشعار/ انذار المشارك في أي من الحالات التالية:</p> <p>أ . في حال إخلال المشارك بأي بند من بنود العقد و/أو عند مخالفته لأحكام قانون الاتصالات ساري المفعول.</p> <p>ب . في حال إفلاس أو تصفية زين، وفي حال كانت التصفية اختيارية، فيتوجب على زين ان تقوم بإعلام المشاركين بقرارها المتخذ لاجراء التصفية، على أن لا تبدأ اجراءات التصفية الا بعد مضي مدة شهرين على تاريخ اعلام المشاركين بهذا القرار.</p> <p>ج . في حال الغاء الرخصة الممنوحة لها من قبل الهيئة لأي سبب كان.</p> <p>د . عند وفاة المشارك في حال كونه فرداً أو عند افلاسه في حال كونه شركة مالم يتم الاتفاق على غير ذلك.</p> <p>ه . في حالة صدور مكالمات إزعاج عن الهاتف وبعد إتباع الإجراءات القانونية اللازمة لذلك.</p> <p>و . في حال إخفاق المشارك في إعادة تشغيل بطاقة الشحن خلال فترة التعليق.</p> <p>ز . عند تخلف المشارك عن دفع جميع المبالغ المستحقة بزمته أو أي جزءٍ منها خلال أربعة أسابيع من تاريخ استحقاق الفاتورة.</p> <p>4- يحق لزين فسخ العقد إذا تبين لها أن اي من المعلومات المقدمة من</p>

<p>information provided by the subscriber is incorrect and/or deluding and/or fraudulent and has not been corrected by subscriber in one week from the date of notifying him (her) thereof via the method it deems appropriate.</p> <p>5-Zain may not renew the Contract provided that Zain notifies the customer a month before the date of expiry.</p>	<p>قبل المشترك غير صحيحة و / أو مضللة و / أو احتيالية وعدم قيام المشترك بتصويب وضعه خلال أسبوع من تاريخ اشعاره وبالوسيلة التي تراها زين مناسبة.</p> <p>5- يحق لزين عدم تجديد العقد على أن يتم إشعار المشترك قبل شهر من انتهاء العقد.</p>
<p>11- Confidentiality:</p> <p>1- Zain pledges to keep the subscriber information confidential and to refrain from disclosure thereof apart from the information which the subscriber agrees to disseminate or the information disclosed according to a request in writing made by the security and/or judicial authorities and/or according to an official request made by the TRC.</p> <p>2- Zain may contact the subscriber through the post, telephone, e-mail, SMS or other e-message services to inform subscriber of Zain's products and other services.</p> <p>3- In the event that the subscriber is unwilling to receive information from Zain or from any other party within the framework of partnership with Zain, the Subscriber should inform Zain thereof through the Customer Care Center.</p> <p>4- The subscriber's name and telephone number shall be listed within the Directory service which Zain obliged to provide unless the subscriber openly requests not to include such information into the Directory.</p> <p>5- Zain shall not be responsible for any statement or disclosure of information related to the subscriber and which has been accrued as a result of subscriber's use of service.</p>	<p>11- السرية:</p> <p>1- تلتزم زين بالحفاظ على سرية معلومات المشترك وعدم الإفصاح عنها باستثناء المعلومات التي يوافق المشترك على نشرها أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها وفقا لطلب خطي من الجهات الأمنية و/أو القضائية و/أو بناءً على طلب رسمي من الهيئة.</p> <p>2- يحق لزين الاتصال بالمشارك عن طريق البريد، الهاتف، البريد الإلكتروني، خدمة الرسائل القصيرة أو غيرها من خدمات الرسائل الإلكترونية لإعلامه حول منتجات زين والخدمات الأخرى.</p> <p>3- إذا كان المشترك لا يرغب في تلقي معلومات من زين أو أي طرف آخر له إطار شراكة مع زين، يجب على المشترك إبلاغ زين خطياً بذلك من خلال مركز خدمات المشتركين.</p> <p>4- اسم المشترك ورقم الهاتف سيُدرج في خدمة الدليل التي تلتزم زين بتقديمها، ما لم يطلب المشترك صراحة عدم إدراج هذه المعلومات.</p> <p>5- لن تكون زين مسؤولة عن أي بيان أو إفصاح عن المعلومات المتعلقة بالمشارك والتي تسبب نتيجة استخدام المشترك لهذه الخدمة.</p>
<p>12- Limits of Liability:</p> <p>1- Zain shall not be responsible towards the subscriber and/or any third party for any losses of any type whatsoever including any casual or consequential loss or damage resulting from subscriber's use, or responsibility resulting from subscriber's use of software. even if Zain or anyone of its authorized representatives has informed the subscribers of the likely occurrence of such losses, or of any claim made by any other party.</p> <p>2- Zain declares that it has no control over the information sent to or by the internet network, and that Zain will not be responsible for sending or receiving information of whatever nature.</p> <p>3- Zain will not be responsible for any expenses or damages as a result of any intervention or delay or failure to provide a service beyond its control and/or its will, and will not also be responsible for possible access to service for lack of subscriber's compliance with the instructions issued by Zain. Besides, Zain will not assume any responsibility for reimbursing the subscriber against any losses or damages resulting from</p>	<p>12- حدود المسؤولية:</p> <p>1- زين لن تكون مسؤولة أمام المشترك و/أو أي طرف ثالث عن أية أضرار من أي نوع، بما في ذلك أية خسارة أو الأضرار العرضية أو التبعية الأخرى الناشئة عن استخدام المشترك، أو مسؤولية ناتجة عن استخدام البرمجيات. حتى لو قامت زين أو أحد المفوضين عنها بإعلام المشتركين باحتمالية حدوث مثل هذه الأضرار، أو أي ادعاء آخر من أي جهة أخرى.</p> <p>2- تقر زين أنها لا تملك السيطرة على المعلومات المرسلّة إلى أو من شبكة الانترنت، زين لن تكون مسؤولة عن إرسال أو استقبال المعلومات أيا كانت طبيعتها.</p> <p>3- زين لن تكون مسؤولة عن أي نفقات أو ضرر من أي تدخل أو تأخير أو فشل في خدمة خارجة عن نطاق سيطرتها و/أو إرادتها. ولن تكون مسؤولة أيضا عن عدم وجود امكانية الوصول إلى الخدمة بسبب عدم وجود التزام من جانب المشترك بالتعليمات الصادرة عن زين، وكذلك زين لا تتحمل أي مسؤولية عن تعويض المشترك عن أية خسائر أو أضرار ناجمة عن سوء استخدام هذه الخدمة.</p>

<p>abusing this service.</p> <p>4- At any rate, Zain or its employees, branches, and agents shall not assume any responsibility in the following cases:</p> <p>a. Any loss of data of any type whatsoever, including exclusively losses caused by non-delivery, abuse of service, faulty delivery as a result of any disruption or suspension of content, accuracy or quality of information or resources available, either already sent or received through the service.</p> <p>b. Any direct or indirect loss losses, loss of businesses, revenues, profits or savings realized, expenses wasted, corruption or data destroyed or any indirect or consequential loss of whatever nature as a result of negligence along with subscriber's violation of contracts.</p> <p>c. Any indirect, casual, or private or consequential or loss of profits or revenues or use by subscriber or any third party of data even if Zain has advised of possible occurrence of such losses.</p> <p>d. Zain shall not be responsible for any error or negligence or inaccuracy related to any information disclosed by the subscriber.</p>	<p>4- في أي حال من الأحوال فإن زين أو موظفيها، فروعها، ووكلاءها، لن تكون هنالك مسؤولية عليهم في الحالات التالية:</p> <p>أ . أية خسارة للبيانات من أي نوع بما في ذلك الحصر ما تسبب عن، عدم التسليم، إساءة استخدام الخدمة، الخطأ في التسليم نتيجة أي انقطاع أو تعليق للمحتوى، ودقة أو نوعية المعلومات أو الموارد المتاحة، سواء تم إرسالها أو استقبالها عن طريق الخدمة.</p> <p>ب . أي خسارة مباشرة أو غير مباشرة، وفقدان الأعمال أو الإيرادات أو الأرباح أو تحقيق وفورات؛ إهدار النفقات؛ الفساد أو تدمير البيانات، أو عن أي خسارة غير مباشرة أو تبعية أيًا كانت ناشئة عن الإهمال، والإخلال بالعقود من قبل المشترك.</p> <p>ج . أي أضرار غير مباشرة، عرضية أو خاصة أو تبعية، أو خسائر في الأرباح والعائدات، أو استخدام البيانات، من قبل المشترك أو أي طرف ثالث، حتى لو زين نصحت من امكانية حدوث مثل هذه الأضرار.</p> <p>د . زين لن تكون مسؤولة عن أي خطأ أو إغفال، أو عدم الدقة فيما يتعلق بأي معلومات يتم الكشف عنها من قبل المشترك.</p>
<p>13- Scope of Service:</p> <p>This service is provided within the borders of the Hashemite Kingdom of Jordan, and there are additional fees including international roaming fees applied and collected at the time of using the service outside the lands of the Kingdom.</p>	<p>13- نطاق الخدمة:</p> <p>هذه الخدمة يتم تقديمها داخل حدود المملكة الأردنية الهاشمية، وأن هنالك رسوماً إضافية بما في ذلك رسوم التجوال الدولي المطبقة والتي يتم استيفاؤها عند استخدام الخدمة خارج أراضي المملكة.</p>
<p>14-General Provisions:</p> <p>1- These terms and conditions have been issued by Zain and endorsed and approved by the TRC, and Zain may amend these terms and conditions on condition that the prior approval of the TRC to that effect has been obtained. These amendments shall go into effect in (30) days from the date of announcement thereof in any of the mass media, or after sending a copy thereof to the subscriber unless the subscriber has contested these amendments in writing through the TRC or through Zain before the 30-day period is over.</p> <p>2- Zain may refrain from accepting any request submitted by any subscriber unless all the amounts which he (she) owes has already been paid, or unless the subscriber proves that he (she) is not obliged to pay other subscription invoices beyond their due date.</p>	<p>14- أحكام عامة:</p> <p>1- صدرت هذه الشروط والأحكام من قبل زين وتم إقرارها والموافقة عليها من قبل الهيئة، ويحق لزين تعديل هذه الشروط والأحكام شريطة الحصول على موافقة الهيئة المسبقة، وتصبح هذه التعديلات سارية المفعول بعد (30) يوماً من الاعلان عنها في أي من وسائل الاعلام، أو بعد ارسال نسخة منها إلى المشترك، ما لم يقيم المشترك بالاعتراض خطبياً على هذه التعديلات الى الهيئة أو لزين قبل انتهاء فترة الـ (30) يوماً.</p> <p>2- يحق لزين عدم قبول أي طلب مقدم من أي مشترك ما لم تكن جميع المبالغ المستحقة بذمته مدفوعة أو ثبت عدم التزام المشترك بتسديد فواتير اشتراكات أخرى بعد تاريخ استحقاقها</p>
<p>15- Notices:</p> <p>1- Each notice addressed to the subscriber by Zain and vice versa shall go into effect upon delivery thereof to the address indicated to both parties in the subscription request form.</p>	<p>15- الإشعارات</p> <p>1- كل اشعار من قبل زين للمشارك وبالعكس في حال كونه خطبياً سيكون سارياً عند تسليمه الى العنوان المبين لكلا الطرفين في نموذج طلب الاشتراك.</p>

2- Zain may send the notice to the subscriber either electronically or through the fax or may send notice through the SMS service to the subscriber's private mobile phone number included into Zain's records. Notice shall be considered received by subscriber and shall go into effect as of the first day subsequent to sending thereof.

3- Zain's announcements in the daily newspapers shall constitute notification of subscriber.

2- يحق لزین ارسال الاشعار الكترونياً أو عن طريق الفاكس للمشارك أو إرساله بواسطة خدمة الرسائل القصيرة الى رقم الخليوي الخاص بالمشارك والمدرج ضمن قيود زين، وسيتم اعتباره مستلماً من قبل المشارك ونافذ المفعول اعتباراً من اليوم الأول بعد الإرسال.

3- تكون اعلانات زين في الصحف اليومية بمثابة اشعار للمشارك.