

V.2 01/2026

اتفاقية وشروط الاستخدام

توضح هذه الاتفاقية الشروط والأحكام لاستخدامك لخدماتنا التقنية وتشكل عقدًا ملزمًا بين العميل والشركة. باستخدامك للمنصة أو إنشاء حساب أو الاستفادة من أي خدمة، فأنت تقر أنك قرأت هذه الشروط وفهمتها وتوافق على الالتزام بها.

1. التعريفات

- 1.1. الشركة: شركة كوربت (ذات مسؤولية محدودة) ومسجلة في المدينة المنورة حي الراية شارع الملك عبدالله بن عبدالعزيز، بسجل تجاري رقم: 7012398264، تأسست بتاريخ: 2006/04/19م.
- 1.2. المستخدم / العميل: أي شخص طبيعي أو اعتباري يستخدم المنصة أو ينشئ حسابًا أو يطلب خدمة.
- 1.3. الحساب: حساب المستخدم لدى المنصة وما يرتبط به من بيانات وصلاحيات ورصيد.
- 1.4. هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية: الجهة المنظمة لقطاع الاتصالات والفضاء والتقنية في المملكة العربية السعودية.
- 1.5. المنصة: موقع تقديم الخدمة أو التطبيق المحمول الخاص به.
- 1.6. الخدمات: أي خدمات رقمية تقدمها المنصة، بما في ذلك حلول الرسائل/ال شحن/المنتجات الرقمية/واجهات البرمجة (API) وأي خدمات مساندة.
- 1.7. المحتوى: أي بيانات، أو نصوص أو ملفات أو رسائل أو شعارات أو أسماء مرسل أو معلومات يرفعها المستخدم أو ينشئها عبر المنصة.
- 1.8. مزودو الخدمة: أطراف خارجية مثل مزودي الاتصالات، أو بوابات الدفع أو خدمات الاستضافة أو التحليلات.
- 1.9. التنظيمات: لوائح وأنظمة صدرت من الجهات المختصة فيما يتعلق بأداء الخدمات. (ملحق1)
 1. نظام الاتصالات وتقنية المعلومات.
 2. اللائحة التنفيذية لنظام الاتصالات وتقنية المعلومات.
 3. نظام التعاملات الإلكترونية.
 4. نظام حماية البيانات الشخصية.
 5. اللائحة التنفيذية لنظام حماية البيانات الشخصية.
 6. تنظيمات الحد من الرسائل والمكالمات الاقتحامية.
- 1.10. السياسات: اشتراطات وتنظيمات مستوى الخدمة في الشركة.
 1. اتفاقية مستوى الخدمة (SLA). (ملحق2)
 2. آلية احتساب الرسائل النصية (SMS). (ملحق3)
 3. سياسة الخصوصية. (ملحق4)

2. نطاق الشروط

- 2.1. تعد هذه الشروط مكملة لسياسة الخصوصية كما تعد مكملة لأي سياسات أو إرشادات تشغيلية معتمدة من شركة كوربت وتشمل كذلك اتفاقيات مستوى خدمة (SLA) معمول بها، وفي حال وجود أي اختلاف في التفسير، يعمل بهذه الشروط كمرجع عام ما لم ينص صراحة على خلاف ذلك.

3. إنشاء الحساب

- 3.1. يجب تزويدنا ببيانات صحيحة ودقيقة ومحدثة عند التسجيل، أو تحديث البيانات عن طريق حسابك.
- 3.2. المستخدم مسؤول عن سرية بيانات الدخول (اسم المستخدم/كلمة المرور/رموز التحقق) وعن جميع الأنشطة التي تتم عبر حسابه.
- 3.3. يحق للشركة رفض إنشاء أي حساب أو إيقافه/إلغائه عند الاشتباه في مخالفة الشروط أو الأنظمة أو لأسباب تشغيلية/أمنية مع إبلاغ العميل بذلك.
- 3.4. في حال عدم تزويد الشركة بالبيانات الشخصية المطلوبة، أو عدم اكتمالها أو دقتها، يترتب على ذلك عدم القدرة على إنشاء الحساب أو الاستمرار فيه، أو تقديم الخدمة كليًا أو جزئيًا أو تفعيل بعض ميزاتنا، كما يتعذر على الشركة التحقق من هوية المستخدم أو صلاحياته أو معالجة الشكاوى والبلاغات والاستجابة للمتطلبات النظامية.

4. استخدام الخدمات والمسؤوليات

4.1 تقدم الشركة منصة تمكّنك من استخدام الخدمات، وقد تعتمد الخدمة على أطراف ثالثة (على سبيل المثال لا الحصر، مزودي الاتصالات والدفع الإلكتروني).

4.2 المستخدم المسؤول عن:

- 4.2.1 المحتوى الذي يرسله للرسائل النصية أو الملفات وعدم مخالفتها للتنظيمات والسياسات.
- 4.2.2 الحصول على الموافقات اللازمة من المستلمين (خصوصاً في التسويق المباشر)، وبما يتوافق مع نظام حماية الخصوصية.
- 4.3 تخضع بعض الخدمات لمتطلبات توثيق/اعتماد إضافي (مثل تسجيل أسماء المرسل أو إرسال الرسالة من خلال شبكات الاتصالات العامة أو متطلبات تنظيمية لرسائل التسويق)، ويتم تنفيذها بواسطة طرف ثالث مرخص من الهيئة.

5. المحظورات والاستخدام غير المصرح به

5.1 يوافق المستخدم صراحةً على عدم استخدام المنصة أو الخدمات في أي مما يلي:

- 5.1.1 إرسال محتوى مخالف للأنظمة أو يتضمن احتيالا أو تضليلا أو انتهاكا أو تهديدا أو تشهيراً أو إساءة.
- 5.1.2 إرسال رسائل عشوائية/متسلسلة أو إلى مستلمين دون موافقة صريحة منه أو دون آلية إلغاء واضحة بحسب ما تشترطه التنظيمات.
- 5.1.3 محاولة اختراق المنصة، أو إدخال فيروسات/برمجيات ضارة، أو تعطيل الخدمة، أو تجاوز أنظمة الحماية، وإن كانت بحسن نية.
- 5.1.4 الوصول غير المصرح به لحسابات عملاء آخرين.
- 5.2 كل استخدام يساهم في مسؤولية جنائية/مدنية أو يخالف تنظيمات الجهات المختصة.

- ملاحظة تنظيمية: يُقر المستخدم بعلمه أن أي استخدام مخالف للحساب يؤدي إلى إيقاف فوري، مع إشعار المستخدم بذلك، وإبلاغ الجهات المختصة عند اللزوم.

6. الدفع والفوترة

- 6.1 توفر المنصة وسائل دفع متعددة مثل: مدى/فيزا/ماستركارد/Apple Pay/سداد/حسب الإتاحة.
- 6.2 تدار بواسطة طرف ثالث، ملتزم بالسياسات والتنظيمات.
- 6.3 يلتزم المستخدم بسداد الرسوم المستحقة وفق الأسعار المعروضة وقت الشراء أو وفق العقد/الفاتورة.
- 6.4 يحق للشركة تعليق الخدمات أو تقييدها عند وجود مبالغ مستحقة غير مدفوعة.

7. الرصيد ومدة الصلاحية والاستخدام

- 7.1 قد تعتمد بعض الخدمات على رصيد أو وحدات (مثل عدد نقاط الرسائل).
- 7.2 يكون رصيد المستخدم صالحاً لمدة سنة واحدة من تاريخ إضافة الرصيد للحساب، ما لم يتم الاتفاق خطياً على شروط مختلفة في العقود الخاصة بالخدمات أو العملاء الحكوميين.
- 7.3 استهلاك الرصيد يخضع لتقارير المنصة وألية احتساب استهلاك الرسائل (SMS) لدينا، مع مراعاة القيود الفنية لدى مزودي الخدمة.

8. سياسة الاسترجاع والاسترداد والإلغاء

8.1 يجوز للمستخدم تقديم طلب استرداد وفق الشروط التالية:

- 8.1.1 تقديم الطلب خلال [14] يوم من تاريخ الشراء (ما لم يذكر خلاف ذلك في الفاتورة/العقد).
- 8.1.2 ألا يكون قد تم استخدام الرصيد/الخدمة أو الانتفاع بها (كلها أو جزئياً) إلا إذا قررت الشركة خلاف ذلك.
- 8.2 يتم رد المبلغ إذا قبل الطلب إلى نفس وسيلة الدفع المستخدمة ما لم يتم الاتفاق كتابياً على غير ذلك.
- 8.3 قد تطبق رسوم إدارية/عمولة استرجاع إن كانت مذكورة بوضوح في صفحة الدفع قبل الشراء.
- 8.4 لا يتم استرداد مبالغ مقابل:
- 8.4.1 محتوى مخالف أو حملات تم إيقافها بسبب مخالفة الأنظمة أو السياسات.
- 8.4.2 فشل وصول ناتج عن أخطاء إدخال أرقام/قوائم المستلمين أو مزود الاتصالات أو جهاز المستلم أو الحجب من طرفه أو عوامل خارج نطاق سيطرة الشركة.
- 8.5 يحق للشركة إنهاء أو تعليق الحساب عند الاشتباه في احتيال أو إساءة استخدام، دون التزام بالاسترداد في حالات المخالفة.

9. توافر الخدمة والدعم (SLA)

- 9.1 تسعى الشركة إلى تقديم خدمة مستقرة وموثوقة.
- 9.2 تستدعي متطلبات التطوير أو الصيانة الدورية أو الطارئة تنفيذ أعمال قد يترتب عليها تأثير مؤقت على توفر الخدمة ويتم الإشعار بها عبر وسيلة التواصل المختارة.
- 9.3 اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) المرجع لتفاصيل التوفر ووقت الاستجابة.

10. الملكية الفكرية

- 10.1 جميع الحقوق المتعلقة بالمنصة (العلامات التجارية، الشعار، الواجهة، التصميم، المحتوى) مملوكة للشركة أو مرخصة لها.
- 10.2 يمنع النسخ أو إعادة الاستخدام أو الهندسة العكسية أو إعادة النشر دون إذن مكتوب.

11. المحتوى الذي يقدمه المستخدم

- 11.1 يحتفظ المستخدم بملكية محتواه، لكنه يمنح كوربت ترخيصاً لازماً لتشغيل الخدمة (مثل المعالجة والإرسال والتخزين ضمن نطاق تقديم الخدمة، وطرف ثالث معادة تسليمها له).
- 11.2 يضمن المستخدم أن لديه جميع الحقوق والموافقات اللازمة لاستخدام وإرسال المحتوى.

12. الحق في العلم عند جمع البيانات (مباشر/غير مباشر)

- 12.1 تلتزم الشركة بإبلاغ صاحب البيانات بالمعلومات الأساسية المتعلقة بجمع ومعالجة بياناته الشخصية. فإذا جمعت البيانات من صاحبها مباشرة، يكون الإشعار قبل أو عند الجمع عبر واجهات المنصة أو أي قناة معتمدة. وإذا جمعت البيانات من غير صاحبها، تُشعره الشركة خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً. ويشمل الإشعار – بحسب الحالة – هوية الشركة ووسائل التواصل، وبيانات مسؤول حماية البيانات الشخصية، والغرض والمسوغ النظامي للمعالجة، ومدة الاحتفاظ أو معاييرها، وحقوق صاحب البيانات وآلية ممارستها، وكيفية سحب الموافقة عند كون المعالجة قائمة على الموافقة، وبيان ما إذا كان تقديم البيانات إلزامياً أو اختياريًا.
- 12.2 لا يسري التزام الإشعار إذا كانت المعلومات متوفرة مسبقاً لصاحب البيانات، أو إذا كان تقديمها يتعارض مع أي من الأنظمة السارية.
- 12.3 توفر الشركة قنوات مخصصة لاستفسارات الخصوصية وطلبات ممارسة الحقوق (مثل البريد الإلكتروني)، وتبين هذه القنوات ضمن سياسة الخصوصية.

13. طلبات ممارسة حقوق صاحب البيانات الشخصية (الاستجابة والتوثيق)

- 13.1 عند تلقي الشركة أي طلب من صاحب البيانات الشخصية لممارسة حقوقه المقررة نظاماً، تلتزم الشركة بمعالجة الطلب وتنفيذه خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ استلامه، ويجوز تمديد المدة لمدة إضافية لا تتجاوز (30) يوماً إذا تطلب التنفيذ جهداً إضافياً غير متوقع/غير معتاد أو عند تعدد الطلبات، على أن يتم إشعار صاحب البيانات مسبقاً بالتمديد مع بيان مبرراته.
- 13.2 تتخذ الشركة التدابير المناسبة للتحقق من هوية مقدم الطلب قبل التنفيذ، وتقوم الشركة بتوثيق وحفظ جميع الطلبات المقدمة إليها ونتائج التعامل معها، بما في ذلك الطلبات الشفهية. وفي حال كان الطلب متكرراً بشكل غير مبرر أو يتطلب تنفيذه جهداً غير عادي، يحق للشركة عدم معالجة الطلب، على أن يكون قرارها مسبباً وأن يتم إشعار صاحب البيانات بذلك.
- 13.3 وفي حال كان صاحب البيانات الشخصية ناقص أو عديم الأهلية، يجوز لوليّه الشرعي ممارسة هذه الحقوق نيابةً عنه.

14. الحق في طلب إتلاف البيانات وإتلاف النسخ (بما في ذلك النسخ الاحتياطية)

- يجوز لصاحب البيانات الشخصية طلب إتلاف بياناته وفقاً لسياسة الخصوصية. وتلتزم الشركة – عند وجوب الإتلاف – بإتلاف البيانات الشخصية وإتلاف جميع النسخ المتعلقة بها المخزنة في أنظمتها، بما في ذلك النسخ الاحتياطية، ولا يخل ذلك بحق الشركة في الاحتفاظ بأرشفة الرسائل النصية وسجلاتها لمدة عشر (10) سنوات أو لمدة أطول إذا اقتضى أمر جهة مختصة أو نزاع قائم.

15. الخصوصية وحماية البيانات

- 15.1. تلتزم الشركة بحماية بيانات المستخدم وفق سياسة الخصوصية والتنظيمات والسياسات.
- 15.2. تقوم الشركة بجمع بيانات تشغيلية وتقنية مثل عنوان IP ، سجلات الاستخدام، معلومات الجهاز لتحسين الأمان وجودة الخدمة.
- 15.3. تلتزم الشركة بعدم مشاركة البيانات إلا وفق سياسة الخصوصية أو عند وجود مسوغ نظامي أو طلب رسمي من جهة مختصة.

16. حدود المسؤولية وإخلاء المسؤولية

- 16.1. تبذل الشركة جهودها لتقديم خدمة موثوقة، ومع ذلك لا تكون مسؤولة عن أي خسائر غير مباشرة أو تبعية قد تنشأ عن استخدام الخدمات أو تعذر استخدامها، مثل فقدان الأرباح أو السمعة أو البيانات، ولا تتجاوز حدود المسؤولية عن استعادة المبلغ المدفوع للخدمة.
- 16.2. قد تتأثر الخدمة أحياناً بتأخير أو أعطال ناتجة عن أطراف خارجية مثل مزودي الاتصالات أو الدفع أو الاستضافة، أو بسبب ظروف خارجة عن نطاق السيطرة، ويُنحصر التعويض عند اللزوم في إعادة مبلغ الخدمة غير المستخدم.
- 16.3. يتعهد المستخدم بتعويض الشركة من أي مطالبات أو خسائر أو غرامات أو مصاريف (بما فيها أتعاب المحاماة) ناتجة عن مخالفة المستخدم للشروط أو الأنظمة، أو انتهاك حقوق الغير أو المحتوى الذي يرسله أو ينشره عبر المنصة.

17. الإنهاء وتعليق الحساب

- 17.1. يجوز للشركة تعليق الحساب أو إنهائه مع تسوية الرصيد في الحساب عند:
 - 17.1.1. مخالفة الشروط أو الأنظمة.
 - 17.1.2. الاشتباه في احتيال أو نشاط ضار.
 - 17.1.3. أو لأسباب أمنية/تشغيلية.
- 17.2. يجوز للمستخدم طلب إغلاق الحساب عبر قنوات الدعم وفق إجراءات التحقق التالية:
 - 17.2.1. يجوز للمستخدم طلب إغلاق حسابه من خلال التواصل عبر البريد الإلكتروني الرسمي للشركة أو من خلال قنوات الدعم المعتمدة، وذلك وفق إجراءات التحقق المعتمدة لدى الشركة، والتي تهدف إلى التأكد من هوية مقدم الطلب وصلاحيته، ويُستكمل الطلب بعد استيفاء جميع المتطلبات النظامية والفنية ذات الصلة.

18. التعديلات على الشروط

يحق للشركة تعديل هذه الشروط من وقت لآخر، ويتم إبلاغ المستخدم به ويصبح التعديل نافذاً من تاريخ نشره في المنصة. استمرارك في الاستخدام بعد النشر يعد موافقة على التعديلات.

19. مدة حفظ وأرشفة الرسائل

تحتفظ الشركة بأرشفة الرسائل النصية وبياناتها التشغيلية والسجلات المرتبطة بها لمدة عشر (10) سنوات من تاريخ الإرسال، وذلك لأغراض تشغيل الخدمة، ومعالجة الشكاوى والاعتراضات، والتدقيق والتحقق، والامتثال للمتطلبات النظامية. وبعد انتهاء مدة الاحتفاظ، تقوم الشركة بحذف السجلات أو إتلافها أو إخفاء هويتها ما لم يقتض أمر من جهة مختصة أو نزاع قائم الاحتفاظ لمدة أطول.

20. الموافقة على استقبال المواد الدعائية وتخصيص التفضيلات وتوثيقها

عند التسجيل أو استخدام المنصة، تتيح الشركة للمستخدم الموافقة على تلقي الأخبار والتحديثات والمواد الدعائية عبر القنوات التي يحددها، مع تمكنه من تخصيص نوع المحتوى (مثل أخبار الشركة والتقنيات الجديدة ومنتجات التعليم الإلكتروني) وتعديل تفضيلاته في أي وقت. وتوثق الشركة هذه الموافقة وبياناتها بما يتيح الرجوع إليها والتحقق منها، وتوفر آلية واضحة لسحب الموافقة أو إيقاف التلقي.

21. القانون والاختصاص القضائي

تخضع هذه الاتفاقية لأنظمة المملكة العربية السعودية، ويتم تسوية الخلافات بالوساطة عن طريق مركز المصالحة. وإذا لم يتم التسوية خلال 60 يوماً من نشوء الخلاف فيتم اللجوء للتحكيم عن طريق المركز السعودي للتحكيم التجاري.

22. التواصل

للاستفسارات، أو الشكاوى أو الطلبات المتعلقة بالحساب:

17.1 البريد الإلكتروني : info@corbit.sa

17.2 الهاتف : 920006900

17.3 العنوان : المدينة المنورة - حي الراية- شارع الملك عبدالله بن عبدالعزيز- مركز مسار الأعمال - الطابق السادس - مكتب 601.

الاتفاقية معتمدة بتاريخ: 2026/01/25م، جهة الإصدار: شركة آربيتير للمحاماة والاستشارات القانونية والتوثيق.

التنظيمات: لوائح وأنظمة صدرت من الجهات المختصة فيما يتعلق بأداء الخدمات (ملحق 1)

اللائحة التنفيذية لنظام الاتصالات وتقنية المعلومات

صدرت اللائحة التنفيذية لنظام الاتصالات وتقنية المعلومات بقرار وزاري من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، رقم الوثيقة: ١٣ بتاريخ الاعتماد: ١٤٤٤/٠٥/١٤ هـ.

- بالإشارة إلى اللائحة التنفيذية لنظام الاتصالات وتقنية المعلومات توضح هذه المواد حقوق المستخدم وتحدد التزامات مقدم الخدمة تجاهه، وذلك على سبيل المثال لا الحصر عبر الطرق التالية :

1. إتاحة وسائل ميسرة وفعالة عبر جميع منافذه لتلقي شكاوى المستخدم وإدارتها ومعالجتها.
 2. وضع إجراءات ومدد للتعامل مع الشكاوى، على أن تكون الإجراءات والمدد وما يتعلق بها من أسئلة منشورة في الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة.
 3. وضع آلية للمراجعة الدورية لمسببات نشوء شكاوى المستخدمين والعمل على معالجتها.
 4. وضع آليات لقياس رضا المستخدمين.
 5. مراجعة ملاحظات المستخدمين وتجاربهم دورياً، والعمل على معالجتها، ورفع مستوى رضاهم، وتحسين تجربتهم.
 6. تزويد الهيئة بشكل دوري بتقارير وإحصائيات تفصيلية عن الشكاوى، وما تم اتخاذه من إجراءات حيالها.
- للمستخدم أن يتقدم للهيئة بشكاوى ضد مقدم الخدمة في الحالات الآتية:
 1. إذا مضت 5 أيام لدراسة الشكاوى دون اتخاذ إجراء بشأنها.
 2. إذا اعترض المستخدم خلال المدة التي تحددها الهيئة على الإجراء الذي اتخذه مقدم الخدمة حيال الشكاوى.
 - لا يجوز لمقدم الخدمة إيقاف الخدمة على المستخدم أو تغييرها أو المطالبة بالمبالغ المالية محل الشكاوى قبل قيام مقدم الخدمة بمعالجة الشكاوى أو صدور قرار من الهيئة يسمح له بذلك.
 - للهيئة أن تصدر قواعد حماية حقوق المستخدم، على أن تشمل ما يلي:
 - أ. آلية ومدد معالجة الشكاوى لدى مقدم الخدمة والهيئة، وما يترتب على ذلك من آثار على المستخدم أو على مقدم الخدمة.
 - ب. قواعد وإجراءات معالجة الأثر المترتب عن قصور أو أخطاء أو انقطاع أو عيوب في الخدمة.
 - ج. آلية وإجراءات الشكاوى المتكررة.
 - د. ممارسة التعامل العادل، وعدم التمييز غير المبرر.
 - هـ. شروط تقديم الخدمة، وأثر مخالفة عقد تقديم الخدمة على حقوق المستخدم.
 - و. ضوابط التسويق الاتصالي .

نظام التعاملات الإلكترونية

صدر نظام التعاملات الإلكترونية وفق مرسوم ملكي رقم م/18 بتاريخ 8 / 3 / 1428 هـ،

بالإشارة إلى نظام التعاملات الإلكترونية توضح هذه المواد حقوق المستخدم وتحدد التزامات مقدم الخدمة تجاهه، وذلك على سبيل المثال لا الحصر حيث يكون للتعاملات والسجلات والتوقعات الإلكترونية:

1. حجيتها الملزمة، ولا يجوز نفي صحتها أو قابليتها للتنفيذ، ولا منع تنفيذها بسبب أنها تمت -كلياً أو جزئياً- بشكل إلكتروني، بشرط أن تتم تلك التعاملات والسجلات والتوقعات الإلكترونية بحسب الشروط المنصوص عليها في هذا النظام.
2. يجوز التعبير عن الإيجاب والقبول في العقود بواسطة التعامل الإلكتروني، ويُعد العقد صحيحاً وقابلاً للتنفيذ متى تم وفقاً لأحكام هذا النظام.
3. لا يفقد العقد صحته أو قابليته للتنفيذ لمجرد أنه تم بواسطة سجل إلكتروني واحد أو أكثر.

نظام حماية البيانات الشخصية

نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٩) وتاريخ ١٤٤٣/٠٢/٠٩ هـ. المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١٤٨) وتاريخ ١٤٤٤/٠٩/٠٥ هـ.

بالإشارة إلى نظام حماية البيانات الشخصية توضح هذه المواد حقوق المستخدم وتحدد التزامات مقدم الخدمة تجاهه، وذلك على سبيل المثال لا الحصر، يكون لصاحب البيانات الشخصية الحقوق الآتية :

1. الحق في العلم، ويشمل ذلك إحاطته علماً بالمسوغ النظامي لجمع بياناته الشخصية والغرض من جمعها.
2. الحق في وصوله إلى بياناته الشخصية المتوافرة لدى جهة التحكم، وفق الضوابط والإجراءات التي تحددها اللوائح، ودون إخلال بما ورد في المادة (التاسعة) من النظام.
3. الحق في طلب الحصول على بياناته الشخصية المتوافرة لدى جهة التحكم بصيغة مقروءة وواضحة، وفق الضوابط والإجراءات التي تحددها اللوائح.
4. الحق في طلب تصحيح بياناته الشخصية المتوافرة لدى جهة التحكم، أو إتمامها، أو تحديثها.
5. الحق في طلب إتلاف بياناته الشخصية المتوافرة لدى جهة التحكم مما انتهت الحاجة إليه منها، وذلك دون إخلال بما تقضي به المادة (الثامنة عشرة) من النظام.
6. لا تجوز معالجة البيانات الشخصية أو تغيير الغرض من معالجتها إلا بعد موافقة صاحبها.
7. يجوز لصاحب البيانات الشخصية الرجوع عن الموافقة في أي وقت.

تنظيمات الحد من الرسائل والمكالمات الاقتحامية

صدرت تنظيمات الحد من الرسائل والمكالمات الاقتحامية من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، بتاريخ ربيع الأول 1444 هـ - أكتوبر 2022م. بالإشارة إلى تنظيمات الحد من الرسائل والمكالمات الاقتحامية توضح هذه المواد حقوق المستخدم وتحدد التزامات مقدم الخدمة تجاهه، وذلك على سبيل المثال لا الحصر:

1. يجب على المرسل عند إرساله رسالة قصيرة تحتوي على رمز توثيق ثنائي (OTP)، أن يوضح في الرسالة المرسله للمستخدم النهائي سبب إرسال رمز التوثيق الثنائي، وعدم الاكتفاء بإرسال الرمز فقط.
2. الالتزام التام بإرسال الرسائل القصيرة الجماعية وفقاً للتصنيف الصحيح لاسم المرسل المذكور في الفقرة (1-4) من هذه الوثيقة.
3. الامتناع عن إرسال رسائل الحملات الدعائية من خلال إرسالها من أنظمتهم إلى أنظمة مقدمي خدمة الرسائل القصيرة (system to system)
4. يجب على المرسل عند رغبته إرسال أي رسالة دعائية للمستخدم النهائي التقيد بالآتي:
 - 4.1 إعطاء المستخدم النهائي الخيار في الموافقة الصريحة على استقبال الرسائل الدعائية من عدمه، ولا يُعتد بالموافقة المضمنة في سياسات الخصوصية وعقود الخدمة، ويقع على المرسل عبء إثبات الموافقة.
 - 4.2 تمكين المستخدم النهائي من طلب إيقاف الرسائل الدعائية في أي وقت، وعبر القنوات التقليدية والإلكترونية.
 - 4.3 التوقف عن إرسال أي رسائل أخرى بعد استلام طلب إيقاف إرسال الرسائل الدعائية، وذلك خلال مدة لا تزيد عن (24) ساعة من استلام طلب الإيقاف.
 - 4.4 إرسال إشعار يؤكد تفعيل أو إيقاف إرسال الرسائل الدعائية؛ بعد استلام طلب بذلك.
5. يجب على المرسل قبل إرسال أي رسالة توعوية للمستخدم النهائي التقيد بالآتي:
 - 5.1 التنسيق مع الجهات المنظمة لها، قبل إرسال رسائل توعوية للمستخدم النهائي.
 - 5.2 أن يكون الاسم الرسمي للمرسل مذكراً في نص الرسالة.
 - 5.3 ألا يتجاوز عدد الرسائل المرسله من المرسل إلى المستخدم رسالة واحدة في اليوم، أو بحسب ما تقرره الهيئة.
6. الامتناع عن إرسال الرسائل الدعائية والتوعوية من الساعة العاشرة مساءً حتى الساعة التاسعة صباحاً من كل يوم، وفي شهر رمضان المبارك من الساعة الواحدة صباحاً حتى الساعة الثانية عشر مساءً بتوقيت المملكة.

اتفاقية مستوى الخدمة (SLA). (ملحق 2)

مقدمة

تلتزم شركة Corbit بتقديم خدمات الرسائل النصية القصيرة (SMS) وفق أعلى معايير الجودة والموثوقية، وبما يتوافق بشكل كامل مع تنظيمات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية في المملكة العربية السعودية، لضمان حماية حقوق العملاء والمستفيدين، وتنظيم آلية تقديم الخدمة واستخدامها.

قنوات التواصل الرسمية

مستوى الأولوية	المبيعات والتسويق	الدعم الفني وخدمة العملاء	الإدارة التنفيذية
1	sales@corbit.sa 920006900	support@corbit.sa 920006900	info@corbit.sa
2	مشرف المبيعات 966556544643 waad@corbit.sa	مشرف الدعم 966583210751 m.alharbi@corbit.sa	المدير التنفيذي faisal@corbit.sa
3	مدير العمليات 966533476599 khlood@corbit.sa	مدير العمليات 966533476599 khlood@corbit.sa	رئيس مجلس الإدارة majed@corbit.sa

1. تصنيف التذاكر (Tickets Classification) يتم تصنيف جميع الطلبات الواردة إلى الأنواع التالية:

استفسار (Inquiry) يستخدم عند الاستفسار عن خدمة، منتج، أو آلية عمل، أو طلب معلومات عامة أو توضيحات.
مشكلة (Incident) يستخدم عند توقف الخدمة كلياً أو جزئياً، أو وجود خلل أو خطأ واضح في الخدمة.

2. مستويات الأولوية (Priority Levels)

يتم تحديد أولوية التذكرة بناء على تأثيرها على الخدمة:

نوعها	وصفها
عالية: (High)	تأثير مباشر وكبير على الخدمة.
متوسطة: (Medium)	تأثير جزئي أو محدود
منخفضة: (Low)	تأثير بسيط ولا يؤثر على استمرارية الخدمة

- **ملاحظة:** عند رفع التذكرة، يقوم موظف الدعم بتصنيف الأولوية حسب ما يراه مناسباً بناءً على التقييم الفني للحالة، كما يملك الصلاحية الكاملة لتحديث أولوية التذكرة (رفعها أو حفظها) عند الحاجة.

3. متطلبات إنشاء التذاكر

مشكلة (Incident) يحدد وصف واضح للمشكلة، وصورة أو فيديو توضيحي للمشكلة، مع بيان تاريخ ووقت بداية المشكلة.

استفسار (Inquiry) تحديد نوع الاستفسار، مع بيان اسم المشروع أو المنتج (إن وجد).

4. آلية الموافقات وسير العمل (Workflow)

تمر التذاكر بالمستويات التالية حسب نوعها:

المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث
الدعم الفني: support@corbit.sa	المبيعات والتسويق: sales@corbit.sa	الإدارة التنفيذية: info@corbit.sa

5. إغلاق التذاكر

يتم إغلاق التذكرة عند حل المشكلة خلال مدة لا تتجاوز 5 أيام عمل من تاريخ استلام التذكرة، أو عند تأكيد العميل على الإغلاق، أو في حال عدم استجابة العميل لمدة 3 أيام عمل بعد طلب معلومات إضافية.

6. اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

مشاكل (Incident) وتصنف كالتالي:

- أولوية عالية: مدة الحل خلال 3 ساعات
- أولوية متوسطة: مدة الحل خلال 6 ساعات
- أولوية منخفضة: مدة الحل خلال 12 ساعة

استفسارات (Inquiry) تكون مدة الاستجابة على الاستفسار فورية، كذلك الحل يكون فوراً حسب طبيعة الاستفسار، مع العلم أن ساعات العمل 24/7

ملاحظات مهمة: هذه السياسة تطبق على جميع عملاء خدمة الرسائل النصية، وأي تحديثات تنظيمية صادرة من الهيئة يتم تطبيقها مباشرة، كذلك هذه الوثيقة قابلة للمراجعة والتحديث بما يتوافق مع الأنظمة.

آلية احتساب الرسائل النصية (SMS). (ملحق 3)

يهدف هذا الملحق إلى توضيح آلية احتساب الرسائل النصية القصيرة (SMS) وفقا لنوع الترميز المستخدم ومحتوى الرسالة.
آلية الاحتساب:

- الرسالة الإنجليزية (حروف لاتينية):
الحد الأقصى 160 حرف للرسالة الواحدة، غير المتعددة.
- الرسالة العربية (غير لاتيني):
الحد الأقصى 70 حرف للرسالة الواحدة، غير المتعددة.

الرسائل متعددة الأجزاء:

- الإنجليزية (حروف لاتينية) 140: حرف لكل جزء.
- العربية (غير لاتيني) 65: حرف لكل مقطع ضمن الرسالة.

ملاحظات فنية:

- بعض الأحرف الإنجليزية الخاصة تحتسب كحرفين، مثل:
^ { } \ ~ [] €
- في حال احتواء الرسالة على لغة عربية وإنجليزية معا، يتم تحويل الترميز تلقائيا إلى UCS2، وبالتالي تحتسب الرسالة وفق نظام الرسائل العربية.

خلاصة:

يعتمد عدد الرسائل المحتسبة على لغة النص، نوع الترميز، وطول محتوى الرسالة، وقد يؤدي استخدام أحرف خاصة أو نص مختلط إلى زيادة عدد الرسائل المحتسبة.

تنبيه: في حال كتابة الرسالة بلغة عربية أو استخدام مزيج من العربية والإنجليزية، يتم احتساب الرسالة تلقائيا وفق نظام الرسائل العربية، مما قد يؤدي إلى زيادة عدد الرسائل المحتسبة.