عقد الاشتراك بخدمات مساند

اسم مكتب/ شركة الاستقدام: .....

رقم المنشأة بوزارة العمل:

.....

قائمة التأكد من إتمام الإجراءات اللازمة

المستندات المطلوبة من جهات الاستقدام:

- الترخيص الصادر من الوزارة.
- السجل التجاري للمنشأة لدى وزارة التجارة.
- شهادة الاشتراك في الغرفة التجارية.
- النظام الأساسي لشركة الاستقدام.
- صورة الهوية الوطنية لصاحب المكتب أو للمفوض بالتوقيع على العقد.
- تصديق الغرفة التجارية على العقد.

تقدم على مطبوعات المرخص له ومختومة بختم المنشأة.

بيانات المنشأة المشتركة بنظام مساند

اسم المنشأة (باللغة العربية)		رقم المنشأة بوزارة العمل											
اسم المنشأة (باللغة الإنجليزية)													

بيانات المنشأة:

الاسم العربي المختصر		رقم السجل التجاري	
تاريخ إصدار السجل التجاري هـ		تاريخ إصدار السجل التجاري م	
العنوان	الدولة: المدينة : الحي: الشارع: ص.ب: الرمز البريدي:		
الموقع الإلكتروني		البريد الإلكتروني	
الهاتف		الفاكس	
اسم المدير		اسم ضابط الاتصال	
جوال المدير		جوال ضابط الاتصال	
هاتف المدير		هاتف ضابط الاتصال	
جوال التنبيهات		البريد الإلكتروني لضابط الاتصال	

بيانات المفوض بالتوقيع على العقد:

الاسم		المنصب	
رقم الهوية الوطنية للمفوض		رقم الجوال المفوض	

التوقيع	ختم المنشأة	التصديق من الغرفة التجارية

أقر أنا الموقع أدناه بأن جميع البيانات الواردة أعلاه هي بيانات المنشأة الصحيحة، وأقر بأن جميع الإخطارات والمراسلات الواردة عليها تعتبر مستلمة استلاماً صحيحاً، وأتحمل أي تبعات أو غرامات تترتب على تبين عدم صحة البيانات.

الاسم/

الصفة/

التوقيع/

الشروط والأحكام لاستخدام نظام مساند

أولاً / التعريفات:

يقصد بالكلمات والعبارات التالية أينما وردت المعاني المبينة أمامها ما لم يتضح صراحة من النص أو يقتضي السياق غير ذلك:

- **مساند:** النظام المعلوماتي الإلكتروني المقدم من خلال شبكة الانترنت والذي يوفر خدمات إصدار/ إلغاء/ تعديل تأشيرات العمالة المنزلية ومن في حكمهم، وخدمات عقد التوسط الالكتروني، ونظام توثيق التعاقد الالكتروني عن طريق الربط الإلكتروني بين وزارة العمل والجهات الداخلية والخارجية ذات العلاقة.
- **المشترك:** مستخدم نظام مساند من شركات ومكاتب الاستقدام المرخص لها من وزارة العمل وسارية الترخيص بموجب هذا العقد.
- **المستخدم/المستخدمين:** هو الشخص المعين من المشترك لكي يكون هو المخول بالدخول على النظام وطلب خدمة مقدمة عبر مساند.
- **العميل:** هو الفرد المتقدم بطلب استقدام العمالة المنزلية ومن في حكمهم من المشترك أو عن طريق نظام مساند.
- **عقد التوسط الالكتروني:** عقد التوسط المعتمد من الوزارة بصيغة الكترونية يبرم بين العميل والمشترك –جهة الاستقدام-عن طريق نظام مساند ويقوم مقام عقد التوسط الحالي.
- **توثيق التعاقد الالكتروني:** هو نظام الكتروني يعنى بالربط بين جميع أطراف عملية الاستقدام الداخلية والخارجية (المشترك بصفته ممثلاً للعميل من داخل المملكة وجهة الاستقدام الممثلة للعامل في البلد المرسل اضافة الى العامل وصاحب العمل) لإتمام عملية الاستقدام بشكل الكتروني وموثوق.
- **الجهات الداخلية ذات العلاقة:** جميع الجهات الداخلية السعودية ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بالعمالة المنزلية مثل: وزارة الداخلية، وزارة الخارجية، وزارة الصحة، وزارة العدل، شركة تكامل، شركة تمكين، شركة سمة.
- **الجهات الخارجية ذات العلاقة:** جميع الجهات الخارجية التي تختص بتقديم خدمات العمالة المنزلية مثل: السفارات السعودية في بلد الارسال، الجهات الحكومية في بلد الارسال، مكاتب الاستقدام الخارجية في دول ارسال العمالة.
- **العملية:** كل طلب أو خدمة يتعلق بخدمات برنامج العمالة المنزلية ويقوم المشترك بتقديمه أو المشاركة فيه على نظام مساند.
- **تفعيل الاشتراك:** هو اعتماد مزود الخدمة لاشتراك شركة أو مكتب الاستقدام في نظام مساند.
- **ضابط الاتصال:** هو الشخص المعين من المشترك بأن يكون هو المخول بالتخاطب باسم المشترك مع مزود الخدمة والجهة المختصة والجهات الداخلية ذات العلاقة.
- **مزود الخدمة:** شركة تكامل لخدمات الأعمال القابضة شركة ذات مسؤولية محدودة
- **الجهة المختصة:** وزارة العمل.
- **الظروف القاهرة والطارئة:** الظروف العامة الاستثنائية سواءً كانت اقتصادية أو طبيعية أو إدارية التي تقع أثناء تنفيذ العقد ولا دخل لإرادة المتعاقدين في حدوثها ، ولا يكون في الوسع توقعها عند إبرام العقد ولا يمكن دفعها عند وقوعها ، وقد يكون من شأنها أن تصيب المتعاقد بخسارة فادحة تتجاوز الخسارة العادية التي يمكن احتمالها على نحو تختل معه اقتصاديات العقد اختلالاً جسيماً، ويشمل على سبيل المثال لا الحصر: الكوارث الطبيعية، الحرائق، الحوادث، أي تغيير جوهري في التنظيمات الحكومية أو الإدارية ذات العلاقة، أو توقف خدمة الانترنت أو غير ذلك .
- **يوم العمل:** هو يوم العمل للبنوك في المملكة العربية السعودية.
- **العطل الرسمية:** إجازة عيد الفطر وإجازة عيد الأضحى وإجازة اليوم الوطني وأي إجازة رسمية تمنح لموظفي الدولة.

ثانياً /نطاق الخدمة:

يشمل نطاق الخدمة توفير سوق إلكتروني يتيح للمشتركين والعملاء عرض خدمات العمالة المنزلية ومن في حكمهم والاحتياجات والتوفيق بينهما عبر حزمة من الخدمات المقدمة في مساند لتحسين خدمة استقدام العمالة المنزلية الكترونياً. وتشمل هذه الخدمات ما يلي:

- إصدار / إلغاء تأشيرات العمالة المنزلية الكترونياً وتقليص عمليات المراجعة الحكومية للطلبات.
- إبرام وتوثيق عقود التوسط الكترونياً بين العملاء والمشتركين لتحل محل العقود الورقية المعمول بها حالياً.
- الاستفادة من نظام توثيق التعاقد الالكتروني والذي يضمن الربط بين جميع أطراف العقد من عملاء وعمالة وجهات الاستقدام المحلية والخارجية.
- أي خدمة جديدة تضاف على (مساند)

ثالثاً: التزامات مزود الخدمة:

1. التأكد من استحقاق العميل للطلب المقدم وفقاً للاشتراطات المعتمدة من وزارة العمل.
2. الربط بين المشتركين والعملاء والجهات الداخلية والخارجية لإتمام عملية ابرام العقود الالكترونية.
3. توفير قنوات لسداد تكاليف الاستقدام عبر بوابة مساند.
4. تسجيل بيانات المشتركين في البوابة الالكترونية للخدمة وفق نموذج الاشتراك.
5. تدريب مستخدم واحد على الأقل لدى المشترك من خلال ورش العمل التي يقدمها مزود الخدمة، وتشمل الآتي:
   - تعريف المستخدم بخصائص ومزايا مساند وكيفية الاستفادة منها.
   - تدريب المستخدم على الدخول لمساند.
   - لا يلتزم مزود الخدمة بتدريب مستخدم جديد في حال تم استبداله من قبل المشترك.
6. تقديم الدعم الفني من خلال التنسيق مع الجهة المختصة في حال وجود خلل في النظام.

رابعاً / التزامات المشترك:

1. الالتزام بما ورد في عقد الاشتراك والانظمة واللوائح الصادرة من وزارة العمل والجهات الاخرى ذات العلاقة
2. الالتزام بصحة البيانات المدخلة في نظام مساند وتحديثها في حال تغيرها، وتجديد الوثائق حال انتهاء صلاحيتها.
3. التأكد من صحة المعلومات المدخلة في نظام مساند، وتحمل تبعات أي خطأ في الإدخال.
4. الالتزام بالعقود الالكترونية وما تتضمنه من التزامات مع العملاء عبر موقع مساند.
5. تحمل تبعات ما يشمله استخدام النظام من التزامات من قبل المستخدم.
6. الالتزام بقبول اي قنوات دفع جديده عبر مساند واتخاذ ما يلزم من اجراءات لضمان التماشي معها.
7. الالتزام بتنفيذ جميع المتطلبات التي تفرض من الجهة المختصة –حسب ما يرد عليها من تغيير أو إضافة من وقت لآخر-سواء كانت عن طريق موقع نظام مساند أو عن طريق مزود الخدمة، وعدم إساءة استخدامها.
8. تقديم أي وثائق أو معلومات يطلبها مزود الخدمة أو الجهة المختصة أو الجهات الداخلية ذات العلاقة خلال (5) أيام عمل من تاريخ استلام الطلب.
9. المحافظة على اسم المستخدم وكلمة السر الخاصة بالمشترك أو بالمستخدمين لديه والإبلاغ عنهما كتابة عند فقد أي منهما مباشرة ويتحمل المسؤولية التامة عن استخدامهما، والالتزام بالمسؤوليات المترتبة على أي طلب مقدم عن طريق اسم المستخدم أو كلمة المرور وعدم مطالبة مزود الخدمة بأي تعويضات نتيجة هذا الطلب.
10. يلتزم المشترك بأن يكون جميع المستخدمين تابعين له، كما يلتزم بعدم اساءة استخدام النظام من قبل تابعييه.
11. إبلاغ مزود الخدمة عند وجود أي خلل في النظام أو اشتباه بوجود إساءة استخدام للخدمة.

12. التعاون في جميع التحقيقات التي قد يجريها مزود الخدمة أو الجهة المختصة أو الجهات الداخلية ذات العلاقة أو أي جهة رسمية.
13. المحافظة على سرية البيانات والمعلومات التي يقدمها العميل.

خامساً / مدة الاشتراك:

1. يبدأ الاشتراك من تاريخ تفعيل الاشتراك ويكون ساري المفعول لمدة سنة ميلادية كاملة، ويتجدد تلقائياً لمدد مماثلة شريطة الالتزام بشروط وأحكام هذا العقد خلال مدة الاشتراك، مالم يتم انتهاء الترخيص أو ايقافه أو تعليقه أو سحبه من وزارة العمل.
2. يبدأ تقديم الخدمات في نظام مساند للمشترك بعد (7) أيام عمل من تاريخ تفعيل الاشتراك في النظام.

سادساً / استمرارية تقديم الخدمة:

1. يتعهد مزود الخدمة بتوفير نظام مساند خلال أيام العمل ويتحمل المسؤولية عن عدم توفره وبذل جهده المعقول لتوفيره خلال العطل الرسمية.
2. يعتمد تقديم الخدمة على الربط مع الجهات الداخلية والخارجية ذات العلاقة والجهة المختصة وقدرة الأنظمة القائمة لديهم على تقديم الخدمات بالشكل الملائم.
3. من وقت لآخر يقوم مزود الخدمة بإيقاف نظام مساند إيقافاً مؤقتاً لعمل الصيانة الدورية والطارئة على أن يسبق ذلك تنويه تحدد فيه مدة الإيقاف.
4. يحق لمزود الخدمة إيقاف النظام أو تعليقه وفقاً لأحكام هذا العقد.
5. يحق لمزود الخدمة ايقاف الخدمة في حال ورود أي ملاحظات على المرخص له من قبل وزارة العمل.

سابعاً / إنهاء الاشتراك أو تعليقه:

1. يحق لمزود الخدمة التوقف عن تقديم أحد أو جميع المزايا التي يقدمها موقع مساند عند قيام المشترك بأي من المخالفات التالية:
   أ. عدم تحديث البيانات المدخلة في حالة تغيرها، وعدم تجديد الوثائق حال انتهاء صلاحيتها.
   ب. عدم تنفيذ المتطلبات التي تفرض من الجهة المختصة وذلك خلال (15) يومًا.
   ج. عدم إشعار مزود الخدمة كتابة بفقد اسم المستخدم أو كلمة السر الخاصة بالمشترك، مع تحمل ما ينتج جراء ذلك.
   د. عدم الالتزام بدقة المعلومات المدخلة التي تخص العملاء بما تشمله من وثائق ومستندات رسمية وأرقام اتصال.
   ه. عدم تحديث حالة الطلب في النظام عند وصول العامل المنزلي ليكون كالتالي "تم وصول العامل/ العاملة".
   و. استمرار رفض المشترك للطلبات المقدمة بغير سبب مشروع حسب تقدير مقدم الخدمة.
   ز. تكرار عدم التزام المشترك بمدد عقود الاستقدام المقرة حسب العقود الموقعة مع العملاء.

2. يحق لمزود الخدمة تعليق الاشتراك في الخدمات التي يقدمها موقع مساند لمدة شهر واحد عند قيام المشترك بأي من المخالفات التالية:
   أ. تكرار المخالفات الواردة أعلاه للمرة الثانية.
   ب. التحايل للحصول على مزايا أكثر من المشتركين الآخرين في موقع مساند بأي طريقةٍ كانت.
   ج. عدم تطابق بيانات مقدم الطلب مع بيانات صاحب العمل المسجل اسمه في عقد التوسط.
   د. رفع طلب لغير مستحق أو مخالفة أى شرط لضوابط الاستقدام
   ه. عدم تطابق القدرة المالية المدخلة مع القدرة المالية الحقيقية لمقدم الطلب.

3. يحق لمزود الخدمة تعليق الاشتراك في الخدمات التي يقدمها موقع مساند لمدة ثلاثة أشهر عند قيام المشترك بأي من المخالفات التالية:
   أ. تكرار المخالفات الواردة أعلاه للمرة الثالثة.
   ب. التحايل بأي طريقة يتوجه القصد فيها إلى التلاعب من أجل ادخال معلومات غير صحيحة أو دقيقة للنظام، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر ادخال تواريخ أو بيانات لوثائق منتهية الصلاحية.
   ج. اختلاف قيمة رسوم الاستقدام المعروضة في مساند عن القيمة المعمول بها في العقود مع العملاء.
   د. اختلاف مدة الاستقدام المعروضة في مساند عن المدة المعمول بها في العقود مع العملاء.
   ه. عرض خدمة في مساند غير مقدمة فعلياً.
   و. تقديم خدمة استقدام غير معروضة في مساند.
   ز. ثبوت عدم التزام جهة الاستقدام بصحة بيانات العامل المنزلي ومؤهلاته ومهاراته المبينة في عقد التوسط.
4. يحق لمزود الخدمة تعليق الاشتراك في الخدمات التي يقدمها موقع مساند لمدة ستة أشهر في حال تكرار المخالفات الواردة في البند الثالث.
5. يحق لمزود الخدمة إنهاء الاشتراك في الخدمات التي يقدمها موقع مساند نهائيا عند قيام المشترك بأي من المخالفات التالية:
   أ. الايقاف من وزارة العمل.
   ب. التحايل للاستفادة من نظام مساند لمكتب موقوف من قبل الوزارة.
   ج. في حال حصرية الاستقدام من مساند، ثبوت التلاعب لمحاولة استقدام عامل منزلي خارج إطار نظام التعاقد الالكتروني.
   د. إعطاء الصلاحية لاستخدام النظام والاستفادة منه لغير المصرح لهم بذلك.
   ه. استغلال نظام مساند لتنفيذ أي عملية من عمليات الغش والتحايل على العملاء.
   و. تعديل أي جزء من محتوى النظام بأي شكل من الأشكال.
6. يلتزم المشترك بالتعويض بمقدار الضرر الذي تسبب به لمزود الخدمة أو الغرامات أو العقوبات أو المسؤوليات التي تكبدها مزود الخدمة في حالة إساءة المشترك لاستخدام النظام.
7. لمزود الخدمة تخفيف العقوبة أو الإعفاء منها وذلك حسب ما يراه متناسبًا مع مخالفة المشترك.
8. تنظر إدارة موقع مساند المخالفات الناشئة عن مخالفة عقد الاشتراك بخدمات مساند واستخدام الموقع، وتطبق أحكام المخالفات الواردة في هذه المادة، ويحق للمشترك التظلم وفقاً لبند تسوية الخلافات المنصوص عليه في المادة (ثاني عشرة) من عقد الاشتراك بخدمات مساند.
9. تطبيق أحكام هذه المادة لا يحول دون اتخاذ مزود الخدمة لمزيد من الخطوات القضائية (جنائية أو مدنية) والرسمية ضد المشترك.

ثامناً / إقرارات المشترك:

بتوقيع المشترك على هذا العقد فإنه يقر بالآتي

1. أنه قد فوض مزود الخدمة بمتابعة الطلبات المقدمة عبر نظام مساند.
2. أن لمزود الخدمة تعديل أو اضافة اشتراطات/ التزامات / بنود جديده الى هذا العقد وتحديثه من وقتٍ لآخر دون الرجوع الى المشترك على أن يبلغ بتلك التعديلات قبل 30 يوماً من نفاذها.
3. أن جميع المعلومات والبيانات المدخلة على نظام مساند هي بيانات صحيحة ومحدثة وتابعة له.
4. أنه يتعهد بالآتي:
   أ. عدم خرق عقد الاشتراك هذا، وسياسة حماية الخصوصية، أو أي سياسة أخرى على موقع النظام.
   ب. عدم استخدام النظام بشكل عام بطريقة قد تتسبب في الشكاوى والنزاعات والمطالبات والغرامات والعقوبات وغيرها من الخصومات على مزود الخدمة.
   ج. عدم التحايل أو التلاعب بهيكل الرسوم، أو عملية إعداد الفواتير.

د. عدم التسبب في نشر الفيروسات، وأحصنة طروادة، والديدان، أو غيرها من تقنيات برمجة الكمبيوتر التي قد تضر بالموقع، أو المصالح أو الممتلكات لمزود الخدمة أو أي أطراف أخرى، بما في ذلك المستخدمين الآخرين للموقع.

ه. ألا يستخدم الموقع أو النظام بكافة خدماته المباشرة أو الغير مباشرة على نحو يكون فيه انتهاك أو مخالفة لأي من الأنظمة أو اللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية،

و. تحمل كافة المسؤوليات الناتجة عن الطلبات الصادرة منه وما يترتب عليها من رسوم أو تكاليف أو غرامات (مباشرة أو غير مباشرة).

ز. تحمل الغرامات المفروضة من الجهة المختصة أو من أي جهة ذات سلطة نظامية بناء على مخالفته أحكام هذا العقد أو أحكام أي من الأنظمة النافذة في المملكة العربية السعودية.

ح. دفع التعويض اللازم لمزود الخدمة عن أي أضرار أو خسائر يتكبدها مزود الخدمة بسبب مخالفة المشترك لأنظمة الجهة المختصة أو متطلباتها أو إساءة استخدام خدمة مساند بحسب ما تقرره الأنظمة النافذة في المملكة العربية السعودية يتعهد بتحمل كافة الغرامات الصادرة بحقة من الجهة المختصة أو الجهات الداخلية ذات العلاقة.

ط. تعويض مزود الخدمة أو مديريها أو موظفيها أو وكلائها أو الشركات التابعة لها عن الضرر الذي قد يلحق به (بما في ذلك الرسوم والتكاليف القانونية) أو الغرامات أو العقوبات أو المسؤوليات التي تكبدها مزود الخدمة أو أي طرف آخر بسبب ينشأ عن أي خرق لهذا العقد من طرف المشترك أو لسوء استخدام النظام أو المعلومات الموجودة فيه أو الحساب الخاص بالمستخدم.

ي. عدم انتهاك أي حقوق للغير بما في ذلك محاولة استخدام الحساب الخاص بمشترك/ مشتركين أخرين لأي غرض كان، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر: حقوق المؤلف أو براءات الاختراع أو العلامات التجارية أو الأسماء التجارية أو غيرها من حقوق الملكية الفكرية، أو التشهير أو التهديد بصورة غير مشروعة أو غير نظامية، أو تقديم معلومات كاذبة أو مزورة أو غير دقيقة أو مضللة.

تاسعاً / سرية وخصوصية المعلومات في خدمة مساند:

1. إن جميع المعلومات والبيانات الواردة والمسجلة في نظام مساند تعتبر معلومات سرية، يتعهد المشترك بعدم استخدامها لغير الأغراض المحددة في نظام مساند، كما يتعهد بالمحافظة عليها وعدم إساءة استخدامها وعدم تمريرها للغير أو بيعها أو عرضها أو التنازل عنها إلى أي طرف آخر.
2. يجوز لمزود الخدمة بالاطلاع والإفصاح للجهة المختصة والجهات الداخلية ذات العلاقة وذلك فيما يتعلق بكافة المعلومات المدخلة من المشترك عن طريق النظام حسب ما تقتضيه مصلحة العمل.

عاشراً /الملكية الفكرية:

تعتبر جميع حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بهذا النظام (ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر: البرامج والخدمات والتطبيقات وبراءات الاختراع والتصاميم والرسومات والشعارات والأسماء والعلامات التجارية) ملكاً لمزود الخدمة أو مرخصة له بموجب النظام أو العقود أو الاتفاقية الموقعة بينه وبين أصحابها، ولا يسمح مزود الخدمة للمشترك باستخدام المعلومات أو المواد الموجودة في النظام الا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من مزود الخدمة، على أن يخضع طلب موافقة الاستخدام للشروط الآتية:

- لا يجوز توزيع أو بيع أي جزء من محتوى النظام لأغراض تجارية أو سياسية.
- لا يجوز تعديل أي جزء من محتوى النظام بأي شكل من الأشكال.
- يجب أن يظهر المشترك التنويه الخاص بحقوق النشر على كل نسخة أو جزء منها وتاريخ الطباعة.

حادي عشرة/إخلاء المسؤولية:

1. طرفا العلاقة في هذا العقد هما (مزود الخدمة والمشترك) ولا يعتبر مزود الخدمة طرفاً في أي علاقة تعاقدية بين المشترك وأي أطراف أخرى، وليس ملزماً بتقديم أي خدمات للغير بناء على تعاقد المشترك مع تلك الأطراف.
2. استخدام المشترك لنظام مساند هو على مسؤوليته الشخصية، فلا يقدم مزود الخدمة أي مصادقة أو كفالة أو ضمان من أي نوع من الأنواع سواء كان صريحاً أو ضمنياً بتقديم الخدمة من حيث التوفر ولا من حيث مستوى الجودة والأمن والدقة بلا استثناء.
3. إن مزود الخدمة المتمثل في شركة تكامل لخدمات الأعمال ومديريها وموظفيها ووكلائها والشركات التابعة لها لن يكونوا مسؤولين عن أي خسائر أو أضرار (سواء مباشرة أو غير مباشرة) على الإطلاق الناشئة عن سوء استخدام المشترك لخدمات النظام والموقع أو أي جزء منه سواء كان ذلك بسبب الإهمال أو التقصير أو أي سبب خارج عن إرادته، بما في ذلك دون قيود أو حصر:
   أ. أي مدفوعات إلى حساب خاطئ أو غير صحيح وذلك بسبب المدخلات الخاصة بالمشترك من معلومات غير صحيحة على الموقع.
   ب. أي عمليات احتيال أو خداع أو تشويه للحقائق نتيجة أي فعل أو تقصير أو إهمال ناتج عن حساب المشترك.
   ج. أي أخطاء أو إساءة في استخدام النظام أو عدم قدرة أي شخص على استخدام النظام وفهم محتواه.
   د. أي خسائر تنجم عن تأخيرات الاتصال بالإنترنت أو تعليق النظام أو الأخطاء الناجمة عن فشل أي من وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية أو أي نظام لنقل البيانات بما في ذلك عطل الخوادم او صيانتها او عدم الوصول الى صفحة العميل.
   ه. أي خسائر ناتجة عن أعمال أي سلطة حكومية أو غيرها، أو أي فعل قاهر خارج عن إرادة مزود الخدمة.
   و. أي نقص في صحة البيانات المقدمة من المشترك للجهات المختصة عن طريق نظام مساند.
4. لا يضمن مزود الخدمة بأي حال موافقة الجهة المختصة على الطلب المقدم من قبل المشترك، وغاية ما يلتزم به في هذا الباب هو بذل الجهد والعناية لتقديم الطلب وإفادة المشترك بنتيجة التقديم لدى الجهة المختصة، وبموجبه لا يحق للمشترك مطالبة مزود الخدمة بأي تعويضات في حالة رفض الجهة المختصة للطلب.
5. يتعهد مزود الخدمة بأن يتم معالجة جميع المعاملات والطلبات في الوقت المناسب (المدة الزمنية المعقولة) وأن يكون مسؤولاً عن أي خسائر مباشرة أو غير مباشرة أو أضرار ناجمة عن أي تأخير عن الوقت المحدد.
6. لا يتحمل مزود الخدمة أي مسؤولية تجاه أي خسائر أو أضرار تقع على المشترك (مباشرة أو غير مباشرة) ناتجة عن الاشتراك أو الأنشطة المرتبطة بالاشتراك الا إذا كانت الأضرار نتيجة تقصير من المزود.
7. قد يحتوي موقع الخدمة على وصلات وروابط معلنين لمواقع اخرى وبالتالي فان مزود الخدمة لا يتحمل أي مسؤولية عن المواد أو الخدمات أو عروض السلع التي تظهر على مثل هذه المواقع، كما لا يضمن خلو أي من المواقع من الفيروسات أو البرامج الضارة أو غيرها ذات الطبيعة المدمرة، ويقر ويوافق المشترك على أن مزود الخدمة ليس مسؤولاً عن محتوى أو جودة أي من هذه المواقع.
8. إذا كان لدى المشترك أي خلاف مع الجهة المختصة أو الجهات الداخلية ذات العلاقة أو العملاء، فإنه يقر ويوافق على أن لمزود الخدمة الإدلاء بالبيانات والمعلومات والعمليات المتعلقة بحساب المشترك عند طلب الجهات المختصة.
9. لا يتحمل مزود الخدمة أي أضرار تقع على المشترك في حالة إخلال الجهة المختصة او الجهات الداخلية ذات العلاقة بالتزاماتها.

10. يوافق المشترك على إخلاء مسؤولية مزود الخدمة عن أخطاء مقدمي خدمات الاتصالات مثل تعطل الاتصال بالموقع الإلكتروني.

ثاني عشرة/ تسوية الخلافات:

في حالة نشوء أي خلاف أو نزاع بشأن هذا العقد فإنه يتم حله على التسلسل الآتي:

1. يتم عرض الخلاف على خدمة العملاء لدى مزود الخدمة، وتقوم خدمة العملاء بمحاولة حل النزاع بالطرق الودية وذلك خلال (30) يوم عمل من تاريخ إبلاغ خدمة العملاء بالنزاع.
2. في حال عدم قبول المشترك للحل المقدم من خدمة العملاء، يحق للمشترك عرض النزاع القائم على الادارة المختصة في الاشراف علي مزودي الخدمة في وزارة العمل .
3. يجوز لأي من الأطراف الاعتراض على قرار اللجنة أمام وزير العمل خلال (60) يوم من تاريخ تبليغه بالقرار.

ثالث عشرة/الاتصالات والتعليقات:

1. يمكن للمشترك التواصل مع مزود الخدمة في أي موضوع يخص النظام أو الموقع أو الخدمات بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الاستفسارات العامة، والاقتراحات، والمطالبات أو المنازعات، عن طريق التواصل مع مركز خدمة العملاء على البريد الإلكتروني: (support@musaned.gov.sa) أو عن طريق الاخطار الخطي المقدم إلى مقر مزود الخدمة، ولا يعتبر الإخطار مستلمًا من قبل مزود الخدمة ما لم يصل إلى المشترك إخطار سواء كان إلكترونيًا عبر البريد الالكتروني أو خطيًا يؤكد استلام الإخطار.
2. جميع الإشعارات والإخطارات الخاصة بنظام مساند سيتم إرسالها على العناوين الخاصة بضابط الاتصال المسجلة في بيانات المنشأة في هذا العقد، ويعتبر التبليغ بهذه الطريقة تبليغاً رسمياً سواءً كان إلكترونياً أو بريدياً، ويتم العمل بها من تاريخ إرسالها.
3. يلتزم المشترك بتزويد مزود الخدمة بأي تغيير أو تعديل في عنوانه أو معلوماته.

رابع عشرة/ أحكام عامة:

1. عند إلغاء أي بند من بنود هذا العقد باتفاق الطرفين أو بحكم قضائي، أو بأن يكون غير قابل للتنفيذ أو يستحيل تطبيقه، فيجب ألا يؤثر على صحة ونفاذ ما تبقى من بنود هذا العقد.
2. اللغة العربية هي لغة هذا العقد، وهي اللغة المعتمدة للمراسلات المتبادلة حوله، وتترجم كل المراسلات التي تكون بلغات أخرى إلى اللغة العربية.
3. يقر الموقع على هذا العقد أدناه أنه مخول بتمثيل المشترك بشكل نظامي، ويتحمل كافة المسؤوليات إن تبين خلاف ذلك.

يعتبر التوقيع على هذا العقد إقراراً من المشترك بالاطلاع على كافة الشروط والأحكام الواردة أعلاه، وقبولاً بكل ما جاء فيها، والتعهد بتحمل أي تبعات أو غرامات تترتب على مخالفتها، ويعتبر هذا العقد ملزماً للطرفين ويحل محل أي اتفاق سابق بينهما سواء كان شفويا أو كتابيا.

الاسم/

الصفة/

التوقيع/