



اتفاقية الخدمة

إذا كنت من مستخدمي خدماتنا فنرجوا منك الالتزام بتطبيق الشروط والأحكام الواردة بهذه الاتفاقية حيث يتم تقديم الخدمة لك بناءً على قبولك لجميع ما ورد فيها. من فضلك اقرأ اتفاقية الخدمة قبل البدء في التعامل معنا، بطلبك الخدمة منا تكون قد أبدت موافقتك التامة على الإلتزام بكافة الشروط والأحكام الواردة بهذه الاتفاقية.

لأننا نهتم بعملائنا ونريد لهم الأفضل دائماً، يحق لمؤسسة رواد الاستضافة للتجارة سجل تجاري رقم (3350031328) تغيير أي بند أو مادة من هذه الاتفاقية في أي وقت تراه مناسباً، و دون الرجوع الى العميل او ارسال اشعار إليه بالتعديل، ويتوجب على العميل بشكل عام المراجعة الدورية لاتفاقية الخدمة، وبشكل خاص مراجعتها عند اتخاذ أي إجراء ومنها في سبيل المثال عند التقدم بطلب خدمة او انشاء تذكرة او الرد على تذكرة الدعم الفني السابقة أو استعراض الخدمات والفواتير أو تسجيل الدخول، حيث أن اتفاقية الخدمة معروضة عبر موقعنا الالكتروني (www.rh.net.sa) ومتاحة للجميع، حيث يتم تقديم الخدمة لك بناءً على قبولك لجميع ما ورد فيها.

المادة الأولى: الشروط العامة

1. نمنع أي استخدام للمشاريع المنفذة من طرفنا للمواد الغير قانونية هذا يتضمن الأعمال والبرامج محفوظة الحقوق، الأصوات التجارية، فيديو وملفات صوتية، وأي مواد تتعارض مع القوانين والأنظمة لأي حكومة ومنظمة شرعية، وغير مخول العميل باستعماله كله وبعضه، وأنه ليس من حق العميل نشره، ومخالفاً لحقوق الملكية الفكرية للغير وخرافاً لأي حقوق ملكية أخرى.
2. نمنع أي استخدام للمشاريع المنفذة من طرفنا لمواد البالغين هذا يتضمن كل الإباحية، الصور الجنسية، ومختلف المحتويات الفاسقة والفاحشة مما يتضمن النجاسة، العنف، وسوف نكون الحكم المفرد فيما يعتبر كمواد بالغين. المحتويات التي تعتبر مؤذية ومشوهة لأي سلالة، عقيدة، لون، وجنس معين، دولة معينة.
3. نمنع أي استخدام للمشاريع المنفذة من طرفنا للمواد المقرصنة بما فيها البرامج المقرصنة، وبرامج الهكرز واختراق كلمات السر وبرامج التجسس والفيروسات وغيرها بقصد إتلاف ملفات والبيانات والبرمجيات وأجهزة الكمبيوتر وأنظمة الكمبيوتر، وأي برامج أخرى مؤذية، أو إرسال القوائم البريدية والرسائل الغير مرغوبة (سبام) وإرسال مواد إعلانية وترويجية والرسائل المتسلسلة والهرمية، وأي شكل من المراسلات الغير مرغوبة ومخالفة للأنظمة والقوانين الدولية.
4. نحفظ بحق رفض تقديم الخدمة أو إيقافها أو إلغائها كلياً أو جزئياً أو إغلاق حساب العميل نهائياً في حال عدم استجابته وبشكل فوري لحالات سوء الاستخدام للخدمة أو انتهاك أحد المعايير في الفقرة (1) و الفقرة (2) والفقرة (3) أعلاه، ولا يترتب على ذلك استعادة قيمة الخدمة المدفوعة بشكل كامل أو جزئي، ويتحمل العميل المسؤولية الأدبية والقانونية كاملة، ويلتزم العميل في تعويضنا بالشكل المناسب سواء مادياً أو أدبياً في حالة عدم التزامه بتطبيق تلك المعايير أو اختراق أحدها، كما نمتلك الحق في تقدير حجم المشكلة والضرر الذي لحق بنا أو بأحد عملائنا نتيجة حدوث أية اختراقات أو انتهاكات لأحد المعايير المشار إليها أو سوء استخدام للخدمة والمطالبة بالتعويضات عنها بالشكل المناسب.
5. نلتزم نحن "مؤسسة رواد الاستضافة للتجارة" والعميل بالحفاظ على سرية المعلومات من ناحية فكرة المشروع وتكلفة التنفيذ ومراحل التنفيذ.
6. يلتزم العميل بعد إتمام الاتفاق بتسجيل حساب عبر موقعنا الالكتروني عبر الرابط التالي: RH.NET.SA ، يتضمن الاسم والبريد الالكتروني ورقم الجوال كحد ادنى، ومن خلال ذلك سوف يتم ربط الحساب بالمشروع بشكل رسمي لتوثيق مراحل المشروع. والعميل مسؤول مسؤولية كاملة عن حسابه لدينا والحسابات الفرعية وما يترتب على هذه الحسابات من تواصل معنا فيما يخص كافة الخدمات، لذلك يلتزم العميل بالمحافظة الكاملة على بيانات الدخول إلى حسابه الرئيسي أو الفرعي لدينا. ويحق لنا في أي وقت طلب التحقق الإضافي سواء عبر مكالمة هاتفية من خلال الرقم المسجل في الحساب أو أي طريقة أخرى نعتقد أنها مناسبة لإتمام التحقق.
7. التعامل والمراسلات بشكل رسمي من خلال نظام التذاكر التابع لنا عبر الرابط التالي: RH.NET.SA ، واي وسيلة من وسائل التواصل الأخرى لن تعتبر رسمية. وجميع متطلبات العميل الخاصة باتخاذ أي إجراء او أكثر تجاه خدماته يجب



- أن تقدم وتوثق من خلال نظام التذاكر للرجوع إليها في أي وقت إن لزم الأمر، ونخلي مسؤوليتنا عن أي تعامل خارج نظام التذاكر مع أي شخص كان وتحت أي ظرف.
8. يلتزم العميل في عدم التشهير بنا أو التجريح في أحد الموظفين العاملين معنا، ويحق لنا إلغاء الاتفاقية القائمة بيننا وبين العميل لإخلاله بها، ويحق للعميل بدلا عن ذلك التوجه للجهات المختصة لتقديم شكواه في حال تم الإخلال بما ورد في الاتفاق.
9. نخلي مسؤوليتنا عن أية أضرار قد أثرت على العميل نتيجة حدوث اختراقات أو انتهاكات أو سوء استخدام للخدمة من أحد عملائنا أو مشاكل ناتجة عن حدوث ظروف خارجة عن إرادتنا أو الأعطال المفاجئة أو الأخطاء الفنية الغير متوقعة، ولا يحق لأي طرف مطالبتنا بالتعويض عن أي ضرر نتيجة لذلك، مع التزامنا في بذل العناية الواجبة لعدم حدوث الضرر، والعمل على إزالة الضرر في حال حدوثه.
10. النسخ الاحتياطية مسؤولية العميل مسؤولية كاملة ويجب عليه الاحتفاظ بها، للرجوع لها إذا دعت الحاجة ولا نتحمل أدني مسؤولية في حال تلف او فقدان النسخ الاحتياطية.
11. في حال مطالبة العميل بحذف حسابه لدينا بما يتضمن جميع خدماته أو في حال انتهاء الخدمة ولم يتم بتجديدها، لا يحق له طلب أي نسخ احتياطية أو إعادة الخدمة بعد تنفيذ طلب الإلغاء، و سيتطلب الأمر دفع تكلفة اشتراك للخدمة جديدة.
12. نحفظ بحقنا في تعديل أسعار أو تفاصيل الخدمات في الوقت التي نراه مناسباً بدون الرجوع مسبقاً لأية أطراف، ويحق للعميل التجديد بالسعر المعدل او الغاء الخدمة قبل موعد الاستحقاق.
13. نبذل جهدنا لتقديم أفضل الخدمات من ناحية الجودة وكفاءة العمل والمحافظة على حقوق العملاء والالتزام بفترة التعاقد مع العملاء، وتوفير أعلى نسبة إستقرار للخوادم ما لم تدخل أي ظروف قهرية خارجة عن إرادتنا، وفي حالة توقف الخدمات - لا قدر الله - او التأخر بالتسليم وفق المواعيد المحددة للتسليم في أي وقت يتم تعويض العملاء بفترة إضافية تساوي الفترة التي توقفت فيها الخدمة، ونبذل جهدنا لتسليم الخدمات في الوقت المحدد والمتفق عليه.
14. في حال عدم قيام العميل بسداد الفواتير المستحقة عليه، يحق لنا إيقاف الخدمة.
15. يحق لنا تقديم كل أو بعض من خدماتنا عن طريق طرف ثالث، و نكون ملتزمين أمام العميل باتفاقية الخدمة.
16. حفظ الحقوق الفكرية لا تقدم من قبلنا، بل تكون من خلال المؤسسات المحلية أو العالمية المتخصصة بمجال حفظ براءات الاختراع والأفكار والعلامات التجارية، ولا يحق للعميل مطالبتنا بتقديم له أي مستندات تتعلق بذات الأمر.

المادة الثانية: الشروط الخاصة بخدمات الاستضافة والنطاقات

1. على العميل الالتزام بدفع رسوم الخدمة قبل البدء في تنفيذها، وفي حالة قرب انتهاء الخدمة يجب الالتزام بالآتي:
- يلتزم العميل بالتجديد في الموعد المستحق لإصدار الفاتورة الخاصة به، ويتم إخطار العميل بوقت التجديد قبل موعد الاستحقاق بمدة كافية.
 - يتم إغلاق الحساب أو الخدمة خلال 48 ساعة من موعد التجديد المستحق، وفي حالة رغبة العميل في إعادة فتح الحساب او الخدمة او الحصول على النسخة الإحتياطية للموقع الإلكتروني يتم دفع رسوم إعادة فتح الخدمة وتعادل قيمة تجديد الخدمة بالإضافة إلى رسوم الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي.
 - في حالة عدم تجديد الخدمة بعد فوات موعد الاستحقاق يتم إلغاء الخدمة وحذفها ولا يحق للعميل المطالبة بأى حقوق مالية أو نسخ احتياطية أو غيرها.
2. يحق لنا حفاظا على جودة الخدمة المقدمة لعملائنا أن نوقف أي خدمة تنتهك سياسة الاستخدام العادل مما يؤثر على الخدمة المقدمة منا لعملائنا أو يعرض باقي خدماتنا للإيقاف سواءاً كان الإيقاف مؤقتاً أو دائماً.



3. نلتزم بتوفير كود النقل للنطاق لأي عميل يرغب بنقل النطاق الخاص به الى مزود خدمة آخر في حال كان النطاق مسجل عن طريقنا، ويجب أولاً توافر شروط النقل للنطاق من مزود الخدمة والتي يمكنك الاستفسار عنها في أي وقت من خلالنا.
4. عند انتهاء صلاحية النطاق قد يتم اتاحته للتسجيل مرة أخرى من خلال أي شخص.
5. قد يتم فرض غرامات على النطاقات منتهية الصلاحية من قبل مزود الخدمة، و لا يتم تجديد النطاق إلا بعد سداد الغرامة، ويمكن للعميل الاستفسار في أي وقت عن تفاصيل النطاق الخاص به من خلالنا عبر نظام التذاكر بموقعنا الإلكتروني.
6. نحفظ بنسخ احتياطية للمواقع الإلكترونية لعملائنا بشكل دوري، ونخلي مسؤوليتنا عن أي عطل أو خطأ أو فقدان للنسخ الاحتياطية، وتقع مسؤولية حفظ النسخ الاحتياطية على العميل، ونقدم وبشكل مجاني شرح إجراء النسخ الاحتياطي عند طلب العميل ذلك.

المادة الثالثة: الشروط الخاصة لخدمات التصميم والبرمجة

1. مقدم الخدمة غير مسؤول عن الأعطال والأخطاء الناتجة عن سوء الاستخدام، أو بسبب قيام شخص أو شركة أخرى بالتعديل على الخدمة.
2. عند تسليم الخدمة يلتزم العميل في فحص ومراجعة الخدمة، والتعقيب خلال مدة 14 يوم، ويجوز للعميل طلب التمديد، ويحق لنا قبول الطلب أو رفضه، على أن لا تتجاوز مدة التمديد 7 أيام، وفي حال عدم تعقيب العميل بعد انتهاء المدة المحددة تعتبر الخدمة قد سلمت للعميل رسمياً بدون ملاحظات.
3. قيمة المشروع الاجمالية تعتبر تكلفة تنفيذ المشروع وليس شراء حقوقه للاستخدامات الأخرى كتركيبة على مشروع آخر أو استخدامه تجارياً لمشاريع أخرى، وفي حالة مخالفة ذلك يحق لنا إيقاف الخدمة، وفسخ الاتفاق دون أن يترتب علينا أي حقوق أو التزامات. وفي حال أراد العميل شراء حقوق الملفات واستخدامها تجارياً لأكثر من مشروع وتصبح ملك له بالكامل فيخضع ذلك لاتفاقية مستقلة يتم من خلالها تحديد تكاليفها وشروطها.
4. يحق لنا إضافة الحقوق "تصميم وتطوير رواد" في فوتر الخدمة المتفق عليها ومنيو التطبيقات وهو العرف السائد بالمجال، ففي حالة اراد العميل إزالتها، فيخضع ذلك لاتفاقية مستقلة يتم من خلالها تحديد تكاليفها وشروطها.
5. لا يحق للعميل الاعتراض أو المطالبة في التعويض عند توقف العمل على الخدمة في حال كان السبب راجع إليه لعدم متابعته نظام التذاكر التابع لنا مدة 30 يوم متواصلة أو عدم التجاوب على مراسلتنا أو التأخر بسداد الدفعات المستحقة للخدمة لأكثر من 30 يوم من تاريخ استحقاقها.
6. الطلبات الإضافية في البرمجة والتصميم بعد اعتماد البروفة وشاشات التصميم يتم توقف العمل على المشروع، ويلتزم العميل بدفع تكاليف هذه الطلبات لتنفيذها على المشروع أو التراجع عنها واستئناف العمل، وأي تأخير في مواعيد التسليم يحصل جراء ذلك يتحمل مسؤوليته العميل، ويحق للعميل التعديل بمدة لا تتجاوز 25 يوم خلال مرحلة التصميم والبروفة وأي تعديل بعد هذه المدة يلزم العميل بدفع رسوم اضافية تحددها مؤسسة رواد الاستضافة للتجارة بما يتناسب مع نوع وطبيعة التعديل والعمل.
7. عند التأخر بالبدا في عملية التصميم -بعد إعداد ملف تحليل الخدمة واعتمادها من العميل- طبقاً للمدة المتفق عليها ، يحق للعميل استرداد المبلغ مع خصم ما يعادل 10% من قيمة الطلب ك مصاريف إدارية لقيمة الملف التحليلي مع حق العميل على استلام الملف التحليلي.
8. الشروط الخاصة بخدمات التصميم:
 - يحق للعميل طلب التصميم بالألوان والشكل الذي يريده على ألا يحتوي التصميم على ما هو مخالف.
 - يتم عرض البروفات لخدمة التصميم في صيغة صورة، ولا يحق للعميل إستغلال الصورة بأي شكل من الأشكال.



- يحق للعميل رفض بروفة التصميم لمرة واحدة بعد عرضها عليه. مع إبداء الأسباب وإرسال بيانات ومعلومات يرغب في إضافتها أو تعديلها، ويتم العمل على أساسها في البروفة الثانية، وفي حالة عدم موافقته على البروفة الثانية بعد العمل عليها وفق ما قدمه من معلومات، ويرغب في إنشاء بروفة ثالثة، يلزم دفع مبلغ يساوي (٥٠%) من قيمة خدمة التصميم لكل بروفة إضافية.
- بعد تسليم التصميم إلى العميل بأي وسيلة متفق عليها، لا تصبح مؤسسة رواد الاستضافة للتجارة مسؤولة عن أي تعديلات على العمل.

المادة الرابعة: الشروط الخاصة لخدمة الدعم الفني

1. يحق للعميل طلب المساعدة والدعم الفني مثل تغيير كلمة المرور أو إيقاف أو تشغيل الخدمة خلال فترة اشتراكه.
2. تقدم خدمة الدعم الفني عبر نظام التذاكر المدمج في لوحة العميل بموقعنا الإلكتروني (www.rh.net.sa) وهي الوسيلة الوحيدة لتنفيذ طلبات العملاء. غيرها من الوسائل مثل المحادثة الفورية هي حصر للاستفسارات ما قبل البيع.
3. الدعم الفني الافتراضي وهو ما يقدم لجميع عملائنا حيال الخدمات التي نقدمها، ولا يشمل الخدمات التي تقدم من قبل طرف ثالث.

المادة الخامسة: معلومات العميل الشخصية

1. الحفاظ على صحة معلومات العملاء الشخصية هي مسؤولية العميل بشكل تام، إذ يجب عليه تحديثها بشكل دوري لتعكس معلوماته الصحيحة بكل وقت.
2. لا نقوم باستخدام معلومات العملاء الشخصية لأي أغراض تجارية أو شخصية وإنما تستخدم كوسيلة إثبات للتعامل التجاري، لذا فإنه من مسؤولية العميل الحفاظ على معلومات عضويته لدينا من السرقة أو حصول المخترقين عليها عن طريق جهازه الشخصي أو طريقة، ونخلي مسؤوليتنا في حال تم استخدام هذه المعلومات من قبل أطراف أخرى غير المالك الأصلي لها.
3. عضوية العميل لدينا هي بمثابة شهادة ملكية لجميع الخدمات المطروحة تحتها، لذا يجب دائماً على العميل التحقق من أن جميع خدماته مسجلة بحسابه، وإن كان هناك أي نقص أو زيادة، يجب التواصل معنا فوراً.
4. يحق لنا بأي وقت المطالبة بتقديم المستندات أو أي وسيلة قانونية للتأكد من ملكية العميل لحسابه لدينا، ويحق لنا أيضاً استخدام معلوماتك عند المسائلة القانونية وتسليمها عند الطلب للجهات المختصة.

المادة السادسة: شروط إلغاء الخدمة

1. يحق للعميل طلب إلغاء الخدمة واسترجاع المبلغ المدفوع خلال 30 يوم من تاريخ الاشتراك بالخدمة وذلك قبل البدء في تنفيذ الخدمة، مع خصم ما قيمته 10% كرسوم إدارية، وفي حال تم البدء في تنفيذ الخدمة فلا يحق للعميل المطالبة بإلغاء الخدمة واستعادة المبلغ أو جزء منه وتعتبر الخدمة سارية باعتبار مباشرة العمل بالتنفيذ.
2. يحق لنا رفض طلب إلغاء الخدمة في حال كان العميل مخالفاً لأي من الشروط والقواعد المتفق عليها في شروط الخدمة المقدمة أو العقد.
3. لا يتم إلغاء الخدمة واستعادة القيمة المدفوعة إلا بناء على طلب مباشر من العميل، برسالة مكتوبة من البريد الإلكتروني الخاص بالعميل والمسجل في نظامنا، ويحق لنا التأكد من العميل شخصياً عبر مكالمة هاتفية على رقم الهاتف المسجل لدينا.