

### 1. الشروط والأحكام الأساسية والموافقة

- 1.1 تفعل هذه الشروط والأحكام («الاتفاقية» أو «الأحكام») بين الشركة والعميل وقت قبول الشركة لطلب العميل المقدم للتزود بخدمات الشركة. ستحرص الشركة على توفير نسخ من الإصدار الأخير لهذه الشروط والأحكام على الموقع الإلكتروني وفي مطبعتها.
- 1.2 وافق العميل على الالتزام بالبنود التالية والتي تم سردها حسب الأولوية:
  - 1.2.1 أي رسم أو تعرفه مطبقة أو رسوم الإنهاء (دون الإخلال بالمواد 19.2 و 19)،
  - 1.2.2 استمارة طلب الاشتراك،
  - 1.2.3 الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة (سواء كانت مفردة أو مجموعة من الخدمات)، إضافة إلى أي شروط وأحكام ترويجية و أي اتفاقية إضافية متعلقة بهذه الخدمات،
  - 1.2.4 الإتفاقيات ذات الصلة والتي يتم عرضها من خلال النقر عليها، والتي تكون معنية بالخدمات التي قام العميل بالحصول عليها،
  - 1.2.5 هذه الشروط والأحكام («الأحكام»).
- 1.3 يقبل العميل هذه الإتفاقية عندما يقوم بأي من الآتي:
  - 1.3.1 الإضاء بخط اليد أو تزويد الشركة بالتوقيع الإلكتروني عند توفره، وفي هذه الحالة ستقوم الشركة بتزويد العميل بنسخة مطبوعة من العقد الموقع أو إرسال نسخة منه على البريد الإلكتروني الخاص بالعميل،
  - 1.3.2 إخطار الشركة بموافقتها بشكل الكتروني (عند توفر ذلك) (وذلك من خلال النقر على زر «موافق» في المشتريات الإلكترونية أو تغييرات في الحساب الخاص بالعميل).
- 1.4 عند قبول هذه الاتفاقية، يتعهد العميل بأنه قد بلغ الـ 16 من السن أو أكثر، وأنه أهل لإبرام هذه الاتفاقية مع الشركة، وبأنه مخول للحصول على خدمات الشركة أو عمل أية تغييرات على احساب الخاص به. يجوز للعميل الحصول على نسخة من هذه الشروط أو أية شروط أخرى خاصة بالخدمات من خلال زيارة الموقع الإلكتروني أو من خلال الاتصال بخط خدمات الزبائن الخاص بالشركة.
- 1.5 هذه الاتفاقية تجب جميع التصريحات والوعود المقدمة للعميل من قبل موظفي أو ممثلي الشركة. إذا كان لدى العميل عقد حالي وتوجد لديه إتفاقية أخرى نافذة، فإن هذه الأحكام ستسود على تلك الإتفاقية في هذه الحالة.
- 1.6 قد تقرر الشركة حاجة العميل للضوع للفحص الائتماني، لن يبدأ سريان هذه الاتفاقية إلا في حال اجتياز العميل للفحص الائتماني، وقد تستخدم الشركة المعلومات المزودة من قبل العميل لإتخاذ قرار إئتماني قبل بدء هذه الاتفاقية.
- 1.7 سوف تقوم الشركة بفتح حساب بإسم العميل وسوف تقوم بفرض الرسوم على العميل من خلاله.
- 1.8 سوف تقوم الشركة بتفعيل خدمة العميل في أقرب وقت ممكن من حين استكمال التوقيع على استمارة الاشتراك من قبل الشركة والعميل.
- 1.9 عند قيام العميل بالاشتراك في باقة الخدمة، يتعهد العميل بانه على دراية كامله:
  - 1.9.1 بأنه ملزم بالمدة الإلزامية والخاضعة لحقوق إنهاء الخدمة الخاصة به تحت البند 19.2 أدناه،
  - 1.9.2 بأنه قد قام بالتحقق من الجهاز ويتعهد بأن الجهاز في حالة جيدة،
  - 1.9.3 إذا تم توفير الجهاز على أساس التقسيط فستنتقل ملكية هذا الجهاز إلى العميل وفقاً لبنود الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة ذات الصلة،
  - 1.9.4 بإلزام العميل في بعض الأحيان بدفع رسوم مقدمة مع رسوم الاشتراك في باقة الخدمة،
  - 1.9.5 بإحتمال عدم إستطاعة العميل استخدام الجهاز مع شبكات اتصال أخرى. الرجاء الرجوع للبندين 8.7 و 8.8 أدناه.
- 1.10 عند تجديد أو ترقية أي باقة من باقات الخدمة، ستطبق مدة إلزامية جديدة ما لم تنصح الشركة بخلاف ذلك، ويبدأ سريان المدة الإلزامية الجديدة من تاريخ تفعيل تجديد أو ترقية الخدمة.
- 1.11 قبل انتهاء المدة الإلزامية للخدمة سيتم إخطار العميل بذلك، وستقوم الشركة بنقل العميل إلى باقة خدمة مماثلة أو إلى باقة مقاربة لباقه الخدمة المنتهية (عند وجودها) وذلك دون الخضوع لمدة إلزامية جديدة حيث يستطيع العميل إنهاء باقة الخدمة الجديدة في أي وقت دون تحمل أي رسوم متعلقة بالإنهاء ما لم تحصل الشركة على الموافقة الصريحة للعميل للاشتراك في خدمة جديدة، وقد يتم تحصيل هذه الموافقة عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيره أو من خلال اتصال هاتفي مسجل.
- 1.12 إذا كان لدى العميل حساباً مع الشركة، سيتم إضافة أي بطاقة شريحة خط إضافية يطلبها العميل إلى نفس الحساب الخاص به. تفادياً للشك، عندما يكون لدى العميل أكثر من شريحة واحدة، فإن كل شريحة مسجلة بإسم العميل قد تكون مزودة بخدمة مستقلة خاضعة لمدة إلزامية مختلفة، أي أن المدة الإلزامية المطبقة على كل شريحة على حدة لا تبدأ ولا تنتهي في التاريخ ذاته.

### 2. خدمات الشركة

- 2.1 ستقوم الشركة بتزويد الخدمات للعميل كما هو مبين في استمارة الاشتراك ودليل المستخدم و/أو القنوات الرقمية للشركة.
- 2.2 عند رغبة العميل بإضافة خدمة، عليه الاتصال بالشركة من خلال إحدى قنوات الإتصال المبينة في دليل المستخدم أو الموقع الإلكتروني أو اللجوء إلى أحد فروع الشركة.
- 2.3 عند قيام العميل باستخدام الخدمة عند أو بالقرب من حدود مملكة البحرين وباستخدام شبكة اتصال أخرى، قد لا يتمكن العميل من إستخدام شبكة الشركة و لكن قد يكون العميل متصلًا بدلاً من ذلك بشبكة تابعة لإحدى شركات الإتصال القائمة بأحدى دول الجوار، وعليه سيتم تطبيق تعرفه التجوال على خدمات الاتصالات التي يقوم بها العميل، ولن تحتسب هذه الرسوم من محتويات باقة الخدمة.

- 2.4 ستوفر الشركة الخدمات للعميل بشرط التزامه بالأحكام أدناه والتي تشكل جزءاً جوهرياً من هذه الاتفاقية:
- 2.4.1 لا يحق للعميل استخدام الخدمات بشكل مخالف لقوانين مملكة البحرين. بما في ذلك، مخالفة الأنظمة المتعلقة بتسجيل بطاقة شريحة الهاتف، حقوق الخصوصية، نقل أو السماح بنقل محتوى مملوك لطرف آخر أو محمي بقوانين الملكية الفكرية، فيما عدا الحالات التي يكون مسموحاً للعميل فيها القيام بذلك بموجب حقوق الملكية على هذا المحتوى.
- 2.4.2 عدم استخدام الخدمات في أغراض غير قانونية، غير أخلاقية أو غير مناسبة.
- 2.4.3 عدم استخدام الخدمات لأغراض مسيئة أو لممارسة إتصالات مزعجة بأي شكل من الأشكال، أو لغرض تحويل رسوم إرسال أو استقبال المكالمات.
- 2.4.4 عدم استخدام الخدمات للوصول إلى أو استخدام أي محتوى قد يشكل انتهاكاً لحقوق الآخرين.
- 2.4.5 عدم استخدام الخدمات في أي أغراض مخالفة لما هو مسموح به حسب سياسة الشركة أو سياسة أي مشغل آخر.
- 2.4.6 عدم استخدام المعدات أو الخدمات لأي غرض غير قانوني أو احتيالي، ويكون استخدام الخدمات فقط من خلال المعدات والأجهزة المسموح باستخدامها مع الشبكة مع إتباع جميع القوانين واللوائح ذات الصلة.
- 2.4.7 ألا يستعمل العميل الخدمات لإرسال، أو استقبال، أو تحميل أي محتوى غير لائق، أو تعسفي، أو ذات طبيعة تهديدية، أو مزعج، أو مخل بالخصوصية، أو مخالف لعلامة تجارية أو أي حقوق للملكية الفكرية أو غير ذلك من الأحوال غير القانونية.
- 2.4.8 يجب على العميل إتباع تعليمات الشركة فيما يخص استخدام الخدمات والحرص على التأكد من أن كل من يستخدم الأجهزة والمعدات نيابة عن العميل سيوفي بالتزاماته عند استخدامها. يوافق العميل على حماية الشركة من أي مطالبة قانونية مرفوعة ضد الشركة والالتزام بتعويض الشركة عن الضائر المتكبدة جراء استخدام الخدمات، يكون العميل مسئولاً عندما يقوم أي شخص آخر سواء كان مخولاً من قبل العميل أم لا، عند استخدام أو إساءة استخدام جهاز معدات العميل أو خدمات الشركة، يحق للشركة اتخاذ كافة الإجراءات للتأكد من أن العميل يستخدم الخدمة من خلال جهاز واحد فقط مخصص لذلك. أي جهاز آخر يستخدم من قبل العميل للنفاد إلى الخدمة سوف يخضع لإجراءات التسجيل الخاصة بالشركة.
- 2.4.9 عدم إعادة بيع الخدمات المقدمة من قبل الشركة أو أي جزء منها، بأي طريقة كانت.
- 2.4.10 عدم استخدام الخدمات أو باقات الخدمات الفردية لأغراض العمل أو العكس.
- 2.4.11 قد تقوم الشركة من وقت لآخر بطلب معلومات متعلقة باعتماد هوية العميل وذلك للالتزام بالقوانين واللوائح الصادرة في الإقليم. يتعهد العميل بأن جميع المعلومات والبيانات المقدمة للشركة صحيحة وكاملة. كما يلتزم العميل بإخطار الشركة بأي تغييرات تطرأ على هذه البيانات والمعلومات، إذا تبين للشركة بأن العميل قد قدم معلومات خاطئة أو لم يقدم بتزويدها بالمعلومات اللازمة الخاصة بهويته أو لم ترقم أي جهة حكومية في الإقليم من التحقق من المعلومات الخاصة به، يحق للشركة بأن تقوم بإنهاء هذه الاتفاقية وإيقاف جميع الخدمات المقدمة للعميل.
- 2.5 في حال وجود أي نزاع أو شكوى بخصوص الخدمات المقدمة من الشركة، يمكن للعميل الرجوع إلى نظام الممارسة الخاص بالشركة والمتوفر على الموقع الإلكتروني والذي يزود العميل بالتوجيهات المتعلقة بهذا الشأن.

### 3. وسائل اشتراك العميل

- 3.1 للحصول على خدمات الشركة، على العميل أن يقوم بزيارة منافذ بيع الشركة أو استخدام نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) أو الاتصال بمركز الاتصال أو استخدام خدمات البيع الخارجي الخاصة بالشركة أو طلب الخدمة إلكترونياً (وذلك عند توفر هذه الميزة) من خلال القنوات الرقمية الخاصة بالشركة أو من خلال رسالة نصية أو من خلال البيانات الغير منظمة للخدمات الإضافية (USSD) وذلك من خلال إدخال رمز الشركة. وبعد قيام العميل بتسجيل رغبته في الحصول على الخدمة بأي من الطرق السابقة (فيما عدا زيارة منافذ بيع الشركة)، يجب عليه إدخال رقم الخط المسجل ورمزه (PIN) في المساحات المحددة لذلك في الموقع الإلكتروني ذات الصلة أو أية وسيلة إلكترونية أخرى، ولكن، قد يحتاج العميل لإدخال معلومات شخصية إضافية، وذلك لإعتبارات أمنية، بما في ذلك رقم الهوية، تاريخ الميلاد، أو أي معلومات أمنية أخرى.
- 3.2 لن يتمكن العميل من إكمال إجراءات التسجيل الإلكتروني إذا لم يوافق على هذه الشروط والأحكام، إن قيام العميل بالنقر على زر «القبول» أو متابعة وإستكمال خطوات التحقق التلقائية عبر نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) أو متابعة استخدام التطبيق الإلكتروني للشركة أو أي قناة إلكترونية أخرى، يشير إلى إقرار العميل بقرأة وقبول هذه الإتفاقية.
- 3.3 لأغراض تعريف الهوية وإصدار الفواتير والتسويق، يقبل العميل بتزويد الشركة بمعلومات دقيقة وكاملة ومحدثة وذلك من خلال التسجيل على الموقع الإلكتروني، بما في ذلك اسم العميل القانوني، العنوان، البريد الإلكتروني، رقم (أرقام) الهاتف، والبيانات المالية الخاصة بدفع الرسوم (على سبيل المثال: رقم حساب البنك). يوافق العميل على إخطار الشركة على الفور بأي تغييرات في بيانات التسجيل. إن إكمال إجراءات التسجيل من قبل العميل تعني ضمناً التزام العميل بهذه الشروط والأحكام.

### 4. الخدمات الإلكترونية

- 4.1 هذه الشروط والأحكام تعرّف قواعد استخدام العميل للخدمات الإلكترونية.
- 4.2 يقبل العميل استلامه لإسم الدخول وكلمة السر والرقم السري من خلال رقم الخط الخاص به وببريده الإلكتروني، ويكون العميل مسؤولاً عن ضمان سرية حسابه والرقم السري، ويوافق على دفع الرسوم الموضحة في حسابه، سواء كان إستخدام الخدمة مصرح به من قبل العميل أم لا.
- 4.3 عند طلب العميل للخدمات الإلكترونية، سيتم فتح حساب الكتروني للعميل وذلك للسماح له بالوصول إلى مجموعة من المعلومات والأدوات التي تقدمها الشركة على الموقع الإلكتروني أو من خلال وسائل أو أجهزة وتطبيقات إلكترونية أخرى. كما يستطيع العميل عرض الفواتير الإلكترونية ومعلومات معدل إستخدام الخدمة، وذلك عند توافرها. قد تقوم الشركة بتغيير أو تعديل المعلومات و الأدوات التي يمكن للعميل الحصول عليها من خلال حساب العميل الإلكتروني، وذلك من وقت لآخر.
- 4.4 بخصوص الخدمات الإلكترونية لقطاع الأعمال، يحدد العميل المستخدمين المخولين («المستخدمين المخولين») المصرح لهم الدخول لحساب العميل الإلكتروني بإسمه وذلك بناءً على قواعد العمل المحددة من قبل الشركة.

- 4.5 ستقوم الشركة بمنح كلمة سر لكل مستخدم مخوّل من قبل العميل ولعدد معين من المستخدمين المخولين حسبما تحدده الشركة.
- 4.6 يوافق العميل بأن الشخص الذي يستخدم اسم الدخول وكلمة السر الخاصة به هو شخص مخوّل من قبله ولديه الصلاحية لإدارة الخدمات الالكترونية بالنيابة عن العميل وكذلك بالحصول على جميع البيانات الموضحة في حساب العميل. يصبح العميل مسئولاً عن جميع المعاملات المتعلقة بحسابه سواء كان إتمام المعاملة من قبل شخص مخوّل أو أي شخص آخر قام بالدخول إلى حسابه من خلال كلمة السر الخاصة بالعميل.
- 4.7 إذا شك العميل بأن حساب الخدمة الالكترونية و/أو الرقم السري يستخدم بطريقة غير مصرحة، يلتزم العميل بإخطار الشركة على الفور لاتخاذ التعديلات اللازمة على حساب العميل. سيتم إرسال بيانات حساب الخدمة الالكترونية الخاصة بالعميل على البريد الالكتروني الذي قام العميل بإدخاله على الموقع الالكتروني وذكره في إستمارة الاشتراك المعنية عند قيامه بطلب الاشتراك كعميل مع الشركة. يكون العميل مسئولاً عن تزويد الشركة ببيانات الكترونية قائمة وفعل وآمن وذلك لإخطار العميل بأي تحديثات على الخدمات وتزويده بأي معلومات متعلقة بحسابه. لن تكون الشركة مسئولة إذا قام الغير بالدخول إلى البريد الالكتروني والحصول على بيانات حساب العميل.
- 4.8 ستقوم الشركة بمراقبة استخدام العميل للخدمات الالكترونية، كما ستقوم بالإفصاح عن أي معلومات أو مواد تم استلامها من العميل أو تم تحصيلها من خلال استخدام العميل للخدمات الالكترونية وذلك لأغراض أو أسباب قانونية.
- 4.9 تتوفر خدمة الدخول إلى الخدمات الالكترونية للعميل طوال مدة نفاذ هذه الاتفاقية بين الشركة والعميل.
- 4.10 من الجائز ان تنفذ الشركة تحسينات او تغييرات او أن تقوم بإيقاف جزء أو كل من خصائص الخدمة الالكترونية في أي وقت دون إخطار سابق ودون تحمل أي مسؤولية إتجاه العميل.
- 4.11 عند إنهاء الخدمة أو الاتفاقية، سيتم إيقاف حق العميل في استخدام الخدمة الالكترونية على الفور، ولن يقع على عاتق الشركة أي التزام لتزويد أي معلومات للعميل أو مباشرة أي طلب من خلال الرسائل الواردة من العميل عن طريق الخدمة الالكترونية.
- 4.12 قد يتم ربط الخدمة الالكترونية ببعض الروابط والمواقع الإلكترونية الأخرى، إلا أن الشركة لن تتحمل أي مسؤولية عن محتوى هذه الروابط والمواقع، كما لن تقدم الشركة أي ضمانات تتعلق بأي معلومات موجودة في هذه الروابط والمواقع.
- 4.13 يلتزم العميل بالألا: (أ) يزود أو ينشئ رابطاً لموقع الشركة الالكتروني أو لخدمة الإلكترونية، و(ب) ينشئ مستوى في مواقع الكترونية أخرى تكون متعلقة بالمواد أو المحتوى الموجود بالموقع الالكتروني للشركة دون موافقة الشركة الخطية المسبقة على ذلك.

## 5. إمكانية نقل رقم الخط

- 5.1 يجوز للعميل أن يأخذ («ينقل») رقم خطه لمشغل آخر. إذا قام العميل بنقل خطه من الشركة، سوف تتم معاملة هذا الطلب على أنه طلب بإنهاء الخدمة لرقم الخط هذا. بعد استكمال عملية نقل الرقم، لن يتمكن العميل من استخدام الخدمة لرقم الخط هذا، ولكن يلتزم العميل بدفع جميع الرسوم والمصاريف الخاصة بهذا الخط حتى نهاية دورة الفاتورة، كما هو الحال لأي عملية إنهاء أخرى. إذا كان العميل مشترك في باقة الخدمة المسبقة الدفع، لن تكون الشركة مسئولة عن ارجاع أي مبالغ متبقية في حسابه.

## 6. سياسة الاستخدام العادل

- 6.1 قد تكون خدمات الشركة خاضعة لسياسة الاستخدام العادل الخاصة بالشركة والموجودة على موقع الشركة الالكتروني.
- 6.2 إذا كان استخدام العميل مفرط و/أو غير معقول، ستخطر الشركة العميل لتوجيهه بأن استخدامه للخدمة يخالف سياسة الاستخدام العادل للشركة. وقد تطلب الشركة من العميل إيقاف أو تقييد استخدام الخدمة لجعله متماشياً مع سياسة الاستخدام العادل. إذا تماشى العميل في استخدام الخدمة بشكل مفرط و/أو غير معقول بعد إخطاره بذلك فإنه يحق للشركة فرض رسوم على حساب العميل بخصوص الاستخدام الزائد أو إيقاف الخدمة بشكل مؤقت أو تقييد استخدام العميل للخدمات أو منع العميل من استخدام الخدمة. في حال قيام الشركة بتطبيق رسوم على الاستخدام الزائد، فإن هذه الرسوم ستكون موضحة عند التقدم بطلب للحصول على خدمات الشركة.
- 6.3 قد تقوم الشركة بإلغاء خدمة و/أو جزءاً من الخدمة (تتضمن مدة إلزامية) بسبب تأثيرها السلبي على الشبكة و/أو أي سبب مشروع آخر. إذا قررت الشركة إلغاء الخدمة، فستقدم للعميل إخطار خطي أو مكتوب، ولن يضرر العميل لدفع أي رسوم لإنهاء بموجب البند 19.2، ما لم تحصل الشركة على موافقة العميل الصريحة لنقله لباقة خدمة مماثلة أو مقارنة لباقة الخدمة الخاصة به. قد يتم تحصيل هذه الموافقة عن طريق القنوات الرقمية للشركة أو الرسائل النصية أو من خلال اتصال هاتفي مسجل.
- 6.4 قد تقوم الشركة بإنهاء خدمة (لا تتضمن مدة إلزامية) والتي تحوي خصومات على أساس حجم الاستخدام. في هذه الحالة ستقوم الشركة بنقلك لأقرب خدمة (بدون مدة إلزامية) مع إشعارك مسبقاً بذلك. إذا كانت الخدمة الجديدة التي تم نقل العميل إليها تؤدي إلى تحمل أو دفع رسوم أعلى، فسوف يحتفظ العميل بالحق في الانسحاب من هذه الخدمة الجديدة وسيتم تحصيل الرسوم من العميل مقابل الخدمة نفسها حسب أسعار استخدام الخدمة. يمكن للعميل تقديم طلب إلغاء الاشتراك الخاص به للشركة عبر القنوات الرقمية أو البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة أو من خلال مكالمة هاتفية مسجلة.

## 7. بوابة الخدمات الدولية للجوّال (GSM Gateway) والخدمات الصوتية عبر بروتوكول الانترنت (VoIP)

- 7.1 قد يتم استخدام خدمات الشركة للوصول إلى خدمات طرف آخر يقدم خدمات الاتصالات من خلال الخدمة الصوتية عبر بروتوكول الانترنت (VoIP) وفقاً للشروط والأحكام المتعلقة بباقة الخدمة الخاصة بالعميل.
- 7.2 يلتزم العميل بعدم تشغيل، سواء بشكل مباشر أو من خلال طرف آخر، أي جهاز تحويل أو إعادة تحويل خدمات الصوت، أو البيانات أو أي خدمات أخرى من أو إلى الشبكة، ويشمل ذلك مايلي ذكره دون حصر:
- 7.2.1 بوابة الخدمة الدولية للجوّال (GSM Gateway)، والتي تعرف بصندوق وحدة تعريف المشترك (SIM Box).
- 7.2.2 جهاز يستخدم لتعمير أو تحويل المكالمات بغرض تخفيض رسوم العميل لتلك المكالمات.

7.2.3 أجهزة مقوية غير قانونية (وهو جهاز يستخدم لتقوية التغطية والذي يكون غير مرخص ويستخدم من غير موافقة خطية مسبقة من الشركة).

7.3 تزود الخدمات للاستخدام العادي من شخص إلى شخص آخر من خلال المعدات. سوف تقرر الشركة فيما اذا كانت الخدمات تستخدم بشكل غير صحيح وذلك عند قيام العميل بالاتصال و/أو ارسال رسائل نصية لعدة أرقام خلال الشهر الواحد لأكثر من المعيار المعتاد المحدد من قبل الشركة. في هذه الحالة، ستخطر الشركة العميل خطياً عند مخالفته لهذا البند، وإذا استمر العميل بمخالفة هذا البند فإنه يحق للشركة إيقاف بطاقة شريحة الخط وإيقاف الخدمة على الفور.

## 8. بطاقة شريحة الخط ورقم الخط والأجهزة

- 8.1 تمتلك الشركة بطاقة شريحة الخط وتمنح العميل رخصة لإستخدام رقم الخط الملحق به. تستخدم بطاقة شريحة الخط من العميل من اجل الحصول على الخدمات المقدمة من الشركة فقط.
- 8.2 تحتفظ الشركة بحقها باسترجاع أي بطاقة شريحة خط من العميل في أي وقت وذلك لتحسين جودة الخدمات أو المعدات.
- 8.3 يجب على العميل الحفاظ وحماية بطاقة شريحة الخط كما أعطيت له. كما يجب على العميل عدم محاولة إعادة برمجة أو العبث ببطاقة شريحة الخط.
- 8.4 يجب على العميل ألا يستخدم بطاقة شريحة الخط في معدات (على سبيل المثال: استخدام بطاقة شريحة الخط للتحكم في أنظمة الملاحة) دون الحصول على موافقة الشركة.
- 8.5 إذا تم فقدان أو سرقة أو تلف بطاقة شريحة الخط، يجب على العميل إخطار الشركة على الفور لطلب بديل لبطاقة شريحة الخط المسروقة أو التالفة. قد تقوم الشركة بفرض رسوم على تبديل بطاقة شريحة الخط.
- 8.6 أن رقم الخط الذي تم تخصيصه للعميل من قبل الشركة ليس مملوكاً له. لايجوز للعميل بأي حال من الأحوال بالإتجار به. يظل رقم الخط مفعلاً حتى نهاية المدة الإلزامية ذات الصلة بباقة الخدمة المعنية. لإبقاء خط العميل فعال، يجب على العميل إتمام معاملة دفع واحدة على الأقل خلال مدة الفوتره الخاصة بالخدمة.
- 8.7 بعض المعدات التي توفرها الشركة للعميل مقيدة لإستخدام شبكة الشركة فقط. قد يكون من غير الممكن إزالة القيد عن هذه المعدات ليتم استخدامها مع شبكات أخرى. وإذا كانت المعدات قابلة لإزالة القيد، قد تقوم الشركة بإزالته للعميل، حسبما تقررته الشركة، وقد يتم فرض رسوم إضافية على عملية إزالة القيد هذه.
- 8.8 لا تقوم الشركة بتصنيع أي جهاز تقوم ببيعه للعميل أو مرتبط بخدماتها، كما أن الشركة ليست مسؤولة عن أي عيوب أو أفعال من الشركة المصنعة. الضمانات الوحيدة الممنوحة على جهاز العميل هي الضمانات المحدودة التي تقدمها الشركة المصنعة مباشرة أو التي تمررها الشركة للعميل. كما انه قد تم تصميم الجهاز ليتم استخدامه وتفعيله على الشبكة الخاصة بالشركة وفي مناطق التغطية الأخرى التي توفرها الشركة للعميل.
- 8.9 قد يكون الجهاز مبرمجاً على عدم قبول الخدمة اللاسلكية من شركة اتصالات أخرى. لن تنتقل ملكية الجهاز إلى العميل حتى يتم سداد جميع أقساط الرسوم الشهرية.

## 9. جودة الخدمة

- 9.1 بينما تلتزم الشركة ببذل قصارى جهدها لتوفير خدمات ذات جودة عالية، ونظراً لطبيعة مجال اتصالات الجوّال، فإنه من المستحيل تقديم خدمات خالية من الأخطاء. كما تعتمد التغطية وجودة الخدمة بشكل جزئي على نوع الجهاز المستخدم من قبل العميل وجزء على شبكة الشركة وجزء آخر على شبكات المشغلين الآخرين والتي تكون شبكتهم متصلة بشبكة الشركة. في حال حدوث أي انقطاع في خدمة الشركة، سوف تتخذ الشركة جميع التدابير اللازمة لإصلاح الانقطاع أو لتحسين جودة الخدمة المتأثرة في أقرب وقت ممكن.
- 9.2 إن تغطية الشبكة وجودة الخدمات قد تتأثر سلباً بتشويش ذبذبات الراديو، الأحوال الجوية، عوامل جيوغرافية، ضغط على الشبكة، عمليات الصيانة، انقطاعات في شبكات المشغلين الآخرين أو بأبراج الاتصالات الخاصة بهم أو أي قيود تشغيلية أو تقنية من جهة العميل، والتي تعني بأن العميل قد لا يستطيع إستلام بعض أو كل الخدمات في بعض المناطق أو في بعض الأوقات. قد تلجأ الشركة، من وقت للآخر، إلى قطع الخدمة أو الخدمات لمدة قصيرة وذلك لإجراء أعمال الصيانة والتصلح للشبكة. لن تلتزم الشركة بدفع أي تعويضات للعميل لأي خسائر أو أضرار يتكبدها بشكل مباشر أو غير مباشر بسبب الانقطاع أو انفصال الخدمة لأي سبب من الأسباب.
- 9.3 مع أخذ البند 18.1.3 أدناه في الإعتبار، في حال تعطلت شبكة الشركة أو حاجتها إلى صيانة وفي حالات مماثلة، ستقوم الشركة بفصل الخدمة أو الخدمات لفترة لا تتجاوز 24 ساعة لأداء أعمال الصيانة والإصلاح اللازمة.
- 9.4 ستقوم الشركة بتقديم جميع خدمات الصيانة للبنية التحتية و/أو المعدات التي تملكها الشركة و/أو الأعطال الناجمة عن أعطال في معدات الشركة دون أي تكلفة إضافية على العميل.
- 9.5 يمكن للعميل العثور على معلومات حول تغطية خدمات الشركة على موقع الشركة الإلكتروني.

## 10. الرسوم وعمليّة الدفع

- 10.1 يصبح العميل مسئولاً عن جميع الرسوم بما فيها رسوم الاشتراك الخاصة بحساب العميل جرّاء استخدامه للخدمة، متى كان هذا الاستخدام يتعلق ببطاقة شريحة الخط ورقم الخط المخصص للعميل سواء من قبل العميل أو من أي شخص آخر، ذلك فيما عدا الرسوم المتكبدة من العميل بعد إخطاره لخدمة عملاء الشركة بسرقة أو ضياع بطاقة شريحة الخط (يرجى مراجعة البند 8.5). يمكن للعميل دفع رسوم الاشتراك الخاصة به نقداً أو عن طريق بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم المعترف بها من قبل مصرف البحرين المركزي.
- 10.2 سيتم إصدار فاتورة العميل وفقاً لدورة الفوترة المخصصة له كما هو مذكور في نظام الممارسة الخاص بالشركة.
- 10.3 وفقاً للبند 19.2 أدناه، قد تقوم الشركة بتغيير شروط الدفع وستقوم الشركة بإخطار العميل قبل القيام بذلك.

- 10.4 قد يطلب من العميل إيداع مبلغ تأميني (أو مبلغ تأميني إضافي) لدى الشركة كتأمين على الرسوم إذا كان لدى الشركة سبب وجيه لطلب ذلك، على سبيل المثال، إذا قامت الشركة بزيادة الحد الائتماني للعميل، يمكن للشركة ان تحتفظ بمبلغ التأمين حتى نهاية هذه الاتفاقية. ستقوم الشركة بارجاع هذا المبلغ عندما يقوم العميل بدفع جميع مبالغ الرسوم المتحصلة عليه. لن تقوم الشركة بدفع أي فائدة على مبالغ التأمين المحتفظ بها. قد تقوم الشركة باستخدام مبلغ التأمين لدفع المبالغ المتحصلة على العميل باستثناء الحالات التي يتبع فيها العميل اجراءات الرسوم المتنازع عليها والمحددة في البند 10.7 أدناه. سوف تقوم الشركة باستخدام أي مبلغ التأمين و/أو أي مبلغ ائتماني متبقي في رصيد العميل لدفع الرسوم المتنازع عليها وذلك اذا لم يقيم العميل بدفع المبالغ الغير متنازع عليها بتاريخ اصدار الفاتورة أو عدم اخطار الشركة بعدم استخدام مبلغ التأمين لدفع الرسوم المتنازع عليها.
- 10.5 قد تقوم الشركة بتحديد و/أو تغيير الحدود الائتمانية لرسوم الخدمات، وسوف تقوم الشركة بإخطار العميل ما إذا قررت خفض الحد الائتماني الخاص به مع مبررات ذلك. يحق للشركة إيقاف الخدمة عن العميل إذا تجاوز استخدام العميل الحد الائتماني المحدد له. إن الرسوم التي تفرضها الشركة من الصعب ان تكون محددة بحد أقصى كما هو الحال عند فرض الرسوم في الخدمات الدولية والتجوال، والتي من الصعب تسجيلها في حساب العميل بشكل فوري. ولذلك فإن الرسوم المتحصلة لهذه الخدمة قد تتعدى الحد الائتماني للعميل قبل وقف الخدمة عنه.
- 10.6 تصدر فواتير رسوم الاشتراك لنظام آجل الدفع بصفة شهرية بالتأخرات المتعلقة بالفاتورة. قد يتم ارسال الفواتير إلكترونياً أو عبر البريد حسب اختيار الشركة. في حال طلب العميل استلام الفواتير بصورة ورقية، سوف يخضع العميل للرسوم المطبقة على ذلك، إلا إذا كان عمر العميل 60 عاماً أو أكثر، فإنه يحق له أن يطلب استلام فاتورة ورقية لمرة واحدة في الشهر فقط مجاناً.
- 10.7 يجب على العميل دفع الفاتورة عند تاريخ الاستحقاق المذكور بها.
- 10.8 إذا قام العميل، بحسن نية، بمنازعة المبالغ المذكورة بالفاتورة أو جزء منها عند صدورهما، يجب عليه إخطار الشركة بهذا النزاع خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة، مع تزويد الشركة بالتفاصيل والاسباب التي تجعل هذا المبلغ غير صحيح، وتقدير العميل للقيمة الصحيحة للفاتورة اذا امكن ذلك. فيما عدا ذلك، جميع الرسوم غير المتنازع عليها تكون مستحقة الدفع في تاريخ الاستحقاق.
- 10.9 في النظام المسبق الدفع، رسم الخدمات يخضم مباشرة من رصيد الشحن الخاص بالعميل.
- 10.10 في حال عدم استلام الشركة المبالغ المستحقة بتاريخ الاستحقاق من العميل، يحق للشركة إتخاذ كل أو أي من الاجراءات التالية وذلك حتى تاريخ سداد كامل المبلغ، بما في ذلك تطبيق اي رسوم تأخير على العميل:
- 10.10.1 حجز أية مبالغ مستحقة للعميل وتسويتها مع اي مبالغ يكون العميل مدين بها للشركة بموجب هذه الاتفاقية.
- 10.10.2 إيقاف استخدام العميل للخدمة المتعلقة بالرسوم المتأخرة.
- 10.10.3 تحويل المبالغ المستحقة من حساب العميل إلى أي من حساباته الأخرى مع الشركة.
- 10.10.4 تعويض وإعادة تخصيص أي دفعات تم تلقيها من العميل لأي من حساباته مع الشركة.
- 10.10.5 سحب أو إيقاف أي تخفيض ممنوح من الشركة يخص الجهاز ذات الصلة أو المعدات أو الخدمات والرسوم.
- 10.10.6 مع عدم الإخلال بحق الشركة بتطبيق احدي الأحكام المنصوص عليها في البنود 10.10.1 و 10.10.2 و 10.10.5، فإن الشركة تحتفظ بالحق في ممارسة حقوقها الواردة في البند 12.1 وإنهاء هذه الاتفاقية كلياً أو جزئياً وذلك بموجب البند 18.
- 10.11 لا يحق للعميل القيام بمقاصة أي مبالغ مستحقة له من الشركة بموجب أي إتفاقية أو نزاع مع أي مبالغ مستحقة للشركة من العميل بموجب هذه الإتفاقية.
- 10.12 قد تقوم الشركة باللجوء إلى وكالات الائتمان للمساعدة في اتخاذ قرارات ذات طبيعة ائتمانية أو للحماية من عمليات الاحتيال. يوافق العميل على أن الشركة قد تقوم باستجيل معلومات خاصة به أو خاصة بطريقة ادارته للحساب مع أية وكالة ائتمانية.
- 10.13 لأغراض حماية الشركة من أعمال الاحتيال والادارة الائتمانية، قد تقوم الشركة بالإفصاح عن المعلومات الخاصة بالعميل وطريقة إدارته للحساب مع مؤسسات مصرفية أو مشغلي اتصالات آخرين. قد يتم نقل نفس المعلومات إلى شركات تحصيل الديون وذلك لغرض تحصيل مستحقات الشركة المالية. وفي حال عدم توافر معلومات كافية عن العميل لقيام الشركة باتخاذ قرارات ذات طبيعة ائتمانية، من الممكن للشركة و/أو وكالات الائتمان المعنية استخدام معلومات ذات صلة بأشخاص آخرين متصلين بالعميل (على سبيل المثال الزوج، شريك الأعمال، فرد من أفراد العائلة، أفراد المنزل).
- 10.14 يمكن للعميل استخدام الخدمات لشراء منتجات و/أو خدمات من شركات أخرى (على سبيل المثال: شراء التطبيقات أو شراء السلع عبر المتاجر الإلكترونية). يجوز للعميل دفع مستحقاتها من خلال حساب العميل الإلكتروني. يكون الخيار بالتعاقد بصفة قانونية مع تلك الشركات أم الامتناع عن ذلك راجع للعميل وحده.
- 10.15 إذا قام العميل بشراء منتجات الشركات أخرى وذلك باستخدام خدمات الشركة، ستصبح العلاقة التعاقدية بين العميل والشركة الأخرى مباشرة، إلا اذا نصت الشركة غير ذلك، حتى لو قام العميل بدفع قيمة تلك المنتجات من خلال حسابه لدى الشركة. لن تكون الشركة طرفاً في هذه العلاقة التعاقدية، ولن تكون الشركة مسؤولة عن أي خسارة أو ضرر للعميل نتيجة لعقده مع تلك الشركة الأخرى.

## 11. تغيير الشروط والرسوم

- 11.1 قد تقوم الشركة بتعديل أو تغيير الشروط والأحكام أو الخدمات بالحدود التي تقررها القوانين، اللوائح التنظيمية أو المراسيم التي تنظم قطاع الاتصالات في مملكة البحرين. وسوف تقوم الشركة بإخطار العميل خطياً وبشكل مسبق بخصوص تلك التغييرات ويكون للعميل الحق في إنهاء الخدمة في مثل هذه الحالة خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الإخطار وذلك وفقاً للبند 19.2.
- 11.2 يحق للشركة خفض مميزات باقات الخدمة أو إيقاف أو تغيير أو رفع أو خفض الرسوم أو سحب جزء أو كل الخدمات الإضافية وذلك شريطة إشعار العميل بذلك من خلال إخطار خطي أو مكتوب، وسيكون للعميل الحق في إنهاء الخدمة في مثل هذه الحالة خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الإشعار وذلك وفقاً للبند 19.2.
- 11.3 يتم فرض أي ضرائب أو رسوم حكومية قد تصبح سارية على تقديم الخدمات بموجب هذه الاتفاقية بالإضافة إلى الرسوم والتعريفات المعمول بها.

## 12. عدم الالتزام بشروط الدفع

- 12.1 بعد إخطار العميل وعدم التزامه بدفع أي تكاليف و/أو رسوم الاشتراك في تاريخ الاستحقاق، يحق للشركة إيقاف جزء أو كل الخدمات المقدمة للعميل. إضافة إلى ذلك قد تقوم الشركة بإنهاء هذه الاتفاقية دون الحاجة إلى إخطار العميل بذلك أو إستدعائه أو إصدار حكم قضائي خاص بهذا الشأن، وذلك دون المساس بحقوق الشركة للمطالبة القضائية بالمستحقات التي لم يتم دفعها من قبل العميل بما في ذلك رسوم إنهاء الخدمة ذات الصلة بالإضافة إلى: (أ) رسوم الدفع المتأخر البالغة 0.500 دينار بحريني شهرياً، (ب) أي رسوم قانونية خاصة بالمحاكم، و(ج) رسوم تحصيل الديون لدى الشركة بمعدل ثابت قدره 12% من المبلغ المطالب به من خلال الوسائل القضائية. كما يحق للشركة تعيين طرف آخر للقيام بتحصيل المستحقات الغير مدفوعة من قبل العميل.
- 12.2 يلتزم العميل بدفع قيمة الفاتورة في تاريخ الاستحقاق، وفي حال عدم قيامه بذلك سيحق للشركة القيام بحظر المكالمات الواردة والصادرة بالإضافة إلى قطع الخدمة وإدراج اسم العميل ضمن القائمة السوداء على العميل أن يدرك تواريخ دفع الفواتير المستحقة تفادياً لتطبيق بنود هذا البند خلال استخدام الخدمة.
- 12.3 يدرك العميل بأن عدم وجود رصيد كاف في خطوط نظام الدفع الكسبي خلال المهلة وفترة الصلاحية وعدم إعادة شحن رقم شريحة الخط حسب شروط وأنظمة الشركة والموجودة على صفحة الشركة الالكترونية قد يؤدي إلى إيقاف أو إنهاء الخدمة، ولن يتمكن العميل من استقبال أو ارسال أي وسيلة من وسائل الاتصال من أي نوع، خسارة العميل لرقم الخط والرصيد المتبقي (إذا كان متوفراً). بالإضافة إلى ذلك، لا يحق للعميل اختصام الشركة لإعادة استخدام رقم الخط أو المطالبة باسترجاع نقدي للرصيد الذي كان متبقي في حسابه.

## 13. خدمات التجوال

- 13.1 إن خدمات التجوال مضبوطة مع الخدمات المقدمة للعميل وتعتمد على شبكات الاتصالات خارج الاقليم والتي لا يمكن التحكم بها من قبل الشركة. بناءً على ذلك، لا تضمن الشركة جودة الخدمات عندما يقوم العميل بالتجوال، وقد لا تتوفر بعض الخدمات خلال تجوال العميل خارج الإقليم كخدمات الرسائل القصيرة، الانترنت أو الاتصال بالأرقام المجانية
- 13.2 تكلفة خدمة التجوال تخضع إلى تباين التسعيرة وضرائب خارجية والتي تكون قابلة للتغيير من وقت لآخر.
- 13.3 عند استخدام الخدمة خارج مملكة البحرين، يكون العميل خاضعاً لقوانين وانظمة الإقليم الذي يقوم العميل بالتجوال فيه والتي تنظم استخدام هذه الخدمات بالإضافة إلى شروط وأحكام الشركة.
- 13.4 إذا كان العميل مشتركاً في النظام الآجل الدفع ويرغب في إضافة أي من الخدمات الإضافية المتوفرة للتجوال إلى خدمته وفي أي دولة يقوم بالتجوال فيها، فإن عليه الاتصال بخدمة العملاء أو طلب الخدمة الإضافية من خلال تطبيق الشركة للهاتف المحمول أو عبر رمز USSD أو أي قناة إلكترونية أخرى أو من خلال زيارة أحد فروع الشركة.
- 13.5 إن طلب العميل لهذه الخدمة يكون معتمداً على اشتراطات الائتمان التي تحددها الشركة. قد يتم فرض رسوم مبدئية لتطبيق هذه الخدمة.
- 13.6 قد تطلب الشركة من العميل دفع مبلغ تأميني دون فوائد أو فرض سقف ائتماني وأن يكون التجوال لمدة محددة من الزمن.
- 13.7 يتم حساب تكلفة خدمة التجوال بتقريب سعة الإستخدام لكل جلسة على حدة ولا يتم حسابها على أساس الإستخدام المتراكم للخدمة.
- 13.8 جميع التكاليف المتكبدة نتيجة استخدام العميل للخدمة (حتى لو كانت نتيجة استخدام العميل لتطبيقات محملة على جهازه) ومتعلقة باستخدام جهاز وبطاقة شريحة الخط العميل في أي دولة سيتم احتسابها وإضافتها إلى فاتورة العميل ويتم خصمها من بطاقة الائتمان التي قام العميل بتزويدها للشركة أو سوف يتم خصمها من حساب العميل حتى لو تجاوز العميل السقف الائتماني.
- 13.9 لا تكون الشركة ملزمة بإبلاغ العميل عن تفاصيل استهلاك خدمة التجوال، ولكن قد يستلم العميل رسالة نصية من الشركة تخرطه باستهلاك العميل لخدمة البيانات خلال تجواله.
- 13.10 قد يكون هنالك تأخير في إضافة الرسوم والتكلفة المستحقة لخدمة التجوال على حساب العميل. يتعهد العميل بدفع هذه المستحقات حسب انظمة الفوترة وعملية اصدار الفواتير بحساب العميل.

## 14. الملكية الفكرية

- 14.1 جميع الحقوق المتعلقة بأي مواد، بيانات أو معلومات (نصوص، رسومات، رسوم متحركة، برمجيات، موسيقى، صور، مقاطع سمعية، مقاطع فيديو) والموجودة على الموقع الالكتروني و/أو حساب الخدمة الالكتروني (تعرّف جمعاً على أنها «المواد») مملوكة للشركة ومحمية بموجب قانون الملكية الفكرية الصادر في مملكة البحرين.
- 14.2 لا يوجد نص في الاتفاقية قد يفسر على اعتباره منح للعميل أي حق باستخدام أو نقل تلك المواد.
- 14.3 لا تطبق أحكام هذا الباب على بيانات العميل المنشورة في حسابه الالكتروني.

## 15. الخصوصية وتفاصيل الحساب

- 15.1 تتعهد الشركة بعدم الإفصاح عن تفاصيل اتصالات العميل فيما عدا طلب العميل الشخصي أو بناءً على توكيل صادر بهذا الشأن. ولكن قد تقوم الشركة بالإفصاح عن أي معلومات عن العميل بما في ذلك محتوى اتصالات العميل وذلك لغرض الإلتزام بالقوانين أو بناءً على طلب رسمي من الجهات المختصة في مملكة البحرين. توقيع العميل على هذه الاتفاقية أو أي استمارة، يعد تفويضاً للشركة للقيام بالإفصاح عن البيانات والمعلومات الشخصية الخاصة بالعميل في الحالات المنصوص عليها في هذا البند فقط.
- 15.2 على العميل الاحتفاظ بسرية رقم التعريف الشخصي (PIN) ورقم الفك (PUK) وذلك لمنع أي استخدام غير مصرح به من قبل الغير.
- 15.3 يقر العميل بموافقتة على سياسة الخصوصية الخاصة بالشركة والموجودة في <https://www.stc.com.bh/content/privacy-policy> والتي تتضمن تفاصيل عن كيفية استخدام البيانات الشخصية والمعلومات من قبل الشركة ووكالات منع الاحتيال وتفاصيل حقوق حماية البيانات الخاصة بالعميل.

## 16. التزامات الشركة نحو العميل

16.1 لن تكون الشركة مسؤولة تجاه العميل عن الأضرار التبعية أو الغير مباشرة أو الخسائر في الربح، و لن تكون مسؤولة الشركة اتجاه العميل بأي شكل آخر، وعليه تحدد مسؤولية الشركة في جميع الاحوال بسقف مساوٍ للرسوم المدفوعة للخدمة ذات الصلة خلال مدة إثني عشر (12) شهراً ابتداءً من تاريخ هذه الاتفاقية.

## 17. الإخطار

- 17.1 يكون نافذاً، أي إخطار مقدم من العميل للشركة، عندما يتم إرساله كتابةً وتسليمه من خلال عنوان البريد الإلكتروني التالي إلى خدمة العملاء لدى الشركة: customercare@stc.com.bh، أو عن طريق الحساب الإلكتروني أو خطاب مسجل بعلم الوصول، أو تسليمه باليد لأحد فروع الشركة.
- 17.2 يكون نافذاً، أي إخطار تقوم الشركة بإرساله الي العميل عبر بريد إلكتروني أو حساب إلكتروني أو خطاب مرسل للعنوان الفعلي أو رقم الفاكس المذكور في استمارة الطلب.

## 18. حقوق الشركة في وقف أو إنهاء الخدمات

- 18.1 يحق للشركة وقف أو إنهاء أي خدمة مقدمة للعميل دون إخطار مسبق وذلك في الحالات التالية:
- 18.1.1 استجابة لطلب السلطات أو الجهات المعنية،
- 18.1.2 في حال وفاة العميل (بحيث تحتفظ الشركة بحقها بالرجوع إلى ورثة العميل لتحويل مستحقاتها)،
- 18.1.3 في حال ورود عطل في الشبكة أو الحاجة لعمل الصيانة أو جميع حالات القوة القاهرة أو الحالات الاستثنائية أو حالات الطوارئ،
- 18.1.4 عند إخفاق العميل في تقديم مبلغ التأمين الإلزامي للخدمات،
- 18.1.5 عند عدم تسوية المدفوعات المستحقة أو الرسوم أو رسوم الاشتراك،
- 18.1.6 عند قيام العميل أو أي شخص آخر باستخدام بطاقة شريحة الهاتف بطريقة مخالفة للشروط والأحكام المنصوص عليها في هذه الاتفاقية أو أي اتفاقية أخرى موقعة مع الشركة أو المجموعة التي تتفرع عنها الشركة.
- 18.1.7 عند تجاوز العميل للحد الائتماني الخاص به، فيما عدا لو كان التجاوز ناتجاً عن الحدث المذكور في البند 13.8 أعلاه.
- 18.1.8 عند تزويد العميل للشركة بمعلومات خاطئة.
- 18.1.9 عند التدخل في الأمور التشغيلية للشركة أو استخدام أو الاشتباه في استخدام الخدمات بطريقة مخالفة لما ورد في هذه الاتفاقية.
- 18.1.10 عند تزويد العميل للشركة بمعلومات تعريف أو ائتمان خاطئة أو غير دقيقة أو غير مؤرخة أو غير قابلة للتحقق، أو في حال أصبح العميل معسراً أو مفلساً.
- 18.1.11 عند تعديل العميل لجهاز من مواصفات الشركة المصنعة، والاستفادة من الباقات الفردية لأغراض غير شخصية أو العكس (منعاً للشك، الباقات الفردية تنطبق أو تستخدم من قبل الأفراد فقط، بينما باقات الأعمال تنطبق أو تستخدم من قبل الشركات أو أصحاب الأعمال فقط).
- 18.2 قد تقوم الشركة بإعادة تشغيل الخدمة للعميل وذلك وفقاً لنظام الممارسة الخاص بالشركة، وقد تقوم الشركة بفرض رسوم على إعادة تشغيل الخدمة للعميل ذلك فيما عدا الحالات التي ترد في البند 18.1.1 و 18.1.2 و 18.1.3 أعلاه، كما قد تقوم الشركة بتغيير أحكام الدفع كشرط لإعادة التشغيل.
- 18.3 في حالة تعليق الخدمة الخاصة بالعميل لأي من الأسباب المنصوص عليها في البند 18.1 أعلاه (باستثناء البنود 18.1.1 و 18.1.2 و 18.1.3)، سيستمر تحويل الرسوم الشهرية أو الرسوم الأخرى في فواتير العميل الشهرية للفترة المتبقية من مدة الالتزام بالإضافة إلى رسوم الدفع المتأخر والبالغة 0.500 دينار بحريني شهرياً حتى تسديد كامل المبالغ المستحقة على العميل.
- 18.4 في حالة إنهاء خدمة العميل لأي من الأسباب المنصوص عليها في البند 18.1 (باستثناء البنود 18.1.1 و 18.1.2 و 18.1.3)، سيكون العميل مسؤولاً عن جميع الرسوم المستحقة (بما في ذلك رسوم الإنهاء ذات الصلة)، بالإضافة إلى جميع التكاليف ذات الصلة والتي تكبدها الشركة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، رسوم السداد المتأخر والبالغة 0.500 دينار بحريني شهرياً، ورسوم المحكمة التي تكبدها الشركة فيما يتعلق بأي إجراء قانوني متخذ ضد العميل لاسترداد أي مبالغ مستحقة، وما قدره 12% من المبلغ المستحق باعتبارها رسوم تحويل الديون وأي تكاليف فعلية أخرى تكبدها الشركة نتيجة للحفاظ على حساب العميل حتى تسديد جميع المبالغ المستحقة عليه بالكامل.

## 19. حقوق العميل في إنهاء الخدمة

- 19.1 يجوز للعميل إخطار الشركة برغبته في إنهاء هذه الاتفاقية قبل أو بعد انتهاء المدة الإلزامية للخدمة، ولكن يجب عليه دفع رسوم الإنهاء المحددة من الشركة عند اختياره إنهاء هذه الاتفاقية قبل انتهاء المدة الإلزامية للخدمة ذات الصلة والرصيد المتبقي من سعر الجهاز المضاف إلى الخدمة، بالإضافة إلى أي خصم يتعلق بالخدمات أو الجهاز الممنوح للعميل (حسبما تم إبلاغ العميل عند أو قبل اشتراكه في الخدمة).
- 19.2 يكون للعميل الحق في إنهاء الخدمة في غضون ثلاثين (30) يوماً من تاريخ استلام إخطار خطي أو مكتوب من الشركة، دون أن يكون مسؤولاً عن دفع أي رسوم إنهاء مرتبطة بهذه الخدمة المتأثرة (باستثناء رسوم الاشتراك المستحقة لباقة الأجهزة أو المعدات أو المرتبطة بهذه الخدمة) نتيجة لأي تغيير تعاقدي من قبل الشركة يؤدي إلى زيادة العبء المالي على العميل دون مبرر (باستثناء التغييرات في الرسوم المتعلقة بالمعاملات الدولية وخدمات التجوال) أو تقليل المميزات المتعلقة بهذه الخدمة دون مبرر. وتسري هذه التغييرات التعاقدية على العميل في حال القبول الصريح للخدمة من قبل العميل أو إذا واصل العميل استخدام الخدمة المتأثرة بعد انتهاء فترة الإشعار الكتابي المسبق.

- 19.3 إن إخطار الشركة بإيقاف أو إنهاء الخدمة يكون فقط من خلال ملئ و توقيع استمارة الطلب الخاصة بذلك عند إحدى فروع الشركة، مع عدم الإخلال بنص هذا البند، فإن إيقاف باقة الخدمة اثناء المدة الإلزامية لها يعد إنهاء للخدمة.
- 19.4 يجوز للعميل إنهاء حساب الخدمة الالكترونية في أي وقت وذلك بتقديم إخطار خطي مسبق للشركة مدته ثلاثون (30) يوماً.

## 20. إنهاء الخدمة

- 20.1 عند قيام العميل بتوقيع استمارة طلب إنهاء/ إلغاء/ وقف الخدمة، وبموجب البند 19.1، سوف يتم إنهاء الاتفاقية بين الشركة والعميل قطع الخدمة في نفس اليوم الذي تم استلام استمارة الطلب به.
- 20.2 لن يتم تطبيق رسوم الإنهاء على العميل خلال المدة الإلزامية للخدمة، في حال كان الإنهاء بسبب الحالات الواردة في البندين 11.1 و 11.2 بشرط قيام العميل بتقديم إخطار فوري للشركة بإلغاء هذه الاتفاقية قبل تطبيق تلك التغييرات من قبل الشركة.
- 20.3 مع عدم الإخلال بالبنود 19.1، 19.3، 18.4 و 20.4، سيسترد العميل عند إنهاء الخدمة مبلغ التأمين (متى تم تقديمه مسبقاً) وذلك بعد أربعين (40) يوماً من تاريخ إنهاء الخدمة، بشرط عدم وجود أي مبالغ مستحقة للشركة وإلا سوف تقوم الشركة بتحصيل المستحقات من مبلغ التأمين هذا. في حال عدم قيام العميل باستلام مبلغ التأمين من الشركة خلال سبعة (7) أشهر من تاريخ الإنهاء سوف يعد ذلك تنازلاً من العميل عن هذا المبلغ.
- 20.4 يوافق العميل بموجب هذه الاتفاقية بأن جميع البيانات والحسابات الصادرة من الشركة بخصوص التكاليف والرسوم والاشتراكات والحساب الإئتماني والخدمات المستخدمة تعد نافذة في حقه. وعلى الرغم من ذلك يحق للعميل الاعتراض على قيمة الفاتورة الصادرة بحقه اذا تراءى له ذلك، ولكن يتعين عليه دفع المبالغ غير المتعرض عليها بالفاتورة في المواعيد المستحقة، إلى حين الفصل في المبالغ المتعرض عليها من قبل الشركة. يعد تنازلاً من قبل العميل عن حقه في الاعتراض على قيمة الفاتورة بعد مرور 30 يوماً من تاريخ استحقاق الفاتورة، ويعد عدم تقديم العميل لأي اعتراض على الفاتورة أو رسوم الاشتراك خلالها اقراراً نهائياً بصحة ونفاذ الفاتورة.

## 21. القانون المطبق والاختصاص

- 21.1 تخضع هذه الاتفاقية إلى قوانين مملكة البحرين وتكون محكمة اللوائح التنظيمية والمراسيم الخاصة بقطاع الاتصالات في مملكة البحرين.
- 21.2 تختص محاكم مملكة البحرين في النظر في جميع المنازعات التي قد تنشأ ضمن إطار هذه الاتفاقية.
- 21.3 في حال وجود أي تعارض بين النصوص العربية والانجليزية في هذه الاتفاقية، تكون النصوص العربية هي السائدة.

## 22. مصطلحات وتعريفات

- عند تطبيق بنود هذه الشروط والأحكام، يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى الموضح بجانبها أدناه. في حال عدم وجود تعريف لكلمة أو عبارة متضمنة في هذه الشروط والأحكام، يتم الأخذ بالاعتبار القواعد والأنظمة الخاصة بقطاع الاتصالات في مملكة البحرين:
- 22.1 "حساب" هو حساب العميل الالكتروني وأي حساب مسبق / آجل الدفع يوجد للعميل لدى الشركة.
- 22.2 "رسوم التفعيل" هي الرسوم المالية المستحقة للشركة والمعنية بتفعيل بطاقة شريحة الخط ورقم الخط المعنيين بالعميل.
- 22.3 "الخدمات المضافة" هي الخدمات الإضافية أو الأجهزة الإضافية أو الخدمات ذات القيمة المضافة والتي يكون لها رسوم إضافية تضاف إلى الخدمة بناءً على طلب العميل. طريقة دفع الرسوم لهذه الخدمة المضافة تكون إما عن طريق خصمها من الرصيد المتوفر في النظام المسبق الدفع أو من خلال إضافة هذه الرسوم إلى الفاتورة الشهرية في النظام الآجل الدفع أو وفقاً لملحق باقة الخدمة مرفقة.
- 22.4 "إخطار" أو "إخطار خطي أو مكتوب" هو قيام الشركة بإرسال إشعارات للعميل قبل 30 يوماً على الأقل بإحدى الوسائل التالية: (1) رسالة نصية موجهة لبطاقة شريحة الهاتف والتي قد تتضمن الإحالة إلى موقع الشركة الالكتروني لمعلومات إضافية، (2) رسالة موجهة لعنوان العميل البريدي، أو (3) رسالة الكترونية للبريد الالكتروني الذي قام العميل بتسجيله مع الشركة (بما في ذلك تطبيق الهاتف المحمول الخاص بالشركة). تتعهد الشركة بإخطار العميل بأي تغييراً قد يطرأ وماهية هذا التغيير وما إذا كان سيؤدي إلى زيادة العبء المالي (باستثناء التغييرات في الرسوم المتعلقة بالمكالمات الدولية وخدمات التجوال) و/أو تقليل المزايا المتعلقة بهذه الخدمة.
- 22.5 "اتفاقية" هي هذه الشروط والأحكام التي تحكم العلاقة بين العميل والشركة وذلك باستخدام بطاقة شريحة الهاتف للحصول على الخدمات.
- 22.6 "قانون حماية البيانات الشخصية المعمول به" يعني قانون رقم (30) لسنة 2018م بإصدار قانون حماية البيانات الشخصية.
- 22.7 "قواعد العمل" هي الإجراءات الخاصة بالعمليات الداخلية والتي تم وضعها لمباشرة أي طلب يتقدم به العميل.
- 22.8 "الشركة" هي شركة اس تي سي البحرين ش.م.ب (مقفلة) ووكلاؤها المخولين.
- 22.9 "المدة الإلزامية" هي الحد الأدنى من الفترة الزمنية التي يتعهد فيها العميل بدفع الرسوم الشهرية للشركة.
- 22.10 "العميل" هو أي شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بالاشتراك في خدمات الشركة بشكل مباشر أو من خلال فروع الشركة أو عن طريق وكلاؤها المخولين.
- 22.11 "مراقب البيانات" يعني الشخص أو الكيان الذي يحدد الأغراض والوسائل التي تتم معالجة البيانات الشخصية من أجلها.
- 22.12 "معالج البيانات" يعني الشخص أو الكيان الذي يقوم بمعالجة البيانات الشخصية بالنيابة عن مراقب البيانات.
- 22.13 "جهاز" هو أي جهاز هاتف نقال، جهاز توجيه للإنترنت (راوتر)، جهاز إنترنت متنقل (dongle)، جهاز تابلت (tablet) و/أو أي آلات ومعدات أخرى والتي يقوم العميل بشراؤها أو استئجارها من الشركة مفرداً أو مدمجة مع إحدى باقات الخدمة المسبقة الدفع أو الآجلة الدفع، وذلك للتمكن من الانتفاع من الخدمة.
- 22.14 "القنوات الرقمية" هي قنوات ومنصات الاتصالات التي تقوم الشركة من خلالها بترويج أو تسويق أو بيع منتجاتها وخدماتها وخدماتها الالكترونية وعلاماتها التجارية وأفكارها، وكما تقوم الشركة بإرسال الإخطارات الخطية للعميل من خلالها، وتشمل على

سبيل المثال لا الحصر موقع الشركة الإلكتروني، وتطبيقات الهاتف المحمول، والمتجر الإلكتروني، وآلة الخدمة الذاتية (SSM) أو أي قناة إلكترونية قد تقدمها الشركة في المستقبل.

22.15 "تاريخ الاستحقاق" وهو التاريخ المذكور في الفاتورة التي أصدرتها الشركة للعميل عن الشهر السابق وفيه يستحق دفع الرسوم، وفي حال عدم سداد الرسوم المستحقة في مثل هذا التاريخ سيتم اعتباره كدفع متأخر.

22.16 "الخدمة الإلكترونية" أو "الخدمات الإلكترونية" هي الأدوات والطرق والوسائل الإلكترونية التي توفرها الشركة للعميل للاشتراك والدفع والشراء والوصول وتعديل الخدمات المشترك فيها عبر الإنترنت أو الأجهزة الذكية، سواء من خلال موقع الشركة الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول أو أي وسيلة إلكترونية أخرى تقدمها الشركة للعميل، وهذه تشمل أيضاً خدمات المتجر الإلكتروني التي يمكن للعميل من خلالها شراء بعض خدمات الشركة ومنتجاتها.

22.17 "حساب الخدمات الإلكترونية" أو "الحساب الإلكتروني" هو الحساب الذي يتم فتحه للعميل في الشركة تحت اسم مستخدم محدد، كلمة مرور ورقم تعريف شخصي (PIN)، والذي من خلاله يتمكن العميل من طلب الخدمات أو دفع الفواتير من خلال الموقع الإلكتروني و/أو أي وسائل إلكترونية أخرى.

22.18 "المعدات" هي أية معدات يستخدمها العميل للنفاد إلى الخدمات.

22.19 "سياسة الاستخدام العادل" تعني أن استخدام العميل للخدمة سيخضع لمعايير استخدام معينة مذكورة في سياسة الشركة الموضحة في الموقع الإلكتروني للشركة.

22.20 "الرسوم" رسم أية خدمة أو مجموعة من الخدمات الإضافية التي تزود للعميل، والتي قد يدفعها العميل لمرة واحدة فقط أو على دفعات شهرية بناءً على نظام الاشتراك المختار من قبل العميل والتي قد تتضمن قيمة الجهاز ورسوم التجوال كما هو موضح في البند 13، وخدمة التأمين، وتكلفة الملحقات، ورسوم تحويل أو نقل رقم الهاتف المحمول، ورسوم التغيير من النظام أجل الدفع إلى نظام مسبق الدفع أو العكس، ورسوم تخفيض الخدمة، ورسوم ترقية الخدمة، ورسوم توصيل الخدمة إلى الموقع المطلوب، إذا وجدت.

22.21 "القوة القاهرة" هي أي فعل، حدث، امتناع أو أي ظرف خارج عن السيطرة من قبل أي من الاطراف، بما في ذلك، ودون حصر، الآتي: (أ) أحداث خارجة عن سيطرة الإنسان، بما في ذلك الزلازل، الفيضانات، العواصف، الضباب أو أي ظروف مناخية قاسية أخرى، (ب) نشوب الأعمال العدائية، أعمال شغب، اضطرابات مدنية، أعمال إرهابية، (ج) أعمال الحكومة أو الجهات المخولة (بما فيها الامتناع أو إلغاء أي من التراخيص أو الموافقات)، (د) حريق أو انفجار، (هـ) انهيار المباني، انقطاع الكهرباء، انقطاع خطوط الاتصال، انهيار المحطات، الأجهزة أو المركبات، (و) إفسار المؤثرين أو المقاولين من الباطن، و (ز) السرقة، أضرار متعمدة، الإضراب، أعمال الغلق أياً كان نوعها.

22.22 "بوابة الخدمات الدولية للموبايل" هي جهاز يستخدم بطاقة شريحة الهاتف أو أكثر من بطاقة والذي يسمح بتحويل الخدمات من الخطوط الثابتة من خلال رابط لاسلكي، إلى شبكة الموبايل.

22.23 "رقم الخط" هي العبارات والمجموعة الرقمية التي تخصصها الشركة للعميل عند اشتراكه في الخدمات.

22.24 "الرسوم الشهرية" هي الرسوم التي تتم فوترتها للعميل في كل شهر.

22.25 "الشبكة" هي البنية التحتية للاتصالات والتي تستخدمها الشركة لتقديم الخدمات.

22.26 "استمارة الاشتراك" تعني النموذج الذي يجب ملؤه وتوقيعه من قبل العميل لطلب خدمات الشركة.

22.27 "نظام/أنظمة الدفع" هو النظام المختار من قبل العميل للدفع مقابل الخدمات (كالنظام المسبق الدفع و نظام الاشتراك الشهري). كل نظام يختلف عن الآخر وذلك فيما يخص الالتزامات المالية، طريقة الدفع وتعرفة الخدمة.

22.28 "شروط الدفع" هي آلية الدفع المذكورة في استمارة الاشتراك عن كيفية إتمام دفع الرسوم قبل تاريخ الاستحقاق.

22.29 "النظام الآجل الدفع" هو باقة خدمة الموبايل/البرودياند بحيث تتم فوترة العميل بصورة شهرية عن قيمة الاشتراك وسعة الاستخدام للخدمة المختارة والمقدمة على شبكة الشركة.

22.30 "الحساب المسبق الدفع" الحساب الذي تقوم فيه الشركة بتسجيل الرصيد ورسوم الخدمات المدفوعة مسبقاً عدا أي رسوم شهرية أخرى.

22.31 "النظام المسبق الدفع" هو الحساب الذي يقوم فيه العميل بشراء الخدمة مسبقاً.

22.32 "البيانات الشخصية" أي معلومات تتعلق بشخص طبيعي محدد أو قابل للتحديد كما هو معرف بموجب قانون حماية البيانات الشخصية المعمول به، بما في ذلك أي بيانات شخصية إضافية يمكن لمعالج البيانات الوصول إليها من وقت لآخر لأداء الخدمات.

22.33 "معالجة" تعني الحصول على أو تسجيل أو الاحتفاظ بالمعلومات أو البيانات الشخصية أو تنفيذ أي عملية أو مجموعة من العمليات عليها.

22.34 "التجوال" هي قيام العميل باستخدام بطاقة شريحة الهاتف للاتصال بشبكة أخرى وذلك عند تواجد العميل خارج مملكة البحرين.

22.35 "آلة الخدمة الذاتية" تعني الآلة التوفر للعميل إمكانية معالجة ما يريده بنفسه سواء أكان من المشتريات أو تنشيط الخدمات أو التعديل أو التحقق من معلومات الحساب وذلك حسب الحالة.

22.36 "هيئة حماية البيانات الشخصية" تعني السلطة القانونية المختصة بمراقبة تطبيق قانون حماية البيانات الشخصية المعمول به من قبل مراقب البيانات، بما في ذلك هيئة تنظيم الاتصالات.

22.37 "الخدمة" هي أي خدمة مقدمة من الشركة بما في ذلك، ودون حصر، نقل، انبعاث، استقبال، انتقال أو إذاعة الصوت، البيانات، الإشارات، الأصوات أو الصور من خلال شبكة الاتصالات.

22.38 "باقة الخدمة" أو "الباقة الذكية" هي الخدمة التي يكون لها مدة الزامية وقد تكون مدمجة مع جهاز و/أو معدات ويقوم العميل بدفع رسوم الاشتراك متضمنة قيمة استخدام الخدمة وقيمة الجهاز، اذا توفر ذلك.

22.39 "صندوق وحدة تعريف المشترك" هو جهاز يربط المكالمات بين خدمة الصوت عبر بروتوكول الانترنت و بطاقة شريحة الهاتف (التي تكون مثبتة في هذا الجهاز) لنفس مشغل خدمات الاتصالات لوجهة الاتصال، بحيث تنتهي المكالمات الدولية على أنها مكالمات محلية لبلد العميل.

22.40 "بطاقة شريحة الهاتف" هي بطاقة ذكية لتعريف العميل وتتضمن رقم هاتف العميل، بطاقة مشفرة لتعريف الشبكة، رقم التعريف الشخصي وبيانات أخرى للمستخدم كدليل الهاتف، والذي يسمح للعميل بالانتفاع من الخدمة.

22.41 "رسوم الاشتراك" هي الرسوم التي تحصلها الشركة بشكل دوري مقابل الخدمات المقدمة للعميل.

22.42 "التعرفة" هي الرسوم الثابتة مقابل كل وحدة للخدمات المقدمة من قبل الشركة (مثال: تكلفة الدقيقة في المكالمات، وتكلفة الرسائل النصية القصيرة).

22.43 "بيانات حركة المرور" تعني أي بيانات تمت معالجتها لغرض نقل اتصال على شبكة اتصالات إلكترونية ولغرض الفوترة.

22.44 "الضريبة" تعني أي ضريبة أو ضرائب على القيمة المضافة (VAT) أو ضريبة أو رسوم أو خصم أو استقطاع ذات طبيعة مماثلة تطبق من قبل السلطات المختصة في مملكة البحرين على الاستفادة من الخدمة.

22.45 "قانون الاتصالات" هو المرسوم بقانون رقم (48) لسنة 2002 بإصدار قانون الاتصالات والذي يحكم قطاع الاتصالات في مملكة البحرين، وأية تعديلات لاحقة على هذا المرسوم من تاريخ نفاذها من وقت لآخر في مملكة البحرين.

22.46 "رسوم الإنهاء" هي مجموع الرسوم المتحصلة من رسوم الاشتراك للمدة المتبقية من مدة الالتزام، يتم احتسابها بشكل يومي، و يخصم منها أية رسوم مسبقة الدفع و أي خصومات أخرى مستحقة للعميل، كما هي موضحة في الموقع الإلكتروني، يضاف إليها قيمة الجهاز و أي رسوم للتجوال كما هو مبين في البند 13، والباقي من قيمة الجهاز الأصلية (قبل منح أي دعم أو خصم للعميل) وقيمة مبلغ التخفيض الذي تم منحه للعميل على أي خدمة في تاريخ الاشتراك بالإضافة إلى رسوم الرقم المميز، إذا وجد.

يوضح الجدول أدناه مثالاً على كيفية حساب رسوم الاشتراك للمدة المتبقية من المدة الإلزامية، حيث سيتم حساب فترة الالتزام وفقاً لباقة الخدمة الخاصة بالعميل:

الشهر	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
رسوم الاشتراك	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
رسوم الإنهاء	120	110	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

22.47 "الإقليم" هو مملكة البحرين.

22.48 "الهيئة" هي هيئة تنظيم الاتصالات في مملكة البحرين والتي تنظم قطاع الاتصالات بما فيها الشركة.

22.49 "رسوم مقدمة الدفع" هي الدفعة المقدمة والتي تغطي جزء من الخدمة أو التكلفة الاجمالية للجهاز والتي يجب على العميل دفعها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ، رسوم إمكانية تحويل أرقام خطوط الهاتف، من رسوم التحويل من النظام مسبق الدفع إلى أجل الدفع أو العكس، وقبل رسوم نقل الخدمة، ورسوم تخفيض الخدمة ورسوم ترقية الخدمة.

22.50 "دليل المستخدم" هو كتيب الخدمات والأسعار الموجودة على الموقع الإلكتروني.

22.51 "البيانات الغير منظمة للخدمات الاضافية" هي بروتوكول مستخدم من قبل أجهزة الجوال للاتصال بأنظمة الحاسوب التابعة للشركة.

22.52 "رقم مميز" هو رقم خاص ومحدد من قبل الشركة، ويتم تخصيصه للعميل ويتطلب دفع رسومها لمرة واحدة.

22.53 "الموقع الإلكتروني" هو موقع الشركة وعنوانه: [www.stc.com.bh](http://www.stc.com.bh) .

## 23. عناوين الاتصال

تفاصيل عنوان الشركة

عنوان الطريق: برج stc، مجمع 428، بناية 15، طريق 68، ضاحية السيف

العنوان البريدي: شركة اس تي سي البحرين، ص.ب. 21529

المنامة، مملكة البحرين

الهاتف العام: 0097333124124

مركز خدمة العملاء: 124

مركز خدمة قطاع الأعمال: 128

عنوان البريد الإلكتروني: [customercare@stc.com.bh](mailto:customercare@stc.com.bh)

الموقع الإلكتروني: [www.stc.com.bh](http://www.stc.com.bh)

تفاصيل عنوان هيئة تنظيم الاتصالات (الهيئة):

العنوان البريدي: هيئة تنظيم الاتصالات - ص.ب. 10353

المنامة - مملكة البحرين

عنوان الطريق: الطابق الخامس، بناية رقم 852، طريق 3618، مجمع 436، ضاحية السيف

الهاتف: 81188

فاكس: 0097317532532

البريد الإلكتروني: [consumer@tra.org.bh](mailto:consumer@tra.org.bh)