

مقدمة عن شركة الاتصالات إس تي سي في البحرين، وهي شركة تابعة لمجموعة شركة إس تي سي السعودية، وهي واحدة من مشغلي الاتصالات السلكية واللاسلكية الأسرع نموًا والأكثر ابتكارًا في البحرين. منذ إنشائها في عام 2010، أحدثت إس تي سي البحرين ثورة في صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية في مملكة البحرين وسرعان ما أصبحت رائدة في السوق، وهو الموقف الذي احتفظت به حتى يومنا هذا من خلال الاستثمار في الجيل القادم من التقنيات وتقديم حلول مبتكرة لشعب البحرين. في عام 2018، قامت شركة الاتصالات في البحرين بإطلاق التكنولوجيا المالية عن طريق نظام خدمة الدفع stc pay..

الغرض من مدونة الممارسات هذه هو اطلعك على منتجاتنا وخدماتنا وسياساتنا المتعلقة بخدمة العملاء. أعدت هذه المدونة وفقا لقانون الاتصالات والمبادئ التوجيهية التي نشرتها هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين والتي يمكن للعملاء الوصول إليها من خلال زيارة شركة إس تي سي أو موقعها الإلكتروني .

لمزيد من التفاصيل زوروا موقعنا [stc.com.bh](http://stc.com.bh)

### حزمة المنتجات

- 1- خدمات الهاتف المحمول.
  - 2- خدمات الإنترنت بما في ذلك البرودباند والخدمات المخصصة.
  - 3- خدمات القيمة المضافة.
  - 4- الأجهزة.
- يمكنك الاستفادة من خدمات شركة إس تي سي من خلال زيارة أي من فروعنا أو أي من موزعيننا وبائعينا في جميع أنحاء المملكة.

### استفسارات العميل

لا تتردد في الاتصال بنا إذا كنت بحاجة إلى معلومات أو مشورة أو مساعدة في أي مسألة بما في ذلك المعلومات العامة والحسابات والمدفوعات والشكاوى والمبيعات.

يمكنك الاتصال بنا باستخدام القنوات التالية:

### مركز الاتصالات

المكالمات المحلية من شركة الاتصالات إس تي سي والمشغلين الآخرين لمركز خدمة العملاء مجانية.

1- لخدمة العملاء: اتصل بنا على:

أ- 124 للمكالمات المحلية: أو

ب- 33124124 (+973) للمكالمات المحلية والدولية

2- لخدمة عملاء الأعمال: اتصل بنا على 128 أو 34128128

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

[www.stc.com.bh](http://www.stc.com.bh) التحدث عبر الإنترنت ناقش استفساراتك بالتحدث المباشر على موقع شركة إس سي تي

### أدوات الإنترنت الأخرى

يُرجى التواصل معنا على مدار الساعة على الواتساب 34124124

يمكنك أيضا التواصل معنا عبر حساب تويتر @stc\_bhr

أو عبر حساب فيسبوك stc.bhr.Bahrain، او عبر حساب إنستجرام stc\_bhr\_BH

### العنوان البريدي

برج إس تي سي ،

مجمع 428، المبنى 15، الطريق 68،

منطقة السيف، المنامة،

مملكة البحرين

### مواقع/عناوين فروعنا

يمكنك أيضاً زيارة أي فرع من فروع إس تي سي، وفيما يلي المواقع وساعات العمل:

اسم الفرع	عنوان/ موقع الفرع	التوقيت
واحة الجفير	الجفير	يومياً من الساعة 10:00 إلى 22:00 (الخميس - الجمعة حتى الساعة 00:00 منتصف الليل)
كالستي سنتر البحرين	ضاحية السيف	يومياً من الساعة 10:00 إلى 22:00 (الخميس - الجمعة حتى الساعة 00:00 منتصف الليل)
مجمع التأمينات	الحورة، شارع المعرض	يومياً من الساعة 8:00 إلى الساعة 21:00 (الجمعة 14:30 حتى 21:00)
مطار البحرين الدولي	المحرق	7/24
مركز يتيم	المنامة، منطقة سوق المنامة	يومياً من الساعة 9:00 إلى الساعة 21:00
لولو هايبر ماركت (الجد)	المحرق	يومياً من الساعة 10:00 إلى 22:00 (الخميس -الجمعة حتى 23:00)
مجمع السيف المحرق	المحرق	يومياً من الساعة 10:00 إلى 22:00 (الخميس - الجمعة حتى 23:00)
مجمع مدينة عيسى	مدينة عيسى	يومياً من الساعة 8:00 إلى الساعة 21:00 (الجمعة من الساعة 14:00 إلى الساعة 21:00)
مجمع البحرين	السنابس	يومياً من الساعة 10:00 إلى 22:00 (الخميس - الجمعة حتى الساعة 23:00)
مجمع اللولو	الرفاع	يومياً من الساعة 10:00 إلى 22:00

(الخميس - الجمعة حتى الساعة 23:00)		
يومياً من الساعة 10:00 إلى 22:00 (الخميس - الجمعة حتى الساعة 23:00)	عالي	مجمع الرملي
يومياً من الساعة 10:00 إلى 22:00 (الخميس - الجمعة حتى الساعة 23:00)	الرفاع	مجمع إنماء
يومياً من الساعة 10:00 إلى 22:00	سار	مجمع سار
يومياً من الساعة 8:00 إلى 21:00 (الجمعة 14:00 حتى 21:00)	مدينة حمد	مدينة حمد
يومياً من الساعة 10:00 إلى 22:00	المنامة، منطقة السيف	مجمع السيف / مركز خدمة إس تي سي

### جودة الخدمة

نهدف إلى تزويد عملائنا بمستوى مقبول من جودة الخدمة على مدار الساعة وفقاً لأحكام لائحة جودة الخدمة الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات.

في حالة حدوث أي انقطاع أو عطل في الخدمات المقدمة، ستقوم شركة إس تي سي باخطارك في حال إذا كانت قادرة على تحديد العملاء المتأثرين وستقوم على الفور بإتخاذ الخطوات اللازمة لإصلاح هذا الانقطاع أو العطل وتحسين نوعية الخدمة المتأثرة في أقرب وقت ممكن، بعد أن تصبح على علم بما حدث.

لا تضمن شركة إس تي سي إتاحة الخدمات في جميع مناطق المملكة بنفس الجودة في كل الأوقات. بالإضافة إلى ذلك، لا تضمن شركة إس تي سي خلو الخدمات من الانقطاعات أو التداخلات التي قد تحدث نتيجة لعوامل خارجة عن إرادتنا.

### الإلغاءات

يمكنك إلغاء أو إنهاء أو تعليق أي خدمة مقدمة إليك من شركة إس تي سي من خلال زيارة أي فرع من فروع إس تي سي وملئ استمارة طلب الخدمة ذات الصلة والتوقيع عليها. وفي هذه المرحلة؛ يظل خطك نشطاً بدون تكلفة لمدة 3 أيام مع 0.5 جيجابايت من البيانات المجانية لخطوط الدفع الأجل اللرودباند، و500 دقيقة مجانية لشبكة إس تي سي ودقائق مجانية للشبكات الأخرى و0.5 جيجابايت من البيانات المجانية لخطوط الدفع الأجل الصوتية. وبعد 3 أيام هذه، سيتم حظر المكالمات الصادرة وسيتم تعليق الخطوط لإلغائها بعد أسبوعين من تاريخ الطلب. إذا قبلت أي من عروض الاحتفاظ بالخدمة وقبلت استئناف استخدام خدماتنا، فسيعتبر طلب الإلغاء الخاص بك باطلاً. ومع ذلك، إذا رفضت عرض الاحتفاظ بالخدمة، فسنواصل بعد ذلك أمر قطع الاتصال وفقاً لإشعارك بإلغاء خدمتك مع إس تي سي البحريين.

ستصدر إس تي سي فاتورة أخيرة لك حتى تاريخ طلب الإلغاء تشمل أي رسوم اشتراك مستحقة أو أي رسوم أخرى بالإضافة إلى رسوم إنهاء الخدمة المطبقة. ضع في اعتبارك أنه قد تحتسب رسوم التجوال بعد تاريخ الإلغاء

بسبب التأخير المحتمل في عملية الفوترة المتعلقة بخدمات التجوال التي تم تقديمها لك مسبقاً. ستبلغك شركة إس تي سي بأي رسوم قابلة للتطبيق عن طريق إصدار فاتورة جديدة تحتوي على جميع رسوم التجوال المحسبة بعد تاريخ الإلغاء.

### قائمة الأسعار (التعرفة)

للحصول على قائمة الأسعار الخاصة بنا والحصول على أحدث الأسعار الترويجية لخدماتنا، يرجى زيارة موقعنا على الإنترنت [www.stc.com.bh](http://www.stc.com.bh) أو فروعنا أو الاتصال بنا على رقم مركز خدمة العملاء 124.

### الفواتير وطرق الدفع

تتوفر فاتورتك عبر الإنترنت من خلال التسجيل عبر بوابة الخدمة الذاتية الإلكترونية الخاصة بنا. لن تتوفر نسخة مطبوعة تحتوي على فاتورة موجزة إلا بناءً على طلبك مقابل 1 دينار بحريني. توفر لك إس تي سي العديد من طرق الدفع التي يمكن استخدامها لدفع فواتيرك. ويمكنك دفع فواتيرك باستخدام الطرق التالية:

- 1- عبر الإنترنت من خلال موقع شركة إس تي سي: يمكنك سداد فواتيرك من خلال خدمة الدفع الفوري أو عن طريق الدخول إلى حساب بوابة الخدمة الذاتية الخاص بك. نقبل بطاقات الائتمان والفيزا وماستر كارد و أميكس و بطاقات الخصم المتعارف عليها في البنوك.

- 2- من خلال زيارة أي من فروعنا: يمكنك سداد مدفوعاتك باستخدام آلات الخدمة الذاتية لشركة إس تي سي المتوفرة في الفروع أو المناطق المجاورة مباشرة.

- 3- التواصل مع خدمة العملاء لدينا: اتصل بالرقم (124) واتبع التعليمات الصوتية الآلية. نقبل جميع بطاقات الائتمان الرئيسية (الفيزا و ماستر كارد و أميكس).

- 4- أجهزة الدفع سداد (SADAD): استخدام أي من أجهزة دفع الخدمة الذاتية سداد والموجوده في جميع أنحاء مملكة البحرين.

- 5- من خلال تطبيق الهاتف المحمول الخاص بنا: قم بإدارة حسابك بسهولة أثناء التنقل. يمكنك أيضاً أن تقوم بالدفع من خلال تطبيق My stc BH.

- 6- من خلال حساب الدفع stc Pay الخاص بك.

- 7- الدفع عبر الإنترنت: نقبل المدفوعات من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية والمواقع الإلكترونية لجميع البنوك الكبرى مثل البنك الأهلي المتحد وبنك الإثمار وبنك البحرين والكويت وبيت التمويل الكويتي.

- 8- فروع صرافة الإمارات العربية المتحدة و فروع بي إف سي.

- 9- قد تطلب منك إس تي سي ايداع مبلغ عند التوقيع على اتفاقيات خدمات معينة. ومع ذلك، تحتفظ شركة إس تي سي بحق مراجعة مبلغ الإيداع كلما لزم الأمر.

### إجراء قطع الاتصال:

تُصدر فواتيرك إما في اليوم الأول أو العاشر أو العشرين من كل شهر مع 26 يوماً لتسديد المبلغ على النحو التالي:

- إذا تم إصدار فاتورتك في اليوم الأول من الشهر، فستلقى تذكيرين بالدفع، على دفعتين، في اليوم الخامس عشر والسادس عشر والرابع وعشرين والخامس وعشرين من نفس الشهر إذا لم يتم الدفع بعد (دورة الفاتورة ١)
- إذا تم إصدار فاتورتك في اليوم العاشر من الشهر، فستلقى تذكيرين بالدفع، على دفعتين في اليوم الرابع والعشرين والخامس والعشرين من نفس الشهر، واليوم الثالث والرابع من الشهر التالي إذا لم يتم الدفع بعد (دورة الفاتورة ١٠)

- إذا تم إصدار فاتورتك في اليوم العشرين من الشهر، فستلقى تذكيرين بالدفع، على دفعتين، في اليوم الرابع والخامس والثالث عشر والرابع عشر من الشهر التالي إذا لم يتم الدفع بعد (دورة الفاتورة ٢٠)

نوصي بترتيب الدفع قبل تاريخ الاستحقاق إما في اليوم الخامس والخامس عشر أو السادس والعشرين حسب تاريخ فاتورتك، باستخدام خيارات الدفع المتاحة لتجنب أي انقطاع في الخدمة.

بالنسبة لإصدار الفاتورة ١: إذا لم تدفع بحلول تاريخ الاستحقاق وإذا كان المستحق أكبر من أو يساوي ٥ دينار بحريني، سيتم إيقاف خدمة المكالمات الدولية الخاصة بك بحلول اليوم السابع والعشرين من نفس الشهر، ثم إيقاف خدماتك للشبكات الأخرى. بحلول اليوم الثامن والعشرين من نفس الشهر، أخيرًا، سيتم إيقاف مكالماتك الصادرة وخدمات البيانات الخاصة بك، على دفعتين، في اليوم التاسع والعشرين، والثلاثين من نفس الشهر.

بالنسبة لدورة الفاتورة 10: إذا لم تقم بالدفع بحلول تاريخ الاستحقاق وإذا كان المبلغ المستحق أكبر من أو يساوي 5 دينار بحريني، ستتوقف خدمة المكالمات الدولية الخاصة بك بحلول اليوم السادس من الشهر التالي، ثم خدماتك للشبكات الأخرى سيتم قطعها بحلول اليوم السابع من الشهر التالي، وأخيرًا، ستتوقف مكالماتك الصادرة وخدمات البيانات على دفعتين في اليوم الثامن والتاسع من الشهر التالي.

بالنسبة لدورة الفاتورة 20: إذا لم تقم بالدفع بحلول تاريخ الاستحقاق وإذا كان المبلغ المستحق أكبر من أو يساوي 5 دينار بحريني، ستتوقف خدمة المكالمات الدولية الخاصة بك بحلول اليوم السادس عشر من الشهر التالي، ثم خدماتك للشبكات الأخرى سيتم قطعها بحلول اليوم السابع عشر من الشهر التالي، وأخيرًا، ستتوقف مكالماتك الصادرة وخدمات البيانات على دفعتين في اليوم الثامن عشر والتاسع عشر من الشهر التالي.

**إجراء إعادة الخدمة:**

لإعادة توصيل خدماتك المتوقفة، ستحتاج إلى سداد دفعة تعادل مبلغ الفاتورة المتأخر. بمجرد الدفع، سنعيد خدماتك في أقصر وقت ممكن. إذا كانت الخدمات الصادرة والواردة متوقفة، فمن الممكن تطبيق رسوم إعادة الخدمة بقيمة 3 دينار بحريني بمجرد استعادة الخدمة. وسيتم تضمين رسوم إعادة الاتصال في فاتورة الشهر القادم.

## الشكاوى:

إذا كان لديك شكوى بشأن خدمتنا، فيرجى اتباع عملية معالجة الشكاوى كما هو موضح في المراحل التالية:  
1- الاتصال الأولي من قبل صاحب الشكوى: الاتصال بمركز خدمة العملاء لشركة إس تي سي على الرقم 124 (مجاناً، متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)؛ أو زيارة أي من فروع إس تي سي لمناقشة شكواك مع ممثل خدمة العملاء لدينا أثناء ساعات العمل كما هو محدد في <http://www.stc.com.bh/personal/help-support/find-stc-store>.

وفقاً لذلك، ستُسأل عن طبيعة شكواك وسيسعى المشرف لحل المشكلة. إذا لم يتم حل الشكوى، سيبلغك ممثل خدمة العملاء لدينا بالإجراءات التي يتعين اتخاذها وسيتم تسجيل الشكوى على النظام .

بالإضافة إلى ذلك، يمكنك أيضاً تسجيل شكواك عبر [www.stc.com.bh](http://www.stc.com.bh) أو عبر تطبيق My stc BH. بإمكانك أيضاً إرسال شكواك كتابياً إلينا عبر عنوان شركة إس تي سي البريدي أو من خلال الاستفسار عبر البريد الإلكتروني على [customer@stc.com.bh](mailto:customer@stc.com.bh)

2- إشعار استلام الشكوى: بمجرد تسجيل الشكوى، سيتم إخطارك في غضون يومين بالوقف المتوقع لحل المشكلة عبر نفس الوسيلة التي قدمت بها الشكوى وكذلك من خلال الرسائل القصيرة إذا كان رقمك مسجلاً.

أ- الفواتير: 5 أيام عمل بدون قطع الاتصال أثناء النزاع المستمر دون حل، بشرط أن تكون دفعت المبلغ غير المتنازع عليه من فاتورتك.

ب- اتفاقيات الاشتراك: 10 أيام عمل.

ج- إمكانية نقل الرقم: يومين عمل.

د- الأسعار والتعرفة: 10 أيام عمل.

هـ- جودة الخدمة: 10 أيام عمل.

و- الاحتيال أو السرقة: في أقصر وقت ممكن، إذا طلبت قطع الاتصال بالخدمة لوقف أي إساءة استخدام سيعالج هذا الطلب فوراً ولن يتجاوز يوم عمل واحد.

ز- التجوال: 20 يوم عمل.

ح- أخرى: 10 أيام عمل.

ي- التركيب: 10 أيام عمل.

3- التحقيق في الشكوى وإخطار النتيجة: سيتم التحقيق في الشكوى وسيتم إخطارك بالقرار فور حل مشكلتك. سيتم إبلاغك أيضاً على فترات منتظمة بالخطوات المتخذة للتحقيق وحل في إطار الوقت المتوقع على النحو المذكور أعلاه.

4- التصعيد الداخلي: إذا لم تكن راضياً عن الحل المقدم لك سيتم تصعيد الشكوى داخلياً إلى فريق إدارة خدمة العملاء التابع لشركة الاتصالات إس تي سي. لا يتجاوز الوقت المستهدف للرد على العميل في حال تصعيد الشكوى عن يومين عمل.

5- إذا لم نتمكن لأي سبب من حل مشكلتك ضمن الإطار الزمني المذكور إشعار استلام الشكوى ، فسيتم إخطارك وفقاً لذلك.

6- التصعيد الخارجي: إذا لم تكن راضيًا عن الحل المقدم لك ، فيحق لك التواصل مع هيئة تنظيم الاتصالات على ([www.tra.org.bh](http://www.tra.org.bh)). يرجى الرجوع إلى قسم إجراءات التصعيد لتفاصيل الاتصال.

### إجراءات التصعيد

التصعيد الداخلي: كما هو مذكور أعلاه، إذا لم تكن راضيًا عن الحل المقدم لك ، فسيتم تصعيد الشكوى داخليًا وسيكون الوقت المستهدف قدره يومين عمل. سيتم إخطارك بالوقت من خلال رسالة نصية قصيرة وسيتم الاتصال بك من قبل أحد ممثلي خدمة العملاء لدينا.

التصعيد الخارجي: يمكنك تصعيد شكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات بعد انقضاء ستين (60) يومًا منذ بداية تقديم الشكوى في الحالات التي فشل فيها الطرفان في التوصل إلى حل للنزاع مهما كان السبب.

يمكنك أيضًا تصعيد شكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات قبل انتهاء فترة ستين (60) يومًا إذا تم تقديم حل، متضمنًا نتيجة التصعيد الداخلي، لا ترقى إلى رضى العميل.

يمكنك الاتصال بهيئة تنظيم الاتصالات باستخدام تفاصيل الاتصال المذكورة أدناه:

هيئة تنظيم الاتصالات

ص.ب: 10353

المنامة، مملكة البحرين

العنوان: الطابق الخامس، المبنى رقم 852،

الطريق رقم 3618، السيف 436

الهاتف المحمول: 81188

فاكس: +9731753253

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

حماية البيانات

شركة إس تي سي ملتزمة بعدم الكشف عن معلوماتك الخاصة. ومع ذلك، يجوز لإس تي سي الكشف عن أي معلومات بما في ذلك التفاصيل الخاصة بك، ومحتوى اتصالاتك لأغراض الالتزام بالقانون أو بسبب الطلبات القانونية الرسمية الصادرة عن السلطات الرسمية لمملكة البحرين.

ستحفي شركة إس تي سي خصوصية المعلومات وقد تضطر إلى طرح أسئلة معينة عليك لتتأكد أننا نتحدث إلى الشخص الصحيح.

ستحتفظ شركة إس تي سي بجميع السجلات المتعلقة بالشكاوى لمدة سنة (1) على الأقل بعد تسوية الشكوى.

نحن نقدر ملاحظتك

نحن نفخر بضمان بقاء عملائنا مهمين بالنسبة لنا ونقدر ملاحظاتك. للحصول على أي اقتراح أو أسئلة حول أي شيء، يرجى مراسلتنا على البريد الإلكتروني [customercare@stc.com.bh](mailto:customercare@stc.com.bh)

يمكن أن تخضع أحكام وشروط شركة إس تي سي لكل خدمة والممارسات الخاصة بتقديم خدماتنا للتغيير بسبب التطورات التنظيمية أو القانونية أو التجارية. تحتفظ إس تي سي بالحق في تعديل مدونة الممارسات هذه في أي وقت.