

## stc master service agreement

## 1. standard terms and conditions and acceptance

- 1.1. these terms and conditions ("agreement" or "terms") between stc Bahrain B.S.C. Closed ("we/us") and the customer ("you") take effect when we accept your request for services. we make these terms and conditions available on our website and in hard copies free of charge at our outlets. you may also, at any point of time, during the service term, request to obtain a copy of this agreement by calling our customer service center.
- 1.2. you agree to be bound by the following, in this order of priority:
  - 1.2.1. the applicable fees, tariffs and termination fees (subject to clause 19)
  - 1.2.2. the order form
  - 1.2.3. the respective standalone service plan
  - 1.2.4. any relevant click-through agreement for the services you received
  - 1.2.5. these terms
- 1.3. you accept this agreement when you do any of the following:
  - 1.3.1. give us your handwritten or electronic signature (when applicable). In this case, we will provide you with a physical copy, or we will e-mail you your signed agreement upon your acceptance; or
  - 1.3.2. tell us electronically, when applicable, that you accept (i.e. by clicking the "I accept" button for online purchases or account changes).
- 1.4. by accepting this agreement, you acknowledge that you are (a) at least sixteen (16) years of age, (b) are competent to enter into a contract with us, and (c) are authorized to obtain services or make changes to an existing account.
- 1.5. this agreement supersedes any and all statements or promises made to you by any of our employees or agents. if you are a customer with an existing contract, those contract terms will control.
- 1.6. we may decide that you need to undergo a credit check — this agreement will not start until you pass the credit check. we may use the information you provide us to help us make a credit decision before this agreement commences.
- 1.7. we will open an account in your name and apply charges to it.
- 1.8. we will activate your services as soon as the order form is signed by you and us.
- 1.9. if you have subscribed to a service plan, you understand that:
  - 1.9.1. you should abide by its commitment period subject to your termination rights stated in clause 19.2 below
  - 1.9.2. you have checked the device, and you acknowledged that the device is in good condition
  - 1.9.3. if the device is provided to you on:
    - (a) a rental basis, the title of such device will pass to you subject to the terms of the respective standalone service plan you have signed with us
    - (b) a temporary basis, the use of such device shall be subject to the respective service plan, and it shall be returned to us post the agreed temporary period in the same plan, otherwise, the respective termination fees shall apply.
  - 1.9.4. you may need to pay upfront fees with the service plan subscription fees
  - 1.9.5. you might not be able to use the device with other networks. please refer to articles 8.7 and 8.8 below.
- 1.10. upon renewing or upgrading a service plan, a new commitment period will apply unless we advise otherwise. your new commitment period will start from the date that we process your upgrade or renewal.
- 1.11. before the expiry of your service commitment period, you will receive an advance written notice from us of such expiry. accordingly, we will move you to a similar service plan or to the closest one to your service plan, if available, without being obligated to a further commitment period where you can terminate such new service plan at any time without applying any termination fees, unless we receive your express acceptance or opt into a new service plan, your acceptance of the new selected service plan might be provided by you to us via email or opt-in SMS or a recorded call or any digital channel(s).
- 1.12. if you already have an account with us, any additional SIM card you request will be added to that account. for the avoidance of doubt, if you have more than one SIM card, each SIM card may provide you with services which are subject to a separate commitment period.
- 1.13. you agree to receive communications from us, including but not limited to receipt, promotions, service delivery notifications, billing reminders, contract expiry and renewals etc., through digital channels, including but not limited to WhatsApp, SMS or recorded call. you have the option to opt-out from receiving SMS and MMS marketing communication by messaging this unified number 88444.

## 2. our services

- 2.1. we will provide the services to you, as detailed in our order form, user guides and/or the digital channels.
- 2.2. if you want to add a service, you should contact us through one of the contact channels set out in the user guides and/or website or approach any of our branches.
- 2.3. if you access the services on or near the border of the Kingdom of Bahrain and the network of any third party, you agree that you may not be able to access our network but may instead be connected to the network of one of our roaming partners. calls that you make will then be charged as if you were roaming and those calls will not come out of any allowance.
- 2.4. the services are made available provided that you also comply with the following conditions, which are a fundamental part of this agreement between you and us:
  - 2.4.1. you are not entitled to use the services in any way that violates the laws of the Kingdom of Bahrain, including but not limited to violating SIM registration regulations, privacy rights, transmitting or permitting any third-party materials protected by intellectual property laws, except where the customer has the property rights in such materials or power to control.
  - 2.4.2. the services are not used for anything unlawful, immoral or improper.
  - 2.4.3. the services are not used to make offensive or nuisance communications in whatever form, or to make or receive reverse charge calls.
  - 2.4.4. the services are not used to access or use content in a way that infringes the rights of others;
  - 2.4.5. the services are not used otherwise than in accordance with our and any other networks' policies for acceptable use.
  - 2.4.6. you agree not to use your equipment or the services for any abusive, illegal or fraudulent purpose. the services shall only be used with equipment approved for use with the network, and all relevant laws and rules are followed.
  - 2.4.7. the services are not used to send, receive, upload, download or otherwise facilitate any material which is offensive, indecent, defamatory, of a menacing nature, a nuisance, a breach of privacy, an infringement of copyright or any other intellectual property right or otherwise unlawful.
  - 2.4.8. you agree to follow our instructions about the use of the services and ensure that everyone who uses your equipment also meets your responsibilities when using your equipment. you agree to keep us protected against any legal action taken against us and to meet any losses. we may incur as a result of such use of the services. you are responsible if anyone else, whether authorized by you or not, uses or misuses your equipment or our services. we may take all actions to ensure that the services are used only by one dedicated device. any additional device will require additional registration.
  - 2.4.9. you must not resell, in any way whatsoever, the whole or any part of the services.
  - 2.4.10. you must not utilize residential services and/or service plans for business means and visa-versa.
  - 2.4.11. we may, from time to time, request information related to your identity credentials in compliance with laws and regulations issued in the territory. you hereby undertake that all information and data provided by you to us are correct and complete, and you are committed to notifying us of any changes that might occur to them. if it is verified that you provided us with false information or did not provide the requested information in regard to your identity or if your information or service subscription is not validated by a governmental authority in the territory, this agreement will be suspended or terminated, and all services delivered to you will be stopped accordingly.

## الشروط والأحكام الأساسية والموافقة

- 1.1. تفعل هذه الشروط والأحكام ("الاتفاقية" أو "الأحكام") بين الشركة والعمل وقت قبول الشركة لطلب العميل للتزود بخدمات الشركة. سنحتصر الإصدار الأخير لنسخ من هذه الشروط والأحكام على الموقع الإلكتروني وفي مطبوعاتها. يجوز للعميل الحصول على نسخة من هذه الشروط من خلال الاتصال بخط خدمات الزبائن الخاص بالشركة.
- 1.2. وافق العميل على الالتزام بالبنود التالية والتي تم سردها حسب الأولوية:
  - 1.2.1. أي رسم أو تعرفة مطبقة أو رسوم الإنهاء (دون الإخلال بالمادة 19)،
  - 1.2.2. استمارة 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. الاتفاقيات ذات الصلة والتي يتم عرضها من خلال النقر عليها، والتي تكون معنية بالخدمات التي قام العميل بالحصول عليها،
  - 1.2.5. هذه الأحكام.
- 1.3. يقبل العميل هذه الاتفاقية عندما يقوم بأي من الآتي:
  - 1.3.1. الرضاء 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 بموافقته بشكل إلكتروني (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 (أ) قد بلغ على الأقل 16 عاماً من السن، (ب) وأنه أهله للبرام هذه الاتفاقية مع الشركة، و (ج) وأنه مخول للحصول على خدمات الشركة أو عمل أية تغييرات على الحساب الخاص به.
- 1.5. هذه الاتفاقية تجب جميع التصريحات والوعود المقدمة للعميل من قبل موظفي أو ممثلي الشركة. إذا كان لدى العميل عقد حالي وتوجد اتفاقية أخرى نافذة، فإن هذه الأحكام ستسود على تلك الاتفاقية في هذه الحالة.
- 1.6. قد تقرر الشركة حاجة العميل للاضطلاع للفحص الائتماني، لن يبدأ سريان هذه الاتفاقية إلا في حال اجتياز العميل للفحص الائتماني، وقد تستخدم الشركة المعلومات المزودة من قبل العميل لاتخاذ قرار ائتماني قبل بدء هذه الاتفاقية.
- 1.7. سوف تقوم الشركة بفتح حساب باسم العميل وسوف تقوم بفرض الرسوم على العميل من خلاله.
- 1.8. سوف تقوم الشركة بتفعيل خدمة العميل في أقرب وقت ممكن عند استكمال التوقيع على استمارة الاشتراك من قبل الشركة والعميل.
- 1.9. عند قيام العميل بالاشتراك في باقة الخدمة، يتعهد العميل بأنه على دراية كاملة:
  - 1.9.1. بأنه ملزم بالمدة الإلزامية والخاضعة لتقنين إنهاء الخدمة الخاصة به تحت بند 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:
    - a. على أساس التسيب فيستنتقل ملكية هذا الجهاز إلى العميل وفقاً لبنود الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة ذات الصلة،
    - b. على أساس مؤقت فسيخضع استخدام هذا الجهاز حسب الشروط الخاصة باقعة الخدمة المعنية، ويتوجب على العميل إعادة الجهاز إلى الشركة عند انتهاء الفترة المؤقتة المتفق عليها في ذات الباقعة، وإلا سيتم تطبيق رسوم الإنهاء ذات الصلة؛
  - 1.9.4. بالزام العميل في بعض الأحيان بدفع رسوم مقدمة مع رسوم الاشتراك في باقة الخدمة،
  - 1.9.5. باحتمال عدم استطاعة 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 الإلزامية جديدة ما لم تنص 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 لباقعة الخدمة المنتهية (عند وجودها) وذلك دون الخضوع لمدة الإلزامية جديدة حيث يستطيع العميل إنهاء باقة الخدمة الجديدة في أي وقت دون تحمل أي رسوم متعلقة بالإنهاء مالم تحصل الشركة على الموافقة الصريحة للعميل للاشتراك في خدمة جديدة، وقد يتم تحميل هذه الموافقة عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة أو من خلال اتصال هاتفي مسجل أو القنوات الرقمية.
- 1.12. إذا كان لدى العميل حساباً مع الشركة، سيتم إضافة أي بطاقة شريحة خط إضافية يطلبها العميل إلى نفس الحساب الخاص به. تبادراً للشك، عندما يكون لدى العميل أكثر من شريحة واحدة، فإن كل شريحة مسجلة باسم العميل قد تكون مزودة بخدمة مستقلة خاضعة لمدة الإلزامية مختلفة، أي أن المدة الإلزامية المطبقة على كل شريحة على حدة لا تبدأ ولا تنتهي في التاريخ ذاته.
- 1.13. يوافق العميل على تلقي الرسائل النصية من الشركة والتي تشمل الإيصالات والعروض الترويجية وإشعارات تسليم الخدمة وتنبهيات دفع الفواتير وانتهاء العقد والتجديدات وما شابه ذلك، وذلك من خلال القنوات الرقمية للشركة بما في ذلك على سبيل المثال الاحصص تطبيق WhatsApp أو الرسائل القصيرة أو المكالمات المسجلة. يكون العميل الخيار في الانسحاب من تلقي الرسائل النصية التسويقية باستخدام الرقم الموحد التالي 88444.

## 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 الاتصال 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 استخدام شبكة الشركة، ولكن قد يكون العميل متصلاً بدلاً من ذلك بشبكة تابعة لإحدى شركات الاتصال القائمة بأحدى دول الجوار، وعليه سيتم تطبيق تعرفة 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 طرف 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 اتصالات مزعجة بأي شكل من الأشكال، أو لغرض تصوير 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 والخدمات التي 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 الملكية 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 مية يستخدم الأجهزة والمعدات نيابة عن العميل سيوفي بالزاماته عند استخدامها. يوافق العميل على حماية الشركة من أي مطالبة قانونية مرفوعة ضد الشركة والالتزام بتعويض الشركة عن الخسائر 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 للنفاذ إلى الخدمة سوف يخضع لإجراءات التسجيل الخاصة بالشركة.

- 2.5. for any dispute or complaint regarding the provision of our services, you may refer to our code of practice on the website, which will give you guidance in this regard.
- 3. customers applications channels**
- 3.1. to access our services, you may:
- 3.1.1. visit our retail store(s), or
- 3.1.2. use our interactive voice response ("IVR") system, or
- 3.1.3. contact our call center or outbound services, or
- 3.1.4. if available, apply electronically through the digital channels.
- 3.2. after registering online through the digital channels or applying via our IVR system or our call center or SMS or USSD by dialing stc code, you might be required to confirm your registered line number and PIN on the respective channel for verification purposes. however, due to security reasons, you may still be required to enter more personal information, such as ID number, date of birth, personal security questions, etc.
- 3.3. if you do not agree to these terms, you may not complete the online registration process.
- 3.4. you confirm your acknowledgment and acceptance of these terms if you (a) click on the button marked 'accept' (or similar), (b) proceed with the automatic steps and verifications via our IVR system, or (c) proceed to use stc's online application or any other electronic channel.
- 3.5. for purposes of identification, billing and marketing, you agree to provide us with current, accurate, complete, and updated information by the registration online on our website, including your legal name, address, e-mail address, telephone number(s), and applicable payment data (e.g. bank account number).
- 3.6. you agree to notify us immediately of any changes in your registration data, proceeding with the registration process indicates your intent to comply with these terms.
- 4. electronic service**
- 4.1. where applicable, these Terms define your access rules for electronic service.
- 4.2. you consent to receive your usernames, passwords and PINs through your phone and e-mail address. you are solely responsible for maintaining the confidentiality of your electronic account and PIN, and you agree to pay for all services charged to your account, whether or not you have authorized such use.
- 4.3. once you apply for an electronic service, your electronic account will be opened, allowing you to access various information and tools that we may propose on our website or through other electronic tools and equipment. you may also view electronic bills and service usage when available. the tools and information that can be accessed through your electronic account may be modified by us from time to time.
- 4.4. for corporate electronic service, you may designate authorized users (the "authorized users") who will be the only people authorized to access your electronic account in your name as per the business rules set out by us.
- 4.5. we will grant an individual password to each authorized user designated by you within a certain limit of authorized users per customer, which will be determined by us.
- 4.6. you agree that the person using your username and password is an authorized user and has the capacity and authority to manage the services electronically on your behalf and to access your entire data published on your account. you are responsible for all activities associated with your account whether performed by an authorized user or any other person accessing your account with an authorized user's password.
- 4.7. if you believe that your electronic account and/or PIN are being used in an unauthorized manner, you must contact us immediately so that the appropriate modifications can be made to your account. please be aware that your electronic account information will be sent to the e-mail address that you entered on our website and/or respective application when you applied to become a stc customer. you are responsible for maintaining a current, operational and secure e-mail address and for reading e-mails from us so that we can notify you of updates to our services and provide information concerning your account. we are not responsible if others can access that e-mail account and obtain your account information.
- 4.8. we will monitor your use of the electronic service and may freely use and disclose any information and materials received from you or collected through your use of the electronic service for any lawful reason or purpose.
- 4.9. access to the electronic account shall be available as long this agreement is still in force between you and us.
- 4.10. we may make improvements, change, suspend or discontinue any or all aspects of the electronic service at any time without notice or liability.
- 4.11. upon service or agreement termination, your right to use the electronic service will immediately cease, and we shall have no obligation to forward any further information to you or to process incoming message requests in any particular manner in relation to the electronic service.
- 4.12. the electronic service may display links and references to other sites. we bear no responsibility for the content of these sites, and we do not make any representations or give any warranties with respect to any information contained in or at these sites.
- 4.13. you agree not to (a) provide or create a link to our website or electronic service; and (b) create any frames at any other website pertaining to any of the materials located at our website, without our prior express written approval.
- 5. line number portability**
- 5.1. you may be able to take or "port" your line number to another operator.
- 5.2. if you port a number from us, we will treat it as though you asked us to cancel your service for that number.
- 5.3. after the porting is completed, you will not be able to use our service for that 'ported' number, but you will remain responsible for all fees and charges through the end of that billing cycle, just like any other cancellation.
- 5.4. if you have a prepaid account for such 'ported' number, you will not be entitled to a refund of any balance on your account.
- 6. fair use policy**
- 6.1. our services may be subject to our fair use policy, which is available on our website.
- 6.2. if your usage is excessive and/or unreasonable, we may advise you that your usage is in breach of our fair use policy. we may then request you to stop or alter your usage to come within our fair use policy. if your excessive or unreasonable usage continues after receipt of a request to stop or alter the nature of such usage, we will reserve the right to either apply charges to your account for the excessive and/or unreasonable element of your usage subject to the related tariffs and charges stated on our website or suspend or restrict your use of the services. if we apply such charges, we will make them available to you when you apply to our services.
- 6.3. we may retire and cease providing a service and/or a part of the service (with a commitment period) that may have a negative impact on the network and/or any other valid reason.
- 6.4. if we decide to retire the service (with or without a commitment period), we will move you to the closest service subject to prior notification to you as per the following:
- 6.4.1. if the new service which you have been moved to leads to lower charges or better benefits than the retired service, we shall notify you of such change at least one day before the implementation; otherwise
- 6.4.2. if the new postpaid service which you have been moved to leads to higher charges or lower benefits, we will provide you with an advance written notice, and you will reserve the right to terminate the service without paying any termination fees subject to clause 19.2.1, unless we receive your express acceptance to move you to such service plan. your acceptance of the new selected service plan might be provided by you to us via a digital channel or opt-in SMS, or a recorded call.
- 6.5. we may retire and end a service (without a commitment period) that includes volume-based discounts, and we will move you to the closest service (without a commitment period) subject to prior notification to you. if the new service to which you have been moved leads to higher charges, you will reserve the right to opt out of this new service, and you will be charged for the same service based on the pay-as-you-go rate(s). you opt out decision might be provided by you to us via a digital channel, e-mail or SMS or a recorded call.

- 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 يتم تزويدها بالمعلومات اللازمة الخاصة بهويته أو لم يتم أي جهة حكومية في الإقليم من التحقق من المعلومات الخاصة به، يحق للشركة بأن تقوم بإلغاء 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 يزيد العميل بالتوجهات المتعلقة بهذا الشأن.
- 3. وسائل اشتراك العميل**
- 3.1. الحصول على خدمات الشركة، على العميل:
- 3.1.1. أن يقوم بزيارة منافذ بيع الشركة أو
- 3.1.2. استخدام نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) أو
- 3.1.3. الاتصال بمركز الاتصال أو استخدام خدمات البيع الخارجي الخاصة بالشركة أو
- 3.1.4. طلب الخدمة الكترونياً (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.
- 3.2. وبعد قيام العميل بتسجيل رغبته في الحصول على الخدمة عبر القنوات الرقمية أو التقديم على الخدمة من خلال استخدام نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) أو من خلال خدمات الزبائن الخاص بالشركة ويتعين على العميل في هذه الحالة إدخال رقم الخط المسجل ورمزه (PIN) في المساحات المحددة لذلك في الموقع الإلكتروني ذات الصلة أو أية وسيلة إلكترونية أخرى. وفي بعض الأحيان، قد يحتاج العميل لإدخال معلومات شخصية إضافية، وذلك لاعتبارات أمنية، بما في ذلك رقم الهوية، تاريخ الميلاد، أو أي معلومات أمنية أخرى.
- 3.3. لن يتمكن العميل من استكمال إجراءات التسجيل الإلكتروني إذا لم يوافق على هذه الشروط والأحكام.
- 3.4. إن قيام العميل (أ) بالقرع زر "القبول" أو (ب) متابعة واستكمال خطوات التحقق التلقائية عبر نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) أو (ج) متابعة استخدام التطبيق الإلكتروني للشركة أو أي قناة إلكترونية أخرى، بثبت موافقة العميل وإقراره بقرأة وقبول هذه الاتفاقية.
- 3.5. لغرض 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 (رقم) الهاتف، والبيانات المالية الخاصة بدفع الرسوم (على سبيل المثال: رقم حساب البنك).
- 3.6. يوافق العميل على إخطار الشركة على الفور بأي تغييرات في بيانات التسجيل. إن استكمال إجراءات التسجيل من قبل العميل تعني ضمناً التزام العميل بهذه الشروط والأحكام.
- 4. الخدمات الإلكترونية**
- 4.1. هذه الأحكام تعرف قواعد استخدام العميل للخدمات الإلكترونية.
- 4.2. يقبل العميل استلامه لاسم الدخول وكلمة السر والرقم السري من خلال رقم الخط الخاص به وبريده الإلكتروني، ويكون العميل مسؤولاً عن ضمان سرية حسابه والرقم السري، ويوافق على دفع الرسوم الموضحة في حسابه، سواء كان استخدام 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 استخدام الخدمة، وذلك عند توافرها. قد تقوم الشركة بتغيير أو تعديل المعلومات والأدوات التي يمكن للعميل الحصول عليها من خلال حساب العميل الإلكتروني، وذلك من وقت لآخر.
- 4.4. بخصوص الخدمات الإلكترونية لفئات الأعمال، يحدد العميل المستخدمين المخولين ("المستخدمين المخولين") المصرح لهم الدخول لحساب العميل الإلكتروني باسمه وذلك بناء على قواعد العمل المحددة من قبل الشركة.
- 4.5. ستقوم الشركة بمنح كلمة سر لكل مستخدم مخول من قبل العميل ولعدد معين من المستخدمين المخولين حسبما تحدد الشركة.
- 4.6. يوافق العميل بأن الشخص الذي يستخدم اسم الدخول وكلمة السر الخاصة به هو شخص مخول من قبله ولديه الصلاحية لإدارة الخدمات الإلكترونية بالنيابة عن العميل وكذلك الحصول على جميع البيانات الموضحة في حساب العميل. يصعب العميل مسئولاً عن جميع المعاملات المتعلقة بحسابه سواء كان إتمام المعاملة من قبل شخص مخول أو أي شخص آخر قام بالدخول إلى حسابه من خلال كلمة السر الخاصة بالعميل.
- 4.7. إذا شكك العميل بأن حساب الخدمة الإلكتروني وأو الرقم السري يستخدم بطريقة غير مصرحة، يلتزم العميل بإخطار الشركة على الفور لتأخذ التعديلات اللازمة على حساب العميل. سيتم إرسال بيانات حساب الخدمة الإلكترونية الخاصة بالعميل على البريد الإلكتروني الذي قام العميل بإدخاله على الموقع الإلكتروني وذكره في استمارة الاشتراك المعنية عند قيامه بطلب الاشتراك كعميل مع الشركة. يكون العميل مسئولاً عن تزويد الشركة ببريد الكتروني قائم وفعال وآمن وذلك لإخطار العميل بأي تحديثات على الخدمات وتزويده بأي معلومات متعلقة بحسابه. لن تكون الشركة مسئولة إذا قام الغير بالدخول إلى البريد الإلكتروني والحصول على بيانات حساب العميل.
- 4.8. ستقوم الشركة بمراقبة استخدام العميل للخدمات الإلكترونية، كما ستقوم بالإفصاح عن أي معلومات أو مواد تم استلامها من العميل أو تم تحصيلها من خلال استخدام العميل للخدمات الإلكترونية وذلك لأغراض أو أسباب قانونية.
- 4.9. تتوفر خدمة الدخول إلى الخدمات الإلكترونية للعميل طوال مدة نفاذ هذه الاتفاقية بين الشركة والعميل.
- 4.10. من الجائز أن تنفذ الشركة تحسينات أو تغييرات أو أي تقوم بإيقاف جزء أو كل من خصائص الخدمة الإلكترونية في أي وقت دون إخطار سابق ودون تحميل أي مسئولية اتجاه العميل.
- 4.11. عند إنهاء الخدمة أو الاتفاقية، سيتم إيقاف حق العميل في استخدام الخدمة الإلكترونية 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 الإلكترونية.
- 4.12. قد يتم ربط الخدمة الإلكترونية ببعض الروابط والمواقع الإلكترونية الأخرى، إلا أن الشركة لن تتحمل أي مسئولية عن محتوى هذه الروابط والمواقع، كما لن تقدم الشركة أي ضمانات تتعلق بأي معلومات موجودة في هذه الروابط والمواقع.
- 4.13. يلتزم العميل بالآ: (أ) يوزع أو ينشئ رابطاً لموقع الشركة الإلكتروني أو لخدمة الشركة، (ب) ينشئ محتوى في مواقع إلكترونية أخرى تكون متعلقة بالمواد أو المحتوى الموجود بالموقع الإلكتروني للشركة دون موافقة الشركة الخطية المسبقة على ذلك.
- 5. إمكانية نقل رقم الخط**
- 5.1. يجوز للعميل أن يأخذ (أو "ينقل") رقم خطه لمشغل آخر.
- 5.2. إذا قام العميل بنقل خطه من الشركة، سوف تتم معاملة هذا الطلب أي أنه طلب بإنهاء الخدمة لرقم الخط هذا.
- 5.3. 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.
- 5.4. إذا كان العميل مشترك في باقة الخدمة المسبقة الدفع، فلن يحق للعميل استرداد أو استرجاع أي مبالغ أو أرصدة متبقية في حسابه.
- 6. سياسة الاستخدام العادل**
- 6.1. قد تكون خدمات الشركة خاضعة لسياسة الاستخدام العادل الخاصة بالشركة والموجودة على موقع الشركة الإلكتروني.
- 6.2. إذا كان استخدام العميل المفرط 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 لعله متماشياً مع سياسة الاستخدام العادل. إذا تمادى العميل في استخدام الخدمة بشكل مفرط أو غير معقول، فقد يُخطَر 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 / أو جزءاً من الخدمة (تتضمن مدة إلزامية) بسبب تأثيرها السلبي على الشبكة و/ أو أي سبب مشروع آخر.

## 7. GSM gateways and VoIP

- 7.1. the services can be used to gain access to the services of a third-party voice-over-internet protocol (VoIP) calling provider, subject to the terms and conditions of your service plan.
- 7.2. you must not operate, whether directly or through a third party, any device to route or re-route voice, data or other services on, from or to the network, including but not limited to:
  - 7.2.1. GSM gateway, commonly known as a "SIM box"
  - 7.2.2. a device used to forward or divert calls with the intention of reducing your charges for that call; or
  - 7.2.3. illegal repeaters (a device to boost coverage which is unlicensed and used without our express prior written consent).
- 7.3. the services are for the normal person-to-person use of your equipment. we will decide that the services are being used improperly if you call and/or text more than a certain volume of different numbers in a month determined by us. we will give you prior notice if we think you are breaking this condition. if you continue to break this condition, we may immediately disconnect your SIM card and suspend your service.

## 8. your SIM card, line numbers & device(s)

- 8.1. we own the SIM card and license you to use the line number associated with it. you can only use a SIM card to use the services.
- 8.2. we reserve the right to recall any SIM card from you at any time to enhance or maintain the quality of the services or your equipment.
- 8.3. you shall maintain and safeguard the SIM card as delivered to you, and you shall not try to re-program or otherwise tamper with it.
- 8.4. you may not use stc's SIM card in equipment (example: SIM card used to operate or control a navigation system) without our consent.
- 8.5. if a SIM card is lost, stolen or damaged, you should immediately inform our customer service center and request a replacement for the stolen SIM card. we may charge for a replacement.
- 8.6. line number does not belong to you. you are not allowed in any case to trade line numbers. the line number will remain active until the end of the commitment period to the specific service plan. in order to keep your number active, you must make at least one payment during each billing cycle.
- 8.7. we do not manufacture any device we sell to you or associated with our services; and we are not responsible for any defects, acts or omissions of the manufacturer. the only warranties on your device are the limited warranties given to you by the manufacturer directly or that we pass through. your device is designed to be activated on our network and in other coverage areas.
- 8.8. as programmed, it may not accept wireless service from another carrier. your Device ownership will not pass to you until you complete payment of the monthly fees instalments.
- 8.9. if the device price is not recovered fully by the end of the commitment period, the remainder of the device value will be charged to you at the end of the commitment period, unless the service plan is renewed upon your approval.

## 9. quality of service

- 9.1. while we commit to do our best to provide quality services, however, due to the nature of mobile telecommunications, it is impossible to provide a fault-free service, and the quality and coverage of the services depend partly on the customer's mobile device, partly on our network and partly on other providers and telecommunications networks to which our network is connected or connects. should any interruption occur in our services, we will take all reasonable steps to remedy such interruption or to improve the quality of the affected service as soon as reasonably possible.
- 9.2. coverage and services can be adversely affected by radio interference, atmospheric conditions, geographic factors, network congestion, planned and/or unplanned maintenance works, outages on other networks and providers' sites, the configuration or limitations of the customer's recipient, mobile device or other operational or technical difficulties which means that you may not receive some or all the services in certain areas or at certain times. coverage and services can also change with network expansion or reconfiguration. in all aforementioned cases, we will not be liable to pay compensation to the customer for any loss or damage resulting directly or indirectly because of or from the interruption or breakdown of the services for whatever reason.
- 9.3. notwithstanding clause 18.1.3 below, if our network breaks down or needs maintenance and in similar cases, we would disconnect the service or services for a period not exceeding 24 hours to perform maintenance and repair works.
- 9.4. any maintenance services to the infrastructure and/or equipment owned by stc and/or faults resulting from failures to stc's equipment and/or infrastructure will be made free of charge.
- 9.5. information about our service coverage can be found on our website.

## 10. fees & payment

- 10.1. you are responsible for all charges and subscription fees applied to your account for the usage of the services, whether such usage is made by you or any other person in respect of the SIM card and line number assigned to you, except fees applied after you called our customer service center to advise that your SIM card has been lost or stolen. (see clause 8.5 above). you can pay your subscription fees by cash, debit or credit card recognized by the Central Bank of Bahrain.
- 10.2. your bill will be issued according to the billing cycle that we assigned to you, as mentioned in our code of practice.
- 10.3. subject to clause 19.2 below, we can change payment terms by providing you with an advance written notice.
- 10.4. you may be required to pay a deposit (or an extra deposit) as security for the fees if we have a good reason to require it. for example, if we raise your credit limit. we can keep the deposit until the agreement ends. we will return it when you pay us for everything you owe. we will not pay interest on deposits. we can use your deposit to pay what you owe except where you have followed the process for disputed fees outlined at clause 10.8 below. if you don't pay the undisputed amount by the date of your bill or tell us not to use any deposit to pay the disputed amount, then we will use any deposit and/or any pay-as-you-go credit balance to pay the disputed sum.
- 10.5. we may set and/or change credit limits for fees ("credit limit"). we will advise you in advance with our justifiable reason if we decide to decrease your credit limit. we can suspend your access to the services if your credit limit is exceeded. fees are capped to the default limit of BD 50 with respect to roaming charges unless otherwise agreed by you.
- 10.6. subscription fees for postpaid system will be invoiced monthly in arrears. we may send your invoice by post or electronically, at your choice. in the event where you request to receive paper invoices, then you will be subject to the applicable fees except if your age is 60 years or above, then, you will be entitled to request a paper invoice once a month only, free of charge. for the prepaid system, the service fee is deducted directly from your credit balance.
- 10.7. you shall pay the invoice no later than the due date noted in it.
- 10.8. if you reasonably and in good faith dispute an invoice or part of it, you shall notify us of such dispute within 30 days of issuance of the invoice, providing details of why the invoiced amount is incorrect and, if possible, how much you consider is due. all fees not in dispute shall be paid by the due date.
- 10.9. if we have not received the payment from you by the due date, we may take all or any of the following actions until such time as payment has been received:
  - 10.9.1. withhold any sums owed by us to you and offset it against any sums you owe to us
  - 10.9.2. suspend your use of the services and/or the device in relation to which fees are outstanding
  - 10.9.3. transfer the outstanding payment/balance from any of your account to any of your other account with us
  - 10.9.4. offset and re-allocate any payments received from you against any of your Accounts with us
  - 10.9.5. withdraw any discount in relation to the relevant device, equipment or services and on fees; and

- 6.4. إذا قررت الشركة إلغاء الخدمة (مع أو بدون مدة إلزامية). في هذه الحالة ستقوم الشركة بنقل العميل وإشراكه في أقرب خدمة مماثلة للخدمة السابقة بناء على إخطار خطي أو مكتوب مسبق للعميل وحسب البنود التالية:
  - 6.4.1. إذا كانت خدمة الدفع الشهري الجديدة التي تم نقل العميل إليها تؤدي إلى رسوم أقل أو مزايًا أفضل من الخدمة السابقة المعلقة، فسوف تخطر الشركة العميل بهذا التغيير قبل يوم واحد على الأقل من تنفيذ هذا التغيير؛ خلاف ذلك
  - 6.4.2. إذا كانت الخدمة الجديدة التي تم نقل العميل إليها تتوجب رسوم أعلى أو مزايًا أقل، فسيتسهر الشركة العميل كتابيًا بإخطار خطي مسبق، وسيحتفظ العميل بالحق في إنهاء الخدمة دون دفع أي رسوم إنهاء وفقًا للبند 19.2.1 ما لم تتلق الشركة موافقة العميل الصريحة على نقله إلى باقة أو خدمة مماثلة أو إلى أقرب باقة أو خدمة للخدمة السابقة المعلقة. يقر العميل بأنه بإمكان الشركة تحصيل موافقته على الباقة أو الخدمة الجديدة عبر القنوات الرقمية للشركة أو رسالة نصية قصيرة أو مكالمة مسجلة.
- 6.5. 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 مسبقًا بذلك. إذا كانت الخدمة الجديدة التي تم نقل العميل إليها تؤدي إلى تحمل أو دفع رسوم أعلى، فسوف يحتفظ العميل بالحق في التنازل عن هذه الميزة الجديدة وسيتم تحصيل الرسوم من العميل مقابل الخدمة نفسها حسب أسعار استخدام الخدمة. يمكن للعميل تقديم طلب لإلغاء الاشتراك الخاص به بالشركة عبر القنوات الرقمية أو البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة أو من خلال مكالمة هاتفية مسجلة.

## 7. بوابة الخدمات الدولية للجوال (GSM GATEWAY) والخدمات الصوتية عبر بروتوكول الإنترنت (VOIP)

- 7.1. قد يتم استخدام خدمات الشبكة للوصول إلى خدمات طرف آخر يقدم خدمات الاتصالات من خلال الخدمة الصوتية عبر بروتوكول الإنترنت (VoIP) وفقًا للشروط والأحكام المتعلقة بباقة الخدمة الخاصة بالعميل.
- 7.2. يلزم 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 ما يلي ذكره دون حصر:
  - 7.2.1. بوابة الخدمة الدولية للجوال (GSM Gateway)، والتي تعرف بصندوق وحدة تعريف المشترك (SIM Box).
  - 7.2.2. جهاز يستخدم لتغيير 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 إذا كانت الخدمات تستخدم بشكل غير صحيح وذلك عند قيام العميل بالاتصال و/أو إرسال رسائل نصية لعدة أرقام خلال الشهر الواحد لكثير من المعيار المعتاد المحدد من قبل الشركة. في هذه الحالة، سنستظر الشركة العميل خطيًا عند مخالفة 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 والجوهرية

- 8.1. تمتلك الشركة بطاقة شريحة الخط وتمنح العميل رخصة لاستخدام رقم الخط الملحق به. تستخدم بطاقة شريحة الخط من العميل من أجل الحصول على الخدمات المقدمة من الشركة فقط.
- 8.2. تحتفظ الشركة بحقها باسترجاع أي بطاقة شريحة خط من العميل في أي وقت وذلك لتأمين 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 مركز خدمة العملاء الخاصة بالشركة على الفور لطلب جدول 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 مملوكًا له. لا يجوز للعميل بأي حال من الأحوال بالتجارة به. بطل رقم الخط فقط حتى نهاية المدة الإلزامية ذات الصلة بباقة الخدمة المعنية. لبقاء خط العميل فعال، يجب على العميل إتمام معاملة دفع واحدة على الأقل خلال مدة الفوترة الخاصة بالخدمة.
- 8.7. لا تقوم الشركة بتبضع أي جهاز تقوم ببيعه للعميل أو مرتبط بخدماتها، كما أن الشركة ليست مسؤولة عن أي عيوب أو أضرار من الشركة المصنعة. الضمانات الوحيدة الممنوحة على جهاز العميل هي الضمانات المحددة التي تقدمها الشركة المصنعة مباشرة أو التي تعمرها الشركة للعميل. كما أنه قد تم تصميم الجهاز ليعتاد استخدامه وتفعيله على الشبكة الخاصة بالشركة وفي مناطق التغطية الأخرى التي توفرها الشركة للعميل.
- 8.8. قد يكون الجهاز مبرمجًا على عدم قبول الخدمة اللاسلكية من شركة اتصالات أخرى. لن تنتقل ملكية الجهاز إلى العميل حتى يتم سداد جميع أقساط الرسوم الشهرية.
- 8.9. إذا ما يتم استرداد سعر الجهاز بالكامل بحلول نهاية المدة الإلزامية من قبل العميل للشركة، فسيتكون العميل مسؤلاً عن دفع باقي قيمة الجهاز في نهاية المدة الإلزامية، ما لم يتم تجديد باقة الخدمة بناء على موافقة العميل.

## 9. جودة الخدمة

- 9.1. بينما تلزم الشركة ببذل قصارى جهدها لتوفير خدمات ذات جودة عالية، ولكن نظرًا لطبيعة مجال اتصالات الجوال، 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 المصنفين الآخرين والتي تكون شبكتهم متصلة بشبكة الشركة. في حال حدوث أي انقطاع في خدمة الشركة، سوف تتخذ الشركة التدابير اللازمة لإصلاح الانقطاع وتحسين جودة الخدمة المتأثرة في أقرب وقت ممكن.
- 9.2. إن تغطية الشبكة وجودة الخدمات قد تتأثر سلبًا بتشويش ذبذبات الراديو، الأحوال الجوية، عوامل جيوغرافية، ضغط على الشبكة، عمليات الصيانة، انقطاعات في شبكات المشغّلين الآخرين أو أبراج الاتصالات الخاصة بهم أو أي قيود تشغيلية أو تقنية من جهة العميل، والتي تعني بأن العميل قد لا يستطيع استلام بعض أو كل الخدمات في بعض المناطق أو في بعض الأوقات. قد تلجأ الشركة، من وقت لآخر، إلى قطع الخدمة أو الخدمات لمدة قصيرة وذلك لإجراء أعمال الصيانة والتعليق للشبكة. لن تلزم الشركة بدفع أي تعويضات للعميل لأي خسائر أو أضرار يتكبدها بشكل مباشر أو غير مباشر بسبب الانقطاع أو انقضاء الخدمة لأي سبب من الأسباب.
- 9.3. مع أخذ البند 18.1.3.أذناه في الاعتبار، في حال تعطل شبكة الشركة أو حاجتها إلى صيانة وفي حالت 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 وأو المعدات التي تملكها الشركة وأو 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 وعمليات الدفع

- 10.1. يصبح العميل مسؤلاً عن جميع الرسوم سواء فيها رسوم الاشتراك الخاصة بحساب العميل جزاء 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 بسرعة أو ضياع بطاقة شريحة الخط (يرجى مراجعة البند 8.5). يمكن للعميل دفع رسوم الاشتراك الخاصة به نقدًا عن طريق بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم المعترف بها من قبل مصرف البحرين المركزي.
- 10.2. سيتم إصدار فاتورة العميل وفقًا لدورة الفوترة المخصصة له كما هو مذكور في نظام الممارسة الخاص بالشركة، وفقًا للبند 19.2.أذناه، قد تقوم الشركة بتغيير شروط الدفع وستقوم الشركة بإخطار العميل قبل القيام بذلك.
- 10.3. قد يطلب من العميل إيداع مبلغ تأميني (أو مبلغ تأميني إضافي) لدى الشركة كإتمام لأي رسوم إذا كان لدى الشركة سبب وجيه لطلب ذلك، على سبيل المثال، إذا قامت الشركة بزيادة الحد الائتماني للعميل. يمكن للشركة أن تحتفظ بمبلغ التأمين حتى نهاية هذه الاتفاقية. ستقوم الشركة بإرجاع هذا المبلغ عندما يقوم العميل بدفع جميع مبالغ الرسوم المتصلة عليه. لن تقوم الشركة بدفع أي فائدة على مبالغ التأمين المحتفظ بها. قد تقوم الشركة باستخدام مبلغ التأمين لدفع المبالغ المتصلة على العميل باستثناء الحالات التي يتبع فيها العميل إجراءات الرسوم المتنازع عليها والمصددة في البند 10.8.أذناه، سوف تقوم الشركة باستخدام أي مبلغ التأمين و/أو أي مبلغ ائتماني متبق في رصيد العميل لدفع الرسوم المتنازع عليها وذلك إذا لم يتم دفع المبلغ المتنازع عليها بتاريخ إصدار الفاتورة أو عدم إخطار 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 إذا قررت خفض الحد الائتماني الخاص به مع مبررات ذلك. يحق للشركة إيقاف الخدمة من خلال تجاوز استخدام العميل الحد الائتماني المحدد له. يتم تحديد الحد الائتماني الافتراضي المتعلق بالخدمات الدولية والتواصل 50 دينارًا، ما لم يوافق العميل على خلاف ذلك.



- 10.9.6. subject to stc having first invoked at least one of the remedies as set out in clauses 10.10.1, 10.10.2 we reserve the right to exercise our rights under clause 12.1 and to terminate this agreement in whole or in part in accordance with clause 18.
- 10.10. you shall not be entitled to offset any sums owed to you by us under any agreement or dispute between the parties against any sums that you owe to us under this agreement.
- 10.11. we may use credit agencies to help us make credit decisions or for fraud protection. you agree that we may register information about you and the conduct of your Account with any credit agency.
- 10.12. for the purpose of fraud prevention and credit management, information about you and the conduct of your account may be disclosed to financial institutions and other telecom operators. such information may also be passed to debt collection agencies for debt collection purposes.
- 10.13. you may be able to use the service to buy goods and/or services from third parties (for example: buy an application or purchase merchandise through online stores). you may be able to pay for that through your electronic account. it is your decision whether or not to enter into a legal relationship with that third party.
- 10.14. if you do buy from a third party using the service, unless we say otherwise, you will have a direct relationship with that third party even if you pay for the goods and/or services with your account. as we will not be a party to that agreement between you and that third party, we will not be in any way responsible for any loss or damage you may suffer because of your contract with that third party.
- 11. changing the terms and fees**
- 11.1. we may amend the terms and conditions or the services within limits set forth in the laws, regulations, and decrees governing the telecommunications sector in the Kingdom of Bahrain provided that, we send you an advance written notice, you will have the right to terminate a service within thirty (30) days subject to clause 19.2.
- 11.2. we can reduce the benefits, suspend, change, increase or decrease the fees, or withdraw part or all of the additional services, provided that, we send you an advance written notice, you will have the right to terminate a service within thirty (30) days subject to clause 19.2.
- 11.3. any taxes or governmental fees which may become applicable to the provision of the services under this agreement shall be charged to you in addition to the applicable fees, tariffs and charges.
- 12. non-compliance with payment terms**
- 12.1. after our notification to you and if you fail to make the payment of any of the fees on its due date, we may suspend any or all of your services. in addition, we may terminate this agreement without the need to address any notice or formal summons or issuance of a judicial sentence in regard thereof, without prejudice to our right to claim the outstanding dues from you, including the respective termination fees in addition to (a) the late payment charge of BD 0.500 per month, (b) any legal fees equivalent to the amount charged by the courts, and (c) our debt collection charges at a flat rate of 12% of the claimed amount through judicial means. we may also appoint a third party to collect such outstanding dues.
- 12.2. you understand that you must pay your bill amount by the due date. otherwise, we will be entitled to bar incoming and outgoing calls, in addition, to disconnecting the service and blacklisting you. it is very important that you recognize those durations to avoid service inconvenience.
- 12.3. you understand that in prepaid systems, not maintaining a credit, exceeding validity and grace periods, and not recharging the SIM card according to the systems and periods established by and required by us as published on our website, may lead to suspension or cancellation of the service, and you will not be able to receive or send communications of any kind and you will lose your line number and remaining credit, if any existed. in addition, you have no right to raise a claim against us for the reuse of your number or a cash refund against the remaining credit.
- 13. roaming services**
- 13.1. roaming is automatically integrated within the services and relies on the telecommunications networks outside of the territory over which we have no control. therefore, we cannot guarantee the quality of services when you are roaming. moreover, there are some services that may not be available when roaming, such as access to short code services, high-speed broadband services, or any toll-free numbers.
- 13.2. roaming fee is subject to rate fluctuations and foreign taxes that may be changed from time to time as published on our website.
- 13.3. when using services outside the Kingdom of Bahrain, you are subject to all local laws and regulations governing the usage of such services in addition to stc's terms and conditions.
- 13.4. if you are on a postpaid system and would like to apply for any of the available roaming add on services to your service in any roaming country you should contact our customer service center or apply your request through our mobile application or via USSD code or via any other available electronic channel or you may visit our shop to apply.
- 13.5. your request for this will be subject to you meeting our credit criteria. a setup fee may apply.
- 13.6. you may also be requested to pay a non-interest-bearing deposit or impose a credit limit and roaming may be limited to a specific period of time.
- 13.7. roaming service fees are calculated by rounding up each usage session and not on accumulated usage.
- 13.8. all charges incurred by you as a result of your use of the service and in relation to your device or SIM card in any country will be deducted from your nominated credit card or will be charged to your account subject to clause 10.5 above.
- 13.9. we will notify you of your roaming usage consumption as well as your data usage during your roaming.
- 13.10. there may be a time delay in adding the fees and charges due for roaming services on your account. hence, you pledge to pay such dues as per the billing and invoicing procedure once it appears on your account.
- 14. intellectual property**
- 14.1. the rights to any material, data or information (texts, graphics, animations, software, music, photos, pictures, audios, videos) contained on our website and/or electronic account (collectively, "the material") are the exclusive property of us and are protected by the Bahraini intellectual property law.
- 14.2. nothing in this agreement may be interpreted as transferring or conferring any right to use the materials.
- 14.3. this provision shall not apply to your data posted on your electronic account.
- 15. privacy and account details**
- 15.1. we are committed to not disclosing the details of your communications except upon your personal request or by an official power of attorney in this regard. however, we may disclose any information about you, including the content of your communications, for law commitment purposes or because of official legal requests issued by the official authorities in the Kingdom of Bahrain. your signature upon this agreement or any order form shall be deemed as a delegation to us to disclose your personal information and details of your communications in the preceding cases only. you shall maintain your personal identification number (PIN) and personal code for decoding (PUK) in confidentiality in order to prohibit unauthorized access by others.
- 15.2. you hereby grant us your acceptance to our privacy policy at <https://www.stc.com/bh/content/privacv-policv>, which includes details of how personal data and information will be used and your data protection rights.
- 16. our liability to you**
- 16.1. we shall not be liable to you in any event for consequential, indirect or special damages or for loss of profit and shall not otherwise be liable to you.
- 16.2. the liability shall be limited to an amount equal to the average monthly fees payable by you to us for the related service for twelve (12) months starting from the commencement date of the agreement.

- 10.6. تصدر فواتير رسوم الاشتراك لنظام أجل الدفع بصفة شهرية بالمتأخرات المتعلقة بالفاتورة. قد يتم إرسال الفواتير إلكترونياً أو عبر البريد حسب اختيار العميل. 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 الفاتورة ورقية لمرّة واحدة في الشهر فقط مجاناً. أما في النظام المسبق الدفع، رسم الخدمات يخضع مباشرة من رصيد الشمن الخاص بالعميل.
- 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 صدورها، يجب عليه إخطار الشركة بهذا النزاع خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة، مع تزويد الشركة بالتفاصيل والأسباب التي تجعل هذا المبلغ غير صحيح، وتغدير العميل للقيمة الصحيحة للفاتورة إذا أمكن ذلك. فيما عدا ذلك، جميع الرسوم غير المنازعة عليها تكون مستحقة الدفع في تاريخ الاستحقاق.
- 10.9. في حال عدم استلام الشركة المبالغ المستحقة بتاريخ الاستحقاق من العميل، يحق للشركة اتخاذ كل أو أي من الإجراءات التالية وذلك حتى تاريخ سداد كامل المبلغ، بما في ذلك تطبيق أي رسوم تأخير على العميل:
- 10.9.1. حيزة جزيء مبالغ مستحقة للعميل وتسويتها مع أي مبالغ يكون العميل مدین بها للشركة بموجب هذه الاتفاقية.
- 10.9.2. إيقاف استخدام العميل للخدمة و/أو الجهاز المتعلقين بالرسوم المتأخرة.
- 10.9.3. تحويل المبالغ المستحقة من حساب العميل إلى أي من حساباته الأخرى مع الشركة.
- 10.9.4. تعويض وإعادة تخصيص أي دفعات تم تلقيها من العميل لأي من حساباته مع الشركة.
- 10.9.5. سحب أو إيقاف أي تخفيض من قيمة الجهاز ذات الصلة أو المعدات والخدمات والرسوم.
- 10.9.6. مع عدم الإخلال بحق الشركة بتطبيق إحدى الأحكام المنصوص عليها في البنود 10.10.1 و 10.10.2 و 10.10.3، فإن الشركة تحتفظ بالحق في ممارسة حقوقها الواردة في البند 12.1 وإنهاء هذه الاتفاقية كلياً أو جزئياً وذلك بموجب البند 18.
- 10.10. لا يحق للعميل القيام بخصم أي مبالغ مستحقة له من الشركة بموجب أي اتفاقية أو نزاع مع أي مبالغ مستحقة للشركة من العميل بموجب هذه الاتفاقية.
- 10.11. قد تقوم الشركة بالخدمة إلى وكالات الائتمان للمساعدة في اتخاذ قرارات ذات طبيعة اتئمانية وللحماية من عمليات الائتال. يوافق العميل على أن الشركة قد تقوم بتسجيل معلومات خاصة به أو خاصة بطريقة ادارته للحساب مع أية وكالة اتئمانية.
- 10.12. لغرض حماية الشركة من أعمال الائتال والدارة اتئمانية، قد تقوم الشركة بالإفصاح عن المعلومات الخاصة بالعميل وطريقة ادارته للحساب مع مؤسسات مصرفية أو مشغلي اتصالات آخرين. قد يتم نقل نفس المعلومات إلى شركات تصمیل الدیون وذلك لغرض تصمیل مستحقات الشركة المالية.
- 10.13. يمكن العميل 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.
- 10.14. إذا قام العميل بشراء منتجات الشركات أخرى وذلك باستخدام خدمات الشركة، ستصبح العلاقة التعاقدية بين العميل والشركة الأخرى مباشرة، إلا إذا 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 تقرها 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 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 إصدار حكم قضائي خاص بهذا الشأن، وذلك دون المساس بحق 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 بالمحكمة، و(ج) رسوم تصمیل الدیون لدى الشركة بمعدل ثابت قدره 12% من المبلغ المطالب به من خلال الوسائل القضائية. كما يحق للشركة تعيين طرف آخر لإجراء تصمیل المستحقات غير المدفوعة من قبل العميل. 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.
- 12.2. يردك العميل بأن عدم وجود رصيد كافي في خطوط نظام الدفع المسبق خلال المهلة وفترة الصلاحية وعدم إدراك ضمن رقم شريحة الخط حسب شروط وأنظمة الشركة والموجودة على صفحة الشركة الإلكترونية قد يؤدي إلى إيقاف أو إنهاء الخدمة، ولن يتمكن العميل من استقبال أو إرسال أي وسيلة من وسائل الاتصال من أي نوع، خسارة العميل لرقم الخط والرصيد المتبقي (إذا كان متوقفاً). بالإضافة إلى ذلك، لا يحق للعميل الشركة لإعادة استخدام رقم الخط أو المطالبة باسترجاع نقدي للرصيد الذي كان متبقي في حسابه.

## 13. خدمات التجوال

- 13.1. إن خدمات التجوال مضطربة مع الخدمات المقدمة للعميل وتعتمد على شبكات الاتصالات خارج الإقليم 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، الإنترنت و الاتصال بالأرقام المجانية تكلفة خدمة التجوال تخضع إلى تباین التسعيرة ووظائف خارجية والتي تكون قابلة للتغيير من وقت لآخر.
- 13.2. عند استخدام الخدمة خارج مملكة البحرين، يكون العميل خاضعاً لقوانين وأنظمة الإقليم الذي يقوم العميل بالتجوال فيه والتي تنظم استخدام هذه الخدمات بالإضافة إلى شروط وأحكام الشركة.
- 13.3. إذا كان العميل مشتركاً في النظام الأجل 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.
- 13.4. إن طلب العميل لهذه الخدمة يكون معتمداً على اشتراطات الائتمان التي تحددها الشركة. قد يتم فرض رسوم مبدئية لتطبيق هذه الخدمة.
- 13.5. قد تطلب الشركة من العميل دفع مبلغ تأميني دون فواتير أو فرض سقف اتئمائي وأن يكون التجوال لمدة محددة من الزمن.
- 13.6. يتم حساب تكلفة خدمة التجوال بتقريب سعة الاستخدام لكل جلسة على حدة ولا يتم حسابها على أساس الاستخدام المتراكم للخدمة.
- 13.7. جميع التكاليف المتكبدة نتيجة استخدام العميل للخدمة 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 وفقاً للمادة 10.5 أعلاه.
- 13.8. ستقوم الشركة بإبلاغ العميل عن تفاصيل استهلاك العميل لخدمة التجوال وخدمة البيانات خلال تجواله.
- 13.9. قد يكون هناك تأخير في إضافة الرسوم والتكلفة المستحقة لخدمة التجوال إلى حساب العميل. يتعهد العميل بدفع هذه المستحقات حسب أنظمة الفوترة وعمليات إصدار 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 الإلكتروني و/أو حساب الخدمة الإلكتروني (تعرف 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 الإلكتروني.

## 17. notices

- 17.1. any notice to be given by you to us shall only be effective through in writing and delivered through e-mail address to our customer care service: customercare@stc.com.bh, electronic account, or by registered mail to us and/or handed to any of our outlets and shops.
- 17.2. any notice to be given by us to you shall be effective if sent through an e-mail address, digital channel(s), electronic account or in writing and delivered to your physical address or sent to any relevant facsimile number set out in the order form.

## 18. our rights for service suspension or termination

- 18.1. we have the full right to suspend or terminate any of the services provided to you, without any prior notice, in the following cases:
- 18.1.1. if requested by the competent official authorities and bodies.
- 18.1.2. in case the customer passes away (we reserve our right to claim the inheritors for your dues).
- 18.1.3. the network breaks down or needs maintenance in case of a force majeure or exceptional and emergency conditions.
- 18.1.4. failure to submit the deposit for the services that we declared as mandatory payment.
- 18.1.5. not settling the due payments: fees, charges or due subscription.
- 18.1.6. you or anyone who uses the service and/or your SIM card violates any of the standard terms and conditions herein or any other agreement with us or our affiliates.
- 18.1.7. exceeding your credit limit except when it was exceeded due to the event stated in clause 13.8 above.
- 18.1.8. providing us with false information.
- 18.1.9. interference with our operations and/or use or suspicion of using services in a manner restricted by or inconsistent with the agreement.
- 18.1.10. when you provide us with false, inaccurate, dated or unverifiable identification or credit information, or becoming insolvent or bankrupt.
- 18.1.11. when you modify a device from its manufacturer specifications, utilize residential packages for business means and vice-versa (for the avoidance of doubt, residential subscribers must apply to and/or utilize residential packages only, and business subscribers must apply to and/or utilize business packages only).
- 18.1.12. when the service is dependent on a third party and the respective third party is not able to deliver such service for whatsoever reason. we shall notify you where such an incident has occurred.
- 18.2. we may reconnect your service subject to the process demonstrated in our code of practice. we may charge to reconnect you to the services except where something in clauses 18.1.1, 18.1.2, 18.1.3 happened. we can change your payment terms as a condition of reconnection.
- 18.3. in the event where we suspend your service for any of the reasons provided in clause 18.1 above (except for clauses 18.1.1, 18.1.2, 18.1.3 and 18.1.12), the applicable fees shall continue to accrue and apply against your monthly bills for the remainder of your commitment period in addition to a fixed late payment charge of BD 0.500 per month until you provide us with the full payment of all outstanding amounts.
- 18.4. in the event where we terminate your service for any of the reasons provided in clause 18.1 (except for clauses 18.1.1, 18.1.2, 18.1.3 and 18.1.12); you will be responsible for all outstanding fees (including the respective termination fees) accrued, in addition to, all related costs incurred by us including but not limited to the late payment charge of BD 0.500 per month, court fees incurred by us related to any legal action taken by us against you to recover any due amount, 12% of the due amount to recover the debt collection charges and any other actual costs incurred by us as a result of maintaining your account until full payment of all outstanding amounts is made by you.

## 19. your rights for service termination

- 19.1. you have the right to terminate this agreement at any time, whether before or after the end of the commitment period (whichever is applicable). however, termination fees will apply in the following circumstances: (1) termination of the service before the end of the commitment period: you will be responsible for the payment of the standard termination fees as defined in clause 22.48; and (2) the termination of the service before the end of the minimum commitment period (applicable only to high-end devices): in addition to the standard termination fees, you may also be liable for the minimum commitment penalty.
- 19.2. you have the right to terminate as a result of any contractual change made by us that leads to unduly increasing your financial burden (except for the changes to tariffs related to international calls and roaming services) or reducing your benefits related to such service:
- 19.2.1. for postpaid system; within thirty (30) days from the date of receiving an advance written notice from us without being liable to pay us any termination fees that are associated with this affected service (excluding the subscription fees payable for a device or equipment bundled or associated to such affected service). such contractual changes will take effect if we receive your acceptance or if you continue using the affected service after the end of our advance written notice period.
- 19.2.2. for prepaid system; immediately after the lapse indicated in our prior written notice to you, unless you elect to continue recharging your prepaid account or utilize the affected service.
- 19.3. you can only give us notice to terminate or suspend this agreement by approaching any of our shops and outlets to fill in and sign the relevant termination order form. however, you understand that suspension of a service plan with a commitment period may not be allowed and may be treated as service termination.
- 19.4. you may terminate your electronic account at any time by giving us a one (1) month written notice.

## 20. termination process

- 20.1. upon signing the termination/cancellation/suspension order form(s), and subject to clause 19.1, your agreement will be respectively suspended on the same day as when we receive your order form.
- 20.2. a termination fee will not apply, subject to clause 19.2 above, if you are within the commitment period and the change that we made in our advance written notice in relation to clauses 11.1 and 11.2 and you give us a notice to terminate this agreement before the change takes effect.
- 20.3. without prejudice to clauses 19.1, 19.3, 18.4 and 20.4, if the service is terminated, you shall be refunded your deposit amount, if any, after forty (40) days of the service termination date, provided that no outstanding amounts are due to us otherwise such due amounts will be settled from this deposit amount. if you fail to collect such deposit amount within seven (7) months from the service termination date, the deposit amount will be forfeited.
- 20.4. you agree, under this agreement, that all excerpts, data and accounts issued by us shall be deemed valid against you regarding the amount of charges, fees, subscriptions, credit account, and services used. however, you are allowed to dispute our invoice, in which case, you shall pay the amount stated in the invoice excluding the amount to which you object until the dispute is resolved by us and in all cases, you are deemed to have waived your right of objection after thirty (30) days from the due date of such charges and subscription fees. if you do not raise an objection to the invoice within this period, it shall be considered as a final declaration that the invoice is true and valid.

## 21. governing law & jurisdiction

- 21.1. this agreement is governed by the provisions of the laws of the Kingdom of Bahrain and is subject to all regulations and decrees governing telecommunications within the Kingdom of Bahrain.
- 21.2. the courts of Bahrain shall have the sole jurisdiction over all disputes that may arise from or related to this agreement.
- 21.3. should any conflict arise between the Arabic and the English text, the Arabic text will prevail.

## 15. الخصوصية وتفاصيل الحساب

- 15.1. تتعهد الشركة بعدم الإفصاح عن تفاصيل اتصالات العميل فيما عدا طلب العميل الشخصي أو بناء على توكيل صادر بهذا الشأن. ولكن، قد تقوم الشركة بالإفصاح عن أي معلومات عن العميل بما في ذلك محتوى اتصالات العميل وذلك لغرض الالتزام بالقوانين وببناء على طلب رسمي من الجهات المختصة في مملكة البحرين. توقيع العميل على هذه الاتفاقية على 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 بموافاقته على سياسة الخصوصية الخاصة بالشركة والموجودة في <https://www.stc.com.bh/content/privacy-policy> والتي تتضمن تفاصيل عن كيفية استخدام البيانات الشخصية 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، ولن تكون مسئولة الشركة اتجاه العميل بأي شكل آخر، وعليه تحدد مسؤولية الشركة في جميع الأحوال بسقف مساوٍ للرسوم المدفوعة للخدمة ذات الصلة خلال مدة اثني عشر (12) شهراً ابتداءً من تاريخ هذه الاتفاقية.

## 17. الإخطار

- 17.1. يكون نافذاً، أي إخطار مقدم من العميل للشركة، عندما يتم إرساله كتابة 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 إلى العميل عبر البريد الإلكتروني أو القنوات الإلكترونية، الحساب الإلكتروني 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 (حيث تحتفظ الشركة بحقها بالرجوع إلى وريثة العميل لتسليم 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 إخطار 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 الخدمة و/أو بطاقة شريحة الهاتف بطريقة مخالفة للشروط والأحكام المنصوص عليها في هذه الاتفاقية أو أي اتفاقية أخرى موقعة مع الشركة أو المجموعة التابعة للشركة.
- 18.1.7. عند تجاوز العميل للحد الائتماني الخاص به، فيما عدا لو كان التجاوز ناتجاً عن الحد المذكور في البند 13.8 أعلاه.
- 18.1.8. عند توريد 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 توريد العميل للشركة بمعلومات تعريف، أو ائتمان خاطئة، أو غير دقيقة أو غير مؤرخة أو غير قابلة للتحقق، أو في حال أصبح العميل مسجراً أو مفلساً.
- 18.1.11. عند تعديل العميل لجهاز من مواصفات الشركة المصنعة، والاستفادة من الباقات الفردية لأغراض غير شخصية أو العكس (معناً للشك، الباقات الفردية تنطبق أو تستخدم من قبل الأفراد فقط، بينما باقات الأعمال تنطبق أو تستخدم من قبل الشركات أو أصحاب الأعمال فقط).
- 18.1.12. عندما يعتمد توريد الخدمة على طرف ثالث ولا يكون الطرف الثالث المعني قادراً على تقديم هذه الخدمة لأي سبب من الأسباب، ستقوم بإخطارك في هذه الحالة.
- 18.2. قد تقوم الشركة بإعادة تشغيل الخدمة للعميل وذلك وفقاً لنظام الممارسة الخاص بالشركة، وقد تقوم الشركة بفرص 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، 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 و 18.1.12)، سيستمر تحصيل الرسوم الشهرية أو الرسوم الأخرى في قوائم العميل الشهرية لفترة 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 تحصيل 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 برميته في إنهاء هذه الاتفاقية قبل أو بعد انتهاء المدة الإلزامية للخدمة، ولكن يتعين عليه في هذه الحالة دفع رسوم الإنهاء المحددة من الشركة في الحالات التالية: (1) عند اختياره إنهاء الخدمة قبل انتهاء المدة الإلزامية للخدمة ذات الصلة وستتبعين على العميل دفع رسوم إنهاء الخدمة الموحدة على النحو المذكور في البند 22.47 و (2) إنهاء الخدمة قبل انتهاء المدة الإلزامية (والذي ينطبق على الأجهزة عالية الجودة). وبالإضافة إلى ذلك قد يتعين على العميل دفع غرامة الحد الأدنى لمدة الالتزام بالخدمة المشار إليها بالبند رقم 22.25.
- 19.2. يكون للعميل الحق في إنهاء 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 التحويل) أو تقليل المميزات المتعلقة بالخدمة دون مبرر.
- 19.2.1. خدمات النظام أجل الدفع: 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). 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.
- 19.2.2. خدمات النظام مسبق الدفع: فوراً بعد انقضاء الفترة الإشعار الكتابي المسبق ما لم يواصل العميل إعادة شحن حساب مسبق الدفع الخاص به أو إذا واصل العميل استخدام الخدمة ذات الصلة.
- 19.3. إن إخطار الشركة بإيقاف أو إنهاء الخدمة يكون فقط من خلال ملئ وتوقيع استمارة الطلب الخاصة بذلك عند إحدى فروع الشركة، مع عدم الإخلال بنص هذا البند، فإن إيقاف باقة الخدمة أثناء المدة الإلزامية لها يعد إنهاء للخدمة.
- 19.4. يجوز للعميل إنهاء حساب الخدمة الإلكترونية 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 وقطع الخدمة في نفس اليوم الذي تم استلام استمارة الطلب به.
- 20.2. لن يتم تطبيق رسوم الإنهاء على العميل خلال المدة الإلزامية للخدمة، وفقاً للبند 19.2 أعلاه 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 ولا سوف تقوم الشركة بتسليم مستحقات 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.

## 22. definitions and terminology

in applying the provisions of these terms and conditions, the following words and phrases shall carry the meaning shown next to them. in case there is no definition for a word or a phrase under these standard terms and conditions, consideration must be given to its definition stated in the rules and regulations governing telecommunication within the Kingdom of Bahrain.

- 22.1. **"account"** means together your electronic account, and any postpaid account/prepaid account that you may have with us.
- 22.2. **"activation fees"** means the financial charges due to stc in respect of activating the SIM card and your line number.
- 22.3. **"add on services"** means the additional services or an additional device(s) or value-added services with additional fees to be added to the services as per your request. the fees for such add on services are either to be deducted from the available credit in the prepaid system or to be added to the monthly bill in the postpaid system or to be paid separately in accordance with a standalone service plan.
- 22.4. **"advance written notice"** means we will notify you at least thirty (30) days before the respective change takes effect. we intend to deliver this notice in any of the following ways: (1) an electronic message to your SIM line number, which may contain a cross-reference to our website for more information; or (2) letter to your postal address; or (3) an e-mail to the e-mail address that you registered with us (4) an electronic message to your electronic account (including our mobile application). such notice will identify the upcoming change and if it will (a) increase your financial burden (except for the changes to tariffs related to international calls and roaming services), and/or (b) unduly and reduce your benefits related to such service.
- 22.5. **"agreement"** these terms and conditions between you and us for the use of the SIM card to access the services.
- 22.6. **"applicable privacy law"** means law number 30 of 2018 with respect to the Personal Data Protection Law and its subsequent amendments taking effect from time to time in the Kingdom of Bahrain.
- 22.7. **"business rules"** means stc's internal operations processes set out to process any requests made by you.
- 22.8. **"commitment period"** the minimum amount of time that you have promised to pay us the monthly charge.
- 22.9. **"customer"** means any legal person/s (natural or corporate) that subscribes to stc's services either directly or through its various branches or its authorized agents/dealers.
- 22.10. **"data controller"** means the person and/or the entity that determines the purposes and means for which personal data is processed.
- 22.11. **"data processor"** means the person and/or the entity that processes the personal data on behalf of the data controller.
- 22.12. **"device"** means a handset, router, dongle, tablet and/or any other machine and equipment which you may buy or rent separately from us or have bundled with a prepaid or postpaid service to access the services.
- 22.13. **"digital channels"** means the communications path and platforms that promote, market or sell our products, services, electronic service, brands, ideas, and/or serve advance written notices to you (this include but is not limited to website, mobile application, WhatsApp, our electronic shop, self-service machine ("SSM") or via any electronic channel which we may introduce in the future).
- 22.14. **"due date"** means the date mentioned in the bill we issued to you for the previous month where the fee payment will fall due; and in case you do not make your fee payment by such date, it will be considered as a late payment.
- 22.15. **"electronic service(s)"** means our electronic tools, methods and means which we make available to you to subscribe, pay, purchase, access and/or modify your services via the internet and or smart devices, whether through our website, mobile application, WhatsApp or any other electronic medium offered by us. this also includes our e-shop services through which you may purchase some of our services and/or products.
- 22.16. **"electronic account"** means an account opened to you with us under a certain user name, password and personal identification number (PIN) which you have created and through which you may order our services or pay your bills via our website and/or any other electronic means.
- 22.17. **"equipment"** means any equipment that you use to access the services.
- 22.18. **"fair usage policy"** means that your usage of the service will be subject to certain parameters mentioned in our policy shown on the website.
- 22.19. **"fee(s)"**, means a charge for any service or add on services, which may apply once off or recurring on a monthly basis based on the system of your service subscription, which may include but are not limited to device value, roaming charges as described in clause 13, insurance service, accessories cost, mobile number portability charges, post to pre and pre to post service migration fees, service downgrade fees, and service upgrade fees, delivery of service to your desired location, whenever applicable.
- 22.20. **"force majeure"** means any act, event, omission or cause or circumstance whatsoever beyond the reasonable control of a party, including, without limitation, the following: (a) events outside human control, including earthquakes, flood, windstorm, fog and other extreme adverse weather; (b) outbreak of hostilities, riot, civil disturbance, acts of terrorism; (c) an act of any government or authority (including refusal or revocation of any license or consent); (d) fire or explosion; (e) collapse of buildings, power failure, failure of telecommunication lines, failure or breakdown of plant, machinery or vehicles; (f) default of suppliers or sub-contractors; and (g) theft, malicious damage, strike, lock-out or industrial action of any kind.
- 22.21. **"GSM gateway"** means a device which uses one or more SIM cards and allows the services to be routed from a fixed line telephone through a wireless link onto a mobile network.
- 22.22. **"line number"** means the alphanumeric digits we allocated to you upon your subscription to our services.
- 22.23. **"monthly fees"** are the charges for which you are billed each month, which may include but are not limited to subscription fees.
- 22.24. **"minimum commitment period"** means a period of three (3) months starting from the purchase, activation or launch date for specific and limited high-end devices identified by us and made available through our authorized channels and outlets through device contracts.
- 22.25. **"minimum commitment penalty"** refers to a flat fee of BD 100 that will be imposed in addition to any applicable standard termination fees outlined in clause 22.48, intended to deter speculative behavior, address market scarcity of high-end devices during the first three (3) months of their purchase, activation or launch, and compensate for associated low profit margins, should you choose to terminate the corresponding service contract before the conclusion of the minimum commitment period as defined in clause 22.24.
- 22.26. **"network"** means the communications infrastructure which we use to provide the services.
- 22.27. **"order form"** means our form to be filled out and signed by you to request a service from us.
- 22.28. **"payment system(s)"** means the system chosen by you to pay for services accordingly (such as prepaid system and monthly subscription system). each system differs from the other in regard to financial obligations, methods of payment, and service tariffs.
- 22.29. **"payment term"** means the process mentioned in the order form of how you complete your fees payment before its due date.
- 22.30. **"postpaid account"** means the account in which we record your debits and unpaid fees for services during a specific billing period. in such case, you agree to pay these charges in arrears.
- 22.31. **"postpaid system"** means a mobile/broadband service plan whereby you are billed on a monthly basis for the value of his/her subscription and usage of the selected services provided on our telecommunication network.
- 22.32. **"personal data"** shall mean any information relating to an identified or identifiable natural person as defined by the applicable privacy law and including any additional such personal data to which the data processor have access from time to time in performing the services.
- 22.33. **"prepaid account"** means the account in which we record your credits and fees for services paid for in advance apart from any monthly fee.

204 وافق العميل بموجب هذه الاتفاقية بأن جميع البيانات والبيانات الصادرة من الشركة بخصوص التكاليف والرسوم والشراكات والحساب الائتماني والخدمات المستخدمة تعد نافذة في حقه، وعلى الرغم من ذلك يبق للعميل الاعتراض على قيمة الفاتورة الصادرة بحقه إذا تراعى له ذلك، ولكن تعين عليه دفع المبالغ غير المتعرض عليها بالفاتورة في المواعيد المستحقة، على حين الفصل في المبالغ المتعرض عليها من قبل الشركة. بعد تنازلاً من قبل العميل عن حقه في الاعتراض على قيمة الفاتورة بعد مرور 30 يوماً من تاريخ استحقاق الفاتورة، وبعد عدم تقديم العميل لأي اعتراض على الفاتورة أو رسوم الاشتراك خلالها إقراراً نهائياً بصحة ونفاذ الفاتورة.

## 21. القانون المطبق والاختصاص

- 211 تخضع هذه الاتفاقية إلى قوانين مملكة البحرين وتكون محكمة اللوائح التنظيمية والمراسيم الخاصة بقطاع الاتصالات في مملكة البحرين.
- 212 تختص محاكم مملكة البحرين في النظر في جميع المنازعات التي قد تنشأ ضمن إطار هذه الاتفاقية.
- 213 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 الإلكتروني وأي حساب مسبق/أجل الدفع يوجد للعميل لدى الشركة.
- 22.2 **"رسوم التفعيل"** هي الرسوم المالية المستحقة للشركة والمعنية بتفعيل بطاقة شريحة الخط ورمز الخط المعين بالعميل.
- 22.3 **"الخدمات المضافة"** هي الخدمات الإضافية أو الأجهزة الإضافية أو الخدمات ذات القيمة المضافة والتي يكون لها رسوم إضافية تضاف إلى الخدمة بناء 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 الجدل الدفع أو وفقاً لملاحق باقة الخدمة مرفقة.
- 22.4 **"إخطار"** أو "إخطار خطي" أو مكتوب" هو قيام الشركة بإرسال إشعارات للعميل قبل 30 يوماً على الأقل من سريان مفعول التغيير المعنى بإحدى الوسائل التالية: (1) رسالة نصية موجهة لطبقة شريحة الهاتف والتي قد تتضمن الإحالة إلى موقع الشركة الإلكتروني لمعلومات إضافية، (2) رسالة موجهة لعنوان العميل البريدي، أو (3) رسالة إلكترونية للبريد الإلكتروني 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 بالمعاملات الدولية وخدمات الجوال) 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 وأية تعديلات لاحقة على هذا القانون من تاريخ نفاذها من وقت لآخر في مملكة البحرين.
- 22.7 **"قواعد العمل"** هي الإجراءات الخاصة بالعمليات الداخلية والتي تم وضعها لمباشرة أي طلب يتقدم به العميل.
- 22.8 **"العمد الإلزامية"** هي الحد الأدنى من الفترة الزمنية التي يتعهد فيها العميل بدفع الرسوم الشهرية للشركة.
- 22.9 **"العميل"** هو أي شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بالاشتراك في خدمات الشركة بشكل مباشر أو من خلال فروع الشركة أو عن طريق وكلائها المخولين.
- 22.10 **"مراقب البيانات"** يعني الشخص أو الكيان الذي يحدد الأغراض والوسائل التي تتم معالجة البيانات الشخصية من أجلها.
- 22.11 **"معالج البيانات"** يعني الشخص أو الكيان الذي يقوم بمعالجة البيانات الشخصية بالنيابة عن مراقب البيانات.
- 22.12 **"جهاز"** هو أي جهاز هاتف نقال، جهاز توجيه للإنترنت (راوتر)، جهاز إنترنت متنقل (dongle)، جهاز تابلت (tablet) وأو أي آلت ومعدات أخرى والتي يقوم العميل بشرائها أو استئجارها من مدمجة مع إحدى باقات الخدمة المسبقة الدفع أو الأجلة الدفع، وذلك للتمكن من الاستفادة من الخدمة.
- 22.13 **"القنوات الرقمية"** هي قنوات ومنصات الاتصالات التي تقوم الشركة من خلالها بترويج أو تسويق أو بيع منتجاتها وخدماتها الإلكترونية وعلاقتها التجارية وأفكارها، وكما تقوم الشركة بإرسال الإخطارات الخطية للعميل من خلالها، وتشمل على سبيل المثال: الحد الحصر موقع الشركة الإلكتروني، وتطبيقات الهاتف المحمول، تطبيق WhatsApp، والمتجر الإلكتروني، وآلة الخدمة الذاتية (SSM) أو أي قناة إلكترونية قد تقدمها الشركة في المستقبل.
- 22.14 **"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 كحقوق متأخر.
- 22.15 **"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 تطبيق WhatsApp أو أي وسيلة إلكترونية أخرى تقدمها الشركة للعميل، وهذه تشمل أيضاً خدمات المتجر الإلكتروني التي يمكن للعميل من خلالها شراء بعض خدمات الشركة ومنتجاتها.
- 22.16 **"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.
- 22.17 **"المعدات"** هي أية معدات يستخدمها العميل للنفاذ إلى الخدمات.
- 22.18 **"سياسة الاستخدام العادل"** تعني أن استخدام العميل للخدمة سيخضع لمعايير استخدام معينة مذكورة في سياسة الشركة الموضحة في الموقع الإلكتروني للشركة.
- 22.19 **"الرسوم"** رسم أية خدمة أو مجموعة من الخدمات الإضافية التي تزود العميل، والتي قد يدفعها العميل لمرة واحدة فقط أو على دفعات شهرية بناء على نظام الاشتراك المختار من قبل العميل والتي قد تتضمن قيمة الجهاز ورسوم الجوال كما هو موضح في بند 13، وخدمة التامين، وتكلفة الملاحقات، 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.
- 22.20 **"القوة القاهرة"** هي أي فعل، حدث، امتناع أو أي ظرف خارج عن السيطرة من قبل أي من الطرفين، بما في ذلك، ودون حصر، اللاتي: (أ) أحداث خارجة عن سيطرة الإنسان، بما في ذلك الزلزال، 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 الماني، انقطاع الكهرباء، انقطاع خطوط الاتصال، انهيار المحطات، الأجهزة أو المركبات، (و) إفسار الموزين أو المقاولين من الباطن، و (ز) السرقة، أضرار متعمدة، الإضراب، أعمال القلق أيأ كان نوعها.
- 22.21 **"بولية الخدمة 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.
- 22.22 **"رقم الخط"** هي العبارات والمجموعة الرقمية التي تخصصها الشركة للعميل عند اشتراكه في الخدمات.
- 22.23 **"الرسوم الشهرية"** هي الرسوم التي تتم فورتيرتها للعميل في كل شهر والتي قد تشمل على سبيل المثال لحد الحصر رسوم الاشتراك.
- 22.24 **"الحد الأدنى للخدمة الإلزامية"** تعني فترة (3) أشهر تبدأ من تاريخ تشغيل أو تطبيق الأجهزة عالية الجودة التي حددتها الشركة واتاحتها من خلال قولها المعتمدة وموافق البيع من خلال عقود الأجهزة.
- 22.25 **"غرامة الحد الأدنى للخدمة الإلزامية"** تعني رسوم ثابتة وقدرها 100 دينار بحريني يتم فرضها بالإضافة إلى أي رسوم إنهاء الخدمة المشار إليه في بند 22.48 وذلك بهدف دفع السلوك المضاربي والتعديلي لبيع الأجهزة بأسواق الموازية المتعلقة بالأجهزة عالية الجودة خلال الأشهر الثلاثة الأولى من شرائها أو تفعيلها، والتوصيل عن هوامش الربح المنخفضة المرتبطة بها، وذلك في حال اختيار العميل إنهاء عقد الخدمة قبل فترة الحد الأدنى لمدة الالتزام المعرف في البند 22.24.
- 22.26 **"الشبكة"** هي البنية التحتية للاتصالات والتي تستخدمها الشركة لتقديم الخدمات.
- 22.27 **"استمارة الاشتراك"** تعني النموذج الذي يجب ملؤه وتوقيعه من قبل العميل لطلب خدمات الشركة.
- 22.28 **"نظام الأنظمة الدفع"** هو النظام المختار من قبل العميل للدفع مقابل الخدمات (كالنظام المسبق الدفع ونظام الدفع النقدي الشهري). كل نظام يختلف عن الآخر وذلك فيما يخص الالتزامات المالية، طريقة الدفع وتعريف الخدمة.
- 22.29 **"شروط الدفع"** هي آلية الدفع المذكورة في استمارة الاشتراك عن كيفية إتمام دفع الرسوم قبل تاريخ الاستحقاق.



- 22.34. **"prepaid system"** means a service whereby you purchase the respective service in advance or under a prepaid account.
- 22.35. **"process/processed/processing/processes"** means obtaining, recording or holding information or data or carrying out any operation or set of operations on it.
- 22.36. **"privacy authority"** means the relevant statutory or supervisory authority with responsibility for the applicable privacy law in the jurisdiction of the data controller, including the TRA.
- 22.37. **"roaming"** means using your SIM card to connect to another network whilst you are outside Bahrain.
- 22.38. **"self-service machine"** means a machine that provides a mechanism for you to process your own purchases or service activation, modification, or validation, as the case may be.
- 22.39. **"service"** means any service (including temporary services) provided by stc including but not limited to conveyance, emission, reception, transmission or broadcast of voice, data, signs, signals, sounds or images by means of a telecommunications network.
- 22.40. **"service plan"** means a service with a commitment period which may be bundled with a device and or equipment or an add on service, and you will be paying us the related subscription fee in accordance with the respective standalone service plan contract.
- 22.41. **"SIM box"** means a device that maps the call from VoIP to a SIM card (in the SIM box) of the same mobile operator of the destination mobile so that an international call terminates as a home call to the subscriber country.
- 22.42. **"SIM card"** means a subscriber identity module smart card and/or the electronic subscriber identity module smart card containing the telephone number of a subscriber, encoded network identification details, the personal identification number and other user data such as the phone book, which permits you to use the services.
- 22.43. **"subscription fees"** means the charges you agree to pay periodically against services provided.
- 22.44. **"tariff(s)"** means the financial charges fixed against each unit of each of the services provided by stc (e.g. the cost per minute of call, the cost per SMS).
- 22.45. **"traffic data"** means any data processed for the purpose of the conveyance of a communication on an electronic communications network and for billing.
- 22.46. **"tax"** means any tax, value added taxes (VAT), levy, impost, duty or other charges, fee, deduction or withholding of a similar nature that is applicable by the relevant authorities in the Kingdom of Bahrain on availing a service.
- 22.47. **"telecommunications law"** means legislative decree number (48) promulgating the telecommunications law governing the telecommunications sector in Bahrain and its subsequent amendments taking effect from time to time in the Kingdom of Bahrain.
- 22.48. **"termination fees"** means the termination fees that may be applicable to you which consists of the following components:
- 22.48.1. remaining subscription fee(s) which entails the total cost for the remainder of the commitment period, calculated at a daily rate. Any prepaid fees or other discounts you have received will be deducted from the remaining subscription fees.
- 22.48.2. remaining device value which entails the remaining cost of your device, calculated as the original price before any subsidy or discount was applied.
- 22.48.3. discounted amounts which had been granted to you on any service at the time you subscribed; and
- 22.48.4. vanity number fee (if applicable) which is a one-time fee associated with selecting a vanity number.

the below table sets out an example of how the rest of the subscription fees for the remainder of the commitment period will be calculated depending on the selected service/service plan by you.

month	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
subscription fees (BD)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
termination fees (BD)	120	110	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

- 22.49. **"territory"** means the Kingdom of Bahrain.
- 22.50. **"TRA"** means the telecommunications regulatory authority in the Kingdom of Bahrain that regulates the telecommunication industry, including us.
- 22.51. **"upfront fees"** means your advance payment to us, which covers a part of the service and/or the device's total value, which you have to pay prior to receiving such service and/or device. This includes but is not limited to: mobile number portability charges, migration fees for transfer from postpaid account to prepaid Account (and vice versa), service downgrade fees, and service upgrade fees.
- 22.52. **"user guide"** means the booklet of services and prices available on our website.
- 22.53. **"USSD"** means unstructured supplementary data, which is a protocol used by mobile handset devices to communicate with our computer systems.
- 22.54. **"vanity number"** means an stc designated special number assigned to a customer and requires a one-time fee payment.
- 22.55. **"stc", "we", "us" and "our"** means stc Bahrain B.S.C. closed, incorporated under the laws of the Kingdom of Bahrain, under company registration number (71117) and having its registered address at P.O. box 21529 and its business address at building 15, road 68, block 428, Seef District, Kingdom of Bahrain.
- 22.56. **"website"** means stc's website at www.stc.com.bh
- 22.57. **"WhatsApp"** means the instant messaging application made available to the general public (including you) and businesses (including us) to communicate accordingly.
- 22.58. **"you" and "your"** refers to the customer who is a party to this agreement; your equipment includes both equipment that you own and equipment that you have obtained from us but do not yet own.

## 23. contact details:

- 23.1. our contact details  
address: building 15, block 428, building 15, road 68, Seef District  
postal address: stc Bahrain - P.O. box 21529  
Manama, Kingdom of Bahrain  
general telephone: +973 33124124  
customer service center: 124  
business service center: 128  
e-mail address: customercare@stc.com.bh  
website: stc.com.bh
- 23.2. telecommunication regulatory authority (TRA) contact details:  
postal address: telecommunications regulatory authority - P. O. box 10353 Manama, Kingdom of Bahrain  
address: 5th floor, building number 852, road number 3618, Seef 436  
for consumer enquiries and complaints:  
telephone: 81188  
fax: +973 17532523  
e-mail: consumer@tra.org.bh

- 22.30. **"الحساب آجل الدفع"** يعني الحساب الخاص بالعمل الذي يسجل فيه الخصومات والرسوم غير المدفوعة مقابل الخدمات المستخدمة من العميل خلال مدة الفوترة المتفق عليها. وبناء على ذلك، يوافق العميل على دفع هذه الرسوم عند صدور الفاتورة ذات الصلة.
- 22.31. **"النظام آجل الدفع"** هو باقة خدمة الموبايل/البرودباند بحيث تتم فورة العميل بصورة شهرية عن قيمة الاشتراك وسعة الاستخدام للخدمة المختارة والمقدمة على شبكة الشركة.
- 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 لخدمة العملاء.
- 22.33. **"الحساب مسبق الدفع"** الحساب الذي تقوم فيه الشركة بتسجيل الرصيد ورسوم الخدمات المدفوعة مسبقاً عدا أي رسوم شهرية أخرى.
- 22.34. **"التحويل"** هي قيام العميل بالدفع في وقت مبكر فيها العميل بشراء الخدمة مسبقاً أو تكون نظام الخدمة متعلقة بحساب المسبق الدفع.
- 22.35. **"معالجة"** تعني الحصول على أو تسجيل أو الاحتفاظ بالمعلومات أو البيانات الشخصية أو تنفيذ أي عملية أو مجموعة من العمليات عليها.
- 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. **"البيانات الشخصية"** هي قيام العميل باستخدام بطاقة شريحة الهاتف للاتصال بشبكة أخرى وذلك عند تواجدهم خارج مملكة البحرين.
- 22.38. **"إتاحة الخدمة ذاتية"** 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.
- 22.39. **"الخدمة"** هي أي خدمة (بما في ذلك الخدمات المؤقتة) مقدمة من الشركة بما في ذلك، وجون حصر، نقل، انبعاث، استقبال، انتقال أو إذاعة الصوت، البيانات، الإشارات، الأصوات أو الصور من خلال شبكة الاتصالات.
- 22.40. **"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، إذا توفر ذلك.
- 22.41. **"صندوق وحدة تعريف المشترك"** هو جهاز يربط المكالمات بين خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت وبطاقة شريحة الهاتف (التي تكون مثبتة في هذا الجهاز) لنفس مشغل خدمات الاتصالات لوجهة الاتصال، بحيث تنتهي المكالمات الدولية على أنها مكالمات محلية لبلد العميل.
- 22.42. **"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 بالانتماء من الخدمة.
- 22.43. **"رسوم الاشتراك"** هي الرسوم التي تحصلها الشركة من العميل بشكل دوري مقابل الخدمات المقدمة.
- 22.44. **"التعرفة"** هي الرسوم الثابتة مقابل كل وحدة للخدمات المقدمة من قبل الشركة (مثال: تكلفة الدقيقة) المكالمات، وتكلفة الرسائل النصية القصيرة).
- 22.45. **"بيانات حركة المرور"** تعني أي بيانات تمت معالجتها لغرض نقل اتصال على شبكة اتصالات إلكترونية ولغرض الفوترة.
- 22.46. **"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.
- 22.47. **"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 نفاذه من وقت لآخر في مملكة البحرين.
- 22.48. **"رسوم الإنهاء"** تتكون رسوم الإنهاء (إنما تنطبق) كالتالي:

- 22.48.1. مجموع الرسوم المتحصلة من رسوم الاشتراك للمدة المتبقية من مدة الالتزام، يتم احتسابها بشكل يومي، ويخص منها أية رسوم مسبقية الدفع و أي خصومات أخرى مستحقة للعميل.
- 22.48.2. القيمة المتبقية للجهاز والتي تتضمن التكلفة المتبقية لجهاز العميل والتي يتم احتسابها على أساس السعر الأصلي قبل منح أي خصم أو خصم للعميل.
- 22.48.3. قيمة مبلغ التخفيض الذي تم منحه للعميل على أي خدمة في تاريخ الاشتراك.
- 22.48.4. رسوم الرقم المميز (إن وجد) وهي رسوم لمرة واحدة مرتبطة باختيار رقم هاتف مميز.

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

- 22.49. **"الإقليم"** هو مملكة البحرين.
- 22.50. **"الهيئة"** هي هيئة تنظيم الاتصالات في مملكة البحرين والتي تنظم قطاع الاتصالات بما فيها الشركة.
- 22.51. **"رسوم مقدمة الدفع"** هي الدفعة المقدمة والتي تغطي جزء من الخدمة أو التكلفة الإجمالية 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 آجل الدفع أو العكس، وقبل رسوم نقل الخدمة، ورسوم تخفيض الخدمة ورسوم ترقية الخدمة.
- 22.52. **"دليل المستخدم"** هو كتيب الخدمات والأسعار الموجودة على الموقع الإلكتروني.
- 22.53. **"البيانات الغير منظمة للخدمات الإضافية"** هي بروتوكول مستخدم من قبل أجهزة الجوال للاتصال بأنظمة الحاسوب التابعة للشركة.
- 22.54. **"رقم مميز"** هو رقم خاص ومحدد من قبل الشركة، ويتم تخصيصه للعميل ويتطلب دفع رسوماً لمرة واحدة.
- 22.55. **"الموقع الإلكتروني"** هو موقع الشركة وعنوانه: www.stc.com.bh
- 22.56. **"WhatsApp"** يعني تطبيق المراسلة الفورية المتاح للعام (بما فيهم العميل) والشركات (بما في ذلك الشركة) للتواصل.

## 23. عناوين الاتصال

- 23.1. 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  
الموقع الإلكتروني: www.stc.com.bh
- 23.2. 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  
للاستفسارات والشكاوى: 81188  
فاكس: 17532523  
البريد الإلكتروني: consumer@tra.org.bh