stc Device Returns Policy

This Device Returns Policy ("Policy") explains when and how you may return devices and accessories purchased from stc Bahrain B.S.C. Closed ("stc", "we", "us") , through our official sales channels.

Nothing in this Policy shall exclude, limit, or waive any rights that the customer may have under applicable consumer protection laws, including rights relating to defective goods, misrepresentation, or statutory guarantees.

Our aim is to ensure a fair, transparent, and consistent return process for our customers.

1. Scope & Applicability

1.1. This Policy applies to all devices (smartphones, tablets, mobile routers, smartwatches, and similar hardware) and device accessories (chargers, cases, cables, earphones) purchased directly from stc in the Kingdom of Bahrain through:

1.1.1. stc.com.bh online store or the mystc mobile application (online purchases); or

1.1.2. Any stc retail branch in the Kingdom of Bahrain (in-store purchases).

1.2. Unless otherwise stated in this Policy, device accessories are subject to the same return conditions as devices.

1.3. For hygiene-sensitive accessories (e.g., earphones), returns will be refused if the packaging has been opened, unless defective.

1.4. Exchanges are treated as returns followed by a replacement or new purchase.

1.5. This Policy does not apply to the items outlined in Section 8 below.

2. Types of Returns

2.1. Change of Mind Returns.

2.1.1. You may request a return if you decide not to keep a device for reasons unrelated to a defect (for example, you changed your mind, or ordered the wrong model).

2.1.2. To be eligible for this return, all of the following conditions must be satisfied:

(a) The return request is made in accordance with Section 3 below and within 7 calendar days of:

(i) the date of receipt of the device, for online/app purchases, or

(ii) the date of purchase, for in-store purchases.

(b) The device is unused, not activated, and is not linked to any account or service.

(c) The device is in its original condition.

(d) All original packaging, accessories, documentation and in-box items are included and undamaged.

(e) The factory seal is intact and untampered

سياسة ارجاع الاجهزة في اس تي سي

توضح سياسة إرجاع الأجهزة هذه ("السياسة") الحالات والطريقة التي يجوز لك من خلالها إرجاع الأجهزة والملحقات التي تم شراؤها من شركة اس تي سي البحرين ش.م.ب. مقفلة ("اس تي سي" او "نحن") وذلك عبر قنوات البيع الرسمية التابعة لنا..

لا يوجد في هذه السياسة ما من شأنه استبعاد أو تقييد أو التنازل عن أي حقوق قد تكون للعميل بموجب قوانين حماية المستهلك المعمول بها، بما في ذلك الحقوق المتعلقة بالسلع المعيبة، أو البيانات المضللة، أو الضمانات القانونية.

تهدف هذه السياسة إلى ضمان آلية إرجاع عادلة وشفافة وموحدة لعملائنا.

1. النطاق و التطبيق

1.1.تسري هذه السياسة على جميع الأجهزة، بما في ذلك الهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية، وأجهزة الراوتر المتنقلة، والساعات الذكية، وما يماثلها من أجهزة، وكذلك ملحقات الأجهزة، مثل الشواحن، والأغطية، والكابلات، وسماعات الأذن، التي يتم شراؤها مباشرة من stc في مملكة البحرين من خلال:

1.1.1. متجر stc الإلكتروني عبر الموقع stc.com.bh أو تطبيق mystc للهاتف المحمول، بالنسبة للمشتريات الإلكترونية؛ أو

1.1.2. أي فرع من فروع اس تي سي للبيع بالتجزئة في مملكة البحرين، بالنسبة للمشتريات من الفروع.

1.2. ما لم يُنص على خلاف ذلك في هذه السياسة، تخضع ملحقات و اكسسوارات الأجهزة لنفس شروط الإرجاع المطبقة على الأجهزة.

1.3. بالنسبة للملحقات ذات الحساسية الصحية، مثل سماعات الأذن، سيتم رفض إرجاعها إذا تم فتح عبوتها، ما لم تكن معيبة.

1.4. تُعامل عمليات الاستبدال على أنها عملية إرجاع يعقبها استبدال الجهاز أو إجراء عملية شراء جديدة.

1.5. لا تسري هذه السياسة على العناصر المذكورة في البند 8 أدناه.

2. انواع الارجاع

2.1. الإرجاع بسبب تغيير الرأي

2.1.1. يجوز لك طلب إرجاع الجهاز إذا قررت عدم الاحتفاظ به لأسباب لا تتعلق بوجود عيب، مثل تغيير رأيك أو طلبك لطراز غير صحيح.

2.1.2. حتى يكون هذا الإرجاع مقبولًا، يجب استيفاء جميع الشروط التالية:

(أ) تقديم طلب الإرجاع وفقاً للبند 3 أدناه وخلال 7 أيام تقويمية من:

(i) تاريخ استلام الجهاز، بالنسبة للمشتريات الإلكترونية أو عبر التطبيق؛ أو

(ii) تاريخ الشراء، بالنسبة للمشتريات من الفروع

(ب) أن يكون الجهاز غير مستخدم، وغير مفعّل، وغير مرتبط بأي حساب أو خدمة.

(ج) أن يكون الجهاز بحالته الأصلية.

(د) أن تكون جميع العبوات الأصلية، والملحقات، والمستندات، والعناصر الموجودة داخل العبوة مرفقة وغير تالفة.

(ه) أن يكون ختم المصنع سليماً ولم يتم العبث به.

(و) تقديم إثبات الشراء الأصلي، مثل الإيصال أو تأكيد الطلب

(f) Original proof of purchase (receipt or order confirmation) is presented.

(g) The original purchaser presents a valid government-issued identification (see Section 3).

2.2. Defective or Dead on Arrival (DOA) Returns

2.2.1. This applies where a device has a manufacturing defect or hardware fault at the time of purchase or does not conform to its intended specifications.

2.2.2. To be eligible for this return, all of the following conditions must be satisfied:

(a) The return request must be submitted within 15 calendar days of purchase or delivery.

(b) Device returns may may be accepted even if opened or used, provided the defect is not attributable to human intervention, misuse, physical damage, liquid damage, or unauthorised modification.

(c) Original proof of purchase (receipt or order confirmation) is presented.

(d) The original purchaser presents a valid government-issued identification (see Section 3).

(e) For the avoidance of doubt, defects reported after the DOA period will be handled strictly under the applicable manufacturer's warranty terms and not as a return under this Policy.

2.2.3. Upon return, we will conduct a technical inspection (see Section 9). If we confirm that a manufacturing defect is the sole cause of a material defect, you may choose one of the following (subject to availability and technical assessment):

(a) Replacement with an equivalent device;

(b) Repair at no cost to you; or

(c) Refund to the original payment method.

In all cases, the warranty will be applicable as per the Official Guarantee/Warranty Period provided by the Original Equipment Manufacturer ("OEM").

3. How to Request a Return

3.1. To request a return under this Policy, you may initiate the process by visiting any stc retail branch in the Kingdom of Bahrain.

3.2. You must present the required proof of purchase and identification, and submit the device for inspection in accordance with this Policy.

3.3. Return requests are subject to verification, inspection, and approval by stc. The method of return, inspection process, and applicable timelines may vary depending on the purchase channel and the nature of the return.

4. Purchaser Verification

(ز) أن يقدم المشتري الأصلي بطاقة تعريف رسمية سارية صادرة عن جهة حكومية، وفقاً للبند 3.

2.2.الإرجاع بسبب وجود عيب أو عطل عند الاستلام

2.2.1. ينطبق هذا النوع من الإرجاع في حال وجود عيب تصنيعي أو خلل في الجهاز وقت الشراء، أو إذا كان الجهاز غير مطابق للمواصفات المخصصة له.

2.2.2. حتى يكون هذا الإرجاع مقبولاً، يجب استيفاء جميع الشروط التالية:

(أ) تقديم طلب الإرجاع خلال 15 يوماً تقويمياً من تاريخ الشراء أو التسليم.

(ب) يجوز قبول إرجاع الأجهزة حتى إذا تم فتحها أو استخدامها، شريطة ألا يكون العيب ناتجاً عن تدخل بشري، أو سوء استخدام، أو ضرر مادي، أو ضرر ناتج عن السوائل، أو تعديل غير مصرح به.

(ج) تقديم إثبات الشراء الأصلي، مثل الإيصال أو تأكيد الطلب.

(د) أن يقدم المشتري الأصلي بطاقة تعريف رسمية سارية صادرة عن جهة حكومية، وفقاً للبند 3.

(ه) تجنباً للشك، فإن أي عيوب يتم الإبلاغ عنها بعد انتهاء مدة الإرجاع بسبب عطل عند الاستلام سيتم التعامل معها حصراً وفقاً لشروط ضمان الشركة المصنعة المعمول بها، وليس باعتبارها طلب إرجاع بموجب هذه السياسة.

22.3. عند إرجاع الجهاز، سنقوم بإجراء فحص فني وفقاً للبند 9. وإذا تأكد لنا أن العيب التصنيعي هو السبب الوحيد لوجود عيب جوهري، فيجوز لك اختيار أحد الخيارات التالية، وذلك رهناً بالتوافر ونتيجة الفحص الفني:

(أ) استبدال الجهاز بجهاز مماثل؛

(ب) إصلاح الجهاز دون أي تكلفة عليك؛ أو

(ج) استرداد المبلغ إلى وسيلة الدفع الأصلية.

وفي جميع الأحوال، يسري الضمان وفقاً لمدة الضمان الرسمية المقدمة من الشركة المصنعة الأصلية للجهاز

3. كيفية طلب الارجاع

3.1. لطلب الإرجاع بموجب هذه السياسة، يمكنك بدء الإجراءات من خلال زيارة أي فرع من فروع اس تي سي للبيع بالتجزئة في مملكة البحرين.

3.2. يجب عليك تقديم إثبات الشراء والمستند التعريفي المطلوبين، وتسليم الجهاز للفحص وفقاً لهذه السياسة.

3.3. تخضع طلبات الإرجاع للتحقق والفحص والموافقة من قبل اس تي سي. وقد تختلف طريقة الإرجاع، وإجراءات الفحص، والمدد الزمنية المطبقة بحسب قناة الشراء وطبيعة طلب الإرجاع.

4. التحقق من هوية المشتري

4.1. حماية العملاء ومنع إساءة الاستخدام، لا يجوز تقديم طلب الإرجاع إلا من قبل المشتري الأصلي أو شخص مفوض من قبله، مع تقديم إثبات الشراء وبطاقة هوية العميل. ويجب تقديم المستندات التالية:

4.1.1. بطاقة هوية بحرينية سارية، أو بطاقة هوية وطنية لإحدى دول مجلس التعاون الخليجي، أو جواز سفر بالنسبة لغير البحرينيين.

4.1.2. ثبات الشراء الأصلي، مثل الفاتورة الضريبية، أو رسالة تأكيد الطلب عبر البريد الإلكتروني، أو سجل الشراء من تطبيق mystc.

4.1. To protect customers and prevent misuse, only the original purchaser or a person authorized by the purchaser (with proof of purchase + customer ID) may submit a return request. The following documentation must be presented:

4.1.1. A valid Bahraini CPR card, GCC national ID, or passport (for non-Bahraini residents).

4.1.2 Original proof of purchase: tax invoice, order confirmation email, or mystc app purchase record.

4.2. Any identification documents provided will be used only for verification and processed in line with stc's Privacy Policy

5. Vouchers, Rewards & Promotional Discounts

5.1. Where a voucher has been redeemed to claim a device, the device must be returned in accordance with this Policy, including inspection and approval.

5.2. Where a promotional discount or voucher code was applied at the point of purchase, the refund will reflect the amount actually paid by the customer, after discounts or promotions.

5.3. Any stc Rewards points or cashback earned on the purchase will be reversed upon a successful return.

6. Bundled & Promotional Items

6.1. If a device was purchased as part of a bundle (e.g., device + accessory, device + plan, or gift-with-purchase), the following applies:

6.1.1. All items forming part of the bundle must be returned together for a full refund.

6.1.2. If only part of a bundle is returned, stc will deduct the standalone retail value of any retained promotional item from the refund.

6.1.3. Free gifts must be returned in their original and unused condition.

6.1.4. Telecommunication service components (plans, SIM, data add-ons) are not covered by this Policy; separate service terms and conditions apply.

7. Refund Method & Processing Timelines

7.1. Subject to successful inspection and approval of the return request:

7.1.1. Refunds will be processed to the original payment method only. Cash refunds will not be issued for card payments, and vice versa.

7.1.2. Typical processing timelines:

(a) Credit / debit card payments: 15 business days of approval. Actual appearance on your statement may vary by bank.

(b) stc Pay / digital wallet: 5 business days of approval.

(c) Cash purchases (in-store): within 5 business days of approval via an stc branch.

7.1.3. All cashback, stc Rewards points, promotional benefits, or bundled benefits will be reversed proportionally, as described in Sections 5 and 6.

7.2. Notwithstanding any other provision, if a returned device fails inspection, no refund will be issued. Where applicable,

4.2. سيتم استخدام أي مستندات تعريفية مقدمة فقط لأغراض التحقق، وسيتم معالجتها وفقاً لسياسة الخصوصية الخاصة بـ stc.

5. القسائم والمكافآت والخصومات الترويجية

5.1. في حال استخدام قسيمة للحصول على جهاز، يجب إرجاع الجهاز وفقاً لهذه السياسة، بما في ذلك الفحص والموافقة

3.2. في حال تطبيق خصم ترويجي أو رمز قسيمة عند الشراء، فسيعكس مبلغ الاسترداد المبلغ الذي دفعه العميل فعلياً بعد الخصومات أو العروض الترويجية.

5.3. سيتم إلغاء أي نقاط stc Rewards أو مبالغ استرداد نقدي تم اكتسابها نتيجة عملية الشراء عند إتمام عملية الإرجاع بنجاح.

6. المنتجات المجمعة والعروض الترويجية

6.1. إذا تم شراء الجهاز كجزء من حزمة، مثل جهاز مع ملحق، أو جهاز مع باقة، أو هدية مع الشراء، فيسري ما يلي:

6.1.1. يجب إرجاع جميع العناصر التي تشكل جزءاً من الحزمة معاً للحصول على استرداد كامل.

6.1.2. إذا تم إرجاع جزء فقط من الحزمة، يحق لـ اس تي سي خصم قيمة البيع بالتجزئة المستقلة لأي عنصر ترويجي تم الاحتفاظ به من مبلغ الاسترداد

6.1.3. يجب إرجاع الهدايا المجانية بحالتها الأصلية وغير المستخدمة.

6.1.4. لا تشمل هذه السياسة مكونات خدمات الاتصالات، مثل الباقات، وشرائح SIM ، وإضافات البيانات، وتخضع هذه الخدمات لشروط وأحكام منفصلة.

7. طريقة الاسترداد ومدد المعالجة

7.1. رهناً بنجاح الفحص والموافقة على طلب الإرجاع:

7.1.1. سيتم رد المبالغ إلى وسيلة الدفع الأصلية فقط. ولا يتم رد المبالغ نقداً بالنسبة للمدفوعات التي تمت بالبطاقات، والعكس صحيح.

2.1.2. دد المعالجة المعتادة هي كما يلي:

(أ) مدفوعات بطاقات الائتمان أو الخصم: خلال 15 يوم عمل من تاريخ الموافقة، وقد يختلف ظهور المبلغ في كشف الحساب بحسب البنك

(ب) stc Pay أو المحافظ الرقمية: خلال 5 أيام عمل من تاريخ الموافقة

(ج) المشتريات النقدية من الفروع: خلال 5 أيام عمل من تاريخ الموافقة، وذلك عبر أحد فروع اس تي سي.

7.1.3. سيتم عكس جميع مبالغ الاسترداد النقدي، ونقاط stc Re-wards ، والمزايا الترويجية، أو مزايا الحزم بشكل متناسب، وفقاً لما هو موضح في البندين 5 و6.

7.2. دون الإخلال بأي حكم آخر، إذا لم يجتز الجهاز المرتجع الفحص، فلن يتم إصدار أي استرداد. ويحق لـ stc، حيثما ينطبق، إجراء خصومات معقولة تعكس أي عناصر مفقودة، أو أضرار، أو عدم امتثال لهذه السياسة.

8. العناصر غير المؤهلة للإرجاع

8.1. لا تكون العناصر التالية مؤهلة للإرجاع بموجب هذه السياسة، إلا إذا كان ذلك مطلوباً صراحة بموجب القانون المعمول به:

8.1.1. شرائح SIM ، وشرائح eSIM ، والرصيد مسبق الدفع، وقسائم إعادة الشحن.

stc reserves the right to apply reasonable deductions reflecting missing items, damage, or non-compliance with this Policy.

8. Items not Eligible For Return

8.1. The following are not eligible for return under this Policy, except where expressly required by applicable law:

8.1.1. SIM cards, eSIMs, prepaid credit, and top-up vouchers.

8.1.2. Digital services, content downloads, and subscriptions.

8.1.3. Consumables purchased separately (e.g., screen protectors, replacement batteries).

8.1.4. Clearance or 'as-is' devices, except where defective or not as described.

8.1.5. Devices purchased from third-party retailers, resellers, or unauthorised distributors.

8.1.6. Devices that are damaged, modified, exposed to liquid, or tampered with, after purchase.

8.1.7. Devices with altered, removed or unreadable IMEI or serial numbers.

8.1.8. Any purchases conducted via a business/corporate account.

8.1.9. Items provided free of charge, including gifts, promotional giveaways, and raffle prizes, unless a return is expressly required by applicable law (e.g., for safety related defects).

6.1.10. Items that are explicitly marked as non returnable or non refundable in the applicable commercial offer, promotion, or advertisement.

9. stc's Right to Inspect

9.1. stc reserves the right to conduct a technical inspection of any returned device before approving a return.

9.2. stc's inspection may assess:

9.2.1. Device condition and seal integrity,

9.2.2. completeness of original packaging and accessories,

9.2.3. Whether any reported defect is attributable to a manufacturing fault or to customer-related damage, misuse, or accidental/liquid damage,

9.3. Inspections are typically completed within 5 business days of receiving the device.

9.4. If a return is rejected following inspection, stc will notify you in writing stating the reasons and advising you to collect the device.

10. General

10.1. Processing timelines may be impacted by circumstances beyond stc's reasonable control.

10.2. stc reserves the right to limit or refuse returns where there is evidence of fraud, repeated or abusive return behaviour, subject always to applicable consumer protection laws.

10.3. Customers are responsible for removing all personal data, accounts, and locks prior to returning a device. stc shall not be liable for any loss of data remaining on returned devices.

8.1.2. الخدمات الرقمية، وتنزيلات المحتوى، والاشتراكات.

8.1.3. المستهلكات التي يتم شراؤها بشكل منفصل، مثل واقيات الشاشة أو البطاريات البديلة.

8.1.4. أجهزة المباعة ضمن التصفية أو "كما هي"، إلا إذا كانت معيبة أو غير مطابقة للوصف

8.1.5. الأجهزة التي تم شراؤها من تجار تجزئة أو موزعين أو بائعين غير مصرح لهم من الغير.

8.1.6. الأجهزة التي تعرضت للتلف، أو التعديل، أو السوائل، أو تم العبث بها بعد الشراء.

8.1.7. الأجهزة التي تم تغيير أو إزالة أو جعل أرقام IMEI أو الأرقام التسلسلية الخاصة بها غير مقروءة.

8.1.8. أي مشتريات تتم عبر حساب تجاري أو حساب شركات.

8.1.9. العناصر المقدمة مجاناً، بما في ذلك الهدايا، والعينات أو الهدايا الترويجية، وجوائز السحوبات، ما لم يكن الإرجاع مطلوباً صراحة بموجب القانون المعمول به، مثل العيوب المتعلقة بالسلامة.

8.1.10. العناصر التي يُنص صراحة في العرض التجاري أو الترويجي أو الإعلان المعني على أنها غير قابلة للإرجاع أو غير قابلة للاسترداد.

9. حق اس تي سي في الفحص

9.1. تحتفظ اس تي سي بحق إجراء فحص فني لأي جهاز يتم إرجاعه قبل الموافقة على الإرجاع.

9.2. قد يشمل فحص اس تي سي ما يلي:

9.2.1. حالة الجهاز و سلامة الختم؛

9.2.2. اكتمال العبوة الأصلية والملحقات؛

9.2.3. ما إذا كان أي عيب مبلّغ عنه ناتجاً عن عيب تصنيعي أو عن ضرر متعلق بالعميل، أو سوء استخدام، أو ضرر عرضي، أو ضرر ناتج عن السوائل.

9.3. يتم عادة استكمال الفحوصات خلال 5 أيام عمل من تاريخ استلام الجهاز

9.4. إذا تم رفض طلب الإرجاع بعد الفحص، ستقوم اس تي سي بإخطارك كتابياً مع بيان الأسباب وطلب استلام الجهاز.

10. احكام عامة

10.1. قد تتأثر مدد المعالجة بظروف خارجة عن السيطرة المعقولة لـ اس تي سي.

10.2. تحتفظ اس تي سي بالحق في تقييد أو رفض طلبات الإرجاع في حال وجود دليل على الاحتيال، أو تكرار طلبات الإرجاع، أو إساءة استخدام سياسة الإرجاع، وذلك دائماً مع مراعاة قوانين حماية المستهلك المعمول بها.

10.3. يتحمل العملاء مسؤولية إزالة جميع البيانات الشخصية، والحسابات، وأقفال الجهاز قبل إرجاع أي جهاز. ولا تتحمل اس تي سي أي مسؤولية عن فقدان أي بيانات متبقية على الأجهزة المرتجعة.

10.4. تحتفظ اس تي سي بحق تعديل أو تحديث هذه السياسة من وقت لآخر. وتسري النسخة المنشورة على القنوات الرسمية لـ اس تي سي في وقت الشراء.

10.5. في حال وجود أي تعارض بين السجلات المقدمة من العميل وسجلات أنظمة اس تي سي، تكون سجلات معاملات اس تي سي هي المعتمدة

10.4. stc reserves the right to amend or update this Policy from time to time. The version published on stc's official channels at the time of purchase shall apply.

10.5. In the event of any discrepancy between customer-provided records and stc's system records, stc's transaction records shall prevail.

10.6. This Policy governs returns with stc only and does not affect any separate manufacturer warranties, which are subject to the manufacturer's terms.

10.7. You may escalate concerns:

10.7.1. through stc Customer Care,

10.7.2. by visiting an stc retail branch, or

10.7.3. through the relevant regulatory authorities where applicable.

10.6. تنظم هذه السياسة عمليات الإرجاع مع اس تي سي فقط، ولا تؤثر على أي ضمانات منفصلة مقدمة من الشركة المصنعة، والتي تخضع لشروط الشركة المصنعة.

10.7. يجوز لك تصعيد أي ملاحظات أو شكاوى من خلال:

10.7.1. خدمة عملاء اس تي سي؛

10.7.2. زيارة أحد فروع اس تي سي للبيع بالتجزئة؛ أو

10.7.3. الجهات التنظيمية المختصة حيثما ينطبق.