

7. دفع الرسوم والمصاريف

(1) يتعهد العميل بأن يسدد، بمجرد استلام فاتورة الشهر الأول، رسوم اتصال الخدمة ورسوم اشتراك الشهر الأول ورسوم أي خدمات إضافية يشترك فيها العميل وفقاً للاتفاقية.

(2) يتعين على العميل دفع رسوم الاشتراك الشهري، ورسوم الخدمات الإضافية التي اشترك فيها العميل وأي رسوم تظهر على الفاتورة الشهرية للعميل وفقاً للاتفاقية. يجوز للشركة تغيير هذه الأسعار والتعريفات طوال مدة الاتفاقية، في حال كانت هذه التغييرات عبارة عن تعديرات جوهرية وتضيف عبئاً على العميل، يتعين على الشركة تزويد العميل بفترة الإخطار المسبق لهذا التغيير بالطريقة المناسبة قبل تطبيقها، ووفقاً لأحكام القانون والترخيص الممنوح للشركة من قبل الهيئة، في حالة عدم قبول العميل لهذه التغييرات، يكون مهتماً لإنهاء الخدمة بدون أي رسوم إضافية، درأً للشك، في هذه الحالة يكون العميل مسؤولاً عن المبالغ المستحقة أو الالتزامات أو المعدات السابقة.

(3) رسوم الخدمة والضرائب:

أ. جميع الأسعار والرسوم ورسوم الخدمة وفقاً للاتفاقية غير شاملة لأي نوع من الضرائب على سبيل المثال لا الحصر ضريبة القيمة المضافة، درأً للشك، الأسعار والرسوم المنشورة على موقع الشركة شاملة ضريبة القيمة المضافة ما لم ينص على خلاف ذلك ووفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها في المملكة العربية.

ب. لذلك، يتعين على العميل دفع جميع هذه الضرائب التي تظهر في الفواتير الشهرية، وعندما يتم فرض هذه الضرائب من قبل الحكومة.

(4) ترسل الفواتير التي تحتوي على رسوم الاشتراك الشهري للشهر التالي، وجميع الرسوم المستحقة في تاريخ الظهور في الفاتورة إلى العميل على عنوان البريد الإلكتروني المحدد في استمارة الطلب أو أي عنوان آخر يخاطر به العميل. يجوز للشركة أيضاً تسليم الفاتورة شخصياً مقابل رسوم شهري ثابتة كلما هو محدد في استمارة الطلب، تظهر الفاتورة بمثابة إخطار بالدفع خلال الفترة الزمنية المظهرة في الفاتورة. لن تكون الشركة خاضعة لأي مسؤولية فيما يتعلق بعدم تسليم الفاتورة بعد إرسالها.

(5) يجب على العميل دفع مبلغ الفاتورة في تاريخ الاستحقاق. تتوفر تفاصيل حول إعداد الفواتير والدفع ومراقبة الائتمان في قواعد الممارسة لشؤون المشتركين الخاصة بالشركة المنشورة على موقعها الإلكتروني.

(6) تعتبر سجلات الشركة دليلاً قطعاً ونهائياً على جميع المبالغ المستحقة للعميل، ما لم يثبت العميل بشكل قاطع أن هناك زيادة في الفاتورة. (7) يجوز للشركة تخصيص المبالغ التي دفعها العميل لتسوية المبالغ المستحقة بموجب أي اتفاقية أخرى أبرمها نفس العميل.

(8) يقبل العميل ويؤكد أنه يجوز للشركة، حسب تقديرها المطلق، استخدام خدمات شركات الاتصال أو الخدمات المماثلة لتحصيل المبالغ المستحقة من العملاء، يتضمن هذا القبول تزويد معلومات العميل الضرورية لشركات التحصيل من أجل تحصيل هذه المبالغ غير المسددة.

8. قطع/إيقاف الخدمة

(1) يجوز للشركة قطع الخدمة في أي من الحالات التالية:

أ. في حالة عدم سداد وتسوية العميل لأي فواتير خلال تاريخ استحقاقها؛
ب. إذا بلغت قيمة الرسوم والخدمات الإضافية، في أي وقت، قيمة التأمين المدفوع مقدماً، بشرط أن تقوم الشركة بإخطار العميل بالطريقة المناسبة؛
ت. إذا كان لدى العميل استمارة طلب أو استمارة الخدمة المحددة أو اشتراكات سابقة أو لاحقة توجد عليها مبالغ مستحقة لم يتم تسويتها في تاريخ استحقاقها؛

ث. في حال تحرير العميل أو من ينوب عنه شيئاً لتسوية المبالغ المستحقة للشركة وتم رفضه وإعادة من قبل البنك دون أن يتم صرفه لأي سبب كان؛

ج. عندما يتجاوز العميل الحد الاستخدام العادي للخدمة خلال أي فترة، أو يتجاوز حد الائتمان المحدد له من قبل الشركة؛

ح. في حالة وجود قوانين أو لوائح جديدة صادرة عن الهيئة أو غيرها من الجهات الحكومية ذات الصلة، في هذه الحالة، يجب على الشركة إبلاغ العميل بواجب أو أكثر من طرق الإخطار في أقرب وقت ممكن؛ أو

خ. أي حالة أخرى وفقاً لقواعد الممارسة لشؤون المشتركين أو سياسة الاستخدام العادل. (2) في حالة قيام الشركة بقطع الخدمة وفقاً للبنود

(1) (أ) أو (ب) أو (ج) أو (د) أو (هـ) أو (و) أو (ز) أو (ح)، يكون العميل مسؤولاً عن سداد الرسوم وفقاً للمادة 7 بالإضافة إلى رسوم الدفع المتأخر الثابت البالغة 3 دينار بحريني لكل حالة قطع.

(3) في حالة حدوث خطأ فني طارئ، سيتم إيقاف الخدمة مؤقتاً حتى يتم إصلاح العطل. وفي حالة تعديل النظام أو صيانته، يجوز إيقاف الخدمة مؤقتاً حتى يتم تعديل النظام أو صيانته في أقصى فترات الدقة المتوقعة الممنوحة عليها في قواعد الممارسة لشؤون المشتركين.

(4) يجوز للعميل أن يطلب من الشركة إيقاف أو إعادة تشغيل الخدمة المقدمة له بشكل مؤقت ما لم يتم تقييد ذلك خلاف ذلك في استمارة الطلب أو استمارة الخدمة المحددة، ويجوز للشركة، حسبما تراه مناسباً، فرض رسوم مقابل هذا التعليق على النحو المحدد في استمارة الطلب.

9. مدة وإنهاء الاتفاقية

(1) تسري هذه الشروط والأحكام العامة اعتباراً من تاريخ تقديم الخدمة للعميل وفقاً لاستمارة الطلب أو الاشتراك المقدم من العميل.

(2) يجوز للشركة في أي وقت إنهاء الاتفاقية في حال حدوث أي من الحالات التالية:

أ. وفاة العميل؛
ب. في حال مخالفة العميل أياً من الشروط الواردة في الاتفاقية، أو إخلاله بقانون الاتصالات أو أي قوانين أخرى سارية، ويتم إخطاره بعد ذلك بهذه المخالفة أو هذا الإخلال؛

ج. في حال أن الشركة، بناءً على تقديرها المطلق، تعتبر أي تصرف يقوم به العميل غير ملائم ويشمل على سبيل المثال لا الحصر:

1. سوء السلوك أو سوء التصرف أو التهديد لأي من موظفي الشركة أو مدرائها أو المتعاقدين معها من الغير؛ أو
2. تسبب أضراراً أو خسائر، بشكل مباشر أو غير مباشر، لأي من ممتلكات الشركة.
د. إذا وجدت الشركة أن أياً من المعلومات المقدمة من العميل غير صحيحة في استمارة الطلب أو بأي طريقة أخرى، أو إذا لم يتمكن العميل من تزويد الشركة بالمستندات اللازمة لإصدار استمارة الطلب بشكل سليم؛

هـ. إذا لم يتمكن العميل من سداد أي أو جميع المبالغ المستحقة وفقاً لقواعد الممارسة لشؤون المشتركين الخاصة بالشركة أو الاتفاقية؛

و. في حال إفسار أو إفلاس العميل أو الشركة؛
ز. في حال إلغاء ترخيص الشركة أو سحبه أو تعليق تنفيذه من قبل الهيئة؛ أو

ح. في حالة وجود قوانين أو لوائح جديدة تصدرها الهيئة أو غيرها من الهيئات والجهات الحكومية ذات الصلة والتي تعتبر هذه الشروط والأحكام العامة باطلّة وغير ملزمة.

(3) في حالة إنهاء الخدمة وفقاً للمادة 9 (2)،

يحمل العميل مسؤولية تسوية الرسوم وفقاً للمادة 7، بالإضافة إلى جميع التكاليف ذات الصلة التي تكبدها الشركة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر رسوم الدفع المتأخرة البالغة 3 دينار بحريني عن كل حالة قطع، رسوم المحكمة التي تكبدها الشركة فيما يتعلق بأي إجراء قانوني اتخذته الشركة ضد العميل لاسترداد أي مبلغ مستحق، و12% من المبلغ المستحق لاسترداد رسوم تحصيل الديون وأي تكاليف أخرى لتكديدها الشركة حتى تسوية جميع المبالغ المستحقة من قبل العميل.

(4) يجوز للعميل طلب إنهاء الخدمة عن طريق تقديم استمارة إنهاء الخدمة من أحد مراكز الشركة أو عبر أي وسيلة أخرى مناسبة وفقاً لقواعد الممارسة لشؤون المشتركين الخاصة بالشركة. ودرأً للشك، تكون الخدمة مستمرة ولا يجوز إلغاؤها أو إنهاؤها

وفقاً لهذه الشروط والأحكام العامة.

(5) بالرغم من المادة (4) أعلاه، في حالة الإنهاء المبكر للخدمة أو تغيير باقة الخدمة، يجوز تطبيق رسوم إنهاء الخدمة لمدة الالتزام المذكورة في استمارة الخدمة المحددة.

(6) يُسمح بنقل الخدمة بشرط أن يكون كل من المشتركين الحاليين والجدد حاضرين في أي من مراكز الشركة ويستوفون المتطلبات ذات الصلة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عملية تسجيل بطاقةSIM.

10. تحديد المسؤولية

(1) من المتفق عليه أن الشركة لن تكون مسؤولة في حال حدوث أي من حالات القوة القاهرة (كما هو موضح أدناه) أو أي سبب خارج عن سيطرتها.

(2) يجوز للشركة تعليق أو فصل أو إنهاء استخدام جزء من كل أو الخدمة على الفور دون تسلمها أي مسؤولية في الحالات المنصوص عليها في المادة 8 (قطع/إيقاف الخدمة) والمادة 9 (مدة وإنهاء الاتفاقية) المبينة أعلاه.

(3) لن تكون الشركة مسؤولة تجاه العميل عن

قوات الكسب أو الفرص أو فقدان الأعمال أو فقدان البيانات أو تلفها أو الخسائر غير المباشرة أو التعويضية أو الخاصة أو العرضية أو اللاحقة ولن تكون بخلاف ذلك مسؤولة عن أي تكاليف أو مصاريف أو تعويضات أو التزامات تكبدها العميل. (4) إلى الحد المسموح به قانوناً، في حال اعتبار الشركة مسؤولة تجاه العميل، تقتصر مسؤوليتها على مبلغ لا يتجاوز الرسوم المستحقة للخدمة لفترة ستة (6) أشهر من تاريخ إبرام الاتفاقية للخدمة نشأ فيها سبب الفعل الذي ترتب عليه المسؤولية. (5) في حال تركيب المعدات في عنوان العميل، يجب على العميل ضمان بيئة آمنة وخالية من المخاطر لموظفي الشركة وأفراد المتعاقدين معها من الغير. يجب على العميل تعويض موظفي الشركة وأفراد المتعاقدين معها من الغير عن جميع التكاليف التي تكبدها بشكل مباشر أو غير مباشر نتيجة أي أو فيما يتعلق بأي مطالبه ناشئة عن وفاة أو إصابة موظفي الشركة و/أو المتعاقدين معها من الغير.

(6) مع مراعاة المادة 12 (5) وفيما عدا حالات موافقة المشترك على أي تركيب أو أعمال بناء مطلوبة لتقديم الخدمة قد تؤدي إلى تلف أو تغيير محتمل في ممتلكات المشترك، لا تتحمل الشركة و/أو المتعاقدين معها من الغير أية مسؤولية عن أي ضرر ناتج عن هذا التركيب و/أو أعمال البناء.

11. القوة القاهرة

(1) يتم تعليق تطبيق الشروط والأحكام العامة لأي فترة تقدرها الشركة بشكل معقول، حيث أنه تم خلال هذه الفترة منح الشركة أو إعاقتها عن الائتمان لأي من التزاماتها لأي سبب خارج عن نطاق سيطرتها المعقولة حيث يمكن أن تشمل هذه الحالة على سبيل المثال لا الحصر أي إضراب عن العمل، أو نقص في إمدادات الوقود، أو إغلاق للمصانع، أو تعطيل للمعدات، أو إجراءات حكومية، أو حرب، أو أعمال الشغب، أو الكوارث الطبيعية («القوة القاهرة»).

(2) على الرغم من أي حكم آخر من الشروط والأحكام العامة، لا تعتبر الشركة مخالفة لهذه الشروط والأحكام العامة، أو تكون مسؤولة تجاه العميل بأي شكل من الأشكال عن أي تأخير في تنفيذ أو عدم تنفيذ أي من التزاماتها بموجب هذه الشروط والأحكام العامة إلى الحد الذي يكون فيه التأخير في تنفيذ أو عدم التنفيذ الأداء ناجماً عن أي قوة القاهرة تكون قد أبلغت العميل بها، ويتم تمديد فترة ومدّة أداء تلك الالتزامات بناءً على ذلك.

(3) إذا تجاوزت فترة التعليق هذه ثلاثين (30) يوماً، فيجوز للشركة، عند تقديم إشعار كتابي إلى العميل، إنهاء الاتفاقية على الفور.

12. المعدات

(1) ما لم ينص على خلاف ما يلي، يجب إعادة معدات الشركة التي تمت إتاحتها للعميل كجزء من الخدمة إلى الشركة عند انتهاء تقديم الخدمة، في حال امتناع العميل عن إعادة المعدات وفقاً لأحكام الاتفاقية، يجوز للشركة أن تفرض على العميل مبلغاً مالياً نظير عدم إعادته لتلك المعدات وذلك وفقاً لرسوم تحدها الشركة في الاتفاقية والتي لا تتجاوز سعر تلك المعدات.

(2) يتحمل العميل مسؤولية الإبلاغ عن المعدات المعطلة أو التالفة أو المفقودة، بوافق العميل على عدم تعديل المعدات أو التلاعب بها أو إتلافها أو محاولة تفكيكها. إذا كانت المعدات المستأجرة تحتاج إلى إصلاح أو استبدال، دون أن يتسبب في ذلك أي خطأ من جانب العميل، لن تتقاضى الشركة أي مبالغ مالية مقابل إصلاح أو استبدال المعدات. ويتعين على الشركة و/أو المتعاقدين من الغير اتخاذ قرار بناءً على سلطتهم التقديرية بشأن إصلاح أو استبدال أي من المعدات المعطلة. تخضع المعدات والشروط والأحكام الخاصة بأي ضمان أو خطة ضمان ممتدة خاصة بالشركة المصنعة والتي قد يكون العميل قد حصل عليها عند شرائه لتلك المعدات.

(3) يقر العميل أو ممثله باستلام المعدات في حالة جيدة عند نقطة البيع أو في مقر العميل، وبعد ذلك يكون مسؤولاً عن حالة تلك المعدات.

(4) يقر العميل بأنه قد يتطلب تركيب المعدات في عنوانه من أجل توصيل الخدمة، بما في ذلك أي خدمات دعم وصيانة مستمرة يتم إجراؤها فيما يتعلق بالمعدات، يجب على العميل توفير الضمانة لدخول موظفي الشركة و/أو المتعاقدين معها من الغير من أجل التركيب، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر توفير التصاريح المطلوبة (إن وجدت)، والطاقة الكهربائية. (5) يقر العميل بأنه في حالة عدم توفر البنية التحتية في عنوانه، فمن اللازم القيام بأعمال بناء

مقابل رسوم إضافية من أجل توصيل الخدمة. سيتم إرسال هذه الرسوم إلى المشترك للموافقة عليها قبل الشروع في أي أعمال بناء.

13. خصوصية البيانات

(1) بالقر الذي يقضيه القانون، يقر العميل ويؤكد ويوافق على أنه يجوز للشركة معالجة البيانات الشخصية لجميع الأغراض التالية:

أ. توفير الخدمة للعميل؛
ب. الأنشطة المتعلقة بفواتير العميل؛
ت. الأنشطة المتعلقة بمدفوعات الربط البنني؛
ث. الأنشطة المتعلقة بالوصول إلى معدات العميل؛
ج. الأنشطة المتعلقة ببيانات المرو؛
ح. الأنشطة المتعلقة ببيانات الموقع؛ و
خ. أي أغراض أخرى وفقاً للقوانين واللوائح ذات الصلة.

(2) تعتبر الأغراض الواردة في الفقرة 13 (1) مطلوبة بالنسبة للشركة لتقديم الخدمة وأي سحب لموافقة العميل على هذه الأغراض يعتبر طلباً لإلغاء الخدمة، وبالتالي يتم تطبيق العواقب اللاحقة.

(3) يمنع العميل الشركة الحق في الحصول على بيانات العميل الشخصية ومعالجتها وتزويدها لأطراف ثالثة مقررّة لأغراض معينة مثل طلبات الجهات التنظيمية، والتحقق من الائتمان والتصديق، والأمن، ومنع الاحتيال، والتحقق من الهوية، وتعزيز الخبرة، ورفع أو الدفاع عن الدعاوى القانونية أو أداء للمصلحة العامة وفقاً للقوانين واللوائح السارية في مملكة البحرين.

(4) تقدم الشركة مختلف السلع والخدمات عن طريق التسويق المباشر، فيحق للعميل طلب وقف التسويق المباشر من غير رسوم.

14. بنود عامة

(1) يحق للشركة رفض أي طلب مقدم من العميل ما لم يتم دفع جميع المبالغ المستحقة من قبل ذلك العميل إلى الشركة، ويجوز لها رفض الطلب إذا ثبت لها أن العميل لم يكن ملتزماً بتسوية و سداد الفواتير الخاصة بأي اشتراكات أخرى بعد تاريخ الاستحقاق أو لأي سبب آخر تراه الشركة سلباً بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر قواعد الرقابة على الائتمان الخاصة بالشركة.

(2) يقر العميل أنه قد بلغ السن القانوني و/أو أنه لديه السلطة القانونية لإبرام الاتفاقية والالتزام بكافة الشروط والأحكام المنصوص عليها.

(3) تلتزم الشركة بأن تعتمد وتطبق سياسة فعالة لغرض التعامل مع الشكاوى المقدمة من العملاء وفقاً لقواعد الممارسة لشؤون المشتركين الخاصة بها.

(4) يتعين عدم اعتبار أي تساهل أو إهمال من جانب الشركة في تنفيذ أحكام هذه الشروط والأحكام العامة تنازلاً عن أي من حقوقها الواردة فيها.

(5) تخضع الشروط والأحكام العامة لقوانين مملكة البحرين. توافق الشركة والعميل على أن أي نزاع ينشأ بين الشركة والعميل قد يكون إما:

أ. عن طريق الهيئة وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في قواعد الممارسة لشؤون المشتركين؛ أو
ب. يجوز تقديمها إلى المحاكم المختصة في مملكة البحرين.

(6) تعتبر هذه الشروط والأحكام العامة ملزمة لجميع العملاء الذين يوقعون على استمارة الطلب اعتباراً من تاريخ هذا التوقيع سواء كان بالبحر أو رقمياً أو عن طريق التحقق من بصمة الأصبع.

(7) يجوز للشركة تعديل القواعد والشروط المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام العامة بشرط حصولها على موافقة مسبقة من الهيئة، وقيامها بنشر هذا التعديل قبل سريانه بثلاثين (30) يوماً.

(8) في حال حصول العميل على خدمة دعم الأجهزة ملققة باستمارة الطلب، يلتزم العميل بالتوقيع على استمارة الخدة المحددة التي تحكّمها هذه الشروط والأحكام العامة بالإضافة إلى القواعد والشروط الخاصة بها.

(9) القواعد المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام العامة متوافقة ومتطابقة مع قواعد الممارسة لشؤون المشتركين الخاصة بالشركة حيثما كان ذلك مناسباً وقابل للتطبيق. ويتعين أن يتم نشر نسخة من مع قواعد الممارسة لشؤون المشتركين الخاصة بالشركة على الموقع الإلكتروني التالي: www.bh.zain.com ويمكن الحصول على نسخة مطبوعة مجانية منها عند الطلب من أي مركز من مراكز الشركة.

قام العميل بقرأة وفهم وقبول جميع شروط وأحكام هذه الشروط والأحكام العامة عن طريق إبرام الاتفاقية.