



**زين البحرين**  
**قواعد الممارسة لشؤون المشتركين**  
**ديسمبر 2018**

## المحتويات

4	1.	مقدمة لقواعد الممارسة	1.
	2.	تعهد زين	4
	3.	توفير الخدمة	4
4		التقدم بطلب الخدمة	4
4		تعيين الرقم	4
4		شريحة تعريف المشترك (SIM)	4
	4.	تحديد هوية المشترك	5
	5.	جودة الخدمة	5
	6.	الاتصال بزين	6
6		مركز الاتصالات	6
6		الكتابة إلى زين	6
6		بوابة الإنترنت	6
7		تطبيق العناية الذاتية	7
7		متاجر زين	7
8		مكتب دعم الأعمال	8
8	7.	الفواتير والدفع، والتعامل الإئتماني مع حسابات الزبائن	8
	8.	قنوات وطرق الدفع	10
	9.	فصل وإنهاء الخدمة	11
11		إنهاء الخدمة بطلب من مشترك الدفع الأجل	11
11		إنهاء خدمة الدفع الأجل بسبب التخلف عن السداد	11
11		حظر خدمات الدفع الأجل الصادرة بسبب تجاوز حد الإئتمان	11
11		دورة خدمة الدفع المسبق وقواعد إنتهاء الخدمة	11
12		فصل وإنهاء الأرقام المنقولة	12
12		إعادة الخدمة	12
	10.	تقديم الشكاوى	13
13		الإتصال الأولي من قبل الزبون	13
13		حل المشكلة عند أول مكالمة أو زيارة	13
13		الإفادة باستلام الشكوى	13
13		التحقيق في الشكوى والإبلاغ عن النتيجة	13
14		التصعيد الداخلي	14



14.....التصعيد لهيئة تنظيم الإتصالات

15.....سجلات الشكاوى

## زين البحرين قواعد الممارسة لشؤون المشتركين

### 1. مقدمة لقواعد الممارسة

لقد أعدت زين البحرين ش.م.ب. ("زين") قواعد الممارسة لشؤون المشتركين هذه حسب متطلبات التراخيص الممنوحة لشركة زين من قبل هيئة تنظيم الاتصالات في مملكة البحرين ("الهيئة")، لإرشاد مشتركي زين فيما يخص خدمات الإتصالات التي توفرها زين وأية نزاعات أو شكاوى قد تنشأ فيما يتعلق بهذه الخدمات.

وقد تمت الموافقة على قواعد الممارسة هذه من قبل الهيئة بتاريخ 15 فبراير 2016 وتم تعديها والموافقة عليها بتاريخ 26 ديسمبر 2018.

### 2. تعهد زين

يأتي وعد زين لعملائها متماسياً مع الوعد الموحد الذي تقدمه مجموعة زين بإضفاء تجربة "عالم جميل". إن زين تسعى جاهدة لتقديم أفضل تجربة لعملائها وذلك من خلال توفير قنوات متنوعة يمكن للعملاء من خلالها تقديم الطلبات والحصول على الخدمات وإضافة وتعديل وإنهاء الخدمات والإطلاع على الحسابات ودفع الفواتير ورفع الشكاوى؛ ومن خلال توفير السلاسة في تنفيذ العمليات المذكورة؛ ومن خلال الاستجابة الفورية لجميع الشكاوى المقدمة؛ ومن خلال إتخاذ الإجراءات التي من شأنها توفير أقصى درجات توافر وجودة الخدمات وضمان العدل في التعامل مع حسابات المشتركين.

### 3. توفير الخدمة

#### التقدم بطلب الخدمة

يمكن التقدم بطلب خدمات زين في أي من متاجر زين، وكذلك، في حالة خدمات الدفع المسبق، من خلال قنوات التوزيع غير المباشرة التابعة لزين. يجب على مقدم الطلب ملء إستمارة الطلب والتوقيع عليها وتقديم وثائق الهوية المطلوبة (أنظر القسم 4). وبشكل التوقيع على هذه الإستمارة توقيعاً على عقد وموافقةً على الشروط والأحكام الواردة في إستمارة الطلب.

#### تعيين الرقم

سيتم تعيين رقم لكل خط هاتف (أو فاكس أو أي خدمة أخرى حسبما يقتضي الأمر) من مجموعة الأرقام المخصصة لزين من قبل الهيئة، إلا في الحالات التي يقوم فيها الزبون بالاحتفاظ برقم صادر من مزود خدمة آخر، أي يقوم بنقل الرقم. ويمكن للزبون أن يحتفظ برقمه طالما كان لديه عقد ساري المفعول مع زين، إلا أن ذلك لا يعطيه أية حقوق ملكية بالنسبة للرقم. وعندما يتم إنهاء عقد خط فإن زين سوف تسترد الرقم وترجعه إلى مجموعة أرقامها الغير مستخدمة، حيث يمكنها تعيين الرقم في وقت لاحق إلى عميل آخر، أو، في حالة الأرقام المنقولة، سيسترجع الرقم من قبل المشغل السابق الذي صدر منه الرقم في الأصل.

#### شريحة تعريف المشترك (SIM)

سيتم تزويد مشترك الهاتف المتنقل بشريحة تعريف المشترك (SIM) التي تعرّف المشترك وتمكّنه من الربط بالشبكة. تبقى هذه الشريحة ملكاً لزين، ويكون المشترك مسؤولاً عن أي سوء استخدام لها. ولمنع إساءة استخدام الشريحة من قبل أشخاص غير مَحْوَلين

في حالات فقدان أو السرقة، فإن المشترك يُنصح بالإتصال فوراً بمركز الإتصال التابع لزين لطلب تعطيل مؤقت للشريحة. وسيقوم ممثل العناية بالزبائن بالتحقق من هوية المتصل من خلال طلب بعض المعلومات الخاصة به، ومن ثم سيقوم بتعطيل الشركة في الحال. ويمكن كذلك تقديم طلب التعطيل المؤقت للشريحة في أي من محلات زين أو كتابياً بإرسال خطاب إلى العناوين أو الأرقام المبينة في القسم 6. إلا أن المشترك سيظل مسؤولاً عن جميع المبالغ المقيدة عليه حتى وقت تعطيل الشريحة. لذلك فإنه ينصح بشدة أن يكون طلب التعطيل المؤقت للشريحة من خلال الإتصال هاتفياً بمركز الإتصالات لكي يكون تعطيل الشريحة فورياً. وسوف يكون التعطيل المؤقت للشريحة بسبب فقدان أو السرقة، وإعادة التشغيل لاحقاً، مجاناً (فيما عدا إستبدال الشريحة).

سيتم إستبدال الشريحة المفقودة أو المسروقة أو التالفة، عند طلب المشترك ذلك، في أي من محلات زين وبالتعرفة المعمول بها. هذه التعرفة مبينة على الموقع الإلكتروني للشركة، كما يمكن الإستفسار عنها من مركز الإتصالات أو من أي من متاجر زين.

#### 4. تحديد هوية المشترك

تحرص زين على أخذ الاحتياطات اللازمة لحماية مصالح المشتركين وأفراد الجمهور والشركة نفسها من الإحتيالات المالية، وخرق السرية والخصوصية، وفقدان الخدمات، وغيرها من الأضرار التي قد تنجم عن قصد أو عن غير قصد. ومن أجل هذا تتبع زين مجموعة من القواعد من أجل التحقق من هويات الأشخاص الذين يسعون إلى إجراء أي معاملات أو الإطلاع على أي معلومات تخص حساباتهم الشخصية أو حسابات مؤسسات يدعون تمثيلها.

كذلك فإن التحقق الصارم من هويات المشتركين هو شرط تنظيمي تفرضه الهيئة مما يشمل متطلبات التحقق من الهوية وفقاً لقوانين ولوائح مملكة البحرين. وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى أن جميع مشتركي الهاتف المحمول مسؤولون بشكل قانوني وكامل عن خطوط هواتفهم ومحاسيون بشكل كامل عن النتائج المترتبة على إستخدام وإساءة إستخدام خطوطهم الهاتفية.

تتخذ عمليات التحقق من الهويات أشكالاً مختلفة تبعاً لطبيعة المعاملة والقناة المستخدمة. فعند زيارة أحد متاجر زين فإن واحدة أو أكثر من وثائق الهوية الأصلية التالية ستكون مطلوبة:

- بطاقة الهوية الوطنية البحرينية (المعروفة أيضاً باسم CPR أو البطاقة الذكية)
- بطاقة هوية صادرة من إحدى دول مجلس التعاون الخليجي
- جواز السفر

إضافة إلى ذلك، ستكون الوثائق التالية مطلوبة في حالة المشتركين من فئة الأعمال والمؤسسات:

- السجل التجاري للمؤسسة
- وثيقة رسمية بتحمل المسؤولية وتفوض شخصاً أن يتصرف نيابة عن المؤسسة فيما يتعلق بخدمات زين، مع وثيقة هوية الشخص المفوض

وبالإمكان إتمام بعض المعاملات عن طريق الهاتف من خلال الإتصال بمركز الإتصال أو مكتب دعم الأعمال التابعين للشركة، وفي هذه الحالات سيوجه ممثل الشركة بعض الأسئلة للمتصل بهدف التحقق من هويته.

#### 5. جودة الخدمة

إن خدمة الزبائن بشكل متميز ستكون دائماً من القيم الأساسية لزين. وتتجلى إلتزامات زين تجاه زبائنها في كيفية بناء وتطوير وصيانة شبكتها، وفي مجموعة المنتجات التي توفرها، وفي الخدمات التي تقدمها، وفي مدى دقة ووضوح الفواتير التي تصدرها، وفي سرعة ردها على إستفسارات وشكاوى زبائنها. وتستثمر زين مبالغ كبيرة من أجل تزويد مشتركها بأحدث تقنيات ومنتجات وخدمات الإتصالات، ولتقديم تجربة ثرية بشكل عام في مجال المكالمات الصوتية والبيانات وخدمات القيمة المضافة للمستهلكين وللمؤسسات.

تماشياً مع التزاماتها التي تحددها تراخيص الاتصالات الممنوحة لها من قبل هيئة تنظيم الاتصالات، تعمل زين على ضمان أن خدمة الهاتف المتنقل تغطي ما لا يقل عن 99 في المائة، وأن خدمة الثابت اللاسلكي تغطي ما لا يقل عن 95 في المائة، من سكان البحرين، حيث تعني التغطية إمكانية الحصول على الخدمات خارج المباني. وتخطط زين وتوسع لتوفير الخدمات 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، على مدار السنة. وتشمل هذه الخدمات الربط مع مشغلي الشبكات الأخرى في البحرين التي تربطها مع زين إتفاقيات ربط بيني. وتتخذ زين كافة التدابير الضرورية لتحقيق مستويات الجودة التي تتماشى مع المعايير الدولية المعترف بها أو تلك التي تحددها الهيئة.

وفي الوقت الذي تسعى في زين جاهدة للحفاظ على درجة عالية جداً من جودة وإستمرارية الخدمة، فإن ذلك لا يحول دون إمكانية حدوث إنقطاع أو تراجع في جودة الخدمة من حين إلى آخر بسبب عوامل خارجة عن إرادة زين.

## 6. الاتصال بزين

توفر زين لزيائنها وللجمهور عامةً العديد من قنوات الإتصال لأية إستفسارات وطلبات خدمة وشكاوى، كما هو مبين أدناه. وتخدم جميع هذه القنوات وبدرجات مختلفة (وفقاً لطبيعة القناة) إستفسارات العملاء وطلبات الخدمة والشكاوى. بعض الأنشطة يمكن إتمامها فقط في متاجر زين لأنها تتطلب تقديم وثائق الهوية الأصلية، على سبيل المثال.

### مركز الاتصالات

تدير زين مركز إتصالات يعمل بها ممثلو العناية بالزبائن 24 ساعة في اليوم في كل يوم من أيام السنة. يمكن لأي زبون أو أي فرد من الجمهور أن يتصل بمركز الاتصال على الرقم 107، مجاناً من أي خط هاتفي في البحرين، أو عن طريق الإتصال بالرقم +973 36107107 من خارج البحرين. وستنطبق رسوم المكالمات الدولية المعتادة عند الإتصال من الخارج. ويقوم نظام آلي بالرد على المكالمات ويوفر للمتصل بعض المعلومات وخيارات متاحة للخدمة الذاتية من قائمة (كالإطلاع على رصيد الحساب وتسديد المبالغ والإستفسار عن المنتجات والخدمات)، وكذلك خيار التحدث إلى أحد ممثلي العناية بالزبائن. وتسعى زين دائماً لجعل مدة الإنتظار للتحدث إلى أحد ممثلي العناية بالزبائن أقصر ما يمكن.

### الكتابة إلى زين

يمكن لأي مشترك أو فرد من الجمهور الإتصال بزين كتابياً بالإرسال إلى العنوان البريدي أو البريد الإلكتروني أو رقم الفاكس التالي:

قسم العناية بالزبائن - زين

ص.ب. 30107، مملكة البحرين

عنوان البريد الإلكتروني: [customer-care@bh.zain.com](mailto:customer-care@bh.zain.com)

رقم الفاكس: 36107103 (+973)

### بوابة الإنترنت

توفر زين بوابة إنترنت تقدم من خلالها معلومات مفصلة عن المنتجات والخدمات، والطرق المتاحة للإتصال، وعاوين وساعات عمل المتاجر، من بين أمور أخرى. كما يمكن للزبائن - وبعد عملية تسجيل لمرة واحدة تُجرى على الموقع نفسه لتعيين كلمة مرور - الحصول على المعلومات والخدمة الذاتية من البوابة، بما في ذلك الإستفسار عن الفاتورة، وتسديد المدفوعات، وإضافة الخدمات، وغير ذلك الكثير. والعنوان الإلكتروني (URL) لموقع بوابة زين هو [www.bh.zain.com](http://www.bh.zain.com).

ومن مميزات بوابة زين على الإنترنت خدمة الدردشة، التي تمكّن المستخدم (الزبون أو أي فرد من الجمهور) من "الدردشة" كتابياً (chat) مع ممثل العناية بالزبائن.

## تطبيق العناية الذاتية

كذلك توفر زين للهواتف الذكية والأجهزة اللوحية تطبيقاً (app) للعناية الذاتية يوفر معلومات عن المنتجات والخدمات، ويمكن الزبائن من الوصول إلى حساباتهم، بما في ذلك الإستفسار عن فواتيرهم ودفع المبالغ وإضافة وحذف الخدمات، وما إلى ذلك. هذا التطبيق متوفر لأجهزة iOS (آيفون) و أندرويد و ويندوز، وبلاكبيرري من متجر التطبيقات الخاصة بها على شبكة الإنترنت، تحت عنوان ZAIN Bahrain.

## متاجر زين

لدى زين عدد كبير من المتاجر المنتشرة في جميع أنحاء البحرين، يمكن فيها للزبائن وأفراد الجمهور تقديم طلبات الحصول على خدمات جديدة، وتعديل أو إنهاء الخدمات القائمة، والحصول على معلومات عن منتجات وخدمات زين، وإيداع المبالغ في حساباتهم، وإعادة شحن خطوط الدفع المسبق الخاصة بهم، وتقديم الشكاوى. وعند آخر تحديث لقواعد الممارسة هذه فإن متاجر زين المتاحة و ساعات عملها هي كما يلي:

الفرع	العنوان	ساعات العمل
المعارض	مركز الحورة التجاري - مبنى 328 - طريق 1910 - المنامة 319	السبت إلى الخميس الجمعة مغلق
مدينة عيسى	محل رقم 1 مجمع مدينة عيسى	السبت إلى الخميس الجمعة
البديع	محل رقم 1614 - شارع البديع جنوسان 504	السبت إلى الخميس الجمعة
جامعة البحرين	قاعة المطاعم - الحرم الجامعي - جامعة البحرين الصخير	الأحد إلى الخميس الجمعة والسبت closed
الرفاع	مجمع وادي السيل	7 أيام في الأسبوع
المحرق - مجمع السيف	مجمع السيف في المحرق	7 أيام في الأسبوع
المطار	قاعة المغادرة - مطار البحرين	7 أيام في الأسبوع 24 ساعة
مدينة حمد	محل رقم 427 - طريق 307 - مجمع مدينة حمد 1203	السبت إلى الخميس الجمعة
السيف	مجمع السيف - ضاحية السيف	7 أيام في الأسبوع
سيّتي سنتر	مجمع سيّتي سنتر	السبت إلى الأربعاء الخميس والجمعة
العلوي	سنتر مول - سند	7 أيام في الأسبوع
الرملي	مجمع الرملي - عالي	7 أيام في الأسبوع

مرجان	برادات الجزيرة – مركز المرجان – الجفير	7 أيام في الأسبوع	9:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً
الرفاع - اللولو	لولو هايبرماركت – الرفاع الشرقي	7 أيام في الأسبوع	10:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً
الحدّ - اللولو	لولو هايبرماركت – الحد	7 أيام في الأسبوع	10:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً
الزنج	مجمع الحياة	7 أيام في الأسبوع	10:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً
سار	مجمع سار	7 أيام في الأسبوع	10:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً
سكاي	المنامة	7 أيام في الأسبوع	10:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً
مدينة حمد – دوار 22	محل رقم 477 و 477أ – طريق 46 – مجمع 1046	السبت إلى الخميس الجمعة	9:00 صباحاً إلى 9:00 مساءً مغلق

وبالإمكان الحصول على معلومات محدثة عن المتاجر وأوقات عملها في العطلات الرسمية والمناسبات الخاصة الأخرى على شبكة الانترنت في الموقع <http://www.bh.zain.com/en/zainbahrain/shops>.

#### مكتب دعم الأعمال

بالإضافة إلى القنوات المذكورة أعلاه والمتاحة لعامة الجمهور والزبائن من فئة المستهلكين، توفر زين قناة مخصصة للزبائن من الشركات والمؤسسات لتلبية احتياجاتها ذات الطبيعة الحرجة. إن مكتب دعم الأعمال متاح عبر الهاتف 24 ساعة في اليوم، كل يوم من أيام السنة، بفريق مجهز بالمعرفة والأدوات اللازمة للرد على استفسارات العملاء في قطاع الأعمال وتلبية طلباتهم، فضلاً عن التعامل مع شكاواهم. وفيما يلي تفاصيل الاتصال بمكتب دعم الأعمال:

دعم قطاع الأعمال – زين

ص. ب. 30107، مملكة البحرين

رقم الهاتف: 36107007 (+973)

رقم الفاكس: 36107104 (+973)

عنوان البريد الإلكتروني: [business\\_support@bh.zain.com](mailto:business_support@bh.zain.com)

يتوجب على أي متصل بمكتب دعم الأعمال لشركة زين أن يكون لديه تخويل رسمي من مؤسسته لتمثيل المؤسسة فيما يخص التعامل مع زين.

## 7. الفواتير والدفع، والتعامل الإئتماني مع حسابات الزبائن

إن نظام زين فيما يتعلق بإصدار وتسوية الفواتير هو على النحو التالي:

(أ) تصدر لكل خط دفع أجل فاتورة في تاريخ ثابت من كل شهر (إلا أن تاريخ صدور الفاتورة هذا قد يختلف من زبون إلى آخر لكونهم يتبعون دورات فواتير مختلفة). ويُحتسب أي مبلغ شهري ثابت مقدماً، بحيث أن الفاتورة تشتمل دائماً على المبلغ الشهري الثابت لفترة شهر قادم، إضافةً إلى المبالغ المحسوبة على الاستخدامات لفترة شهر فانت. وتنص كل فاتورة بوضوح على تاريخ إستحقاقها. وفي الوقت الحاضر فإن تاريخ إستحقاق الفاتورة بالنسبة لقطاع المستهلكين هو بعد 21 يوم من تاريخ صدور الفاتورة، وبالنسبة لقطاع الأعمال فهو بعد 28 يوم من تاريخ صدور الفاتورة. ويتم عادةً تقديم الفواتير إلكترونياً، عبر البريد الإلكتروني. ويمكن تقديم الفاتورة كذلك ورقياً عبر البريد، مقابل رسم محدد، إن طلب الزبون ذلك.



(ب) عند صدور الفاتورة ترسل زين رسالة نصية قصيرة (SMS) إلى الزبون لتعلمه بصدور الفاتورة، وبمبلغ الفاتورة وتاريخ إستحقاقها.

(ج) في تاريخ إستحقاق الفاتورة، إذا لم يكن الزبون قد قام بتسديدها، فإن زين سوف ترسل له رسالة SMS لتذكيره بأن تاريخ إستحقاق الفاتورة قد حان ولتحثه على السداد. كما سترسل له زين لاحقاً ما لا يقل عن رسالتي (2) SMS للتذكير، وذلك في يومين مختلفين. وستُبلَّغ آخر هذه الرسائل الزبون بأنه ما لم يتم تسوية الفاتورة خلال 24 ساعة (48 ساعة بالنسبة للزبائن من فئة الأعمال)، فإنه سيتم حظر جميع المكالمات والرسائل (SMS) الصادرة وجميع البيانات (data). تعتمد التواريخ التي يتم فيها إرسال هذه الرسائل أو إتخاذ هذه الإجراءات على فئة المشترك، وهذه التواريخ مبيّنة في الجدول أدناه.

(د) إذا بقي المبلغ المتأخر غير مسدّد بعد 24 ساعة (48 ساعة لفئة الأعمال) من آخر رسالة تذكير، فستحظر زين جميع المكالمات ورسائل الـ SMS الصادرة، وكذلك جميع البيانات. قد تختلف الفترة من تاريخ إستحقاق الفاتورة إلى تاريخ حظر المكالمات والرسائل الصادرة والبيانات وذلك بناءً على ما إذا كان الزبون من فئة المستهلكين أو المؤسسات/الحكومة، وحسب السجل الإئتماني للزبون، أو خلاف ذلك وفقاً لتقدير الشركة. ويبين الجدول أدناه طول هذه الفترة للفئات المختلفة من الزبائن.

(هـ) بعد حظر المكالمات والرسائل الصادرة والبيانات، إذا ظل المبلغ المتأخر غير مسدّد فإن زين سوف ترسل ما لا يقل عن رسالتي SMS إثننتين (2)، في يومين مختلفين، تبلغ فيهما الزبون بأنه ما لم يتم بتسديد المبلغ المتأخر فإن الشركة سوف تقوم بفصل الخدمة تماماً، بما في ذلك المكالمات ورسائل الـ SMS الواردة. وسوف تبين رسائل التنبيه هذه للزبون التاريخ الذي سوف يتم فيه فصل الخدمة، وذلك من أجل إفساح المجال للزبون لتسديد المبلغ وتجنب فصل الخدمة. وفي اليوم المحدد سيتم فصل الخدمة إن لم يكن المبلغ المتأخر قد سُدّد. الجدول التالي يبين الفترات الزمنية المذكورة في الأقسام (ج) و (د) و (هـ) أعلاه، محسوبة بالأيام ابتداءً من تاريخ صدور الفاتورة:

يوم إتخاذ الإجراء، محسوب من تاريخ صدور الفاتورة			الإجراء المتخذ
المستهلكين - التحصيل السريع*	المستهلكين - المعاملة العادية*	فئة الأعمال	
اليوم 21	اليوم 21	اليوم 28	أول رسالة SMS للتذكير
اليوم 25	اليوم 27	اليوم 33	آخر رسالة SMS للتذكير قبل حظر الخدمات الصادرة
اليوم 26	اليوم 28	اليوم 35	حظر الخدمات الصادرة
اليوم 33	اليوم 35	اليوم 42	أول رسالة SMS للإشعار بقطع جميع الخدمات
اليوم 38	اليوم 40	اليوم 47	آخر رسالة SMS للإشعار بقطع جميع الخدمات والقطع الفعلي لها

\*يتبع كل المشتركين من فئة المستهلكين المعاملة العادية، إلا إذا أظهرت سجلاتهم مخاطر إئتمانية، ففي هذه الحالات يطبق عليهم التحصيل السريع.

(و) يبقى المشترك مسؤولاً عن تسوية كامل مبلغ حسابه المستحق عليه، ويشمل ذلك المبلغ المتأخر الذي تسبب في فصل الخدمة وكذلك كافة المبالغ الأخرى التي إحتسبت عليه لاحقاً. كذلك فإن تسديد المبلغ المتأخر، في أي مرحلة من المراحل المناقشة أعلاه، سيكون من شأنه إرجاع الخدمة للمشارك تلقائياً وبشكل كامل ومن غير إحتساب أية رسوم.

(ز) عدا ذلك، فإن زين سوف تنهي الخط بشكل دائم بعد ثلاثة (3) أشهر من القطع الكامل للخدمة، إذا ظل المبلغ المستحق على المشترك غير مسدّد. وقد تقوم الشركة بتقليل هذه المدة إلى شهر واحد (1) للزبائن الذين ترى الشركة أنهم يشكلون مخاطر إئتمانية أكبر.

(ح) وبعد إنهاء الخط، وإذا لم يسدّد المشترك المبلغ المستحق عليه، سوف تحيل زين القضية إلى مكاتب المحاماة ووكالات التحصيل لتحصيل المبالغ المستحقة من الزبائن مباشرةً.

- (ط) قد تقوم زين في مراحل مختلفة بالاتصال بالزبائن عن طريق الهاتف والبريد لإشعارهم بالمبالغ المستحقة عليهم وحثهم على دفعها، أو لإخطارهم بإنهاء خطوطهم بسبب تخلفهم عن الدفع.
- (ي) في حال تأخرت الشركات والمؤسسات والدوائر الحكومية، فضلاً عن بعض الزبائن من الأفراد الذين تعتبرهم الشركة - وفق تقدير الشركة وحدها - زبائن ذوي قيمة عالية، عن الدفع، فإن الشركة سوف لا تطبق الإجراءات المذكورة أعلاه، بل بدلاً من ذلك سوف تكلف مدراء الحسابات التابعين لها بالاتصال مباشرة بالزبائن. وقد يتم تطبيق أطر زمنية مختلفة على هؤلاء الزبائن، وذلك حسب تصنيفهم الائتماني الذي تقرره الشركة وحدها.
- (ك) لا يخضع الزبائن المشتركين في خيار الخصم المباشر (أنظر النقطة (و) في القسم 8) للعملية المفصلة أعلاه، بل يتم خصم مبالغ فواتيرهم مباشرة من حساباتهم المصرفية (أو تقييدها على بطاقتهم الائتمانية) في تاريخ ثابت في كل شهر، وهو السادس والعشرون من الشهر، لكافة الزبائن بغض النظر عن أي دورات فوترة يتبعون. ولكن إذا لم يكن الرصيد البنكي للزبون في تاريخ الخصم كافياً لتغطية مبلغ فاتورته فإن هذا الزبون سيخضع للعملية المفصلة في هذا القسم، ابتداءً من إرسال أول رسالة SMS للتذكير بدفع الفاتورة، المذكورة في النقطة (ج) أعلاه، وذلك بعد تسعة (9) أيام من تاريخ الاستحقاق العادي المذكور في الفاتورة، ومن ثم الإستمرار في الخطوات التالية المفصلة في هذا القسم وبفلس الوتيرة.

## 8. قنوات وطرق الدفع

ويمكن للعملاء سداد المبالغ في حساباتهم من خلال القنوات التالية:

- (أ) متاجر زين: يبين القسم 6 مواقع وساعات عمل متاجر زين. يمكن في هذه المتاجر الدفع نقداً، أو عن طريق بطاقات الخصم أو بطاقات الائتمان، أو عن طريق الشيكات. (ملاحظة: إذا كان الدفع يترتب عليه إجراء ما، كإعادة الخدمة المفصلة مثلاً، فإن مثل هذا الإجراء سوف لن ينفذ إلا بعد أن يتم صرف الشيك. إضافة إلى ذلك فإن قبول الدفع بالشيك قد يكون مقتصرأ في فروع معينة).
- (ب) مركز الإتصال: عن طريق الإتصال الهاتفي بمركز الإتصال (أنظر القسم 6) يمكن للمشارك إختيار الدفع من ضمن قائمة الخيارات التي يتيحها نظام الرد الصوتي، ومن ثم الدفع عن طريق بطاقة الائتمان.
- (ج) بوابة زين على شبكة الإنترنت: عند زيارة موقع زين الإلكتروني على العنوان [www.bh.zain.com](http://www.bh.zain.com)، يمكن للمشارك إجراء عملية دفع بواسطة بطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان.
- (د) تطبيق العناية الذاتية: هذا التطبيق للأجهزة الذكية (أنظر القسم 6) يتيح للمشارك دفع المبالغ باستخدام بطاقة إئتمان أو بطاقة خصم.
- (هـ) الخدمات المصرفية الإلكترونية: لدى زين إتفاقيات مع معظم البنوك الكبرى في البحرين تمكّن مشترك زين من الدفع من حساباتهم المصرفية مباشرة، بواسطة المواقع الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي وفي بعض الحالات مراكز الإتصال، التابعة لهذه البنوك.
- (و) الخصم المباشر: الزبائن الذين يشتركون في هذه الخدمة يتم خصم مبالغ فواتيرهم من الحسابات المصرفية أو حسابات بطاقة الائتمان التابعة لهم، بشكل منتظم وفي تاريخ ثابت (هو حالياً السادس والعشرون من الشهر) بعد صدور فواتيرهم. وبالتالي يضمن هؤلاء الزبائن دفع الفواتير في أوقاتها، وفي الآن ذاته يوفر على أنفسهم الوقت والجهد. يمكن للزبائن الإتصال بمركز الإتصال التابع لزين للحصول على معلومات عن البنوك المشاركة وكيفية التقدم بطلب هذه الخدمة.
- (ز) أجهزة "سداد" للدفع: هذه الأجهزة تدار من قبل شركة "سداد" وموزعة في العديد من مراكز التسوق وغيرها من المباني العامة وكذلك في متاجر زين، ويمكن الدفع عندها نقداً في الوقت الحاضر، وببطاقات الائتمان أو بطاقات الخصم أيضاً في المستقبل القريب.
- (ح) الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت: <https://services.bahrain.bh>، باستخدام بطاقات الائتمان و بطاقات الخصم.
- (ط) أجهزة الدفع التابعة للحكومة الإلكترونية: هذه الأجهزة تدار من قبل مؤسسة الحكومة الإلكترونية وموزعة في العديد من مراكز التسوق وغيرها من المباني العامة، ويمكن الدفع عندها ببطاقات الائتمان أو بطاقات الخصم.

## 9. فصل وإنهاء الخدمة

### إنهاء خدمة الدفع الآجل بطلب من المشترك

على مشترك الدفع الآجل الراغب في إنهاء إشتراكه في زين أن يملأ ويوقع على إستمارة إنهاء الخدمة، وأن يسدد إجمالي مبلغ حسابه المستحق عليه، في أي من متاجر زين. وتجب ملاحظة أن الزبون سيظل مسؤولاً عن دفع جميع المبالغ المحسوبة عليه حتى تاريخ إنهاء الخدمة، بما في ذلك أية مبالغ إستخدام للتجوال الدولي قد ترد بياناتها بعد وقت إنهاء الخدمة من مشغلين دوليين شركاء لزين في خدمة التجوال الدولي. وسيلفت ممثل الشركة إنتباه الزبون إلى أن مثل هذه المبالغ، إن وجدت، سوف تكون ضمن الفاتورتين (2) القادمتين له.

بالنسبة للمشارك الذي ينص عقده مع زين على فترة إلتزام فإن المشترك سيظل مسؤولاً عن دفع المبلغ الذي ينص عليه العقد عند إنهائه العقد قبل نهاية فترة الإلتزام.

### إنهاء خدمة الدفع الآجل بسبب التخلف عن السداد

مشتركو الدفع الآجل تصدر فواتيرهم مرةً واحدة كل شهر، ويتوجب عليهم تسويتها في مواعيد إستحقاقاتها المعينة. وسيؤدي التخلف عن السداد إلى فصل تدريجي للخدمات حتى إنهاء العقد نهائياً. يرجى الرجوع إلى القسم 7 للتفاصيل.

### حظر خدمات الدفع الآجل الصادرة بسبب تجاوز حد الإئتمان

تحدد زين لكل خط دفع آجل حداً إئتمانياً. يقرر هذا الحد الإئتماني إسمياً المبلغ المستحق الذي يمكن أن يتراكم في حساب المشترك قبل أن تقوم زين بحظر المكالمات (المحلية والدولية) الصادرة والرسائل الصادرة والبيانات. عندما يصل حساب المشترك إلى 100% من الحد الإئتماني، تقوم زين بإشعار المشترك بذلك عن طريق رسالة نصية (SMS)، ولكنها لا تحظر أية خدمات حتى يصل الرصيد في حساب المشترك إلى حوالي 120% من الحد الإئتماني. عندئذ تحظر زين جميع المكالمات (المحلية والدولية) الصادرة والرسائل الصادرة وكذلك خدمة البيانات، وتشعر المشترك بذلك من خلال رسالة SMS. ولإعادة هذه الخدمات يتوجب على المشترك أن يدفع مبلغاً بحيث أن رصيد حساب خطه ينخفض إلى ما لا يزيد عن 80% من حده الإئتماني. ويمكن للمشارك كذلك أن يدفع مبلغاً مقدماً لتفادي حصول حظر للخدمات إذا كان يتوقع أن يتجاوز إستخدامه في فترة الفوترة 120% من حده الإئتماني.

تعين الشركة الحد الإئتماني في وقت الإشتراك وتُعلم المشترك بذلك. وستعين الشركة حداً أقل إذا طلب المشترك ذلك (بشرط أن لا يقل ذلك عن الإيجار الشهري الثابت). كما يمكن للشركة بناءً على طلب من المشترك، ولكن بأخذ سجله الإئتماني في الإعتبار، أن ترفع الحد الإئتماني للمشارك.

### دورة خدمة الدفع المسبق وقواعد إنتهاء الخدمة

لكل خط دفع مسبق فترة صلاحية تتوقف على نوع خطة الدفع المسبق وعلى أنشطة إعادة الشحن التي قام بها المشترك. وعند إنتهاء فترة الصلاحية ينتقل الخط من الحالة العاملة (جميع الخدمات تعمل) إلى المراحل المبينة أدناه إن لم يتم شحنه لتمديد فترة صلاحيته:

المرحلة	الوصف
إستلام فقط	يمكن للخط فقط إستلام المكالمات والرسائل القصيرة الواردة، ولكن المكالمات والرسائل القصيرة الصادرة وكذلك البيانات تكون محظورة، بغض النظر عما إذا كان هناك رصيد في الحساب أو لا.
	إذا تم إعادة شحن الخط وهو في هذه المرحلة، فإنه يعود إلى الحالة العاملة و يبدأ فترة صلاحية جديدة. وإلا فإنه بعد فترة معينة ينتقل إلى المرحلة التالية المبينة أدناه.

<p>تُحظر جميع المكالمات والرسائل القصيرة، الواردة والصادرة، وكذلك البيانات. يمكن للمشارك فقط إعادة شحن الخط.</p> <p>إذا أعاد المشارك شحن الخط وهو في هذه المرحلة، فإنه يعود إلى الحالة العاملة و يبدأ فترة صلاحية جديدة. ويبقى الرصيد الموجود قبل إعادة الشحن متاحاً للإستخدام. وإلا فإنه بعد فترة معينة ينتقل الخط إلى المرحلة التالية المبينة أدناه.</p>	<p>إعادة شحن فقط</p>
<p>تُحظر جميع المكالمات والرسائل القصيرة، الواردة والصادرة، وكذلك البيانات. ويتم تصفية أي رصيد متبقي بشكل فوري ونهائي.</p> <p>في هذه المرحلة يمكن للمشارك إعادة تنشيط الخط (بنفس الرقم)، بادئاً فترة صلاحية جديدة، من خلال إعادة الشحن. وإلا فإنه بعد فترة معينة يصبح الخط ملغياً بشكل نهائي، ويُسترد الرقم ويصبح من الممكن إعطائه لمشارك آخر، أو، في حالة الأرقام المنقولة، يُسترد الرقم من قبل المشغل الذي جاء الرقم من مجموعة أرقامه في الأصل.</p>	<p>معطّل</p>

تعتمد مدة كل مرحلة من المراحل الثلاث المبينة في الجدول أعلاه على خطة الدفع المسبق المشترك بها، ويمكن للمشارك الإستعلام عنها من مركز الإتصالات أو من أي من متاجر زين. وتعتمد فترة الصلاحية الجديدة، التي تبدأ مع إعادة شحن الخط، على مبلغ إعادة الشحن وخطة الدفع المسبق المشترك فيها.

#### فصل وإنهاء الأرقام المنقولة

يُتَظَنَر من كل زبون يشترك في زين برقم منقول من مزود خدمة آخر أن يسوي حسابه مع مزود الخدمة السابق هذا. عندما تكون للزبون مبالغ مستحقة للمزود السابق وتصبح هذه المبالغ في عداد المتأخرات وذلك حسب النظام الذي يحدده المزود السابق، فإنه، وفقاً للوائح التنظيمية لهيئة تنظيم الإتصالات، يتوجب على زين تنفيذ الإجراءات التالية بناءً على إخطارات قد يبلغ عددها الثلاثة إخطارات، تردها من مزود الخدمة السابق للزبون:

- عند الإخطار الأول تقوم زين بحجب المكالمات الدولية الصادرة.
  - عند الإخطار الثاني تقوم زين بحجب جميع المكالمات والرسائل القصيرة والصادرة وكذلك البيانات. يأتي الإخطار الثاني بعد إنقضاء مدة أسبوعين (2) من الإخطار الأول إن لم يتم الزبون بتسوية حسابه مع مزوده السابق خلال هذه المدة.
  - عند الإخطار الثالث تقوم زين بإنهاء الخط نهائياً. يأتي الإخطار الثالث بعد إنقضاء مدة أسبوعين (2) من الإخطار الثاني إن لم يتم الزبون بتسوية حسابه مع مزوده السابق خلال هذه المدة.
- وسيتّم إتخاذ الإجراءات المذكورة أعلاه بناءً على طلبات من مزود الخدمة السابق وبغض النظر عن وضع المشارك وسجله من حيث الدفع مع زين. يتوجب على المشاركين الذين يواجهون قضايا من هذا القبيل تسوية حساباتهم بشكل مباشر مع مزودي الخدمة السابقين. وإذا تمت التسوية قبل الإخطار الثالث (أي قبل إنهاء الخط نهائياً) فإن المزود السابق للخدمة يقوم بإعلام زين بذلك، و تقوم زين بدورها بإرجاع الخدمة للمشارك بدون احتساب أية رسوم. وفي سياق تسوية المشارك لحسابه مع مزوده السابق، فإن فصل أو إعادة أو إنهاء الخدمة من قبل زين سوف لن يكون لها أي تأثير على التزامات المشارك تجاه زين مقابل الخدمات التي تقدمها زين، ويكون المشارك مسؤولاً ومسؤولية كاملة عن تسوية حسابه مع زين.

#### إعادة الخدمة

الخطوط التي تم فصل الخدمة منها ولكن لم يتم إنهاءها سيتم إعادة الخدمة لها بشكل تلقائي بعد تسوية المبالغ المتأخرة في حالة خطوط الدفع الأجل، كما هو موضح في القسم 10، أو بعد إعادة الشحن في حالة خطوط الدفع المسبق، كما هو موضح أعلاه في هذا القسم. في حالة فصل خطوط الدفع الأجل، فإنه بالإمكان إعادة الخدمة من قبل شركة زين وفقاً لطلب المشارك قبل سداده للمبالغ المتأخرة وحينها سيتم تزويد المشارك بتفاصيل رسوم هذا الطلب.

لا يمكن إعادة توصيل الخطوط التي تم إنهاؤها بشكل نهائي. ويتوجب على الزبائن الذين يرغبون في معاودة الاشتراك بعد إنهاء خطوط كانوا يستخدمونها في السابق تقديم طلبات للإشتراك من خلال إتباع العملية الاعتيادية للإشتراكات الجديدة. ولا تضمن زين إمكانية إعادة رقم كان الزبون يستخدمه سابقاً إليه.

## 10. تقديم الشكاوى

### الإتصال الأولي من قبل الزبون

يمكن للزبائن تقديم شكاوى لزين تخص أي جانب من جوانب الخدمة وذلك بالإتصال بمركز الإتصال أو مكتب دعم الأعمال عن طريق الهاتف، أو بالكتابة والإرسال عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو الفاكس، أو من خلال البوابة الإلكترونية لزين على شبكة الإنترنت، أو بزيارة أي من متاجر زين. يرجى الرجوع إلى القسم 6 لأرقام الإتصال والعناوين وساعات العمل.

### حل المشكلة عند أول مكالمة أو زيارة

عندما يقدم زبون شكوى عن طريق الهاتف (إلى مركز الإتصال بالنسبة للمستهلكين أو إلى مكتب دعم الأعمال بالنسبة للمؤسسات)، أو في أحد متاجر زين، فإن ممثل الشركة سيفعل ما بوسعه لحل المشكلة في الحال وأثناء تواجد الزبون على خط الهاتف أو في المتجر وتأكيده على أنه راضٍ تماماً عن الحل المقدم له. وتتم إحالة القضية لمتابعة المعالجة فقط في حال كان الأمر يتطلب بعض البحث والتحقق أو في حال كان العميل غير راضٍ عما قُدم له من حل، على النحو المبين أدناه.

### الإفادة باستلام الشكاوى

سوف تأخذ زين كل شكوى لم يتم حلها أثناء المكالمة أو الزيارة الأولى إلى مكتب المساندة، وسوف تفتح لها "تذكرة" وتفيد الزبون باستلام الشكاوى خلال مدة أقصاها يوماً عمل إثنان (2) من وقت تقديمها.

وبالنسبة للشكاوى المقدمة عن طريق الهاتف أو في أحد متاجر زين والتي لم تحل عند أول مكالمة أو زيارة، سترسل إفادة بالإستلام في صورة رسالة نصية (SMS) تحوي رقم تذكرة الشكاوى إلى الهاتف المحمول للمشارك، وذلك في غضون دقائق من تقديم الشكاوى.

كذلك بالنسبة للشكاوى المقدمة من خلال بوابة الإنترنت لزين سترسل إفادة باستلامها عن طريق رسالة نصية (SMS) تحوي رقم تذكرة الشكاوى في غضون دقائق من إيداع الشكاوى.

بالنسبة للشكاوى المقدمة عن طريق البريد الإلكتروني سترسل الإفادة باستلامها تلقائياً و فوراً عن طريق رسالة بريد إلكتروني. ثم يُرسل لمقدم الشكاوى خلال يومي (2) عمل رسالة بريد إلكتروني أخرى إما لإعلامه بأنه تم حل المشكلة (مع إعطاء التفاصيل ذات الصلة) أو للإفادة بأن الشكاوى لا تزال قيد المعالجة، مع إعطاء رقم التذكرة. كما تُرسل إفادة عبر رسالة نصية (SMS) تحوي رقم التذكرة إلى الهاتف المحمول للزبون.

وبالنسبة للشكاوى المقدمة عن طريق الفاكس أو البريد، سترسل إفادة عبر رسالة نصية (SMS) تحوي رقم التذكرة في غضون يومي (2) عمل من إستلام الشكاوى. وعند حل المشكلة سيتم إبلاغ العميل خطياً عن طريق الفاكس أو البريد حسبما يقتضي الأمر.

### التحقيق في الشكاوى والإبلاغ عن النتيجة

في حال لم يتم حل الشكاوى أثناء المكالمة أو الزيارة الأولى ، ستمضي زين بعض الوقت في إجراء تحقيقات و/أو تنفيذ الإجراءات اللازمة لمعالجة المشكلة، وستخطر المشتكي بعد ذلك بالحل. تبدأ العملية بفتح قضية برقم خاص بها وإبلاغ الزبون بهذا الرقم، كما تم توضيحه أعلاه. ثم تُحوّل القضية إلى الفريق المعني في الشركة للتحقيق فيها، وإيجاد وتنفيذ حل، أو لتقديم تفسير لها.

وبعد التحقيق يتم إخطار المشتكي بالحل. ويكون هذا الإخطار عن طريق الهاتف إذا كانت الشكاوى قد قُدمت عن طريق الهاتف أو بوابة الإنترنت أو زيارة أحد المتاجر، وخطياً بالإرسال عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو الفاكس إذا كانت الشكاوى قد قُدمت

من خلال إحدى هذه الوسائل. وتعتمد الفترة الزمنية من تاريخ تقديم الشكوى حتى تاريخ إخطار الزبون بحل المشكلة على تصنيف الشكوى، كما يلي:

تصنيف الشكوى	المدة المستهدفة لحل المشكلة وإخطار المشترك
الفاتورة	خمسة (5) أيام عمل ملاحظة: سوف لن يتم فصل الخدمة في هذه الفترة شريطة أن يكون الزبون قد سدد الجزء غير المتنازع عليه من مبلغ حسابه
إتفاقية الإشتراك الموحدة	عشرة (10) أيام عمل
نقل الأرقام	يومي (2) عمل
الأسعار والتعرفة	عشرة (10) أيام عمل
جودة الخدمة	عشرة (10) أيام عمل
الإحتيال أو السرقة	في أقصر وقت ممكن، شريطة أنه إذا طلب المشتكي فصل الخدمة من أجل وقف أي إستغلال غير مشروع فإن زين تلبية هذا الطلب فوراً وفي مدة لا تتجاوز يوماً واحداً (1)
التجوال الدولي	عشرين (20) يوم عمل
التركيبات (لغير خدمات الهاتف النقال)	عشرة (10) أيام عمل
شكاوى أخرى	عشرة (10) أيام عمل

إن المدد الزمنية أعلاه هي أقصى المدد الزمنية المستهدفة، وسوف تفعل زين كل ما بوسعها لتحقيقها. ومع ذلك، فقد تكون هناك حالات لا يمكن فيها حل الشكاوى خلال المدد المذكورة وذلك بسبب ظروف خارجة عن إرادة زين. وفي حالات إستثنائية كهذه سوف تبلغ زين الزبون عن سير القضية وتعطيه موعداً جديداً لإيجاد وتفعيل حل.

#### التصعيد الداخلي

بعد تقديم شكوى من قبل الزبون، وبعد إنتهاء زين من التحقيق وإخطار الزبون بالحل، إذا لم يكن الزبون راضياً بالحل فله أن يطلب تصعيد القضية إلى سلطات أعلى داخل شركة زين، من خلال الإتصال بمركز الإتصال أو زيارة أحد متاجر زين. عندئذ سيقوم ممثل الشركة بتسجيل قضية في فئة التصعيد تقوم سلطات أعلى في الشركة بالنظر فيها. وسوف لن تزيد المدة الزمنية المستهدفة للرد على الزبون في حالات التصعيد عن يومي (2) عمل.

#### التصعيد لهيئة تنظيم الاتصالات

مع كون قواعد الممارسة لشؤون المشتركين هذه تضع معايير عالية للعناية بالزبائن، فإنه لا يوجد فيها ما يحيد عن أو يستبدل أية حقوق قد يملكها الزبون حسب أي قانون لمملكة البحرين. ويحق للزبائن طلب المشورات القانونية من أطراف ثالثة يختارونها، وسوف تتصرف زين بحسن نية وتعمل جاهدةً للتعاون مع هذه الأطراف.

وتحديداً، فإن من حق المشترك أن يحيل شكواه إلى هيئة تنظيم الاتصالات عند مضيّ ستين (60) يوم منذ التقديم الأول للشكوى إلى زين دون الحصول على حل من زين. كما يحق للمشارك أن يحيل شكواه إلى الهيئة قبل إنقضاء فترة الستين (60) يوم إذا قدمت له زين خلال هذه الفترة حلاً نهائياً (بما في ذلك ما ينتج عن التصعيد الداخلي المذكور أعلاه) لا يرضيه. يمكن للمشاركين تصعيد قضاياهم إلى هيئة تنظيم الاتصالات من خلال أي من القنوات التالية:

هيئة تنظيم الاتصالات

هاتف: 81188

فاكس: (+973) 17532523

بريد إلكتروني: consumer@tra.org.bh



## سجلات الشكاوى

في جميع الحالات، بما فيها تلك التي تُحل عند المكالمة أو الزيارة الأولى، تحتفظ زين بسجل للشكاوى والمشاكل والحلول في نظم الحاسوب لتسهيل الرجوع إليها مستقبلاً. وتحتفظ زين بهذه السجلات لمدة سنةٍ واحدة كحد أدنى.

زین	شركة زين البحرين ش.م. ب.
مركز الاتصال	مركز الإتصال التابع لشركة زين، الذي يمكن الوصول إليه عن طريق الاتصال بالرقم 107
الدفع الأجل	نوع من إشتراكات خدمات الإتصالات يتم فيها إصدار فاتورة للزبون في نهاية كل شهر، أو مدة أخرى، بمبلغ يشمل إستخدامات الزبون لخدمات الشركة و أية مبالغ دورية ثابتة
الدفع المسبق	نوع من إشتراكات خدمات الإتصالات يقوم فيها الزبون بشراء رصيد (أي إيداع مبلغ في حسابه) قبل إستخدامه للخدمات. ويُستهلك هذا الرصيد عند إستخدامه للخدمات، و عند بلوغ الرصيد الصفر تُوقف الخدمات عن المشترك تلقائياً
الهيئة	هيئة تنظيم الإتصالات لمملكة البحرين
إنهاء الخط	قطع الخدمة نهائياً وإعتبار العقد غير سارٍ (مع مسؤولية المشترك عن دفع جميع المبالغ المحتسبة عليه أثناء سريان عقده)
فصل الخدمة	تعطيل جميع الخدمات عن خط المشترك مع بقاء عقده مع زين سارياً
مُزوّد خدمة	شركة إتصالات مرخص لها من قبل هيئة تنظيم الإتصالات بمملكة البحرين بتوفير خدمات الإتصالات للأفراد والمؤسسات
سداد	الإسم التجاري لشركة توفر شبكة من الأجهزة يمكن بواسطتها دفع الأموال لشركة زين ولغيرها
تذكرة	مدخل في نظام زين لمعالجة شكاوى الزبائن يشتمل على معلومات عن الشكوى وتاريخ تقديمها ومستجدات العمل على حلها وتاريخ حلها النهائي وإغلاقها. وتكون الإشارة إلى التذكرة من خلال رقمها
مكتب دعم الأعمال	المكتب المخصص لدعم الزبائن من فئة الأعمال والمؤسسات والجهات الحكومية