

## مقدمة

شركة إتصالكوم البحرين هي شركة ذات مسؤوليه محدودة، مرخصة من قبل هيئة تنظيم الإتصالات ومسجلة في مملكة البحرين ("الشركة").

تقدم شركة إتصالكوم لعملائها سواءً فرداً أو مؤسسات ("العميل") مجموعة متكاملة من خدمات الإتصالات المبتكرة ذات الجودة العالية.

الهدف من وثيقة الممارسات هذه هو إطلاع العميل على منتجات الشركة، خدماتها وسياسات خدمة العملاء. تم إعداد الوثيقة وفقاً لإحكام القوانين واللوائح الصادرة من هيئة تنظيم الإتصالات في مملكة البحرين ("TRA") والتي يمكن الإطلاع عليها عبر الدخول إلى موقع

[www.etisalcom.com](http://www.etisalcom.com)

## باقة المنتجات

1. خدمات البيانات.
2. خدمات الصوت.
3. خدمة SMS.

يمكنك الإشتراك في خدمات الشركة عبر زيارة أحد فروعها في المملكة.

## إستفسارات العملاء

يلجأ العميل للشركة عند حاجته للمعلومات أو المساعدة بشأن حساباته، الدفع، الشكاوى والمبيعات.

يمكنك التواصل مع الشركة عبر القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء:

- أ. للإتصال من داخل البحرين: اتصل بنا على 13301330  
ب. للإتصال من خارج البحرين: اتصل بنا على +973 13301330  
ت.. خدمة عملاء قطاع الأعمال: اتصل بنا على +973 13322331

البريد الإلكتروني : [cc@etisalcom.com](mailto:cc@etisalcom.com)

قنوات إلكترونية أخرى:

امكانية التواصل مع الشركة من قبل العميل على برنامج الواتسب على نفس رقم مركز خدمة العملاء +973 13301330 من الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 5:00 مساءً وباللغتين العربية والانكليزية.

عنوان المراسلة:

برج العز، الطابق الأول، مبنى رقم 371، طريق 1912، مجمع 319، المنامة، مملكة البحرين.

يمكن للعميل أيضاً زيارة موقع الشركة المذكور في عنوان المراسله خلال أوقات العمل من الساعة 8:00 صباحاً وحتى 5:00 مساءً من الأحد إلى الخميس.

## جودة الخدمة

تحرص الشركة على تقديم مستوى مقبول من الخدمة إلى عملائها على مدار الساعة، وذلك وفقا للوائح جودة الخدمة التي تصدرتها هيئة تنظيم الإتصالات.

في حال انقطاع الخدمة أو تعطلها، سوف تقوم الشركة بإبلاغ العميل في حال تم التعرف على العملاء المتأثرين، كما ستتبع الشركة الخطوات اللازمة الفورية لإصلاح المشكلة وتحسين جودة الخدمة بأقرب وقت ممكن، وذلك بعد حصول الشركة على المعلومات الكافية بالمشكلة.

ولا تضمن الشركة أن تكون خدماتها متوفرة في جميع مناطق البلاد بنفس مستوى الجودة في جميع الأوقات.

بالإضافة إلى ذلك، لا تضمن الشركة عدم تعرض الخدمات للانقطاع أو التشويش بسبب عوامل خارج عن إرادتها.

## إنهاء الخدمة

يمكن للعميل إلغاء، إنهاء أو إيقاف أي خدمة تقدمها الشركة عبر زيارة أي من فروعها وملئ وتوقيع استمارة طلب الخدمة ذات العلاقة. عند ذلك ستبدأ الشركة بعملية إيقاف اشتراكات العميل خلال شهر من تاريخ الطلب، كما ستدأب الشركة على عمل اللازم للحفاظ على عمالؤها. بعد ذلك ستبدأ الشركة عملية الاستعلام عن رغبة العميل في قطع الخدمة وما إذا كان يرغب في عرض جديد. في حال وافق العميل على العرض الجديد خلال الفترة المحددة لحين القطع النهائي عند ذلك يلغى طلب إنهاء الخدمه و يتم التغيير إلى العرض الجديد. أما إذا رفض العميل العرض الجديد، سوف تستكمل الشركة طلب الإنهاء خلال الفتره المذكوره، و تصدر الشركة فاتورة أخيرة مؤرخة حتى تاريخ طلب اللغاء والتي تحتوي على أي مستحقات أو رسوم بالإضافة إلى رسوم إنهاء الخدمة.

## قائمة الأسعار

لقائمة بأسعار الشركة وللحصول على أحدث أسعار العروض لجميع خدمات الشركة، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [www.etisalcom.com](http://www.etisalcom.com)، أو أي من فروع الشركة أو الإتصال على مركز خدمة العملاء على الرقم 13301330

## الفواتير وطرق الدفع

يتم إرسال الفاتوره الاليكترونيه عن طريق البريد الاليكتروني كما يتم توفير الفاتوره المطبوعه في حال تم الطلب من قبل العميل للحصول عليها بشكل مطبوع وبدون إضافة اي مبلغ إضافي لتوفير خدمة الفواتير المطبوعه.

تقدم الشركة مجموعة من خيارات الدفع التي من الممكن استخدامها، كما يجوز للعميل دفع فواتيره باستخدام الوسائل الآتية:

- أ. عبر موقع الشركة: يمكن للعميل الدفع مباشرة بالحضور الى موقع الشركه
- ب. عبر الإنترنت من خلال موقع الشركه [www.etisalcom.com](http://www.etisalcom.com) حيث نقبل بطاقات VISA، MasterCard، أمريكان إكسبريس الإئتمانية وبطاقات الصراف الآلي من معظم البنوك.
- ت. عبر الإتصال بمركز خدمة العملاء: الإتصال على رقم 13301330 واتباع التعليمات. تقبل الشركة معظم البطاقات الإئتمانية بما فيها بطاقات فيزا، ماستر كارد وأمريكان إكسبريس.
- ث. قد تطلب منك الشركة دفع مبلغ مقدم عند توقيع الإتفاقية لبعض الخدمات. كما يحق للشركة تعديل المبلغ المقدم عند اللزوم.

## إجراءات الإنهاء

ستقوم الشركة بإصدار الفواتير في الأول من الشهر وآخر موعد للتسديد يكون مثبت بشكل واضح على الفاتوره الصادره في كل شهر، كما سوف يتم إرسال رساله نصيه SMS للتذكير بالدفع خلال الفتره المتاحه للدفع. تتصح الشركة عمالؤها بدفع فواتيرهم قبل آخر موعد عبر مجموعه خيارات الدفع التي تقدمها الشركة لتجنب انقطاع الخدمة. عند عدم قيام العميل بالدفع في الموعد النهائي والمبلغ المتحصل يقدر بأكثر من خمسة(5)دنانير بحرينية، فسيتم قطع خدمه بشكل مؤقت حتى يتم الدفع. وإذا تم إصدار فاتورة الشهر التالي ولم يتم دفع الفاتورة السابقة فسوف يتم القطع نهائيا وإيقاف حساب العميل تلقائيا وإعادة تفعيل الخط ، يجب على العميل دفع المبلغ المستحق من فاتورته. ورسوم تفعيل خدمه إذا تطلب ذلك بالإعتماد على نوع الخدمه ، ويتم تفعيل الخدمه في أقرب وقت ممكن.

## الشكاوى

إذا كان للعميل أي شكوى بشأن خدمات الشركة، يرجى اتباع الإجراءات المبينة أدناه:  
أ. رقم الإتصال المبدئي لتلقي الشكاوي: على مدار الساعه 13301330 أو التفضل بزيارة موقع الشركه وذلك لمناقشة الشكوى مع موظف خدمة العملاء خلال أوقات العمل المذكورة آنفاً حيث سيتم الإستفسار عن طبيعة الشكوى كما سيحاول الموظف المعني إيجاد حل للمشكله، أما إذا لم يتم حل الشكوى، سوف يقوم الموظف بإخبار العميل عن الإجراءات التي سيتم اتباعها وعن التذكرة التي سيتم إدخالها في النظام.

ب. يجوز للعميل تسجيل الشكوى عبر البريد الإلكتروني [support@etisalcom.com](mailto:support@etisalcom.com)

حالما يتم تسجيل الشكوى من قبل الشركة، سوف يتم إخطار العميل خلال يومين عمل عن الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى، وذلك من خلال ذات الوسيلة التي استخدمها العميل لإرسال الشكوى.

ت. إذا لم تستطع الشركة معالجة الشكوى لأي سبب من الأسباب خلال الوقت المقرر فسوف يتم إخبار العميل بذلك بذلك.

ث. التصعيد الخارجي للشكوى: إذا لم يكن العميل راضياً يمكنه الإتصال بهيئة تنظيم الإتصالات والرجوع إلى قسم رفع الشكاوى، لتفاصيل الإتصال يمكنك الإطلاع عليها من خلال موقع الهيئة الإلكتروني [www.tra.org.bh](http://www.tra.org.bh).

#### رفع الشكوى

كما هو مبين أعلاه، إذا لم يكن العميل راضياً يمكنه رفع تذكرة الشكوى داخل الشركة خلال ما لا يزيد عن يومي عمل، وسوف يتم إخطار العميل عن الوقت المتوقع لحل، حيث يتم الإتصال بك من قبل أحد موظفي خدمة العملاء.

إذا لم تتوصل الشركة إلى حل يرضي العميل بعد أو خلال 60 يوماً من إرسال الشكوى أو عدم نجاح الطرفين في إيجاد حل لها لأي سبب كان بما في ذلك الشكاوى التي تم فيها التصعيد الداخلي والتي لم تحصل على رضى العميل، يجوز للعميل رفع الشكوى قبل مرور مدة الستون (60) يوماً ورغبة العميل بمتابعة الشكوى، يمكنه الإتصال بهيئة تنظيم الإتصالات عبر استخدام تفاصيل الإتصال التالية:

هيئة تنظيم الإتصالات

صندوق بريد 10353 المنامة، مملكة البحرين

العنوان :الطابق الخامس، مبنى 852 ،طريق 3618 ،السيف 436

هاتف: 81188

الفاكس: + 973 17532523

البردي الاليكتروني: consumer@tra.org.bh

#### حماية البيانات

تلتزم الشركة بعدم الكشف عن معلومات العميل الخاصة. ومع ذلك فقد تكشف الشركة عن أي معلومات بما فيها تفاصيل ومحتويات إتصالات العميل لأغراض قانونية أو بطلب رسمي يصدر عن الجهات الرسمية في مملكة البحرين.

وسوف تحمي الشركة خصوصية معلومات العميل، كما ستقوم بطرح بعض الأسئلة للتأكد من هويته.

سوف تحتفظ الشركة بسجل الشكاوى الخاصة بالعملاء لمدة سنة واحدة من تاريخ الوصول إلى الحل النهائي للشكوى .

## آراء العميل تهمنا

تفخر الشركة بحرصها على آراء عملائها وتهتم بملاحظاتهم. لأي مقترح أو استفسار يمكن للعميل مراسلة الشركة على [cc@etisalcom.com](mailto:cc@etisalcom.com) وتجدد الإشارة إلى أنه قد تتغير شروط وأحكام الشركة لكل خدمة، بالإضافة إلى وثيقة الممارسات، وذلك بسبب التغييرات أو التحديثات التي قد تطرأ على الأحكام التنظيمية، القانونية والتجارية. وتحتفظ الشركة بالحق في طرح التعديلات اللازمة على وثيقة الممارسات هذه في أي وقت.