

مقدمة

شركة VIVA البحرين هي شركة مساهمة بحرينية مغلقة، مرخصة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات ومسجلة في مملكة البحرين ("الشركة"). تقدم شركة VIVA لعملائها - سواءً أفراداً أو مؤسسات ("العميل") - مجموعة متكاملة من خدمات الاتصالات المبتكرة ذات الجودة العالية .

الهدف من وثيقة الممارسات هذه هو إطلاع العميل على منتجات الشركة، خدماتها وسياسات خدمة العملاء. تم إعداد الوثيقة وفقاً لأحكام القوانين واللوائح الصادرة من هيئة تنظيم الاتصالات في مملكة البحرين ("TRA") والتي يمكن الاطلاع عليها عبر الدخول إلى موقع viva.com.bh أو في محلاتنا.

للمزيد من المعلومات، يرجى زيارة viva.com.bh.

باقية المنتجات

1. خدمات الموبايل.
2. خدمات الإنترنت بما فيها البرودباند والخدمات المخصصة.
3. خدمات القيمة المضافة.

يمكنك الاشتراك في خدمات الشركة عبر زيارة أحد فروعها أو أي من موزعيها المعتمدين في المملكة.

استفسارات العملاء

نرحب بتواصل عملائنا عند حاجتهم للمعلومات أو المساعدة بشأن حساباتهم، الدفع، الشكاوى والمبيعات.

يمكنك التواصل مع الشركة عبر القنوات التالية:

مركز خدمة العملاء:

المكالمات المحلية من VIVA وأي من شركات الاتصالات الأخرى مجانية، ولكن سوف تطبق رسوم التجوال على المكالمات الدولية الواردة لمركز خدمة العملاء.

1. خدمة العملاء:
أ. للاتصال محلياً: اتصل بنا على 124، أو
ب. للاتصال دولياً: اتصل بنا علي 33124124 (+973).
2. خدمة عملاء قطاع الأعمال: اتصل بنا على 128 أو 33128128 (+973).

البريد الإلكتروني:

customercare@viva.com.bh

المحادثات الإلكترونية:

نرحب بمناقشة استفساراتك من خلال تطبيق المحادثات المباشرة المتوفر على www.viva.com.bh

قنوات إلكترونية أخرى:

يمكنك أن تتواصل معنا على برنامج WhatsApp يومياً من 10 صباحاً حتى 10 مساءً، حيث يُخصص الرقم 34124124 للغة الانجليزية و 35124124 للغة العربية.

كما يمكنك التواصل مع الشركة على حساب @VIVASupport Twitter، وعلى حساب VIVA.Bahrain Facebook أو على حساب VIVA_BH Instagram.

عنوان المراسلة:

برج VIVA، مجمع 428، مبنى 15، طريق 68، ضاحية السيف، المنامة، مملكة البحرين.

محللاتنا

يمكنك أيضاً زيارة أي من محلات VIVA، والتي ستجد مواقعها وأوقات عملها في الجدول أدناه.

اسم المحل	الموقع	أوقات العمل
برادات الجزيرة	الزنج	09:00 إلى 22:00 يومياً
مجمع المرجان	الجفير	09:00 إلى 22:00 يومياً
مجمع البحرين	السنابس	10:00 إلى 22:00 (السبت - الأربعاء)، 10:00 إلى 23:00 (الخميس - الجمعة)
مجمع مدينة عيسى	مدينة عيسى	08:00 إلى 21:00، 14:00 إلى 21:00 (الجمعة)
مجمع اللؤلؤ	الرفاع الشرقي	09:00 إلى 22:00 يومياً
مجمع الرملي	عالي	10:00 إلى 22:00، 10:00 إلى 23:00 (الخميس - الجمعة)
مجمع السيف	ضاحية السيف	10:00 إلى 22:00، 10:00 إلى 23:00 (الخميس - الجمعة)
مجمع ذي سنتر	سند	09:00 إلى 22:00 يومياً
جامعة البحرين	الصخير	10:00 إلى 16:00 (الأحد-الخميس)
مجمع البحرين سيتي سنتر	ضاحية السيف	10:00 إلى 22:00 (السبت - الأربعاء)، 10:00 إلى 00:00 (الخميس - الجمعة)
مجمع الواحة	المحرق	10:00 إلى 22:00، 10:00 إلى 23:00 (الخميس - الجمعة)
مجمع التأمينات	الحورة	08:00 إلى 21:00، 16:00 إلى 20:00 (الجمعة)
مجمع سترة	سترة	09:00 إلى 21:00 يومياً
مطار البحرين الدولي	المحرق	24 ساعة يومياً
مجمع بيتيم	المنامة	09:00 إلى 21:00 (السبت - الخميس)، 15:00 إلى 21:00 (الجمعة)

اسم المحل	الموقع	أوقات العمل
مجمع الإنماء	الرفاع الشرقي	10:00 إلى 22:00 ، 10:00 إلى 23:00 (الخميس - الجمعة)
لولو هايبرماركت (الحد)	المحرق	10:00 إلى 22:00 ، 10:00 إلى 23:00 (الخميس - الجمعة)
ريادات مول	عالي	10:00 إلى 21:00، (الخميس مقفل)
كونتري مول	البيبع	08:00 إلى 21:00 يومياً
مجمع سار	سار	10:00 إلى 22:00 يومياً
سوق واقف – مدينة حمد	مدينة حمد	08:00 إلى 21:00 (السبت - الأربعاء)، 08:00 إلى 22:00 (الخميس)، 16:00 إلى 22:00 (الجمعة)
مقر VIVA	ضاحية السيف	09:00 إلى 17:00 (الأحد-الخميس)
مجمع السيف المحرق	المحرق	10:00 إلى 22:00 ، 10:00 إلى 23:00 (الخميس - الجمعة)

جودة الخدمة

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

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 وملء وتوقيع استمارة طلب الخدمة ذات العلاقة. عند ذلك ستبدأ الشركة بعملية إيقاف اشتراكات العميل لمدة أسبوعين، كما ستدأب الشركة على عمل اللازم للحفاظ على عملائها. بعد ذلك ستبدأ الشركة عملية الاستعلام عن رغبة العميل في قطع الخدمة وما إذا كان يرغب في عرض جديد. وسوف تقوم الشركة بإلغاء/قطع الخدمة حسب طلب العميل بشكل نهائي بعد 90 يوماً من يوم توقيع الاستمارة المذكورة في هذه الفقرة. أما إذا وافق العميل على العرض الجديد واستمرار خدمات الشركة، سوف يعتبر طلب الإنهاء لاغياً. أما إذا رفض العميل العرض الجديد، سوف تستكمل الشركة طلب الإنهاء.

سوف تصدر الشركة فاتورة أخيرة مؤرخة حتى تاريخ طلب الإلغاء والتي تحتوي على أي مستحقات أو رسوم بالإضافة إلى رسوم إنهاء الخدمة. ويرجى أخذ العلم أن تكاليف التجوال قد تطبق بعد إنهاء الخدمة وذلك حسب اتفاقيات التجوال الخاصة بذلك. سنقوم الشركة بإخطار العميل عند احتساب أية رسوم مطبقة من خلال اصدار فاتورة جديدة تتضمن رسوم التجوال المترتبة وذلك بعد إلغاء الخدمة.

قائمة الأسعار (التعريفات)

لقائمة بأسعار الشركة وللحصول على أحدث أسعار العروض لجميع خدمات الشركة، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.viva.com.bh، أو أي من فروع الشركة أو الاتصال على مركز خدمة العملاء على الرقم 124.

الفواتير وطرق الدفع

يمكنك الاطلاع على فاتورتك الإلكترونية عبر التسجيل والدخول إلى بوابة الخدمة الذاتية. وسوف تقدم الشركة للعميل نسخة مطبوعة من ملخص الفاتورة حسب طلبه برسم يقدر بدينار بحريني واحد فقط. إضافة إلى ذلك، تقدم الشركة مجموعة مرنة من خيارات الدفع، وهي الوسائل الآتية:

1. إلكترونياً عبر موقع الشركة: يمكن للعميل الدفع عبر "التسديد السريع" أو عبر الدخول إلى حساب بوابة الخدمة الذاتية. نحن نقبل بطاقات MasterCard، VISA، أمريكان إكسبريس الائتمانية وبطاقات الصراف الآلي من معظم البنوك.
2. عبر زيارة أي من فروع الشركة: يمكنك الدفع عبر استخدام أجهزة VIVA Express المتوفرة في جميع المحلات أو بالقرب منها.
3. عبر الاتصال بمركز خدمة العملاء: الاتصال على رقم 124 واتباع التعليمات. تقبل الشركة معظم البطاقات الائتمانية بما فيها بطاقات فيزا، ماستر كارداو أمريكان إكسبريس.
4. أجهزة سداد: للعميل استخدام أي من أجهزة سداد للخدمة الذاتية الموجودة في أنحاء مملكة البحرين.
5. عبر تطبيق الموبايل: للعميل التحكم بحسابه بكل سهولة أثناء تنقله. يمكنك أيضاً الدفع عبر تطبيق الشركة.
6. الدفع الإلكتروني: تقبل الشركة الدفع عبر المواقع الإلكترونية الخاصة بمعظم البنوك مثل البنك الأهلي المتحد، بنك الإثمار، بنك البحرين والكويت، موقع الحكومة الإلكترونية وبيت التمويل الكويتي.
7. فروع UAE Exchange و BFC
8. قد تطلب منك الشركة دفع مبلغ مقدم عند توقيع الاتفاقية لبعض الخدمات. كما يحق للشركة تعديل المبلغ المقدم عند اللزوم.

إجراءات الإنهاء:

ستقوم الشركة بإصدار الفواتير في تاريخ 1 أو 10 أو 20 من كل شهر و ستمنحك مهلة 28 يوم للسداد من تاريخ اصدار الفاتورة.

إذا صدرت فاتورتك في الأول من الشهر فسوف تتسلم رسالتك SMS للتذكير بالدفع في الأيام 24 و 27 من الشهر نفسه في حال أنك لم تقم بالدفع. أما إذا صدرت فاتورتك في العاشر من الشهر فسوف تتسلم رسالتك SMS للتذكير بالدفع في الأيام 3 و 6 من الشهر التالي في حال أنك لم تقم بالدفع. وإذا صدرت فاتورتك في العشرين من الشهر فسوف تتسلم رسالتك SMS للتذكير بالدفع في الأيام 13 و 16 من الشهر التالي في حال أنك لم تقم بالدفع.

تنصح الشركة عملائها بدفع فواتيرهم قبل آخر موعد عبر مجموعة خيارات الدفع التي تقدمها الشركة لتجنب انقطاع الخدمة. عند عدم قيام العميل بالدفع في الموعد النهائي وعند تجاوز المبلغ المحتسب خمسة (5) دنانير بحرينية، فسيتم قطع مكالماته الصادرة، بما في ذلك من المكالمات المحلية والدولية، بتاريخ 29 من الشهر نفسه إذا صدرت الفاتورة في الأول من الشهر، وفي تاريخ 8 إذا صدرت الفاتورة في العاشر من الشهر السابق، أو في تاريخ 18 إذا صدرت الفاتورة في العشرين من الشهر السابق. وإذا تم إصدار فاتورة الشهر التالي ولم يتم دفع الفاتورة السابقة فسوف يتم قطع المكالمات الصادرة والمستلمة بما في ذلك من المكالمات المحلية والدولية. أما إذا لم تقم بالدفع لثلاثة أشهر متتالية، فسوف يتم إلغاء حسابك تلقائياً.

إجراءات إعادة تفعيل الخط

لإعادة تفعيل الخط وإجراء المكالمات واستلامها، يجب على العميل دفع المبلغ المستحق من فاتورته. حالما يتم الدفع، سوف نعيد تفعيل خدماتك في أقرب وقت ممكن. في حال توقف المكالمات الصادرة و الواردة سوف يتم احتساب 2 د.ب لإعادة الخدمة. سيتم احتساب المبلغ في فاتورة الشهر المقبل.

الشكاوى

إذا كان للعميل أي شكوى بشأن خدمات الشركة، يرجى اتباع الإجراءات المبينة أدناه لضمان سلاسة العملية عبر مراحلها المختلفة:

1. رقم الاتصال المبدئي لتلقي الشكاوى: قم بالاتصال بمركز خدمة العملاء على 124 (يعمل مجاناً على مدار الساعة)، أو تفضل بزيارة أي من فروع الشركة لمناقشة الشكاوى مع موظف خدمة العملاء خلال أوقات العمل المبينة في الرابط <http://www.viva.com.bh/personal/help-support/find-VIVA-store>. وسوف تقوم الشركة بسؤالك عن طبيعة الشكاوى كما سيجاول الموظف إيجاد حل للمشكلة. أما إذا لم يتم حل الشكاوى، سوف يقوم الموظف بإخبار العميل عن الإجراءات التي سيتم اتباعها وعن التذكرة التي سيتم إدخالها في النظام.

كما يجوز للعميل تسجيل الشكاوى عبر www.viva.com.bh أو عبر تطبيق الشركة لأجهزة الموبايل. للعميل أيضاً إرسال الشكاوى عبر مراسلة الشركة أو عبر البريد الإلكتروني customercare@viva.com.bh

2. النظر في الشكاوى: حالما يتم تسجيل الشكاوى من قبل الشركة، سوف يتم إخطار العميل خلال يومين عن الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى، وذلك من خلال ذات الوسيلة التي استخدمها العميل لإرسال الشكاوى، بالإضافة إلى رسالة SMS إذا توفر لدى الشركة رقم موبايل العميل. يمكن للعميل الاطلاع على أوقات الحل وفقاً لفئة الشكاوى:

- i. تذاكر شكوى الفواتير: 5 أيام عمل بدون قطع الخدمة وذلك مع دفع المبلغ الذي قدم العميل بشأنه الشكاوى
 - ii. اتفاقية العميل العادية: 10 أيام عمل
 - iii. نقل الأرقام: يوماً (2) عمل
 - iv. الأسعار والتعرفات: 10 أيام عمل
 - v. جودة الخدمة: 10 أيام عمل
 - vi. الاحتيال أو السرقة: أقرب وقت ممكن، إذا طلب العميل قطع الخدمة لتجنب سوء الاستخدام، فسوف يتم تنفيذ هذا الطلب فوراً فيما لا يتجاوز يوم عمل واحد.
 - vii. التجوال: 20 يوم عمل
 - viii. شكاوى أخرى: 10 أيام عمل
 - ix. التركيب: 10 أيام عمل
3. عملية التحقيق في موضوع الشكاوى والإخطار بالنتيجة: سيتم النظر في التذكرة وسوف يتم الاتصال بالعميل فور توصل الشركة للحل. كما سوف نلقي العميل على علم بمراحل حل الشكاوى وذلك للنظر فيها والعمل على حلها في الوقت المتوقع وفقاً لما تم توضيحه أعلاه.

4. التصعيد الداخلي للشكوى: سوف تقوم الشركة برفع الشكوى في الشركة خلال فترة لا تتجاوز يومي (2) عمل، وذلك في حال عدم رضا العميل عن الحل.
5. إذا لم تستطع الشركة معالجة الشكوى لأي سبب من الأسباب خلال الوقت المقرر فسوف يتم إخبار العميل بذلك.
6. التصعيد الخارجي للشكوى: إذا لم يكن العميل راضياً عن الحل، يمكنه الاتصال بهيئة تنظيم الاتصالات (www.tra.org.bh). يرجى الرجوع إلى قسم رفع الشكاوى لتفاصيل التواصل.

إجراءات رفع الشكوى

التصعيد الداخلي للشكوى: كما هو مبين أعلاه، إذا لم يكن العميل راضياً عن الحل، يمكنه رفع تذكرة الشكوى داخل الشركة خلال ما لا يزيد عن يومي عمل، وسوف يتم إخطار العميل عن الوقت المتوقع لحل الشكوى عبر رسالة SMS، وسوف يتم الاتصال بك من قبل أحد موظفي خدمة العملاء.

التصعيد الخارجي للشكوى: 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 الستين (60) يوماً ورغبة العميل بمتابعة الشكوى، يمكنه الاتصال بهيئة تنظيم الاتصالات على تفاصيل الاتصال أدناه:

هيئة تنظيم الاتصالات
صندوق بريد 10353 المنامة، مملكة البحرين
العنوان:
الطابق الخامس، مبنى 852، طريق 3618، السيف 436
هاتف: 81188
الفاكس: +973 17532523
البريد الإلكتروني: 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 اتصالات 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.

آراؤكم تهمنا

تفخر الشركة بحرصها على آراء عملائها وتهتم بملاحظاتهم. لأي مقترح أو استفسار يمكن للعميل مراسلة الشركة على customer@viva.com.bh. وتجدر 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. لذا تحتفظ الشركة بالحق في طرح التعديلات اللازمة على وثيقة الممارسات هذه في أي وقت.