

1. الشروط العامة

1. تاريخ سريان الاتفاقية

1.1 تدخل هذه الاتفاقية حيز التنفيذ اعتباراً من التاريخ الذي يتم فيه قبول وتوقيع استمارة طلب الخدمة من قبل العميل، وتأكيده كتابياً من قبل شركة كلام، وستستمر حتى اليوم الأخير من مدة العقد ما لم يتم إنهاؤها مسبقاً وفقاً للأحكام المنصوص عليها هنا، كما يقر ويتعهد العميل أنه يمتلك القدرة القانونية والصلاحيية للدخول في هذه الاتفاقية، ويضمن العميل في حالة كونه "شخصاً طبيعياً" بأنه عاقل وقد بلغ السن القانوني، ومن خلال القبول، فإن العميل يقر ويتعهد أيضاً بأنه قد قرأ ووافق على أحكام هذه الاتفاقية.

1.2 في حالة وجود أي تعارض بين الأحكام العامة والأحكام الخاصة، فإن الأحكام الخاصة ستكون هي السائدة.

2. تجديد العقد

2.1 يظل العقد سارياً طوال مدة انعقاده، ويتجدد تلقائياً لفترة إضافية عند انتهاء المدة، ما لم يقدم أي من الطرفين إشعاراً كتابياً برغبته في عدم التجديد وذلك قبل ثلاثة (3) أشهر على الأقل من تاريخ انتهاء الاتفاقية، كما يمكن إنهاء الاتفاقية وفقاً لما نص عليه البند 11 (الإنهاء).

2.2 يجب أن تكون مدة العقد إما اثنا عشر (12) شهراً أو أربعة وعشرين (24) شهراً حسب ما يختاره العميل.

3. الخدمة (الخدمات)

3.1 يجب أن تقوم شركة كلام بتقديم الخدمة للعميل وفقاً لما هو مبين في العرض واستمارة طلب الخدمة، كما تخضع هذه الخدمة للشروط العامة ما لم يُحدد خلاف ذلك بشكل صريح.

3.2 يقتصر هذا الاتفاق على الباقات المجمعة فقط، وإذا تعذر تقديم أي خدمة أو أكثر ضمن الباقة المجمعة المشترك بها لأي سبب كان وفقاً لهذه الاتفاقية فإنه سيتم إلغاء الاشتراك.

3.3 يمكن للعميل شراء جميع الإضافات للباقات المجمعة فقط عند شراء الباقة المجمعة نفسها.

3.4 لا يمكن لشركة كلام أن تضمن أن الخدمة المقدمة ستكون خالية من الأخطاء والانقطاعات التي تنشأ بسبب عوامل خارجة عن سيطرة شركة كلام، سواء كان ذلك نتيجة لأداء الشبكة أو تدخلات الأطراف الثالثة أو غير ذلك، كما يقبل العميل أنه في بعض الحالات قد لا يتمكن من تلقي الخدمة المشترك بها بسبب بعض القيود التقنية التي قد تنشأ، على الرغم من أن شركة كلام ستبذل جهوداً معقولة لتقليل أي انقطاع في تقديم الخدمات في مثل هذه الظروف إلى الحد الأدنى، وستقدم خدمة إعادة تقديم الخدمات للعميل دون أي تكلفة في حال حدوث انقطاع نتيجة أعمال صيانة لشبكة كلام أو بسبب عطل في معداتها و/أو بنيتها التحتية.

3.5 تطبيق كلام للهاتف المحمول: لقد قبل العميل اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي من كلام المذكورة عند تنزيل التطبيق من متجر جوجل بلي أو آبل ستور، كما تتوفر اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي أيضاً على موقع www.kalaam-telecom.com.

3.6 يقر العميل بموجب هذه الاتفاقية بقبول شروط اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي لكل مزود خدمة يتم تقديم خدماته للعميل كجزء من الخدمات المشترك بها ضمن الباقة المجمعة، كما هو موضح في الشروط الخاصة.

4. تفعيل الخدمة (الخدمات)

4.1 يمكن للعميل توقع إجراء عمليات التثبيت والتخصيص والاختبار وتفعيل الخدمة وفقاً للأيام المحددة في العرض، كما يعتمد تفعيل الخدمة على تلبية جميع متطلبات التشغيل المنصوص عليها في هذه الاتفاقية.

4.2 تفعيل الخدمة مشروط بتوفر خدمة خط المشترك الرقمي غير المتماثل (ADSL) في منطقة شركة العميل بالإضافة إلى وجود خط هاتف نشط ويعمل، وعادة ما يستغرق تفعيل الخدمة فترة تصل إلى أسبوعين.

4.3 إذا تعذر تقديم أي خدمة أو جزء منها ضمن الباقة المجمعة التي اشترك بها العميل لأي سبب كان، فسيتم اعتبار الاشتراك في الباقة وهذه الاتفاقية لاغياً وباطلاً.

4.4. يجب أن تبدأ عملية تفعيل الخدمة بمجرد توقيع العميل على استمارة طلب الخدمة وتقديم مستندات "اعرف عميلك"، وإذا كان الطلب يقدم من قبل شخص آخر غير العميل (في حالة الشخص الطبيعي) أو المفوض بالتوقيع (في حالة الكيانات القانونية) المسجل في السجل التجاري، فإنه يجب على العميل تقديم ما يلي: (1) خطاب تفويض ساري موقوع من المفوض بالتوقيع المسجل في السجل التجاري للعميل، يُخول الموقع على استمارة طلب الخدمة بتوقيع المستندات نيابة عن العميل؛ أو (2) مصفوفة تفويض للعميل، موقعة من المفوض بالتوقيع والمسجل في السجل التجاري، تُخول الموقع على استمارة طلب الخدمة صلاحية التوقيع على المستندات نيابة عن العميل.

4.5. يجب على العميل تسديد أي رسوم غير متكررة تنطبق مثل رسوم التسجيل أو الإعداد مقدماً قبل بدء عملية تثبيت الخدمة وتفعيلها وتسليمها.

5. تركيب الخدمة

5.1. تبدأ مدة تسليم الخدمة بعد أن تستلم شركة كلام استمارة طلب الخدمة ومستندات "اعرف عميلك" المطلوبة وتتحقق منها وتقبلها، وبعد قبول الطلب فإن العميل سيتلقى رسالة "قبول الطلب" عبر البريد الإلكتروني تحتوي على رقم الطلب، ومن ثم سيتواصل فريق التسليم لدى شركة كلام مع العميل لترتيب عملية تسليم الخدمة بشكل سلس.

6. مسؤوليات العميل

6.1. معلومات العميل: يقر ويضمن ويوافق العميل على تقديم معلومات صحيحة ودقيقة وكاملة ومحدثة لشركة كلام كما هو مطلوب في استمارة طلب الخدمة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر اسم العميل أو المفوض بالتوقيع أو العنوان أو السجل التجاري أو مستندات "اعرف عميلك" أو أي طلب معلومات معقول لاحق تقدمه شركة كلام من وقت لآخر، ويلتزم العميل أيضاً بإبلاغ شركة كلام على الفور بأي تغييرات تطرأ على المعلومات المشار إليها أعلاه.

6.2. معدات العميل والبيانات: العميل وحده المسؤول عن معدات العميل ويضمن أن:

(a) أنها تتوافق مع جميع القوانين المعمول بها أو المعايير الصناعية ذات الصلة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وتلبي المواصفات المطلوبة وتكون متوافقة مع أي أجهزة أو برامج برمجيات تابعة لطرف ثالث يستخدمها العميل لتلقي الخدمات وتلبي احتياجات العميل فيما يتعلق باستخدام الخدمات؛ وفي حالة خدمات البيانات، جميع البيانات التي يتم استرجاعها أو تخزينها أو نقلها من خلال الخدمة، كما تشمل هذه الالتزامات على سبيل المثال لا الحصر تشويه أي تلف أو فساد يلحق بمعدات العميل أو البيانات نتيجة استخدام الخدمات.

(b) في الحالة الخاصة بخدمات البيانات؛ حيث قد تكون بعض المواد المتاحة على الإنترنت مسيئاً أو غير قانونية أو غير مناسبة بوجه عام، فإنه لا يمكن تحميل شركة كلام المسؤولية عن كل أو أي من المحتوى أو الدقة أو جودة المعلومات أو الموارد المتاحة أو المستلمة أو المرسله من قبل أي طرف من خلال استخدام العميل أو طرف ثالث آخر للخدمات سواء كان ذلك بما يتفق مع هذه الاتفاقية أم لا.

6.3. يوافق العميل على أن شركة كلام ولا مورديها أو مزوديها أو أصحاب الترخيص لديها لن يكونوا مسؤولين عن أي أضرار ناتجة عن أي فعل أو إغفال من طرف ثالث يتجاوز سيطرة شركة كلام أو نتيجة لأفعال / إغفالات العميل، بما في ذلك: (1) توفير الخدمات أو عدم توفيرها نتيجة لنقص أو مشاكل في الجهاز أو تغطية الشبكة (مثل المكالمات أو الرسائل المتقطعة / المحظورة)، (2) كمية البيانات التي تنتقل عبر شبكة الكمبيوتر أو الحوادث الأخرى أو أي مطالبات صحيحة تتعلق بخدمات شركة كلام؛ (3) محتوى البيانات أو المعلومات التي تم الوصول إليها أثناء استخدام خدمات شركة كلام (مثل الاختراق). (4) انقطاع أو فشل في الوصول أو محاولة الوصول إلى خدمات الطوارئ من جهاز بما في ذلك من خلال 999؛ (5) خدمات معلومات الموقع المتقطعة أو غير الدقيقة؛ (6) المعلومات أو الاتصالات المحظورة بواسطة فلتر الرسائل غير المرغوب فيها.

6.4. يوافق العميل أيضاً على أن شركة كلام بما في ذلك مورديها ومزوديها وأصحاب الترخيص لا يتحملون مسؤولية أي أضرار تنجم عن أحداث القوة القاهرة.

6.5. معدات الخدمة المقدمة من قبل شركة كلام: يوافق العميل على أن أية معدات خدمة، (عند الاقتضاء) يتم توفيرها بنظام الإيجار للعميل من قبل شركة كلام ستكون:

أ. مملوكة لشركة كلام (ما لم يُنص على خلاف ذلك من قبل شركة كلام كتابةً) وتستخدم من قبل العميل وفقاً لأي تعليمات مطبقة وإجراءات السلامة والأمان الصادرة عن شركة كلام و/أو الشركة المصنعة للمعدات، كما لن يقوم العميل بإضافة أو تعديل أو التدخل بأي شكل فيها أو السماح لأي شخص آخر بذلك.

ب. تكون المسؤولية الوحيدة على عاتق العميل في حماية معدات الخدمة من أي خسارة أو ضرر، وفي حالة حدوث أي خسارة أو ضرر أو تدمير أو سرقة لمعدات الخدمة، فإنه يجب على العميل إبلاغ شركة كلام فوراً كتابياً، ويحق لشركة كلام في هذه الحالة فصل الخدمة على الفور إذا اعتبرت ذلك ضرورياً، كما سيتم إعادة تقديم الخدمة بناءً على طلب كتابي من العميل وموافقة شركة كلام، كما يظل العميل مسؤولاً عن دفع كافة الرسوم (بما في ذلك رسوم المكالمات إن وجدت) المتعلقة بتلك المعدات أو استخدام الخدمة حتى يقوم العميل بإبلاغ شركة كلام، وعند تلقي الإشعار، فإنه يحق لشركة كلام تعليق الخدمة، ويجب على العميل تعويض شركة كلام عن تكلفة المعدات المتضررة أو التالفة أو المسروقة إذا تم تحديد أن السبب يرجع لسوء تعامل العميل أو إهماله، ويمكن استبدال معدات الخدمة بناءً على طلب العميل، وقد يخضع ذلك لرسوم استبدال تحددها شركة كلام.

ج. يوافق العميل على أن أي معدات الخدمة (مثل المعدات في مقر العميل، عند الاقتضاء) التي تم تأجيرها للعميل من قبل شركة كلام سيتم قطع اتصالها خلال فترات انقطاع التيار الكهربائي، مما سيُسبب في انقطاع ميزات الصوت والبيانات للمعدات في مقر العميل، كما لا يمكن محاسبة شركة كلام على أي انقطاعات في الكهرباء أو التيار الكهربائي التي تقطع الخدمة الصوتية وخدمة البيانات المحصلة من شركة كلام، وفي حالة انقطاع التيار الكهربائي في مقر العميل؛ حيث تم تركيب خدمة البرودباند مع الخدمة الصوتية، فإنه لن يكون بمقدور العميل إجراء أو استقبال مكالمات هاتفية أو الوصول إلى خدمات البيانات من خلال المعدات في مقر العميل التي تم التزويد بها، وبناءً على ذلك، فإنه سيكون من الضروري أن يعود العميل للقيام بإجراء واستقبال المكالمات الهاتفية عبر خطوط الخدمة البديلة، وسيتم الفوترة من قبل مزود الخدمة وفقاً للأسعار المحددة في وقت قطع خدمة شركة كلام، ولن تتحمل شركة كلام أي مسؤولية عن المكالمات التي تتم وتفوت من خلال الخط الثابت للعميل في هذه الحالة أو عن أي خسارة للبيانات نتيجة انقطاع التيار الكهربائي.

6.6. استخدام الخدمات: يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن جميع وسائل الوصول إلى الخدمات المقدمة من شركة كلام واستخدامها، وفي حال سمح العميل لطرف ثالث بالوصول إلى هذه الخدمات، فإنه سيكون مسؤولاً عن جميع الأنشطة التي يقوم بها ذلك الطرف، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر استخدام الخطوط الثابتة أو الهواتف المحمولة أو الإنترنت أو أي استخدامات أخرى، ويوافق العميل على عدم استخدام الخدمة بالشكل التالي:

أ. بطريقة لا تتوافق مع شروط أي قانون أو أي ترخيص ينطبق على العميل أو التي تكون بأي شكل من الأشكال غير قانونية أو احتيالية أو حسب علم العميل لها أي غرض أو تأثير غير قانوني أو احتيالي أو التي تنتهك أو قد تنتهك حقوق (بما في ذلك حقوق الملكية الفكرية) لشركة كلام أو أي طرف ثالث؛

ب. فيما يتعلق (دون الإخلال بعمومية البند الفرعي 6.6 (أ) المذكور أعلاه) بتنفيذ عملية احتيال أو جريمة جنائية ضد شركة كلام أو أي طرف آخر؛

ج. إرسال أو استلام عن علم أو تحميل أو تنزيل أو استخدام أو إعادة استخدام مواد تكون مسيئة أو جارحة أو فاضحة أو تشهيرية أو بذيئة أو تشكل انتهاكاً لحقوق النشر أو السرية أو الخصوصية أو أي حق آخر أو التي قد تعرض على الفتنة العرقية أو الكراهية أو التي تتضمن فيروساً أو أي كود آخر قد يؤدي إلى الخسارة أو الضرر؛

د. ترويج تجارة المخدرات أو البغاء أو غسل الأموال أو الإرهاب أو البيدوفيليا (أو أي مادة ضارة بأي شكل من الأشكال)؛

هـ. إرسال أو تأمين إرسال أي مواد إعلانية أو ترويجية غير مرغوب فيها؛

و. أو بطريقة قد تكون في الرأي المعقول لشركة كلام لها تأثير سلبي جوهري على أعمال شركة كلام (بما في ذلك الخدمة)؛

ز. إعادة بيع الخدمة أو إعادة توريدها أو ترخيصها أو تأجيرها أو نقل ملكيتها أو التنازل عنها أو تداولها أو التصرف فيها بأي شكل آخر - كلياً أو جزئياً - أو إتاحتها لأي شخص على أساس تجاري؛ أو

ح. تقديم خدمات المعلومات العامة دون الحصول على الموافقة الرسمية المسبقة من السلطات الحكومية ذات الصلة داخل مملكة البحرين؛

يحق لشركة كلام تطبيق الالتزامات المنصوص عليها في البنود الفرعية من (أ) إلى (ح) أعلاه، بما في ذلك تعليق أو إنهاء الخدمة دون إشعار.

6.7. خرق الخدمات: يجب على العميل تعويض شركة كلام والدفاع عنها وحمايتها بشكل كامل من جميع التكاليف والخسائر والمطالبات والأضرار والنفقات (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي تكاليف قانونية) من أي نوع كان سواء كانت متوقعة أم لا والتي قد تتكبدها شركة كلام نتيجة لأي خرق من جانب العميل لهذا البند 6، ويوافق العميل على ما يلي:

أ. لن يكون هناك ما في هذا البند 6 ما يحظر على شركة كلام أو يقيد حقوقها بأي شكل من الأشكال في بدء إجراءات قانونية ضد العميل لتطبيق كل جزء أو أي جزء من هذا البند 5.

ب. تحتفظ شركة كلام بالحق في الظروف المنطبقة الناشئة عن انتهاك أحكام البند 6 هذا أو عند الطلب بخلاف ذلك في نقل هذه التفاصيل إلى السلطات ذات الصلة كما قد يكون مناسباً، كما قد تتخذ شركة كلام الخطوات التي تراها مناسبة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تعديل أو حذف أي مادة مسيئة ناتجة عن استخدام الخدمات في انتهاك لشروط هذه الاتفاقية أو تعليق أو إنهاء وصول العميل إلى الخدمات بمجرد علمها بوجود مثل هذه المواد المسيئة، ويوافق العميل على توفير كل الدعم اللازم لشركة كلام كما هو مطلوب لتمكين كلام من اتخاذ الخطوات الموضحة في البند هذا؛ و

ج. لا ينطبق البند 6 هذا في أي حالة تتكبد فيها شركة كلام أي تكلفة أو خسارة أو مطالبة أو ضرر و/أو نفقة (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر التكاليف القانونية) نتيجة لإهمالها الجسيم أو سوء تصرفها أو الاحتيال.

6.8. تقديم الخدمات: يحق لشركة كلام من وقت لآخر بعد تقديم إشعار معقول للعميل في الحالات غير الطارئة:

6.8.1. تغيير المواصفات التقنية للخدمة بشرط أن لا تؤثر أي تغييرات بشكل جوهري على جوهر أو أداء الخدمة؛ أو

6.8.2. تعليق الخدمة لأسباب تشغيلية (مثل الصيانة المخطط لها أو ترقية الخدمة) أو بسبب عوامل خارجية.

ستسعى شركة كلام قبل ممارسة أي من حقوقها بموجب البنود الفرعية 6.8.1 و 6.8.2 إلى منح العميل إشعاراً مسبقاً بقدر ما هو معقول (على الأقل 24 ساعة في الحالات غير الطارئة).

6.9. مسؤولية بيانات العميل: في حالة تقديم خدمات تتضمن استضافة أو سحابة أو تخزين البيانات، فإن شركة كلام لا تملك أي حق في الوصول إلى بيانات العميل أو بيانات مستخدميه النهائيين المخزنة بما في ذلك المحتوى أو الكمية أو القيمة أو طرق الاستخدام، كما تظل بيانات العميل ملكية خالصة للعميل والذي يتحمل المسؤولية الكاملة عن:

أ. تقييم ملاءمة الخدمات للبيانات التي يديرها أو يعالجها العميل أو مستخدميه النهائيين؛

ب. ضمان استخدام الخدمات بشكل آمن ومناسب من قبل المستخدمين المصرح لهم مع اتخاذ الاحتياطات المعقولة ضد الوصول غير المصرح به،

ج. تنفيذ جميع التدابير المعقولة للتقليل من المخاطر المتعلقة بنقل وتخزين وإدارة بيانات العميل، بما في ذلك استخدام التشفير وضوابط الوصول الفعالة،

د. إشعار شركة كلام على الفور بأي استخدام غير مصرح به للخدمات أو الخروقات الأمنية أو التعاون مع تحقيقات شركة كلام الأمنية.

6.10. إدارة البيانات:

أ. النسخ الاحتياطي للبيانات: يجب على العميل الاحتفاظ بنسخة محدثة من بياناته وبرامجه خارج أنظمة شركة كلام، وإذا كان العميل يستخدم خدمات النسخ الاحتياطي السحابية المقدمة من شركة كلام، فإن من مسؤولياته تنفيذ اختبارات الاستعادة ومراقبة سلامة البيانات بانتظام.

ب. إذا تم تحديد ذلك ضمن الخدمة أو العرض المقدم، فإن شركة كلام ستقوم بتطبيق تدابير أمنية تقنية وتنظيمية معقولة لحماية بيانات العملاء من الخسارة أو التعديل أو الوصول غير المصرح به.

7. سياسة الاستخدام العادل للخدمة

7.1. يلتزم العميل من خلال قبول هذه الشروط العامة بتطبيق سياسة الاستخدام العادل للهاتف والبريد؛ حيث تهدف سياسة الاستخدام العادل إلى فرض مجموعة من التدابير للحد أو السيطرة على حركة بيانات العميل عندما تعتبر مفرطة أو غير معقولة خلال فترة زمنية محددة.

يمكن تحقيق ذلك إما من خلال إيقاف خدمة البيانات أو عن طريق تخفيض سرعة نقل البيانات المحددة في العرض و/أو استمارة طلب الخدمة.

7.2. تحتفظ شركة كلام بالحق في إدارة حركة البيانات وتعديل سياسة الاستخدام العادل في أي وقت، وإذا أجرت شركة كلام تغييراً جوهرياً في هذه السياسة، فإنه يحق للعميل إنهاء الخدمة دون تحميله رسوم إضافية، ويظل العميل في هذه الحالة مسؤولاً عن سداد المبالغ المتركمة حتى تاريخ الإنهاء.

8. خصوصية البيانات

8.1. قد تحتفظ شركة كلام بمعلومات العميل الشخصية المقدمة بموجب هذا البند أو وفقاً لشروط الاتفاقية وكذلك سياسة الخصوصية الخاصة بها المتاحة على موقعها الإلكتروني (<https://kalaam-telecom.com/privacy-policy>), وقد تطرأ تغييرات على السياسة بين الحين والآخر. تتضمن السياسة معلومات حول نوع البيانات التي تجمعها شركة كلام من العملاء وكيفية استخدامها.

8.2. يقر العميل بأن شركة كلام ووكيلها والشركات التابعة لها ومزودي الخدمة من الأطراف الثالثة، قد يصلون إلى معلومات العميل، بما في ذلك أي بيانات شخصية كما هو محدد في القانون رقم 30 لسنة 2018 بإصدار قانون حماية البيانات الشخصية (يشار إليه فيما يلي باسم "قانون حماية البيانات الشخصية") واللوائح التنفيذية له ويقومون بمعالجتها والإفصاح عنها لأطراف ثالثة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المتعاقدين المستقلين ومقدمي الخدمات وشركاء المشاريع المشتركة سواء في مملكة البحرين أو في اختصاصات أخرى قد لا توفر حماية تنظيمية مماثلة للبيانات الشخصية. وذلك بهدف توفير الخدمة بالإضافة إلى تسويق والإعلان عن خدمات أخرى للعميل، ومن خلال توقيع هذه الاتفاقية، فإن العميل يوافق بشكل صريح على المشاركة في حملات التسويق المباشر، ما لم يتم بإلغاء أو سحب هذه الموافقة (أي خيار الانسحاب) عبر تقديم إشعار كتابي واضح إلى شركة كلام في أي وقت خلال مدة العقد، ويجب أن يلاحظ أن إلغاء الموافقة على التسويق المباشر لا يؤثر على أي من أحكام هذه الاتفاقية.

8.3. تتخذ شركة كلام تدابير تقنية وتنظيمية معقولة لحماية البيانات الشخصية من الخسارة وكذلك من أي تعديلات أو وصول غير مصرح به تماشياً مع المتطلبات القانونية السارية.

9. المسؤولية والتعويض

9.1. لا تتحمل شركة كلام أي مسؤولية تجاه العميل عن الأضرار غير المباشرة أو الخاصة أو خسارة الأرباح، كما لن تتحمل الشركة أي مسؤولية أخرى إلا في حالات الإهمال الجسيم أو السلوك المتعمد أو العمل الاحتياطي من قبل شركة كلام أو موظفيها أو وكلائها أو المقاولين من الباطن.

9.2. سيقوم العميل بتعويض والدفاع عن شركة كلام ضد جميع المطالبات والدعاوى بأي شكل من الأشكال وكيفما كانت (سواء كانت فعلية أو مهددة) الناتجة عن أداء شركة كلام لالتزاماتها بموجب هذه الاتفاقية واستخدام العميل للخدمة، باستثناء المطالبات الناشئة عن الإهمال الجسيم أو التقصير المتعمد من جانب شركة كلام.

9.3. لن يتم استثناء أو الحد من مسؤولية أي طرف بموجب هذا الاتفاق في حالة الوفاة أو الإصابة الشخصية الناتجة عن الإهمال من جانب ذلك الطرف أو مديره أو موظفيه أو مقاوليه أو وكلائه أو فيما يتعلق بالاحتياط أو أي تصريحات صادرة بشكل احتياطي من قبل ذلك الطرف أو مديره أو موظفيه أو مقاوليه أو وكلائه.

9.4. أحداث خارجة عن السيطرة المعقولة لشركة كلام: لا تتحمل شركة كلام أي مسؤولية تجاه العميل إذا تعذر عليها الوفاء بأي التزام أو تقديم الخدمات أو عن الأضرار التي قد تلحق بالعمل نتيجة لعوامل خارجة عن السيطرة المعقولة لشركة كلام بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الأحداث التي تُعتبر قوة قاهرة.

9.5. بغض النظر عن أي نص مخالف واردة في هذه الاتفاقية ومع أخذ الاستثناءات المذكورة أدناه بعين الاعتبار، فإن إجمالي مسؤولية شركة كلام وممثليها الناشئة عن أو المرتبطة بالخدمات أو هذه الاتفاقية بموجب أي نظرية قانونية لا تتجاوز 50% من قيمة العقد على مدى 12 شهراً أو القيمة الكاملة للعقد إذا لم تكن محددة زمنياً، كما يتفق الطرفان على ما يلي:

أ. لا تتحمل شركة كلام أو ممثلوها أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار غير مباشرة أو خاصة أو عرضية أو تبعية أو عن أي خسارة في الأرباح أو الدخل أو الأعمال أو فرص العمل أو تلف البيانات أو خسارتها أو المدخرات المتوقعة أو التعويضات العقابية أو السمعة أو المعنويات أو أي خسائر أخرى تم تكبدها أو ادعى أن العميل أو أي طرف ثالث قد تكبدها.

ب. لا تتحمل شركة كلام أي مسؤولية عن الخسائر الناتجة عن عوامل خارجية لا تملك السيطرة عليها بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر هجمات الثغرات الجديدة أو الثغرات غير المعروفة أو هجمات حرمان الخدمة أو البرمجيات الضارة أو محاولات الاختراق أو الارتفاع المفاجئ في حركة بيانات الشبكة أو استخدام التطبيقات بالإضافة إلى أي نواقص في تطبيقات العميل أو الأكواد أو هياكل البيانات أو البرمجيات النظامية أو أنظمة التشغيل أو التحديثات التي يوفرها الموردون.

ج. تُعد هذه القيود على المسؤولية جزءاً جوهرياً من الاتفاقية؛ حيث تُشكل توزيعاً متفق عليه للمخاطر، وتُعتبر جزءاً من التعويض المقدم لخدمات شركة كلام، وستظل هذه القيود سارية المفعول حتى لو أخفق أي حل في تحقيق هدفه الأساسي.

10. إيقاف الخدمة

10.1. قد تقوم كلام أيضاً بإيقاف الخدمات بأثر فوري في الحالات التالية:

- أ. من الضروري القيام بذلك لإجراء أي صيانة أو إصلاح للخدمات أو غير ذلك؛
 - ب. إذا كان هناك أي مؤشر على اختراق أمني إلكتروني أو وجود برامج ضارة في نظام العميل أو الخدمة؛
 - ج. السلطات الحكومية ذات الصلة داخل مملكة البحرين أو في أماكن أخرى تتطلب من كلام إيقاف الخدمات لأي سبب كان؛ أو
 - د. إذا خالف العميل أيًا من الشروط والأحكام في الشروط العامة و/أو الشروط الخاصة.
- 10.2. يمكن لشركة كلام إعادة تفعيل الخدمات وفقاً لتقديرها الخاص إذا كانت راضية عن تصحيح العميل لأي انتهاك لهذه الاتفاقية أو زوال سبب التعليق الأولي للخدمات.
- 10.3. يجب أن تقوم شركة كلام بإبلاغ العميل عن أي تعليق متوقع أو مشتبه به للخدمات في أقرب وقت ممكن ويفضل أن يكون ذلك قبل حدوث التعليق.

11. الإنهاء

- 11.1. لا يحق للعميل إنهاء الاتفاقية خلال فترة الالتزام الأدنى، وإذا قرر العميل إنهاء الاتفاقية مبكراً قبل انتهاء هذه الفترة، سيكون عليه دفع جميع الرسوم المستحقة للفترة المتبقية من فترة الالتزام الأدنى.
 - 11.2. شريطة أن يكون العميل قد أوفى بأي فترة التزام أدنى تنطبق على الخدمة، كما هو موضح في العرض و/أو استمارة طلب الخدمة، فإنه يحق للعميل إنهاء الاتفاقية من خلال تقديم إشعار كتابي مسبق مدته تسعون (90) يوماً تقويمياً لشركة كلام، وعند إنهاء هذه الاتفاقية، تصبح جميع الرسوم المستحقة على العميل مستحقة الدفع على الفور وتظل أحكام البند 12.4 سارية.
 - 11.3. يحق لشركة كلام إنهاء هذه الاتفاقية وتقديم الخدمات من خلال أي من التالي:
 - أ. إعطاء العميل إشعاراً كتابياً مسبقاً بثلاثين (30) يوماً تقويمياً؛ أو
 - ب. بأثر فوري في أي من الظروف التالية:
 1. في حالة استلام العميل لخدمة لم يتم دفع الرسوم الخاصة بها ضمن الإطار الزمني المحدد في فاتورة / فواتير العميل، وسيُمنح العميل عند الإنهاء فترة سماح مدتها سبعة (7) أيام تقويمية لسداد أي رسوم مستحقة مقابل الخدمة؛ أو
 2. في حالة إخلال العميل بأي شرط أو بند جوهري محدد في هذه الاتفاقية، يُعتبر الشرط أو البند الجوهري لهذه الأغراض يشمل ولكن لا يقتصر على أي جزء من البند رقم 6؛ أو
 3. أخلّ بأي شرط أو بند آخر منصوص عليه في هذه الاتفاقية، ولم يتخذ الإجراءات اللازمة لتصحيح هذا الإخلال خلال سبعة (7) أيام تقويمية من تاريخ استلامه إشعاراً من شركة كلام تطلب منه تصحيح الإخلال؛ أو
 4. أصبح العميل في حالة إعسار أو إفلاس أو يُعتبر غير قادر على الوفاء بديونه عند استحقاقها؛ أو
 5. امتلاك شركة كلام أسباباً تدفعها للاعتقاد بأن العميل لم يُقدم المعلومات المطلوبة بشكل صحيح أو دقيق أو كامل أو محدث.
- 11.4. الأحداث التي تلي إنهاء الاتفاقية: بمجرد انتهاء هذه الاتفاقية لأي سبب كان، سيتم تطبيق ما يلي:

11.4.1. إذا كان العميل قد احتفظ بأي من معدات الخدمة التي يستخدمها أو قد استخدمها فيما يتعلق بالخدمات أو غير ذلك، فإنه يجب على العميل إعادتها فوراً إلى شركة كلام بشكل كامل وبحالة جيدة، ما لم تقدم شركة كلام موافقتها الصريحة المسبقة كتابياً على خلاف ذلك؛

11.4.2. ستقوم شركة كلام بإرسال فاتورة للعميل تتضمن جميع الرسوم المستحقة حتى تاريخ الإنهاء؛ حيث ستشمل هذه الفاتورة الرسوم المتبقية المستحقة حتى تاريخ الإنهاء بالإضافة إلى إجمالي المبلغ غير المفوتر المتبقي حتى نهاية فترة الالتزام الأدنى (إذا كان ذلك ينطبق)، وإذا كان العميل قد دفع مسبقاً مقابل أي شهر خلال فترة العقد، فلن يحصل على أي استرداد عن الجزء المتبقي من الشهر المعني الذي تم دفعه، ويلتزم العميل بسداد هذه الفاتورة في أو قبل الموعد المحدد للدفع.

11.4.3. ستقوم شركة كلام بإنهاء وصول العميل إلى الخدمات بعد تسوية الرسوم المستحقة واستيفاء متطلبات إشعار الإنهاء.

11.5. لن تتأثر أي من الحقوق التي اكتسبها شركة كلام أو العميل بموجب الاتفاقية قبل تاريخ الإنهاء وحتى بعد الإنهاء.

12. الرسوم والفواتير والدفع

12.1. جميع الأسعار المقدمة من قبل شركة كلام سرية ومخصصة للعميل فقط.

12.2. جميع رسوم الخدمات المذكورة لا تشمل ضريبة القيمة المضافة ما لم يُوضح خلاف ذلك، كما سيتوجب على العميل دفع أي ضريبة قيمة مضافة وأية ضرائب أخرى قد تُستحق بالإضافة إلى الرسوم المقررة للخدمة.

12.3. يوافق العميل على تلقي الخدمة مقابل دفع الرسوم المحددة لمدة العقد المشار إليها في العرض أو استمارة طلب الخدمة، وسيستمر ذلك حتى إنهاء الخدمات وفقاً لما هو مبين في البند 11.

12.4. ستبدأ عملية الفوترة من تاريخ تفعيل الخدمة.

12.5. ستقوم شركة كلام بإرسال فواتير إلكترونية للعميل بشكل منتظم شهرياً، ما لم يُذكر خلاف ذلك في العرض، بحيث تتضمن المعلومات التالية: (1) الرسوم المطبقة في وقت استخدام الخدمات و(2) المبلغ الإجمالي المستحق لشركة كلام مقابل تقديم الخدمات خلال الفترة المحددة في الفاتورة، وتُدفع الرسوم من قبل العميل شهرياً مقدماً، بينما تُدفع رسوم الاستخدام شهرياً بأثر رجعي.

12.6. يوافق العميل على أنه سيدفع هذه الرسوم لشركة كلام بشكل فوري وعلى أي حال قبل تاريخ الدفع المستحق المطبوع على الفاتورة، وإذا أصبح هذا الدفع متأخراً، قد تعلق شركة كلام أو تنهي الخدمات وفقاً للبند 11.

12.7. يجب على العميل دفع الرسوم غير المتكررة عند توقيع استمارة طلب الخدمة لتسليم الخدمة عند الاقتضاء.

12.8. يتعهد العميل بتحمل المسؤولية عن جميع الرسوم التي قد تنشأ نتيجة وصول طرف ثالث إلى حسابه واستخدام الخدمات دون إذن، وذلك ضمن الحد الائتماني للعميل، كما تستمر هذه المسؤولية حتى يقوم العميل بإبلاغ شركة كلام بشأن هذا الوصول والاستخدام غير المصرح به، وفي تلك الحالة تقوم شركة كلام بإيقاف الخدمات، كما يمكن إرسال الإشعارات إلى شركة كلام إما عن طريق الاتصال على: 16100100 أو عبر البريد الإلكتروني: support@kalaam-telecom.com.

12.9. يجب دفع جميع المبالغ المستحقة لشركة كلام بموجب الاتفاقية من قبل العميل بالكامل (بدون أي تسوية أو خصم أو حجز بأي شكل من الأشكال) عن طريق التحويل البنكي الإلكتروني، أو أي وسائل دفع أخرى قد تُحدد من قبل شركة كلام بطريقة معقولة من وقت لآخر.

12.10. إذا لم يتم دفع الفاتورة بحلول تاريخ الاستحقاق، فإنه يحق لشركة كلام ووفقاً لتقديرها ودون إشعار إلى العميل أن تقوم بما يلي: نقل المبلغ غير المدفوع من الفاتورة إلى حساب أي خدمة (خدمات) أخرى يتم تقديمها للعميل بواسطة شركة كلام، وتقع على العميل مسؤولية دفع جميع الرسوم على أي فاتورة تصدرها كلام لمثل هذه الخدمة (الخدمات) بحلول تاريخ الاستحقاق؛ وخصم المبلغ غير المدفوع من الفاتورة من أي دفعة أو ائتمان مستحق للعميل بواسطة شركة كلام بموجب هذا الاتفاق أو أي اتفاق آخر للخدمة (الخدمات) يتم تقديمها بواسطة شركة كلام للعميل، وتُعتبر الحقوق المنصوص عليها في هذا البند إضافة إلى أي حقوق أخرى تتمتع بها شركة كلام بموجب هذه الاتفاقية، بما في ذلك الحق في تعليق أو إنهاء الخدمة أو أي خدمة أخرى يتم تقديمها بواسطة شركة كلام.

12.11. تحتفظ شركة كلام أيضاً بحقوقها في فرض رسوم إعادة تفعيل قدرها 10 (عشرة دينار بحريني) إذا تم إيقاف حساب العميل بسبب التأخير في الدفع.

12.12. ستحدد الرسوم المترتبة على الخدمات بناءً على التعريفات والأسعار السارية للباقات المجمعة المقدمة من شركة كلام للعميل، كما هو موضح في العرض و/أو استمارة طلب الخدمة.

12.13. خيارات دفع أقساط المعدات: سيتم تحصيل رسوم خدمة المعدات في مقر العميل المدعومة من قبل شركة كلام بدون فوائد على شكل 12 قسطاً شهرياً متساوياً، وستبدأ فترة الأقساط من تاريخ بدء الفوترة، وفي حال إنهاء العميل للخدمة قبل انتهاء مدة العقد، فإن العميل يتحمل مسؤولية دفع جميع الأقساط المتبقية لمعدات البرودباند في مقر العميل، والتي سيتم إضافتها إلى الفاتورة التالية للعميل.

- 12.14. تقدم شركة كلام مجموعة من الخدمات القيمة لعملائها بما في ذلك (*) حظر المكالمات و(*) إعادة توجيه المكالمات ووضع المكالمات قيد الانتظار وانتظار المكالمات وعرض / تقييد هوية المتصل و(*) المكالمات الجماعية و(*) البريد الصوتي، كما أن تفعيل واستخدام الخدمات المشار إليها بعلامة (*) قد يترتب عليه رسوم، بينما الخدمات غير المسبوقية بـ (*) تقدم دون رسوم إضافية.
- 12.15. سيتم فرض رسوم لمرة واحدة على العميل؛ حيث ستكون القيمة (1) 15.000 دينار بحريني عند الاشتراك في عقد لمدة 12 شهراً، أو (2) 10.000 دينار بحريني عند الاشتراك في عقد لمدة 24 شهراً.
- 12.16. رسوم إلغاء الطلب: 5.000 دينار بحريني في حال كان العنوان الفعلي خاطئاً أو إذا قام العميل برفض الطلب.
- رسوم إنهاء الخدمة: تبلغ 10.000 دينار بحريني لكل حدث يتعلق بطرف ثالث أو حرب أو تصرف حكومي أو دولي أو أعمال إرهابية أو اضطرابات مدنية أو تمرد أو حصار.
- 12.17. جميع الأسعار والرسوم بالدينار البحريني.

13. التعديل

- 13.1. يجوز لشركة كلام تغيير شروط الاتفاقية الخاصة بها من خلال تقديم إشعار كتابي مدته ثلاثين (30) يوماً إلى العميل.
- 13.2. إذا كانت تغييرات شركة كلام تؤثر بشكل جوهري على حقوق العميل بموجب شروط هذه الاتفاقية وتسبب له ضرراً، فإنه يحق للعميل إنهاء الاتفاقية دون رسوم إنهاء مبكر، كما يتطلب ذلك تقديم إشعار كتابي خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ استلام إشعار التغيير.
- 13.3. إن عدم استجابة العميل أو عدم تقديم إشعار بالإنهاء خلال الفترة المحددة يُعتبر قبولاً من العميل للشروط المعدلة للاتفاقية، كما ستكون هذه الشروط الملزمة سارية المفعول اعتباراً من هذا التاريخ أو من التاريخ المحدد في إشعار التغيير.

14. الإشعارات

- 14.1. أي إشعار يجب أن يقدمه العميل إلى شركة كلام يجب أن يكون فقط بشكلٍ كتابي ويسلم إلى مركز خدمة عملاء شركة كلام الموجود في الطابق السادس، المكتب 602، برج المؤيد، ضاحية السيف، مملكة البحرين.
- 14.2. أي إشعار يُقدم من شركة كلام للعميل يُعتبر سارياً إذا تم إرساله عبر وسائل التواصل كتابةً إلى العنوان المحدد أو أي عنوان بريد إلكتروني أو رقم فاكس ذي صلة بالعميل كما هو موضح في استمارة طلب الخدمة.

15. أحكام أخرى

- 15.1. يفهم العميل أن جميع الحقوق والملكية والمصالح (بما في ذلك جميع حقوق الملكية الفكرية) في الخدمات تظل مملوكة لدى شركة كلام (و/أو مورديها عند الاقتضاء) ولا شيء في هذه الاتفاقية سيكون بمثابة نقل أو ترخيص للعميل لها، كما يوافق العميل على عدم فعل أي شيء للحد من حقوق الملكية والمصلحة هذه أو التدخل فيها أو تعريضها للخطر بأي شكل من الأشكال.
- 15.2. يجوز لشركة كلام التنازل عن أو تجديد أو التعاقد من الباطن لأي من حقوقها أو التزاماتها بموجب هذه الاتفاقية، ولا يحق للعميل التنازل عن أي من حقوقه أو التزاماته بموجب الاتفاقية هذه أو تجديدها أو التعاقد من الباطن أو التصرف فيها بأي طريقة أخرى (ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك مع شركة كلام كتابةً).
- 15.3. باستثناء ما تم ذكره صراحةً بموجب هذه الاتفاقية، يتم استبعاد جميع الضمانات الأخرى سواء كانت صريحة أو ضمنية إلى أقصى حد يسمح به القانون.
- 15.4. يقر ويضمن العميل لشركة كلام بأنه يمتلك الصلاحية والقدرة الكاملة للدخول في هذه الاتفاقية، كما يتعهد بأن جميع المعلومات المقدمة من قبله إلى شركة كلام أو المدخلة ضمن استمارة طلب الخدمة صحيحة ودقيقة وكاملة من جميع الجوانب.
- 15.5. في حالة وجود أي تعارضات أو تناقضات بين هذه الاتفاقية وأي من الأجزاء المكونة لهذه الاتفاقية، فإنه يتم اعتماد التالي حسب الأولوية: (1) الشروط الخاصة؛ (2) الشروط العامة.
- 15.6. إجراءات الشكاوى: يمكن للعميل تقديم الشكاوى كتابةً أو عبر البريد الإلكتروني بشأن خدمات شركة كلام أو أي مسألة ذات صلة تم ذكرها في العقد أو الاتفاقية أو أي مستندات أخرى موقعة بين العميل وشركة كلام، ويتم توجيه ذلك إلى مركز عملاء شركة كلام تيليكوم

البحرين في الطابق السادس، المكتب 602، برج المؤيد، منطقة السيف، ص.ب. 21421، مملكة البحرين أو عبر البريد الإلكتروني: customercare@kalaam-telecom.com.

15.7. ستقوم شركة كلام تيليكوم بعد استلام الشكوى بالتحقيق في الأمر والرد على العميل خلال أربعة عشر (14) يوم عمل وستبدل قساري جهدها لحل أي شكوى بطريقة ودية، ومع ذلك لا تؤثر أحكام هذا البند على حقوق العميل بموجب المادتين 55 و 56 من قانون الاتصالات في مملكة البحرين في إحالة الأمر إلى هيئة تنظيم الاتصالات بعد ستين (60) يوماً من تقديم مثل هذه الشكوى إلى شركة كلام، ويمكن للعملاء الاتصال بهيئة تنظيم الاتصالات عبر الهاتف على 17520000 أو عبر البريد في ص.ب. 10353، مملكة البحرين.

16. أحكام عامة

16.1. تشكل هذه الشروط العامة جنباً إلى جنب مع جميع الوثائق الاتفاق النهائي والملزم بين الأطراف بشأن الموضوع ذي الصلة، وتحل محل جميع الاتفاقات السابقة.

16.2. إن أي تقصير أو تأخير من قبل شركة كلام في ممارسة أو إنفاذ أي حق أو بند من بنود هذه الاتفاقية لا يُعتبر تنازلاً عن حقها في الإنفاذ المستقبلي لذلك البند أو أي بند آخر. كما أن أي تنازل عن أي حكم من أحكام هذه الاتفاقية لن يكون له أي أثر قانوني ما لم يتم كتابياً من قبل الطرف الذي يمنح التنازل.

16.3. تخضع هذه الاتفاقية لقوانين مملكة البحرين، كما يوافق الطرفان على الخضوع للاختصاص القضائي لمحاكم مملكة البحرين، وذلك لحل أي نزاع قد ينشأ أو يرتبط بهذه الاتفاقية.

16.4. إذا ثبت أن أي جزء من هذه الاتفاقية غير صالح أو غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ، فإن الأحكام المتبقية ستظل نافذة وسارية المفعول، ويُعتبر الحكم غير القابل للتنفيذ معدلاً بالحد الأدنى اللازم لتأكيد صلاحيته وقابليته للتنفيذ مع الحفاظ على أهدافه الأصلية بأكبر قدر ممكن ووفقاً للحدود المنصوص عليها في القانون المعمول به.

16.5. تكون هذه الاتفاقية ملزمة وتعود بالرفع على الأطراف المذكورين في الاتفاقية وورثتهم والتمتاز لهم والممثلين القانونيين.

17. تعريفات المصطلحات المستخدمة في الاتفاقية هذه:

1. "الاتفاقية": يُقصد بها العقد المبرم بين شركة كلام (شركة كلام تيليكوم البحرين ش.م.ب مقلقة، المكتب 602، الطابق السادس، برج المؤيد، ضاحية السيف، ص.ب. 21421، مملكة البحرين) والعميل لتقديم الخدمات المذكورة في استمارة طلب الخدمة، والمكون من العرض وجميع النشرات أو الملاحق المرفقة والشروط العامة هذه.

2. "الفاتورة": يُقصد بها كشف الحساب الدوري الصادر عن شركة كلام إلى العميل.

3. "الباقية المجمعة": يُقصد بها باقية باور من الخدمات المجمعة التي تقدمها شركة كلام للعميل.

4. "أيام العمل": يُقصد بها أي يوم عدا يوم الجمعة أو السبت أو عطلة رسمية في مملكة البحرين؛ حيث تكون البنوك بشكل عام مفتوحة لأغراض العمل.

5. "الرسوم": يُقصد بها المبالغ المستحقة الدفع لشركة كلام للاتصالات من قبل العميل وفقاً لهذه الاتفاقية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر رسوم الخدمة أو أي رسوم غير متكررة أو رسوم شهرية أو رسوم تفعيل أو رسوم إنهاء مبكر أو رسوم الخدمات ذات القيمة المضافة أو أي ضرائب إضافية أو ضرائب أخرى قابلة للتطبيق بموجب القوانين السارية.

6. "الشروط العامة": يُقصد بها الشروط المطبقة على جميع الخدمات والتي تشكل جزءاً من الشروط العامة.

7. "مدة العقد": يُقصد بها الفترة التي تبدأ من تاريخ تفعيل الخدمة وتنتهي عند انقضاء الفترة المحددة في العرض.

8. "العميل": يُقصد به عميل شركة كلام المحدد في استمارة طلب الخدمة والذي يشكل الطرف الآخر في هذه الاتفاقية.

9. "معدات العميل": يُقصد بها أي معدات أو أجهزة أو برامج مملوكة للعميل ومقدمة إلى كلام بهدف تمكين أو دعم أو تسهيل تقديم الخدمة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أجهزة الراوتر ومحولات البيانات والسيرفرات وأي تكوينات أو تطبيقات ذات صلة ضرورية لتوفير الخدمة.

10. "الشروط العامة": يُقصد بها الشروط والأحكام المحددة في هذا المستند، والتي تتكون من الشروط العامة والشروط الخاصة.

11. **"حدث القوة القاهرة"**: يُقصد به أي حدث يتجاوز السيطرة المعقولة لأي طرف بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي عمل من أعمال القضاء والقدر أو أعمال حربية أو إرهاب أو هجمات سيبرانية أو انقطاع في الكهرباء أو الزلازل أو الأعاصير أو الفيضانات أو الحرائق أو أي أحداث مماثلة أو حصار أو شغب أو تخريب أو إضرابات أو إجراءات حكومية أو تمردات أو وباء أو حجر صحي أو العجز عن الحصول على المواد أو وسائل النقل أو انقطاع الطاقة أو القوانين أو الأنظمة الحكومية التقييدية أو أحكام المحكمة أو الإدانات أو انقطاع أنظمة الاتصالات الوطنية أو أي سبب آخر من نفس الطبيعة لا ينجم عن أعمال أو تقصير أحد الأطراف.
12. **"حقوق الملكية الفكرية"**: يُقصد بها حقوق الطبع والنشر (بما في ذلك الحقوق في برامج الكمبيوتر) والبراءات والعلامات التجارية والخدمة والأسماء التجارية والأعمال (بما في ذلك أسماء نطاقات الإنترنت) وحقوق التصميم وحقوق قواعد البيانات وحقوق الملكية في شبه الموصلات والحقوق في المعلومات غير المكشوفة أو السرية (مثل المعرفة التقنية والأسرار التجارية والاختراعات (سواء كانت قابلة لتسجيل براءة الاختراع أم لا)) وجميع حقوق الملكية الفكرية الأخرى أو الحقوق الملكية المماثلة من أي نوع كانت (سواء كانت مسجلة أم لا وبما في ذلك الأوامر للتسجيل أو الحقوق لتقديم طلب التسجيل) التي قد توجد الآن أو في المستقبل في أي مكان في الكون. جميع الرسوم المطبقة بموجب هذه الاتفاقية لا تشمل ضريبة القيمة المضافة، وسيتعين على العميل دفع ضريبة قيمة مضافة إضافية بنسبة 10% على الخدمات المقدمة وفقاً للأنظمة المحلية في الدولة.
13. **"مستندات اعرف عميلك"**: يُقصد بها نسخاً من بطاقة الهوية للعميل أو السجل التجاري أو مستخرج السجل التجاري / قائمة المفوضين بالتوقيع وشهادة ضريبة القيمة المضافة (إذا انطبق).
14. **"فترة الالتزام الأدنى"**: يُقصد بها الحد الأدنى من الفترة التي يلتزم بها العميل للاستفادة من الخدمة، وهي فترة العقد الأولية المحددة في العرض، ما لم ينص على خلاف ذلك.
15. **"الطرف"**: يُقصد به كل من شركة كلام والعميل. **"الأطراف"**: يُقصد بهم شركة كلام والعميل مجتمعين.
16. **"المشغل المحدد مسبقاً"**: يُقصد به الخدمة المقدمة من شركة كلام التي تتيح للعملاء اختيار خدمات شركة كلام مسبقاً لتمكينهم من استخدام شبكة شركة كلام لمكالماتهم الدولية.
17. **"العرض"**: يُقصد به العرض الكامل للخدمة المقدم من شركة كلام والذي يحدد من بين أمور أخرى تفاصيل الخدمات التي يشترك فيها العميل من الباقات المجمعة ومصنوفة التصعيد.
18. **"الخدمة"**: يُقصد بها الخدمة أو الخدمات المحددة في استمارة طلب العرض والخدمة ليتم تقديمها من قبل شركة كلام للعميل وفقاً لهذه الاتفاقية، كما يجب أن يُفهم المصطلح الوارد في الشروط الخاصة على أنه يشير إلى الخدمة ذات الصلة المحددة في العنوان السابق.
19. **"أيام تفعيل الخدمة"**: يُقصد بها الفترة المقدرة المطلوبة لتفعيل الخدمة كما هو مذكور في العرض.
20. **"معدات الخدمة"**: يُقصد بها المعدات (بما في ذلك أي برمجيات) التي توفرها شركة كلام للعميل من أجل تقديم الخدمة المشترك بها.
21. **"الموقع"**: يُقصد به المكان الذي يتم فيه تقديم الخدمة.
22. **"الشروط الخاصة"**: يُقصد بها الشروط التي تنطبق بشكل خاص على خدمات معينة وتشكل جزءاً من الشروط العامة.
23. **"استمارة طلب الخدمة"**: تشير إلى استمارة طلب الخدمة الخاصة بشركة كلام تيليكوم للعملاء الذين يطلبون خدمة والتي تم توقيعها بشكل صحيح من قبل العميل.
24. **"برمجيات الطرف الثالث"**: يُقصد بها البرمجيات المملوكة أو المطورة أو المرخصة من قبل كيان غير شركة كلام أو العميل والتي يمكن استخدامها بالتزامن مع أو كجزء من الخدمة.

2. الشروط الخاصة

أ. الإنترنت (فابير برودباند وجهاز راوتر أساسي)

1. التزامات العميل:

- 1.1. إن الخدمة لا تشمل على أي كابلات داخلية، ويقفّر العميل بموجب هذا بأن الموقع مُزوّد بالكابلات اللازمة للوصول.

- 1.2. يتحمل العميل المسؤولية الكاملة لضمان أن الموقع بما في ذلك بنيته التحتية مُهيأ بشكل صحيح مسبقاً قبل تاريخ التسليم لتفعيل الخدمة، ويجب أن يتضمن ذلك حيثما ينطبق الحصول على إذن من المالك بالإضافة إلى ضمان توفير الموقع للمساحة الكافية والطاقة اللازمة والمعدات الضرورية لتمكين التركيب وتسليم الخدمة بشكل ناجح.
- 1.3. يجب على العميل أن يضمن استخدام الخدمة بشكل آمن ومناسب من قبل المستخدمين المصرح لهم فقط، ويمتد هذا الالتزام إلى اتخاذ تدابير وقائية معقولة للحماية من أي وصول غير مصرح به.
- 1.4. يتعهد العميل بإخطار شركة كلام على الفور بأي استخدام غير مصرح به للخدمة أو أي خرق أمني قد يحدث، كما يتعهد بالتعاون الكامل مع شركة كلام في حال إجراء أي تحقيق أمني يتعلق بهذه المسائل.
- 1.5. يتعهد العميل بإعادة كافة المعدات المخصصة للخدمة فور تلقيه طلب إنهاء الخدمة.

2. التزامات شركة كلام:

- 2.1. البرودباند هي خدمة تعتمد على بروتوكول الإنترنت والتي تنتج إجراء مكالمات صوتية عبر بروتوكول الإنترنت (إذا تم الاشتراك بها) والاتصال بالإنترنت من خلال مودم متصل بالهاتف.
- 2.2. ما لم ينص على خلاف ذلك بشكل صريح في العرض واستمارة طلب الخدمة كخدمة ذات قيمة مضافة، فإن شركة كلام غير ملزمة بتنفيذ أي أعمال كابلات (سواء كانت غير محمية أو فايبر) أو بتوفير أي مكونات متلقية للطاقة فقط بما في ذلك لوحات التوصيل أو كابلات التوصيل أو الخزائن أو أي كابلات مدنية أو كهربائية أو شبكة داخلية تربط بين الوحدة الداخلية والراوتر الخارجي.
- 2.3. إذا كان العميل يمتلك الراوتر بالفعل وعندما يتم إنهاء عملية التفعيل الداخلية، ستقوم شركة كلام بإخطار العميل عبر الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني و/أو الاتصال لتوصيل المودم بمقسم الهاتف والكمبيوتر الشخصي / الشبكة لاختبار الخدمة بشكل كامل، وسيتم اعتبار هذا اليوم هو تاريخ قبول الخدمة وستبدأ الفترة في هذا التاريخ.
- 2.4. إذا كان مطلوباً من شركة كلام تسليم الراوتر:

- أ. عند اكتمال التفعيل الداخلي، ستقوم شركة كلام بإخطار العميل عبر رسالة نصية قصيرة والبريد الإلكتروني و/أو الاتصال وتبلغه بأن أحد أعضاء الفريق سيتواصل معه لترتيب موعد لإكمال عملية التفعيل وتركيب المودم في غضون (2) يومي عمل.
- ب. بمجرد توصيل المودم وتركيبه واكمال عملية التفعيل في عنوان العميل، سيوقع العميل على استمارة قبول الخدمة والتي سشير إلى تاريخ قبول الخدمة.
- ج. إذا كانت هناك تأخيرات في ترتيب موعد أو تركيب الخدمة في عنوان العميل بسبب العميل، ستعتبر شركة كلام بأن تاريخ تركيب الخدمة كتاريخ قبول الخدمة.

ب. الصوت (الاتصال الداخلي المباشر بخط صوتي ثابت وأرقام المشتركين المتعددة ورقم الهاتف والقنوات والمكالمات إلى الهاتف المحمول والخط الأرضي)

1. التزامات العميل:

- 1.1. إن الخدمة لا تشمل على أي كابلات داخلية، ويقرّ العميل بموجب هذا بأن الموقع مُزوّد بالكابلات اللازمة للوصول.
- 1.2. يتحمل العميل المسؤولية الكاملة لضمان أن الموقع بما في ذلك بنيته التحتية مُهيأ بشكل صحيح مسبقاً قبل تاريخ التسليم لتفعيل الخدمة، ويجب أن يتضمن ذلك حيثما ينطبق الحصول على إذن من المالك بالإضافة إلى ضمان توفير الموقع للمساحة الكافية والطاقة اللازمة والمعدات الضرورية لتمكين التركيب وتسليم الخدمة بشكل ناجح.
- 1.3. خدمات الاتصال الدولي المباشر: يؤكد العميل اختياره لمشغل محدد مسبقاً – شركة كلام لخدمة المكالمات الدولية، وعند استخدام مشغل محدد مسبقاً، فإن العميل يقر بعدم توفر بعض الخدمات مثل المكالمات إلى خدمات الطوارئ والمكالمات إلى الأرقام الخاصة.

2. التزامات شركة كلام:

ما لم ينص على خلاف ذلك بشكل صريح في العرض واستمارة طلب الخدمة كخدمة ذات قيمة مضافة، فإن شركة كلام غير ملزمة بتنفيذ أي أعمال كابلات (سواء كانت غير محمية أو فايبر) أو بتوفير أي مكونات متلقية للطاقة فقط بما في ذلك لوحات التوصيل أو كابلات التوصيل أو الخزائن أو أي كابلات مدنية أو كهربائية أو شبكة داخلية تربط بين الوحدة الداخلية والراوتر الخارجي.

3. الفترة:

3.1. قد لا تتضمن فاتورتك الورقية تفاصيل المكالمات الفردية، وقد تخضع الفواتير الورقية التي تتضمن تفاصيل المكالمات لرسم إضافية.

3.2. تصبح مجموعات الاتصالات الصوتية المجمعة سارية المفعول في اليوم الأول من كل شهر ميلادي وتظل سارية حتى آخر يوم في الشهر الميلادي، وسيتم تحصيل الرسوم على الاستخدام الزائد عن الحصة المجانية بأثر رجعي وفقاً للأسعار المرتبطة بمعدل الرسوم ذي الصلة والمحسبة بالدقيقة.

3.3. مجموعات الاتصالات الصوتية المجمعة غير المستخدمة لن يتم نقلها إلى الشهر التالي.

3.4. سيتلقى العميل دقائق مجانية مجمعة وفقاً للخطة المختارة، وسيتم تطبيق الرسوم على أي استخدامات إضافية وفقاً للتفاصيل التالية:

3.4.1. المكالمات من خط ثابت إلى خط ثابت: 0.006 دينار بحريني للدقيقة؛

3.4.2. المكالمات من خط ثابت إلى الهاتف المحمول: 0.014 دينار بحريني للدقيقة؛

3.4.3. المكالمات الدولية: وفقاً للأسعار القياسية المنصوص عليها في العرض.

ج. خدمة الاتصالات الموحدة (مكالمات مايكروسوفت تيمز والمكالمات عبر الإنترنت وهاتف أساسي وهاتف فاخر)

1. ستقدم شركة كلام خدمة الاتصالات الموحدة للعميل وستكون خاضعة لهذه الشروط الخاصة والشروط العامة واتفاقية ترخيص المستخدم النهائي لمزودي الخدمات التابعين لجهات خارجية التالية:

(a) <https://www.mitel.com/legal/end-user-license-agreements>

2. الامتثال لاتفاقية ترخيص المستخدم النهائي:

2.1. يوافق العميل على قبول والامتثال لاتفاقية ترخيص المستخدم النهائي المعمول بها.

2.2. تقع على عاتق العميل مسؤولية التأكد من أن جميع مستخدمي خدمة الاتصالات الموحدة داخل منظماتهم يلتزمون أيضاً بشروط اتفاقيات ترخيص المستخدم النهائي ذات الصلة.

2.3. يُعتبر أي خرق لاتفاقية ترخيص المستخدم النهائي من قبل العميل أو مستخدميه خرقاً جوهرياً لهذه الاتفاقية.

3. لا يجوز للعميل القيام بما يلي:

3.1. إعادة بيع أو منح ترخيص من الباطن أو إعادة توزيع خدمات الاتصالات الموحدة إلا إذا تم السماح بذلك بشكل صريح.

3.2. استخدام الخدمة لأغراض غير قانونية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إرسال الرسائل غير المرغوب فيها أو رسائل الاحتيال أو إرسال البرمجيات الضارة.

3.3. خرق أي حدود للاستخدام أو سياسات الاستخدام التي وضعتها شركة كلام أو مقدمو الخدمات من الجهات الخارجية.

4. معدات الخدمة:

4.1. يجوز تعديل أو تحديث معدات الخدمة وفقاً لما تراه الشركة ضرورياً لأغراض التحسين أو التطوير أو الصيانة، كما سيتم إخطار العميل بالتغييرات الهامة التي تؤثر على وظائف أو أداء معدات الخدمة.

4.2. تخضع أجهزة الهاتف الأساسية والهاتف الفاخرة لضمان المصنع القياسي لمدة سنة واحدة من تاريخ التسليم، والأضرار الناتجة عن أي فعل أو إغفال من العميل تجاه الأجهزة لا يغطيها الضمان.

5. يقر العميل بأن أي برامج أو معدات خدمة مقدمة من طرف ثالث تتوفر على أساس "كما هي"، وأن شركة كلام لا تتحمل أي مسؤولية ولا تقدم أي ضمانات - سواء كانت صريحة أو ضمنية - تتعلق بتوافر الخدمة أو التوافق أو التشغيل الخالي من الأخطاء بما يتجاوز الضمانات المقدمة من قبل موردي الطرف الثالث.

6. يتوجب على العميل التأكد من التالي قبل تسليم الخدمة:

6.1. توافر تراخيص مايكروسوفت بما في ذلك ترخيص نظام الهاتف جاهز لخدمة الاتصال عبر مايكروسوفت تيمز؛

6.2. وجود المحولات المناسبة للطاقة عبر الإنترنت المتاحة لتوصيل الهواتف لخدمات الهاتف الأساسية / الهاتف الفاخرة؛

6.3. وجود اتصال بالإنترنت يتوفر على الحد الأدنى من النطاق الترددي كما هو موضح في الجدول التالي:

متطلبات النطاق الترددي (معدل البت كيلوبت/ثانية/التحميل/التنزيل)			
الوسيلة	الحد الأدنى	الموصى به	أفضل أداء
الصوت			
شخص إلى شخص	10/10	58/58	7676
الاجتماعات	10/10	58/58	7676
فيديو			
شخص إلى شخص	150/150	1,500/1,500	4,000/4,000
الاجتماعات	200/150	4,000/2,500	4,000/4,000
مشاركة الشاشة			
شخص إلى شخص	200/200	1,500/1,500	4,000/4,000
الاجتماعات	250/250	2,500/2,500	4,000/4,000
الوضع المشترك			
شخص إلى شخص	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
الاجتماعات	1,500/1,000	2,500/1,500	4,000/2,500

7. الرسوم والتكاليف:

سيتم إصدار الفواتير للعميل شهرياً عن الخدمة المقدمة بالإضافة إلى رسوم الاستخدام المتعلقة بالاستفادة من الخدمة وذلك وفقاً لأسعار المكالمات المحددة في العرض.

8. المسؤولية

تقتصر مسؤولية شركة كلام على خدمات الاتصالات الموحدة وفقاً للشروط العامة المتفق عليها، ولا تتحمل شركة كلام أي مسؤولية عن الأضرار الناجمة عن أداء مقدمي الخدمات من الأطراف الثالثة ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر انقطاع الخدمة أو خروقات البيانات أو أي خسائر قد تطرأ.

9. التعويض

يقوم العميل بتعويض شركة كلام وإعفائها من أي مطالبات أو أضرار أو مسؤوليات قد تنشأ عن التالي:

أ. تخلف العميل عن الامتثال للاتفاقية أو اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي أو القوانين السارية.

ب. الاستخدام غير المصرح به للخدمة من قبل العميل أو مستخدميه.

ج. المطالبات الناشئة عن خروقات البيانات أو الخسائر المنسوبة إلى تصرفات العميل أو إغفاله.

د. الواي فاي كخدمة (نقطة وصول أساسية مثبتة في السقف ونقطة وصول واي فاي إدارة وأمن الشبكات الأساسي)

1. ستقدم شركة كلام خدمة الواي فاي للعميل وستكون خاضعة لهذه الشروط الخاصة والشروط العامة واتفاقية ترخيص المستخدم النهائي لمزودي الخدمات التابعين لجهات خارجية التالية:

أ. <https://www.ray.life/support-hardware/>

ب. <https://www.ruijienetworks.com/user-license-agreement>

2. الامتثال لاتفاقية ترخيص المستخدم النهائي:

2.1. يوافق العميل على قبول والامتثال لاتفاقية ترخيص المستخدم النهائي المعمول بها.

2.2. تقع على عاتق العميل مسؤولية التأكد من أن جميع مستخدمي خدمة الواي فاي داخل منطقتهم يلتزمون أيضاً بشروط اتفاقيات ترخيص المستخدم النهائي ذات الصلة.

2.3. يُعتبر أي خرق لاتفاقية ترخيص المستخدم النهائي من قبل العميل أو مستخدميه خرقاً جوهرياً لهذه الاتفاقية.

3. لا يجوز للعميل القيام بما يلي:

3.1. استخدام الخدمة لأغراض غير قانونية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إرسال الرسائل غير المرغوب فيها أو رسائل الاحتيال أو إرسال البرمجيات الضارة.

3.2. خرق أي حدود للاستخدام أو سياسات الاستخدام التي وضعتها شركة كلام أو مقدمو الخدمات من الجهات الخارجية.

4. يجوز تعديل أو تحديث معدات الخدمة وفقاً لما تراه الشركة ضرورياً لأغراض التحسين أو التطوير أو الصيانة، كما سيتم إخطار العميل بالتغييرات الهامة التي تؤثر على وظائف أو أداء معدات الخدمة.

5. يقر العميل بأن أي معدات خدمة تابعة لطرف ثالث تُقدم على أساس "كما هي"، وأن شركة كلام لا تقدم أي ضمانات - سواء كانت صريحة أو ضمنية - تتعلق بتوافر الخدمة أو التوافق أو التشغيل الخالي من الأخطاء بما يتجاوز الضمانات المقدمة من قبل موردي الطرف الثالث.

6. المسؤولية

تقتصر مسؤولية شركة كلام على خدمات الواي فاي وفقاً للشروط العامة المتفق عليها، ولا تتحمل شركة كلام أي مسؤولية عن الأضرار الناجمة عن أداء مقدمي الخدمات من الأطراف الثالثة ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر انقطاع الخدمة أو خروقات البيانات أو أي خسائر قد تطرأ.

7. التعويض

يقوم العميل بتعويض شركة كلام وإعفائها من أي مطالبات أو أضرار أو مسؤوليات قد تنشأ عن التالي:

(a) تخلف العميل عن الامتثال للاتفاقية أو اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي أو القوانين السارية.

(b) الاستخدام غير المصرح به للخدمة من قبل العميل أو مستخدميه.

(c) المطالبات الناشئة عن خروقات البيانات أو الخسائر المنسوبة إلى تصرفات العميل أو إغفاله.

هـ. خدمات البريد الإلكتروني (مايكروسوفت 365 الأساسي والنسخ الاحتياطي للبريد الإلكتروني وأمان البريد الإلكتروني)

1. وصف الخدمة

ستقدم شركة كلام خدمات البريد الإلكتروني للعميل وستكون خاضعة لهذه الشروط الخاصة والشروط العامة واتفاقية ترخيص المستخدم النهائي لمزودي الخدمات التابعين لجهات خارجية التالية:

أ. <https://www.microsoft.com/en/servicesagreement>

ب. [/https://www.acronis.com/en-us/support/eula](https://www.acronis.com/en-us/support/eula)

2. الامتثال لاتفاقية ترخيص المستخدم النهائي:

2.1. يوافق العميل على قبول والامتثال لاتفاقية ترخيص المستخدم النهائي المعمول بها.

2.2. تقع على عاتق العميل مسؤولية التأكد من أن جميع مستخدمي خدمات البريد الإلكتروني داخل منظماتهم يلتزمون أيضاً بشروط اتفاقيات ترخيص المستخدم النهائي ذات الصلة.

2.3. يُعتبر أي خرق لاتفاقية ترخيص المستخدم النهائي من قبل العميل أو مستخدميه خرقاً جوهرياً لهذه الاتفاقية.

3. قيود الاستخدام:

لا يجوز للعميل القيام بما يلي:

أ. إعادة بيع أو منح ترخيص من الباطن أو إعادة توزيع خدمات البريد الإلكتروني إلا إذا تم السماح بذلك بشكل صريح.

ب. استخدام الخدمات لأغراض غير قانونية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إرسال الرسائل غير المرغوب فيها أو رسائل الاحتيال أو إرسال البرمجيات الضارة.

ج. خرق أي حدود للاستخدام أو سياسات الاستخدام التي وضعتها شركة كلام أو مقدمو الخدمات من الجهات الخارجية.

4. مسؤوليات العميل

4.1. يجب على العميل الحفاظ على معلومات المستخدم الدقيقة والمحدثة للوصول إلى خدمات البريد الإلكتروني.

4.2. يجب على العميل اتخاذ تدابير أمان مناسبة بما في ذلك التشفير وضوابط الوصول لحماية بياناته.

4.3. رخصة مايكروسوفت صالحة لمدة عام واحد فقط ويتطلب تجديد الرخصة قبل انتهاء صلاحيته.

5. الإيقاف المؤقت والإنهاء

5.1. تحتفظ شركة كلام بالحق في إيقاف أو إنهاء وصول العميل إلى خدمات البريد الإلكتروني في حال:

أ. كان مطلوباً من مزود الخدمة الخارجي.

ب. قام العميل بخرق هذه الاتفاقية أو اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي المعمول بها.

ج. تم الكشف عن استخدام غير مصرح به أو غير منظم للخدمة.

5.2. لن تؤدي عملية إيقاف أو إنهاء خدمات البريد الإلكتروني إلى إعفاء العميل من التزاماته المالية.

6. حدود الخدمة

يقر العميل بأن خدمات البريد الإلكتروني تُقدم على أساس "كما هي"، وأن شركة كلام لا تقدم أي ضمانات - سواء كانت صريحة أو ضمنية - تتعلق بتوافر الخدمة أو التوافق أو التشغيل الخالي من الأخطاء بما يتجاوز الضمانات المقدمة من قبل موردي الطرف الثالث.

7. المسؤولية

تقتصر مسؤولية شركة كلام على خدمات البريد الإلكتروني وفقاً للشروط العامة المنفق عليها، ولا تتحمل شركة كلام أي مسؤولية عن الأضرار الناجمة عن أداء مقدمي الخدمات من الأطراف الثالثة ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر انقطاع الخدمة أو خروقات البيانات أو أي خسائر قد تطرأ على البيانات.

8. التعويض

يقوم العميل بتعويض شركة كلام وإعفائها من أي مطالبات أو أضرار أو مسؤوليات قد تنشأ عن التالي:

- (a) تخلف العميل عن الامتثال للاتفاقية أو اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي أو القوانين السارية.
- (b) الاستخدام غير المصرح به لخدمات البريد الإلكتروني من قبل العميل أو مستخدميه.
- (c) المطالبات الناشئة عن خروقات البيانات أو الخسائر المنسوبة إلى تصرفات العميل أو إغفاله.

و. الرسائل القصيرة (الترويجية المدفوعة مسبقاً)

1. التزامات العميل:

- 1.1. يقر العميل ويلتزم بالامتثال لجميع القوانين واللوائح المحلية والوطنية والدولية، وإن أي استخدام غير قانوني لخدمة الرسائل النصية يُعتبر محظوراً وفقاً للوائح هيئة تنظيم الاتصالات في مملكة البحرين.
- 1.2. يتحمل العميل المسؤولية المطلقة عن جميع الأفعال أو الإغفالات التي تتم تحت حسابه، بما في ذلك المحتوى المضمن في الرسائل المرسلة عبر الخدمة.
- 1.3. تُعتبر الرسائل التي تحتوي على محتوى جنسي أو عنصري أو تمييزي أو أي استخدام مماثل بمثابة مضايقة، ويتحمل العميل بناءً عليها المسؤولية الكاملة عن أي سوء استخدام من هذا القبيل بما في ذلك العواقب المترتبة عليه.
- 1.4. يُقر العميل ويضمن أن محتوى أي رسالة نصية يتوافق مع الحقوق الإنسانية الأساسية، ولا يتعارض بأي شكل من الأشكال مع هذه الحقوق. كما يلتزم العميل بالامتثال للقوانين السارية المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الحق في الخصوصية وحظر التمييز على أي أساس يشمل الجنس أو العرق أو اللون أو اللغة أو الدين أو الآراء السياسية أو الأصل الوطني أو الاجتماعي.
- 1.5. يوافق العميل على الحفاظ على خصوصية اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به، كما يقر العميل بأنه سيتحمل المسؤولية القانونية عن جميع الأنشطة التي تُجرى عبر الحساب.

2. تعهد العميل:

يقر العميل بأن الخدمة المقدمة مخصصة للاستخدام المهني حصراً ويتعهد بعدم استخدامها في الأغراض التالية:

- 2.1. إرسال رسائل غير مرغوب فيها أو رسائل مزعجة، وعليه الالتزام بكافة اللوائح المتعلقة بالرسائل والمكالمات الجماعية والمزعجة الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات.
- 2.2. جمع و/أو معالجة البيانات الشخصية للأفراد دون وجود أسباب قانونية تبرر ذلك.
- 2.3. تضليل الغير عبر إنشاء هوية وهمية أو انتحال شخصية شخص أو كيان آخر أو تقديم معلومات اتصال لا تخص العميل.
- 2.4. إرسال أو الربط أو نشر أي مواد غير قانونية أو عنصرية أو مزعجة أو تشهيرية أو مسيئة أو تهديدية أو مهينة أو فاحشة أو غير أخلاقية أو ضارة أو فضلة أو أي مواد أخرى غير مقبولة من أي نوع.
- 2.5. إرسال أي مواد قد تؤدي إلى انتهاك حقوق الملكية الفكرية المملوكة لأطراف ثالثة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر العلامات التجارية وحقوق الطبع والنشر أو أي حقوق أخرى تتعلق بالشهرة أو السمعة.
- 2.6. إرسال أي مواد تتضمن فيروسات من أي نوع أو أي برامج ضارة أخرى قد تضر بالنظام أو البيانات.
- 2.7. التدخل في أو تعطيل الشبكات المتصلة بالخدمة أو انتهاك الأنظمة أو السياسات أو الإجراءات الخاصة بتلك الشبكات.
- 2.8. محاولة الحصول على وصول غير مصرح به إلى الخدمة أو حسابات أخرى أو أنظمة الكمبيوتر أو الشبكات المتصلة بالخدمة سواء من خلال اختراق كلمات المرور أو أي وسائل أخرى.
- 2.9. التدخل في استخدام الآخرين واستمتاعهم بالخدمة.

2.10. القيام بأي نشاط آخر قد يعتبر فعلاً غير قانوني.

3. إقرار العميل:

3.1. تتوفر هذه الخدمة فقط في البحرين، ويمكن إضافة خدمة إضافية إذا كان العميل يحتاج إلى الوصول الدولي.

3.2. خدمة الرسائل القصيرة التي ترسل / تستقبل الرسائل من/إلى الهواتف المحمولة تتم إدارتها بواسطة شركة كلام.

3.3. يقر العميل بموجب هذا أن شركة كلام تقوم بتقديم خدمات الرسائل القصيرة من خلال مشغلي الاتصالات الرئيسيين وشركاء، وبالتالي فإن أي تأثير على عملية تسليم الرسائل القصيرة يقتصر على القيود التقنية المفروضة، وسيتم إرسال الرسائل القصيرة المقدمة عبر الإنترنت إلى مزودي خدمات الهاتف المحمول بشرط أن يكون هاتف المستلم قيد التشغيل وأن تكون سعة الذاكرة متاحة وأن يكون المستلم ضمن نطاق تغطية مزود الخدمة الذي يتعامل معه، كما يقر العميل بأنه وفقاً لخدمات مزود الهاتف المحمول للمستلم، فإنه قد لا يكون من الممكن ضمان نقل الرسالة القصيرة بشكل ناجح إلى المستلم.

3.4. لا تتحمل شركة كلام تيليكوم مسؤولية رد / إرجاع تكلفة الرسائل غير القابلة للتسليم، كما لا تضمن شركة كلام تسليم الرسائل القصيرة إلى المستلمين بسبب الأخطاء المحتملة، وتقوم شركة كلام بخصم تكلفة الرسائل المرسله وفقاً لسجلات الإرسال الخاصة بها.

3.5. تعتبر سجلات الإرسال والسجلات المحاسبية المحتفظ بها من قبل شركة كلام صحيحة، ويتنازل العميل عن حقه في الاعتراض على دقة هذه السجلات.

3.6. يجب استخدام جميع باقات الرسائل القصيرة المحددة مسبقاً خلال فترة الصلاحية، ولا يحق للعميل ترحيل أي رصيد غير مستخدم.

4. الرسوم والتكاليف:

4.1. تخضع رسوم الرسائل القصيرة للتغيرات الناتجة عن الأنظمة الحكومية وقوانين هيئة تنظيم الاتصالات، والتي لا تقع ضمن سيطرة شركة كلام، كما يحق لشركة كلام إبلاغ العميل قبل يوم واحد (1) عن أي تغييرات قد تطرأ على هذه الرسوم والتكاليف.

5. حدود المسؤولية والتعويض:

5.1. تُخلي شركة كلام مسؤوليتها بشكل كامل ويوافق العميل بموجب هذه الاتفاقية على أنه لن تكون شركة كلام مسؤولة عن أي دعاوى أو مطالبات تُرفع من قبل أي طرف ثالث نتيجة أي استخدام غير مشروع للخدمة من قبل العميل و/أو نتيجة محتوى أي رسالة نصية قصيرة يتم إرسالها.

5.2. يتعهد العميل بتعويض شركة كلام وإبراء ذمتها من أي دعاوى أو أضرار أو التزامات قد تنشأ عن أي خرق من قبل العميل لهذه الاتفاقية أو عن إساءة استخدامه للخدمة.

6. عند قيام العميل بإرسال رسائل نصية قصيرة إلى المستلمين باستخدام أرقام محلية في المملكة العربية السعودية، فإنه يتوجب على العميل تضمين ما يلي:

(a) لمحتوى الرسائل النصية القصيرة باللغتين الإنجليزية والعربية: "This message is sent from outside the Kingdom"، و"هذه الرسالة من خارج المملكة"؛

(b) لمحتوى الرسالة النصية القصيرة باللغة الإنجليزية فقط: "This message is sent from outside the Kingdom"؛ أو

(c) لمحتوى الرسالة القصيرة باللغة العربية فقط: "هذه الرسالة من خارج المملكة".

7. حماية البيانات الشخصية:

7.1. يجب على العميل الالتزام بضمان الحصول على الموافقة القانونية من المستلمين أو أي مبرر قانوني آخر قبل إرسال رسائل نصية قصيرة إلى هؤلاء المستلمين، ويجب على العميل الاحتفاظ بسجلات الموافقة أو أي مبرر قانوني آخر تجاه كل متلقي للرسائل النصية القصيرة الخاصة بالعميل، ويجب عليه تقديم هذه السجلات إلى شركة كلام عند الطلب.

7.2. يجب على العميل الالتزام بكافة حقوق موضوعات البيانات كما تقتضيها أحكام قانون حماية البيانات الشخصية وكافة القوانين واللوائح ذات الصلة بحماية البيانات المعمول بها.

7.3. يتوجب على العميل إتاحة خيار للمستلمين لإلغاء الاشتراك في تلقي الرسائل النصية القصيرة المستقبلية منه، ويكون العميل ملزماً بالامتثال لأي طلب يقدمه المستلم.