



بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

Pay

أحكام وشروط اتفاقية تطوير شراكات الأعمال

(الخدمات المصرفية للأعمال)

بنك الإمارات دبي الوطني (ش.م.ع.)



المحتويات

3	1. الأطراف
4	2. الخدمات والمدة
4	3. الضرائب والرسوم والتكاليف
5	4. حسابك المصرفي
6	5. عائدات البيع
8	6. البطاقات
11	7. معاملات الدفع
13	8. التصريح بمعاملات الدفع
15	9. أنواع أخرى من معاملات الدفع
19	10. الأجهزة
21	11. خدمات بوابة الدفع
22	12. إيصالات المعاملات
22	13. رد المبالغ المدفوعة
24	14. المبالغ المستردة
25	15. خدمات القيمة المضافة
28	16. أحكام خاصة تتعلق بنشاط التاجر
32	17. استخدامك لأطراف ثالثة
32	18. البيانات والخصوصية والأمان والسرية
35	19. التحقق من الائتمان والامتثال لمعايير صناعة بطاقات الدفع
36	20. الاختراق الأمني للبيانات
36	21. الملكية الفكرية واستخدام العلامات التجارية
37	22. الضمانات الأمنية
37	23. المقاصة
37	24. الإقرارات والضمانات
39	25. التدقيق
40	26. التعويض
41	27. المسؤولية
41	28. الحق في التعديل
42	29. الإنهاء
43	30. بنود عامة
46	31. القانون الحاكم وحل النزاعات والاختصاص القضائي
46	32. التوقيعات الإلكترونية
46	33. التعاريف
53	الملحق أ



هذه الاتفاقية (الموضحة أدناه) هي اتفاق قانوني بين كل من بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع. ("الإمارات دبي الوطني"، "نحن" أو "الخاص بنا" أو "ضمان المتكلم الأخرى") والشركة المشار إليها في الصفحة الأولى من طلبك ("التاجر" أو "أنت" أو "ضمان المخاطب الأخرى" أو "المستخدم").

تم الاتفاق على ما يلي:

1 الأطراف

تحكم الاتفاقية، بما في ذلك هذه الأحكام والشروط، علاقة التاجر بالكامل وتواصله مع بنك الإمارات دبي الوطني لتوفير الخدمات وتسري طوال مدة الاتفاقية.

توافق على أن أي طريقة إلكترونية أو طريقة أخرى لقبول هذه الأحكام والشروط التي نحددها من وقت لآخر ستشكل قبولك وتوافق على الالتزام بهذه الأحكام والشروط، كما لو كنت قد قبلتها ووافقت على الالتزام بها كتابياً.

1-1 تحديد هوية التاجر: يجب عليك تزويدنا بنسخ من المستندات المحددة في الطلب بالإضافة إلى أي مستندات أخرى مطلوبة عند الطلب منا: (أ) تحديد هوية التاجر وممثليه القانونيين والمالكين المستفيدين؛ و(ب) تسجيل الأنشطة التجارية للتاجر.

1-2 إدارة المخاطر: يحق لنا، لغرض إدارة المخاطر لدينا، ما يلي: (أ) طلب تحديث المستندات المقدمة لغرض تحديد هوية التاجر، وذلك لعدد المرات الذي نحدده وفقاً لتقديرنا المنفرد؛ و(ب) تقييم الأنشطة التجارية والوضع المالي للتاجر في أي وقت. يجب على التاجر أن يزودنا بالمعلومات المطلوبة (بما في ذلك البيانات المالية) في غضون 10 أيام من طلبنا أو حسب ما نطلبه.

1-3 تخصيص القطاعات: يجب على التاجر أن يعمل فقط في فئات القطاعات المحددة في الطلب، ويجب عليه بيع السلع و/أو تقديم الخدمات لحاملي البطاقات المخصصة حصرياً لهذه الفئات القطاعية.

1-4 التغييرات من جانب التاجر: إذا أصبحت المعلومات التي قدمها التاجر في البند 1-1 (تحديد هوية التاجر) غير دقيقة في أي وقت بسبب تغيير في أعمال التاجر، بما في ذلك بيع شركته أو أعماله أو حدوث تغيير في ملكية المستفيد ("تغيير في الأعمال")، فيجب على التاجر إبلاغنا فوراً بهذا التغيير في الأعمال كتابياً. إذا كان هناك تغيير كبير في الأعمال، فيجب على التاجر إبلاغنا كتابياً قبل شهر (1) واحد على الأقل. في مثل هذه الحالة، يحق لنا طلب تحديث المعلومات المقدمة بموجب البند 1-1 (تحديد هوية التاجر). في حال نشوء مخاطر أعلى بالنسبة لنا من أي تغيير في الأعمال، يحق لنا إنهاء هذه الاتفاقية فوراً عن طريق إشعار كتابي إلى التاجر. إلى الحد الذي لا يتم إخطارنا كتابياً بتغيير في الأعمال، يحق لنا إيداع جميع المبالغ المستردة (بما في ذلك التسوية) في الحساب المخصص للتاجر السابق، على النحو المفصل في الطلب.

1-5 التصنيف الائتماني: إذا حدث في أي وقت تغيير سلبي مادي في التصنيف الائتماني للتاجر (على سبيل المثال، أصبح، أو قد يصبح، خاضعاً لحدث إفلاس)، فيجب على التاجر إخطارنا كتابياً دون تأخير، ويحق لنا، وفقاً لتقديرنا المنفرد، اتخاذ التدابير المناسبة على الفور، بما في ذلك: (أ) حجب أو تأخير المبالغ المستردة أو المبالغ التي ندين لك بها؛ أو (ب) مطالبتك بدفع أموال لنا، بمبلغ نحدده بشكل معقول، للاحتفاظ به كاحتياطي ضد أي التزام قد تتحمله. يجب إخطار التاجر دون تأخير بالتدابير المتخذة.

1-6 حقوق نظام البطاقة: تقر وتوافق على أن نظام البطاقة له الحق في جميع الأوقات في تقييد أو إنهاء اتفاقتنا معك لأي سبب (ويتم ممارسة هذا الحق وفقاً لتقدير نظام البطاقة المنفرد). في حال ممارسة نظام البطاقة لهذا الحق، تنطبق أحكام البند 29-1 (ب) (8) (التعليق أو الإنهاء من جانبنا) ولن نتحمل أي مسؤولية فيما يتعلق بذلك.

2 الخدمات والمدة

2-1 المدة: تدخل الاتفاقية حيز التنفيذ في تاريخ البدء وتظل سارية المفعول لمدة اثني عشر (12) شهراً ما لم يتم إنهاؤها بخلاف ذلك وفقاً لأحكام الاتفاقية ("المدة الأولية"). بعد ذلك، يستمر سريان الاتفاقية تلقائياً لفترات متتالية مدتها

12 شهرتً (يشار إلى كل منها بـ "مدة التجديد")، ما لم ترسل إلينا إشعاراً بعدم التجديد كتابياً في موعد لا يتجاوز شهرين (2) قبل انتهاء المدة الأولية أو مدة التجديد المعمول بها آنذاك. تشكل المدة الأولية وأي مدة تجديد معاً "المدة".

2-2 تقديم الخدمات: نوافق على تقديم الخدمات الموضحة في الطلب المعمول به وفقاً للأحكام والشروط الواردة في هذه الاتفاقية والقوانين المعمول بها.

2-3 استلام الخدمات: نوافق على الالتزام في جميع الأوقات بهذه الاتفاقية وقواعد نظام البطاقة وجميع القوانين واللوائح المعمول بها.

3 الضرائب والرسوم والتكاليف

3-1 الرسوم: تخضع جميع معاملات الدفع التي نعالجها للرسوم والتكاليف المستحقة عليك لنا وفقاً لهذه الاتفاقية. لن تكن الرسوم والتكاليف بمجرد استلامها قابلة للاسترداد ما لم يتم استلامها عن طريق الخطأ من جانبنا.

3-2 الدفع: نوافق على دفع وتفويضنا لتحويل الأتعاب والرسوم والغرامات والرسوم المفروضة والمبالغ المستردة ومصرفات رد المبالغ المدفوعة وأي إلغاء بالإضافة إلى الضرائب المفروضة وتفويضنا بدفعها وذلك من خلال تسوية عائدات البيع أو خصمها من الحساب المصرفي أو بأي طريقة أخرى طبقاً لأحكام هذه الاتفاقية. لا تشمل كافة الأتعاب والرسوم وغيرها من المبالغ واجبة الدفع بموجب هذه الاتفاقية ضريبة القيمة المضافة أو أي ضرائب أو رسوم أخرى مفروضة بموجب القوانين المعمول بها والواجبة الدفع من طرفك، ويجب علينا، حيثما يكون مطلوباً بموجب القانون المعمول به تقديم فاتورة ضريبية فيما يتعلق بضريبة القيمة المضافة أو الضرائب والرسوم الضريبية الأخرى كل 30 يوماً.

3-3 الضرائب: كافة المدفوعات التي تقدمها إلينا بموجب هذه الاتفاقية لا تشمل أي اقتطاع أو أي ضرائب أخرى مشابهة مفروضة بموجب القوانين المعمول بها، وإذا تطلب منك بموجب هذه القوانين اقتطاع أو خصم أي ضرائب من هذه المدفوعات المستحقة لنا ("الاقتطاعات") فيجب زيادة المبلغ واجب الدفع بالقدر اللازم بحيث يكون المبلغ المستلم من قبلنا بعد إجراء الاقتطاعات المطلوبة مساوياً للمبلغ الذي كان سنتسلمه في حال لم تتم هذه الاقتطاعات أو الخصم. ستكون المسؤول عن تحويل مبلغ الضريبة المقتطع إلى الهيئات الضريبية المختصة وفقاً لما يقتضيه القانون المعمول به. يجب عليك إصدار شهادات أو مستندات الضريبة المحتجة اللازمة لنا للمبالغ المقتطعة بموجب هذه الاتفاقية. إذا كانت هناك معاهدة ضريبية (يشار إليها فيما بعد باسم "المعاهدة") بين بلدينا تنص على معدل ضريبة محتجة مخفض أو إعفاء، فإنك توافق على التعاون معنا وتزويدنا بالمعلومات والمستندات اللازمة المطلوبة لإتاحة تطبيق المعدل المخفض بموجب المعاهدة. يجب عليك التعاون معنا بحسن نية لتسهيل أي مطالبة قد نقدمها للحصول على اثباتات ضريبة محتجة واستردادها. يجب عليك تزويدنا بأي معلومات أو مستندات أو مساعدة ضرورية لضمان الامتثال للمتطلبات المتعلقة بالضرائب بموجب هذه الاتفاقية.

3-4 السداد المتأخر لأي مبالغ مستحقة لبنك الإمارات دبي الوطني: في حال لم تسفر المدفوعات التي قمت بأدائها عن تسوية كاملة للمبالغ المستحقة، فسوف نطالب بجميع المبالغ المستحقة عليك لنا من عائدات البيع. تبلغ مدة السداد 10 أيام بعد إخطارنا لك؛ وعند انتهاء المدة، سوف تصبح في حالة تأخر عن السداد دون إشعار آخر. وفي حال تأخرك عن السداد، يحق لنا فرض فائدة التأخر عن السداد بالمعدل القانوني المطبق على المبلغ المستحق وتحصيل جميع تكاليف المطالبة بالسداد وتحصيل الديون المترتبة عليك.

4 حسابك المصرفي

4-1 الحساب المصرفي: يجب عليك الاحتفاظ بحساب مصرفي لدى بنك مرخص من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وفي حال إجراء التسوية في أي حساب مصرفي لدى بنك خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، يجب الاتفاق على هذا البنك كتابياً معنا، ويجب عليك الاحتفاظ بأموال كافية في الحساب المصرفي لضمان السداد في الوقت المناسب لأي رسوم وتكاليف وغرامات ورسوم واستردادات واستردادات وإلغاءات وأي مبالغ أخرى مستحقة لنا بموجب هذه الاتفاقية.

4-2 تغييرات الحساب: يجب أن يكون حسابك المصرفي كما هو مفصل في الطلب. أنت توافق على تزويدنا بإشعار كتابي مسبق قبل أربعة عشر (14) يوماً على الأقل بأي تغيير في الحساب المصرفي، أو في حالة وجود الحساب المصرفي



خارج الإمارات العربية المتحدة، إجراء تغيير في الحساب المصرفي فقط بموجب اتفاقنا الكتابي المسبق. كما توافق على إخطارنا فوراً إذا كانت هناك أي قيود مفروضة على الحساب المصرفي.

4-3 الخصم المباشر: حيثما ينطبق ذلك، من خلال التوقيع على تفويض الخصم المباشر المرفق بالطلب وهذه الاتفاقية، فإنك تتعهد وتضمن أنك قد أعطيت تفويضاً كتابياً للبنك الذي يتم فيه الاحتفاظ بالحساب المصرفي لقبول وتنفيذ تعليمات الخصم المباشر المنفذة من خلالنا.

4-4 **الخصم:** نحتفظ بالحق في خصم أي وجميع المبالغ المستحقة عليك لنا بموجب هذه الاتفاقية من الحساب المصرفي والمبالغ التي نحددها لتلبية التزاماتك بموجب هذه الاتفاقية. إذا لم يكن الرصيد في الحساب المصرفي كافياً لتلبية التزاماتك بموجب هذه الاتفاقية بما في ذلك سداد الرسوم والتكاليف، واسترداد المبالغ، والاسترداد، والإلغاءات، والغرامات والرسوم وأي مبالغ أخرى مستحقة الدفع لنا بموجب هذه الاتفاقية، فيجوز لنا استرداد هذه المبالغ والنفقات ذات الصلة عن طريق خصمها من عائدات البيع و/أو من الضمانات.

5 عائدات البيع

5-1 **التسوية:** وفقاً لأحكام الضرائب بموجب البند 3-3، سنقوم بتسوية عائدات البيع عن طريق الإيداع في الحساب المصرفي، حسب عدد مرات التمويل المنصوص عليها في الطلب. ونحتفظ بحق تغيير هذا العدد بموجب إشعار موجه إليك.

5-2 **الدمج:** يجوز لنا من وقت لآخر دمج أموالك أو أي حسابات أخرى خاصة بك لدينا - إن وجدت - والاقتطاع منها أو توظيفها أو تحويلها لتسوية أي دين أو التزام مستحق الدفع منك لنا بما في ذلك الديون أو الالتزامات المتكبدة لإجراء عمليات التحويل المطلوبة بين العملات.

5-3 **الفائدة:** توافق على أن أي معاملات دفع يتم تنفيذها طبقاً لهذه الاتفاقية أو أي ضمانات يتم الاحتفاظ بها بموجبها لا تعتبر إيداعات محفوظة لدينا ولا تخضع لأي فائدة.

5-4 **السجلات:** يجوز لنا تسجيل أو حفظ أي معلومات تتعلق بتسوية الأموال بأي شكل أو بأي وسيلة نراها ملائمة، ومن ناحية أخرى لا نخضع لأي التزام بالاحتفاظ بالوثائق أو المستندات أو الإيصالات الأصلية الخاصة بك.

5-5 **الخصومات:** تفوضنا بموجبه باستخدام عائدات البيع أو الخصم منها، أو في حال تم إيداع عائدات البيع بالفعل في الحساب المصرفي فيجب عليك أن توافق على ردها و/أو -حسبما نرى ملائماً - خصم المبالغ التالية حسب ترتيب الأولوية الموضح أدناه من الضمان:

(1) المبالغ المستردة وإلغاء المدفوعات؛

(2) ضريبة القيمة المضافة؛

(3) عمليات رد المبالغ المدفوعة؛

(4) الغرامات والرسوم؛

(5) التعديلات اليدوية؛

(6) الأتعاب والرسوم؛

(7) أي مبالغ قد تطلبها خطياً طبقاً للبند 5-9 (الحلول المالية للتاجر) من هذه الاتفاقية؛ و

(8) أي مبالغ أخرى - حسبما ينطبق.

5-6 **المبالغ المستحقة:** بالإضافة إلى أي حقوق أخرى واردة في هذه الاتفاقية يجوز لنا تأخير أو اقتطاع أو احتجاز أي أموال و/أو مبالغ مستحقة لك بموجب هذه الاتفاقية و/أو تسويتها من مبلغ الضمان و/أو من عمليات رد المبالغ المدفوعة

وأيضاً من الرسوم والأتعاب والمبالغ المستردة وإلغاء المدفوعات والغرامات والرسوم الواجبة الدفع من طرفك، فضلاً عن ذلك يجب أن تمنحنا حق غير قابل للإلغاء للحجز على عائدات البيع وتفوضنا في أي وقت بممارسة هذه الحقوق فيما يتعلق بما سبق وذلك بناء على إشعار خطي نقدمه لك.

يجوز لنا ممارسة الحقوق الواردة في البند 5-6 في الحالات التالية:

- (أ) في حال إنهاء هذه الاتفاقية؛
 - (ب) إذا ارتكبت حدث تقصير أو احتيال أو قمت بتنفيذ معاملة محظورة بموجب قواعد نظام البطاقات و/أو القانون المعمول به؛
 - (ج) في حال اعتقادنا بأنك تتعرض أو من المحتمل أن تتعرض لتغير سلبي أو تدهور في وضعك المالي بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الخضوع لإجراءات الإعسار أو في حال تبين لنا أن من المحتمل اتخاذ إجراءات إعسار ضدك؛
 - (د) في حال تغيير أنشطتك التجارية بشكل يجعلنا نعتقد أننا سنتعرض لمخاطر مالية عالية؛
 - (هـ) إذا لم تحتفظ بتفويض الخصم المباشر لصالحنا؛
 - (و) إذا لم تقدم المعلومات المناسبة التي نطلبها؛
 - (ز) لم تقدم لنا أي من مستندات الضمان التي نطلبها بموجب البند 20 (اختراق أمن المعلومات) أو في حال إنهاء الضمان أو عدم الوفاء به؛
 - (ح) في حال الاشتباه فيك (أو في أي من الموظفين أو الوكلاء التابعين لك) أو الإبلاغ عنك في عمل احتيالي أو نشاط إجرامي؛
 - (ط) إذا تجاوزت أو كان من المحتمل أن تتجاوز حد الرسوم المستردة الزائدة؛
 - (ي) في حال إخلالك بأي من الالتزامات الواردة في هذه الاتفاقية؛
 - (ك) إذا تجاوزت قيمة المبالغ المستردة أو الغرامات والضرائب أو المبالغ المستردة قيمة معاملات الدفع؛
 - (ل) في حال فرض أي عقوبات علينا بموجب أنظمة البطاقات أو من قبل الجهات التنظيمية نتيجة النشاط الذي تمارسه؛ و
 - (م) في حال تعطل بطاقة الحماية الثلاثية في أي وقت مالم يكن ذلك نتيجة إهمال جسيم أو سوء سلوك متعمد من جانبنا.
- 5.7 السريان:** تظل الحقوق الممنوحة لنا بموجب البنود 4-4 (الخصم)، و5-5 (الاقتطاعات)، و6-5 (المبالغ المستحقة)، بما في ذلك بعد إنهاء أو انتهاء سريان هذه الاتفاقية إلى أن نتأكد من أنك دفعت أو ستدفع المبالغ المستحقة عليك بموجب هذه الاتفاقية.

5.8 الاحتجاز: يجوز لنا احتجاز أي مبالغ لدينا بموجب البند 6-5 (المبالغ المستحقة) لمدة تصل إلى خمسمائة وأربعين (540) يوماً تلي المدة اللاحقة من (أ) تاريخ تسليم البضائع أو تنفيذ الخدمات موضوع معاملات الدفع أو (ب) تاريخ إنهاء هذه الاتفاقية، ويتم احتجاز هذه المبالغ طوال هذه الفترة أو حتى انتهاء نافذة الرسوم و/أو المبالغ المستردة طبقاً لقواعد نظام البطاقات - أيهما أقرب - وأي مبالغ متبقية بعد ذلك سيتم تحويلها إلى الحساب المصرفي.

5.9 الحلول المالية للتاجر

- (أ) في حال حصولك من أي من المقرضين على حلول مالية بما في ذلك القروض أو أي سلف نقدية بضمان عائدات البيع المستقبلية المستحقة فإنه يجوز لنا بناء على طلب خطي ووفقاً لتقديرنا المفرد والمطلق الحجز على هذه العائدات بالكامل أو جزء منها لصالح هذا المقرض.



(في حال حصولك على سلفة من المقرض بضمان عائدات البيع المستقبلية المستحقة لك يجب علينا القيام بما يلي بعد الحجز على عائدات البيع لصالح المقرض وحتى يصدر الأخير تعليمات خطية إلينا برفع الحجز عن هذه العائدات:

(1) إيداع عائدات البيع في الحساب المصرفي الذي تحدده: و/أو

(2) إيداع عائدات البيع أو جزء منها

(3) أ في الحساب المصرفي الذي تحدده لدى المقرض: و

(4) أي مبالغ يتم إيداعها في حسابك المصرفي أو الحساب الذي تحدده لدى المقرض (حسبما يكون الحال) تكون بمثابة تسوية كاملة ونهائية لالتزامنا بتحويل هذه العائدات إليك بموجب هذه الاتفاقية، مع مراعاة أحكام الضريبة في البند 3-3.

(توافق على أن وضع علامة على هذا الرهن بناءً على طلبك كتابيًا، ونقل عائدات البيع إلى حسابك المصرفي أو حسابك المخصص لدى المقرض، يظل خاضعًا لحقوقنا بموجب هذه الاتفاقية والقانون المعمول به، ولا يخل بحقنا في حجب واحتفاظ وخصم و/أو تطبيق عائدات البيع وفقًا لهذا البند 5 (عائدات البيع) والأحكام الأخرى المعمول بها في هذه الاتفاقية.

6 البطاقات

6-1 القبول

وفقًا لقواعد نظام البطاقة وما لم يتم إخطارنا بخلاف ذلك، وبغض النظر عن المبلغ المعني، يجب عليك قبول أنواع البطاقات (علامات البطاقات التجارية المتفق عليها وأنواع البطاقات المتفق عليها) الموضحة في الطلب وتلك التي نخطرك بها من وقت لآخر، كطريقة دفع لمعاملات الدفع فقط فيما يتعلق بمعاملات الدفع التي تقع ضمن منطقة الاستخدام المحددة الخاصة بك والتي هي على النحو التالي:

(أ) بالنسبة لمعاملات الدفع بالبطاقة، ستكون هذه هي الدولة التي يدير فيها التاجر أعماله ويشارك في معاملات الدفع في المنطقة المحددة وفقًا لعنوان النشاط التجاري المسجل والذي سيكون كما هو موضح في الطلب ويخضع لهذه الاتفاقية؛

(ب) بالنسبة لمعاملات من غير وجود البطاقة، ستكون هذه هي الدولة التي تقترح فيها المشاركة في معاملة دفع من غير وجود البطاقة والتي يجب عليك إثبات أنك، وإبرام هذه الاتفاقية، (أ) تدير أعمالك محلياً؛ و(ب) تمتلك جميع التصاريح اللازمة لمزاولة أعمالك محلياً؛ و(ج) تمثل في جميع الأوقات للقوانين واللوائح المعمول بها؛ و

(ج) نحتفظ بالحق وقد نطلب منك أن تقدم لنا، في غضون فترة زمنية معقولة من تاريخ طلبنا، بيان شهادة مكتوباً موقعاً من قبل واحد أو أكثر من كبار المسؤولين التنفيذيين أو المسؤولين المفوضين لديك يصادقون على الامتثال بذلك.

6-2 الحدود القصوى والحدود الدنيا: يتعين عليك:

(عدم قبول سوى البطاقات التي لم تنتهي صلاحيتها عند تقديمها كوسيلة لدفع قيمة البضائع والخدمات المباعة من جانبك؛

(قبول كل المسؤولية والالتزام فيما يتعلق بالبضائع والخدمات المباعة من جانبك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر خدمة العملاء و/أو أي نزاعات قد تنشأ؛ و

(ج) ما لم يطلب منك خلاف ذلك وتتم الموافقة عليه من قبلنا، يجب عليك عدم فرض حد مالي أقصى أو أدنى على معاملات الدفع.

6-3 يجب عليك بذل جهود معقولة لاسترداد أي من البطاقات إذا ابلغناك بذلك أو طلبنا منك ذلك من قبل المصدر أو إذا كان لديك أسباب معقولة للاعتقاد بأن البطاقة فقدت أو سُرقت أو تم تزويرها أو أصبحت غير سارية أو أصبح حاملها غير مصرح له باستخدامها.

6-4 المراسلات: وفقاً للبند 6-1 أعلاه، يجب على التجار الذين لا يقبلون جميع أنواع العلامات التجارية للبطاقات المتفق عليها إبلاغ حامل البطاقة بذلك بوضوح وفي نفس الوقت إبلاغ حامل البطاقة بقبول أنواع أخرى من البطاقات من نفس العلامة التجارية للبطاقة وفي أي حال قبل تنفيذ المعاملة. في معاملات الدفع بوجود البطاقة، سيتم تزويدك بهذه المعلومات من قبل بنك الإمارات دبي الوطني تحت مظلة العلامة التجارية التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني ويجب عليك عرضها بوضوح عند مدخل المتجر وكذلك عند نقطة البيع. في معاملات الدفع من غير وجود البطاقة، يجب عرض هذه المعلومات بوضوح داخل متجر التجارة الإلكترونية الخاص بالتاجر أو أي وسيلة إلكترونية أو محمولة أخرى.

6-5 تقسيم المعاملات: في جميع الحالات، في سياق القبول، لا يجوز للتاجر تقسيم المعاملة عبر عدة بطاقات أو بمبالغ جزئية متعددة على نفس البطاقة، ما لم:

(أ) يتعلق الأمر بدفعة أولية مدفوعة مقدماً ودفعة ثانية كدفعة نهائية مقابل خدمة أو بضاعة تم تقديمها أو تسليمها في تاريخ لاحق؛

(ب) يتعلق بمبلغ قسط فردي تم الاتفاق عليه كتابياً بين التاجر وحامل البطاقة؛

(ج) يدفع حامل البطاقة جزءاً من المبلغ الإجمالي بالبطاقة ومبلغ الشراء المتبقي في شكل آخر (مثل النقد أو الشيك)؛

6-6 الرفض: وفقاً لقواعد نظام البطاقة، لا يجوز لك قبول البطاقة في الحالات التالية:

1. المعاملات التي تنطوي على بضائع و/أو خدمات لا تقدمها أنت ولكن يقدمها طرف ثالث (حظر الاستحواذ من الباطن)؛

2. المعاملات التي لا تتوافق مع فئات القطاعات المتفق عليها؛ يجب إبرام اتفاقية إضافية من أجل تنفيذ المعاملات خارج فئات القطاعات المحددة في الاتفاقية؛

3. أي معاملات تضر بالعلامة التجارية أو يحتمل أن تضر بالعلامة التجارية، أو أنها غير قانونية أو غير أخلاقية أو مدمومة عن علم (أو كان يجب عليك أن تعلم بأنها غير قانونية أو غير أخلاقية أو مدمومة) في بلدها و/أو في مكان الاستلام و/أو وفقاً للقانون المطبق على المعاملة القانونية مع حامل البطاقة أو التي تتطلب تصريحاً رسمياً لا تملكه؛ أو

4. المعاملات المستخدمة لتحميل وسائل دفع أخرى (مثل البطاقات المدفوعة مسبقاً أو بطاقات الهدايا أو حلول المحفظة الإلكترونية).

6-7 قبول البطاقة في معاملات الدفع التي تتم بوجود البطاقة: عند تنفيذ معاملة الدفع الإلكتروني عن طريق أجهزة الشراء الإلكتروني في نقاط البيع، يجب عليك التأكد من إمكانية قراءة بيانات البطاقة والمصادقة (على سبيل المثال عن طريق إدخال رقم التعريف الشخصي) عند الضرورة على جهاز الشراء الإلكتروني في نقطة البيع من قبل حامل البطاقة شخصياً دون ملاحظة ذلك من قبلك أو من قبل أطراف ثالثة. لا يمكنك طلب رقم التعريف الشخصي من حامل البطاقة تحت أي ظرف مهما يكن. إذا لم يطلب جهاز الشراء الإلكتروني في نقطة البيع المصادقة (على سبيل المثال عن طريق إدخال رقم التعريف الشخصي)، فيجب على التاجر الامتثال للتعليمات الصادرة عنا ومتطلبات قواعد نظام البطاقة (بما في ذلك "معياري أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS"، فيما يتعلق بقبول البطاقة في مثل هذه الظروف).

6-8 قبول البطاقة في معاملات الدفع التي من غير وجود البطاقة:

(أ) أحكام عامة

1. لتنفيذ المعاملات التجارية عن بعد، يجب عليك دائماً الحصول على الاسم الأخير والاسم الأول وعنوان الإقامة لحامل البطاقة بالإضافة إلى رقم البطاقة وتاريخ انتهاء صلاحية البطاقة أو تأكيدها في حالة المعلومات المخزنة مسبقاً والتحقق من مصداقية هذه المعلومات؛ وخاصة إذا كان عنوان التسليم وعنوان الإقامة مختلفين. يجب عليك تحديد اسم الشركة المستخدم في متجر التجارة الإلكترونية في جميع المعلومات المرسلة إلى حامل البطاقة (على سبيل المثال، تأكيدات الطلب والتسليم والمعاملة والفاتورة).



ب) المعاملات الآمنة في متجر التجارة الإلكترونية (إجراء بروتوكول الحماية الثلاثية)

1. توافق على تنفيذ وتحديث أحدث الإصدارات المتاحة على الفور، وفقاً لما يحدده المصدرون أو أنظمة البطاقات (حسبما يكون مطبقاً) من وقت لآخر، وحلول المصادقة عبر الإنترنت، بما في ذلك المشاركة في نظام بروتوكول الحماية الثلاثية من خلال مصادقة حامل البطاقة في نطاق معاملات "التجارة الإلكترونية الآمنة"، يمكنك تقليل مخاطر المعاملات الاحتيالية التي يتنازع عليها حامل البطاقة لاحقاً. يجب على التاجر التأكد من أن حامل البطاقة يمكنه مصادقة نفسه وفقاً لمعايير "أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS" وبروتوكول الحماية الثلاثية لأنظمة البطاقات (على سبيل المثال "فيرفايد باي فيزا" أو "ماستركارد سيكيور كود" أو "بروتكت باي")، ما لم تكن هناك ظروف استثنائية، وفقاً لما نحدده وخاضعاً دائماً لمعايير "أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS". يقر التاجر بأن مثل هذه المعاملات مرتبطة بمخاطر أعلى من عمليات رد المبالغ المدفوعة، والتي يكون التاجر مسؤولاً عنها.

ج) المعاملات التجارية عن بعد عن طريق البريد أو الهاتف أو الفاكس (الطلب عبر البريد والطلب عبر الهاتف)

1. حيثما يكون مطبقاً، يتطلب قبول البطاقات عبر "الطلب عبر البريد والطلب عبر الهاتف" استخدام جهاز افتراضي معتمدة. يجب عليك إتلاف جميع بيانات البطاقة المسجلة يدوياً (وخاصة رقم البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية ورقم التحقق من البطاقة) بعد تنفيذ المعاملة. يقر التاجر بأن مثل هذه المعاملات مرتبطة بمخاطر أعلى من عمليات رد المبالغ المدفوعة، والتي يكون التاجر مسؤولاً عنها.

7 معاملات الدفع

- 7.1 **عدم التمييز:** يجب عليك التعامل مع المشتريات بالبطاقة بنفس الطريقة التي تتعامل بها مع المشتريات النقدية، بما في ذلك عرض البضائع و/أو الخدمات التي تبيعها بنفس السعر بغض النظر عما إذا كان الدفع بالبطاقة أو نقداً. لا يجوز لك التمييز في المعاملات التي تتم باستخدام البطاقة لإعطاء الأفضلية لبطاقات أو أنظمة بطاقات معينة.
- 7.2 **النطاق:** لا يجوز إجراء أي معاملة دفع مقابل بضاعة أو خدمات بخلاف البضائع المعروضة أو الخدمات المقدمة من قبلك وفقاً لمسار عملك المرخص والأنشطة المرخصة.
- 7-3 **الحد الأساسي:** يجب عليك مراعاة الحد الأساسي المسموح به، ولا يجوز لك فرض حد مالي فيما يتعلق بمعاملات الدفع أو تحديد أي قاعدة مسبقاً لقبول الحد الأساسي أو الأقصى لقيم معاملة الدفع.
- 7-4 **الطريقة:** يجب عليك التأكد من تمرير البطاقة على جهاز نقطة البيع، أو تمريرها على الجهاز لإنجاز المعاملات غير التلامسية، أو طباعتها بالطابع اليدوي لتنفيذ كافة معاملات الدفع وقت إصدار التصريح، وبالنسبة لبطاقة يورو باي وماستر كارد وفيزا، يجب عليك إدخال البطاقة في جهاز نقطة البيع وفي حال الطلب، يجب عليك مطالبة حامل البطاقة بإدخال رقم التعريف الشخصي.
- 7-5 **التحقق من الهوية:** إذا تم البدء في معاملة دفع باستخدام بطاقة صادرة من جهة خارج دولة الإمارات العربية المتحدة بمبلغ خمسة آلاف درهم (5000 درهم) أو أكثر، فيجب عليك التحقق من هوية حامل البطاقة، وتسجيل البيانات الواردة في مستند هويته في سجل نقطة البيع / مسودة البيع الورقية، والحصول على نسخة من هذه المستندات والاحتفاظ بها لتقديمها إلينا عند الطلب.

7-6 يجب أن تقديم جميع تفاصيل معاملات الدفع كما هو موضح بمزيد من التفصيل في البند 5-7 أعلاه إلينا في غضون يومين (2) من تقديم طلب منا بذلك.

7-7 **الخصم:** يجب خفض قيمة معاملات الدفع بمقدار الخصومات المعروضة على البضائع أو الخدمات التي تقوم ببيعها.

7-8 **القيود:** يجب عليك عدم قبول معاملة الدفع التي يتم تنفيذها للأغراض التالية:

- (1) توفير مبلغ نقدي لحامل البطاقة مالم نصرح بذلك مسبقاً؛
- (2) إعادة تمويل دين لك أو للممثل أو لحامل البطاقة؛
- (3) خصم أي رسوم أو رسوم فرعية أو أي رسوم أخرى لا تتعلق بقبول معاملة الدفع؛ و



(4) بخصوص بضائع أو خدمات لم يتم بيعها أو تقديمها لحامل البطاقة، أو

(5) في أي عملة غير مدرجة في الطلب، أو بخلاف ذلك يتم الاتفاق عليها فيما بيننا من وقت لآخر.

7-9 التحقق: لا يتم تنفيذ أي معاملة دفع إلا بعد أن:

(د) تتحقق من أن شكل الشعار المبين على البطاقة يتطابق مع الشكل المعتمد والمصرح به بموجب أنظمة البطاقات الصادرة من جانبنا؛

(هـ) تتحقق من تاريخ سريان البطاقة المدون عليها؛

(ج) تتحقق من هوية حامل البطاقة؛

(د) تبذل جهود معقولة للتحقق من صحة توقيع حامل البطاقة على جانبها الخلفي؛ و

7-10 الأجهزة: تُنفذ كافة معاملات الدفع بموجب التصريح وباستخدام الجهاز وكما يتم إخطارك به من قبلنا. ومن المتفق عليه أننا لن نعتمد أو نقبل أو ننفذ أي معاملة دفع ولن يتم إضافة أي عائدات بيع في حسابك المصرفي إذا لم تنفذ هذه المعاملة من خلال الجهاز المنصوص عليه أو في حال تنفيذها باستخدام نقطة بيع.

7-11 رد الأموال: إن أي معاملة دفع غير صحيحة تقدمها إلينا بغرض رد أموال لحامل البطاقة يجب إرسالها إلينا من أجل رد هذه الأموال، وعليك أن تتحمل مسؤولية أي معاملات دفع غير صحيحة أو غير مصرح بها، وإذا تكبدنا أي خسائر أو نفقات نتيجة هذه المعاملات فيجوز لنا تسويتها من عائدات البيع المستقبلية أو خصمها من حسابك المصرفي. يجوز لنا أن نوفر لك، وفقاً لتقديرنا المنفرد، خيار الخدمة الذاتية لاسترداد الأموال لحاملي البطاقات عبر البوابة التي يمكنك الوصول إليها كجزء من عرض الخدمة.

7-12 حدود حجم وقيمة المعاملة: نحتفظ بالحق في وضع حد لحجم معاملات الدفع وقيمة معاملات الدفع المقدمة من جانبك إذا رأينا أن ذلك ضرورياً لإدارة مخاطر الائتمان، وفي حال فرض هذا الحد يحق لنا تعديله من وقت لآخر بالشكل الذي نراه ملائماً وإبلاغك بذلك.

7-13 التقديم: يجب عليك تقديم كافة معاملات الدفع إلينا في غضون يومي (2) أيام من تاريخ إنجازها على ألا تتجاوز في كافة الأحوال سبعة (7) أيام من تاريخ الإنجاز، وبالنسبة لمعاملات الدفع المنفذة بموجب أوامر مقدمة بالبريد الإلكتروني/الهاتف أو عن طريق الإنترنت فيجب ألا تُقدم هذه المعاملات إلا بعد إرسال البضائع و/أو الخدمات التي طلبها حامل البطاقة أو بعد اتخاذ التدابير اللازمة لتقديم هذه الخدمات.

7-14 التزامات المعاملة: يجب عليك:

(أ) قبول معاملات الدفع المتعلقة برسوم البطاقات المتنازع عليها مسبقاً والتي تتكبدتها في مقر عملك؛

(ب) التأكد من تحديد هويتك بوضوح في رسائل التفويض ومسح معاملات الدفع؛

(ج) عدم مطالبة حامل البطاقة بإعداد بطاقة بريدية أو أي وثيقة مشابهة قد تتضمن أي مما يلي عند إرسالها على مرأى من الجميع: رقم حساب حامل البطاقة أو تاريخ انتهاء بطاقته أو توقيعه أو بيانات حساب أي بطاقة أخرى، أو المطالبة بتدوين بيانات قيمة التحقق من البطاقة 2 (CVV2) على أي نموذج طلب ورقي؛

(د) عدم إضافة أي ضرائب على أي معاملات إلا إذا سمح لك القانون المعمول به بذلك، ويجب أن تشمل معاملة الدفع أي مبالغ ضريبية مسموح بها ولا يتم تحصيل هذه الضرائب بشكل منفصل؛

(هـ) بذل قصارى جهدك لمساعدتنا - بناء على طلبنا في أي وقت - في منع أو رصد أي عمليات احتيال، ويجب عليك أن تتعهد في هذه الحالة بإبلاغنا بأي أنشطة احتيالية أو تضليلية أو غير قانونية تتعلق بالبطاقات في أقرب وقت ممكن بعد علمك بها سواء وقعت بالفعل أو مشتبهاً بها؛

(و) عدم مطالبة أي حامل بطاقة، بشكل مباشر أو غير مباشر، بدفع رسوم إضافية أو أي جزء من أي خصم أو أي رسوم تمويل متزامنة فيما يتعلق بمعاملة؛

(ز) عدم تنفيذ معاملات دفع مجمعة لموردي منتجات متعددة: ما لم يكن ذلك مطلوباً وكما يتم إخطارك به من قبلنا كتابة؛



(ح) عدم تقديم أي معاملات دفع بالنيابة عن الغير (أي كيانات تجارية أخرى): و

(ط) عدم تنفيذ أي معاملات دفع نراها، حسب تقديرنا المنفرد، أو يراها مصدر نظام البطاقات، بأنها تضر أو تؤثر سلباً على سمعته أو على علامتنا التجارية أو على العلامة التجارية لنظام البطاقة.

7-15: **الصلاحية:** توافق على أن تقديم معاملات الدفع أو سجل نقطة البيع/ مسودة البيع الورقية يعتبر بمثابة ضمان لنا بأن: (أ) كافة البيانات الواردة بها صحيحة: (ب) البطاقة أو سجل نقطة البيع أو مسودة البيع الورقية سارية المفعول: و(ت) المبيعات لا تخضع لأي منازعات و/أو إجراءات مقاصة و/أو دعاوى بالتقابل.

8 التصريح بمعاملات الدفع

8-1 **الحد الأدنى المسموح به:** سيكون الحد الأدنى المسموح به لجميع معاملات الدفع صفرًا ما لم نتفق على خلاف ذلك ونخطرك به كتابياً. لا يجوز لك تقسيم قيمة معاملة الدفع من خلال تقديم طلبات تفويض متعددة لتجنب الحصول على التفويض. تقرر بأن تقسيم معاملة الدفع إلى تفويضات متعددة قد يؤدي إلى عمليات استرداد المبالغ المدفوعة، وسنكون محقين في استرداد قيم معاملات الدفع المرفوضة بالإضافة إلى جميع النفقات المرتبطة بها منك وفقاً لأحكام هذه الاتفاقية.

8-2 **المطالبة بالاسترداد:** لا يضمن رمز التفويض عدم خضوع معاملة الدفع لعملية استرداد المبالغ المدفوعة في تاريخ لاحق. تقرر بأنه في سياق إجراء التفويض، لا يمكن التحقق إلا من ما إذا كانت البطاقة غير محظورة ولم يتم تجاوز أي حد. وبالتالي، فإن التفويض الممنوح لا يمنحك أي مطالبة باسترداد المعاملة من قبلنا.

8-3 **إجراءات التصريح الإلزامي:** إذا لم تقدم طلب تصريح أو في حال رفض التصريح فيجب عليك عدم إتمام معاملة الدفع. وفي حال تقديم معاملة الدفع مرة أخرى للحصول على تصريح بشأنها واستندت فيما بعد على تصريح سيتم منحه في وقت لاحق فيجب عليك تحمل أي مبالغ مستردة فيما يتعلق بهذه المعاملة.

8-4 **طلب التصريح:** يجب ألا تقدم طلب تصريح بغرض التحقق من صحة البطاقة في حال عدم وجود معاملات دفع مرتبطة بها، ويجب عليك تقديم هذه الطلبات "كاستعلام عن حالة الحساب" إذا كنت ترغب في التحقق من صحة البطاقة.

8-5 **صلاحية حامل البطاقة:** يجب عليك الحصول على صلاحية حامل البطاقة لكل معاملة دفع. ما لم يتم الإبلاغ مسبقاً عن فقدان البطاقة أو سرقتها أو اختراقها، فسيتم اعتبار تفويض حامل البطاقة مُمنوفاً:

(أ) بالنسبة للمعاملات التي تتم باستخدام البطاقة عندما يدخل حامل البطاقة رقم التعريف الشخصي بشكل صحيح في محطة نقاط البيع أو يستخدم طريقة دفع بدون تلامس ويتم التحقق بنجاح من رقم التعريف الشخصي أو الدفع بدون تلامس أو عندما تحصل على توقيع حامل البطاقة على إيصال معاملة الدفع ويتطابق التوقيع مع توقيع حامل البطاقة المكتوب على اللوحة الموجودة على الجانب الخلفي من البطاقة. يوافق التاجر على أنه مسؤول بالكامل وأماناً وأنظمة البطاقات عن مطابقة وإثبات صحة توقيع حامل البطاقة على إيصال معاملة الدفع.

(ب) بالنسبة لمعاملات الطلبات البريدية من خلال الحصول على تفويض كتابي موقع من حامل البطاقة وبالنسبة لمعاملات الطلبات الهاتفية من خلال الاحتفاظ بدليل مكتوب على تفويض حامل البطاقة بخصم البطاقة:

(ج) بالنسبة للمعاملات المنفذة عبر الإنترنت يجب الحصول على رقم CVV/CVV2/CVC2 من البطاقة والتحقق من صحته بموجب بروتوكول الحماية الثلاثية.

إذا نتج عن محاولة الحصول على التصريح رسائل مثل "رسالة الإحالة" فيجب عليك الحصول على التصريح. وإذا وافقنا على معاملة الدفع فيجب عليك استخدام نفس كود التصريح الذي سنقدمه لك لإتمام معاملة الدفع. وبدلاً من ذلك في حال رفض معاملة الدفع أو تصنيف البطاقات كبطاقات "مرفوضة" فيجب عليك الامتنثال لأي تعليمات نصدرها لك بخصوص معاملة الدفع المذكورة.

8-6 **التمرير لمرة واحدة:** يجب عليك الامتنثال للتعميم رقم 242/2016 الصادر من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بشأن "التمرير المزدوج لبطاقات الدفع" حيث يجب عليك تمرير البطاقات في نقاط البيع مرة واحدة للحصول على تصريح بتنفيذ المعاملات من مصدر هذه البطاقات، فيجب عليك الامتناع عن التمرير المزدوج للبطاقات أو التقاط

وحفظ بيانات حامل البطاقة بغرض إعداد سجل ثانوي لدعم الحسابات والتقارير الداخلية أو لإدارة أي برامج أخرى مثل برنامج الولاء والمكافآت.

8.7 إرسال البضائع تنفيذاً لمعاملات الدفع من غير وجود البطاقة: في حال إرسال البضائع تنفيذاً لمعاملات دفع من غير وجود البطاقة، تقع على عاتقك مسؤولية التحقق من عنوان حامل البطاقة والتأكد من إرسال البضائع إلى هذا العنوان. لا يمكننا التحقق من الاسم والعنوان كجزء من عملية التصريح ولا نتحمل أي مسؤولية فيما يتعلق بذلك. فيما يتعلق بإرسال البضائع، تتعهد بعدم إصدار سجل المعاملة قبل إرسال البضائع. يجب عليك إخطار حامل البطاقة بالمدة المتوقعة لإرسال البضائع، وفي حال عدم القدرة على إرسالها في الوقت المحدد، لأي سبب، عندها يجب عليك إبلاغ حامل البطاقة بذلك ويجب على الأخير التأكيد على الطلب مرة أخرى.

8-8 النظام:

أ) تتم معالجة المعاملات التي يقدمها التاجر وتسويتها وفقاً للبند 1-5 (التسوية) بواسطة النظام الذي يتم تشغيله من قبلنا أو نيابة عنا. لا نقدم أي ضمان بأن النظام سيكون متاحاً في جميع الأوقات أو سيعمل دون انقطاع. يحق لنا إيقاف تشغيل النظام، وفقاً لتقديرنا المعقول، إذا اعتبرنا أن مثل هذا الانقطاع ضروري لأسباب جوهرية عاجلة، على سبيل المثال تعديلات وتحديثات النظام، والانقطاعات، والتخفيف من مخاطر سوء الاستخدام.

ب) نحفظ بالحق في أي وقت في إجراء تغييرات أو إضافات فنية أو تنظيمية على النظام. إذا تطلبت هذه التعديلات تعديلات على البنية الأساسية، فيجب على التاجر تنفيذ هذه التغييرات وفقاً لتعليماتنا وعلى نفقته الخاصة. يجب على التاجر قبول وتنفيذ جميع تعديلات وتحديثات النظام، وخاصة لغرض زيادة معايير الأمن، التي نقوم بها وموردي النظام/البنية الأساسية أو مصنعي الأجهزة.

8-9 التزامات البطاقة: يجب عليك:

- أ) عدم إلحاق الضرر بالبطاقات مقارنة بوسائل الدفع الأخرى، وخاصة عدم طلب رسوم إضافية للدفع بالبطاقة؛
 - ب) عدم خصم الأموال من البطاقة مقابل المدفوعات النقدية أو القروض الممنوحة؛ تتطلب المدفوعات النقدية (السحب النقدي، الشراء مع استرداد النقود) (حيثما يتوفر) اتفاقية تكميلية؛
 - ج) قبول البطاقة فقط للخدمات التي لا يمكن تقديمها على الفور إذا تلقى حامل البطاقة معلومات كتابية (أيضاً عبر البريد الإلكتروني) تفيد بأن الخدمة سيتم تقديمها لاحقاً؛
 - د) عدم تغيير/تصحيح أي بيانات على الإيصال بعد توقيعه؛ إذا كان التصحيح مطلوباً، فيجب إصدار إيصال جديد؛ و
- اتخاذ التدابير المتوقعة من التاجر الحريص لمنع إساءة استخدام البطاقات وإخطارنا على الفور بأي شكوك في إساءة الاستخدام.

9 أنواع أخرى من معاملات الدفع

يتم توضيح الأنواع الأخرى من معاملات الدفع والأحكام والشروط الإضافية المعمول بها أدناه:

9-1 المعاملات المصرح بها مسبقاً:

- (1) في حال عدم تنفيذ معاملة الدفع وقت التعاقد على الخدمات، مع مراعاة قواعد نظام البطاقة، يجب عليك طلب تصريح مسبق لسحب المبالغ اللازمة على البطاقة لتغطية البضائع و/أو الخدمات المتوقعة تقديمها.
 - (2) لغرض الحصول على التصريح المسبق، يجب عليك تقدير قيمة معاملة الدفع المطلوب تنفيذها مقابل كافة الخدمات المطلوب تقديمها وذلك استناداً على الأسس التالية:
1. نوعية الخدمات ومدة تقديمها حسبما هو متوقع وقت الحصول على التصريح المسبق؛ و
 2. السعر المقدر لهذه الخدمات خلال الفترة المذكورة.

- (3) يجب تمرير البطاقة على جهاز نقطة البيع، وبالنسبة لبطاقات يوروباي، ماستر كارد وفيزا كارد يجوز لك إدخال البطاقة في جهاز الدفع، وفي حال طلبها يجب مطالبة حامل البطاقة بإدخال رقم التعريف الشخصي للحصول على تصريح مسبق. بالنسبة للمعاملات غير التلامسية، يتم إدارة معيار الأمان المعمول به عبر جهاز نقاط البيع. إذا



كانت معايير الأمان المحفوظة على البطاقة و/أو جهاز نقاط البيع تسمح بذلك، فلن تكون هناك حاجة إلى المصادقة (على سبيل المثال عن طريق إدخال رقم التعريف الشخصي).

(4) يجب عليك إبلاغ حامل البطاقة وقت التعاقد على الخدمات بالمبلغ الذي تم الحصول على تصريح مسبق بشأنه، ويجب عليك أيضاً تسجيل التاريخ والمبلغ وكود اعتماد التصريح المسبق في سجل نقطة البيع أو مسودة المبيعات الورقية - حسبما يكون الحال.

(5) حتى يتسنى لك إتمام معاملة البيع بموجب التصريح المسبق يجب عليك تنفيذ معاملة الدفع التي لا تتجاوز قيمتها المبلغ المصرح به مسبقاً، وكود الاعتماد الذي تقوم بإدخاله بشأن معاملة الدفع يجب أن يتطابق مع الكود الذي تم الحصول عليه عند استصدار التصريح المسبق.

(6) تقرر وتوافق بأن التصريح المسبق الجديد سيكون ضرورياً إذا تجاوزت قيمة خدماتك المقدمة أو كان من المحتمل أن تتجاوز قيمة هذه الخدمات الأموال المصرح بها مسبقاً.

(7) لا يجب تنفيذ معاملات دفع بشأن أي خدمات إضافية يطلبها حامل البطاقة إلا إذا وافق حامل البطاقة مسبقاً على الرسوم المتعلقة بهذه الخدمات الإضافية، ويجب أن تحصل من حامل البطاقة على موافقته الكتابية على هذه الرسوم الإضافية وقت إنجاز الخدمات الإضافية ويجب عليك تنفيذ معاملات الدفع في الإطار الزمني المطلوب من قبل المصدر. لا يجوز قبول سجل نقطة البيع و/أو مسودة البيع الورقية الناتجة عن معاملة البيع المتعلقة بالخدمات الإضافية إلا إذا تم قيدها بجانب بيان يشير إلى أنه تم الحصول على موافقة حامل البطاقة مثل "التوقيع على الملف" أو غير ذلك.

9-2 المعاملات المتكررة المصرح بها مسبقاً:

في حال قبولك لمعاملة متكررة مصرح بها مسبقاً، فيجب عليك القيام بذلك على مسؤوليتك الخاصة. يجب أن تحصل من حامل البطاقة على طلب خطي مسبق أو تقدم قبولاً عبر الإنترنت للحصول على التفويض المسبق للمبالغ المستحقة لك فيما يتعلق بالسلع و/أو الخدمات التي يتم قيدها دورياً على حساب حامل البطاقة. يجب تأريخ التفويض المسبق وتوقيعه من قبل حامل البطاقة ذي الصلة (أو إثبات وجود قبول ساري عبر الإنترنت) ويجب أن يذكر مبلغ والمدى الزمني لقيد الرسوم المتكررة على حامل البطاقة، والتاريخ التقريبي الذي يتم فيه قيد تلك الرسوم على حسابه عن كل مدة، والمدة التي يمكن خلالها تحصيل رسوم تلك المعاملة المتكررة المصرح بها مسبقاً. يجب عليك الاحتفاظ بالطلب الخطي أو سجل الموافقة عبر الإنترنت في جميع الأوقات وإتاحته لنا بناءً على طلب منا عن طريق البريد الإلكتروني. يجب إعادة تأكيد جميع الفواتير السنوية لتلك المعاملات المتكررة المصرح بها مسبقاً مرة واحدة على الأقل في كل عام. لا يجوز لك تسليم البضائع أو أداء الخدمات التي يغطيها التفويض المسبق بعد تلقي إشعار من حامل البطاقة يفيد بإلغاء التفويض المسبق أو تلقي إشعار منا بأن البطاقة التي تغطي التفويض المسبق لن يتم التحصيل من خلالها.

9-3 التجارة الإلكترونية أو المعاملات عبر الإنترنت

(1) يجب عليك تثبيت وصيانة برنامج عميل الدفع الذي يتم توفيره أو تحديثه أو مراجعته من قبلنا. من المتفق عليه أنه يجب استخدام برنامج عميل الدفع وفق شروط هذه الاتفاقية وحسب الطريقة والتعليمات التي نرسلها إليك من وقت لآخر.



(2) يجب عليك اختيار طريقة استحواذ لقبول معاملات الدفع عبر الإنترنت على النحو المؤكد عليه في التطبيق. إذا تم استخدام تقنية تشفير طبقة مآخذ آمنة (SSL+) تابعة للغير كوضع استحواذ لقبول معاملة الدفع عبر الإنترنت، فلن يتم الكشف عن تفاصيل البطاقة لك حيث نقوم بحفظ هذه البيانات وحمايتها. ومع ذلك، إذا تم استخدام (والطلبات عبر البريد / الطلبات عبر الهاتف) ثنائي الطرف، فإنك تقبل المسؤولية الكاملة عن حفظ وحماية البطاقة ومعلومات حامل البطاقة. يجب عليك تزويد حاملي البطاقات بإيصال معاملة يتضمن جميع المعلومات التالية:

1. اسمك وعنوانك الإلكتروني؛

2. مبلغ معاملة الدفع؛

3. عملة معاملة الدفع؛

4. تاريخ معاملة الدفع وتاريخ الشحن؛

5. رقم معاملة الدفع المفرد؛

6. رمز التفويض؛

7. تاريخ انتهاء سريان البطاقة؛ و/أو

8. وصف الخدمات أو المنتجات أو البضائع.

(3) يجب عليك فقط استخدام نموذج طلب الدفع عبر الإنترنت بالصيغة التي حددناها ووافقت عليها لبدء معاملات الدفع عبر الإنترنت. يجب عليك تضمين الرقم المرجعي للطلب في إيصال المعاملة لكل معاملة دفع تتم عبر الإنترنت.

(4) يجب عليك تضمين ما يلي في موقع الويب الخاص بك:

1. وصف كامل للبضائع و/أو الخدمات المقدمة؛

2. سياسة الاسترداد أو الإرجاع - يجب أن يوضح موقع الويب الخاص بك لحامل البطاقة سياسة الاسترداد الخاصة بك، وأن يطلب من حامل البطاقة الضغط على "انقر للموافقة" أو على أي زر تأكيد آخر للإقرار بالسياسة. يجب عرض أحكام وشروط الشراء بنفس نسق شاشة إتمام عملية الشراء التي تعرض إجمالي مبلغ الشراء، أو ضمن تسلسل صفحات موقع الويب التي يمر خلالها حامل البطاقة أثناء عملية الدفع وألا تكون في رابط تشعبي منفصل؛

3. عنوانك المسجل؛

4. تفاصيل الاتصال بخدمة العملاء لديك بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني؛

5. عملة المعاملة؛

6. قيود التصدير، بحسب ما يكون مطبقاً؛

7. طريقة التسليم والسياسة؛

8. دولة إقامتك؛

9. شعارات البطاقات المقبولة بالتنسيق المعتمد من قبلنا؛

10. التعريفات و/أو اللوائح الأخرى ذات الصلة؛ و

11. الإمكانيات والسياسات الأمنية لنقل تفاصيل بطاقة الدفع.

12. سياسة الخصوصية الخاصة بك.

- (5) يجب عليك إخطارنا على الفور خطياً (بما في ذلك بالبريد الإلكتروني) بأي تعديل على موقع الويب الخاص بك أو أي لافتة إعلانية على موقعك الإلكتروني وأي هجوم أو محاولة اختراق فعلية لهذا الموقع. يجب أن يشمل الإخطار على سبيل المثال لا الحصر أي تعديل أو تغيير أو هجوم خارجي أو اختراق لهذا الموقع.
- (6) يجب عليك استخدام أو تنفيذ خدمة الدفع عبر الإنترنت المعتمدة من قبلنا والتي تلتزم بالحد الأدنى من تدابير الأمان التي نطلبها من وقت لآخر. يجب أن تظل مسؤولاً عن الحفاظ على سلامة أي بيانات يتم استلامها أو الاحتفاظ بها أو إرسالها عبر الإنترنت، كما يجب أن تظل مسؤولاً عن إدارة رابط الاتصالات، ودفع جميع التكاليف المرتبطة بالحفاظ على هذا الرابط. توفر إمكانية تشفير طبقة المآخذ الآمنة إلى الحد الأدنى من المعايير المطلوبة من قبلنا.
- (7) ستكون مسؤولاً عن التسوية المنتظمة للمعاملات وتتعهد بالتحقيق في أي أخطاء تم إبلاغك بشأنها في غضون خمسة (5) أيام تقويمية من تاريخ الإخطار بالأخطاء المذكورة.
- (8) يجب عليك الامتثال للقانون المعمول به والتأكد من أن معاملة الدفع قانونية في كل من حامل البطاقة وفي ولايتك القضائية.
- (9) تتعهد بإجراء فحص ربع سنوي من قبل مورد فحص معتمد (ASV) وفحص تطبيق الويب سنوياً للتأكد من أن نظامك (أنظمتك) آمن ومأمون. يمكنك أن تطلب خطياً، حتى نقوم بإجراء هذه الفحوصات نيابة عنك، وبناءً على ذلك، سوف نقدم التقارير والتوصيات الناتجة عن عمليات الفحص. تتحمل أنت جميع تكاليف هذا الفحص.
- (10) لا يجوز لك الدخول في أي معاملة تجارية إلكترونية أو عبر الإنترنت إلا مع تاجر يقترح تمكين أو إدارة أو استضافة بائعين من الغير على منصة عبر الإنترنت يتم تشغيلها من قبل التاجر وقبول البطاقات كطريقة دفع لمثل هذه المبيعات (يُشار إليه فيما يلي باسم "تاجر المنصة"). كما هو محدد في طلبك وموافق عليه من جانبنا. وفي حالة الموافقة على ذلك، يجب على تاجر المنصة:
1. تنفيذ السياسات والإجراءات التي (1) تتضمن جمع المعلومات حول البائع من الغير وكل من مالكيه الرئيسيين حسب الضرورة أو المناسبة لأغراض تحديد هوية العميل والعناية الواجبة؛ و(2) تتضمن التحقق من صحة المعلومات التي تم جمعها ودقتها؛ و(3) الامتثال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومتطلبات فحص العقوبات.
 2. إبرام عقد مع كل بائع من الغير قبل تقديم المعاملات نيابة عنه، والذي يجب أن يحدد أن البائع من الغير ممنوع من إجراء عملية بيع يعرف أو كان يجب أن يعرف أنها احتيالية أو غير مصرح بها من قبل المستهلك، وأن انتهاك هذا الشرط سيؤدي إلى إنهاء العقد دون إشعار.
 3. التأكد من أن أسماء البائعين من الغير المعروضة في نقطة البيع لا تنتمي إلى كيانات قانونية أخرى، لمنع الاستخدام غير القانوني للعلامة التجارية الحالية، بما في ذلك انتحال هذه الأسماء لخداع المستهلكين. حيثما يكون مسموحاً بموجب القانون، تتضمن الضوابط مطابقة أسماء البائعين من الغير مع القائمة السلبية للاحتيال حيثما توجد.
 4. وضع تدابير للسيطرة على خسائر الاحتيال المناسبة لأعمال البائع من الغير، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الكشف عن المبيعات التي تنطوي على سلع مقلدة أو انتهاك حقوق الملكية الفكرية.
 5. مراجعة ومراقبة نقاط البيع والأنشطة التجارية للتأكد وإعادة التأكيد بانتظام على أن جميع المعاملات تتم بشكل قانوني (بناءً على القوانين المعمول بها في مواقع التاجر وحامل البطاقة والبائع من الغير)، بطريقة أخلاقية، ووفقاً لقواعد نظام البطاقة.
 6. فهم مسؤوليته عن جميع الأفعال والإغفالات وقضايا خدمة العملاء ومسؤوليتها عن إدارة نزاعات حاملي البطاقات المتعلقة بالمعاملات الناشئة عن البائعين من الغير.

10 الأجهزة

10-1 التركيب: يجب تركيب الأجهزة في مثل هذه النقاط في المبنى الخاص بك وفقاً لتعليمات بنك الإمارات دبي الوطني أو وفقاً لما تم الاتفاق عليه بينك وبين بنك الإمارات دبي الوطني.

10-2 موقع الأجهزة: يجب عليك وضع جميع أجهزة نقاط البيع بطريقة تجعل حامل البطاقة قادراً على الوصول المباشر إلى الجهاز (وخاصة الشاشة ولوحة المفاتيح وقارئ البطاقات) ولا يمكن ملاحظتها في حالة الحاجة إلى إدخال رقم التعريف الشخصي.

10-3 الأجهزة الافتراضية: إذا كانت الأجهزة الافتراضية قابلة للتطبيق، فيجب عليك، بالمستوى المناسب من العناية، حماية البنية الأساسية المستخدمة لتشغيل الأجهزة الافتراضية، وخاصة أجهزة الكمبيوتر (بما في ذلك جميع مكونات الشبكة ذات الصلة) وحاملات البيانات التي تحتوي على بيانات البطاقة (وخاصة أرقام البطاقات أو تواريخ انتهاء الصلاحية أو بيانات المعاملات).

10-4 تشغيل الأجهزة: لا يجوز لك تحريك أو تغيير أو تعديل أو العبث بأي شكل مهما يكن بالأجهزة. يجب تشغيل الأجهزة في جميع الأوقات من قبل الممثلين المعتمدين فقط وبما يتوافق مع دليل المستخدم المقدم من قبلنا أو أي دليل أو إرشادات أخرى قد نقدمها في هذا الصدد من وقت لآخر. توافق على أنه يمنع منعاً باتاً تثبيت أو تنزيل أو تشغيل أي تطبيق أو برنامج تابع لطرف ثالث مع الجهاز أو عليه إلا بعد الحصول على موافقة كتابية صريحة مسبقاً من بنك الإمارات دبي الوطني. كما توافق على أنه يُمنع منعاً باتاً استخدام الشبكة الافتراضية الخاصة (VPN) أو أي تطبيق أو تقنية أخرى تُمكن أو تُسهّل أو تسمح بنقل البيانات المتعلقة بالخدمات، عبر شبكة مشتركة أو عامة.

10-5 حالة الأجهزة: يتعين عليك الحفاظ على الأجهزة بحالة تشغيلية جيدة، وستكون مسؤولاً عن أي فقدان أو تلف يلحق بها، باستثناء ما ينتج عن الاستهلاك العادل المعتاد المعترف عليه، والذي سيتم تقديره بشكل معقول من قبل بنك الإمارات دبي الوطني. وفي حال حدوث أي فقدان أو تلف من هذا القبيل، فإنك توافق على أنه سيحق لبنك الإمارات دبي الوطني استرداد القيمة الكاملة لتكلفة استبدال أو إصلاح الأجهزة (بمبلغ قد يصل إلى القيمة الكاملة للجهاز المتضرر). سيتوجب عليك تعويض بنك الإمارات دبي الوطني عن هذه التكاليف خلال فترة ثلاثين (30) يوماً تبدأ من تاريخ استلام الطلب الخطي الصادر عنه. في حال تقاعست عن السداد خلال هذه المدة، فقد يقوم بنك الإمارات دبي الوطني بخصم المبلغ ذو الصلة من أي عائدات بيع أو مبالغ أخرى مستحقة لك بموجب هذه الاتفاقية.

10-6 مسؤولية التوصيل: يجب عليك صيانة ودفع تكاليف جميع توصيلات الطاقة والاتصالات اللازمة لتشغيل الأجهزة. لا يجوز لك استخدام أو السماح باستخدام بطاقات الهاتف من أي جهاز جي بي آر إس (GPRS) لأي غرض بخلاف نقل واستلام البيانات المتعلقة بالخدمات، وفي حال إخلالك بهذا البند ستتحمل الرسوم الإضافية المتعلقة بالمكالمات الصوتية و/أو نقل البيانات بالإضافة لأي رسوم إدارية وذلك لتغطية كافة النفقات التي نتكبدها في سبيل استرداد هذه التكاليف منك.

10-7 حماية الأجهزة: يجب عليك التأكد من خلال التدابير المناسبة من عدم إمكانية التلاعب، وخاصة عدم إجراء معاملات غير لائقة، وأن الأجهزة محمية من الوصول من قبل الغير غير المصرح لهم. يجب عليك تدريب موظفيك على التعامل الصحيح واستخدام البنية الأساسية على فترات زمنية كافية، وخاصة عند دخولها حيز التشغيل. يجب عليك أيضاً إرشاد موظفيك حول التدابير التي يجب اتخاذها لمنع سوء الاستخدام والاحتيال، ويجب عليك أيضاً التأكد من وجود إجراءات وضوابط مناسبة لضمان:

(أ) التحقق بشكل صحيح من هوية أي فرد يدعي أنه موظف إصلاح أو صيانة معين قبل السماح له بالوصول إلى الأجهزة؛ و

(ب) يتم تدريب موظفيك بانتظام ليكونوا على دراية بالسلوك المشبوه في الأجهزة وحولها والإبلاغ عن السلوك المشبوه وأي مؤشر على العبث بالجهاز للموظفين المناسبين داخل فريق الإدارة لديك.

10-8 المعاملات الاحتيالية: تقع على عاتقك مسؤولية أي معاملات دفع احتيالية والتي كان من الممكن تفاديها إذا امتثلت للمتطلبات المتعلقة ببطاقة الدفع بواسطة الرقاقة الالكترونية و/أو رقم التعريف الشخصي و/أو بروتوكول الحماية الثلاثية و/أو أي متطلبات أخرى منصوص عليها في هذه الاتفاقية.



10-9 الرقابة على الاحتيال: في إطار مراقبة الاحتيال، يحق لنا في أي وقت إصدار تعليمات إلى التاجر تهدف إلى منع حالات الاحتيال (على سبيل المثال، إلزام حاملي البطاقات بتقديم بطاقة الهوية). تدخل هذه التعليمات حيز التنفيذ بمجرد إخطار التاجر بها ويلتزم التاجر بالامتثال الكامل لها. في حالة وجود شكوك معقولة في الاحتيال، يحق لنا حجب المبالغ المستردة للتاجر حتى يتم توضيح الشكوك. في حالة وجود عدد مفرط من حالات الاحتيال، نحفظ أيضًا بالحق في إنهاء هذه الاتفاقية فوراً.

10-10 معالجة الدفعات: باستثناء ما هو مسموح به بخلاف ذلك بموجب قواعد نظام البطاقة، يجب عليك استخدام الجهاز لمعالجة كل معاملة دفع ويجب أن تطلب من كل حامل بطاقة إدخال البطاقة من خلال الجهاز. لن تتم معالجة أي معاملة دفع باستخدام الشريحة ورقم التعريف الشخصي من قبلك دون وجود حامل البطاقة فعلياً.

10-11 عمل الجهاز: إذا لم يعمل الجهاز بشكل صحيح فيجب عليك اتباع دليل المستخدم أو إجراءات الدعم التي نحددها من وقت لآخر.

10-12 المسؤولية عن الجهاز: توافق على إبراء ذمتنا تجاهك أو تجاه الممثلين أو حاملي البطاقات أو من الغير من أي تكاليف أو خسائر أو نفقات أو مطالبات أو تعويضات سواء نشأت بشكل مباشر أو غير مباشر بسبب الجهاز أو بسبب عطل في النظام أو توقف روابط الاتصال أو التواصل أو خطأ في تصميم الجهاز أو تصنيعه، وفي حال وجود خطأ في الجهاز أو تصميمه يجب أن تكون كافة الضمانات، إن وجدت، فيما يتعلق بالجهاز، مثلما وردت من مصنعي الجهاز المذكور المعنيين. تقتصر مسؤوليتنا على استبدال الجهاز على نفقتنا، ويجب عليك تعويضنا عن أي خسائر أو نفقات أو أضرار قد نتحملها نتيجة أي مطالبات أو إجراءات قانونية أو أوامر أو أحكام قضائية تصدر ضدنا سواء بشكل مباشر أو غير مباشر بسبب حدوث فشل أو عطل في النظام أو البرمجيات أو الجهاز الذي نستخدمه في تقديم الخدمات.

10-13 ملحقات أجهزة نقاط البيع:

(1) سوف نقوم بتوفير ملحقات أجهزة نقاط البيع بما في ذلك رولات ورق جهاز نقطة البيع بما في ذلك التوصيل والكابلات الطرفية والبطاريات والمحولات والموصل الذي يتناسب مع عملك ("الاستخدام المقبول"). في حال عدم التزامك بإرشادات الاستخدام المقبول، يحق لنا، وفقاً لتقديرنا، رفض توفير أي من ملحقات أجهزة نقاط البيع أو جميعها لك.

(2) لا تغطي ملحقات أجهزة نقاط البيع المتوفرة ضمن عرض الحزمة الذكية:

- (1) إصلاح تلف الأجهزة أو الملحقات الناتج عن حادث أو سوء استخدام أو خطأ استخدام أو فيضان أو حريق أو زلزال أو أسباب خارجية أخرى؛
- (2) الضرر الناجم عن تشغيل ملحقات أجهزة نقاط البيع خارج الاستخدامات المسموح بها أو المقصودة على النحو المنصوص عليه من قبلنا من وقت لآخر؛
- (3) سوء التعامل أو الإلتلاف المتعمد لملحقات أجهزة نقاط البيع.

10-14 تكامل نقاط البيع الإلكترونية

عند الاشتراك في خدمات تكامل نقاط البيع الإلكترونية، سوف نوفر لك حلاً لتمكين تكامل سجل النقد الإلكتروني (ECR) مع جهاز الدفع ببطاقتك (POS). تكون مسؤوليات كل طرف فيما يتعلق بتكامل نقاط البيع الإلكترونية كما يلي:

- () تزويدك بالبرامج اللازمة لتسهيل تكامل نقاط البيع التي سوف تعمل في السجل النقدي الإلكتروني الذي تحتفظ به؛
- () طلبات تفويض المسار المرسل من جهاز نقطة البيع إلى أنظمة البطاقات أو جهات الإصدار ذات الصلة للحصول على التفويض؛
- () التأكد من إرسال المدفوعات ومعالجتها بشكل آمن وفقاً لمتطلبات "معييار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS".

مسؤولياتك:

- (أ) التأكد من أن تطبيق الواجهة الأمامية لجهاز تسجيل النقدية ECR ونظام التشغيل، الذي يعمل عليه، آمان ومحدثان مع الحماية من البرمجيات الضارة والخبثية وعناصر التحكم في مراقبة النزاهة. لن يكون بنك الإمارات دبي الوطني مسؤولاً في حالة احتمالية التعرض لهجوم سببراني أو اختراق البيانات الناشئ عن فشل عناصر التحكم في البيئة التشغيلية الخاصة بك؛
- (ب) التأكد من أن الشبكات التي توجد بها أنظمة نقاط البيع مقسمة بشكل صحيح عن شبكة عدم الدفع وأنه يتم تقويتها وفقاً لأفضل الممارسات؛ و
- (ج) تنفيذ التسجيل ومراقبة السجلات للسلوك غير الطبيعي.
- (د) التأكد من تطوير وصيانة تكامل جهاز تسجيل النقدية ECR وفقاً للمواصفات والإرشادات التي قدمناها لك. توافق على أن بنك الإمارات دبي الوطني لن يكون مسؤولاً عن تكامل جهاز تسجيل النقدية ECR وستقع هذه المسؤولية بالكامل عليك.

11. خدمات بوابة الدفع

تُطبق الشروط التالية على خدمات بوابة الدفع:

- 11-1 يجب عليك إكمال نموذج التسجيل ذي الصلة المقدم من قبلنا بدقة وبشكل صحيح لاستخدام خدمات بوابة الدفع.
- 11-2 يجب عليك التأكد من تزويدنا خطياً بعنوانين محدد موقع الموارد الموحد URL المخصصة لاستخدامها في معالجة المعاملات عبر الإنترنت. يجب استخدام عناوين محدد موقع الموارد الموحد URL هذه لمعالجة المدفوعات بمجرد مراجعتها والموافقة عليها خطياً.
- 11-3 في حالة عدم استخدامك للبرنامج المقدم من قبلنا لخدمات بوابة الدفع والمعاملات، يجب عليك استخدام البرنامج الذي يتضمن فحص الاحتيال بشأن التفويض والمعاملات. يتم تصميم البرنامج خصيصاً للمنطقة أو المجال التي تمارس فيها أنشطتك المرخصة من أجل المساعدة على الحفاظ على معدلات رد المبالغ المدفوعة والاحتيال تحت حدود رد المبالغ المدفوعة والاحتيال في نظام البطاقة وتحديثها من وقت لآخر، وينطبق ذلك على جميع المعاملات والخدمات التي طلبتها منا بموجب هذه الاتفاقية.
- 11-4 تقرر وتوافق على أنه باستثناء حق الاستخدام الممنوح لك صراحةً في هذه الاتفاقية، فإننا (أو المرخصون لنا) نحتفظ بجميع الحقوق والملكية والمصلحة، بما في ذلك جميع حقوق الملكية الفكرية، في وإلى خدمات بوابة الدفع والمواد المرخصة؛ ولا يجوز تفسير أي نص وارد في هذه الاتفاقية على أنه يمنحك و/ أو يمنح حامل البطاقة ضماناً، أو جهة تطبيق القانون، أو الإغلاق، أو غير ذلك، أي ترخيص أو حق آخر. يجب عليك ضمان عدم قيامك بأي مما يلي:

- (أ) إجراء هندسة عكسية للمواد المرخصة أو فك تشفيرها أو تفكيكها دون موافقتنا الخطية المسبقة؛
- (ب) فصل أو تغيير أي من الأجزاء المكونة للمواد المرخصة؛
- (ج) نسخ أو إعادة إنتاج أو استخدام أو توزيع أو تأجير أو إقراض أو بيع أو رهن أو منح ترخيص فرعي أو نقل أو إعادة إنتاج المواد المرخصة أو أي مستندات ذات صلة قد نقدمها (لتجنب الشك، ما لم يكن يتم الاتفاق على خلاف ذلك صراحةً في هذه الاتفاقية، فإننا لسنا ملزمين بتقديم أي مستندات)؛
- (د) الاستخدام الضار للمواد المرخصة أو التسبب فيه أو السماح بالاستخدام الضار للمواد المرخصة أو استخدام المواد المرخصة بطريقة تؤدي إلى تدخل غير معقول أو غير مبرر مع خدمات بوابة الدفع الخاصة بنا؛
- (هـ) استخدام المواد المرخصة للغرض المحدود الذي نسمح به ووفقاً لشروط هذه الاتفاقية.
- 11-5 يجوز لك أن تطلب منا إجراء تغييرات أو تخصيصات على خدمات بوابة الدفع من وقت لآخر. وسوف ننظر في مثل هذا الطلب بحسن نية، وتقرر بأن مثل هذا التغيير سوف يخضع لرسوم إضافية، والتي سوف نؤكد لها مسبقاً.

مع مراعاة ما ورد أعلاه ودفع رسوم المعاملات المعمول بها، نمنحك حقاً شخصياً غير قابل للتحويل وغير حصري وخال من حقوق الملكية لاستخدام المواد المرخصة في البلد المقدم إليها من قبلنا طوال مدة هذه الاتفاقية لاستخدام العنصر (العناصر) من خدمات بوابة الدفع التي قد نحددها. تدرك أن حق استخدام المواد المرخصة لا يجوز بأي حال من الأحوال تفسيره على أنه منح ترخيص بموجب هذه الاتفاقية وأن حقك في الاستخدام مقيد للغرض المذكور أعلاه ويخضع لشروط وأحكام هذه الاتفاقية.

12- إيصالات المعاملات

- 12-1 **الإيصالات:** يجب عليك استخدام إيصال المعاملة لتوثيق بيانات معاملة الدفع (إيصال المعاملة) ويجوز تحرير إيصال المعاملة إلكترونياً أو يدوياً.
- 12-2 **الإعداد:** لا يكون إيصال المعاملة سارياً إذا لم يتم إعداده طبقاً لأحكام هذه الاتفاقية و/أو قواعد أنظمة البطاقات.
- 12-3 **النسخ:** بالنسبة لمعاملات الدفع بوجود البطاقة، يحتفظ التاجر بالنسخة الأصلية من الإيصال المطبوع بواسطة الجهاز، ويجب عليك تقديم نسخة كاملة ومقروءة من إيصال المعاملة لحامل البطاقة وقت تنفيذ معاملة الدفع. عند استخدام جهاز نقطة البيع المتنقل، يتم إرسال الإيصال إلى حامل البطاقة عبر البريد الإلكتروني، إذا طلب ذلك منك، كما تقرر بأنه لا يمكن تقديمه إلا في حالة توفر جهاز نقطة البيع المتنقل. وبالنسبة لمعاملات الدفع من غير وجود البطاقة، يتم تقديم إيصال المعاملة لحامل البطاقة خلال فترة لا تتجاوز سبعة (7) أيام من تاريخ إنجاز معاملة الدفع.
- 12-4 **الاحتفاظ:** يجب عليك الاحتفاظ بنسخة من إيصال معاملة الدفع (سواء كانت الإيصالات الورقية الأصلية أو نسخ من الإيصالات الإلكترونية، وجميع بيانات المعاملة وتقارير الإغلاق اليومية (بما في ذلك بيانات المعاملة الفردية) بالإضافة إلى بيانات الطلب والوثائق ذات الصلة لمدة خمس (5) سنوات على الأقل بعد تاريخ إتمام معاملة الدفع أو بعد تسليم البضائع و/أو الخدمات أيهما يأتي لاحقاً) وتقديمها عند الطلب. يجب الاحتفاظ بجميع إيصالات المعاملات بطريقة آمنة (بما في ذلك في مكان آمن) وفقاً لمعايير "أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS". توافق على تقديم كل المساعدة المعقولة لنا وتوفير جميع المستندات التي قد نطلبها ومشاركة المعلومات مع أنظمة البطاقات و/أو الجهة المصدرة لتسوية أي نزاعات قد يثيرها مصدر البطاقة و/أو حامل البطاقة. سيؤدي الفشل في تقديم المستندات المطلوبة في الإطار الزمني المحدد إلى استرداد الرسوم التي ستكون مسؤولاً عنها. يجب تخزين أي بيانات إلكترونية في نموذج مشفر وحمايتها من الوصول غير المصرح به. وفي هذا الصدد، يكون التاجر ملزماً بالامتثال للتعليمات ذات الصلة الصادرة عنا (وفقاً للبند 16 (أحكام خاصة تتعلق بنشاط التاجر)).
- 12-5 **عدم الامتثال:** تقرر بأن عدم الامتثال للالتزامات بموجب البند 12 (إيصالات المعاملات) يؤدي إلى زيادة مخاطر رد المبالغ المدفوعة بموجب البند 13 (رد المبالغ المدفوعة).

13- رد المبالغ المدفوعة

- 13-1 يحق لحامل البطاقة والمصدر الاعتراض على المعاملة بشرط استيفاء المتطلبات الأساسية للشروع في إجراء رد المبالغ المدفوعة، وخاصة وجود سبب لرد المبالغ المدفوعة. قد يُطلب رد المبالغ المدفوعة لأي سبب من الأسباب الموضحة في قواعد أنظمة البطاقات (بصيغتها المحدثة من وقت لآخر) ومن بين هذه الأسباب ما يلي:
- (1) في حال كانت معاملة الدفع المسجلة غير قانونية؛
 - (2) عدم الحصول على تصريح بمعاملة الدفع طبقاً لهذه الاتفاقية؛
 - (3) إصدار أو تقديم بيانات معاملة الدفع بالمخالفة للإجراءات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية؛
 - (4) عدم تطابق البيانات المدرجة في سجل نقطة الدفع أو مسودة البيع الورقية مع البيانات الموضحة في النسخة المقدمة لحامل البطاقة؛
 - (5) عدم سريان البطاقة المتعلقة بمعاملة الدفع؛

- (6) عدم التصريح بمعاملة الدفع من قبل مصدر البطاقة أو بموجب أنظمة البطاقات؛
- (7) عدم اكتمال أو عدم وضوح سجل نقطة البيع أو مسودة البيع الورقية؛
- (8) تخلفك عن تزويدنا بالمعلومات التي نطلبها في غضون 7 أيام من تاريخ طلبها ومن بين هذه المعلومات على سبيل المثال دليل يثبت موافقة حامل البطاقة على تنفيذ عملية الدفع و/أو نسخة موقعة من سجل نقطة البيع أو مسودة البيع الورقية أو أي مستندات داعمة أخرى تتعلق بمعاملة الدفع؛
- (9) عدم تطابق التوقيع الموضح على سجل نقطة البيع أو مسودات البيع الورقية مع التوقيع الموضح على البطاقة أو أن هذا التوقيع مزور؛
- (10) تنفيذ معاملة الدفع بموجب تصريحات احتمالية متعددة؛
- (11) قيامك بتنفيذ معاملة دفع وهمية أو مشتبه بها أو مزورة أو خداعنا أو محاولة خداعنا أو خداع حامل البطاقة؛
- (12) فتح "نافذة الرسوم المستردة" من خلال أنظمة البطاقات بالنسبة لعدد من المعاملات الاحتمالية أو استرداد المبالغ المدفوعة؛
- (13) عدم صحة عملية البيع؛
- (14) ارتباط معاملة الدفع ببضائع وخدمات لم يتم تقديمها والتي يتنازع حامل البطاقة بشأنها لأي سبب و/أو يقدم مطالبة بالمقاصة أو دعوى بالتقابل فيما يتعلق بها؛
- (15) تنفيذ معاملة الدفع ببطاقة مخترقة من خلال معاملة عن طريق الإنترنت "معاملة منفذة بموجب أوامر عن طريق البريد أو الهاتف" دون تصريح من حاملها، وفي هذه الحالة لا نكون ملزمين بالتحقق من صحة إعادة المبالغ المدفوعة أو الطعن فيها؛
- (16) قيام حامل البطاقة بتقديم طلب استرداد المبالغ المدفوعة لدى مصدر البطاقة أو نظام البطاقات؛
- (17) كانت قيمة المعاملة بمثابة معاملة مكررة مصرح بها مسبقاً أو تم دفعها بالبطاقة دون التصريح بالمعاملة؛
- (18) كانت المعاملة غير حالية أو تتضمن استرداد للمبالغ النقدية ومتنازع عليها من قبل حامل البطاقة و/أو مصدرها.
- 13-2 التوثيق:** في حالة فتح إجراءات رد المبالغ المدفوعة، يتعين على التاجر بناءً على طلبنا، أن يقدم إلينا في غضون 10 أيام وعن طريق البريد المسجل، نسخاً من جميع الإيصالات والوثائق (وفقاً للبند 12 (إيصالات المعاملات)) المناسبة لدحض سبب رد المبالغ المدفوعة. إذا لم يكن من الممكن دحض سبب رد المبالغ المدفوعة من خلال الإيصالات المقدمة من قبل التاجر أو إذا لم يتم تقديم الإيصالات المطلوبة في الوقت المناسب، يحق لنا استرداد المعاملات التي تم استردادها بالفعل أو تعويضها بمبالغ مستردة تُضاف إلى حساب التاجر. ينطبق هذا أيضاً على الحالات التي لا يتم فيها تسليم/تقديم البضائع و/أو الخدمات بشكل مباشر من قبل التاجر ولكن من قبل الغير، وخاصة إذا كان التاجر يعمل كوسيط أو وكيل لجهات الغير.
- 13-3 رد المبالغ المدفوعة المتنازع عليها:** إذا رغب التاجر، بعد فتح إجراءات رد المبالغ المدفوعة، في تنفيذ عملية إيداع لصالح البطاقة المستخدمة في المعاملة المتنازع عليها، فيجب عليه إبلاغنا بنيتة. وإذا فشل التاجر في إبلاغنا وفقاً لهذا البند 13-3، فسيقوم بنك الإمارات دبي الوطني بتنفيذ عملية الإيداع لحامل البطاقة وخصم نفس المبلغ من حساب تسوية التاجر كما هو مذكور في الطلب.
- 13-4 الإجراء القانوني:** خلال فترة إجراءات رد المبالغ المدفوعة، يجب على التاجر الامتناع عن اتخاذ أي إجراء قانوني ضد حامل البطاقة.
- 13-5 الإثبات:** في حال رغبتك في الاعتراض على رد المبالغ المدفوعة، يتعين عليك إثبات أن معاملة الدفع تمت بتفويض من حامل البطاقة وفقاً لهذه الاتفاقية وتزويدنا على الفور بأي دليل إضافي موثوق قد نطلبه نحن أو أنظمة البطاقات. لن نكون ملزمين بالتحقيق في صحة رد المبالغ المدفوعة المبلغ أو الطعن فيه.

13-6 استعادة المبالغ المدفوعة: توافق على أنه يحق لنا استعادة المبالغ المدفوعة و/أو المبالغ المستردة منك والتي تم تحصيلها فيما يتعلق بمعاملات الدفع التي تم الاستحواذ عليها أثناء مدة هذه الاتفاقية وحتى بعد إنهاؤها لأي سبب. تقرر وتوافق على أنه يمكننا استرداد هذه المبالغ إما من حساب التسوية أو من عائدات معاملة الدفع، أو من حساب آخر ذي صلة وفقاً لما نحدده بحسب تقديرنا المنفرد.

13-7 تجاوز عمليات رد المبالغ المدفوعة المبالغ الزائدة: إذا تجاوزت عمليات رد المبالغ المدفوعة حد رد المبالغ المدفوعة الزائدة في أحد الشهور فإنه يجوز لنا فرض شروط إضافية عليك لمساعدتك في خفضها، ويجوز لنا بدلاً من ذلك تعليق حقك في قبول معاملات الدفع و/أو الخدمات طبقاً لشروط هذه الاتفاقية. نحتفظ بالحق في نقل أي عقوبة و/أو غرامات ورسوم مفروضة بموجب أنظمة البطاقات إلى التاجر، وتأجيل سداد المعاملات وفقاً للبند 8-5 (الاحتجاز) وإنهاء هذه الاتفاقية على الفور.

14 المبالغ المستردة

14-1 سياسة المبالغ المستردة: يجب عليك الإفصاح لحامل البطاقة وقت تنفيذ المعاملة عن السياسة العادلة لاسترداد البضائع أو إلغاء الخدمات بما في ذلك أي قيود تتعلق بها، ويجب إبلاغ حامل البطاقة بأحكام وشروط الشراء بكل وضوح، ويشمل هذا، ولكن دون حصر، عرض تلك الأحكام والشروط على نفس شاشة الدفع التي يظهر عليها القيمة الإجمالية للشراء أو على صفحات المواقع الإلكترونية التي يدخل إليها حامل البطاقة أثناء عملية الدفع، وينبغي ألا يتم عرض هذه الأحكام والشروط على رابط منفصل.

14-2 إيصال المبالغ المستردة: لإثبات الاسترداد يجب عليك إصدار إيصال الاسترداد وتزويد حامل البطاقة بنسخة منه.

14-3 القيمة: يجب ألا تتجاوز قيمة المبالغ المستردة قيمة معاملة الدفع الأصلية ولا يجوز لك الاسترداد إلا لنفس البطاقة المستخدمة في تنفيذ معاملة الدفع الأصلية هذه.

14-4 صرف العملات: ستتحمل أي فروق في سعر الصرف والتي قد تتكبدها في معاملات استرداد الأموال أو الرسوم التي تنفذها عن طريق الخطأ.

14-5 الدفع: يكون مبلغ عمليات رد المبالغ المدفوعة و/أو المبالغ المستردة بمثابة دين مستحق وواجب السداد على الفور سواء تمت المطالبة به من عدمه ويجوز لنا خصم المبالغ المستحقة أو اقتطاع عائدات البيع من الحساب المصرفي لتغطية قيمة عمليات رد المبالغ المدفوعة والمبالغ المستردة وكذلك الرسوم المتعلقة بهذه العملية.

15 خدمات القيمة المضافة:

15-1 خدمة لوحة معلومات الدفع من بنك الإمارات دبي الوطني

(1) تشمل الخدمات إمكانية الوصول إلى البوابة وتسمح لك بالوصول إلى لوحات معلومات مختلفة يمكنك من الوصول إلى البيانات والاتجاهات والرؤى المتعلقة بالخدمات وتحليلات المعاملات ووظائف إلغاء البدء والاسترداد وإنشاء روابط للدفع عن طريق الرابط، فضلاً عن تحليل أداء عميلك الخاص، ("خدمة لوحة المعلومات").

(2) يخضع وصولك واستخدامك للبوابة وخدمات لوحة المعلومات لهذه الاتفاقية بالإضافة إلى أحكام استخدام بوابة بنك الإمارات دبي الوطني وسياسة الخصوصية. يمكن الوصول إلى أحكام استخدام بوابة بنك الإمارات دبي الوطني وسياسة الخصوصية عبر البوابة. تقرر وتوافق على أنه باستخدام البوابة، فإنك تؤكد قبولك للأحكام والشروط الواردة في أحكام استخدام بوابة بنك الإمارات دبي الوطني وسياسة الخصوصية.

(3) يمنحك بنك الإمارات دبي الوطني ترخيصاً محدوداً وغير حصري وغير قابل للتحويل وقابل للإلغاء للوصول إلى البوابة واستخدامها (ولكن ليس تعديلها) للاستخدام الداخلي فقط. تقرر بأن جميع الأحكام الأخرى التي تنظم استخدامك للبوابة مبيّنة بمزيد من التفصيل في أحكام استخدام البوابة.

(4) تقرر وتوافق على ما يلي:

1. الاتصال بالبوابة يكون على مسؤوليتك وحدك ولن يكون بنك الإمارات دبي الوطني مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر أو انقطاع ناتج عن اتصالك بالبوابة أو وصولك إليها أو استخدامها.
2. تم تطوير البوابة وتشغيلها بواسطة الغير ويتم توفيرها لك على أساس "كما هي" دون أي إقرارات أو ضمانات على الإطلاق (سواء كانت صريحة أو ضمنية بموجب القانون). باستخدام البوابة، فإنك تقرر وتوافق على أنك تدخل بيئة تابعة للغير. وعلى هذا النحو، فإن بنك الإمارات دبي الوطني ينفي إلى أقصى حد يسمح به القانون جميع الضمانات الصريحة والضمنية والقانونية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الضمانات المتعلقة بالوظائف، والتشغيل، وإمكانية الوصول، والدقة، والصحة، والموثوقية، والتوقيت، والجودة المرضية، وقابلية التسويق، والملاءمة لغرض معين، وعدم انتهاك حقوق الملكية. ودون الحد مما سبق، لا يضمن بنك الإمارات دبي الوطني أن البوابة أو أي منتجات أو نتائج من استخدامها ستلبي متطلباتك أو متطلبات أي شخص آخر، أو تعمل دون انقطاع، أو تحقق أي نتيجة مقصودة، أو تكون متوافقة أو تعمل مع أي من برامجك أو أي من الغير أو نظام أو خدمات أخرى أو تكون آمنة أو دقيقة أو كاملة أو خالية من التعليمات البرمجية الضارة أو خالية من الأخطاء أو أنه يمكن أو سيتم تصحيح أي أخطاء أو تقصير. تقرر بوجود مخاطر أمنية معينة تتعلق بالفساد وأخطاء الإرسال والتوافر مرتبطة باستخدام البوابة وتوافق، إلى أقصى حد يسمح به القانون المعمول به، على تحمل مثل هذه المخاطر.

15-2 معاملات دفع التحويل الديناميكي للعملة

- أ) لا يجوز لك قبول معاملات التحويل الديناميكي للعملة دون موافقتنا وموافقة حامل البطاقة الخطية المسبقة. سيتم اعتبار الموافقة قد تم منحها إذا حدد التطبيق الخصومات المستحقة لك. عند تقديم الموافقة، يجب عليك الامتثال للمتطلبات الموضحة أدناه فيما يتعلق بمعاملات التحويل الديناميكي للعملة.
- ب) يمكن البرنامج حاملي بطاقات التحويل الديناميكي للعملة من تقديم بطاقة مفعلة بعملة التحويل الديناميكي لاستخدامها في معاملات التحويل الديناميكي للعملة.
1. يجب عليك التأكد من أن حامل البطاقة يمكنه في جميع الأحوال اختيار ما إذا كان سينفذ المعاملة بعملة التحويل الديناميكي أو بالعملة المحلية بشكل مستقل.
2. تقرر وتوافق على أنه سيتم تحويل معاملة التحويل الديناميكي للعملة إلى عملة التحويل الديناميكي التي يتم تقييم البطاقة بها بناءً على سعر الصرف الساري وقت التفويض بالإضافة إلى رسوم إضافية وأن معاملة التحويل الديناميكي للعملة، كما تم تحويلها، سيتم الدفع عنها من خلال أنظمة البطاقات بعملة التحويل الديناميكي. بالإضافة إلى ذلك، قد لا ينطبق البرنامج على المبالغ المستردة أو أي معاملات دفع تتم إحالتها إلينا للحصول على تفويض أو التصريح منك بها عبر الهاتف. نحتفظ بالحق في إضافة أو حذف أو تعليق أي عملة إلى البرنامج أو منه، حسب الحالة، في أي وقت دون توجيه إشعار لك، ومراجعة الخصم الخاص بك لأعلى أو لأسفل، حسب الحالة، من خلال تقديم إشعار إليك مدته أربعة عشر (14) يومًا. علاوة على ذلك، يجوز لنا إنهاء البرنامج أو تعليقه لأي سبب بناءً على تقديم إشعار إليك.

ج) متطلبات البرنامج

- أن تمثل لجميع التعليمات المعقولة التي نقدمها فيما يتعلق بمشاركةك في البرنامج. بدون تقييد لما سبق، فإنك توافق على الامتثال لمتطلبات البرنامج المحددة التالية:
1. إفصاح البرنامج: توافق على الامتثال لجميع التعليمات والمواصفات المطبقة على البرنامج والتي نقدمها من وقت لآخر. دون الحد من عمومية ما سبق، يجب عليك اتباع إجراءات البرنامج، التي قد نقوم بتعديلها من وقت لآخر:
2. اختيار حامل البطاقة: يجب عليك دائمًا توفير الخيار لحاملي البطاقات للدفع إما "بعملة البطاقة" أو "بالدرهم الإماراتي"، كما هو موضح على جهاز نقطة البيع. لا يجوز لك أبدًا الاختيار نيابة عن حاملي البطاقات، وتفهم وتقبل أنه إذا قمت بتحديد العملة نيابة عن حامل البطاقة بالضغط على زر في جهاز نقطة البيع، فإنك تكون مسؤولاً عن استرداد المدفوعات و/أو سداد الغرامات والعقوبات في حالة اعتراض حامل البطاقة على المعاملة. إذا اختار



حامل بطاقة عدم اختيار عملة التحويل الديناميكي، فمن المفهوم أننا سوف نعالج معاملة حامل البطاقة بالدرهم الإماراتي؛

3. تقديم معاملات تحويل ديناميكي في الوقت المناسب: تقرر بأن التقديم في الوقت المناسب لمعاملات التحويل الديناميكي للعمليات ضروري للمشاركة في البرنامج. لتجنب الشك، يجب تقديم معاملات التحويل الديناميكي للعمليات في غضون أربع وعشرين (24) ساعة من إتمام معاملة التحويل الديناميكي للعمليات.
 - مع عدم التقيد بما سبق، يجب تقديم معاملات التحويل الديناميكي للعمليات المقدمة منك في مجال الفنادق والسكن والرحلات البحرية في غضون أربع وعشرين (24) ساعة من تسجيل مغادرة حامل البطاقة لمقراتك/ مؤسستك. تقرر بأنه في حالة عدم تقديمك معاملة التحويل الديناميكي للعمليات خلال الإطار الزمني المحدد، فقد نقوم بتخفيض مبلغ مدفوعات المشاركة في البرنامج؛
 4. المبالغ المعادة: ما لم تستخدم تقنية نقاط البيع غير القادرة على معالجة المبالغ المستردة بعملة البرنامج وبالطريقة التي نطلبها، فإن رد الأموال فيما يتعلق بمعاملة التحويل الديناميكي للعمليات إلى حساب حامل البطاقة، مما يعكس إما الإرجاع الجزئي أو الكامل أو السداد من معاملة تحويل ديناميكي للعمليات، إلى الدرهم الإماراتي باستخدام سعر الصرف المعمول به في تاريخ تقديم المبلغ المعاد من قبلك، ويتم استيفاء المبلغ المعاد، كما تم تحويله، من خلال نظام البطاقة المعمول به بعملة التحويل الديناميكي التي تم تقويم البطاقة بها، وإذا لم يكن هذا الدعم موجوداً، فسوف تتم معالجة المبلغ المعاد بالدرهم الإماراتي، وفقاً دائماً لقواعد نظام البطاقة المعمول بها. تقرر وتوافق على أن المبلغ الأصلي للمبلغ المعاد سيختلف على الأرجح عن مبلغ التسوية الأصلي الذي تلقينه مقابل معاملة التحويل الديناميكي للعمليات بالدرهم الإماراتي وأنت قد تتكبد خسائر نتيجة الائتمان أو المرتجعات. بصرف النظر عن أي نص وارد على خلاف ذلك في هذه الاتفاقية، فإنك تقرر أنه سوف يكون المبلغ الكامل للمبلغ المعاد بموجب شروط الاتفاقية؛
 5. عمليات رد المبالغ المدفوعة: سيتم تحويل رد المبالغ المدفوعة المتكبدة فيما يتعلق بمعاملة التحويل الديناميكي للعمليات إلينا عن طريق نظام البطاقة المعمول به بعملة التحويل الديناميكي وتحويله من خلال نظام البطاقة هذا إلى الدرهم الإماراتي بسعر الصرف الأجنبي المخصص لنظام البطاقة. نظراً للاختلافات المحتملة في أسعار الصرف المطبقة على معاملات التحويل الديناميكي للعمليات الأساسية واسترداد المبالغ المدفوعة، فإنك تقرر وتوافق على أن المبلغ الأصلي لرد المبالغ المدفوعة سوف يختلف على الأرجح عن مبلغ التسوية الأصلي الذي تلقينه من أجل معاملة تحويل ديناميكي للعمليات بالدرهم الإماراتي والذي قد تتحمل الخسائر عنه نتيجة لرد المبالغ المدفوعة. مع عدم التقيد بأي نص وارد على خلاف ذلك في هذه الاتفاقية، فإنك تقرر بأنك ستكون مسؤولاً عن المبلغ الكامل لرد المبالغ المدفوعة وفقاً لشروط الاتفاقية؛
 6. توافق على تحمل العمولة المطبقة على المشاركة في هذا البرنامج، وستطبق الرسوم الحالية على مبلغ الشراء بموجب برنامج التحويل الديناميكي للعمليات، حسب الاقتضاء؛
 7. يُطبق البرنامج فقط على العملات التي نوافق عليها من وقت لآخر؛
 8. توافق على أن تعرض الضمانات التسويقية التي قد نراها ضرورية من أجل خلق الوعي اللازم وتقديم خيار لحامل البطاقة؛
 9. توافق على قيامنا بتقديم خدمة قبول معاملات التحويل الديناميكي للعمليات لك أثناء تقديم خدمات التحويل الديناميكي للعمليات، أو انتهاء سريان الاتفاقية، أيهما يأتي أولاً. في حال قررت استخدام أي مزود خدمة آخر، يجب عليك سداد جميع مدفوعات المشاركة في البرنامج أو الحسومات أو المبالغ الأخرى المكتسبة فيما يتعلق بالبرنامج في الاثنى عشر (12) شهراً التقويمي السابقة بموجب هذا البرنامج.
- (د) مدفوعات الاشتراك في البرنامج
1. مقابل مشاركتك في البرنامج، سوف ندفع لك بمعدل الخصم المتفق عليه حسب مبلغ معاملات التحويل الديناميكي للعمليات التي تمت تسويته نيابة عنك بموجب البرنامج، والمحسوب بالدرهم الإماراتي قبل أي تحويل لمبلغ معاملة تحويل ديناميكي بموجب البرنامج (يُشار إليها بـ "مدفوعات الاشتراك في البرنامج")؛

2. يجب أن تكون حصتك مقومة ومدفوعة بالدرهم الإماراتي. يتم الدفع الصافي بحلول نهاية الشهر الميلادي التالي للشهر الذي تم فيه تحصيل دفعة المشاركة في البرنامج؛

3. يسري البرنامج مبدئياً فقط على أنظمة البطاقات المعتمدة ولكن يمكن تمديده ليشمل أنظمة بطاقات أخرى كما وعندما تتم إضافة أنظمة البطاقة.

15-3 تحويل العملات المتعددة / معالجة العملات المتعددة

(أ) إذا قدمت معاملات عرضت فيها على حامل البطاقة البضائع و/أو الخدمات بعملة تختلف عن عملة التسوية التي اخترتها ("تحويل العملات المتعددة")، فبالإضافة إلى رسوم المعالجة الأخرى المستحقة عن المعاملة، سنطبق سعر تحويل نحسبه يومياً لكل معاملة تحويل عملات متعددة. سيتم عرض سعر التحويل في البوابة.

(ب) لتجنب الشك، إذا كانت عملة المعاملة وعملة التسوية متماثلتين، فلن يكون هناك حاجة إلى تحويل العملات المتعددة ولن يتم تطبيق سعر تحويل على هذه المعاملة.

(ج) إذا عرضت معاملة معالجة العملات المتعددة لحاملي البطاقات، تكون ملزماً فقط بتطبيق سعر تحويل العملات الأجنبية أو سعر معالجة العملات المتعددة الذي تم الحصول عليه من قبلنا على هذه المعاملة. سعر تحويل العملات الأجنبية ديناميكي وقد لا تستمر صلاحية سعر معين لأكثر من 24 ساعة. لا يشكل تغيير سعر تحويل العملات الأجنبية تغييراً في الاتفاقية.

(د) لا يضمن تطبيق سعر تحويل العملة الأجنبية بعد انتهاء فترة صلاحيته، كما هو موضح أعلاه، التسوية باستخدام هذا السعر - يجوز لنا تطبيق سعر تحويل عملة أجنبية مختلف ينطبق على تاريخ معين. لا نتحمل أي مسؤولية عن الفرق بين أسعار تحويل العملة الأجنبية في الظروف المقدمة في هذا القسم الفرعي (د).

(هـ) سوف نطبق هامش ربح معالجة العملات المتعددة على سعر تحويل العملة الأجنبية لكل معاملة معالجة العملات المتعددة.

(و) سيتم عرض هامش ربح معالجة العملات المتعددة وأي سعر تحويل عملة أجنبية مستخدم لمعاملة معالجة العملات المتعددة بالإضافة إلى أي رسوم أخرى مضافة في البوابة.

16- أحكام خاصة تتعلق بنشاط التاجر

بناءً على نوع نشاطك، والذي يشمل نشاط تأجير السيارات أو الإقامة الفندقية، يجوز تطبيق أحكام وشروط إضافية على النحو الموضح أدناه:

16-1 تأجير السيارات

إذا كنت تقوم بنشاط خدمات تأجير المركبات أو السيارات، فيجب عليك:

(1) أ) الاحتفاظ لمدة خمس (5) سنوات بكل من اتفاقية إيجار السيارة الموقعة، أو سجل نقاط البيع أو مسودة البيع الورقية والتوجيهات ذات الصلة الصادرة أثناء تقديم الخدمات؛

(2) عدم تضمين، ما لم يتم الاتفاق على ذلك مع حامل البطاقة، الرسوم التي تمثل خصماً أو قسط التأمين على السيارة، أو مبلغ تغطية الأضرار المحتملة عندما يتم التنازل عن تغطية التأمين في وقت استئجار السيارة أو الغرامات المرورية أو تكلفة الصيانة أو تعويض الوقود أو أي رسوم أخرى مماثلة؛

(3) تزويدنا بنسخة من وثيقة التأمين الخاصة بك، إذا دفع حامل البطاقة بند تحمل تأميني عن الضرر؛

(4) إذا كانت تكلفة إصلاح الأضرار يتم تحميلها على البطاقة، فعليك تزويدنا بنسخة من تقرير الحادث الرسمي، والقيمة التقديرية من قبل ورشة الإصلاح المختصة وغيرها من المستندات التي تثبت موافقة حامل البطاقة على تحمل هذه الرسوم.

16-2. الإقامة الفندقية



1. إذا كنت تقوم بنشاط خدمات الإقامة الفندقية، فيجب عليك:

- (1) الاحتفاظ لمدة خمس (5) سنوات بكل من نماذج تسجيل الضيف الموقعة من قبل حامل البطاقة أو سجل نقاط البيع أو مسودة البيع الورقية وجميع المستندات ذات الصلة الصادرة أثناء الخدمات؛
- (2) في حالة عدم قيام حامل البطاقة بتسجيل الوصول، بدء معاملة دفع بتكلفة ليلة واحدة فقط. في حال، نتيجة لمعاملة الدفع هذه، تكبدنا أي خسائر أو مصاريف، فسيتم خصمها من عائدات المبيعات المستقبلية، أو يتم مقاصاتها من خلال الخصم من الحساب المصرفي؛
- (3) عدم فرض رسوم على الخسارة أو الأضرار أو السرقة بما لا يتوافق مع الرسوم الأخرى مثل تكلفة الغرفة أو رسوم الطعام أو المشروبات أو الرسوم الضريبية.

2. إذا كنت تقوم بأنشطة خدمة مطاعم أو خدمات تقديم الطعام، فلا يجوز لك تغيير مبلغ الإكرامية المعتمد من قبل حامل البطاقة كما هو مسجل في إيصال المعاملة.

16-3. السوق

تُطبق البنود والشروط الواردة أدناه عليك في حالة تصنيفك كسوق على أساس الرخصة التجارية الصادرة عن الجهة التنظيمية و/ أو بموجب قواعد نظام البطاقة. توافق على ما يلي:

- (1) يجب عليك الامتثال لجميع متطلبات نظام البطاقة ذات الصلة بالسوق بما في ذلك المتطلبات التي نخطر بك بها خطياً من وقت لآخر.
- (2) يجب عليك التأكد من امتثالك أنت وبائعي التجزئة أو التجار من الباطن في جميع الأوقات لقواعد نظام البطاقة، بصيغتها المعدلة من وقت لآخر. بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أنظمة البطاقات المعنية: المتطلبات المتعلقة بالملكية الفكرية والعلامات التجارية؛ وعمليات القبول وإدارة المخاطر؛ ومعالجة المعاملات؛ والمنتجات أو البرامج أو الخدمات التي يتعين عليك المشاركة فيها أو تختار المشاركة فيها.
- (3) يجب عليك إبرام عقد مع كل بائع تجزئة أو تاجر من الباطن قبل إيداع المعاملات نيابة عن بائع التجزئة أو التاجر من الباطن.
- (4) يحق لنا منع بائع تجزئة فردي أو تاجر من الباطن من المشاركة في نظام البطاقة والتوقف فوراً عن إيداع المعاملات لأي بائع تجزئة فردي أو تاجر من الباطن لسبب وجيه (يتم تحديده بشكل معقول وفقاً لتقديرنا) أو بناءً على طلب نظام البطاقة. يجب عليك الالتزام فوراً بأي تعليمات تتلقاها منا في هذا الصدد.
- (5) نتعهد بموجبه وتقر وتضمن ما يلي دون قيد أو شرط وبشكل نهائي:

1. يُسمح لك بمعالجة المعاملات لتجار التجزئة أو التجار من الباطن الموجودين في دولة أخرى غير دولة السوق، ويجب عليك التأكد من أن المعاملات قانونية في دولة السوق وتاجر التجزئة أو التاجر من الباطن؛
2. تكون مسؤولاً عن جميع الأفعال، والإغفالات، ونزاعات حامل البطاقة، والمسائل الأخرى المتعلقة بخدمة العملاء الخاصة بحامل البطاقة والتي تكون بسبب تاجر التجزئة أو التاجر من الباطن؛
3. تكون مسؤولاً مالياً عن كل معاملة تتم معالجتها نيابة عن بائع تجزئة أو تاجر من الباطن؛
4. لا يجوز لك نقل أو محاولة نقل أو السماح لمتاجر التجزئة بنقل أو محاولة نقل مسؤوليتك المالية عن طريق مطالبة حاملي البطاقات بالتنازل عن حقوق النزاع الخاصة بهم؛
5. يتعين عليك إيداع المعاملات نيابة عن تاجر التجزئة أو التاجر من الباطن للسلع والخدمات التي تستخدم موقع الويب أو التطبيق الخاص بك؛
6. لا يجوز لك التعاقد عن علم مع بائع تجزئة تم إنهاء عقده لقبول المعاملات بناءً على توجيهاتنا أو نظام البطاقة أو وكالة حكومية.

(6) نتعهد بأن تكون مسؤولاً بمفردك عن تسوية الأموال أو عائدات البيع لتجار التجزئة أو التجار من الباطن وفقاً لقواعد نظام البطاقة والقوانين المعمول بها.

(7) تتعهد بموجبه دون قيد أو شرط وبشكل نهائي بتعويضنا عن أي ضرر ضد جميع التصرفات والإغفالات وغيرها من الظروف المعاكسة التي تسببها أنت و/أو تجار التجزئة أو التجار من الباطن بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

1. التكاليف القانونية ذات الصلة؛

2. تسوية الأموال لتجار التجزئة أو التجار من الباطن؛

(8) سيتم التعامل مع أي فعل و / أو إغفال من قبل بائع تجزئة أو تاجر من الباطن على أنه تصرف من جانبك، وستكون مسؤولاً مسؤولية كاملة عن أي مطالبات أو خسائر أو أضرار أو غرامات أو رسوم مفروضة علينا من نظام البطاقة، أو أصحاب المصلحة الآخرين التي تكون بسببك أنت و / أو تجار التجزئة أو التجار من الباطن.

(9) يجب عليك عند الطلب في غضون تسعين (90) يومًا من إخطارنا وكل ربع سنة بعد ذلك، إبلاغنا بما يلي:

1. إجمالي قيمة المعاملات الخاصة بك؛ و

2. إجمالي قيمة المعاملة التي تم إنشاؤها بواسطة تجار التجزئة أو التجار من الباطن في نفس بلدك.

(10) بالإضافة إلى ذلك، يجب عليك إعادة التصديق سنويًا على أن المعلومات المقدمة إلينا للحصول على موافقات نظام البطاقة لا تزال كما هي دون تغيير جوهري وإبلاغنا على الفور خطيًا في حال حدوث أي تغيير جوهري في المعلومات المقدمة للحصول على موافقة من نظام البطاقة للتعامل معك كسوق. تكون مسؤولاً بمفردك إذا تم سحب الموافقة بواسطة نظام البطاقة لعدم الامتثال للمتطلبات المذكورة أعلاه.

16-4 تجار المقامرة:

(1) إذا كنت تنوي المشاركة في معاملات المقامرة التي تتم عبر الإنترنت، فيجب عليك نشر إشعار على أي من مواقع الإنترنت الخاصة بك (في وضع بحيث يتم عرض الإشعار قبل طلب أي معلومات عن الحساب، مثل إشعار النقر) يوضح أنه تم تقديم تأكيدات بأن المقامرة عبر الإنترنت قد لا تكون قانونية في بعض السلطات القضائية، بما في ذلك الولايات المتحدة، ويقترح على حامل البطاقة التحقق مما إذا كانت المقامرة عبر الإنترنت قانونية بموجب القانون المعمول به.

(2) لا يجوز لك بيع الرقائق أو القيمة الأخرى التي يمكن استخدامها، بشكل مباشر أو غير مباشر، للمقامرة في مواقع أخرى غير تلك التي تمتلكها بالكامل.

(3) لا يجوز لك استخدام معاملة استرداد الأموال لإيداع الأرباح أو القيمة القابلة للاستخدام في المقامرة أو الألعاب في حساب حامل البطاقة. لتجنب الشك، لا تعتبر معاملة الاسترداد التي أجريت لإرجاع الأموال غير المستخدمة في المقامرة أو الألعاب (على سبيل المثال، غير حامل البطاقة رأيه قبل المقامرة أو الألعاب) أو استجابة لمطالبة حامل البطاقة بالاحتيال بمثابة إضافة أرباح أو قيمة قابلة للاستخدام في المقامرة أو الألعاب إلى حساب حامل البطاقة.

(4) يجب أن تتضمن جميع معاملات المقامرة غير المباشرة التي تتم باستخدام حساب حامل البطاقة ما لا يقل عن واحد مما يلي في رسالة طلب التصريح:

(1) قيمة 2 CVC في DE 48 (بيانات إضافية - استخدام خاص)، العنصر الفرعي 92 (CVC 2).

(2) قيمة مصادقة حامل الحساب (AAV) صالحة في DE 48، العنصر الفرعي 43 (حقل مصادقة حامل البطاقة العالمي [UCAF]) الناتجة عن مصادقة EMV 3DS.

(3) في حالة معاملة الدفع المتكررة، تصورات التحقق من الهوية (المعروفة سابقاً باسم البيانات فقط)

16-5 في حالة تصنيفك كسوق وفقاً لرخصة التجارة الصادرة عن هيئة تنظيمية و/أو بموجب قواعد نظام البطاقة، توافق على الامتثال لأحكام قواعد برنامج البطاقة المعمول بها على وجه التحديد في السوق.



17- استخدامك لأطراف ثالثة

17-1 يجب عليك الالتزام بما يلي في حال استعانتك بمقدم خدمات آخر:

- (1) إخطارنا على الفور إذا كان مقدم الخدمات المذكور سيكون له حق الوصول إلى الخدمات و/أو سيستعين بها؛
- (2) تحمل أي نفقات والتزامات أخرى قد تنشأ بسبب مقدم الخدمات المذكور أو تكون مستحقة له؛
- (3) التأكد من أن مقدم الخدمات معتمد ويمثل لمعيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع أو أي معايير أخرى مشابهة تتعلق بأمن البيانات والتي يجب أن نوافق عليها؛
- (4) تزويدنا بمعلومات حول أي مقدمي خدمات من الغير آخرين تستخدمهم أو تنوي استخدامهم الآن أو في المستقبل.

18- البيانات والخصوصية والأمان والسرية

18-1 **قوانين حماية البيانات:** يجب عليك، فيما يتعلق باستلام الخدمات، الامتثال لقوانين ولوائح حماية البيانات المعمول بها، ويجب أن تتحمل بمفردك مسؤولية جمع كافة بيانات العملاء ونقلها واعتمادها واستخدامها.

18-2 **السرية:** مع مراعاة البند 3-18 (الإفصاح المصرح به) أدناه، توافق على الالتزام بالحفاظ التام على سرية المعلومات المتعلقة بهذه الاتفاقية والبطاقات ومعاملات الدفع وعدم الإفصاح عنها للغير إلا بتوجيه من جانبنا وعدم استخدامها إلا لغرض تنفيذ معاملات الدفع المشروعة.

18-3 **الإفصاح المصرح به:** مع مراعاة أحكام هذه الاتفاقية يجب أن نلتزم كلانا بالحفاظ التام على سرية كافة المعلومات الفنية والتجارية بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر المعلومات التي قد يفصح أو يكشف عنها أي من الطرفين للطرف الآخر أو التي قد يحصل عليها أي من الطرفين من الطرف الآخر أثناء تنفيذ هذه الاتفاقية كما يجب أن نلتزم بعدم الإفصاح عنها للغير إلا إذا تطلب ذلك بموجب أمر قضائي أو بطلب من جهة حكومية أو مختصة.

18-4 بغض النظر عن البند 3-18 (الإفصاح المصرح به) من هذه الاتفاقية، يجوز لنا ولأي طرف آخر مفوض من جانبنا (بما في ذلك أنظمة البطاقات) استخدام المعلومات والبيانات والاطلاع عليها وتخزينها ونشرها وتوزيعها وتعديلها ودمجها مع معلومات أخرى وتحليلها ونقلها وترخيصها ومعالجتها ويشمل ذلك بيانات المعاملات و/أو البيانات الشخصية كما يجوز لنا الإفصاح للأطراف التابعة لنا و/أو للغير عن البيانات التي تقدمها إلينا والتي نتولى معالجتها بغرض تقديم الخدمات أو لأي أغراض أخرى منصوص عليها في هذه الاتفاقية لأي من شركائنا الزميلة و/أو الغير، سواء داخل أو خارج البلد وذلك للأغراض التالية:

(1) تقديم المنتجات والخدمات بموجب هذه الاتفاقية؛

(2) الامتثال لقواعد نظام البطاقات؛

(3) لأغراض رصد أي أعمال احتيال أو غسل أموال أو مكافحة تمويل الإرهاب إذا اقتضى ذلك؛

(4) في حال تنازلنا عن الحقوق والالتزامات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية أو التعاقد عليها من الباطن أو نقلها للغير؛

(5) مراقبة عملياتنا وتحليلها؛

(6) في حال الكشف عن هذه المعلومات والبيانات للمستثمرين الحاليين أو المحتملين أو البورصات أو أي كيان آخر في حال بيع أعمالنا أو دمجها أو ضمها أو نقل ملكيتها أو بغرض الحصول على تمويل لتنفيذ أعمال شركتنا؛

(7) في حال الكشف عنها لأي طرف يشارك في إحالتك إلينا؛

(8) تقييم المنتجات و/أو الخدمات و/أو تطويرها و/أو تسليمها؛ و

(9) إدراجك كعميل لدينا في منشورات الشركة أو أي منشورات تسويقية متاحة للغير؛

(10) الامتثال للقوانين المعمول بها؛

(11) الحصول على مشورة من مستشارين مهنيين إذا لزم ذلك بموجب هذه الاتفاقية؛

(12) إجراء فحوصات التحقق من الهوية لك ولوكلائك وكلما طلبنا أو أجزنا ذلك بموجب القوانين المعمول بها أو قواعد نظام البطاقات؛

(13) إذا تطلب الأمر أن نتنازل عن الحقوق والالتزامات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية أو أن نتعاقد عليها من الباطن؛

(14) في حال الكشف عنها للشركاء المحالين إلينا معك بناء على طلبهم وفيما يتعلق بعلاقتك بهم وبخصوص الخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية؛

(15) للأغراض المنصوص عليها في البند 6-18 أدناه؛ و

(16) تمكين أي طرف آخر من تزويدك بأي خدمات ومنتجات أخرى.

18-5 مشاركة البيانات: تفوضنا بموجبه بمشاركة معلوماتك وبيانات الاتصال بك من وقت لآخر مع شركاءنا بغرض المشاركة في أنظمتهم وبرامجهم كما تفوضنا أيضاً بتقديم هذه المعلومات والبيانات لأنظمة البطاقات. تقرر وتوافق على أنه لأغراض إجراءات العناية الواجبة لدينا، قد يمارس بنك الإمارات دبي الوطني الزحف على موقع الإنترنت الخاص بك والذي سيتضمن مشاركة بنك الإمارات دبي الوطني العنوان الموقع الإلكتروني الخاص بك مع الغير.

18-6 رصد معاملات الاحتيال: نحتفظ بحق الاطلاع من وقت لآخر على بيانات ومعلومات العملاء لرصد أي معاملات احتيالية عند استخدام أي من خدماتنا، كما نمتلك كافة الحقوق وحقوق الملكية والمصالح (بما في ذلك حقوق الملكية الفكرية) فيما يتعلق بأي بيانات تصدر بموجب هذه الاتفاقية سواء قبل أو أثناء أو بعد مدة هذه الاتفاقية.

18-7 القوانين المعمول بها: يجب عليك الالتزام بالقوانين المعمول بها لجمع أو معالجة البيانات، بما في ذلك البيانات الشخصية.

18-8 سياسة الخصوصية: يتعين عليك الالتزام طوال مدة هذه الاتفاقية بجميع القوانين المعمول بها، بما في ذلك جميع قوانين حماية البيانات ذات الصلة أثناء تنفيذك لهذه الاتفاقية، بما في ذلك نقل البيانات الشخصية إلينا. وسنقدم لك سياسة الخصوصية الخاصة بنا (كما يتم تحديثها من وقت لآخر في خدمة الدفع "بنك الإمارات دبي الوطني باي") فيما يتعلق بكيفية معالجتنا لبياناتك الشخصية.

18-9 قواعد الامتثال للمعالجة: يجب عليك اتخاذ التدابير الفنية والتنظيمية الملائمة للتأكد والتمكن من إظهار أن معالجة البيانات بما في ذلك البيانات الشخصية تتم وفقاً لقوانين حماية البيانات ولا يجوز لك التسبب في انتهاك بنك الإمارات دبي الوطني لقوانين حماية البيانات. وعلى وجه الخصوص، يجب عليك:

(1) الحفاظ على جميع التدابير الفنية والتنظيمية لضمان أمن البيانات الشخصية بما في ذلك الحماية من خرق البيانات الشخصية؛

(2) اتخاذ خطوات معقولة لضمان دقة البيانات الشخصية واكتمالها وحدتها؛

(3) معالجة البيانات الشخصية فقط بحيث يكون لديك أساس قانوني كما هو مطلوب بموجب قوانين حماية البيانات، بما في ذلك الحصول على جميع الموافقات ذات الصلة من أصحاب البيانات فيما يتعلق بجمع البيانات الشخصية ومعالجتها واستخدامها والاحتفاظ بها ونقلها (بما في ذلك مشاركة هذه البيانات الشخصية معنا)؛

(4) اتخاذ خطوات معقولة لضمان أن تكون البيانات الشخصية التي تم جمعها كافية وذات صلة ومحدودة بما هو ضروري فيما يتعلق بهذه الاتفاقية؛

(5) إخطارنا في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من استلام أي إشعار بالتحقيق أو الشكوى من هيئة إشرافية فيما يتعلق بأي معالجة للبيانات الشخصية فيما يتعلق بهذه الاتفاقية؛

(6) تنفيذ تدابير لحماية حقوق أصحاب البيانات؛ و

(7) تدريب الموظفين على فهم مسؤولياتهم بموجب قوانين حماية البيانات.

18-10 خرق البيانات: يجب عليك:



(1) إبلاغنا فور علمك بحدوث أي خرق فعلي أو مشتبه به للبيانات الشخصية، (وفي كل الأحوال، في موعد لا يتجاوز 24 ساعة من حدوث هذا الخرق الفعلي أو المشتبه به للبيانات الشخصية)، والتعاون معنا في الامتثال لأي طلبات معقولة، بما في ذلك طلبات المعلومات والتفاصيل حول هذا الخرق للبيانات الشخصية. يجب عليك اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لمعالجة أي خرق للبيانات الشخصية والتخفيف من تأثيره على أصحاب البيانات والتعاون معنا فيما يتعلق بأي اتصالات أو إخطارات تصدرها إلى أي أصحاب بيانات و/أو سلطات إشرافية فيما يتعلق بخرق البيانات الشخصية.

(2) التعاون مع بنك الإمارات دبي الوطني، دون أي تكلفة إضافية علينا؛

(3) مساعدتنا في أي تحقيق؛

(4) توفير إمكانية الوصول الفعلي لبنك الإمارات دبي الوطني إلى أي مرافق وعمليات متأثرة؛

(5) تسهيل المقابلات مع الغير وموظفيه وموظفيه السابقين ومسؤوليه ومديره؛ و

(6) توفير جميع القيود والسجلات والملفات وتقارير البيانات والمواد الأخرى ذات الصلة المطلوبة للامتثال لقانون حماية البيانات أو على النحو الذي يقتضيه بنك الإمارات دبي الوطني بشكل معقول.

18-11 استخدام البيانات مجهولة المصدر: بصرف النظر عن أي نص آخر مخالف لذلك في هذه الاتفاقية يجوز لنا أو مقتني النظام طوال مدة الاتفاقية استخدام بيانات مجهولة المصدر والاطلاع عليها وتخزينها ونسخها ونشرها وتوزيعها وتعديلها ودمجها مع معلومات أخرى وتحليلها ونقلها وبيعها وترخيصها والإفصاح عنها بغرض تقديم المنتجات وتحسين الخدمات وتطوير وتقديم أي خدمات جديدة للعملاء الحاليين أو الجدد.

18-12 سرية هذه الاتفاقية: يلتزم كل طرف بالحفاظ على سرية الشروط التجارية المتفق عليها وكذلك جميع المعلومات والوثائق والبيانات وتقنيات المعالجة - التي توصف أو يمكن تحديدها على أنها سرية وغير متاحة للعامة أو متوفرة للوصول عمومًا - والتي يطلع عليها عند تنفيذ هذه الاتفاقية؛ ولا يجوز له إتاحتها للغير إلا بموافقة كتابية مسبقة من الطرف الآخر. وهذا لا يمنع أي طرف من الكشف عن معلومات سرية بقدر ما يشكل ذلك تنفيذًا لأحكام القانون الإلزامية.

19 التحقق من الائتمان والامتثال لمعايير صناعة بطاقات الدفع

19-1 فحص الائتمان: توافق على السماح لنا بإجراء فحوصات الائتمان لك و/أو للملاك التابعين لك من خلال أي من مكاتب الائتمان مثل الاتحاد للمعلومات الائتمانية أو إجراء أي فحوصات أخرى نراها ملائمة من وقت لآخر كما يجب أن توافق على أن ندرج اسم شركتك وأسماء وكلائك في قائمة تنبيه ماستركارد للتحكم في التجار ذوي المخاطر العالية (MATCH) وقائمة VMAS وذلك طبقاً لقواعد مخطط البيانات.

19-2 مشاركة المعلومات: يجب عليك الالتزام بعدم بيع المعلومات المتعلقة بالبطاقات أو بحامليها أو بمعاملات الدفع أو شرائها أو الإفصاح عنها أو مشاركتها مع الغير، لكن يجوز لك مشاركتها أو الإفصاح عنها مع الباعة الذين يساعدونك في أداء التزاماتك المنصوص عليها في هذه الاتفاقية شريطة أن تحصل على موافقتهم الخطية بامثالهم لشروط هذه الاتفاقية وعدم استخدام هذه المعلومات إلا لغرض قبول معاملات الدفع.

19-3 أمن البيانات: يجب عليك حفظ المعلومات المتعلقة بحاملي البطاقات بما في ذلك بيانات البطاقات والتصرف فيها بطريقة آمنة لمنع الاطلاع عليها أو استخدامها من قبل أي شخص بخلاف الموظفين المفوضين بذلك، ولا يجوز لك الاحتفاظ بأشرطة مغناطيسية أو بيانات CVV/CVV2/CVC2/iCVV/PVV أو تخزينها بعد الحصول على التصريح لأي غرض، وفي حال قيامك بحفظ بيانات البطاقات أو البيانات الشخصية المتعلقة بحاملها فيجب عليك الامتثال للقانون المعمول به ومعايير حماية البيانات المنصوص عليها في البند 4-19 أدناه.

19-4 معايير الأمن: يجب عليك في كافة الأوقات الامتثال لشروط ما يلي: (أ) معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع الذي ينشره مجلس معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع على الموقع الإلكتروني www.pcisecuritystandards.org ويشمل ذلك التوقيع على النماذج اللازمة مثل نموذج استبيان التقييم الذاتي (SAQ-D)؛ (ب) برنامج مخاطر أنظمة الدفع بالفيزا؛ و(ج) برنامج حماية بيانات مواقع الماستركارد بصيغتها المعدلة والمحدثة من وقت لآخر أو أي قواعد أخرى تتعلق بنظام البطاقات.

19-5 الاتصال الآمن: يجب عليك التأكد من أن شبكة الواي فاي -في حال استخدامها - آمنة ويجب أن تتحمل مسؤولية أي مشكلة تنشأ عنها بما في ذلك استخدام هذه الشبكة أو سوء استخدامها أو كونها غير آمنة.

20- الاختراق الأمني للبيانات

20-1 خرق أمن البيانات: في حال العلم أو الاشتباه في أي خلل أمني في بيانات حامل البطاقة أو معاملة الدفع سواء من جانبك أو من جانب الباعة الآخرين أو وكلائك فيجب عليك إخطارنا على الفور واتخاذ خطوات لحل سبب هذا الخلل واتباع أي تعليمات نصدها لك (والتي قد تشمل تقديم تقرير جنائي على نفقتك وخلال الفترة الزمنية التي نحددها وذلك بتوصية من جانبنا أو من جانب نظام البطاقات وأيضاً الامتثال لكافة التوصيات الواردة في هذا التقرير لتحديث بيئة أمن البيانات لديك.

20-2 التعاون في حالة اختراق أمن البيانات: يجب عليك تزويدنا (والحصول على التنازلات اللازمة لتزويدنا) (و/أو تزويد نظام البطاقات) والمدققين التابعين لنا بناء على طلبنا بكافة أشكال التعاون والوسائل لتدقيق حادث الاختراق الأمني وفقاً لشروط البند 25 (التدقيق)، ويجب عليك معالجة أي مشكلات تنشأ عن هذا الحادث فضلاً عن تزويدنا (والحصول على التنازلات اللازمة لتزويدنا) (و/أو تزويد نظام البطاقات) والمدققين التابعين لنا بكافة المعلومات للحد من احتمالية وقوع مثل هذا الحادث في المستقبل وذلك بطريقة موائمة لهذه الاتفاقية واللوائح المعمول بها، ويجوز لنا التواصل مع مقيم أمني خارجي لمباشرة التحقيقات أو التوثيق الميداني، ويجب عليك تحمل كافة التكاليف والنفقات المعقولة التي نتكبدها امتثالاً لشروط هذا البند 20-2 (التعاون في حالة اختراق أمن البيانات). إذا كشف التحقيق عن عدم الالتزام بمعايير الأمان وفقاً لمعايير "أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS" في وقت وقوع حادث البيانات، فإن التكاليف المتكبدة في إعداد تقرير تدقيق صناعة بطاقات الدفع ستتحملها أيضاً. يحق لنا نقل أي مطالبات بالتعويضات التي تقدمها أنظمة البطاقات إلى التاجر و/أو إنهاء الاتفاقية فوراً إذا لم تمتثل لمعايير "أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS" أو إذا لم تؤكد، عند الطلب، أنك تمتثل لمعايير "أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS". ينطبق هذا أيضاً في حالة سرقة بيانات البطاقة أو إذا كان هناك اشتباه في سرقة بيانات البطاقة.

21- الملكية الفكرية واستخدام العلامات التجارية

21-1 مصدر البطاقات وعلامات نظام البطاقات: تقرر بأنك على دراية بالأسماء والشعارات والرموز والعلامات التجارية (المشار إليها مجتمعة بـ "العلامات") التي ننشرها أو ينشرها مصدر البطاقة كما يجب أن توافق على إظهار أسماء نظام البطاقات وعلامات الخدمات المتعلقة بأنواع البطاقات التي تقبلها في أو بالقرب من أجهزة نقاط البيع و/أو تطبيقات الهاتف و/أو المواقع الإلكترونية (حسبما ينطبق)، ويجب أن تمتثل عند استخدام هذه العلامات لقواعد نظام البطاقات و/أو سياساتنا بما في ذلك السياسات التي نخطر بك بها من وقت لآخر. كما يجب أن توافق على أن تُظهر بشكل واضح الشارات والعلامات المعيارية وعلامات الخدمات وغيرها من المواد الترويجية التي نطلبها و/أو يطلبها نظام البطاقات.

21-2 الاستخدام المحدود: يجب عليك أن تضمن أن اسم نظام البطاقات أو علامته التجارية أو شعاره لن يتم إظهاره أو استخدامه إلا لأغراض هذه الاتفاقية وبالقدر المسموح به طبقاً للتوجيهات ونطاق الاستخدام المنصوص عليهم في قواعد نظام البطاقات وحسبما نخطر بك به من وقت لآخر، وقطعاً للشك فإن الاستخدام المحدود لاسم نظام البطاقات أو علامته التجارية أو شعاره من قبلك بموجب هذه الاتفاقية لا يُفسر على أنه تم منحك أي تراخيص أو حقوق من أي نوع.

21-3 العلامة: يجب أن تتأكد من عدم إظهار و/أو استخدام اسمنا أو علامتنا التجارية أو شعارنا دون موافقتنا الخطية المسبقة (ويشمل ذلك الأخبار الصحفية أو الإعلانات العامة) وبالحصول على هذه الموافقة يجب ألا تستخدم اسمنا أو علامتنا التجارية أو شعارنا إلا لأغراض هذه الاتفاقية وبالقدر المسموح به طبقاً للتوجيهات ونطاق الاستخدام الذين نبلغك بهم من وقت لآخر، وقطعاً للشك فإن الاستخدام المحدود لاسمنا أو علامتنا التجارية أو شعارنا بموجب هذه الاتفاقية لا يُفسر على أنه تم منحك أي تراخيص أو حقوق من أي نوع.



21-4 الانتهاك: يجب أن تضمن عدم انتهاك علامتنا التجارية أو شعارنا أو علامة و/أو شعار نظام البطاقات كما يجب أن تضمن عدم استخدام علامات أو شعارات البطاقات بطريقة تعطي انطباع بأن منتجاتك أو خدماتك تخضع لرعايتنا و/أو لرعاية نظام البطاقات أو تابعة لنا أو يتم إنتاجها أو عرضها أو بيعها من قبلنا.

21-5 حق الاستخدام: تفوضنا بموجبه وتمنحنا الحق في استخدام الملكية الفكرية الخاصة بك وفقاً للأغراض المحددة في هذه الاتفاقية بما في ذلك ذكر اسم وشعار شركتك في تقاريرنا و/أو إعلاننا و/أو منشوراتنا.

22- الضمانات الأمنية

22-1 الأمن: يجوز لنا من وقت لآخر مطالبتك بتقديم ضمان في شكل ودیعة ضمان أو ضمان مصرفي صادر من مصرف مرخص من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بالشكل الذي نقرره وفيما يتعلق بالأصول التي نحددها وذلك لضمان أدائك للالتزامات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية، ويجب أن تتحمل وحدك كافة التكاليف المتعلقة بالحصول على الضمان وإبرام الاتفاقيات المتعلقة به والاحتفاظ به، ويتم الإفراج عن الضمان عند انتهاء هذه الاتفاقية أو إنهاؤها وبعد انتهاء فترة استرداد الرسوم التي تبلغ 180 أو 450 يوماً حسبما يكون الحال.

22-2 زيادة الضمان: يجوز لنا زيادة الضمان من وقت لآخر وفقاً لتقديرنا المنفرد استناداً على تقييم المخاطر الذي نجريه لك.

23- المقاصة

23-1 يجب أن تفوضنا بموجبه تفويضاً غير قابل للإلغاء لخصم أي مبالغ متأخرة مستحقة لنا من جانبك سواء قبل أو بعد المطالبة بها وسواء كانت فعلية أو محتملة وذلك باقتطاعها من أي مدفوعات مستحقة لك أو لشركاتك الزميلة بموجب البند 8 (التصريح بمعاملات الدفع)، ويتعين علينا إخطارك في أقرب وقت ممكن عند ممارسة حقوقنا طبقاً للبند 1-23 (المقاصة).

24- الإقرارات والضمانات

يقر كل طرف بالآتي طوال مدة سريان هذه الاتفاقية:

24-1 بأنه منظم وقائم حسب الأصول بموجب القانون المعمول به في الدولة الكائن بها مقره وبأنه يملك الصلاحية اللازمة لإبرام هذه الاتفاقية وممارسة وأداء الحقوق والالتزامات الواردة بها كما أنه اتخذ كافة الإجراءات المؤسسية وغيرها من الإجراءات اللازمة للتفويض بإبرام هذه الاتفاقية وأداء التزاماته الواردة بها؛

24-2 أن إبرام هذه الاتفاقية وإنجازها وأداء التزاماته الواردة بها والامتثال لشروطها لن (1) يتعارض مع أي من القوانين الحالية المعمول بها التي يخضع لها؛ (2) يتعارض مع أو يخل أو ينتهك أحكام أي اتفاقية أو مستند يكون طرفاً فيه أو يخضع له أو يمثل له هو أو أي من ممثلكه أو (3) يتعارض أو يتناقض مع الشروط الواردة في مستندات تأسيسه (حسبما ينطبق)؛

24-3 أنه لم يتخذ أي إجراء مؤسسي أو أي إجراءات قانونية أو لم تتخذ ضده أي خطوات أخرى سواء فعلية أو محتملة بغرض تصفيته أو حله أو إدارته أو إعادة هيكلته أو تعيين حارس قضائي أو مدير أو حارس إداري أو وصي أو أي مسؤول آخر على كافة أو أي من أصوله أو عائلته؛

24-4 أنه مفوضاً وسيظل مفوضاً حسب الأصول أو مسموحاً له بموجب القوانين المعمول بها بأداء كافة أو أي من الخدمات موضوع هذه الاتفاقية وأنه حصل على كافة الموافقات والإعفاءات والتراخيص والموافقات الحكومية والرسمية اللازمة لذلك وسيحافظ عليها سارية؛

24-5 كما تتعهد وتضمن ما يلي:

(أ) أن ستمثل في جميع الأوقات:

1. جميع القوانين واللوائح المعمول بها، كما قد تكون سارية من وقت لآخر؛

2. المتطلبات المتعلقة بجميع قوانين حماية البيانات المحلية والدولية المعمول بها، والعقوبات وقوانين ولوائح مكافحة غسيل الأموال؛



3. جميع قواعد أنظمة البطاقات، وصناعة بطاقات الدفع، ومعايير أمان البيانات ومتطلبات تقييم المخاطر التجارية والتخفيف منها؛ و

4. أي من سياساتنا التي قد نخطر بك بها من وقت لآخر؛

(ب) المعلومات المقدمة إلينا فيما يتعلق بالاتفاقية (بما في ذلك الطلب) صحيحة ودقيقة وكاملة اعتباراً من تاريخ تقديمها وتعكس بشكل صحيح طبيعة العمل والمالكين الرئيسيين و/أو مسؤوليك وأن جميع التغييرات التي تطرأ على هذه المعلومات قد تم أو سيتم إخطارنا بها على الفور؛

(ج) يتمتع المفوض بالتوقيع الذي يوقع الاتفاقية نيابة عنك بالصلاحيات اللازمة لتنفيذ الاتفاقية وإلزامك بجميع أحكام الاتفاقية؛

(د) ليس لديك علم بأي حقائق أو ظروف مادية لم يتم الإفصاح عنها لنا والتي لو تم الإفصاح عنها قد يكون لها تأثيراً سلبياً على قرار الشخص بتقديم أو عدم تقديم خدمات المعالجة طبقاً لأحكام هذه الاتفاقية؛ و

(هـ) أنك حصلت على الخدمات بموجب هذه الاتفاقية لأغراض تجارية مشروعة ولتسهيل معاملات الدفع القانونية بينك وبين حاملي البطاقات؛

(و) الحساب المصرفي المستخدم للخصم والإيداع لم يُستخدم إلا في أغراض تجارية مشروعة؛

(ز) اعتباراً من تاريخ سريان هذه الاتفاقية لم يحدث أي خلل أمني للبيانات التي قمت بمعالجتها بنفسك أو تمت معالجتها بالنيابة عنك؛

(ح) توافق على أن تقدم طوال مدة هذه الاتفاقية (وقبل تقديم الخدمات) أي معلومات قد نطلبها لأغراض الاكتتاب من بينها، ولكن دون حصر (1) البيانات المالية المدققة؛ (2) الميزانية العامة وقائمة الأرباح والخسائر لأي سنة مالية؛ (3) أي معلومات نطلبها لأداء التزاماتنا المنصوص عليها في القانون المعمول به أو بأمر من جهة مختصة؛ و(4) أي معلومات تتعلق بتحديد هويتك والملاك المستفيدين التابعين لك وذلك لأغراض مكافحة غسل الأموال؛

(ط) تحتفظ طوال مدة هذه الاتفاقية ببيانات العملاء والرخصة التجارية والمساهمين (بما في ذلك المالك المستفيد النهائي) وتحديثها لدينا والإخفاق في ذلك سيجتري عليه سحب التسويات من حسابك المصرفي؛

(ي) تلتزم بإخطارنا بأي عملية بيع أو إعادة هيكلة أو استحواذ أو دمج أو أي تغيير مادي في طبيعة أو حجم أعمالك أو طبيعة أنشطتك التجارية؛

(ك) باستثناء ما نفوض به صراحة وخطياً لا يكون لك أو لأي من الممثلين صلاحية:

1. إخضاعنا لأي التزامات أو تقديم أي تعليمات بالنيابة عنا؛

2. الاقتراض بالنيابة عنا برهن الجهاز؛

3. تسوية أي مطالبات أو طلبات أو إجراءات مرفوعة ضدنا؛ أو

4. التعاقد بالنيابة عنا.

(ل) يجب ألا تستعين سوى بمحترفي برنامج الموحدين والموزعين المؤهلين (QIR) المعتمد من قبل مجلس معايير أمن صناعة بطاقات الدفع والذين يتم الاستعانة بهم من الشركات المدرجة في قائمة شركات برنامج الموردين والموزعين المؤهلين الصادرة من المجلس المذكور.

(م) يجب ألا تستخدم المواد المرخصة في أغراض غير مشروعة أو محظورة أو في أي دولة تحددها الولايات المتحدة كدولة محظورة ممارسة الأنشطة التجارية بها بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي دولة مدرجة في القائمة الصادرة من مكتب مراقبة الأصول الأجنبية التابع لوزارة الخزانة الأمريكية أو أي دولة أخرى، ويجب عليك أيضاً ألا تصدر أو تعيد بيع أو تنقل المواد المرخصة إلى (i) أي دول أو كيانات أو أفراد تحددهم الولايات المتحدة كدول أو كيانات أو أفراد محظور ممارسة أي أنشطة تجارية لديهم بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الدول أو الكيانات أو الأفراد المدرجين في القائمة الصادرة من مكتب مراقبة الأصول الأجنبية التابع لوزارة الخزانة الأمريكية أو أي



كيانات أو أفراد مملوكين أو يخضعون لسيطرة أي دول أو كيانات أو أفراد مدرجين في هذه القائمة بصيغتها المعدلة من وقت لآخر: (ii) أي دولة أخرى فرضت جزاءات على هذه الدول أو الكيانات أو الأفراد.

(ن) يجب عليك التأكيد على أن العملاء والبائعين والوكلاء التابعين لك ليسوا من هذه الكيانات أو الأفراد (وغير مملوكين لأي من الدول أو الكيانات أو الأفراد المحظورين ولا يخضعون لسيطرتهم) وأنك لن تمارس أي نشاط تجاري في دولة محظورة وأنه يجب عليك إنهاء أي اتفاق مع مثل هؤلاء العملاء على الفور في حال أصبحت مقيماً في أي من الدول المحظورة أو المدرجة أو باشرت أي نشاط تجاري بها أو أصبحت مملوكاً أو تخضع لسيطرة أي من الدول أو الكيانات أو الأفراد المحظورين.

25- التدقيق

25-1 توافق بأن تزودنا أو تزود وكلائنا المفوضين (و/أو لأنظمة البطاقات أو لوكلائهم المفوضين) بإجراء تدقيق داخلي لنشاطك والذي نرى بشكل معقول أنه مرتبط بأداء التزاماتك المنصوص عليها في هذه الاتفاقية، وفي إطار عملية التدقيق يجب عليك:

- (1) السماح لنا بدخول أماكن العمل الخاصة بك لفحص السجلات والمنشآت والأنظمة والبيانات والمخزون وأي مواد ذات طبيعة تجارية والتي نرى نحن و/أو شبكات البيانات أنها مرتبطة بك؛
- (2) تقديم نسخ من السجلات ذات الصلة؛
- (3) تقديم أي مساعدات نطلبها أو يطلبها وكلائنا المفوضين (و/أو أنظمة البطاقات أو وكلائهم المفوضين)؛ و
- (4) استصدار وتقديم نسخة من تقرير تدقيق (على نفقتك) صادر من طرف خارجي معتمد من قبل نظام البطاقات بشأن الجوانب المادية والتشغيلية والمالية المتعلقة بنشاطك وبأمن المعلومات وذلك بنا على طلبنا أو طلب أنظمة البطاقات.

25-2 يجب أن تلتزم بالتعاون التام معنا أثناء التحقيقات الشرعية وحتى انتهائها.

26- التعويض

يجب عليك تعويضنا وإبرائنا نحن ومديرينا المعنيين والمسؤولين لدينا وموظفينا ووكلائنا والشركات التابعة لنا على الدوام من جميع الخسائر والمطالبات والتعويضات والتكاليف والنفقات والالتزامات الناشئة عن أو فيما يتعلق بما يلي:

- (1) أي معاملة دفع أو رد مبالغ مدفوعة أو استرداد أو إلغاء؛
- (2) معاملات الدفع بما في ذلك أي معاملات آمنة أو معاملات غير آمنة والطلبات عبر البريد / الطلبات عبر الهاتف، ومعاملات محفظة الهاتف المتحرك مثل أبل باي Apple Pay وسامسونج باي Samsung Pay؛
- (3) استخدام أو قصور في أي من المعدات فيما يتعلق بأي مشكلة تنشأ عن وجود المعدات في حوزتك أو فيما يتعلق بالصيانة أو التعديل الذي تم عمله على المعدات الخاصة بك، أو بسبب عدم كفاية التدابير الأمنية؛
- (4) فرض رهن على عائدات البيع؛ وأي حسابات بنكية أخرى ذات صلة (كما يكون مطبقاً)؛
- (5) أي إخفاق من جانبك في مراعاة التزاماتك أو التقيد بها بموجب الاتفاقية بما في ذلك انتهاك لأي من حقوق الملكية الفكرية؛
- (6) أي إخلال أمني أو فقدان للبيانات أو بيانات المعاملات من قبلك أو أي خرق لمعيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS من قبلك أو من قبل أي من الموردين أو المقاولين من الباطن أو الوكلاء من الغير التابعين لك المعينين من قبلك؛
- (7) قواعد نظام البطاقة والغرامات والرسوم أو أي رسوم أو غرامات أخرى من أي نوع يفرضها أي طرف ثالث علينا فيما يتعلق بمعاملة الدفع؛
- (8) أي إخفاق من جانبك أو من جانب الغير مشارك من جانبك في الوفاء بالتزاماتك، وخاصة في النواحي الفنية والتنظيمية والإدارية وفقاً لهذه الاتفاقية؛



(9) خرق القوانين المعمول بها، بما في ذلك عدم امتثالك لقواعد نظام البطاقة المعمول بها، والقوانين المعمول بها ونقل أي بيانات شخصية إلينا بما في ذلك بيانات وكلاتنا ومقاولينا من الباطن والشركات التابعة لنا.

(10) انتهاك أي قوانين أو لوائح سارية، بما في ذلك عدم امتثالك لقواعد نظام البطاقة المعمول بها أو القوانين المعمول بها المتعلقة بنقل أي بيانات شخصية إلينا بما في ذلك وكلاتنا ومقاولينا من الباطن والشركات التابعة لنا.

27. المسؤولية

27-1 مخاطر البريد الإلكتروني: توافق على التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني على مسؤوليتك الخاصة. تدرك أنه يمكن نقل فيروسات الكمبيوتر عبر البريد الإلكتروني. يجب عليك التأكد من أن مستلم رسائل البريد الإلكتروني سوف يتحقق من عدم وجود فيروسات في الرسالة المرسله وأي مرفقات بها. نحن والشركات التابعة لنا لا نتحمل أي مسؤولية عن أي ضرر ناتج عن أي فيروس يتم إرساله عبر رسالة إلكترونية. علاوة على ذلك، لا يمكن ضمان سلامة وأمن البيانات أو المعلومات التي يتم إرسالها عبر الإنترنت، بما في ذلك عبر البريد الإلكتروني، بحيث تكون آمنة أو خالية من الأخطاء حيث يمكن اعتراض أو حجب المعلومات أو تلفها أو فقدانها أو إتلافها أو تأخر وصولها أو احتوائها على فيروسات. ونخلي مسؤوليتنا بموجبه عن النقل الصحيح والكامل للمعلومات والبيانات عبر الإنترنت إما عن طريق البريد الإلكتروني أو غير ذلك، أو عن أي تأخير في استلامها. إذا كان التحقق من محتوى أي اتصال عبر الإنترنت أو عبر البريد الإلكتروني مطلوبًا، فيجب عليك طلب نسخة مطبوعة من البريد الإلكتروني من المرسل الأصلي؛

27-2 استثناءات الخسارة: لن نكون مسؤولين أمامك عن أي: (أ) خسارة الأرباح، أو خسارة الإيرادات، أو خسارة المدخرات المتوقعة، أو خسارة فرص العمل، أو خسارة السمعة التجارية، أو خسارة أو تلف البيانات؛ أو (ب) الخسائر أو الأضرار غير المباشرة أو الخاصة أو العرضية أو العقابية أو التبعية من أي نوع الناشئة عن أو فيما يتعلق بهذه الاتفاقية.

27-3 حدود المسؤولية: مع عدم التقيد بأي نص مخالف لذلك وارد في هذه الاتفاقية، ولكن مع مراعاة أحكام البندين 1-27 (مخاطر البريد الإلكتروني) و 2-27 (استثناءات الخسارة) و 4-27 (المسؤولية غير المحدودة) فإن إجمالي المسؤولية لبنك الإمارات دبي الوطني وممثليه بموجب أو فيما يتعلق بالاتفاقية، سواء في العقد أو الضرر (بما في ذلك الإهمال) أو بخلاف ذلك، ينبغي أن لا تتجاوز في سنة ميلادية: (أ) الرسوم والمصاريف التي حصلنا عليها من معاملات الدفع الخاصة بك خلال ستة أشهر (6) السابقة مباشرة، أو (ب) تكلفة إعادة معالجة المعاملة ذات الصلة، أيهما أقل؛

27-4 المسؤولية غير المحدودة: لا شيء في هذه الاتفاقية يستبعد أو يحد من مسؤولية أي من الطرفين إلى الحد الذي لا يسمح به القانون المعمول به بهذا التقييد أو الاستبعاد.

27-5 مسؤولية الغير (الطرف الثالث): توافق على أنه وفقًا لأحكام هذه الاتفاقية، فإننا نتحمل فقط المسؤولية عن أفعالنا أو إغفالنا وليس عن أفعال أو إغفال أي من الغير. بما في ذلك أنظمة البطاقات أو مزود (مزودي) خدمة بوابة الدفع أو المصدر. مع عدم الإخلال بالبند 27 (المسؤولية)، لا نكون مسؤولين عن أي أحداث أو أنشطة تنشأ خارج أنظمتنا (مثل فشل البنية التحتية أو اضطرابات الإنترنت أو خلل في أنظمة الغير)، باستثناء الحالات التي تكون فيها أي من هذه الأحداث ناتجة عن سوء سلوك متعمد أو إهمال جسيم.

27-6 السريان بعد الإنهاء: يتفق الطرفان على أن أحكام التعويضات بموجب البند 26 (التعويض) والبند 27 (المسؤولية) واستثناء المسؤولية بموجب البند 22 على الترتيب، يجب أن تظل المعمول بها بعد إنهاء هذه الاتفاقية.

28- الحق في التعديل:

28-1 يجوز لنا تعديل أحكام الاتفاقية، بما في ذلك الرسوم والتكاليف، بشرط أن يكون هذا التعديل متوافقًا مع القانون المعمول به أو قواعد نظام البطاقة، بموجب إرسال إخطار خطي مسبق إليك مدته ثلاثين (30) يومًا. قد يتم تقديم إشعار بمدة أقصر إذا كان مطلوبًا بموجب القانون المعمول به أو أنظمة البطاقات لتفعيل التغيير، و/أو وفقًا للبند



22 (الضمان) أو البند 29 (الإنهاء). يتم نشر التعديلات و/أو الاتفاقية المحدثة السارية من وقت لآخر أو في حالة متطلبات الإشعار ذات المدة الأقصر المذكورة أعلاه. على موقعنا الإلكتروني أو عن طريق إرسال بريد إلكتروني لك (كما يكون مطبقاً).

28-2 إشعار التغيير: يمكن توجيه إشعار بأي تغييرات إليك عن طريق إرسال بريد إلكتروني وفقاً لسجلتنا، أو عن طريق وضع الرسالة على بوابة التاجر، أو من خلال وسائل أخرى معقولة. تؤكد أن لديك وصولاً عالي السرعة إلى الإنترنت وأن عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك هو حساب بريد إلكتروني رسمي صالح لتلقي الإشعارات والاتصالات والمعلومات المتعلقة بهذه الاتفاقية.

28-3 الإشعار عن طريق البريد الإلكتروني: يُعتبر الإشعار المرسل من قبلنا على بريدك الإلكتروني الذي قدمته، قد تم استلامه من قبلك عند تسليمه إلى البريد الإلكتروني المسجل. أنت ملزم بإبلاغنا خطياً بأي تغييرات تطرأ على عنوان بريدك الإلكتروني مسبقاً بشكل معقول، وتتحمل وحدك المسؤولية عن عدم استلامك إشعاراً بتغيير أو تعديل الاتفاقية في حالة عدم قيامك بإبلاغنا بأي تغيير في عنوان بريدك الإلكتروني.

28-4 مواصلة استخدام الخدمات: إن استخدامك للخدمات أو واجهة برمجة التطبيقات (API) أو البيانات بعد سريان تنفيذ التغيير أو التعديل أو الإزالة، يعتبر موافقة منك على الاتفاقية المعدلة ما لم تقم، قبل تاريخ التغيير الذي تم إخطارك به، بإبلاغنا بتحفظك بشأن البنود المعدلة أو إذا كنت لا ترغب في الخضوع للبنود المعدلة للاتفاقية، وفي هذه الحالة قد يتفق الطرفان ودياً على حل وفي حالة عدم الاتفاق على أي قرار بين الطرفين في خلال 60 يوماً من تاريخ إخطارك الأول إلينا، وإذا كان التغيير يؤدي إلى زيادة الرسوم والتكاليف أو كان له تأثير سلبي مادي على الخدمات، يكون لك الحق في إنهاء الاتفاقية من خلال تقديم إشعار خطي إلينا قبل تاريخ سريان الإنهاء بثلاثين (30) يوماً.

29- الإنهاء

29-1 التعليق أو الإنهاء من قبلنا

- (أ) في حال عدم تقديم معاملات الدفع من أجل معالجتها اعتباراً من تاريخ السريان وظل حسابك غير نشط لمدة ستة (6) أشهر، فإننا نحتفظ بالحق في تعليق الخدمات وفرض الرسوم والتكاليف المعمول بها.
- (ب) دون الإخلال بالحقائق الأخرى المنصوص عليها في هذه الاتفاقية أو قواعد نظام البطاقة أو القانون المعمول به، يحق لنا إنهاء الاتفاقية دون الحاجة إلى أمر من المحكمة عند أي مما يلي:
 1. لتسهيل الأمور من خلال إرسال إخطار خطي مدته ستين (60) يوماً إليك؛
 2. بأثر فوري، إذا قمت بأي خرق مادي للاتفاقية بشرط أن نقدم لك أولاً إشعاراً خطياً لا تقل مدته عن خمسة عشر (15) يوماً بالخرق المدعى به مطالبين بموجبه معالجة هذا الخرق، مع عدم معالجة هذا الخرق لمدة خمسة عشر (15) يوماً؛
 3. بأثر فوري، إذا ارتكبت أي تصرف، والذي يعتبر في رأينا عملاً من أعمال الخداع أو الاحتيال أو عدم الأمانة أو الغش أو التحريف المتعمد أو من شأنه أن يؤدي إلى خسائر أو أضرار لنا؛
 4. مع سريان مفعول فوري، إذا كنت خاضعاً لحدث إفلاس؛
 5. بأثر فوري، إذا قمت بأي إجراء من إجراءات الإفلاس أو التسوية مع دائنيك أو قمت بتقديم التماس أو أمر تصفية بشأن الإفلاس أو صدر ضدك أو إذا تم تقديم التماس بأمر حراسة قضائية يتعلق بك أو إذا تقديم أو اتخاذ قرار أو التماس لتصفية ذلك الطرف (بخلاف إعادة التشكيل أو الدمج) أو تعيين مصفي قضائي أو حارس قضائي؛
 6. بأثر فوري، في حالة وجود أي أخبار سلبية عن السوق بشأنك أو أصحاب المصلحة لديك، أو أي تغيير سلبي جوهري قد يؤثر بشكل كبير على أعمالنا أو سمعتنا أو حالتنا المالية. ولأغراض هذا البند، تشمل "أخبار السوق السلبية"، على سبيل المثال لا الحصر، التقارير السلبية المهمة من مصادر إخبارية موثوقة، أو التغييرات التنظيمية غير المواتية، أو أي حدث قد يؤثر بشكل مادي على تصور السوق فيما يتعلق بجذواك أو أدائك؛



7. بأثر فوري، في حال عدم امتثالك لمعايير أمن البيانات؛ أو
8. بأثر فوري، وفقًا لأي حالة من حالات القوة القاهرة كما هو موضح في البند 30-3 (القوة القاهرة) من هذه الاتفاقية؛ أو
9. إذا مارس نظام/أنظمة البطاقة حقه في تقييد أو إنهاء اتفاقيتنا معك لأي سبب (يجب ممارسة هذا الحق وفقًا لتقدير مخطط(ات) البطاقة وحدها)؛ أو
- (ج) إذا استمر حسابك غير نشط لمدة اثني عشر (12) شهرًا، فيتم إنهاء الاتفاقية تلقائيًا دون الحاجة إلى الحصول على أمر محكمة أو أي إشعار آخر منا وقد نفرض رسوم الإنهاء المنصوص عليها في البند 29-2 (رسوم الإنهاء) وفقًا لتقديرنا.

29-2 الإنهاء من قبلك

- (أ) يكون لك الحق في إنهاء الاتفاقية، دون الحاجة إلى الحصول على أمر من المحكمة، في حال قيامنا بالإخلال بالاتفاقية بشكل جوهري بشرط أن تقدم لنا أولاً إشعارًا خطيًا لا تقل مدته عن ثلاثين (30) يومًا بالإخلال المدعى به مطالبًا بمعالجته، مع عدم معالجة ذلك الإخلال لمدة ثلاثين (30) يومًا بعد استلامنا لهذا الإشعار.
- (ب) **رسوم الإنهاء:** في حال قمت بالاستعانة بخدمة أي مزود (مزودين) من الغير لتقديم نفس الخدمات أو الخدمات المماثلة التي نقدمها بموجب هذه الاتفاقية أو بموجب أي مستند آخر موقع عليه حسب الأصول من الطرفين؛ أو في حال إنهاء الاتفاقية قبل انتهاء المدة لأي سبب باستثناء مقتضيات البند 2-24 (1)، يجب عليك الدفع لنا/مقتني النظام و/أو تفويضنا بالخصم والاسترداد من حسابك المصرفي رسوم الإنهاء التي تساوي الرسوم والمصاريف عن الفترة المتبقية من المدة، محسوبة على أساس الرسوم والتكاليف الشهرية التي نتلقاها منك أو التي نستحقها منك لمدة 12 شهرًا والتي تسبق مباشرة تاريخ الحدث المُسبب أو على أساس مبلغ ثابت عن رسوم الإنهاء قدره 25,000 درهم، أيهما أكبر (يُشار إليها فيما يلي بـ "رسوم الإنهاء"). لا تطبق رسوم الإنهاء في الحالات التالية:
1. إذا تم إنهاء الاتفاقية من قبلنا من أجل الملاءمة؛ أو
2. إذا تم إنهاء الاتفاقية من قبلك بسبب الخرق المادي للاتفاقية من قبلنا وفقًا للبند 2-29 (أ) أعلاه.

30 بنود عامة

30-1 أحكام متفرقة

- (أ) **السريان والنفاذ:** تظل الاتفاقية سارية ومعمول بها بغض النظر عن أي تغيير في نظامها الأساسي أو ملكيتها أو اندماجها أو دمجها من قبلك أو من قبلنا.
- (ب) **التعارض والتناقض:** في حالة وجود أي تعارض أو تناقض بين أحكام هذه الشروط والأحكام، والتطبيق، وشروط وأحكام الملاحق المرفقة بها، و/أو مجموعة الترحيب، فيُعمل بترتيب الأسبقية التالي:
- 30-1-ب-1 هذه الشروط والأحكام؛
- 30-1-ب-2 التطبيق؛
- 30-1-ب-3 الملاحق؛ و
- 30-1-ب-4 مجموعة الترحيب

- (ج) **عدم التنازل:** أي إخفاق أو تأخير أو إغفال منا في ممارسة أو إنفاذ (سواء كليًا أو جزئيًا) أي حق أو سلطة أو امتياز أو تعويض بموجب هذه الاتفاقية أو عدم وجود أي مسار للتعامل معك، لا يؤدي إلى إضعاف ذلك الحق أو التعويض ولا يجوز تفسيره على أنه تنازلًا عن ذلك الحق أو التعويض.

- (د) **قابلية الفصل:** يعتزم الطرفان أن يكون كل حكم من أحكام هذه الاتفاقية قابلاً للفصل. لا يؤثر بطلان أو عدم قابلية تنفيذ أي بند واحد أو أكثر من بنود هذه الاتفاقية على صلاحية أو قابلية تنفيذ بقية البنود الأخرى التي تظل سارية وقابلة للتنفيذ.

(ه) **العناوين:** تُستخدم العناوين الواردة في هذه الشروط والأحكام لتسهيل الرجوع إليها فقط وليس الغرض منها تحديد أو تفسير أو تقييد أو توسيع أو وصف نطاق أو نية الاتفاقية.

(و) **تعارض اللغة:** في حالة وجود تعارض بين النص الإنجليزي والعربي، يُعتمد بالنص الإنجليزي.

30-2 الإشعارات

- (1) يجب أن تكون جميع الإشعارات أو الإخطارات أو الطلبات أو المطالبات أو الموافقات أو الاعتمادات أو الاتفاقيات أو المراسلات الأخرى (الإشعارات) المرسلة إلى أو من أي من طرفي هذه الاتفاقية خطية (بما في ذلك رسائل البريد الإلكتروني) ويتم توجيهها إلى المستلم على العنوان الموضح أدناه أو على أي عنوان آخر حسب ما قد يحدده ذلك الطرف الآخر من وقت لآخر خطياً؛
 - (2) إذا كانت موجهة إليك، يتم إرسالها على جهة الاتصال والعنوان المذكورين في التطبيق أو على عنوان البريد الإلكتروني حسب ما يتم تحديثه من وقت لآخر على بوابتك الإلكترونية أو إلى عنوان البريد الإلكتروني الذي نرسل عليه بيانات المعاملة من وقت لآخر.
 - (3) في حالة الإرسال إلينا:
- إلى: جهة الاتصال والعنوان المذكورة في الطلب أو كما تم إبلاغك به بطريقة أخرى.

(4) تعتبر الإشعارات أنه قد تم تسليمها أو تقديمها على النحو الواجب:

1. عند تسليمها إلى المستلم على هذا العنوان؛
2. عند إرسالها إلى البريد الإلكتروني الخاص بالطرف المعني؛
3. عند استلام المرسل تأكيداً كتابياً بالاستلام عن طريق خدمة البريد المسجل.
- (5) إذا تأخر هذا الإيصال عن الساعة 3.00 مساءً (بتوقيت الإمارات العربية المتحدة) في اليوم الذي تباشر فيه الأعمال بشكل عام في المكان الذي تم إرسال هذا الإشعار إليه، يُعتبر الإشعار أنه قد تم تقديمه أو توجيهه عند بدء العمل في اليوم التالي في ذلك المكان.

30-3 القوة القاهرة

لا نتحمل المسؤولية عن أي فشل أو تأخير في الأداء أو أي خسارة تتكبدها بسبب ظروف خارجة عن إرادتنا بما في ذلك العطل التقني، أو فشل الاتصال مع أنظمة البطاقة، أو ترقية الأنظمة، أو النزاعات الصناعية، أو اتصالات أو انقطاع المياه أو الكهرباء، أو إذا قامت الحكومة بتمرير أو فرض أوامر تقييد داخل الدولة أو على دول معينة، أو القضاء والقدر، أو انتشار وباء، أو جائحة، أو نتيجة لالتزاماتنا بموجب أي قانون معمول به أو أحكام المجالس الإدارية أو السلطات الحكومية.

30-4 اتفاقية ملزمة

- (1) تشكل هذه الاتفاقية كما قد يتم تعديلها من وقت لآخر اتفاقية ملزمة واحدة وتحل محل جميع القرارات والتفاهات والاتفاقيات السابقة (سواء كانت مكتوبة أو شفوية) باستثناء أي سند ضمان مبرم لصالحنا والذي يظل منفصلاً عن الاتفاقية.
- (2) يتفق الأطراف على أن هذه الاتفاقية ملزمة للطرفين وورثتهما وخلفائهما والمتنازل لهم من قبلهما، وأنه قد يتم تقديم بعض الخدمات المتعلقة بهذه الاتفاقية من قبل الغير بموجب إشعار خطي منا إليك بهذا الشأن.

30-5 التنازل

- (1) لا يجوز لك التنازل عن أو نقل أي حقوق أو التزامات بموجب هذه الاتفاقية. يجوز لك بموجب موافقة خطية مسبقة من التعاقد من الباطن على التزامات الأداء بموجب هذه الاتفاقية مع طرف ثالث معتمد شريطة أن تظل مسؤولاً في جميع الأوقات عن أداء و/أو عدم أداء أي طرف ثالث بما في ذلك المسؤولية عن الاحتيال والمبالغ المستردة و/أو عمليات رد المبالغ المدفوعة.



(2) يجوز لنا نقل هذه الاتفاقية وحقوقها والتزاماتها كلياً أو جزئياً إلى أي من الشركات التابعة لنا و/أو أي طرف من الغير بموجب إشعارك بذلك ولكن دون لزوم الحصول على أي موافقة منك، وتكون بعد ذلك، على وجه الخصوص، وعلى سبيل المثال لا الحصر، أي مبالغ مستحقة عليك بموجب هذه الاتفاقية مستحقة لأي شخص منقول إليه على هذا النحو، خالية من أي حقوق مقاصة أو حقوق دفاع أخرى قد تكون لك، والتي تتنازل عنها جميعاً. كما أنك تفوض وتوافق على أنه يجوز لنا التفويض بواجباتهم كلياً أو جزئياً بموجب هذه الاتفاقية إلى أي مقاولين من الباطن (سواء كانوا مقيمين داخل البلد أو خارجه) دون إشعارك بذلك.

31- القانون الحاكم وحل النزاعات والاختصاص القضائي

31-1 **القانون المعمول به:** تخضع هذه الاتفاقية وتفسيرها وأي التزامات غير تعاقدية ناشئة عنها أو مرتبطة بها وفقاً للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة والقوانين المعمول بها في إمارة دبي، الإمارات العربية المتحدة.

31-2 **تسوية النزاع والسلطة القضائية:** يجب أولاً تسوية جميع النزاعات المتعلقة بهذه الاتفاقية أو الناشئة عنها من خلال التوفيق بين كبار المسؤولين للطرفين، وفي حالة عدم تحقيق نتيجة مقبولة للطرفين في غضون ثلاثين (30) يوماً من إحالة المسألة إلى كبار المسؤولين للطرفين، يوافق الطرفان على إحالة نزاعاتهم بشكل نهائي وغير مشروط إلى الاختصاص القضائي الحصري لمحاكم دبي، في دبي، الإمارات العربية المتحدة بغض النظر عما إذا كان موقعك داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها.

32 التوقيعات الإلكترونية

يوافق الطرفان على أنه يجوز توقيع هذه الاتفاقية و/أو إرسالها بالبريد الإلكتروني (والذي قد يشتمل على مستند بي دي إف أصلي أو ممسوح ضوئياً) أو توقيعاً إلكترونياً (على سبيل المثال، DocuSign أو تقنية توقيع إلكتروني أو رقمي مماثلة) ويتم الاحتفاظ بها بعد ذلك في صيغة إلكترونية، ويجب أن يكون هذا السجل الإلكتروني سارياً وفعالاً لإلزام الطرف الموقع عليه كأثبات ورقية تحمل التوقيع الخطي للطرف المعني. يوافق الطرفان أيضاً على أن التوقيعات الإلكترونية التي تظهر على هذه الاتفاقية يجب أن يتم التعامل بشأنها، لغرض السريان وقابلية الإنفاذ والمقبولية، وكأنها توقيعات مكتوبة بخط اليد.

33 التعاريف

في هذه الاتفاقية، يكون لكل من الكلمات التالية المعاني الموضحة إزاءها:

"**الشركات التابعة**" تعني فيما يتعلق بأي طرف أي شركة تابعة أو شركة قابضة له، أو أي شركة شقيقة أو تابعة لتلك الشركة القابضة؛ شريطة أنه في جميع الأحوال يجب أن تكون الشركة التابعة مسيطر عليها من قبل ذلك الطرف أو تكون مسيطرة على ذلك الطرف أو تحت السيطرة المشتركة لذلك الطرف. لهذا الغرض، يشير مصطلح "السيطرة" إلى سلطة الشخص في اتخاذ قرار ملزم لصالح الشخص الخاضع للسيطرة وبالنيابة عنه.

"**درهم**" يعني الدرهم الإماراتي وهو العملة الرسمية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

"**الاتفاقية**" تعني التطبيق، وهذه الشروط والأحكام، والملاحق (كما يكون مطبقاً)، والتفويض بالخصم المباشر، وقواعد نظام البطاقة، وأدلة المستخدم، ومجموعة الترحيب الخاصة بك، وكل ملحق، وبيان عمل، وأي مرفقات بالملاحق وأي مستند آخر يشير إلى هذه الاتفاقية وموقع عليه من قبل الطرفين.

"**البيانات مجهولة الهوية**" تعني أي بيانات بما في ذلك البيانات الشخصية التي تمت مشاركتها بموجب هذه الاتفاقية والتي تم تجريدها من جميع ما يشير إلى الهوية الشخصية، بحيث لا يكون موضوع البيانات أو لم يعد قابلاً للتحديد. يشمل مصطلح "البيانات مجهولة الهوية" بيانات المعاملات وبيانات المعاملات المصرفية الأخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تاريخ ومبلغ معاملة معينة، والتي تم تجريدها من: (1) جميع البيانات الشخصية لموضوع البيانات؛ و (2) المعلومات التي تحدد هويتك كمصدر.



"واجهة برمجة التطبيقات (API)" تعني مجموعة من الإجراءات والبروتوكولات والأدوات التي طورناها لتوفير الخدمات لك من خلال اتصال آمن عبر الإنترنت بين نظامك ونظامنا.

"القوانين المعمول بها" تعني القوانين الاتحادية واللوائح أو الأوامر أو المراسيم أو القواعد أو التعاميم أو الإخطارات أو المبادئ التوجيهية (بما في ذلك متطلبات أي جهة إشرافية) لدولة الإمارات العربية المتحدة بصيغتها المعدلة والصادرة عن أي جهة تنظيمية من وقت لآخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مكافحة غسل الأموال ومكافحة الرشوة وتمويل الإرهاب والعقوبات والضرائب وقوانين حماية المستهلك (حسب الاقتضاء) وقوانين حماية البيانات المعمول بها في البلد.

"التطبيق" يعني نموذج الطلب بما في ذلك التفويض بالخصم المباشر الموقع من قبلك والذي يشكل جزءًا من الاتفاقية ومرفقًا بها، والذي تقوم بموجبه بتكليفنا بتقديم الخدمات.

"الممثل المعتمد" يعني الأشخاص المخولين قانونًا بالتوقيع على التطبيق والاتفاقية نيابة عنك ولصالحك.

"التفويض" يعني العملية الإلكترونية التي يتم من خلالها إرسال معاملة الدفع للموافقة أو الإحالة أو الرفض من قبل الجهة المُصدرة لنا أو أي نظام بطاقة.

"الحساب المصرفي" يعني الحساب المصرفي الذي قمت بفتحه والذي تحتفظ به كما هو موضح في الاتفاقية.

"يوم العمل" يعني أي يوم بخلاف يوم العطلة الرسمية أو اليوم الذي يتعين على البنوك فيه إغلاق أبوابها في الموقع الذي يقع فيه المقر الرئيسي لبنك الإمارات دبي الوطني؛

"البطاقة" تعني بطاقة دفع سارية صادرة عن جهة إصدار مرخصة والتي تحمل أيًا من الشعارات الدولية المعترف بها لنظم البطاقة أو أي من البطاقات الأخرى (بما في ذلك البطاقات غير التلامسية والبطاقات الافتراضية) و/أو محفظة الهاتف المحمول كما هو موضح في التطبيق.

"نظام (أنظمة) البطاقة" يعني أي من شركات الترخيص الدولية المعترف بها مثل فيزا إنترناشيونال، وماستر كارد إنترناشيونال، و داينرز كلوب، و ميركوري، و جيه سي بي، و تشاينا يونيون باي، و أمريكان اكسبريس، و علي باي، ووي تشات باي، ورو باي وسايبر سورس وبوابة ماستركارد للدفع، أو أي منظمات رعاية بطاقات أخرى أو غيرها من المنظمات المدعومة من قبلنا والتي نبلغك بها من وقت لآخر.

"قواعد نظام البطاقة" تعني القواعد واللوائح والإرشادات الخاصة بنظام البطاقة المتاحة على كل موقع من مواقع الويب الرسمية لنظم البطاقات والتي تحتوي على التعليمات والقواعد واللوائح اللازمة فيما يتعلق بكل نظام بطاقة والتي قد يتم تحديثها من وقت لآخر.

"حامل البطاقة" يعني الشخص المصرح له باستخدام البطاقة.

"معاملة بطاقة حاضرة" تعني المعاملة التي يتم إتمامها بحضور حامل البطاقة شخصياً ولا البطاقة في نقطة البيع الخاصة بك بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الطلبات عبر البريد والطلبات عبر الهاتف والطلبات عبر الإنترنت أو التجارة الإلكترونية (الإنترنت) و/أو (أ) المعاملات المتكررة المصرح بها مسبقاً.

"معاملة بطاقة غير حاضرة" تعني المعاملة التي يتم إجراؤها عندما لا يكون حامل البطاقة أو البطاقة موجوداً في نقطة البيع الخاصة بك بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الطلبات البريدية، والطلبات الهاتفية، والطلبات عبر الإنترنت أو التجارة الإلكترونية (الإنترنت)، و/أو المعاملات المتكررة المصرح بها مسبقاً.

"عمليات رد المبالغ المدفوعة" تعني مطالبة نظام البطاقة لك بتعويض الخسارة في معاملة احتيالية أو متنازع عليها.

"تاريخ البدء" يعني التاريخ الذي يتم فيه قبول الطلب من قبلنا.

"مراقب البيانات" يعني الشخص أو الكيان الذي يحدد، بمفرده أو بالاشتراك مع آخرين، أغراض ووسائل معالجة البيانات الشخصية.



"معالج البيانات" يعني الشخص أو الكيان الذي يعالج البيانات الشخصية نيابة عن مراقب البيانات.

"قوانين حماية البيانات" تعني أي قانون أو تشريع أو لائحة أو سياسة تنظيمية صادرة بموجب قانون أو مرسوم أو تشريع ثانوي في أي مكان في العالم يتعلق بمعالجة و/أو خصوصية ونقل و/أو استخدام البيانات، حسب ما يكون مطبقاً على الطرفين، بما في ذلك (أ) جميع قوانين الخصوصية وحماية البيانات المعمول بها في البلد وأي قوانين ولوائح تنفيذية محلية سارية وأي تشريعات ثانوية تتعلق بمعالجة البيانات الشخصية وخصوصية الاتصالات الإلكترونية، بصيغتها المعدلة أو المستبدلة أو المحدثّة من وقت لآخر؛ أو (ب) أي تفسير قضائي أو إداري حالي أو مستقبلي لأي مما سبق، وأي توجيهات أو إرشادات أو قواعد ممارسة أو مدونات سلوك معتمدة أو آليات تصديق معتمدة صادرة عن أي سلطة إشرافية ذات صلة، في كل حالة، حسب ما يكون معمول به وقابل للتطبيق، ويمكن تعديله أو استكمالته أو دمجها أو استبداله من وقت لآخر.

"موضوع البيانات" يعني أي شخص طبيعي محدد أو قابل للتحديد تتم معالجة بياناته الشخصية في سياق هذه الاتفاقية.

"التحول الديناميكي للعملات" هو خدمة نقدمها والتي تمكنك من تزويد حاملي البطاقات الدوليين المؤهلين بإمكانية الدفع مقابل السلع أو الخدمات بعملة البطاقة الخاصة بهم. التحول الديناميكي للعملات تم وصفه بشكل خاص في الملحق 1.

"حامل بطاقة التحول الديناميكي للعملات" يعني حامل البطاقة الذي تم تهيئته بطاقته بعملة التحول الديناميكي للعملات.

"عملة التحول الديناميكي للعملات" تعني عملات معينة، بخلاف الدرهم الإماراتي، تم تهيئته البطاقات التي يحتفظ بها حاملو بطاقات التحول الديناميكي للعملات بها.

"معاملة التحول الديناميكي للعملات" تعني أي معاملة من قبل حامل بطاقة التحول الديناميكي للعملات مع بطاقة التحول الديناميكي للعملات الخاصة به من خلال تقديم بطاقته في نقطة البيع الخاصة بك ودفع ثمن الشراء بعملة التحول الديناميكي للعملات، بناءً على سعر الصرف الذي نحدده، بينما تتلقى أنت تسوية الصفقة بالدرهم الإماراتي.

"تاريخ السريان" يعني تاريخ تقديم الخدمات التي تم تنشيطها لك بغض النظر عن الوصول إلى الخدمات أو استخدامها.

"بطاقة إي إم في" تعني البطاقة التي تحمل شريحة إلكترونية لتوثيق ومعالجة معاملات الدفع.

"المعدات" تعني أداة الختم اليدوية، وآلة تسجيل المدفوعات النقدية، وجهاز نقاط البيع، ولوحات رقم التعريف الشخصي، والبرمجيات وجميع الملحقات والتوصيلات والأجهزة الطرفية التي نقدمها لك.

"عمليات رد المبالغ المدفوعة الزائدة" يعني الحد الأدنى بناءً على عدد المعاملات في الشهر، أو النسبة المئوية لعمليات رد المبالغ المدفوعة مقابل المبيعات في الشهر، وفق ما قد تحدده نظم البطاقة من وقت لآخر.

"الرسوم والمصاريف" تعني جميع الرسوم والتكاليف الأخرى المنصوص عليها في الرسوم والتكاليف وجميع التكاليف التي تكبدناها في معالجة معاملات الدفع وعمليات رد المبالغ المدفوعة والمبالغ المستردة وإلغاء المدفوعات والغرامات والرسوم و/أو ما هو منصوص عليه في هذه الاتفاقية.

"الغرامات والرسوم" تعني أي ضريبة أو تقدير أو غرامة أو رسوم أو عقوبات من أي نوع قد يفرضها نظام البطاقة أو أي هيئة تنظيمية علينا أو عليك فيما يتعلق بمعاملات الدفع و/أو الخدمات المقدمة لك بموجب هذه الاتفاقية.

"الحد الأقصى" يعني الحد الأقصى للقيمة المسموح لك بقبولها في معاملة دفع واحدة دون الحصول على تفويض.

"البوابة" تعني منصة معالجة المعاملات الخاصة بنا والتي نقدم من خلالها خدمات تمكنك من الاتصال بمستخدمين متعددين ومعالجات تابعة للغير وشبكات دفع من أجل معالجة المعاملات. تشمل البوابة خدمات بوابة الدفع والمواد المرخصة.



"مستندات البوابة" تعني إجمالاً، تعليمات التشغيل وأدلة المستخدم وملفات المساعدة، في صيغة مطبوعة أو إلكترونية، والتي يتم توفيرها للتجار عن طريق التنزيل من <http://www.EmiratesNBD.com> والمخصصة للاستخدام فيما يتعلق بخدمات بوابة الدفع والمدرجة بالإشارة في هذه الاتفاقية.

"المصدر" يعني أي بنك أو مؤسسة مالية أو شركة أخرى أصدرت البطاقة إلى حامل البطاقة بموافقة مسبقة من نظام البطاقة المعني.

"حدث الإفلاس" يعني أيًا من الأحداث أو الظروف التالية المتعلقة بالتاجر:

- (1) التاجر غير قادر على سداد ديونه عند استحقاقها أو مفلس وفقاً لمعنى تشريع الإفلاس المطبق على التاجر؛
- (2) تعيين متلقي أو مدير أو متلقي إداري أو مصفي أو أمين أو موظف مماثل فيما يتعلق بالتاجر أو أي جزء من أعماله أو أصوله؛
- (3) يدخل التاجر في أي تسوية أو ترتيب أو يقترحه مع دائنيه بشكل عام أو أي فئة من دائنيه؛
- (4) يتم تمرير أو تقديم أي قرار أو التماس لتصفية أعمال التاجر أو شؤونه (بخلاف الغرض من إعادة البناء أو الدمج بحسن نية)، أو إذا أصدرت محكمة ذات اختصاص قضائي أمراً بهذا الشأن؛
- (5) يتوقف التاجر عن ممارسة الأعمال أو يهدد بالتوقف عنها؛
- (6) يخضع التاجر لأي حدث أو إجراء مماثل في أي سلطة قضائية قابلة للتطبيق، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الإفلاس أو الإعسار أو التصفية أو تسوية الديون؛
- (7) تخضع أصول التاجر لأي شكل من أشكال الحجز أو الحجز أو التنفيذ لسداد دين أو حكم؛
- (8) حدوث أي حدث أو اتخاذ إجراء فيما يتعلق بالتاجر في أي سلطة قضائية يخضع لها ويكون له تأثير معادل أو مماثل لأي من الأحداث المذكورة أعلاه.

"حقوق الملكية الفكرية" تعني وتشمل أي مصالح أو حقوق ذات صلة سواء كانت هذه المصالح أو الحقوق مسجلة أم لا في حقوق النشر أو العلامات التجارية أو التصميم أو قاعدة البيانات أو المعرفة الفنية أو المعلومات السرية أو الأسرار التجارية أو مصالح الترخيص أو براءات الاختراع أو أي حقوق أو مصالح أخرى في أي بيانات بما في ذلك البيانات الشخصية أو الخدمات أو البرمجيات أو الأجهزة التي نقدمها.

"تفاصيل اعراف عميلك" تعني معرفة معلومات خطة "اعرف عميلك" المطلوب منك تقديمها إلى النظم من وقت لآخر فيما يتعلق بملكيته وأعماله وعملياته.

"المقرض" يعني أي بنك أو مؤسسة مالية أخرى حصلت منها على قرض مقابل ضمان عائدات البيع، أو قمت ببيع و/أو تخصيص عائدات البيع المستقبلية لهذا البنك أو المؤسسة المالية الأخرى.

"المواد المرخصة" تعني جميع البرمجيات والمستندات التي نقدمها لك بموجب هذه الاتفاقية، بما في ذلك واجهة برمجة تطبيقات والبوابة ومستندات البوابة وجميع التحديثات والمراجعات والأعمال المشتقة لأي مما سبق.

"الختم اليدوي" يعني الجهاز المقدم لك من قبلنا لإنتاج بصمة للأحرف الظاهرة على البطاقة على جميع نسخ مسودات البيع الورقي.

"مسودة البيع الورقية" تعني سجل بيع غير مدين (بالصيغة المقدمة من قبلنا) والمستخدم للحصول على بصمة البطاقة من ختم يدوي.

"معالجة العملات المتعددة" تعني معالجة العملات المتعددة. وهي خدمة تحويل العملات الأجنبية التي نقدمها لك والتي تسمح لك بعرض الدفع لحاملي البطاقات بعملة قد تكون عملة تسوية مختلفة عن العملة التي اخترتها أو العملة التي صدرت بها البطاقة.

"معاملة معالجة العملات المتعددة" تعني معاملة بيع باستخدام معالجة العملات المتعددة.

"معاملة التاجر" تعني معاملة قمت بها لإكمال معاملة دفع بعد تفويض مسبق.



"محفظة الهاتف المحمول" تعني تطبيق محفظة رقمية والذي يحتوي إما على طريقة لربط مصادر التمويل المختلفة أو يحتوي على قيمة مخزنة تم تمويلها من خلال مجموعة متنوعة من مصادر التمويل، ويمكن حامل البطاقة من الدفع مقابل السلع والخدمات؛

"برمجيات عميل الدفع" يعني البرنامج الذي يوصلك بتطبيق بوابة الدفع من خلال تقنية المعلومات المعروفة باسم طبقة المآخذ الآمنة.

"خدمات بوابة الدفع" تعني توفير الخدمات ذات الصلة بالبوابة إليك من قبلنا على النحو المنصوص عليه تحديداً في نموذج الطلب.

"معاملة الدفع" تعني معاملة معتمدة يقوم بها حامل البطاقة باستخدام البطاقة لدفع ثمن السلع أو الخدمات المقدمة من قبلك، وتشمل عمليات الاسترداد واسترداد الرسوم والإلغاءات.

"معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS" يعني معيار أمان بيانات بطاقات الدفع، وهو معيار أمان معلوماتي للمؤسسات التي تتعامل مع البطاقات من نظم البطاقات الرئيسية.

"البيانات الشخصية" تعني أي بيانات تعتبر بيانات شخصية بموجب قوانين حماية البيانات، وعلى وجه التحديد المعلومات المتعلقة بشخص طبيعي محدد الهوية أو يمكن التعرف عليه. لأغراض هذه الاتفاقية، يعني الشخص الطبيعي الذي يمكن التعرف عليه أي شخص يمكن التعرف عليه، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، بالرجوع إلى مُعرّف مثل اسم، أو رقم هوية، أو بيانات الموقع، أو مُعرّف على الإنترنت، أو بالرجوع إلى عامل أو أكثر يخص الهوية الطبيعية أو الفسيولوجية أو الجينية أو الفكرية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الاجتماعية لذلك الشخص الطبيعي.

"التفويض المسبق" يعني عملية إلكترونية أو صوتية تستخدمها لحظر أو تجميد أموال معينة على البطاقة من أجل معاملات الدفع اللاحقة.

"خرق البيانات الشخصية" يعني خرقاً للأمن يؤدي إلى التدمير العرضي أو غير القانوني أو الخسارة أو التغيير أو الكشف غير المصرح به أو الوصول إلى البيانات الشخصية.

"المعاملات المتكررة المصرح بها مسبقاً" تعني المعاملة التي يتم التفويض بشأنها مسبقاً من قبل حامل البطاقة ليتم خصمها من حساب حامل البطاقة على فترات متفق عليها أو في التواريخ المتفق عليها والسلع والخدمات التي يتم تسليمها أو تنفيذها من قبلك في المستقبل دون الحاجة إلى الحصول على موافقة من حامل البطاقة في كل مرة.

"البرنامج" يعني الخدمة الخاصة بنا للتحويل الديناميكي للعملاء.

"البوابة" تعني المنصة الإلكترونية التي يقدمها لك بنك الإمارات دبي الوطني كجزء من الخدمات ويسمح لك بالوصول إلى ميزات محددة مثل خدمات لوحة المعلومات (كما هو محدد في البند 1-15).

"سجل نقاط البيع" يعني الإيصال المطبوع الصادر من جهاز نقاط البيع والذي يسجل معاملة دفع معتمدة أو محالة أو مرفوضة.

"محطة نقطة البيع" تعني ماكينة نقطة البيع التي توفرها لك لغرض الحصول على تفويض إلكتروني، سواء كان ثابتاً أو متحركاً أو محمولاً بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر نقطة البيع المرنة وأجهزة الدفع الذكية عبر الهاتف المحمول.

"المنتجات" تعني المنتجات وحلول الدفع و / أو الخدمات الاستشارية (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر القياس المعياري)، التي يتم تطويرها من وقت لآخر من قبلنا أو الشركات التابعة لنا أو الغير لصالحك وصالح عملائنا الآخرين (أو العملاء المحتملين) أو لإجراء أبحاث السوق والاستثمار، أو تحليلات البيانات، أو الحسابات الإحصائية.

"لوحة رقم التعريف الشخصي" تعني الجهاز الذي يتم استخدامه مع جهاز نقطة البيع والذي يمكن حامل البطاقة من إدخال رمز التعريف الشخصي.

"رد الأموال" يعني دفعة قمت بسدادها لحامل البطاقة و/أو جهة إصدار البطاقة مقابل ائتمان حساب حامل البطاقة لإلغاء معاملة الدفع كلياً أو جزئياً.

"الممثلون" يعني فيما يتعلق بك مسؤوليك أو مديرك أو موظفيك أو المالكين المفوضين بالتصرف نيابة عنك ولصالحك.

"الإلغاء" يعني إلغاء معاملة الدفع لأي سبب من الأسباب.

"عائدات البيع" تعني أي من وجميع الأموال الناتجة عن معاملات الدفع.

"الخدمة/الخدمات" تعني المنتجات والخدمات التي نقدمها لك كما هو موضح في التطبيق، والتي تتضمن معالجة معاملات الدفع، وتسوية عائدات البيع، وتوفير المعدات اللازمة، وخدمات بوابة الدفع، وغيرها من خدمات القيمة المضافة مثل خدمات معاملة التحويل الديناميكي للمعاملات وخدمات لوحة المعلومات.

"السلطة الإشرافية" تعني أي جهة أو وكيل محلي أو وطني أو متعدد الجنسيات أو إدارة أو مسؤول أو برلمان أو شخص عام أو شخصية قانونية أو أي هيئة حكومية أو مهنية أو هيئة تنظيمية أو إشرافية أو مجلس إدارة أو أي هيئة أخرى مسؤولة عن إدارة قوانين حماية البيانات.

"المعاملة" تعني قبول البطاقة أو المعلومات البارزة على البطاقة، لدفع مقابل السلع والخدمات المقدمة إلى حامل البطاقة من قبلك إما في معاملات تتم بإدلاء البطاقة أو معاملة بدون الإدلاء بالبطاقة وتشمل جميع القيود في الحساب والمبالغ المستردة والأخطاء، والمرتجعات والتعديلات.

"البلد" يعني دولة الإمارات العربية المتحدة.

"الأحكام والشروط" تعني الأحكام والشروط التي يتم إلحاقها بالتطبيق أو نشرها على موقعنا الإلكتروني أو تحديثها على بوابة التاجر، وفق ما يتم تحديثها من وقت لآخر.

"رسوم المعاملة" تعني إما النسبة المئوية من الرسوم لكل معاملة دفع بما في ذلك معالجة المبالغ المستردة، أو الإلغاءات، المستحقة الدفع من قبلك إلينا، أو رسوم المبلغ الإجمالي لكل معاملة دفع مستحقة الدفع من قبلك إلينا، أو كليهما، حسب ما قد يتطلب السياق.

"الحدث المُسبب" يعني قيامك بتعيين مزود (مزودين) من الغير لتقديم نفس الخدمات أو خدمات مماثلة للخدمات التي نقدمها بموجب هذه الاتفاقية أو أي مستند آخر موقع عليه حسب الأصول من قبل الطرفين؛ أو إنهاء الاتفاقية لغرض الملاءمة من قبلك قبل انتهاء المدة.

"الخدمات ذات القيمة المضافة" تعني خدمات معاملات التحويل الديناميكي للعملة و/أو خدمات القيمة المضافة الأخرى التي تتعلق بالخدمات التي نقدمها لك من وقت لآخر، والتي قد تطلبها، بما في ذلك الطلبات عبر البريد الإلكتروني.

"رسوم نقصان الحجم" تعني الرسوم الإضافية الشهرية المنصوص عليها في نموذج الطلب والواجبة السداد لعدم استكمال الحد الأدنى لقيمة 20,000 درهم إماراتي لمعاملات الدفع في أي شهر.

"إ.ع.م." تعني دولة الإمارات العربية المتحدة.

الملحق أ

ينطبق هذا الملحق (أ) عندما يقدم التاجر طلبًا لتعديل الخدمة الحالية أو طلب خدمات إضافية، كما هو محدد في الطلب. هذه الأحكام مكاملة للأحكام والشروط المذكورة أعلاه، وكذلك أي أحكام أخرى سارية بموجب الاتفاقية، وتسري فور إخطار بنك الإمارات دبي الوطني بأن طلب الخدمة الإضافية قد تمت الموافقة عليه وتنفيذه.

يكون جميع المصطلحات المكتوبة بأحرف كبيرة وغير المحددة في هذا الملحق (أ) لها المعنى المنسوب إليها بموجب الأحكام والشروط.

1- طلب زيادة الحد الأقصى لمبلغ المعاملة على المعاملات التي تتم بدون بطاقة

أ) عندما يطلب التاجر من بنك الإمارات دبي الوطني زيادة الحد الأقصى لمبلغ المعاملة على المعاملات التي تتم بدون بطاقة إلى الحد المحدد في الطلب، يقر التاجر ويوافق بموجبه على أنه يجوز لحامل البطاقة الطعن في مثل هذه المعاملات ذات القيمة العالية. ويقر التاجر بأن هذا قد يشكل خطرًا متزايدًا على بنك الإمارات دبي الوطني. في مثل هذه الحالة، إذا تم الإبلاغ عن المعاملة على أنها احتيالية أو تم رفع رسوم استرداد وفقًا لقواعد نظام البطاقة، فإن التاجر يوافق على أن لدى بنك الإمارات دبي الوطني الحق في استرداد جميع الرسوم والتكاليف (بما في ذلك رسوم استرداد التكاليف) والغرامات والرسوم من الحساب المصرفي المسجل للتاجر وفقًا للبند 4-4 من الأحكام والشروط.

ب) يجب على التاجر تعويض وحماية بنك الإمارات دبي الوطني ومديره ومسؤوليه وموظفيه ووكلائه من جميع الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات والمسؤوليات الناشئة عن أو فيما يتعلق بهذا البند 1 من الملحق أ.

2. طلب طرق الدفع عبر الهاتف المحمول/الرقمي

أ) فيما يتعلق بالخدمات، إذا طلب التاجر من بنك الإمارات دبي الوطني توفير طرق الدفع عبر الهاتف المحمول والرقمي بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر "آبل باي" و"سامسونج باي"، فإن التاجر يوافق بموجبه على أن بنك الإمارات دبي الوطني سيخصم جميع الرسوم والتكاليف (بما في ذلك عمليات رد المبالغ المدفوعة) والغرامات والرسوم المطبقة على طرق الدفع عبر الهاتف المحمول والرقمي من الحساب المصرفي المسجل للتاجر وفقًا للبند 4-4 من الأحكام والشروط.

ب) يجب على التاجر أن يعفي بنك الإمارات دبي الوطني ومديره ومسؤوليه وموظفيه ووكلائه من جميع الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات والالتزامات الناشئة عن أو فيما يتصل بهذا البند 2 من الملحق أ.

3. طلب تغيير معلومات الحساب المصرفي

أ) عندما يطلب التاجر من بنك الإمارات دبي الوطني تحديث تفاصيل حسابه المصرفي المسجل لمعرفة (معارف) التاجر المحدد في الطلب، يحق لبنك الإمارات دبي الوطني إيداع و/أو خصم جميع عائدات المبيعات من الحساب المصرفي الجديد وفقًا للبند 4-4 من الأحكام والشروط.

ب) يفوض التاجر بموجبه بنك الإمارات دبي الوطني دون قيد أو شرط وبشكل لا رجعة فيه بما يلي:

1. الإيداع و/أو الخصم المباشر من الحساب المصرفي الجديد للتاجر لأي وجميع معاملات الدفع؛ و
2. إيداع المبالغ المستردة المتعلقة بأي رسوم وتكاليف، إذا لزم الأمر، في الحساب المصرفي الجديد وفقًا للأحكام والشروط.



(ج) يقر التاجر ويوافق على ما يلي: (1) يجوز لبنك الإمارات دبي الوطني، وفقاً لتقديرها المنفرد، تحديد أولوية الدفع لأي مبالغ مستحقة أو قابلة للدفع أو مستحقة بموجب الاتفاقية، و(2) هذا التفويض لا رجعة فيه ولا يمكن سحبه دون موافقة كتابية مسبقة من بنك الإمارات دبي الوطني؛ و(3) تكون جميع المعلومات والمستندات المقدمة فيما يتعلق بطلب تحديث تفاصيل الحساب المصرفي صحيحة ودقيقة وكاملة.

4. طلب الحصول على تصريح مسبق/إدخال/استرداد الأموال

أ) يقر التاجر ويوافق على أن تسهيلات التصريح المسبق وإدخال الأموال واسترداد الأموال تجيز للتاجر إتمام معاملة في بيئة البطاقة غير الحاضرة وأن هذه التسهيلات تنطوي على مخاطر أعلى وتكون عرضة للنزاعات وعمليات رد المبالغ المدفوعة والاحتيال، حتى في المعاملات المؤمنة بتقنية الحماية ثلاثية الأبعاد. في مثل هذه الحالة، إذا تم الإبلاغ عن المعاملة على أنها احتيالية أو تم رفع طلب رد المبالغ المدفوعة وفقاً لقواعد نظام البطاقة، يوافق التاجر على أن بنك الإمارات دبي الوطني له الحق في استرداد جميع الرسوم والتكاليف (بما في ذلك عمليات رد المبالغ المدفوعة) والغرامات والرسوم من الحساب المصرفي المسجل للتاجر وفقاً للبند 4-4 من الأحكام والشروط.

ب) يوافق التاجر على استخدام تسهيلات إدخال المبالغ المدفوعة حصرياً لعملائه وفقط بعد الحصول على موافقة كتابية صريحة من عملائه أو تفويضهم.

ج) يجب على التاجر الامتثال لمعايير لمعايير "أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI DSS"، بما في ذلك التعامل الآمن والتخزين ومسح بيانات حامل البطاقة.

د) قد يؤدي فشل التاجر في الامتثال لشروط البند 4 من الملحق أ إلى تكبد بنك الإمارات دبي الوطني خسائر أو عقوبات أو غرامات. وعلى هذا النحو، يتعين على التاجر تعويض بنك الإمارات دبي الوطني ومديره ومسؤوليه وموظفيه ووكلائه وإعفائهم من جميع الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات والالتزامات الناشئة عن أو فيما يتعلق بالبند 4 من الملحق أ.

"الإدخال" يشير مصطلح "الإدخال" إلى الإدخال اليدوي لتفاصيل البطاقة بواسطة التاجر في نظام الدفع لمعالجة معاملة في غياب البطاقات المادية. ويقر التاجر بأن الإدخال يعتبر محفوفاً بالمخاطر نظراً لزيادة احتمالية الأنشطة الاحتيالية وعمليات استرداد الرسوم.