

TERMS & CONDITIONS

Mashreq NEO BIZ, a division of Mashreqbank psc, a public shareholding company organized and existing under the laws of the Emirate of Dubai, United Arab Emirates regulated by the Central Bank of the United Arab Emirates and its successors and assignees (hereinafter referred to as "Mashreq", or "Bank" or "Mashreq NEO BIZ"). NEO BIZ Accounts are designed for a select set of Entities identified by Mashreq. 'Mashreq' as its sole discretion, reserves the right to change the benefits, eligibility criteria, pricing or any other rules governing 'NEO BIZ Account' at any point of time.

To the extent permitted by applicable laws, the Bank may change, replace, supplement, or delete any of the Terms and Conditions mentioned below or the Schedule of Charges mentioned on the webpage (mashreqneobiz.com/soc) in its sole discretion and at any time. If there are any changes to these Terms and Conditions or Schedule of Charges or to any Specific Features, the Bank will give the Customer sixty (60) calendar days' notice of such changes through the Website and/or via email and/or through any other means of communication as deemed appropriate by the Bank and the Customer acknowledges and agrees that in the absence of any written objection by the Customer received by the Bank within fifteen (15) days, the Customer shall be deemed to have accepted and agreed to such terms and conditions.

A summary of the key changes to the Terms and Conditions will be communicated in plain language along with a copy of the revised Terms and Conditions.

1 Introduction:

The Terms and Conditions for operation of the account

- 1.1 These Terms and Conditions ("these Terms and Conditions") shall apply to and govern every business account including any subsequent account or accounts ("the Account") opened by a banking customer ("the Customer") with Mashreqbank psc ("the Bank") pursuant to an account opening form or in any other acceptable manner and are binding on the Customer and the Bank including in particular the branch, subsidiary or affiliate where the Account is held. The signature by or on behalf of the Customer to the Account opening form shall be deemed to constitute the agreement and acceptance of the Customer to these Terms and Conditions and create a binding agreement between the Customer and the Bank, as varied in accordance with these Terms and Conditions from time to time. The signature on the Account opening form shall also be deemed to be a signing by the Customer on all the pages of these Terms and Conditions constituting acknowledgment and acceptance of the provisions of each page of this document. The Customer(s) may therefore not contest the contents hereof on the grounds of lack of initials or signature(s).
- 1.2 The Bank may choose not to provide services for this account through physical branch. Customer may only use digital channels for any service requests.
- 1.3 If any service other than that specified in the account opening terms, conditions and forms is offered by the Bank, a separate form and agreement may be required to activate the service, and accordingly such service will be governed with these Terms and Conditions as supplemented or amended by the terms and conditions specified in the separate agreement. If there is any inconsistency between the terms and conditions, the agreement for the specific service or product shall prevail. Certain services offered are provided by third party service providers. While the bank shall endeavor to provide such services to its customers, customer shall not hold the bank responsible for non-availability of such services. Further, the bank shall not be liable in any way for any actions, claims, loss, damage, or liability of whatever nature arising out of any act or omission by the third-party service providers or due to any information provided by the customer directly.
- 1.4 The Customer (and its principals where applicable) expressly agrees to abide with these Terms and Conditions as amended from time to time by other terms and conditions which may come into effect and undertakes to regularly provide the Bank with:
 - a) All renewed/updated and other documents and information reasonably required by the Bank, or which are material in respect of the Customer, its business, revenues, its legal or regulatory status including the issue of necessary visas, licenses and permits or in relation to any Account or any banking service or banking product, or required by the Bank to keep the relationship regularized and to confirm the ongoing validity of the entity or account holder; and
 - b) when required by the Bank, all necessary or requisite documents in respect of the Customer's commercial and banking transactions connected to or involving the Account
- 1.5 The Bank may at its discretion and at any time replace, amend, or supplement these Terms and Conditions by notice in writing to that effect sent to the Customer and in the absence of any written objection by the Customer received by the Bank within fifteen days the Customer shall be deemed to have accepted and agreed to such variation.
- 1.6 The Bank may at its discretion waive compliance with any of these Terms and Conditions, but no such waiver shall prejudice or be construed as a waiver of its rights and benefits otherwise arising under these Terms and Conditions including the right to fully enforce them at a future date.
- 1.7 In these Terms and Conditions where the neutral gender is used it shall include the male or female gender and vice-versa.

1.8 In line with the Consumer Protection Standards issued by the UAE Central Bank pursuant to the Consumer Protection Regulation (Circular No.8 – 2020), you are hereby informed that you have the right to withdraw or cancel your Account Opening Application within 5 Business Days from date of signing thereof ("Cooling-Off Period"). On the 6th Business Day (or 1 day after the expiry of the Cooling-Off Period), you must inform the Bank of your decision to cancel or withdraw the Account Opening Application otherwise, the same shall continue to apply and shall be deemed confirmed by you. The Bank will, during the Cooling-Off Period provide you with access to your Account and other account related services, subject to satisfactory KYC and compliance checks and procedures of the Bank.

Should you choose to waive your right to the Cooling-Off Period, you must, in writing, notify and/or confirm to the Bank such intention. It must be noted that if you opt to cancel or withdraw the Account Opening Application within the Cooling-Off Period, you shall be responsible to pay all costs and charges that you may have incurred in relation to all transactions conducted in your Account during the Cooling-Off Period and before the cancellation of your Account.

2 Authority and Change of Authority

- 2.1 The Customer shall by notice in writing and in a form acceptable to the Bank appoint a designated person or persons through whom it shall issue all instructions and other communications and otherwise deal with the Bank. The Bank will at its sole discretion accept the authority of the person or persons so designated.
- 2.2 The Bank may rely on the authority of each person or persons so designated (in a form acceptable to the Bank) by the Customer to issue instructions and communications or otherwise deal with the Bank until the Bank receives written notice or other notice advising to the contrary from the Customer, its board of directors or other authority or representative acceptable to the Bank.
- 2.3 Any change of authority or mandate will be effective once the Bank has received a valid notification of change and has had reasonable time to register such change of authority or mandate.

3 Communications

- 3.1 Each of the Customer and the Bank will comply with certain agreed security procedures (the "Protocols"), designed to verify and authenticate the communications between them such as instructions, notification, enquiries, and advice (each "Communication").
- 3.2 When determining the authority or identity of the person issuing a Communication, the Bank need only comply with the Protocols. Errors or omissions made by the Customer in such Communication, or the duplication of any Communication is solely the responsibility of the Customer and the Bank shall not have any liability in this regard.
- 3.3 The Bank may act on a Communication on the basis only of an account number provided notwithstanding that the title of the account may also be provided.
- 3.4 The Bank may act on a Communication if it reasonably believes that it contains sufficient information and may in its discretion decide not to act on a Communication where it reasonably doubts its authenticity or compliance with the Protocols. Where the Bank decides not to act on a Communication received, it will immediately notify the Customer of such decision through such means at its disposal including telephone, facsimile, SMS email or letter.
- 3.5 Where the Customer seeks to withdraw or vary any communication to the Bank, the Bank will make reasonable endeavor to implement such request without any liability for omission or failure to do the same.
- 3.6 The Bank may in its sole and unfettered discretion offer or make available to the Customer banking services by telefax, facsimile, email, internet communications, telephone or mobile telephony including SMS without entering into a separate agreement with the Bank and the Customer accepts that such communications carry a risk and that such risk or any losses occurring are solely the responsibility of the Customer. Where the Bank acts on any Customer Communication sent by telephone, SMS, telex, facsimile, electronic mail (including email) or by hand, the Customer will indemnify the Bank against all loss or damage incurred by the Bank in acting on such communication.
- 3.7 Any notice, instructions or other communication given by the Customer to the Bank shall be given or confirmed in writing and deemed to be validly given or served when acknowledged by an appropriate officer of the Bank. The Customer shall provide originals of all applications and other documents that are, in the sole opinion of the Bank, required or necessary to be provided for any transactions that are initiated by such communications. Where the Bank at its sole discretion and at the request of the Customer, acts on instructions by telephone, facsimile or electronic mail, such instructions shall be immediately confirmed in writing, duly signed by the Customer stating: "CONFIRMATION OF INSTRUCTION DUPLICATION TO BE AVOIDED". The Customer shall remain liable in respect of such instructions or other communications notwithstanding that the Bank does not receive the written confirmation.
- 3.8 Where the Bank's forms or Bank stationery are prescribed for particular instructions, communications or procedures the Customer is requested to abide by such set forms or stationery. If the Bank receives instructions or communication from the Customer in forms or stationery other than that prescribed the Bank may accept the same at its sole discretion and once accepted shall be deemed to have been received in the Bank's forms or stationery as appropriate, subject to these Terms and Conditions, and any other applicable provisions and procedures of the Bank had the prescribed, forms been used. In honoring or acting on such instructions or communications the Bank shall not be in any manner liable or accept responsibility for the same.
- 3.9 The Customer hereby consents to the receipt of offers, newsletters, promotions and other marketing communications (including SMS messages, emails and "in-app" messages) from the Bank. If the customer wishes to withdraw consent to receive such marketing communications, the Customer can do so by logging in to Mashreq NEO BIZ Online and opting out.

4 Deposits & Withdrawals

- 4.1 The Bank may make any debit to an Account even if this results in or increases a debit balance.
- 4.2 The Bank shall credit the Customer with sums which may be paid in or transferred for such purpose by the Customer or by any third party for the benefit of the Customer. Proceeds of deposits or credits will generally not be available for withdrawal by the Customer until cleared funds are received by the Bank.
- 4.3 Cheques and other instruments drawn to the order of the Customer or to a bearer will be accepted for collection but may not be drawn against unless cleared. The Bank reserves the right to debit the Customer with the value of any returned cheques together with the costs and charges applicable to returned cheques.
- 4.4 The Bank reserves the sole right to credit an account before the funds have cleared. In such case it may also reverse any debit or credit thus made if the funds do not clear in the ordinary course of time.
- 4.5 In the event of any erroneous debit or credit to the Account the Bank reserves the right to unilaterally reverse such entry or otherwise rectify the effects of such entry without any liability for any losses or damages thereby incurred.
- 4.6 In accepting items for deposit or credit the Bank only acts as the Customer's collecting agent and assumes no responsibility for the realization of the same. The Bank may route and handle items for collection in accordance with its normal practice.
- 4.7 Withdrawals may only be made by the channels permitted by the Bank from time to time which include but are not limited to cheques, ATM machine facilities, written orders to pay or transfers against cleared funds in the account or within an agreed withdrawal limit.
- 4.8 In the absence of an overdraft facility or special arrangements with the Bank the Bank shall not honor any cheques, bills of exchange, promissory notes or other orders for the payment of money issued by the Customer if it creates a debit balance. If such payment instruments are honored for any reason by the Bank, the Customer shall repay the amount overdrawn together with interest at the Bank's overdraft rate and the Bank's prevailing charges on demand. The Bank shall have no responsibility or liability to the Customer if it refuses to honor such payment.
- 4.9 If the total amount of debits to an account exceeds the available credit the Bank shall decide which debits it will make and in which order. Any credit extended by reason of permitting the account to result in a debit balance will be treated as an overdraft and such credit may be cancelled at any time at the Bank's discretion.
- 4.10 The Bank may at any time cancel any extension of credit. The Customer will transfer to the Bank on closure of an Account and otherwise on demand from the Bank sufficient immediately available funds to cover any debit balance on an Account or any other extension of credit and any interest, fees and other amounts owed by the Customer to the Bank.
- 4.11 You may get cash deposits affected into your Business Account through any of the Channels offered by the bank (Automated Teller machines! Cash Deposit Machine! through Third party service provider such as Transguard). The bank reserves the right to cap these deposits at any of the Channels which are available for cash deposit at any point of time without prior notice as per internal guidelines. By agreeing to open the Business Account, you agree to abide by the bank's policies and guidelines.
- 4.12 In case of non-maintenance of Monthly Average Balance in your Business Account, the Bank may reverse any special tariff/ benefits given as per the Account type tariff. This shall be in addition to the fall below Fees to be charged for non-maintenance of the committed Monthly Average Balance.

5 Telegraphic Transfers, Demand Drafts and Manager's Cheques

- 5.1 The Customer accepts that value for incoming and outgoing payment instruments to him or a third party will be given net of costs, banking charges and fees, taxes and exchange losses.
- 5.2 The Bank may at its discretion, negotiate the purchase of a payment or collection instrument previously issued by it. Any such transaction will be affected at the buying rate determined by it.
- 5.3 The Bank may make any currency conversions at its spot rate of exchange for the relevant currencies at the time of conversion.
- 5.4 All outward transfers are sent entirely at the customer's risk. The customer shall be responsible for the accuracy of the particulars given in the payment order issued and shall be liable to compensate the Bank for any loss arising on account of any error in the payment order. Customer agrees that the payment order shall become irrevocable when it is executed by the Bank. All payment instructions should be checked carefully by the Customer. The Customer agrees to indemnify the Bank, its agents and correspondents against any loss, cost, damages, expense, liability or proceeding which the Bank may incur or suffer as a result of acting upon, delaying to act upon or refraining from acting upon the said instructions. In no event shall the Bank be liable for any loss of profits or contracts or special, indirect or consequential loss or damages suffered by the Customer. The Bank shall have the right not to execute the transfer request in case of insufficient balance in the account set out in the transfer application. The Bank shall also have the right to deduct from the account(s) of the Customer who requested the transfer in case of deducting any amounts to do the transfer as a result of a computer, devices, or technical default, human or any other error. The Customer authorizes the Bank to deduct from his account(s) any loss arising from non-utilization of special FX rate deals booked by the Customer or booked by the Bank, its agents or correspondents on behalf of the Customer for processing of the transaction. All deals which are not executed completely, partially or cancelled will be considered as non-utilization.

6 Cheques and Payment Instruments

- 6.1 Cheque books will be issued for NEO BIZ current accounts and any other eligible accounts at the Bank's discretion and subject to payment of the Bank's current charges. The Customer will make every reasonable effort to avoid any fraud, theft or misuse or dishonor of cheques and payment instruments and will promptly notify the Bank in writing of any theft or loss of such cheques or payment instruments.
- 6.2 On closure of the account the Customer shall promptly return all unused cheques, payment instruments and related materials.
- 6.3 If cheque(s) issued by the Customer have to be returned unpaid on account of inadequate funds the Bank may close the account pursuant to the applicable laws and regulations of the U.A.E. In such event the Customer will return to the Bank, the cheque books relating to the account. The Customer understands that the Bank may be obliged to report details or accounts with returned cheques to the U.A.E. Central Bank and other relevant authorities.
- 6.4 Where cheques drawn in favor of the Customer are returned the Bank may at its option, return such cheque(s) to the Customer through ordinary or registered mail to the last given address of the Customer without any liability for any losses due to postal errors, thefts or otherwise.

7 Loss in Transit

- 7.1 The Bank shall not be liable for any loss of or damage to any cheques or any other commercial instrument or bank document while the same is in transit from the Bank to any Customer or from a Customer to the Bank.

8 Cheque Stop Payment

- 8.1 The Bank shall accept a stop payment instruction in the event of loss or theft of a cheque subject to receipt of a Police Report or an Order of a court having jurisdiction along with a comprehensive indemnity being received from me/us.
- 8.2 I/We will accept all liability arising from the Bank affecting such a stop including any legal costs, fees or penalties.

9 Statements and Advices

- 9.1 The Bank can send to the Customer at monthly frequency on the registered Email address a statement of account showing the entries made in the account since the last statement and specifying the balance in the account. The Customer will notify the Bank in writing of any incorrect entry in a statement or advice promptly and in any case within thirty (30) days from the date on which the statement or advice is sent to the Customer. If the Bank does not receive an objection in writing to the statement within the specified time period the Customer shall be deemed to have confirmed the correctness of the Account, manifest errors and omissions excepted.

10 VAT Definitions:

Value Added Tax means any value added tax or similar tax payable to any authority in respect of transactions and includes, but without limitation, any other form of taxation that maybe applicable to this agreement.

- 10.1 All amounts expressed to be payable under this Agreement by the Customer to the Bank which (in whole or in part) constitute the consideration for any fees for services for VAT purposes are deemed to be exclusive of any VAT which is chargeable on that fees for services, and accordingly if VAT is or becomes chargeable on any fees for services by the Bank to the Customer under this Agreement and the Bank is required to account to the relevant tax authority for VAT on that fees for services, that Customer must pay to the Bank (in addition to and at the same time as paying any other consideration for such fees for services or at the point the VAT becomes due to be paid by the Bank if earlier) an amount equal to the amount of that VAT and the Bank must promptly provide an appropriate VAT invoice to the Customer where so required to by law).
- 10.2 Where this Agreement requires the Customer to reimburse or indemnify the Bank for any fees for services, the Customer shall reimburse or indemnify (as the case may be) the Bank for the full amount of such fees for services, including such part thereof as represents VAT, save to the extent that such the Bank reasonably determines that it is entitled to credit or repayment in respect of such VAT from the relevant tax authority.
- 10.3 In relation to any services provided by the Bank to the Customer under this Agreement, if reasonably requested by the Customer, the Bank must promptly provide the Customer with details of the Banks VAT registration and such other information as is reasonably requested in connection with the Customer's VAT reporting requirements in relation to fees for services provided.

11 Trade Doc

WHEREAS:- We understand that the most expedient means of transporting trade finance related documents from/to Mashreq bank psc (the "Bank") is through courier; and We are fully aware of the various risks (e.g. misplace and loss during transit) inherent and associated with transportation of the documents by courier and are fully prepared to accept such risks and all responsibilities and/or liabilities relating thereto. We hereby expressly acknowledge that it is not in the interest of Bank to assume such risks, responsibilities and/ or liabilities, which are of far reaching consequences. In consideration of the above, we hereby confirm, agree and undertake to indemnify the Bank as follows:-

- 11.1 The Bank will not be held liable for any irregularity, delay, mistake, loss, omission or theft, which may occur in the transportation of the documents by the courier company chosen by the Bank.

- 11.2 If for any reason Bank is held responsible or found liable by any other party or competent authorities in relation to loss arising from transportation of the said documents, we hereby agree and undertake to protect, defend, hold harmless, indemnify and keep the Bank and its shareholders, directors, officers and employees fully indemnified for any and all claims, losses, damages, liabilities, obligations, demands, penalties, actions, causes of action, proceedings, judgments, suites, costs and expenses of any kind or nature whatsoever and howsoever arising which are imposed or that may be imposed on, incurred, or that may be incurred, asserted or which may be asserted against, suffered or that may be suffered by the Bank.
- 11.3 In addition to the above, we hereby fully, irrevocably and forever waive, release, discharge and relieve the Bank from any and all claims, obligations and rights whatsoever and howsoever arising, that we may have against the Bank (if any) which arises or may arise as a result of or based on any existing laws, rules, regulations as we request and authorize the Bank to act upon and to accept our documents being transported through courier.
- 11.4 Without prejudice to the Bank's rights as above or otherwise and notwithstanding any other provision to the contrary in this document, the Bank shall have the absolute right and discretion, for any reason whatsoever, to act or not to act upon the documents being delivered.

12 Interest, Fees and Other Amounts

- 12.1 The Bank may charge interest on any debit balance at the rate of interest notified to the Customer. The Customer acknowledges that when opening the account a copy of the schedule of the Bank's fees, interest rates and charges prevailing at the time was received. Unless otherwise agreed such fees, rates of interest and charges may be revised from time to time by the Bank on giving prior written notice of such change or changes.
- 12.2 The Bank reserves the right to debit the Customer's account or accounts without reference to the Customer with all expenses, fees including ledger fees, interest, commissions, taxes, postage and other expenses paid or incurred on behalf of the Customer or arising out of the banking services and facilities provided to the Customer and in respect of any dealings between the Bank and the Customer, including any legal and other costs incurred in taking and realizing any security. The charges for the banking services and facilities shall be based on the charges or tariffs of the Bank prevailing or otherwise in force from time to time, unless otherwise agreed.

13 Internet Banking

Where the Bank at its discretion offers and the Customer accepts the option of banking with the Bank through the internet, the Customer acknowledges that whilst every reasonable effort will be made by the Bank to make such banking secure and accurate, electronic transmission can be intercepted, corrupted or fail to be delivered and accordingly the Bank is unable to accept responsibility for the use of internet banking services. The Customer therefore accepts the sole responsibility for the risks and any consequences in terms of costs, claims and ineffectiveness thereby incurred. The Bank and the Customer acknowledge that internet banking in respect of the Account will, unless the Bank otherwise decides, require a separate agreement, as well as separate mandates and specific operational instructions for internet banking. Any change in mandates or operational instructions will therefore require instructions to the internet banking center before they can be effective. The terms of any separate agreement for internet banking services shall apply in addition to these Terms and Conditions and prevail in the event of inconsistency.

14 Discharge of the Bank's Obligations

- 14.1 The Bank will make every effort to comply with and exceed the performance standards and practices established by the reputable banks in the United Arab Emirates and discharge its obligations diligently and efficiently with customer satisfaction being the paramount objective. In so doing the Bank may use the methods, systems, equipment software, banking intermediaries, network relationships and programs it deems to be the most suited and optimum for its purposes and customer satisfaction objective. The Bank's performance at any time will therefore be dependent on such supporting systems, equipment, and arrangements particularly in respect of reimbursement, documentary collection and letter of credit related services and governed by international banking standards, guidelines and procedures set by global standards bodies such as the International Chamber of Commerce.
- 14.2 No claim may at any time be made nor shall either party have any liability for any indirect, incidental, or consequential loss or damages (including loss of profit), even if advised of or being aware of the possibility of such loss or damages.
- 14.3 Payments in respect of an account, letter of credit or confirmation shall be made in the currency in which that account, letter of credit or confirmation is denominated. The rights and obligations of the Bank and the Customer in respect of any account, letter of credit or confirmation shall be governed by the laws and regulations of the country or territory in which the account is held or such letter of credit or confirmation is issued and will be enforceable only against the branch, subsidiary or affiliate of the Bank where the account is held or such letter of credit or confirmation is issued.
- 14.4 Where the Bank opens or confirms a letter of credit at the request of or for the Customer, the Customer's obligation to pay arises on substantially confirming documents.
- 14.5 "Force majeure event" for the purposes of these Terms and Conditions shall mean any event due to any cause beyond the reasonable control of the relevant party, such as restrictions on convertibility or transferability, requisitions, involuntary transfers, unavailability of any banking arrangements or system, sabotage, fire, flood, explosion, acts of God, civil commotion, strikes or industrial action of any kind, riots, insurrection, war or acts of government. Where the Bank or its performance is prevented, hindered or delayed by a force majeure event, its obligations will be suspended for as long as the force majeure event continues.

14.6 Should the performance by the Bank or the Customer of any of its obligations with respect to any Account or banking activity result in the breach of any law, regulation or other lawful requirement of any relevant governmental or other authority then such party shall be entitled to decline to discharge such obligation without any liability for such nonperformance.

15 Addresses and Receipt of Communications

15.1 For the purposes of any dealings with the Customer, the Bank shall rely on the address stipulated in the account opening form or the most recent statements for the relevant account, unless a change is validly and effectively communicated to the Bank. Any change in address shall be notified by the Customer to the Bank in writing. The Bank shall give effect to the revised address once such notification has been received and the Bank's records updated accordingly. In the event of failure to notify the Bank of any change of address the Bank shall incur no responsibility or liability for any losses resulting.

15.2 Any communication which may be addressed to the Customer at such address shall be deemed to have been received by the Customer four days after the date of mailing of the same. When such communication is sent by facsimile or email or electronic transmission to a facsimile number or email address given by the Customer to the Bank for that purpose in the account opening form or by a subsequent valid update or notification the communication shall be deemed to have been received immediately after completion of transmission regardless of when and if it was received.

15.3 The Bank shall not incur any liability or responsibility for any delays or loss of any mail sent to the Customer at the address provided.

15.4 Written notices by the Customer shall be effective if delivered to the Bank's address on the most recent statement for the relevant Account (or at any other address it may provide by written notice for this purpose).

15.5 Notices shall be in English unless otherwise agreed.

16 Customer Information

16.1 Whilst every effort will be made by the Bank to treat customer information as highly confidential, the Customer acknowledges and agrees to the Bank disclosing or sharing of Customer information, including any personal information relating to the Customer's employees, to and between: (a) the branches, subsidiaries, representative offices, affiliates and agents of the Bank; (b) third parties selected by any of them, wherever situated, for confidential use including any data processing, statistical and risks analysis purposes; and (c) any relevant law, court, regulator or legal process to which any of them is subject.

16.2 In order to comply with the applicable laws and regulations and for the purposes of (i) getting my/our personal or business information, (ii) managing my/our account(s) and the transactions entered into by me/us and (iii) executing any product or service subscribed by me/us including but not limited to loans and credit cards (iv) for evaluating the provision of various banking products and services which may be offered to me/us, I/we hereby irrevocably and unconditionally agree, consent and authorize the Bank, its subsidiaries, agents and bank's third party service providers, and any others as the Bank may deem appropriate and at its sole and absolute discretion, to:

- Collect, seek, obtain, process, confirm and keep updated all information relating to me/us and any of the Customer employees, including but not limited to my/our personal or business details, details of my/our accounts, statements, loans, current and previous credit card, banking transactions, repayment history and any default and including any personal and business details of my/our employees, such as names and email addresses (the "Information").
- Disclose and exchange the Information with, and/or obtain my/our information from any government authority and/or quasi government authority and/or private entities, including but not limited to Al Etihad Credit Bureau, or any other third party.
- I/We undertake to regularly provide the Bank with the requested Information and keep this Information updated as long as I/ we shall remain Customer(s) of the Bank. The Customer represents and warrants that the Information is accurate, up to date and relevant when disclosed to the Bank.

16.3 Where the Customer provides any personal information relating to the Customer's employees to the Bank for the purpose of these Terms and Conditions:

- a. it will comply with all applicable data protection and data privacy laws, and all applicable laws concerning the processing of data relating to living persons, as introduced, amended or updated from time to time ("Data Protection Laws") in relation to the personal information that the Customer shares with the Bank.
- b. it represents and warrants that: (i) it has the necessary authority for the Bank to process and transfer the personal information that it discloses to the Bank in accordance with these Terms and Conditions; (ii) it has provided all necessary information as required under Data Protection Laws to individuals whose personal information the Customer discloses to with the Bank; and (iii) it has a valid legal basis including, but not limited to, valid consent, as applicable in accordance with the Data Protection Laws, to collect and disclose the personal information of the relevant individuals to the Bank.

16.4 The Customer acknowledges that, where the Bank processes the Customer's personal information (meaning any information relating to the Customer as a natural person or sole proprietor) ("Customer Personal Information") the Bank shall collect and process the Customer Personal Information for a lawful purpose to enable the Bank to provide banking services to the Customer and to comply with the Bank's legal obligations as a licensed financial institution of the Central Bank of the UAE.

16.5 The Customer acknowledges that, in relation to the Customer Personal Information, it has the right to refuse to provide its consent to the Bank's processing of the Customer Personal Information. However, where the Bank collects the Customer Personal Information under the terms of these Terms and Conditions or by law, and the Customer fails to consent or provide that data when requested, the Bank may not be able to perform these terms that it has or is entering into with the Customer in line with these Terms and Conditions, for example, to provide to the banking services and/or the Account(s) to the Customer. In this case, the Bank may have to cancel the provision of any services and/or Account(s) to the Customer and the Bank shall notify the Customer if this is the case at the time. The Customer acknowledges that a future withdrawal of the Customer's consent to the processing of the Customer Personal Information shall not affect the lawfulness of the data processing conducted by the Bank that is based on the prior consent.

16.6 The Customer acknowledges and understands that it has the right to request access and correction the Customer Personal Information from the Bank or to limit the processing of the Customer Personal Information. The Customer can exercise its rights or make a complaint about the processing of its Customer Personal Information by contacting the Bank through any of the channels:

- ✓ Log in to Mashreq NEO BIZ Online
- ✓ Contact the Call Center at +971 4 424 4550
- ✓ Visit www.mashreqneobiz.com

17 Closing an Account: Termination

17.1 Subject to these Terms and Conditions, either party may close an Account at any time and without assigning any reason.

17.2 The Customer shall ensure that at all times the Account is in credit in an amount not less than the required minimum balance. When the Account does not meet the minimum required balance, the Bank may either impose a service charge or terminate the Account. Without prejudice to the other provisions of these Terms and Conditions, the Bank is entitled by giving written notice to the Customer to close an Account if there is no credit balance in the Account for a period of one month.

17.3 When an Account is closed, and subject to these Terms and Conditions, the Bank will pay to the Customer any final cleared funds standing to the credit of the Account and any interest due as at the time the Account is closed, and the Customer shall return to the Bank all related information, money owed and equipment supplied by the Bank within seven days.

17.4 The Bank may by notice in writing and solely at its own unfettered discretion close an Account and any such closure shall be binding upon the Customer. The closure shall be effective as of the date stipulated in the notice notwithstanding that the Customer had inadvertently not received the said notice. The Customer irrevocably agrees and waives any right, whether legal or otherwise, that it/they may have to challenge the Bank's right or decision to close an Account.

17.5 Wherein the accounts remains inactive (never funded) for more than 180 days from the account open date, the bank reserves the right to automatically close such account without any notice.

18 Bank's Books and Records

18.1 Extracts or statements from the Bank's books, records and accounts, duly certified by an authorized officer of the Bank, including any computer and electronic printouts and telephone recordings shall be final and conclusive evidence against the Customer as to the accuracy thereof in any dispute, differences or legal proceedings or otherwise.

18.2 The Customer agrees to relinquish any legal or contractual entitlement to have the Bank's books, accounts and records audited or, inspected or to require that such books, accounts or records be produced physically by any court or person. The Customer agrees to accept as genuine and binding duly authorized signatures of any of the Bank's documents and transactions.

18.3 The Customer recognizes and accepts that the Bank's records are contained on microfilm and other information repositories and confirms and agrees that all documents, recordings and communications produced, are legal and genuine instruments, constituting conclusive evidence as against the Customer. The Customer agrees not to exercise any legal rights or entitlement to object to such evidence.

18.4 The Customer acknowledges that the Bank maintains telephonic and electronic monitoring and recording of communications with Customers for the purposes of records, service quality, training and security. The parties agree to such recordings and records being produced in evidence in the course of any proceedings concerning the relationship of the Customer and the Bank.

19 General

19.1 The Bank may in its unfettered discretion and without being obliged to give any prior notice or disclose any reason therefore restrict, curtail, suspend or cancel the operation of an Account or the provision of any or all types of banking services or facilities. In exercising such discretion the Bank shall not be subject to or incur any liability for any claims, losses, disruption or inconvenience which may be caused.

19.2 The rights and obligations of each party under the Terms and Conditions may not be assigned without the written consent of the other which when requested shall be forthcoming unless withheld or delayed for good reason. The Bank may however without the Customer's consent, assign or transfer the Account and all its rights and obligations in respect thereof to a branch, subsidiary or affiliate where it would be without detriment to the provision of services to the Customer or if required by the Bank's corporate or operational restructuring.

19.3 The illegibility, invalidity or unenforceability of any provision of these Terms and Conditions shall not prejudice the remainder of these Terms and Conditions which shall remain in full force and effect.

- 19.4 The Bank may at its discretion waive compliance with any of these Terms and Conditions but no such waiver shall prejudice or curtail the Bank's rights and benefits under the Terms and Conditions generally, including the right to enforce the waived term or condition at a future date.
- 19.5 Amounts deposited by the Customer or held in the Customer's name cannot be assigned or charged by the Customer to any other person or entity by way of security without the Bank's consent.
- 19.6 I/We confirm that I/we or the firm has/have not been debarred from opening or operating a Bank account by UAE Central Bank, the UAE Courts, Federal or Amiri Decree, in the UAE or by any authority in the country where the firm/company is registered.
- 19.7 The Bank shall not be liable to me/us for any act of commission/omission thereof by it under the terms of these General Conditions or the account mandate unless directly caused by the Bank's gross negligence or willful misconduct.

20 Overdrafts & Balances

The Customer shall not be entitled to overdraw an account without the Bank's consent. Where the Bank permits or authorizes the Customer to overdraw an account interest will be chargeable on such overdraft at the Bank's prevailing overdraft rate calculated on a daily basis and added to the principal amount every month. The interest rate may be varied by the Bank from time to time at the Bank's discretion. The Bank shall be entitled to levy charges for unauthorized overdrafts and overdrafts exceeding limits. The Customer shall also pay to the Bank such charges and expenses as may be incurred by the Bank in arranging, approving or permitting and administering any such overdraft. The balance of any such overdraft and accrued interest shall be repayable by the Customer to the Bank immediately upon demand.

21 Legitimate Funds

- 21.1 The Customer accepts that banks in the United Arab Emirates and elsewhere have statutory and regulatory obligations imposed on them with regard to ascertaining the source and nature of their Customers' funds. Accordingly, the Customer, as with other Customers, agrees and consents to the Bank being at liberty in the discharge of such obligations to report any confirmed or suspected money laundering or other suspicious or illegal transactions in or related to the Customer's Account(s) to the relevant authorities, and where necessary to take such action as may be necessary if the Bank's representatives believe the funds to have been obtained other than through lawful means or transactions.
- 21.2 Where the Customer or its agents or servants present to the Bank any counterfeit currency notes of any description whether advertently or inadvertently such currency notes shall be retained and forfeited to the Bank. Any such counterfeit currency received will be fully disclosed and reported to the Central Bank of the UAE and other lawful authorities of the state notwithstanding that such action may be contrary to the Customer's express instructions and no liability on the part of the Bank shall thereby arise whether in respect of customer confidentiality or otherwise.

22 Provisions Regarding Specific Accounts

22.1 Current Accounts

- a) Current account facilities are only available to businesses resident or registered in the United Arab Emirates and the denomination of current accounts may be restricted to U.A.E. Dirhams only or any other specified.
- b) All current accounts shall be non-interest bearing unless the Bank decides otherwise.

22.2 Savings Accounts

- a) Subject to any minimum balance requirements, the amount of interest on any savings account will be computed monthly on the minimum monthly balance in the Customer's savings account and credited at such periodic intervals as the Bank shall decide. The interest rate shall be the Bank's prevailing rate for savings accounts.

22.3 Other Accounts

- a) Customers may be offered other accounts which will be governed by the Bank's terms and conditions for such accounts from time to time which will be applicable in addition to these Terms and Conditions.

22.4 Fixed Deposit

- a) When a Fixed Deposit is opened for a specified period of time the Bank will issue a confirmation advice stating the principal sum, the term and the rate of interest payable. The Fixed Deposit will be subject to the minimum balance limit determined by the Bank from time to time. Interest will be paid on maturity and withdrawals may be made only on the maturity date of the relevant deposit unless otherwise agreed.
- b) Instructions for renewal or withdrawal of Fixed Deposit must be received by the Bank no later than two business days prior to the maturity date. If the Bank does not receive instructions, then the deposit and any other interest earned will be automatically rolled over for a similar period.
- c) Where the Customer withdraws a Fixed Deposit early this will be subject to the payment of such fee, penalty and/or charge as the Bank deems appropriate in the circumstances and subject to the prevailing provisions of the Bank regarding such withdrawals. The Customer acknowledges that the Bank may at its discretion and from time to time vary the provisions applicable to early withdrawal of Fixed Deposits including but not limited to the interest rate and the basis of calculation of the interest rate applicable from time to time.

23 Foreign Currency Account

23.1 If an Account is denominated in a foreign currency withdrawals and cash deposits may only be made in the local currency and such Account will be subject to the local and national laws and regulations. All transmission costs, service charges and any other charges and expenses whatsoever of any kind relating to withdrawals from the Account will be paid by the Customer in full without deduction or set-off immediately upon demand. The Bank's spot rate of exchange from time to time shall prevail unless the Bank in its discretion decides otherwise.

23.2 In case of any currency dealings and settlement of foreign exchange contracts:

- a) I/We agree that Offers to purchase or sell currencies where we have agreed to the offer through any of our Representatives irrespective of whether it was made in writing, by telex or by telephone and (regardless of how the offer is made) such offer may be accepted by any of those means. I/We agree to indemnify and keep you indemnified against any liabilities, losses or costs that you may incur as a result of acting in reliance on any instructions or communications received on our behalf and honestly believed by you to have been given by us or by a person having such authority. I/ We will bear the risk of any losses arising from mistakes, misunderstandings or errors which may occur in the course of communications by telephone, facsimile transmission or telex with us in this connection.
- b) I/We agree to comply strictly with the terms of each foreign exchange contract, including the obligation to pay on the settlement date at the agreed purchase price by us and to pay on the settlement date the agreed amount of foreign currency being sold to us. On the settlement day of each foreign exchange contract, I/we hereby irrevocably authorize you (but without any obligation on your part) to purchase with any settlement payment due from you to us, the currency of the countervailing payment due from us to you at the current rate of exchange and, after applying the purchased currency towards payment of the amounts due from us to you under the foreign exchange contract, you shall pay to us any surplus or (as the case may be) demand from us any deficiency, whereupon we shall immediately pay in full the amount so demanded.

24 Revolving Credit Facility

The Bank may at its sole discretion offer or make available a revolving credit facility to the Customer if the Customer satisfies the Bank's requirements as determined by the Bank in its sole discretion. If the Customer obtains a revolving credit facility then unless agreed otherwise in writing, the Customer shall repay any amount outstanding under the facility to the Bank on demand with interest at the rate determined by the Bank. The Customer shall also pay the annual service fee for the right to use the revolving credit facility.

25 Joint Accounts

The Customer agrees that the title of a Customer's Account will not give any person any right to the benefit of any particular current, savings, call, fixed or other account and that the Account opening form or related documentation will determine whether the particular current, savings, call, fixed or other Account is single or joint.

26 Other Interest Earning Accounts

In the case of any other interest earning accounts, instructions for the withdrawal of monies shall be received by the Bank by no later than the time and date the Bank specifies for this purpose. Interest earned will be credited to the account at intervals specified by the Bank for this purpose. Interest will accrue on a 360 day year basis. And the rate of interest may be changed and/or modified by the Bank at any time without prior notice to the Customer.

27 Set Off & Consolidation

The Bank may at any time and without notice to the Customer combine or consolidate all or any of the Customer's accounts at any of its branches and set off or transfer any sum or sums outstanding to the credit of one or more of such accounts or any other asset of the Customer in the Bank's custody or control in or towards satisfaction of any of the Customer's liabilities to the Bank on any other account or in any other respect whether such liabilities be actual or contingent, primary or collateral, several or joint. The combinations, consolidation, set off and transfers referred to may be made on one or more occasions and at the discretion of the Bank. Any exercise of its rights under these provisions shall not prejudice any security held by the Bank.

28 Opening of Additional Accounts and Provision of Additional Products

The Bank may from time to time open any further account/s in any currency in the name of the Customer where the Customer makes a request to that effect or if the Bank deems it necessary and advantageous for operational or legal reasons to control, monitor, and segregate and/or separate some transactions from others. Such accounts when opened shall be governed by these Terms and Conditions and the Bank shall be deemed to have the lawful authority to open and maintain such accounts for so long as it may think fit without requiring additional account opening forms to be executed by the Customer, who will be deemed to have accepted the same. The Bank may at its discretion and at such time as it deems fit close any accounts which have been thus opened.

29 Death of a Signatory

29.1 Subject to compliance with the mandate of the Customer from time to time if any signatory (other than a sole proprietor) dies then:

- a) if withdrawal is by one or more signature from a set of signatories the other signatories may continue to operate the account; and
- b) if withdrawal is by joint signatures the surviving signatory may continue to operate the account, provided also that the operation of an account shall in such event be subject to the Bank being satisfied that it may lawfully permit such continued operation.

30 Law, Jurisdiction & Immunity

- 30.1 The operation of the account and these Terms and Conditions are governed by the law of the United Arab Emirates and by the laws of the specific Emirate of the branch at which the account is opened. As all transactions are commercial in nature the provisions of the Civil Code of the United Arab Emirates do not apply to the account or these Terms and Conditions or any transactions arising therefrom.
- 30.2 Any dispute or difference between the Bank and the Customer arising in respect of or touching upon the account, any funds therein or these Terms and Conditions will be submitted to resolution by the civil courts of the United Arab Emirates or, at the sole discretion of the Bank, by arbitration in the Emirate of the branch holding one or more of the Customer's accounts before a single arbitrator subject as below.
- 30.3 In the case of arbitration the parties shall jointly appoint an arbitrator within 30 days of the service of a notice by either party specifying the subject matter of the dispute but if by the end of such period the parties have been unable to agree on an arbitrator the arbitrator shall be appointed by the Dubai International Arbitration Centre on application by either party and the arbitration and entire process shall be conducted in accordance with the rules of the Centre. The venue of the arbitration shall be Dubai and the language of arbitration shall be English. The award made shall be, to the extent possible under the applicable law, binding on the parties and not subject to appeal. The costs shall be determined and borne as set out in the award.
- 30.4 Each of the Customer and the Bank waives any right it may have to immunity from legal proceedings or execution.

31 Acceptance of these Terms and Conditions

The Customer confirms that it or its duly authorized representative has read these Terms and Conditions set out as above and understood and accepted the same.

32 Dormancy:

- 32.1 The current and or savings Account(s) will be treated as dormant if there is no financial transaction or non-financial actions in the Account(s) for 3 years as per UAE Central Bank regulations.
- 32.2 Unclaimed funds (if any) for a period of five (5) years will be transferred to the UAE Central Bank.
- 32.3 Any unclaimed balance in foreign currencies will be converted as of date of transfer at the Banks published customer rate before transfer to the UAE Central Bank. Customers will be reimbursed this AED equivalent amount on reclaim.
- 32.4 Central Bank will not be taking any responsibility as a result of transferring the amounts available in the dormant accounts or unclaimed balances to the Central Bank.
- 32.5 Interest bearing accounts will continue to accrue interest at prevailing rates depending on the terms & conditions for the particular account type until the time the balance is transferred to the UAE Central Bank.
- 32.6 No other fees other than those agreed during the lifecycle of the account activity will be levied on dormant accounts.

33 NEOBIZ Express Terms & Conditions

- 33.1 A mandatory Know Your Customer (KYC) review will be required for NEOBiz Express accounts upon reaching an annual credit turnover of AED 10 million to ensure uninterrupted account services
- 33.2 In the event KYC update remains pending, the Bank has the right to block cheque book services, place a debit freeze or close the account with prior notice to the customer.
- 33.3 In the event the annual credit turnover of NEOBiz Express account reaches AED 20 million, following financial transactions will be blocked on the account –
- 33.3.A Inward Remittance (Local Currency & Foreign Currency)
 - 33.3.B Outward Remittance (Local Currency & Foreign Currency)
 - 33.3.C Cash Deposits through Automatic Teller Machines (ATM), Interactive Teller Machines (ITM), Cash and Cheque Deposit Machines (CCDM) and Over-the-counter (OTC)
 - 33.3.D Cash Withdrawals through ATM, ITM, CCDM and OTC
 - 33.3.E Cheque Deposits through ATM, ITM, CCDM and OTC
 - 33.3.F Cheque Withdrawals through ITM and OTC
 - 33.3.G Transactions through online and mobile banking
 - 33.3.H Account to account transfers
- 33.4 Upon the successful completion of the KYC update, NEOBiz Express accounts will smoothly transition to a standard account, facilitating continued and uninterrupted access to banking services.
- 33.5 It is essential to acknowledge that, in addition to the specifics outlined herein, other standard terms and conditions of NEOBiz shall apply.

Debit Card Terms and Conditions

In consideration of Mashreq (the "Bank") pursuant to my/our request, making available to me/us and my/our authorized staff (the "Staff"), services and issuing to me/us and my/our Corporate Debit Card (the "Card") for use at approved ATM and Point Of Sale ("POS") terminals ("Terminals"), I/we agree to be bound by the following Terms and Conditions:

- 1 Debit Card is issued mandatorily along with the Mashreq NEO BIZ account (as applicable) to allow access to funds post account opening.
- 2 At all times to regard the Card as the property of the Bank and to surrender all or each of them unconditionally and without reservation upon demand by the Bank.
- 3 The Bank shall consider providing the facilities to such Staff as shall be notified by me/us from time to time and I/we agree to provide the Bank in writing with the name and full signature and evidence of the identity of the person authorized to hold the Card. Any changes shall be made in writing and signed by me/us and delivered to the Bank.
- 4 To restrict use of the Card exclusively to me/us and to my/our Staff as they are not transferable.
- 5 To keep these facilities and all Information relating thereto secure and confidential and not to allow any unauthorized person access to them.
- 6 Not to use or attempt to use and at all times to guarantee that the Staff will not use or attempt to use the Card unless there are sufficient funds in my/our Account to cover the withdrawal or payments.
- 7 Not to use or attempt to use and at all times to guarantee that the Staff will not use or attempt to use the Card after any notification of its/their cancellation or withdrawal has been given to me/us by the Bank or by any person acting on behalf of the Bank.
- 8 At no time and under no circumstances to disclose to any person the Personal Identification Number (PIN) allotted to me/ us and my/our Staff to facilitate the use of the Card at any Terminal.
- 9 Cash withdrawal and purchase limits are subject to change. In the event of any variation in the limits allocated on the Card, I/we accept and agree that existing Card shall be cancelled and issued afresh.
- 10 To immediately notify the Bank of the loss or theft of the Card.
- 11 To accept full responsibility for all transactions processed from the use of the Card except any transactions occurring after the Bank shall have confirmed to me/us that it has received notice of loss or theft of the Card or of unauthorized acquisition of the PIN.
- 12 Subject to (10) above, to accept the Bank's record of withdrawals and/or payments as conclusive and binding for all purposes and to authorize the Bank to debit my/our Account with all amounts withdrawn or paid with or without my/our knowledge or authority.
- 13 Charges & Expenses: The Bank reserves the right to debit the Customer's Account or Accounts without reference to the Customer with all expenses, fees including ledger fees, interest, commissions, taxes, postage and other expenses paid or incurred on behalf of the Customer or arising out of the banking services and facilities provided to the Customer and in respect of any dealings between the Bank and the Customer, including any legal and other costs incurred in taking and realizing any security.
- 14 I/We acknowledge that the amount stated on the ATM screen or a printed enquiry slip or receipt advice shall not for any purpose whatsoever be taken as conclusive of the state of my/our Account with the Bank.
- 15 Statements: The Bank shall send to the Customer at monthly or other agreed intervals a statement of Account showing the entries made in the Account since the last statement and specifying the balance in the Account. If the Bank does not receive an objection in writing to the statement within 15 days of it being mailed the Customer or where requested or authorized by the Customer of it being sent by facsimile or e-mail, the Customer shall be deemed to have confirmed the correctness of the Account, manifest errors and omissions excepted, and shall thereafter have no right to claim that it is incorrect.
- 16 The Bank will not be responsible for the Card not being honored at any Terminals for any reason.
- 17 The Bank will not be liable, responsible or accountable in any way whatsoever for any and all actions, proceedings, costs, losses or damage (including legal costs) howsoever arising caused by any mechanical defect in or insufficiency of funds in or malfunction of any Terminal.
- 18 Not to hold the Bank liable, responsible or accountable in any way whatsoever for any indirect or consequential losses or any economic loss, injury or damage howsoever arising caused by my/our and/or the Staff use or misuse of the Card, PIN and/or the facilities.
- 19 That I/we fully indemnify the Bank for any and all actions, proceedings, costs, losses or damage (including legal costs) it may have suffered in connection with the delivery of the Card or PIN or the use or provision of the facilities and/or my/ our and/or the Staff use/misuse of the Card/PIN and/or the Facilities.
- 20 Notwithstanding and without prejudice to the generality of the provisions of (14) and (15) above, the use of the Card shall be at my/our sole risk and I/we assume any and all risks incidental to or arising out of the use of the Card.
- 21 I/We agree to return the Card for cancellation should they no longer be required or should my/our Account with the Bank for any reason be closed.
- 22 I/We agree to (i) call the Bank if and when I/we wish to cancel the Card and (ii) confirm the Card cancellation in writing no later than 48 hours after I/we called the Bank concerning the cancellation of the Card.
- 23 The Bank shall be at liberty to terminate the provision of services at any time without notice to me/us by cancelling or refusing to renew the Card.
- 24 The Bank reserves the right to vary these Terms and Conditions by prior notice in writing to me/us.

25 Death of a Signatory

If any signatory (other than a sole authorized person) dies, then:

25.1 The company, Account/Card owner could nominate any other signatory to continue transacting on the Account; and

25.2 If withdrawal is by joint signatures the surviving signatory may continue to make withdrawals from the Account. Provided always that the operation of an Account shall in such event be subject to the Bank being satisfied that it may lawfully permit such continued operation.

26 Internet Banking: Where the Customer accepts the option of banking with the Bank through the internet the Customer acknowledges that whilst every reasonable effort will be made by the Bank to make such banking secure and accurate, electronic transmission can be intercepted, corrupted or fail to be delivered and accordingly the Bank is unable to accept responsibility for the use of such internet banking services and that the Customer, having accepted or requested such form of banking, uses such form of its own volition, knowing of and accepting sole responsibility for the risks of costs, claims and ineffectiveness thereby arising or involved.

27 Foreign Currency Accounts: If an Account is denominated in a foreign currency then:

27.1 Cash withdrawals of cleared funds and deposits can only be made in the currency of the Account unless the Bank in its sole discretion directs otherwise;

27.2 The Account is payable solely at the Digital Channels of the Bank offered to the customer at the time of account opening and is subject to the laws and regulations of the United Arab Emirates;

27.3 All transmission costs, service charges and any other charges and expenses whatsoever of any kind relating to withdrawals from the Account will be paid by the Customer in full without deduction or set off immediately upon demand; and

27.4 The Bank may at its option and upon giving seven days prior written notice close the Account and pay over the balance outstanding to the Customer in the currency of the Account or at the Bank's option in UAE Dirhams at the Bank's prevailing rate of exchange in cash, by wire transmission or by a draft for the amount.

28 That I/we have read and agree to be bound by the Bank's Terms and Conditions relating to all Bank Accounts.

29 I/We hereby agree and undertake to protect, defend, hold harmless, indemnify and keep you fully indemnified of, from and against any and all claims, demands, liabilities, obligations, damages, penalties, actions, causes of actions, costs and expenses of any kind or nature whatsoever imposed or which may be imposed on, or incurred, asserted or which may be asserted against, suffered by you or be required to pay by reason of as a result of or arising directly or indirectly out of your compliance with our aforesaid request.

30 Applicable Law and Dispute Resolution

30.1 The operation of the Account and these Terms and Conditions are governed by the law of the United Arab Emirates and by the laws of the specific Emirate of the branch at which the Account is opened as both parties agreed that all transactions are commercial in nature.

30.2 Any dispute or difference between the Bank and the Customer arising in respect of or touching upon the Account, any funds therein or these Terms and Conditions will be submitted to resolution by the civil courts of the United Arab Emirates.

31 In case of a card, lost or stolen or any unauthorized transactions performed on it, or any other instrument provided by the bank, the customer has to immediately inform the bank by calling +971 4 424 4550. If you feel that your card is being mis-used, please login to Mashreq NEO BIZ Online and Block Card.

NEO BIZ Online & Mobile Banking

1 Definitions

1.1 Accounts: Account(s), Loan & Finances, Credit Card(s), Investment(s) & Deposits of the Customer with the Bank.

1.2 Business Day: A day on which the Bank is open for business in Dubai.

1.3 Administrator: Person(s) authorized by the Customer to allow access to NEO BIZ Online & Mobile Banking to conduct financial and nonfinancial transaction. The administrator may or may not be part of the authorized signatory(s) or power of attorney nominated to operate the account.

1.4 Financial User: Person(s) appointed by the Customer to conduct financial transactions that may or may not be part of the authorized signatory(s) or power of attorney nominated to operate the account.

1.5 Non-Financial User: Person(s) appointed by the Customer to conduct non-financial transactions (such as Statement Download, Cheque Book request, etc) that may or may not be part of the authorized signatory(s) or power of attorney nominated to operate the account.

1.6 Authorizer: Person(s) appointed by the Customer to authorize Financial and Non-Financial transactions. The Authorizer can be an Authorized Signatory, Power of Attorney or an Administrator appointed by the customer to conduct transactions on the Customer's Account.

1.7 Mashreq NEOBiz Online: The brand name of the Online Banking Delivery Channel launched by Mashreq NEO BIZ.

1.8 Services: Financial and non-financial services provided under this Agreement.

- 1.9 Password: Means any confidential password, phrase, code or number, memorable data, or any other identification of any kind either issued by the Bank to the Customer or sent by the bank to the registered mobile number of the customer.
- 1.10 Mashreq NEO BIZ Online Token: Refers to the Physical Electronic Signature Card or Electronic Signature Mobile App issued to customers having access to NEO BIZ Online & Mobile Banking. The Mashreq NEO BIZ Online Mashreq NEO BIZ Online Token is used to authorize any transaction both financial and non-financial on NEO BIZ Online & Mobile Banking.

2 Access and Use of the Service

- 2.1 The Bank has agreed to provide the customer access to NEO BIZ Online & Mobile Banking and use of the services in accordance with the Terms and Conditions of the Agreement.
- 2.2 The Services of NEO BIZ Online & Mobile Banking provided by the Bank under this Agreement shall consist of:
- a) Financial Services: services which include instructions given or changes advised which if accepted by the Bank, have or may have an impact on the operation and/or balances of the Customer's Account(s), Loan(s), Finance(s) or Credit Card(s); and/or
 - b) Non-Financial Services: services which include making enquiries, initiating requests to download statements, cheque book request and other activities not covered by Financial Services.
- 2.3 The Customer is solely responsible for ensuring that the computer and other equipment with which the Non-Financial User/Financial User accesses and uses the services is suitable for such use and its functioning properly. The Bank accepts no liability if the Customer incurs any loss or damage because an item of the Customer's equipment is unsuitable for the services or not functioning properly.
- 2.4 The Customer may at any time restrict and/or cancel access to or use of the services by a Non-Financial User/Financial User in whichever manner it deems necessary, and shall inform the Bank of such restriction and/or cancellation as soon as practically possible and shall obtain the Bank's acknowledgment of receipt of such information.
- 2.5 The Customer shall be liable for all actions taken by the Non-Financial User and/or the Financial User and/or Administrator under this Agreement.
- 2.6 Mashreq NEO BIZ Online Token, One Time Password & Password
- a) All Mashreq NEO BIZ Online users will be provided with a separate Login ID and Password in order to access and use NEO BIZ Online & Mobile Banking Services. The Authorizer shall additionally be provided with Mashreq NEO BIZ Online Token or a One Time Password on the registered mobile number of NEO BIZ Online & Mobile Banking to authorize the transaction.
 - b) The Bank hereby grants the Customer and each Authorizer a non-exclusive, nontransferable license to use Mashreq NEO BIZ Online Mashreq NEO BIZ Online Token or One Time Password to authorize a transaction.
 - c) The Customer is required to notify the Bank immediately if the Mashreq NEO BIZ Online token or the registered mobile number fails to function correctly and the Bank shall have no liability for breach of access to the Mashreq NEO BIZ Online token or the registered mobile number.
 - d) The Bank shall send the Mashreq NEO BIZ Online Token and/or the pin-mailer by courier to the registered address of the customer mentioned in the Bank's system. The Customer shall take all necessary steps and measures to ensure that the Mashreq NEO BIZ Online Token and/or the pin mailer are received by a duly authorized representative of the Customer and the Bank shall not be responsible to monitor if the Mashreq NEO BIZ Online token and/or the pin mailer have been duly delivered to the Authorized Customer.
 - e) The Bank shall not be liable in any manner whatsoever for any loss, delay or damage to, of the Mashreq NEO BIZ Online Token or pin mailer after it has been dispatched to the Customer in the manner specified herein. The Customer shall take reasonable care of the Mashreq NEO BIZ Online Token, Login ID and the Password so that it is not stolen, lost, damaged or faulty.
 - f) If for any reason, the Bank is held responsible or found responsible/liable, for acting under the email instruction from the Customer, by any third party, the Customer agrees and undertakes to protect, defend, hold harmless, indemnify and keep the Bank and/or its Representatives fully indemnified from and against any and all claims, losses, damages, liabilities, obligations, demands, penalties, actions, causes of action, proceedings, judgment suits, cost and expenses of any kind and nature whatsoever and howsoever arising which are imposed or that maybe imposed, incurred, asserted or suffered as a result of or arising directly or indirectly out of the Bank's relying upon and acting in compliance with the Customer's email instruction.
 - g) The Customer is solely responsible for ensuring that the computer, mobile device and mobile SIM, and other equipment and the software with which any User accesses and uses the Services is suitable for such use and is functioning properly. The Bank accepts no liability if the Customer suffers any loss or damage because an item of the Customer's equipment or the Software is unsuitable for the Services, not updated or not functioning properly.

3 Instructions

- 3.1 The Customer irrevocably authorizes the Bank to accept and act upon instructions given to the Bank by the Financial User or Administrator.
- 3.2 The Customer undertakes, and shall procure that the Administrators/Non-Financial User/Financial User undertakes, to be bound by instructions given by the Bank regarding security procedures.

- 3.3 The customer may conduct transactions at all hours. Exceptions may apply hereto, but the Customer will be advised in respect hereof at the time of conducting the transactions.
- 3.4 All transactions shall be conducted subject to the availability of adequate funds in the Account.
- 3.5 The Bank may keep records of electronic or other written instructions received in respect of the services for as long as the Bank considers appropriate.
- 3.6 The Bank may not act on any instruction via public e-mail nor via the NEO BIZ Online & Mobile Banking mail facility. The Bank shall not be liable for any loss or damage arising from the use of public e-mail by the Customer.
- 3.7 The Bank reserves the right to debit the Customer's Account(s) with the charges for the services as agreed upon between the Customer and the Bank from time to time.
- 3.8 The Bank's books and records shall be final and conclusive evidence of the correctness of any transaction or Account.
- 3.9 In case customer gives instruction to close the Account(s) with Mashreq or gives instructions to add and/or remove a signatory(s) then the customer is required to provide a separate instruction to amend the NEO BIZ Online & Mobile Banking access accordingly.

4 Security

- 4.1 The Customer undertakes to procure the Non-Financial User/Financial User to treat the access rights, documentation or any other information related to the services, and/or security procedures that the Bank may choose to adopt, as strictly confidential.
- 4.2 If access rights, documentation or other information related to the services, and/or security procedures that the Bank may choose to adopt are disclosed to any person other than a Non-Financial User/Financial User, that person may be treated by the Bank as an authorized Non-Financial User/Financial User of the Customer.
- 4.3 If the Customer and/or Non-Financial User/Financial User knows or suspects that someone else has learned such access rights, documentation or other information related to the services, and/or any other security procedure that the Bank may choose to adopt, the Customer shall immediately inform the Bank in writing and obtain the Bank's acknowledgement of receipt hereof.
- 4.4 The Customer undertakes to limit access to the Services to properly authorized persons through the use of security procedures advised by the Bank.
- 4.5 All technology-based devices and method of electronic authentication for the security and integrity of electronic data and electronic communications transmission and identification of the sender may be subject to change, at the sole discretion of the Bank.

5 Procedures regarding delivery of Services

- 5.1 The Bank shall be entitled to alter, amend or replace any or all of the security procedures, forms or level of encryption used by the Bank to protect the confidentiality of information provided through NEO BIZ Online & Mobile Banking, and all other matters related to or in connection with the delivery or use of the services by the Bank.
- 5.2 In the event of such alternation or amendment, the Bank will inform the Customer of the amended or altered procedure to be complied with by the Customer to facilitate the delivery and use of the services under such amended or altered procedure by the Bank to the Customer.
- 5.3 The Customer undertakes, or shall procure the Non-Financial User/Financial User to undertake, to be bound by any and all instructions given by the Bank regarding amendment to an alteration of the procedures regarding delivery and use of the Services under this Agreement.

6 Privacy Policy

- 6.1 The Bank recognizes the importance of protecting personal information and any and all other information supplied by the Customer to the Bank under this Agreement (the "Confidential Information") and undertakes to follow and comply with its internal operating procedures designed to prevent misuse of Confidential Information.
- 6.2 The Customer acknowledges that the Bank can share the Customer's information with any third party as long as such Information remains confidential or is not otherwise generally in the public domain except as required by law.
- 6.3 The Customer represents and warrants that any Customer's information, including any information relating to an identifiable or identified natural person, such as the Customer's employees ("Personal Information") is accurate, up to date and relevant when disclosed to the Bank.
- 6.4 The Customer will comply with all applicable data protection and data privacy laws, and all applicable laws concerning the processing of data relating to living persons, as introduced, amended or updated from time to time ("Data Protection Laws") in relation to the Personal Information that the Customer shares with the Bank.
- 6.5 The Customer represents and warrants that: (i) it has the necessary authority for the Bank to process and transfer the Personal Information that it discloses to the Bank in accordance with the Agreement; (ii) it has provided all necessary information as required under Data Protection Laws to individuals whose Personal Information the Customer shares with the Bank; and (iii) it has a valid legal basis including, but not limited to, valid consent, as applicable in accordance with the Data Protection Laws, to collect and disclose the Personal Information to the Bank.

- 6.6 The Customer acknowledges that the Bank shall collect and process the Personal Information to enable the Bank to provide banking services to the Customer and to comply with the Bank's legal obligations as a licensed financial institution of the Central Bank of the UAE.

7 Liability & Indemnity

- 7.1 The Bank shall not be liable for payments made to any third party arising out of erroneous instructions by the Customer.
- 7.2 The Customer shall be liable for any action taken by the Administrator, Non-Financial User and/or Financial User under this Agreement and for instructions issued by a person to whom information relating to access and use of the services has been disclosed by the Customer, its employees or agents.
- 7.3 With the exception of gross negligence and/or willful misconduct committed by the Bank, the Bank shall not be liable for any damage or loss incurred by the Customer from the use of failure to use the services. The Customer is fully liable to indemnify the Bank, its officers, directors and employees, agents for any loss or damage, howsoever caused to the Bank, resulting from the use of the services by the Customer.
- 7.4 NEO BIZ Online & Mobile Banking, the customer hereby agrees and undertakes to protect, defend, hold harmless, indemnify and keep the Bank fully indemnified of, from and against any and all claims, demands, liabilities, obligations, losses, damages, penalties, actions, causes of action, costs and expenses of any kind and nature whatsoever that may be imposed on or asserted against or incurred or suffered or sustained by the Bank directly or indirectly as a result of or in consequence of the Bank's compliance with the customer's instructions and the Customer also fully and irrevocably waives, releases, discharges and relinquishes the Bank from any and all claims, obligations and rights that the customer may have against the Bank under the law or otherwise.

8 Suspension

The Bank may at any time refuse access to or use of the services or any part thereof for any period and may choose to withdraw, suspend or restrict the services temporarily.

9 Termination

- 9.1 The Bank may terminate this Agreement and the Customer's use of the services by seven (7) days prior written notice to the Customer.
- 9.2 The Customer may terminate this Agreement by giving thirty (30) days prior written notice to the Bank.
- 9.3 The Bank may further terminate access to NEO BIZ Online & Mobile Banking with immediate effect.
- 9.3.1 If the Customer ceases to maintain an Account with the Bank in the U.A.E.
- 9.3.2 If the Customer fails to comply with any obligation under this Agreement.
- 9.3.3 If the Customer's relationship with the Bank is terminated.
- 9.3.4 If the Customer passes a resolution for its winding up or a court of competent jurisdiction makes an order for the Customer's winding up or dissolution.
- 9.3.5 Upon the passing of an order for the appointment of a liquidator or receiver for the Customer.
- 9.3.6 If the Customer enters into an arrangement or composition with its creditors generally or applies to a court of competent jurisdiction for protection from its creditors generally.
- 9.3.7 If the Customer notifies the Bank of any change in its status which is unacceptable to the Bank.

10 Miscellaneous

10.1 Force Majeure

The Bank shall not be liable for any delay or failure of NEO BIZ Online & Mobile Banking caused by factors outside its reasonable control including without limitation any Act of God, act of government or regulatory authority, war, fire, flood, explosion, terrorism, riot or civil commotion, or non-availability, non-functioning or malfunctioning of internet services provider(s), broadcast, telecommunications or other network systems or services, except in cases where these events may be remedied.

10.2 Waiver

Failure or delay on the part of the Bank to exercise any power, right or remedy under this Agreement shall not operate as a waiver thereof, nor shall any partial exercise by the Bank of any power, right or remedy prevent any other alternative exercise thereof or the exercise of any other power, right or remedy. The remedies provided in this Agreement are cumulative and are not exclusive of any remedies provided by law.

10.3 Full Agreement

This Agreement is in addition to any Account related agreement (the "Account Agreements") signed between the Customer and the Bank. In case of a conflict between the provisions of this Agreement and the Account Agreements, provisions of this Agreement will prevail. Issues which are not covered by this Agreement but covered by the Account Agreements will be governed by the provisions of the Account Agreements.

10.4 Alteration

The Bank reserves the right to revise or alter any of the terms of this Agreement. The Bank will in the event hereof, where practicable, notify the Customer in advance. If the Bank alters any part of this Agreement, the Customer agrees to be bound by this Agreement in relation to the appropriate alterations.

10.5 Severability

In the event any one or more provisions of this Agreement is held to be unenforceable under the laws of the applicable jurisdiction: the validity, legality and enforceability of the remaining provisions of this Agreement shall not be in any way affected or impaired thereby.

10.6 Governing Law

This Agreement shall be governed by and construed pursuant to the laws of the U.A.E. The courts of the Emirate of Dubai shall have jurisdiction over any over any dispute arising under this Agreement.

11 Sanctions Indemnity

- 11.1 The Bank does not engage in any transactions, irrespective of currency, with or involving Syria, Crimea, Donetsk People's Republic (DNR), Luhansk People's Republic (LNR), Cuba, Iran and North Korea.
 - 11.2 The Bank does not engage in USD denominated transactions with or involving Sudan (North) where there is a US nexus (such as but not limited to; USD, US territory or person, US owned / controlled entity or US origin goods). As such, it is expected that customers do not conduct any transaction in USD involving this country. It is also advised that proceeds of any such transactions received in any other currency should not be converted in USD and routed through the Bank.
 - 11.3 The Bank does not allow any transaction with persons, entities or vessels designated as sanctions targets by local and international regulators.
 - 11.4 The Bank does not engage in transactions (including imports or exports) involving items of dual-use which can be used for offensive purposes e.g. items that can be used in nuclear proliferation, arms, ammunitions, etc.
 - 11.5 The Bank pursuant to its policy provides banking services exclusively to its account holders who are customers of the bank. Customers are therefore advised not to conduct transactions in their account(s) on behalf of 3rd party(ies)
- In keeping with the Bank's adopted policies and its regulatory compliance obligations, the Bank will not be able to serve customers that fail to abide by the foregoing requirements.

Section C: General Terms and Conditions

The terms and conditions in this Section C shall apply to any and all services availed by the Merchant from the Bank.

1 Definitions

In this Agreement, the various terms, names and phrases used shall be understood to have the meanings or descriptions attributed to them as described herein below:

- 1.1 "APPROVED CARD" means any Payment Card (debit or credit) that the Bank may from time to time approve in writing.
- 1.2 "AUTHORISED PERSONNEL" means the employee(s) of the Merchant that have been trained and authorized in writing from time to time by the Bank to operate the Equipment.
- 1.3 "CHARGBACK/DISPUTES" means a query or dispute or claim by the Cardholder or his bank against a transaction processed by the Merchant. It is reversal of a previous sale transaction.
- 1.4 "CARD RECOVERY BULLETIN" means a publication listing Blocked Cardholder numbers on Payment Cards which the Bank wishes the Merchant to recover.
- 1.5 "CARDHOLDER" means the person whose name and specimen signature appears on a Payment Card.
- 1.6 "DEFERRED PAYMENT" means a delay in Merchant settlement.
- 1.7 "EQUIPMENT" means the POS terminals and/or Manual Imprinters and all accessories, connections and peripherals provided by the Bank in its installation.
- 1.8 "FLOOR LIMIT" (if assigned) means the maximum amount, assigned by the Bank in writing from time to time, of merchandise which the Merchant may sell or services which the Merchant may render in any single transaction for a Cardholder without obtaining the prior written authorization of the Bank, after due verification of card details with Card Recovery Bulletin.
- 1.9 "OPERATING MANUAL" means the manuals (as amended from time to time) provided by the Bank, containing operating procedures for Card Transactions and Equipment.
- 1.10 "PAYMENT CARD" means an un-expired plastic card bearing the distinctive color bands and logos identical to those appearing on the specimen provided by the Bank, which the Merchant by its entry into this Agreement acknowledges it has received and is fully familiar with.
- 1.11 "POS" means point of sale, and "POS terminal" means the point of sale card reader device. "RESERVE / PROVISION ACCOUNT" means account to hold temporary or permanently Merchants settlement funds to settle against the disputes, or claims from Cardholder or their bank. The Merchant authorize the Bank to open this account without Merchant approval.

- 1.12 "SALES DRAFTS" means the form supplied from time to time by the Bank to be used in Manual Imprinter (or) POS terminal, evidencing purchase of merchandise or services from a Merchant through use of Payment Card.
- 1.13 Reference in this Agreement to "person" or "persons" shall mean any person, firm, company or partnership.

2 Card Usage

- 2.1 Upon presentation of a Payment Card by the Cardholder being an authorized user, the Merchant agrees:
- a) to sell merchandise to or render services for the account of the Cardholder at prices not in excess of the Merchant's ticketed or posted prices for such merchandise or services.
 - b) Not at any time and under no circumstances to levy or impose upon its customers (the Cardholders) any bank charges, surcharges, or commissions against any type of transactions.
 - c) Not to impose a minimum amount of merchandise purchased or services performed as a condition for accepting the Payment Card.
 - d) Not to refuse the Payment Card in favour of cash.
 - e) Not to refuse valid and normal discounts to Cardholders which are given to customers making payment in cash.
- 2.2 The Merchant undertakes not to accept any Payment Card that:
- a) has passed its Expiry Date; or
 - b) has been listed in any Card Recovery Bulletin whenever received from the Bank; or
 - c) is being used by a user that the Merchant doubts is a genuine user; or
 - d) the Merchant doubts is in the usual shape of such a Payment Card and/or may not for any reason be a genuine Payment Card; or Mashreqbank PSC 9 United Arab Emirates is to collect or refinance an existing debt or is to collect any amount against a dishonored cheque.
- 2.3 In case of Manual Imprinters, the Merchant shall invoice the Cardholder in respect of each transaction by completing a Sales Draft incorporating all required details in the form supplied or approved by the Bank and by imprinting thereon the embossed data from the Payment Card and from the Merchant plate on the imprinter or with the permission of the Bank, by imprinting thereon the electronically captured account number and expiry date of the Payment Card. In relation to the POS terminal, the Merchant shall invoice the Cardholder in respect of each transaction by swiping the Card through the POS card reader to electronically capture and print the Payment Card data on the Sales Draft. The Merchant must check the details on the POS Sales Draft with details on the Payment Card and ensure there is no discrepancy. In case of use of Manual Imprinters or where electronic POS terminal is not functioning due to any failure (for example, due to a downtime procedure), the Merchant must call the Bank for an authorization for any amount greater than the Floor Limit assigned by the Bank for every charge which is being processed manually. The authorization code obtained from the Bank must be displayed on the Sales Draft before concluding any such transaction. Failure to obtain authorizations may make the charge invalid and the Merchant may not receive a payment for it or be liable to get charged back.
- 2.4 The Merchant shall ensure the Sales Draft is signed by the Cardholder being the authorized user to whom the Merchant will hand one (1) copy thereof after due verification of the signature against the signature appearing on the Payment Card. No attempt may be made to divide the amount of any transactions by the completion of more than one Sales Draft. The Merchant shall not alter any details on the Sales Draft having obtained the Cardholder's signature. Any divided transaction shall be liable to be charged back/not paid.
- 2.5 The Merchant must retain the Merchant copy of each completed Sales Draft and credit voucher and the records relating to the transactions evidenced thereby for a minimum of eighteen (18) months, or for any longer period as required under applicable local laws, from the date of such transactions evidenced by the Sales Draft or credit voucher, together with duly signed Guest folio in case of Hotel Merchants, and duly signed Car Rental Agreement in case of Car Rental Merchants. Copies of the evidence mentioned in this clause must be provided to the Bank by the Merchant within seven (7) calendar days of the date of any demand, and the Merchant agrees that such demands may be made at any time, including (but not limited) to resolve any disputed transaction received from other centers and to strengthen any investigations of claims or for any other reason whatsoever.

3 Settlements and Refunds

- 3.1 The Merchant agrees and undertakes to:
- a) deposit each properly completed Sales Draft, accompanied by a Deposit Summary in the form supplied or approved by the Bank, at the Bank's designated branch within three (3) business days of the transactions evidenced thereby; and
 - b) transmit electronically all approved POS transactions to the Bank at the end of each day and retain properly completed Sales Drafts and the Batch Summary Slip and Invoice copy for the period stated in clause 2.5; and
 - c) Process any refund through the "Refund" function if allowed at POS terminal for POS sales or through Refund Voucher for Manual Imprinter sales. Such settlements are subject to verification and audit by the Bank and, in case of any inaccuracies, the Bank shall debit, hold, or credit the Merchant payment without notice for any deficiencies or overages or invalid Sales Drafts, as the case may be.

- 3.2 Notwithstanding any approval of a transaction which may be given by or on behalf of the issuer of a Payment Card, the Bank may refuse to credit the account of the Merchant with or may charge back to the Merchant the total amount of any Sales Draft without notices in any of the following circumstances:
- a) the signature appearing on the Sales Draft is or is claimed by the Cardholder to be forged or unauthorized; or
 - b) the Payment Card details appearing on the Sales Draft do not match with the Payment Card details on the actual Payment Card; or
 - c) the merchandise referred to in the Sales Draft is defective, has been returned to the Merchant, has not been received, or has been claimed by the Cardholder to have been defective, returned to the Merchant or not to have been received; or
 - d) the services referred to in the Sales Draft are claimed by the Cardholder to have been unsatisfactory or not as described; or
 - e) a Sales Draft exceeds the assigned Floor Limit which has not been previously approved by the Bank; or
 - f) any Sales Draft provided to the Bank for any reason that is not in English is not translated into English by the Merchant within five (5) business days of the Bank's request; or
 - g) any Sales Draft submitted to the Bank in response to any inquiry, claim, query, or dispute is illegible or unclear; or
 - h) a Sales Draft refers to a Payment Card which has expired or which the Bank has instructed the Merchant not to honor; or
 - i) the transaction evidenced by a Sales Draft, or any other credit extended in respect thereof includes a cash advance made by the Merchant to the Cardholder; or
 - j) the transaction evidenced by a Sales Draft, or any other credit extended in respect thereof is for any reason illegal, null, or void; or
 - k) the Merchant can be shown to have attempted to reduce or disguise the amount of any one transaction using multiple Sales Draft, known as 'split-ticketing'; or Mashreqbank PSC 10 United Arab Emirates
 - l) copies of the same Sales Draft have been deposited/transmitted by the Merchant more than once or the Bank has credited the amount already with the same Sales Draft; or
 - m) the Merchant has deposited or attempted to deposit with the Bank Sales Draft in respect of fictitious transactions or has otherwise defrauded or attempted to defraud the Bank; or
 - n) the Merchant shall have failed to comply with any of the terms of this Agreement; or
 - o) the Payment Card used in a transaction was listed on a Card Recovery Bulletin prior to the transaction; or
 - p) the transaction evidenced by Sales Draft took place prior to the embossed valid date on the Payment Card; or
 - q) the Merchant has accepted for imprinting with a Payment Card or processed through the Bank any document or paper, including without limitation Sales Draft and credit vouchers, which relate to merchandise sold or alleged to have been sold or performed by any individual or legal person other than the Merchant; or
 - r) the Merchant has used or attempts to use his/its Payment Card or Payment Cards of his/its relatives, friends, or business associates for the purpose of funding/financing its business or otherwise benefiting by using such transactions to obtain money from the Bank by way of payments for such charges.
- 3.3 The Merchant shall be liable to the Bank for late presentment of vouchers receipts. Presentment shall be considered late from the date falling seven (7) calendar days from the date of request by the Bank.
- 3.4 The Merchant shall be liable for late presentment of POS batches transmissions. Presentment shall be considered late from the date falling six (6) calendar days from the date of the transactions.
- 3.5 The Merchant must submit the original Bank Manual Sales Draft within 25 calendar days of the date of the approval code for settlement.
- a) The Bank will give the Merchant details of any Sales Draft which it has refused to pay or has charged back to the Merchant. In case of any dispute, the Bank's record shall be conclusive, incontestable, and binding on the Merchant.
- 3.6 The Bank agrees to settle the proceeds of any Sales Drafts less the agreed commission/charges by credit to the Merchant's account with the Bank, if maintained, or by Pay order, or such other mode as may be deemed appropriate by the Bank at its sole and absolute discretion.
- 3.7 All fees, charges, or adjustments payable by the Merchant and the amount of any charge back to or credit voucher issued by the Merchant shall constitute a debt payable on demand to the Bank for which the Bank may debit the Merchant's account, or, at its discretion, recover from future sales proceeds or otherwise, without prior notice. If any such debit results in an overdraft in the Merchant's account, the Merchant agrees to and shall, on demand, pay the Bank the amount of such overdraft.
- 3.8 All claims by any Cardholder and all disputes in respect of any transaction evidenced by a Sales Draft shall be settled directly between the Merchant and the Cardholder provided, however, that if any refund or other money adjustment is payable by the Merchant to the Cardholder, such refund or adjustment shall be made (unless the amount of such transaction has not been credited to the Merchant's account by the Bank or has been charged back to the Merchant) by means of the Merchant issuing a credit voucher in respect thereof which shall be delivered to the Bank within three (3) calendar days of issuance.
- 3.9 The Merchant shall notify the Bank in writing within thirty (30) calendar days with details of any discrepancy in its settlement/held/freeze/released amount, following which period the Bank shall not entertain or be liable for any discrepancy.

4 Equipment License Installation And Maintenance

- 4.1 The Bank hereby grants, and the Merchant accepts to use the Equipment supplied by the Bank.
- 4.2 Title to the Equipment, Software Programs, manuals and/or other documents relating thereto shall remain exclusively with the Bank at all times, and the Merchant covenants and undertakes not to charge, pledge, sell or otherwise encumber the same in original or copy form or in any other form whatsoever.
- 4.3 The Bank shall install the Equipment at such check-out points in the Merchant's premises as the Bank and the Merchant agree.
- 4.4 The Equipment shall be maintained and serviced by the Bank and the duly authorized agents of the Bank shall have unrestricted access to the Equipment during normal working hours for the purpose of maintenance, replacement, or any other services.
- 4.5 The Merchant shall not move, alter, adjust or in any manner tamper with the Equipment, which shall always be operated only by the Authorized Personnel of the Merchant and in compliance with the Equipment Operating Manual. The Merchant shall be fully responsible for the safety of the Equipment and for any damage to the Equipment other than the normal deterioration.
- 4.6 The Bank shall train employees of the Merchant to enable them to operate the Equipment. The Bank may refuse to authorize any employee of the Merchant if, in the sole opinion of the Bank, such employee is not suitable to operate the Equipment.
- 4.7 In the event of malfunction of the Equipment the Merchant shall immediately notify the Bank on its 24 hour Dubai Service Telephone number: 800 4700, and the Bank shall, upon such notification, arrange for the Equipment repair or replacement provided that such malfunction was not caused by misuse, abuse or negligence of the Merchant's employees. Mashreqbank PSC 11 United Arab Emirates
- 4.8 The Bank shall in no way be liable to the Merchant or to any customer of the Merchant or to any person for any cost, losses, expenses, claims or damages, whether caused directly or indirectly by the Equipment or systems malfunction, failure, connection communication links or any negligent design or manufacture of any POS terminal or other equipment provided by the Bank or for any other reason whatsoever and howsoever arising.
- 4.9 The Merchant shall indemnify the Bank against any claim made against it by any customer or employee of the Merchant in relation to the Equipment.

5 Fees Charges, Rents and Commission

- 5.1 In consideration of the Merchant fulfilling all its obligations under this Agreement, the Bank agrees to provide Manual Imprinter(s) at no cost to the Merchant.
- 5.2 The Merchant agrees and undertakes to:
 - at its own cost provide an Etisalat or Du telephone line for the exclusive use of the POS terminal(s);
 - bear the periodical rental charges and call charges for use of telephone line (other than for the POS) will be borne by the Merchant; pay the Bank a monthly rental fee per POS terminal at the agreed rates;
 - pay the Bank a commission for POS sales and for Manual Imprinter sales at the rates listed in this Agreement or as otherwise agreed or amended by the Bank from time to time in accordance with this Agreement.
- 5.3 The Parties agree there shall be no fee payable to the Bank in respect of any amounts charged back to the Merchant or in respect of which credit vouchers have been issued by the Merchant.

6 Advertising

The Merchant shall at all times display in all its premises/outlets any advertising or promotional materials provided by the Bank or any Payment Association. The Merchant also agrees to submit to the Bank for its prior written approval any advertising by the Merchant which uses the Bank's approved Brand Names, color bands design, logos or trademarks or any representation of any of them. The Merchant shall not in any way advertise or display in its premises/outlets any promotional material containing the name or symbol that only Mashreq cards are acceptable.

7 Covenants

- 7.1 The Merchant agrees not to, and shall not, accept for imprinting or electronic transmission with a Payment Card, nor process through the Bank, any document or paper, including without limitation Sales Drafts and credit vouchers, which relate to merchandise sold or services performed or alleged to have been sold or performed by individuals or legal persons other than the Merchant.
- 7.2 The Merchant agrees not to, and shall not, disclose nor permit any person to disclose, to any third party the names or account numbers appearing on a Payment Card or any document or form evidencing such names or numbers.
- 7.3 The Merchant agrees to fully cooperate with the Bank in recovering Payment Cards listed on the Card Recovery Bulletins and in relation to any formal communication which the Merchant receives from the Bank from time to time.
- 7.4 Except for Sales drafts of the amount of which the Bank has refused to credit or has charged back to the Merchant, the Merchant shall have no right to receive payments in respect of a transaction evidenced by a Sales Draft from any person except the Bank.
- 7.5 The Merchant agrees and undertakes to provide the Bank with whatever commercial, credit and legal information and documents as may be required by the Bank from time to time, including without limitation, all licenses, authorizations, permits, constitutive documents, audited financial statements and any other documents of whatsoever kind and nature the Bank deems appropriate at its sole and absolute discretion with respect to the Merchant.

- 7.6 The Merchant agrees that the Bank shall at all times have access to, to examine and verify, at any time, all records of the Merchant pertaining to Sales Drafts or credit vouchers processed hereunder.
- 7.7 The Merchant agrees and undertakes to achieve a card sales volume of at least AED 100,000/-- (one hundred thousand Dirhams only) per annum.
- 7.8 The Merchant agrees and undertakes to immediately notify the Bank about any change in its legal status, ownership, location, nature of business or any other change in circumstances which may alter its relationship with the Bank, as it pertains to this Agreement in any way, or otherwise.
- 7.9 The Merchant agrees and undertakes to submit all documentation required by the Bank from time to time and hereby confirms and declares that it party whosoever about its nature of business, performance, creditworthiness etc, without reference to the Merchant. The Merchant also agrees that the Bank is hereby fully authorized to disclose at any time any information about the Merchant to any person or party whosoever during the validity of or after the termination of this Agreement.
- 7.10 The Bank and its correspondent financial institutions have the right to block the funds transferred to/for customer "account" in case of suspicion of illegal activity/money laundering/terrorist financing/international sanctions, in line with the applicable regulatory requirements. Mashreqbank PSC 12 United Arab Emirates on the same basis, the bank may decide not to conduct a transaction in the customer s account or close down the account after serving an account closure notice.
- 7.11 The Merchant hereby authorizes the Bank to open and maintain at all times a Reserve Account in order to cover any and all charge backs, disputes, claims , queries adjustments, fees, charges and other payments that are or may become due, owing and payable by the Merchant to the Bank. The Merchant authorizes the Bank to withdraw/freeze any funds in the Merchant's Reserve Account. If the Merchant funds in the Reserve Account are not sufficient to cover the charge backs, adjustments, fees, charges and any other payments due or that may become due from the Merchant to the Bank, or if the funds in the Reserve Account have been released to the Merchant, the Merchant agrees to promptly pay the Bank the amount of such deficiency upon request. In the event of a failure by the Merchant to fund/replenish the Reserve Account, the Bank hereby reserves the right to set off without prior notice to the Merchant and the Merchant hereby authorizes the Bank to liquidate and set off all Merchant's accounts and deposits of any kind or nature held with the Bank in any branch for the recovery of funds equivalent to the amounts which may be considered suspected or fraudulent or disputed transactions at the sole and absolute discretion of the Bank. The Bank may withdraw funds from the Reserve Account at any time without notice to the Merchant in the amount of any obligation or liability of the Merchant to the Bank hereunder, arising prior to or after termination of this Agreement.
- 7.12 The Merchant shall not sell, purchase, provide or otherwise disclose Cardholder account information or any other Cardholder personal information to any third party. The Merchant shall store any such information in an area limited to selected personnel and, prior to discarding any such information (including the media on which it is held), shall destroy it in a manner that renders such information/data/media unreadable, including all materials containing Cardholder account numbers or Payment Card imprints, such as Sales Draft and credit vouchers and slips, after the expiry of eighteen (18) months of the date of the transaction or such other longer period as may be required by local laws.
- 7.13 The Merchant represents and warrants that any personal information of the Cardholders or any other individual that is provided to the Bank by the Merchant is accurate, up to date and relevant when disclosed to the Bank.
- 7.14 The Merchant will comply with all applicable data protection and data privacy laws, and all applicable laws concerning the processing of data relating to living persons, as introduced, amended or updated from time to time ("Data Protection Laws") in relation to the personal information of the Cardholders that the Merchant discloses to the Bank.
- 7.15 The Merchant represents and warrants that: (i) it has the necessary authority for the Bank to process and transfer the personal information that it discloses to the Bank in accordance with these Terms and Conditions; (ii) it has provided all necessary information as required under Data Protection Laws to the Cardholders and/or relevant individuals whose personal information the Merchant shares with the Bank; and (iii) it has a valid legal basis including, but not limited to, valid consent, as applicable in accordance with the Data Protection Laws, to collect and disclose the personal information of the Cardholders and/or other relevant individuals to the Bank.
- 7.16 The Merchant is liable for any data-related breach and shall ensure that the Cardholder data is fully secured at all times. The Merchant shall immediately notify the Bank of a data-related breach affecting the personal information of the Cardholders.
- 7.17 The Merchant shall promptly inform the Bank in writing in the event of any change in its profile/contacts.
- 7.18 The Merchant shall perform/conduct the business mentioned in this Agreement. The Merchant shall not perform/deliver any service/merchandise other than that which has been agreed with the Bank and/or stated in its trade license.
- 7.19 Against each Payment Card usage there must be a service/merchandise transacted. The Merchant must provide to the Bank any proof the Bank requires from time to time in relation to the merchandised sold, receipts, invoices, Cardholder correspondence and all related documents relating to transactions with Cardholder.
- 7.20 In case of any disputes/query concerning any transaction, the Merchant must provide to the Bank any documents required or requested by it from time to time, or to any law enforcement agency. The Merchant shall be responsible and obliged to at all times maintain and retain legible and clear copies of all documents required by the Bank or any law enforcement agency. In case any document is not legible and clear, the Merchant shall lose the right of claim for such transaction.
- 7.21 The Merchant shall be liable for any counterfeit/'skimming' Payment Card transaction on submission of report from any card issuers, or card associations or law enforcement agencies.
- 7.22 The Bank has the right to contact and investigate the Merchant in respect of its business, transactions and documents.

7.23 The Bank has the right to charge or penalize or impose a fine upon the Merchant in respect of the submission of invalid, late or non-authorized transactions or documents, in addition to Bank's right to terminate this Agreement.

7.24 If the number of disputes exceeds 50 transactions per month, the Bank reserves the right to penalize the Merchant in an amount of USD\$ 50.00 per additional disputed transaction without prejudice to its right to terminate this Agreement.

8 Liability and Indemnity

- 8.1 All activities pursuant to this Agreement shall be carried out by the Merchant and accordingly the Merchant shall assume all losses and liabilities relating thereto and arising therefrom.
- 8.2 The Merchant hereby undertakes to protect, defend, hold harmless, indemnify and keep the Bank indemnified from and against any loss, liability, damage, cause of action, lawsuit, claim, penalty and expense, including legal fees, of whatever nature in respect of or arising out of:
- a) the installation, operation and maintenance of the facilities of the Merchant or any of its employees, agents and representatives.
 - b) the activity of any third party, whether an employee or agent of the Merchant, a customer of the Merchant or any other third party, whether private or public;
 - c) third party claims against the Bank or to which the Bank is joined pursuant to any access of other financial institutions' Payment Cards through the Bank's POS terminals;
 - d) actions, omissions, or any other cause or fault or misuse of the POS terminal, caused by the Merchant or any of its officials or agents or representatives; and
 - e) the cost of any investigation (including but not limited to any investigation in relation to any suspected fraud, chargeback, loss or data breach) conducted by the Bank, any Card Association, scheme rules or any other regulatory or governmental entity having oversight of the Merchant and/or the Bank; and Mashreqbank PSC 13 United Arab Emirates
 - f) any breach by the Merchant of any term of this Agreement.

The obligations set forth in this clause shall survive the expiration or earlier termination of this Agreement.

9 Term and Termination

- 9.1 This Agreement shall be valid for an initial term of one (1) year ("Initial Term").
- 9.2 Effective on the last day of the Initial Term, and each anniversary thereafter, this Agreement shall automatically renew for a further term of one (1) year (each term after the Initial Term being a "Subsequent Term").
- 9.3 For the avoidance of doubt, the references to this Agreement in this clause 9, including its renewal, include all services availed from the Bank by the Merchant from time to time as set out in Sections (D) to (H) inclusive of this Agreement.
- 9.4 The Bank may terminate this Agreement:
- a) without cause, effective at the end of the Initial Term or at the end of any Subsequent Term (as applicable), by providing the Merchant with at least thirty (30) calendar days' notice of termination;
 - b) forthwith, in the event the Merchant becomes bankrupt or insolvent or has a receiver appointed over the whole or any part of its assets or any substantial part thereof, or if a court decision is rendered for the seizure of its assets or any substantial part thereof;
 - c) forthwith, in the event there is a change in nature or place of business or the management of the Merchant;
 - d) forthwith, in the event the Merchant fails to achieve a Card sales volume of at least AED 100,000/-- (one hundred thousand Dirhams only) per annum;
 - e) forthwith, upon written notice to the Merchant, in the event of breach, default or noncompliance by the Merchant of any of the provisions contained in this Agreement, which breach, default or non-compliance is, in the opinion of the Bank, incapable of remedy, or if deemed capable of remedy, remains un-remedied for seven (7) days from written notice of such breach, default or non-compliance has been given by the Bank to the Merchant;
 - f) forthwith, in the event there is in the Bank's opinion a material adverse change in the financial or other condition of the Merchant or an event shall occur pursuant to which the Bank considers the Merchant may be unable to fully perform its obligations under this Agreement; and
 - g) forthwith, in the event the Bank suspects a fraud on the part of the Merchant or noncompliance by the Merchant of the Card acceptance procedures.
- 9.5 The Bank may terminate any of the services mentioned at Sections (D) to (H) inclusive of this Agreement, immediately on notice to the Merchant.
- 9.6 Notwithstanding any other provision to the contrary in this Agreement or elsewhere, the Bank shall have the sole, absolute and unrestricted right to terminate this Agreement at any time without notice and without assigning any reason whatsoever, and may take any/all legal steps and measures against the Merchant available to it, including (but not limited to) the right to claim compensation or damages from the Merchant for any and all losses/damages arising out of any of the events listed at clause 9.3, including (but not limited) to any losses/damages resulting from charge back.

9.7 Upon termination of this Agreement for any reason whatsoever the Merchant shall immediately cease use of, and return to the Bank, the Equipment and all Imprinters, POS terminal(s), forms and other material bearing the name or trademark of the Bank or any representation of any of them and perform any/all other actions as the Bank may reasonably request. The Merchant acknowledges all the Equipment and all Imprinters, POS terminal(s), forms and other material bearing the name or trademark of the Bank or any representation of any of them remain the sole property of the Bank at all times and that the Merchant does not represent the Bank in any manner. In the event of non-compliance by the Merchant with this clause, the Bank reserves the right to claim a minimum compensation of at least AED 3,500/-- (three thousand five hundred Dirhams only) plus other charges for the loss, damage or non-return of the Equipment.

10 Exclusion and Limitation of Bank Liability

- 10.1 The Bank shall not be responsible or liable for any claims, losses, damages or lawsuits incurred or that may be suffered by the Merchant for any failure or non-performance of the POS terminal or for any losses, or indirect, special, exemplary, incidental or consequential damages or loss of profits or interest.
- 10.2 The Bank makes no warranty whatsoever regarding Payment Card Authorisations, declines or referral codes, responses to requests for authorization, processing, settlement, or any other services provided by or on behalf of the Bank hereunder, and the Bank hereby disclaims any and all such warranties, express or implied, including without limitation warranties of merchantability or fitness for a particular purpose, and the Bank shall have no liability to the Merchant or any other person for any loss, liability or damage arising directly or indirectly in connection herewith.
- 10.3 The Bank has no liability or responsibility for actions of any Card Association, Card Issuer or Cardholder and the Merchant shall be liable to bear any consequences thereof for any claims submitted by the Card Association, Card Issuer or Cardholder. Mashreqbank PSC 14 United Arab Emirates
- 10.4 The Bank shall not be liable for delays in processing or other non performance caused by events such as fires, telecommunications failures, equipment failures, strikes, riots, war, non performance of vendors, suppliers, processors or transmitters of information, force majeure or any other causes over which the Bank has no control.

11 Waiver

No course of dealing between the Bank and the Merchant, nor any delay, omission or failure on the part of the Bank to exercise any of its rights under this Agreement, shall be construed as a waiver of such rights or impair the rights of the Bank in any respect.

12 Supremacy

This Agreement cancels and supersedes all previous agreements and negotiations, and contains the complete understanding of, the Parties in relation to the subject matter of this Agreement, and no representations, inducements, provisions, agreements, arrangements or undertakings, whether oral or written, expressed or implied, shall have any force or effect other than those contained herein.

13 Interpretation

This Agreement shall not be interpreted or construed as creating any partnership or joint venture between the Parties and neither Party shall have the power to bind and obligate the other except as set forth in this Agreement.

14 Assignment

This Agreement and the rights and obligations of the Parties shall be binding upon and shall inure to the benefit of their respective successors and permitted assigns. The Bank shall have the right to assign this Agreement or any rights or obligations therein without the consent of the Merchant, The Merchant may not assign this Agreement or any right or obligation therein without the prior written consent of the Bank.

15 Records

The records of the Bank shall, in the absence of manifest error, be conclusive and binding on the Merchant.

16 Force Majeure

- 16.1 Neither Party will be liable to the other Party for any delay or non-performance of its obligations under this Agreement to the extent it arises from a Force Majeure Event subject to the affected Party:
- a) promptly notifying the other Party in writing of the cause of the delay or nonperformance and the likely duration of the delay or non-performance; and
 - b) using its best endeavors to limit the effect of the delay or non-performance on the other Party.
- 16.2 If performance is not resumed within ninety (90) calendar days of the occurrence of the Force Majeure Event, the Party may terminate this Agreement immediately by written notice to the other Party.

17 Credit Into Bank Account

As a bona-fide authorized signatory of the establishment, the Merchant confirms that the particulars and documentation provided in relation to this Agreement are accurate, and the Bank is authorized to credit the account mentioned in this Agreement, or such other account as may be agreed between the Merchant and the Bank in accordance with this Agreement, for all Visa and MasterCard reimbursements. In the event of any change in the above standing instruction, the Merchant shall inform the Bank in writing.

18 Confidentiality

The Merchant agrees to, and shall, keep all information relating to or arising out of this Agreement ("Confidential Information") confidential and shall not disclose such Confidential Information to any person except as expressly contemplated herein. In the event the Merchant is obliged in law to disclose any Confidential Information it shall promptly inform the Bank of the same, and comply with the reasonable requests of the Bank to ensure its confidential treatment by any disclosee.

19 Severability

In so far and in the event that any clause or sub-clause of this Agreement shall be void as being contrary to law, this Agreement shall continue and have effect as if such clause or sub-clause had been omitted from this Agreement provided that any ambiguities in the construction of this Agreement thereby caused shall be resolved in so far as shall be lawfully possible by reference to the intent of such void clause or sub-clause.

20 Continuing Obligations

Rights and obligations set forth in this Agreement that are by their nature continuing shall survive the expiration or early termination of this Agreement. Mashreqbank PSC 15 United Arab Emirates

21 Notices and Amendments

- 21.1 The Bank may, from time to time, issue Operating Manuals and directions in writing regarding the procedures to be followed and prescribe forms to be used in carrying out and implementing the present Agreement and such directions and the terms of such forms shall be fully binding upon the Merchant upon receipt thereof unless the Merchant elects to give immediate notice of cancellation of this Agreement pursuant to its terms and conditions.
- 21.2 The Bank may, at its sole discretion and without assigning any reason whatsoever, amend or modify any of the terms of this Agreement as it may deem appropriate, in relation to the pricing of any service under this Agreement, effectively immediately, and, otherwise, with seven (7) calendar days' notice to the Merchant, following which the amended terms shall become binding on the Merchant.
- 21.3 Any notice or other communication to be given under this Agreement shall be in writing and shall be delivered personally or sent by registered mail (return receipt requested, postage prepaid). Any such notice shall be deemed given:
- a) if personally delivered, upon delivery; or
 - b) if sent by email or facsimile, upon receipt; or
 - c) if sent by registered mail, upon the passage of three (3) business days after mailing.
- 21.4 Notice to the Merchant may be given by personal delivery, email, facsimile, or post, to the relevant details set out in Section A of this Agreement.
- 21.5 Notice to the Bank may be given to the following address:
- Merchant Services Unit, P.O. Box 1250
Mashreq Bank
Office # 8, 815th floor
Block B, Entrepreneurs Business Village Near Clock
Tower, Deira, Dubai
- 21.6 Either Party may change its notice address details under this Agreement by providing seven (7) calendar days' notice to the other Party.

22 Governing Law

This Agreement shall be governed in accordance with the applicable laws of Dubai and the courts of Dubai shall have jurisdiction to resolve any difference or dispute arising out of this Agreement or any part thereof. Submission to such jurisdiction shall not limit the right of the Bank to initiate proceedings against the Merchant in any other court with jurisdiction over the Merchant or any of its assets, properties, or revenues.

Section D: Dynamic Currency Conversion

1 Description of Dynamic Currency Conversation

- 1.1 The Dynamic Currency Conversion ("DCC") program ("Program") enables certain types of Merchant customers, whose Bank Cards are denominated in certain currencies ("Program Currency") other than United Arab Emirates Dirham ("Foreign Cardholders"), to present a Card at the POS terminal and to pay for a purchase in the currency of the Foreign Cardholder, based upon a rate of exchange determined by the Bank, while Merchant receives settlement of the foreign transaction in United Arab Emirates Dirham (collectively, a "Foreign Transaction").

- 1.2 The Merchant acknowledges and agrees that a Foreign Transaction will be converted to the Program Currency in which the Card is denominated based upon an exchange rate in effect at the time of authorization for retail transactions and that the Foreign Transaction, as converted, will be cleared through Visa, Inc., or MasterCard, Inc. (collectively, the "Card Associations") in the currency in which the Card is denominated. The Program shall apply only to those Cards issued by Visa, MasterCard or under the brands of such other card associations included within the Program that are billed to the Foreign Cardholder in a Program Currency. The Program may not apply to credit-return transactions, or certain Foreign Transactions that are referred to the Bank for authorization or #otherwise authorized by the Merchant via telephone. The Bank reserves the right to add, delete or suspend any currency to or from the Program, as the case may be, at any time without notice to Merchant. Further, the Bank may terminate or suspend the Program for any reason forthwith upon notice to the Merchant.

2 Program Requirement

- 2.1 The Merchant shall comply with all reasonable instructions provided by Bank pertaining to Merchant's participation in the Program. Without limiting the foregoing, Merchant agrees to comply with the following specific Program requirements:
- a) Program disclosure: the Merchant agrees to comply with all instructions and specifications applicable to the Program as provided by the Bank from time-to-time. Without limiting the generality of the foregoing, Merchant shall follow Program procedures as may be amended by the Bank from time-to-time.
 - b) Foreign Cardholder Opt-In: the Merchant shall, based upon the instructions provided by the Bank and/or the Card Associations from time to time, provide Foreign Cardholders with the ability to "opt-in" or consent to participate in the Program. In the event that a particular Foreign Cardholder elects not to opt-in, it is understood that the Bank will process that Foreign Cardholder's Transaction in United Arab Emirates Dirham. The Merchant agrees to, and shall, make such reasonable modifications as the Bank may request to increase the likelihood of Foreign Cardholders opting-in to the Program. It is understood that any Foreign Transaction for which the Merchant fails to provide a Foreign Cardholder with the opt-in procedure as described herein, may be subject to a charge back as described in this Agreement.
 - c) Timely Presentment of Foreign Transactions: the Merchant acknowledges that the timely presentment of Foreign Transactions is necessary for participation in the Program. For the avoidance of doubt, Foreign Transactions must be presented within twenty-four (24) hours of the completion of the Foreign Transaction. Notwithstanding the foregoing, Foreign Transactions submitted by Merchants involved in the hotel, lodging and cruise industries must be submitted within twenty four (24) hours of a Foreign Cardholder's checkout from the Merchant's establishment. Merchant acknowledges that in the event of its failure to present a Foreign Transaction within the specified timeframe the Bank may reduce the amount of the Program Participation Payment (as defined below).
 - d) Credits/Refunds: all credits/returns for transactions that were processed in the Foreign Cardholder's currency must be sent to the Bank for processing. In the event that the Merchant processes any such credit/refunds on the POS terminal, the Merchant shall be liable for any financial losses arising from the same.
 - e) Chargebacks: a chargeback incurred in connection with a Foreign Transaction shall be transmitted to the Bank by the applicable Card Association in the Program Currency and converted by such Card Association into United State Dollars at the Card Association's designated foreign exchange rate.

3 Program Participation Payment

- 3.1 As consideration for its participation in the Program, the Bank will pay the Merchant a DCC Merchant Incentive pertaining to the percentage mentioned in this Agreement (or such other percentage or other means of calculation as agreed or amended pursuant to this Agreement) of the amount of Foreign Transactions settled on behalf of Merchants under the Program, calculated in United Arab Emirates Dirhams, prior to any conversion of the Foreign Transaction amount under the Program (the "Program Participation Payment").
- 3.2 The Program Participation Payment shall be denominated and paid in United Arab Emirates Dirham. Payment shall be made by the end of the calendar month following the month in which the Program Participation Payment was earned.
- 3.3 The Merchant must highlight any discrepancy pertaining to the Program Participation Payment within thirty (30) calendar days of the payment being made. The Bank shall not be liable to entertain any discrepancy requests sent to it after this period.

Section E: E-commerce

- 1 The Merchant agrees as follows:
- 1.1 To provide a brief description of the merchandise or services purchased with a Card, together with other disclosures.
 - 1.2 To defend, save and hold harmless the Bank and indemnify the Bank for any and all disputes, customer queries, claims, actions, suits, losses, damages and liabilities and costs including attorney's fees, relating to any claims filed by cardholder for whatsoever reason.
 - 1.3 To comply with a format approved by the Bank for the On-Line Order Form. It is understood, acknowledged and agreed that Merchant shall not process any transaction that is not in compliance with the terms of the Addendum or the Merchant Agreement between Merchant and the Bank for purpose of the Card or Cards.
 - 1.4 Not to use the Bank's name, style or any registered trademarks or trade names of the Bank, which shall in any event remain the property of the Bank, unless the Merchant obtains a written authorization from the Bank.
 - 1.5 To install the "Payment Client" component provided by the Bank in Merchant's On-Line server.

- 1.6 To send the payment details to Bank's secure server using Secure Socket Layer technology.
- 1.7 To include in each transaction the order reference number.
- 2 The Bank shall send back the status of the transaction to the Merchant with the order reference number.
- 3 The Merchant may enter transactions received by post, by telephone, by fax, or in person from the Card Holder using the manual data entry screen or POS terminal provided by the Bank.
- 4 The Merchant warrants that all transactions tendered to the Bank will represent obligations of Cardholders to Merchant for bona-fide transactions in the amount set forth thereon for merchandise sold and/or services rendered only, and shall not involve any element of Mashreqbank PSC 16 United Arab Emirates credit for any other purpose and shall not involve Merchant receiving or accepting any payment from the customer for any charge included in a transaction resulting from the use of a Card. The Merchant agrees not to make any cash advance or cash withdrawals to any Cardholder.
- 5 Merchant shall not, without the Cardholder's written consent, sell purchase, provide or otherwise disclose any Cardholder account information or other Cardholder personal information to any third party other than the Bank, for the purpose of assisting Merchant in its business or as required by law. The Merchant represents and warrants that: (i) it has the necessary authority for the Bank to process and transfer the account information and any personal information of the Cardholders that it discloses to the Bank in accordance with this Agreement; (ii) it has provided all necessary information as required under Data Protection Laws to the Cardholders whose personal information the Merchant discloses to the Bank; (iii) it has a valid legal basis including, but not limited to, valid consent, as applicable in accordance with the Data Protection Laws, to collect and disclose the personal information of the Cardholders and/or other relevant individuals to the Bank; and (iv) all account information and personal information provided by the Merchant to the Bank is accurate, up to date and relevant when disclosed to the Bank.
- 6 The Bank shall provide, and Merchant shall use, the "Payment Client" component of MEPS and any revisions to that component during the term of this Agreement.
- 7 The liability of the Bank to Merchant with respect to any transaction shall be limited to the obligation of the Bank upon written notice from the Merchant to refund the transaction at no additional expense. The Bank shall in no event be liable for any delay, incidental or consequential damages whatsoever.
- 8 All information concerning the Card Holder so obtained shall be maintained in a secure manner with limited access to selected personnel until discarding and must be destroyed in a manner that will render the data unreadable.
- 9 The Bank shall have the right to verify and investigate all transactions and to examine Merchant's books, records and other papers relating to transactions covered by the terms of this Section E (without prejudice to the other terms and conditions of this Agreement).
 - 9.1 For this purpose, Merchant shall preserve all records pertaining to such transactions for a period of at least eighteen (18) months from the date thereof or any longer period required by local law.
- 10 The Merchant agrees to display at his website the following information:
 - 10.1 complete description of the merchandise and services provided;
 - 10.2 refund/return policy;
 - 10.3 customer service contact including electronic mail address;
 - 10.4 transaction currency;
 - 10.5 export restrictions as applicable;
 - 10.6 delivery policy;
 - 10.7 country of Merchant domicile;
 - 10.8 logos of credit Card accepted in the format authorized by the Card scheme provided to the Merchant by the Bank;
 - 10.9 import tariffs and/or regulations;
 - 10.10 security capabilities and policy for transmission of Payment Card details making clear how Merchant is protecting customers' Payment Card data and other personal information; and
 - 10.11 consumer data privacy policy.
- 11 For 2-Party (MO/TO) transactions, the Merchant shall provide its customers with a receipt with following information:
 - 11.1 Merchant name and online address;
 - 11.2 Transaction amount;
 - 11.3 Currency;
 - 11.4 Transaction date and shipping date;
 - 11.5 Unique transaction ID;
 - 11.6 Authorization code;
 - 11.7 Card expiry date; and
 - 11.8 Description of services or merchandise.

- 12 The Merchant acknowledges and understands that compliance of the procedures in this Section E are for its own protection and it acknowledges it shall be liable to the Bank and/or other parties for any breach or non-compliance with any of the aforesaid procedures.
 - 12.1 The Merchant also understands that the Cardholder's issuer bank is entitled to demand at any time any transaction documents.
- 13 If the Merchant's website or transaction related data is hacked, the Bank will not be responsible for any loss or damage arising therefrom.
- 14 The Merchant must notify the Bank in writing of any change in hosting/website URL.
- 15 The Bank may copy and retain the service codes of the Merchant's website(s).
- 16 The Merchant shall be liable for any Cardholder dispute and shall not hold the Bank liable, including in any of the following circumstances:
 - 16.1 the merchandise referred to in the order form has been returned to or not received by the Merchant, or claimed to have been returned to not received;
 - 16.2 the services referred to in the order form have been unsatisfactory to the Cardholder or not received, or are claimed by the Cardholder to have been unsatisfactory or not claimed.
 - 16.3 The cardholder claims that transaction on the Card was not done by the Cardholder. Mashreqbank PSC 17 United Arab Emirates

Section F: Easy Payment Plan

1 Background

- 1.1 The 0% Easy Payment Plan ("EPP") is a payment option available to Mashreqbank Cardholders wherein the entire "Retail Purchase Amount", as such term is defined in the Cardholder's agreement, is charged to the Cardholder for the installment period.

2 Offer

- 2.1 The promotion ("Promotion") 0%EPP will be offered for purchases with all Bank credit cards at the Merchant's outlets in the United Arab Emirates.
- 2.2 All purchases of AED 1,000/-- (one thousand Dirhams only) and above under 0% EPP will be eligible under this payment option.
- 2.3 The tenure for 0% EPP bookings would be for 9,6,3 or 12 months.
- 2.4 The claimed amount by the Cardholder should match the invoice and the transacted amount.

3 Covenants

- 3.1 The Merchant agrees to pay the commission mentioned in this Agreement and for the entire EPP tenure (depending on the selection made by the Cardholder) of the purchase amount. A processing fee of 1% for 3 and 6 month and 2% for 9- and 12-month tenure will be charged to the customer. The Merchant shall ensure that its Bank account number provided in this Agreement shall maintain the minimum number of payments and commissions due to the Bank on each due date, to enable the Bank to debit such amounts payable by the Merchant. In the event of a non-Bank account or unsuccessful deduction from it, the proceeds shall be debited from the Merchant acquiring sales proceeds. For non-Bank account holder or non-acquiring Merchant partner, payments must be made on the due date mentioned in the relevant invoice.
- 3.2 The Merchant shall ensure that all purchases under 0% EPP shall be authorized by the Bank electronically via the POS terminal or authorized by contacting the Bank's call center over the telephone. Manual Imprinting also may be used for processing the transaction along with the authorization received over the telephone.

4 Advertising

- 4.1 The Merchant undertakes to promote the 0% EPP at outlets where it operates POS terminals in order to increase sales at the relevant outlet, including by:
 - a) displaying, with the prior written consent of the Bank, marketing material on the 0% EPP as provided by the Bank;
 - b) displaying, with the prior written consent of the Bank, the 0% EPP installment amount for the products at the outlet; and
 - c) including, with the prior written consent of the Bank, the 0% EPP offer in its brochures/mailings/advertisements.
- 4.2 The Merchant shall submit to the Bank for its prior written approval any advertising by the Merchant which uses the Bank's brand names, color bands design, logos or any representation thereof.
- 4.3 The Merchant authorizes the Bank to use the Merchant's logos, trademarks, and images in relation to the EPP during the whole period of the Promotion.
- 4.4 The Merchant shall mention the 0% EPP offer for Cardholders for its products that are available on 0% EPP and the Bank must approve material prior to the material being printed.

5 Liability and Indemnity

- 5.1 The agreed finance charges shall become payable by the Merchant in the calendar month following the calendar month of the 0% EPP bookings, following the issuance of the invoice by the Bank with respect to each 0% EPP transaction/ purchase in accordance with the terms thereof.

- 5.2 The Bank shall debit any finance charges or other payments payable by the Merchant from the Merchant's merchant account with the Bank on the relevant due date for payment.

6 EPP ON POS

- 6.1 The Merchant charges the Cardholder based on the purchase amount, with no surcharge of Merchant service fee (MSF).
- 6.2 The Merchant informs the Cardholder about the 0% interest EPP option and advises the customers to call the Bank's call center on 04 424 4449.
- 6.3 The Bank converts the Cardholder's purchase to 0% interest EPP option as requested. Mashreqbank PSC 18 United Arab Emirates

Section G: Mashreq Cards Tactical Promotion

- 1 The Bank shall communicate the "Mashreq Cards Tactical Promotion" ("Promotion") by the following media:
- 1.1 SMS (generic);
 - 1.2 website;
 - 1.3 email shots.
- 2 The Merchant acknowledges and accepts that the Bank shall not be responsible for any kind of refund including refund of any amounts paid by the Merchant, in the event the Merchant chooses to withdraw from the scheme.
- 3 Merchant hereby, irrevocably and finally, undertakes the following:
- 3.1 to authorize the Bank to use its logos, trademarks, and images during and for the whole period of the Promotion;
 - 3.2 to be solely liable for the contents of the advertisement materials;
 - 3.3 to obtain, in writing, any and all the required approvals from the persons and/or entities concerned with the advertisement materials and their contents;
 - 3.4 to be solely responsible for any claims, demands, legal proceedings, actions, etc., that might be addressed to the Bank in respect of or related to the advertisement materials and their contents;
 - 3.5 to indemnify the Bank and hold it harmless against any claims, demands, damages, etc., that it might suffer as a result of or in relation to the advertisement materials and their contents.
- 4 In the event of failure to honor a customer discount in the case of Merchant's staff being unaware of the offer or for any other reason, the Bank's representative shall contact the Merchant and upon validation, the Merchant shall reimburse the customer as follows within 24 hours of notification:
- 4.1 arrange for a free dining voucher or free meal on the following visit or even a double discount on the following visit; and/ or
 - 4.2 arrange for a cash back worth the value of discount to the customer following which a confirmation will be taken from the customer for the same.

الأحكام والشروط

المشرق، نيو بيز هو قسم من بنك المشرق ش.م.ع هو شركة مساهمة عامة منظمة وقائمة بموجب قوانين إمارة دبي، الإمارات العربية المتحدة، والتي ينظمها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وخلفاؤه والمتنازلون عنه (يشار إليهم فيما يلي باسم "المشرق" أو "البنك" أو "المشرق، نيو بيز". تم تصميم حسابات نيو بيز لمجموعة مختارة من الكيانات التي حددها المشرق. يحتفظ المشرق. وفقا لتقديره الخاص بالحق في تغيير المزايا أو معايير الأهلية أو الأسعار أو أي قواعد أخرى تحكم حساب نيو بيز " في أي وقت.

إلى الحد الذي تسمح به القوانين المعمول بها، يجوز للبنك تغيير أو استبدال أو استكمال أو حذف أي من الشروط والأحكام المذكورة أدناه أو جدول الرسوم المذكور على صفحة الويب (mashreqneobiz.com/soc)، وفقا لتقديره المطلق، وفي أي وقت. في حال كان هناك أي تغييرات على هذه الشروط والأحكام أو جدول الرسوم أو على أي ميزات محددة، سيعطى البنك إشعاراً للعميل بهذه التغييرات مدته ستين (60) يوما ميلادياً من خلال الموقع الإلكتروني و/أو عبر البريد الإلكتروني و/أو من خلال أي وسيلة اتصال أخرى يراها البنك مناسبة، ويقر العميل ويوافق على أنه في حال عدم وجود أي اعتراض كتابي من قبل العميل يتلقاها البنك في غضون خمسة عشر (15) يوما، يُعتبر العميل قد قبل ووافق على هذه الشروط والأحكام. سيتم إرسال ملخص للتغييرات الرئيسية على الشروط والأحكام، بلغة واضحة، مع نسخة من الشروط والأحكام المعدلة.

1 المقدمة:

الشروط والأحكام. لإدارة الحساب.

1.1 تطبيق هذه الشروط والأحكام، وتحكم حساب أعمال، بما في ذلك أي حساب أو حسابات لاحقة يشار إليه فيما بعد باسم "الحساب" يتم فتحها من قبل عميل البنك يشار إليه فيما بعد باسم "العميل" لدى بنك المشرق ش.م.ع (يشار إليه فيما بعد باسم "البنك") وفقاً لنموذج فتح الحساب أو بأي طريقة أخرى مقبولة، وتكون ملزمة للعميل والبنك بما في ذلك على وجه الخصوص الفرع أو الشركة الفرعية أو الشركة التابعة حيث يتواجد الحساب. يعتبر التوقيع من قبل العميل أو بالنيابة عنه على نموذج فتح الحساب بمثابة موافقة وقبول العميل لهذه الشروط والأحكام، ووضع اتفاقية ملزمة بين العميل والبنك، كما يتم تغييرها وفقاً لهذه الشروط والأحكام من حين لآخر. كما يعتبر توقيع العميل على نموذج فتح الحساب توقيعاً من قبل العميل على كافة صفحات هذه الشروط والأحكام التي تشكل إقراراً وقبولاً لنصوص كل صفحة من هذه الوثيقة. لذلك، لا يجوز للعميل (العملاء) الاعتراض بموجبه على هذه المحتويات على أساس عدم وجود الأحرف الأولى أو التوقيع (التوقيعات).

2.1 يجوز للبنك اختيار عدم تقديم خدمات لهذا الحساب من خلال الفرع الفعلي. يجوز للعميل استخدام القنوات الرقمية فقط لأية طلبات خدمة.

3.1 في حال تم تقديم أي خدمة بخلاف تلك المحددة في شروط وأحكام فتح الحساب ونماذجها من قبل البنك، قد تكون هناك حاجة إلى نموذج واتفاقية منفصلة لتفعيل الخدمة، وبالتالي ستخضع هذه الخدمة لهذه الشروط والأحكام على النحو المكمل أو المعدل للشروط والأحكام المحددة في الاتفاقية المنفصلة في حال تعارض بين الشروط والأحكام، تسري اتفاقية الخدمة أو المنتج المحددة. يتم توفير بعض الخدمات المقدمة من قبل مقدمي الخدمات. بينما يسعى البنك إلى تقديم مثل هذه الخدمات لعملائه، لا يجوز للعميل تحميل البنك المسؤولية من عدم توفر هذه الخدمات، علاوة على ذلك لن يكون البنك مسؤولاً بأي شكل من الأشكال عن أي إجراءات أو مطالبات أو خسارة أو ضرر أو مسؤولية مهما كانت طبيعتها والتي تنشأ عن أي إجراء أو إغفال من قبل مقدمي الخدمات أو بسبب أي معلومات يقدمها العميل مباشرة.

4.1 يوافق العميل (ووكلائه عند الاقتضاء) صراحة على الالتزام بهذه الشروط والأحكام بصيغتها المعدلة وكال يتم تعديلها من حين لآخر بموجب شروط وأحكام أخرى قد تدخل حيز التنفيذ، ويتعهد بتزويد البنك بانتظام بما يلي:

أ. كافة الوثائق والمعلومات التي تم تحديثها / تحديثها وغيرها التي يطلبها البنك بشكل معقول أو التي تكون جوهرية فيما يتعلق بالعميل وأعماله وإيراداته ووضعه القانوني أو التنظيمي بما في ذلك إصدار التأشيرات والتراخيص والتاريخ اللازمة أو فيما يتعلق بأي حساب أو أي خدمة بنكية أو منتج مصرفي، أو يطلبه البنك للحفاظ على علاقة منتظمة وتأكيد الصلاحية المستمرة للكيان أو صاحب الحساب؛ و

ب. عند طلب البنك، كافة الوثائق اللازمة أو المطلوبة فيما يتعلق بالمعاملات التجارية والمصرفية للعميل المرتبطة بالحساب أو التي تشتمل عليه.

5.1 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره وفي أي وقت، استبدال أو تعديل أو استكمال هذه الشروط والأحكام بموجب إخطار كتابي بهذا المعنى إلى العميل وفي حال عدم وجود أي اعتراض كتابي من قبل العميل يتسلمه البنك في غضون خمسة عشر يوم. يعتبر العميل أنه قد قبل ووافق على هذا التغيير.

6.1 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره التنازل عن الإلتزام بأي من هذه الشروط والأحكام، ولكن لا يكون هذا التنازل مغل أو يعتدّ تنازلاً عن حقوقه ومزاياه الناشئة بطريقة أخرى بموجب هذه الشروط والأحكام، بما في ذلك الحق في تنفيذها بشكل كامل في تاريخ لاحق.

7.1 في هذه الشروط والأحكام حيث يتم استخدام الجنس المحايد، يكون شاملاً "الجنس الذكر أو الأنثى حسب مقتضى الحال والعكس صحيح.

8.1 وفقاً لمعايير حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لدولة بموجب لائحة حماية المستهلك (التعميم رقم 2020-8)، برجاء العلم بأنه لك الحق في سحب أو إلغاء طلب فتح الحساب الخاص بك في غضون 5 أيام عمل من تاريخ توقيعه (يشار إليها فيما بعد باسم "فترة الانتظار). في يوم العمل السادس (أو) بعد يوم واحد من انتهاء فترة الانتظار، ينبغي عليك إخطار البنك بقرارك بإلغاء طلب فتح الحساب أو سحبه، وإلا، سيستمر تطبيق الأمر ذاته وسيتم اعتباره مؤكداً من قبلك. خلال فترة الانتظار، سيقوم البنك بتزويدك بإمكانية الوصول إلى حسابك والخدمات الأخرى ذات الصلة بالحساب، بشرط قبول إجراءات "اعرف عميلك" والتحقق من الإلتزام والإجراءات الخاصة بالبنك. في حال اخترت التنازل عن حقك في فترة الانتظار، يجب عليك إشعار و / أو تأكيد هذه النية كتابياً للبنك. وتجدر الإشارة إلى أنه إذا اخترت إلغاء أو سحب طلب فتح الحساب خلال فترة الانتظار، ستكون مسؤولاً عن سداد كافة التكاليف والرسوم التي قد تكون تكبدتها فيما يتعلق بكافة المعاملات وأيا منها التي أجريت في حسابك خلال فترة الانتظار وقبل إلغاء حسابك.

2 الصلاحية وتغيير الصلاحية

1.2 ينبغي على العميل بموجب إشعار كتابي وبصيغة مقبولة للبنك، تعيين شخص أو اشخاص مكلفين يصدر عن طريقهم كافة التعليمات والمراسلات الأخرى والتعامل مع البنك بخلاف ذلك. سيقبل البنك وفقاً لتقديره الخاص، صلاحية الشخص أو الأشخاص المكلفين على هذا النحو.

2.2 يجوز للبنك الاعتماد على صلاحية كل شخص أو الأشخاص المكلفين بذلك (بشكل مقبول لدى البنك) من قبل العميل لإصدار التعليمات والمراسلات أو التعامل مع البنك بخلاف ذلك، حتى يتلقى البنك إشعار كتابي أو إشعار آخر يفيد بخلاف ذلك من العميل أو مجلس إدارته أو أي صلاحية أخرى أو ممثل مقبول لدى البنك.

3.2 سيكون أي تغيير في الصلاحية أو التفويض سارياً بمجرد أن يتلقى البنك إشعاراً سارياً بالتغيير ويكون لديه وقت معقول لتسجيل هذا التغيير في الصلاحية أو التفويض.

3 المراسلات:

- 1.3 يلتزم كل من العميل والبنك ببعض الإجراءات الأمنية المتفق عليها (يشار إليها فيما بعد باسم "البروتوكولات") المصممة للتحقق والتدقيق على المراسلات بما في ذلك التعليمات والإخطارات والاستفسارات والاستشارات (يشار إلى كل منهما فيما يذ باسم "المراسلات").
- 2.3 عند تحديد صلاحية أو هوية الشخص الذي أصدر المراسلات، يحتاج البنك فقط إلى الامتثال للبروتوكولات كما أن الأخطاء أو الإغفالات التي يرتكبها العميل في مثل هذه المراسلات أو ازدواج أي من تلك المراسلات هي مسؤولية العميل وحده ولا يتحمل البنك أي مسؤولية في هذا الصدد.
- 3.3 يجوز للبنك التصرف بناء على المراسلات على أساس رقم الحساب المقدم فقط بصرف النظر أنه يجوز أيضاً توفير عنوان الحساب.
- 4.3 يجوز للبنك التصرف بناء على المراسلات إذا كان يعتقد بشكل معقول أنها تحتوي على معلومات كافية، وقد يقرر البنك وفق تقديره، عدم التعامل بناء على أي مراسلات في حال كان لديه شك معقول في مصداقيتها أو التزامها للبروتوكول. عندما يقرر البنك عدم التعامل بناء على المراسلات المستلمة، فإنه يقوم على الفور بإشعار العميل بهذا القرار من خلال الوسائل المتاحة له بما في ذلك الهاتف أو الفاكس أو الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو الخطابات.
- 5.3 عندما يرغب العميل في سحب أو تغيير أي مراسلات إلى البنك، فإن البنك سيبدل جهداً معقولاً لتنفيذ هذا الطلب دون أي مسؤولية عن الإغفال أو الإخفاق في ذلك.
- 6.3 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره الخاص وغير المقيد، أن يفرض أو يتيح للعميل الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو مراسلات الإنترنت أو الهاتف أو الهاتف المحمول بما في ذلك الرسائل النصية القصيرة دون إبرام اتفاقية منفصلة مع البنك، ويوافق العميل على أن هذه المراسلات تحمل مخاطر وأن هذه المخاطر أو أي خسائر تحدث هي مسؤولية العميل وحده، عندما يتصرف البنك بناءً على أي مراسلات من العميل يتم إرسالها عبر الهاتف أو الرسائل النصية القصيرة أو التلكس أو الفاكس أو البريد (بما في ذلك البريد الإلكتروني) أو باليد، سيقوم العميل بتعويض البنك عن جميع الخسائر أو الأضرار التي يتكبدها البنك في التعامل مع هذه الاتصالات.
- 7.3 يجب إرسال أو تأكيد أي إشعار أو تعليمات أو أي مراسلات أخرى يقدمها العميل إلى البنك كتابياً ويعتبر أنه قد تم تسليمه أو إرساله بشكل صحيح عندما يتم الإقرار به من قبل موظف مختص في البنك. يجب على العميل تقديم نسخ أصلية من كافة الطلبات والوثائق الأخرى التي يعتبرها البنك وفقاً لتقديره الخاص، مطلوبة أو ضرورية لأي معاملات تبدأ من خلال هذه المراسلات. حيث يتصرف البنك وفقاً لتقديره الخاص وبناءً على طلب العميل، بناءً على تعليمات عبر الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني، ينبغي تأكيد هذه التعليمات على الفور كتابياً وأن تكون موقعة أصولاً من قبل العميل والتي تنص على ما يلي: "تأكيد التعليمات تجنب التكرار". يظل العميل مسؤولاً فيما يتعلق بهذه التعليمات أو. المراسلات الأخرى على الرغم من عدم تلقي البنك للتأكيد الكتابي.
- 8.3 عندما يتم تحديد نماذج البنك أو طريقة خاصة بالبنك لتعليمات أو مراسلات أو إجراءات معينة، يطلب من العميل الالتزام بهذه النماذج أو الطريقة. في حال تلقي البنك تعليمات أو مراسلات من العميل في نماذج أو طريقة غير تلك المنصوص عليها، يجوز للبنك قبولها وفق التقدير الخاص، وبمجرد قبولها، يعتبر أنه تم استلامها في نماذج البنك أو الطريقة حسب الاقتضاء، مع مراعاة هذه الأحكام والشروط وأي أحكام وإجراءات أخرى معينة للبنك، تم استخدام النماذج المنصوص عليها. عند القبول أو التصرف بهذه التعليمات أو المراسلات، لن يكون البنك بأي حال من الأحوال مسؤولاً أو يقبل المسؤولية عنها.
- 9.3 يوافق العميل بموجبه على استلام القروض والرسائل الإخبارية والعروض الترويجية وغيرها من المراسلات التسويقية (بما في ذلك الرسائل النصية القصيرة ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل داخل التطبيق) من البنك في حال رغب العميل في سحب موافقته على تلقي مثل هذه المراسلات التسويقية، يمكن للعميل القيام بذلك عن طريق تسجيل الدخول إلى المشرق نيو بيز أونلاين [وإلغاء الاشتراك].

4 الودائع والسحوبات:

- 1.4 يجوز للبنك إجراء أي خصم على الحساب حتى لو أدى ذلك إلى رهيد مدين أو زيادته.
- 2.4 يخيف البنك للعميل مبالغ يمكن سدادها أو تحويلها لهذا الغرض من قبل العميل أو من قبل الغير لهالعميل. لن تكون متحولات الودائع أو الاعتمادات متاحة بشكل عام للسحب من قبل العميل حتى يتم استلام الأموال التسوية من قبل البنك.
- 3.4 سيتم قبول الشيكات والسندات الأخرى المسحوبة بأمر من العميل أو لحاملها للتحويل ولكن لا يجوز سحبها مقابل ما لم تتم تسويتها. يحتفظ البنك بالحق في خصم قيمة أي شيكات مرتجعة من العميل بالإضافة إلى التكاليف والرسوم المطبقة على الشيكات المرتجعة.
- 4.4 يحتفظ البنك بالحق المطلق في إيداع الحساب قبل تحفية الأموال. في مثل هذه الحالة، قد يعكس أيضاً أي خصم أو ائتمان يتم إجراؤه على هذا النحو في حال لم يتم تحفية الأموال في المسار الزمني العادي.
- 5.4 في حال وجود أي خصم أو إضافة ائتمان خاطئ للحساب، يحتفظ البنك بالحق في إلغاء هذا الإدخال من جانب واحد أو بشكل آخر تصحيح آثار هذا الإدخال دون أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار ناشئة عن ذلك.
- 6.4 عند قبول بنود الإيداع أو الائتمان، يعمل البنك فقط كوكيل تحصيل للعميل ولا يتحمل أي مسؤولية عن تحقيق ذلك يجوز للبنك توجيه البنود والتعامل معها للتحويل وفقاً لممارسته المعتادة.
- 7.4 لا يجوز إجراء عمليات السحب إلا عن طريق القنوات التي يسمح بها البنك من حين لآخر والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر، الشيكات وماكينات الصرافة الآلي والأوامر الكتابية للسداد أو التحويلات مقابل الأموال المتاحة للسحب مباشرة في الحساب أو ضمن حدود السحب المتفق عليه.
- 8.4 في حال عدم وجود تسهيلات حد جاري مدين أو الترتيبات الخاصة مع البنك، لن يلتزم البنك بأي شيكات أو فواتير أو سندات أذنية أو أوامر أخرى لسداد الأموال الصادرة من العميل إذا تخلف عنه رهيد مدين. في حال سداد أي من أدوات السداد هذه لأي سبب من قبل البنك، ينبغي على العميل سداد المبلغ المسحوب بالإضافة إلى الفائدة بمعدل السحب على المكشوف الخاص بالبنك، ورسوم البنك السائدة عند الطلب، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية أو التزام تجاه العميل في حال رفضه الوفاء بهذه المدفوعات.
- 9.4 في حال كان المبلغ الإجمالي للخصم على الحساب تجاوز الائتمان المتاح، يقرر البنك الخصومات التي سيقوم بها وبأي ترتيب لها. أي ائتمان يتم منحه للسماح للحساب بأن ينتج عنه رهيد مدين سيتم التعامل معه على أنه سحب على المكشوف، ويمكن إلغاء هذا الائتمان في أي وقت وفقاً لتقدير البنك.

- 10.4 يجوز للبنك في أي وقت إلغاء أي منح للائتمان، سيقوم العميل بالتحويل إلى البنك عند إغلاق الحساب أو عند طلب من البنك، ما يكفي من الأموال المتاحة على الفور لتغطية أي رصيد مدين على الحساب أو أي منح آخر للائتمان وأي فوائد ورسوم ومبالغ أخرى مستحقة على العميل إلى البنك.
- 11.4 يمكنك الحصول على إيداعات نقدية يتم إجراؤها في حساب الأعمال من خلال أي من القنوات التي يقدمها البنك (أجهزة الصراف الآلي آلة الإيداع النقدي) من خلال مزود خدمة الغير مثل (ترانس جارد). يحتفظ البنك بالحق في وضع حد أقصى لهذه الإيداعات في أي من القنوات المتاحة للإيداع النقدي في أي وقت دون إشعار مسبق وفقاً للإرشادات الداخلية. من خلال موافقتك على فتح حساب الشركة، فإنك توافق على الالتزام بسياسات البنك وإرشاداته.
- 12.4 في حال عدم الحفاظ على معدل الرصيد الشهري في حساب الأعمال الخاص بك، يجوز للبنك إسترداد أي تعريفة / مزايا خاصة يتم منحها وفقاً لتعريفه نوع الحساب ذلك بالإضافة إلى الرسوم التي سيتم تحصيلها لعدم الحفاظ على معدل الرصيد الشهري الملزم به.

5 التحويلات الرقمية والتحويلات عند الطلب وشيكات المدير

- 1.5 يقبل العميل أن القيمة الخاصة بأدوات السداد الواردة والصادرة عنه لصالحه أو لطرف ثالث ، وهاهي التكاليف والرسوم المصرفية والرسوم والضرائب وخسائر الصرف.
- 2.5 يجوز للبنك ، وفقاً لتقديره، التفاوض على شراء أداة سداد أو تحصيل صادر عنه مسبقاً. ستتم تلك المعاملة بسعر الشراء الذي يحدده.
- 3.5 يجوز للبنك إجراء أي تحويلات للعملة بسعر الصرف الساري لديه للعمليات ذات الصلة في وقت التحويل.
- 4.5 يتم إرسال كافة التحويلات الصادرة بالكامل على مسؤولية العميل. يكون العميل مسؤولاً عن دقة التفاصيل الواردة في أمر الدفع الصادر ويكون مسؤولاً عن تعويض البنك عن أي خسارة تنشأ بسبب أي خطأ في أمر الدفع، يوافق العميل على أن أمر الدفع سيصبح غير قابل للإلغاء عندما يتم تنفيذه من قبل البنك. ينبغي فحص كافة تعليمات السداد بعناية من قبل العميل، يوافق العميل على تعويض البنك ووكلائه ومراسليه عن أي خسارة أو تكلفة أو أضرار أو مضاريف أو مسؤولية أو إجراءات قد يتكبدها البنك أو يعاني منها نتيجة التصرف بناء أو على التأخير في تنفيذ الإجراء أو الامتناع عن التصرف بناء على التعليمات المذكورة. لن يكون البنك بأي حال من الأحوال مسؤولاً عن أي خسارة في الأرباح أو العقود أو خسائر أو أضرار خاصة أو غير مباشرة أو التبعية التي يتكبدها العميل. يحق للبنك عدم تنفيذ طلب التحويل في حال عدم كفاية الرصيد في الحساب المحدد في طلب التحويل. كما يحق للبنك أن يخصم من حساب/ حسابات العميل الذي طلب التحويل في حال خصم أي مبالغ لإجراء التحويل نتيجة لخطأ حاسوبي أو بالأجهزة أو الخلل الفني أو البشري أو أي خطأ آخر. يقوم العميل بتفويض البنك أن يخصم من حسابه (حساباته) أي خسارة تنشأ عن عدم استخدام أسعار الصرف الأجنبي الخاصة التي حجزها العميل أو التي حجزها البنك أو وكلائه أو مراسليه بالنيابة عن العميل لتنفيذ المعاملة. ستعتبر كافة العمليات التي لم يتم تنفيذها كلياً أو جزئياً أو تم إلغاؤها على أنها غير مستخدمة.

6 الشيكات وسندات السداد:

- 1.6 سيتم إصدار دفاتر الشيكات للحسابات الجارية الخاصة بنويز وأي حسابات أخرى مؤهلة وفقاً لتقدير البنك وتخضع لسداد الرسوم الحالية للبنك. سيبدل العميل كل جهد معقول لتجنب أي احتيال أو سرقة أو سوء استخدام أو عدم سداد الشيكات وأدوات الدفع ، وسيخطر البنك كتابياً على الفور بأي سرقة أو خسارة لهذه الشيكات أو سندات السداد. ف.
- 2.6 عند إغلاق الحساب، ينبغي على العميل إعادة جميع الشيكات غير المستخدمة وأدوات الدفع والمواد ذات الصلة على الفور.
- 3.6 في حال كان ينبغي إعادة الشيك (الشيكات) غير المدفوعة الصادرة عن العميل بسبب عدم كفاية الرصيد ، يجوز للبنك إغلاق الحساب وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة. في مثل هذه الحالة، سيقوم العميل بإعادة دفاتر الشيكات المتعلقة بالحساب إلى البنك. يدرك العميل أن البنك قد يكون ملزماً بالإبلاغ عن التفاصيل أو الحسابات ذات الشيكات المرتدة إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والجهات الأخرى المختصة.
- 4.6 عند رد الشيكات المسحوبة لصالح العميل، يجوز للبنك، بناء على اختياره، إعادة هذا الشيك (الشيكات) إلى العميل من خلال البريد العادي أو المسجل إلى آخر عنوان محدد للعميل دون أي مسؤولية عن أي خسائر ناجمة عن أخطاء بريديّة أو السرقات أو غير ذلك.

7 الخسارة أثناء الانتقال

- لن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر يلحق بأي شيكات أو أي أداة تجارية أو وثيقة بنكية أخرى أثناء انتقالها من البنك إلى أي عميل أو من العميل إلى البنك.

8 وقف صرف شيك:

- 1.8 يقبل البنك أمر إيقاف الصرف في حال فقدان أو سرقة شيك، بشرط استلام تقرير الشرطة أو أمر من المحكمة ذات الاختصاص القضائي بالإضافة إلى تعويض شامل يتم استلامه من/ منا.
- 2.8 ساقبل/ سنقبل كافة المسؤوليات الناشئة عن البنك والتي تؤثر على مثل هذا الإيقاف بما في ذلك أي تكاليف أو رسوم أو عقوبات قانونية.

9 الكشوفات والإشعارات:

- 1.9 يمكن للبنك أن يرسل للعميل بصفة شهرية كشف حساب على عنوان البريد الإلكتروني المسجل يوضح الإدخالات التي تم إجراؤها في الحساب منذ آخر كشف وتحديد الرصيد في الحساب، يقوم العميل بإشعار البنك كتابياً على الفور بأي إدخال غير صحيح في الكشف أو الإشعار، وعلى أي حال خلال ثلاثين (30) يوم من تاريخ إرسال الكشف أو الإشعار إلى العميل، في حال لم يتلق البنك اعتراضاً كتابياً على الكشف خلال الفترة الزمنية المحددة، سيعتبر أن العميل قد أقر صحة الحساب، ويستثني من ذلك الأخطاء الواضحة والسهو.

10 تعاريف ضريبة القيمة المضافة:

- تعني ضريبة القيمة المضافة أي ضريبة قيمة مضافة أو ضريبة مماثلة مستحقة السداد لأي سلطة فيما يتعلق بالمعاملات وتشمل، على سبيل المثال لا الحصر، أي شكل آخر من أشكال الضرائب التي قد تنطبق على هذه الاتفاقية.
- 1.10 تعتبر كافة المبالغ التي تم التعبير عنها بأنها واجبة السداد بموجب هذه الاتفاقية من قبل العميل للبنك التي تشكل (كلياً أو جزئياً) المقابل لأي رسوم للخدمات لأغراض ضريبة القيمة المضافة والتي تعتبر مستثناة من أي ضريبة قيمة مضافة مستحقة على تلك الرسوم مقابل الخدمات. وبالتالي، في حال كانت ضريبة القيمة المضافة مستحقة على أي رسوم مقابل خدمات يقدمها البنك للعميل بموجب هذه الاتفاقية، ويطلب من البنك تقديم حساب لمصلحة الضرائب ذات الصلة لضريبة القيمة المضافة عن رسوم، يجب على العميل أن يسدد للبنك (بالإضافة إلى سداد أي مقابل آخر لمثل هذه الرسوم

للخدمات وفي الوقت ذاته الذي تصبح فيه ضريبة القيمة المضافة مستحقة السداد من قبل البنك إن كان ذلك سابقاً) مبلغاً يساوي مبلغ ضريبة القيمة المضافة، وينبغي على البنك تقديم فاتورة ضريبة القيمة المضافة المناسبة للعميل على الفور حيثما يقتضي القانون ذلك).

2.10 عندما تتطلب هذه الاتفاقية من العميل أن يسدد أو يفوض البنك عن أي رسوم مقابل الخدمات، ينبغي على العميل أن يسدد أو يعوض (حسب الحالة) البنك عن كامل مبلغ هذه الرسوم مقابل الخدمات، بما في ذلك أي جزء منها يمثل ضريبة القيمة المضافة، باستثناء الحد الذي يقرر فيه البنك بشكل معقول أنه يحق له الحصول على إضافة أو إعادة دفع فيما يتعلق بضريبة القيمة المضافة من مصلحة الضرائب ذات الصلة.

3.10 فيما يتعلق بأي خدمات يقدمها البنك للعميل بموجب هذه الاتفاقية، في حال طلب العميل ذلك بشكل معقول، ينبغي على البنك أن يزود العميل على الفور بتفاصيل تسجيل ضريبة القيمة المضافة للبنك وأي معلومات أخرى مطلوبة بشكل معقول فيما يتعلق بمتطلبات الإبلاغ عن ضريبة القيمة المضافة الخاصة بالعميل والمتعلقة برسوم الخدمات المقدمة.

11 الوثيقة التجارية

حيث: ندرك أن الوسيلة الأكثر ملاءمة لنقل الوثائق المتعلقة بالتمويل التجاري من / إلى بنك المشرق ش.م.ع. يشار إليه فيما بعد باسم ("البنك") هي عبر البريد السريع وكما أننا ندرك تلك المخاطر المختلفة (على سبيل المثال فقدان المكان والخسارة أثناء النقل) المتأصلة والمرتبطة بنقل الوثائق عن طريق البريد السريع، وكما أننا مستعدون بشكل كامل لقبول هذه المخاطر وكافة المسؤوليات و / أو الالتزامات المتعلقة بها. ونقر بموجب صراحة بأنه ليس من مصلحة البنك تحمل مثل هذه المخاطر و / أو المسؤوليات و / أو الالتزامات التي لها عواقب بعيدة المدى. وبالنظر إلى ما ورد أعلاه، نؤكد بموجب ونوافق ونتعهد بتعويض البنك على النحو التالي:-

1.11 لن يكون البنك مسؤول عن أي مخالفة أو تأخير أو خطأ أو خسارة أو إغفال أو سرقة، والتي قد تحدث أثناء نقل الوثائق من قبل شركة البريد السريع التي يختارها البنك.

2.11 في حال كان البنك، لأي سبب من الأسباب، مسؤولاً أو ملزماً من قبل أي طرف آخر أو سلطات مختصة فيما يتعلق بالخسارة الناشئة عن نقل الوثائق المذكورة، فإننا نتفق بموجب ونتعهد بحماية البنك والدفع عنه وحمايته وتعويضه والحفاظ على تعويض البنك ومساهمييه ومديريه ومسؤوليه وموظفيه بالكامل عن كافة المطالبات والخسائر والأضرار والمسؤوليات والالتزامات والطلبات والعقوبات والمسببات وأسبابها والإجراءات والأحكام والقضايا والتكاليف والنفقات من أي نوع أو طبيعة مهما كانت والناشئة التي يتم فرضها أو التي قد يتم فرضها أو تكبدها أو التي قد يتم تكبدها أو تأكيدها أو التي قد يتم التأكيد عليها أو تعرض لها البنك أو التي قد يتعرض لها.

3.11 بالإضافة إلى ما تم ذكره أعلاه، فإننا بموجب تنازل بشكل كامل وغير قابل للرجوع فيه وإلى الأبد ونعفي البنك من كافة المطالبات والالتزامات والحقوق وأياً منها مهما كان نوعها وكيفما نشأت، والتي قد تكون لدينا ضد البنك (إن وجدت) التي تنشأ أو قد تنشأ نتيجة أو بناء على أي قوانين أو أحكام أو لوائح حاالية، كما نطلب ونفوض البنك لاتخاذ الإجراءات بناء عليها وقبول نقل الوثائق الخاصة بنا عبر البريد السريع.

4.11 مع عدم الإخلال بحقوق البنك على النحو الوارد أعلاه أو بخلاف ذلك وبصرف النظر عن أي حكم آخر مخالف في هذه الوثيقة، يكون للبنك الحق المطلق والسلطة التقديرية، لأي سبب من الأسباب، في اتخاذ الإجراءات أو عدم اتخاذها بناءً على الوثائق التي يتم تسليمها.

12 الفائدة والرسوم ومبالغ أخرى:

1.12 يجوز للبنك أن يفرض فائدة على أي رصيد مدين بمعدل الفائدة التي تم إشتعار العميل بها. يقر العميل بأنه عند فتح الحساب، تم استلام نسخة من جدول رسوم البنك وأسعار الفائدة والرسوم السائدة في ذلك الوقت ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، يجوز للبنك تعديل مثل هذه الرسوم ومعدلات الفائدة والرسوم من حين لآخر عند تقديم إشتعار كتابي مسبق بهذا التغيير أو التغييرات.

2.12 يحتفظ البنك بالحق في الخصم من حساب العميل أو حساباته دون الرجوع إلى العميل كافة النفقات والرسوم بما في ذلك رسوم دفتر الرسوم والفوائد والعمولات والضرائب والرسوم البريدية وغيرها من المصاريف المدفوعة أو المتكبدة بالنسبة عن العميل أو الناشئة عن الخدمات المصرفية والتسهيلات المقدمة للعميل، وفيما يتعلق بأي تعاملات بين البنك والعميل، بما في ذلك أي تكاليف قانونية وتكاليف أخرى يتم تكبدها في الحصول على أي ضمان وتحقيقه. تستند رسوم الخدمات والتسهيلات المصرفية إلى رسوم أو تعريفات البنك السائدة أو السارية من حين لآخر، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك.

13 الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

عندما يعرض البنك حسب قدره ويقبل العميل خيار التعامل المصرفي من البنك عبر الإنترنت، يقر العميل أنه على الرغم من أن البنك سيبدل كل جهد معقول لجعل هذه الخدمات المصرفية آمنة ودقيقة، إلا أنه من الممكن اعتراض الإرسال الإلكتروني أو تلفه أو الإخفاق في تسليمه، وبالتالي فالبنك غير مسؤول عن استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. لذلك يتحمل العميل وحده المسؤولية عن المخاطر وأية عواقب من حيث التكاليف والفعاليات وعدم الفعالية المتكبدة نتيجة لذلك. يقر البنك والعميل بأن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت فيما يتعلق بالحساب ستطلب ما لم يقرر البنك خلاف ذلك، اتفاقية منفصلة بالإضافة إلى تفويضات منفصلة وتعليمات تشغيلية محددة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وبالتالي، فإن أي تغيير في التفويضات أو التعليمات التشغيلية سيتطلب توجيه تعليمات إلى مركز الخدمات المصرفية عبر الإنترنت قبل أن تصبح سارية، تنطبق شروط أي اتفاقية منفصلة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت بالإضافة إلى هذه الشروط والأحكام وتسود في حالة عدم الاتفاق.

14 إبراء ذمة البنك من التزاماته:

1.14 سيبدل البنك قصارى جهده للامتثال وتجاوز معايير وممارسات الأداء التي وضعها البنوك ذات السمعة الطيبة في الإمارات العربية المتحدة، والوفاء بالتزاماته بجدية وكفاءة باعتبار رضا العملاء هو الهدف الأسمى عند القيام بذلك، يجوز للبنك استخدام الأساليب والأنظمة وبرامج المعدات والوسائط المصرفيين وعلاقات الشبكة والبرامج التي يراها مناسبة ومثالية لأغراضه وتحقيق هدف إرضاء العملاء وبالتالي، فإن أداء البنك في أي وقت سيعتمد على مثل هذه الأنظمة والمعدات والترتيبات الداعمة لا سيما فيما يتعلق بالسداد ومستندات التحصيل والخدمات المتعلقة بالاعتماد المستندي وتحكمها المعايير المصرفية الدولية والمبادئ التوجيهية والإجراءات التي وضعها هيئات المعايير العالمية مثل غرفة التجارة الدولية.

2.14 لا يجوز تقديم أي مطالبة في أي وقت ولا يتحمل أي طرف أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار غير مباشرة أو أو تبعية أو عرضية (بما في ذلك خسارة الأرباح) حتى لو تم إبلاغه أو علمه بإمكانية حدوث مثل هذه الخسارة أو الأضرار.

- 3.14 تتم المدفوعات المتعلقة بحساب أو اعتماد مستندي أو التعزيز بالعملة التي تم بها تحديد هذا الحساب أو الاعتماد أألمستندي و التعزيز. تخضع حقوق والتزامات البنك والعميل فيما يتعلق بأي حساب أو اعتماد مستندي أو التعزيز لقوانين ولوائح البلد أو المنطقة الذي يتم فيه الاحتفاظ بالحساب أو إصدار خطاب الاعتماد أو التعزيز هذا، وتكون قابلة للتنفيذ فقط ضد الفرع أو الشركة التابعة أو الفرعية للبنك حيث يتم الاحتفاظ بالحساب أو إصدار الاعتماد المستندي أو التعزيز.
- 4.14 عندما يفتح البنك أو يعزز اعتماد مستندي بناء على طلب العميل أو لصالحه، فإن التزام العميل بالسداد ينشأ بشكل أساسي على المستندات المعززة.
- 5.14 تعني "حالة القوة القاهرة" لأغراض هذه الشروط والأحكام أي حدث ناتج عن أي سبب خارج عن السيطرة المعقولة للطرف المعني، مثل القيود المفروضة على التحويل أو قابلية التحويل أو الطلبات أو التحويلات غير الطوعية أو عدم توفر أي ترتيبات أو نظام مصرفي أو التخريب أو الحرائق أو الفيضانات أو الانفجار أو القضاء والقدر أو الاضطرابات المدنية أو الإضرابات أو الأعمال الصناعية من أي نوع أو الشغب أو العصيان أو الحرب أو الإجراءات الحكومية. في حال منع البنك أو أدائه أو إعاقة أو تأخيره بسبب حدث قوة القاهرة، سيتم تعليق التزاماته طالما استمرت حالة القوة القاهرة.
- 6.14 في حال أداء البنك أو العميل لأي من التزامات فيما يتعلق بأي حساب أو نشاط مصرفي إلى إخلال أي قانون أو لائحة أو أي شرط قانوني آخر لأي سلطة حكومية أو سلطة أخرى ذات صلة، يحق لهذا الطرف الرفض للوفاء بهذا الالتزام دون أي مسؤولية عن عدم الأداء هذا.
- 15 العناوين وإستلام المراسلات:**
- 1.15 لأغراض أي معاملات من العميل ينبغي على البنك الاعتماد على العنوان المنصوص عليه في نموذج فتح الحساب أو أحدث كشوف الحساب ذي الصلة، ما لم يتم إخطار البنك بالتغيير بشكل صحيح وفعال، وينبغي على العميل إخطار البنك كتابياً بأي تغيير في العنوان، يتعين على البنك تفعيل العنوان المعدل بمجرد استلام هذا الإشعار بالفعل ويتم تحديث سجلات البنك وفقاً لذلك، في حال الإخفاق في إشعار البنك بأي تغيير في العنوان، لن يتحمل البنك أي مسؤولية أو التزام عن أي خسائر ناتجة عن ذلك.
- 2.15 تعتبر أي مراسلات قد يتم توجيهها إلى العميل على هذا العنوان أنه، قد تم استلامها من قبل العميل بعد أربعة أيام من تاريخ إرساله بالبريد. عندما يتم إرسال مثل هذه المراسلات عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني أو الإرسال الإلكتروني إلى رقم الفاكس أو عنوان البريد الإلكتروني الذي قدمه العميل إلى البنك لهذا الغرض في نموذج فتح الحساب أو عن طريق تحديث أو إشعار لاحق ساري المفعول، تعتبر هذه المراسلات قد تم استلامها على الفور بعد احتمال الإرسال بغض النظر عن وقت استلامها وما إذا كان قد تم استلامها بالفعل.
- 3.15 لن يتحمل البنك أي التزام أو مسؤولية عن أي تأخير أو ضياع لأي بريد يتم إرساله إلى العميل على العنوان المذكور.
- 4.15 تكون الإشعارات المكتوبة من قبل العميل سارية المفعول في حال تم تسليمها إلى عنوان البنك في أحدث كشف للحساب ذي الصلة (أو في أي عنوان قد يقدمه بموجب إشعار كتابي لهذا الغرض).
- 5.15 ينبغي أن تكون الإشعارات باللغة الإنجليزية ما لم يتفق عليه خلاف ذلك.
- 16 معلومات العميل:**
- 1.16 في حين سيبدل البنك قماري جهده للتعامل مع معلومات العميل على أنها سرية للغاية، يقر العميل ويوافق على قيام البنك بالإفصاح عن معلومات العميل أو مشاركتها، بما في ذلك أي معلومات شخصية تتعلق بموظفي العميل، فيما بين (أ) الفروع والشركات التابعة والمكاتب التمثيلية والشركات الفرعية ووكلاء البنك (ب) الأطراف الثالثة التي يختارها أي منهم أينما وجدت للاستخدام السري، بما في ذلك أي معالجة للبيانات وأغراض إحصائية وتحليل المخاطر و (ج) أي قانون أو محكمة أو منظم أو إجراء قانوني ذي صلة يخضع له أي منهم.
- 2.16 من أجل الالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها ولأغراض (1) الحصول على معلوماتي / معلوماتنا الشخصية أو التجارية، (2) إدارة حسابي / حسابنا (حساباتي / حساباتنا) والمعاملات التي تم إبرامها من قبلي / قبلنا و (3) تنفيذ أي منتج أو خدمة تم الاشتراك فيها من قبلي / قبلنا، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، القروض وبطاقات الائتمان، أو أفق / نوافق بموجبه بشكل نهائي وغير مشروط وأقبل / نقبل وأفوض / نفوض البنك والشركات التابعة له ووكلائه ومزودي خدمات البنك من الغير وآخرين حسبما يراه البنك مناسباً ووفقاً لتقديره الخاص والمطلق، من أجل:
- القيام بجمع كافة المعلومات المتعلقة بي / بنا وأي من موظفي العميل، وطيها والحصول عليها ومعالجتها وتأكيدتها واستمرارها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، بياناتي / بياناتنا الشخصية أو التجارية وتفاصيل حساباتي / حساباتنا والكشوفات والقروض وبطاقة الائتمان الحالية والسابقة والمعاملات المصرفية وسجل السداد وأي تقصير بما في ذلك أي تفاصيل شخصية وتجارية للموظفين لذي / موظفيننا، مثل الأسماء وعناوين البريد الإلكتروني يشار إليها فيما بعد باسم "المعلومات".
 - الإفصاح عن المعلومات وتبادلها مع أي سلطة حكومية و / أو سلطة شبه حكومية و / أو كيانات خاصة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية، أو الغير.
 - اتعهد / نتعهد بتزويد البنك بانتظام بالمعلومات المطلوبة والحفاظ على تحديث هذه المعلومات طالما سأظل / سنظل عميلاً (عملاء) للبنك. يقر العميل ويتعهد بأن المعلومات دقيقة وحديثة وذات صلة عند الكشف عنها للبنك.
- 3.16 حيث يقدم العميل أي معلومات شخصية تتعلق بموظفي العميل إلى البنك لغرض هذه الشروط والأحكام:
- أ. سيلتزم بكافة قوانين حماية البيانات وخصوصية البيانات المعمول بها، وكافة القوانين السارية فيما يتعلق بمعالجة البيانات المتعلقة بالأشخاص الأحياء، كما يتم تقديمها أو تعديلها أو تحديثها من حين لآخر (يشار إليها فيما بعد باسم "قوانين حماية البيانات") فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية التي يشاركها العميل من البنك.
- ب. يقر ويضمن بما يلي: (1) أن لديه السلطة اللازمة للبنك لمعالجة ونقل المعلومات الشخصية التي يفصح عنها للبنك وفقاً لهذه الشروط والأحكام (2) تقديم كافة المعلومات اللازمة على النحو المطلوب بموجب قوانين حماية البيانات للأفراد الذين يفصح العميل عن معلوماتهم الشخصية مع البنك؛ و (3) أن يكون له أساس قانوني ساري المفعول بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الموافقة السارية، كما هو معمول به وفق القوانين حماية البيانات، لجمع المعلومات الشخصية للأفراد المعنيين والإفصاح عنها للبنك.
- 4.16 يقر العميل بأنه في حال قيام البنك بمعالجة المعلومات الشخصية للعميل (وهذا يعني، أي معلومات تتعلق بالعميل كشخص طبيعي أو مالك وحيد) (يشار إليها فيما بعد باسم "المعلومات الشخصية للعميل")، ينبغي على البنك جمع ومعالجة المعلومات الشخصية للعميل لغرض قانوني لتمكين البنك من تقديم الخدمات المصرفية للعميل والامتثال للالتزامات القانونية للبنك كمؤسسة مالية مرخصة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

5.16 يقر العميل بأنه، فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية للعميل، يحق له رفض تقديم موافقته على معالجة البنك للمعلومات الشخصية للعميل، ومع ذلك إذا كان قيام البنك بجمع المعلومات الشخصية للعميل بموجب شرط هذه الشروط والأحكام أو بموجب القانون، وعدم موافقة العميل على هذه البيانات أو تقديمها عند الطلب، فقد لا يتمكن البنك من تنفيذ تلك بنود أو التي قام بإبرامها العميل وفقاً لهذه الشروط والأحكام، على سبيل المثال، لتقديم الخدمات المصرفية و/ أو الحساب (الحسابات) البنكية للعميل. في مثل هذه الحالة، قد يلجأ البنك إلى إلغاء تقديم أي خدمات و/ أو حساب (حسابات) للعميل، ويقوم البنك بإخطار العميل إذا كان هذا هو الوضع في ذلك الوقت. يقر العميل بأن السحب المستقبلي لموافقة العميل على معالجة معلوماته الشخصية لن يؤثر على قانونية معالجة البيانات التي أجزاها البنك بناء على الموافقة المسبقة.

6.16 يقر العميل ويدرك أنه يحق له طلب الحصول على أو تصحيح المعلومات الشخصية للعميل من البنك أو الحد من معالجة المعلومات الشخصية للعميل، يمكن للعميل ممارسة حقوقه أو تقديم شكوى بشأن معالجة معلومات العميل الشخصية عن طريق الاتصال بالبنك عبر أي من القنوات التالية:

✓ تسجيل الدخول إلى المشرق نيو بيز إلكترونيا.

✓ التواصل مع مركز الاتصال من خلال الرقم 971 4 424 4550 +

✓ زيارة الموقع الإلكتروني www.mashreqneobiz.com

17 إغلاق الحساب: الإنهاء:

- 1.17 استناداً إلى هذه الشروط والأحكام، قد يقوم يقوم كل طرف بإغلاق الحساب في أي وقت ودون تقديم أي مبرر.
- 2.17 يجب أن يضمن العميل أن يكون الحساب في كافة الأوقات مودع به مبلغ لا يقل عن الحد الأدنى للرصيد المطلوب. في حالة عدم الالتزام الحساب بالحد الأدنى للرصيد المطلوب، قد يقوم البنك بفرض رسوم خدمة أو إنهاء الحساب، ودون البنود الأخرى الواردة بهذه الشروط والأحكام، يحق للبنك بموجب إخطار كتابي للعميل إغلاق الحساب إذا لم يكن هناك رصيد دائن في الحساب لمدة شهر واحد.
- 3.17 عند يتم إغلاق الحساب، ووفقاً لهذه الشروط والأحكام سيقوم البنك بسداد أي مبالغ قائمة نهائية بالحساب و أي فوائد مستحقة في وقت إغلاق الحساب، ويلتزم العميل بإعادة كافة المعلومات إلى البنك والأموال المستحقة والأدوات التي قدمها البنك خلال سبعة أيام.
- 4.17 قد يقوم البنك بإغلاق الحساب بموجب إشعار كتابي وبناء على تقديره المطبق وحده، ويعتبر هذا الإغلاق ملزماً للعميل. كما يعتبر الإغلاق نافذ المفعول اعتباراً من التاريخ المنصوص عليه في الإخطار بصرف النظر عما إذا كان العميل لم يستلم الإشعار المذكور دون قصد. كما يوافق العميل بشكل غير قابل للرجوع فيه ويتنازل عن أي حق سواء كان قانونياً أو بخلاف ذلك، فيما يخص القيام بالظعن في حق البنك أو قراره في إغلاق الحساب.
- 5.17 يحتفظ البنك بحق إغلاق هذا الحساب تلقائياً دون إخطار في حال بقي غير فعال (مع عدم تمويله) لأكثر من 180 يوماً من تاريخ فتح الحساب.

18 دفاتر وسجلات البنك

- 1.18 تعتبر المستخرجات أو الكشفيات من دفاتر وسجلات وحسابات البنك المصدقة حسب الأصول من قبل موظف مسؤول مفوض عن البنك بما في ذلك أي مطبوعات إلكترونية وعن طريق الكمبيوتر والتسجيلات الهاتفية دليلاً نهائياً وقاطعاً ضد العميل من حيث دقتها في أي نزاع أو فروقات أو إجراءات قانونية أو بخلاف ذلك.
- 2.18 يوافق العميل على التنازل عن أي حقوق قانونية أو تعاقدية فيما يخص التدقيق والتفتيش في دفاتر وحسابات وسجلات البنك أو طلب إعداد هذه الدفاتر أو الحسابات أو السجلات بشكل فعلي من قبل أي محكمة أو شخص. ويوافق العميل بدوره على قبول التوقيعات المعتمدة حسب الأصول لأي وثائق أو معاملات خاصة بالبنك على أنها أصلية وملزمة.
- 3.18 يقر العميل ويوافق على أن تكون سجلات البنك موجودة في ملفات ميكرو فيلم وغيرها من ملفات المعلومات. كما يقر ويوافق على أن كافة الوثائق والتسجيلات والمراسلات الصادرة هي سندات قانونية وأصلية وتشكل دليلاً قاطعاً ضد العميل. ويوافق العميل على عدم ممارسة أي حقوق أو استحقاقات قانونية للاعتراض على هذا الإثبات.
- 4.18 يقر العميل بإحتفاظ البنك بتسجيلات وسجلات مراقبة تلفيونية وإلكترونية الخاصة بالاتصالات بالمعملاء لغرض الحفاظ وجودة الخدمات والتدريب والأمن. كما يوافق جميع الأطراف أن تلك التسجيلات والسجلات تعتبر دليل في حالة إتخاذ إجراءات قانونية متعلقة بالعلاقة بين البنك والعميل.

19 الشروط العامة

- 1.19 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره المطلق ودون أن يكون ملزماً، بمنح أي إخطار مسبق أو الإفصاح عن أي سبب من الأسباب، بتقييد أو تقليص أو تعليق أو إلغاء تشغيل الحساب أو تقديم كافة أنواع الخدمات أو التسهيلات المصرفية. في حال ممارسة هذه السلطة التقديرية، لن يخضع البنك أو يتحمل أي مسؤولية عن أي مطالبات أو خسائر أو إخلال أو مضايقات قد تحدث.
- 2.19 لا يجوز التنازل عن حقوق والتزامات الناشئة كل طرف بموجب الشروط والأحكام دون الحصول على موافقة كتابية من الطرف الآخر والتي سيتم تطبيقها عند الطلب ما لم يتم منعها أو تأخيرها لسبب وجيه. ومع ذلك، يجوز للبنك، دون موافقة العميل، التنازل عن الحساب وكافة حقوقه والتزاماته المتعلقة به أو تحويله إلى فرع أو شركة تابعة أو شركة شقيقة، دون المساس بتقديم الخدمات للعميل أو في حال تطلب ذلك إعادة الهيكلة المؤسسية أو التشغيلية للبنك.
- 3.19 لا تؤدي عدم شرعية أو بطلان أو عدم سريان أي بند من هذه الشروط والأحكام إلى المساس ببقية هذه الشروط والأحكام التي تظل سارية المفعول والنفاذ الكامل.
- 4.19 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره التنازل من الالتزام بأي من هذه الشروط والأحكام، ولكن هذا التنازل لا يخل أو ينقص من حقوق ومزايا البنك بموجب الشروط والأحكام بشكل عام، بما في ذلك الحق في تنفيذ الشرط أو الشرط المتنازل عنه في تاريخ مستقبلي.
- 5.19 لا يمكن للعميل التنازل عن المبالغ التي أودعها أو التي إحتفظ بها باسمه أو تحويلها إلى أي شخص أو كيان آخر عن طريق الضمان دون موافقة البنك.
- أؤكد / نؤكد بأنني / بأننا أو الشركة لم يتم منعنا من فتح أو تشغيل حساب مصرفي من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في أو محاكم الإمارات العربية المتحدة أو المرسوم الاتحادي أو الأميري في الإمارات العربية المتحدة أو من قبل أي سلطة في الدولة حيث تم تسجيل الشركة / المؤسسة.
- 6.19 لن يكون البنك مسؤولاً تجاهي / تجاهنا من أي فعل أو إغفال من قبله بموجب أحكام هذه الشروط العامة أو التزام الحساب ما لم يكن السبب المباشر هو الإهمال الجسيم للبنك أو سوء السلوك المتعمد.
- 7.19

لا يحق للعميل السحب على المكشوف دون موافقة البنك. عند موافقة أو سماح البنك للعميل السحب على المكشوف من الحساب، يتم تحميل الحد المدين فائدة بسعر السحب على المكشوف السائد لدى البنك تحتسب على أساس يومي وتضاف إلى المبلغ الأساسي كل شهر. قد يتغير سعر الفائدة من قبل البنك من حين لآخر وفقاً لتقدير البنك. يحق للبنك فرض رسوم على السحب على المكشوف غير المسموح به والسحب على المكشوف الذي يتجاوز الحدود. ينبغي على العميل أيضاً أن يسدد للبنك مثل هذه الرسوم والنفقات التي قد يتكبدها البنك في ترتيب أو الموافقة أو السماح وإدارة أي سحب على المكشوف، يلتزم العميل بسداد أي الرصيد الناشئ عن السحب على المكشوف والفوائد المستحقة للبنك على الفور عند الطلب.

1.21 يوافق العميل على أن البنوك في الإمارات العربية المتحدة وفي كل مكان آخر تخضع التزامات قانونية وتنظيمية مفروضة عليها فيما يتعلق بالتحقق من مصدر وطبيعة أموال عملاتها. وبالتالي، يوافق ويقبل العميل، كما هو الحال مع العملاء الآخرين، أن يكون للبنك مطلق الحرية في الوفاء بهذه الالتزامات بإبلاغ عن أي عمليات غسيل أموال مؤكدة أو مشتبه بها أو غيرها من المعاملات المشبوهة أو غير القانونية أو ذات الصلة بحساب (حسابات) العميل أو المتعلقة بالسلطات المختصة، وعند الضرورة اتخاذ الإجراءات اللازمة في حال اعتقد ممثلو البنك أن الأموال قد تم الحصول عليها بخلاف الوسائل أو المعاملات القانونية.

2.21 في حال قيام العميل أو وكيله أو موظفيه بتقديم أي أوراق نقدية مزيفة من أي وصف، سواء بشكل معلن أو عن غير معلن يتم الاحتفاظ بهذه الأوراق النقدية ومطادرتها من قبل البنك. سيتم الكشف والإقرار عن أي عملة مزيفة تم استلامها إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في والسلطات القانونية الأخرى في الدولة بحرف النظر عن أن هذا الإجراء قد يكون مخالفاً لتعليمات العميل الصريحة ودون أي مسؤولية من جانب البنك نتيجة لذلك. سواء فيما يتعلق بسرية العميل أو خلاف ذلك.

1.22 الحسابات الجارية:

أ. تسهيلات الحساب الجاري متاحة فقط للشركات المقيمة أو المسجلة في الإمارات العربية المتحدة، وقد تقتصر فئة الحسابات الجارية على الدرهم الإماراتي فقط أو أي نوع آخر محدد.

ب. لا تسري الفائدة على جميع الحسابات الجارية ما لم يقرر البنك خلاف ذلك.

2.22 حسابات التوفير

أ. مع مراعاة متطلبات الحد الأدنى للرصيد، سيتم احتساب مبلغ الفائدة على أي حساب توفير شهرياً على الحد الأدنى للرصيد الشهري في حساب التوفير الخاص بالعميل وإيداعه في الفترات الدورية التي يقررها البنك، وسيكون سعر الفائدة هو سعر البنك السائد لحسابات التوفير.

3.22 الحسابات الأخرى:

أ. قد يتم تقديم حسابات أخرى للعملاء والتي تخضع لشروط وأحكام البنك الخاصة بتلك الحسابات من حين لآخر والتي ستكون قابلة للتطبيق بالإضافة إلى هذه الشروط والأحكام.

4.22 الوديعة الثابتة:

أ. عندما يتم فتح ودائع ثابتة لفترة زمنية محددة سيصدر البنك إشعار تأكيد يوضح المبلغ الأساسي والمدة ومعدل الفائدة المستحقة السداد، ستخضع الوديعة الثابتة للحد الأدنى للرصيد الذي يحدده البنك من حين لآخر. كما ستسدد الفائدة عند الاستحقاق ولا يجوز إجراء عمليات السحب إلا في تاريخ استحقاق الوديعة ذات الصلة ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك.

ب. ينبغي أن يتلقى البنك تعليمات تجديد أو تسهيل الوديعة الثابتة في موعد لا يتجاوز يومي عمل قبل تاريخ الاستحقاق. في حال لم يتلق البنك تعليمات، فسيتم تحويل الوديعة وأي فوائد أخرى مكتسبة تلقائياً لفترة مماثلة.

ج. في حال قيام العميل بتسهيل وديعة ثابتة في وقت مبكر، سيخضع ذلك لسداد المطارييف و/أو الغرامة و/أو الرسوم التي يراها البنك مناسبة في الظروف وستخضع للأحكام السائدة للبنك فيما يتعلق بمثل هذا التسهيل. ويقر العميل بأنه يجوز للبنك، وفقاً لتقديره ومن حين لآخر، تغيير الأحكام المطبقة على السحب المبكر للودائع الثابتة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، سعر الفائدة وأساس حساب معدل الفائدة المطبق من حين لآخر.

1.23 في حال كان الحساب مقوّمًا بعملة أجنبية، لا يجوز إجراء عمليات السحب والإيداعات النقدية إلا بالعملة المحلية، ويخضع هذا الحساب للقوانين واللوائح المحلية والوطنية. سيتم سداد كافة تكاليف الإرسال ورسوم الخدمة وأي رسوم ومطارييف أخرى من أي نوع كانت والتي تتعلق بالسحب من الحساب من قبل العميل بالكامل دون خصم أو مقاصة على الفور عند الطلب. يسود سعر الصرف الفوري للبنك من حين لآخر ما لم يقرر البنك حسب تقديره خلاف ذلك.

2.23 في حال وجود أي تعاملات بالعملات وتسوية عقود طرف العملات الأجنبية:

أ. أوافق / نوافق على أن عروض شراء أو بيع العملات، حيث وافقنا على العرض من خلال أي من ممثلينا، بغض النظر عما إذا كان قد تم كتابياً أو عبر التلكس أو عبر الهاتف، (وبغض النظر عن كيفية تقديم العرض)، يجوز قبول مثل هذا العرض بأي من تلك الوسائل. أوافق / نوافق على تعويضك والحفاظ على تعويضك مقابل أي التزامات أو خسائر أو تكاليف قد تتكبدها نتيجة للتصرف بالاعتماد على أي تعليمات أو مراسلات يتم تلقيها بالنيابة عنا، وتعتقد بأننا قد قمنا بإرسالها لك أو من قبل شخص لديه مثل هذه الصلاحية لتحمل / تتحمل مخاطر أي خسائر ناجمة عن الأخطاء أو سوء الفهم أو السهو والتي قد تحدث في سياق المراسلات معنا عبر الهاتف أو الإرسال بالفاكس أو التلكس في هذا الصدد.

ب. أوافق / نوافق على الالتزام الدقيق بشروط كل عقد خاص بتبادل العملات الأجنبية، بما في ذلك الالتزام بالسداد في تاريخ التسوية بسعر الشراء المتفق عليه من قبلنا وسداد المبلغ المتفق عليه بالعملة الأجنبية والمبايع إلينا. أفوضك / نفوضك بشكل غير قابل للرجوع فيه في تاريخ التسوية لكل عقد تبادل عملات أجنبية (بدون أي مسؤولية على عاتقكم) بالشراء مع سداد أي تسوية مستحقة من قبلنا، العملة بالقيمة المقابلة للدفع المستحق علينا وفقاً لسعر الصرف السائد، وبعد تطبيق العملة التي تم شراؤها لسداد المبالغ المستحقة لنا بموجب عقد تبادل العملات الأجنبية. ينبغي عليك أن تسدد لنا أي مبلغ فائض أو كما تقتضي الحالة أن تطلب منا أي عجز عندئذٍ ستقوم على الفور بسداد المبلغ المطلوب بالكامل.

يجوز للبنك حسب تقديره المطلق فرض أو إتاحة تسهيل ائتماني متجدد إلى العميل في حال استيفاء العميل لاشتراطات البنك التي يحددها من قبل البنك حسب تقديره المطلق، وفي حال حصول العميل على تسهيل ائتماني متجدد فإنه حينها ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بشكل كتابي فإن العميل يلتزم برد أي مبلغ مستحق بموجب التسهيل إلى البنك عند الطلب بالسعر المحدد من قبل البنك، يقوم العميل أيضًا بسداد رسوم الخدمات السنوية مقابل الحق في استخدام التسهيل الائتماني المتجدد.

يوافق العميل على أن ملكية حساب لن تمنح أي شخص أي حق في الاستفادة من أي حساب معين جاري أو الادخار أو سحب أو ثابت أو أي حساب آخر، وأن نموذج فتح الحساب أو الوثائق ذات الصلة سوف تحدد ما إذا كان ذلك الحساب المعين الجاري أو الادخار أو السحب أو الثابت أو أي حساب آخر فرديًا أم مشتركًا.

في حال أي حسابات أخرى محققة للفائدة، فإنه يتم استلام التعليمات الخاصة بسحب الأموال من قبل البنك خلال مدة لا تتجاوز التاريخ والوقت المحدد من قبل البنك لهذا الغرض. يتم إضافة الفائدة المتحققة للحساب على فواصل زمنية يتم تحديدهم من قبل البنك لهذا الغرض. تتحقق الفائدة على أساس سنوي بواقع 360 يوم للعام، ويجوز تغيير سعر الفائدة و/ أو تعديله من قبل البنك في أي وقت بدون إخطار مسبق إلى العميل.

يجوز للبنك في أي وقت وبدون إخطار العميل دمج أو ضم كافة أو أي من حسابات العميل لدى أي من فروع وإجراء مقاصة أو تحويل أي مبلغ أو مبالغ قائمة للإضافة إلى حساب واحد أو أكثر من هذه الحسابات أو أي من الأصول الأخرى الخاصة بالعميل التي تكون في حيازة أو تحت تصرف البنك بغرض أو من أجل الوفاء بأي من التزامات العميل تجاه البنك لأي حساب آخر أو لأي غرض آخر سواء كانت هذه الالتزامات فعلية أو محتملة، أساسية أو ثانوية، خاصة بالعميل أو بالتزامن. يجوز إجراء عمليات الضم أو الدمج أو المقاصة أو التحويل على مرة واحدة أو على عدة مرات حسب تقدير البنك. لا تؤدي أي ممارسة لحقوقه الناشئة بموجب هذه البنود إلى الإخلال بأي ضمان لدى البنك.

يجوز للبنك القيام من وقت لآخر بفتح أي حساب إضافي / حسابات إضافية بأي عملة باسم العميل في حال تقدم العميل بطلب للقيام بذلك أو في حال اعتبر البنك أنه من الضروري والمفيد لأسباب تشغيلية أو قانونية للتحكم في و/ أو مراقبة و/ أو فرز و/ أو فصل بعض المعاملات عن بعضها البعض. وتخضع هذه الحسابات عند فتحها إلى هذه الشروط والأحكام، يعتبر البنك مالك للسلطة القانونية لفتح وإدارة هذه الحسابات طالما اعتبر ذلك مناسبًا بدون طلب نماذج إضافية لفتح الحساب من قبل العميل، والذي يتم اعتبار أنه قد قبل ذلك. يجوز للبنك حسب تقديره المطلق وفي ذلك الوقت الذي يعتبره مناسبًا إغلاق أي حسابات والتي كان قد تم فتحها.

1.29 مع مراعاة الإلزام ببنود تفويض العميل من وقت لآخر في حال وفاة أي مفوض بالتوقيع (بخلاف المالك الحصري):
أ. في حال كان السحب من خلال توقيع واحد أو أكثر من مجموعة من المفوضين بالتوقيع يجوز للمفوضين الآخرين الاستمرار في إدارة الحساب،
ب. في حال كان السحب من خلال توقيعات مشتركة يجوز للمفوض بالتوقيع الباقي على قيد الحياة الاستمرار في إدارة الحساب، وذلك شريطة أن يكون تشغيل الحساب في هذه الحالة مع مراعاة اعتناء البنك بأنه قد يسمح قانونًا بهذا التشغيل المتواصل

1.30 تخضع إدارة الحساب وهذه الشروط والأحكام بموجب قانون دولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين الإمارة المعنية التي تم فتح الحساب في الفرع المتواجد فيها وباعتبار أن كافة المعاملات تجارية بطبيعة حالها فإن أحكام القانون المدني لدولة الإمارات العربية المتحدة لا تنطبق على الحساب أو تلك الشروط والأحكام أو أي معاملات تنشأ عنها.

2.30 تتم إحالة أي نزاع أو خلاف بين البنك والعميل والذي ينشأ عن أو فيما يتعلق بالحساب أو أي أموال مودعة فيها أو تلك الشروط والأحكام ليتم الفصل فيها من قبل المحاكم المدنية لدولة الإمارات العربية المتحدة أو حسب التقدير المطلق للبنك من خلال التحكيم في الإمارة التي يتواجد بها الفرع الذي يحتوي على حساب واحد أو أكثر من حسابات العميل أمام محكم فرد مع مراعاة ما يلي أدناه.

3.30 في حالة التحكيم يقوم الطرفان بجمعيتين يتعين محكم في غضون 30 يوم من إرسال إشعار من قبل أي من الطرفين والذي يحدد موضوع النزاع ولكن في حال عدم تمكن الأطراف بنهاية هذه المدة من الاتفاق على محكم فإنه يتم تعيين المحكم من قبل مركز دبي للتحكيم الدولي بناء على طلب من قبل أي من الطرفين ويتم إجراء التحكيم وكامل العملية وفقاً لقواعد المركز. يكون مقر التحكيم في دبي على أن تكون لغة التحكيم هي اللغة الانجليزية يكون الحكم الصادر إلى أقصى حد يسمح به القانون ملزماً للأطراف ولا يخضع للاستئناف يتم تحديد التكاليف ويتم تحملها كما هو منصوص عليه في الحكم.

4.30 يتنازل كل من العميل والبنك عن أي حق قد يكون له في الحضانة من الإجراءات القانونية أو الادعاء.

يقر العميل بأنه قد قام هو أو ممثله المفوض أصولاً بالاطلاع على هذه الشروط والأحكام المنصوص عليها أعلاه وأنه قد تفهم وقبل هذه الشروط والأحكام.

1.32 تتم معاملة الحسابات الحالية و/ أو حسابات الادخار باعتبارها خاملة في حال لم يكن هناك أي معاملات مالية أو إجراءات غير مالية في الحساب (الحسابات) لمدة 3 سنوات وفقاً للوائح البنك المركزي بالإمارات العربية المتحدة.

2.32 سيتم تحويل المبالغ غير المطالب بها (إن وجدت) لمدة خمس (5) سنوات إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

- 3.32 يتم تحويل أي رصيد غير مطالب به بالعملة الأجنبية كما هو في تاريخ التحويل بالأسعار المنشورة لدى البنوك بسعر العميل قبل التحويل إلى مصرف الإمارات العربية - المتحدة المركزي . يتم السداد للعملاء بهذا القيمة بالمعادل بالدرهم الإماراتي عند المطالبة.
- 4.32 لا يتحمل البنك المركزي أي مسؤولية كنتيجة لتحويل الأموال المتاحة في الحسابات غير النشطة أو الأرصدة غير المطالب بها إلى البنك المركزي.
- 5.32 تستمر الحسابات التي تحمل الفائدة في تحقيق الفائدة بالأسعار السائدة بناء على الشروط والأحكام لنوع الحسابات المعنية لحين ذلك الوقت الذي يتم فيه تحويل الرصيد إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
- 6.32 لن يتم فرض أي رسوم أخرى بخلاف تلك المتفق عليها خلال دورة نشاط الحساب على الحسابات غير النشطة.

33 شروط وأحكام نيو بيز إكسبريس:

- 1.33 يتم إجراء مراجعة إلزامية لمعلومات "اعرف عميلك" الخاصة بحسابات نيو بيز إكسبريس عند تحقيق إيرادات ائتماني سنوي بقيمة 10 مليون درهم وذلك لضمان استمرارية خدمات الحساب للتأكد من عدم إنقطاع خدمات الحساب.
- 2.33 في حال ظل تحديث معلومات اعرف عميلك معلقاً، فعندئذ يحق للبنك وقف خدمات دفتر الشيكات أو تطبيق تجميد الخصم أو إغلاق الحساب بعد تقديم إخطار مسبق للعميل.
- 3.33 في حال وصول معدل دوران الرصيد الائتماني السنوي لحساب نيو بيز إكسبريس إلى 20 مليون درهم، فعندها سيتم حظر المعاملات المالية التالية على الحساب:
- أ. التحويلات الداخلية للأموال (بالعملة المحلية والعملة الأجنبية).
 - ب. التحويلات الخارجية للأموال (بالعملة المحلية والعملة الأجنبية).
 - ج. الإيداعات النقدية باستخدام أجهزة الصراف الآلي (ATM) وأجهزة الصراف التفاعلية (ITM) وأجهزة الإيداع النقدي والشيكات (CCDM) وعبر الكاونتر (OTC).
 - د. السحوبات النقدية باستخدام أجهزة الصراف الآلي (ATM) وأجهزة الصراف التفاعلية (ITM) وأجهزة الإيداع النقدي والشيكات (CCDM) وعبر الكاونتر (OTC).
 - هـ. إيداعات الشيكات باستخدام أجهزة الصراف الآلي (ATM) وأجهزة الصراف التفاعلية (ITM) وأجهزة إيداع النقد والشيكات (CCDM) وعبر الكاونتر (OTC).
 - و. سحوبات الشيكات من خلال أجهزة الصراف الآلي التفاعلية (ITM) وعبر الكاونتر (OTC).
 - ز. المعاملات من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك.
 - ح. التحويلات من حساب إلى حساب.
- 4.33 عند إتمام تحديث معلومات اعرف عميلك بنجاح، سيتم نقل حسابات نيو بيز إكسبريس بشكل سلس إلى حساب نموذجي، الأمر الذي يمنح سهولة الوصول الدائم ودون انقطاع إلى الخدمات المصرفية.
- 5.33 من المهم الإقرار أنه علاوة على التفاصيل المبينة هنا، فسيتم تطبيق الشروط والأحكام النموذجية الأخرى المتعلقة بـ "نيو بيز".

شروط وأحكام بطاقة الخصم:

- في مقابل قيام المشرق ("البنك") بموجب طلبي / طلبنا بتوفير الخدمات لي/ لنا ولموظفي / موظفينا المفوضين ("الموظفين") والخدمات وإصدار إلي / لنا بطاقة الخصم المؤسسية الخاص بي/ بنا ("البطاقة") لأغراض الاستخدام في أجهزة الصراف الآلي المعتمدة ومحطات ("المحطات") نقاط البيع ("نقاط البيع")، فإنني أوافق / نوافق على الالتزام بالشروط والأحكام التالية:
- 1 يتم إصدار بطاقة الخصم بشكل إلزامي من حساب مشرق نيو بيز (كما هو مطبق) للسماح بالوصول إلى الأموال بعد فتح الحساب.
 - 2 يتم اعتبار البطاقة في جميع الأوقات ملكاً للبنك وتسليم جميع أو كل منها دون قيد أو شرط ودون تحفظ عند الطلب من البنك.
 - 3 يجب على البنك النظر في تقديم التسهيلات إلى الموظفين حسبما يتم التنويه من قبلي / قبلنا من وقت لآخر وأوافق / نوافق على تزويد البنك كتابياً بالاسم والتوقيع الكامل وإثبات هوية الشخص المفوض لحمل البطاقة. يجب إجراء أي تغييرات كتابية وتوقيعها من قبلي / قبلنا وتسليمها إلى البنك.
 - 4 تقييد استخدام البطاقة حصرياً لي / لنا ولموظفينا باعتبارها غير قابلة للتنازل.
 - 5 الحفاظ على هذه التسهيلات وجميع المعلومات المتعلقة بها أمانة وسرية وعدم السماح لأي شخص غير مصرح له بالوصول إليها.
 - 6 لا يجوز استخدام أو محاولة الاستخدام ويجب ضمان في جميع الأوقات عدم استخدام الموظفين للبطاقة أو محاولة استخدامها ما لم تكن هناك أموال كافية في حسابي / حسابنا لتغطية عمليات السحب أو المدفوعات.
 - 7 لا يجوز استخدام أو محاولة الاستخدام ويجب ضمان في جميع الأوقات عدم استخدام الموظفين للبطاقة أو محاولة استخدامها بعد إرسال أي إشعار إلي / إلينا بالغائها أو سحبها من قبل البنك أو من قبل أي شخص يتصرف نيابة عن البنك.
 - 8 لا يجوز الإفصاح في أي وقت وتحت أي ظرف عن رقم التعريف الشخصي (PIN) المخصص لي / لنا ولموظفينا لتسهيل استخدام البطاقة في أي محطة.
 - 9 تخضع حدود السحب النقدي والشراء للتغيير في حالة وجود أي تغيير في الحدود المخصصة للبطاقة، فإنني أقبل / أوافق على إلغاء البطاقة الحالية وإصدارها من جديد.
 - 10 يجب إشعار البنك على الفور بفقدان البطاقة أو سرقتها.
 - 11 تحمل المسؤولية الكاملة عن جميع المعاملات التي تمت إجرائها باستخدام البطاقة باستثناء أي معاملات تحدث بعد أن يؤكد البنك لي / لنا أنه قد تلقى إشعاراً بفقدان أو سرقة البطاقة أو الحصول غير المصرح به على رقم التعريف الشخصي.
 - 12 بموجب النقطة (10) أعلاه، أقبل اعتبار سجلات البنك لعمليات السحب و/ أو السداد باعتباره نهائياً وملزماً لجميع الأغراض وتفويض البنك بخصم من حسابي / حسابنا جميع المبالغ المسحوبة أو المدفوعة مع أو بدون علمي و/ أو تفويتي.

- 13 الرسوم والمصاريف: يحتفظ البنك بالحق في خصم جميع النفقات والرسوم من حساب العميل أو حساباته دون الرجوع إلى العميل بما في ذلك رسوم الدفاتر والفوائد والعمولات والضرائب والرسوم البريدية وغيرها من النفقات المدفوعة أو المتكبدة نيابة عن العميل أو التي تنشأ عن الخدمات والتسهيلات المصرفية المقدمة للعميل وفيما يتعلق بأي تعاملات بين البنك والعميل، بما في ذلك أي تكاليف قانونية وتكاليف أخرى يتم تكبدها في أخذ وتحقيق أي ضمان.
- 14 أقر / نقر بأنه لا يجوز اعتبار المبلغ المذكور على شاشة جهاز الصراف الآلي أو إيصال الاستفسار المطبوع أو إشعار الاستلام لأي غرض كان نهائياً لحالة حسابي / حسابي لدى البنك.
- 15 كشوفات الحساب: يرسل البنك للعميل على فترات شهرية أو خلال أي فترات أخرى يتم الاتفاق عليها كشف حساب يوضح القيود التي تم إجراؤها على الحساب منذ آخر كشف وتحديد الرصيد في الحساب. في حال عدم تلقي البنك اعتراضاً كتابياً على كشف الحساب في غضون 15 يوماً من إرساله بالبريد إلى العميل أو إذا طلب العميل ذلك أو سمح بإرساله عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني، فسيتم اعتبار أن العميل قد أكد على صحة الحساب، باستثناء الأخطاء الواضحة والسهو، وبعد ذلك لا يحق له الادعاء بأنه غير صحيح.
- 16 لن يكون البنك مسؤولاً عن عدم قبول البطاقة في أي محطة لأي سبب من الأسباب.
- 17 لن يكون البنك مسؤولاً بأي شكل من الأشكال عن أي وجميع الإجراءات أو القضايا أو التكاليف أو الخسائر أو الأضرار (بما في ذلك التكاليف القانونية) أيًا كانت التي تنشأ في أي عيب ميكانيكي أو نقص في الأموال أو عطل في أي محطة.
- 18 لا يتحمل البنك المسؤولية أو الالتزام أو المساءلة بأي شكل من الأشكال عن أي خسائر غير مباشرة أو بالتبعية أو أي خسارة اقتصادية أو إهابة أو ضرر أي كان والذي ينشأ عن استخدامي / استخدامنا و / أو استخدام الموظفين أو إساءة استخدام البطاقة أو رقم التعريف الشخصي و / أو التسهيل المالي.
- 19 التزم / نلتزم بتعويض البنك بالكامل عن أي وجميع الإجراءات أو القضايا أو التكاليف أو الخسائر أو الأضرار (بما في ذلك التكاليف القانونية) التي قد تكون قد تكبدها فيما يتعلق بتسليم البطاقة أو رقم التعريف الشخصي أو استخدام أو توفير التسهيلات و / أو استخدامي / إساءة استخدامي للبطاقة / رقم التعريف الشخصي و / أو التسهيلات المالي.
- 20 على الرغم من وبدون المساس بعمومية أحكام الفقرتين (14) و (15) أعلاه، فإن استخدام البطاقة سيكون على مسؤوليتي / مسؤوليتنا وحدنا وأنتحمل / نتحمل جميع المخاطر العرضية أو الناشئة عن استخدام البطاقة.
- 21 أوافق / نوافق على إعادة البطاقة للإلغاء في حال لم تعد مطلوبة أو في حالة إغلاق حسابي / حسابنا لدى البنك لأي سبب من الأسباب.
- 22 أوافق / نوافق على (1) الاتصال بالبنك في حال وعندما أرغب / نرغب في إلغاء البطاقة و (2) تأكيد إلغاء البطاقة كتابياً خلال مدة أقصاها 48 ساعة عند اتصالي / اتصالتنا بالبنك بشأن إلغاء البطاقة.
- 23 يحق للبنك إنهاء تقديم الخدمات في أي وقت دون سابق إنذار لي / لنا عن طريق إلغاء أو رفض تجديد البطاقة.
- 24 يحتفظ البنك بالحق في تغيير هذه الشروط والأحكام عن طريق إخطار كتابي مسبق إلي / إلينا.
- 25 وفاة المفوض بالتوقيع: في حالة وفاة أي مفوض بالتوقيع (بخلاف الشخص المفوض الوحيد) حينها.
يجوز للشركة أو صاحب الحساب / البطاقة ترشيح أي مفوض آخر بالتوقيع لمواصلة التعامل في الحساب ؛ و .
1.25 في حال كان السحب عن طريق التوقيعات المشتركة، فقد يستمر الموقع الباقي على قيد الحياة في إجراء عمليات السحب من الحساب. شريطة دائما أن
2.25 تخضع إدارة الحساب في مثل هذه الحالة إلى قناة البنك بأنه قد يسمح بشكل قانوني باستمرار هذه العملية.
- 26 الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: في حال قبول العميل خيار التعامل المصرفي مع البنك عبر الإنترنت، يقر العميل بأنه في حين أن البنك سيبذل كل جهد معقول لجعل هذه الخدمات المصرفية آمنة ودقيقة، فإنه قد يتم اعتراض الإرسال الإلكتروني أو إخطاره أو إخفاقه في الوصول، وبالتالي لا يتحمل البنك المسؤولية عن استخدام مثل هذه الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأن العميل، بعد أن وافق أو طلب مثل هذا النوع من الخدمات المصرفية، يستخدم هذا الشكل من تلقاء نفسه، مع علمه وقبوله وحده المسؤولية عن مخاطر التكاليف والمطالبات وعدم الفعالية الناشئة أو المتضمنة.
- 27 حسابات العملات الأجنبية في حال كان الحساب قائماً بعملة أجنبية، حينها.
1.27 لا يمكن إجراء عمليات السحب التقدي للأموال والودائع المقاصة إلا بعملة الحساب ما لم يوجه البنك وفقاً لتقديره المطلق، بخلاف ذلك.
2.27 يدفع الحساب فقط عن طريق القنوات الرقمية للبنك المقدمة للعميل وقت فتح الحساب ويخضع لقوانين وأنظمة دولة الإمارات العربية المتحدة.
3.27 يتم دفع جميع تكاليف الإرسال ورسوم الخدمة وأي رسوم ومصاريف أخرى من أي نوع تتعلق بالسحب من الحساب بالكامل من قبل العميل دون خصم أو مقاصة فوراً عند الطلب و
4.27 يجوز للبنك بناء على اختياره بعد تقديم إخطار كتابي مسبق قبل سبعة أيام، إغلاق الحساب ودفع الرصيد المستحق للعميل بعملة الحساب أو حسب خيار البنك بالدرهم الإماراتي بسعر الصرف السائد لدى البنك نقداً، عن طريق التحويل الإلكتروني أو عن طريق سند إذني.
- 28 أقر أنني / أننا قد اطعنا ووافقت على الالتزام بشروط وأحكام البنك المتعلقة بجميع الحسابات المصرفية.
- 29 بموجب هذا أوافق وأتعهد بحمايتكم والدفاع عنكم وإبقاءك بأمان من الضرر وتعويضك بالكامل وإبراء ذمتك من وخذ أي وجميع المطالبات والطلبات والمسؤوليات والالتزامات والأضرار والعقوبات والإجراءات وأسباب الإجراءات والتكاليف والمصرفيات من أي نوع أو طبيعة من أي نوع كانت والتي تكون مفروضة أو التي قد يتم فرضها أو تكبدها أو التي قد يتم تكبدها أو تكبدها أو مطالبتك بالدفع بسبب أو فيما ينشأ بشكل مباشر أو غير مباشر عن الالتزام من جانبكم لطلبنا المذكور أعلاه.
- 30 القانون المعمول به وتسوية المنازعات.
1.30 تخضع إدارة الحساب وهذه الشروط والأحكام لقانون دولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين الإمارة المحددة للفرع الذي يتم فيه فتح الحساب حيث اتفق الطرفان على أن تكون جميع المعاملات ذات طبيعة تجارية.
2.30 تتم إحالة تسوية أي نزاع أو خلاف بين البنك والعميل ينشأ فيما يتعلق أو يتطرق إلى الحساب أو أي أموال فيه أو هذه الشروط والأحكام إلى المحاكم المدنية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- 31 في حالة تعرض البطاقة للفقْدان أو السرقة أو تم إجراء أي معاملات غير مصرح بها من خلالها أو من خلال أي وسيلة أخرى يقدمها البنك، يجب على العميل إبلاغ البنك على الفور عن طريق الاتصال بالرقم +971 4 424 4550 ، إذا شعرت بأن بطاقتك قد تمت سرقتها في حال سوء الاستخدام، يرجى تسجيل الدخول إلى منصة نيو بيز أونلاين من المشرق ووقف البطاقة.

- 1.1 الحسابات: الحساب (الحسابات) والقرض والتمويل وبطاقة (بطاقات) الائتمان والاستثمار (الاستثمارات) وودائع العميل لدى البنك.
- 2.1 يوم العمل: اليوم الذي يفتح فيه البنك أبوابه للعمل في دبي.
- 3.1 المسؤول: الشخص (الأشخاص) المرخص لهم من قبل العميل للسماح بالوصول إلى الخدمات البنكية عبر الإنترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق لإجراء المعاملات المالية وغير المالية. قد يكون المسؤول أو لا يكون جزءاً من المفوض (المفوضين) بالتوقيع أو الوكيل الرسمي المرشح لإدارة الحساب.
- 4.1 المستخدم المالي: الشخص (الأشخاص) المعين من قبل العميل لإجراء المعاملات المالية الذي قد يكون أو لا يكون جزءاً من المفوض (المفوضين) بالتوقيع أو الوكيل الرسمي المرشح لإدارة الحساب.
- 5.1 المستخدم غير المالي: الشخص (الأشخاص) المعين من قبل العميل لإجراء معاملات غير مالية (مثل تنزيل كشف الحساب، وطلب دفتر الشيكات، وما إلى ذلك) والذي قد يكون أو لا يكون جزءاً من المفوض بالتوقيع (المفوضين) أو الموكل الرسمي المرشح لإدارة الحساب.
- 6.1 المفوض: الشخص (الأشخاص) المعين من قبل العميل لتفويض المعاملات المالية وغير المالية، يمكن أن يكون المفوض مفوضاً بالتوقيع أو وكيل أو مسؤولاً معيناً من قبل العميل لإجراء المعاملات على حساب العميل.
- 7.1 منصة نيو بيز أونلاين من المشرق: الاسم التجاري لمنصة توصيل الخدمات المصرفية عبر الانترنت التي أطلقها المشرق نيو بيز .
- 8.1 الخدمات: الخدمات المالية وغير المالية المقدمة بموجب هذه الاتفاقية.
- 9.1 كلمة المرور: تعني كلمة مرور سرية أو عبارة أو رمز أو رقم أو بيانات مميزة أو أي تعريف آخر من أي نوع سواء صادر عن البنك للعميل أو أرسله البنك إلى رقم الهاتف الجوال المسجل للعميل.
- 10.1 رمز توكن نيو بيز أونلاين من المشرق: يشير إلى بطاقة التوقيع الإلكتروني المادية أو تطبيق الهاتف المحمول الخاص بالتوقيع الإلكتروني الذي تم إصداره للعملاء الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الخدمات البنكية عبر الانترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز . يتم استخدام رمز توكن نيو بيز من المشرق والخدمات البنكية عبر الانترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق للمصادقة على أي معاملة مالية وغير مالية على الخدمات البنكية عبر الانترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق.

2 الوصول إلى الخدمات واستخدامها:

- 1.2 وافق البنك على منح العميل حق الحصول إلى الخدمات البنكية عبر الانترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق واستخدام الخدمات وفقاً لشروط وأحكام الاتفاقية.
- 2.2 تتكون الخدمات البنكية عبر الانترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق التي يقدمها البنك بموجب هذه الاتفاقية مما يلي:
 - أ. الخدمات المالية: الخدمات التي تشمل التعليمات المقدمة أو التغييرات الموصى بها والتي في حال قبولها من قبل البنك، يكون لها أو قد يكون لها تأثير على إدارة و/ أو أرصدة حساب (حسابات) العميل والقرض (القروض)، والتمويل (الحسابات) أو بطاقة (بطاقات) الائتمان؛ و/ أو.
 - ب. الخدمات غير المالية: الخدمات التي تشمل إجراء الاستفسارات وبدء طلبات تنزيل ا وكشوف الحسابات وطلب دفتر الشيكات والأنشطة الأخرى التي لا تشملها الخدمات المالية.
- 3.2 يتحمل العميل وحده مسؤولية ضمان أن الحاسوب والأجهزة الأخرى التي يستخدمها المستخدم غير المالي / المستخدم المالي، للحصول على الخدمات واستخدامها بالشكل المناسب لهذا الاستخدام وعمله بشكل صحيح. لا يتحمل البنك أي مسؤولية إذا تكبد العميل أي خسارة أو ضرر لأن أحد عناصر أجهزة العميل غير مناسب للخدمات أو لا يعمل بشكل صحيح.
- 4.2 يجوز للعميل أي وقت تقييد و/ أو إلغاء الوصول إلى الخدمات أو استخدامها من قبل مستخدم غير مالي / مستخدم مالي بأي طريقة يراها ضرورية، ويجب عليه إبلاغ البنك بهذا التقييد و/ أو الإلغاء في أقرب وقت ممكن عملياً، ويجب أن يحصل على إقرار البنك باستلام هذه المعلومات.
- 5.2 يكون العميل مسؤولاً عن جميع الإجراءات التي يتخذها المستخدم غير المالي و/ أو المستخدم المالي و/ أو المسؤول بموجب هذه الاتفاقية.
- 6.2 رمز توكن نيو بيز من المشرق عبر الانترنت، كلمة المرور لمرة واحدة وكلمة المرور.
 - أ. يتم تزويد جميع مستخدمي منصة نيو بيز من المشرق عبر الانترنت بمعرف تسجيل دخول وكلمة مرور منفصلين من أجل الحصول إلى الخدمات البنكية عبر الانترنت والجوال، من خلال منصة نيو بيز من المشرق واستخدامها. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتم تزويد المفوض برمز توكن نيو بيز من المشرق عبر الانترنت أو كلمة مرور لمرة واحدة على رقم الهاتف المحمول المسجل للخدمات البنكية عبر الانترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق للتصريح بالمعاملة.
 - ب. يمنح البنك للعميل وكل مفوض ترخيصاً غير حصري وغير قابل للتنازل لاستخدام رمز توكن نيو بيز من المشرق عبر الانترنت أو كلمة المرور لمرة واحدة للتصريح بالمعاملة.
 - ج. يطلب من العميل إخطار البنك على الفور في حالة فشل رمز توكن نيو بيز من المشرق عبر الانترنت المميز أو رقم الهاتف المحمول المسجل في العمل بشكل صحيح ولن يتحمل البنك أي مسؤولية عن الإخلال في الحصول إلى رمز توكن نيو بيز من المشرق عبر الانترنت المميز أو رقم الهاتف المحمول المسجل.
 - د. يرسل البنك رمز توكن نيو بيز من المشرق عبر الانترنت و/ أو مرسل البريد الإلكتروني عن طريق البريد إلى العنوان المسجل للعميل المذكور في نظام البنك، يجب على العميل اتخاذ جميع الخطوات والتدابير اللازمة لضمان استلام رمز توكن نيو بيز من المشرق عبر الانترنت و/ أو مرسل البريد الإلكتروني من قبل ممثل العميل المفوض حسب الأصول ولن يكون البنك مسؤولاً عن مراقبة ما إذا كان رمز توكن نيو بيز من المشرق عبر الانترنت المميز و/ أو تم تسليم رقم التعريف الشخصي البريدي إلى العميل المعتمد.
 - هـ. لن يكون البنك مسؤولاً بأي شكل من الأشكال عن أي خسارة أو تأخير أو ضرر يلحق بالرمز توكن نيو بيز من المشرق عبر الانترنت أو مرسل البريد الإلكتروني بعد إرساله إلى العميل بالطريقة المحددة هنا. يجب على العميل أن يعتني بشكل معقول برمز توكن نيو بيز من المشرق عبر الانترنت ومعرف تسجيل الدخول وكلمة المرور حتى لا تتم سرقة أو فقده أو تلفه أو تزويره.

و. في حال كان البنك ، لأي سبب من الأسباب، مسؤولاً أو ثبت كونه مسؤولاً عن التصرف بموجب تعليمات البريد الإلكتروني من العميل، من قبل أي طرف ثالث، يوافق العميل ويتعهد بحماية والدفاع عن البنك و / أو ممثله وإبقائه بأمان عن الضرر وتعويضه بالكامل من و ضد أي وجميع المطالبات والخسائر والأضرار والمسؤوليات والالتزامات والمطالب والعقوبات والإجراءات وأسباب الدعاوى القضائية والتكلفة والمصروفات من أي نوع وأي كانت طبيعتها والتي يتم فرضها أو التي قد يتم فرضها أو تكبدها أو تأكيدها أو نتيجة أو بسبب مباشر أو غير مباشر عن اعتماد البنك على تعليمات البريد الإلكتروني الخاصة بالعميل والتصرف وفقاً لها.

ز. يتحمل العميل وحده مسؤولية التأكد من أن الحاسوب والجهاز المحمول وبطاقة SIM للجوال وغيرها من الأجهزة والبرامج التي يصل بها أي مستخدم إلى الخدمات ويستخدمها بشكل مناسب لمثل هذا الاستخدام وتعمل بشكل صحيح، لا يتحمل البنك أي مسؤولية في حال تعرض العميل لأي خسارة أو ضرر بسبب أن أحد عناصر أجهزة العميل، أو البرنامج غير مناسب للخدمات، أو لم يتم تحديثه أو لا يعمل بشكل صحيح.

3 التعليمات:

- 1.3 يفوض العميل البنك بشكل نهائي لا رجعة فيه بقبول التعليمات المقدمة للبنك من قبل المستخدم المالي أو المسؤول.
- 2.3 يتعهد ويضمن العميل بأن يلتزم المسؤولين / المستخدم غير المالي / المستخدم المالي بالتعليمات التي يقدمها البنك فيما يتعلق بالإجراءات الأمنية.
- 3.3 يجوز العميل إجراء المعاملات في جميع الأوقات. قد يتم تعيين استثناءات في هذه الاتفاقية، ولكن سيتم إشعار العميل فيما يتعلق بهذا في وقت إجراء المعاملات.
- 4.3 يكون إجراء جميع المعاملات رهناً بتوافر الأموال الكافية في الحساب.
- 5.3 يجوز للبنك الاحتفاظ بسجلات للتعليمات الإلكترونية أو غيرها من التعليمات الكتابية التي يتلقاها فيما يتعلق بالخدمات وتلك المدة التي يعتبرها البنك مناسبة.
- 6.3 لا يجوز للبنك التصرف بناء على أي تعليمات عبر البريد الإلكتروني العام أو عبر الخدمات البنكية عبر الإنترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق. لن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر ينشأ عن استخدام البريد الإلكتروني العام من قبل العميل.
- 7.3 يحتفظ البنك بالحق في الخصم من حساب (حسابات) العميل رسوم الخدمات على النحو المتفق عليه بين العميل والبنك من وقت لآخر.
- 8.3 تعتبر دفاتر وسجلات البنك دليل نهائي وحاسم على صحة أي معاملة أو حساب.
- 9.3 في حالة قيام العميل بتقديم تعليمات لإغلاق الحساب / الحسابات لدى المشرق أو توجيه تعليمات لإضافة و / أو حذف المفوض (المفوضين) بالتوقيع، فيجب على العميل تقديم تعليمات منفصلة لتعديل الوصول إلى الخدمات البنكية عبر الإنترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق وفقاً لذلك.

4 التأمين:

- 1.4 يتعهد العميل بضمن تعامل المستخدم غير المالي / المستخدم المالي مع حقوق الحصول أو الوثائق أو أي معلومات أخرى تتعلق بالخدمات و / أو الإجراءات الأمنية التي قد يختار البنك اعتمادها باعتبارها ذات سرية تامة.
- 2.4 في حال تم الإفصاح عن حقوق الحصول أو المستندات أو المعلومات الأخرى المتعلقة بالخدمات و / أو الإجراءات الأمنية التي قد يختار البنك اعتمادها لأي شخص بخلاف المستخدم غير المالي / المستخدم المالي ، فقد يعامل البنك هذا الشخص على أنه مستخدم غير مالي / مستخدم مالي معتمد للعميل.
- 3.4 في حال كان العميل و / أو المستخدم غير المالي / المستخدم المالي يعلم أو يشتبه في أن شخصاً آخر قد علم بحقوق الحصول هذه أو الوثائق أو المعلومات الأخرى المتعلقة بالخدمات و / أو أي إجراء أمني آخر قد يختار البنك اعتمادها، فيجب على العميل إبلاغ البنك على الفور كتابي والحصول على إقرار البنك بتلقي هذا الإخطار.
- 4.4 يتعهد العميل بالحد من الوصول إلى الخدمات للأشخاص المصرح لهم بشكل مناسب من خلال استخدام الإجراءات الأمنية التي ينصح بها البنك.
- 5.4 قد تخضع جميع الأجهزة القائمة على التكنولوجيا وطريقة المحادثة الإلكترونية لأمن وسلامة البيانات الإلكترونية ونقل الاتصالات الإلكترونية وتحديد هوية المرسل للتغيير وفقاً للتقدير الحصري للبنك.

5 الإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمات:

- 1.5 يحق للبنك تغيير أو تعديل أو استبدال أي من أو كل الإجراءات الأمنية أو النماذج أو مستوى التشفير المستخدم من قبل البنك لحماية سرية المعلومات المقدمة من خلال الخدمات البنكية عبر الإنترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق وجميع الأمور الأخرى المتعلقة أو فيما يتعلق بتسليم أو استخدام الخدمات من قبل البنك.
- 2.5 في حالة حدوث مثل هذا التغيير أو التعديل يقوم البنك بإبلاغ العميل بالإجراء الذي تم تعديله أو تغييره والذي يجب أن يمثل له العميل لتسهيل تقديم الخدمات واستخدامها بموجب هذا الإجراء بعد التغيير أو التعديل من قبل البنك إلى العميل.
- 3.5 يتعهد العميل، أو يضمن التزام المستخدم غير المالي / المستخدم المالي بأي وجميع التعليمات التي يقدمها البنك فيما يتعلق بتعديل الإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمات واستخدامها بموجب هذه الاتفاقية.

6 سياسة الخصوصية

- 1.6 يقر البنك بأهمية حماية المعلومات الشخصية وأي وجميع المعلومات الأخرى التي يقدمها العميل للبنك بموجب هذه الاتفاقية ("المعلومات السرية") ويتعهد باتباع والإلتزام ل بإجراءات التشفير الداخلية الخاصة به والتي تم تصميمها لمنع إساءة استخدام المعلومات السرية.
- 2.6 يقر العميل بأنه يجوز للبنك مشاركة معلومات العميل مع أي طرف ثالث طالما أن هذه المعلومات تظل سرية أو ليست متاحة بشكل عام في المجال العام باستثناء ما يقتضيه القانون.
- 3.6 يقر العميل ويضمن أن أي معلومات خاصة به، بما في ذلك أي معلومات تتعلق بشخص طبيعي قابل للتعريف أو معرف، على غرار موظفي العميل ("المعلومات الشخصية") تتسم بالدقة والحداثة وذات صلة عند الكشف عنها للبنك.
- 4.6 يلتزم العميل بجميع قوانين حماية البيانات وخصوصية البيانات المعمول بها، وجميع القوانين المعمول بها فيما يتعلق بمعالجة البيانات المتعلقة بالأشخاص الذين على قيد الحياة، حسبما يتم تفعيلها أو تعديلها أو تحديثها من وقت لآخر ("قوانين حماية البيانات") فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية التي يشاركها العميل من البنك.

5.6 يقر العميل ويضمن ما يلي: (1) أنه يتمتع بالسلطة اللازمة للبنك لمعالجة ونقل المعلومات الشخصية التي يفصح عنها البنك وفقاً للاتفاقية؛ (2) أنه قد قدم جميع المعلومات اللازمة على النحو المعلوم بموجب قوانين حماية البيانات للأفراد الذين يشارك العميل معلوماتهم الشخصية والبنك؛ و(3) أنه يمتلك أساس قانوني ساري المفعول بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الموافقة الصحيحة، كما هو معمول به وفقاً لقوانين حماية البيانات لجميع المعلومات الشخصية والإفصاح عنها للبنك.

6.6 يقر العميل بأن على البنك جمع ومعالجة المعلومات الشخصية لتمكين البنك من تقديم الخدمات المصرفية للعميل والامتثال للالتزامات القانونية للبنك كمؤسسة مالية مرخصة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

7 المسؤولية وسبل الانتصاف

- 1.7 لن يكون البنك مسؤولاً عن النفقات المسددة إلى أي طرف ثالث نتيجة لتعليمات خاطئة من قبل العميل.
- 2.7 يكون العميل مسؤولاً عن أي إجراء يتخذه المسؤول و / أو المستخدم غير المالي و / أو المستخدم المالي بموجب هذه الاتفاقية وعن التعليمات الصادرة عن شخص تم الإفصاح له عن المعلومات المتعلقة بالحصول على الخدمات واستخدامها من قبل العميل أو موظفيه أو وكلائه.
- 3.7 باستثناء الإهمال الجسيم و / أو سوء السلوك المتعمد الذي يرتكبه البنك، لن يكون البنك مسؤولاً عن أي ضرر أو خسارة يتكبدها العميل من جراء عدم استخدام الخدمات. يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن تعويض البنك ومسؤوليه ومديره وموظفيه ووكلائه عن أي خسارة أو ضرر، أي كان سبب ذلك للبنك، ناتج عن استخدام العميل للخدمات.
- 4.7 الخدمات البنكية عبر الإنترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق، يوافق العميل بموجب هذا ويتعهد بحماية البنك والدفاع عنه وإبراء ذمته وإبقائه بمنأى وتعويضه بالكامل من وخد أي وجميع المطالبات والطلبات والمسؤوليات والالتزامات والخسائر والأضرار والعقوبات والإجراءات وأسباب الدعوى والتكاليف والمصاريف أي كان نوعها أو طبيعتها والتي قد يتم فرضها أو تأكيدها أو تكبدها أو تحملها أو التعرض لها من قبل البنك بشكل مباشر أو غير مباشر كنتيجة لالتزام البنك بتعليمات العميل كما يتنازل العميل بشكل كامل ونهائي لا رجعة فيه للبنك ويعفيه ويبرئ ذمته من أي وجميع المطالبات والالتزامات والحقوق التي قد تكون للعميل ضد البنك بموجب القانون أو خلافه.

8 تعليق الخدمات

يجوز للبنك أن يرفض في أي وقت الحصول على أي من الخدمات أو من استخدامها أو أي جزء منها لأي مدة زمنية ويجوز له اختيار سحب أو تعليق أو تقييد الخدمات مؤقتاً.

9 الإنهاء

- 1.9 يجوز للبنك إنهاء هذه الاتفاقية واستخدام العميل للخدمات بموجب إخطار كتابي مسبق بمدة سبعة (7) أيام إلى العميل.
- 2.9 يجوز للعميل إنهاء هذه الاتفاقية من خلال تقديم إشعار كتابي مسبق بمدة ثلاثين (30) يوم إلى البنك.
- 3.9 يجوز للبنك أيضاً إنهاء الحصول على الخدمات البنكية عبر الإنترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق بأثر فوري.
- أ. في حال توقف العميل على امتلاك حساب لدى البنك في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- ب. في حال إخفاق العميل في التقييم بأي التزام لدى البنك في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- ج. في حال إنهاء علاقة العميل مع البنك.
- د. في حال اتخاذ العميل لقرار بالتصفية أو إصدار لمحكمة تتمتع بالاختصاص القضائي لقرار بتصفية أو حل العميل.
- هـ. في حال اتخاذ قرار بتعيين مصفي أو حارس قضائي على العميل.
- و. في حال دخول العميل في اتفاقية أو تسوية مع دائنيه بشكل عام أو تقديمه إلى محكمة تتمتع بالاختصاص القضائي يطلب من أجل حمايته من دائنيه بشكل عام.
- ز. في حال قيام العميل بإشعار البنك بأي تغيير في وضعه والذي يعتبر غير مقبول بالنسبة إلى البنك.

10 أحكام متفرقة:

- 1.10 القوة القاهرة: لن يكون البنك مسؤولاً عن أي تأخير أو إخفاق في الخدمات البنكية عبر الإنترنت والجوال من خلال منصة نيو بيز من المشرق بسبب عوامل خارجة عن إرادته المعقولة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، القضاء والقدر أو إجراء حكومي أو سلطة تنظيمية أو حرب أو حريق أو فيضان أو انفجار أو عمل إرهابي أو أعمال الشعب أو الاضطرابات المدنية أو عدم توافر أو عدم عمل أو تعطل مقدم (مقدمين) خدمات الإنترنت أو البث أو الاتصالات السلكية واللاسلكية أو أي أنظمة أو خدمات الشبكات الأخرى باستثناء الحالات التي يمكن فيها معالجة هذه الأحداث.
- 2.10 التنازل: لا يعتبر الإخفاق أو التأخير من جانب البنك في ممارسة أي سلطة أو حق أو تفويض بموجب هذه الاتفاقية بمثابة تنازل عن ذلك الحق، كما لا تؤدي أي ممارسة جزئية من قبل البنك لأي سلطة أو حق أو تفويض إلى المنع من أي ممارسة بديلة لها أو ممارسة أي سلطة أو حق أو تفويض آخر. تكون التفويضات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية تراكمية ولا تقتصر على أي تفويضات ينص عليها القانون.
- 3.10 الاتفاق الكامل: تكون هذه الاتفاقية بالإضافة إلى أي اتفاقية متعلقة بالحساب "اتفاقيات الحساب" موقفة بين العميل والبنك في حالة وجود تعارض بين بنود هذه الاتفاقية واتفاقيات الحساب، تسود بنود هذه الاتفاقية. بالنسبة للموضوعات التي لا تشملها هذه الاتفاقية والتي تشملها اتفاقيات الحساب تخضع هذه الموضوعات لأحكام اتفاقيات الحساب.
- 4.10 التغيير: يحتفظ البنك بالحق في مراجعة أو تغيير أي من شروط هذه الاتفاقية. يقوم البنك في حالة حدوث ذلك، في حال أمكن ذلك عملياً، بإخطار العميل مسبقاً. في حال قيام البنك بتغيير أي جزء من هذه الاتفاقية، يوافق العميل على الالتزام بهذه الاتفاقية فيما يتعلق بالتعديلات المناسبة.
- 5.10 الفصل بين البنود: في حال اعتبار بند أو أكثر من بنود هذه الاتفاقية غير نافذ المفعول بموجب قوانين الصلاحية القضائية المعمول بها فلا تتأثر صلاحية وقانونية ونفاذ مفعول البنود المتبقية من هذه الاتفاقية بأي شكل من الأشكال أو تتأثر بذلك.
- 6.10 القانون الحاكم: تخضع هذه الاتفاقية وتفسير وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة يكون لمحاكم إمارة دبي الاختصاص القضائي في أي نزاع ينشأ بموجب هذه الاتفاقية.

- أ. لا يشارك البنك في أي معاملات، بغض النظر عن العملة، مع أو تشمل سوريا، جمهورية القرم، جمهورية دونيتسك الشعبية (DNR)، جمهورية لوهانسك الشعبية (LNR) كوبا، إيران و كوريا الشمالية.
- ب. لا يشارك البنك في معاملات مقومة بالدولار الأمريكي مع السودان (شمال) أو إشراكه حيث توجد علاقة أمريكية (على سبيل المثال لا الحصر؛ الدولار الأمريكي أو الأراضي الأمريكية أو الأشخاص أو الكيان المملوك/ الخاضع لسيطرة الولايات المتحدة أو السلم ذات المنشأ الأمريكي). وعلى هذا النحو، من المتوقع ألا يقوم العملاء بإجراء أي معاملة بالدولار الأمريكي تتعلق بهذا البلد. يتضح أيضًا بعدم تحويل عائدات أي من هذه المعاملات المستلمة بأي عملة أخرى إلى الدولار الأمريكي وتوجيهها عبر البنك.
- ت. لا يسمح البنك بإجراء أي معاملة مع أفراد أو كيانات أو سفن محددة كأهداف للجزاءات من قبل المنظمين المحليين والدوليين.
- ث. لا يشارك البنك في معاملات (تشمل الواردات أو الصادرات) تتضمن الموارد مزدوجة الاستخدام و التي يمكن استخدامها لغرض هجومي، على سبيل المثال المواد التي يمكن استخدامها في الانتشار النووي، والأسلحة، والذخائر وغيرها.
- ج. وفقًا لسياسة البنك يقدم البنك الخدمات المصرفية حصريًا لعملاء الذين لديهم حسابات لدى البنك، لذلك ننبه العملاء بعدم إجراء معاملات في حساباتهم بالنسبة عن غيرهم (طرف ثالث).
- تمشيا مع سياسات البنك والالتزامات قواعد الإلتزام الخاصة به، لن يكون البنك قادرًا على تقديم خدماته للعملاء الذين لا يلتزمون بالمتطلبات المذكورة سابقًا.

القسم ج: الشروط والأحكام العامة:

تنطبق الشروط والأحكام الواردة في هذا القسم ج على أي وجميع الخدمات التي يستفيد منها التاجر من البنك.

1 التعريفات:

- في هذه الاتفاقية يتم اعتبار أن مختلف العبارات والأسماء والمصطلحات المستخدمة تكون من المعاني أو التفاصيل المخصصة لها كما هو منصوص عليه أدناه.
- 1.1 "البطاقة المعتمدة" وتعني أي بطاقة سداد (خمس أو اثنان) والتي قد يوافق عليها البنك من وقت لآخر بشكل كتابي.
- 2.1 "الموظف المفوض" ويعني الموظف (الموظفين) التابع للتاجر والذي تم تدريبه وتفويضه بشكل كتابي من وقت لآخر من قبل البنك من أجل تشغيل الجهاز.
- 3.1 "استرجاع الرسوم / النزاعات" وتعني أي استفسار أو نزاع أو مطالبة من قبل حامل البطاقة أو البنك التابع له بخصوص معاملة يتولاها التاجر. وعليه فإنها استرجاع لمعاملة بيع سابقة.
- 4.1 "نشرة استرداد البطاقة" وتعني منشور يدرج الأرقام المحجوبة لحامل البطاقة على بطاقات الدفع والتي يطلب البنك من التاجر استرجاعها.
- 5.1 "حامل البطاقة" ويعني الشخص الذي يظهر اسمه وعينة توقيعه على بطاقة السداد.
- 6.1 "السداد المؤجل" ويعني التأخر في تسوية التاجر.
- 7.1 "الأجهزة" تعني أجهزة نقاط البيع و/أو أدوات الطبع اليدوية وجميع الملحقات والتوصيلات والأجهزة الطرفية التي يوفرها البنك أثناء تركيبه.
- 8.1 "الحد المقيد" ويعني (في حال تم تحديده) مبلغ الحد الأقصى المخصص من قبل البنك بشكل كتابي من وقت لآخر للسلم التي قد يرغب التاجر في بيعها أو الخدمات التي قد يؤديها التاجر في أي معاملة فردية لهالح حامل البطاقة بدون الحصول على تحرير كتابي مسبق من البنك وبعد التحقق اللازم من تفاصيل البطاقة من خلال نشرة استرجاع البطاقة.
- 9.1 "دليل التشغيل" ويعني الأدلة (بصيغتها المعدلة من وقت لآخر) المقدمة من قبل البنك والتي تحتوي على إجراءات التشغيل لمعاملات البطاقة والجهاز.
- 10.1 "بطاقة الدفع" وتعني بطاقة بلاستيكية دون عمر افتراضي والتي تحمل أشرطة ألوان مميزة وشعارات مطابقة لتلك الظاهرة على العينة المقدمة من قبل البنك والتي يقر التاجر من خلال إبرامه لهذه الاتفاقية باستلامها وإطلاقه عليها بالكامل.
- 11.1 "نقاط البيع" وتعني نقطة البيع و "محطة نقطة البيع" وتعني الجهاز القارئ لبطاقات نقاط البيع "الحساب الإحتياطي / التوفير" ويعني ذلك الحساب الذي يحتوي على أموال تسوية مؤقتة أو دائمة للتجار من أجل تسوية النزاعات أو المطالبات الصادرة من قبل حامل البطاقة أو البنك الخاص به. يقوم التاجر بتفويض البنك بفتح الحساب بدون موافقة التاجر.
- 12.1 "سندات المبيعات" وتعني نموذج يتم تقديمه من وقت لآخر من قبل البنك ليتم استخدامه في أجهزة الطبع اليدوية أو جهاز نقطة البيع، والتي تثبت شراء السلم أو الحصول على الخدمات من التاجر من خلال استخدام بطاقة الدفع.
- 13.1 تعني الإشارة في هذه الاتفاقية إلى "شخص" أو "أشخاص" الإشارة إلى أي شخص أو شركة أو مؤسسة أو شراكة.

2 استخدام البطاقة:

- 2.1 عند تقديم بطاقة الدفع من قبل حامل البطاقة باعتباره المستخدم المصرح به، يوافق التاجر على ما يلي:
- أ. بيع السلم إلى حامل البطاقة أو أداء الخدمات لحساب حامل البطاقة بأسعار لا تزيد من الأسعار المشار إليها في بطاقة التاجر أو الأسعار المعلنة كمقابل لهذه السلم أو الخدمات.
- ب. عدم فرض أو تحصيل، في أي وقت من الأوقات أو تحت أي ظرف من الظروف، على عملائه (حامل البطاقة أي رسوم بنكية أو رسوم إضافية أو عمولة بخصوص أي نوع من المعاملات.
- ج. عدم رفض مبلغ بحد أدنى للسلم المشتراة أو الخدمات المقدمة كشرط لقبول بطاقة السداد.
- د. عدم رفض بطاقة الدفع مقابل السداد نقدًا.
- ه. عدم رفض التخفيضات السارية والاقتصادية لحاملي البطاقة والتي يتم تقديمها إلى العملاء الذين يقومون بالسداد نقدًا.

2.2 يتعهد التاجر بعدم قبول أي بطاقة دفع:

- أ. تكون قد تجاوزت تاريخ انتهاء سريانها، أو
 - ب. تكون قد تم إدراجها في أي منشور استرجاع بطاقة في حال تم استلامه من البنك، أو
 - ج. يتم استخدامها من قبل مستخدم تساور التاجر الشكوك بأنه ليس المستخدم الحقيقي، أو
 - د. تساور التاجر الشكوك عادة فيما يتعلق ببطاقة الدفع هذه و / أو من أنها قد لا تكون لأي سبب من الأسباب بطاقة الدفع الاصلية، أو بنك المشرق ش.م.ع 9 الإمارات العربية المتحدة.
- تكون مخصصة لأغراض تحويل أو إعادة تمويل أي دين حالي أو من أجل تحويل أي شيك مرتجع.

3.2 وفي حال أدوات الطبع اليدوية، يقوم التاجر بإصدار فاتورة لحامل البطاقة فيما يتعلق بكل معاملة من خلال تعبئة كميالية مبيعات تتضمن كافة التفاصيل المطلوبة في النموذج المقدم أو المعتمد من قبل البنك معتمدة من قبل البنك ومن خلال طباعة البيانات المنقوشة عليها من بطاقة الدفع ومن لوحة التاجر على آلة الطبع أو ياذن من البنك، وذلك من خلال طباعة رقم الحساب الذي تم التقاطه إلكترونياً وتاريخ انتهاء بطاقة السداد عليها. فيما يتعلق بمحطة نقاط البيع، يجب على التاجر إصدار فاتورة لحامل البطاقة فيما يتعلق بكل معاملة عن طريق تمرير البطاقة من خلال قارئ بطاقة نقطة البيع لالتقاط بيانات بطاقة الدفع وطباعتها إلكترونياً في مسودة المبيعات. يجب على التاجر التحقق من التفاصيل الموجودة في مسودة مبيعات نقطة البيع مع التفاصيل الموجودة على بطاقة الدفع، والتأكد من عدم وجود أي تناقض. في حالة استخدام أدوات الطبع اليدوية أو عندما لا تعمل محطة نقاط البيع إلكترونياً بسبب أي فشل (على سبيل المثال، بسبب إجراءات التوقف عن العمل)، يجب على التاجر الاتصال بالبنك للحصول على تصريح بأي مبلغ أكبر من الحد الأدنى المعين من قبل البنك لكل رسوم تتم معالجتها يدوياً. رمز الأرخيص الذي تم الحصول عليه يجب أن يتم عرض رمز التفويض الذي تم الحصول عليه من البنك على مسودة المبيعات قبل إبرام أي معاملة من هذا القبيل. قد يؤدي الإخفاق في الحصول على التصاريح إلى عدم صحة الرسوم وقد لا يحصل التاجر أي مبالغ مقابلها أو يكون مسؤولاً رد الرسوم.

4.2 يضمن التاجر توقيع سند المبيعات من قبل حامل البطاقة باعتباره المستخدم المصرح به والذي يقوم التاجر بتسليم إليه نسخة واحدة (1) منها بعد التحقق من التوقيع بالمقارنة بالتوقيع الظاهر على بطاقة الدفع لا يجوز القيام بأي محاولة لتقسيم مبلغ أي معاملات من خلال تعبئة أكثر من سند مبيعات واحد. أي معاملة يتم تقسيمها تخضع لاسترداد الرسوم / عدم السداد.

5.2 يجب على التاجر الاحتفاظ بنسخة التاجر من كل سند مبيعات مكتمل وقسيمة ائتمان والسجلات المتعلقة بالمعاملات المثبتة بموجبها لمدة لا تقل عن ثمانية عشرة (18) شهراً أو لمدة أطول حسبما يكون مطلوباً بموجب القوانين المحلية المعمول بها اعتباراً من تاريخ إثبات هذه المعاملات من خلال سند المبيعات أو قسيمة الائتمان، إلى جانب محطة النزلاء الموقعة أولاً في حال تجار الفنادق واتفاقية تأجير سيارة موقعة أولاً في حالة تجار تأجير السيارات. يجب تقديم نسخ من الإثباتات المذكورة في هذا البند إلى البنك من قبل التاجر في غضون سبعة (7) أيام ميلادية من تاريخ أي مطالبة ويوافق التاجر على أنه يجوز القيام بهذه المطالبات في أي وقت بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) لتسوية أي معاملة محل نزاع يتم استلامها من مراكز أخرى ومن أجل دعم أي تحقيقات في مطالبات أو لأي سبب آخر أي كانت طبيعته.

3 التسويات واسترداد القيمة

1.3 يوافق ويتعهد التاجر بالقيام بما يلي:

- أ. إيداع كل سند مبيعات مكتمل بالشكل المناسب مصحوباً بملخص إيداع في النموذج المقدم أو المعتمد من قبل البنك لدى الفرع المخصص للبنك في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من المعاملات المثبتة من خلاله، و
 - ب. تحويل إلكتروني لكافة معاملات نقطة البيع المعتمدة إلى البنك في نهاية كل يوم والاحتفاظ على النحو اللازم بسندات المبيعات المكتملة بالشكل المناسب وقسيمة ملخص الدفعة ونسخة من الفاتورة عن الفترة المنصوص عليها في البند 2، 5، و
 - ج. معالجة أي استرداد للقيمة من خلال وسيلة "استرداد القيمة" في حال تم السماح بها في محطة نقطة البيع لمبيعات نقاط البيع أو من خلال قسيمة استرداد لمبيعات أدوات الطبع اليدوية تخضع هذه التسويات للتحقق من صحتها والتدقيق من قبل البنك وفي حال وجود أي أخطاء يقوم البنك بخضم أو احتجاز أو ائتمان دفعه التاجر بدون إشعار لأي أوجه قصور أو زيادات أو سندات مبيعات غير حالية، حسبما تكون الحالة.
- 2.3 بصف النظر عن أي موافقة بخصوص المعاملة والتي قد يتم تقديمها من قبل أو بالنيابة عن جهة إصدار بطاقة الائتمان ، يجوز للبنك رفض الإضافة لحساب التاجر بأي رسوم مستردة أو يجوز له رد إلى التاجر رسوم إجمالي مبلغ أي سندات مبيعات بدون إشعار في أي من الظروف التالية:
- أ. أن يكون التوقيع الذي يظهر على حوالة المبيعات مزوراً أن يدعي حامل البطاقة بأنه مزور أو غير مصرح به أو
 - ب. لا تتطابق تفاصيل بطاقة الدفع الظاهرة في سند المبيعات مع تفاصيل بطاقة الدفع الموجودة على بطاقة الدفع الفعلية أو
 - ج. البضائع المشار إليها في سند المبيعات معيبة، أو تمت إعادتها إلى التاجر، أو لم يتم استلامها، أو ادعى حامل البطاقة أنها معيبة، أو تمت إعادتها إلى التاجر أو لم يتم استلامها ؛ أو
 - د. ادعى حامل البطاقة أن الخدمات المشار إليها في سند المبيعات كانت غير مرضية أو لم تكن كما هو مشار إليه؛ أو
 - هـ. تجاوز سند المبيعات الحد الأقصى المخصص والذي لم يتم اعتماده مسبقاً من قبل البنك ؛ أو
 - و. أي سند المبيعات يتم تقديمه إلى البنك لأي سبب غير وارد باللغة الإنجليزية ولم تتم ترجمتها إلى اللغة الإنجليزية من قبل التاجر في غضون خمسة (5) أيام عمل من طلب البنك أو
 - ز. أي سند مبيعات مقدم إلى البنك رداً على أي استفسار أو مطالبة أو استعلام أو نزاع غير مقروء أو غير واضح أو
 - ح. يشير سند مبيعات إلى بطاقة السداد التي انتهت صلاحيتها أو التي طلب البنك من التاجر عدم الالتزام بها؛ أو
 - ط. تتضمن المعاملة التي تم إثباتها من خلال سند مبيعات أو أي ائتمان آخر تم تقديمه بخصوص ذلك سلفة نقدية قدمها التاجر إلى حامل البطاقة ؛ أو
 - ي. المعاملة التي تم إثباتها من خلال سند المبيعات أو أي ائتمان آخر تم تقديمه بخصوصها تعتبر لأي سبب من الأسباب غير قانونية أو باطلة أو لاغية ؛ أو
 - ك. يمكن إثبات أن التاجر حاول تقليل أو إخفاء مبلغ أي معاملة واحدة باستخدام سندات مبيعات متعددة، تُعرف باسم "تقسيم البطاقات" ؛ أو
 - ل. تم إيداع / إرسال نسخ من نفس سند المبيعات من قبل التاجر أكثر من مرة أو أن البنك قد أضاف المبلغ بالفعل إلى نفس سند المبيعات ؛ أو
 - م. قام التاجر بالإيداع أو محاولة الإيداع في سند المبيعات الخاص بالبنك معاملات وهمية أو قام بأي طريقة أخرى بالاحتيال أو محاولة الاحتيال على البنك ؛ أو

نـ. إخفاق التاجر في الامتثال لأي من شروط هذه الاتفاقية ؛ أو

س. تم إدراج بطاقة الدفع المستخدمة في المعاملة في نشرة استرداد البطاقة قبل المعاملة ؛ أو

ع. تمت المعاملة التي تم إثباتها بواسطة سند مبيعات قبل التاريخ الصحيح المنقوش على بطاقة الدفع ؛ أو

ف. قبول التاجر للطباعة ببطاقة الدفع أو تولي المعالجة من خلال البنك لأي مستند أو ورقة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، سند المبيعات وقسائم الائتمان التي تتعلق بالسلم المباع أو المزعوم أنه تم بيعها أو تنفيذها من قبل أي فرد أو شخص اعتباري بخلاف التاجر ؛ أو

ص. استخدام التاجر أو محاولة استخدام بطاقة الدفع أو بطاقات الدفع الخاصة به / بأقاربه أو أصدقائه أو شركائه التجاريين بغرض تمويل أعماله أو الاستفادة بطريقة أخرى باستخدام هذه المعاملات للحصول على أموال من البنك من طريق دفعات سداد لهذه الرسوم.

3.3 يكون التاجر مسؤولاً أمام البنك من التأخير في تقديم إيصالات القسائم. يعتبر التقديم متأخراً من التاريخ الذي يقع بعد سبعة (7) أيام ميلادية من تاريخ طلب البنك

4.3 يكون التاجر مسؤولاً عن التقديم المتأخر لعمليات إرسال دفعات نقاط الدفع يعتبر التقديم متأخراً عن التاريخ في حال طول فترة ستة (6) أيام ميلادية من تاريخ المعاملات.

5.3 يجب على التاجر إرسال سند المبيعات اليدوية البنكية الأصلية في غضون 25 يومًا ميلادياً من تاريخ رمز الموافقة على التسوية.

أ. يقدم البنك للتاجر تفاصيل أي سند مبيعات رفض دفعه أو قام برده إلى التاجر في حالة وجود أي نزاع، يكون سجل البنك نهائياً وغير قابل للجدال وملزماً للتاجر.

6.3 يوافق البنك على تسوية عائدات أي سندات مبيعات مخصومة منها العمولة / الرسوم المتفق عليها عن طريق الائتمان لحساب التاجر لدى البنك، في حال تم الاحتفاظ به، أو عن طريق أمر دفع، أو أي وضع آخر قد يراه البنك مناسباً حسب تقديره الحصري والمطلق.

7.3 تشكل جميع الرسوم أو مصروفات أو التصحيحات المستحقة على التاجر ومبلغ أي استرداد أو قسيمة ائتمان صادرة من التاجر بمثابة ديناً مستحق الدفع عند الطلب إلى البنك والتي يجوز للبنك خصمها من حساب التاجر، أو وفقاً لتقديره استردادها من عائدات المبيعات المستقبلية أو خلافه، دون إشعار مسبق. في حال نتج عن أي خصم من هذا القبيل سحب على المكشوف في حساب التاجر، يوافق التاجر على دفع مبلغ هذا السحب على المكشوف للبنك، عند الطلب.

8.3 يجب تسوية جميع المطالبات من قبل أي حامل بطاقة وجميع النزاعات المتعلقة بأي معاملة مثبتة من خلال سند مبيعات بين التاجر وحامل البطاقة بشرط، ذلك، أنه في حال كان أي استرداد أو تعديل آخر للأموال مستحق السداد من قبل التاجر إلى حامل البطاقة، فإنه يجب إجراء الاسترداد أو التعديل (ما لم يتم إضافة مبلغ هذه المعاملة قد تم خصمه في حساب التاجر) من قبل البنك أو عن طريق قيام بإصدار التاجر قسيمة ائتمان بخصوص ذلك والتي يجب تسليمها إلى البنك في غضون ثلاثة (3) أيام ميلادية من الإصدار.

9.3 يجب على التاجر إشعار البنك كتابياً في غضون ثلاثين (30) يوماً ميلادياً بتفاصيل أي فارق في مبلغ التسوية / المبلغ المحتفظ به / المجدد / المفرج عنه، وبعد هذه الفترة لن يقبل البنك أو يكون مسؤولاً عن أي فارق.

4 ترخيص الجهاز وتركيبه وصيانته

1.4 يمنح البنك بموجب هذا ويقبل التاجر استخدام الأجهزة التي يوفرها البنك.

2.4 يجب أن تظل ملكية الأجهزة والبرامج و / أو الأدلة الإرشادية و / أو المستندات الأخرى المتعلقة بها بمثابة ملكية حصرية لدى البنك في جميع الأوقات، ويتعهد التاجر بعدم تحميلها أو رهنها أو بيعها أو حجزها بأي شكل أطلاي أو نسخة أو بأي شكل آخر كان.

3.4 يجب على البنك تركيب الأجهزة في نقاط تسجيل الخروج هذه في مقر التاجر حسبما يتفق البنك والتاجر.

4.4 سيقوم البنك صيانة الأجهزة وصيانتها من، كما يجب أن يتمتع وكلاء البنك المعتمدون حسب الأصول بإمكانية الوصول غير المقيد إلى الأجهزة أثناء ساعات العمل العادية لأغراض الصيانة أو الاستبدال أو أي خدمات أخرى.

5.4 لا يجوز للتاجر نقل الأجهزة أو تعديلها أو العبث بها بأي شكل من الأشكال، والتي يجب أن يتم إدارة ها في جميع الأوقات فقط من قبل الأفراد المعتمدين من التاجر وبما يتوافق مع دليل تشغيل الأجهزة يتحمل التاجر المسؤولية الكاملة من سلامة الأجهزة وعن أي ضرر يلحق بالأجهزة بخلاف الإهلاك الطبيعي.

6.4 يقوم البنك بتحريب موظفي التاجر لتمكينهم من تشغيل الأجهزة بجوز للبنك رفض تفويض أي موظف لدى التاجر في حال كان هذا الموظف، حسب رأي البنك وحده، غير مناسب لتشغيل الأجهزة.

7.4 في حالة حدوث عطل في الأجهزة، يجب على التاجر إخطار البنك على الفور على رقم هاتف خدمة دبي على مدار الساعة 800 4700، ويجب على البنك، بناءً على هذا الإشعار تولي إصلاح أو استبدال الأجهزة بشرط ألا يكون هذا العطل قد تسبب في حدوثه إساءة استخدام أو انتهاك أو إهمال موظفي التاجر.

8.4 لا يكون البنك بأي حال من الأحوال مسؤولاً تجاه التاجر أو أي عميل من عملاء التاجر أو أي شخص عن أي تكلفة أو خسائر أو نفقات أو مطالبات أو أضرار، سواء كانت ناجمة بشكل مباشر أو غير مباشر عن خلل في الأجهزة أو الأنظمة أو عطل أو تداخل روابط الاتصال أو أي تصميم معيب أو تصنيع ياهمال لأي محطة نقاط بيع أو غيرها من الأجهزة التي يوفرها البنك أو لأي سبب آخر أي كان نوعه.

9.4 يجب على التاجر تعويض البنك عن أي دعوى مرفوعة ضده من قبل أي عميل أو موظف لدى التاجر فيما يتعلق بالأجهزة.

5 الرسوم والإيجارات والعمولة

1.5 بالنظر إلى وفاء التاجر بجميع التزاماته بموجب هذه الاتفاقية، يوافق البنك على تقديم طباعة يدوية دون أي تكلفة على التاجر.

2.5 يوافق التاجر ويتعهد بالقيام بما يلي:

أ. أن توفر على نفقته الخاصة خط هاتف اتصالات أو ديو للاستخدام الحصري لمحطة (محطات) نقاط البيع؛

ب. يتحمل التاجر رسوم الإيجار الدورية ورسوم المكالمات لاستخدام خط الهاتف (بخلاف نقاط البيع)؛

ج. سداد رسوم إيجار شهرية للبنك لكل جهاز لنقاط البيع بالأسعار المتفق عليها؛

د. سداد عمولة للبنك مقابل مبيعات نقاط البيع ومبيعات الطابعات اليدوية بالأسعار المدرجة بالقائمة في هذه الاتفاقية أو على النحو المتفق عليه أو المعدل من قبل البنك من وقت لآخر وفقاً لهذه الاتفاقية.

3.5 يتفق الطرفان على عدم وجود رسوم مستحقة الدفع للبنك فيما يتعلق بأي مبالغ يتم إرجاعها إلى التاجر أو فيما يتعلق بقسائم الائتمان التي أصدرها التاجر.

- 1.7 يوافق التاجر في جميع الأوقات بعرض في جميع منشآته / منافذه للبيع أي مواد إعلانية أو ترويجية يقدمها البنك أو أي مؤسسة مالية يوافق التاجر أيضا على أن يتقدم إلى البنك بطلب للحصول على موافقته الكتابية المسبقة على أي إعلان من قبل التاجر والذي يستخدم الأسماء التجارية المعتمدة للبنك أو تصميم للأشرطة الملونة أو الشعارات أو العلامات التجارية أو أي فرض لأي منها لا يجوز للتاجر بأي حال من الأحوال أن يعلن أو يفرض في مقره / منافذ بيعه أي مواد ترويجية تحتوي على اسم أو رمز بخلاف الذي تقبله بطاقات المشرق فقط.
- 2.7 يوافق التاجر على عدم الكشف عن أو السماح لأي شخص بالكشف لأي طرف ثالث عن الأسماء أو أرقام الحسابات التي تظهر على بطاقة الدفع أو أي مستند أو نموذج يثبت هذه الأسماء أو الأرقام.
- 3.7 يوافق التاجر على التعاون الكامل مع البنك في استرداد بطاقات الدفع المدرجة في نشرات استرداد البطاقة وفيما يتعلق بأي مراسلة رسمية يتلقاها التاجر من البنك من وقت لآخر.
- 4.7 باستثناء سندات المبيعات بالمبلغ الذي رفض البنك إيداعه أو قام بخصمه من التاجر، لا يحق للتاجر تلقي دفعات فيما يتعلق بمعاملة مثبتة في سند مبيعات من أي شخص باستثناء البنك.
- 5.7 يوافق التاجر ويتعهد بتزويد البنك بأي معلومات ووثائق تجارية وانتمائية وقانونية قد يطلبها البنك من وقت لآخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، جميع التراخيص والتطبيقات والمصادقات والوثائق التأسيسية والبيانات المالية المدققة وأي من المستندات الأخرى أي كان نوعها وطبيعتها والتي يعتبرها البنك مناسبة وفقا لتقديره الحصري والمطلق فيما يتعلق بالتاجر.
- 6.7 يوافق التاجر على أنه يحق للبنك في جميع الأوقات الوصول إلى جميع سجلات التاجر المتعلقة بسندات المبيعات أو قسائم الائتمان التي تتم معالجتها بموجب هذه الاتفاقية وفحصها والتحقق منها في أي وقت.
- 7.7 يوافق التاجر ويتعهد بتحقيق حجم مبيعات بالبطاقات لا يقل عن 100,000 درهم إماراتي / (مائة ألف درهم فقط) سنوياً.
- 8.7 يوافق التاجر ويتعهد بإشعار البنك فوراً بأي تغيير في وضعه القانوني أو ملكيته أو موقعه أو طبيعة عمله أو أي تغيير آخر في الظروف بما قد يغير علاقته مع البنك، حسبما يكون متعلق بهذه الاتفاقية بأي شكل من الأشكال أو خلاف ذلك.
- 9.7 يوافق التاجر ويتعهد بتقديم جميع الوثائق التي يطلبها البنك من وقت لآخر ويؤكد ويصرح بموجب هذا أنه طرفاً أياً كان بشأن طبيعة عمله وأدائه وجدارة الائتمان وما إلى ذلك، دون الإشارة إلى التاجر يوافق التاجر أيضا على أن البنك مفوض تماماً بموجب هذه الاتفاقية بالإفصاح في أي وقت من أي معلومات من التاجر لأي شخص أو غيره أياً كان أثناء سريان هذه الاتفاقية أو بعد إنهائها.
- 10.7 يحق للبنك والمؤسسات المالية المراسلة حظر الأموال المحولة إلى / لحساب "العميل" في حالة الاشتباه في وجود نشاط غير قانوني / غسيل أموال / تمويل إرهاب / عقوبات دولية، بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية المعمول بها على نفس الأساس، ويجوز للبنك اتخاذ القرار بعدم إجراء معاملة في حساب العميل أو إغلاق الحساب بعد إرسال إخطار بإغلاق الحساب.
- 11.7 يصرح التاجر بموجب هذا للبنك بفتح حساب احتياطي والاحتفاظ به في جميع الأوقات من أجل تغطية أي وجميع عمليات رد المبالغ المدفوعة والأتراعات والمطالبات وتسويات الاستفسارات والرسوم والمصاريف والمدفوعات الأخرى المستحقة أو التي قد تصبح مستحقة وواجبة السداد عن طريق التاجر للبنك. يصرح التاجر للبنك بسحب / تجميد أي أموال في حساب احتياطي للتاجر. في حال كانت أموال التاجر في الحساب الاحتياطي غير كافية لتغطية المبالغ المستردة والتسويات والرسوم وأي مدفوعات أخرى مستحقة أو قد تصبح مستحقة من التاجر للبنك، أو في حال تم الإفراج عن الأموال في حساب الاحتياطي إلى التاجر، يوافق التاجر على أن يدفع للبنك على الفور مبلغ ذلك العجز عند الطلب. في حال إخفاق التاجر في تمويل / تجديد الحساب الاحتياطي، يحتفظ البنك بموجب هذا بالحق في إجراء المقاصة دون إشعار مسبق للتاجر وبموجب ذلك يقوم التاجر بتفويض البنك بتصفية جميع حسابات التاجر والودائع الخاصة به أي كان نوعها أو طبيعتها والتي تكون في حيازة البنك في أي فرع لاسترداد أموال معادلة للمبالغ التي يمكن اعتبارها معاملات مشبوهة أو احتيالية أو متنازع عليها وفقاً للتقدير الحصري والمطلق للبنك. يجوز للبنك سحب الأموال من الحساب الاحتياطي في أي وقت دون إشعار التاجر بمبلغ أي التزام أو مسؤولية على التاجر تجاه البنك بموجب هذه الاتفاقية والتي تنشأ قبل أو بعد إنهاء هذه الاتفاقية.
- 12.7 لا يجوز للتاجر بيع أو شراء أو تقديم أو الكشف عن معلومات حساب حامل البطاقة أو أي معلومات شخصية أخرى لحامل البطاقة إلى أي طرف ثالث. يجب على التاجر تخزين أي من هذه المعلومات في منطقة تقتصر على أفراد مختارين وقبل التخلص من أي من هذه المعلومات بما في ذلك الوسائط التي يتم الاحتفاظ بها)، يجب عليه إتلافها بطريقة تجعل هذه المعلومات / البيانات / الوسائط غير قابلة للقراءة بما في ذلك جميع المواد التي تحتوي على أرقام حسابات حامل البطاقة أو بصمات بطاقات الدفع على غرار سندات المبيعات وقسائم الائتمان والقسائم، بعد انتهاء ثمانية عشر (18) شهراً من تاريخ المعاملة أو أي فترة أطول أخرى حسب ما تتطلبه القوانين المحلية.
- 13.7 يقر التاجر ويضمن أن أي معلومات شخصية خاصة بحاملي البطاقات أو أي فرد آخر يتم إتاحتها للبنك من قبل التاجر تنسم بالدقة والحدثة وأنها ذات صلة عند الإفصاح عنها للبنك.
- 14.7 يلتزم التاجر بجميع قوانين حماية البيانات وخصوصية البيانات المعمول بها وجميع القوانين المعمول بها فيما يتعلق بمعالجة البيانات المتعلقة بالأشخاص على قيد الحياة، حسبما يتم تقديمها أو تعديلها أو تحديثها من وقت لآخر ("قوانين حماية البيانات") فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية لحاملي البطاقات التي يفصح عنها التاجر للبنك.
- 15.7 يقر التاجر ويضمن ما يلي: (1) أن يتمتع بالسلطة اللازمة بالنسبة إلى البنك لمعالجة ونقل المعلومات الشخصية التي يفصح عنها البنك وفقاً لهذه الشروط والأحكام (2) أنه قد قدم جميع المعلومات الضرورية كما هو مطلوب بموجب قوانين حماية البيانات إلى حاملي البطاقات و / أو الأفراد ذوي الصلة الذين يشارك التاجر معلوماتهم الشخصية مع البنك و (3) أنه يتمتع بأساس قانوني ساري المفعول بما في ذلك ، على سبيل المثال لا الحصر، الموافقة السارية كما هو معمول به وفقاً لقوانين حماية البيانات لجمع المعلومات الشخصية لحاملي البطاقات و / أو الأفراد الآخرين روي الصلة والإفصاح عنها للبنك.
- 16.7 يكون التاجر مسؤولاً عن أي خرق متعلق بالبيانات ويكون عليه التأكد من أن بيانات حامل البطاقة مؤمنة بالكامل في جميع الأوقات. يجب على التاجر إشعار البنك على الفور بأي خرق متعلق بالبيانات يؤثر على المعلومات الشخصية لحاملي البطاقات.

- 17.7 يجب على التاجر إبلاغ البنك على الفور كتابيا في حالة حدوث أي تغيير في ملف التعريف / جهات الاتصال الخاصة به.
- 18.7 يجب على التاجر أداء / إجراء الأعمال المذكورة في هذه الاتفاقية. لا يجوز للتاجر أداء / تقديم أي خدمة / سلفة بخلاف تلك التي تم الاتفاق عليها مع البنك و / أو المنصوص عليها في رخصته التجارية.
- 19.7 في مقابل كل استخدام لبطاقة الدفع، يجب أن تكون هناك خدمة / سلفة يتم التعامل بشأنها. يجب على التاجر أن يقدم للبنك أي دليل يطلبه البنك من وقت لآخر فيما يتعلق بالبطائع المبيعة والإيصالات والفواتير ومراسلات حامل البطاقة وجميع المستندات ذات الصلة المتعلقة بالمعاملات مع حامل البطاقة.
- 20.7 في حالة وجود أي نزاع / استفسار يتعلق بأي معاملة، يجب على التاجر أن يقدم للبنك أي مستندات مطلوبة أو مطلوبة من قبله من وقت لآخر أو إلى أي وكالة الإنفاذ القانوني يكون التاجر مسؤولاً وملتزماً في جميع الأوقات بالحفاظ على نسخ واضحة ومقروءة من جميع المستندات التي يطلبها البنك أو أي وكالة لإنفاذ القانون والاحتفاظ بها في حالة عدم وضوح أي مستند وكونه غير مقروء، يفقد التاجر حق المطالبة بهذه المعاملة.
- 21.7 يكون التاجر مسؤولاً عن أي معاملة ببطاقة دفع مزيفة / مسروقة عند تقديم تقرير من أي جهة إصدار بطاقات أو شركات البطاقات أو وكالات إنفاذ القانون.
- 22.7 يحق للبنك الاتصال بالتاجر والتحقيق معه فيما يتعلق بأعماله ومعاملاته ووثائقه.
- 23.7 يحق للبنك تحصيل أو فرض شرط جزائي أو غرامة على التاجر فيما يتعلق بتقديم معاملات أو مستندات غير صالحة أو متأخرة أو غير مصرح بها، بالإضافة إلى حق البنك في إنهاء هذه الاتفاقية.
- 24.7 في حال تجاوز عدد الزاعات 50 معاملة شهرياً، يحتفظ البنك بالحق في فرض شرط جزائي على التاجر بمبلغ 50 دولار أمريكي لكل معاملة إضافية متنازع عليها دون الإخلال بحقه في إنهاء هذه الاتفاقية.

8 المسؤولية والتعويض

- 1.8 يتم تنفيذ كافة الأنشطة بموجب هذه الاتفاقية من قبل التاجر وبناء عليه يتحمل التاجر كافة الخسائر والمسؤوليات المتعلقة بهذه الأنشطة والتي تنشأ عنها.
- 2.8 بموجب ذلك يتعهد التاجر بحماية والدفاع عن وإبراء ذمة وتعويض وإبقاء البنك بمنأى من و ضد أي خسارة ومسؤولية وأضرار وأسباب للدعاوى والقضايا والمطالبات والشروط الجزائية والنقبات بما في ذلك أتعاب المحاماة من أي طبيعة كانت فيما يتعلق أو التي تنشأ عن:
- أ. تركيب وتشغيل وصيانة المرافق الخاصة بالتاجر أو أي من موظفيه ووكلائه وممثليه.
- ب. نشاط أي طرف ثالث، سواء كان موظف أو وكيل للتاجر، عميل للتاجر أو أي طرف ثالث آخر، سواء تابع للقطاع العام أو الخاص،
- ج. مطالبات الغير ضد البنك أو التي يشترك فيها البنك بموجب أي خسائر لبطاقات الدفع لمؤسسات المالية الأخرى من خلال محطات نقاط البيع الخاصة بالبنك؛
- د. الإجراءات المتخذة أو السهو أو أي سبب أو خطأ أو إساءة استخدام أخرى لمحطة نقاط البيع والتي تنتج من التاجر أو أي من مسؤوليه أو وكلائه أو ممثليه، و
- هـ. تكاليف أي تحقيق بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي تحقيق فيما يتعلق بأي احتيال مشتبه فيه أو رد للمبالغ المدفوعة أو خسارة أو خرق للبيانات يقوم به البنك أو أي شركة للبطاقات أو برنامج قواعد أو أي كيان تنظيمي أو حكومي آخر والذي يتولى الإشراف على التاجر و / أو البنك، و
- و. أي انتهاك من قبل التاجر لأي بند من بنود هذه الاتفاقية.
- تظل الالتزامات المنصوص عليها في هذا البند سارية بعد انتهاء صلاحية هذه الاتفاقية أو إنهائها بشكل مبكر.

9 المدة والإنهاء

- 1.9 تكون هذه الاتفاقية سارية لمدة مبدئية من عام واحد (1) ("المدة المبدئية").
- 2.9 يتم تجديد هذه الاتفاقية تلقائياً اعتباراً من اليوم الأخير من المدة المبدئية وفي نفس الموعد سنوياً وذلك لمدة إضافية من عام واحد (1) (على أن تكون كل مدة فيما بعد المدة المبدئية "مدة لاحقة").
- 3.9 ولتجنب الشك تشمل الإشارة في هذا البند 9 من هذه الاتفاقية بما في ذلك تجديدها، تشمل كافة الخدمات المتاحة من البنك من قبل التاجر من وقت لآخر كما هو منصوص عليه في الأقسام (د) إلى (ح) المشمولين ضمن هذه الاتفاقية.
- 4.9 يجوز للبنك إنهاء هذه الاتفاقية
- أ. دون سبب اعتباراً من نهاية المدة المبدئية أو في نهاية أي مدة لاحقة (حسبما تكون الحالة) من خلال توجيه إلى التاجر إشعار كتابي بالإنهاء بمدة لا تقل من ثلاثين (30) يوم ميلادي.
- ب. بشكل فوري في حال أصبح التاجر مفلس أو معسراً أو تم تعيين حارس قضائي على كل أو أي جزء من أصوله أو أي جزء جوهري منها أو في حال صدور أمر محكمة بالحجز على أصوله أو أي جزء جوهري منها.
- ج. بشكل فوري في حال كان هناك تغيير في طبيعة أو مكان الأعمال الخاصة بالتاجر أو الإدارة الخاصة بالتاجر.
- د. بشكل فوري في حال إخفاق التاجر في تحقيق حجم مبيعات البطاقات المحدد بمبلغ 100,000 درهم إماراتي (مائة ألف درهم إماراتي فقط لا غير) سنوياً.
- هـ. بشكل فوري، بموجب إشعار كتابي إلى التاجر في حال انتهاك أو تقصير أو عدم التزام من جانب التاجر لأي من البنود المنصوص عليها في هذه الاتفاقية، وهو الانتهاك أو التقصير أو عدم الالتزام الذي يعتبر حسب رأي البنك غير قابل للتدارك أو في حال كان قابلاً للتدارك ظل دون تدارك لمدة سبعة (7) أيام اعتباراً من تاريخ إرسال إشعار كتابي بذلك الانتهاك أو التقصير أو عدم الامتثال من قبل البنك إلى التاجر..
- و. بشكل فوري في حال كان هناك تغير مادي جسيم حسب رأي البنك في الموقف المالي أو أي وضع آخر للتاجر أو وقوع حدث اعتبر البنك من خلاله أن التاجر قد لا يكون في مكانه أداء التزاماته بموجب هذه الاتفاقية على الوجه الأكمل، و
- ز. بشكل فوري، في حال اشتبه البنك في فعل احتيالي من جانب التاجر أو عدم امتثال من جانب التاجر في إجراءات قبول البطاقات.

- 5.9 يجوز للبنك إنهاء أي من الخدمات المذكورة في الأقسام (د) إلى (ح) مشمولين ضمن هذه الاتفاقية بشكل فوري بموجب إشعار إلى التاجر.
- 6.9 بصرف النظر عن أي بند آخر يشير إلى خلاف ذلك في هذه الاتفاقية أو في أي مستند آخر، يكون للبنك الحق الحصري والمطلق وغير المحدود في إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت بدون إشعار وبدون إبداء الأسباب أي كانت ويجوز له اتخاذ أي / كافة الإجراءات والخطوات القانونية المتاحة أمامه ضد التاجر بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الحق في المطالبة بتعويض أو سبل انتصاف عن الأضرار من التاجر عن أي وكافة الخسائر / الأضرار الناشئة عن أي من الأحداث المدرجة في البند 3.9 بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي خسائر أضرار تنتج عن استرداد المبالغ المدفوعة.
- 7.9 عند إنهاء هذه الاتفاقية لأي سبب كان يتوقف التاجر فوراً عن استخدام الأجهزة وكافة الطابعات ومحطات نقاط البيع والنماذج والمواد الأخرى التي تحمل اسم أو العلامة التجارية للبنك أو أي عرض لأي منها وإعادتها إلى البنك وكذلك يقوم التاجر باتخاذ أي / كافة الإجراءات الأخرى التي قد يطيلها البنك بشكل معقول. يقر التاجر بأن كافة الأجهزة وكافة الطابعات ومحطات نقاط البيع والنماذج والمواد الأخرى التي تحمل اسم أو العلامة التجارية للبنك أو أي عرض لأي منها تظل مملوكة حصراً للبنك في كافة الأوقات وأن التاجر لا يمثل البنك بأي شكل كان. وفي حال عدم الامتثال من قبل التاجر بأحكام هذا البند، يحتفظ البنك بالحق في تعويض لا يقل عن 3,500 درهم (ثلاثة آلاف وخمسمائة درهم فقط لا غير) بالإضافة إلى الرسوم الأخرى عن الخسائر أو الأضرار أو عدم إعادة الأجهزة.

10 استبعاد و تقييد مسؤولية البنك

- 11.0 لا يكون البنك مسؤولاً أو ملزماً فيما يتعلق بأي مطالبات أو خسائر أو أضرار أو دعاوى قانونية متكبدة أو تلك التي قد يتم تكبدها من قبل التاجر فيما يتعلق بأي إخفاق أو عدم أداء لمحطة نقاط البيع أو عن أي خسائر أو أضرار أو غير مباشرة أو خاصة أو عقابية أو عرضية أو تبعية أو خسارة للأرباح أو الفائدة.
- 2.10 لا يقدم البنك أي ضمان من أي طبيعة كانت بخصوص تفويضات بطاقة الدفع أو الرفض أو رموز الإحالة أو الردود على الطلبات بالتصاريح أو التنفيذ أو التسوية أو أي خدمات أخرى يتم تقديمها من قبل أو بالنيابة من البنك وبموجب ذلك يخلي البنك مسؤوليته من أي وكافة هذه الضمانات سواء كانت صريحة أو ضمنية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر القابلية للتسويق أو الملائمة لغرض معين ولا يتحمل البنك أي مسؤولية تجاه التاجر أو أي شخص آخر عن أي خسارة أو مسؤولية أو أضرار تنشأ بشكل مباشر أو غير مباشر فيما يتعلق بذلك.
- 3.10 لا يتحمل البنك أي التزام أو مسؤولية من الإجراءات الخاصة بأي شركة للبطاقات أو جهة إصدار البطاقة أو حامل البطاقة ويكون التاجر مسؤولاً من تحمل أي عواقب تنشأ من أي من المطالبات المقدمة من قبل أي شركة للبطاقات أو جهة إصدار البطاقة أو حامل البطاقة.
- 4.10 لا يكون البنك مسؤولاً عن أي تأخيرات في التنفيذ أو عدم أداء آخر ناتج عن أحداث على غرار الحرائق أو فشل الاتصالات أو فشل المعدات أو الإضرابات أو أعمال الشغب أو الحروب أو عدم الأداء من جانب الموردين أو البائعين أو معالجي أو مرسلتي المعلومات أو أحداث القوة القاهرة أو أي أسباب أخرى لا يكون للبنك قدرة على التحكم فيها.

11 التنازل

لن يتم تفسير أي تأخر أو إغفال أو إخفاق من جانب البنك، في إطار التعاملات بين البنك والتاجر في ممارسة أي من حقوقه بموجب هذه الاتفاقية بمثابة تنازل عن هذه الحقوق أو إضرار بحقوق البنك في أي جانب من الجوانب.

12 الاتفاق الكامل

تلغي هذه الاتفاقية وتحل محل كافة الاتفاقيات والمفاوضات السابقة وتحتوي على التفاهم الكامل بين الطرفين فيما يتعلق بموضوع هذه الاتفاقية ولا يكون لأي تعهدات أو دوافع أو بنود أو اتفاقيات أو ترتيبات أو التزامات، سواء كانت شفوية أو كتابية مريحة أو ضمنية، أي صلاحية أو تأثير بخلاف تلك المنصوص عليها طيه.

13 التفسير

لا يتم تفسير أو تأويل هذه الاتفاقية على أنها تؤسس شراكة أو مشروع مشترك بين الطرفين ولا يكون لأي من الطرفين الصلاحية لإلزام الطرف إلا على النحو المنصوص عليه في هذه الاتفاقية.

14 التنازل

تكون هذه الاتفاقية والحقوق والالتزامات الخاصة ملزمة لخلفائهم المعنيين والمتنازل لهم المصريح بهم وتصب في صالحهم. يكون للبنك الحق في التنازل عن هذه الاتفاقية أو أي من الحقوق أو الالتزامات المنصوص عليها طيه بدون موافقة التاجر. لا يجوز للتاجر التنازل عن هذه الاتفاقية أو أي حق أو التزام منصوص عليه طيه بدون موافقة كتابية مسبقة من البنك.

15 السجلات

تكون سجلات البنك دليل قاطع و ملزم على التاجر، في حال عدم وجود أي خطأ واضح حاسمة.

16 القوة القاهرة

- 1.16 لا يكون أي من الطرفين مسؤولين لاتجاه الطرف الآخر عن أي تأخر أو عدم أداء التزاماته المنصوص عليها بموجب هذه الاتفاقية إلا إذا كان ناشئاً عن وقوع حدث قوة القاهرة مع مراعاة قيام الطرف المتأثر بحدث القوة القاهرة بما يلي:
- أ. إشعار الطرف الآخر بشكل فوري" بشكل كتابي بسبب التأخر أو عدم الأداء والمدة التي قد يستمر خلالها التأخر أو عدم الأداء، و
- ب. بذل قصارى جهوده من أجل الحد من تأثير التأخر أو عدم الأداء على الطرف الآخر.
- 2.16 في حال عدم استئناف الأداء في غضون تسعين (90) يوم ميلادي من وقوع حدث القوة القاهرة، يجوز للطرف إنهاء هذه الاتفاقية بشكل فوري من خلال إشعار كتابي إلى الطرف الآخر.

17 الإضافة إلى حساب البنك

يقر التاجر باعتباره مفوض بالتوقيع حسن النية عن المؤسسة بأن التفاصيل والمستندات المقدمة فيما يتعلق بهذه الاتفاقية دقيقة وأن البنك له صلاحية الإضافة للحساب المذكورة في هذه الاتفاقية أو ذلك الحساب الآخر حسبما يتم الاتفاق عليه بين التاجر والبنك بما يتوافق مع أحكام هذه الاتفاقية وبالنسبة لكافة عمليات رد السوحيات من خلال بطاقات الفيزا وماستر كارد. وفي حال أي تغير في التوجيه المذكور أعلاه، يقوم التاجر بإخطار البنك بشكل كتابي.

يوافق التاجر ويلتزم على الحفاظ على سرية كافة المعلومات المتعلقة أو التي تنشأ عن هذه الاتفاقية المعلومات السرية ويلتزم بعدم الإفصاح عن هذه المعلومات السرية لأي شخص باستثناء ما هو منصوص عليه طيه صراحة. وفي حال كان التاجر ملزماً بموجب القانون بالإفصاح عن أي من المعلومات السرية حينها يقوم فوراً بإشعار البنك بذلك ويتقيد بالطلبات المعقولة للبنك من أجل ضمان المعاملة السرية من خلال أي عملية إفصاح.

19 الفصل بين البنود

طالما وفي حال ثبت أن أي بند أو بند فرعي من هذه الاتفاقية لاغياً باعتباره مخالفاً للقانون، حينها تظل هذه الاتفاقية سارية وبكامل قوتها ونفاذها كما لو كان قد تم التفاوض عن ذلك البند أو البند الفرعي من هذه الاتفاقية شريطة أن يتم توضيح أي نقاط غامضة في تفسير هذه الاتفاقية تنتج عنها وطالما كان ذلك ممكناً قانوناً من خلال الإشارة إلى القصد والنية من ذلك البند أو البند الفرعي اللاغى.

20 الالتزامات المستمرة

تكون الحقوق والالتزامات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية مستمرة بطبيعة حالها وتظل سارية بعد انتهاء أو الإنهاء المبكر لهذه الاتفاقية.

21 الإشعارات والتعديلات

1.21 يجوز للبنك من وقت آخر إصدار إرشادات تشغيل وتوجيهات بشكل كتابي فيما يتعلق بالإجراءات الواجب اتباعها وشرح النماذج التي سيتم استخدامها في تنفيذ وإبرام الاتفاقية الراهنة وتكون هذه التوجيهات وأحكام هذه النماذج ملزمة للتاجر عند استلامها ما لم يختار التاجر تقديم إشعار فوري بإلغاء هذه الاتفاقية بموجب شروطها وأحكامها.

2.21 يجوز للبنك، حسب تقديره الحصري والمطلق وبدون إبداء أي أسباب أيًا كانت تعديل أو تغيير أي من أحكام هذه الاتفاقية بالشكل الذي يعتبره (مناسب) فيما يتعلق بتغيير أي خدمات بموجب هذه الاتفاقية وإدخالها حيز النفاذ بشكل فوري وبخلاف ذلك من خلال إخطار مسبق بمدة سبعة (أيام ميلادية) إلى التاجر وبهذا تصبح الأحكام المعدلة ملزمة للتاجر.

3.21 يجب أن أي إشعار أو مراسلة أخرى يتم تقديمها بموجب هذه الاتفاقية بشكل كتابي ويتم تسليمها بشكل شخصي أو إرساله عبر البريد المسجل البريد المسجل (يطلب إيصال الإرجاع، ويتم دفع رسوم البريد مسبقاً). يتم اعتبار أي إخطار قد تم تسليمه في الحالات التالية:

أ. في حال تم تسليمه بشكل شخصي، عند التسليم، أو

ب. في حال الإرسال عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس، عند الاستلام، أو

ج. في حال الإرسال عبر البريد المسجل، عند مرور ثلاثة (3) أيام عمل بعد الإرسال عبر البريد

4.21 يجوز تقديم الإخطار إلى التاجر عبر التسليم بشكل شخصي أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو البريد على التفاصيل المعنية المنصوص عليه في القسم أ من هذه الاتفاقية.

5.21 يجوز تقديم الإخطار إلى البنك على العنوان التالي:

وحدة خدمات التاجر، ص. ب 1250

بنك المشرق

مكتب رقم 8 العابق 815

المجم ب، قرية ريادة الأعمال

بالقرب من برج الساعة، ديرة، دبي

6.21 يجوز لأي من الأطراف تغيير تفاصيل عنوان الإخطارات الخاص به بموجب هذه الاتفاقية من خلال تقديم إخطار بمدة سبعة (7) أيام ميلادية إلى الطرف الآخر

22 القانون الحاكم

تحكم هذه الاتفاقية وفقاً للقوانين المعمول بها لإمارة دبي ويكون لمحكمة دبي القضائية الفصل في أي نزاع أو خلاف ينشأ عن هذه الاتفاقية أو أي جزء منها. لا يؤدي الخضوع إلى هذه الصلاحية القضائية إلى تفويض حقوق البنك في رفع القضايا القانونية ضد التاجر في أي محكمة أخرى تتمتع بالاختصاص القضائي على التاجر أو أي من أصوله أو ممتلكاته أو عائلته.

القسم د: التحويل الديناميكي للعملة

1 تفاصيل التحويل الديناميكي للعملة

1.1 يتيح برنامج "البرنامج" التحويل الديناميكي للعملة "التحويل الديناميكي" للعملة أنواع معينة من عملاء التاجر الذين تكون بطاقتهم البنكية مقومة بعملات معينة "عملة البرنامج" بخلاف الدرهم الإماراتي حامل البطاقات الأجانب "تقديم بطاقة لدى محطة نفط البيع وسداد مقابل الشراء بعملة حامل البطاقة الأجنبي وذلك بناءً على سعر الصرف المحدد من قبل البنك بينما يحصل التاجر على تسوية المعاملة الأجنبية بالدرهم الإماراتي يشار إليها معاً باسم "المعاملة الأجنبية".

2.1 يقر ويوافق التاجر على أن يتم تحويل المعاملة الأجنبية إلى عملة البرنامج التي يتم تقويم البطاقة بها بناءً على سعر الصرف الساري في وقت التصريح بمعاملات التجزئة ويتم تسوية هذه المعاملة الأجنبية، عند تحويلها، من خلال بطاقة فيزا أو ماستر كارد يشار إليهما معاً باسم شركات "البطاقات بالعملة" التي يتم تقويم البطاقة بها. يسري البرنامج فقط على تلك البطاقات الصادرة من خلال فيزا أو ماستر كارد أو من خلال العلامات التجارية لشركات البطاقات الأخرى التي يتم ضمها في البرنامج والتي يتم إصدار فاتورة بها إلى حامل البطاقة الأجنبي بعملة البرنامج. لا يمكن تطبيق البرنامج على المعاملات استرداد الائتمان أو معاملات أجنبية معينة والتي يتم إحالتها إلى البنك للحصول على تصريح بشأنها أو بخلاف ذلك يتم التصريح بها من قبل التاجر عبر الهاتف. يحتفظ البنك بالحق في إضافة أو حذف أو تعليق أي عملة إلى أو من البرنامج، حسبما تكون الحالة، في أي وقت وبدون إخطار إلى التاجر. علاوة على ذلك، يجوز للبنك إنهاء أو تعليق البرنامج لأي سبب بشكل فوري بموجب إخطار إلى التاجر.

1.2 يتقيد التاجر بكافة التعليمات المعقولة المقدمة من قبل البنك بخصوص مشاركة التاجر في البرنامج. وبدون الحد من عموم ما سبق، يوافق التاجر على التقيد بالمتطلبات المحددة التالية للبرنامج :

- أ. الإفصاح عن البرنامج يوافق التاجر على التقيد بكافة التعليمات والتفاصيل التي تنطبق على البرنامج على النحو المحدد من قبل البنك من وقت لآخر. وبدون الحد من عموم ما سبق يلتزم التاجر باتباع إجراءات البرنامج حسبما يتم تعديلها من قبل البنك من وقت لآخر.
- ب. اشتراك حامل البطاقة الأجنبي: يقوم التاجر، بناء على التوجيهات المقدمة من قبل البنك و / أو شركة البطاقات من وقت لآخر، بتزويد حاملي البطاقة الأجانب بإمكانية "الاشتراك" أو الموافقة على الاشتراك في البرنامج. وفي حال اختيار حامل بطاقة أجنبي عدم الاشتراك، يكون من المتفق عليه أن البنك سوف يقوم بمعالجة معاملة حامل البطاقة الأجنبي بالدرهم الإماراتي. يوافق التاجر ويلتزم على القيام بتلك التعديلات المعقولة حسب ما قد يعلنها البنك من أجل زيادة احتمالية اشتراك حاملي البطاقة الأجانب في البرنامج من المتفق عليه أن أي معاملة أجنبية يخفق التاجر خلالها بتزويد حامل البطاقة الأجنبي بإجراء الاشتراك على النحو المنصوص عليه طيه، فإنه قد يخضع لاسترداد المبالغ المخفوقة على النحو المنصوص عليه في هذه الاتفاقية.
- ج. تقديم المعاملات الأجنبية في الوقت المناسب يقر التاجر بضرورة تقديم المعاملات الأجنبية في الوقت المناسب من أجل الاشتراك في البرنامج. ولتجنب الشك، يجب تقديم المعاملات الأجنبية في غضون أربعة وعشرين (24) ساعة من إنجاز المعاملة الأجنبية. وبصرف النظر عما سبق، يجب تقديم المعاملات الأجنبية المقدمة من قبل التاجر والتي تشمل صناعات الفنادق والإقامة والرحلات البحرية في غضون أربعة وعشرين (24) ساعة من تسجيل مغادرة حامل البطاقة الأجنبي من منشأة، يقر التاجر بأنه في حال إخفاقه في تقديم أحد المعاملات الأجنبية في غضون الإطار الزمني المحدد فإنه يجوز للبنك تخفيض مبلغ دفعة الاشتراك في البرنامج (حسبما هو محدد أدناه).
- د. الإضافة / رد المبالغ المدفوعة: يجب إرسال كافة مبالغ الإضافة / المبالغ المستردة من المعاملات التي تمت معالجتها بعملية حامل البطاقة الأجنبي إلى البنك لأغراض المعالجة. وفي حال تولي التاجر لمعالجة أي من هذه المبالغ الائتمانية / المبالغ المستردة في محطة نقاط البيع، يكون التاجر مسؤولاً عن أي خسائر مالية تنشأ من ذلك.
- هـ. استرداد القيمة: يتم تحويل استرداد القيمة المتكبد فيما يتعلق بأحد المعاملات الأجنبية إلى البنك من خلال شركة البطاقات المعنية بعملية البرنامج ويتم تحويلها من قبل شركة البطاقات المعنية إلى الدولار الأمريكي بسعر الصرف الأجنبي المحدد من قبل شركة البطاقات.

3 مسداد اشتراك البرنامج

- 1.3 كمقابل لاشتراكه في البرنامج يقوم البنك بسداد إلى التاجر حوافز التاجر للتحويل الديناميكي للعملة وذلك فيما يتعلق بالنسبة المذكورة في هذه الاتفاقية (أو تلك النسبة الأخرى أو وسائل الاحتساب الأخرى حسبما يتم الاتفاق عليها أو تعديلها بموجب هذه الاتفاقية) من مبلغ المعاملات الأجنبية التي تمت تسويتها بالنقابة من التاجر بموجب البرنامج ويتم احتسابها بالدرهم الإماراتي قبل أي تحويل من مبلغ المعاملة الأجنبية بموجب البرنامج ("دفعة اشتراك البرنامج").
- 2.3 يتم تقويم دفعة اشتراك البرنامج وسدادها بالدرهم الإماراتي يتم السداد بنهاية الشهر الميلادي التالي للشهر الذي تم خلاله تحقق دفعة اشتراك البرنامج.
- 3.3 يجب على التاجر التنويه عن أي فارق فيما يتعلق بدفعة اشتراك البرنامج في غضون ثلاثين (30) يوم ميلادي من إنجاز السداد. لا يكون البنك مسؤولاً عن النظر في أي طلبات متعلقة بالفوارق في المبالغ المرسلة بعد هذه المدة.

القسم هـ: التجارة الإلكترونية عبر الانترنت

1 يوافق التاجر على ما يلي:

- 1.1 تقديم تفاصيل موجزة عن السلم أو الخدمات المشتراة بالبطاقة إلى جانب عمليات الإفصاح الأخرى.
- 2.1 حماية وإبراء ذمة البنك والدفاع عنه وتعويض البنك عن أي وكافة الأضرار واستفسارات العملاء والمطالبات والدعاوى والقضايا والخسائر والأضرار والمسؤوليات والتكاليف بما في ذلك أتعاب المحاماة فيما يتعلق بأي مطالبات مرفوعة من قبل حامل البطاقة لأي سبب كان.
- 3.1 التقيد بالصفة المعتمد من قبل البنك لنماذج العمليات عبر الانترنت من المفهوم والمقرر والمتفق عليه أنه لا يجوز للتاجر معالجة أي معاملة والتي لا تتقيد بأحكام الملحق أو اتفاقية التاجر بين التاجر والبنك لأغراض البطاقة أو البطاقات.
- 4.1 عدم استخدام اسم أو طراز البنك أو أي علامات تجارية مسجلة أو أسماء تجارية للبنك والتي تظل في أي حال من الأحوال مملوكة من قبل البنك ما لم يحصل التاجر على تصريح كتابي من البنك.
- 5.1 تركيب عنصر "السداد" المقدم من قبل البنك في سيرفر العميل عبر الانترنت.
- 6.1 إرسال تفاصيل السداد إلى خادم البنك الآمن باستخدام تكنولوجيا طبقة المقابس الآمنة.
- 7.1 إدراج رقم مرجعي للطلب في كل معاملة.
- 2 يقوم البنك بإرسال وضع المعاملة إلى التاجر مع الرقم المرجعي للطلب.
- 3 يجوز للتاجر إجراء المعاملات المستلمة عبر البريد أو الهاتف أو الفاكس أو بشكل شخصي من حامل البطاقة باستخدام شاشة قيد البيانات يدوياً أو محطة نقاط البيع المقدمة من قبل البنك.
- 4 يضمن التاجر أن كافة المعاملات التي تم أدائها إلى البنك سوف تمثل التزامات حاملي البطاقة تجاه التاجر من المعاملات حسنة النية بالمبلغ المنصوص عليه مقابل السلع المباعة و / أو الخدمات المقدمة فقط، وأن ذلك لن ينطوي على أي عنصر ائتماني لأي غرض آخر ولن يشمل استلام أو قبول التاجر لأي دفعة من العميل مقابل أي رسوم مشمولة في أحد المعاملات الناتجة من استخدام البطاقة يوافق التاجر على عدم القيام بأي سداد نقدي أو سحب نقدي إلى أي حامل بطاقة.

5 لا يجوز للتاجر، دون الحصول على موافقة كتابية من حامل البطاقة بيع أو شراء أو تقديم أو الكشف بأي طريقة أخرى من أي معلومات من حساب حامل البطاقة أو أي معلومات شخصية أخرى لحامل البطاقة إلى أي طرف ثالث بخلاف البنك، لغرض مساعدة التاجر في أعماله أو كما هو مطلوب بموجب القانون يقر التاجر ويضمن ما يلي: (1) أن يتمتع بالسلطة اللازمة للبنك لمعالجة ونقل معلومات الحساب وأي معلومات شخصية من حاملي البطاقات يفصح عنها للبنك وفقاً لهذه الاتفاقية : (2) أنه قد قدم جميع المعلومات الضرورية كما هو مطلوب بموجب قوانين حماية البيانات إلى حاملي البطاقات الذين يفصح التاجر عن معلوماتهم الشخصية للبنك: (3) أنه يمتلك أساس قانوني ساري المفعول بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الموافقة الصالحة، كما هو معمول به وفقاً لقوانين حماية البيانات لجميع المعلومات الشخصية لحاملي البطاقات و / أو الأفراد الآخرين ذوي الصلة والإفصاح عنها للبنك و (4) أن تكون جميع معلومات الحساب والمعلومات الشخصية التي يقدمها التاجر إلى البنك دقيقة ومحدثة وذات صلة عند الكشف عنها للبنك.

6 يجب على البنك أن يوفر، ويجب على التاجر أن يستخدم، عنصر "عميل السداد" من الشرق الأوسط لخدمات الدفع MEPS وأي تعديلات لهذا العنصر خلال مدة هذه الاتفاقية.

7 تقتصر مسؤولية البنك تجاه التاجر فيما يتعلق بأي معاملة على التزام البنك بناء على إشعار كتابي من التاجر برد المعاملة دون أي نفقات إضافية. لن يكون البنك بأي حال من الأحوال مسؤولاً عن أي تأخير أو أضرار عرضية أو تبعية على الإطلاق.

8 يجب الحفاظ على جميع المعلومات المتعلقة بحامل البطاقة التي تم الحصول عليها بطريقة آمنة مع وصول محدود إلى الأفراد المختارين لحين التخلص منها ويجب إتلافها بطريقة تجعل البيانات غير قابلة للقراءة.

9 يحق للبنك التحقق من جميع المعاملات وللتحقق فيها وفحص دفاتر التاجر وسجلاته والأوراق الأخرى المتعلقة بالمعاملات التي تعطيها شروط هذا القسم ه (دون الإخلال بالأحكام والشروط الأخرى لهذه الاتفاقية).

1.9 لهذا الغرض، يجب على التاجر الاحتفاظ بجميع السجلات المتعلقة بهذه المعاملات لفترة لا تقل عن ثمانية عشر (18) شهراً من تاريخها أو أي فترة أطول يتطلبها القانون المحلي.

10 يوافق التاجر على أن يعرض على موقعه على الإنترنت المعلومات التالية:

1.10 تفاصيل كاملة للسلم والخدمات المقدمة؛

2.10 سياسة الاسترداد / الاسترجاع.

3.10 الاتصال بخدمة العملاء بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني.

4.10 عملة المعاملة.

5.10 قيود التحدير حسب الاقتضاء،

6.10 سياسة التوصيل.

7.10 بلد موطن التاجر

8.10 شعارات بطاقة الائتمان المقبولة بالتنسيق المصرح به من خلال برنامج البطاقة المقدم إلى التاجر من قبل البنك؛

9.10 تعريفية الاستيراد و / أو اللوائح؛

10.10 الإمكانات الأمنية والسياسة الخاصة بنقل تفاصيل بطاقة السداد التي توضح كيفية حماية التاجر لبيانات بطاقة الدفع الخاصة بالعملاء وغيرها من المعلومات الشخصية؛ و

11.10 سياسة خصوصية بيانات المستهلك.

11 بالنسبة للمعاملات التي تتم على طرفين (MO / TO)، يجب على التاجر تزويد عملائه بإبصال المعلومات التالية:

1.11 اسم التاجر عنوانه على الإنترنت؛

2.11 قيمة المعاملة.

3.11 العملة

4.11 تاريخ المعاملة وتاريخ الشحن؛

5.11 الرقم التعريفي المميز (للمعاملة).

6.11 قواعد التفويض؛

7.11 تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة؛ و

8.11 تفاصيل الخدمات أو السلم.

12 . يقر التاجر ويتفهم أن الامتثال للإجراءات الواردة في هذا القسم (ه) هو ل حمايته الخاصة ويقر بأنه سيكون مسؤولاً أمام البنك و / أو الأغراض الأخرى عن أي انتهاك أو عدم امتثال لأي من الإجراءات المذكورة أعلاه).

1.12 ويدرك التاجر أيضاً أنه يحق للبنك المصدر لحامل البطاقة أن يطلب في أي وقت أي مستندات للمعاملة

13 في حالة اختراق موقع الانترنت الخاص بالتاجر أو البيانات المتعلقة بالمعاملات، فلن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر ينشأ عن ذلك.

14 يجب على التاجر إشعار البنك كتابياً بأي تغيير في قانون URL الخاص بالاستضافة / موقع الانترنت.

15 يجوز للبنك نسخ رموز الخدمة الخاصة بموقع (مواقع) التاجر على الانترنت والاحتفاظ بها.

16 يكون التاجر مسؤولاً عن أي نزاع مع حامل البطاقة ولن يحمل البنك المسؤولية بما في ذلك في أي من الحالات التالية:

1.16 في حال تمت إعادة السلم المشار إليها في نموذج الطلب إلى التاجر أو عدم استلامها من قبل التاجر أو ادعى أنها قد تمت إعادتها لعدم استلامها؛

2.16 في حال كانت الخدمات المشار إليها في نموذج الطلب غير مرضية لحامل البطاقة أو لم يتم استلامها؛ أو ادعى حامل البطاقة أنها غير مرضية أو لم تتم المطالبة بها.

3.16 في حال ادعاء حامل البطاقة أن المعاملة على البطاقة لم يتم إجراؤها من قبل حامل البطاقة.

القسم و: برنامج السداد اليسير:

1 نبذة

1.1 كون برنامج السداد اليسير ("برنامج السداد اليسير") ذو نسبة 0% عبارة عن خيار سداد متاح لحاملي بطاقات بنك المشرق والذي يتم من خلاله تحصيل كامل "مبلغ الشراء بالتجزئة"، حسبما يتم تعريف هذا المصطلح في اتفاقية حامل البطاقة، من حامل البطاقة على مدة القسط".

2 العرض

- 1.2 يتم توفير قرض برنامج السداد اليسير ونسبة فائدة 0% ("القرض") لعمليات الشراء بكافة بطاقات الائتمان البنكية لدى منافذ التاجر في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- 2.2 تكون كافة المشتريات بمبلغ 1,000 درهم (ألف درهم، إماراتي فقط لا غير) فيما أكثر ضمن برنامج السداد اليسير ونسبة فائدة 0% مؤهلة لخيار السداد المذكور.
- 3.2 تكون فترات حجز برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 0% لتسعة أو ستة أو ثلاثة أشهر أو اثني عشرة شهراً.
- 4.2 يجب للمبالغ المطالب به من قبل حامل البطاقة أن تكون مطابقة للفاتورة ومبلغ المعاملة.

3 التعهدات:

- 1.3 يوافق التاجر على سداد العمولة المذكورة في هذه الاتفاقية وعن كامل مدة برنامج السداد اليسير بناء على القرار المتخذ من قبل حامل البطاقة لمبلغ الشراء. تكون رسوم المعالجة 1% لفترات 3 و 6 أشهر و 2% لفترات 9 و 12 شهر والتي يتم تحصيلها من العميل. يضمن التاجر أن يحتفظ الحساب البنكي الخاص به والوارد رقمه في هذه الاتفاقية بالحد الأدنى من المبالغ المخصصة للدفعات والعمولات المستحقة إلى البنك في كل تاريخ استحقاق وذلك لتمكين البنك من خصم هذه المبالغ مستحقة السداد من قبل التاجر وفي حال عدم وجود حساب بنكي أو عدم الاستقطاع الناجح منه، فإنه يتم خصم العائدات من عائدات التاجر المتحققة من المبيعات. وبالنسبة للأشخاص غير المالكين للحسابات البنكية أو الشريك غير المستحوذ للتاجر، يجب سداد الدفعات في تاريخ الاستحقاق المذكور في الفاتورة المعنية.
- 2.3 يضمن التاجر التصريح بكافة عمليات الشراء بموجب برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 0% من قبل البنك بشكل إلكتروني من خلال محطة نقاط البيع أو المصحح بها من خلال التواصل مع مركز خدمة عملاء البنك عبر الهاتف، يجوز أيضاً استخدام الطابعة اليدوية من أجل معالجة المعاملة إلى جانب التصريح المستلم عبر الهاتف.

4 الدعاية والإعلان:

- 1.4 يتعهد التاجر بغرض برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 0% لدى المنافذ التي يشمل فيها محطات نقاط البيع من أجل زيادة المبيعات في المنفذ المعنى بما في ذلك من خلال:
- أ. عرض المواد التسويقية بخصوص برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 0% بموجب موافقة كتابية مسبقة من البنك كما هو محدد من قبل البنك. :
- ب. عرض مبلغ قسط برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 0% للمنتجات لدى المنافذ بموجب موافقة كتابية مسبقة من البنك؛ هو
- ج. ضمن عرض برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 6% في منشوراته المصورة / مراسلاته / إعلاناته بموجب موافقة كتابية مسبقة من البنك.
- 2.4 يقوم التاجر بالتقدم إلى البنك للحصول على موافقته الكتابية المسبقة بخصوص أي دعاية من قبل التاجر والتي تستخدم الأسماء التجارية للبنك أو التصميم بظغوط الألوان أو الشعارات أو أي تقديم لها.
- 3.4 يقوم التاجر بتفويض البنك باستخدام شعارات والعلامات التجارية وصور التاجر فيما يتعلق ببرنامج السداد اليسير خلال كامل مدة لعرض.
- 4.4 يقوم التاجر بذكر عرض برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 0% لحاملي البطاقات من أجل منتجاته التي تكون متاحة من خلال برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 0% ويجب على البنك اعتماد المواد قبل طباعة المواد.

5 المسؤولية والتعويض:

- 1.5 تصبح رسوم التمويل المتفق عليها مستحقة السداد من قبل التاجر في الشهر الميلادي التالي للشهر الميلادي لحجوزات برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 0%، وبعد إصدار الفاتورة من قبل البنك فيما يتعلق بكل معاملة / عملية شراء من خلال برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 0% بما يتوافق مع أحكامه.
- 2.5 يقوم البنك بخصم أي رسوم تمويل أو دفعات أخرى مستحقة السداد من قبل التاجر من الحساب التجاري للتاجر لدى البنك في تاريخ الاستحقاق المحدد للسداد.

6 برنامج السداد اليسير لدى نقاط البيع:

- 1.6 يقوم التاجر بتحصيل المبالغ من حامل البطاقة بناء على مبلغ الشراء وبدون أي تكاليف إضافية لرسوم خدمات التاجر.
- 2.6 يقوم التاجر بإبلاغ حامل البطاقة بخصوص خيار برنامج السداد اليسير ذو نسبة فائدة 0% ويقوم بتوعية العملاء بالاتصال بمركز خدمة عملاء البنك على رقم 04 424 4449
- 3.6 يقوم البنك بتحويل مشتريات حامل البطاقة إلى خيار برنامج السداد اليسير ونسبة فائدة 0% عند الطلب.

القسم ز: الترويج التكتيكي لبطاقات المشرق:

1 يقوم البنك بالتنويه عن "الترويج التكتيكي" لبطاقات المشرق ("الترويج") من خلال الوسائط التالية:

- 1.1 الرسائل النصية القصيرة (عامة). الموقع الرسمي .
- 2.1 الموقع الرسمي.
- 3.1 رسائل البريد الإلكتروني.

- 2 يقر ويقبل التاجر البنك لا يتحمل المسؤولية من أي نوع عن رد القيمة بما في ذلك رد أي مبالغ مدفوعة من قبل التاجر في حال اختار التاجر الانسحاب من البرنامج.
- 3 بموجب ذلك يتعهد التاجر بشكل نهائي ولا رجعة فيه بما يلي:
- 1.3 تفويض البنك ب استخدام شعاراته وعلاماته التجارية وصوره خلال وصول مدة القرض الترويجي.
- 2.3 أن يكون مسؤولاً حصراً (عن محتويات مواد الدعاية).
- 3.3 الحصول على أي وكافة الموافقات المطلوبة كتابياً من الأشخاص و / أو الكيانات المعنية فيما يتعلق بالمواد الدعاية ومحتوياتها.
- 4.3 أن يكون مسؤولاً حصراً عن أي مطالبات أو طلبات أو إجراءات قانونية أو دعاوى إلخ والتي قد يتم رفعها على البنك فيما يتعلق أو فيما يخص المواد الدعاية ومحتوياتها.
- 5.3 تعويض البنك وإبراء ذمته ضد أي مطالبات أو طلبات أو أضرار إلخ والتي قد يتم تكبدها كنتيجة أو فيما يتعلق بالمواد الدعاية ومحتوياتها.
- 4 في حال الإخفاق في الوفاء بخضم العميل في حال عدم دراية موظفي التاجر للعرض أو لأي سبب آخر، يقوم ممثل البنك بالتواصل مع التاجر وعند التحقق من صحة العرض يقوم التاجر بتعويض العميل على النحو التالي في غضون 24 ساعة من الإشعار:
- 1.4 تقديم قسيمة مجانية لتناول الغداء أو وجبة مجانية في السيارة التالية أو حتى تخفيض مضاعف على السيارة التالية، و / أو
- 2.4 رد المبالغ بقيمة مساوية للتخفيض إلى العميل وبعد ذلك يتم الحصول على تأكيد من العميل بخصوص ذلك.