

e& money

الشروط والأحكام العامة

1. من نحن وما هي خدمات e& money التي نقدمها وكيفية الاتصال بنا

1.1 مرحبا بكم في e& money! قبل البدء في استخدام خدماتنا بشأن حلول المدفوعات (يشار إليها فيما يلي بلفظ "خدمات e& money")، هناك بعض المعلومات الهامة التي يُطلب منا بموجب القانون مشاركتها معك. وقد عمدنا إلى توضيح هذه الخدمات وتقديمها بطريقة يسهل عليك فهمها. وفي حال وجود أي أسئلة أو استفسارات، يرجى زيارة قسم الأسئلة المتكررة، وإذا لم تتوصل إلى الإجابة، يمكن أن تتصل بنا عبر [صفحة الاتصال](#) الخاصة بنا.

1.2 يرجى قراءة هذه الشروط والأحكام ("الشروط والأحكام") بعناية كونها تحدد علاقتنا معك وتحكم استخدامك لخدمات e& money.

1.3 عندما نشير إلى أنفسنا بلفظ "e& money" أو "نحن" أو "لنا" أو "الخاصة بنا"، فإننا نعني الخدمات الرقمية المالية ذ م م وهي الشركة التي تمتلك العلامة التجارية e& money وتدير خدمات e& money. يقع عنواننا المسجل في الطابق 27، مبنى شركة مجموعة الإمارات للاتصالات (اتصالات)، الكفاف، بر دبي، دبي، ورقم السجل التجاري لشركتنا هو 815764. نحن مرخصون ومنظّمون من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لتقديم تسهيلات القيمة المخزنة وخدمات الدفع بالتجزئة.

1.4 تتطبق هذه الشروط على استخدامك للخدمات التالية:

(أ) خدمات e& Money، وتشمل الخدمات المالية المنظمة مثل التحويلات المالية الدولية والتحويلات المحلية ومدفوعات السلع والخدمات ودفع الفواتير والهدايا وأي خدمات أخرى قد نقدمها لك من وقت لآخر؛

(ب) تطبيق e& money للهاتف المحمول ("تطبيق e& money")؛ و

(ج) موقع e& Money ("الموقع الإلكتروني").

2 قبول هذه الشروط والأحكام

2.1 للوصول إلى خدمات e& money، ستحتاج إلى تنزيل تطبيق e& money ويتعين عليك قراءة سياسة الخصوصية الخاصة بنا وهذه الشروط والموافقة عليها. يجب عليك تنزيل نسخة من سياسة الخصوصية وهذه الشروط والاحكام والاحتفاظ بها.

2.2 من خلال تثبيت أو الوصول إلى أو تنزيل أو استخدام خدمات e& money و/أو تطبيق e& money و/أو الموقع الإلكتروني، فإنك توافق على هذه الشروط وتلتزم بها. في حال عدم موافقتك على هذه الشروط أو سياسة الخصوصية الخاصة بنا، يجب عليك عدم استخدام أي من خدمات e& money أو تطبيق e& money أو الموقع الإلكتروني.

2.3 يجوز لنا مراجعة وتغيير هذه الشروط أو خدمات e& money من وقت لآخر وإبلاغك بذلك عبر البريد الإلكتروني أو تطبيق e& money أو الموقع الإلكتروني. إذا أدت التغييرات إلى الانتقال من حقوقك أو زيادة مسؤولياتك، فسنبلغك بذلك قبل 60 يومًا على الأقل من سريان هذه التغييرات. ستصبح أي تغييرات تطرأ على هذه الشروط سارية في الوقت الذي نبلغك فيه.

2.4 في حال عدم موافقتك على أي من التغييرات التي قد تطرأ على هذه الشروط، فيجب عليك التوقف فوراً عن استخدام خدمات e& وإغلاق حسابك لدينا ("حساب e& money الخاص بك). كما أن استمرار استخدامك لخدمات e& Money يعني أنك توافق على التغييرات التي تمت على هذه الشروط وتؤكد التزامك بها.

2.5 قد نطلب منك الموافقة على شروط وأحكام إضافية تتعلق بخدمات جديدة معينة من وقت لآخر. سيتم إبلاغك بهذه الشروط الإضافية عبر البريد الإلكتروني و/أو تطبيق e& money و/أو موقع الإلكتروني.

2.6 يحق لنا عند انتهاك أو مخالفة أيًا من هذه الشروط، تعطيل حساب e& money الخاص بك وحظر وصولك إلى خدمات e& money على الفور ولن يُسمح لك بإنشاء حساب آخر، أو الوصول إلى خدمات e& money، بدون إذن منا.

3. حساب e& money الخاص بك

3.1 حتى تتمكن من إنشاء حساب e& money الخاص بك، سيطلب منك تزويدنا بمعلومات محددة وذلك بغرض التأكد من هويتك وأهليتك لتلقي خدمات e& money. وحتى تكون مؤهلاً للحصول على حساب e& money يشترط أن يكون عمرك 18 عامًا على الأقل وأن تكون مقيمًا في دولة الإمارات العربية.

3.2 ويتعين عليك تزويدنا بأي وثائق نطلبها من خلال تطبيق e& money، بما في ذلك الهوية الإماراتية ورقم هاتفك وصورة شخصية يظهر بها وجهك. يجب أن تكون جميع المعلومات التي تقدمها لنا صحيحة وكاملة ومحدثة، وتوافق كذلك على إبلاغنا خطياً على الفور بأي تغييرات قد تطرأ على هذه المعلومات.

3.3 نحتفظ بالحق في رفض طلبك للحصول على حساب e& money، أو وضع قيود على الميزات والوظائف و/أو التسهيلات المتاحة لك كجزء من خدمات e& money، بما في ذلك القيود المفروضة على معاملاتك. وفي مثل هذه الحالات، سيتم إخطارك بالأسباب الكامنة وراء ذلك وبالقدر الذي يسمح به القانون.

3.4 سيطلب منك أيضًا إنشاء رقم تعريف شخصي مميز واحد أو أكثر من أجل الوصول إلى حساب e& money الخاص بك واستخدام خدمات e& money. أنت وحدك المسؤول عن الحفاظ على سرية وأمن رقم التعريف الشخصي الخاص بك، ونحن لسنا مسؤولين عن أي استخدام غير مصرح به لحساب e& money الخاص بك باستخدام رمز التعريف الشخصي الخاص بك.

4. كيف نستخدم بياناتك الشخصية

4.1 سنعالج بياناتك الشخصية فقط وفقًا للقوانين المعمول بها والتزاماتنا التنظيمية. يرجى قراءة [سياسة الخصوصية](#) الخاصة بنا لفهم طبيعة البيانات التي نجتمعها والكيفية التي نجتمعها بها وكيفية استخدامها.

5. استخدام حساب E& MONEY الخاص بك

5.1 بمجرد تفعيل حساب e& money الخاص بك، ستتمكن من تخزين الأموال وإرسالها واستلامها من خلال تطبيق e& money أو من خلال بطاقة e& money التي يتم إصدارها لك. يوضح هذا القسم أنواع الخدمات التي نقدمها لك من خلال تطبيق e& money.

5.2 تمويل حساب e& money الخاص بك

(أ) هناك عدة طرق يمكنك من خلالها إضافة أموال إلى حساب e& money الخاص بك، بما في ذلك:

(1) استخدام بطاقة الخصم أو الائتمان الخاصة بك؛

(2) استخدام حسابك المصرفي؛

(3) استخدام رمز الاستجابة السريعة لدى أحد وكلائنا؛ أو

(4) من خلال زيارة أكشاك معينة.

(ب) يمكنك الاطلاع على الدليل التفصيلي حول كيفية تعبئة رصيد حساب e& money الخاص بك على [صفحة الأسئلة المتكررة](#).

(ج) لا يُشترط وجود حد أدنى للرصيد المطلوب في حساب e& money الخاص بك. وستكون العملة المطبقة على خدمات e& money هي الدرهم الإماراتي.

(د) عندما تضيف أموالاً إلى حساب e& money الخاص بك، أو في حال علمنا بأي مبالغ تُدفع في حسابك، فإننا نصدر على الفور مبلغًا مساويًا من القيمة المخزنة لحسابك. عندما نتلقى الدفعات أو الأموال التي أضفتها، سنضعها في حساب مخصص للعميل في أحد البنوك التجارية في الإمارات العربية المتحدة وذلك وفقاً لالتزاماتنا التنظيمية. بمعنى أنه يتم الاحتفاظ بأموالك في حساب منفصل للعملاء، وتظل في هذا الحساب حتى تتمكن من التصرف فيها (على سبيل المثال، عن طريق سحب الأموال أو إجراء دفعات أو تحويلات مالية).

(هـ) سنرسل إليك إشعارات عبر الرسائل القصيرة و/أو البريد الإلكتروني في كل مرة تقوم فيها بإجراء إي معاملة على حساب e& money الخاص بك أو على بطاقة e& money الخاصة بك. يمكنك تنزيل سجل معاملاتك التفصيلي عبر تطبيق e& money في أي وقت، ولن يتم تزويدك بكشف حساب مطبوع. وسيكون سجلنا لأي معاملة نهائياً وملزماً.

(و) يرجى ملاحظة أن الرصيد المتاح في بطاقة e& money الخاصة بك قد يختلف عن مبلغ الرصيد المعروض من خلال تطبيق e& money، نظراً لوجود معاملات معلقة أو مبالغ محجوبة أخرى (المبالغ التي استخدمت في معاملات ولكن لم تتم معالجتها بعد) تتعلق ببطاقة e& money الخاصة بك.

5.3 ربط أو إلغاء ربط البطاقات أو الحسابات المصرفية

(أ) يمكنك ربط أو إلغاء ربط بعض بطاقات الخصم والائتمان أو الحسابات المصرفية في دولة الإمارات بحساب e& money الخاص بك. يرجى تحديث أي تغييرات تطرأ على معلوماتك الخاصة بطريقة الدفع. قبل ربط طريقة الدفع بحساب e& money الخاص بك، يجب عليك مراجعة وفهم الشروط والأحكام المطبقة على طرق الدفع المتعلقة بمقدمي الخدمة المعنيين .

5.4 التحويلات المحلية وعمليات السحب

(أ) يمكنك الطلب منا إرسال واستقبال الأموال من حساب e& money الخاص بك إلى حسابات مستخدمي آخرين داخل الإمارات.

(ب) ستكون جميع طلبات التحويلات المحلية ملزمة اعتبارًا من لحظة استلامنا للتعليمات ولا يمكن سحبها. من أجل بدء طلب تحويل محلي، قد يطلب منك تقديم واحد أو أكثر مما يلي من خلال تطبيق e& money :

(1) رقم الحساب المصرفي الدولي الخاص بالمستلم (IBAN)؛

(2) رقم هاتف المستلم في دولة الإمارات العربية المتحدة؛

(3) عنوان البريد الإلكتروني للمستلم؛ أو

(4) رمز الاستجابة السريعة (QR).

(ج) حتى نتمكن من التفويض بتنفيذ تعليمات التحويل المحلي، يجب عليك اتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة لتأكيد التحويل وإرساله. قد تتضمن هذه التعليمات خيار إدخال كلمة مرور لمرة واحدة ("OTP") أو رقم التعريف الشخصي أو معلومات بيومترية لتأكيد التحويل وإرساله.

(د) عادة ما تتم معالجة التحويلات المحلية في غضون يوم عمل واحد من استلامنا لتعليماتك، وقد تستغرق بعض التحويلات المحلية وقتًا أطول وذلك اعتمادًا على إجراءات البنك المتلقي للتحويلات.

(هـ) بمجرد تنفيذ التحويل المحلي، سنرسل لك تأكيدًا عبر تطبيق e& money و/أو الرسائل القصيرة و/أو البريد الإلكتروني.

(و) يمكنك أيضًا سحب الأموال من حساب e& money الخاص بك نقدًا لدى وكلاء معينين حسبما نحدده من وقت لآخر.

5.5 التحويلات الدولية

(أ) يمكنك طلب إرسال الأموال إلى جهات في بلدان معينة خارج دولة الإمارات. تسمح هذه التحويلات الدولية للمتلقيين إماً بتحصيل التحويل نقدًا من أحد الأماكن المحددة لشبكات شركائنا ("نقدًا") أو استلام التحويل في حسابهم المصرفي أو حسابهم الافتراضي ("إلى الحساب").

(ب) قد تتم معالجة خدمة التحويلات المالية الدولية من قبل وكلاء الطرف الثالث أو المندوبين المعتمدين أو الكيانات الأخرى المسموح بها ضمن شبكتنا. وعلى هذا الأساس، قد يطلب منك مراجعة وقبول الشروط والأحكام الإضافية التي سنلزمك بها عبر تطبيق e& money قبل تنفيذ أي معاملة تحويل دولية. أنت توافق بموجبه على مشاركة المعلومات الضرورية مع هذه الأطراف الثالثة لغرض معالجة التحويل الدولي الخاص بك وبما يتماشى مع [سياسة الخصوصية](#) الخاصة بنا.

(ج) أنت وحدك المسؤول عن ضمان أن المعلومات المقدمة إلينا لتنفيذ التحويل الدولي عبر تطبيق e& money صحيحة ودقيقة وكاملة. سنبدل قصارى جهدنا للتحقق من دقة تعليمات التحويل (على سبيل المثال من خلال التحقق من IBAN) ومع ذلك لن نكون مسؤولين عن إرسال أي معلومات عنك أو عن معاملة التحويل مباشرة إلى مستلم التحويلات الدولية. يرجى التأكد من الحفاظ على هذه التفاصيل آمنة، وعدم الكشف عنها لأي طرف آخر غير المستلم.

(د) ليس لديك الحق في إلغاء معاملة التحويل الدولي. ومع ذلك، قد نتمكن من إلغائها قبل أن يقوم المستلم بتحصيل المبلغ. في حال رغبتك في إلغاء معاملة التحويل الدولي واسترداد مبلغ التحويل، فيجب عليك الاتصال بنا في أقرب وقت ممكن من خلال [صفحة الاتصال](#) الخاصة بنا أو من خلال خدمة الدردشة عبر تطبيق e& money. سنحاول معالجة طلبك في أسرع وقت ممكن، ومع ذلك لا يمكننا أن نضمن إلغاء المعاملة. لن يتم استرداد أي رسوم دفعتها في بدء التحويل الدولي في حال تمت معالجة طلب الإلغاء بنجاح وإعادة المبلغ.

(هـ) بالنسبة للتحويلات الدولية التي يتم تحصيلها "نقدا"، إذا لم يستلم المتلقي التحويل الدولي في غضون 90 يوماً، فسوف نتعامل مع التحويل على أنه منتهي الصلاحية ولن نكون ملزمين بتنفيذ معاملة التحويل الدولي. في مثل هذه الظروف، يحق لك استرداد مبلغ التحويل الدولي منتهي الصلاحية إلى حساب e& money الخاص بك. نسعى إلى معالجة المبالغ المستردة في غضون 30 يوماً من تاريخ الطلب. لن يتم إعادة أي رسوم دفعتها مقابل التحويل الدولي.

(و) بالنسبة للتحويلات الدولية التي يتم إرسالها "إلى الحساب"، سيتعين عليك الاتصال بمزود حساب المستلم للحصول على أي معلومات تتعلق بإجراءات إيداع التحويل الدولي في حساب المستلم.

(ز) سيتم خصم جميع التحويلات الدولية من حساب e& money الخاص بك بالدرهم الإماراتي واستبدالها بالعملة التي اخترتها عند بدء التحويل الدولي. سنطبق سعر تحويل العملة ذي الصلة المطبق في وقت التحويل ونخطر

بهذا السعر قبل موافقتك على التحويل. يرجى ملاحظة أنه في حال استرداد أي أموال، قد يختلف سعر الصرف عن السعر الأصلي المستخدم للتحويل الدولي.

(ح) جميع الرسوم ذات الصلة بالتحويلات الدولية موضحة في [جدول الرسوم](#) الخاص بنا. وعليك الموافقة على هذه الرسوم قبل تنفيذ أي معاملة تحويل دولي

(ط) بمجرد تنفيذ معاملة التحويل الدولي، سنزودك برقم تأكيد المعاملة عبر الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني وتطبيق e& money .

5.6 مشتريات الأطراف الثالثة من أصحاب المتاجر والبائعين

(أ) يمكنك استخدام حساب e& money الخاص بك لبدء المعاملات مع أصحاب المتاجر والبائعين لدفع ثمن السلع والخدمات باستخدام بطاقة e& money التي أصدرناها لك، واستخدام رمز الاستجابة السريعة في نقاط البيع، وإدخال رقم هاتفك عبر الإنترنت.

(ب) توافق وتقر بأن جميع معاملات الأطراف الثالثة من أصحاب المتاجر والبائعين هي بينك وبينهم ولن نكون مسؤولين عن توريد أي سلع و/أو خدمات أو عن أي خلل فيها أو عن الطريقة التي يعالج بها التاجر/ البائع المعاملة.

(ج) نحن لا نعمل بصفة وكيل مبيعات لأي شخص فيما يتعلق بأي عمليات بيع للسلع و/أو الخدمات تقوم بها الأطراف الثالثة من أصحاب المتاجر والبائعين ولا نملك أي سيطرة أو مسؤولية عن الجودة أو الملائمة أو السلامة أو الموثوقية أو الشرعية أو أي جانب آخر من جوانب أي سلع أو خدمات قد تشتريها باستخدام خدمات e& money.

5.7 دفع الفواتير

(أ) يمكنك سداد الفواتير من أي مزود خدمة مؤهل ومدرج في تطبيق e& money باستخدام حساب e& money الخاص بك. سنرسل إليك إشعارًا عند نجاح المعاملة عبر تطبيق e& money و/أو الرسائل القصيرة و/أو البريد الإلكتروني وذلك بمجرد خصم مبلغ المعاملة من حساب e& money الخاص بك، ومع ذلك ستكون مسؤولاً عن التأكد من الوقت الذي يستغرقه مزود الخدمة الخاص بك لمعالجة المعاملات ليصار إلى عرضها في حسابك.

5.8 القسائم الإلكترونية

(أ) يمكنك شراء قسائم إلكترونية محددة خاصة بطرف ثالث عبر تطبيق e& money. بمجرد إتمام معاملة القسيمة إلكترونية بنجاح من جانب مزود الطرف ثالث، سنرسل لك رمز القسيمة الإلكترونية عبر رسالة نصية قصيرة .

(ب) يخضع شراؤك واستخدامك لأي قسيمة إلكترونية لطرف ثالث للشروط والأحكام التي يقدمها مزود الطرف الثالث، ولن تؤدي شروط وأحكام الطرف الثالث بأي حال من الأحوال إلى تغيير أو تعديل شروط وأحكام هذه الوثيقة.

(ج) أنت توافق على تحمل جميع المخاطر والالتزامات الناشئة عن استخدامك لأي قسيمة إلكترونية تم شراؤها من طرف ثالث، وتوافق أيضًا على أننا لسنا مسؤولين عن أي نزاعات تنشأ عن استخدامك لأي قسيمة إلكترونية لطرف ثالث. كما لا نتحمل أي مسؤولية تجاهك أو تجاه أي طرف ثالث عن جودة السلع و/أو الخدمات المقدمة لك من قبل أي مزود طرف ثالث.

6. بطاقات e& money

6.1 عندما تفتح حساب e& money خاص بك، سنصدر لك بطاقة افتراضية يمكنك استخدامها لإجراء مدفوعات بدون لمس ومن خلال الإنترنت باستخدام الرصيد الموجود في حساب e& money الخاص بك .

6.2 يمكنك أيضًا طلب نسخة فعلية من بطاقتك الافتراضية، والتي قد نصدرها لك وفقًا لتقديرنا الخاص. ويشار إلى البطاقة الافتراضية وأي بطاقة فعلية صادرة معًا في هذه الشروط والأحكام بلفظ ("بطاقة e& money")

6.3 يمكنك أيضًا استخدام البطاقة الفعلية لإجراء المدفوعات بشكل شخصي والوصول إلى الخدمات من خلال أجهزة الصراف الآلي (أو مواقع أخرى قد نخاطر بها من وقت لآخر). ستكون بطاقة e& money الخاصة بك صالحة حتى تاريخ انتهاء الصلاحية المحدد على البطاقة أو كما هو مذكور في تطبيق e& money (ما لم يتم إلغاؤه بواسطتك أو بواسطتنا في تاريخ سابق). قبل انتهاء صلاحية بطاقة e& money الخاصة بك، سنقوم تلقائيًا بإصدار بطاقة بديلة لك.

6.4 لن يتم تطبيق أية رسوم على إصدار بطاقتك الافتراضية، ولكن قد نفرض عليك رسومًا محددة مقابل بطاقتك الفعلية بما في ذلك في حالة إتلافها وطلب بطاقة جديدة وذلك وفقًا [لجدولنا الخاص بالرسوم والتكاليف](#).

6.5 سيطلب منك تفويض المدفوعات على بطاقة e& money الخاصة بك باستخدام رقم التعريف الشخصي أو أي إجراء أمني آخر قد نبلغك به من وقت لآخر. في حالة توفير خدمة الدفع بدون لمس أو عبر الإنترنت، قد

يسمح لك أيضًا بتفويض إنجاز المعاملة عن طريق لمس بطاقتك في الأجهزة أو تفويض الدفع عبر الرسائل القصيرة أو تأكيد التطبيق، علمًا بأنه لا يمكننا إلغاء أو إيقاف المعاملة بمجرد التفويض بها.

6.6 يرجى ملاحظة أن بطاقة e& money ليست بطاقة ائتمان. لذلك يمكنك فقط إجراء عمليات شراء تصل إلى إجمالي المبلغ المحتفظ به في حساب e& money الخاص بك. أنت وحدك المسؤول عن ضمان توفر أموال كافية لإجراء أي معاملة. وسيتم رفض المعاملة إذا لم يكن لديك أموال كافية في حساب e& money الخاص بك وبصرف النظر عن أسباب عدم توافرها.

6.7 أنت توافق وتقر بما يلي:

(أ) قد لا تعمل بطاقة e& Money في بعض البلدان وقد لا يتم قبولها في بعض مواقع أصحاب المتاجر والبائعين التي لا تتوافق مع سياساتنا الداخلية؛ و

(ب) إذا قمت بإجراء عملية شراء أو سحب باستخدام بطاقة e& Money الخاصة بك بعملة مختلفة عن الدرهم الإماراتي، فسوف نطبق سعر تحويل العملة المعمول به وقت المعاملة.

(ج) يمكنك إلغاء بطاقة e& money الخاصة بك في أي وقت عبر تطبيق e& money أو عن طريق التواصل معنا عبر [صفحة الاتصال](#) الخاصة بنا.

7. حدود الحساب

7.1 نحتفظ بالحق في فرض قيود على قيمة المعاملات التي قد تجريها على أي من خدمات e& money خلال فترة زمنية محددة بما في ذلك المعاملات الفردية أو المعاملات التراكمية

7.2 جميع الحدود المطبقة على خدمات e& money متاحة على تطبيق e& money وعلى الموقع الإلكتروني. توافق بموجبه وتقر بأنك قد اطلعت الحدود المطبقة على حساب e& money الخاص بك .

8. التأخير والرفض وحظر حساب e& money الخاص بك

8.1 نقوم بمراجعة وتقييم المعاملات المتعلقة بخدمات e& money والتي تتم على الحساب وذلك لمنع أي نشاط مشبوه أو غير قانوني وفقًا لمتطلباتنا التنظيمية .

8.2 نحتفظ بالحق في تأخير تنفيذ المعاملات المتعلقة بأي من خدمات e& money والتحقيق فيها (بما في ذلك تعليق أي أموال) في حال:

(أ) لم تقدم المعلومات المطلوبة لتنفيذ المعاملة و/أو أي معلومات إضافية طلبناها بشأن المعاملة؛

(ب) لم تقم بتفويض المعاملة وفقاً للطلب المقدم بشأنها؛

(ج) كانت القوانين المعمول بها تحظر تنفيذ المعاملة؛

(د) كان لدينا سبب في الاعتقاد أو الاشتباه في أن المعاملة المطلوبة قد تكون احتيالية أو تتعلق بأي نشاط إجرامي آخر؛

(هـ) انتهكت هذه الشروط بأي شكل من الأشكال، أو أن تنفيذ المعاملة سيؤدي إلى انتهاك هذه الشروط؛ و

(و) منعنا طرف ثالث من إتمام إجراءات الدفع (على سبيل المثال، حال أحد أنظمة الدفع التي يتعين علينا استخدامها دون إجراء المعاملة).

8.3 نحتفظ، بناءً على نتائج التحقيق، بالحق في حجز الأموال امتثالاً لأمر محكمة و/أو تعليمات من مصرف الإمارات المركزي و/أو أي إجراء قانوني آخر؛ و/ أو عكس المعاملة (أي إعادة الأموال إلى حساب مستخدم آخر يحاول إرسال تحويل مالي إليك).

8.4 نحتفظ بالحق في حظر حساب e& money الخاص بك و/أو بطاقة e& money الخاصة بك و/ أو أي من خدمات e& money على الفور في أي من الحالات التالية:

(أ) التزاماً بتعليمات مصرف الإمارات المركزي أو بالقوانين المعمول بها؛

(ب) الامتثال لأمر من المحكمة

(ج) استرداد المبالغ المستحقة لنا في حال عدم سداد الرسوم المقررة؛

(د) وجود دليل على أنك تصرفت بطريقة غير قانونية أو احتيالية أو تمت إدانتك بارتكاب جريمة؛ أو

(هـ) وجود دليل على وفاتك

8.5 في حالة قيامنا بحظر حساب e& money الخاص بك أو منع الوصول إلى أي من خدمات e& money للأسباب المذكورة أعلاه، سنقوم، بقدر الذي يسمح به القانون، بإخطارك في غضون 24 ساعة وتوضيح أي إجراءات تصحيحية يتعين عليك اتخاذها.

9. أخطاء ومعاملات قد يتم تنفيذها بشكل غير صحيح

9.1 لن نتحمل مسؤولية عن أي خسارة أو تكاليف قد تتكبدها نتيجة لأي إجراءات قد نتخذها بناءً على تعليماتك.

9.2 في الحالات التي لا نتمكن فيها من تنفيذ المعاملة حسب تعليماتك أو عند تنفيذ المعاملة بشكل غير صحيح، أو لأي خطأ آخر نتحمل مسؤوليته وحدنا، فإنه يحق لك المطالبة بالاسترداد الفوري لمبلغ المعاملة المعنية دون أي خصومات. وسنقوم أيضاً برد رسوم الخدمة للمعاملة ذات الصلة (حسب الاقتضاء).

9.3 إذا علمنا بأي خطأ أو إغفال تسبب بعدم تنفيذ المعاملة أو تنفيذها بشكل غير صحيح، فسنخطر في غضون 10 أيام عمل لإبلاغك بالأمر والخطوات التي يجب القيام بها لاتخاذ إجراء تصحيحي، بما في ذلك المبلغ الذي سيتم إعادته إليك.

9.4 عند انتهاء التحقيق الذي نجره في أي خطأ أو إغفال وفقاً للقسم 9.3 أعلاه، سندفع لك أي استرداد مستحق في غضون 7 أيام عمل من انتهاء هذا التحقيق.

10 المبالغ المستردة

10.1 في حال إجراء معاملة شراء باستخدام حساب e& money الخاص بك و/أو بطاقة e& money الخاصة بك ونتج عن ذلك استرداد قيمة المعاملة، سيتم إعادة المبلغ بنفس طريقة الدفع التي استخدمتها في المعاملة. سيتم عموماً الانتهاء من معالجة المبالغ المستردة إلى حساب e& money الخاص بك في يوم عمل واحد في حين ستتم معالجة تلك المبالغ المستردة إلى بطاقة e& money في غضون 30 يوماً، ومع ذلك قد يستغرق استرداد الأموال في بعض الحالات ما يصل إلى 120 يوماً.

11. أمان الحساب والمعاملات غير المصرح بها

11.1 يجب عليك اتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة للحفاظ على أمان وسلامة جهازك وحساب e& money الخاص بك وبطاقة e& money الخاصة بك وأي معلومات أمان ذات صلة بحساب e& money الخاص بك (بما في ذلك رقم التعريف الشخصي وبيانات تسجيل الدخول وكلمات المرور) لمنع الاحتيال أو إساءة استخدامها.

11.2 يجب عليك إخطارنا على الفور عبر [صفحة الاتصال](#) الخاصة بنا في حالة ضياع أو سرقة بطاقة e& money الخاصة بك أو معلومات تسجيل الدخول إلى حساب e& money الخاص بك، أو كان لديك شك في أن شخصاً آخر على علم بمعلومات تسجيل الدخول الخاصة بك أو تم اختراق رقم هاتفك المحمول و/أو بريدك الإلكتروني، أو كان لديك الاعتقاد أن حساب e& money الخاص بك قد تم اختراقه بأي شكل من الأشكال. إذا أمكن، يجب عليك أيضاً تجميد بطاقة e& money الخاصة بك باستخدام تطبيق e& money. إذا أدركت لاحقاً عدم وجود أي خطر أمني على بطاقة e& money الخاصة بك، فيمكنك إلغاء تجميدها.

11.3 يجب عليك الاتصال بنا على الفور عبر [صفحة الاتصال](#) الخاصة بنا إذا كان لديك شك في وجود معاملة غير مصرح بها في حساب e& money الخاص بك أو بطاقة e& money الخاصة بك، أو في حال وجود معاملة تجهلها في كشف حسابك أو تعتقد أنها غير صحيحة، وذلك في موعد لا يتجاوز 30 يوم عمل من تاريخ المعاملة. سنحقق في الأمر ونبلغك بالخيارات المتاحة لديك للتخفيف من أي مخاطر أخرى قد تتسبب بها النشاطات الأخرى غير المصرح بها على حساب e& money الخاص بك.

11.4 مع مراعاة ما ورد في القسم 11.5 أدناه ونتائج تحقيقنا، سيكون لك الحق في استرداد المبلغ الكامل للمعاملة غير المصرح بها في غضون 30 يوم عمل من تاريخ إبلاغنا بهذه المعاملة غير المصرح بها أو كما هي محددة من قبلنا.

11.5 إذا أظهر تحقيقنا أنك تصرفت بطريقة احتيالية أو بإهمال جسيم، أو إذا انتهكت عمداً أو بسبب إهمال جسيم واحداً أو أكثر من التزاماتك فيما يتعلق بالحفاظ على أمن وسرية حساب e& money الخاص بك كما هو منصوص عليه في هذا القسم 11، فستكون مسؤولاً مسؤولاً مسؤولية كاملة عن أي معاملات غير مصرح بها بهذا الشأن ونحتفظ بحقوقنا في اتخاذ أي إجراء آخر على النحو الوارد في هذه الشروط والأحكام.

11.6 لديك الحق في إحالة نتائج تحقيقنا إلى فريق شكاوى العملاء لدينا وفقاً لما هو وارد في القسم 23 (الشكاوى) من هذه الشروط والأحكام.

11.7 في حال تم تحديد أي معاملات غير مصرح بها على حساب e& money الخاص بك بحيث أنها لا تتطلب تحقيقاً من وجهة نظرنا، فسيتم إعادة المبلغ إليك في يوم العمل التالي .

12 جدول الرسوم

12.1 قد نفرض عليك رسومًا مقابل استخدام بعض خدمات e& money الخاصة بنا. تم تحديد الرسوم والمعلومات بشأن تلك الخدمات في [جدول الرسوم](#) الخاص بنا.

13. المكافآت من e& money

13.1 قد نقدم برنامج ولاء استرداد نقدي يسمى "المكافآت من e& money" على مشتريات معينة تقوم بها عبر تطبيق e& money. للإطلاع على التفاصيل الكاملة لبرنامج الولاء الخاص بنا، يرجى زيارة قسم المكافآت في تطبيق e& money أو [الأسئلة المتكررة حول المكافآت من e& money](#).

13.2 يتم تقديم المكافآت من e& money وفقًا لتقديرنا الخاص ونحتفظ بالحق في تعديل أو تغيير أو إيقاف المكافآت من e& money في أي وقت.

14. محتوى تطبيق e& money والموقع الإلكتروني

14.1 جميع الحقوق، بما في ذلك حقوق الملكية الفكرية، في أي محتوى أو بيانات في خدمات e& money و/أو تطبيق e& money و/أو الموقع الإلكتروني (بما في ذلك أي محتوى قد ترسله إلى تطبيق e& money أو الموقع الإلكتروني) هي ملكية حصرية لـ e& money ومرخصتها. وقد تكون بعض أسماء المنتجات أو الخدمات الأخرى وأسماء العلامات التجارية وأسماء الشركات علامات تجارية لملكيها المعنيين.

14.2 حتى تتمكن من توفير بعض خدمات e& money، قد نقوم بتضمين روابط لمواقع ومحتوى مزودي خدمات الطرف الثالث الآخرين. لا نتحمل نحن المسؤولية عن محتوى مواقع هذه الأطراف الثالثة.

14.3 نحن لا نضمن أن يكون تطبيق e& money و/أو الموقع الإلكتروني خاليًا من الأخطاء أو السهو. إذا لاحظت أي أخطاء، فيرجى إبلاغنا عبر [صفحة الاتصال](#) الخاصة بنا.

15. الترخيص وحق الاستخدام

15.1 يمكنك استخدام خدمات e& money وتطبيق e& money والموقع الإلكتروني من أجل الوصول إلى خدمات e& money واستخدامها.

15.2 لا يجوز لك استخدام خدمات e& money و/أو تطبيق e& money و/أو الموقع الإلكتروني لأي أغراض أخرى غير تلك المحددة في هذه الشروط.

15.3 إذا انتهكت شروط هذا القسم 15 و/أو القسم 16 (قيود الاستخدام) ، فقد يؤدي ذلك إلى إنهاء حساب e& money الخاص بك، واحتمال تحملك المسؤولية عن انتهاك حقوق الملكية الفكرية الخاصة بنا.

16. قيود الاستخدام

16.1 توافق على عدم إعادة إنتاج أو تكرار أو نسخ أو تقليد أو إعادة بيع كل أو أي جزء من خدمات e& money و/أو تطبيق e& money و/أو الموقع الإلكتروني وأي محتوى عليه، دون موافقة خطية صريحة مسبقة منا.

16.2 لا يجوز لك استخدام خدمات e& money و/أو تطبيق e& money و/أو الموقع الإلكتروني:

- (أ) لنقل أي بيانات عن عمد أو إرسال أو تحميل أي مواد تحتوي على فيروسات أو أحصنة طروادة أو ديدان أو قنابل موقوتة أو أجهزة تسجيل ضغوطات المفاتيح أو برامج تجسس أو برامج إعلانية أو أي برامج ضارة أخرى أو رموز حاسوب مشابهة مصممة للتأثير سلباً على تشغيل أي برامج أو معدات حاسوب؛
- (ب) للوصول إلى المواقع الإلكترونية أو للمشتريات التي تتعلق بلعب القمار أو ذات محتوى جنسي، أو التعامل مع فئات أصحاب المتاجر والبائعين المحظورين، حسب الاقتضاء أو لأي نشاط غير قانوني آخر؛
- (ج) بأي طريقة تنتهك أي قانون أو لائحة محلية أو وطنية أو دولية معمول بها؛ و/أو
- (د) بأي طريقة غير قانونية أو احتيالية أو لها أي غرض أو تأثير غير قانوني أو احتيالي.

17. إخلاء المسؤولية

17.1 إلى القدر الذي تسمح به القوانين المعمول بها:

(أ) نقدم خدمات e& money وتطبيق e& money والموقع الإلكتروني وأي محتوى على تطبيق e& money والموقع الإلكتروني على أساس "كما هو" و "كما هو متاح"؛

(ب) نحن لا نقدم أي ضمانات أو كفالات (صريحة أو ضمنية) بأن المعلومات المقدمة من قبلنا دقيقة أو كاملة أو مفيدة، وأن خدمات e& money وتطبيق e& money والموقع الإلكتروني ستكون آمنة وخالية من الأخطاء أو العيوب أو أن الخدمات و/أو تطبيق e& money و/أو الموقع الإلكتروني ستعمل دون انقطاع، ودون تأخير؛

(ج) لن نكون مسؤولين عن أي مسألة أو قضية تنشأ عن أو فيما يتعلق باستخدامك لخدمات e& money و/أو تطبيق e& money و/أو الموقع الإلكتروني؛ و

(د) نحن لسنا مسؤولين عن كيفية استخدامك لخدمات e& money ولا نضمن بأن خدمات e& money ستفي باحتياجاتك.

18 المسؤولية والتعويضات

18.1 ما لم يُنص على خلاف ذلك في هذه الشروط، أو ما لم تكن المسؤولية ناتجة عن الإهمال الجسيم أو النشاط الاحتيالي، إلى أقصى حد يسمح به القانون المعمول به، ينبغي إبراء ذمتنا من أي مسؤولية تجاهك في الحالات التالية:

(أ) الخسائر أو الأضرار التبعية أو غير المباشرة أو الخاصة؛

(ب) خسارة الأرباح أو خسارة العمل أو فقدان فرصة العمل؛

(ج) الخسارة الناجمة عن أي فشل في المدفوعات لعدم وجود أموال كافية في حساب e& money الخاص بك؛

(د) الخسائر الناشئة عن ظروف غير طبيعية أو غير متوقعة خارجة عن سيطرتنا الفعلية، بما في ذلك التأخيرات أو الأعطال في شبكة أو نظم الاتصال الأخرى أو العيوب الميكانيكية أو ثغرات تقنية أو جائحة؛

(هـ) الخسائر المتكبدة نتيجة امتثالنا لمتطلبات قانونية أو إرشادات أو تعليمات من سلطة حكومية لاتخاذ إجراء، على سبيل المثال لإنهاء هذه الشروط وإغلاق حساب e& money الخاص بك؛ أو

(و) أي خسارة أو ضرر آخر تكون أنت طرفاً فيه، أو ناجم عن عدم امتثالك لهذه الشروط والأحكام.

18.2 إلى أقصى قدر يسمح به القانون المعمول به، ومع مراعاة ما ورد في القسم 18.1 أعلاه، تقتصر مسؤوليتنا الإجمالية تجاهك بموجب هذه الشروط والأحكام فيما يتعلق بمعاملة معينة على قيمة تلك المعاملة.

18.3 إلى القدر الذي يسمح به القانون المعمول به، إننا نتوافق على الدفاع عن e& money وتعويضها وإبراء ذمتنا من وضد جميع المسؤوليات والأضرار والخسائر والتكاليف (بما في ذلك الأتعاب القانونية المعقولة) المتعلقة أو الناشئة عن (أ) وصولك إلى خدمات e& money أو استخدامها، تطبيق e& money و/أو الموقع الإلكتروني ؛ (ب) انتهاكك لشروطنا؛ أو (ج) أي ادعاء كاذب من قبلك.

19 إنهاء وإغلاق حساب e& money الخاص بك

19.1 نحتفظ بالحق، في أي وقت ولأي سبب، في إغلاق حساب e& money الخاص بك بموجب إشعار نرسله إليك قبل 60 يومًا على الأقل من هذا الإغلاق. ويجوز لنا إرسال هذا الإشعار عبر الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني وتطبيق e& money .

19.2 يمكنك طلب إغلاق حساب e& money الخاص بك في أي وقت ولأي سبب بالتواصل معنا عبر [صفحة الاتصال](#) الخاصة بنا. سنصدر لك كشف حساب ختامي نهائي في غضون 7 أيام عمل من استلام طلبك.

19.3 سيتم إنهاء هذه الشروط تلقائيًا بمجرد إغلاق حساب e& money الخاص بك.

19.4 بعد إغلاق حساب e& money الخاص بك:

(أ) سيتم تزويدك بتأكيد خطي بأن حساب e& money الخاص بك قد تم إغلاقه؛

(ب) تكون أنت المسؤول عن حذف تطبيق e& money من جهاز الحاسوب والأجهزة المحمولة الخاصة بك وإلغاء جميع المدفوعات داخل وخارج حساب e& Money الخاص بك؛ و

(ج) إذا كانت هناك أي أموال متبقية في حساب e& money الخاص بك، فستتم مطالبتك بتحويل هذه الأموال إلى حساب مصرفي آخر وذلك بعد إخطارنا عبر [صفحة الاتصال](#) الخاصة بنا وطلب تحويل الأموال إلى حساب مصرفي آخر.

19.5 في حال رغبتك في إغلاق حساب e& money الخاص بك وكنت لدينا لنا بمبلغ مالي، فإننا نحتفظ بالحق في إبقاء حساب e& money الخاص بك مفتوحًا واتباع إجراءات تحصيل الأموال الخاصة بنا لاسترداد المبلغ المستحق لنا.

19.6 إذا فقدت إمكانية الوصول إلى حساب e& money الخاص بك من هاتفك المحمول و/إذا تم تعيين رقم الهاتف المحمول لمستخدم آخر، فسنقوم بتعليق حساب e& money الخاص بك. سيكون لديك الحق في أي وقت في استرداد حساب e& money الخاص بك والقيمة المخزنة التي كانت في محفظتك من خلال تقديم نفسك فعليًا إلى مركز e& money مع بطاقة الهوية الإماراتية الأصلية السارية ورقم هاتف محمول صحيح لاستعادة حساب e& Money الخاص بك. وفي هذه الحالة يمكنك:

(أ) تسجيل حساب e& money جديد، واسترداد حساب e& money القديم الخاص بك والاستمرار بالاستمتاع بخدمات e& Money ؛ أو

(ب) تسجيل حساب e& Money جديد، واسترداد حساب e& Money القديم الخاص بك، واسترداد القيمة المخزنة المتبقية وإنهاء خدمات e& Money.

19.7 سنعتبر حساب e& money الخاص بك خاملاً إذا لم تقم بإجراء أي معاملات على حسابك لمدة 3 سنوات أو الفترة التي تحددها e& money وفقاً للقوانين المعمول بها. سنقوم بإعلامك إذا اعتبرنا أن حسابك أصبح خاملاً، ويجوز لنا رفض المعاملات و/أو تقييد الوصول إلى الحساب عندما يكون خاملاً. في ظروف معينة، قد يطلب منا بموجب القانون تحويل أي أموال متبقية في حسابك الخامل إلى سجل الحسابات الخاملة الذي نحتفظ به من قبلنا أو من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. لا يتحمل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أي مسؤولية تجاهك نتيجة تحويل الأموال إلى سجل الحسابات الخاملة. إذا كنت ترغب في إعادة تنشيط حسابك الخامل أو المطالبة بأي أموال محتفظ بها داخل الحساب، فيجب عليك الاتصال بنا من خلال تطبيق e& money، أو عبر البريد الإلكتروني على support@eandmoney.com، أو عن طريق الاتصال بنا على 800 392 55 38.

20 حق الإلغاء

20.1 بالإضافة إلى حقك في إغلاق حساب e& money الخاص بك وفقاً للقسم 19 (إنهاء/إغلاق حساب e& money الخاص بك)، يحق لك أيضاً إغلاق حساب e& money الخاص بك وإنهاء هذه الشروط والأحكام بعد إخطارنا في غضون 5 أيام عمل من تاريخ موافقتك على هذه الشروط. يمكنك إخطارنا بذلك عبر [صفحة الاتصال الخاصة بنا](#).

21 أحكام عامة

21.1 تشكل هذه الشروط بصيغتها المعدلة من وقت لآخر وفقاً للأحكام الواردة هنا، إضافة إلى أي مستندات أخرى مشار إليها أو مرتبطة بهذه الشروط (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، [سياسة الخصوصية](#)) مجمل الاتفاق بينك وبين e& Money فيما يتعلق باستخدامك لخدمات e& money و/أو تطبيق e& money أو الموقع الإلكتروني.

21.2 لن يمنع أي إخفاق من جانبنا في ممارسة أو التأخير في ممارسة أي حق بعد أي انتهاك من جانبك لهذه الشروط، من ممارسة أي حقوق أو تدابير في وقت لاحق. لا يسمح بأي محاولة من جانبك للتنازل عن أي من هذه الشروط دون موافقتنا الخطية المسبقة.

21.3 يجوز لنا تعيين أو تجديد أو نقل أي أو كل حقوقنا والتزاماتنا بموجب هذه الشروط والأحكام إلى طرف ثالث دون موافقتك. لا يجوز لك تعيين أو تجديد أو نقل أي من حقوقك والتزاماتك بموجب هذه الشروط والأحكام إلى طرف ثالث.

21.4 لا تمنح هذه الشروط أي طرف ثالث أي حقوق وتكون قابلة للتنفيذ فقط بين طرفي الاتفاقية.

21.5 إذا تم اعتبار أي من أحكام هذه الشروط غير قانوني أو غير قابل للإنفاذ، لا يكون من شأن ذلك التأثير على أو إعاقة قانونية أو سريان أو قابلية بقية الأحكام للإنفاذ.

21.6 يجب إرسال أي إشعار يطلب منك تقديمه لنا بموجب هذه الشروط إلى [صفحة الاتصال](#) الخاصة بنا. وقد يتم إرسال أي إشعار يطلب منا تقديمه لك من خلال مكالمة هاتفية أو عبر تطبيق e& money أو موقعنا الإلكتروني و/أو إرساله إلى عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف المحمول المرتبط بحساب e& money الخاص بك .

21.7 يتعين عليك الامتثال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي بلد الاستخدام عندما يتعلق الأمر بخدمات e& money .

22 اللغة المعتمدة

22.1 صيغت هذه الشروط والأحكام باللغة الإنجليزية وتم ترجمتها الى اللغة العربية. في حال وجود خلاف بالمعنى، يؤخذ ما ورد باللغة الإنجليزية.

23. الشكاوى

23.1 يمكنك تقديم الشكاوى عن طريق الاتصال بخدمة العملاء لدينا من خلال خدمة الدردشة المباشرة عبر تطبيق e& money أو البريد الإلكتروني support@eandmoney.com أو عن طريق الاتصال بنا على 800 392 55 38.

23.2 سي طرح عليك أحد موظفي خدمة العملاء لدينا بعض الأسئلة حول حساب e& money الخاص بك من أجل التحقق من هويتك. وبمجرد التحقق من هويتك، سيبدل الموظف قصارى جهده لحل الشكوى المعنية باستخدام قاعدة المعرفة الخاصة بـ e& money حيث يتم تشخيص الأخطاء واستكشافها وإصلاحها.

23.3 إذا تعذر حل الشكوى من قبل موظف خدمة العملاء لدينا، سيتم إحالتها إلى فريق العمليات لدينا لمزيد من الدعم. سنسعى لمعالجة جميع الشكاوى في غضون 5 أيام عمل، وقد تستغرق وقتاً أطول اعتماداً على طبيعة الشكوى.

24 القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي

24.1 تخضع هذه الشروط والأحكام لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة وتفسر وفقاً لها. ويجب رفع أي نزاع ينشأ عن هذه الشروط والأحكام أو أي التزامات تنشأ بموجبها إلى الاختصاص الحصري للمحاكم في دولة الامارات.