

# Merchant Application Form

**RAKBANK**  
**pay**

بنك رأس الخيمة الوطني  
**RAKBANK**

# نموذج طلب التاجر Merchant Application Form

(Please Complete in Block Letters) (يرجى استكمال النموذج بحروف كبيرة)

Date\*: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\*  
سنة ٧٧٧٧ شهر MM يوم DD

Services Requested:

الخدمات المطلوبة:

Point of Sale  نقطة البيع Mobile Point of Sale  نقطة بيع متحركة E-commerce Gateway  بوابة التجارة الإلكترونية  
Dynamic Currency Conversion  تحويل عملة ديناميكي Batch / Recurring Payments  دفعات بالجملة / متكررة  
Merchant Legal Name: ..... الاسم القانوني للتاجر:  
Merchant Trading Name: ..... الاسم التجاري للتاجر:  
Trade License Number: ..... رقم الرخصة التجاري:  
Tax Registration Number (TRN): ..... رقم التسجيل الضريبي:  
Business Address in Full: ..... العنوان التجاري كاملاً:

P.O. Box: ..... ص.ب. Emirate: ..... إمارة:  
Telephone Head Office: ..... هاتف المقر الرئيسي: Telephone Shop: ..... هاتف المتجر: Fax No: ..... رقم الفاكس:  
Authorised Person 1: ..... الشخص المفوض 1:  
Designation: ..... المسمى الوظيفي: Mobile: ..... هاتف متحرك:  
Authorised Person 2: ..... الشخص المفوض 2:  
Designation: ..... المسمى الوظيفي: Mobile: ..... هاتف متحرك:  
Contact Person: ..... الشخص الذي يمكن الإتصال به:  
Designation: ..... المسمى الوظيفي: Mobile: ..... هاتف متحرك:  
Email: ..... الموقع الإلكتروني: Website: ..... البريد الإلكتروني:

For the purpose of processing online web transactions, لغرض معالجة معاملات الموقع الإلكتروني:  
the following represent the Merchant agreed details: نورد فيما يلي البيانات وتفاصيل التاجر المتفق عليها:

a) URL: ..... (أ) محدد موقع المعلومات (URL).  
b) Email: ..... (ب) البريد الإلكتروني:  
c) IP/Proxy Address: ..... (ج) عنوان بروتوكول الإنترنت / الوكيل:  
d) Host Company: ..... (د) الشركة المضيفة:  
e) Acceptance Mode: ..... (هـ) طريقة الموافقة:  
Bank Hosted Secured Page  صفحة بنك محمية ومستضافة  
Merchant Hosted Payment Page  صفحة سداد التاجر المستضافة

## Terminal Details:

## بيانات النهاية الطرفية:

Number of Outlets: ..... عدد المنافذ: Number of Terminals: ..... عدد النهايات الطرفية:

## FEES AND CHARGES

## الرسوم والمصروفات

I/We shall pay to RAKBANK the Fees set out below for each provision of the services as per the terms of the Merchant Services Agreement. سوف أدفع/ندفع إلى راك بنك الرسوم المحددة عن كل خدمة يتم توفيرها بموجب أحكام اتفاقية خدمات التاجر وشروطها. أوافق/نوافق على السداد وأفوض/نفوض راك بنك بموجبه بقيد بدمتي/بدمتنا النسبة التالية / المبلغ التالي بوصفه رسوماً مقابل معاملة السداد.  
I/We agree to pay and hereby authorise RAKBANK to charge the following percentage/ amount as Fees in consideration of the Payment Transaction.

## POS / MPOS Terminal:

## نقطة البيع / طرفية نقطة بيع التاجر:

Particulars	محلية Domestic		دولية International		واجهة السداد الموحدة UPI	جيه سي بي JCB	دينرز أند ديسكوفر Diners & Discover	التفاصيل
	فيزا Visa	ماستركارد Mastercard	فيزا Visa	ماستركارد Mastercard				
Standard Cards								بطاقات ستاندر
Premium Cards								بطاقات بريوم
Equipment Rental Fee/ Terminal	AED	One-time <input type="checkbox"/> دفعة واحدة	yearly <input type="checkbox"/> سنويا				درهم إماراتي	رسوم إيجار المعدات / النهاية الطرفية
Payment Mode for Initial Rental Fee	Cheque <input type="checkbox"/> شيك	Account Debit <input type="checkbox"/> خصم من الحساب	Cash Deposit <input type="checkbox"/> إيداع نقدي					طريقة سداد رسوم الإيجار الأولية
Payment Details								تفاصيل السداد
Additional Fixed Fee Per Transaction	AED						درهم إماراتي	الرسوم الثابتة الإضافية لكل معاملة
Interest Free Security Deposit	AED						درهم إماراتي	إيداع ضمان بدون فائدة
Payment Mode for Security Deposit	Cheque <input type="checkbox"/> شيك	Account Debit <input type="checkbox"/> خصم من الحساب	Cash Deposit <input type="checkbox"/> إيداع نقدي					طريقة سداد رسوم إيداع ضمان
Payment Details								تفاصيل السداد
Others								أخرى

## E-Commerce:

## التجارة الإلكترونية:

Particulars	محلية Domestic		دولية International		واجهة السداد الموحدة UPI	جيه سي بي JCB	ديتريز أند ديسكوفر Diners & Discover	التفاصيل
	فيزا Visa	ماستركارد Mastercard	فيزا Visa	ماستركارد Mastercard				
Standard Cards								بطاقات ستاندر
Premium Cards								بطاقات بريوم
One Time Set Up Fee	AED							رسوم الإعداد لمرة واحدة
Payment Mode for Set Up Fee	Cheque <input type="checkbox"/> شيك		Account Debit <input type="checkbox"/> خصم من الحساب		Cash Deposit <input type="checkbox"/> إيداع نقدي			طريقة سداد رسوم الإعداد لمرة واحدة
Payment Details								تفاصيل السداد
Annual Maintenance Fee	AED							رسوم الصيانة السنوية
Additional Fixed Fee Per Transaction	AED							رسوم الثابتة الإضافية لكل معاملة
Interest Free Security Deposit	AED							إيداع ضمان بدون فائدة
Payment Mode for Security Deposit	Cheque <input type="checkbox"/> شيك		Account Debit <input type="checkbox"/> خصم من الحساب		Cash Deposit <input type="checkbox"/> إيداع نقدي			طريقة سداد رسوم إيداع ضمان
Payment Details								تفاصيل السداد
Others								أخرى

## MOTO:

## الشعار

Particulars	محلية Domestic		دولية International		واجهة السداد الموحدة UPI	جيه سي بي JCB	ديتريز أند ديسكوفر Diners & Discover	التفاصيل
	فيزا Visa	ماستركارد Mastercard	فيزا Visa	ماستركارد Mastercard				
Standard Cards								بطاقات ستاندر
Premium Cards								بطاقات بريوم
One Time Set Up Fee	AED							رسوم الإعداد لمرة واحدة
Payment Mode for Set Up Fee	Cheque <input type="checkbox"/> شيك		Account Debit <input type="checkbox"/> خصم من الحساب		Cash Deposit <input type="checkbox"/> إيداع نقدي			طريقة سداد رسوم الإعداد لمرة واحدة
Payment Details								تفاصيل السداد
Annual Maintenance Fee	AED							رسوم الصيانة السنوية
Additional Fixed Fee Per Transaction	AED							رسوم الثابتة الإضافية لكل معاملة
Interest Free Security Deposit	AED							إيداع ضمان بدون فائدة
Payment Mode for Security Deposit	Cheque <input type="checkbox"/> شيك		Account Debit <input type="checkbox"/> خصم من الحساب		Cash Deposit <input type="checkbox"/> إيداع نقدي			طريقة سداد رسوم إيداع ضمان
Payment Details								تفاصيل السداد
Others								أخرى

I/ We agree to pay to RAKBANK the following in consideration of remitting the transaction proceeds to the Bank Account (as described below):

أوافق على أن أدفع إلى راك بنك ما يلي مقابل تحويل عوائد المعاملات إلى الحساب البنكي (كما هو مذكور أدناه):

- a) Per Transaction Fee: ..... رسوم المعاملة: .....  
b) Membership Fee: ..... رسوم العضوية: .....  
c) Settlement Fee: ..... رسوم التسوية: .....  
d) MIS Monthly Report Fee: ..... رسوم التقرير الشهري من نظام معلومات الإدارة: .....  
e) Refund Fee: ..... رسوم الاسترداد: .....

I/We agree to pay to RAKBANK all such other expenses that may be charged to RAKBANK by third party as a result of processing Payment Transactions for and on behalf of the Merchant.

أوافق على أن أدفع إلى راك بنك جميع المصروفات الأخرى التي يمكن أن يقيدتها الغير بدمه راك بنك نتيجة معالجة معاملات السداد عن ونابة عن التاجر.

DCC Services Participation Payment: ..... سداد رسوم الاشتراك في خدمات تحويل العملة الديناميكي:

## PAYMENT PROCEEDS

RAKBANK shall credit the following Bank Account held by myself/us with all Sale Proceeds resulting from processing Cards for and on behalf of the Merchant:

- a) Account Number: ..... رقم الحساب: (أ)  
b) IBAN: AE ..... إيبان: AE (ب)  
c) Account Name: ..... اسم الحساب: (ج)  
d) Bank Name: ..... اسم البنك: (د)  
e) Settlement Frequency: Daily  يومياً Daily Deferred  مؤجل يومياً Weekly  أسبوعياً Monthly  شهرياً (هـ) عدد مرات التسوية: شهرياً  أسبوعياً   
f) Settlement Value Days (For Daily Deferred settlement frequency): ..... Days (و) أيام استحقاق التسوية (عدد مرات التسوية المؤجلة اليومية): ..... يوماً  
g) Settlement Level: Merchant Level  مستوى التاجر Outlet Level  مستوى المنفذ (ز) مستوى التسوية: مستوى المنفذ  مستوى التاجر

I/We confirm that the information contained above is true and complete and that I/We have fully read, understood, accepted and agree to be bound by the Merchant Services Agreement contained herein along with the details as set out in the Merchant Application Form. I/ We hereby apply for RAKBANK's Merchant Services as stipulated in this Merchant Application Form and acknowledge that the Merchant Services will be made available to us at the absolute discretion of RAKBANK.

أؤكد/نؤكد أن المعلومات الواردة أعلاه صحيحة وكاملة. وأنني/أنا قد قرأتها/قرأناها بالكامل وفهمتها/فهمناها وأوافق/نوافق على الالتزام باتفاقية خدمات التاجر المنصوص عليها بموجب إضافة إلى التفاصيل المذكورة في نموذج طلب التاجر. أتقدم/نتقدم بموجب طلب خدمات تاجر راك بنك كما هي منصوص عليها في نموذج طلب التاجر الحاضر وأقر/نقر بأن خدمات التاجر سيتم توفيرها لي/لنا بناء على تقدير راك بنك المطلق.

## EXECUTED for and on behalf

Insert Merchant details as per valid trade license:

حُرت عن ونيابة عن  
أدرج بيانات التاجر حسب الرخصة التجارية السارية:

Authorized Signatory 1: ..... الشخص المفوض بالتوقيع 1:

Signature: ..... التوقيع Designation: ..... المسمى الوظيفي:

Authorized Signatory 2: ..... الشخص المفوض بالتوقيع 2:

Signature: ..... التوقيع Designation: ..... المسمى الوظيفي:

Date: ..... التاريخ Company Stamp: ..... ختم الشركة:

## For Bank Use Only:

## مِلأ بمعرفة البنك فقط:

Merchant Chain: ..... سلسلة التاجر:

Merchant ID: ..... رقم التاجر: Outlet ID: ..... رقم المنفذ:

PoS details: Terminal Model: ..... نماذج النهاية الطرفية: No. of Terminals: ..... عدد النهايات الطرفية:

Outlet Locations: AAN ..... العين AJM ..... عجمان AUH ..... مطار أبوظبي الدولي DXB ..... مطار دبي الدولي

FJR ..... الفجيرة QIW ..... أم القيوين RKT ..... مطار رأس الخيمة الدولي SHJ ..... الشارقة

RM Name: ..... اسم الموظف المسؤول: RM Code: ..... رمز الموظف المسؤول:



# اتفاقية خدمات التاجر MERCHANT SERVICES AGREEMENT

THIS MERCHANT SERVICES AGREEMENT is executed on \_\_\_\_\_ (“Commencement Date”) by and between:

THE NATIONAL BANK OF RAS AL KHAIMAH (P.S.C), a public joint stock company established and registered under the laws of the United Arab Emirates having its office at RAKBANK Operations Building, Sheikh Mohamed Bin Zayed Road, Exit 129, P.O. Box 5300, Ras Al Khaimah, United Arab Emirates (hereinafter referred to as “RAKBANK” which expression, unless repugnant to the context means and includes its successors, subsidiaries, legal representatives and assigns)

## AND

\_\_\_\_\_ a company established and registered under the laws of \_\_\_\_\_ and having its registered office at \_\_\_\_\_

(hereinafter referred to as “Merchant” which expression, unless repugnant to the context means and includes its successors, subsidiaries, legal representatives and assigns).

## WHEREAS

The Merchant wishes to procure the services of RAKBANK for the purpose of accepting the Cards presented as a means of payment by customers of the Merchant, in accordance with the terms of this Agreement.

## THE PARTIES NOW AGREE AS FOLLOWS:

### 1. DEFINITIONS AND INTERPRETATION

1.1 In this Agreement, unless otherwise specified, the expressions set forth below will have the following meanings:

“Agreement” means this Agreement duly executed by the Parties and includes all Schedules, the Merchant Application Form, the Best Practice Guide and such other written addendums or amendments as may be executed by the authorised representative of the Parties.

“Authorization” means the electronic process by which a Payment Transaction is transmitted for approval, referral or decline by RAKBANK, Issuer or any Card Association. “Authorization Centre” means the centre dedicated by RAKBANK to process Payment Transactions which operates 24 hours 7 days a week.

“Bank Account” means the bank account opened and held by the Merchant with RAKBANK or any other bank in UAE in the name of the Merchant as specified in the Merchant Application.

“Best Practice Guide” means the operation guide available on each individual Card Association’s official website which contains the necessary instructions, rules and regulations in connection to each Card Association as may be amended from time to time at the sole discretion of each of the Card Association.

“Business Day” means any day excluding (i) Friday and Saturday; and (ii) any day that is a legal holiday in the UAE or a day on which governmental institutions in the UAE are authorised or required by law or other governmental action to be closed.

“Card(s)” means an integrated-circuit card and/or magnetic stripe credit, debit, prepaid or covered card which has a CVV (Card Verification Value) number either at the front or back of the Card issued to a Cardholder by an Issuer which shall include any subsequently issued, renewed or replaced card (or account number issued by an Issuer) which can be used to purchase goods and/or services from merchants.

“Card Association” means any Card licensing company which has granted a POS and E-commerce acquiring license to RAKBANK, which shall include but not be limited to one or more of the following: Visa, MasterCard, Union Pay International, American Express, JCB, Diners, Discover and Mercury and “Card Associations” shall be construed accordingly.

“Cardholder” means a person in whose favour a Card has been issued by any Issuer and includes any person whose name is embossed on the Card and who authorized to use the Card.

“Card Verification Value code” means CVV, (CVV2 for Visa, CVC2 for MasterCard and CID for AMEX) and is the three or four digit number located either on the front or back of a Card.

“Chargeback” means a Payment Transaction that an Issuer returns to RAKBANK and which is disputed by Cardholder or the Issuer.

“Chargeback Window” means the permissible period between a Payment Transaction and the date of a dispute raised by the Cardholder or the Issuer as defined by the Card Association rules.

“Confidential Information” means all technical and non-technical information supplied by RAKBANK to the Merchant in connection with this Agreement and the matters and processes leading up to the execution of this Agreement and all financial, technical, business, operational, commercial, administrative, marketing, planning, development, staff management, information and data, and all other information, specification, analyses, data, designs, experience, inventions, trade secrets, product information, know-how, computer software, applications, systems and/or programmes, including, but not limited to, all drawings, models, photographs, samples, sketches, which is either directly or indirectly disclosed, communicated, corresponded or in any way, made available by RAKBANK to the Merchant, regardless of the means of transmission and whether in tangible or electronic format. For the avoidance of doubt information related to the Cards, the DCC Services or any Payment Transaction shall also be considered as Confidential Information.

حررت اتفاقية خدمات التاجر هذه في يوم \_\_\_\_\_ (تاريخ البدء) بين كل من:

بنك رأس الخيمة الوطني ش.م.ع. وهو شركة مساهمة عامة مؤسسه ومسجلة وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة يقع مقره المسجل في مبنى بنك رأس الخيمة الوطني للعمليات، شارع الشيخ محمد بن زايد، المخرج 129، ص.ب: 5300، رأس الخيمة، الإمارات العربية المتحدة (يُنشر إليه فيما بعد بـ “راك بنك” ويُقصد به ما لم يقتضِ النص خلاف ذلك خلفه العام والخاص والشركات التابعة له ومثليه القانونيين)

وهي شركة مؤسسه ومسجلة بموجب قوانين \_\_\_\_\_ ويقع مقرها المسجل في \_\_\_\_\_

(يُنشر إليها فيما بعد بـ “التاجر” ويُقصد بها ما لم يقتضِ النص خلاف ذلك خلفها العام والخاص والشركات التابعة لها ومثلوها القانونيون).

## الحيثيات:

يرغب التاجر في الحصول على خدمات راك بنك من أجل قبول البطاقات التي يقدمها عملاء التاجر بوصفها وسيلة للسداد وفقاً لأحكام هذه الاتفاقية.

## بناءً عليه اتفق الطرفان على ما يلي:

### 1. التعريفات والتفسيرات

1.1 يكون للعبارات الواردة في هذه الاتفاقية المعاني التالية لما لم يُنص على خلاف ذلك:

“الاتفاقية”: يُقصد بها هذه الاتفاقية المبرمة حسب الأصول بين الطرفين وتشمل جميع الملاحق. وتوحد طلب التاجر. ودليل أفضل الممارسات. وغير ذلك من الملاحق أو التعديلات الخطية التي قد يجرها الممثلون المفوضون عن الطرفين.

“التحويل”: يُقصد به العملية الإلكترونية التي تُنقل بها معاملة السداد لقبولها. أو إحالتها. أو رفضها من قبل راك بنك. أو جهة الإصدار. أو إحدى جهات إصدار البطاقات. “مركز التحويل”: يُقصد به المركز المخصص من قبل راك بنك لمعالجة عمليات السداد وهو يعمل على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع.

“الحساب البنكي”: يُقصد به الحساب البنكي المفتوح من قبل التاجر ويحتفظ به لدى راك بنك أو أي بنك آخر داخل دولة الإمارات العربية المتحدة باسم التاجر على النحو المحدد في طلب التاجر.

“دليل أفضل الممارسات”: يُقصد به دليل العمليات المتاح على الموقع الرسمي لجهات إصدار البطاقات ويضم التعليمات والفوائد والأنظمة الضرورية ذات الصلة بكل جهات إصدار البطاقات على النحو الذي يجوز تعديله من حين إلى آخر وفق تقدير مؤسسات إصدار البطاقات المطلق.

“يوم العمل”: يُقصد به أي يوم باستثناء: (1) أيام الجمع والسبت. (2) أي عطلة رسمية في دولة الإمارات العربية المتحدة، أو الأيام المصرح فيها للمؤسسات الحكومية داخل دولة الإمارات العربية المتحدة بالإغلاق. أو التي يطلب فيها من مؤسسات الحكومية داخل دولة الإمارات العربية المتحدة بالإغلاق بموجب القانون أو غيره من الإجراءات الحكومية.

“البطاقة / البطاقات”: يُقصد بها بطاقة الدوائر التكملة و/أو بطاقات الائتمان. أو الخصم، أو الدفع المسبق، أو البطاقات المغطاة ذات الشريط المغناطيسي التي لديها رمز تعريف البطاقة على الجهة الأمامية أو الجهة الخلفية للبطاقة الصادرة لحاملها عن جهة الإصدار وتشمل جميع البطاقات المُصدرة، أو المُجددة أو المُستبدلة (أو رقم الحساب الصادر عن جهة الإصدار) لاحقاً ويجوز استخدامها في شراء البضائع و/أو الخدمات من التاجر.

“جهات إصدار البطاقات”: يُقصد بها أي شركة مرخصة لإصدار البطاقات مخولة من قبل راك بنك برخصة إقامة نقاط بيع وممارسة التجارة الإلكترونية بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر- فيزا، وماستركارد، ويونيو باي انترناشيونال، وأمريكان إكسپريس، وجيه سي بي، وبيطافات دايتز، وبيطافات ديسكفر، وبيطافات ميركوري. تُفسر “جهات إصدار البطاقات” تبعاً لذلك.

“حامل البطاقة”: يُقصد به الشخص الصادر بحقه البطاقة من قبل جهة الإصدار ويشمل ذلك أي شخص مطبوع اسمه على البطاقة ومفوض باستخدامها.

“رمز تعريف البطاقة”: يُقصد به رمز تعريف البطاقات (فيزا وماستركارد والرقم التعريفي لبطاقات أمريكان إكسپريس) ويتكون من ثلاثة أو أربعة أرقام على الجهة الأمامية أو الجهة الخلفية للبطاقة.

“إعادة المبالغ”: يُقصد بها معاملة السداد التي تعيدها جهة الإصدار إلى راك بنك والتي تكون محل اعتراض من حامل البطاقة أو جهة الإصدار.

“مهلة إعادة المبالغ”: يُقصد بها المدة المسموح بها بين معاملة السداد وتاريخ النزاع الناشئ من قبل حامل البطاقة أو جهة الإصدار على النحو المحدد في قواعد جهة إصدار البطاقات.

“المعلومات السرية”: يُقصد بها جميع المعلومات التقنية وغير التقنية المُقدمة من راك بنك إلى التاجر فيما يتعلق بهذه الاتفاقية والمسائل والعمليات التي تؤدي إلى خريف هذه الاتفاقية وجميع المعلومات المالية، والتقنية، والتنشغيلية، والتجارية، والإدارية، والتسويقية، والتخطيطية، والتطويرية، والبيانات الخاصة بالأعمال، وطاقم العمل والإدارة، وغير ذلك من المعلومات، أو المواصفات، أو التحليلات، أو البيانات، أو التصميمات، أو الخبرات، أو الاختراعات، أو الأسرار التجارية، أو معلومات المنتج، أو المعرفة الفنية، أو برامج الحاسب الآلي، أو التطبيقات، أو الأنظمة و/أو البرامج بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر- جميع الرسومات، والنماذج، والصور، والعينات، والمخططات المُفصح أو المُعلن عنها من قبل راك بنك إلى التاجر بصورة مباشرة أو غير مباشرة بغض النظر عن وسيلة النقل سواء كانت بصيغة ملموسة أو إلكترونية. ودراًً للشك، تُعد المعلومات ذات الصلة بالبطاقات، أو خدمات تحويل العملات الديناميكي، أو معاملات السداد معلومات سرية.

**“Contactless Payment Transaction”** means credit cards, debit cards, covered cards, charge cards, key fobs, smart cards and any devices including but not limited to smart phones, using radio frequency identification (“RFID”) or near field communications (“NFC”) for making secure payments.

**“DCC Services”** means dynamic currency conversion services more particularly described in Clause 13 of these Terms and Conditions.

**“DCC Services Participation Payment”** means the percentage commission payable by RAKBANK to the Merchant as consideration for its participation in the DCC Services.

**“Double-Swipe”** means the act of the Merchant completing a second swipe of a payment using the Card after the Card has been used to obtain Authorization from the Card Issuer.

**“E-Commerce Services”** means providing Merchants with the capability to participate in transactions on the internet, mobile application and any such card-not-present acceptance channels as part of an e-commerce gateway.

**“Equipment”** means the hardware and software which are to be provided by RAKBANK and/or its duly authorized agents to the Merchant as part of the Merchant Services including but not limited to the POS Terminal, Mobile POS terminal, the PIN Pads, optional customer facing stands, the software programs and any and all accessories and connections and peripherals thereto.

**“EMV Card”** means Cards issued as per standards of EMV Co, a global standard for inter-operation of integrated circuit (IC) cards and IC card capable point of sale (POS) terminals and automated teller machines (ATMs), for authenticating payment card transactions.

**“Fees”** mean all actual fees, costs, expenses, levies or taxes charged in connection with the Merchant Services as agreed upon in the Merchant Application Form or as otherwise stipulated in this Agreement.

**“Floor Limit”** means the maximum value permitted for the Merchant to accept for a single Payment Transaction without obtaining Authorization.

**“Force Majeure Event”** means any act of God including fire, flood, earthquake, wind storm or other natural disaster; act of any sovereign including terrorist attacks, war, invasion, act of foreign enemies, hostilities, labour dispute including strike, lockout or boycott; act of or failure to act by any Card Association; interruption or failure of utility service including electric power, gas, water or telephone service; acts or failure to act on rulings of administrative boards, government authorities or any other cause beyond the reasonable control of either Party but shall not include causes related to the Parties.

**“Foreign Transactions”** has the meaning as set out at Clause 12.1 of this Agreement.

**“Intellectual Property Rights”** means all patents, inventions, know how, trade secrets and other confidential information, registered designs, copyrights, database rights, design rights, rights affording equivalent protection to copyright, database rights and design rights, trademarks, service marks, logos, domain names, business names, trade names, moral rights, and all registrations or applications to register any of the aforesaid items, rights in the nature of any of the aforesaid items in any country or jurisdiction, rights in the nature of unfair competition rights and rights to sue for passing off.

**“Issuer”** means a bank, financial institution or other company which issued the Card to the Cardholder with the prior approval/permission of the respective Card Association.

**“Laws”** means any decree, ministerial decision, statute, statutory instrument, law, proclamation, order, implementing regulation, regulation, resolution, notice, ruling by a court, by-law, directive, treaty or other instrument or requirement having the force of law.

**“Manual Sale Draft”** means a clear sale record used by the Merchant to obtain Cardholder and Card details (in the form provided by RAKBANK) for a Payment Transaction.

**“Merchant Application Form”** means an application form executed by the Merchant to request RAKBANK to provide the Merchant Services and shall form an integral part of this Agreement.

**“Merchant Services”** means collectively the Payment Transactions, the DCC Services (as relevant), e-commerce or any other such services related to Payment Transaction provided by RAKBANK to the Merchant as described in this Agreement.

**“Merchant Transaction”** means a transaction made by the Merchant to complete a Payment Transaction following an Authorization.

**“Party”** means the Merchant or RAKBANK, as the context requires, and “Parties” shall mean both Merchant and RAKBANK.

**“Pre-Authorization”** means an electronic process used by the Merchant to block or freeze certain funds on the Card for subsequent Payment Transaction.

**“POS Record”** means the printed or digital receipt produced on POS Terminal recording a Payment Transaction.

**“POS Terminal”** means the, electronic point of sale device or E-Commerce Services through which Cardholders are able to purchase goods and/or services from Merchants using a Card.

**“Payment Client”** shall have the meaning as set out in Clause 7.2 of this Agreement.

**“Payment Transaction”** means an authorized transaction made by the Cardholder using the Card to pay for goods and/or services supplied by the Merchant.

**“PIN Pad”** means the device to be used in conjunction with a POS terminal which enables the Cardholder to enter a Personal Identification Number to authorize a payment.

**“معاملة سداد سريعة دون توقيع أو رقم تعريف”**: يُقصد بها بطاقات الائتمان، وبطاقات الخصم، والبطاقات المغطاة، وبطاقات اعتماد النقافات، والمفتاح الإلكتروني (Key) (Fobs)، والبطاقات الذكية، وغير ذلك من الأجهزة بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر- أجهزة الهواتف الذكية باستخدام تقنية التعرف بالتردد اللاسلكي، أو تقنية اتصالات المجال القريب لحماية معاملات السداد.

**“خدمات تحويل العملات الديناميكي”**: يُقصد بها الخدمات المنصوص عليها خديداً في المادة (13) من هذه الأحكام والشروط.

**“الدفع المشترك لخدمات تحويل العملات الديناميكي”**: يُقصد به نسبة العمولة المستحقة للسداد من قبل رابك بنك إلى التاجر نظير مشاركته في خدمات تحويل العملات الديناميكي.

**“التميرير المزودج”**: يُقصد به تمرير التاجر للبطاقة مرة أخرى للسداد باستخدام البطاقة وذلك بعد استخدام البطاقة للحصول على تحويل من جهة إصدار البطاقة.

**“خدمات التجارة الإلكترونية”**: يُقصد بها إتاحة الإمكانيات أمام التاجر للمشاركة في المعاملات عبر الإنترنت، وتطبيقات الهاتف المتحرك، وغير ذلك من الوسائط التي تقبل عدم وجود البطاقة بوصفها جزءاً من بوابة التجارة الإلكترونية.

**“الأجهزة”**: يُقصد بها الأجهزة والبرامج التي يقدمها رابك بنك وأوكلاؤه المفوضون حسب الأصول إلى التاجر بوصفها جزءاً من خدمات التاجر بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر- طرفية نقاط البيع، وطرفية نقاط البيع المتحركة، ولوحات أرقام التعرف الشخصي، والحوامل المواجهة للعملاء الاختيارية، والبرامج، وغير ذلك من الملحقات، والتوصيلات، والأجهزة الملحقة.

**“بطاقة إي إم في”**: يُقصد بها البطاقات الصادرة وفقاً لمعايير شركة إي إم في وهي معايير عالمية لتنظيم العمليات التي تجري بين بطاقات الدوائر المتكاملة، وطرفيات نقاط بيع بطاقات الدوائر المتكاملة، وأجهزة الصراف الآلي للتصديق على معاملات بطاقات السداد.

**“الرسوم”**: يُقصد بها جميع الرسوم، والتكاليف، والمصروفات، والضرائب الفعلية التي تم حسابها والتي تتعلق بخدمات التاجر على النحو المتفق عليه في نموذج طلب التاجر أو على النحو المنصوص عليه في هذه الاتفاقية.

**“الحُد الأعلى المسموح بتسديده عبر بطاقة الائتمان”**: يُقصد به أعلى قيمة مسموح للتاجر بقبولها نظير معاملة السداد الواحدة دون الحاجة إلى تحويل.

**“حالات القوة القاهرة”**: يُقصد بها حالات القضاء والقدر بما في ذلك الحرائق، أو الفيضانات، أو الزلازل، أو العواصف، أو غير ذلك من الكوارث الطبيعية، أو الأعمال التي تتعلق بالسيادة بما في ذلك الهجمات الإرهابية، أو الحروب، أو الغزو، أو التصرفات الناشئة عن الأعداء الخارجيين، أو الأعمال العدائية، أو النزاعات العمالية بما في ذلك الإضرابات، أو علق الأعمال، أو المفاطعة، أو التصرفات الناشئة عن جهات إصدار البطاقات، أو عدم القيام بأي تصرف، أو انقطاع خدمات المرافق بما في ذلك التيار الكهربائي، أو الغاز، أو المياه أو خدمات الهاتف، أو عدم تقديم تلك الخدمات، أو التصرفات الناشئة عن الأحكام الصادرة عن المجالس الإدارية أو السلطات الحكومية، أو عدم التصرف تبعاً لها أو غيرها من الأسباب الخارجة عن إرادة أي من الطرفين ولا تشمل تلك الأسباب المتعلقة بالطرفين.

**“المعاملات الأجنبية”**: يُقصد بها المعنى الموضح في البند (12-1) من هذه الاتفاقية.

**“حقوق الملكية الفكرية”**: يُقصد بها جميع براءات الاختراعات، والاختراعات، والمعرفة الفنية، والأسرار التجارية، وغير ذلك من المعلومات السرية، والتصميمات المسجلة، وحقوق الطبع، وحقوق قاعدة البيانات، وحقوق التصميم، والحقوق التي توفر الحماية المشابهة للخدمات، والنشرات، وأسماء النطاقات، وأسماء الأعمال، والأسماء التجارية، والحقوق المعنوية، وغير ذلك من التسجيلات، أو الطلبات التي تتعلق بتسجيل أي من البنود المذكورة آنفاً، والحقوق المنضمة في البنود المذكورة آنفاً أي كانت طبيعتها في أي بلد أو ولاية قضائية، والحقوق المنضمة في حقوق المنافسة غير المشروعة، وحقوق رفع القضايا بسبب تقديم سلع مقلدة على أنها سلع أصلية.

**“جهة الإصدار”**: يُقصد بها أي بنك، أو مؤسسة مالية، أو غير ذلك من الشركات التي تصدر البطاقة إلى حاملها بموجب موافقة جهة إصدار البطاقات المعنية أو إنهاء المسبق.

**“القوانين”**: يُقصد بها أي مرسوم، أو قرار وزاري، أو مرسوم بقانون، أو قوانين، أو الإعلان، أو الأوامر أو اللوائح التنفيذية، أو الأنظمة، أو القرارات، أو الإخطارات، أو الأحكام الصادرة عن المحكمة، أو اللوائح الداخلية، أو التوجيهات، أو المعاهدات، أو غير ذلك من السندات، أو التطلبات الأخرى التي لها قوة القانون.

**“كشف البيع اليديوي”**: يُقصد به السجل الواضح للمبيعات المستخدم من قبل التاجر للحصول على بيانات حامل البطاقة وبيانات البطاقة (بالصيغة المقدمة من رابك بنك) لإجاز معاملة السداد.

**“نموذج طلب التاجر”**: يُقصد به نموذج الطلب المُحرر من قبل التاجر لمطالبة رابك بنك بتقديم خدمات التاجر والذي يُشكل جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.

**“خدمات التاجر”**: يُقصد بها معاملات السداد، أو خدمات تحويل العملات الديناميكي (وفقاً لما يتطلبه الأمر)، أو التجارة الإلكترونية، أو غير ذلك من الخدمات التي تتعلق بمعاملة السداد المقدمة من رابك بنك إلى التاجر على النحو المنصوص عليه في هذه الاتفاقية مجتمعة.

**“معاملات التاجر”**: يُقصد بها المعاملات التي يجريها التاجر من أجل إجاز معاملة السداد بعد الحصول على التحويل.

**“الطرف”**: يُقصد به التاجر أو رابك بنك - وفقاً لما يتطلبه الأمر- ويُقصد بـ “الطرفين” كلاً من التاجر ورابك بنك.

**“التحويل المسبق”**: يُقصد به العملية الإلكترونية التي يستخدمها التاجر لحظر بعض الأموال في البطاقة أو جمدها لغرض معاملات السداد اللاحقة.

**“سجلات نقاط البيع”**: يُقصد بها الإيصالات المطبوعة أو الرقمية الناتجة عن طرفيات نقاط البيع المسجلة لمعاملات السداد.

**“طرفية نقاط البيع”**: يُقصد بها جهاز نقاط البيع الإلكتروني، أو خدمات التجارة الإلكترونية التي يتمكن حامل البطاقة بموجبها من شراء البضائع و/أو الخدمات من التاجر باستخدام البطاقة.

**“تسديد العميل”**: يُقصد به المعنى الموضح في البند (7-2) من هذه الاتفاقية.

**“معاملات السداد”**: يُقصد بها المعاملات المصرح لحامل البطاقة بإجرائها باستخدام البطاقة لسداد قيمة البضائع و/أو الخدمات الموردة من قبل التاجر.

**“لوحة رقم التعرف الشخصي”**: يُقصد بها الجهاز المستخدم بالتزامن مع طرفية نقاط البيع التي تُمكن حامل البطاقة من إدخال رقم التعرف الشخصي لتحويل دفعة.

“PFI” means PCI forensic investigator.

“PA DSS” means the Payment Application Data Security Standard.

“PCI-DSS” means the Payment Card Industry Data Security Standard as declared by the Payment Card Industry Data Security Council (“PCI SSC”) from time to time.

“QPS” or “Quick Payment Services” means a program developed and provided by one of the Card Associations (MasterCard) for facilitating low value payment acceptance at the POS Terminal for certain businesses.

“RAKBANK Materials” means all Equipment, software and any other information provided by RAKBANK to the Merchant in the course of providing the Merchant Services.

“Recovery Bulletin” means a bulletin issued and updated by Card Association from time to time and which includes details of Cards which shall be recovered from their holders as result of being lost, stolen, forged or otherwise illegally held.

“Refund Voucher” means a credit note issued by RAKBANK confirming refund of the actual Payment Transaction to the Bank Account.

“Representatives” means, in relation to the Merchant, its officers, directors, employees or owners who are authorized to act for and on behalf of the Merchant.

“Sale/Payment Proceeds” means any and all funds resulting from the successful and error free completion and settlement of any Payment Transaction.

“Term” shall have the meaning as set out Clause 2 of this Agreement.

“Third Party” means any person or entity which is not a Party to this Merchant Agreement, and the term “Third Parties” shall be construed accordingly.

“UAE” means the United Arab Emirates.

“VAT” means: (a) any tax imposed under or pursuant to the UAE Federal Decree-Law No. 8 of 2017 on Value Added Tax; and (b) any other tax of a similar nature, whether imposed in the UAE in substitution for, or levied in addition to, such tax referred to in paragraph (a) above, or imposed elsewhere, including any consumption tax, sales tax, value added tax or any other tax of a similar nature which is imposed in any jurisdiction from time to time.

“VEPS” or “Visa Easy Payment Service” means a program developed and provided by one of the Card Associations (Visa) for a faster and easier payment process of certain low value payments.

1.2 In this Agreement the following rules of interpretation shall apply:

- Words importing the singular are deemed to include the plural and vice versa.
- Words importing a gender shall include each gender.
- Headings have been inserted in this Agreement for the purpose of guidance only and shall not be part of this Agreement.
- “Including” and similar words shall not be read as words of limitation.
- “Writing” includes words or data displayed in an electronic medium.
- References to any document (including this Agreement) are references to that document as amended, consolidated, or supplemented from time to time.
- A reference to something being done within a number of hours or minutes shall be construed as the relevant number of hours or minutes in a Business Day.
- A reference to “week”, “weekly”, “month”, “monthly”, “year” and “yearly” and any other references in time shall be construed by reference to the Gregorian calendar.

## 2. TERM AND TERMINATION

- This Agreement shall commence on the Commencement Date and shall remain in force until terminated in accordance with this Agreement (“Term”).
- The Merchant enters into the Agreement exclusively with RAKBANK for a period of thirty-six (36) months post which either Party may terminate this Agreement with or without any cause by providing the other Party not less than thirty (30) calendar days’ prior written notice of termination.
- Notwithstanding Clause 2.2, RAKBANK shall have the right to terminate this Agreement at any time without having to assign any reason by giving the Merchant written notice of at least thirty (30) days.
- Without prejudice to other rights and notwithstanding Clause 2.2 of this Agreement, RAKBANK shall have the right to terminate this Agreement with immediate effect by written notice to the Merchant (and to claim for any resulting losses and expenses) if the Merchant:
  - commits a breach of a material condition of this Agreement and fails to remedy the breach within fifteen (15) days of a written notice from RAKBANK; where the material breach is incapable of remedy the requirement of notice period shall not apply;
  - there is a change in applicable banking regulations in UAE which materially adversely affects the ability of the Parties to perform its obligations under this Agreement;
  - commits any act which in the opinion of RAKBANK is considered as an act of deception, scam, dishonesty, fraud, wilful misrepresentation or an act that would result in significant losses or damages to RAKBANK; or
  - ceases operations, commits an act of bankruptcy, is adjudicated bankrupt, enters into liquidation (whether compulsory or voluntary) other than for the purpose of an amalgamation or reconstruction, makes an arrangement with its creditors, petitions for an administration order, has a receiver or manager appointed over all or any part of its assets or generally becomes unable to pay its debts.
- The termination of this Agreement shall not affect the rights and obligations engaged in by Parties before termination date which will be performed prior to termination and according to this Agreement. Certain obligations imposed on the Parties under this Agreement shall survive the expiration or termination of the Agreement as per the specific terms stated herein.

“صناعة بطاقات الدفع” يُقصد بها محقق صناعة بطاقات الدفع

“معييار أمان المعلومات في طلب السداد” يُقصد به معيار أمان المعلومات في طلب السداد. “معييار أمان المعلومات في مجال صناعة بطاقات الدفع” يُقصد به معايير أمان المعلومات في مجال صناعة بطاقات الدفع التي يُقرها مجلس صناعة بطاقات الدفع من حين إلى آخر.

“خدمات الدفع السريع” يُقصد بها البرنامج المُطور والمُقدم من قبل إحدى جهات إصدار البطاقات (ماستركارد) لتيسير قبول الدفعات المنخفضة القيمة في طرفية نقطة البيع لبعض الأعمال المحددة.

“مواد راك بنك” يُقصد بها جميع الأجهزة، والبرامج، وغير ذلك من المعلومات المقدمة من راك بنك إلى التاجر في إطار تقديم خدمات التاجر.

“نشرة الاسترداد” يُقصد بها النشرة الصادرة عن جهة إصدار البطاقات والمُحدثة من حين إلى آخر والتي تتضمن بيانات البطاقات التي يجوز استردادها من جانب حاملها نتيجة فقدانها، أو سرقتها، أو تزويرها، أو الاحتفاظ بها بصورة غير قانونية.

“قسمة الاسترداد” يُقصد بها إشعار الدائن الصادر عن راك بنك لتأكيد رد معاملة السداد الفعلية إلى الحساب البنكي.

“الممثلون” يُقصد بهم فيما يتعلق بالتاجر مسؤولوه، أو أعضاء مجلس إدارته، أو موظفوه، أو مالكوه المفوضون للتصرف نيابة عنه.

“عوائد البيع/ السداد” يُقصد بها جميع المبالغ الناشئة عن معاملات السداد الناجحة والخالية من الأخطاء وتسويتها.

“المدة” يُقصد بها المعنى الموضح في المادة (2) من هذه الاتفاقية.

“الغير” يُقصد به أي شخص أو جهة ليست طرفاً في اتفاقية التاجر هذه، ويُفسر مصطلح “الغير” تبعاً لذلك.

“إ.ع.م.” يُقصد بها دولة الإمارات العربية المتحدة.

“ضريبة القيمة المضافة” يُقصد بها (أ) أي ضريبة مفروضة بموجب الرسوم بقانون إتحادي رقم (8) لسنة 2017 بشأن ضريبة القيمة المضافة أو عملاً به، (ب) الضرائب ذات الطبيعة المشابهة سواء المفروضة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة لتحل محل الضرائب المُشار إليها في البند (أ) المذكور آنفاً، أو إضافة إليها، أو المفروضة في أي مكان آخر بما في ذلك ضرائب الاستهلاك، أو ضرائب المبيعات، أو ضريبة القيمة المضافة، أو غير ذلك من الضرائب ذات الطبيعة المشابهة والمفروضة داخل أي ولاية قضائية من حين إلى آخر.

“خدمات الدفع الميسرة عبر الفيزا” يُقصد بها البرنامج المُطور والمُقدم من إحدى جهات إصدار البطاقات (فيزا) لتيسير عمليات سداد الدفعات المحددة والمنخفضة القيمة والتعجيل بها.

2-1 وفي هذه الاتفاقية، تسري القواعد التالية للتفسير:

- الإشارة إلى المفرد تتضمن الإشارة إلى الجمع والعكس صحيح.
- الإشارة إلى المذكر تتضمن الإشارة إلى المؤنث والعكس صحيح.
- وضعت العناوين لغرض الاسترشاد فقط ولا تُشكل جزءاً من هذه الاتفاقية.
- لا تُفسر عبارة “بما في ذلك” وغير ذلك من العبارات المشابهة على أنها لغرض الحصر.
- تشمل عبارة “الخطية” العبارات أو البيانات المعروضة عبر الوسائط الإلكترونية.
- الإشارة إلى أي مستند (بما في ذلك هذه الاتفاقية) تُعد إشارة إلى هذا المستند، وجميع التعديلات، أو التجميعات، أو التكميلات التي تطرأ عليه من حين إلى آخر.
- تُفسر الإشارة إلى إجاز أمر ما خلال عدد من الساعات أو الدقائق وفقاً لعدد الساعات أو الدقائق المتاحة في يوم العمل.
- تُفسر الإشارة إلى “أسبوع” و “أسبوعياً” و “شهر” و “شهرياً” و “سنة” و “سنوياً” وغير ذلك من الإشارات على أنها التوقيت تبعاً للتقويم الميلادي.

## 2.2. المدة والإنهاء

- تبدأ هذه الاتفاقية في تاريخ البدء وتظل سارية حتى إنهائها وفقاً لما نص عليه في هذه الاتفاقية (“المدة”).
- يُبرم التاجر الاتفاقية بشكل حصري مع راك بنك لمدة (36) ستة وثلاثين شهراً، يجوز لأي طرف بعد هذه المدة إنهاء هذه الاتفاقية -سواء كان ذلك بسبب أو دون سبب- عن طريق إرسال إخطار بالإنهاء مدته ثلاثون (30) يوماً على الأقل إلى الطرف الآخر.
- رغم البند 2-2، يحق لراك بنك إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت دون إبداء أي سبب بإرسال إخطار خطي لا تقل مدته عن ثلاثين (30) يوماً إلى التاجر.
- مع عدم الإخلال بالحقوق الأخرى ورغم البند 2-2 من هذه الاتفاقية، يحق لراك بنك إنهاء هذه الاتفاقية بأثر فوري من خلال إرسال إخطار خطي إلى التاجر (والمطالبة بأي خسائر ومصاريف متكبدة) إذا:
  - صدر عن التاجر خرق جوهري لأي شرط من شروط هذه الاتفاقية، وأُخفق في معالجة هذا الخرق في غضون خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ الإخطار الخطي المقدم من راك بنك، ولا ينطبق شرط فترة الإخطار إذا كانت تلك المخالفة الجوهريّة غير قابلة للإصلاح.
  - كان هناك تغيير في الانظمة المصرفية المعمول بها في الإمارات العربية المتحدة بما يؤثر تأثيراً سلبياً في قدرة الطرفين على تنفيذ التزاماتهما المنصوص عليها بموجب هذه الاتفاقية.
  - قام التاجر بأي تصرف يراه راك بنك احتيالياً، أو خداعاً، أو عدم أمانه، أو غشياً، أو تدليساً، أو أي تصرف من الممكن أن ينتج عنه أي خسائر أو أضرار فادحة يتحملها راك بنك.
  - أوقف التاجر العمليات، أو أعلن إفلاسه، أو أُفلس بموجب حكم قضائي، أو أبرم أي نوع من أنواع التصفية (سواء بصفة طوعية أو جبرية) بخلاف أغراض الاندماج أو التعمير، أو عقد صفقات مع دائنيه، أو تقدم بالتماسات تتعلق بأمر إداري، أو عيّّن حارساً قضائياً أو مديراً على جميع أصوله أو جزء منها، أو عجز بشكل عام عن سداد ديونه.
- لا يؤثر إنهاء هذه الاتفاقية في حقوق الطرفين والالتزامات التي تقع على عاتقهما قبل تاريخ الإنهاء والتي يُجرى تنفيذها قبل الإنهاء ووفقاً لهذه الاتفاقية. تظل بعض الالتزامات الواقعة على عاتق الطرفين بموجب هذه الاتفاقية سارية ولا تُلغى بانتهاك الاتفاقية أو إنهائها حسب الشروط المحددة في هذه الاتفاقية.



- 6-2 فور إنهاء هذه الاتفاقية وبدءاً من تاريخ الإنهاء:
- أ) يتوقف كل طرف فوراً عن أداء التزاماته المنصوص عليها بموجب هذه الاتفاقية.
- ب) يمنع كل طرف عن اتخاذ أي إجراء قد يشير إلى وجود أي علاقة بين الطرفين.
- ج) يتوقف كل طرف فوراً عن استخدام اسم الطرف الآخر أو شعاره في أي مراسلات.
- د) يُسدد كل طرف جميع ميزان المدفوعات الباقية إذا كان أي منها - بموجب هذه الاتفاقية- غير مُستحق في تاريخ الإنهاء.
- 7-2 فور إنهاء هذه الاتفاقية، يعيد التاجر فوراً إلى راك بنك جميع مواد راك بنك، أو أي مواد أخرى ملكاً له تشمل -على سبيل المثال لا الحصر- مواد تسويقية، ومواد تدريبية، أو أي مستندات لراك بنك تتعلق بالخدمات التجارية، إضافة إلى جميع نسخ عمليات السداد لحامل البطاقة لأخر ستة (6) أشهر من تاريخ آخر معاملة، أو من تاريخ إنهاء هذه الاتفاقية أيهما كان أقرب.

### 3. MERCHANT'S OBLIGATIONS

- 3.1 The Merchant acknowledges and agrees to use Merchant Services in accordance with the provisions of this Agreement.
- 3.2 Unless otherwise notified by RAKBANK, the Merchant shall accept the Card types set out in Merchant Application as the payment method for the Payment Transactions.
- 3.3 Merchant agrees to display, announce or inform its customers of its acceptance of the Cards as the payment method for the sale of its goods and/or services.
- 3.4 Merchant agrees to display in its premises (including on its website, mobile application and all other such Card acceptance channels) suitable signs and information to indicate its acceptance of the Cards.
- 3.5 The Merchant shall and hereby undertakes, not to accept any Cards:
- a) which are expired at the time of presentation;
- b) which are recoverable according to the Recovery Bulletin or pursuant to information earlier provided by RAKBANK;
- c) which are presented by a person who is not the Cardholder;
- d) reasonably believed to be forged, counterfeit, altered or otherwise damaged; and
- e) in violation of any applicable Laws.

### 4. EQUIPMENT

- 4.1 RAKBANK hereby grants to the Merchant during the Term of this Agreement a non-exclusive, non-transferable licence in the UAE to use RAKBANK Materials and any Intellectual Property Rights in the RAKBANK Materials, for the limited purpose of receiving the Merchant Services.
- 4.2 The Merchant acknowledges and agrees that all Intellectual Property Rights which subsist in the RAKBANK Materials now or in the future vest solely in RAKBANK and save to the extent expressly set out in Clause 4.1. The Merchant does not have, nor shall it acquire under this Agreement, any right, title or interest in any Intellectual Property Rights which subsist in RAKBANK Materials now or in the future.
- 4.3 RAKBANK and/or its duly authorized agents shall install the Equipment at appropriate points in the Merchant's premises or as otherwise agreed upon between the Parties.
- 4.4 The Merchant hereby acknowledges and agrees that the Equipment will be exclusively maintained and serviced by RAKBANK and its duly authorized agents and subcontractors, and the Merchant hereby undertakes to grant RAKBANK, its agents and subcontractors unrestricted access to the Equipment during normal working hours for the purpose of maintenance, replacement or any other reason as required by RAKBANK in order to provide Merchant Services.
- 4.5 The Merchant agrees that it shall not, at any time or under any circumstances move, alter, adjust or in any manner tamper with the Equipment without written permission of RAKBANK.
- 4.6 The Merchant shall ensure that the Equipment shall at all times be operated:
- a) solely by its Representatives; and
- b) in accordance with the Best Practice Guide or any other operations manual that may be provided by RAKBANK to the Merchant from time to time.
- 4.7 The Merchant shall ensure the Equipment is kept in good working condition and shall be responsible for any damage to the Equipment caused by anything other than a natural deterioration in the course of its use in accordance with the terms of this Agreement.
- 4.8 The Merchant shall ensure its Representatives are well trained, have no criminal records and are enrolled in the necessary training programs provided by RAKBANK to enable them to operate the Equipment. RAKBANK hereby reserves the right to refuse to authorize any Representative of the Merchant if, in the sole opinion of RAKBANK such individual is not capable of operating the Equipment.
- 4.9 If any of the Equipment sustains any error or malfunction, the Merchant shall immediately notify RAKBANK and its duly authorised agent or subcontractor and RAKBANK or its duly authorised agent will, upon such notification, arrange for the necessary repair or replacement of the relevant Equipment, provided that such error or mal-function was not caused by the misuse or abuse of the Equipment or the negligence in the operation of the Equipment on the part of the Representatives.
- 4.10 If the Equipment is misplaced or damaged due to the Merchant's or its employees misuse, negligence or misconduct, the Merchant shall reimburse RAKBANK for all losses suffered by it, provided that such amount shall not exceed the value of the Equipment as determined by RAKBANK.

### 5. PAYMENT TRANSACTION

- 5.1 The Merchant shall accept the Cards in making Payment Transactions in connection to the sale of all goods and/or services offered by the Merchant without any differentiation and in strict adherence to this Agreement.
- 5.2 No Payment Transaction shall be made other than for the sale of goods and/or services in accordance with the course of the Merchant's licensed business and the applicable Laws.

### 3. التزامات التاجر

- 1-3 يقر التاجر ويوافق على استخدام خدمات التاجر وفقاً لأحكام هذه الاتفاقية.
- 2-3 يقبل التاجر أنواع البطاقات المذكورة في طلب التاجر بوصفها طريقة للسداد فيما يتعلق بمعاملات السداد، ما لم يُخطر راك بنك بخلاف ذلك.
- 3-3 يوافق التاجر على العرض على عملائه أو إعلانهم أو إبلاغهم بقبول البطاقات وفقاً لطريقة السداد - لبيع سلعهم و/ أو خدماتهم.
- 3-3 يوافق التاجر على عرض علامات ومعلومات مناسبة للإشارة إلى قبولهم البطاقات في المبنى الخاص به (بما في ذلك موقعه الإلكتروني، وتطبيق الهاتف المحمول، وجميع الوسائل الأخرى لقبول البطاقة).
- 4-3 يتعهد التاجر بموجب هذه الاتفاقية بعدم قبول أي بطاقات:
- أ) انتهت صلاحيتها وقت تقديمها.
- ب) قابلة للاسترداد وفقاً لنشرة الاسترداد أو وفقاً للمعلومات التي قدمها راك بنك من قبل.
- ج) يُقدمها شخص ليس حاملاً للبطاقة.
- د) يُعتقد على نحو معقول أنها مزورة، أو مزيفة، أو تم تغييرها، أو نالفة، أو غير ذلك.
- هـ) تُخالف القوانين المعمول بها.

### 4. الأجهزة

- 1-4 يمنح راك بنك بموجب هذه الاتفاقية التاجر خلال مدة سريانه ترخيصاً غير حصري وغير قابل للتحويل في دولة الإمارات العربية المتحدة لاستخدام مواد راك بنك، وأي حقوق ملكية فكرية في مواد راك بنك لأغراض محدودة تتمثل في تلقي خدمات التاجر.
- 2-4 يُقر التاجر ويوافق على أن جميع حقوق الملكية الفكرية الموجودة في مواد راك بنك حالياً أو مستقبلاً ملك -بصورة حصرية- راك بنك باستثناء الحد المنصوص عليه صراحة في البند 1-4. لا يملك التاجر أي حق، أو ملكية، أو منفعة في أي من حقوق الملكية الفكرية الموجودة في مواد راك بنك حالياً أو مستقبلاً، كما لا يحق له الحصول عليها بموجب هذه الاتفاقية.
- 3-4 يقوم راك بنك و/ أو وكلائه المفوضون حسب الأصول بتركيب الأجهزة في النقاط المناسبة في مبنى التاجر أو على النحو المتفق عليه بين الطرفين خلاف ذلك.
- 4-4 يقر التاجر ويوافق على أن صيانة الأجهزة وخدمتها ستتم حصرياً من قبل راك بنك، ووكلائه، والمقاولين من الباطن المفوضين حسب الأصول، كما يتعهد التاجر بموجب هذه الاتفاقية بأن يوفر لكل من راك بنك، ووكلائه، والمقاولين من الباطن إمكانية الوصول دون قيود إلى الأجهزة خلال ساعات العمل العادية لأغراض الصيانة أو الاستبدال أو أي سبب آخر وفقاً لما هو مطلوب من راك بنك لتقديم الخدمات التجارية.
- 5-4 يوافق التاجر على عدم جواز -في أي وقت أو تحت أي ظرف من الظروف- نقل الأجهزة، أو تعديلها، أو ضبطها، أو العبث بها بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي من راك بنك.
- 6-4 يضمن التاجر تشغيل الأجهزة في جميع الأوقات:
- أ) من قبل منثله فقط.
- ب) وفقاً لدليل أفضل الممارسات، أو أي دليل عمليات آخر يُقدمه راك بنك للتاجر من حين إلى آخر.
- 7-4 يضمن التاجر الحفاظ على الأجهزة في حالة تشغيلية جيدة، ويكون مسؤولاً عن أي أضرار تلحق بالأجهزة تنتج عن أي شيء آخر بخلاف التلف الطبيعي أثناء استخدامها وفقاً لأحكام هذه الاتفاقية وشروطها.
- 8-4 يضمن التاجر تدريب منثله تدريباً جيداً، كما يضمن عدم وجود أي سجلات جنائية لديهم، يتعين أن يكونوا مسجلين في البرامج التدريبية اللازمة التي يُقدمها راك بنك لتمكينهم من تشغيل الأجهزة. يحتفظ راك بنك بحقه في رفض تفويض أي ممثل للتاجر إذا رأى راك بنك عدم قدرة هذا الممثل على تشغيل الأجهزة.
- 9-4 إذا تكرار حدوث أي خطأ أو عطل في أي من الأجهزة يُخطر التاجر فوراً راك بنك ووكيله المفوض حسب الأصول أو المقاول من الباطن بذلك، ويُرتب راك بنك أو وكيله المفوض حسب الأصول -بناءً على هذا الإخطار- جميع الإجراءات اللازمة لإصلاح الأجهزة ذات الصلة أو استبدالها، شريطة ألا يكون هذا الخطأ أو العطل ناجماً عن استخدام الأجهزة بصورة سيئة من قبل الممثلين أو الإهمال في تشغيلها.
- 10-4 إذا وُضعت الأجهزة في غير مكانها أو تلفت نتيجة استخدامها بصورة سيئة من قبل التاجر أو موظفيه، أو إهمالها، أو سوء التصرف فيها يُعوض التاجر راك بنك عن جميع الخسائر التي تكبدتها، شريطة ألا يتجاوز هذا المبلغ قيمة الأجهزة التي حدها راك بنك.

### 5. معاملات السداد

- 1-5 يقبل التاجر البطاقات في معاملات السداد وذلك فيما يتعلق ببيع جميع البضائع و/ أو الخدمات التي يقدمها التاجر دون تفرقة وبالالتزام التام بهذه الاتفاقية.
- 2-5 لا تُجرى أي معاملات سداد بخلاف المعاملات الخاصة ببيع البضائع و/أو الخدمات وفقاً لنطاق الأعمال المرخصة للتاجر ووفق القوانين المعمول بها.

- 3-5 بغض النظر عن متطلبات الالتزام بالحد الأعلى المسموح به، يقبل التاجر معاملات السداد بصرف النظر عن قيمتها، لا يعلن التاجر ولا يحدد مسبقاً أي قاعدة لقبول الحد الأدنى أو الأقصى لقيمة أي معاملات سداد.
- 4-5 فيما يخص المعاملات بخلاف معاملات السداد السريعة التي لا تتطلب توقيماً أو رقم تعريف يتعين على التاجر ضمان البطاقة المدخلة أو المسجوبة في طرفية نقطة البيع، في حال استخدام بطاقات إي إم في يجب على التاجر أن يدخل بطاقات إي إم في في طرفية نقطة البيع، كما يتعين عليه أن يطلب -إذا طلب ذلك - من حامل البطاقة إدخال رقم التعريف الشخصي، يتحمل التاجر المسؤولية الكاملة - وبوافق بموجب ذلك على تعويض راك بنك- عن أي خسائر فعلية أو نفقات تكبد راك بنك فيما يتعلق بأي نزاع ينشأ عن أي معاملات سداد تم تحويلها على بطاقة لم تُقدم إلى التاجر فعلياً.
- 5-5 في حال البدء في معاملة سداد باستخدام بطاقة صدرت عن طريق جهة إصدار خارج دولة الإمارات العربية المتحدة بمبلغ قدره 5.000 درهم إماراتي أو أكثر يتعين على التاجر بدل قصارى جهده للتحقق من هوية حامل البطاقة وتسجيل بيانات مستند التعريف في سجل/كشوف البيع اليومي الخاص بطرفية نقطة البيع، والحصول على صورة ضوئية من هذه المستندات والاحتفاظ بها لتقديمها إلى راك بنك عند الطلب.
- 6-5 لا يقسم التاجر أي معاملات سداد؛ أي تقسيم فاتورة مبيعات إلى فواتير معاملات أصغر متعددة بتكاليف البضائع و/أو الخدمات، وذلك بإنشاء تحويلات متعددة في أي وقت. يقر التاجر بموجب هذا بأن تقسيم أي معاملة سداد إلى تحويلات متعددة قد ينتج عنه رفض جهة الإصدار أي معاملة سداد أو جميعها، ما يحق لراك بنك خصم القيم ذاتها من معاملات السداد التي تم رفضها بالإضافة إلى جميع النفقات الفعلية المتعلقة بها على أي عوائد البيع/ السداد في المستقبل.
- 7-5 يوفر التاجر جميع التفاصيل الخاصة بمعاملة السداد إلى راك بنك في غضون (7) سبعة أيام بعد أقصى من تاريخ طلب راك بنك لهذه التفاصيل.
- 8-5 يتعين تخفيض قيمة معاملة السداد وفقاً لأي خصم مقدم على بيع البضائع و/أو الخدمات من خلال التاجر.
- 9-5 يتعين على التاجر عدم قبول أي معاملة سداد تمت عن طريق:
- (أ) أي ممثل.
- (ب) تقديم دفعة نقدية إلى حامل البطاقة (ما لم يُفوض من قبل راك بنك خديداً).
- (ج) إعادة تمويل دين للتاجر، أو أي ممثل، أو أي حامل بطاقة.
- (د) خصم أي رسوم إضافية، أو ضرائب إضافية، أو رسوم بنكية، أو أي رسوم أخرى لا تتعلق ولا تُعد عمولة إضافية فيما يتعلق بقبول البطاقات بوصفها طرقاً للسداد.
- (هـ) عن البضائع التي لم تُبع أو الخدمات التي لم تُقدم إلى حامل البطاقة.
- 10-5 لا تتم أي معاملة سداد قبل قيام التاجر بما يلي:
- (أ) التحقق من تطابق شكل الشعار الظاهر على البطاقة مع الشكل المعتمد والمصرح من قبل جهات إصدار البطاقات ذات الصلة وفقاً لما نص عليه راك بنك.
- (ب) التحقق من تاريخ السريان على البطاقة.
- (ج) التحقق من هوية حامل البطاقة.
- (د) بذل الجهد المعقول للتحقق من توقيع حامل البطاقة على الجانب الخلفي للبطاقة لضمان عدم تزوير التوقيع أو وقوع أي عمل احتيالي.
- (هـ) الحصول على تحويل.
- 11-5 لأغراض هذا البند، تم الاتفاق على أنه حال عدم تأكد التاجر من طبيعة البطاقة أو هوية حامل البطاقة، أو في حال عدم قدرته على التحقق من صلاحية البطاقة يتعين عليه حينئذ الاتصال فوراً بمركز التحويل للتحقق، في حال عدم تقديم معلومات كافية لأجل التحقق يتعين على التاجر ألا يكمل معاملة السداد ويستخدم الوسائل المعقولة لاستعادة البطاقة من حامل البطاقة وإرسالها على الفور إلى راك بنك.
- 12-5 تُعالج جميع معاملات السداد لأجل التحويل باستخدام الأجهزة وبالطريقة المنصوص عليها في دليل أفضل الممارسات. تم الاتفاق على أنه لن يتم اعتماد أي معاملة سداد أو قبولها أو معالجتها من قبل راك بنك، كما لن يتم إيداع عوائد البيع والسداد إلى حساب البنك إذا لم تُعالج معاملة السداد من خلال الأجهزة، أو إذا تمت المعالجة عن طريق نقطة بيع الغير أو خلاف ذلك.
- 13-5 إذا نتج عن محاولة تحويل رسائل مثل "نشئل" أو "إحالة" يتعين على التاجر أن يحصل فوراً على تحويل من خلال مركز التحويل. إذا اعتمد مركز التحويل معاملة السداد يتعين على التاجر أن يستخدم رمز التحويل ذاته الذي سيقدمه مركز التحويل لأجل استكمال معاملة السداد، وفي حال عدم القيام بذلك يتعين على التاجر أن يلتزم بالتعليمات التي تصدر عن مركز التحويل عند رفض معاملة السداد.
- 14-5 عند معالجة معاملة سداد يتعين على التاجر الالتزام التام بهذه الاتفاقية وكذلك الإرشادات المنصوص عليها في دليل أفضل الممارسات وفقاً لما يتم خديته وما يتم إخطار التاجر به من حين إلى آخر.
- 15-5 يتعين إرسال أي معاملة سداد غير صحيحة -تتطلب بموجبها تقديم رصيد بواسطة التاجر إلى حامل البطاقة- إلى راك بنك لأجل البدء في عكس عملية البيع، إذا نتج عن معاملة السداد غير الصحيحة هذه أي خسائر أو نفقات تكبدها راك بنك يتعين خصم الخسائر والنفقات الفعلية من عوائد البيع/ السداد المستقبلية.
- 16-5 إضافة إلى البند 5-15 المذكور آنفاً، في حال إلغاء أو إعادة البضائع و/أو الخدمات من قبل حامل البطاقة الذي اشترى هذه البضائع و/أو الخدمات باستخدام البطاقة من التاجر يتعين على التاجر استخدام البطاقة المقدمة أصلياً بوصفها طريقة استعادة أموال هذه البضائع و/أو الخدمات التي تم إلغاؤها أو إعادتها، يجوز للتاجر في حالات استثنائية استخدام أي طريقة مسموح بها للاسترداد وفق ما ينصح به راك بنك.
- 5.3 Notwithstanding the requirement of observing the permitted Floor Limit, the Merchant shall accept Payment Transaction irrespective of its value. Merchant shall not announce or pre-set any rule to accept minimum or maximum value for a Payment Transaction.
- 5.4 For transactions other than Contactless Payment Transaction, the Merchant shall ensure to have the Card inserted or swiped into the POS Terminal. In case of EMV Card the Merchant must insert the EMV Card into the POS Terminal and - if prompted - shall request the Card-holder to enter the PIN (Personal Identification Number). Merchant accepts full liability for, and hereby agrees to indemnify RAKBANK for any actual losses or expenses incurred or sustained in connection to any dispute arising out of any Payment Transaction for which an Authorization was made on Card not physically presented to the Merchant.
- 5.5 If a Payment Transaction is initiated using a Card which is issued by an Issuer outside the UAE for an amount of AED 5,000 or more, the Merchant shall use its best endeavours to verify the identity of the Cardholder, record details of the identification document on the POS Record/Manual Sale Draft, obtain a photo copy of such documents and retain such documents for presentation to RAKBANK upon demand.
- 5.6 The Merchant shall not split a Payment Transaction i.e. divide a sales invoice into multiple smaller transaction invoices for the cost of goods and/or services, by initiating multiple Authorizations at any given time. The Merchant hereby acknowledges that splitting a Payment Transaction into multiple Authorizations may result in Issuer's rejection of any or all Payment Transactions made and RAKBANK shall be entitled to debit the exact values of the rejected Payment Transactions plus all actual expenses related thereto against any future Sales/ Payment Proceeds.
- 5.7 All details of a Payment Transaction shall be made available to RAKBANK by the Merchant within a maximum of seven (7) calendar days from date of RAKBANK's request for such details.
- 5.8 The value of a Payment Transaction shall be reduced in accordance with any discount that is offered on sale of goods and/or services by the Merchant.
- 5.9 The Merchant shall not accept a Payment Transaction, which is made:
- a) by any Representative;
- b) to advance cash to the Cardholder (unless specifically authorized by RAKBANK);
- c) to refinance a debt of the Merchant, any Representative or any Cardholder;
- d) to debit any additional charge, surcharge, bank charge or any other charge which is not related or considered as additional commission in connection to accepting Cards as payment method; or
- e) for goods which are not sold or for services which are not rendered to the Cardholder.
- 5.10 No Payment Transaction shall be made before the Merchant:
- a) verifies the format of the logo appearing on the Card with the approved format authorized by the relevant Card Associations as provided by RAKBANK;
- b) verifies the validity date on the Card;
- c) verifies the identity of the Cardholder
- d) uses reasonable effort to verify the signature of the Cardholder on the back of the Card to ensure there is no forged signature or any fraudulent act; and
- e) obtains an Authorization.
- 5.11 For the purpose of this clause, it is agreed that if the Merchant is not certain of the nature of the Card, the identity of the Cardholder or is unable to verify the validity of the Card, the Merchant shall immediately contact the Authorization Centre for verification. If no sufficient information on the verification is provided, the Merchant shall not complete the Payment Transaction and shall use its reasonable means to recover the Card from the Cardholder and to promptly send the same to RAKBANK.
- 5.12 All Payment Transactions shall be processed for Authorization using the Equipment and in the manner prescribed in the Best Practice Guide. It is agreed that no Payment Transaction will be approved, accepted or processed by RAKBANK and no Sale and Payment Proceeds may be deposited to the Bank Account if Payment Transaction is not processed through the Equipment or if processed by virtue of using third party point of sale or otherwise.
- 5.13 In the event an Authorization attempt generates messages such as "pick up" or "referral", the Merchant shall immediately obtain Authorization through the Authorization Centre. If the Authorization Centre approves the Payment Transaction, the Merchant shall use the same Authorization code that will be given by the Authorization Centre to complete the Payment Transaction otherwise the Merchant shall comply with the Authorization Centre instructions if the Payment Transaction is declined.
- 5.14 When processing a Payment Transaction, the Merchant shall strictly adhere to this Agreement as well as the guidelines set out in the Best Practice Guide as updated and notified to the Merchant from time to time.
- 5.15 Any incorrect Payment Transaction done by the Merchant that requires giving credit to the Cardholder shall be sent to RAKBANK to initiate a sale reversal. If as a result of such incorrect Payment Transaction any losses or expenses are incurred by RAKBANK, the actual losses or expenses shall be debited to the future Sales/Payment Proceeds.
- 5.16 In addition to Clause 5.15 above, in case of any cancellation or return of the goods and/or services by the Cardholder who purchased such goods and/or services with the Card from the Merchant, the Merchant shall use the Card originally presented as the mode of refund for such cancelled or returned goods and/or services. In exceptional circumstances the Merchant may use any other authorised mode of refund as advised by RAKBANK.

## 6. استعادة البطاقات

## 6. RECOVERY OF CARDS

The Merchant will use its best efforts to recover and retain any Card for which the Merchant receives notifications of cancellation, restrictions, theft, lost, stolen, pickup or counterfeiting. This notice may be given electronically through the Equipment or by Authorization Centre or by any means acceptable by RAKBANK. Further the Merchant shall also take reasonable steps to recover a Card which it has reasonable grounds to believe is counterfeit, fraudulent or stolen. Such recovered Cards shall immediately be sent to RAKBANK with the POS Record indicating response as pickup.

يبدل التاجر فصارى جهده لاسترداد أي بطاقة تلقى التاجر بشأنها إخطارات بالإلغاء، أو التقييد، أو السرقة، أو الفقدان، أو النهب، أو التمثيل، أو التزوير. هذا الإخطار قد يُرسل إلكترونياً من خلال الأجهزة أو عن طريق مركز التحويل، أو بأي وسيلة مقبولة لدى راك بنك. كما يتعين على التاجر اتخاذ الخطوات المعقولة لاستعادة أي بطاقة تبين بأسباب معقولة أنه تم تزيفها، أو اختلاسها، أو سرقتها. تُرسل هذه البطاقات التي تمت استعادتها على الفور إلى راك بنك مع سجل طرفية نقطة البيع الذي يوضح الرد بأنه نشل.

## 7. التشغيل

## 7. OPERATION

To the extent applicable for its business, the Merchant agrees to abide by the following obligations with respect to initiating and processing the Payment Transactions:

بالقدر الممكن لأعماله، يوافق التاجر على الامتثال للالتزامات التالية فيما يتعلق ببدء وإجراء مُعاملات السداد:

### 7.1 Commercial Services:

### 1-7 الخدمات التجارية

- If Payment Transaction is not to be made at the time of contracting for services, Merchant shall request Pre-Authorization to withhold the necessary funds on the Card to cover the anticipated services.
- For the purpose of Pre-Authorization, Merchant shall estimate the value of the Payment Transaction which would be concluded for the entire services to be rendered on the basis of: (i) the type and duration of the services as may be anticipated at the time of contracting; and (ii) the estimated pricing for such services during the intended period.
- The Merchant shall insert or swipe the Card through the magnetic stripe reader of the POS terminal if enabled, to obtain the required Pre Authorization. In case of an EMV Card the Merchant may insert the EMV Card into the POS Terminal and, if prompted, shall request the Cardholder to enter the PIN.
- The Merchant shall inform the Cardholder of the amount for which the Pre-Authorization was obtained at the time of contracting and the Merchant shall record the date, the amount and the Pre-Authorization approval code received or obtained on the POS Record or Manual Sale Draft as the case may be.
- At the completion of its services, and in order for the Merchant to complete a Payment Transaction on the basis of the earlier Pre-Authorization, the Merchant shall process a Merchant Transaction for value not exceeding ten (10%) percent of the funds booked through Pre-Authorization or any such threshold agreed in writing between RAKBANK and the Merchant. The approval code entered by the Merchant for Merchant Transaction must be the same as the one obtained in the Pre Authorization.
- The Merchant shall not alter the term of its services or the underlying agreement with the Cardholder without obtaining the consent of the Cardholder.
- If necessary, the Merchant may obtain Pre-Authorizations for additional amounts (not cumulative of previous amounts) at any time during its services offering. It is understood that Pre-Authorization for additional funds may be necessary if the value of the services to be rendered exceeds or would exceed the sum of the funds Pre-Authorized by more than ten (10%) per cent or any such threshold agreed in writing between RAKBANK and the Merchant.
- No Payment Transaction shall be made for additional/excessive services or other ancillary charges unless such provision of charges are agreed by the Cardholder. For the purpose of this Agreement, additional charges shall be limited to only traffic fines, other traffic violations, room rentals, food, beverages, taxes, rental and fuel. The Merchant must not charge for damage or loss or theft of goods and/or services and the Merchant shall obtain written acceptance of the Cardholder to such additional charges at the time of completion of the services. The Merchant shall process Payment Transactions for additional charges approved by the Cardholder within ninety (90) days from the date the services are completed. POS Record and/or Manual Sale Draft used as a result of Payment Transaction for additional services may not be accepted unless noted with statement advising Cardholder consent is obtained such as: "SIGNATURE ON FILE" or otherwise.
- Payment Transaction in relation to additional charges may, if approved by Cardholder, be presented within ninety (90) calendar days from the date of last Payment Transaction. The POS Record/Manual Sale Drafts for such additional charges may be deposited within described period above, without the Cardholder signature, provided that the Merchant has already obtained the Cardholder signature on the file, and the words "SIGNATURE ON FILE" are entered on the signature panel of the POS Record/Manual Sale Drafts.
- Merchants engaging in vehicle rental services shall (if applicable):
  - retain for five (5) years the signed vehicle lease agreement; the POS Record or the Manual Sale Draft; and the related traffic fines issued during the services;
  - not, unless agreed by the Cardholder, include charges representing vehicle insurance deductible/contributions, sum to cover potential damages when insurance coverage is waived at the time of renting the vehicle, traffic fines, taxes, maintenance cost, fuel compensation or other similar charges;
  - provide RAKBANK with a copy of the Merchant's insurance policy, if the Cardholder pays a insurance deductible for damage;
  - provide RAKBANK with copy of an official accident report if the cost of repairing vehicle damage is to be charged to the Cardholder, along with an estimate by competent vehicle repair workshop and such other documents evidencing Cardholder consent to assume such charges.
  - shall contact the Cardholder to confirm if a delayed or amended charge for loss, theft or damage appears which is related to the same vehicle rented

- إذا لم يتم معاملات السداد في وقت التعاقد على الخدمات، يطلب التاجر تحويلاً مسبقاً لوقف المبالغ المستحقة على البطاقة لتغطية الخدمات المتوقعة.
- لغرض التحويل المسبق، يقدر التاجر قيمة معاملة السداد التي من الممكن إبرامها للخدمات كلها لتقدم على أساس: (1) نوع ومدى الخدمات المتوقعة وقت التعاقد. (2) التسعير المقدر لهذه الخدمات أثناء الفترة المذكورة.
- يسحب التاجر أو يمرر البطاقة من خلال قارئ الشريط المغناطيسي الخاص بترقية نقطة البيع في حال تمكنها، للحصول على التحويل المسبق في حال وجود بطاقات إي إم في. يمرر التاجر بطاقة إي إم في طرفية نقطة البيع ويطلب من حامل البطاقة إدخال رقم التعريف الشخصي، إذا طلب منه ذلك.
- يُعلم التاجر حامل البطاقة بالمبلغ الذي تم الحصول على تحوّل مسبق به وقت التعاقد، ويسجل التاجر التاريخ والمبلغ ورمز الموافقة على التحويل المسبق الذي تسلمه أو حصل عليه من سجل نقطة البيع أو كشف البيع اليومي حسبما يتطلب الأمر.
- عند إنهاء خدماته، وكي يكمل التاجر معاملة السداد على أساس وجود تحوّل مسبق، ينبغي للتاجر أن يتم معاملة التاجر بقيمة لا تتعدى عشرة في المائة (10%) من المبالغ المحجوزة من خلال التحويل المسبق أو أي حد متفق عليه خطياً فيما بين راك بنك والتاجر. يجب أن يكون رمز الموافقة الذي يدخله التاجر لإتمام معاملة التاجر مطابقاً لنفس الرمز الذي يحصل عليه في التحويل المسبق.
- لا يجوز للتاجر أن يغير مدة خدماته أو الاتفاقية المنضمة مع حامل البطاقة دون الحصول على موافقة من حامل البطاقة.
- حسبما يتطلب الأمر، يجوز للتاجر أن يحصل على تحوّل مسبق لمبالغ إضافية (ليست تراكمية لمبالغ سابقة) في أي وقت أثناء عرض خدماته. من المعلوم أن التحويل المسبق للمبالغ الإضافية قد يكون ضرورياً إذا كانت قيمة الخدمات المقدمة تتجاوز أو ستجاوز إجمالي مبالغ التحويل المسبق بعشرة في المائة (10%) أو أي حد متفق عليه خطياً بين راك بنك والتاجر.
- لا تتم أي معاملة سداد نظير خدمات إضافية/ زائدة أو أي رسوم إضافية أخرى ما لم يوافق حامل البطاقة على هذه الرسوم، ولأغراض هذه الاتفاقية ينبغي أن تقتصر أي رسوم إضافية على الغرامات المرورية، والمخالفات المرورية الأخرى، وإيجار الغرف، والمأكولات، والمشروبات، والضرائب، والإيجار، والوقود. لا يُحاسب التاجر على تلف أو خسارة أو سرقة البضائع و/ أو الخدمات، وعليه أن يحصل على موافقة خطية من حامل البطاقة على هذه الرسوم الإضافية عند تنفيذ الخدمات. يحول التاجر معاملات السداد الخاصة بالرسوم الإضافية والتي وافق عليها حامل البطاقة خلال تسعين (90) يوماً من تاريخ إنهاء الخدمات. يجوز عدم قبول سجلات نقطة البيع و/ أو كشف البيع اليومي المستخدم بعد معاملة السداد مقابل الخدمات الإضافية ما لم يتم تدوين بيان يوضح الحصول على موافقة حامل البطاقة مثل: "التوقيع في الملف" أو غير ذلك.
- يجوز تقديم معاملة السداد الخاصة بالرسوم الإضافية، بعد موافقة حامل البطاقة، خلال تسعين (90) يوماً ميلادياً من تاريخ آخر معاملة سداد. ويجوز إيداع سجل نقطة البيع/ كشف البيع، ككشف البيع اليومي خلال المدة المحددة أعلاه بدون توقيع حامل البطاقة شريطة أن يكون التاجر قد حصل على توقيع حامل البطاقة بالفعل في الملف. تُدرج عبارة "التوقيع في الملف" على لوحة التوقيع الخاصة بسجل نقطة البيع/ كشف البيع اليومي.
- التجار الذين يستخدمون خدمات تأجير السيارات يتعين عليهم (حسبما يقتضي الأمر):
  - الاحتفاظ لمدة خمس (5) سنوات باتفاقية إيجار السيارات الموقعة، وسجل نقطة البيع أو كشف البيع اليومي، والغرامات المرورية ذات الصلة والصادرة أثناء توفير الخدمات.
  - ما لم يوافق حامل البطاقة، عدم تضمين رسوم على اشتراكات/ خصومات التأمين على السيارات، أو مبالغ لتغطية الأضرار الكبيرة الناجمة عن التخلي عن الغطاء التأميني عند تأجير السيارة، أو الغرامات المرورية، أو الضرائب، أو تكاليف الصيانة، أو بدل وقود، أو أي رسوم ماثلة أخرى.
  - تزويد راك بنك بنسخة من بوليصة تأمين التاجر. إذا سدد حامل البطاقة مبلغ الخصم التأميني نظير الأضرار.
  - تزويد راك بنك بنسخة من تقرير الحادث الرسمي إذا كانت تكلفة إصلاح الضرر بالسيارة على نفقة حامل البطاقة، وأيضاً تقرير من ورشة إصلاح السيارات المختصة وأي مستندات أخرى تثبت موافقة حامل البطاقة على فرض هذه الرسوم.
  - الاتصال بحامل البطاقة للتأكد من الرسوم المتأخرة أو المعدلة نظير الخسارة، أو السرقة، أو الأضرار التي تظهر بذات السيارة التي قد أجرها حامل البطاقة

- earlier by the Cardholder and will charge such actual amount to the Card only after Cardholder's confirmation and agreement to accept such charges.
- k) Merchant engaging in hotel/accommodation services shall (if applicable):
- retain for five (5) years the guest registration forms signed by the Cardholder; the POS Record or the Manual Sale Draft; and all related documents issued during the services;
  - in the event the Cardholder does not "check in", to initiate a Payment Transaction for the cost of one night only, if any losses are incurred by RAKBANK in respect of such Payment Transaction, such actual losses shall be debited against any future Sales Proceeds.
- l) Merchant engaging in restaurant/catering or food and beverage services shall not alter or amend the amount of tip agreed and written by the Cardholder.
- 7.2 Online Transactions:
- The Merchant shall install and maintain the software that connects the Merchant to payment gateway application through an information technology known as "Secure Socket Layer" ("Payment Client") which is provided, updated or otherwise revised by RAKBANK.
  - The Merchant hereby acknowledges and agrees that Payment Client shall be used in the manner and according to the instructions provided in the Best Practice Guide or as otherwise communicated by RAKBANK from time to time.
  - The Merchant shall choose an acquiring mode for accepting online Payment Transactions:
    - if RAKBANK hosted secured page is used as an acquiring mode for accepting online Payment Transaction then Card details will not be disclosed to the Merchant as RAKBANK or its Payment Gateway Ser-vice providers will store and maintain such data; or
    - if Merchant hosted payment page is used, the Merchant accepts full responsibility for storing and protecting the Cards and the Cardholder Information in a manner as may be decided by RAKBANK from time to time.
  - The Merchant shall provide Cardholders a receipt with the following info:
    - Merchant name and online address;
    - Payment Transaction amount;
    - Payment Transaction currency;
    - Payment Transaction date and shipping date;
    - Unique Payment Transaction ID;
    - Authorization code;
    - Description of good and/or services;
    - Masked Card number;
    - Expected delivery date; and
    - Delivery method.
  - Merchant shall include in each online Payment Transaction the order reference number further to which the status of that Payment Transaction will be sent to the Merchant by RAKBANK or its Payment Gateway Service Providers quoting the order reference number used by the Merchant when initiating the Payment Transaction.
  - The Merchant shall include the following on its website:
    - complete description of goods and/or services provided;
    - the Merchant's terms and conditions of the purchase for the Goods and/or Services;
    - the Merchant's refund or return policy and provide "Click to Accept" to acknowledge policy;
    - the Merchant's contact information for customer service contact including electronic mail address;
    - Transaction currency;
    - export restrictions as applicable;
    - delivery mode and policy;
    - country of its domicile;
    - logos of Cards accepted in the format authorized by RAKBANK;
    - other related tariffs and/or regulations;
    - security capabilities and policy for transmission of payment Card details;
  - The Merchant hereby authorizes RAKBANK to hold service codes with respect to the Merchant website used for initiating Payment Transactions.
  - The Merchant acknowledges that RAKBANK accepts no liability whatsoever arising out of or in connection to processing Payment Transactions made online. For this purpose and for the purpose of complying with the applicable guidelines of the Card Associations, the Merchant agrees that Card Associations may hold the Merchant liable for any losses arising out of or in connection with Payment Transactions made online (including but not limited to those arising from the MasterCard global merchant-only liability shift for interregional transactions) and that subse-quenty RAKBANK is hereby authorized to withhold from any Sales Proceeds or to debit the Bank Account accordingly.
- 7.3 Mail, Telephone and Internet:
- The Merchant accepts it shall identify the Cardholder at the Merchants own risk for mail, telephone or internet Payment Transactions.
  - The Merchant may enter Payment Transactions received by mail, by telephone, by fax, or in person from the Cardholder using the manual data entry screen available via the Payment Client installed on the server maintained by the Merchant or by using the POS Terminal or by obtaining Authorization through the Authorization centre.

- مؤخراً وسيُخصم هذا المبلغ الحقيقي من البطاقة فقط بعد تأكيد وتعهده حامل البطاقة بالموافقة على هذه الرسوم.
- ك) ينبغي للتاجر الذي يستخدم خدمات الفنادق/ الإقامة (حسبما يقتضي الأمر):
- يحتفظ لمدة خمس (5) سنوات بنماذج تسجيل النزول الموقعة من حامل البطاقة، وسجل نقطة البيع أو كشف البيع اليومي، وجميع الوثائق ذات الصلة والمصادرة أثناء توفير الخدمات.
  - إذا لم يسجل حامل البطاقة دخولاً لبدء معاملة السداد نظير تكلفة ليلة واحدة فقط في حال وجود خسارة بتحملها رآك بنك تتعلق بمعاملة السداد، فإن هذه الخسارة الفعلية تخصم من أي عوائد بيع مستقبلية.
  - على التاجر الذي يستخدم المطاعم/ خدمات تقديم الأطلعمة أو خدمات المأكولات والمشروبات ألا يغير أو يعدل مبلغ الإكرامية الذي يوافق عليه حامل البطاقة خطياً.
- 2-7 معاملات عبر الإنترنت
- يلتزم التاجر بتثبيت وصيانة البرنامج الذي يربط التاجر بتطبيق بوابة السداد من خلال تقنية المعلومات المعروفة باسم "طبقة المنافذ الآمنة" ("تسديد العميل") الذي يقدمه ويحدثه ويراجعه رآك بنك.
  - يقر التاجر ويوافق على أن تسديد العميل تستخدم بالطريقة وحسب التعليمات الواردة في دليل أفضل الممارسات أو تلك التي يقدمها رآك بنك من حين إلى آخر.
  - يختار التاجر وضع الحصول للموافقة على معاملات السداد عبر الإنترنت:
    - إذا كانت الصفحة الآمنة المستضافة من رآك بنك مستخدمة كوضع للحصول على طريقة السداد فلا يتم الإفصاح عن تفاصيل البطاقة للتاجر حيث إن رآك بنك أو أحد مقدمي خدمة بوابة السداد سيحتفظان بهذه البيانات.
    - إذا كانت صفحة السداد المستضافة من التاجر مستخدمة فإن التاجر يوافق على ختم المسؤولية كاملة عن حفظ وحماية البطاقات وبيانات حامل البطاقة بالطريقة التي يقرها رآك بنك من حين إلى آخر.
  - يقدم التاجر إيصلاً لحاملي البطاقات متضمناً البيانات التالية:
    - اسم التاجر وعنوانه الإلكتروني.
    - مبلغ معاملة السداد.
    - عملة معاملة السداد.
    - تاريخ معاملة السداد وتاريخ الشحن.
    - الرقم التعريفي لمعاملة السداد المميزة.
    - رمز التحويل.
    - وصف البضائع و/ أو الخدمات.
    - رقم البطاقة المخفية.
    - تاريخ التسليم المتوقع.
    - طريقة التسليم.
  - يدرج التاجر في كل معاملة سداد عبر الإنترنت الرقم المرجعي للطلب بالإضافة إلى أي هوية ستريسل حالة السداد، إلى رآك بنك أو أحد مقدمي خدمة بوابة السداد مقبناً الرقم المرجعي للطلب الذي يستخدمه التاجر عند بدء معاملة السداد.
  - يدرج التاجر ما يلي على موقعه الإلكتروني:
    - وصف تام للبضائع و/ أو الخدمة التي يوفرها.
    - الشروط والأحكام التي يفرضها التاجر على شراء البضائع و/ أو الخدمات.
    - سياسة التاجر للاسترداد أو الإرجاع وإدراج "اضغط للموافقة" للموافقة على السياسة.
    - بيانات التواصل مع التاجر لخدمة العملاء متضمنة عنوان البريد الإلكتروني.
    - عملة المعاملة.
    - قيود التصدير إذا انطبق الأمر.
    - سياسة وطريقة التسليم.
    - المقر الرسمي للتاجر.
    - شعارات البطاقات التي يعتمدها ويوافق عليها رآك بنك.
    - أي رسوم جمركية و/ أو أنظمة أخرى.
    - السياسة والإمكانيات الأمنية لتحويل بيانات بطاقة السداد.
  - يفوض التاجر بموجب رآك بنك بالاحتفاظ برموز الخدمات فيما يتعلق بالموقع الإلكتروني للتاجر المستخدم لبدء معاملات السداد.
  - يقر التاجر أن رآك بنك لا يوافق على ختم أي مسؤولية مهما كانت تنشأ عن أو بسبب إجراءات معاملات السداد التي تتم عبر الإنترنت. ولهذا الغرض -ولغرض الالتزام بالإرشادات المطبقة لدى جهات إصدار البطاقات- يوافق التاجر على أنه يجوز لجهات إصدار البطاقات أن ختم التاجر مسؤولية أي خسائر تنتج عن أو بسبب معاملات السداد التي تتم عبر الإنترنت (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تلك التي تنشأ من خول المسؤولية التجارية العالية من قبل ماستركارد عن المعاملات الإقليمية) وبالتالي يُفوض رآك بنك بموجبه للخصم من عوائد أي عمليات بيع أو خصم من الحساب البنكي مباشرة.
- 3-7 البريد الإلكتروني، الهاتف، الإنترنت:
- يوافق التاجر على أنه سيُعترف حامل البطاقة بمخاطر التاجر التي تتعلق بالبريد الإلكتروني أو الهاتف أو معاملات السداد عبر الإنترنت.
  - يجوز للتاجر أن يجري معاملات سداد عبر البريد الإلكتروني، أو الهاتف، أو الفاكس، أو شخصياً من حامل البطاقة الذي يستخدم شاشة إدخال البيانات اليدوية المتاحة عبر تسديد العميل الثابت على الخادم الذي يقوم التاجر بصيانته، أو باستخدام طرفية نقطة البيع، أو بالحصول على تحويل من خلال مركز استخراج التحويلات.

- c) Any Authorization obtained from RAKBANK does not guarantee that the Payment Transaction is being authorized by the person whose card number and name appears on the Card or mail order document or whose Card number and name is obtained over the telephone or via the internet.
- d) Merchant agrees that receiving any approval code from RAKBANK does not guarantee validity of the Payment Transaction and that the Payment Transaction presented to RAKBANK will be handled by RAKBANK in its ordinary course of business.
- e) It is hereby agreed that if charge over mail, telephone or internet is disputed by the Card-holder for any reason, such charge shall be subject to an immediate charge back in accordance with Clause 10.
- ج) أي تحويل يحصل عليه التاجر من راك بنك لا يضمن أن معاملة السداد يسمح بها الشخص الذي يظهر اسم ورقم بطاقته على البطاقة أو وثيقة طلب عبر البريد. أو الحصول على اسم ورقم بطاقته عبر الهاتف أو الإنترنت.
- د) يوافق التاجر على أن تسلم أي رمز موافقة من راك بنك لا يضمن صلاحية معاملة السداد وأن معاملة السداد التي تقدم إلى راك بنك سيتعامل معها راك بنك في سياق أعماله العادية.
- هـ) يتم الاتفاق بموجبه على أنه في حال النزاع من قبل حامل البطاقة على الرسوم التي تفرض عبر البريد أو الهاتف أو الإنترنت، فإن هذه الرسوم يتم ردها في الحال وفقاً للبنك 10.

## 8. الرسوم

### 8. FEES

- 1-8 يوافق التاجر ويتعهد بما يلي:
- 1-8.1 The Merchant agrees and undertakes to:
- a) pay RAKBANK the Fees due on each Payment Transaction made by POS Terminal at the rates listed out in the Merchant Application Form;
- b) pay RAKBANK the monthly/yearly rental fee and/or one-time setup fee applicable for each POS Terminal as described in the Merchant Application Form ;
- c) provide at its own cost all local telephone land line(s), for the exclusive use of the POS Terminal, and pay all periodical rental charges and call charges for use of land line(s).
- d) reimburse RAKBANK for any charges pertains to any telecommunication cost incurred by RAKBANK on behalf of the Merchant for the use of GPRS/3G/4G POS terminal.
- 8.2 RAKBANK reserves the right to revise the Fees from time to time and shall notify the Merchant of such revision.
- 8.3 The Fees do not include any taxes now in effect or thereafter levied for any reason. The Merchant shall be liable for all such taxes, unless otherwise agreed in writing by the Parties. All amounts expressed to be payable under this Agreement by the Merchant to RAKBANK which (in whole or in part) constitute the consideration for any taxable supply for VAT purposes are deemed to be exclusive of any VAT which is chargeable on that supply. Accordingly, the Merchant shall be liable for any taxes (including but not limited to VAT) payable in connection with or arising out of this Agreement.

### 9. SETTLEMENT AND PROCEEDS

- 9-1 Following completion of Payment Transactions:
- a) all POS Records shall be transmitted electronically to RAKBANK at the end of each day (and in any event no later than two (2) days from the date of the Payment Transaction); and
- b) all Manual Sale Drafts shall be sent to RAKBANK within two (2) Business Days and in any event no later than Ten (10) Business Days.
- 9.2 Sale/Payment Proceeds will be paid to the Merchant on the next Business Day after receiving details of the Payment Transaction by the respective Card Association.
- 9.3 Subject to Clauses 9.2, 9.4 and 9.5 of this Agreement, all Sale/Payment Proceeds shall be credited to the Bank Account in the manner and at the settlement frequency selected in the Merchant Application Form.
- 9.4 The Merchant hereby authorizes RAKBANK at its sole discretion to withhold settlement in part or in full, in case of non-conforming, suspicious or irregular transactional activity (in the reasonable opinion of RAKBANK).
- 9.5 The Merchant hereby authorizes RAKBANK to deduct from the Sale/Payment Proceeds or if the Sale/ Payment Proceeds are already credited to the Bank Account the Merchant agrees to pay and hereby authorize RAKBANK to debit the Bank Account, the amount of:
- a) the applicable Fees
- b) any additional actual payment amount made by RAKBANK as a result of any failure or error in the system or pursuant to negligence, misconduct or fraudulent act; and
- c) any other actual payment amount which is mistakenly or wrongfully received by the Merchant pursuant to negligence, misconduct or fraudulent act of the Merchant.
- 9.6 The Merchant hereby authorizes RAKBANK to withhold or freeze any Chargeback amount in the Bank Account and agrees to indemnify RAKBANK if the balance in the Bank Account is not sufficient to meet the Merchant's financial obligations arising out of such Chargeback that may be imposed on RAKBANK by any Card Associations or competent authority in connection to Payment Transactions made by the Merchant.
- 9.7 Any settlements pursuant to this Clause 9 are subject to verification and audit by RAKBANK and in case of any inaccuracies, RAKBANK is hereby authorized to debit, hold or credit the Payment Proceeds for any deficiencies or overages or invalid POS Records or Manual Sale Drafts.
- 9.8 The Merchant shall retain the POS Records, the Manual Sale Drafts and related sale invoices for a period of five (5) years from the date each relevant Payment Transaction is completed.
- 9.9 Upon receiving a written request in advance by RAKBANK, Merchant shall grant to RAKBANK (or its duly authorised representative) the right of access to any of the Merchant's premises, employees and/or records, during normal business hours to the extent relevant to access or investigate any Payment Transaction as RAKBANK may reasonably require.

### 10. DISPUTES AND CHARGEBACK

- 10.1 RAKBANK may withhold Sales/Payment Proceeds in relation to Payment Transaction or may charge back and debit the actual amount to the Merchant even after termination of this Agreement, in any of the following circumstances where:

- ج) أي تحويل يحصل عليه التاجر من راك بنك لا يضمن أن معاملة السداد يسمح بها الشخص الذي يظهر اسم ورقم بطاقته على البطاقة أو وثيقة طلب عبر البريد. أو الحصول على اسم ورقم بطاقته عبر الهاتف أو الإنترنت.
- د) يوافق التاجر على أن تسلم أي رمز موافقة من راك بنك لا يضمن صلاحية معاملة السداد وأن معاملة السداد التي تقدم إلى راك بنك سيتعامل معها راك بنك في سياق أعماله العادية.
- هـ) يتم الاتفاق بموجبه على أنه في حال النزاع من قبل حامل البطاقة على الرسوم التي تفرض عبر البريد أو الهاتف أو الإنترنت، فإن هذه الرسوم يتم ردها في الحال وفقاً للبنك 10.
- 1-8 يوافق التاجر ويتعهد بما يلي:
- أ) سداد الرسوم المستحقة إلى راك بنك عن كل معاملة سداد تتم من خلال طرفية نقطة البيع بالأسعار المحددة في نموذج طلب التاجر.
- ب) سداد رسوم الإيجار الشهرية/ السنوية و/ أو رسوم الإعداد المعمول بها في كل طرفية نقطة البيع لمرة واحدة كما هو مبين في نموذج طلب التاجر.
- ج) توفير جميع خطوط الهاتف الأرضي المحلي على نفقته الخاصة من أجل الاستخدام الحصري لطرفية نقطة البيع. وسداد جميع رسوم الإيجار الدورية، ورسوم إجراء المكالمات من خلال استخدام الخطوط الأرضية.
- د) تعويض راك بنك عن أي رسوم تتعلق بأي تكلفة اتصالات يتكدها راك بنك نيابة عن التاجر لاستخدام طرفية نقطة البيع التي تعمل عبر جي بي آر إس/ ثري جي/ فور جي.
- 2-8 يحتفظ راك بنك بالحق في مراجعة الرسوم من حين إلى آخر وإخطار التاجر بهذه المراجعة.
- 3-8 لا تشمل الرسوم أي ضرائب سارية الآن أو تُفرض بعد ذلك لأي سبب من الأسباب. يتحمل التاجر مسؤولية جميع هذه الضرائب ما لم يُتفق على خلاف ذلك خطياً بين الطرفين. لا تشمل المبالغ المستحقة السداد بموجب هذه الاتفاقية من التاجر إلى راك بنك (كلياً أو جزئياً) مُقابل أي توريد يخضع لأغراض ضريبة القيمة المضافة أي ضريبة قيمة مضافة تُحسب على هذا التوريد؛ لذا يتحمل التاجر مسؤولية سداد أي ضرائب بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- الضرائب المستحقة وفقاً لهذه الاتفاقية أو الأمور ذات الصلة بها.

## 9. التسوية والعوائد

- 9-1 عقب إتمام معاملات السداد:
- أ) تُرسل جميع سجلات نقطة البيع إلى راك بنك إلكترونياً في نهاية كل يوم (بأي حال من الأحوال في موعد أقصاه يومان من تاريخ معاملة السداد).
- ب) تُرسل جميع كمبيالات البيع المحررة يدوياً إلى راك بنك في غضون يومي عمل - بأي حال من الأحوال - أو في موعد أقصاه (10) عشرة أيام عمل.
- 2-9 تُسدد عوائد البيع/ السداد إلى التاجر في يوم العمل التالي بعد تلقي بيانات معاملة السداد من جهات إصدار البطاقات المعنية.
- 3-9 وفقاً للبنوك 2-9، 4-9 و 5-9 من هذه الاتفاقية، تودع جميع عوائد البيع/ السداد في حساب البنك وفق الطريقة وعدد مرات التسوية المحددة في نموذج طلب التاجر.
- 4-9 يفوض التاجر بموجب هذه الاتفاقية راك بنك -وفقاً لتقديره وحده- في منع التسوية -كلياً أو جزئياً- في حال وجود نشاط معاملات غير مطابق. أو مشبوه. أو خارج عن المألوف (وفقاً لرأي راك بنك المعقول).
- 5-9 يفوض التاجر بموجب هذه الاتفاقية راك بنك في الخصم من عوائد البيع/ السداد، كما يوافق التاجر على السداد إذا كانت عوائد البيع/ السداد قد أودعت بالفعل في حساب البنك، ثم يفوض التاجر البنك في الخصم من الحساب البنكي قيمة:
- أ) الرسوم المُطبقة
- ب) أي مبلغ إضافي للسداد الفعلي يسدده راك بنك نتيجة الإخفاق، أو خطأ في النظام، أو الإهمال، أو سوء التصرف، أو الاحتيال.
- ج) أي مبلغ سداد فعلي آخر يتسلمه التاجر عن طريق الخطأ بسبب إهماله، أو سوء تصرفه، أو احتياله.
- 6-9 يفوض التاجر بموجبه راك بنك في حجب أو تجميد إعادة أية مبالغ في حساب البنك، كما يوافق على تعويض راك بنك إذا لم يكن الرصيد في الحساب البنكي كافياً للوفاء بالالتزامات المالية للتاجر الناشئة عن هذا المبلغ الذي قد يُفرض على راك بنك من خلال أي جهة لإصدار البطاقات، أو أي جهة مختصة فيما يتعلق بمعاملات السداد التي يجريها التاجر.
- 7-9 تخضع أي تسويات عملاً بالبنك 9 للتحقق والتدقيق من راك بنك، في حال ثبوت عدم دقة هذه التسويات أو صحتها بحق للبنك خصم أو حجز أو إيداع عوائد السداد عن أي قصور أو زيادة أو عدم سريران في سجلات نقاط البيع أو كمبيالات البيع المحررة يدوياً.
- 8-9 يحتفظ التاجر بسجلات نقاط البيع، وكشوفات البيع اليدوية، وفواتير البيع ذات الصلة لمدة خمس سنوات من تاريخ انتهاء كل معاملة سداد.
- 9-9 عند تسليم طلب خطي بشكل مسبق من راك بنك، يمنح التاجر راك بنك (أو منله المفوض حسب الأصول) حق الوصول إلى أي من مباني التاجر و/ أو موظفيه و/ أو سجلاته أثناء ساعات العمل العادية إلى الحد المناسب للوصول أو التحقق من أي معاملة سداد كما يطلب راك بنك على نحو معقول.
10. النزاعات وإعادة المبالغ
- 10-1 يجوز لراك بنك اقتطاع عوائد المبيعات/ السداد فيما يتعلق بمعاملة السداد. كما يجوز له أن يرد أو يخصم المبالغ الفعلية إلى التاجر حتى بعد انتهاء هذه الاتفاقية في أي من الحالات التالية:

- a) Payment Transaction is suspected to be fraudulent or requires Chargeback;
- b) Payment Transaction is found to be illegal upon investigation by RAKBANK;
- c) Authorization for a Card transaction is not obtained in accordance with the Merchant Agreement or as per Card Association rules.
- d) Payment Transaction data is issued or presented in violation of the procedures set out in this Agreement;
- e) The particulars inserted in the POS Record/Manual Sale Draft are not identical with the particulars inserted in the copy given to the Cardholder;
- f) The Card relating to a Payment Transaction is not valid for any reason whatsoever including, but not limited to, forgery or expiry;
- g) The Payment Transaction is not authorized by the Issuer or the Cardholder or by the Card Associations;
- h) The POS Record and other related documents /Manual Sale Draft is incomplete or illegible;
- i) The Merchant fails to produce to RAKBANK, within five (5) calendar days of RAKBANK's request for information, evidence of the Cardholder approval to process the Payment Transaction; and/or a copy of the signed or PIN verified POS Record or Manual Sale Draft (card imprint with the Cardholder's signature); and/or any other supporting documents related to the Payment Transaction requested by RAKBANK;
- j) The signature on the POS Record/Manual Sale Drafts is not reasonably similar to the signature on the Card or is a forged signature;
- k) The Payment Transaction is processed via multiple fraudulent Authorizations;
- l) The Merchant has processed a fictitious, suspicious, and/or counterfeit Payment Transaction or otherwise defrauded or attempted to defraud RAKBANK or the Cardholder;
- m) A "Chargeback Window" has been opened by the Card Associations for excessive fraudulent or Chargeback Payment Transactions.
- n) The sales transaction is not a valid sales transaction based on investigation made by RAKBANK, Card Association or any relevant authority;
- o) The Payment Transaction relates to goods and/or services not rendered, in respect of which the Cardholder disputes liability for any reason and/or the Cardholder makes a claim for set-off or a counterclaim;
- p) The Merchant authorizes RAKBANK to deduct any actual liabilities, losses, fees, costs or expenses or any other amounts payable by the Merchant to RAKBANK pursuant to this Agreement which shall include, without limitation, any arising as result of incoming charge back or a fraudulent confirmation received in relation to the Card Transaction processed by the Merchant;
- q) The Bank Account is credited more than once for the same Payment Transaction;
- r) Goods or services were purchased with an altered or tampered Card;
- s) The Merchant fails to deliver the goods or services within the agreed time period with the Cardholder;
- t) The Merchant fails to present the daily sales batch to RAKBANK, within two (2) calendar days; or
- u) The Cardholder returns, exchanges or cancels the purchase of merchandise within the Merchant's return, exchange and cancellation policy which was disclosed to the Cardholder at the time of the Payment Transaction.

- أ) الاشتباه بأن معاملة السداد هذه مزورة أو تتطلب إعادة المبالغ.
- ب) اكتشاف أن معاملة السداد غير قانونية عند إجراء تحقيقات من جانب راك بنك.
- ج) عدم الحصول على تفويض من جهات إصدار البطاقات وفقاً لاتفاقية خدمات التاجر أو وفقاً لتقواعد جهات إصدار البطاقات.
- د) صدور بيانات معاملة السداد أو تقديمها بما يخالف الإجراءات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية.
- هـ) عدم مطابقة البيانات المدرجة في سجل طرفية نقطة البيع / كشف البيع اليدوي للبيانات المدرجة في النسخة الصادرة إلى حامل البطاقة.
- و) عدم سريان البطاقة الخاصة بمعاملة السداد لأي سبب، مثل -على سبيل المثال لا الحصر- التزوير، أو انتهاء سريان البطاقة.
- ز) عدم التصريح بمعاملة السداد من قبل جهة الإصدار، أو حامل البطاقة، أو جهات إصدار البطاقات.
- ح) عدم اكتمال أو قانونية سجل نقطة البيع أو الوثائق الأخرى ذات الصلة / كشف البيع اليدوي.
- ط) عدم تقديم التاجر إلى راك بنك -في غضون خمسة أيام ميلادية من تقديم راك بنك طلب المعلومات- إثباتاً على موافقة حامل البطاقة على إجراء معاملة السداد و/ أو نسخة موقعة من رقم التعريف الشخصي أو سجل نقطة البيع الذي تم التحقق منه، أو كشف البيع اليدوي (بطاقة تحمل توقيع حامل البطاقة) و/ أو أي مستندات داعمة تتعلق بمعاملة السداد التي يطلبها راك بنك.
- ي) عدم مطابقة التوقيع الموجود على سجل نقطة البيع / كشوفات البيع اليدوية للتوقيع الموجود على البطاقة على نحو معقول أو كان التوقيع مزوراً.
- ك) إجراء معاملة السداد من خلال عدة تفويضات مزورة.
- ل) إجراء التاجر معاملات سداد وهمية، أو مشبوهة و/ أو مزيفة و/ أو مغشوشة، أو الاحتيال على راك بنك أو حامل البطاقة.
- م) فتح "نافذة إعادة المبالغ" من خلال جهات إصدار البطاقة بسبب عمليات الاحتيال المتزايدة أو معاملات إعادة المبالغ.
- ن) عدم سريان معاملة المبيعات بناءً على التحقيقات التي أجراها بنك راك، أو جهات إصدار البطاقة، أو أي سلطة معنية.
- س) ارتباط معاملة السداد بالضمان و/ أو الخدمات التي لم تُقدم والتي يطعن حامل البطاقة في المسؤولية عنها لأي سبب، و/ أو يقدم حامل البطاقة مطالبة بالمقاصة، أو دعوى مقابلة أو أيًا مما سبق.
- ع) يفوض التاجر راك بنك في خصم أي التزامات فعلية، أو خسائر، أو رسوم، أو تكاليف، أو مصروفات، أو مبالغ أخرى واجبة السداد من قبل التاجر إلى راك بنك عملاً بهذه الاتفاقية التي تتضمن -على سبيل المثال لا الحصر- أي شيء ينشأ عن إعادة المبالغ الواردة، أو تظني تأكيد بالاحتمال بتعلق بمعاملة البطاقة التي يجريها التاجر.
- ف) يُضاف إلى الحساب البنكي أكثر من مرة بنفس معاملة السداد.
- ص) شراء بضائع أو خدمات باستخدام بطاقة مُعدّلة أو تم التلاعب بها.
- ق) عدم تسليم التاجر البضائع أو الخدمات خلال المدة المتفق عليها مع حامل البطاقة.
- ر) عدم تقديم التاجر دفعة المبيعات اليومية إلى راك بنك في غضون يومين.
- ش) إعادة شراء حامل البطاقة البضائع أو استبدالها أو إلغاء شرائها ضمن سياسة التاجر في التبدل والإلغاء التي تم الإفصاح عنها لحامل البطاقة في وقت معاملة السداد.

## 11. REPRESENTATIONS AND WARRANTIES

- 11.1 The Merchant hereby warrants, represents and undertakes to RAKBANK that:
- a) it is a duly incorporated company or legal entity validly existing under the law of its jurisdiction of incorporation and has taken all necessary actions (corporate or otherwise) to authorise its entry into, to observe and perform its obligations under this Agreement;
- b) the execution of this Agreement, delivery and performance of the obligations contemplated by this Agreement do not and will not contravene or conflict with its constitutional documents, any existing contractual and/or legal obligations owed by the Merchant or any agreement binding on its assets or result in a breach of any law, regulation, judgment, order;
- c) it has all requisite power, authority, licences and approvals to enter into and perform its obligations under this Agreement;
- d) in its capacity under this Agreement, it acts as a principal and for its own account and not as agent, fiduciary, advisor or trustee or in any other capacity on behalf of any third party and has made its own independent decisions to enter into this Agreement and as to whether the Agreement is appropriate or proper for it is based upon its own judgement and upon advice from such advisers as it has deemed necessary;
- e) it will at all times comply with all applicable laws and regulations (including but not limited to the laws of the UAE, regulations, circulars and notices and any amendments thereto);
- f) this Agreement is valid, legally binding and enforceable against it in accordance with its terms;
- g) all Payment Transactions tendered to RAKBANK will represent the obligations of the Card-holders to the Merchant for bona-fide transactions in the amount set forth thereon for goods sold and/or Services rendered only;
- h) it shall establish a fair policy for the exchange or return of goods and/or services purchased pursuant by virtue of Payment Transactions and shall give exact credit upon each such return by means of Refund Vouchers only;
- i) it shall process exact refund through the "Refund" function on a POS Terminal and if a Payment Transaction is initiated through Manual or if a POS Terminal

1-11 يقر التاجر ويتعهد ويضمن بموجب هذه الاتفاقية إلى راك بنك ما يلي:

- أ) أنه شركة مؤسسة حسب الأصول أو أنه كيان قانوني قائم بشكل سليم بموجب القوانين السارية في مكان ولايته التأسيسية وقد اتخذ جميع الإجراءات الضرورية (شركة أو خلاف ذلك) اللازمة لترخيص سريانها وللوفاء بالتزاماتها وتنفيذها بموجب هذه الاتفاقية.
- ب) عدم تعارض أو تناقض تحرير هذه الاتفاقية والوفاء والقيام بالتزامات الواردة بها مع المستندات الدستورية الخاصة بها أو مع أي التزامات تعاقدية و/ أو قانونية واقعة على التاجر أو مع أي اتفاقية ملزمة على الأصول الخاصة به أو تلك التي ينشأ عنها خرق لأي قانون أو لائحة أو حكم أو أمر.
- ج) التمتع بالقوة والسلطات والترخيص والاعتمادات اللازمة لإبرام هذه الاتفاقية وتنفيذ الالتزامات المفروضة بموجب هذه الاتفاقية.
- د) يتصرف التاجر بصفته موكلاً بموجب هذه الاتفاقية ويعمل لحسابه الخاص وليس بوصفه وكيلاً أو مفوضاً أو مستشاراً أو متعهداً أو أي صفة أخرى نيابة عن الغير، وأنه قد اتخذ قراراته بشكل مستقل فيما يخص إبرام هذه الاتفاقية وإذا ما كانت هذه الاتفاقية مناسبة أو صالحة بناءً على حكمه الخاص وعلى رأي هؤلاء المستشارين حسبما يرونه ضرورياً.
- هـ) الامتثال في جميع الأوقات بالقوانين والأنظمة المعمول بها (بما في ذلك دون حصر قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة والأنظمة والتعميمات والإخطارات وأي تعديلات لها).
- و) سريان هذه الاتفاقية وإلزامها قانوناً وقابلينها للنفذ عليه وفقاً لأحكامها.
- ز) امتثال جميع معاملات السداد المقدمة إلى راك بنك بالتزامات حامل البطاقة إلى التاجر فيما يخص المعاملات التي تنسم بحسن النية في حدود المبلغ المنصوص عليه فيها وذلك عن البضائع المباعة و/ أو الخدمات المقدمة فقط.
- ح) ينشئ التاجر سياسة عادلة فيما يخص استبدال أو استرجاع البضائع و/ أو الخدمات التي تم شراؤها بموجب معاملات السداد وعليه أن يقدم الرصيد المضبوط لكل من هذه الاسترجاعات باستخدام قسيمة الاسترداد فقط.
- ط) إجراء لاسترداد بكل دقة من خلال وظيفة "الاسترداد" الموجودة على طرفية نقطة

- accepts no refund the Merchant shall issue a Refund Voucher to RAKBANK for the actual amount;
- ج) عدم رفض استبدال أو استرجاع البضائع و/أو الخدمات فقط لمجرد أنه قد تمّ شراؤها باستخدام البطاقة.
- د) عدم تقديم دفعات نقدية أو سحبيات لأي حامل بطاقة.
- هـ) إبلاغ راك بنك بأي عملية بيع أو إعادة هيكلة أو خصم أو دمج أو تغيير جوهري آخر في طبيعة الأعمال أو حجمها.
- و) عدم انتهاك حقوق الملكية الفكرية لراك بنك أو جهات إصدار البطاقات كما عليه ألا يستخدم العلامة أو الشعار الخاص بالبطاقات بطريقة من شأنها أن تخلق انطباعاً بأن بضائع التاجر و/أو الخدمات التي يقدمها هي تحت رعاية راك بنك و/أو جهات إصدار البطاقات أو أنهما المنتجان لها أو أنها تنتسب إليهما أو مقدمة عن طريقهما أو أنهما يبيعانها.
- ز) بذل قصارى جهده لمساعدة راك بنك عند الطلب من حين لآخر للحيلولة دون وقوع أعمال احتيال ويعمل على الكشف عن وقوعها، كما يتعهد بإبلاغ راك بنك في أقرب وقت ممكن على نحو معقول بأي أنشطة احتيالية يصحح التاجر على علم بها أو عن أي أنشطة يرى التاجر أنها تتضمن غشاً أو تدليساً أو أي أنشطة أخرى غير قانونية تتعلق بالبطاقة.
- ح) عدم البيع أو الشراء أو التوفير أو الاستبدال لبيانات رقم حساب البطاقة البادية في مستند المعاملة بالبطاقة أو قوائم البريد أو الأشرطة أو لفات الجرائد أو أي وسائل أخرى تمّ الحصول عليها عن طريق المعاملة بالبطاقة إلى الغير.
- ط) عدم طلب أو استخدام رقم حساب البطاقة لأي غرض يعلم أو قد سبق أن علم أنه احتيالي أو أنه يخالف القواعد أو الأنظمة السارية أو الإجراءات أو السياسات المناهضة أو غيرها من التعليمات التي يبلغ راك بنك بها من حين إلى آخر.
- ي) عدم بيع أو تخزين أو مشاركة أو شراء أو تقديم أو استبدال حامل البطاقة ومعلومات البطاقة أو معلومات رقم الحساب بأي صورة كانت إلى الغير بخلاف راك بنك أو الشخص المفوض من قبله أو وفقاً لأمر محكمة رسمي. ويتعين على التاجر أن يُبقي جميع الأنظمة والوسائط التي تتضمن بيانات الحساب أو بيانات حامل البطاقة أو بيانات البطاقة أو بيانات معاملة البطاقة أو بيانات معاملات حامل البطاقة من خلال وسيط آمن يمنع وصول الغير إليها أو جُتِبَ للكشف عنها للغير بخلاف راك بنك. وعلى التاجر أن يتخلص، بالطريقة المناسبة، من جميع هذه الوسائط التي تقدم بيانات غير مفروضة والتي لم يعد التاجر يرى ضرورة لتخزينها.
- ك) يضمن أن تخليه ليس لديهم أي سجلات إجرامية.
- 11.2 2-11 يستوفي التاجر مبلغ -/20.000 درهم إماراتي (عشرين ألف درهم إماراتي) كحدّ أدنى لقيمة معاملات السداد الشهرية أو أي مبلغ آخر يعتمده راك بنك.
- 11.3 3-11 يلتزم التاجر ويمتثل امتثالاً كاملاً للقواعد والأنظمة المعمول بها الخاصة بجهة إصدار البطاقات فيما يتعلق بمعايير أمن المعلومات في مجال صناعة بطاقات الدفع ومعايير أمن المعلومات في طلب السداد وبرنامج تقييم مخاطر الأعمال وتقليلها كما عليه أن يلتزم بإجراءات أي برنامج أو خدمات متوفرة أو مقدمة من قبل جهة إصدار البطاقات من حين لآخر مثل خدمات الدفع الميسرة عبر الفيزا وخدمات الدفع السريع. كما أنه يقر ويوافق على أن أي ممارسات مما يلي تُعد غير مطابقة لبرنامج تقييم مخاطر الأعمال وتقليلها وهي:
- أ) القيام بمعاملات سداد مجمعة عن العديد من مقدمي المحتويات.
- ب) عدم تقديم معاملات السداد عن أو بالنيابة عن الغير (بمعنى المؤسسات المالية الأخرى).
- ج) عدم تقديم معاملات السداد التي قد تتسبب، بناءً على رأي جهة إصدار البطاقات (وفقاً لتقديرها الخاص)، في ضرر بسمعتها أو قد تعكس صورة سيئة للعلامة التجارية الخاصة بجهة إصدار البطاقات.
- 11.4 4-11 تشكل عملية إجراء أي معاملة سداد أو تقديم كشف البيع اليديوي/ السجل المقدم من قبل التاجر إلى راك بنك ضماناً من جانب التاجر إلى راك بنك بما يلي:
- أ) جميع بيانات الوقائع الواردة هنا صحيحة وسليمة.
- ب) البطاقة أو كشف البيع اليديوي/ السجل الخاص بطرفية نقطة البيع ساري.
- ج) عدم خضوع المبيعات لأي نزاعات و/أو مقاصات و/أو دعاوى مضادة.
- 11.5 5-11 باستثناء ما هو مصرح به بشكل صريح من قبل راك بنك، لا يحق للتاجر ولا أي من صلاحيته أن يقوم بما يلي:
- أ) الإلزام أو التعهد بأي التزام أو إصدار أي أوامر نيابة عن راك بنك.
- ب) تقديم تمويل نيابة عن راك بنك أو رهن الأجهزة بأي طريقة كانت.
- ج) تسوية أي مطالبات أو طلبات أو إجراءات ضد راك بنك.
- د) التعاقب نيابة عن راك بنك.
- هـ) بيع، أو شراء، أو توفير أو استبدال بيانات رقم حساب البطاقة في مستند معاملة البطاقة، أو قوائم البريد، أو الأشرطة، أو لفات الجرائد، أو أي وسائل أخرى تمّ الحصول عليها عن طريق معاملة بالبطاقة إلى الغير.
- 11.6 6-11 بناءً على طلب مقدم من راك بنك، يتعين على التاجر أن يُسدد إلى راك بنك الرسوم المتعلقة بخدمات التاجر التي تشمل دون حصر أعمال الصيانة لطرفية نقطة البيع أو خدمات التجارة الإلكترونية أو الأجهزة أو أي تأجير لأي جهاز أو قيمة أي معاملات إعادة المبالغ أو ضمان أو إيداع (إن وجد) من وقت لآخر ويتعين على التاجر سداد جميع الرسوم المستحقة إلى راك بنك بموجب هذه الاتفاقية عن طريق شيك مسحوب لصالح راك بنك أو من خلال تحويل سداد إلكتروني إلى حساب راك بنك، ولا يقدم التاجر تسديدات نقدية تحت أي ظرف إلى راك بنك أو إلى أي من مثليه.
- 11.7 7-11 لا يجري التاجر بأي حال من الأحوال أي تمرير مزدوج للبطاقات، كما أنه لا يخزن بيانات البطاقة في أي من السجلات الداخلية الخاصة به ولا على غيرها من الأجهزة التي لم يقدمها راك بنك، وإذا أدت عملية التمرير المزدوج إلى تخزين بيانات حامل البطاقة تمّ كشف بطرفية ما فإن التاجر يتحمل المسؤولية عن ذلك ويتعين عليه تعويض راك بنك

result of the Merchant breach or non-compliance of Best Practice Guide or any rules and regulations or any law arising out of the Payment Transaction initiated or made by the Merchant.

- 11.8 The Merchant agrees to indemnify and keep RAKBANK indemnified and compensate RAKBANK in respect of all actual claims, costs and expenses suffered or incurred by RAKBANK as a consequence of the Merchant's failure to comply with any of the Merchant obligations in this Agreement or in case of breach of any of the representations and warranties provided by it herein.

## 12. DCC SERVICES

- 12.1 RAKBANK shall enable certain of a Merchant's customers ("Foreign Cardholders"), whose Cards are denominated in certain currencies other than the UAE Dirham (the "DCC Services Currency"), to present a Card at a RAKBANK provided POS Terminal or E-commerce Services and to pay for a purchase in the currency of the Foreign Cardholder, based upon the then prevailing spot exchange rate at the time of executing the transaction as determined by RAKBANK, while the Merchant receives settlement of the foreign transaction (a "Foreign Transaction") in UAE Dirham, (collectively the "DCC Services").
- 12.2 The Merchant acknowledges and agrees that a Foreign Transaction will be converted to the DCC Services Currency in which the Card is denominated based upon the then prevailing spot exchange rate in effect at the time of authorization for retail transactions and that the Foreign Transaction, as converted, will be cleared through a Card Association, in the currency in which the Card is denominated.
- 12.3 The DCC Services shall be applicable only to those Cards issued by Card Associations that approve the DCC Services or under the brands of such other Card Association included within the DCC Services that are billed to the Foreign Cardholder in a DCC Services Currency.
- 12.4 Additionally, the DCC Services may not apply to credit-return transactions or certain Foreign Transactions that are referred to RAKBANK for Authorization or otherwise authorized by Merchant via telephone.
- 12.5 RAKBANK reserves the right to add, delete or suspend any currency to or from the DCC Services, as the case may be, at any time without notice to Merchant.
- 12.6 RAKBANK may terminate or suspend the DCC Services for any reason upon notice to the Merchant.
- 12.7 As consideration for its participation in the DCC Services, the Merchant will be entitled to receive DCC Services Participation Payment on each DCC transaction as set out by RAKBANK in the Merchant Application Form.

## 13. DCC SERVICES REQUIREMENTS

- 13.1 The Merchant will comply with all reasonable instructions provided by RAKBANK pertaining to Merchant's participation in the DCC Services.
- 13.2 Without limiting the foregoing, the Merchant agrees to comply with the following specific DCC Services requirements:
- a) DCC Services Disclosure:
- The Merchant agrees to comply with all instructions and specifications applicable to the DCC Services as provided by RAKBANK from time-to-time;
  - The Merchant shall follow DCC Services procedures, as may be amended by RAKBANK from time-to-time.
- b) Foreign Cardholder Opt-In:
- The Merchant shall, based upon the instructions provided by RAKBANK and/or the Card Association from time to time, provide Foreign Cardholders with the ability to "opt-in," or consent to participate in the DCC Services;
  - in the event that a particular Foreign Cardholder elects not to opt-in, it is understood that RAKBANK will process that Foreign Cardholder's transaction in UAE Dirham;
  - The Merchant agrees to make such reasonable modifications as RAKBANK may request to increase the likelihood of Foreign Cardholders opting-into the DCC Services;
  - any Foreign Transaction for which Merchant fails to provide a Foreign Cardholder with the opt-in procedure as described herein may be subject to a "charge back";
  - The Merchant shall seek the prior consent of the Cardholder for the purposes of their participation in the DCC Services.
- c) Timely presentation of Foreign Transactions:
- The Merchant acknowledges that the timely presentation of Foreign Transactions is necessary for participation in the DCC Services, 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;
  - The Merchant acknowledges that as a result of its failure to present a Foreign Transaction within the specified timeframe, RAKBANK may reduce the amount of the DCC Services Participation Payment (as defined above).
- d) Credits>Returns:
- Unless Merchant uses POS that is not capable of processing credit/returns in the DCC Services Currency in the manner required by RAKBANK, a credit/return to a Foreign Cardholder's account (reflecting either the partial

عند الطلب عن أي نفقات فعلية فرضت على راك بنك من جانب جهة إصدار البطاقات أو أي هيئة تنظيمية نتيجة لخرق التاجر أو عدم امتثاله لدليل أفضل الممارسات أو أي قواعد أو أنظمة أو أي قوانين تنشأ عن معاملة سداد بدأها التاجر أو أجزاها.

- 8-11 يوافق التاجر على أن يعوض راك بنك عن جميع المطالبات والتكاليف والنفقات الفعلية التي تكبدها أو تحملها راك بنك والتي حدثت نتيجة عدم امتثال التاجر لأي من التزاماته بموجب هذه الاتفاقية أو في حالة خرق أي من الإفرازات والتعهدات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية.

## 12. خدمات تحويل العملة الديناميكي

- 1-12 يمكن راك بنك بعض عملاء التاجر ("حاملو البطاقة الأجنبية") الذين يتم تقييم بطاقتهم بعملة معينة غير الدرهم الإماراتي ("عملة خدمات تحويل العملة الديناميكي") من تقديم بطاقة لراك بنك مزودة بمنفذ نقاط البيع أو خدمات التجارة الإلكترونية، وسداد ثمن الشراء بعملة حامل البطاقة الأجنبية على أساس سعر الصرف الفوري السائد أثناء إجراء المعاملة وفقاً لما هو محدد من قبل راك بنك، يحصل التاجر على تسوية المعاملة الأجنبية ("المعاملة الأجنبية") بالدرهم الإماراتي (بشأن إليها مجمعة باسم "خدمات تحويل العملة الديناميكي").
- 2-12 يقر التاجر ويوافق على تحويل المعاملة الأجنبية إلى عملة خدمات تحويل العملة الديناميكي التي تُقِيم البطاقة فيها على أساس سعر الصرف الفوري السائد أثناء التحويل لمعاملات البيع بالتجزئة، وتُسدد المعاملة الأجنبية - وأي رصيد محول- من خلال جهات إصدار البطاقات بالعملة التي تُقِيم بها البطاقة.
- 3-12 لا تسري خدمات تحويل العملة الديناميكي إلا على البطاقات الصادرة عن جهات إصدار البطاقات التي تعتمد خدمات تحويل العملة الديناميكي. أو بموجب العلامات التجارية لجهات إصدار البطاقات الأخرى المدرجة ضمن خدمات تحويل العملة الديناميكي التي يتم إصدار فواتير بها إلى حامل البطاقة الأجنبية بعملة خدمات تحويل العملة الديناميكي.
- 4-12 إضافة إلى ذلك، لا يجوز تطبيق خدمات تحويل العملة الديناميكي على معاملات إعادة الرصيد. أو المعاملات الأجنبية التي تتم إحالتها إلى راك بنك من أجل تحويلها أو من أجل أن يحولها عبر الهاتف أو خلاف ذلك.
- 5-12 يحتفظ راك بنك بالحق في إضافة أي عملة إلى خدمات تحويل العملة الديناميكي أو حذفها منها أو وقفها -وفقاً لما يتطلبه الأمر- في أي وقت دون إرسال إخطار إلى التاجر.
- 6-12 يجوز لراك بنك إنهاء خدمات تحويل العملة الديناميكي أو وقفها لأي سبب من الأسباب بموجب إخطار يُرسله إلى التاجر.
- 7-12 يحق للتاجر الحصول على دفعة المشاركة في خدمات تحويل العملة الديناميكي لكل معاملة من معاملات تحويل العملة الديناميكي -مقابل مشاركته في خدمات تحويل العملة الديناميكي- وفقاً لما هو محدد من قبل راك بنك في نموذج طلب التاجر.

## 13. متطلبات خدمات تحويل العملة الديناميكي

- 1-13 يلتزم التاجر بجميع التعليمات المعقولة التي يقدمها راك بنك فيما يتعلق بمشاركة التاجر في خدمات تحويل العملة الديناميكي.
- 2-13 دون حصر لما هو مذكور آنفاً، يوافق التاجر على الالتزام بالمتطلبات التالية لخدمات تحويل العملة الديناميكي المحددة:
- أ) الإفصاح عن خدمات تحويل العملة الديناميكي:
- يوافق التاجر على الالتزام بجميع التعليمات والمواصفات المطبقة على خدمات تحويل العملة الديناميكي وفقاً لما هو منصوص عليه من قبل راك بنك من حين إلى آخر.
  - يلتزم التاجر بإتباع إجراءات خدمات تحويل العملة الديناميكي وفقاً لتعديل راك بنك من حين إلى آخر.
- ب) اشتراك حامل البطاقة الأجنبية:
- يعمل التاجر -بناء على التعليمات التي يقدمها راك بنك و/ أو جهات إصدار البطاقات من حين إلى آخر- على أن يوفر إلى حاملي البطاقات الأجنبية إمكانية "الاشتراك" أو الموافقة على المشاركة في خدمات تحويل العملة الديناميكي.
  - إذا اختار حامل البطاقة الأجنبية عدم الاشتراك، يُفهم من ذلك أن راك بنك سيجري معاملة حامل البطاقة الأجنبية بالدرهم الإماراتي.
  - يوافق التاجر على إجراء هذه التعديلات المعقولة التي قد يطلبها راك بنك لزيادة احتمال اشتراك حاملي البطاقات الأجنبية في خدمات تحويل العملة الديناميكي.
  - أي معاملة أجنبية يخفق التاجر في أن يوفر إلى حامل البطاقة الأجنبية إجراء الاشتراك فيها وفقاً لما هو موضح في هذه الاتفاقية، كما يجوز أن تخضع لـ "إعادة المبالغ".
  - يسعى التاجر إلى الحصول على موافقة مسبقة من حامل البطاقة بغرض مشاركته في خدمات تحويل العملة الديناميكي.
- ج) تقديم المعاملات الأجنبية في الوقت المناسب:
- يقر التاجر بضرورة تقديم المعاملات الأجنبية في الوقت المناسب: من أجل المشاركة في خدمات تحويل العملة الديناميكي، يجب تقديم المعاملات الأجنبية في غضون 24 ساعة فور إتمام المعاملة الأجنبية.
  - بصرف النظر عما تقدم، يجب تقديم المعاملات الأجنبية المقدمة من التجار العاملين في مجال الفنادق والإسكان وخدمات الرحلات البحرية في غضون 24 ساعة من تاريخ تسجيل خروج حامل البطاقة الأجنبية من مؤسسة التاجر.
  - يقر التاجر بأنه في حال عدم تقديمه معاملة أجنبية في غضون الإطار الزمني المحدد يجوز لراك بنك تخفيض مبلغ دفعة المشاركة في خدمات تحويل العملة الديناميكي (وفقاً لما هو محدد آنفاً).
- د) إضافة الرصيد/ الإرجاع:
- ما لم يستخدم التاجر نقطة البيع غير الفادرة على إتمام إضافة الرصيد/ الإرجاع بعملة خدمات تحويل العملة الديناميكي بالطريقة التي يطلبها راك بنك، حول إضافة الرصيد/ الإرجاع لحساب حامل البطاقة الأجنبية (بعكس



or complete return or reimbursement of a Foreign Transaction) will be converted to the DCC Services Currency using the prevailing spot ex-change rate applicable at the time of presentation of the credit by the Merchant;

- ii) any credit, as converted, will be cleared through the applicable Card Association in the DCC Services Currency in which the Card is denominated, and if such support is not in place, then such credit/ return Transaction will be processed in UAE Dirham using the than prevailing spot exchange rate, subject always to applicable Card Association rules;
  - iii) The Merchant acknowledges and agrees that the original amount of the credit/returns will likely differ from the original settlement amount received by the Merchant for the Foreign Transaction in UAE Dirham and that the Merchant may incur losses as a result of the credit/ returns;
  - iv) Notwithstanding anything herein to the contrary, Merchant acknowledges that it will be responsible for the actual amount of the credit/returns under the terms of this Agreement.
- e) Chargebacks:
- i) A Chargeback incurred in connection with a Foreign Transaction will be transmitted to RAKBANK by the applicable Card Association in the DCC Services Currency and converted by such Card Association into UAE Dirham at the Card Association's designated spot foreign exchange rate at the time of executing such Chargeback;
  - ii) The Merchant acknowledges and agrees that the original amount of the Chargeback will likely differ from the original settlement amount received by the Merchant for the Foreign Trans-act-ion in UAE Dirham and that the Merchant may incur losses as a result of the Chargeback.
  - iii) Notwithstanding anything herein to the contrary, Merchant acknowledges that it will be responsible for the full amount of the Chargeback under the terms of this Merchant Agreement.
- 13.3 The Merchant agrees that commission as applicable due to participation in this DCC Services shall be borne by Merchant and that all actual current charges will be applicable on the pur-chase amount under the DCC Services.
- 13.4 The DCC Services will apply only for currencies approved by RAKBANK from time to time.
- 13.5 The Merchant agrees that it will display marketing collaterals as may be deemed necessary by RAKBANK in order to create necessary awareness and offer an option to the Cardholder.
- 13.6 The Merchant agrees to indemnify RAKBANK, RAKBANK's subcontractors, the Card Association and any other Card sponsor against any and all actual claims, demands, losses, damages, liability, ac-tions, costs, judgments, arbitral awards and expenses (including reasonable attorneys' fees), to which RAKBANK, Card Association, and other Card sponsors may be subjected arising in whole or in part from the DCC Services, any Payment Transaction involving Merchant, any act or omission of Merchant in connection with any such Payment Transaction, use of any third-party vendor or any breach of this Agreement by the Merchant or the Merchant's or any third-party vendor's violation of applicable laws or Card Association operating regulations, or any return of goods and/or service, price adjustment or other dispute with or claim by a Foreign Cardholder with Merchant (whether or not such Foreign Cardholder's claim is valid), including, but not limited to, actual claims or losses of any Foreign Cardholder or of any third party.
- 13.7 Without limiting the generality of the foregoing, Merchant agrees to be solely responsible for its actions in honouring or refusing to honour Cards, including without limitation any failure to adequately provide required or recommended disclosures or notification, and in retaining Cards in accordance with Card Association merchant operating procedures and Merchant will indemnify, defend and hold RAKBANK, RAKBANK's subcontractors, the Card Association, and any other Card sponsors harmless from any claim, loss or liability which occurs as a result thereof.

#### 14. CONFIDENTIALITY

- 14.1 The Merchant undertakes that it shall:
- a) keep and procure to be kept secret and confidential and shall not disclose to any person the Confidential Information;
  - b) not use the Confidential Information with a view to its commercial exploitation or for any other purpose other than that of the proper performance of its obligations under this Agreement;
  - c) not without the prior written consent of RAKBANK, disclose the Confidential Information in whole or in part to any person other than its Representatives as are directly engaged in the processing of Payment Transactions and who are required in the course of their duties to receive and consider it for the purposes for which it was disclosed. The Merchant shall inform the Representatives of the confidential nature of the Confidential Information and shall ensure that they observe the terms of this Agreement and shall be responsible for any breach by the Representatives;
  - d) take all reasonable precautions in relating with any Confidential Information so as to prevent any person (other than as specified in this Agreement) from having access to the Confidential Information;
  - e) use the Confidential Information solely for the purpose of initiating legitimate Payment Transactions and shall treat the Confidential Information as private/ confidential and safeguard it accordingly;
  - f) not, without the prior written consent of RAKBANK discuss the Confidential Information in whole or in part with any other person; and
  - g) immediately notify RAKBANK in writing of any suspected or actual loss or unauthorised use, copying or disclosure of the Confidential Information.

الإرجاع الجزئي أو الكامل. أو خصيل معاملة أجنبية) إلى عملة خدمات تحويل العملة الديناميكي باستخدام سعر الصرف الفوري السائد والمعمول به وقت تقديم إضافة الرصيد من قبل التاجر.

- (2) تُسَدَّد أي إضافة للرصيد - وأي رصيد محول- من خلال جهات إصدار البطاقات المعمول بها بعملة خدمات تحويل العملة الديناميكي التي يتم تقييم البطاقة وفقاً لها. إذا لم يتوفر هذا الدعم جُرى معاملة إضافة الرصيد/ الإرجاع هذه بالدرهم الإماراتي باستخدام سعر الصرف الفوري السائد آنذاك. على أن تخضع دائماً لقواعد جهات إصدار البطاقات المعمول بها.
- (3) يقر التاجر ويوافق على احتمال اختلاف المبلغ الأصلي لإضافة الرصيد/ الإرجاع عن مبلغ التسوية الأصلي الذي تسلمه التاجر لإجراء المعاملة الأجنبية بالدرهم الإماراتي. وقد يتكبد التاجر خسائر نتيجة عملية إضافة الرصيد/ الإرجاع.
- (4) رغم ما ورد في هذه الاتفاقية بنص على خلاف ذلك. يقر التاجر بأنه سيتحمل مسؤولية المبلغ الفعلي لإضافة الرصيد/ الإرجاع بموجب أحكام هذه الاتفاقية وشروطها.

هـ) إعادة المبالغ

- (1) تحوّل المبالغ العادة المتكبدة فيما يتعلق بالمعاملة الأجنبية إلى ريك بنك من قبل جهات إصدار البطاقات المعمول بها بعملة خدمات تحويل العملة الديناميكي. وتحوّل من قبل جهات إصدار البطاقات إلى الدرهم الإماراتي بسعر الصرف الأجنبي الفوري المحدد لجهات إصدار البطاقات وقت إجراء إعادة المبالغ هذه.
- (2) يقر التاجر ويوافق على احتمال اختلاف المبلغ الأصلي لإعادة الرسوم عن مبلغ التسوية الأصلي الذي تسلمه التاجر مقابل المعاملة الأجنبية بالدرهم الإماراتي. وأنه قد يتكبد التاجر خسائر نتيجة لإعادة المبالغ.
- (3) رغم ما ورد في هذه الاتفاقية بنص على خلاف ذلك. يقر التاجر بأنه سيتحمل مسؤولية سداد مبلغ إعادة المبالغ بالكامل بموجب أحكام اتفاقية التاجر هذه وشروطها.

13-3 يوافق التاجر على تحمل هذه العمولة وفقاً لما هو معمول به بسبب المشاركة في خدمات تحويل العملة الديناميكي هذه. وتطبق جميع الرسوم الحالية الفعلية على مبلغ الشراء بموجب خدمات تحويل العملة الديناميكي.

13-4 لا تطبق خدمات تحويل العملة الديناميكي إلا على العملات التي يعتمدها ريك بنك من حين إلى آخر.

13-5 يوافق التاجر على المواد التسويقية الإضافية -وفقاً لما يراه ريك بنك ضرورياً - لتوفير الوعي اللازم وإتاحة الخيار أمام حامل البطاقة.

13-6 يوافق التاجر على تعويض ريك بنك. والمقاولين من الباطن التابعين لريك بنك. وجهات إصدار البطاقات. وأي جهة أخرى راعية للبطاقات عن جميع المطالبات. والطلبات. والخسائر والأضرار. والالتزامات. والإجراءات. والتكاليف. والأحكام. وقرارات التحكيم. والتفقات الفعلية (بما في ذلك الأتعاب المعقولة للمحامين) التي قد يخضع لها ريك بنك. وجهة إصدار البطاقات. وغير ذلك من الجهات الراعية للبطاقات والشائنة عن خدمات تحويل العملات الديناميكي -كليا أو جزئياً- أو أي معاملات سداد تتضمن التاجر. أو أي تصرفات. أو حالات إغفال من قبل التاجر وذلك فيما يتعلق بأي معاملة سداد. أو استخدام البائعين من الغير. أو أي خرق لهذه الاتفاقية من قبل التاجر. أو أي انتهاك من قبل البائع. أو من قبل البائع التابع للغير للقروانين المعمول بها. أو أنظمة جهة إصدار البطاقات السارية. أو أي عوائد عن البضائع و/أو الخدمات أو تعديلات على سعر البيع. أو أي نزاع آخر. أو مطالبة من قبل حامل البطاقة الأجنبية لدى التاجر (سواء كانت مطالبة حامل البطاقة الأجنبية سارية أم لا) بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر- المطالبات. أو الخسائر الفعلية لأي حامل بطاقة أجنبية أو الغير.

13-7 دون حصر لعمومية ما ذكر آنفاً. يوافق التاجر على تحمل المسؤولية - منفرداً - عن أعماله فيما يتعلق بقبول البطاقات أو رفضها بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر- عدم توفير الإفصاحات. أو الإخطارات المطلوبة. أو الوصى بها بشكل كاف في الاحتفاظ بالبطاقات وفقاً لإجراءات تشغيل التاجر المعمول بها في جهات إصدار البطاقات. يعوض التاجر ريك بنك. والمقاولين من الباطن. وجهات إصدار البطاقات. وأي كفاءات آخرين للبطاقات. ويدافع عنهم. ويبرئ ذمتهم تجاه أي دعاوى. أو خسائر. أو مسؤولية تنشأ نتيجة ذلك.

#### 14. السرية

14-1 يتعهد التاجر بالقيام بما يلي:

- أ) الحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات السرية وعدم الإفصاح عنها لأي شخص.
- ب) عدم استخدام المعلومات السرية لغاياته التجارية أو في أي غرض آخر يخالف تنفيذ التزاماته بموجب هذه الاتفاقية على نحو ملائم.
- ج) عدم الإفصاح -كليا أو جزئياً- إلى أي شخص بخلاف من يثبه الذين يشاركون مباشرة في إجراء معاملات السداد والذين يُطلب منهم في إطار أداء مهامهم تلقي هذه المعلومات والنظر فيها للأغراض التي تم الكشف عنها عن أي معلومات سرية دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من ريك بنك. يُبلغ التاجر الممثلين بسرية هذه المعلومات ويضمن التزامهم بشروط هذه الاتفاقية. يتحمل التاجر مسؤولية أي مخالفة تصدر عن الممثلين.
- د) اتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة فيما يتعلق بأي معلومات سرية وهذا لمنع أي شخص (بخلاف المحددين في هذه الاتفاقية) من الوصول إلى المعلومات السرية.
- هـ) استخدام المعلومات السرية فقط من أجل بدء معاملات السداد المشروعة والتعامل مع هذه المعلومات على أنها خاصة وسرية. لذا يتعين الحفاظ عليها وفقاً لذلك.
- و) عدم مناقشة المعلومات السرية -كليا أو جزئياً- مع أي شخص آخر دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من ريك بنك.
- ز) إبلاغ ريك بنك خطياً في الحال بأي فقدان فعلي للمعلومات السرية أو مشتبه به. أو استخدامها بطريقة غير مصرح بها. أو نسخها. أو الكشف عنها.

- 14.2 Upon termination of this Agreement, the Merchant undertakes that it shall return, or destroy and permanently delete, at RAKBANK's option, all the Confidential Information and any copies thereof (including, without limitation, those in machine-readable form). In addition, the Merchant shall ensure that the Representatives promptly and permanently delete any electronic or otherwise non-returnable embodiments of the Confidential Information.
- 14.3 Notwithstanding the termination of the Term of this Agreement, the obligations set forth in this clause shall continue for a period of five (5) years from the date of such termination.
- 14.4 For the purposes of this clause, information shall not be deemed confidential, if it is
- publicly available prior to this Agreement or is made publicly available by RAKBANK without restriction;
  - already in the Merchant's possession and was lawfully received from sources other than RAKBANK; or
  - approved in writing by RAKBANK for release.
- 14.5 The Merchant shall not be responsible with regards to a disclosure of Confidential Information that was in response to a valid order by a court or other government body, provided that the Merchant provides RAKBANK with prior written notice of such information so that RAKBANK may have an opportunity to prevent the disclosure through appropriate legal means.

## 15. السجلات والمراجعة

- 1-15 يحتفظ التاجر بالسجلات والملفات المناسبة والسجلات الخاصة بخدمات التاجر وفقاً لمبادئ المحاسبة النقدية المقبولة بشكل عام، تُستخدم هذه الدفاتر والسجلات بما يعكس جميع معاملات السداد بين التاجر وراك بنك وجميع المعاملات التي يجريها التاجر باستخدام الخدمات التجارية.
- 2-15 يمنح التاجر راك بنك وأي من وكلائه أو المقاولين من الباطن (أو ممثليه المفوضين حسب الأصول) حق الوصول إلى أي من مبانى التاجر أو موظفيه و/ أو سجلاته بالقدر المناسب لتلقي خدمات التاجر وفق طلب راك بنك وأي من وكلائه أو مقاوليه من الباطن على نحو معقول أثناء ساعات العمل العادية من أجل:
- التأكد من أن التاجر يلتزم بشروط هذه الاتفاقية.
  - تحديد حالات الغش المشتبه بها والأخطاء الحسابية.
  - فحص أي أصول بحوزة التاجر أو تحت سيطرته قد تكون متعلقة على نحو معقول بأغراض البندين 2-15 (أ) والبندين (ب) أعلاه.
- 3-15 تخضع جميع عمليات المراجعة أو التحقيق أو المعاينة -التي تجرى وفقاً لهذا البند- إلى إرسال راك بنك إخطاراً مدته (15) خمسة عشر يوماً على الأقل لأي مراجعة بما في ذلك نقاط البحث التي ينوي تنفيذها عملاً بهذه الأحكام إلا إذا كانت هذه المراجعة مطلوبة نتيجة الاشتباه بوجود احتيال.

## 16. INDEMNITY

- 16.1 Regardless of any insurance available to RAKBANK, the Merchant shall at all times indemnify and shall keep RAKBANK indemnified, its respective directors, officers, employees agents and subcontractors, against any and all actual losses arising out of or in connection with:
- any act or omission by the Merchant in relation to the Merchant Services;
  - any Payment Transaction made by the Merchant;
  - the failure or malfunction of any system, software or Equipment used by the Merchant in relation to Merchant Services;
  - the failure of any of the Equipment due to the inadequate application of appropriate securities measures by the Merchant;
  - any failure by the Merchant to observe or abide by its obligations under this Agreement;
  - the cost of a data breach in terms of appointing a PFI is the responsibility of the Merchant; and/or
  - any action initiated by any organization or regulator against RAKBANK in consequence of Double-Swipe of pay-ment Cards.

## 17. LIABILITY

- 17.1 Nothing in this Agreement shall exclude or limit liability of either party in relation to:
- death or personal injury caused by negligence or wilful or reckless misconduct;
  - any fraud or fraudulent misrepresentation; or
  - any other losses which cannot be excluded by Law.
- 17.2 RAKBANK hereby excludes all liability to the Merchant, the Representatives, or the Cardholders for any losses caused by:
- the Equipment;
  - any system malfunction;
  - any failure in connection or communication links;
  - any error in the design or manufacture of any Equipment; and
  - processing Payment Transactions made online.
- 17.3 RAKBANK shall in no way be liable to the Merchant in case of any dispute arising between the Cardholder and the Merchant, including without limitation, any claim or dispute arising between them regarding exchange or return of goods.

## 18. SET-OFF AND CONSOLIDATION RIGHTS

The Merchant agrees that RAKBANK may in its absolute discretion at any time and without notice combine and consolidate all or any account(s) held either individually or jointly, of the Merchant with RAKBANK of whatever description and wherever located and whether in UAE Dirhams or in any other currency and set-off or transfer any sum standing to the credit of any such account(s) in or towards discharge of all sums due to RAKBANK under this Agreement and may do so notwithstanding that the balances on such account(s) and the sums due may not be expressed in the same currency and the

2-14 يتعهد التاجر عند إنهاء هذه الاتفاقية بأنه سيعيد جميع المعلومات السرية وأي نسخ منها (بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- المعلومات المتاحة في صورة قابلة للقراءة آلياً) أو يُدممها أو يحذفها نهائياً وفقاً لما يحدده راك بنك كما يضمن التاجر أن الممثلين سيحذفون فوراً ونهائياً أي تضمينات إلكترونية أو غير قابلة للارتجاع من المعلومات السرية.

3-14 رغم إنهاء هذه الاتفاقية، تسري الالتزامات المنصوص عليها في هذا البند لمدة (5) خمس سنوات من تاريخ هذا الإنهاء.

4-14 ولأغراض هذا البند، لا تعد هذه المعلومات سرية إذا:

- كانت متاحة للجمهور قبل تحرير هذه الاتفاقية أو كانت متاحة للجمهور من جانب راك بنك دون أي قيود.
  - كانت بحيازة التاجر بالفعل وتم تسلمها بشكل قانوني من مصادر أخرى غير راك بنك.
  - وافق راك بنك خطياً على الإفصاح عن هذه المعلومات.
- 5-14 لا يتحمل التاجر المسؤولية ما يتعلق بالإفصاح عن المعلومات التي كانت استجابة لأمر صادر عن المحكمة أو أي جهة حكومية أخرى. شريطة أن يقدم التاجر إلى راك بنك إخطاراً خطياً مسبقاً يفيد الإفصاح عن هذه المعلومات حتى يتسنى لراك بنك فرصة منع الإفصاح من خلال الوسائل القانونية الملائمة.

## 16. التعويض

- 1-16 بغض النظر عن أي تأمين متاح لراك بنك، يعوض التاجر راك بنك، ومديره، وموظفيه، أو وكلاءه، أو المقاولين من الباطن في جميع الأوقات ويحافظ على تعويضهم عن أي خسائر فعلية ناشئة عن أو فيما يتعلق بجميع أو أي ما يلي:
- أي تصرف أو سهو من التاجر فيما يتعلق بخدماته.
  - أي معاملة سداد يجريها التاجر.
  - أي عطل، أو خلل في أي نظام، أو برنامج، أو أجهزة يستخدمها التاجر فيما يتعلق بخدماته.
  - أي عطل في أي من الأجهزة بسبب التطبيق غير الملائم للتدابير الأمنية المناسبة من جانب التاجر.
  - أي إخفاق من التاجر في الامتثال لالتزاماته بموجب هذه الاتفاقية أو التقيد بها.
  - يتحمل التاجر مسؤولية تكلفة خرق البيانات فيما يتعلق بتعيين محقق صناعة بطاقات الدفع.
  - أي إجراء تبادر به أي منظمة أو هيئة تنظيمية ضد راك بنك نتيجة التمير المزود لبطاقات السداد.

## 17. المسؤولية

- 1-17 لا يوجد في هذه الاتفاقية ما يستثنى أو يحد من مسؤولية أي من الطرفين فيما يتعلق بما يلي:
- الوفاة، أو الإصابة الشخصية الناجمة عن الإهمال، أو السلوك العنيف أو المتعمد.
  - أي عمليات نصب أو ادعاء كاذب.
  - أي خسائر أخرى لا يمكن أن يعفيها القانون.
- 2-17 يعفي راك بنك بموجبها التاجر أو الممثلين أو حاملي البطاقات من مسؤولية أي خسائر خُدت نتيجة:
- الأجهزة.
  - أي عطل في النظام.
  - أي فشل في الاتصال أو روابط التواصل.
  - أي خطأ في تصميم أي جهاز أو صناعته.
  - معالجة معاملات السداد عبر الإنترنت.
- 3-17 لا يلتزم راك بنك بأي حال من الأحوال تجاه التاجر إذا نشأ نزاع بين حامل البطاقة والتاجر، على سبيل المثال لا الحصر أي مطالبة أو نزاع بينهما بسبب استبدال أو رد البضائع.

## 18. حقوق المرافعة والدمج

يوافق التاجر على أنه يجوز لراك بنك - وفق تصديره المطلق وفي أي وقت بدون إخطار - توحيد ودمج أي من حسابات التاجر الفردية أو المشتركة مع راك بنك تحت أي وصف وفي أي مكان بالدرهم الإماراتي أو بأي عملة أخرى، وأجراء المرافعة بين وخويل أي مبلغ دائن في أي من هذا/ هذه الحساب/ات لتسديد جميع المبالغ المتوجبة لراك بنك بموجب هذه الاتفاقية، كما يجوز له فعل ذلك رغم أن أرصدة هذا/ هذه الحساب/ات والمبالغ المتوجبة قد لا تكون بذات

Merchant hereby authorises RAKBANK to offset any such combination, consolidation, set-off or transfer with the necessary conversion at RAKBANK's prevailing exchange rates which shall be determined by RAKBANK at its absolute discretion.

## 19. FORCE MAJEURE

- 19.1 Should any Force Majeure Event delay the performance by RAKBANK of its obligations under this Agreement, RAKBANK shall notify the Merchant in writing within seven (7) days of such event.
- 19.2 Upon the occurrence of a Force Majeure Event, RAKBANK's duty to perform its obligations under this Agreement shall cease until such Force Majeure Event has been remedied and RAKBANK shall not be liable for any non-performance during such time.
- 19.3 Should a Force Majeure Event delay the performance of the Merchant Services for a period of three (3) months or longer, RAKBANK may elect to terminate this Agreement immediately by providing written notice to the Merchant.

## 20. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

The terms of this Agreement shall be governed by, and construed in accordance with, the local laws and the federal laws of the United Arab Emirates and the Parties hereby irrevocably agree that the courts of Dubai, United Arab Emirates shall have jurisdiction to hear and determine any suit, action or proceeding, and to settle any disputes, which may arise out of or in connection with this Agreement and, for such purpose, irrevocably submit to the jurisdiction of Dubai courts. Nothing in this Agreement shall limit the right of RAKBANK to commence any legal action against the Merchant in any other jurisdiction.

## 21. ASSIGNMENT

The Merchant shall not assign, transfer or otherwise deal with any of its rights or obligations under this Agreement, or sub-contract the performance of any of its obligations under this Agreement without the prior written consent of RAKBANK.

RAKBANK shall be entitled, in its sole discretion to subcontract its obligations under this Agreement to a third party. Any subcontractor, appointed by RAKBANK in accordance with this Clause, shall have the express right to benefit from and enforce the terms of this Agreement as if it were a party to this Agreement. Except as otherwise stated in this Clause, a person who is not a party to this Agreement shall have no right to enforce any terms of this Agreement.

## 22. NOTICES

- 22.1 Any notice or other communication to be served under or in connection with this Agreement shall be made in writing and, unless otherwise stated, served in person or by post, fax or any electronic method of communication approved by RAKBANK to the relevant party at its address shown in the recitals of this Agreement or such other address notified by it to the other Party.
- 22.2 Any notice or other communication served by post will, unless otherwise stated, be effective five (5) Business Days after being deposited in the post postage prepaid in an envelope addressed to it at that address or on delivery if delivered personally or by courier to the relevant address. A notice or other communication sent by fax will, unless otherwise stated, be effective when received in legible form. Any communication or notice to RAKBANK by electronic method will be effective only when actually received in readable form and if addressed in the manner specified by RAKBANK for this purpose.
- 22.3 Any notice given under or in connection with this Agreement will be in English

## 23. WAIVER

No failure to exercise, nor any delay in exercising, on the part of either Party of any right or remedy hereunder shall operate as a waiver thereof, nor shall any single or partial exercise of any right or remedy prevent any further or other exercise thereof or the exercise of any other right or remedy. The rights and remedies herein provided are cumulative and not exclusive of any rights or remedies provided by law.

## 24. RELATIONSHIP BETWEEN THE PARTIES

Nothing contained in this Agreement will be deemed to create an employment, association, partnership, joint venture, agency or other relationship between the Parties. Neither Party may make any decisions on behalf of the other or commit the other Party to obligations.

## 25. VARIATION

No amendment, modification or waiver in respect of this Agreement will be effective unless made in writing and signed by the authorised representative of both Parties.

## 26. SEVERABILITY

In the event that any provision of this Agreement is held to be invalid or unenforceable, such invalidity or unenforceability shall not affect the validity or enforceability of the remaining provisions of this Agreement and this Agreement shall be carried out as if any such invalid or unenforceable provision or condition was not contained herein.

## 27. ENTIRE AGREEMENT

This Agreement constitutes the whole and only agreement and understanding between the Parties in relation to its subject matter. All previous agreements, understandings, undertakings, representations, warranties and arrangements of any nature whatsoever between the Parties with any bearing on the subject matter of this Agreement are superseded and extinguished (and all rights and liabilities arising by reason of them, whether accrued or not at the date of this Agreement, are cancelled) to the extent that they have such a bearing save in the case of fraudulent misrepresentation.

العملة. يفوض التاجر راك بنك - بموجبه - في إجراء أي دمج، أو توحيد، أو مقاصة، أو تحويل بالتبديل اللازم بأسعار الصرف السائدة لدى راك بنك والتي يحددها راك بنك وفق تقديره المطلق.

## 19. القوة القاهرة

- 19-1 إذا تسببت أحداث القوة القاهرة في تأخير راك بنك عن تنفيذ التزاماته الواردة في هذه الاتفاقية يخطر راك بنك التاجر خطياً بذلك في غضون سبعة أيام من تاريخ هذا الحدث.
- 19-2 عند حدوث قوة القاهرة، تتوقف التزامات راك بنك بهذه الاتفاقية حين انتهاء أحداث القوة القاهرة، ولا يكون راك بنك مسؤولاً عن عدم تنفيذ التزاماته أثناء هذه الفترة.
- 19-3 إذا تسببت أحداث القوة القاهرة في تأخير تنفيذ خدمات التاجر لمدة ثلاثة (3) أشهر أو أكثر يجوز لراك بنك أن يختار إنهاء هذه الاتفاقية فوراً بموجب تقديم إخطار خطي إلى التاجر.

## 20. القانون الحاكم والاختصاص القضائي

تخضع شروط هذه الاتفاقية وتُفسر وفقاً للقوانين المحلية والإقليمية في الإمارات العربية المتحدة، يوافق الطرفان نهائياً بصورة غير قابلة للرجوع عنها - بموجبه - على أن محاكم دبي في الإمارات العربية المتحدة هي التي تتمتع بالاختصاص القضائي لسماع وتديد أي جلسة، أو قضية، أو مرافعة قد تنشأ بسبب أو تتعلق بهذه الاتفاقية؛ لذا فإنهما يخضعان بصورة غير قابلة للرجوع عنها إلى الاختصاص القضائي لمحاكم دبي لا يوجد في هذه الاتفاقية ما يقيد حقوق راك بنك لرفع أي دعوى قضائية ضد التاجر في أي اختصاص قضائي آخر.

## 21. التنازل

لا يجوز للتاجر التنازل أو النقل أو خلاف ذلك من التعامل مع أي من حقوقه أو التزاماته بموجب هذه الاتفاقية، ولا يجوز له التعاضد من الباطن لتنفيذ أي من التزاماته بموجب هذه الاتفاقية دون موافقة خطية مسبقاً من راك بنك.

يحق لراك بنك - وفق تقديره المطلق - أن يتعاقد من الباطن لتكليف الغير بالتزاماته. يتمتع أي مقاول من الباطن يعينه راك بنك - وفقاً لهذا البند - بحق صريح في الاستفادة من وإنفاذ شروط هذه الاتفاقية كما لو كان طرفاً في هذه الاتفاقية. لا يحق لأي شخص ليس طرفاً في هذه الاتفاقية - ما عدا ما ينص عليه هذا البند - إنفاذ أي شرط من شروط هذه الاتفاقية.

## 22. الإخطارات

- 22-1 تُرسل أي إخطارات أو مراسلات بموجب أو فيما يتعلق بهذه الاتفاقية خطياً. يمكن إرسال الإخطارات - ما لم يتم النص على خلاف ذلك - بصورة شخصية، أو عن الطريق البريد، أو الفاكس، أو أي وسيلة إلكترونية أخرى من وسائل الاتصال التي يعتمدها راك بنك للطرف المعني على عنوانه الموضح في مقدمة هذه الاتفاقية، أو على أي عنوان آخر يُعلم به الطرف الآخر.
- 22-2 أي إخطار أو مراسلات ترسل عبر البريد تكون سارية - ما لم يتم النص على خلاف ذلك - خلال خمسة (5) أيام عمل من إرسالها عن طريق البريد المسبق الدفع في ظرف موجه إليه على هذا العنوان، أو الإيصال إذا كان التسليم شخصياً، أو عن طريق البريد السريع على العنوان المعني. أي إخطار أو مراسلات ترسل بالفاكس تكون سارية - ما لم يقتض السياق غير ذلك - عند تسلمها بصيغة واضحة. أي مراسلات أو إخطارات ترسل إلى راك بنك بوسيلة إلكترونية تكون سارية فقط عند تسلمها بصيغة مقروءة بالطريقة التي يحددها راك بنك لهذا الغرض.
- 22-3 أي إخطار بموجب أو بما يتعلق بهذه الاتفاقية يكون باللغة الإنجليزية.

## 23. التنازل

لا يجوز تأويل عدم مزاولة أحد الطرفين لأي من الحقوق أو سبل جبر الضرر بموجب هذه الاتفاقية أو التأخر في ذلك على أنه تنازل وليس من شأن ممارسة أحد الحقوق أو سبل جبر الضرر بصورة جزئية أن يحول دون ممارسة هذه الحقوق، أو سبل جبر الضرر، أو غير ذلك مرة أخرى. تكون الحقوق وسبل جبر الضرر في هذه الاتفاقية تراكمية وليست حكراً على الحقوق أو سبل جبر الضرر التي ينص عليها القانون.

## 24. العلاقة بين الطرفين

لا تتضمن هذه الاتفاقية ما يجوز تفسيره على أنه ينشأ عنه علاقة عمل، أو زمالة، أو شراكة، أو مشروع مشترك، أو وكالة، أو غير ذلك من العلاقات بين الطرفين. لا يجوز لأحد الطرفين اتخاذ القرارات نيابة عن الطرف الآخر أو إلزامه بأي التزامات.

## 25. التعديلات

لا تسري أي تعديلات، أو تغييرات، أو تنازلات بشأن هذه الاتفاقية إلا إذا كانت خطية وموقعة من قبل الممثلين المفوضين عن الطرفين.

## 26. قابلية الفصل بين البنود

إذا كان الحكم بعدم سريان أحد بنود هذه الاتفاقية أو عدم قابليته للتنفيذ لا يؤثر ذلك في سريان البنود المتبقية وقابليتها للتنفيذ، وتنفذ هذه الاتفاقية كما لو لم يكن هذا البند المحكوم بعدم سريانه أو عدم قابليته للتنفيذ جزءاً منها.

## 27. مجمل الاتفاق

تُشكل هذه الاتفاقية مجمل الاتفاق والتفاهم الوحيد بين الطرفين فيما يتعلق بالموضوع محل هذه الاتفاقية، كما أنها تُلغى وتُلغى جميع الاتفاقيات، والتفاهمات، والتعهدات، والإقرارات، والضمانات، والترتيبات السابقة أيًا كانت طبيعتها والمبرمة بين الطرفين بشأن موضوع هذه الاتفاقية (وتُلغى جميع الحقوق والمطلوبات الناشئة عنها سواء كانت مستحقة بحلول تاريخ تحرير هذه الاتفاقية أم لا) وذلك في نطاق ارتباطها بموضوع هذه الاتفاقية فيما عدا التسهيل والتزييف الاحتمالي.

**28. INCONSISTENCY**

In the event of any inconsistency or discrepancy between the English and Arabic text of this Agreement, the former shall prevail.

This Agreement has been signed by the Parties hereto the day and year first above written.

EXECUTED for and on behalf of

THE NATIONAL BANK OF RAS AL KHAIMAH (P.S.C) a Public Joint Stock Company:

Signature: ..... التوقيع:

Name: ..... الاسم:

Designation: ..... المسمى الوظيفي:

Date: ..... التاريخ:

EXECUTED for and on behalf

حُرت عن نيابة عن:

Authorized Signatory 1: ..... الشخص المفوض بالتوقيع 1:

Signature: ..... التوقيع Designation: ..... المسمى الوظيفي:

Authorized Signatory 2: ..... الشخص المفوض بالتوقيع 2:

Signature: ..... التوقيع Designation: ..... المسمى الوظيفي:

Date: ..... التاريخ Company Stamp: ..... ختم الشركة:

**28. التناقض**

في حال أي تناقض بين النص الإنكليزي والنص العربي لهذه الاتفاقية، فإن النص الإنكليزي يرجح.

وقع الطرفان على هذه الاتفاقية في اليوم والسنة المذكورين في صدرها.

حُرت عن نيابة عن:

بنك رأس الخيمة الوطني (ش.م.ع):

Signature: ..... التوقيع:

Name: ..... الاسم:

Designation: ..... المسمى الوظيفي:

Date: ..... التاريخ:

EXECUTED for and on behalf

حُرت عن نيابة عن:

Authorized Signatory 1: ..... الشخص المفوض بالتوقيع 1:

Signature: ..... التوقيع Designation: ..... المسمى الوظيفي:

Authorized Signatory 2: ..... الشخص المفوض بالتوقيع 2:

Signature: ..... التوقيع Designation: ..... المسمى الوظيفي:

Date: ..... التاريخ Company Stamp: ..... ختم الشركة:

