

MERCHANT SERVICES

الخدمات التجارية

Terms and Conditions

These Terms and Conditions govern the provision of the Merchant Services by RAKBANK to you.

1. DEFINITIONS AND INTERPRETATION

1.1 In these Terms and Conditions, unless otherwise specified, the expressions set forth below will have the following meanings:

“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 you with RAKBANK or any other bank in UAE in your name as specified in the Merchant Application Form.

“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) Saturday and Sunday; 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 you.

“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.

الشروط والأحكام

تحكم هذه الأحكام والشروط توفير خدمات التاجر من قبل راك بنك تجاهك

1- كشف الحساب

1-1 يكون للعبارات الواردة في هذه الأحكام والشروط المعاني المقابلة لها ما لم ينص على خلاف ذلك: “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 قبلك ويحتفظ به لدى راك بنك أو أي بنك آخر داخل دولة الإمارات العربية المتحدة باسمك على النحو المحدد في نموذج طلب التاجر.

“دليل أفضل الممارسات”: يُقصد به دليل العمليات المتاح على الموقع الرسمي لجهات إصدار البطاقات ويضم التعليمات والقواعد 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 السبت والأحد، (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 المتكاملة 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 المستبدلة (أو رقم الحساب الصادر عن جهة الإصدار) لاحقاً ويجوز استخدامها في شراء البضائع و/ أو الخدمات منك .

“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، ويونيون باي انترناشيونال، وأمريكان إكسبريس، وحيه سي بي، وبطاقات داينرز، وبطاقات ديسكفر، وبطاقات ميركوري. تُفسر “جهات إصدار البطاقات” تبعاً لذلك.

“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 you in connection with the Merchant Application Form and the matters and processes leading up to the execution of the Merchant Application Form 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 you, 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.

“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 you as consideration for its participation in the DCC Services.

“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 أميركان إكسبريس) 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 المُحدد في قواعد جهة إصدار البطاقات.

“المعلومات السرية”: يُقصد بها جميع المعلومات التقنية وغير التقنية المُقدمة من راك بنك إليك فيما يتعلق بنموذج طلب التاجر والمسائل والعمليات التي تؤدي إلى تنفيذ نموذج طلب التاجر وجميع المعلومات المالية، والتقنية، والتشغيلية، 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 لك بصورة مباشرة أو غير مباشرة بغض النظر عن وسيلة النقل سواء كانت بصيغة ملموسة أو إلكترونية، ودرءاً للشك، تُعد المعلومات ذات الصلة بالبطاقات، أو خدمات تحويل العملات الديناميكي، أو معاملات السداد معلومات سرية.

“معاملة سداد سريعة دون توقيع أو رقم تعريف”:

يُقصد بها بطاقات الائتمان، وبطاقات الخصم، والبطاقات المُغطاة، وبطاقات اعتماد النفقات، والمفتاح الإلكتروني (Key Fobs)، والبطاقات الذكية، وغير ذلك من الأجهزة بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - أجهزة الهواتف الذكية باستخدام تقنية التعريف بالتردد اللاسلكي، أو تقنية اتصالات المجال القريب لحماية معاملات السداد.

“خدمات تحويل العملات الديناميكي”:

يُقصد بها الخدمات المنصوص عليها تحديداً في المادة (١٣) من هذه الأحكام والشروط.

“الدفع المشترك لخدمات تحويل العملات

الديناميكي”:

يُقصد به نسبة العمولة المستحقة السداد من قبل راك بنك لك نظير مشاركته في خدمات تحويل العملات الديناميكي.

“Double-Swipe” means the act of you 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 you 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 you as part of the Merchant Services including but not limited to the 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.

“Floor Limit” means the maximum value permitted for you 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 these Terms and Conditions.

“Intellectual Property Rights” means all patents, inventions, know how, trade secrets and other confidential information, registered designs, copyrights, database rights, design rights, rights affording

“التمرير المزدوج”: يُقصد به قيامك بإتمام عملية سحب ثانية للدفع باستخدام البطاقة وذلك بعد استخدام البطاقة للحصول على تحويل من جهة إصدار البطاقة.

“خدمات التجارة الإلكترونية”: يُقصد بها إتاحة الإمكانيات لك 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 راك بنك و/أو وكلاؤه المفوضون حسب الأصول لك بوصفها جزءاً من خدمات التاجر بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- طرفية نقاط البيع، وطرفية نقاط البيع المتحركة، ولوحات أرقام التعريف 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

“الحد الأعلى المسموح بتسديده عبر بطاقة الائتمان”: يُقصد به أعلى قيمة يسمح لك 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 غلق الأعمال، أو المقاطعة، 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 الخارجية عن إرادة أي من الطرفين ولا تشمل تلك الأسباب المتعلقة بالطرفين.

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

“حقوق الملكية الفكرية”: يُقصد بها جميع براءات الاختراعات، والاختراعات، والمعرفة الفنية، والأسرار التجارية، وغير ذلك من المعلومات السرية، والتصميمات المسجلة، وحقوق الطبع، وحقوق

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 you 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 you to request RAKBANK to provide the Merchant Services and includes the duly executed application form, these Terms and Conditions, Best Practice Guide and such other written forms or requests provided by you in connection with the Merchant Services.

“**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 you as described in these Terms and Conditions.

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

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

“**Pre-Authorization**” means an electronic process used by you 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 you using a Card.

قاعدة البيانات، وحقوق التصميم، وحقوق الطبع، وحقوق قاعدة البيانات، وحقوق التشابه لحقوق الطبع، وعلامات الخدمات، والشعارات، وأسماء النطاقات، وأسماء الأعمال، والأسماء التجارية، والحقوق المعنوية، وغير ذلك من التسجيلات، أو الطلبات التي تتعلق بتسجيل أي من البنود المذكورة آنفاً. والحقوق المتضمنة في البنود المذكورة آنفاً أي كانت طبيعتها في أي بلد أو ولاية قضائية، والحقوق المتضمنة 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 تُصدر البطاقة إلى حاملها بموجب موافقة جهة إصدار البطاقات المعنية أو إذنها المسبق.

“**القوانين**” يُقصد بها أي مرسوم، أو قرار وزاري، أو مرسوم بقانون، أو القوانين، 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 المتطلبات الأخرى التي لها قوة القانون.

“**كشف البيع اليدوي**” يُقصد به السجل الواضح للمبيعات المستخدم من قبلك للحصول على بيانات حامل البطاقة وبيانات البطاقة (بالصيغة المُقدمة من راك بنك) لإنجاز معاملة السداد.

“**نموذج طلب التاجر**” يُقصد به نموذج الطلب المُحرر من قبلك لمطالبة راك بنك بتقديم خدمات التاجر ويتضمن نموذج الطلب المنفذ حسب الأصول، وهذه الأحكام والشروط، ودليل أفضل الممارسات وغيرها من النماذج أو الطلبات المكتوبة التي تقدمها فيما يتعلق بخدمات التاجر.

“**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 المُقدمة من راك بنك لك على النحو المنصوص عليه في هذه الأحكام والشروط.

“**معاملات التاجر**” يُقصد بها المعاملات التي تجريها من أجل إنجاز معاملة السداد بعد الحصول على التحويل.

“**الطرف**” يُقصد به أنت أو راك بنك -وفقاً لما يتطلبه الأمر- ويُقصد بـ “**الطرفين**” أنت وراك بنك.

“**التحويل المسبق**” يُقصد به العملية الإلكترونية المستخدمة من قبلك لحظر بعض الأموال في البطاقة أو تجميدها لغرض معاملات السداد اللاحقة.

“**سجلات نقاط البيع**” يُقصد بها الإيصالات المطبوعة أو الرقمية الناتجة عن طرفيات نقاط البيع المُسجلة 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 منك باستخدام البطاقة.

“Payment Client” shall have the meaning as set out in Clause 7.2 of these Terms and Conditions.

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

“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.

“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” means 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.

“RAKBANK Materials” means all Equipment, software and any other information provided by RAKBANK to you 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 your officers, directors, employees or owners who are authorized to act for and on behalf of you.

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

“Term” refers to the term of the Merchant Application Form and services thereunder, which shall commence on the date specified in the Merchant Application Form and shall remain in force until terminated in accordance with these Terms and Conditions.

“تسديد العميل”: يُقصد به المعنى الموضح في البند (٧-٢) من هذه الأحكام والشروط.

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

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

“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.

“راك بنك” يعني بنك رأس الخيمة الوطني (ش.م.ع.) شركة مساهمة عامة تم تأسيسها وتسجيلها بموجب قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة ولها مكتب في مبنى عمليات راك بنك، شارع الشيخ محمد بن زايد، مخرج ١٢٩، ص. ٥٣٠٠، رأس الخيمة، الإمارات العربية المتحدة الإمارات.

“مواد راك بنك”: يُقصد بها جميع الأجهزة، والبرامج وغير ذلك من المعلومات المقدمة من راك بنك لك 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 المسؤولين، المديرين، الموظفين، والمالكين المفوضين بالتصرف بالنيابة عنك

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

“المدة”: تشير إلى مدة نموذج طلب التاجر والخدمات الواردة بموجبه، والتي يجب أن تبدأ في التاريخ المحدد في نموذج طلب التاجر وتظل سارية المفعول حتى يتم إنهاؤها وفقاً لهذه الأحكام والشروط.

“Terms and Conditions” shall mean these terms and conditions which form part of the Merchant Application Form.

“Third Party” means any person or entity which is not a Party to the Merchant Application Form, 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.

“you” or “your” means the merchant named in the Merchant Application Form (which includes its successors, subsidiaries, legal representatives and assigns).

1.2 In these Terms and Conditions, 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.
- “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 the Merchant Application Form) 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.

“الغير”: يُقصد به أي شخص أو جهة ليست طرفاً في نموذج طلب التاجر، ويُفسر مصطلح “الأطراف الثالثة” تبعاً لذلك.

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

“ضريبة القيمة المضافة”: يُقصد بها: (أ) أي ضريبة مفروضة بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (٨) لسنة ٢٠١٧ بشأن ضريبة القيمة المضافة أو عملاً به. (ب) الضرائب ذات الطبيعة المشابهة سواء المفروضة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة لتحل محل الضرائب المشار 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.

يُقصد بمصطلح “أنت” أو “لك” التاجر المذكور في نموذج طلب التاجر (والذي يتضمن خلفائه والشركات الفرعية والممثلين القانونيين والمتنازل لهم).

- ١-٢ وفي هذه الأحكام والشروط، تسري القواعد التالية للتفسير:
- الإشارة إلى المفرد تتضمن الإشارة إلى الجمع والعكس صحيح.
 - الإشارة إلى المذكر تتضمن الإشارة إلى المؤنث والعكس صحيح.
 - 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 نموذج طلب التاجر) تُعد إشارة إلى هذا المستند، وجميع التعديلات، أو التجميعات، أو التكميلات التي تطرأ عليه من حين إلى آخر.
 - تُفسر الإشارة إلى إنجاز 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. TERM AND TERMINATION

2.1 On submission of the the Merchant Application Form, subject to the approval of RAKBANK, the Merchant Services shall be exclusively provided by RAKBANK for a period of thirty-six (36) months post which either Party may terminate the Merchant Application Form with or without any cause by providing the other Party not less than thirty (30) calendar days' prior written notice of termination.

2.2 Notwithstanding Clause 2.1 of these Terms and Conditions, RAKBANK shall have the right to terminate the Merchant Application Form and terminate the Merchant Services at any time without having to assign any reason by giving you written notice of at least thirty (30) days.

2.3 Without prejudice to other rights and notwithstanding Clause 2.2 of these Terms and Conditions, RAKBANK shall have the right to terminate the Merchant Application Form and terminate the Merchant Services with immediate effect by written notice to you (and to claim for any resulting losses and expenses) if you:

- (i) commit a breach of a material condition of these Terms and Conditions and fail to remedy the breach within fifteen (15) days of a written notice from us; where the material breach is incapable of remedy the requirement of notice period shall not apply;
- (ii) there is a change in applicable banking regulations in UAE which materially adversely affects the ability of the Parties to perform its obligations under these Terms and Conditions;
- (iii) commit any act which in our opinion is considered as an act of de-ception, scam, dishonesty, fraud, wilful misrepresentation or an act that would result in significant losses or damages to us; or
- (iv) cease operations, commit an act of bankruptcy, are adjudicated bankrupt, enter into liquidation (whether compulsory or voluntary) other than for the purpose of an amalgamation or reconstruction, make an arrangement with your creditors, petition for an administration order, have a receiver or manager appointed over all or any part of your assets or generally become unable to pay your debts.

٢-١ عند تقديم نموذج طلب التاجر، خاضعاً لموافقة راك بنك، يجب تقديم خدمات التاجر حصرياً من قبل راك بنك لمدة ستة وثلاثين (٣٦) شهراً بعد ذلك، والتي يجوز لأي من الطرفين إنهاء نموذج طلب التاجر مع أو بدون سبب من خلال تزويد الطرف الآخر بإخطار كتابي مسبق بالإنهاء قبل ما لا يقل عن ثلاثين (٣٠) يوماً تقويمياً.

٢-٢ رغم البند ٢-١ من هذه الأحكام والشروط، يحق لراك بنك إنهاء نموذج طلب التاجر وخدمات التاجر في أي وقت دون إبداء أي سبب بإرسال إخطار خطي لك لا تقل مدته عن ثلاثين (٣٠) يوماً.

٢-٣ مع عدم الإخلال بالحقوق الأخرى ورغم البند ٢-٢ من هذه الأحكام والشروط، يحق لراك بنك إنهاء نموذج طلب التاجر وخدمات التاجر بأثر فوري من خلال إرسال إخطار خطي لك (والمطالبة بأي خسائر ومصروفات متكبدة) إذا كنت:

(١) صدر عن التاجر خرق جوهري لأي شرط من هذه الأحكام والشروط، وأخفق في معالجة هذا الخرق في غضون خمسة عشر (١٥) يوماً من تاريخ الإخطار الخطي المقدم من قبلنا، ولا ينطبق شرط فترة الإخطار إذا كانت تلك المخالفة الجوهرية غير قابلة للإصلاح.

(٢) 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 الأحكام والشروط .

(٣) قام التاجر بأي تصرف يعتبر من قبلنا احتيالا، أو خداعاً، أو عدم أمانة، أو غشاً، أو تدليساً، أو أي تصرف من الممكن أن ينتج عنه أي خسائر أو أضرار فادحة نتحملها.

(٤) أوقف التاجر العمليات، أو أعلن إفلاسه، أو أفلس بموجب حكم قضائي، أو أبرم أي نوع من أنواع التصفية (سواء بصفة طوعية أو جبرية) بخلاف أغراض الاندماج أو التعمير، أو عقد صفقات مع دائنيك، أو تقدم بالتماسات تتعلق بأمر إداري، أو عين حارساً قضائياً أو مديراً على جميع أصولك أو جزء منها، أو عجز بشكل عام عن سداد ديونك .

2.5 The termination of the Merchant Application Form shall not affect the rights and obligations engaged in by Parties before termination date which will be performed prior to termination and according to these Terms and Conditions. Certain obligations imposed on the Parties under these Terms and Conditions shall survive the expiration or termination of the Merchant Application Form as per the specific terms stated herein.

2.6 Upon termination of the Merchant Application Form, each Party shall, from the date of termination:

- Immediately cease to perform their obligations under these Terms and Conditions;
- Refrain from any action which may indicate any relationship between the Parties;
- Immediately cease to use the name or logo of the other Party in any communication/ correspondence; and
- Make all balance payments due if any under the Merchant Application Form outstanding on the date of termination.

2.7 Upon termination of the Merchant Application Form, you shall immediately return to RAKBANK all RAKBANK Materials or any other materials which is proprietary to RAKBANK which includes, but not limited to marketing materials, training materials or any documents of RAKBANK in relation to Merchant Services and all Cardholder Payment Transaction copies for the last six (6) months from the last date of transaction or date of termination of the Merchant Application Form whichever comes earlier.

3. YOUR OBLIGATIONS

3.1 You acknowledge and agree to use Merchant Services in accordance with these Terms and Conditions.

3.2 Unless otherwise notified by RAKBANK, you shall accept the Card types set out in the Merchant Application Form as the payment method for the Payment Transactions.

3.3 You agree to display, announce or inform your customers of its acceptance of the Cards as the payment method for the sale of your goods and/ or services.

3.4 You agree to display in your premises (including on your website, mobile application and all other such Card acceptance channels) suitable signs and information to indicate your acceptance of the Cards.

٢-٥ لا يؤثر إنهاء نموذج طلب التاجر في حقوق الطرفين والالتزامات التي تقع على عاتقهما قبل تاريخ الإنهاء والتي يُجرى تنفيذها قبل الإنهاء ووفقاً لهذه الأحكام والشروط. تظل بعض الالتزامات الواقعة على عاتق الطرفين بموجب هذه الأحكام والشروط سارية ولا تُلغى بانتهاء نموذج طلب التاجر أو إنهائها حسب الشروط المحددة في هذه الاتفاقية.

٢-٦ فور إنهاء نموذج طلب التاجر وبدءاً من تاريخ الإنهاء:

- يتوقف كل طرف فوراً عن أداء التزاماته المنصوص عليها بموجب هذه الأحكام والشروط.
- يمتنع كل طرف عن اتخاذ أي إجراء قد يشير إلى وجود أي علاقة بين الطرفين.
- يتوقف كل طرف فوراً عن استخدام اسم الطرف الآخر أو شعاره في أي مراسلات.
- يُسدد كل طرف جميع ميزان المدفوعات الباقية إذا كان أي منها - بموجب نموذج طلب التاجر - غير مُستحق في تاريخ الإنهاء.

٢-٧ فور إنهاء نموذج طلب التاجر، يجب أن

تعيد 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 لآخر ستة (٦) أشهر من تاريخ آخر معاملة، أو من تاريخ إنهاء نموذج طلب التاجر أيهما كان أقرب.

٣- التزاماتك

٣-١ تقر وتوافق على استخدام خدمات التاجر وفقاً لأحكام هذه الأحكام والشروط.

٣-٢ تقبل أنواع البطاقات المذكورة في نموذج طلب التاجر بوصفها طريقة للسداد فيما يتعلق بمعاملات السداد، ما لم يُخطر راك بنك بخلاف ذلك.

٣-٣ توافق على العرض على عملائك أو إعلانهم أو إبلاغهم بقبول البطاقات وفقاً لطريقة السداد؛ لبيع سلحك و/ أو خدماتك .

٣-٤ توافق على عرض علامات ومعلومات مناسبة للإشارة إلى قبولك البطاقات في المبنى الخاص بك (بما في ذلك موقعك الإلكتروني، وتطبيق الهاتف المتحرك، وجميع الوسائل الأخرى لقبول البطاقة).

- 3.5 You shall and hereby undertake, not to accept any Cards:
- which are expired at the time of presentation;
 - which are recoverable according to the Recovery Bulletin or pursuant to information earlier provided by RAKBANK;
 - which are presented by a person who is not the Cardholder;
 - reasonably believed to be forged, counterfeit, altered or otherwise damaged; and
 - in violation of any applicable Laws.

4. EQUIPMENT

- 4.1 RAKBANK hereby grants to you during the Term a non-ex-clusive, 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 You acknowledge and agree 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., you do not have, nor shall you acquire under the Merchant Application Form, 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 your premises or as otherwise agreed upon between the Parties.
- 4.4 You hereby acknowledge and agree that the Equipment will be exclusively maintained and serviced by RAKBANK and its duly authorized agents and subcontractors, and you hereby undertake 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 You agree that you 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 You shall ensure that the Equipment shall at all times be operated:
- solely by your Representatives; and
 - in accordance with the Best Practice Guide or any other operations manual that may be provided by RAKBANK to you from time to time.

- ٣-٥ تتعهد بموجب هذه الاتفاقية بعدم قبول أي بطاقات:
- انتهت صلاحيتها وقت تقديمها.
 - قابلة للاسترداد وفقاً لنشرة الاسترداد أو وفقاً للمعلومات التي قَدِّمها راك بنك من قبل.
 - يُقدِّمها شخص ليس حاملاً للبطاقة.
 - يُعتقد على نحو معقول أنها مزورة، أو مزيفة، أو تم تغييرها، أو تالفة، أو غير ذلك.
 - تُخالف القوانين المعمول بها.

٤- الأجهزة

- ٤-١ يمنحك راك بنك خلال المدة 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.
- ٤-٢ تقر وتوافق على أن جميع حقوق الملكية الفكرية الموجودة في مواد راك بنك حالياً أو مستقبلاً ملك - بصورة حصية - راك بنك باستثناء الحد المنصوص عليه صراحة في البند ٤-١. لا تملك أي حق، أو ملكية، أو منفعة في أي من حقوق الملكية الفكرية الموجودة في مواد راك بنك حالياً أو مستقبلاً، كما لا يحق لك الحصول عليها بموجب نموذج طلب التاجر.
- ٤-٣ يقوم راك بنك و/ أو وكلاؤه المفوضون حسب الأصول بتركيب الأجهزة في النقاط المناسبة في المبنى الخاص بك أو على النحو المتفق عليه بين الطرفين خلاف ذلك.
- ٤-٤ تقر وتوافق على ان صيانة الأجهزة وخدمتها ستتم حصرياً من قبل راك بنك، ووكلائه، والمقاولين من الباطن المفوضين حسب الأصول، كما تتعهد بموجب ذلك 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.
- ٤-٥ توافق 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.
- ٤-٦ تضمن تشغيل الأجهزة في جميع الأوقات:
- من قبل ممثلك فقط.
 - وفقاً لدليل أفضل الممارسات، أو أي دليل عمليات آخر يُقدِّمه راك بنك لك من حين إلى آخر.

- 4.7 You 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 these Terms and Conditions.
- 4.8 You shall ensure your 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 yours 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, you 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 malfunction 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 your or your employees' misuse, negligence or misconduct, you 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 You shall accept the Cards in making Payment Transactions in connection to the sale of all goods and/or services offered by you without any differentiation and in strict adherence to these Terms and Conditions.
- 5.2 No Payment Transaction shall be made other than for the sale of goods and/or services in accordance with the course of your licensed business and the applicable Laws.
- 5.3 Notwithstanding the requirement of observing the permitted Floor Limit, you shall accept Payment Transaction irrespective of its value. You 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, you shall ensure to have the Card inserted or swiped into the POS Terminal. In case of EMV Card, you must insert the EMV Card into the POS Terminal and - if prompted - shall request the Card-holder to enter the PIN (Personal Identification Number). You accept full liability for, and hereby agree 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 you.

٤-٧ تضمن 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 الأحكام والشروط.

٤-٨ تضمن تدريب ممثلك 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 لك إذا رأى راك بنك عدم قدرة هذا الممثل على تشغيل الأجهزة.

٤-٩ إذا تكرر حدوث أي خطأ أو عطل في أي من الأجهزة تُخطر فوراً راك بنك ووكيله المفوض حسب الأصول أو المقاول من الباطن بذلك، ويترتب راك بنك أو وكيله المفوض حسب الأصول - بناء على هذا الإخطار - جميع الإجراءات اللازمة لإصلاح الأجهزة ذات الصلة أو استبدالها، شريطة ألا يكون هذا الخطأ أو العطل ناتجاً عن استخدام الأجهزة بصورة سيئة من قبل الممثلين أو الإهمال في تشغيلها.

٤-١٠ إذا وُضعت الأجهزة في غير مكانها أو تلفت نتيجة استخدامها بصورة سيئة من قبلك أو من قبل موظفيك، أو إهمالها، أو سوء التصرف فيها، تُعوض راك بنك عن جميع الخسائر التي تكبدها، شريطة ألا يتجاوز هذا المبلغ قيمة الأجهزة التي حددها راك بنك.

٥- معاملات السداد

٥-١ تقبل البطاقات في معاملات السداد وذلك فيما يتعلق ببيع جميع البضائع و/ أو الخدمات التي تقدمها دون تفرقة وبالالتزام التام بهذه الأحكام والشروط.

٥-٢ لا تُجرى أي معاملات سداد بخلاف المعاملات الخاصة ببيع البضائع و/ أو الخدمات وفقاً لنطاق الأعمال المرخصة لك ووفق القوانين المعمول بها.

٥-٣ بغض النظر عن متطلبات الالتزام بالحد الأعلى المسموح به، تقبل معاملات السداد بصرف النظر عن قيمتها. لا تُعلن ولا تُحدد مسبقاً أي قاعدة لقبول الحد الأدنى أو الأقصى لقيمة أي معاملات سداد.

٥-٤ فيما يخص المعاملات بخلاف معاملات السداد السريعة التي لا تتطلب توقيباً أو رقم تعريف يتعين عليك ضمان البطاقة المدخلة أو المسحوبة في طرفية نقطة البيع. في حال استخدام بطاقات إي إم في يجب عليك أن تدخل بطاقات إي إم في في طرفية نقطة البيع، كما يتعين عليك أن تطلب - إذا طُلب ذلك - من حامل البطاقة إدخال رقم التعريف الشخصي. تتحمل المسؤولية الكاملة - وتوافق 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 إليك فعلياً.

- 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, you shall use your 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 You 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. You hereby acknowledge 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 you 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 you.
- 5.9 You shall not accept a Payment Transaction, which is made:
- by any Representative;
 - to advance cash to the Cardholder (unless specifically authorized by RAKBANK);
 - to refinance a debt of yours, any Representative or any Cardholder;
 - 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
 - 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 you:
- verify the format of the logo appearing on the Card with the approved format authorized by the relevant Card Associations as provided by RAKBANK;
 - verify the validity date on the Card;
 - verify the identity of the Cardholder
 - use 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
 - obtains an Authorization.
- 0-5 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 عليك بذل قصارى جهدك للتحقق من هوية حامل البطاقة وتسجيل بيانات مستند التعريف في سجل /كشف البيع اليدوي الخاص بطرفية نقطة البيع، والحصول على صورة ضوئية من هذه المستندات والاحتفاظ بها لتقديمها إلى راك بنك عند الطلب.
- 0-6 لا تقسم أي معاملات سداد؛ أي تقسيم فاتورة مبيعات إلى فواتير معاملات أصغر متعددة بتكاليف البضائع و/أو الخدمات، وذلك بإنشاء تحويلات متعددة في أي وقت. تقرر بموجب هذا بأن تقسيم أي معاملة سداد إلى تحويلات متعددة قد ينتج عنه رفض جهة الإصدار أي معاملة سداد أو جميعها، مما يحق لراك بنك خصم القيم ذاتها من معاملات السداد التي تم رفضها إضافة إلى جميع النفقات الفعلية المتعلقة بها على أي عوائد البيع / السداد في المستقبل.
- 0-7 توفر جميع التفاصيل الخاصة بمعاملة السداد إلى راك بنك في غضون (7) سبعة أيام بحد أقصى من تاريخ طلب راك بنك لهذه التفاصيل. يتعين تخفيض قيمة معاملة السداد وفقاً لأي خصم مقدم على بيع البضائع و/أو الخدمات من خلالك.
- 0-8 يتعين عليك عدم قبول أي معاملة سداد تمت عن طريق:
- أي ممثل.
 - تقديم دفعة نقدية إلى حامل البطاقة (ما لم يُفوض من قبل راك بنك تحديداً).
 - إعادة تمويل دين لك، أو أي ممثل، أو أي حامل بطاقة.
 - 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.
- 0-9 عن البضائع التي لم تُبع أو الخدمات التي لم تقدم إلى حامل البطاقة.
- 0-10 لا تتم أي معاملة سداد قبل قيامك بما يلي:
- 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.
 - التحقق من تاريخ السريان على البطاقة.
 - التحقق من هوية حامل البطاقة.
 - بذل الجهد المعقول للتحقق من توقيع حامل البطاقة على الجانب الخلفي للبطاقة لضمان عدم تزوير التوقيع أو وقوع أي عمل احتيالي.
- 0 الحصول على تحويل.

- 5.11 For the purpose of this clause, it is agreed that if you are not certain of the nature of the Card, the identity of the Cardholder or are unable to verify the validity of the Card, you shall immediately contact the Authorization Centre for verification. If no sufficient information on the verification is provided, you shall not complete the Payment Transaction and shall use your 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", you shall immediately obtain Authorization through the Authorization Centre. If the Authorization Centre approves the Payment Transaction, you shall use the same Authorization code that will be given by the Authorization Centre to complete the Payment Transaction, otherwise, you shall comply with the Authorization Centre instructions if the Payment Transaction is declined.
- 5.14 When processing a Payment Transaction, you shall strictly adhere to these Terms and Conditions and the guidelines set out in the Best Practice Guide as updated and notified to you from time to time.
- 5.15 Any incorrect Payment Transaction done by you 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 you, you shall use the Card originally presented as the mode of refund for such cancelled or returned goods and/or services. In exceptional circumstances you may use any other authorised mode of refund as advised by RAKBANK.
- ٥-١١ لأغراض هذا البند، تم الاتفاق على أنه حال عدم تأكدكم من طبيعة البطاقة أو هوية حامل البطاقة، أو في حال عدم قدرتك على التحقق من صلاحية البطاقة يتعين عليك حينئذ الاتصال فوراً بمركز التحويل للتحقق. في حال عدم تقديم معلومات كافية لأجل التحقق يتعين عليك ألا تكمل معاملة السداد وأن تستخدم الوسائل المعقولة لاستعادة البطاقة من حامل البطاقة وإرسالها على الفور إلى راك بنك.
- ٥-١٢ 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.
- ٥-١٣ إذا نتج عن محاولة تحويل رسائل مثل "نشل" أو "إحالة" يتعين عليك أن تحصل فوراً على تحويل من خلال مركز التحويل. إذا اعتمد مركز التحويل معاملة السداد يتعين عليك أن تستخدم رمز التحويل ذاته الذي سيقدمه مركز التحويل لأجل استكمال معاملة السداد، وفي حال عدم القيام بذلك يتعين عليك أن تلتزم بالتعليمات التي تصدر عن مركز التحويل عند رفض معاملة السداد.
- ٥-١٤ عند معالجة معاملة سداد يتعين عليك الالتزام التام بهذه الأحكام والشروط و الإرشادات المنصوص عليها في دليل أفضل الممارسات وفقاً لما يتم تحديثه وما يتم إخطارك به من حين إلى آخر.
- ٥-١٥ يتعين إرسال أي معاملة سداد غير صحيحة - تتطلب بموجبها تقديم رصيد بواسطة 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.
- ٥-١٦ إضافة إلى البند ٥-١٥ 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 قبلك يتعين عليك استخدام البطاقة المقدمة أصلياً بوصفها طريقة استعادة أموال هذه البضائع و/أو الخدمات التي تم إلغاؤها أو إعادتها. يجوز لك في حالات استثنائية استخدام أي طريقة مسموح بها للاسترداد وفق ما ينصح به راك بنك.

6. RECOVERY OF CARDS

You will use your best efforts to recover and retain any Card for which you receive 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 you shall also take reasonable steps to recover a Card which you have 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.

7. OPERATION

To the extent applicable for your business, you agree to abide by the following obligations with respect to initiating and processing the Payment Transactions:

7.1 Commercial Services:

- If Payment Transaction is not to be made at the time of contracting for services, you shall request Pre-Authorization to withhold the necessary funds on the Card to cover the anticipated services.
- For the purpose of Pre-Authorization, you shall estimate the value of the Payment Transaction which would be concluded for the entire services to be rendered on the basis of:
 - the type and duration of the services as may be anticipated at the time of contracting; and
 - the estimated pricing for such services during the intended period.
- You 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 you may insert the EMV Card into the POS Terminal and, if prompted, shall request the Cardholder to enter the PIN.
- You shall inform the Cardholder of the amount for which the Pre-Authorization was obtained at the time of contracting and you 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 you to complete a Payment Transaction on the basis of the earlier Pre-Authorization, you 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 you. The approval code entered by you for Merchant Transaction must be the same as the one obtained in the Pre Authorization.

٦- استعادة البطاقات

تبدل قصارى جهده لاسترداد أي بطاقة تتلقى بشأنها إخطارات بالإلغاء، أو التقييد، أو السرقة، أو الفقدان، أو النهب، أو النشل، أو التزوير. هذا الإخطار قد يُرسل إلكترونياً من خلال الأجهزة أو عن طريق مركز التحويل، أو بأي وسيلة مقبولة لدى راك بنك. كما يتعين عليك 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.

٧- التشغيل

بالقدر الممكن لأعمالك، توافق على الامتثال للالتزامات التالية فيما يتعلق ببدء وإجراء مُعاملات السداد:

٧-١ الخدمات التجارية

- إذا لم تتم معاملات السداد في وقت التعاقد على الخدمات، تطلب تحويلاً مسبقاً لوقف المبالغ المستحقة على البطاقة لتغطية الخدمات المتوقعة.
- لغرض التحويل المسبق، تُقدّر قيمة معاملة السداد التي من الممكن إبرامها للخدمات كلها لتُقدم على أساس:
 - نوع ومدّة الخدمات المتوقعة ووقت التعاقد.
 - التسعير المقدّر لهذه الخدمات أثناء الفترة المذكورة.
 - تسحب أو تمرر البطاقة من خلال قارئ الشريط المغناطيسي الخاص بطرفية نقطة البيع في حال تمكينها، للحصول على التحويل المسبق. في حال وجود بطاقات إي إم في، تمرر بطاقة إي إم في طرفية نقطة البيع ويطلب من حامل البطاقة إدخال رقم التعريف الشخصي، إذا طلب منه ذلك.
 - تُعلم حامل البطاقة بالمبلغ الذي تم الحصول على تحويل مسبق به وقت التعاقد، وتُسجل التاريخ والمبلغ ورمز الموافقة على التحويل المسبق الذي تسلّمه أو حصل عليه من سجل نقطة البيع أو كشف البيع اليدوي حسبما يتطلب الأمر.
 - عند إنهاء خدماته، وكي تُكمل معاملة السداد على أساس وجود تحويل مسبق، ينبغي أن تتم معاملة التاجر بقيمة لا تتعدى عشرة في المائة (١٠%) من المبالغ المحجوزة من خلال التحويل المسبق أو أي حد متفق عليه خطياً فيما بينك وبين راك بنك. يجب أن يكون رمز الموافقة الذي تدخله لإتمام معاملة التاجر مطابقاً لنفس الرمز الذي تحصل عليه في التحويل المسبق.
 - لا يجوز أن تُغير مدة خدماتك أو الاتفاقية المتضمنة مع حامل البطاقة دون الحصول على موافقة من حامل البطاقة.

- f) You shall not alter the term of its services or the underlying agreement with the Cardholder without obtaining the consent of the Cardholder.
- g) If necessary, you 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 you.
- h) 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 the Merchant Application Form, additional charges shall be limited to only traffic fines, other traffic violations, room rentals, food, beverages, taxes, rental and fuel. You must not charge for damage or loss or theft of goods and/or services and you shall obtain written acceptance of the Cardholder to such additional charges at the time of completion of the services. You 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.
- i) 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 you have 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.
- j) In the event that you are engaging in vehicle rental services, you shall (if applicable):
- (i) 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;
- (ii) 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;

- ج) حسبما يتطلب الأمر، يجوز لك أن تحصل على تحويل 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 ستتجاوز إجمالي مبالغ التحويل المسبق بعشرة في المائة (10%) أو أي حد متفق عليه خطياً بينك وبين راك بنك
- ح) لا تتم أي معاملة سداد نظير خدمات إضافية/ زائدة أو أي رسوم إضافية أخرى ما لم يوافق حامل البطاقة على هذه الرسوم. ولأغراض نموذج طلب التاجر ينبغي أن تقتصر أي رسوم إضافية على الغرامات المرورية، والمخالفات المرورية الأخرى، وإيجار الغرف، والمأكولات، والمشروبات، والضرائب، والإيجار، والوقود. لا تُحاسب على تلف أو خسارة أو سرقة البضائع و/ أو الخدمات، وعليك أن تحصل على موافقة خطية من حامل البطاقة على هذه الرسوم الإضافية عند تنفيذ الخدمات. تُحول 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 اليدوي 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.
- ط) 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 اليدوية خلال المدة المحددة أعلاه بدون توقيع حامل البطاقة شريطة أن تكون قد حصلت على توقيع حامل البطاقة بالفعل في الملف، تُدرج عبارة "التوقيع في الملف" على لوحة التوقيع الخاصة بسجل نقطة البيع/ كشف البيع اليدوي.
- ي) في حالة اشتراكك في خدمات تأجير المركبات ، يجب عليك (إن أمكن):
- (1) الاحتفاظ لمدة خمس (5) سنوات باتفاقية إيجار السيارات الموقعة، وسجل نقطة البيع أو كشف البيع اليدوي، والغرامات المرورية ذات الصلة والصادرة أثناء توفير الخدمات.
- (2) 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 مماثلة أخرى.

- (iii) provide RAKBANK with a copy of your insurance policy, if the Cardholder pays a insurance deductible for damage;
- (iv) 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.
- (v) 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 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) In the event that you are engaging in hotel/ accommodation services, you shall:
 - (i) 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;
 - (ii) 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) In the event that you are engaging in restaurant/ catering or food and beverage services, you shall not alter or amend the amount of tip agreed and written by the Cardholder.

7.2 Online Transactions:

- a) You shall install and maintain the software that connects you to payment gateway application through an information technology known as "Secure Socket Layer" ("Payment Client") which is provided, updated or otherwise revised by RAKBANK.
- b) You hereby acknowledge and agree 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.
- c) You shall choose an acquiring mode for accepting online Payment Transactions:
 - (i) if RAKBANK hosted secured page is used as an acquiring mode for accepting online Payment Transaction then Card details will not be disclosed to you as RAKBANK or its Payment Gateway Service providers will store and maintain such data; or

- (٣) تزويد راك بنك بنسخة من بوليصة تأمينك، إذا سدد حامل البطاقة مبلغ الخصم التأميني نظير الأضرار.
- (٤) 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.
- (٥) الاتصال بحامل البطاقة للتأكد من الرسوم المتأخرة أو المعدلة نظير الخسارة، أو السرقة، أو الأضرار التي تظهر بذات السيارة التي قد أجراها حامل البطاقة مؤخراً وسيخصم هذا المبلغ الحقيقي من البطاقة فقط بعد تأكيد وتعهد حامل البطاقة بالموافقة على هذه الرسوم.
- ك) في حالة اشتراكك في خدمات الفندق / الإقامة، ينبغي عليك:
 - (١) يحتفظ لمدة خمس (٥) سنوات بنماذج تسجيل النزيل الموقعة من حامل البطاقة، وسجل نقطة البيع أو كشف البيع اليدوي؛ وجميع الوثائق ذات الصلة والصادرة أثناء توفير الخدمات.
 - (٢) إذا لم يسجل حامل البطاقة دخولاً لبدء معاملة السداد نظير تكلفة ليلة واحدة فقط في حال وجود خسارة يتحملها راك بنك تتعلق بمعاملة السداد، فإن هذه الخسارة الفعلية تخصم من أي عوائد بيع مستقبلية.
 - ل) في حالة أنك تستخدم المطاعم/ خدمات تقديم الأطعمة أو خدمات المأكولات والمشروبات ألا تغير أو تعدل مبلغ الإكرامية الذي يوافق عليه حامل البطاقة خطياً.

٧-٢ معاملات عبر الإنترنت

- أ) تلتزم بتثبيت وصيانة البرنامج الذي يربطك بتطبيق بوابة السداد من خلال تقنية المعلومات المعروفة باسم "طبقة المنافذ الآمنة" ("تسديد العميل") الذي يقدمه ويحدثه ويراجعه راك بنك.
- ب) تقر وتوافق على أن تسديد العميل تستخدم بالطريقة وحسب التعليمات الواردة في دليل أفضل الممارسات أو تلك التي يقدمها راك بنك من حين إلى آخر.
- ج) تختار وضع الحصول للموافقة على معاملات السداد عبر الإنترنت:
 - (١) إذا كانت الصفحة الآمنة المستضافة من راك بنك مستخدمة كوضع للحصول على طريقة السداد فلا يتم الإفصاح عن تفاصيل البطاقة لك حيث إن راك بنك أو أحد مقدمي خدمة بوابة السداد سيحتفظان بهذه البيانات.

- (ii) if your hosted payment page is used, you accept 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.
- d) You shall provide Cardholders a receipt with the following info:
- (i) your name and online address;
- (ii) Payment Transaction amount;
- (iii) Payment Transaction currency;
- (iv) Payment Transaction date and shipping date;
- (v) Unique Payment Transaction ID;
- (vi) Authorization code;
- (vii) Description of good and/or services;
- (viii) Masked Card number;
- (ix) Expected delivery date; and
- (x) Delivery method.
- e) You shall include in each online Payment Transaction the order reference number further to which the status of that Payment Transaction will be sent to you by RAKBANK or its Payment Gateway Service Providers quoting the order reference number used by you when initiating the Payment Transaction.
- f) You shall include the following on its website:
- (i) complete description of goods and/or services provided;
- (ii) your terms and conditions of the purchase for the Goods and/or Services;
- (iii) your refund or return policy and provide "Click to Accept" to acknowledge policy;
- (iv) your contact information for customer service contact including electronic mail address;
- (v) Transaction currency;
- (vi) export restrictions as applicable;
- (vii) delivery mode and policy;
- (viii) country of its domicile;
- (ix) logos of Cards accepted in the format authorized by RAKBANK;
- (x) other related tariffs and/or regulations;
- (xi) security capabilities and policy for transmission of payment Card details;
- g) You hereby authorize RAKBANK to hold service codes with respect to your website used for initiating Payment Transactions.

- (٢) إذا كانت صفحة السداد المستضافة من قبلك مستخدمة فإنك توافق على تحمل المسؤولية كاملة عن حفظ وحماية البطاقات وبيانات حامل البطاقة بالطريقة التي يقرها راك بنك من حين إلى آخر.
- د) تُقدم أيضاً لحاملي البطاقات متضمناً البيانات التالية:
- (١) اسمك وعنوانك الإلكتروني.
- (٢) مبلغ معاملة السداد.
- (٣) عملة معاملة السداد.
- (٤) تاريخ معاملة السداد وتاريخ الشحن.
- (٥) الرقم التعريفي لمعاملة السداد المميزة.
- (٦) رمز التحويل.
- (٧) وصف البضائع و/أو الخدمات.
- (٨) رقم البطاقة المخفية.
- (٩) تاريخ التسليم المتوقع.
- (١٠) طريقة التسليم.
- هـ) تدرج في كل معاملة سداد عبر الإنترنت الرقم المرجعي للطلب بالإضافة إلى أي جهة سترسل حالة السداد، إليك من قبل راك بنك أو أحد مقدمي خدمة بوابة السداد مقببساً الرقم المرجعي للطلب الذي استخدمته عند بدء معاملة السداد.
- و) تُدرج ما يلي على موقعه الإلكتروني:
- (١) وصف تام للبضائع و/أو الخدمة التي يوفرها.
- (٢) الأحكام والشروط التي تفرضها على شراء البضائع و/أو الخدمات.
- (٣) سياستك للاسترداد أو الارتجاع وإدراج "اضغط للموافقة" للموافقة على السياسة.
- (٤) بيانات التواصل الخاصة بكلخدمة العملاء متضمنة عنوان البريد الإلكتروني.
- (٥) عملة المعاملة.
- (٦) قيود التصدير إذا انطبق الأمر.
- (٧) سياسة وطريقة التسليم.
- (٨) المقر الرسمي للتاجر.
- (٩) شعارات البطاقات التي يعتمدها ويوافق عليها راك بنك.
- (١٠) أي رسوم جمركية و/أو أنظمة أخرى.
- ١١) السياسة والإمكانيات الأمنية لتحويل بيانات بطاقة السداد.
- ز) تُفوض بموجبه راك بنك بالاحتفاظ برموز الخدمات فيما يتعلق بموقعك الإلكتروني المستخدم لبدء معاملات السداد.

h) You acknowledge 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:

- (i) you agree to comply with the applicable guidelines, best practices and security mandates informed to you by RAKBANK and the Card Associations;
- (ii) you acknowledge that not complying with these would result in penalties and charges being levied on you; and
- (iii) you agree that Card Associations may hold you 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 subsequently RAKBANK is hereby authorized to withhold from any Sales Proceeds or to debit the Bank Account accordingly.

7.3 Mail, Telephone and Internet:

- a) You accept that you shall identify the Cardholder at your own risk for mail, telephone or internet Payment Transactions.
- b) You 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 you or by using the POS Terminal or by obtaining Authorization through the Authorization centre.
- 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) You agree 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.

ح) تقر أن راك بنك لا يوافق على تحمل 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-

(١) توافق على الامتثال للإرشادات المعمول بها وأفضل الممارسات وتفويضات الأمان التي أبلغك بها راك بنك وجمعيات البطاقات ؛

(٢) تقر بأن عدم الامتثال لهذه الإرشادات سيؤدي إلى فرض عقوبات ورسوم عليك ؛

9

(٣) توافق على أنه يجوز لجهات إصدار البطاقات أن تُحمّلك 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 تحول المسؤولية التجارية العالمية من قبل ماستركارد عن المعاملات الإقليمية) وبالتالي يُفوض راك بنك بموجبه للخصم من عوائد أي عمليات بيع أو خصم من الحساب البنكي مباشرة.

٣-٧ البريد الإلكتروني، الهاتف، الإنترنت:

(أ) توافق على أنه ستُعرّف حامل البطاقة بالمخاطر الخاصة بك التي تتعلق بالبريد الإلكتروني أو الهاتف أو معاملات السداد عبر الإنترنت.

(ب) يجوز أن تجري معاملات سداد عبر البريد الإلكتروني، أو الهاتف، أو الفاكس، أو شخصياً من حامل البطاقة الذي يستخدم شاشة إدخال البيانات اليدوية المتاحة عبر تسديد العميل المثبت على الخادم الذي تقوم بصيانته، أو باستخدام طرفية نقطة البيع، أو بالحصول على تحويل من خلال مركز استخراج التحويلات.

(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) توافق على أنّ تسلّم أي رمز موافقة من راك بنك لا يضمن صلاحية معاملة السداد وأن معاملة السداد التي تُقدم 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 للبند ١٠.

7.3 Security Monitoring

RAKBANK shall have the right to conduct security checks and monitor your websites on a regular basis. You shall make necessary changes to your website if there are security leaks or if adverse observations are found during these checks. RAKBANK has the right to withdraw all or part of the Merchant services if these issues are not resolved within a period of time stipulated by, and to the satisfaction of, RAKBANK

8. FEES

8.1 You agree and undertake to:

- pay RAKBANK the Fees due on each Payment Transaction made by POS Terminal at the rates listed out in the Merchant Application Form;
- 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;
- 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).
- reimburse RAKBANK for any charges pertains to any telecommunication cost incurred by RAKBANK on behalf of you 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 you of such revision.

8.3 The Fees do not include any taxes now in effect or thereafter levied for any reason. You shall be liable for all such taxes, unless otherwise agreed in writing with us. All amounts expressed to be payable under the Merchant Application Form by you 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, you shall be liable for any taxes (including but not limited to VAT) payable in connection with or arising out of the Merchant Application Form.

9. SETTLEMENT AND PROCEEDS

9.1 Following completion of Payment Transactions:

- 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
- 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 you on the next Business Day after receiving details of the Payment Transaction by the respective Card Association.

٣.٧ مراقبة الأمان

يحق لراك بنك إجراء فحوصات أمنية ومراقبة المواقع الالكترونية الخاصة بك بشكل منتظم. يجب عليك إجراء التغييرات اللازمة على الموقع الالكتروني الخاص بك. إذا كانت هناك تسريبات أمنية أو إذا تم العثور على ملاحظات سلبية أثناء هذه الفحوصات، يحق لراك بنك سحب كل أو جزء من خدمات التاجر إذا لم يتم حل هذه المشكلات خلال فترة زمنية محددة من قبل راك بنك وبما يرضيه.

٨- الرسوم

٨-١ توافق وتتعهد 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 يتكبدها راك بنك نيابة عنك لاستخدام طرفية نقطة البيع التي تعمل عبر جي بي آر إس/ ثري جي/ فور جي.

٨-٢ يحتفظ راك بنك بالحق في مراجعة الرسوم من حين إلى آخر وإخطارك بهذه المراجعة.

٨-٣ لا تشمل الرسوم أي ضرائب سارية الآن أو تُفرض بعد ذلك لأي سبب من الأسباب. تتحمل مسؤولية جميع هذه الضرائب ما لم يُتفق على خلاف ذلك خطياً بيننا. لا تشمل المبالغ المستحقة السداد بموجب نموذج طلب التاجر من قبلك إلى راك بنك (كلياً أو جزئياً) مقابل أي توريد يخضع لأغراض ضريبة القيمة المضافة أي ضريبة قيمة مضافة تُحسب على هذا التوريد؛ لذا تتحمل مسؤولية سداد أي ضرائب بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر- الضرائب المستحقة وفقاً لهذه نموذج طلب التاجر أو الأمور ذات الصلة بها.

٩- التسوية والعوائد

٩-١ 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 (١٠) عشرة أيام عمل.

٩-٢ تُسدد عوائد البيع/ السداد إليك في يوم العمل التالي بعد تلقي بيانات معاملة السداد من جهات إصدار البطاقات المعنية.

- 9.3 Subject to Clauses 9.2, 9.4 and 9.5 of these Terms and Conditions, 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 You hereby authorize RAKBANK at your 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 You hereby authorize RAKBANK to deduct from the Sale/Payment Proceeds or if the Sale/Payment Proceeds are already credited to the Bank Account, you agree to pay and hereby authorize RAKBANK to debit the Bank Account, the amount of:
- the applicable Fees
 - 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
 - any other actual payment amount which is mistakenly or wrongfully received by you pursuant to negligence, misconduct or fraudulent act of yours.
- 9.6 You hereby authorize 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 your 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 you.
- 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 You 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, you shall grant to RAKBANK (or its duly authorised representative) the right of access to any of your 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.
- ٩-٣ وفقاً للبنود ٩-٢، ٩-٤، و٩-٥ من هذه الأحكام والشروط، تودع جميع عوائد البيع / السداد في حساب البنك وفق الطريقة وعدد مرات التسوية المحددة في نموذج طلب التاجر.
- ٩-٤ تفوض بموجب هذه الاتفاقية راك بنك - وفقاً لتقديرك 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).
- ٩-٥ تفوض بموجب هذه الاتفاقية راك بنك في الخصم من عوائد البيع / السداد، كما توافق على السداد إذا كانت عوائد البيع / السداد قد أودعت بالفعل في حساب البنك، ثم تفوض البنك في الخصم من الحساب البنكي قيمة:
- الرسوم المطبقة
 - أي مبلغ إضافي للسداد الفعلي يسدده راك بنك نتيجة الإخفاق، أو خطأ في النظام، أو الإهمال، أو سوء التصرف، أو الاحتيال.
 - أي مبلغ سداد فعلي آخر تتسلمه عن طريق الخطأ بسبب إهمالك، أو سوء تصرفك، أو احتيالك.
- ٩-٦ تفوض بموجبه راك بنك في حجب أو تجميد إعادة أية مبالغ في حساب البنك، كما توافق على تعويض راك بنك إذا لم يكن الرصيد في الحساب البنكي كافياً للوفاء بالتزاماتك المالية الناشئة عن هذا المبلغ الذي قد يفرض على راك بنك من خلال أي جهة لإصدار البطاقات، أو أي جهة مختصة فيما يتعلق بمعاملات السداد التي تجريها.
- ٩-٧ تخضع أي تسويات عملاً بالبند ٩ للتحقق والتدقيق من راك بنك، في حال ثبوت عدم دقة هذه التسويات أو صحتها يحق للبنك خصم أو حجز أو إيداع عوائد السداد عن أي قصور أو زيادة أو عدم سريان في سجلات نقاط البيع أو كمبيالات البيع المحررة يدوياً.
- ٩-٨ تحتفظ بسجلات نقاط البيع، وكشوف البيع اليدوية، وفواتير البيع ذات الصلة لمدة خمس سنوات من تاريخ انتهاء كل معاملة سداد.
- ٩-٩ عند تسلم طلب خطي بشكل مسبق من راك بنك، تمنح راك بنك (أو ممثله المفوض حسب الأصول) حق الوصول إلى أي من مبانك و/ أو موظفيك و/ أو سجلاتك أثناء ساعات العمل العادية إلى الحد المناسب للوصول أو التحقق من أي معاملة سداد كما يطلب راك بنك على نحو معقول.

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 you even after termination of the Merchant Application Form, in any of the following circumstances where:

- Payment Transaction is suspected to be fraudulent or requires Chargeback;
- Payment Transaction is found to be illegal upon investigation by RAKBANK;
- Authorization for a Card transaction is not obtained in accordance with these Terms and Conditions or as per Card Association rules.
- Payment Transaction data is issued or presented in violation of the procedures set out in these Terms and Conditions;
- The particulars inserted in the POS Record/ Manual Sale Draft are not identical with the particulars inserted in the copy given to the Cardholder;
- The Card relating to a Payment Transaction is not valid for any reason whatsoever including, but not limited to, forgery or expiry;
- The Payment Transaction is not authorized by the Issuer or the Cardholder or by the Card Associations;
- The POS Record and other related documents / Manual Sale Draft is incomplete or illegible;
- You fail 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;
- The signature on the POS Record/Manual Sale Drafts in not reasonably similar to the signature on the Card or is a forged signature;
- The Payment Transaction is processed via multiple fraudulent Authorizations;
- You have processed a fictitious, suspicious, and/or counterfeit Payment Transaction or otherwise defrauded or attempted to defraud RAKBANK or the Cardholder;
- A "Chargeback Window" has been opened by the Card Associations for excessive fraudulent or Chargeback Payment Transactions.
- The sales transaction is not a valid sales transaction based on investigation made by RAKBANK, Card Association or any relevant authority;

١٠ - النزاعات وإعادة المبالغ

- يُجوز لراك بنك اقتطاع عوائد المبيعات/ السداد فيما يتعلق بمعاملة السداد، كما يجوز له أن يرد أو يخصم المبالغ الفعلية إليك حتى بعد انتهاء نموذج طلب التاجر في أي من الحالات التالية:
 - الاشتباه بأن معاملة السداد هذه مزورة أو تتطلب إعادة المبالغ.
 - اكتشاف أن معاملة السداد غير قانونية عند إجراء تحقيقات من جانب راك بنك.
 - عدم الحصول على تفويض من جهات إصدار البطاقات وفقاً للأحكام والشروط أو وفقاً لقواعد جهات إصدار البطاقات.
 - صدور بيانات معاملة السداد أو تقديمها بما يخالف الإجراءات المنصوص عليها في هذه الأحكام والشروط.
 - عدم مطابقة البيانات المدرجة في سجل طرفية نقطة البيع / كشف البيع اليدوي للبيانات المدرجة في النسخة الصادرة إلى حامل البطاقة.
 - عدم سريان البطاقة الخاصة بمعاملة السداد لأي سبب، مثل -على سبيل المثال لا الحصر- التزوير، أو انتهاء سريان البطاقة.
 - عدم التصريح بمعاملة السداد من قبل جهة الإصدار، أو حامل البطاقة، أو جهات إصدار البطاقات.
 - عدم احتمال أو قانونية سجل نقطة البيع أو الوثائق الأخرى ذات الصلة / كشف البيع اليدوي.
 - عدم تقديمك 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.
 - عدم مطابقة التوقيع الموجود على سجل نقطة البيع / كشوفات البيع اليدوية للتوقيع الموجود على البطاقة على نحو معقول أو كان التوقيع مزوراً.
 - إجراء معاملة السداد من خلال عدة تفويضات مزورة.
 - إجراء معاملات سداد وهمية، أو مشبوهة و/ أو مزيفة و/ أو مخشوشة، أو الاحتيال على راك بنك أو حامل البطاقة.
 - فتح "نافذة إعادة المبالغ" من خلال جهات إصدار البطاقة بسبب عمليات الاحتيال المتزايدة أو معاملات إعادة المبالغ.
 - عدم سريان معاملة المبيعات بناءً على التحقيقات التي أجراها بنك راك، أو جهات إصدار البطاقة، أو أي سلطة معنية.

- 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) You authorize RAKBANK to deduct any actual liabilities, losses, fees, costs or expenses or any other amounts payable by you to RAKBANK pursuant to these Terms and Conditions 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 you;
- 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) You fail to deliver the goods or services within the agreed time period with the Cardholder;
- t) You fail 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 your return, exchange and cancellation policy which was disclosed to the Cardholder at the time of the Payment Transaction.

س) ارتباط معاملة السداد بالبضائع 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 أياً مما سبق.

ع) تفوض راك بنك في خصم أي التزامات فعلية، أو خسائر، أو رسوم، أو تكاليف، أو مصروفات، أو مبالغ أخرى واجبة السداد من قبلك إلى راك بنك عملاً بهذه الأحكام والشروط التي تتضمن - على سبيل المثال لا الحصر- أي شيء ينشأ عن إعادة المبالغ الواردة، أو تلقي تأكيد بالاحتيايل يتعلق بمعاملة البطاقة التي تجريها.

ف) يُضاف إلى الحساب البنكي أكثر من مرة بنفس معاملة السداد.

ص) شراء بضائع أو خدمات باستخدام بطاقة مُعدلة أو تم التلاعب بها.

ق) عدم تسليمك البضائع أو الخدمات خلال المدة المتفق عليها مع حامل البطاقة.

ر) عدم تقديمك دفعة المبيعات اليومية إلى راك بنك في غضون يومين.

ش) إعادة شراء حامل البطاقة البضائع أو استبدالها أو إلغائها شرائها ضمن سياستك الخاصة في التبديل والإلغاء التي تم الإفصاح عنها لحامل البطاقة في وقت معاملة السداد.

11. REPRESENTATIONS AND WARRANTIES

11.1 You hereby warrant, represent and undertake to RAKBANK that:

- a) yours is a duly incorporated company or legal entity validly existing under the law of your jurisdiction of incorporation and have taken all necessary actions (corporate or otherwise) to authorise your entry into, to observe and perform its obligations under this;
- b) your entering into the Merchant Application Form, delivery and performance of the obligations contemplated by the Merchant Application Form does not and will not contravene or conflict with its constitutional documents, any existing contractual and/or legal obligations owed by you or any agreement binding on your assets or result in a breach of any law, regulation, judgment, order;
- c) you have all requisite power, authority, licences and approvals to enter into and perform your obligations under these Terms and Conditions;
- d) in your capacity under the Merchant Application Form, you act as a principal and for your own account and not as agent, fiduciary, advisor or trustee or in any other capacity on behalf of any third party and have made your own independent decisions to enter into the Merchant Application Form and as to whether the Merchant Application

ا-ا) تقر وتتعهد وتضمن بموجب هذه الاتفاقية إلى راك بنك ما يلي:

أ) أنك شركة مؤسسة حسب الأصول أو أنك كيان قانوني قائم بشكل سليم بموجب القوانين السارية في مكان ولايتك التأسيسية وقد اتخذت جميع الإجراءات الضرورية (شركة أو خلاف ذلك) اللازمة لترخيص سريانك وللوفاء بالتزاماتك وتنفيذها بموجب هذا.

ب) عدم تعارض أو تناقض تحرير نموذج طلب التاجر والوفاء والقيام بالتزامات الواردة ب نموذج طلب التاجر مع المستندات الدستورية الخاصة بها أو مع أي التزامات تعاقدية و/ أو قانونية واقعة عليك أو مع أي اتفاقية ملزمة على الأصول الخاصة بك أو تلك التي ينشأ عنها خرق لأي قانون أو لائحة أو حكم أو أمر.

ج) التمتع بالسلطة والصلاحيات والتراخيص والموافقات المطلوبة للدخول في التزاماتك وتنفيذ الالتزامات المفروضة بموجب هذه الأحكام والشروط.

د) بصفتك موكلاً بموجب نموذج طلب التاجر وتعمل لحسابك الخاص وليس بوصفك وكيلاً أو مفوضاً أو مستشاراً أو متعهداً أو أي صفة أخرى نيابة عن الغير، وأنه قد اتخذت قراراً تكبشك مستقل للدخول في نموذج

II - التعهدات والضمانات

Form is appropriate or proper for you is based upon your own judgement and upon advice from such advisers as you have deemed necessary;

- e) you 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) the Merchant Application Form, including these Terms and Conditions, is valid, legally binding and enforceable against you in accordance with its terms;
- g) all Payment Transactions tendered to RAKBANK will represent the obligations of the Card-holders to you for bona-fide transactions in the amount set forth thereon for goods sold and/or Services rendered only;
- h) you 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) you 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 accepts no refund, you shall issue a Refund Voucher to RAKBANK for the actual amount;
- j) you shall not refuse the exchange or return of goods and/or services merely because they were originally purchased by Card;
- k) you shall not make cash advances or withdrawals to any Cardholder;
- l) you shall notify RAKBANK of or any sale, restructure, acquisition, merger or any other material change in nature or size of your business.
- m) you shall not infringe upon the Intellectual Property Rights of RAKBANK or the Card Associations, nor otherwise use the mark or logo of Cards in such a manner as to create the impression that your goods and/or services are sponsored, produced, affiliated with, offered, or sold by RAKBANK and/or any of the Card Associations;
- n) you shall use your best endeavours to assist RAKBANK, if requested from time to time, in preventing or detecting fraud and undertakes to inform RAKBANK, as soon as reasonably practicable, of any fraudulent activity you becomes aware or any such activities which, in your opinion would involve fraud, misrepresentation or other illegal activities in relation to a Card;

طلب التاجر وإذا ما كان نموذج طلب التاجر مناسباً أو صالح بناءً على حكم الخاص وعلى رأي هؤلاء المستشارين حسبما تراه ضرورياً.

- o) الامتثال في جميع الأوقات بالقوانين والانظمة المعمول بها (بما في ذلك دون حصر قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة والانظمة والتعميمات والإخطارات وأي تعديلات لها).
- و) سريان نموذج طلب التاجر متضمناً الأحكام والشروط وإلزامه قانوناً وقابليته للنفذ عليك وفقاً لأحكامه .
- ز) امتثال جميع معاملات السداد المقدمة إلى راك بنك بالتزامات حامل البطاقة إليك فيما يخص المعاملات التي تتسم بحسن النية في حدود المبلغ المنصوص عليه فيها وذلك عن البضائع المباعة و/أو الخدمات المقدمة فقط.
- ح) تُنشئ سياسة عادلة فيما يخص استبدال أو استرجاع البضائع و/أو الخدمات التي تمّ 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 البيع وإذا بُدئت معاملة السداد من خلال "يدوي" أو إذا لم تقبل طرفية نقطة البيع الاسترداد فعليك إصدار قسيمة الاسترداد إلى راك بنك بالمبلغ الفعلي.
- ي) عدم رفض استبدال أو استرجاع البضائع و/أو الخدمات فقط لمجرد أنه قد تمّ شراؤها باستخدام البطاقة.
- ك) عدم تقديم دفعات نقدية أو سحبات لأي حامل بطاقة.
- ل) إبلاغ راك بنك بأي عملية بيع أو إعادة هيكلة أو تحصيل أو دمج أو تغيير جوهري آخر في طبيعة الأعمال أو حجمها.
- م) 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 بضائعك و/أو الخدمات التي تقدمها 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.
- ن) بذل قصارى جهدك لمساعدة راك بنك عند الطلب من حين لآخر للحيلولة دون وقوع أعمال احتيال ويعمل على الكشف عن وقوعها، كما تتعهد بإبلاغ راك بنك في أقرب وقت ممكن على نحو معقول بأي أنشطة احتيالية تصبح على علم بها أو عن أي أنشطة ترى أنها تتضمن غشاً أو تدليساً أو أي أنشطة أخرى غير قانونية تتعلق بالبطاقة.

- o) not to sell, purchase, provide or exchange Card account number information in the form of Card transaction document, mailing lists, tapes, journal rolls or other media obtained by reasons of a Card transaction to any third party;
- p) you must not request or use a Card account number for any purpose that you know or should have known to be fraudulent or in violation of rules, operating regulations, procedure, or policies available or which are communicated by RAKBANK from time to time;
- q) you shall not sell, store, share, purchase, provide, or exchange a Cardholder and Card information or account number information in any form to any third party other than RAKBANK or authorized personal or pursuant to an official court order. You must keep all systems and media containing account information, Cardholder or Card information, Cardholder or Card transaction information in media form in a secure manner to prevent access by or disclosure to any third party other than RAKBANK. You must destroy in the appropriate manner, all such media that will render unreadable which you no longer deem necessary to store; and
- r) you shall ensure your Representatives do not have any criminal records.
- 11.2 You shall complete a minimum value of AED 20,000/- (UAE Dirhams Twenty Thousand Only) worth of Payment Transactions per month or any other amount as approved by RAKBANK.
- 11.3 You shall abide by and fully comply with the applicable Card Associations' rules and regulations in connection to PCI-DSS, PA DSS and business risk assessment and mitigation (BRAM) and to comply with the process of any program or service provided or introduced by the Card Associations from time to time such as VEPS and QPS. You acknowledge and agree that any of the following practices shall be considered as non-compliance with BRAM:
- a) making an aggregate Payment Transactions for multiple content suppliers;
- b) failing to submit Payment Transactions for or on behalf of third party (i.e. other business entities); or
- c) failing to submit a Payment Transaction that may, in the opinion of the Card Association (acting at its sole discretion) damages the goodwill or reflects negatively on the Card Association's brand.

- س) عدم البيع أو الشراء أو التوفير أو الاستبدال لبيانات رقم حساب البطاقة البادية في مستند معاملة البطاقة أو قوائم البريد أو الأشرطة أو لفات الجرائد أو أي وسائط أخرى تم الحصول عليها عن طريق المعاملة بالبطاقة إلى الغير.
- ع) عدم طلب أو استخدام رقم حساب البطاقة لأي غرض تعلم أو قد سبق أنك علمت أنه احتيالي أو أنه يخالف القواعد أو الأنظمة السارية أو الإجراءات أو السياسات المتاحة أو غيرها من التعليمات التي يبلغ راك بنك بها من حين إلى آخر.
- ف) 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 عليك أن تبقي جميع الأنظمة والوسائط التي تتضمن بيانات الحساب أو بيانات حامل البطاقة أو بيانات معاملات حامل البطاقة من خلال وسيط آمن يمنع وصول الغير إليها أو تجنّباً للكشف عنها للغير بخلاف راك بنك. وعليك أن تتخلص، بالطريقة المناسبة، من جميع هذه الوسائط التي تقدم بيانات غير مقروءة والتي لم تعد ترى ضرورة لتخزينها.
- ص) تضمن أن ممثلك ليس لديهم أي سجلات إجرامية.

١١-٢ تستوفي مبلغ -/٢٠,٠٠٠ درهم إماراتي (عشرين ألف درهم إماراتي) كحدّ أدنى لقيمة معاملات السداد الشهرية أو أي مبلغ آخر يعتمده راك بنك.

١١-٣ تلتزم وتمثّل امتثالاً كاملاً للقواعد والأنظمة المعمول بها الخاصة بجهة إصدار البطاقات فيما يتعلق بمعيار أمان المعلومات في مجال صناعة بطاقات الدفع ومعيار أمان المعلومات في طلب السداد وبرنامج تقييم مخاطر الأعمال وتقليلها كما عليك أن تلتزم 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 تقرر وتوافق 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 The process of any Payment Transaction or the presentation of any POS Record/Manual Sale Draft by you to RAKBANK shall constitute a warranty by you to RAKBANK that:
- a) all statements of fact therein are true;
- b) the Card or POS Record/Manual Sale Draft is valid; and
- c) the sales are not subject to any dispute, set-off and/or counterclaim.
- 11.5 Except as expressly authorised by RAKBANK in writing, neither you nor any Representative shall have any power:
- a) to bind, make any commitment or give any instructions on behalf of RAKBANK;
- b) to provide finance on behalf of RAKBANK or in any way pledge the Equipments;
- c) to settle any claims, demands or actions against RAKBANK;
- d) to contract on behalf of RAKBANK; or.
- e) to sell, purchase, provide or exchange Card account number information in the form of Card transaction document, mailing lists, tapes, journal rolls or other media obtained by reasons of a Card transaction to any third party.
- 11.6 Upon demand made by RAKBANK, you shall pay to RAKBANK the Fees in relation to the Merchant Services which include but not limited to the maintenance of POS Terminal, E-Commerce Services, Equipment, any rental for any devices, value of Chargeback transactions, collateral or deposit (if any) from time to time. You shall be required to pay all Fees due to RAKBANK under the Merchant Application Form by means of a cheque drawn in favour of RAKBANK or by electronic payment transfer to the account of RAKBANK. You shall under no circumstances make a cash payment to RAKBANK or to any of its representatives.
- 11.7 You shall under no circumstances carry out Double-Swipe of Cards or store the Card data on any of your internal registers and other Equipment that has not been provided by RAKBANK. If any Cardholder data is stored as a result of Double-Swipe which is then compromised in anyway, you shall be held responsible and shall indemnify RAKBANK on demand for any actual expenses imposed on RAKBANK by the Card Association or any regulatory authority as a result of your 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 you.
- 11-6 تشكل عملية إجراء أي معاملة سداد أو تقديم كشف البيع اليدوي/ السجل المقدم من قبلك إلى راك بنك ضماناً من جانبك إلى راك بنك بما يلي:
- أ) جميع بيانات الوقائع الواردة هنا صحيحة وسليمة.
- ب) البطاقة أو كشف البيع اليدوي/ السجل الخاص بطرفية نقطة البيع سار.
- ج) عدم خضوع المبيعات لأي نزاعات و/أو مقاصات و/أو دعاوى مضادة.
- 11-5 باستثناء ما هو مصرح به بشكل صريح من قبل راك بنك، لا يحق لك ولا أي ممثل صلاحية 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) التعاقد 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 تم الحصول عليها عن طريق معاملة بالبطاقة إلى الغير.
- 11-6 بناءً على طلب مقدم من راك بنك، يتعين عليك أن تُسدد 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 عليك سداد جميع الرسوم المستحقة إلى راك بنك بموجب نموذج طلب التاجر عن طريق شيك مسحوب لصالح راك بنك أو من خلال تحويل سداد إلكتروني إلى حساب راك بنك. ولا تقدم تسديدات نقدية تحت أي ظرف إلى راك بنك أو إلى أي من ممثليه.
- 11-7 لا تجري بأي حال من الأحوال أي تمرير مزدوج للبطاقات، كما أنه لا يخزن بيانات البطاقة في أي من السجلات الداخلية الخاصة بك ولا على غيرها من الأجهزة التي لم يقدمها راك بنك. وإذا أدت عملية التمرير المزدوج إلى تخزين بيانات حامل البطاقة ثم كُشفت بطريقة ما فإنك تتحمل المسؤولية عن ذلك ويتعين عليك تعويض راك بنك عند الطلب عن أي نفقات فعلية فرضت على راك بنك من جانب جهة إصدار البطاقات أو أي هيئة تنظيمية نتيجة لخرقك أو عدم امتثالك لدليل أفضل الممارسات أو أي قواعد أو أنظمة أو أي قوانين تنشأ عن معاملة سداد بدأتها وأجريتها.

11.8 You agree 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 your failure to comply with any of the obligations under the Merchant Application Form or in case of breach of any of the representations and warranties provided by you herein.

12. DCC SERVICES

- 12.1 RAKBANK shall enable certain of your 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 you receive settlement of the foreign transaction (a "Foreign Transaction") in UAE Dirham, (collectively the "DCC Services").
- 12.2 You acknowledge and agree 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 you 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 you.
- 12.6 RAKBANK may terminate or suspend the DCC Services for any reason upon notice to the you.
- 12.7 As consideration for its participation in the DCC Services, you will be entitled to receive DCC Services Participation Payment on each DCC transaction as set out by RAKBANK in the Merchant Application Form.

١١-٨ توافق على أن يعرض راك بنك عن جميع المطالبات والتكاليف والنفقات الفعلية التي تكبدها أو تحملها راك بنك والتي حدثت نتيجة عدم امتثالك لأي من التزاماتك بموجب نموذج طلب التاجر أو في حالة خرق أي من الإقرارات والتعهدات المنصوص عليها والمقدمة من قبلك.

١٢- خدمات تحويل العملة الديناميكي

- ١٢-١ يُمكن راك بنك بعض عملائك ("حاملتي البطاقة الأجنبية") الذين يتم تقييم بطاقتهم بعملات 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، تحصل على تسوية المعاملة الأجنبية ("المعاملة الأجنبية") بالدرهم الإماراتي (يشار إليها مجتمعة باسم "خدمات تحويل العملة الديناميكي").
- ١٢-٢ تقر ووافق على تحويل المعاملة الأجنبية إلى عملة خدمات تحويل العملة الديناميكي التي تُقيم 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 تُقيم بها البطاقة.
- ١٢-٣ 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.
- ١٢-٤ إضافة إلى ذلك، لا يجوز تطبيق خدمات تحويل العملة الديناميكي على معاملات إعادة الرصيد، أو المعاملات الأجنبية التي تتم إحالتها إلى راك بنك من للحصول على إذن أو التي يتم التصريح بها من قبلك عبر الهاتف أو خلاف ذلك.
- ١٢-٥ 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 إليك .
- ١٢-٦ يجوز لراك بنك إنهاء خدمات تحويل العملة الديناميكي أو وقفها لأي سبب من الأسباب بموجب إخطار يرسله إليك .
- ١٢-٧ يحق لك الحصول على دفعة المشاركة في خدمات تحويل العملة الديناميكي لكل معاملة من معاملات تحويل العملة الديناميكي - مقابل مشاركتك في خدمات تحويل العملة الديناميكي - وفقاً لما هو محدد من قبل راك بنك في نموذج طلب التاجر.

13. DCC SERVICES REQUIREMENTS

- 13.1 You will comply with all reasonable instructions provided by RAKBANK pertaining to your participation in the DCC Services.
- 13.2 Without limiting the foregoing, you agree to comply with the following specific DCC Services requirements:
- a) DCC Services Disclosure:
- (i) You agree to comply with all instructions and specifications applicable to the DCC Services as provided by RAKBANK from time-to-time;
- (ii) You shall follow DCC Services procedures, as may be amended by RAKBANK from time-to-time.
- b) Foreign Cardholder Opt-In:
- (i) You 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;
- (ii) 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;
- (iii) You agree to make such reasonable modifications as RAKBANK may request to increase the likelihood of Foreign Cardholders opting-into the DCC Services;
- (iv) any Foreign Transaction for which you fail to provide a Foreign Cardholder with the opt-in procedure as described herein may be subject to a "charge back";
- (v) You shall seek the prior consent of the Cardholder for the purposes of their participation in the DCC Services.
- c) Timely presentment of Foreign Transactions:
- (i) You acknowledge that the timely presentment 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;
- (ii) Notwithstanding the foregoing, Foreign Transactions submitted by you if you are involved in the hotel, lodging and cruise industries must be submitted within twenty-four (24) hours of a Foreign Cardholder's checkout from your establishment;

١٣- متطلبات خدمات تحويل العملة الديناميكي

- ١٣-١ تلتزم بجميع التعليمات المعقولة التي يقدمها راك بنك فيما يتعلق بمشاركتك في خدمات تحويل العملة الديناميكي.
- ١٣-٢ دون حصر لما هو مذكور آنفاً، توافق على الالتزام بالمتطلبات التالية لخدمات تحويل العملة الديناميكي المحددة:
- أ) الإفصاح عن خدمات تحويل العملة الديناميكي:
- (١) توافق على الالتزام بجميع التعليمات والموصفات المطبقة على خدمات تحويل العملة الديناميكي وفقاً لما هو منصوص عليه من قبل راك بنك من حين إلى آخر.
- (٢) تلتزم بإتباع إجراءات خدمات تحويل العملة الديناميكي وفقاً لتعديل راك بنك من حين إلى آخر.
- ب) اشتراك حامل البطاقة الأجنبية:
- (١) تعمل - بناء على التعليمات التي يقدمها راك بنك و/ أو جهات إصدار البطاقات من حين إلى آخر- على أن توفر إلى حاملي البطاقات الأجنبية إمكانية "الاشتراك" أو الموافقة على المشاركة في خدمات تحويل العملة الديناميكي.
- (٢) إذا اختار حامل البطاقة الأجنبية عدم الاشتراك، يفهم من ذلك أن راك بنك سيجري معاملة حامل البطاقة الأجنبية بالدرهم الإماراتي.
- (٣) توافق على إجراء هذه التعديلات المعقولة التي قد يطلبها راك بنك لزيادة احتمال اشتراك حاملي البطاقات الأجنبية في خدمات تحويل العملة الديناميكي.
- (٤) أي معاملة أجنبية تخفق فيها في تزويد حامل البطاقة الأجنبية بإجراء التقييد وفقاً لما هو موضح، يجوز أن تخضع لـ "إعادة المبالغ".
- (٥) تسعى إلى الحصول على موافقة مسبقة من حامل البطاقة بغرض مشاركته في خدمات تحويل العملة الديناميكي.
- ج) تقديم المعاملات الأجنبية في الوقت المناسب:
- (١) تقر بضرورة تقديم المعاملات الأجنبية في الوقت المناسب؛ من أجل المشاركة في خدمات تحويل العملة الديناميكي، يجب تقديم المعاملات الأجنبية في غضون ٢٤ ساعة فور إتمام المعاملة الأجنبية.
- (٢) بصرف النظر عما تقدم، يجب تقديم المعاملات الأجنبية المقدمة من قبلك إذا كنت منخرطاً في مجال الفنادق والإسكان وخدمات الرحلات البحرية في غضون ٢٤ ساعة من تاريخ تسجيل خروج حامل البطاقة الأجنبية من مؤسستك .

- (iii) You acknowledge that as a result of your 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:
- (i) Unless you use 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 or complete return or reimbursement of a Foreign Transaction) will be converted to the DCC Services Currency using the prevailing spot exchange rate applicable at the time of presentment of the credit by you;
- (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 then prevailing spot exchange rate, subject always to applicable Card Association rules;
- (iii) You acknowledge and agree that the original amount of the credit/returns will likely differ from the original settlement amount received by you for the Foreign Transaction in UAE Dirham and that you may incur losses as a result of the credit/returns;
- (iv) Notwithstanding anything herein to the contrary, you acknowledge that you will be responsible for the actual amount of the credit/returns under the Merchant Application Form.
- 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) You acknowledge and agree that the original amount of the Chargeback will likely differ from the original settlement amount received by you for the Foreign Transaction in UAE Dirham and that you may incur losses as a result of the Chargeback.

(٣) تقر بأنه في حال عدم تقديمك 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 / الارتجاع:

(١) ما لم تستخدم نقطة البيع غير القادرة على إتمام إضافة الرصيد / الارتجاع بعملة خدمات تحويل العملة الديناميكي بالطريقة التي يطلبها راك بنك، تُحول إضافة الرصيد / الارتجاع لحساب حامل البطاقة الأجنبية (يعكس الارتجاع الجزئي أو الكامل، أو تحصيل معاملة أجنبية) إلى عملة خدمات تحويل العملة الديناميكي باستخدام سعر الصرف الفوري السائد والمعمول به وقت تقديم إضافة الرصيد من قبلك.

(٢) تُسدّد 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 تُجرى معاملة إضافة الرصيد / الارتجاع هذه بالدرهم الإماراتي باستخدام سعر الصرف الفوري السائد آنذاك، على أن تخضع دائماً لقواعد جهات إصدار البطاقات المعمول بها.

(٣) تقر وتوافق على احتمال اختلاف المبلغ الأصلي لإضافة الرصيد / الارتجاع عن مبلغ التسوية الأصلي الذي تسلمته لإجراء المعاملة الأجنبية بالدرهم الإماراتي، وقد تتكبد خسائر نتيجة عملية إضافة الرصيد / الارتجاع.

(٤) رغم ما ورد في هذه الاتفاقية ينص على خلاف ذلك، تقر بأنك ستتحمل مسؤولية المبلغ الفعلي لإضافة الرصيد / الارتجاع بموجب نموذج طلب التاجر.

و) إعادة المبالغ:

(١) تُحول المبالغ المعادة المتكيدة فيما يتعلق بالمعاملة الأجنبية إلى راك بنك من قبل جهات إصدار البطاقات المعمول بها بعملة خدمات تحويل العملة الديناميكي، وتُحول من قبل جهات إصدار البطاقات إلى الدرهم الإماراتي بسعر الصرف الأجنبي الفوري المحدد لجهات إصدار البطاقات وقت إجراء إعادة المبالغ هذه.

(٢) تقر وتوافق على احتمال اختلاف المبلغ الأصلي لإعادة الرسوم عن مبلغ التسوية الأصلي الذي تسلمته مقابل المعاملة الأجنبية بالدرهم الإماراتي، وأنه قد تتكبد خسائر نتيجة إعادة المبالغ.

(iii) Notwithstanding anything herein to the contrary, you acknowledge that you will be responsible for the full amount of the Chargeback under the Merchant Application Form.

(٣) رغم ما ورد في هذا النموذج ينص على خلاف ذلك، تقر بأنك ستتحمل مسؤولية سداد مبلغ إعادة المبالغ بالكامل بموجب نموذج طلب التاجر.

13.3 You agree that commission as applicable due to participation in this DCC Services shall be borne by you and that all actual current charges will be applicable on the purchase amount under the DCC Services.

13.4 The DCC Services will apply only for currencies approved by RAKBANK from time to time.

13.5 You agree that you 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 You agree to indemnify RAKBANK, RAKBANK's subcontractors, the Card Association and any other Card sponsor against any and all actual claims, demands, losses, damages, liability, actions, 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 you, any act or omission of yours in connection with any such Payment Transaction, use of any third-party vendor or any breach of these Terms and Conditions by you 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 you (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, you agree to be solely responsible for your 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 you 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 You undertake that you shall:

- keep and procure to be kept secret and confidential and shall not disclose to any person the Confidential Information;



١٣-٣ توافق 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.

١٣-٤ لا تطبق خدمات تحويل العملة الديناميكي إلا على العملات التي يعتمدها راك بنك من حين إلى آخر.

١٣-٥ توافق على المواد التسويقية الإضافية - وفقاً لما يراه راك بنك ضرورياً - لتوفير الوعي اللازم وإتاحة الخيار أمام حامل البطاقة.

١٣-٦ توافق على تعويض راك بنك، والمقاولين من الباطن التابعين لراك بنك، وجهات إصدار البطاقات، وأي جهة أخرى راعية للبطاقات عن جميع المطالبات، والطلبات، والخسائر، والأضرار، والالتزامات، والإجراءات، والتكاليف، والأحكام، وقرارات التحكيم، والنفقات الفعلية (بما في ذلك الأتعاب المعقولة للمحامين) التي قد يخضع لها راك بنك، وجهة إصدار البطاقات، وغير ذلك من الجهات الراعية للبطاقات والناشئة عن خدمات تحويل العملات الديناميكي - كلياً أو جزئياً - أو أي معاملات سداد تتضمنك، أو أي تصرفات، أو حالات إغفال من قبلك وذلك فيما يتعلق بأي معاملة سداد، أو استخدام البائعين من الغير، أو أي خرق لهذه الأحكام والشروط من قبلك، أو أي انتهاك من قبل البائع، أو من قبل البائع التابع للغير للقوانين 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 لديك (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.

١٣-٧ دون حصر لعمومية ما ذكر آنفاً، توافق على تحمل المسؤولية - منفرداً - عن أعمالك فيما يتعلق بقبول البطاقات أو رفضها بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - عدم توفير الإفصاحات، أو الإخطارات المطلوبة، أو الموصى بها بشكل كاف في الاحتفاظ بالبطاقات وفقاً لإجراءات تشغيلك المعمول بها في جهات إصدار البطاقات. تعوض راك بنك، والمقاولين من الباطن، وجهات إصدار البطاقات، وأي كفاء آخرين للبطاقات، ويدافع عنهم، ويبرئ ذمتهم تجاه أي دعاوى، أو خسائر، أو مسؤولية تنشأ نتيجة ذلك.

١٤- السرية

١٤-١ تتعهد بالقيام بما يلي:

- الحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات السرية وعدم الإفصاح عنها لأي شخص.

- 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 your obligations under the Merchant Application Form;
- c) not without the prior written consent of RAKBANK, disclose the Confidential Information in whole or in part to any person other than your 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. You shall inform the Representatives of the confidential nature of the Confidential Information and shall ensure that they observe the Terms and Conditions of the Merchant Application Form 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 these Terms and Conditions) 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.

14.2 Upon termination of the Merchant Application Form, you undertake that you 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, you 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 Merchant Application Form, 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 -

- a) publicly available prior to the execution of the Merchant Application Form or is made publicly available by RAKBANK without restriction;

ب) عدم استخدام المعلومات السرية لغاياتك التجارية أو في أي غرض آخر يخالف تنفيذ التزاماتك بموجب نموذج طلب التاجر على نحو ملائم.

ج) عدم الإفصاح - كلياً أو جزئياً - إلى أي شخص بخلاف ممثليك 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 راك بنك. تُبلغ الممثلين بسرية هذه المعلومات وتضمن التزامهم بأحكام وشروط نموذج طلب التاجر. تتحمل مسؤولية أي مخالفة تصدر عن الممثلين.

د) اتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة فيما يتعلق بأي معلومات سرية وهذا لمنع أي شخص (بخلاف المحددين في هذه الأحكام والشروط) 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 - كلياً أو جزئياً - مع أي شخص آخر دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من راك بنك.

ز) إبلاغ راك بنك خطياً في الحال بأي فقدان فعلي للمعلومات السرية أو مشتبه به، أو استخدامها بطريقة غير مصرح بها، أو نسخها، أو الكشف عنها.

١٤-٢ تتعهد عند إنهاء نموذج طلب التاجر بأنك ستعيد جميع المعلومات السرية وأي نسخ منها (بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر- المعلومات المتاحة في صورة قابلة للقراءة آلياً) أو تعدمها أو تحذفها نهائياً وفقاً لما يحدده راك بنك. كما تضمن أن الممثلين سيحذفون فوراً ونهائياً أي تجميعات إلكترونية أو غير قابلة للارتجاع من المعلومات السرية.

١٤-٣ رغم إنهاء نموذج طلب التاجر، تسري الالتزامات المنصوص عليها في هذا البند لمدة (٥) خمس سنوات من تاريخ هذا الإنهاء.

١٤-٤ ولأغراض هذا البند، لا تعد هذه المعلومات سرية إذا:

- أ) كانت متاحة للجمهور قبل تحرير نموذج طلب التاجر أو كانت متاحة للجمهور من جانب راك بنك دون أي قيود.

- b) already in your possession and was lawfully received from sources other than RAKBANK; or
- d) approved in writing by RAKBANK for release.
- 14.5 You 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 you provide RAKBANK with prior written notice of such information so that RAKBANK may have an opportunity to prevent the disclosure through appropriate legal means.

15. RECORDS AND AUDIT

- 15.1 You shall keep and maintain appropriate books and records in relation to the Merchant Services in accordance with generally accepted cash accounting principles, such books and records to reflect all Payment Transactions between you and RAKBANK and all transactions processed by you using the Merchant Services.
- 15.2 You shall grant to RAKBANK and any of its agents or subcontractors (or their duly authorised representatives) the right of access to any of your premises, employees and/or records, to the extent relevant to the receipt of the Merchant Services, as RAKBANK and any of its agents or subcontractors may reasonably require during normal business hours in order to:
- a) verify that you are complying with the Merchant Application Form, including these Terms and Conditions;
- b) identify suspected fraud or accounting mistakes; and
- c) inspect any assets in your possession or control as may reasonably be relevant for the purposes of Clauses 15.2(a) and (b) above.
- 15.3 Any audit, investigation or monitoring undertaken in accordance with this Clause, shall be subject to RAKBANK providing at least fifteen (15) days' notice of any audit including terms of reference it intends to carry out pursuant to these provisions unless such audit is required for reasons of suspected fraud.

16. INDEMNITY

- 16.1 Regardless of any insurance available to RAKBANK, you 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:
- a) any act or omission by you in relation to the Merchant Services;
- b) any Payment Transaction made by you;

ب) كانت بحيازتك بالفعل وتم تسلمها بشكل قانوني من مصادر أخرى غير راك بنك.
ج) وافق راك بنك خطياً على الإفصاح عن هذه المعلومات.

١٤-٥ لا تتحمل المسؤولية ما يتعلق بالإفصاح عن المعلومات التي كانت استجابة لأمر صادر عن المحكمة أو أي جهة حكومية أخرى، شريطة أن تقدم إلى راك بنك إخطاراً خطياً مسبقاً يفيد الإفصاح عن هذه المعلومات حتى يتسنى لراك بنك فرصة منع الإفصاح من خلال الوسائل القانونية الملائمة.

١٥- السجلات والمراجعة

١٥-١ تحتفظ بالدفاتر المناسبة والسجلات الخاصة بخدمات التاجر وفقاً لمبادئ المحاسبة النقدية المقبولة بشكل عام، تُستخدم هذه الدفاتر والسجلات بما يعكس جميع معاملات السداد بينك وبين راك بنك وجميع المعاملات التي تجريها باستخدام الخدمات التجارية.

١٥-٢ تمنح راك بنك وأي من وكلائه أو المقاولين من الباطن (أو ممثليه المفوضين حسب الأصول) حق الوصول إلى أي من مبانينا أو موظفينا و/ أو سجلاتنا بالقدر المناسب لتلقي خدمات التاجر وفق طلب راك بنك وأي من وكلائنا أو مقاولينا من الباطن على نحو معقول أثناء ساعات العمل العادية من أجل:

أ) التأكد من التزامك بنموذج طلب التاجر متضمناً هذه الأحكام والشروط.

ب) تحديد حالات الغش المشتبه بها والأخطاء الحسابية.

ج) فحص أي أصول بحوزتك أو تحت سيطرتك قد تكون متعلقة على نحو معقول بأغراض البندين ١٥-٢ (أ) والبنء (ب) أعلاه.

١٥-٣ تخضع جميع عمليات المراجعة أو التحقيق أو المعاينة - التي تجري وفقاً لهذا البند - إلى إرسال راك بنك إخطاراً مدته (١٥) خمسة عشر يوماً على الأقل بأي مراجعة بما في ذلك نقاط البحث التي ينوي تنفيذها عملاً بهذه الأحكام إلا إذا كانت هذه المراجعة مطلوبة نتيجة الاشتباه بوجود احتيال.

١٦- التعويض

١٦-١ بغض النظر عن أي تأمين متاح لراك بنك، تعوض راك بنك، ومديريه، وموظفيه، أو وكلائه، أو المقاولين من الباطن في جميع الأوقات ويحافظ على تعويضهم عن أي خسائر فعلية ناشئة عن أو فيما يتعلق بجميع أو أي مما يلي:

أ) أي تصرف أو سهو من قبلك فيما يتعلق بخدماته.

ب) أي معاملة سداد تجريها .

- c) the failure or malfunction of any system, software or Equipment used by you in relation to Merchant Services;
- d) the failure of any of the Equipment due to the inadequate application of appropriate securities measures by you;
- e) any failure by you to observe or abide by its obligations under the Merchant Application Form, including these Terms and Conditions;
- f) the cost of a data breach in terms of appointing a PFI is your responsibility; and/or
- g) any action initiated by any organization or regulator against RAKBANK in consequence of Double-Swipe of payment Cards.

17. LIABILITY

17.1 Nothing in these Terms and Conditions shall exclude or limit liability of either party in relation to:

- a) death or personal injury caused by negligence or wilful or reckless misconduct;
- b) any fraud or fraudulent misrepresentation; or
- c) any other losses which cannot be excluded by Law.

17.2 RAKBANK hereby excludes all liability to you, your Representatives, or the Cardholders for any losses caused by:

- a) the Equipment;
- b) any system malfunction;
- c) any failure in connection or communication links;
- d) any error in the design or manufacture of any Equipment; and
- e) processing Payment Transactions made online.

17.3 RAKBANK shall in no way be liable to you in case of any dispute arising between the Cardholder and you, including without limitation, any claim or dispute arising between them regarding exchange or return of goods.

18. SET-OFF AND CONSOLIDATION RIGHTS

You agree 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 yours 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 the Merchant Application Form 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 you 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.

- ج) أي عطل، أو خلل في أي نظام، أو برنامج، أو أجهزة تستخدمها فيما يتعلق بخدمات التاجر.
- د) أي عطل في أي من الأجهزة بسبب التطبيق غير الملائم للتدابير الأمنية المناسبة من جانب التاجر.
- هـ) أي إخفاق من قبلك في الامتثال للالتزامات بموجب نموذج طلب التاجر متضمناً هذه الأحكام والشروط أو التقييد بها.
- و) تتحمل مسؤولية تكلفة خرق البيانات فيما يتعلق بتعيين محقق صناعة بطاقات الدفع.
- ز) أي إجراء تبادر به أي منظمة أو هيئة تنظيمية ضد راك بنك نتيجة التمرير المزدوج لبطاقات السداد.

١٧- المسؤولية

١٧-١ لا يوجد في هذه الأحكام والشروط ما يستثني أو يحد من مسؤولية أي من الطرفين فيما يتعلق بما يلي:

- أ) الوفاة، أو الإصابة الشخصية الناتجة عن الإهمال، أو السلوك العنيف أو المتعمد.
- ب) أي عمليات نصب أو ادعاء كاذب.
- ج) أي خسائر أخرى لا يمكن أن يعفيها القانون.

١٧-٢ يعفيك راك بنك بموجبه أو ممثلك أو حاملي البطاقات من مسؤولية أي خسائر تحدث نتيجة:

- أ) الأجهزة.
- ب) أي عطل في النظام.
- ج) أي فشل في الاتصال أو روابط التواصل.
- د) أي خطأ في تصميم أي جهاز أو صناعته.
- هـ) معالجة معاملات السداد عبر الإنترنت.

١٧-٣ لا يلتزم راك بنك بأي حال من الأحوال تجاهك إذا نشأ نزاع بينك وبين حامل البطاقة، على سبيل المثال لا الحصر أي مطالبة أو نزاع بينهما بسبب استبدال أو رد البضائع.

١٨- حقوق المقاصة والدمج

توافق على أنه يجوز لراك بنك - وفق تقديره المطلق وفي أي وقت بدون إخطار - توحيد ودمج أي من حساباتك الفردية أو المشتركة مع راك بنك تحت أي وصف وفي أي مكان بالدرهم الإماراتي أو بأي عملة أخرى، واجراء المقاصة بين وتحويل أي مبلغ دائن في أي من هذا/هذه الحساب/ات لتسديد جميع المبالغ المتوجبة لراك بنك بموجب نموذج طلب التاجر، كما يجوز له فعل ذلك رغم أن أرصدة هذا/هذه الحساب/ات والمبالغ المتوجبة قد لا تكون بذات العملة. تفوض 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. FORCE MAJEURE

- 19.1 Should any Force Majeure Event delay the performance by RAKBANK of its obligations under the Merchant Application Form, RAKBANK shall notify you 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 the Merchant Application Form 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 the Merchant Application Form immediately by providing written notice to you.

20. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

The terms of the Merchant Application Form, including these Terms and Conditions 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 the Merchant Application Form and, for such purpose, irrevocably submit to the jurisdiction of Dubai courts. Nothing in these Terms and Conditions shall limit the right of RAKBANK to commence any legal action against you in any other jurisdiction.

21. ASSIGNMENT

You shall not assign, transfer or otherwise deal with any of its rights or obligations under the Merchant Application Form, or sub-contract the performance of any of your obligations hereunder without the prior written consent of RAKBANK.

RAKBANK shall be entitled, in its sole discretion to subcontract its obligations under the Merchant Application Form 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 the Merchant Application Form, including these Terms and Conditions as if it were a party to the Merchant Application Form. Except as otherwise stated in this Clause, a person who is not a party to the Merchant Application Form shall have no right to enforce any terms of the Merchant Application Form, including these Terms and Conditions.

22. NOTICES

- 22.1 Any notice or other communication to be served under or in connection with the Merchant Application Form, including these Terms and Conditions 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 Merchant Application Form or such other address notified by it to the other Party.

١٩-١ إذا تسببت أحداث القوة القاهرة في تأخير راك بنك عن تنفيذ التزاماته الواردة في نموذج طلب التاجر يخطر راك بنك خطياً بذلك في غضون سبعة أيام من تاريخ هذا الحدث.

١٩-٢ عند حدوث قوة القاهرة، تتوقف التزامات راك بنك بموجب نموذج طلب التاجر لحين انتهاء أحداث القوة القاهرة، ولا يكون راك بنك مسؤولاً عن عدم تنفيذ التزاماته أثناء هذه الفترة.

١٩-٣ إذا تسببت أحداث القوة القاهرة في تأخير تنفيذ خدمات التاجر لمدة ثلاثة (٣) أشهر أو أكثر يجوز لراك بنك أن يختار إنهاء نموذج طلب التاجر هذا فوراً بموجب تقديم إخطار خطي إلى إلبك.

٢٠- القانون الحاكم والاختصاص القضائي

تخضع شروط نموذج طلب التاجر متضمناً هذه الأحكام والشروط وتُفسر وفقاً للقوانين المحلية والاتحادية 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 وتحديد أي جلسة، أو قضية، أو مرافعة قد تنشأ بسبب أو تتعلق بنموذج طلب التاجر؛ لذا فإنهما يخضعان بصورة غير قابلة للرجوع عنها إلى الاختصاص القضائي لمحاكم دبي. لا يوجد في هذه الأحكام والشروط ما يقيد حقوق راك بنك لرفع أي دعوى قضائية ضدك في أي اختصاص قضائي آخر.

٢١- التنازل

لا يجوز لك التنازل أو النقل أو خلاف ذلك من التعامل مع أي من حقوقه أو التزاماته بموجب نموذج طلب التاجر، ولا يجوز لك التعاقد من الباطن لتنفيذ أي من التزاماتك بموجبه دون موافقة خطية مسبقة من راك بنك. يحق لراك بنك، وفقاً لتقديره الخاص، التعاقد من الباطن على التزاماته بموجب نموذج طلب التاجر إلى طرف ثالث. أي مقاول من الباطن، يعينه راك بنك وفقاً لهذا البند، سيكون له الحق الصريح في الاستفادة من شروط نموذج طلب التاجر وإنفاذها، بما في ذلك هذه الأحكام والشروط كما لو كان طرفاً في نموذج طلب التاجر. باستثناء ما هو منصوص عليه خلافاً لذلك في هذا البند، لا يحق لأي شخص ليس طرفاً في نموذج طلب التاجر تنفيذ أي شروط من نموذج طلب التاجر، بما في ذلك هذه الأحكام والشروط.

٢٢- الإخطارات

٢٢-١ تُرسل أي إخطارات أو مراسلات بموجب أو فيما يتعلق بنموذج طلب التاجر، بما في ذلك هذه الأحكام والشروط خطياً، يُمكن 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 يعتمد راك بنك للطرف المعني على عنوانه الموضح في مقدمة نموذج طلب التاجر، أو على أي عنوان آخر يُعلم به الطرف الآخر.

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 the Merchant Application Form 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 the Merchant Application Form 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 these Terms and Conditions or the Merchant Application Form 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 these Terms and Conditions is held to be invalid or unenforceable, such invalidity or unenforceability shall not affect the validity or enforceability of the remaining provisions of these Terms and Conditions.

27. INCONSISTENCY

In the event of any inconsistency or discrepancy between the English and Arabic text of these Terms and Conditions, the former shall prevail.

٢٢-٢ أي إخطار أو مراسلات ترسل عبر البريد تكون سارية - ما لم يتم النص على خلاف ذلك - خلال خمسة (٥) 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.

٢٢-٣ أي إخطار بموجب أو بما يتعلق بنموذج طلب التاجر يكون باللغة الإنجليزية.

٢٣- التنازل

لا يجوز تأويل عدم مزاوله 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.

٢٤- العلاقة بين الطرفين

لا يتضمن نموذج طلب التاجر 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.

٢٥- التعديلات

لا تسري أي تعديلات، أو تغييرات، أو تنازلات بشأن أحكام وشروط نموذج طلب التاجر إلا إذا كانت خطية وموقعة من قبل الممثلين المفوضين عن الطرفين.

٢٦- قابلية الفصل بين البنود

إذا كان الحكم بعدم سريان أحد بنود هذه الأحكام والشروط أو عدم قابليته للتنفيذ فإن ذلك لا يؤثر في سريان البنود المتبقية لهذه الأحكام والشروط وقابليتها للتنفيذ.

٢٧- التناقض

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