

## Section C: General Terms and Conditions

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

### 1 Definitions

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

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

## القسم ج: الشروط والأحكام العامة

تطبيق الشروط والأحكام الواردة في هذا القسم (ج) على أي وكافة الخدمات التي يقدمها التاجر من البنك.

### 1 التعاريف

في هذه الاتفاقية، يجب تفهم المصطلحات والأسماء والعبارات المختلفة الواردة على أنها تحمل المعاني أو الأوصاف المسندة إليها حسبما هو مبين فيما يلي:

- 1.1 "البطاقة المعتمدة": وتعني أي من بطاقات الدفع (الخصم أو الائتمان) التي قد يوافق عليها البنك بشكل كتابي من وقت لآخر.
- 2.1 "الموظفين المعتمدين": وتشير إلى موظف (موظفي) التاجر الذين تم تدريبهم وتفويضهم كتابيا من وقت لآخر من قبل البنك بغرض تشغيل المعدات.
- 3.1 "الإلغاء والاعتراض / النزاعات": وتشير إلى أي استفسار أو نزاع أو مطالبة من قبل حامل البطاقة أو البنك الخاص به ضد معاملة تتم معالجتها من قبل التاجر. وهي إلغاء صفقة بيع سابقة.
- 4.1 "نشرة استرداد البطاقة": وتعني النشرة التي توضح أرقام حامل البطاقة المحجوبة على بطاقات الدفع التي يرغب البنك أن يقوم التاجر باستردادها.
- 5.1 "حامل البطاقة": وتعني الشخص الذي يظهر اسمه وتوقيعه على بطاقة الدفع.
- 6.1 "الدفعة المؤجلة": يعنى التأخير في تسوية التاجر.
- 7.1 "المعدات" وتشير إلى أطراف نقاط البيع و/أو الطابعات اليدوية وكافة الاكسسوارات والتوصيلات والأجهزة الطرفية التي يتم تقديمها من قبل البنك عند تركيبها.
- 8.1 "الحد الأقصى": (في حال تم تعيينه) يعنى الحد الأعلى للمبلغ، الذي يقوم البنك بتحديدته بشكل كتابي من وقت لآخر للبائعين التي قد يبيعها التاجر أو الخدمات التي قد يقدمها التاجر في أي من المعاملات الفردية لحامل البطاقة بدون الحصول على تصريح كتابي مسبق من البنك، بعد إجراء التحقق الواجب من تفاصيل البطاقة مع نشرة استرداد البطاقة.
- 9.1 "دليل التشغيل": وتشير إلى الكتيبات (حسبما يتم تعديلهما من وقت لآخر) التي يقدمها البنك، والتي تشمل على إجراءات التشغيل الخاصة بمعاملات البطاقات والمعدات.
- 10.1 "بطاقة الدفع": وتعني البطاقة البلاستيكية غير منتهية الصلاحية التي تحمل ألوان وشعارات مميزة مشابهة لتلك الموجودة على النموذج المقدم من البنك، والتي يقر التاجر من خلال إبرامه هذه الاتفاقية بأنه قد استلم هذه البطاقة وأنه على معرفة كاملة بها.
- 11.1 "نقاط البيع": وتشير إلى نقطة البيع و"جهاز نقاط البيع" وتعني جهاز قارئ بطاقات نقاط البيع.
- 12.1 "الحساب الاحتياطي / التوفير": وتعني الحساب الذي يتم فيه الاحتفاظ بتمويلات تسوية مؤقتة أو دائمة للتاجر من أجل تسوية النزاعات أو المطالبات من حامل البطاقة أو البنك الخاص به. حيث يقوم التاجر بتفويض البنك بفتح هذا الحساب بدون موافقة التاجر.
- 13.1 "سندات المبيعات" وتشير إلى السند المقدم من وقت لآخر من قبل البنك لاستخدامه في الطابعات اليدوية (أو أجهزة نقاط البيع، والذي يثبت شراء البضائع أو الخدمات من قبل التاجر باستخدام بطاقة الدفع.
- 14.1 إن الإشارة في هذه الاتفاقية إلى: "الشخص" أو "أشخاص" تعني أي شخص أو شركة أو مؤسسة أو شراكة.

POS terminal, evidencing purchase of merchandise or services from a Merchant through use of Payment Card.

- 1.14 Reference in this Agreement to "person" or "persons" shall mean any person, firm, company or partnership.

## 2 Card Usage

- 2.1 Upon presentation of a Payment Card by the Cardholder being an authorized user, the Merchant agrees:

- to sell merchandise to or render services for the account of the Cardholder at prices not in excess of the Merchant's ticketed or posted prices for such merchandise or services.
- Not at any time and under no circumstances to levy or impose upon its customers (the Cardholders) any bank charges, surcharges, or commissions against any type of transactions.
- Not to impose a minimum amount of merchandise purchased or services performed as a condition for accepting the Payment Card.
- Not to refuse the Payment Card in favour of cash.
- Not to refuse valid and normal discounts to Cardholders which are given to customers making payment in cash

- 2.2 The Merchant undertakes not to accept any Payment Card that:

- has passed its Expiry Date; or
- has been listed in any Card Recovery Bulletin whenever received from the Bank; or
- is being used by a user that the Merchant doubts is a genuine user; or
- the Merchant doubts is in the usual shape of such a Payment Card and/or may not for any reason be a genuine Payment Card; or Mashreq Al Islami 9 United Arab Emirates
- is to collect or refinance an existing debt or is to collect any amount against a dishonoured cheque.

- 2.3 In case of Manual Imprinters, the Merchant shall invoice the Cardholder in respect of each transaction by completing a Sales Draft incorporating all required details in the form supplied or approved by the Bank and by imprinting thereon the embossed data from the Payment Card and from the Merchant plate on the imprinter or with the permission of the Bank, by imprinting thereon the electronically captured account number and expiry date of the Payment Card. In relation to the POS terminal, the Merchant shall invoice the Cardholder in respect of each transaction by swiping the Card through the POS card reader to electronically capture and print the Payment Card data on the Sales Draft. The Merchant must check the details on the POS Sales Draft with details on the Payment Card and ensure there is no discrepancy. In case of use of Manual Imprinters or where electronic POS terminal is not functioning due to any failure (for example, due to a

- 1.2 عند تقديم بطاقة الدفع من قبل حامل البطاقة بصفته مستخدماً مفوضاً، فإن التاجر يوافق على ما يلي:

(أ) بيع البضائع أو تقديم الخدمات لحساب حامل البطاقة بأسعار لا تتجاوز أسعار التاجر المسجلة أو المعلنة لهذه البضائع أو الخدمات.

(ب) عدم القيام في أي وقت كان وفي ظل أي ظرف من الظروف بفرض أي رسوم بنكية أو رسوم إضافية أو عمولات في مقابل أي نوع من المعاملات على عملائها (حاملي البطاقات).

(ج) عدم فرض حد أدنى من البضائع المشتراة أو الخدمات المقدمة باعتباره شرطاً لقبول بطاقة الدفع.

(د) عدم رفض بطاقة الدفع لصالح الدفع النقدي.

(هـ) عدم رفض الخصومات الصالحة والعادية لحاملي البطاقات التي تقدم للعملاء الذين يقومون بالدفع بشكل نقدي .

- 2.2 يتعهد التاجر بعدم قبول أي من بطاقات الدفع التي:

(أ) تجاوزت تاريخ انتهاء صلاحيتها، أو

(ب) تم إدراجها في أي نشرة استرداد البطاقة حسبما يتم استلامها من البنك، أو

(ج) تم استخدامها من قبل مستخدم، يكون لدى التاجر شكوك بأنه مستخدم حقيقي، أو

(د) وجود شكوك لدى التاجر في الشكل المعتاد لبطاقة الدفع هذه و/أو أنها قد لا تكون لأي سبب كان بطاقة دفع أصلية، أو المشرق الإسلامي الإمارات العربية المتحدة

(هـ) تقديمها من أجل جمع أو إعادة تمويل دين قائم أو تحصيل أي مبلغ في مقابل شيك مفوض.

- 3.2 في حالة الطابعات اليدوية، يجب أن يقوم التاجر بإصدار فاتورة لحامل البطاقة بما يتعلق كافة المعاملات من خلال إنجاز سند مبيعات يضم كافة التفاصيل المطلوبة في النموذج المقدم، أو المعتمد من قبل البنك وتتم طباعة البارزة من بطاقة الدفع ومن لوحة التاجر على الطابعة اليدوية، أو بموجب موافقة البنك، من خلال طباعة رقم الحساب وتاريخ انتهاء صلاحية بطاقة الدفع بشكل إلكتروني. أما بما يتعلق بجهاز نقاط البيع، فيجب على التاجر إصدار فاتورة لحامل البطاقة لكل معاملة من خلال تمرير البطاقة عبر قارئ بطاقة نقاط البيع للحصول على بيانات بطاقة الدفع وطباعتها إلكترونياً على سند المبيعات. ويجب أن يقوم التاجر بالتحقق من التفاصيل الموجودة في سند مبيعات نقاط البيع مع التفاصيل الموجودة على بطاقة الدفع للتأكد من عدم وجود تناقض. وفي حال استخدام الطابعات اليدوية أو في حال تعطل أجهزة نقاط البيع الإلكترونية نتيجة لأي خلل (على سبيل المثال، بسبب إجراءات التوقف عن العمل)، فعندها يجب على التاجر الاتصال بالبنك للحصول على تصريح بأي مبلغ يتجاوز الحد الأقصى المحدد من قبل البنك لكل رسوم تتم بشكل يدوي. ويجب أن يتم عرض رمز الإذن الذي تم الحصول عليه من البنك على سند المبيعات قبل إنجاز أي معاملة من هذا النوع. وقد يؤدي عدم الحصول على الإذن إلى أن تصبح المعاملة غير صالحة وقد لا يتلقى التاجر دفعة في مقابل ذلك أو يكون عرضة للإلغاء أو الاعتراض على المعاملة.

- 4.2 يجب أن يتأكد التاجر من توقيع سند المبيعات من قبل حامل البطاقة بصفته المستخدم المعتمد والذي يقوم بتسليم التاجر نسخة واحدة (1) منه بعد إجراء التحقق الواجب من التوقيع في مقابل التوقيع الظاهر على بطاقة الدفع، ولا يجوز القيام بأي محاولة لتجزئة أي من مبالغ معاملات من خلال إنجاز أكثر من سند مبيعات واحد.

downtime procedure), the Merchant must call the Bank for an authorization for any amount greater than the Floor Limit assigned by the Bank for every charge which is being processed manually. The authorization code obtained from the Bank must be displayed on the Sales Draft before concluding any such transaction. Failure to obtain authorizations may make the charge invalid and the Merchant may not receive a payment for it or be liable to get charged back.

- 2.4 The Merchant shall ensure the Sales Draft is signed by the Cardholder being the authorized user to whom the Merchant will hand one (1) copy thereof after due verification of the signature against the signature appearing on the Payment Card. No attempt may be made to divide the amount of any transactions by the completion of more than one Sales Draft. The Merchant shall not alter any details on the Sales Draft having obtained the Cardholder's signature. Any divided transaction shall be liable to be charged back/not paid.

- 2.5 The Merchant must retain the Merchant copy of each completed Sales Draft and credit voucher and the records relating to the transactions evidenced thereby for a minimum of eighteen (18) months, or for any longer period as required under applicable local laws, from the date of such transactions evidenced by the Sales Draft or credit voucher, together with duly signed Guest folio in case of Hotel Merchants, and duly signed Car Rental Agreement in case of Car Rental Merchants. Copies of the evidence mentioned in this clause must be provided to the Bank by the Merchant within seven (7) calendar days of the date of any demand, and the Merchant agrees that such demands may be made at any time, including (but not limited) to resolve any disputed transaction received from other centres and to strengthen any investigations of claims or for any other reason whatsoever.

### 3 Settlement and Refunds

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

ولا يجوز للتاجر إجراء أي تعديل أي من التفاصيل بما يخص سند المبيعات بعد الحصول على توقيع حامل البطاقة. حيث تكون أي معاملة مجزأة عرضة للاعتراض أو الإلغاء / عدم الدفع.

5.2 يجب على التاجر الاحتفاظ بنسخة التاجر عن كل سند مبيعات كامل وقسيمة ائتمان والسجلات المرتبطة بالمعاملات التي تم إثباتها بموجب ذلك لمدة لا تقل عن ثمانية عشر (18) شهراً، أو لأي فترة أطول حسبما يكون مطلوباً وفقاً للقوانين المحلية النافذة المفعول، اعتباراً من تاريخ هذه المعاملات التي تم إثباتها من خلال سند المبيعات أو قسيمة الائتمان، علاوة على نشرة الضيف الموقعة حسب الأصول في حال تجار الأعمال الفندقية، واتفاقية تأجير السيارات الموقعة حسب الأصول في حال تجار تأجير السيارات. ويجب على التاجر تقديم نسخ من الأدلة المذكورة في هذه الفقرة إلى البنك خلال سبعة (7) أيام ميلادية اعتباراً من تاريخ أي طلب، ويوافق التاجر على أنه يجوز تقديم مثل هذه الطلبات في أي وقت كان، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) لتسوية أي من النزاعات حول أي معاملة تم استلامها من مراكز أخرى ولا عم أي تحقيقات في المطالبات أو لأي من الأسباب الأخرى أيًا كانت.

### 3 التسوية والاسترداد

1.3 يوافق ويتعهد التاجر بما يلي:

- إيداع كل سند مبيعات مكتمل بشكل صحيح، مصحوباً بموجز إيداع في السند المقدم أو المعتمد من قبل البنك، في الفرع المعين للبنك وذلك خلال ثلاثة (3) أيام عمل من المعاملات التي تم إثباتها بموجب ذلك، و
- إرسال كافة معاملات نقاط البيع المعتمدة بشكل إلكتروني إلى البنك في نهاية كل يوم والإبقاء على سندات المبيعات المكتملة بشكل صحيح وقسيمة موجز الدفعة ونسخة الفاتورة للفترة المذكورة في الفقرة 2.5، و
- معالجة أي عملية استرداد من خلال وظيفة "استرداد" في حال كان ذلك مسموحاً في جهاز نقاط البيع لمبيعات نقاط البيع أو من خلال قسيمة استرداد للمبيعات اليدوية. حيث تخضع هذه التسويات للتحقق والتدقيق من قبل البنك، وفي حال وجود أي أخطاء، فعندها يقوم البنك بالخصم من دفعات التاجر أو الاحتفاظ بها أو تقييدها بدون إشعار لأي قصور أو تجاوزات أو نماذج مبيعات غير حالحة، حسبما تكون الحالة.

2.3 بصرف النظر عن أي موافقة على أي معاملة قد يتم تقديمها من قبل أو بالنيابة عن الجهة المصدرة لبطاقة الدفع، فإنه يجوز للبنك رفض الإيداع في حساب التاجر أو قد يسترد من التاجر كامل المبلغ لأي سند مبيعات بدون إشعار في أي من الحالات التالية:

- التوقيع الظاهر على مسودة المبيعات يكون أو يزعم حامل البطاقة بأنه زائف أو غير مصرح به، أو
- عدم تطابق تفاصيل بطاقة الدفع الظاهرة على سند المبيعات مع تفاصيل بطاقة الدفع الموجودة في بطاقة الدفع الفعلية، أو
- البضائع المينة في مسودة المبيعات معيبة، أو تم إرجاعها إلى التاجر أو لم يتم استلامها أو ادعى حامل البطاقة بأنها معيبة أو أنها تم إرجاعها إلى التاجر أو لم يتم استلامها، أو
- ادعاء حامل البطاقة بأن الخدمات المشار إليها في سند المبيعات كانت غير مرضية أو ليست كما هو موصوف ومحدد، أو
- تجاوز سند المبيعات الحد الأقصى المعين الذي تم اعتماده من قبل البنك مسبقاً، أو

total amount of any Sales Draft without notice in any of the following circumstances:

- a) the signature appearing on the Sales Draft is or is claimed by the Cardholder to be forged or unauthorized; or
- b) the Payment Card details appearing on the Sales Draft do not match with the Payment Card details on the actual Payment Card; or
- c) the merchandise referred to in the Sales Draft is defective, has been returned to the Merchant, has not been received, or has been claimed by the Cardholder to have been defective, returned to the Merchant or not to have been received; or
- d) the services referred to in the Sales Draft are claimed by the Cardholder to have been unsatisfactory or not as described; or
- e) a Sales Draft exceeds the assigned Floor Limit which has not been previously approved by the Bank; or
- f) any Sales Draft provided to the Bank for any reason that is not in English is not translated into English by the Merchant within five (5) business days of the Bank's request; or
- g) any Sales Draft submitted to the Bank in response to any inquiry, claim, query or dispute is illegible or unclear; or
- h) a Sales Draft refers to a Payment Card which has expired or which the Bank has instructed the Merchant not to honour; or
- i) the transaction evidenced by a Sales Draft or any other credit extended in respect thereof includes a cash advance made by the Merchant to the Cardholder; or
- j) the transaction evidenced by a Sales Draft or any other credit extended in respect thereof is for any reason illegal, null or void; or
- k) the Merchant can be shown to have attempted to reduce or disguise the amount of any one transaction by the use of multiple Sales Draft, known as 'split-ticketing'; or
- l) copies of the same Sales Draft have been deposited/transmitted by the Merchant more than once or the Bank has credited the amount already with the same Sales Draft; or
- m) the Merchant has deposited or attempted to deposit with the Bank Sales Draft in respect of fictitious transactions or has otherwise defrauded or attempted to defraud the Bank; or
- n) the Merchant shall have failed to comply with any of the terms of this Agreement; or
- o) the Payment Card used in a transaction was listed on a Card Recovery Bulletin prior to the transaction; or
- p) the transaction evidenced by Sales Draft took place prior to the embossed valid date on the Payment Card; or

- و) عدم ترجمة أي مشروع مبيعات مقدم إلى البنك لأي سبب كان بغير اللغة الإنجليزية إلى الإنجليزية من قبل التاجر خلال خمسة (5) أيام عمل من طلب البنك القيام بذلك، أو
  - ز) أي من سندات المبيعات المقدمة إلى البنك للرد على أي استفسار أو مطالبة أو تساؤل أو نزاع يكون غير مقروء أو غير واضح، أو
  - ح) أن يكون سند المبيعات يتعلق ببطاقة دفع انتهت صلاحيتها أو في حال طلب البنك من التاجر عدم الوفاء بها، أو
  - ط) تشتمل المعاملة المثبتة من خلال سند مبيعات أو أي التمان آخر تم تقديمه بما يتعلق بها، على سلفة نقدية مقدمة من التاجر إلى حامل البطاقة، أو
  - ي) أن المعاملة المثبتة من خلال سند مبيعات أو أي التمان آخر تم تقديمه بما يتعلق بها لأي سبب كان، تعتبر غير قانونية أو لاغية أو باطلة، أو
  - ك) كان من الممكن إثبات أن التاجر حاول تخفيض أو إخفاء مبلغ أي من المعاملات باستخدام سند مبيعات متعدد، الذي يطلق عليه اسم "تجزئة السندات"، أو
  - ل) تم إيداع/إرسال نسخ من سند المبيعات نفسه من قبل التاجر لأكثر من مرة أو أن البنك قد قام فعلياً بإضافة المبلغ إلى نفس سند المبيعات، أو
  - م) أن يكون التاجر قد قام بإيداع أو حاول إيداع سند مبيعات لدى البنك متعلق بمعاملات وهمية أو قام بخلاف ذلك بالتطيل على البنك أو حاول الاحتيال عليه، أو
  - ن) إخفاق التاجر بالالتزام بأي من شروط هذه الاتفاقية، أو
  - س) تم إدراج بطاقة الدفع المستخدمة في المعاملة ضمن نشرة استرداد البطاقة قبل إجراء المعاملة، أو
  - ع) تم إجراء المعاملة المثبتة من خلال سند المبيعات قبل التاريخ الصحيح المبين على بطاقة الدفع، أو
  - ف) قبول التاجر لطباعة بطاقة الدفع أو معالجة أي من المستندات أو الأوراق من خلال البنك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر سند المبيعات والقسائم الائتمانية المتعلقة بالبطاques التي تم بيعها أو يزعم أنه قد تم بيعها أو إجرائها من قبل أي فرد أو شخص اعتباري باستثناء التاجر، أو
  - ص) قام التاجر باستخدام أو حاول استخدام بطاقة الدفع الخاصة به أو بطاقات الدفع الخاصة بأقاربه أو أهدقائه أو شركائه التجاريين بغرض تمويل/تقديم أموال لأعماله أو الاستفادة بخلاف ذلك استخدام هذه المعاملات للحصول على تمويلات من البنك من خلال الدفع مقابل هذه الرسوم.
- 3.3 يتحمل التاجر المسؤولية أمام البنك عن التأخير في تقديم إيصالات القسائم، ويعتبر التقديم متأخراً في حال لم يتم خلال سبعة (7) أيام ميلادية اعتباراً من تاريخ الطلب من قبل البنك.
- 4.3 يتحمل التاجر المسؤولية عن التأخير في تقديم عمليات إرسال دفعات نفاط البيس. ويعتبر التقديم متأخراً في حال لم يتم خلال ستة (6) أيام ميلادية اعتباراً من تاريخ المعاملات.
- 5.3 يجب أن يقوم التاجر بتقديم سند المبيعات اليدوي الأصلي للبنك خلال 25 يوم ميلادي اعتباراً من تاريخ رمز الموافقة للتسوية.
- أ) يقدم البنك للتاجر تفاصيل حول أي سند مبيعات تم رفض سدادها أو الاعتراض عليها للتاجر. وفي حال وجود أي نزاع، سيكون سجل البنك قاطعاً ونهائياً وملزماً للتاجر.
  - 6.3 يوافق البنك على تسوية عائدات أي سندات مبيعات بعد خصم العمولة / الرسوم المتفق عليها من خلال إيداع المبلغ لحساب التاجر لدى البنك، في حال كان الحساب موجوداً، أو من

- q) the Merchant has accepted for imprinting with a Payment Card or processed through the Bank any document or paper, including without limitation Sales Draft and credit vouchers, which relate to merchandise sold or alleged to have been sold or performed by any individual or legal person other than the Merchant; or
- r) the Merchant has used or attempts to use his/its Payment Card or Payment Cards of his/its relatives, friends or business associates for the purpose of funding/financing its business or otherwise benefiting by using such transactions to obtain money from the Bank by way of payments for such charges.
- 3.3 The Merchant shall be liable to the Bank for late presentment of vouchers receipts. Presentment shall be considered late from the date falling seven (7) calendar days from the date of request by the Bank.
- 3.4 The Merchant shall be liable for late presentment of POS batches transmissions. Presentment shall be considered late from the date falling six (6) calendar days from the date of the transactions.
- 3.5 The Merchant must submit the original Bank Manual Sales Draft within 25 calendar days of the date of the approval code for settlement.
- a) The Bank will give the Merchant details of any Sales Draft which it has refused to pay or has charged back to the Merchant. In case of any dispute, the Bank's record shall be conclusive, incontestable, and binding on the Merchant.
- 3.6 The Bank agrees to settle the proceeds of any Sales Drafts less the agreed commission/charges by credit to the Merchant's account with the Bank, if maintained, or by Pay order, or such other mode as may be deemed appropriate by the Bank at its sole and absolute discretion.
- 3.7 All fees, charges or adjustments payable by the Merchant and the amount of any charge back to or credit voucher issued by the Merchant shall constitute a debt payable on demand to the Bank for which the Bank may debit the Merchant's account, or, at its discretion, recover from future sales proceeds or otherwise, without prior notice. In the event that such debit results in a negative balance amount in the Merchant's account, the Merchant agrees to and shall, on demand, pay the Bank the remaining payable amount.
- 3.8 All claims by any Cardholder and all disputes in respect of any transaction evidenced by a Sales Draft shall be settled directly between the Merchant and the Cardholder provided, however, that if any refund or other money adjustment is payable by the Merchant to the Cardholder, such refund or adjustment shall be made (unless the amount of such transaction has not been credited to the Merchant's account by the Bank or has been charged back to the Merchant) by means of the Merchant issuing a credit voucher in respect thereof which shall be delivered to the Bank within three (3) calendar days of issuance.

خلال أمر دفع، أو بأي طريقة أخرى قد يراها البنك مناسبة بحسب تقديره الوحيد والحصري.

73 تعتبر كافة الرسوم أو المطارييف أو التسويات التي يدفعها التاجر بالإضافة إلى من المبالغ المستردة أو القسائم الائتمانية الصادرة من قبل التاجر، بمثابة دين متوجب الدفع عند الطلب للبنك والذي يجوز للبنك خصمه من حساب التاجر، أو، حسب تقديره، استرداده من عائدات المبيعات اللاحقة أو بخلاف ذلك، بدون تقديم أي إشعار مسبق. وفي حال نتج عن هذا الخصم مبلغ رهيد سلبي في حساب التاجر، فعندها يوافق التاجر ويقوم عند الطلب، بدفع المبلغ المتبقي المتوجب الدفع للبنك.

8.3 تتم تسوية كافة المطالبات من قبل أي حامل البطاقة وكافة النزاعات المتعلقة بأي معاملة مثبتة من خلال سند المبيعات، بشكل مباشر بين التاجر وحامل البطاقة شريطة، أنه في حال كان أي استرداد أو تسوية أخرى للأموال متوجب الدفع من قبل التاجر إلى حامل البطاقة، فعندها يتم إجراء هذا الاسترداد أو التسوية (ما لم يكن مبلغ هذه المعاملة قد تم إيداعه في حساب التاجر من قبل البنك أو تم تقييده من جديد على التاجر) من خلال إصدار التاجر لقسمة ائتمانية فيما يتعلق بذلك، ويتم تقديمها إلى البنك خلال ثلاثة (3) أيام ميلادية من تاريخ الإصدار.

9.3 يقوم التاجر بإشعار البنك بشكل كتابي خلال ثلاثين (30) يوم ميلادي بتفاصيل حول أي اختلاف في مبلغ التسوية/المحتفظ به/المجمد/المسدد، وبعد ذلك لن يقوم البنك بتسوية أو تحمل مسؤولية أي اختلاف.

#### 4 تركيب ترخيص المعدات والهيانة

1.4 يمنح البنك بموجبه ويوافق التاجر على استخدام المعدات المقدمة من قبل البنك.

2.4 تظل ملكية المعدات و/أو البرمجيات و/أو الكتيبات و/أو أي المستندات الأخرى المتعلقة بها بشكل حصري مع البنك في كافة الأوقات، ويتعهد ويلتزم التاجر بعدم تطبيق أي رسوم عليها أو رهنها أو بيعها أو فرض أعباء عليها بخلاف ذلك، سواء على النموذج الأصلي أو أي نسخة أو بأي شكل آخر أيا كان.

3.4 يقوم البنك بتركيب المعدات في نقاط تسجيل البيع في مباني التاجر حسبما يتم الاتفاق عليه من قبل البنك والتاجر.

4.4 يتم الإبقاء على المعدات وهيانتها من قبل البنك، حيث يمتلك وكلاء البنك المعتمدين حسب الأصول حق الوصول غير المقيد إلى المعدات أثناء ساعات العمل العادية لأغراض الصيانة أو الاستبدال أو إجراء أي من الخدمات الأخرى.

5.4 لا يجوز أن يقوم التاجر بنقل أو استبدال أو تعديل أو العبث بالمعدات بأي شكل كان، ويجب أن يتم تشغيلها في كافة الأوقات فقط من قبل الموظفين المعتمدين لدى التاجر وبسبب دليل تشغيل المعدات. حيث يتحمل التاجر كامل المسؤولية عن سلامة المعدات وعن أي من الأضرار التي تلحق بالمعدات باستثناء حالات التلف الطبيعي.

6.4 يقوم البنك بتقديم التدريب لموظفي التاجر بغرض تمكينهم من تشغيل المعدات. ويجوز للبنك رفض تفويض أي موظف لدى التاجر في حال كان هذا الموظف، حسب رأي البنك الخاص، غير مناسب لتشغيل المعدات.

7.4 في حال وقوع أي عطل في المعدات، فيجب على التاجر إشعار البنك فوراً من خلال رقم هاتف خدمة دبي المتاح على مدار 24 ساعة: 4700800، ويقوم على البنك، واعتماداً على هذا الإشعار، باتخاذ الإجراءات اللازمة لإصلاح أو استبدال المعدات، شريطة ألا يكون هذا العطل ناجماً عن سوء الاستعمال أو إساءة الاستخدام، أو الإهمال من قبل موظفي التاجر.

3.9 The Merchant shall notify the Bank in writing within thirty (30) calendar days with details of any discrepancy in its settlement/held/frozen/released amount, following which period the Bank shall not entertain or be liable for any discrepancy.

#### 4 Equipment License Installation and Maintenance

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

#### 5 Fees Charges, Rents and Commission

- 5.1 In consideration of the Merchant fulfilling all its obligations under this Agreement, the Bank agrees to provide Manual Imprinter(s) at no cost to the Merchant.

8.4 لن يتحمل البنك بأي حال كان أي مسؤولية في مقابل التاجر أو أي عميل لدى التاجر أو أي شخص عن أي تكاليف أو خسائر فعلية أو مطاريف أو مطالبات أو تعويضات أضرار، سواء كانت ناجمة بشكل مباشر أو غير مباشر عن عطل في المعدات أو الأنظمة أو إخفاق في الاتصالات أو الروابط أو أي إهمال في تصميم أو تصنيع أي من أجهزة نقاط البيع أو أي من المعدات الأخرى التي يقدمها البنك أو لأي سبب آخر أي كان ومهما كان سبب نشوؤوه.

9.4 يقوم التاجر بتعويض البنك عن أي مطالبة مرفوعة ضده من قبل أي عميل أو موظف لدى التاجر بما يتعلق بالمعدات.

#### 5 الرسوم والأتعاب والإيجارات والعمولات

1.5 في مقابل وفاء التاجر بكافة التزاماته وفقاً لهذه الاتفاقية، فإن البنك يوافق على تقديم طابعات يدوية بدون أي نفقات على التاجر.

2.5 يوافق ويتعهد التاجر ويتعهد بما يلي:

القيام على نفقته الخاصة بتقديم خط هاتف اتصالات أو دو للاستخدام الحصري لجهاز (أجهزة) نقاط البيع، يتحمل التاجر رسوم الإيجار الدورية ورسوم المكالمات لاستخدام خط الهاتف (باستثناء نقاط البيع)، دفع رسوم الإيجار الشهرية للبنك لكل جهاز نقاط البيع بالسعر المتفق عليها و سداد عمولة للبنك عن مبيعات نقاط البيع والمبيعات اليدوية وفقاً للمعدلات المدرجة في هذه الاتفاقية أو حسبما يتم الاتفاق عليه أو تعديله من قبل البنك من وقت لآخر وفقاً لهذه الاتفاقية.

3.5 يتفق الطرفان على عدم وجود أي رسوم متوجبة الدفع للبنك فيما يتعلق بأي مبالغ يتم تحصيلها إلى التاجر أو فيما يتعلق بقسائم الائتمان التي تم إصدارها من قبل التاجر.

#### 6 الإعلان

يقوم التاجر في كافة الأوقات بعرض أي مواد إعلانية أو ترويجية قدمها البنك أو أي جمعية دفعات في كافة مرافقه وفروعه في كافة الأوقات. كما يجب أن يحصل على موافقة كتابية مسبقة من البنك على أي إعلان يستخدم فيه الأسماء التجارية المعتمدة للبنك أو تصميم نطاقات الألوان أو الشعارات أو العلامات التجارية. ولا يُسمح للتاجر بعرض أي مواد ترويجية تحتوي على اسم أو رمز يرتبط فقط بطاقات المشرك الإسلامي في مبانیه أو منافذه.

#### 7 التعهدات

1.7 يوافق التاجر على أنه لم ولن يقوم بقبول الطباعة أو الإرسال الإلكتروني ببطاقة الدفع، ولا معالجة أي مستند أو ورقة من خلال البنك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر سندات المبيعات والقسائم الائتمانية المتعلقة بالبضائع المباعة أو الخدمات التي تم تنفيذها أو يزعم أنها تم بيعها أو تنفيذها من قبل أفراد أو أشخاص اعتباريين باستثناء التاجر.

2.7 يوافق التاجر على عدم الإفصاح أو السماح لأي شخص بالإفصاح لأي طرف ثالث عن الأسماء أو أرقام الحسابات المبينة على بطاقة الدفع أو أي مستند أو نموذج يثبت هذه الأسماء أو الأرقام.

3.7 يوافق التاجر على بذل التعاون الكامل مع البنك في استرداد بطاقات الدفع المحددة في نشرات استرداد البطاقة وبما يخص أي اتطال رسمي يستلمه التاجر من البنك من وقت لآخر.

4.7 باستثناء سندات المبيعات التي رفض البنك إيداعها أو خصمها من جديد للتاجر، لا يحق للتاجر استلام أي دفعات بما يخص معاملة موثقة من خلال ضريبة المبيعات من أي شخص باستثناء البنك.

5.7 يوافق ويتعهد التاجر بتزويد البنك بأي معلومات ومستندات تجارية والتمانية وقانونية حسبما قد يطلبه البنك من وقت لآخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، كافة التراخيص

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

## 6 Advertising

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

## 7 Covenants

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

والأذونات والتطبيقات والمستندات التأسيسية والكشوفات المالية المدققة وأي مستندات أخرى من أي نوع وطبيعة يراها البنك مناسبة وفقاً لتقديرها الخاص والمطلق، فيما يتعلق بالتاجر.

6.7 يوافق التاجر على أنه يجب على البنك في كافة الأوقات الوصول إلى كافة سجلات التاجر المتعلقة بسند المبيعات أو القسائم الائتمانية المعالجة فيما يلي ومعاينتها والتحقق منها في أي وقت كان.

7.7 يوافق ويتعهد التاجر بتحقيق حجم مبيعات للبطاقة بما لا يقل عن 100,000 درهم / دولار (مائة ألف درهم فقط) سنوياً.

8.7 يوافق التاجر ويتعهد بإشعار البنك بشكل فوري بأي تغيير في مركزه القانوني أو ملكيته أو موقعه أو طبيعة عمله أو أي تغيير آخر في الظروف التي قد تؤدي لتغيير علاقته مع البنك، من حيث ارتباطها بهذه الاتفاقية بأي شكل كان أو بخلاف ذلك.

9.7 يوافق ويتعهد التاجر بتقديم كافة المستندات المطلوبة من قبل البنك من وقت لآخر ويؤكد ويعلن بموجبه بأنه يجوز لأي طرف أن يستفسر عن طبيعة عمله وأدائه وجدارته الائتمانية وغير ذلك، بدون الرجوع إلى التاجر. يوافق التاجر كذلك على أن البنك مفوض بموجبه بالكامل بالإفصاح في أي وقت عن أي معلومات عن التاجر لأي شخص أو طرف كان أثناء فترة نفاذ أو بعد إنهاء هذه الاتفاقية.

10.7 يحق للبنك والمؤسسات المالية المرخصة له حجب التمويلات المحولة إلى / لصالح "حساب" العميل في حال الاشتباه بوجود أي نشاط غير قانوني / غسيل أموال / تمويل إرهابي / عقوبات دولية، وذلك وفقاً للمتطلبات التنظيمية النافذة المفعول. وبناء على نفس الأسس، فإنه يجوز للبنك أن يقرر عدم إجراء معاملة في حساب العميل أو إغلاق الحساب بعد تقديم إشعار إغلاق الحساب.

11.7 يقوم التاجر بتفويض البنك بموجبه بفتح حساب احتياطي والإبقاء عليه به في كافة الأوقات من أجل تغطية أي وكافة عمليات إعادة الرسوم والتراعات والمطالبات وتعديلات الاستفسارات والأتعاب والنفقات والدفوعات الأخرى التي قد تصبح مستحقة ومتوجبة الدفع من قبل التاجر للبنك. كما يفوض التاجر البنك بسحب / تجميد أي تمويلات في الحساب الاحتياطي التاجر.

وفي حال كانت تمويلات التاجر في الحساب الاحتياطي غير كافية لتغطية المبالغ المدفوعة والتعديلات والرسوم والمطاريب وأي من الدفعات الأخرى متوجبة الدفع أو التي قد تصبح مستحقة من التاجر إلى البنك، أو إذا تم الإفراج عن التمويلات الموجودة في الحساب الاحتياطي للتاجر، فعندها يوافق التاجر على أن يدفع للبنك بشكل فوري مبلغ هذا القرض عند الطلب. وفي حال إخفاق التاجر في تمويل / تجديد الحساب الاحتياطي، فعندها يحتفظ البنك بموجبه بحقه في المقاصة بدون تقديم إشعار مسبق للتاجر ويفوض التاجر بموجبه البنك بتصفية ومقاصة كافة حسابات التاجر والودائع من أي نوع كان أو أي طبيعة كانت التي يتم الاحتفاظ بها لدى البنك في أي من الفروع لاسترداد التمويلات المكافئة للمبالغ التي يجوز اعتبارها معاملات مشتبه بها أو احتيالية أو متنازع عليها حسب تقدير البنك الوحيد والمطلق. ويجوز للبنك سحب التمويلات من الحساب الاحتياطي في أي وقت كان بدون إشعار التاجر بمبلغ أي التزام أو مسؤولية للتاجر في مقابل البنك وفقاً لهذه الاتفاقية، والتي تنشأ قبل أو بعد إنهاء هذه الاتفاقية.

12.7 لا يجوز للتاجر بيع أو شراء أو تقديم أو الإفصاح عن معلومات حساب حامل البطاقة أو أي معلومات شخصية أخرى لحامل البطاقة لأي طرف ثالث. ويقوم التاجر بحفظ أي من هذه المعلومات في مجال محدد يقتصر على موظفين مختارين، وقبل التصرف بأي من هذه المعلومات (بما في ذلك الوسائط

- 7.6 The Merchant agrees that the Bank shall at all times have access to, to examine and verify, at any time, all records of the Merchant pertaining to Sales Drafts or credit vouchers processed hereunder.
- 7.7 The Merchant agrees and undertakes to achieve a card sales volume of at least AED 100,000/-- (one hundred thousand Dirhams only) per annum.
- 7.8 The Merchant agrees and undertakes to immediately notify the Bank about any change in its legal status, ownership, location, nature of business or any other change in circumstances which may alter its relationship with the Bank, as it pertains to this Agreement in any way, or otherwise.
- 7.9 The Merchant agrees and undertakes to submit all documentation required by the Bank from time to time and hereby confirms and declares that it party whosoever about its nature of business, performance, creditworthiness etc, without reference to the Merchant. The Merchant also agrees that the Bank is hereby fully authorized to disclose at any time any information about the Merchant to any person or party whosoever during the validity of or after the termination of this Agreement.
- 7.10 The Bank and its correspondent financial institutions have the right to block the funds transferred to/for customer "account " in case of suspicion of illegal activity/money laundering/terrorist financing/international sanctions, in line with the applicable regulatory requirements. on the same basis, the bank may decide not to conduct a transaction in the customers account or close down the account after serving an account closure notice.
- 7.11 The Merchant hereby authorizes the Bank to open and maintain at all times a Reserve Account in order to cover any and all charge backs, disputes, claims , queries adjustments, fees, charges and other payments that are or may become due, owing and payable by the Merchant to the Bank. The Merchant authorizes the Bank to withdraw/freeze any funds in the Merchant's Reserve Account
- If the Merchant funds in the Reserve Account are not sufficient to cover the charge backs, adjustments, fees, charges and any other payments due or that may become due from the Merchant to the Bank, or if the funds in the Reserve Account have been released to the Merchant, the Merchant agrees to promptly pay the Bank the amount of such deficiency upon request. In the event of a failure by the Merchant to fund/replenish the Reserve Account, the Bank hereby reserves the right to set off without prior notice to the Merchant and the Merchant hereby authorizes the Bank to liquidate and set off all Merchant's accounts and deposits of any kind or nature held with the Bank in any branch for the recovery of funds equivalent to the amounts which may be considered suspected or fraudulent or disputed transactions at the sole and absolute discretion of the Bank. The Bank may withdraw funds from the Reserve Account at any time without notice to the Merchant in the amount of any obligation or liability of the Merchant to the Bank hereunder, arising prior to or after termination of this Agreement.

التي يحتفظ بالمعلومات ضمنها)، يجب القيام بإتلافها بطريقة تجعل من هذه المعلومات/البيانات/الوسائط غير قابلة للقراءة، بما في ذلك كافة المواد التي تحتوي على أرقام حسابات حامل البطاقة أو بصمات بطاقات الدفع، على سبيل المثال سندات المبيعات والكوبونات والقسائم الائتمانية، بعد انتهاء ثمانية عشر (18) شهرا من تاريخ المعاملة أو أي فترة أخرى أطول حسبما يكون مطلوباً بموجب القوانين المحلية.

13.7 يقر ويتعهد التاجر أن أي معلومات شخصية لحاملي البطاقات أو أي فرد آخر يتم تقديمها للبنك من قبل التاجر ستكون دقيقة ومحدثة ومعنية عند الكشف عنها للبنك.

14.7 يلتزم التاجر بكافة قوانين حماية البيانات وخصوصية البيانات النافذة المفعول، وكافة القوانين النافذة المفعول فيما يتعلق بمعالجة البيانات المتعلقة بالأشخاص الأحياء، حسبما يتم إدراجه أو تعديله أو تحديثه من وقت لآخر ("قوانين حماية البيانات") بشأن المعلومات الشخصية لحاملي البطاقات التي يفصح عنها التاجر إلى البنك.

15.7 يقر التاجر ويضمن ما يلي:

(1) أنه يمتلك الصلاحية الضرورية للسماح للبنك بمعالجة ونقل المعلومات الشخصية التي يفصح عنها البنك وفقاً لهذه الشروط والأحكام، (2) قام بتقديم كافة المعلومات الضرورية حسبما يكون مطلوباً وفقاً لقوانين حماية البيانات لحاملي البطاقات و/أو الأفراد المعنيين الذين يشارك التاجر معلوماتهم الشخصية مع البنك، و (3) أن لديه أساس قانوني صالح بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الموافقة الصحيحة، حسبما يكون مطبقاً، وفقاً لقوانين حماية البيانات، لتحصيل والإفصاح عن المعلومات الشخصية لحاملي البطاقات و/أو الأفراد الآخرين المعنيين إلى البنك.

16.7 يتحمل التاجر المسؤولية عن أي انتهاك متعلق بالبيانات ويجب عليه التأكد من تأمين بيانات حامل البطاقة بشكل كامل في كافة الأوقات. كما يجب على التاجر إشعار البنك بشكل فوري بأي انتهاك متعلق بالبيانات يؤثر على المعلومات الشخصية لحاملي البطاقات.

17.7 يقوم التاجر بإبلاغ البنك بشكل كتابي بشكل فوري في حال وقوع أي تغيير على ملفه الشخصي/ جهات الاتصال الخاصة به.

18.7 يقوم التاجر بأداء / إجراء الأعمال المحددة في هذه الاتفاقية. ولا يجوز للتاجر أداء / تسليم أي خدمات / بضائع باستثناء تلك التي تم الاتفاق عليها مع البنك و/أو المنصوص عليها ضمن رخصته التجارية.

19.7 يجب وجود خدمات / بضائع يتم التعامل بها في مقابل كل استخدام لبطاقة الدفع، ويجب على التاجر أن يقدم إلى البنك بأي دليل يطلبه البنك من وقت لآخر بما يتعلق بالمبيعات المبيعة والإيصالات والفواتير ومراسلات حامل البطاقة وكافة المستندات المعنية المتعلقة بالمعاملات مع حامل البطاقة.

20.7 في حال وجود أي نزاعات / استفسار حول أي من المعاملات، يجب على التاجر تزويد البنك بأي مستندات لازمة أو مطلوبة من قبله من وقت لآخر، أو إلى أي هيئة قانونية تنفيذية للقانون. ويتحمل التاجر المسؤولية ويكون ملزماً في كافة الأوقات بالإبقاء على نسخ واضحة ومقروءة من كافة المستندات المطلوبة من قبل البنك أو أي هيئة قانونية تنفيذية والاحتفاظ بها. في حال لم يكن أي مستند واضحاً أو مقروءاً، فعندها يفقد التاجر حق المطالبة بهذه المعاملة.

21.7 يتحمل التاجر المسؤولية عن أي معاملة بطاقة دفع زائفة / احتيالية عند تقديم تقرير من أي جهات إهدار بطاقات أو جمعيات بطاقات أو الهيئات القانونية التنفيذية.

22.7 يحق للبنك التواصل مع التاجر والحصول على استفسارات منه فيما يتعلق بأعماله ومعاملاته ومستنداته.

23.7 يحق للبنك فرض رسوم أعمال خيرية على التاجر بما يتعلق



- 7.12 The Merchant shall not sell, purchase, provide or otherwise disclose Cardholder account information or any other Cardholder personal information to any third party. The Merchant shall store any such information in an area limited to selected personnel and, prior to discarding any such information (including the media on which it is held), shall destroy it in a manner that renders such information/data/media unreadable, including all materials containing Cardholder account numbers or Payment Card imprints, such as Sales Draft and credit vouchers and slips, after the expiry of eighteen (18) months of the date of the transaction or such other longer period as may be required by local laws.
- 7.13 The Merchant represents and warrants that any personal information of the Cardholders or any other individual that is provided to the Bank by the Merchant is accurate, up to date and relevant when disclosed to the Bank.
- 7.14 The Merchant will comply with all applicable data protection and data privacy laws, and all applicable laws concerning the processing of data relating to living persons, as introduced, amended or updated from time to time ("Data Protection Laws") in relation to the personal information of the Cardholders that the Merchant discloses to the Bank.
- 7.15 The Merchant represents and warrants that:
- (i) it has the necessary authority for the Bank to process and transfer the personal information that it discloses to the Bank in accordance with these Terms and Conditions; (ii) it has provided all necessary information as required under Data Protection Laws to the Cardholders and/or relevant individuals whose personal information the Merchant shares with the Bank; and (iii) it has a valid legal basis including, but not limited to, valid consent, as applicable in accordance with the Data Protection Laws, to collect and disclose the personal information of the Cardholders and/or other relevant individuals to the Bank.
- 7.16 The Merchant is liable for any data-related breach and shall ensure that the Cardholder data is fully secured at all times. The Merchant shall immediately notify the Bank of a data-related breach affecting the personal information of the Cardholders.
- 7.17 The Merchant shall promptly inform the Bank in writing in the event of any change in its profile/contacts.
- 7.18 The Merchant shall perform/conduct the business mentioned in this Agreement. The Merchant shall not perform/deliver any service/merchandise other than that which has been agreed with the Bank and/or stated in its tradelicense.
- 7.19 Against each Payment Card usage the must be a service/merchandise transacted. The Merchant must provide to the Bank any proof the Bank requires from time to time in relation to the merchandised sold, receipts, invoices, Cardholder correspondence and all related documents relating to transactions with Cardholder.
- 7.20 In case of any disputes/query concerning any transaction, the Merchant must provide to the Bank

بتقديم معاملات أو مستندات غير هالحة أو متأخرة أو غير معتمدة، علاوة على امتلاك البنك للحق في إنهاء هذه الاتفاقية

24.7 في حال تجاوز عدد النزاعات 50 معاملة شهرياً، فعندها يحتفظ البنك بالحق في فرض رسوم على التاجر بقيمة 50,00 دولار أمريكي لكل معاملة إضافية متنازع عليها بدون الإخلال بحقه في إنهاء هذه الاتفاقية.

## 8 المسؤولية والتعويض

1.8 يتم أداء كافة الأنشطة وفقاً لهذه الاتفاقية من قبل التاجر ويتحمل التاجر وفقاً لذلك كافة الخسائر والالتزامات الفعلية المتعلقة بها والناتجة عنها.

2.8 يتعهد التاجر بموجبه بحماية البنك والدفع عنه وإبراء ذمته وتعويضه والإبقاء عليه في منأى من وخذ أي خسارة فعلية أو التزام أو ضرر أو سبب دعوى أو دعوى قضائية أو مطالبية أو غرامة أو نفقات، بما في ذلك الأتعاب القانونية، أيًا كانت طبيعتها المتعلقة أو الناشئة عما يلي:

(أ) تركيب وتشغيل وصيانة مرافق التاجر أو أي من موظفيه ووكلائه وممثليه

(ب) أنشطة أي طرف ثالث، سواء كان موظفاً أو وكيلًا لدى التاجر، أو عميلًا للتاجر أو أي طرف ثالث آخر، وسواء أكان خالفاً أو عاماً

(ج) مطالبات الطرف الثالث ضد البنك أو التي تم ضم البنك إليها بموجب أي وصول لبطاقات الدفع الخاصة بالمؤسسات المالية الأخرى من خلال أجهزة نقاط البيع الخاصة بالبنك

(د) التصرفات أو الإغفالات أو أي سبب آخر أو خطأ أو سوء استخدام لجهاز نقاط البيع، بسبب من التاجر أو أي من مسؤوليه أو وكلائه أو ممثليه، و

(هـ) تكلفة أي من التحقيقات (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي تحقيق بشأن أي احتيال مشتبه به أو استرداد أو خسارة فعلية أو انتهاك البيانات) يتم إجراؤه من قبل البنك أو أي جمعية بطاقات أو قواعد مخطط أو أي كيان تنظيمي أو حكومي آخر يخضع له التاجر و/أو البنك، و

(و) أي انتهاك من قبل التاجر لأي من فقرات هذه الاتفاقية.

تظل الالتزامات المنصوص عليها في هذا البند نافذة المفعول بعد انتهاء هذه الاتفاقية أو إنهاؤها بشكل مبكر.

## 9 المدة والإنهاء

1.9 تكون هذه الاتفاقية طالحة لمدة مبدئية لسنة واحدة (1) ("المدة المبدئية").

2.9 اعتباراً من اليوم الأخير من المدة المبدئية، وكل ذكرى سنوية، يتم تجديد هذه الاتفاقية بشكل تلقائي لمدة أخرى مدتها سنة واحدة (1) (كل فترة بعد الفترة المبدئية تعتبر "فترة لاحقة").

3.9 ولتجنب الشك، فإن الإشارات إلى هذه الاتفاقية في هذه الفقرة 9، بما في ذلك تجديدها، ستشمل كافة الخدمات التي يحصل عليها التاجر من البنك من وقت لآخر حسبما هو مبين في الأقسام (د) إلى (ج) بما في ذلك هذه الاتفاقية.

4.9 يجوز للبنك إنهاء هذه الاتفاقية:

(أ) بدون سبب، وذلك اعتباراً من نهاية المدة المبدئية أو في نهاية أي مدة لاحقة (حسبما يكون مطبقاً، من خلال تزويد التاجر بإنشعار مسبق بالإنهاء قبل ثلاثين (30) يوماً ميلادياً على الأقل،

(ب) بشكل فوري، في حالة إفلاس التاجر أو إعساره أو تعيين مدير على كامل أهوله أو أي جزء منها أو أي قسم جوهري منها، أو في حال صدر قرار من المحكمة بمصادرة أهوله أو أي جزء كبير منها،

any documents required or requested by it from time to time, or to any law enforcement agency. The Merchant shall be responsible and obliged to at all times maintain and retain legible and clear copies of all documents required by the Bank or any law enforcement agency. In case any document is not legible and clear, the Merchant shall lose the right of claim for such transaction.

- 7.21 The Merchant shall be liable for any counterfeit/'skimming' Payment Card transaction on submission of report from any card issuers, or card associations or law enforcement agencies.
- 7.22 The Bank has the right to contact and investigate the Merchant in respect of its business, transactions and documents.
- 7.23 The Bank has the right to charge charity upon the Merchant in respect of the submission of invalid, late or non-authorized transactions or documents, in addition to Bank's right to terminate this Agreement.
- 7.24 If the number of disputes exceeds 50 transactions per month, the Bank reserves the right to charge the Merchant in an amount of US \$ 50.00 per additional disputed transaction without prejudice to its right to terminate this Agreement.

## 8 Liability and Indemnity

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

هـ) بشكل فوري، بناء على إشعار كتابي للتاجر، في حال وقوع إخلال أو تقصير أو عدم التزام من قبل التاجر بأي من البنود الواردة في هذه الاتفاقية، والذي يعتبر البنك حسب رايه أن هذا الانتهاك أو التقصير أو عدم الالتزام، غير قابل للتعويض، أو أنه قابل للتعويض، إلا أنه ظل بدون معالجة لمدة سبعة (7) أيام من الإشعار الكتابي بهذا الانتهاك، أو التقصير أو تقديم إشعار بحالة عدم التزام من قبل البنك إلى التاجر،

و) بشكل فوري، في حال كان هناك حسب رأي البنك تغيير سلمي جوهري في الحالة المالية أو أي من ظروف التاجر الأخرى أو عند وقوع حدث بموجبه يعتبر البنك أن التاجر أصبح غير قادر على الوفاء بالتزاماته بشكل كامل وفقاً لهذه الاتفاقية، و

ز) بشكل فوري، في حال اشتباه البنك بوقوع احتيال من قبل التاجر أو عدم التزام التاجر بإجراءات قبول البطاقة.

5.9 يجوز للبنك إنهاء أي من الخدمات المحددة في الأقسام (د) إلى (ح) بما في ذلك هذه الاتفاقية، بموجب تقديم إشعار إلى التاجر.

6.9 بصرف النظر عن أي بند آخر مخالف في هذه الاتفاقية أو في أي مكان آخر، فإن البنك يمتلك الحق الوحيد والمطلق وغير المقيّد في إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت كان بدون تقديم إشعار ودون تحديد أي سبب كان، ويجوز له القيام بأي / كافة الخطوات والإجراءات القانونية ضد التاجر المتاحة له، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الحق في المطالبة بمبلغ من التاجر عن أي وكافة الخسائر الفعلية الناشئة عن أي من الحالات المبينة في الفقرة 9.3، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) أي خسائر فعلية ناجمة عن الاسترداد.

7.9 عند إنهاء هذه الاتفاقية لأي سبب كان، فعندها يجب على التاجر التوقف بشكل فوري عن استخدام المعدات وكافة أجهزة الطباعة وجهاز (أجهزة) نقاط البيع والنماذج والمواد الأخرى التي تحمل اسم البنك أو علامته التجارية أو أي شكل آخر لأي منها، وإرجاعها إلى البنك وتنفيذ أي / كافة الإجراءات الأخرى التي قد يطلبها البنك بشكل معقول. ويقر التاجر بأن كافة المعدات وكافة أجهزة الطباعة وجهاز (أجهزة) نقاط البيع والنماذج والمواد الأخرى التي تحمل اسم البنك أو علامته التجارية أو أي شكل آخر لأي منها ستظل بمثابة ملكية حصرية للبنك في كافة الأوقات وأن التاجر لا يمثل البنك بأي شكل كان. وفي حال عدم التزام التاجر بهذه الفقرة، يحتفظ البنك بالحق في فرض مبلغ بما لا يقل عن 3500 درهم (ثلاثة آلاف وخمسمائة درهم فقط) بالإضافة إلى من الرسوم الأخرى عن الخسارة الفعلية أو التلف أو عدم إرجاع المعدات.

## 10 الاستثناءات وحدود مسؤولية البنك

11.0 لن يتحمل البنك أي مسؤولية أو التزام عن أي مطالبات أو خسائر فعلية أو تعويضات أضرار أو دعاوى قضائية تحملها التاجر أو قد يتحملها بسبب أي إخفاق أو عدم أداء جهاز نقاط البيع أو عن أي خسائر فعلية أو أضرار غير مباشرة أو خاصة أو نموذجية أو عرضية أو لاحقة أو خسارة فعلية في الربح أو الأرباح.

21.0 لا يقدم البنك أي ضمان من أي نوع كان بما يخص تطاريح بطاقات الدفع أو رموز الرخص أو الإطالة أو الردود على طلبات التفويض والمعالجة أو التسوية أو أي خدمات أخرى مقدمة من قبل البنك أو بالنيابة عنه فيما يلي، ويتنازل البنك بموجبه من أي وكافة هذه الضمانات، سواء الحصرية أو الضمنية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ضمانات القابلية للتسويق أو الملاءمة لغرض معين، ولن يتحمل البنك أي مسؤولية في مقابل التاجر أو أي شخص آخر عن أي خسارة أو مسؤولية أو ضرر فعلي ينشأ بشكل مباشر أو غير مباشر فيما يتعلق بهذا.

31.0 لن يتحمل البنك أي التزام أو مسؤولية عن تصرفات أي جمعية للبطاقات أو جهة إصدار البطاقة أو حامل البطاقة ويتولى التاجر المسؤولية عن تحمل أي من العواقب المترتبة على أي من

- f) any breach by the Merchant of any term of this Agreement.

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

## 9 Term and Termination

- 9.1 This Agreement shall be valid for an initial term of one (1) year ("Initial Term").
- 9.2 Effective on the last day of the Initial Term, and each anniversary thereafter, this Agreement shall automatically renew for a further term of one (1) year (each term after the Initial Term being a "Subsequent Term").
- 9.3 For the avoidance of doubt, the references to this Agreement in this clause 9, including its renewal, include all services availed from the Bank by the Merchant from time to time as set out in Sections (D) to (H) inclusive of this Agreement.
- 9.4 The Bank may terminate this Agreement:
- without cause, effective at the end of the Initial Term or at the end of any Subsequent Term (as applicable), by providing the Merchant with at least thirty (30) calendar days' notice of termination;
  - forthwith, in the event the Merchant becomes bankrupt or insolvent or has a receiver appointed over the whole or any part of its assets or any substantial part thereof, or if a court decision is rendered for the seizure of its assets or any substantial part thereof;
  - forthwith, in the event there is a change in nature or place of business or the management of the Merchant;
  - forthwith, in the event the Merchant fails to achieve a Card sales volume of at least AED 100,000/-- (one hundred thousand Dirhams only) per annum;
  - forthwith, upon written notice to the Merchant, in the event of breach, default or noncompliance by the Merchant of any of the provisions contained in this Agreement, which breach, default or non-compliance is, in the opinion of the Bank, incapable or remedy, or if deemed capable of remedy, remains un-remedied for seven (7) days from written notice of such breach, default or non-compliance has been given by the Bank to the Merchant;
  - forthwith, in the event there is in the Bank's opinion a material adverse change in the financial or other condition of the Merchant or an event shall occur pursuant to which the Bank considers the Merchant may be unable to fully perform its obligations under this Agreement; and
  - forthwith, in the event the Bank suspects a fraud on the part of the Merchant or noncompliance by the Merchant of the Card acceptance procedures.
- 9.5 The Bank may terminate any of the services mentioned at Sections (D) to (H) inclusive of this Agreement, immediately on notice to the Merchant.

المطالبات المقدمة من جمعية البطاقة أو جهة إصدار البطاقة أو حامل البطاقة.

4.10 لن يتحمل البنك المسؤولية عن التأخير في المعالجة أو عدم الأداء نتيجة حالات مثل الدائق أو أعطال الاتصالات أو أعطال المعدات أو الإضرابات أو أعمال الشغب أو الحروب أو عدم تصرف البائعين أو الموردين أو أداء المعالجات أو أجهزة إرسال المعلومات أو حالات القوة القاهرة أو أي من الأسباب الأخرى الخارجة عن سيطرة البنك.

## 11 التنازل

لا يجوز أن يتم تفسير أي مسار للتعامل بين البنك والتاجر، ولا أي تأخير أو إغفال أو إخفاق من قبل البنك في ممارسة أي من حقوقه وفقاً لهذه الاتفاقية، على أنه يعتبر بمثابة تنازل عن هذه الحقوق أو يخفف من حقوق البنك بأي شكل كان.

## 12 السيادة

إن هذه الاتفاقية ستلغي وتحل محل كافة الاتفاقيات والمفاوضات السابقة، وتشمل التفهم الكامل ما بين الأطراف بما يتعلق بموضوع هذه الاتفاقية، ولا توجد أي إقرارات أو محاولات استقطاب أو أحكام أو اتفاقيات أو إجراءات أو تعهدات، سواء كانت شفوية أو مكتوبة، صريحة أو ضمنية، يجب أن يكون لها أي قوة أو تأثير بخلاف تلك الواردة فيما يلي.

## 13 التفسير

لا يجوز تفسير هذه الاتفاقية أو شرحها على أنها تؤسس لأي شراكة أو مشروع مشترك بين الطرفين ولا يحق لأي من الطرفين إلزام الطرف الآخر باستثناء ما هو منصوص عليه في هذه الاتفاقية.

## 14 التنازل عن الحقوق

تعتبر هذه الاتفاقية وكذلك حقوق والتزامات الأطراف ملزمة ويجب أن تكون كذلك لصالح خلفائهم والمتنازل لهم المعتمدين. يحق للبنك التنازل عن هذه الاتفاقية أو أي حقوق أو التزامات فيها بدون الحصول على موافقة التاجر، ولا يجوز للتاجر التنازل عن هذه الاتفاقية أو أي حق أو التزام فيها بدون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من البنك.

## 15 السجلات

تكون سجلات البنك، في ظل عدم وجود خطأ واضح، قاطعة وملزمة للتاجر.

## 16 القوة القاهرة

1.16 لن يكون أي من الطرفين مسؤولاً في مقابل الطرف الآخر عن أي تأخير أو عدم أداء لالتزاماته وفقاً لهذه الاتفاقية إلى الحد الذي يحدث فيه ذلك نتيجة لحالة قوة القاهرة يخضع للطرف المتضرر:

- إشعار الطرف الآخر بشكل كتابي وفورياً بسبب التأخير أو عدم الأداء والمدة المحتملة للتأخير أو عدم الأداء، و
- بذل أقصى ما لديه من جهد للحد من تأثير التأخير أو عدم الأداء على الطرف الآخر.

2.16 في حال لم يتم استئناف الأداء خلال مدة تسعين (90) يوماً ميلادياً من وقوع حالة القوة القاهرة، فيجوز للطرف إنهاء هذه الاتفاقية بشكل فوري من خلال تقديم إشعار كتابي للطرف الآخر.

## 17 الائتمان في الحساب البنكي

وبصفته مفوضاً بالتوقيع حسن النية عن المنشأة، فإن التاجر يؤكد على أن التفاصيل والمستندات المقدمة بما يخص هذه الاتفاقية دقيقة، وبأن البنك مفوض بإيداع الحساب المذكور في هذه الاتفاقية، أو أي حساب آخر قد يتم الاتفاق عليه بين التاجر والبنك وفقاً لهذه الاتفاقية، بما يخص كافة بيانات فترا وماستر كارد. وفي

9.6 Notwithstanding any other provision to the contrary in this Agreement or elsewhere, the Bank shall have the sole, absolute and unrestricted right to terminate this Agreement at any time without notice and without assigning any reason whatsoever, and may take any/all legal steps and measures against the Merchant available to it, including (but not limited to) the right to claim amount from the Merchant for any and all actual losses arising out of any of the events listed at clause 9.3, including (but not limited ] to) any actual losses resulting from charge back.

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

## 10 Exclusion and Limitation of Bank Liability

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

حال حدوث أي تغيير في التعليمات الدائمة المحددة أعلاه، فسيقوم التاجر بإبلاغ البنك بشكل كتابي.

## 18 السرية

يوافق التاجر ويجب عليه، الإبقاء على سرية كافة المعلومات المتعلقة بهذه الاتفاقية أو الناجمة عنها ("المعلومات السرية") وعدم الإفصاح عن هذه المعلومات السرية لأي شخص كان باستثناء ما هو منصوص عليه بشكل صريح في هذه الاتفاقية. وفي حال كان التاجر ملزماً بموجب القانون بالإفصاح عن أي معلومات سرية، يجب عليه إبلاغ البنك بشكل فوري بذلك، والالتزام بطلبات البنك المعقولة لضمان التعامل السري من قبل أي شخص تم الإفصاح له عنها.

## 19 الفصل بين البنود

في حال تم اعتبار أي فقرة أو فقرة فرعية من هذه الاتفاقية لاغية باعتبارها مخالفة للقانون، فعدنها تستمر هذه الاتفاقية ويكون لها تأثير ونفاذ كما لو تم حذف هذه الفقرة أو الفقرة الفرعية من هذه الاتفاقية، شريطة أن يتم حل أي التباس في هيكلية بناء هذه الاتفاقية الناتجة عن ذلك إلى أقصى حد ممكن بشكل قانوني بالرجوع إلى الغرض والنية من هذه الفقرة والفقرة الفرعية.

## 20 الالتزامات المستمرة

تظل الحقوق والالتزامات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية والتي تستمر بطبيعتها نافذة المفعول بعد انتهاء هذه الاتفاقية أو إنهاؤها بشكل مبكر.

## 21 الإشعارات والتعديلات

- 1.21 يجوز للبنك، من وقت لآخر، إصدار أدلة وتوجيهات تشغيلية كتابية بما يتعلق بالإجراءات الواجب اتباعها وتحديد النماذج التي يتم استخدامها في أداء وتنفيذ هذه الاتفاقية وتكون هذه التوجيهات وشروط هذه النماذج ملزمة بشكل تام للتاجر عند استلامها ما لم يختار التاجر تقديم إشعار فوري بإلغاء هذه الاتفاقية وفقاً لأحكامها وشروطها.
- 2.21 يجوز للبنك، حسب تقدير الخاص وبدون تقديم أي سبب كان، إجراء تغيير أو تعديل على أي من شروط هذه الاتفاقية حسبما يراه مناسباً، فيما يتعلق بتسعير أي خدمة وفقاً لهذه الاتفاقية، بشكل فعال وفوري، وبخلاف ذلك، مع تزويد التاجر بإشعار مسبق قبل سبعة (7) أيام ميلادية، وبعد ذلك تصبح الشروط المعدلة ملزمة للتاجر.
- 3.21 يجب أن يكون أي إشعار أو أي تواصل آخر يتم تقديمه وفقاً لهذه الاتفاقية بشكل كتابي ويتم تسليمه شخصياً أو إرساله بالبريد المسجل (مع تقديم إيصال الاستلام، البريد المدفوع مسبقاً). ويعتبر أي إشعار من هذا النوع مستلماً في الحالات التالية:
- (أ) في حال تم تسليمه شخصياً، عند التسليم، أو
- (ب) في حال الإرسال من خلال البريد الإلكتروني أو الفاكس، عند الاستلام، أو
- (ج) في حال تم إرساله بالبريد المسجل، عند مرور ثلاثة (3) أيام عمل بعد إرسال البريد.
- 4.21 يجوز أن يتم تقديم إشعار للتاجر من خلال التسليم الشخصي أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو البريد، إلى التفاصيل المعنوية حسبما هو محدد في القسم أ من هذه الاتفاقية.
- 5.21 يمكن إرسال إشعار إلى البنك على العنوان التالي:
- وحدة الخدمات التجارية، ص. ب 1250 بنك المشرق مبنى إنجاز 1، الطابق الأرضي منطقة دبي للتجهيز، دبي.
- 6.21 يجوز لأي من الطرفين القيام بتغيير تفاصيل عنوان الإشعار الخاص به وفقاً لهذه الاتفاقية من خلال تقديم إشعار مسبق قبل سبعة (7) أيام ميلادية للطرف الآخر.

**11 Waiver**

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

**12 Supremacy**

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

**13 Interpretation**

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

**14 Assignment**

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

**15 Records**

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

**16 Force Majeure**

16.1 Neither Party will be liable to the other Party for any delay or non-performance of its obligations under this Agreement to the extent it arises from a Force Majeure Event subject to the affected Party:

- a) promptly notifying the other Party in writing of the cause of the delay or nonperformance and the likely duration of the delay or non-performance; and
- b) using its best endeavors to limit the effect of the delay or non-performance on the other Party.

16.2 If performance is not resumed within ninety (90) calendar days of the occurrence of the Force Majeure Event, the Party may terminate this Agreement immediately by written notice to the other Party.

**17 Credit Into Bank Account**

As a bona-fide authorized signatory of the establishment, the Merchant confirms that the particulars and documentation provided in relation to this Agreement are accurate, and the Bank is authorized to credit the account mentioned in this Agreement, or such other account as may be agreed between the Merchant and the Bank in accordance with this Agreement, for all Visa and MasterCard

تخضع هذه الاتفاقية للقوانين النافذة المعمول بها في دبي، ويكون لمحاكم دبي الصلاحية القضائية لتسوية أي اختلاف أو نزاع ينشأ عن هذه الاتفاقية أو أي جزء منها وذلك إلى الحد الذي لا يتعارض ذلك مع معايير الشريعة الإسلامية حسبما يتم تحديده من قبل هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية ويتم تفسيره من قبل لجنة الرقابة الشرعية الداخلية التابعة للبنك، ولن يحد الخضوع لهذه الصلاحية القضائية من حق البنك في رفع دعوى ضد التاجر في أي محكمة أخرى ذات صلاحية قضائية على التاجر أو أي من أصوله أو ممتلكاته أو إيراداته.

reimburse ments. In the event of any change in the above standing instruction, the Merchant shall inform the Bank in writing.

## 18 Confidentiality

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

## 19 Severability

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

## 20 Continuing Obligations

Rights and obligations set forth in this Agreement that are by their nature continuing shall survive the expiration or early termination of this Agreement.

## 21 Notices and Amendments

21.1 The Bank may, from time to time, issue Operating Manuals and directions in writing regarding the procedures to be followed and prescribe forms to be used in carrying out and implementing the present Agreement and such directions and the terms of such forms shall be fully binding upon the Merchant upon receipt thereof unless the Merchant elects to give immediate notice of cancellation of this Agreement pursuant to its terms and conditions.

21.2 The Bank may, at its sole discretion and without assigning any reason whatsoever, amend or modify any of the terms of this Agreement as it may deem appropriate, in relation to the pricing of any service under this Agreement, effectively immediately, and, otherwise, with seven (7) calendar days’ notice to the Merchant, following which the amended terms shall become binding on the Merchant.

21.3 Any notice or other communication to be given under this Agreement shall be in writing and shall be delivered personally or sent by registered mail (return receipt requested, postage prepaid). Any such notice shall be deemed given:

- a) if personally delivered, upon delivery; or
- b) if sent by email or facsimile, upon receipt; or
- c) if sent by registered mail, upon the passage of three (3) business days after mailing.

21.4 Notice to the Merchant may be given by personal delivery, email, facsimile or post, to the relevant details set out in Section A of this Agreement.

21.5 Notice to the Bank may be given to the following address:

Merchant Services Unit, P.O. Box 1250 Mashreq Bank,  
Injaz Bldg 1, Ground Floor, Dubai Outsourcing Zone,  
Dubai.

21.6 Either Party may change its notice address details under this Agreement by providing seven (7) calendar days' notice to the other Party.

## 22 Governing Law

This Agreement shall be governed in accordance with the applicable laws of Dubai and the courts of Dubai shall have jurisdiction to resolve any difference or dispute arising out of this Agreement or any part thereof as far as this does not conflict with the Shari'ah Standards as determined by AAOIFI and interpreted by the Internal Shari'ah Supervision Committee (ISSC) of the Bank. Submission to such jurisdiction shall not limit the right of the Bank to initiate proceedings against the Merchant in any other court with jurisdiction over the Merchant or any of its assets, properties or revenues.

## 1 Description of Dynamic Currency Conversion

- 1.1 The Dynamic Currency Conversion ("DCC") program ("Program") enables certain types of Merchant customers, whose Bank Cards are denominated in certain currencies ("Program Currency") other than United Arab Emirates Dirham ("Foreign Cardholders"), to present a Card at the POS terminal and to pay for a purchase in the currency of the Foreign Cardholder, based upon a spot rate of currency exchange at the time of transaction determined by the Bank, while Merchant receives settlement of the foreign transaction in United Arab Emirates Dirham (collectively, a "Foreign Transaction").
- 1.2 The Merchant acknowledges and agrees that a Foreign Transaction will be converted to the Program Currency in which the Card is denominated based upon spot rate of currency exchange at the time of transaction in effect at the time of authorization for retail transactions and that the Foreign Transaction, as converted, will be cleared through Visa, Inc., or MasterCard, Inc. (collectively, the "Card Associations") in the currency in which the Card is denominated. The Program shall apply only to those Cards issued by Visa, MasterCard or under the brands of such other card associations included within the Program that are billed to the Foreign Cardholder in a Program Currency. The Program may not apply to credit-return transactions, or certain Foreign Transactions that are referred to the Bank for authorization or #otherwise authorized by the Merchant via telephone. The Bank reserves the right to add, delete or suspend any currency to or from the Program, as the case may be, at any time without notice to Merchant. Further, the Bank may terminate or suspend the Program for any reason forthwith upon notice to the Merchant.

## 2 Program Requirement

- 2.1 The Merchant shall comply with all reasonable instructions provided by Bank pertaining to Merchant's participation in the Program. Without limiting the foregoing, Merchant agrees to comply with the following specific Program requirements:
- a) Program disclosure: the Merchant agrees to comply with all instructions and specifications applicable to the Program as provided by the Bank from time-to-time. Without limiting the generality of the foregoing, Merchant shall follow Program procedures as may be amended by the Bank from time-to-time.
- b) Foreign Cardholder Opt-In: the Merchant shall, based upon the instructions provided by the Bank and/or the Card Associations from time to time, provide Foreign Cardholders with the ability to "opt-in" or consent to participate in the Program. In the event that a particular Foreign Cardholder elects not to opt-in, it is understood that the Bank will process that Foreign Cardholder's Transaction in United Arab Emirates Dirham. The Merchant agrees to, and shall, make such reasonable modifications as

## 1 تفاصيل التحويل الديناميكي للعملة

- 1.1 يسمح برنامج التحويل الديناميكي للعملة ("البرنامج") لأنواع معينة من العملاء التجار، الذين تكون بطاقتهم المصرفية مقومة بعملات معينة ("عملة البرنامج") باستثناء عملة الدرهم الإماراتي ("حاملتي البطاقات الأجنبية")، القيام بتقديم بطاقة في جهاز نقاط البيع ودفع قيمة الشراء بعملة حامل البطاقة الأجنبي، اعتماداً على سعر الصرف الفوري في وقت المعاملة الذي يحدده البنك، بينما يحصل التاجر على تسوية المعاملة الأجنبية بالدرهم الإماراتي (يشار إليها بشكل جماعي باسم "المعاملة الأجنبية").
- 2.1 يقر ويوافق التاجر على أنه سيتم تحويل معاملة أجنبية إلى عملة البرنامج التي يتم بها تصنيف البطاقة اعتماداً على السعر الأنبي لصرف العملات في وقت المعاملة النافذة المفعول في وقت التفويض لمعاملات التجزئة وأن المعاملة الأجنبية، حسبما يتم تحويلها، ستتم تسويتها ومعالجتها من خلال فيزا إنك، أو ماستركارد إنك (يشار إليها بشكل جماعي، باسم "جمعيات البطاقات") بالعملة المقومة بالبطاقة. حيث يسري البرنامج فقط على تلك البطاقات الصادرة عن فيزا، ماستركارد أو وفقاً للعلامات التجارية لجمعيات البطاقات الأخرى المدرجة ضمن البرنامج والتي يتم دفعها لحامل البطاقة الأجنبية بعملة البرنامج. ومن الممكن ألا يسري البرنامج على المعاملات التي تتضمن الاسترداد الائتماني أو بعض المعاملات الأجنبية التي يتم إطلتها إلى البنك للحصول على تفويض أو التي يتم بخلاف ذلك تفويضها من قبل التاجر عبر الهاتف. ويحتفظ البنك بحقه في إضافة أو حذف أو تعليق أي من العملات من أو إلى البرنامج، حسبما تكون الطالبة، في أي وقت كان بدون إشعار التاجر. وعلاوة على ذلك، يجوز أن يقوم البنك إنهاء البرنامج أو تعليقه لأي سبب بشكل فوري بناء على إشعار التاجر.

## 2 متطلبات البرنامج

- 1.2 يلتزم التاجر بكافة التعليمات المعقولة المقدمة من البنك والمتعلقة بمشاركة التاجر في البرنامج. وبدون الحد من عمومية ما سبق، يوافق التاجر على الالتزام بمتطلبات البرنامج المحددة التالية:
- (أ) الإفصاح عن البرنامج: يوافق التاجر على الالتزام بكافة التعليمات والمواصفات المطبقة على البرنامج حسبما هو محدد من قبل البنك من وقت لآخر. وبدون الحد من عمومية ما سبق، يجب على التاجر التقيد بإجراءات البرنامج التي قد يتم تعديلها من قبل البنك من وقت لآخر.
- (ب) اختيار حامل البطاقة الأجنبية: يجب على التاجر، بالاعتماد على التوجيهات المقدمة من البنك و/أو جمعيات البطاقات من وقت لآخر، تزويد حاملي البطاقات الأجنبية بإمكانية "الاشتراك" أو الموافقة على المشاركة في البرنامج. في حال قام حامل بطاقة أجنبي معين باختيار عدم الاشتراك، فقد تم الاتفاق على أن البنك سيقوم بمعالجة معاملة حامل البطاقة الأجنبي بالدرهم الإماراتي. ويوافق التاجر، ويجب عليه، إجراء التعديلات المعقولة حسبما قد يطلبه البنك لزيادة فرص وإمكانات اشتراك حاملي البطاقات في البرنامج. كما تم الاتفاق بأن أي معاملة أجنبية يخفق التاجر فيها بتزويد حامل البطاقة الأجنبي بإجراءات الاشتراك كما هو مبين فيما يلي، قد تخضع لقرض رسوم حسبما هو موضح في هذه الاتفاقية.
- (ج) تقديم المعاملات الأجنبية في الوقت الملانم: يقر التاجر بأن تقديم المعاملات الأجنبية في الوقت المناسب يعتبر أمراً جوهرياً للمشاركة في البرنامج. ولتجنب الشك، يجب تقديم المعاملات الأجنبية وذلك خلال أربعة وعشرين (24) ساعة من إنجاز الصفقة الأجنبية. ويصرف النظر عما هو



the Bank may request to increase the likelihood of Foreign Cardholders opting-in to the Program. It is understood that any Foreign Transaction for which the Merchant fails to provide a Foreign Cardholder with the opt-in procedure as described herein, may be subject to a charge back as described in this Agreement.

- c) Timely Presentment of Foreign Transactions: the Merchant acknowledges that the timely presentment of Foreign Transactions is necessary for participation in the Program. For the avoidance of doubt, Foreign Transactions must be presented within twenty-four (24) hours of the completion of the Foreign Transaction. Notwithstanding the foregoing, Foreign Transactions submitted by Merchants involved in the hotel, lodging and cruise industries must be submitted within twenty four (24) hours of a Foreign Cardholder's checkout from the Merchant's establishment. Merchant acknowledges that in the event of its failure to present a Foreign Transaction within the specified timeframe the Bank may reduce the amount of the Program Participation Payment (as defined below).
- d) Credits/Refunds: all credits/returns for transactions that were processed in the Foreign Cardholder's currency must be sent to the Bank for processing. In the event that the Merchant processes any such credit/refunds on the POS terminal, the Merchant shall be liable for any financial actual losses arising from the same.
- e) Chargebacks: a chargeback incurred in connection with a Foreign Transaction shall be transmitted to the Bank by the applicable Card Association in the Program Currency and converted by such Card Association into United State Dollars at the Card Association's designated foreign exchange rate.

### 3 Program Participation Payment

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

مذكور أعلاه، يجب أن تقديم المعاملات الأجنبية المقدمة من التجار المشاركين في مجالات الفنادق والسكن والرحلات البحرية خلال فترة أربع وعشرين (24) ساعة من خروج حامل البطاقة الأجنبي من مؤسسة التاجر. ويفر التاجر بأنه في حالة إخفاقه في تقديم معاملة أجنبية ضمن الإطار الزمني المحدد، فعندها يجوز للبنك تخفيض مبلغ دفعة المشاركة في البرنامج (حسبما هو مبين فيما يلي).

د) الإضافة/ المرتجعات: يتم إرسال كافة الإضافة/ المرتجعات للمعاملات التي تمت معالجتها بعملة حامل البطاقة الأجنبية إلى البنك لمعالجتها. وفي حال قيام التاجر بمعالجة أي إضافة/ مرتجعات من هذا النوع على جهاز نقاط البيع، فعندها يتحمل التاجر المسؤولية عن أي خسائر مالية فعلية تنشأ عن ذلك.

هـ) استرداد المبالغ المدفوعة: يتم إرسال مستندات المبالغ المدفوعة المتكبدة بما يتعلق بمعاملة أجنبية إلى البنك من قبل جمعية البطاقات النافذة المفعول بعملة البرنامج وتحويلها من قبل جمعية البطاقات هذه إلى عملة الدولار الأمريكي وفقاً لسعر الصرف الأجنبي المحدد لجمعية البطاقات.

### 3 دفعة المشاركة في البرنامج

- 1.3 يدفع البنك للتاجر في مقابل مشاركته في البرنامج، حافز التحويل الديناميكي للعملة للتاجر بما يتعلق بالنسبة المئوية المذكورة في هذه الاتفاقية (أو أي نسبة مئوية أخرى أو وسائل حساب أخرى حسبما يتم الاتفاق عليه أو حسب المعدل وفقاً لهذه الاتفاقية) لمبلغ المعاملات الأجنبية التي تمت تسويتها بالنيابة عن التاجر وفقاً للبرنامج، محسوبة بالدرهم الإماراتي، قبل إجراء أي تحويل لمبلغ المعاملة الأجنبية وفقاً للبرنامج ("دفعة المشاركة في البرنامج").
- 2.3 تكون دفعات المشاركة في البرنامج مقومة ومدفوعة بعملة الدرهم الإماراتي. ويتم الدفع بحلول نهاية الشهر الميلادي التالي للشهر الذي تم فيه الحصول على دفعة المشاركة في البرنامج.
- 3.3 يقوم التاجر ببيان أي اختلاف بما يتعلق بدفعة المشاركة في البرنامج وذلك خلال ثلاثين (30) يوماً ميلادياً من السداد. ولن يتحمل البنك أي مسؤولية عن قبول أي طلبات اختلاف يتم إرسالها إليه بعد هذه الفترة.

## Section E: E-commerce

## القسم هـ: التجارة الإلكترونية

1 The Merchant agrees as follows:

- 1.1 To provide a brief description of the merchandise or services purchased with a Card, together with other disclosures.
  - 1.2 To defend, save and hold harmless the Bank and indemnify the Bank for any and all disputes, customer queries, claims, actions, suits, actual losses, damages and liabilities and costs including attorney's fees, relating to any claims filed by cardholder for whatsoever reason.
  - 1.3 To comply with a format approved by the Bank for the On-Line Order Form. It is understood, acknowledged and agreed that Merchant shall not process any transaction that is not in compliance with the terms of the Addendum or the Merchant Agreement between Merchant and the Bank for purpose of the Card or Cards.
  - 1.4 Not to use the Bank's name, style or any registered trademarks or trade names of the Bank, which shall in any event remain the property of the Bank, unless the Merchant obtains a written authorization from the Bank.
  - 1.5 To install the "Payment Client" component provided by the Bank in Merchant's On-Line server.
  - 1.6 To send the payment details to Bank's secure server using Secure Socket Layer technology.
  - 1.7 To include in each transaction the order reference number.
- 2 The Bank shall send back the status of the transaction to the Merchant with the order reference number.
- 3 The Merchant may enter transactions received by post, by telephone, by fax, or in person from the Card Holder using the manual data entry screen or POS terminal provided by the Bank.
- 4 The Merchant warrants that all transactions tendered to the Bank will represent obligations of Cardholders to Merchant for bona-fide transactions in the amount set forth thereon for merchandise sold and/or services rendered only, and shall not involve any element of credit for any other purpose and shall not involve Merchant receiving or accepting any payment from the customer for any charge included in a transaction resulting from the use of a Card. The Merchant agrees not to make any cash advance or cash withdrawals to any Cardholder.
- 5 Merchant shall not, without the Cardholder's written consent, sell purchase, provide or otherwise disclose any Cardholder account information or other Cardholder personal information to any third party other than the Bank, for the purpose of assisting Merchant in its business or as required by law. The Merchant represents and warrants that:
- (i) it has the necessary authority for the Bank to process and transfer the account information and any personal information of the Cardholders that it discloses to the Bank in accordance with this Agreement; (ii) it has provided all

1 يوافق التاجر على ما يلي:

- 1.1 تقديم تفاصيل موجزة عن البضائع أو الخدمات المشتراة ببطاقة، مع أي من الإفصاحات الأخرى.
  - 1.2 الدفاع عن البنك وإبراء ذمته وتعويض البنك وإبقائه في منأى عن أي وكافة النزاعات واستفسارات العملاء والمطالبات والإجراءات والدعاوى والخسائر الفعلية وتعويضات الأضرار والالتزامات والمصاريف بما في ذلك الأتعاب القانونية، المتعلقة بأي مطالبات يقدمها حامل البطاقة لأي سبب كان.
  - 1.3 الالتزام بالشكل المعتمد من قبل البنك لنموذج الطلب عبر الإنترنت. وقد تم التفاهم والإقرار والاتفاق أنه لا يجوز للتاجر معالجة أي من المعاملات التي لا تتوافق مع شروط الملحق أو اتفاقية التاجر بين التاجر والبنك لأغراض البطاقة أو البطاقات.
  - 1.4 عدم استخدام اسم أو نموذج البنك أو أي علامات تجارية مسجلة أو أسماء تجارية للبنك، والتي ستظل في أي حال ملكاً للبنك، ما لم يحصل التاجر على تصريح كتابي من البنك.
  - 5.1 تركيب مكون "عميل الدفع" الذي يقدمه البنك في مخدّم التاجر على الإنترنت.
  - 6.1 إرسال تفاصيل الدفع إلى المخدّم الآمن للبنك باستخدام تكنولوجيا طبقة المقابس الآمنة.
  - 7.1 إدراج الرقم المرجعي للطلب في كل معاملة.
- 2 يقوم البنك بإعادة حالة المعاملة إلى التاجر مصحوبة بالرقم المرجعي للطلب.
- 3 يجوز أن يقوم التاجر بإدراج المعاملات المستلمة بالبريد أو الهاتف أو الفاكس أو شخصياً من حامل البطاقة باستخدام شاشة إدخال البيانات اليدوية أو جهاز نقاط البيع المقدم من قبل البنك.
- 4 يتعهد ويضمن التاجر أن كافة المعاملات المقدمة إلى البنك تعتبر بمثابة التزامات لحاملي البطاقات في مقابل التاجر للمعاملات الحسنة النية ووفقاً للمبلغ المبين في ذلك للبضائع المباعة و/أو الخدمات المقدمة فقط، ويجب ألا تشمل أي عنصر التأماني لأي غرض آخر، ويجب ألا تشمل استلام التاجر أو قبوله أي دفعات من العميل في مقابل أي رسوم مدرجة في معاملة تنشأ عن استخدام البطاقة. ويوافق التاجر على عدم إجراء أي سلفة نقدية أو سحبات نقدية لأي حامل بطاقة.
- 5 لا يجوز للتاجر، بدون الحصول على موافقة كتابية من حامل البطاقة، القيام ببيع أو شراء أو تقديم أو الإفصاح عن أي معلومات عن حساب حامل البطاقة أو أي من المعلومات الشخصية لأخرى لحامل البطاقة لأي طرف ثالث باستثناء البنك، بغرض مساعدة التاجر في أعماله أو حسيما يكون مطلوباً بموجب القانون. ويقر التاجر ويتعهد بما يلي:
- (1) أن يمتلك الهلاجية الضرورية للبنك لمعالجة ونقل معلومات الحساب وأي من المعلومات الشخصية لحاملي البطاقات التي يفصح عنها للبنك وفقاً لهذه الاتفاقية، (2) أنه قام بتقديم كافة المعلومات الضرورية حسيما هو مطلوب وفقاً لقوانين حماية البيانات لحاملي البطاقات الذين يكشف التاجر عن معلوماتهم الشخصية للبنك، (3) أنه يمتلك أساس قانوني صالح بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الموافقة الصريحة، حسيما هو مطبق وفقاً لقوانين حماية البيانات، لتحصيل والإفصاح عن المعلومات الشخصية لحاملي البطاقات و/أو الأفراد الآخرين المعنيين للبنك، و (3) أن كافة معلومات الحساب والمعلومات الشخصية التي يقدمها التاجر إلى البنك تعتبر دقيقة ومحدثة ومعتبرة عند الإفصاح عنها للبنك.
- 6 يجب على البنك تقديم، ويجب على التاجر استخدام، مكون " عميل الدفع " من خلال نظام (MEPs) وأي من التعديلات لهذا المكون أثناء مدة هذه الاتفاقية.
- 7 تقتصر مسؤولية البنك إتجاه التاجر فيما يتعلق بأي معاملة، على التزام البنك بناء على إشعار كتابي من التاجر بإعادة المعاملة بدون أي مطاريف إضافية. لن يتحمل البنك بأي حال كان أي مسؤولية عن أي تأخير أو أضرار عرضية أو لائحة من أي نوع كان.

- necessary information as required under Data Protection Laws to the Cardholders whose personal information the Merchant discloses to the Bank; (iii) it has a valid legal basis including, but not limited to, valid consent, as applicable in accordance with the Data Protection Laws, to collect and disclose the personal information of the Cardholders and/or other relevant individuals to the Bank; and (iv) all account information and personal information provided by the Merchant to the Bank is accurate, up to date and relevant when disclosed to the Bank.
- 6 The Bank shall provide, and Merchant shall use, the "Payment Client" component of MEPS and any revisions to that component during the term of this Agreement.
- 7 The liability of the Bank to Merchant with respect to any transaction shall be limited to the obligation of the Bank upon written notice from the Merchant to refund the transaction at no additional expense. The Bank shall in no event be liable for any delay, incidental or consequential damages whatsoever.
- 8 All information concerning the Card Holder so obtained shall be maintained in a secure manner with limited access to selected personnel until discarding and must be destroyed in a manner that will render the data unreadable.
- 9 The Bank shall have the right to verify and investigate all transactions and to examine Merchant's books, records and other papers relating to transactions covered by the terms of this Section E (without prejudice to the other terms and conditions of this Agreement).
- 9.1 For this purpose, Merchant shall preserve all records pertaining to such transactions for a period of at least eighteen (18) months from the date thereof or any longer period required by local law.
- 10 The Merchant agrees to display at his website the following information:
- 10.1 complete description of the merchandise and services provided;
- 10.2 refund/return policy;
- 10.3 customer service contact including electronic mail address;
- 10.4 transaction currency;
- 10.5 export restrictions as applicable;
- 10.6 delivery policy;
- 10.7 country of Merchant domicile;
- 10.8 logos of credit Card accepted in the format authorized by the Card scheme provided to the Merchant by the Bank;
- 10.9 import tariffs and/or regulations;
- 10.10 security capabilities and policy for transmission of Payment Card details making clear how Merchant is protecting customers' Payment Card data and other personal information; and
- 10.11 consumer data privacy policy.
- 11 For -2Party (MO/TO) transactions, the Merchant shall provide its customers with a receipt with following information:
- 8 يجب الإبقاء على أمن وسلامة كافة المعلومات المتعلقة بحامل البطاقة التي تم الحصول عليها، مع منح وصول محدود إلى الموظفين المختارين إلى أن يتم التصرف بها وإتلافها بطريقة تجعل البيانات غير قابلة للقراءة.
- 9 يحق للبنك التحقق من كافة المعاملات والتحقيق فيها ومعاينة دفاتر التجار والسجلات والنواريق الأخرى المتعلقة بالمعاملات المشمولة ضمن شروط هذا القسم هـ (بدون الإخلال بالشروط والأحكام الأخرى لهذه الاتفاقية).
- 1.9 يجب على التاجر لهذا الغرض، الاحتفاظ بكافة السجلات المتعلقة بهذه المعاملات لمدة لا تقل عن ثمانية عشر (18) شهراً اعتباراً من تاريخها أو أي فترة أطول حسبما يحدده القانون المحلي.
- 10 يوافق التاجر على عرض المعلومات التالية على موقعه على الإنترنت:
- 1.10 تفاصيل كاملة عن البضائع والخدمات المقدمة،
- 2.10 سياسة الاسترداد / الإرجاع،
- 3.10 أرقام الاتصال بخدمة العملاء بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني،
- 4.10 عملة المعاملة،
- 5.10 القيود على التصدير حسبما يكون مطبقاً،
- 6.10 سياسة التسليم،
- 7.10 بلد إقامة التاجر،
- 8.10 شعارات البطاقة الائتمانية المقبولة وفقاً للبطاقة المعتمدة من قبل نظام البطاقة المقدم للتاجر من قبل البنك،
- 9.10 تعريفات الاستيراد و / أو اللوائح،
- 10.10 الإمكانيات والقدرات الأمنية وسياسة نقل تفاصيل بطاقة الدفع التي تبين كيفية حماية التاجر لبيانات بطاقة الدفع الخاصة بالعملاء والمعلومات الشخصية الأخرى، و
- 11.10 سياسة خصوصية بيانات المستهلك.
- 11 بالنسبة لمعاملات الطرف الثاني التي تتم عبر البريد أو من خلال الهاتف، يجب على التاجر تزويد عملائه بإبصال يشمل المعلومات التالية:
- 1.11 اسم التاجر وعنوانه عبر الإنترنت،
- 2.11 مبلغ المعاملة،
- 3.11 العملة،
- 4.11 تاريخ المعاملة وتاريخ الشحن،
- 5.11 معرف المعاملة المميز،
- 6.11 رمز التفويض،
- 7.11 تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة، و
- 8.11 تفاصيل الخدمات أو البضائع.
- 12 يقر ويتفهم التاجر أن الالتزام بالإجراءات الواردة في هذا القسم هـ هو من أجل حمايته الخاصة ويقر بأنه سيتحمل المسؤولية أمام البنك و / أو الأطراف الأخرى عن أي انتهاك أو عدم التزام بأي من الإجراءات المحددة أعلاه.
- 1.12 يدرك التاجر كذلك أن البنك المصدر لحامل البطاقة يحق له طلب أي مستندات معاملة في أي وقت كان.
- 13 في حال تم اختراق موقع التاجر أو البيانات المتعلقة بالمعاملات، فعندها لن يتحمل البنك المسؤولية عن أي خسارة أو ضرر فعلي ينشأ بسبب ذلك.
- 14 يجب على التاجر إشعار البنك بشكل كتابي بأي تغيير في عنوان رابط الاستضافة / الموقع الإلكتروني.

- 11.1 Merchant name and online address; 15 يجوز للبنك نسخ والاحتفاظ برموز الخدمة الخاصة بموقع (مواقع) التاجر.
- 11.2 Transaction amount; 16 يتحمل التاجر المسؤولية عن أي نزاع مع حامل البطاقة ولن يتحمل البنك المسؤولية، بما في ذلك في أي من الحالات التالية:
- 11.3 Currency; 1.16 الأخطاء المحددة ضمن نموذج الطلب قد تمت إعادتها إلى التاجر أو أنه لم يستلمها، أو ادعى أنها أعيدت ولم يتم استلامها،
- 11.4 Transaction date and shipping date; 2.16 كانت الخدمات المحددة في نموذج الطلب غير مرضية لحامل البطاقة أو لم يتم استلامها، أو ادعاء حامل البطاقة أنها غير مرضية أو لم يطالب بها.
- 11.5 Unique transaction ID; 3.16 ادعاء حامل البطاقة بأن المعاملة على البطاقة لم يتم إجرائها من قبل حامل البطاقة.
- 11.6 Authorization code;
- 11.7 Card expiry date; and
- 11.8 Description of services or merchandise.
- 12 The Merchant acknowledges and understands that compliance of the procedures in this Section E are for its own protection and it acknowledges it shall be liable to the Bank and/or other parties for any breach or non-compliance with any of the aforesaid procedures.
- 12.1 The Merchant also understands that the Cardholder's issuer bank is entitled to demand at any time any transaction documents.
- 13 If the Merchant's website or transaction related data is hacked, the Bank will not be responsible for any actual loss or damage arising therefrom.
- 14 The Merchant must notify the Bank in writing of any change in hosting/website URL.
- 15 The Bank may copy and retain the service codes of the Merchant's website(s).
- 16 The Merchant shall be liable for any Cardholder dispute and shall not hold the Bank liable, including in any of the following circumstances:
- 16.1 the merchandise referred to in the order form has been returned to or not received by the Merchant, or claimed to have been returned to not received;
- 16.2 the services referred to in the order form have been unsatisfactory to the Cardholder or not received, or are claimed by the Cardholder to have been unsatisfactory or not claimed.
- 16.3 The cardholder claims that transaction on the Card was not done by the Cardholder.

## 1 Background

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

## 2 Offer

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

## 3 Covenants

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

## 4 Advertising

- 4.1 The Merchant undertakes to promote the 0% EPP at outlets where it operates POS terminals in order to increase sales at the relevant outlet, including by:
- displaying, with the prior written consent of the Bank, marketing material on the 0% EPP as provided by the Bank;
  - displaying, with the prior written consent of the Bank, the 0% EPP installment amount for the products at the outlet; and
  - including, with the prior written consent of the Bank, the 0% EPP offer in its brochures/ mailings/ advertisements.

## 1 لمحة عامة

1.1 تعتبر خطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP") بمثابة خيار دفع متاح لاطلبي بطاقات بنك المشرف حيث يتم من خلالها تحميل "مبلغ الشراء بالتجزئة" بشكل كامل، حسبما هو محدد في اتفاقية حامل البطاقة، على حامل البطاقة أثناء فترة التقسيط.

## 2 العرض

- 1.2 يتم تقديم العرض الترويجي ("العرض الترويجي") لخطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP") من أجل المشتريات بكافة البطاقات الائتمانية المصرفية في منافذ التاجر في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- 2.2 ستكون كافة المشتريات بقيمة 1,000 درهم (ألف درهم فقط) فما فوق وفقاً لخطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP")، مؤهلة وفقاً لخيار الدفع هذا.
- 3.2 تكون مدة حجوزات خطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP") لمدة 9 أو 6 أو 3 أو 12 شهر.
- 4.2 يجب أن يتطابق المبلغ المطالب به من قبل حامل البطاقة مع الفاتورة والمبلغ الذي تم التعامل به.

## 3 التعهدات

- 1.3 يوافق التاجر على دفع العمولة المذكورة في هذه الاتفاقية ولكامل فترة الشراء (اعتماداً على الاختيار الذي قام به حامل البطاقة) لمبلغ الشراء. ويتم فرض رسوم إجراءات بنسبة 1% لمدة 3 و 6 أشهر، و 2% لمدة 9 و 12 شهر على العميل. ويجب على التاجر أن يضمن أن رقم حسابه المصرفي المذكور في هذه الاتفاقية سوف يشتمل على الحد الأدنى من الدفعات والعمولات المتوجبة الدفع للبنك في كل تاريخ استحقاق، من أجل تمكين البنك من خصم هذه المبالغ المتوجبة من قبل التاجر. وفي حال وجود حساب غير مصرفي أو الإخفاق بالخصم من الحساب، يتم خصم العائدات من التاجر الذي يحصل على عائدات المبيعات، أما بالنسبة صاحب الحساب غير المصرفي أو الشريك التاجر غير الطائر، فيجب أن تتم الدفعات في تاريخ الاستحقاق المذكور في الفاتورة المعنية.
- 2.3 يجب على التاجر التأكد من أن كافة المشتريات وفقاً لخطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP")، ستكون معتمدة إلكترونياً من قبل البنك عبر جهاز نقاط البيع أو معتمدة من خلال الاتصال بمركز الاتصال بالبنك عبر الهاتف. ويمكن كذلك استخدام الطباعة اليدوية لمعالجة المعاملة بالإضافة إلى مع التفويض المستلم عبر الهاتف.

## 4 الإعلانات

- 1.4 يتعهد التاجر بالترويج لخطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP")، في منافذ البيع حيث تعمل أجهزة نقاط البيع من أجل زيادة المبيعات في منفذ البيع المعني، بما في ذلك من خلال:
- عرض، بموجب موافقة كتابية مسبقة من البنك، المواد التسويقية على خطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP")، حسبما هو منصوص عليه من قبل البنك،
  - عرض، بموافقة كتابية مسبقة من البنك، مبلغ قسط خطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP")، للمنتجات في المنفذ، و
  - إدراج وتضمين، بموافقة كتابية مسبقة من البنك، عرض خطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP")، في المنشورات والكتيبات / الرسائل البريدية / الإعلانات.
- 2.4 يجب على التاجر أن يقدم إلى البنك للحصول على موافقته الكتابية المسبقة أي من الإعلانات من قبل التاجر التي تستخدم

- 4.2 The Merchant shall submit to the Bank for its prior written approval any advertising by the Merchant which uses the Bank's brand names, colour bands design, logos or any representation thereof.
- 4.3 The Merchant authorizes the Bank to use the Merchant's logos, trademarks, and images in relation to the EPP during the whole period of the Promotion.
- 4.4 The Merchant shall mention the 0% EPP offer for Cardholders for its products that are available on 0% EPP and the Bank must approve material prior to the material bring printed.

## 5 Liability and Indemnity

- 5.1 The agreed finance charges shall become payable by the Merchant in the calendar month following the calendar month of the 0% EPP bookings, following the issuance of the invoice by the Bank with respect to each 0% EPP transaction/ purchase in accordance with the terms thereof.
- 5.2 The Bank shall debit any finance charges or other payments payable by the Merchant from the Merchant's merchant account with the Bank on the relevant due date for payment.

## 6 EPP ONPOS

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

الأسماء التجارية للبنك أو تهميم الأشرطة الملونة أو الشعارات أو أي هيفة وشكل لها.

3.4 يصرح التاجر للبنك باستخدام شعارات التاجر وعلاماته التجارية وصوره بما يتعلق بخطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP")، خلال فترة العرض الترويجي بشكل كامل.

4.4 يجب على التاجر أن يقوم بعرض خطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP")، لحاملي البطاقات لمنتجاته المتوفرة وفقاً لخطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP")، ويجب على البنك الموافقة على المواد قبل جلب المواد المطبوعة.

## 5 المسؤولية والتعويض

1.5 تصبح رسوم التمويل المتفق عليها متوجبة الدفع من قبل التاجر اعتباراً من الشهر الميلادي التالي للشهر الميلادي لحجز خطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP")، وبعد إصدار الفاتورة من قبل البنك فيما يتعلق بكل معاملة / شراء بموجب خطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP") وفقاً لشروطها.

2.5 يقوم البنك بخضم أي رسوم، تمويل أو من الدفعات الأخرى متوجبة الدفع من قبل التاجر من حساب التاجر لدى البنك في تاريخ استحقاق الدفع المعني.

## 6 خطة الدفع الميسر بنسبة ("EPP") في نقاط البيع

1.6 يقوم التاجر بفرض رسوم على حامل البطاقة بالاعتماد على مبلغ الشراء، بدون أي رسوم إضافية على رسوم خدمة التاجر (رسوم خدمة التاجر).

2.6 يقوم التاجر بإبلاغ حامل البطاقة بخيار الربح مع خطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP") وينصح العملاء بالتواصل مع مركز الاتصال في البنك على الرقم: 4449 424 04

3.6 يقوم البنك بتحويل عملية شراء حامل البطاقة إلى خيار الربح مع خطة الدفع الميسر بنسبة 0% ("EPP") حسب الطلب.

## Section G: Mashreq Al Islami Cards Tactical Promotion

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

## القسم ز: العرض الترويجي التكتيكي لبطاقات المشرق الإسلامي

- 1 يقوم البنك بالإشعار "بالعرض الترويجي التكتيكي لبطاقات المشرق الإسلامي" ("العرض الترويجي") من خلال وسائل الإعلام التالية:
  - 1.1 الرسائل القصيرة (العامة).
  - 1.2 الموقع الإلكتروني،
  - 1.3 الرسائل الإلكترونية.
- 2 يقر ويوافق التاجر على أن البنك لن يكون مسؤولاً عن أي نوع من الاسترداد بما في ذلك استرداد أي مبالغ يدفعها التاجر، في حال اختيار التاجر الانسحاب من البرنامج.
- 3 يتعهد التاجر بموجبه، بشكل نهائي وغير قابل للنقض بما يلي:
  - 1.3 أنه يفوض البنك باستخدام شعاراته وعلاماته التجارية وصوره أثناء وطول فترة العرض الترويجي،
  - 2.3 أن يتحمل المسؤولية بمفرده عن محتويات المواد الإعلانية،
  - 3.3 الحصول، بشكل كتابي، على أي وكافة الموافقات المطلوبة من الأشخاص و/أو الكيانات المعنية بالمواد الإعلانية ومحتوياتها،
  - 4.3 أن يتحمل المسؤولية بشكل فردي عن أي مطالبات أو مطالب أو إجراءات قانونية أو ترتيبات أخرى بخلاف ذلك، قد يتم توجيهها إلى البنك فيما يتعلق بالمواد الإعلانية ومحتوياتها أو بما يتعلق بها،
  - 5.3 تعويض البنك وإبقائه في منأى ضد أي مطالبات أو طلبات أو تعويضات أضرار، أو بخلاف ذلك، قد يتعرض لها بسبب أو بما يتعلق بالمواد الإعلانية ومحتوياتها.
- 4 في حال الإخفاق بتقديم خصم العميل بسبب عدم علم موظفي التاجر بالعرض أو لأي سبب آخر، فعندها يجب على ممثل البنك الاتصال بالتاجر وعند التحقق، يجب على التاجر تعويض العميل كما يلي وذلك خلال 24 ساعة من الإشعار:
  - 1.4 الترتيب لتقديم قسيمة طعام مجانية أو وجبة مجانية في الزيارة التالية أو ربما تقديم خصم مزدوج على الزيارة التالية، و/ أو
  - 2.4 الترتيب لتقديم استرداد نقدي بقيمة الخصم للعميل، وبعد ذلك يتم الحصول على تأكيد من العميل من أجل ذلك.

## Section H: Mashreq Vantage Rewards Program Partner Agreement

## القسم ج: اتفاقية شريك برنامج مكافآت فانتج من المشرق الإسلامي

- 1 The Bank shall award its Cardholders with Mashreq Vantage Points that can be redeemed through a Bank Payment Card. The eligibility criteria for earning Mashreq Vantage Points by the Cardholder shall be based on a process determined at the sole discretion of the Bank.
- 2 The Bank shall provide the Merchant with the necessary functionality via POS terminal containing relevant menu to be used for the acceptance and fulfillment of the Bank Cardholder's request for redemption of Mashreq Vantage Points through the POS terminals.
- 3 The Merchant shall accept the Bank Cardholder's request for redemption of Mashreq Vantage Points through POS terminals in exchange of merchandise and services requested by the Bank Cardholder at the Merchant's specified outlets detailed in the Loyalty Solutions part of Section B of this Agreement.
- 4 The Merchant shall:
  - 4.1 retain the Merchant copy of each completed Sales Draft and Credit Receipt, and the records relating to the transactions evidenced for the redemption of Mashreq Vantage Points by the Bank Cardholder, for a minimum of three months (3 months) or any such longer period as required under the applicable governing local laws.
  - 4.2 In the case of Hotel Merchants Partners, the Merchant shall retain the Merchant copy of each Sales Draft and Credit
    - a) Receipt along with the duly signed Guest folio from the date of the transactions evidenced. In the case of Car Rental Merchant Partners, the Reward Partner shall retain the Merchant copy of each Sales Draft and Credit Receipt along with the duly signed Car Rental Agreement from the date of the transactions evidenced.
  - 4.3 Copies of such Sales Drafts and credit receipts shall be provided to the Bank by the Merchant as and when demanded within a period of seven (7) days from the date of request for such documents required for any disputed transaction or investigations of claims or for any other reason whatsoever.
- 5 The following payment and discount rates shall apply:
  - 5.1 Payment: the payment to the Merchant shall be made by way of batch settling by the Merchant and through the mode of payment agreed upon.
  - 5.2 The "Redemption Value" (in Dirhams) of applicable Mashreq Vantage Points used for the purchase of merchandise and services at the Merchant shall be determined by the Bank and may be subject to change or modification at the sole discretion of the Bank, made so as not to impact the purchase or invoice value of any merchandise and services offered by the Merchant.
  - 5.3 Discounts: the Merchant may be obliged to offer the Bank a discount rate on each transaction in good faith for promoting the Merchant and providing an additional stream of revenue and sales through the Cardholder's use of Mashreq Vantage Points equivalent to an associated Dirham value.

- 1 يمنح البنك حاملي بطاقاته نقاط فانتج من المشرق التي يمكن استبدالها من خلال بطاقة الدفع البنكية. حيث تعتمد معايير الأهلية للحصول على نقاط فانتج من قبل حامل البطاقة إلى عملية يتم تحديدها حسب التقدير الخاص للبنك وحده.
- 2 يقوم البنك بتزويد التاجر بالوظائف الضرورية من خلال جهاز نقاط البيع التي تحتوي على القائمة المعنية التي يتم استخدامها في قبول وتلبية طلب حامل البطاقة المصرفية لاسترداد نقاط فانتج من المشرق من خلال أجهزة نقاط البيع.
- 3 يقوم التاجر بقبول طلب حامل البطاقة المصرفية لاسترداد نقاط فانتج من المشرق من خلال نقاط البيع في مقابل البضائع والخدمات التي يطلبها حامل البطاقة المصرفية في منافذ التاجر المحددة والتي تم بيانها بشكل مفصل في الجزء الخاص بطول الولاء من القسم ب من هذه الاتفاقية.
- 4 يقوم التاجر بما يلي:
  - 1.4 الاحتفاظ بنسخة التاجر عن كل عملية بيع كاملة وإيصال انتمائي بالإضافة إلى السجلات المتعلقة بالمعاملات المثبتة لاسترداد نقاط فانتج من المشرق من قبل حامل البطاقة المصرفية. لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر (3 أشهر) أو أي فترة أطول حسبما يكون مطلوباً وفقاً للقوانين المحلية النافذة المفعول.
  - 2.4 في حال شركاء تجار الأعمال الفندقية، يقوم على التاجر الاحتفاظ بنسخة التاجر من كل مبيعات وانتمائ.
  - أ) إيصال مع ورقة الفاتورة الموقعة من الضيف حسب الأصول اعتباراً من تاريخ المعاملات المثبتة. في حالة الشركاء التجاريين لتأجير السيارات، يجب على شريك المكافأة الاحتفاظ بنسخة التاجر من كل دفعة مبيعات وإيصال انتمائي بالإضافة إلى مع اتفاقية تأجير السيارات الموقعة حسب الأصول من تاريخ المعاملات المثبتة.
  - 3.4 يتم تقديم نسخ من سندات المبيعات والإيصالات الائتمانية إلى البنك من قبل التاجر عند الطلب خلال فترة سبعة (7) أيام اعتباراً من تاريخ طلب هذه المستندات المطلوبة لأي من المعاملات المتنازع عليها أو تحقيقات في المطالبات أو لأي سبب آخر أي كان.
- 5 يتم تطبيق معدلات الدفع والخصم التالية:
  - 1.5 الدفع: يتم الدفع للتاجر من خلال تسوية الدفعات من قبل التاجر ومن خلال طريقة الدفع المعتمدة.
  - 2.5 يتم تحديد "قيمة الاسترداد" (بالدرهم) لنقاط فانتج من المشرق المطبقة المستخدمة من أجل شراء البضائع والخدمات لدى التاجر، من قبل البنك، وقد تخضع للتغيير أو التعديل حسب تقدير البنك وحده، بطريقة لا تؤثر على قيمة الشراء أو الفاتورة لأي من البضائع والخدمات التي يقدمها التاجر.
  - 3.5 الخصومات: قد يتم إلزام التاجر بتقديم سعر خصم للبنك على كل معاملة بحسن نية من أجل الترويج للتاجر وتقديم تدفق إضافي للإيرادات والمبيعات من خلال استخدام حامل البطاقة لنقاط فانتج من المشرق المعادلة لقيمة الدرهم المرتبطة بها.
  - 4.5 يقوم البنك بالدفع للتاجر مبلغاً بالدرهم يعادل إما قيمة الاسترداد بالدرهم مطروحاً منها "الخصومات" القابلة للتطبيق، أو قيمة الفاتورة مطروحاً منها "الخصومات" القابلة للتطبيق. تكون معدلات الخصم المقدمة للبنك من قبل التاجر لاسترداد نقاط فانتج من المشرق من خلال نقاط البيع حسبما هو مبين في قسم طول الولاء من هذه الاتفاقية، ويكون ذلك بالإضافة إلى سعر الخصم للتاجر.



- 5.4 The Bank shall pay the Merchant an amount in Dirhams equal to either the Dirham value of the redemption less the applicable "discounts", or the invoice value less applicable "discounts". The discount rates offered to the Bank by the Merchant for redemption of Mashreq Vantage Points through POS terminals are as mentioned in the Loyalty Solutions section of this Agreement, and this is in addition to the Merchant Discount Rate (MDR).
- 5.5 If the value of the merchandise or services purchased by the Bank Cardholder through the Merchant happens to be greater than the equivalent Dirham value of the Cardholder's Mashreq Vantage Points, then the excess balance amount shall be collected by the Merchant from the Cardholder either in the form of cash or via any Mashreq Al Islami Card.
- 6 Mashreq Vantage Rewards program shall be accepted throughout the year including sale/promotion periods
- 7 The Bank Cardholders purchasing merchandise and services from the Merchant through the Mashreq Vantage Points shall be treated as customers who use cash or any other payment option. Any associated rights and timeframes given to customers for returns, exchange, or refund of merchandise and services shall also apply to Bank Cardholders purchasing through Mashreq Vantage Points.
- 8 The Bank may offer campaigns and incentives to its Cardholders relating to the redemption of Mashreq Vantage Points through the specified Merchant. Subject to mutual agreement, in such cases the Merchant shall provide the Bank with its cooperation and assistance in offering any associated deals or discounts in order to execute any applicable campaigns.
- 9 The Merchant may be required to adequately display the marketing materials provided by the Bank at all applicable outlets, which may highlight details related to the Mashreq Vantage Rewards program, redemption of Mashreq Vantage Points, or campaigns. The Bank may also, from time to time, conduct informative sessions to relevant representatives of the Merchant in order to guide on any necessary modus operandi including POS terminal usage, redemption procedures, code of conduct, and campaign guidelines.
- 10 In the case of termination by either Party and to ensure that the Bank Cardholders are not adversely affected, the Bank may require the Merchant to further accept the Mashreq Vantage Points redemption for a period of three (3) months from the date of termination, in order to execute an appropriate communication plan, and the Merchant shall be obliged to proceed accordingly on the basis of good will under this Agreement.
- 11 It is understood that any issues that may arise and which have not been covered in this Agreement shall be resolved on a case-by-case basis after mutual discussion and necessary agreement.
- 5.5 في حال كانت قيمة البضائع أو الخدمات التي يشتريها حامل البطاقة المصرفية من خلال التاجر أكبر من قيمة الدرهم المكافئ لنقاط فانتج الخاصة بحامل البطاقة من المشتري، فعندها يجب على التاجر تحصيل مبلغ الرصيد الفائض من حامل البطاقة إما بشكل نقدي أو من خلال أي بطاقة للمشتري الإسلامي.
- 6 يتم قبول برنامج مكافآت نقاط فانتج من المشتري طوال العام بما في ذلك فترات التخفيضات / العروض الترويجية.
- 7 يتم التعامل مع حاملي البطاقات المصرفية الذين يقومون بشراء البضائع والخدمات من التاجر من خلال نقاط فانتج من المشتري باعتبارهم عملاء يستخدمون النقد أو أي من خيارات الدفع الأخرى. كما يتم كذلك تطبيق أي من الحقوق والأطر الزمنية المرتبطة التي تمنح للعملاء في مقابل إرجاع أو استبدال أو استرداد البضائع والخدمات، على حاملي البطاقات المصرفية الذين يشترون من خلال نقاط فانتج من المشتري.
- 8 يجوز للبنك تقديم حملات ترويجية وحوافز لحاملي بطاقته بما يتعلق باسترداد نقاط فانتج من المشتري من خلال التاجر المحدد. وذلك مع مراعاة وجود اتفاق متبادل، وفي مثل هذه الحالات، يمد التاجر يد العون والمساعدة إلى البنك في تقديم أي من الصفقات أو الخصومات المرتبطة به من أجل تنفيذ أي من الحملات نافذة المفصول.
- 9 قد يُطلب من التاجر عرض المواد التسويقية التي يقدمها البنك بشكل مناسب في كافة المنافذ المعتمدة، والتي قد تسلط الضوء على التفاصيل المتعلقة ببرنامج مكافآت نقاط فانتج من المشتري، أو استرداد نقاط سلام من المشتري، أو الحملات. يجوز للبنك كذلك، من وقت لآخر، عقد جلسات إعلامية لممثلي التاجر المعنيين من أجل الحصول على توجيهات التوجيه بشأن أي من طرق العمل الضرورية بما في ذلك استخدام جهاز نقاط البيع، وإجراءات الاسترداد ومدونة قواعد السلوك وتوجيهات الحملة.
- 10 في حال تم الإنهاء من قبل أي من الطرفين ولضمان عدم حدوث أي تأثير سلبي على حاملي البطاقات المصرفية، فإنه يجوز للبنك أن يطلب من التاجر قبول استرداد نقاط فانتج من المشتري لمدة ثلاثة (3) أشهر من تاريخ الإنهاء، من أجل إجراء خطة اتصال مناسبة، ويكون التاجر ملزماً بمتابعة العمل وفقاً لذلك على أساس حسن النية بموجب هذه الاتفاقية.
- 11 لقد تم الاتفاق بأن أي من المسائل الطارئة التي لم يتم تناولها في هذه الاتفاقية سيتم حلها على أساس كل حالة على حدة بعد إجراء المناقشة المتبادلة والاتفاق المشترك.