

## الشروط والأحكام للتاجر

### Merchant Terms & Conditions

#### 1. GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR ALL SERVICES

##### 1.1 Definitions

In these Terms and Conditions, the following words shall, unless the context otherwise requires, have the following meanings:

“Approved Scanning Vendors”: Organisations certified by the Council to ensure adherence to the requirements of the Council by performing vulnerability scans of internet-facing environments of merchants and service providers.

“Authorization”: The process by which a transaction is approved, guaranteed, referred or declined by the Bank and the provision of refund, amendment, and settlement.

“Authorization Center”: The center specified by the Bank for the Authorization of Transactions.

“Authorized Person”: An employee of the Merchant authorized by the Merchant to operate a POS Terminal in a Card Transaction or to access any software relating to the e-Payment Gateway for acceptance of an E-Transaction for the purpose of information, modification, data input, or data extraction.

“BNPL Program”: Buy Now, Pay Later Installment Program.

“Card”: A valid payment card, being either a credit card, a charge card, or a debit card, which shall be accepted as payment for goods and services.

“Card Absent Environment”: An environment where a transaction is completed by a Merchant under both of the following conditions: (i) the Cardholder is not present; and (ii) the Card is not presented to the Merchant.

“Card Scheme”: Diners Club International and/or Discover Card and/or JCB and/or MasterCard and/or NAPS and/or VISA and/or UnionPay International, as the case may be.

“Card Transaction”: A bona fide transaction between the Merchant and the Cardholder where a Card is used for payment of goods and services.

“Cardholder”: A principal cardholder or a supplementary cardholder who has been issued a Card and whose name is embossed on the Card, or an account holder who holds a valid account through which payment can be authorized through the CB Pay for Merchant App.

“CB Pay for Merchant App”: The mobile application offering the mobile banking service provided by the Bank pursuant to which the Merchant may execute a transaction through CB PayLink, QR Code, CB VPOS, QMP system, or any other technology solution provided by the Bank.

“CB PayLink”: The payment option available in the CB Pay for Merchant App, whereby customers can pay for goods or services purchased from a merchant in a Card Absent Environment.

“CB VPOS” means the mobile banking solution provided by the Bank through the CB Pay for Merchant App or other technology solution where the Merchant can use their Android device to execute an e-transaction through a contactless-enabled Card, a mobile device, or any other technology solution approved by the Bank and the Merchant.

“Council”: The Payment Card Industry and Data Security Standards Council or any replacement body.

“Credit Voucher/ Card Refund”: Any refund given in respect of a Card Transaction for credit to the Cardholder’s account.

“E-Payment Gateway”: A system that provides electronic commerce services to merchants for the Authorization and settlement of E-Transactions.

“E-Transaction”: A bona fide electronic transaction between the Merchant and Cardholder in which a Card is used for payment of goods and services over the internet or refunds, or other money adjustments.

“Equipment”: POS Terminals, Pin Pads, SIM cards, and all related accessories, connections and peripherals provided by the Bank for installation.

“Floor Limit”: The total value of a single sales transaction that the Merchant may accept from a Cardholder on any occasion without obtaining specific Authorization from the Bank.

“High Risk Merchants”: Merchants who process transactions over a certain volume (such volume and other criteria as determined from time to time by Visa, MasterCard, Amex, JCB, Discover, Diners Club International, QCB, and UnionPay International).

“Merchant Account”: An account of the Merchant maintained with the Bank, which shall record all transactions advised by the Merchant through a POS Terminal or otherwise.

“Merchant Statement”: A statement from the Merchant Account.

“Normal Working Hours”: On any working day, such hours as the Merchant is normally open for business.

#### 1. الشروط والأحكام العامة لجميع الخدمات

##### 1.1 تعريف المصطلحات

في هذه الشروط والأحكام، تكون للكلمات والعبارات التالية المعاني التالية الموضحة، ما لم يقتض السياق معنى آخر:

«الموردون المعتمدون لإجراء المسح الأمني»: الجهات التي يعتمدها «المجلس» رسمياً لضمان الالتزام التام بمتطلباته، من خلال تنفيذ عمليات مسح دقيقة للأغراض الأمنية في البيئات الإلكترونية المتصلة بشبكة الإنترنت الخاصة بالتجار ومقدمي الخدمات.

«التفويض»: الإجراء الذي يباشره البنك لاعتقاد المعاملة، أو ضمانها، أو إحالتها أو رفضها، ويشمل ضمناً ما يتبع ذلك من عمليات استرداد، أو إجراءات تعديل وتسوية.

«مركز التفويض»: المركز الذي يحدده البنك لاتخاذ قرارات التفويض بشأن المعاملات.

«الشخص المفوض»: الموظف الذي يُمهّنه التاجر صلاحية رسمية لاستخدام أجهزة نقاط البيع في تنفيذ المعاملات بواسطة البطاقات، أو للدخول إلى أي نظام ذي صلة ببوابة الدفع الإلكتروني، بهدف قبول المعاملات الإلكترونية، سواءً لأغراض تصفح البيانات أو تعديلها أو إدخالها أو استخراجها.

«برنامج BNPL»: برنامج التقسيط الذي يتيح للعميل خيار «اشتري الآن وادفع لاحقاً»

«البطاقة»: بطاقة دفع صالحة، سواءً كانت بطاقة ائتمان أو سداد أو خصم، تُستخدم كوسيلة مقبولة لسداد ثمن السلع والخدمات.

«بيئة المعاملات بدون بطاقة»: حالة يقوم فيها التاجر بإتمام المعاملة في ظل تحقق الشرطين التاليين معاً: (1) غياب حامل البطاقة؛ (2) عدم تقديم البطاقة فعلياً للتاجر.

«نظام البطاقة»: يشير إلى أيٍّ من البطاقات التالية، حسب مقتضى الحال: بطاقة داينرز كلوب الدولية و/أو بطاقة ديسكفر و/أو بطاقة جاي سي بي و/أو ماستركارد و/أو ناس و/أو بطاقة فيزا و/أو يونيون باي إنترناشيونال.

«معاملة البطاقة»: معاملة مشروعة تتم بين التاجر وحامل البطاقة، تُستخدم فيها البطاقة لسداد ثمن السلع أو الخدمات.

«حامل البطاقة»: حامل البطاقة الرئيسية أو الإضافية الذي أصدرت له البطاقة وطبع عليها اسمه بحروف بارزة أو صاحب حساب نشط يتيح امتلاكه الدفع عبر تطبيق سي بي Pay للتاجر.

«تطبيق سي بي Pay للتاجر»: تطبيق يقدم عبر الهاتف الجوال الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك ويتيح للتاجر تنفيذ المعاملات عبر تطبيق سي بي Paylink أو باستخدام رمز الكيو آر أو عبر خدمة سي بي VPOS أو نظام قطر للدفع عبر الجوال (QMP) أو أي حل تقني آخر يقدمه البنك.

«سي بي Paylink»: خيار دفع متاح عبر تطبيق سي بي Pay للتاجر يمكن من خلاله للعملاء سداد ثمن السلع أو الخدمات التي يتم شراؤها من تاجر في بيئة معاملات بدون بطاقة.

«خدمة سي بي VPOS»: حل مصرفي عبر الهاتف الجوال يقدمه البنك من خلال تطبيق سي بي Pay للتاجر، أو أي حل تقني آخر يتيح للتاجر استخدام جهازه الخاص الذي يعمل بنظام أندرويد لتنفيذ المعاملات الإلكترونية باستخدام بطاقة مزوّدة بتقنية «دون لمس»، أو من خلال جهاز جوال، أو أي وسيلة تقنية معتمدة من قبل البنك والتاجر.

«المجلس»: مجلس معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع أو أي جهة بديلة.

«قسمة إيداع / رد مبلغ لبطاقة الائتمان»: أي عملية استرداد تُنفَّذ على معاملة بطاقة، يتم بموجبها إيداع المبلغ المسترد في حساب حامل البطاقة.

«بوابة الدفع الإلكترونية»: نظام يوفر خدمات التجارة الإلكترونية للتجار بهدف تفويض وتسوية المعاملات الإلكترونية.

«المعاملة الإلكترونية»: معاملة إلكترونية مشروعة بين التاجر وحامل البطاقة تستخدم فيها البطاقة لسداد ثمن السلع والخدمات عبر الإنترنت أو لعمليات استرداد الأموال أو غيرها من التسويات المالية.

«المعدات»: تعني أجهزة نقاط البيع وأجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي وجميع الملحقات والتوصيلات والمعدات ذات الصلة التي يقدمها البنك لأغراض التشغيل والتكريب.

«الحد الأقصى للمعاملة»: القيمة الإجمالية القصوى لمعاملة بيع واحدة والتي يجوز للتاجر أن يقدم خدماته لحامل البطاقة ضمن حدودها في أي وقت دون الحاجة للإرجوع إلى البنك المصدر للبطاقة للحصول على تفويض بقبولها.

«فترة التجار ذوي المخاطر المرتفعة»: التجار الذين تتجاوز معاملاتهم سقفاً مالياً معيناً (يتم تحديد هذا السقف بشكل دوري من قبل فيزا وماستركارد وأنهاكس وجاي سي بي وديسكفر وداينرز كلوب إنترناشيونال ومصرف قطر المركزي ويونيون باي إنترناشيونال).

«حساب التاجر»: هو الحساب المُخصَّص لدى البنك باسم التاجر، تُقَدَّد فيه كافة معاملات البيع التي يُنَفِّذ بها التاجر، سواءً أُجريت عبر أجهزة نقاط البيع أو من خلال أي وسيلة أخرى.

«كشوف حساب التاجر»: هي الكشف والمعلومات التي تبيّن تفاصيل العمليات والدركات المالية الخاصة بحساب التاجر.

«ساعات العمل العادية»: هي الساعات التي يزاول فيها التاجر أنشطته التجارية خلال أي يوم عمل رسمي.

«**Operating Manual**»: A manual, including any amendments thereto, provided by the Bank, containing operating procedures for the Authorization of Card Transactions on a POS Terminal.

«**Pin Pad**»: A device that enables the Cardholder to enter a PIN on a POS Terminal or an App.

«**POS Terminal**»: An electronic point-of-sale terminal provided by the Bank to the Merchant, whereby a card is swiped to obtain Authorization.

«**QCB**»: Qatar Central Bank.

«**QMP**»: Qatar Mobile Payment system.

«**QR Code**»: A quick response code which may be read by an App or by a cardholder's device.

«**Qualified Security Assessors**»: Companies certified by the Council to ensure a merchant's adherence to the requirements of the Council.

«**Sales Draft**»: A draft record of sale properly completed and used for the purpose of recording a sale by the Merchant to a Cardholder in the event that the Merchant is unable to use a POS Terminal for transacting such sales, in the form provided by the Bank.

«**Sales Record**»: A record of sale containing full information of a transaction, either received electronically or printed on a POS roll from a POS Terminal supplied by or approved by the Bank.

«**Services**»: One or more of the following services provided by the Bank under these Terms and Conditions:

- POS Services, as further detailed in Clause 2 of these Terms and Conditions.
- Buy Now, Pay Later Installment Program, as further detailed in Clause 3 of these Terms and Conditions.
- E-Commerce Services, as further detailed in Clause 4 of these Terms and Conditions .
- App Services, as further detailed in Clause 5 of these Terms and Conditions.
- Dynamic Currency Conversion Services, as further detailed in Clause 6 of these Terms and Conditions.

«**SSL**»: A secure socket layer, a method of encrypting data as a form of security.

«**Transaction**»: A Card Transaction or an E-Commerce Transaction, as the case may be.

«**Working Day**»: A day that banks are open for business in Qatar, excluding Fridays and Saturdays.

«**دليل التشغيل**»: هو الدليل الذي يصدره البنك، متضمناً أي تعديلات تطرأ عليه، ويحتوي على إجراءات تشغيل أجهزة نقطة البيع وتفويض المعاملات التي تتم بالبطاقات عبر هذه الأجهزة.

«**جهاز إدخال رقم التعريف الشخصي (Pin Pad)**»: جهاز يتيح لحامل البطاقة إدخال رقم التعريف الشخصي الخاص به عبر جهاز نقاط البيع أو عبر أحد التطبيقات.

«**جهاز نقطة البيع**»: الجهاز الإلكتروني الذي يوفره البنك للتاجر، ويستخدم لتوفير البطاقة بغرض الحصول على التفويض اللازم لإنجاز المعاملات.

«**QCB**»: مصرف قطر المركزي

«**نظام QMP**»: نظام قطر للدفع عبر الهاتف الجوال.

«**رمز الكيو آر**»: يعني رمز الكيو آر الذي يمكن قراءته بواسطة أحد التطبيقات أو بواسطة جهاز حامل البطاقة.

«**جهات التقييم الأهمي**»: الشركات المعتمدة من قبل «المجلس» لضمان تقيّد التاجر بمتطلبات المجلس.

«**إيصال المبيعات**»: هو الإيصال المعبأ بطريقة صحيحة والمستخدم لغرض تسجيل عملية بيع أجراها التاجر لحامل البطاقة في حال عدم تمكن التاجر من استخدام جهاز نقطة البيع لإنجاز عملية البيع، وذلك باستخدام النموذج المقدم من البنك.

«**سجل المبيعات**»: سجل يُحتفظ فيه بكافة تفاصيل المعاملات، يتم الحصول عليه إما إلكترونياً أو مطبوعاً على شريط جهاز نقاط البيع المُقدم من البنك أو المُعتمد من قبله.

«**الخدمات**»: خدمة أو أكثر من الخدمات التالية التي يقدمها البنك بموجب هذه الشروط والأحكام :

- خدمات نقاط البيع الموضحة بمزيد من التفاصيل في البند 2 من هذه الشروط والأحكام :
- برنامج التقسيط بميزة «اشتر الآن وادفع لاحقاً» الموضح بمزيد من التفاصيل في البند 3 من هذه الشروط والأحكام :
- خدمات التجارة الإلكترونية الموضحة بمزيد من التفاصيل في البند 4 من هذه الشروط والأحكام :
- خدمات التطبيقات الموضحة بمزيد من التفاصيل في البند 5 من هذه الشروط والأحكام : و/أو
- خدمات التحويل الديناميكي للعملاء الموضحة بمزيد من التفاصيل في البند 5 من هذه الشروط والأحكام

«**SSL**»: بروتوكول طبقة المنافذ الآمنة، هو أسلوب لتشفير البيانات يُستخدم كوسيلة من وسائل تأمين المعلومات أثناء نقلها عبر الإنترنت.

«**المعاملة**»: هي عملية مالية تتم عبر بطاقة الائتمان أو معاملة تجارة إلكترونية، وفقاً للحالة المعنية.

«**يوم العمل**»: هو اليوم الذي تفتح فيه البنوك أبوابها للعمل في قطر، باستثناء يومي الجمعة والسبت.

## 1.2 التفسيرات

(أ) العناوين الواردة في هذا الاتفاق في لاغراض التيسير فقط، ولا يُعتد بها عند تفسير أي بند من بنود الشروط والأحكام. حيثما وردت الإشارة إلى «التاجر» وكان المقصود بها أكثر من شخص، فإن مسؤولية هؤلاء الأشخاص تكون تكافلية وتضامنية بموجب أحكام هذه الشروط والأحكام .

(ب) صيغة المفرد تشمل الجمع، وصيغة المذكر تشمل المؤنث، كما تُفسّر الإشارة إلى «الأشخاص» بأنها تشمل الكيانات الاعتبارية والعكس صحيح.

(ت) تشكل الملاحق المرفقة بهذه الشروط والأحكام جزءاً لا يتجزأ منها وتُقرأ وتُفسّر وفقاً لذلك.

## 1.3 أحكام عامة

(أ) تحكم هذه الشروط والأحكام جميع الخدمات التي يُقدمها البنك للتاجر وتسري على كافة المعاملات التي تتضمن عمليات السداد التي يجريها عملاء التجار باستخدام البطاقة.

(ب) تسري هذه الشروط والأحكام اعتباراً من التواريخ المبينة أعلاه، وتظل سارية المفعول ما لم يتم إنهاؤها وفقاً للبند 1.11 (المدة والإنهاء) الوارد أدناه، أو ما لم يُنص على خلاف ذلك ضمن أحكام هذه الشروط والأحكام .

(ت) في حال وجود أي تعارض بين الشروط والأحكام العامة المنصوص عليها في البند (1) من هذه الشروط والأحكام وبين الشروط والأحكام الخاصة المنصوص عليها في البنود من 2 إلى 6 من هذه الشروط والأحكام لكل خدمة على حدة، فإن الشروط والأحكام الخاصة هي التي تُرجح وتُسود.

## 1.4 التزامات التاجر

(أ) يلتزم التاجر بعرض أي مواد إعلانية أو ترويجية يقدمها أو يطلبها البنك أو أي نظام من أنظمة البطاقات بطريقة لائقة وملائمة.

(ب) لا يُرخص للتاجر باستخدام أو عرض الأسماء والعلامات التجارية المرتبطة بأنظمة البطاقات إلا خلال سريان هذه الشروط والأحكام ، أو إلى حين صدور إشعار من البنك أو الجهة المالكة لنظام البطاقة يُلزمه بوقف ذلك الاستخدام.

(ت) يجب على التاجر الالتزام بكافة القواعد والتوجيهات التي تصدرها شبكات أنظمة البطاقات فيما يتعلق باستخدام علامات الخدمة وحقوق النشر المملوكة لها. ويجب أن يقتصر استخدام المواد والعلامات الترويجية على إبلاغ الجمهور بأنه سيتم قبول بطاقات معينة في مكان عمل التاجر.

(ث) في حال طرأ أي تغيير على هيكل ملكية شركة التاجر أو نظامها الأساسي و/أو في طبيعة عمل التاجر، يتعهد التاجر بإبلاغ البنك بذلك فوراً، مع تقديم كافة التفاصيل المتعلقة بالمالك الجديد أو النظام الأساسي المعدل أو طبيعة العمل الجديدة.

(ج) يلتزم التاجر، متى طلب البنك، باتخاذ إجراء فوري للالتزام التام بأي تعليمات أو توجيهات تصدر من مصرف قطر المركزي أو أي جهة تنظيمية في دولة قطر.

(ح) يتعهد التاجر بأداء التزاماته بموجب هذه الشروط والأحكام وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها.

(خ) يجب على التاجر الالتزام بالبنود المعمول بها من قواعد شركة فيزا، بما يشمل الأحكام المتعلقة باستخدام العلامات المملوكة لفيزا وسياسة قبول فيزا وإدارة المخاطر ومعالجة المعاملات، بالإضافة إلى أي منتجات أو برامج أو خدمات تشترط «فيزا» مشاركة التاجر فيها أو يختار التاجر الانضمام إليها.

(د) يتحمل التاجر المسؤولية الكاملة عن تصرفات موظفيه.

(ذ) لا يجوز للتاجر استخدام أي مواد تشير إلى البنك، أو أي اسم، أو علامة تجارية، أو تصميم آخر مرتبط بالبطاقات دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من البنك.

## 1.2 Interpretation

(a) The headings in these Terms and Conditions are for convenience only and shall not affect the interpretation of any provision of these Terms and Conditions. If the expression “Merchant” comprises more than one person, the liability of such persons under these Terms and Conditions shall be joint and several.

(b) The singular includes the plural, the masculine includes the feminine, and persons should include corporate bodies and vice versa.

(c) The Annexures attached to these Terms and Conditions constitute an integral part of these Terms and Conditions and shall be read and construed accordingly.

## 1.3 General Provisions

(a) These Terms and Conditions shall regulate the provision of all Services provided by the Bank to the Merchant and shall apply to all transactions involving payment by the Merchant's customers in which a Card is used.

(b) These Terms and Conditions shall become effective on the date indicated above and shall remain in effect unless terminated in accordance with Clause 1.11 (Term and Termination) below or as otherwise provided herein.

(c) In case of discrepancy between the general terms and conditions set out in Clause 1 of these Terms and Conditions and the specific conditions and specific terms for each of the Services set out in Clauses 2 to 6 of these Terms and Conditions, the latter shall prevail.

## 1.4 Merchant Obligations

(a) The Merchant shall adequately display any advertising or promotional materials provided or required by the Bank or any card scheme.

(b) The Merchant has the right to use or display the proprietary names and symbols associated with Cards only while these Terms and Conditions is in effect, or until the Merchant has been notified by the Bank or a card scheme to cease such usage.

(c) The Merchant shall comply with all applicable Card Scheme rules and regulations concerning the use of service marks and copyrights owned by a Card Scheme. Use of promotional materials and marks shall be limited to informing the public that certain Cards will be accepted at the Merchant's place of business.

(d) In the event of any change of proprietor or constitution of the Merchant and/or the nature of the Merchant's business, the Merchant undertakes to advise the Bank immediately, giving full details of the new or re-constituted Merchant or the new nature of business.

(e) The Merchant shall, upon the Bank's request, immediately take action to fully adhere to any instructions or guidelines issued by QCB or any regulatory body in the State of Qatar.

(f) The Merchant undertakes to perform its obligations under these Terms and Conditions in compliance with applicable laws and regulations.

(g) The Merchant must comply with the applicable sections of the Visa Rules, including sections regarding use of the Visa-owned marks, Visa acceptance, risk management, transaction processing, and any Visa products, programs, or services in which the Merchant is required to, or chooses to, participate.

(h) The Merchant is responsible for its employees' actions.

(i) The Merchant shall not use any materials referring to the Bank or any other name, brand mark, or design associated with the Cards without prior written approval from the Bank.

- (j) The Merchant, if undergoing a forensic investigation at the request of a Card Scheme or the Bank, must fully cooperate with the investigation until completed.
- (k) For Visa Transactions, the Merchant agrees to abide by the prohibitions set out in Annexure (III) of these Terms and Conditions.
- (l) For Mastercard Transactions, the Merchant agrees to comply with Mastercard's Data Processing Terms as set out in Annexure (IV).
- (m) The Merchant shall not use the services in connection with any of the following businesses and activities or prohibited business activities that are otherwise notified to the Merchant by the Bank by email or by posting a notice on the Bank's website:
- Illegal Activities. The sale of any good or service that violates any applicable law, regulation, or public policies of the State of Qatar or the QCB.
  - Certain Adult Oriented Products and Services. exploitation of minors (in all media types such as the Internet, phone, and printed materials). The distribution, access to, or storage of materials depicting coercive acts or inappropriate content involving animals is strictly forbidden.
  - Illegal Drugs. The sale of illegal pharmaceuticals, illegal drugs, or drug paraphernalia.
  - Counterfeit Goods. The sale or marketing of any counterfeit goods.
  - Gambling Businesses. Illegal online gambling, lotteries (including the sale of lottery tickets), games of chance (including sweepstakes and raffles), sports forecasting, or odds-making.
  - Money-Making ("Get Rich") Businesses. Including information guides, warranty fees, mortgage reduction services, and any product or service where a prize is guaranteed, marketing media is unavailable, premiums/incentives are offered, promises of future guaranteed results are made, or any rebate or reward program.
  - Tobacco Products. Any activity violating applicable laws or industry regulations regarding the sale of tobacco products.
  - Card-Absent Transactions from types of businesses:
    - Drugs, Drug Proprietaries, Druggist Sundries.
    - Drug Stores, Pharmacies.
    - Direct Marketing—Travel-Related Arrangement Services.
    - Direct Marketing—Outbound Telemarketing Merchants.
    - Direct Marketing—Inbound Telemarketing Merchants.
    - Cigar Stores and Stands.
    - Dating and Escort Services.
    - Betting, including Lottery Tickets, Casino Gaming Chips, Off-Track Betting, and Wagers at Racetracks.
    - Computer Network/Information Services for the sale of access to cyber lockers or remote digital file-sharing services.
    - Digital Goods—Games for transactions involving skilled game wagering (e.g., daily fantasy sports).
    - Non-Financial Institutions - Foreign Currency, Non-Fiat Currency (e.g., Cryptocurrency), Money Orders (excluding Money Transfers), Travelers Cheques, and Debt Repayment), for the sale of cryptocurrencies.
- (n) The Merchant shall periodically refer to [www.cbq.qa](http://www.cbq.qa) for up-to-date terms and conditions relating to the Services.
- (o) The Merchant shall retain and preserve the Sales Record for a period of eighteen months from the date of the transaction and submit the same to the Bank upon request.
- (p) In the event of a chargeback, the Merchant agrees to the below:
- For POS Services: Respond to the Bank's chargeback team within three (3) working days by providing the requested artefacts such as invoice (bill) copy and Sales Record copy, etc.
  - For e-Commerce Services: Respond to the Bank's chargeback team within three (3) working days by providing the requested artefacts such as invoice (bill) copy, Sales Record copy, and proof of delivery of services, etc.
- (q) The Merchant shall present for payment to the Bank all Sales Drafts or Sales Records within twenty-four (24) hours from the date of a Transaction, failing which the Bank may, in its absolute discretion, charge for such transactions a certain percentage of the transaction value (as set out in Annexure (I) and as amended by the Bank from time to time) in addition to the agreed merchant commission.
- (r) The Merchant shall, in writing, advise the Bank and its authorized representative of any changes in the Merchant's information relating, but not limited to, the following:
- Ownership/partnership.
  - Commercial/legal name.
  - Contact information.
  - Location/physical address information.
- (s) The Merchant shall ensure that all KYC information maintained with the Bank is up to date and that all requested documents are provided well within the allowed response time.
- (ر) في حال خضوع التاجر لتحقيق جنائي بناءً على طلب إحدى شبكات البطاقات أو البنك، فيجب عليه التعاون الكامل في هذا التحقيق حتى يتم الانتهاء منه.
- (ز) بالنسبة لمعاملات فيزا، يوافق التاجر على الالتزام بالمحظورات الواردة في الملحق (3) المرفق بالشروط والأحكام .
- (س) بالنسبة لمعاملات ماستركارد، يوافق التاجر على الالتزام بشروط معالجة بيانات ماستركارد الواردة في الملحق (4).
- (ش) يُحظر على التاجر استخدام خدمات موضوع هذه الشروط والأحكام في الأعمال والأنشطة التالية أو الأنشطة التجارية المحظورة التي يخطر بها البنك عن طريق البريد الإلكتروني أو عبر الإشعار المنشورة على الموقع الإلكتروني للبنك:
- الأنشطة الغير القانونية: بيع أي سلعة أو خدمة مخالفة لأي قوانين أو لوائح أو سياسات عامة معمول بها في دولة قطر أو لتعليمات مصرف قطر المركزي.
  - المنتجات والخدمات الموجهة للبالغين: استغلال القاصرين (في جميع أنواع الوسائط مثل الإنترنت والهاتف والمواد المطبوعة). ويُمنع منعاً باتاً توزيع أو تخزين أو إتاحة الوصول إلى المواد التي تعرض أعمالاً قسرية أو محتوى غير لائق يتضمن الحيوانات.
  - الأدوية الغير قانونية: بيع الأدوية أو المستحضرات الصيدلانية غير المشروعة، بما في ذلك المخدرات أو الأدوات المستخدمة في تصنيعها.
  - السلع المقلدة، بيع أو تسويق أي سلعة مقلدة.
  - أعمال المقامرة، المقامرة غير القانونية عبر الإنترنت واليانصيب (بما في ذلك بيع تذاكر اليانصيب) أو ألعاب الحظ (بما يشمل السحب على جوائز مرصودة والقرعة) أو التنبؤات في الرياضة أو وضع الاحتمالات.
  - أعمال كسب الأموال «الثراء السريع»: يشمل ذلك تقديم أدلة المعلومات ورسوم الضمانات وخدمات تخفيض الإهون العقارية وأي منتجات أو خدمات يتم فيها ضمان كسب جوائز أو عدم توفر وسائل التسويق لها أو التي يقدم فيها مكافآت/حوافز أو تقديم وعود بنتائج مضمونة في المستقبل أو أي برنامج خصومات أو مكافآت.
  - منتجات التبغ. أي نشاط مخالف للقوانين أو اللوائح الصناعية المعمول بها بشأن بيع منتجات التبغ.
- (8) المعاملات التي تتم بدون استخدام البطاقة لأنواع الأعمال التالية:
- الأدوية، المنتجات الصيدلانية، والمستلزمات الصيدلانية والمستحضرات الدوائية المتنوعة
  - متاجر بيع المستحضرات الدوائية والصيدليات
  - التسويق المباشر - والخدمات المتعلقة بترتيبات السفر
  - التسويق المباشر - تجار التسويق الخارجي عبر الهاتف
  - التسويق المباشر - تجار التسويق الداخلي عبر الهاتف
  - متاجر بيع السيجار
  - خدمات المواعدة والمرافقة
  - المراهقات، بما في ذلك تذاكر اليانصيب ورقائق ألعاب الكازينو والمراهقات خارج طيات السباق والمراهقات في طيات السباق
  - خدمات شبكات الكمبيوتر والمعلومات لبيع الوصول إلى الخزائن الإلكترونية أو خدمات مشاركة الملفات الرقمية عن بُعد
  - السلع- الألعاب الرقمية، للمعاملات التي تشمل المراهقات على الألعاب الهجارية (مثل ألعاب المحاكاة الرياضية اليومية)
  - المؤسسات غير المالية: العملات الأجنبية والعملية غير الورقية (مثل العملة المشفرة) وأوامر الدفع (باستثناء التحويلات المالية) والشيكات السياحية وسداد الديون لبيع العملات المشفرة
- (ص) يجب على التاجر زيارة الموقع الإلكتروني للبنك [www.cbq.qa](http://www.cbq.qa) بشكل دوري للاطلاع على آخر التحديثات المتعلقة بشروط وأحكام الخدمات.
- (ض) يجب على التاجر الاحتفاظ بسجل المبيعات لمدة لا تقل عن ثمانية عشر شهراً من تاريخ المعاملة وتقديمه للبنك عند الطلب.
- (ط) في حال استرداد المبالغ المدفوعة، يوافق التاجر على ما يلي:
- بالنسبة لخدمات نقاط البيع: الرد على فريق استرداد المبالغ المدفوعة بالبنك خلال ثلاثة (3) أيام عمل، مع تقديم الأوراق الثبوتية المطلوبة مثل نسخة من الفواتير (الإيصالات) ونسخة من سجل المبيعات، وغيرها
  - بالنسبة لخدمات التجارة الإلكترونية: الرد على فريق استرداد المبالغ المدفوعة بالبنك خلال ثلاثة (3) أيام عمل، مع تقديم الأوراق الثبوتية المطلوبة مثل نسخة من الفواتير (الإيصالات) ونسخة من سجل المبيعات وإثبات تسليم الخدمات، وغيرها
- (ظ) لغايات السداد، يجب على التاجر أن يقدم للبنك جميع إيصالات المبيعات أو سجلات المبيعات خلال أربع وعشرين (24) ساعة من تاريخ المعاملة، وفي حال الإخلال بذلك، يجوز للبنك، وفقاً لتقديره المطلق، فرض رسوم على هذه المعاملات بنسبة معينة من قيمة المعاملة على النحو الموضح في الملحق (1) ووفقاً لتعليمات البنك من وقت لآخر، بالإضافة إلى عمولة التاجر المتفق عليها.
- (ع) يجب على التاجر إخطار البنك وممثله المفوض خطياً بأي تغييرات تطرأ على بيانات التاجر المتعلقة، على سبيل المثال لا الحصر، بما يلي:
- الملاكية / الشراكة
  - الاسم التجاري / القانوني
  - معلومات التواصل
  - معلومات الموقع / العنوان الفعلي
- (غ) يلتزم التاجر بالتأكد من أنّ جميع معلومات «أعرف عميلك» المحفوظة لدى البنك محدثة ودقيقة، وأنه قد تم تقديم جميع المستندات المطلوبة بشكل صحيح خلال الوقت المحدد للرد.

## 1.5 Compliance with Data Security Standards

- (a) The Merchant shall comply with the Payment Card Industry Data Security Standards ("PCI DSS") as provided to the Merchant by the Bank and applicable security requirements of the applicable Card Scheme, including but not limited to: (i) nonretention of card authentication information (Track 2, CVV, PIN and PIN Block), and (ii) avoidance of storage of Card information (including, name, expiry date etc.) in electronic or paper form (such information may be stored in encrypted form subject to notification being provided to the Bank). The Merchant is not allowed to swipe a Cardholder's card and store the card's sensitive data on any other device other than the POS Terminal as mandated by QCB.
- (b) The Merchant shall carry out quarterly vulnerability scans as prescribed by the Council through Approved Scanning Vendors and shall send scan reports to the Bank within fourteen (14) calendar days of completion. In accordance with regulations issued by Amex, Diners Club International, Discover, JCB, MasterCard, UnionPay International and Visa, High Risk Merchants carrying out transactions above limits and volumes determined by the Council must have in place the controls prescribed by the Council and be subject to an external audit undertaken by a Qualified Security Assessor .
- (c) The Bank shall issue periodic notifications to the Merchant informing the Merchant of PCI DSS requirements, including any amendments made thereto from time to time.
- (d) The Merchant shall comply with the revised or updated PCI DSS requirements after being notified thereof by the Bank.
- (e) The Bank may impose penalties on the Merchant in the event of breach of PCI DSS requirements.
- (f) The Merchant shall notify the Bank of its use of any service provider that will have access to Cardholder data. If the Merchant uses, or intends to use, a service provider, it shall:
- Validate that the service providers are certified as compliant with the PCI DSS or a similarly established data security standard.
  - Provide the Bank with information on any service providers the Merchant uses or intends to use.

## 1.6 Disputes And Chargebacks

The Bank may withhold payment to the Merchant in connection with a transaction, or, having given credit for the transaction, may charge back the amount to the Merchant Account, in any of the following circumstances:

- Authorization for a Transaction is not obtained in accordance with the terms set out in these Terms and Conditions.
- Transaction data is issued or presented in breach of these Terms and Conditions (which may include any operating instruction or procedure guide supplied to the Merchant from time to time),
- The Merchant fails to produce to the Bank within three (3) calendar days of requesting any Transaction information required, including, for example, the evidence of the Cardholder's authority to accept the Transaction. The signature on a Sales Draft or Sales Record is not reasonably similar to the signature panel of the Card, or is a forged signature.
- The Sales Draft or Sales Record is illegible.
- The Merchant Account is credited more than once for the same transaction, or the Merchant has split a single sales transaction for the purposes of Authorization.
- The Merchant has processed a fictitious transaction or has otherwise defrauded or attempted to defraud the Bank or the Cardholder.
- The transaction evidenced by the Sales Draft or Sales Record is, for any reason, illegal, null, or invalid.
- The Merchant does not comply with the rules or regulations of the applicable Card Scheme governing the issue of the payment cards or any other law(s) or regulation(s) in force.
- Any other reasonable cause not listed above as determined by the Bank acting in good faith.

## 1.7 Merchant Commission

- (a) The merchant commission agreed to be paid by the Merchant to the Bank will be based on the percentage set out in Annexure (I), as may be amended at the sole discretion of the Bank from time to time, of the total value of the Sales Draft or Sales Record.
- (b) The merchant commission shall not include any present or future taxes or fees levied by any government entity or any third party for Card payments during the duration of these Terms and Conditions . Should additional taxes or fees be levied by any government entity or any third party, then the Bank is entitled to amend the merchant commission to cover such taxes and fees.

## 1.8 Confidentiality

- (a) These Terms and Conditions shall be treated as strictly confidential. Neither Party shall use any information relating to these Terms and Conditions for any purpose other than as is necessary to perform its obligations under these Terms and Conditions
- (b) The terms and conditions and all the information and materials provided or exposed to either Party during the performance of the services under these Terms and Conditions or at any other time, including but not limited to the Cardholder's information, shall be deemed to be confidential information (the "Confidential Information"). Each Party shall and will ensure that its agents, officers, and employees shall keep all such information strictly confidential. Confidential Information may only be disclosed to personnel strictly on a 'need to know' basis. Each Party will be legally responsible for all information in its possession or under its control and shall be liable for any negligence or misuse of Confidential Information.

## 1.5 الامتثال لمعايير أمن البيانات

- (أ) يجب على التاجر الامتثال لمعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع («PCI-DSS») التي يزودها بها البنك، بالإضافة إلى متطلبات أمن المعلومات المعتمدة والصادرة عن شبكة نظام البطاقة ذات الصلة. وتشمل هذه المتطلبات، على سبيل المثال لا الحصر: (1) عدم الاحتفاظ بمعلومات معادقة البطاقة (المسار 2، ورقم التحقق من البطاقة CVV ورقم التعريف الشخصي PIN، ويجب رقم التعريف الشخصي PIN و(2) تجنب تخزين معلومات البطاقة بما يشمل الاسم وتاريخ انتهاء صلاحية البطاقة وما إلى ذلك) بشكل إلكتروني أو وقي (يمكن تخزين هذه المعلومات بطريقة مشفرة شريطة إخطار البنك بذلك). ولا يحق للتاجر مسح بطاقة حامل البطاقة وتخزين بياناتها الحساسة على أي جهاز آخر خلاف جهاز نقطة البيع، وفقاً لما هو مصرح به من مصرف قطر المركزي.
- (ب) يجب على التاجر إجراء اختبارات تقييم المخاطر، حسب ما هو مقرر من قبل مجلس معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI SSC)، وذلك عبر مزودين معتمدين في مجال الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقات، ويتعين على التاجر إرسال تقارير هذه التقييمات، عبر الماسح الضوئي، إلى البنك خلال أربعة عشر (14) يوماً من تاريخ إتمام الإجراء. وذلك وفقاً للتعليمات الصادرة عن فيزا وماستركارد وإيماكس وجاي سي بي وديكسفر وإينيرز كلوب الدولية ويونيون باي إنترناشونال. كما يتعين على فئة التجار ذوي المخاطر المرتفعة الذين يتجاوز معاملتهم الحد المقرّر من قبل المجلس الالتزام بالاحكام والتوصيات الفنية الصادرة عن المجلس، والخضوع لتدقيق خارجي من قبل جهة تقييم أمني معتمدة.
- (ت) يجب على البنك إصدار إشعارات دورية إلى التاجر لإبلاغه بمتطلبات مجلس معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع بما في ذلك أي تعديلات تطرأ عليها من وقت لآخر.
- (ث) يلتزم التاجر بالتقيد بأي تعديلات أو تحديثات تصدر بشأن هذه المتطلبات، وذلك فور إبلاغه بها من قبل البنك.
- (ج) يحتفظ البنك بحقه في فرض رسوم جزائية على التاجر في حال عدم التزامه بمتطلبات مجلس معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع.
- (ح) يجب على التاجر إخطار البنك في حال استعانت به بأي مقدم خدمة يتمكن من الوصول إلى بيانات حاملي البطاقات. وفي حال استخدام أو نية استخدام مثل هذا المزود، يجب على التاجر:
- التأكد من امتثال مقدم الخدمة لمعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع أو لمعايير أمن معلومات مهائلة؛
  - تزويد البنك بكافة المعلومات المتعلقة بمقدمي الخدمة الذين يستخدمهم أو ينوي استخدامهم.

## 1.6 الخلافات واسترداد المبالغ المدفوعة

يجوز للبنك إيقاف دفع أي مبالغ مستحقة للتاجر بخصوص معاملة بطاقة أو استرداد قيمة معاملة من حساب التاجر وإضافتها إلى بطاقة الائتمان في حال تحقق أي من الحالات التالية:

- عدم الحصول على التفويض لإجراء المعاملة طبقاً للشروط المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام ؛
- في حالة عرض / إصدار بيانات المعاملة بطريقة مخالفة لهذه الشروط والأحكام (بما يشمل أي تعليمات للتشغيل أو إجراءات إرشادية يقدمها البنك للتاجر من حين لآخر)؛
- عدم قيام التاجر بتقديم المعلومات المطلوبة بشأن المعاملة للبنك خلال ثلاثة أيام من تاريخ طليه، بما في ذلك - على سبيل المثال - ما يثبت تفويض حامل البطاقة لإجراء المعاملة؛ إذا لم يكن التوقيع على إيصال / سجل المبيعات مطابقاً للتوقيع المطبوع على البطاقة أو إذا كان التوقيع مزوفاً.
- إذا كانت نسخة إيصال / سجل المبيعات غير واضحة أو غير مقروءة؛
- إذا تم قيد المبلغ في حساب التاجر أكثر من مرة مقابل نفس المعاملة، أو إذا قام التاجر بتقسيم معاملة بيع واحدة لغرض الحصول على التفويض؛
- إذا قام التاجر بإجراء معاملة مزيفة بالبطاقة أو احتال أو حاول الدخيل على البنك أو حامل البطاقة؛
- إذا كانت معاملات البطاقة المثبتة بموجب إيصال / سجل المبيعات غير قانونية أو لأغية أو غير مقبولة لأي سبب من الأسباب؛
- عدم التزام التاجر بقواعد أو لوائح نظام البطاقات التي تحكم إصدار بطاقات الدفع وغيرها من القوانين أو اللوائح المعمول بها؛
- أو أي أسباب معقولة أخرى لم يتم النص عليها أعلاه، وفقاً لما يقرره البنك بحسن نية.

## 1.7 عمولة التاجر

- (أ) تُحسب العمولة المستحقة للبنك من التاجر بنسبة مئوية من إجمالي قيمة إيصال البيع أو سجل المبيعات، وذلك وفق النسبة المحددة في الملحق (1) من هذه الشروط والأحكام . ويجوز للبنك، وفقاً لتقديره المطلق، تعديل هذه النسبة من وقت لآخر.
- (ب) لا تتضمن عمولة التاجر أي ضرائب أو رسوم حالية أو مستقبلية تفرضها أي جهة حكومة أو أي طرف ثالث على معاملات الدفع بالبطاقات طوال مدة سريان هذه الشروط والأحكام . وفي حال فرضت أي جهة حكومية، أو طرف ثالث ضرائب، أو رسوماً إضافية، يحق للبنك تعديل نسبة العمولة المفروضة على التاجر بما يكفل تغطية تلك الضرائب والإرسوم.

## 1.8 السرية

- (أ) تُعتبر هذه الشروط والأحكام سرية بكامل بنودها وأحكامها، ولا يجوز لأي طرف استخدام أي معلومات تتعلق بها إلا بالقدر اللازم لتنفيذ التزاماته المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام .
- (ب) إن الشروط والأحكام وجميع المعلومات والمواد المقدمة أو التي تم الكشف عنها لأي من الطرفين أثناء أداء خدمات موضوع هذه الشروط والأحكام أو في أي وقت آخر، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - معلومات حامل البطاقة، تُعتبر معلومات سرية («المعلومات السرية»). ويلتزم كل طرف بالحفاظ على السرية الكاملة لهذه المعلومات، وضمان التزام وكلائه ومسؤوليه وموظفيه بذلك. ولا يجوز الإفصاح عن المعلومات السرية سوى للأشخاص الذين تقتضي طبيعة عملهم الاطلاع عليها. كما يتحمل كل طرف المسؤولية القانونية الكاملة عن جميع المعلومات التي يجوزته أو التي تحت سيطرته كما يتحمل مسؤولية أي إهمال أو سوء استخدام للمعلومات السرية.



(ت) تشمل المعلومات السرية ما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

1. معلومات حامل البطاقة؛
2. المعلومات والمواد المتعلقة بالمعاملات التجارية للأطراف؛
3. المعلومات والمواد المتعلقة بالمعدات وأنظمة البرمجيات والتكنولوجيا والملكية الفكرية والمنهجية وتطوير الأطراف؛ و
4. المعلومات والمواد المتعلقة بعملاء الأطراف.

(ث) لا يجوز لأي طرف إفشاء أو توزيع أو نشر المعلومات السرية لأي طرف ثالث دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من الطرف الآخر، إلا إذا كان ذلك مطلوباً بموجب قانون أو لائحة تنظيمية أو أمر صادر عن جهة قضائية مختصة.

(ج) يجب على جميع الأطراف اتخاذ كافة التدابير المعقولة ومراعاة العناية اللازمة عند النظر في طبيعة وسرية المعلومات، كما يجب عليهم حماية المعلومات السرية ومنع الإفصاح غير الضروري عنها أو الإهمال في ذلك. ويجب أن يكون مستوى العناية المتخذ لحماية المعلومات السرية هو نفس الدرجة التي يتوقع من كل طرف أن يستخدمها لحماية إفشاء، أو نشر، أو توزيع معلوماته الخاصة، أو السرية ذات الطبيعة والأهمية المماثلة.

(ح) يتعين على كل طرف، عند انتهاء أو إنهاء هذه الشروط والأحكام، إعادة أي معلومات سرية في حوزته أو تحت سيطرته إلى الطرف الآخر وعدم الاحتفاظ بأي نسخ منها، إلا بالقدر الذي يقتضيه القانون. ولا يؤدي إرجاع المعلومات السرية إلى إعفاء أي طرف من التزاماته المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام.

## 1.9 المطالبات والتعويض

(أ) يوافق التاجر على تعويض البنك وشبكات أنظمة البطاقات وأي جهة راعية أخرى للبطاقات وحمايتهم من أي مطالبات أو خسائر أو أضرار أو مسؤوليات أو دعاوى أو أحكام قضائية أو قرارات تحكيم أو تكاليف أو مصاريف (بما في ذلك أتعاب المحاماة المعقولة) قد تترتب عليهم أو تنشأ كلياً أو جزئياً عن الخدمات أو أي معاملة يشارك فيها التاجر، وأي فعل أو امتناع عن فعل من جانب التاجر فيما يتعلق بتلك المعاملات، أو استخدام أي بائع طرف ثالث، أو أي انتهاك لالتزامات من قبل التاجر أو انتهاك من التاجر أو أي بائع طرف ثالث للقوانين المعمول بها أو لوائح تشغيل نظام البطاقة، أو أي إرجاع للسلع أو تعديل في الأسعار أو أي خدشات أخرى أو مطالبة من حامل البطاقة مع التاجر (سواء كانت المطالبة صحيحة أم لا)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مطالبات أو خسائر يتكبدها أي حامل بطاقة أو أي طرف ثالث.

(ب) يوافق التاجر، مع مراعاة ما ورد أعلاه، على تحمل المسؤولية الكاملة عن أفعاله في قبول أو رفض البطاقات، بما يشمل – على سبيل المثال لا الحصر – أي تقصير في تقديم الإفصاحات أو الإشعارات المطلوبة أو الموصى بها بشكل كافٍ، أو معالجة البطاقات وفق إجراءات تشغيل نظام البطاقة المعمول به. كما يتعهد التاجر بتعويض وحماية وإبراء ذمة البنك أو نظام البطاقة المعمول به أو الجهة الراعية الأخرى للبطاقات من أي مطالبات أو خسائر أو مسؤوليات تنشأ عن أي ضرر يلحق بالأشخاص أو يقع على ممتلكات أو يمس السمعة نتيجة لذلك.

(ت) يتعهد التاجر بموجب هذه الشروط والأحكام بتعويض البنك وحمايته من أي ضرر ومن جميع المطالبات والمسؤوليات والخسائر والتعويضات والتكاليف التي يتحملها أو يتكبدها البنك نتيجة وفاء بأي من التزاماته أو نتيجة أدائه فيها يتعلق بالخدمات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، استرداد المبالغ المدفوعة لأي معاملات من البنك المصدر لأي سبب مهما كان.

(ث) يتحمل التاجر المسؤولية الكاملة عن أي ضرر ينشأ عن فعل أو الامتناع عن فعل من أي من موظفيه أو وكيله أو عماله، سواء كان ذلك متعمداً أو نتيجة للإهمال أو سوء السلوك. ويتعهد التاجر بتعويض البنك وحمايته من أي أضرار ناتجة عن ذلك.

(ج) يتحمل التاجر أي تكاليف أخرى، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، يتكبدها البنك نتيجة تقديم خدمات خاصة أو إضافية للتاجر بخلاف الخدمات المقدمة بموجب هذه الشروط والأحكام.

(ح) يلتزم البنك بتزويد التاجر بكشوفات حساب عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس، وذلك استناداً إلى تفاصيل الاتصال التي قدمها التاجر للبنك والمسجلة في أنظمة البنك. وفي حال طلب التاجر نسخاً ورقية من الكشوفات أو أي مستندات إضافية، يحق للبنك حينها فرض رسوم مناسبة مقابل هذه الخدمة.

(ز) لا يتحمل البنك أي مسؤولية عن جودة السلع أو الخدمات المقدمة من التاجر.

(د) لا يتحمل البنك أي مسؤولية عن تقصير أي طرف ثالث يتعاقد معه التاجر في تنفيذ وصيانة خدمات موضوع هذه الشروط والأحكام وتقديم الخدمات.

(ذ) لا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي تقصير في معالجة أو استرداد المبالغ المتعلقة بالخدمات المطلوب تقديمها بموجب هذه الشروط والأحكام إذا كان هذا التقصير ناتجاً عن عطل فني، شريطة أن يتم إخطار هذا العطل في أقرب وقت ممكن بشكل معقول وعملي.

(ر) يلتزم التاجر بسداد أي رسوم تحكيم يفرضها نظام البطاقات، وذلك في حال تم تقديم طلب آخر لاسترداد المبالغ المدفوعة (إعادة التقديم) لهذا النظام.

(ز) يتحمل التاجر المسؤولية عن أي خسائر مالية أو مصاريف أو تكاليف قد تنشأ نتيجة تقديم طلب استرداد مبالغ مدفوعة بسبب التأخر في تقديم سجلات المبيعات إلكترونياً من خلال جهاز نقطة البيع أو قنوات التجارة الإلكترونية.

(س) يلتزم التاجر بسداد أي مبلغ يُعاد للبنك أو أي رسم يُدفع له بموجب البند 1.6 (المنازعات وطليات الاستنزاج) إذا ثبت أن ذلك ناتج بشكل مباشر عن إهمال التاجر أو احتياله أو سوء سلوكه، وذلك على النحو التالي:

1. خلال مدة سريان هذه الشروط والأحكام؛
2. لمدة ستة أشهر بعد إنهاء هذه الشروط والأحكام؛
3. لمدة ثمانية عشر شهراً من تاريخ المعاملة الإلكترونية.

- (c) Confidential Information shall include, but not be limited to:
- i. Cardholder information.
  - ii. Information and materials concerning the commercial dealings of the Parties.
  - iii. Information and materials relating to hardware and software systems, technology, intellectual property, methodology and development of the Parties.
  - iv. Information and materials relating to customers of the Parties.
- (d) Neither Party shall disclose, distribute, or circulate any Confidential Information to any third party without the prior written consent of the other Party, unless required to do so by law, regulation, or court order.
- (e) The Parties shall take all reasonable care and diligence in considering the type and confidentiality of information and will safeguard the Confidential Information and prevent its unnecessary or negligent disclosure. The standard of care for protecting the Confidential Information shall be the degree of care each Party would be expected to use to protect the disclosure, publication, or dissemination of its own proprietary or confidential information of a similar nature and importance.
- (f) Each Party shall, on the expiry or termination of these Terms and Conditions, return to the other party any Confidential Information in its possession or control, no copies of which shall be retained by the Party unless to the extent prescribed by law. The return of the Confidential Information shall not release either Party from their respective obligations as set out above.

## 1.9 Indemnity and Liability

- (a) The Merchant agrees to indemnify the Bank, the applicable Card Scheme and any other Card sponsor against any and all claims, demands, losses, damages, liabilities, actions, costs, judgments, arbitral awards and expenses (including reasonable attorneys' fees), to which the Bank, Card Scheme, and such other Card sponsor may be subject to, arising in whole or in part from the Services, any transaction involving Merchant, any act or omission of Merchant in connection with any such transaction, use of any third-party vendor, any breach of these Terms and Conditions by Merchant, or the Merchant's or any third-party vendor's violation of applicable laws or Card Scheme operating regulations, or any return of goods, price adjustment or other dispute with or claim by a Cardholder with Merchant (whether or not such Cardholder's claim is valid), including, but not limited to, claims or losses of any Cardholder or any third party.
- (b) Without limiting the generality of the foregoing, Merchant agrees to be solely responsible for its actions in honouring or refusing to honour Cards, including without limitation any failure to adequately provide required or recommended disclosures or notifications, or processing Cards in accordance with the operating procedures of the applicable Card Scheme; and Merchant will indemnify, defend, and hold the Bank, applicable Card Scheme, or other Card sponsor harmless from any claim, loss or liability arising from any injury to persons, property or reputation which occurs as a result thereof.
- (c) The Merchant hereby undertakes to indemnify and hold the Bank harmless from and against all claims, liabilities, losses, damages, costs and expenses incurred or suffered by the Bank as a result of the Bank entering into or performing any of its obligations in connection with the Services, including without limitation, the charge back of any Transactions by the issuing bank for whatever reason.
- (d) The Merchant shall be solely liable for and shall indemnify and hold the Bank harmless against damage arising from any and all acts or omissions of any of the Merchant's officers, agents, or employees, whether deliberate or through negligence or misconduct.
- (e) The Merchant shall bear any other costs directly or indirectly incurred by the Bank for providing special and additional services to the Merchant other than the Services provided under these Terms and Conditions.
- (f) The Bank will provide the Merchant with Merchant Statements via e-mail or fax as advised by the Bank and as recorded in the Bank's systems. If the Merchant requests paper statements or additional documentation, then the Bank has the right to charge an appropriate fee for such a service.
- (g) The Bank has no responsibility for the quality of the goods or services provided by the Merchant.
- (h) The Bank shall have no liability for the failure by any third party contracted by the Merchant to deliver and maintain services pertaining to entering into this of the Terms and Conditions and the provision of the Services.
- (i) The Bank shall not be liable for any failure in processing or refunding amounts pursuant to the Services to be provided hereunder if such failure is due to a technical fault, provided that such fault shall be remedied as soon as it is reasonable and practical.
- (j) The Merchant shall be responsible for any arbitration fees imposed by a Card Scheme if a chargeback is further elevated (re-presented) to such card scheme.
- (k) The Merchant shall be liable for any financial loss, expense or cost in all cases where a chargeback is raised on account of late electronic submission of Sales Records through POS and e-commerce channels.
- (l) The Merchant shall be liable for any reimbursement or charge payable to the Bank under Clause 1.6 (Disputes and Chargebacks) which is directly attributable to the Merchant's negligence, fraud or misconduct as follows:
- i. During the term of these Terms and Conditions
  - ii. For a period of six months after the termination of these Terms and Conditions.
  - iii. For a period of eighteen months from the date of an E-Transaction.

## 1.10 متطلبات التمويل

(أ) في حال رغبة التاجر في الحصول على قرض أو تمويل (بها في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - أي قرض، أو خطاب اعتماد، أو تمويل تعاقدي، أو تسهيلات تمويل تجاري) «التمويل»، في أي وقت خلال مدة سريان هذه الشروط والأحكام ، يتعين على التاجر أن يمنح البنك أولاً فرصة تقديم هذا التمويل.

(ب) في حال لم يقرم البنك خلال عشرة (10) أيام عمل من تاريخ تسلم طلب التاجر إما (1) بتقديم عرض تمويلي، أو (2) بالتوصل إلى اتفاق مع التاجر بشأن شروط العرض بعد مفاوضات تجرى بحسن نية، يحق للتاجر حينها الحصول على عرض لتوفير التمويل (العرض) من مقرضين آخرين. وفي هذه الحالة، يتعين على التاجر إخطار البنك بجميع الشروط الأساسية للعرض الذي تلقاه من المقرضين الآخرين.

(ت) يكون للبنك حق الأفضلية (الخيار الأول) خلال عشرة (10) أيام عمل من تاريخ تسلمه إخطار التاجر بالعرض لممارسة خياره بتقديم التمويل للتاجر بنفس الشروط والأحكام الواردة في العرض (أو وفقاً لشروط وأحكام مشابهة بشكل معقول لشروط وأحكام العرض). فإذا لم يرد البنك بعرض مضاد خلال عشرة (10) أيام عمل، يكون من حق التاجر الحصول على التمويل من مصدر آخر، بشرط ألا تكون الشروط والأحكام أكثر تفضيلاً من تلك الواردة في العرض.

(ث) ليزالة أي شك أو لبس محتمل، لن يكون البنك ملزماً بتوفير التمويل.

(ج) يقر التاجر ويوافق ويفهم أنه في حال إخلال التاجر بأحكام هذا البند، يكون من حق البنك مطالبة التاجر بالتعويض عن جميع الأضرار التي لحقت به جراء ذلك.

## 1.11 المهدة والإنهاء

(أ) هذه الشروط والأحكام حصرية بين الطرفين وتظل سارية المفعول ما لم يقرم أي من الطرفين بإنهائها عن طريق تقديم إشعار خطي مسبق مدته ستين (60) يوماً.

(ب) يجوز للبنك إنهاء هذه الشروط والأحكام فوراً ودون إشعار مسبق في الحالات التالية:

1. أي نشاط يقوم به التاجر قد يشكل خطراً أو خسارة لسمعة نظام الدفع لدى شبكة نظام البطاقة؛
2. إذا تم إغلاق حساب التاجر مع البنك؛
3. إذا تعرض التاجر للإفلاس أو الحل أو التصفية و/ أو أي إجراء قانوني آخر يُتخذ ضد التاجر؛
4. إذا تورط التاجر في أي نشاط غير قانوني أو نشاط يعتبر في نظر البنك من الأنشطة التي تشكل خطراً على سمعة البنك؛
5. إذا انتهك التاجر أي قانون أو قاعدة أو لائحة معمول بها، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر العقود المبرمة مع العميل بها والتي تؤثر على هذه الشروط والأحكام ، بأي شكل من الأشكال، وفقاً لما يحدده البنك حسب تقديره المطلق؛
6. تغيير مكان عمل التاجر؛
7. في حال وفاة أو عجز التاجر إذا كان فرداً؛
8. عدم سداد الأموال المستحقة للبنك بموجب هذه الشروط والأحكام ؛
9. الإخلال بأي من شروط هذه الشروط والأحكام أو أي اتفاقية يتم النص على أنها مكتملة لهذه الشروط والأحكام ؛ أو
10. تزويد البنك بمعلومات زائفة.

(ت) يحق لفيزا الحد من هذه الشروط والأحكام أو إنهائها.

(ث) عند انتهاء أو إنهاء هذه الشروط والأحكام لأي سبب كان، يتوجب على التاجر القيام فوراً بما يلي:

1. التوقف عن استخدام كافة المعدات المقدمة من قبل البنك بما في ذلك أجهزة نقاط البيع إن وجدت؛
2. إعادة أجهزة نقاط البيع إلى البنك بنفس الحالة التي استلمت بها سواء كانت من ناحية التشغيل أو الصلاحية أو المظهر، مع أخذ الاستهلاك العادي في الاعتبار.
3. التوقف عن استخدام أو عرض أي/وجميع العلامات أو الصور أو المواد الأخرى المرتبطة بالبطاقة أو نظام البطاقة؛
4. سداد كافة المبالغ المستحقة للبنك وتعويض البنك عن أي خسائر، أو أضرار تعرض لها كنتيجة لأي إخلال من قبل التاجر؛
5. إعادة دليل التشغيل وأي مستندات يقدمها أو ينتجها البنك فيما يتعلق بهذه الشروط والأحكام ؛
6. وتزويد البنك بجميع إيصالات البيع وسجلات المبيعات التي يطلبها.

## 1.12 الاسم والملكية الفكرية

(أ) يحتفظ البنك بالملكية الدائمة لأي معدات أو برمجيات أو كتيبات و/أو مستندات أخرى ذات صلة مقدمة من البنك إلى التاجر فيما يتعلق بهذه الشروط والأحكام ويجب إعادتها إلى البنك فور مطالبتة بذلك. ولا يجوز للتاجر فرض رسوم أو رهن أو تمويل ديون أو بيع أو نقل أو التصرف في أي من هذه المعدات أو البرمجيات أو الكتيبات و/أو والمستندات الأخرى ذات الصلة، سواء كانت أصلية أو نسخ منها.

(ب) يحتفظ البنك بملكية أي اختراع، أو عملية، أو اكتشاف، أو تقنية، أو معرفة، أو طريقة محمية، أو يمكن حمايتها بحقوق براءة اختراع تعود للبنك ويتم استخدامها من قبل البنك لصالح التاجر في سياق هذه الشروط والأحكام و/أو تم إنشاؤها أو تطويرها من قبل البنك أثناء تقديم الخدمات بموجب هذا الاتفاق.

## 1.13 القوة القاهرة

(أ) لا يتحمل أي طرف مسؤولية أي تقصير أو تأخير في أداء مسؤولياته المترتبة بموجب هذه الشروط والأحكام بالقدر الذي يكون فيه هذا التقصير أو التأخير راجعاً إلى أي سبب أو ظرف خارج عن سيطرته المعقولة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الكوارث الطبيعية (القضاء والقدر) أو النزاعات الصناعية الخطيرة أو الإضرابات أو تعليق أعمال الموظفين أو الحرائق أو الانفجارات أو عطل الآلات أو المعدات أو تحطم السفن أو الحرب الأهلية أو الإرهاب أو الأعمال العدائية العامة أو الحروب أو أعمال الشغب أو تدخل السلطات العسكرية أو الامتثال للقوانين أو لتعليمات أو أوامر أي سلطة حكومية (ويطلق على كل منها «حدث القوة القاهرة»).

## 1.10 Financing Requirements

- (a) In the event that the Merchant wishes to borrow or incur any indebtedness or financing (including but not limited to any loan, letter of credit, contract financing or trade financing facility) (a “Financing”) at any time during the term of these Terms and Conditions, the Merchant must first offer the Bank the opportunity to provide the Financing.
- (b) If (i) the Bank fails to provide a proposal for the Financing within ten (10) Working Days, or (ii) the terms of the proposal, after good faith negotiations, are not accepted or approved, then the Merchant may obtain an offer to provide the Financing (an “Offer”) from third-party lenders. The Merchant shall notify the Bank of all material terms of the Offer.
- (c) The Bank shall have the right to choose the first option within ten (10) Working Days from notification of the Offer to elect to provide the Financing to the Merchant on the same (or as similar as reasonably possible) terms and conditions stated in the Offer. Should the Bank not respond with a counteroffer within ten (10) Working Days, the Merchant may obtain the Financing from a third-party lender on terms and conditions no more favorable than the terms in the Offer.
- (d) For the avoidance of doubt, the Bank shall not be obliged to provide the Financing.
- (e) The Merchant acknowledges, agrees, and understands that in the event of breach by the Merchant of the provisions of this Clause, the Bank shall be entitled to claim compensation from the Merchant for all damages suffered by the Bank.

## 1.11 Term and Termination

- (a) These Terms and Conditions are an exclusive agreement and shall continue unless terminated by either party by giving sixty (60) calendar days’ prior written notice.
- (b) These Terms and Conditions may be terminated by the Bank immediately, without notice, in the following events:
  - i. For any activity of the Merchant that may create harm or loss to the goodwill of the payment system of a card scheme.
  - ii. The Merchant Account with the Bank is closed.
  - iii. Bankruptcy, dissolution, liquidation, and/or any other corporate action or legal proceeding is taken against the Merchant.
  - iv. Engagement by the Merchant in any activity that is deemed by the Bank to create a reputational risk to the Bank.
  - v. The Merchant is in material breach of any applicable law, rule, or regulation, including but not limited to applicable sanctions, which impacts these Terms and Conditions in any way as determined by the Bank acting in its sole discretion.
  - vi. Change in the Merchant’s place of business.
  - vii. In the case of death or incapacity, where the Merchant is an individual.
  - viii. Non-payment of any monies due to the Bank under these Terms and Conditions .
  - ix. Breach of any provision of these Terms and Conditions or of any agreement which is expressed to be supplemental to these Terms and Conditions.
  - x. Providing the Bank with false information.
- (c) Visa shall have the right to limit or terminate these Terms and Conditions.
- (d) Upon expiry or termination of these Terms and Conditions for any reason, the Merchant shall immediately:
  - i. Cease use of all Equipment or software provided by the Bank, including, where appropriate, the POS Terminal.
  - ii. Return the POS Terminal(s) to the Bank in the same good operating order, repair condition, and appearance as when received by the Merchant with the exception of normal wear and tear.
  - iii. Cease use or display of any and all marks, images, or other materials associated with a Card or card scheme.
  - iv. Pay all amounts due to the Bank and compensate the Bank for any losses or damage sustained by it as a result of any breach on the part of the Merchant.
  - v. Return the Operating Manual and all other documents provided or produced by the Bank in connection with these Terms and Conditions.
  - vi. Provide the Bank with all Sales Drafts and Sales Records requested.

## 1.12 Title and Intellectual Property

- (a) Any Equipment, software programs, manuals and/or other related documents provided to the Merchant by the Bank in connection with these Terms and Conditions shall remain the property of the Bank at all times and shall be returned to the Bank on request. The Merchant may not charge, pledge, encumber, sell, transfer, or otherwise dispose of any such equipment, software programs, manuals, or other related documents, in original or copy form.
- (b) Any patented or patentable or other like protected or protectable invention, process, discovery, technique, know how, or method belonging to and used by the Bank for the benefit of the Merchant in connection with these Terms and Conditions and/or made or developed by the Bank during the course of providing the Services hereunder shall be and remain the property of the Bank.

## 1.13 Force Majeure

- (a) Neither Party shall be liable for any failure or delay in the performance of its obligations under these Terms and Conditions to the extent such failure or delay is due to any cause or circumstance which is beyond its reasonable control including, but not limited to or caused by natural calamities (acts of God), serious industrial disputes, strikes, lockouts, fires, explosions, breakdown of machinery or equipment, shipwrecks, civil war, terrorism, act of the public enemy, wars, riots, interference by military authorities or compliance with the laws, directives or orders of any government authority (each, a “Force Majeure Event”).

(b) Upon the occurrence of a Force Majeure Event, the non-performing party shall (i) notify the other party of the occurrence of the Force Majeure Event within twenty-four (24) hours of the occurrence of the Force Majeure Event; and (ii) be excused from any further performance of the affected obligation(s) (other than payment obligations) for so long as such circumstances prevail, provided that such party continues to attempt to recommence performance to the greatest extent possible without delay.

#### 1.14 Notices

Any notice or other communication to be delivered by either Party pursuant to these Terms and Conditions shall be in writing, in English language and may be communicated by e-mail, by hand, or by registered post to the recipient's address. Any notice sent by post shall (in the absence of evidence of earlier receipt) be deemed to have been received ten (10) calendar days after dispatch.

If for the Bank: Attn: Head of Cards

Commercial Bank Plaza

P.O. Box 3232, Doha- Qatar

If for the Merchant:

Attn: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

P.O. Box: \_\_\_\_\_, Doha- Qatar

#### 1.15 Language

These Terms and Conditions have been executed in English and Arabic. In the event of any discrepancy between the English and Arabic versions, the Arabic version shall prevail.

#### 1.16 Miscellaneous

- (a) These Terms and Conditions constitute the entire agreement between the Parties and both Parties acknowledge that they have not entered into these Terms and Conditions in reliance wholly or partly on any statement or representation made to any of them by the other except as contained or referred to herein.
- (b) The Bank may, from time to time, amend the Terms and Conditions and any supplemental agreement by sending a revised agreement to the Merchant. The revised agreement shall become effective if the Bank has not received a written objection thereto from the Merchant within thirty (30) calendar days from the sending date.
- (c) The Bank has the right to request an audit at any time in respect of any matters associated with these Terms and Conditions, either by the Bank's internal or external auditor, and the Merchant will take all reasonable steps to comply with any such request.
- (d) These Terms and Conditions is independent of any other agreement the Merchant and the Bank may have entered into.
- (e) No Party hereto shall assign any of its rights or obligations to any third party without the prior written consent of the other Party.
- (f) Nothing in these Terms and Conditions constitutes a fiduciary relationship between the Parties or any relationship of employer and employee, principal and agent, or partnership between the Parties.
- (g) Except as contemplated in these Terms and Conditions, no Party hereto has the authority to bind the other Party in any manner.
- (h) The provisions of the clauses of these Terms and Conditions in relation to Clause 1.8 (Confidentiality), Clause 1.9 (Indemnity and Liability) and Clause 1.12 (Title and Intellectual Property) shall survive the expiry or termination of these Terms and Conditions and in relation to Confidential Information, the obligations shall continue to apply unless and until either Party notifies the other of its release from those obligations.
- (i) In the event that any provision of these Terms and Conditions is deemed to be invalid, the legality, validity, and enforceability of the remaining provisions shall not in any way be affected or impaired thereby.
- (j) A waiver of any provision of these Terms and Conditions is ineffective unless in writing and signed by the Party waiving its rights.
- (k) A waiver by either Party in respect of a breach of any provision of these Terms and Conditions by the other Party is not a waiver in respect of any other breach of any other provision.
- (l) Failure by either Party to enforce at any time any of the provisions of these Terms and Conditions shall not be interpreted as a waiver of such provision.

#### 1.17 Governing Law and Jurisdiction

These Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with the laws of the State of Qatar, and the courts of the State of Qatar shall have exclusive jurisdiction to settle any dispute arising out thereof.

#### 2.0 POS SERVICES

##### 2.1 Scope of Services

The Merchant agrees to accept the following Cards:

- (a) Diners Club International Card: A charge or credit card bearing the Diners Club Card logo.
- (b) JCB: A charge or credit card bearing the service marks and design of blue, red, and green bands and issued by JCB or any bank, corporation, or other organization authorized by JCB or JCBi.
- (c) MasterCard: A charge or credit card bearing the MasterCard logo.
- (d) NAPS: A debit card bearing the NAPS logo.
- (e) Himyan: A pre-paid debit card bearing the Himyan logo.

(ب) في حال وقوع حدث من أحداث القوة القاهرة، يجب على الطرف المتضرر (1) إخطار الطرف الآخر بوقوع حدث القوة القاهرة خلال أربع وعشرين (24) ساعة من وقوعه. و(2) يُعفى هذا الطرف من أداء التزامات المتأثرة بالقوة القاهرة (باستثناء التزامات السداد) طالما استمر هذا الطرف، بشرط أن يواصل هذا الطرف بذل قصارى جهده لاستئناف الأداء بأسرع ما يمكن دون تأخير.

#### 1.14 الإشعارات

يجب أن تكون أي إشعارات أو مراسلات أخرى مطلوب إرسالها من قبل أي طرف بموجب هذه الشروط والأحكام خطية وباللغة الإنجليزية. ويمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني أو تسليمها باليد أو بالبريد المسجل إلى عنوان المستلم. وبالنسبة لأي إشعار يرسل بالبريد (مع عدم وجود إثبات على الاستلام المبكر)، فسيعتبر في حكم المستلم بعد مرور عشرة (10) أيام من تاريخ الإرسال.

إذا كان مرسل إلى البنك: عناية: رئيس قسم البطاقات

البنك التجاري بلدزا

ص.ب 3232 الدوحة- قطر

إذا كان مرسل إلى التاجر:

عناية: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

ص.ب: \_\_\_\_\_ الدوحة- قطر

#### 1.15 اللغة

تم تحرير هذه الشروط والأحكام باللغتين العربية والإنجليزية. وفي حالة وجود تعارض بين النصين العربي والإنجليزي، يُعتمد بالنص العربي.

#### 1.16 أحكام متنوعة

(أ) تشكل هذه الوثيقة الاتفاق الكامل بين الطرفين، ويقرّ الطرفان بأنهما لم يبرهما هذه الشروط والأحكام استناداً إلى أي بيان أو عرض قدّمه أي منهما للآخر، عدا ما هو مدون أو مشار إليه في هذه الشروط والأحكام.

(ب) يحق للبنك تعديل شروط هذه الشروط والأحكام أو أي اتفاقية تكهيلية من وقت لآخر عن طريق إرسال نسخة معدلة للتاجر، وتصبح الشروط والأحكام المعدلة سارية المفعول إذا لم يتلق البنك اعتراضاً مكتوباً من التاجر خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الإرسال.

(ت) يحق للبنك أن يطلب إجراء تدقيق في أي وقت بشأن أي مسائل ترتبط بهذه الشروط والأحكام، سواء بواسطة مدقق حسابات داخلي أو خارجي للبنك؛ وعلى التاجر اتخاذ جميع الخطوات المعقولة للامتثال لأي من هذه الطلبات.

(ث) هذه الشروط والأحكام مستقلة عن أي اتفاقية أخرى قد يكون أبرمها التاجر والبنك.

(ج) لا يجوز لأي طرف في هذه الشروط والأحكام التنازل عن أي من حقوقه أو التزاماته إلى أي طرف ثالث دون موافقة خطية مسبقة من الطرف الآخر.

(ج) لا يوجد في هذه الشروط والأحكام ما يشكل علاقة وصاية بين الأطراف أو علاقة بين صاحب عمل وموظف أو علاقة بين موكل وموكل أو شراكة بين الأطراف.

(ذ) باستثناء ما هو منصوص عليه في هذه الشروط والأحكام، ليس لأي طرف من الأطراف في هذه الشروط والأحكام سلطة إلزام الطرف الآخر بأي شكل من الأشكال.

(د) تظل أحكام بنود هذه الشروط والأحكام المتعلقة بالسرية (البند 1.8)، التعويض والمطالبات (البند 1.9) والاسم والملكية الفكرية (البند 1.12) سارية بعد انتهاء أو إنهاء هذه الشروط والأحكام. وفيما يتعلق بالمعلومات السرية، ستمثل الالتزامات سارية ما لم يتم أي طرف بإخطار الآخر.

(ذ) إذا أصبح أي حكم من أحكام هذه الشروط والأحكام غير ساري المفعول فإن شرعية وصلاحيّة وسريان الأحكام المتبقية لن تتأثر أو تضعف بأي شكل من الأشكال.

(ر) لا يسري التنازل عن حكم من أحكام هذه الشروط والأحكام إلا إذا كان خطياً وموقعاً من الطرف المتنازل عن حقوقه.

(ز) لا يعتبر تنازل أي من الطرفين عن انتهاك أي حكم من أحكام هذه الشروط والأحكام من قبل الطرف الآخر تنازلاً عن أي انتهاك آخر لأي حكم آخر.

(س) عدم تنفيذ أي طرف في أي وقت لأي من أحكام هذا الاتفاق لا يُفسر على أنه تنازل عن هذا الحكم.

#### 1.17 القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي

تخضع هذه الشروط والأحكام لقوانين دولة قطر وتفسر وفقاً لها، ويكون للمحاكم القطرية الاختصاص الحصري للنظر في أي نزاع قد ينشأ بشأنها.

#### 2.0 نطاق الخدمات

##### 2.1 خدمات نقاط البيع

يوافق التاجر على قبول البطاقات التالية:

- (أ) بطاقة داينرز كلوب الدولية: بطاقة سداد أو بطاقة ائتمان تحمل شعار بطاقة داينرز كلوب؛
- (ب) بطاقة جاي سي بي: بطاقة سداد أو بطاقة ائتمان تحمل علامات الخدمة وتصميم من أشرطة زرقاء وحمراء وخضراء وصادرة من جاي سي بي أو أي بنك أو مؤسسة أو منظمة أخرى مفوضة من جاي سي بي أو جاي سي بي الدولية؛
- (ت) بطاقة ماستركارد: بطاقة سداد أو بطاقة ائتمان تحمل شعار ماستركارد؛
- (ث) بطاقة نابس: بطاقة ائتمان تحمل شعار نابس؛
- (ج) بطاقة هيميان: بطاقة خصم مسبقة الدفع تحمل شعار هيميان؛

(f) Visa Card: A charge or credit card bearing the Visa logo.

(g) Discover Card: A charge or credit card bearing the Discover Card logo.

(h) UnionPay International: A charge or credit card bearing the UnionPay logo, provided, in each case, that a) the Card is being used within the valid date on the card, b) the first four digits of the account number printed on the Card matches the first four digits embossed on the Card, c) the Card bears the signature of the person whose name is embossed on the Card and d) the Card has not been visibly altered or amended.

## 2.2 Card Acceptance

(a) The Merchant shall not specify any minimum transaction amount for acceptance of Cards.

(b) The Merchant will provide goods and services purchased in a card transaction at the Merchant's normal price or, where a discount would be applicable for a cash sale, at such a discounted price. The Merchant shall not levy a surcharge on the Cardholder for payments made with a Card except if required pursuant to any applicable laws or regulations, and in this case, any surcharge should be included in the transaction charge to which it relates and may not be charged separately.

(c) In accordance with the Operating Manual and any procedural guides which may be supplied by the Bank from time to time, the Merchant will obtain Authorization from the Authorization Center if a Card Transaction exceeds the Floor Limit. If Authorization is granted, the authorization code advised must be recorded on the Sales Draft or Sales Record. Unless subsequently notified by the Bank, the Floor Limit will be established at zero.

(d) The Merchant shall include all items of goods and services purchased as a single sale in one total amount in a single Sales Draft or Sales Record, even in cases where the single sales transaction includes more than one item. The Bank will supply the Merchant Sales Drafts and POS rolls in the Bank's standard form and the Merchant will only use such Sales Drafts and POS rolls provided by the Bank.

(e) On making a sale at times when a POS Terminal is out of service, the Merchant will duly complete and imprint the Sales Draft in accordance with the Bank's standard instructions after obtaining telephone authorization from the Bank for the amount of the sale. Authorization will not be provided by the Bank for MasterCard Electronic, NAPS, Visa Electron, or UnionPay International Cards, which are designated for electronic Authorization only.

(f) In the event of the return of goods or cancellation of services which comply with the Merchant's published refund and cancellation policy, as amended from time to time, the Merchant will provide the Cardholder with an exchange or issue a Credit Voucher / Card Refund for the full amount shown on the original Sales Draft or Sales Record. The Merchant will not refuse the return of goods or the cancellation of services to the Cardholder due to the goods or services being purchased by means of a Card.

(g) The Merchant shall maintain in good condition copies of all Sales Drafts and Sales Records, for as long as may be required by law, but in any event for no less than 24 months from the date of the card transaction.

(h) The Merchant must not request or use a card account number for any purpose that it knows or should have known to be fraudulent or in violation of rules, operations, regulations, procedures, or policies which are communicated by the Bank from time to time.

(i) The Merchant shall not use a card or cardholder details for any purpose other than the completion of a card transaction.

(j) The Merchant shall not present data from a card transaction to the Bank which did not originate as a result of a legitimate card transaction between the Cardholder and the Merchant and pursuant to this, and in relation to VISA or Visa Electron Cards, the Merchant shall not accept a card or complete a card transaction for the purpose of:

- Paying an existing debt between the Merchant and Cardholder unless:
  - The card transaction is a result of a conversion of the Merchant's card programme to an applicable card programme.
  - The Merchant is a government agency, and the card transaction represents a loan payment (and in such an event, the transaction amount shall not equal the loan balance unless such payment is the final loan repayment).
- Enabling the Cardholder to pay previous card charges or dishonoured cheques.

## 2.3 Minimum Turnover

(a) The Merchant agrees to generate the agreed minimum level of turnover during the pre-agreed timeframe as set forth in Annexure (I). The Merchant agrees that if the minimum level of turnover is not achieved within the stipulated timeframe, then the Bank in its absolute discretion has the right to levy additional charges as per Annexure (I), as may be amended by the Bank from time to time.

(b) The Bank retains the right to withdraw its POS Services at any time should the minimum turnover targets not be achieved by the Merchant.

## 2.4 Payment

(a) The Bank will pay to the Merchant the value of all Card Transactions (either gross or net of Merchant discount or setoff) made in accordance with these Terms and Conditions after deducting all charges due to the Bank under these Terms and Conditions. Payment shall be made by crediting the Merchant Account or by cheque or interbank transfer at intervals to be agreed between the Merchant and the Bank. The Bank is not liable for any other card transactions.

(ج) بطاقة فيزا: بطاقة سداد أو بطاقة ائتمان تحمل شعار فيزا

(د) بطاقة ديسكف: بطاقة سداد أو بطاقة ائتمان تحمل شعار بطاقة ديسكف: أو

(د) بطاقة يونيون باي إنترناشونال: بطاقة سداد أو بطاقة ائتمان تحمل شعار يونيون باي، شريطة (أ) استخدام البطاقة في حدود تاريخ الصلاحية المودون على البطاقة، (ب) تطابق أول أربع أرقام من رقم الحساب المطبوع على البطاقة مع أول أربع أرقام منقوشة على البطاقة، (ج) أن تحمل البطاقة توقيع حامل البطاقة المنقوش اسمه عليها؛ و(د) عدم تغيير أو تعديل البطاقة بشكل واضح.

## 2.2 قبول البطاقة

(أ) لا يجوز للتاجر اشتراط حد أدنى لقيمة المعاملة لقبول الدفع باستخدام البطاقة.

(ب) يجب على التاجر توفير السلع والخدمات المشتراة من خلال معاملة تتم باستخدام البطاقة بالسعر العادي المعتاد لديه، أو، إذا كان هناك خصم مطبق على المعاملة النقدية، بسعر الخصم ذاته. ولا يجوز للتاجر فرض أي رسوم إضافية على حامل البطاقة عند الدفع بالبطاقة، إلا إذا كان ذلك بموجب قوانين أو تعليمات مقررة؛ وفي هذه الحالة يجب إدراج هذه الرسوم ضمن مبلغ المعاملة ذاتها، ولا يجوز تحصيلها بشكل منفصل.

(ت) استناداً إلى دليل التشغيل و/أو أي أدلة إجرائية أخرى يصدرها البنك من وقت لآخر، يجب على التاجر الحصول على تفويض من مركز التفويض التابع للبنك في حال تجاوزت قيمة معاملة البطاقة الحد الأقصى المسموح به للتاجر. وعند منح التفويض، ينبغي على التاجر تسجيل رقم التفويض على إيصال / سجل المبيعات، ويعتبر الحد الأقصى لقيمة معاملات البطاقات صفراً ما لم يصرح البنك بغير ذلك.

(ث) ينبغي على التاجر إدراج كافة السلع والخدمات المشتراة كعملية بيع واحدة بمبلغ إجمالي واحد في إيصال / سجل مبيعات واحد، حتى في الحالات التي تشتمل فيها عملية البيع الواحدة على عدة أصناف. وسيوفر البنك للتاجر إيصالات البيع وهاقات أجهزة نقاط البيع المعتمدة وفقاً للأنماذج الرسمية المعتمدة من قبله، ويلتزم التاجر باستخدام هذه الإيصالات/الهاقات دون غيرها.

(ج) في حال إجراء عملية بيع أثناء تعطل جهاز نقطة البيع، يتعين على التاجر تعبئة إيصال البيع وختمه وفقاً لتعليمات البنك المعتمدة، وذلك بعد الحصول على تفويض هاتفي من البنك بقيمة المعاملة. ولا يقدم البنك أي تفويضات هاتفية للبطاقات المخصصة للتفويض الإلكتروني فقط، مثل بطاقات ماستركارد إلكترونيك، وتابس، وفيزا إلكترون، ويونيون باي إنترناشونال.

(ح) في حال إرجاع سلع أو إلغاء خدمات وفقاً لسياسة الإرجاع والإلغاء المنشورة لدى التاجر والمعدلة من وقت لآخر، يلتزم التاجر إما باستبدال السلع، أو الخدمات للتعويض، أو بإصدار إيصال / إجراء استرداد للبطاقة بالمبلغ الكامل الهين في إيصال / سجل المبيعات الأصلي. ولا يجوز للتاجر رفض إرجاع السلع أو إلغاء الخدمات لمجرد أن عملية الشراء نُفذت باستخدام البطاقة.

(ز) يجب على التاجر الاحتفاظ بنُسخ من جميع إيصالات / سجلات المبيعات بحالة جيدة، وذلك للجهة التي قد يحددها القانون، على ألا تقل عن 24 شهراً من تاريخ إجراء معاملة البطاقة.

(د) يُحظر على التاجر طلب أو استخدام رقم حساب البطاقة لأي غرض يعلم، أو كان من المفترض أن يعلم، أنه احتيالي أو ينتهك القواعد، أو اللوائح، أو الإجراءات، أو السياسات التي يتم إبلاغه بها من قبل البنك من وقت لآخر.

(ذ) يُحظر على التاجر استخدام بيانات البطاقة أو حامل البطاقة لأي غرض آخر غير إتمام معاملة البطاقة.

(ر) يُحظر على التاجر تقديم بيانات المعاملة للبنك إذا لم تكن ناشئة عن معاملة مشروعة بين حامل البطاقة والتاجر. وبموجب ذلك وخصوصاً فيما يتعلق ببطاقات فيزا أو فيزا إلكترون، لا يجوز للتاجر قبول بطاقة أو إكمال معاملة لأغراض مثل:

- سداد دين قائم بين التاجر وحامل البطاقة إلا إذا:
  - كانت المعاملة ناشئة عن تحويل برنامج بطاقة التاجر إلى برنامج بطاقة آخر معمول به؛ أو
  - كان التاجر جهة حكومية وكانت المعاملة تمثل سداد قرض (في هذه الحالة يجب ألا يساوي مبلغ المعاملة رصيد القرض إلا إذا كانت هذه الدفعة هي السداد النهائي للقرض).
- تكوين حامل البطاقة من دفع رسوم بطاقة سابقة أو شيكات غير مغطاة.

## 2.3 الحد الأدنى للمبيعات

(أ) يوافق التاجر على الالتزام بتحقيق الحد الأدنى من حجم المبيعات خلال الإطار الزمني المتفق عليه، وذلك على النحو المبين في الملحق (1). وفي حال عدم تحقيق هذا الحد الأدنى خلال الفترة الزمنية المحددة، يحق للبنك، وفقاً لتقديره المطلق، فرض رسوم إضافية كما هو موضح في الملحق (1)، والذي يجوز للبنك تعديله من وقت لآخر.

(ب) يحتفظ البنك بالحق في سحب خدمات نقاط البيع في أي وقت إذا لم يحقق التاجر الحد الأدنى للمبيعات.

## 2.4 نطاق الخدمات

(أ) يُسدد البنك للتاجر قيمة جميع معاملات البطاقة (سواء الإجمالية أو الصافية بعد الخصم من التاجر أو تعويضه) وفقاً لهذه الشروط والأحكام. بعد خصم جميع الرسوم المستحقة للبنك بموجب هذه الشروط والأحكام، يتم السداد عن طريق إيداع المبلغ في حساب التاجر أو عن طريق شيك أو تحويلات بنكية في المواعيد المتفق عليها بين التاجر والبنك، ويكون البنك غير مسؤول عن أي معاملات أخرى للبطاقات.



(ب) يتم السداد بالريال القطري فقط وتكون التسوية مشروطة بقبول النظام المعني للبطاقات. إذا لم يتم تحصيل الرسوم المستحقة من حساب التاجر قبل موعد السداد بسبب خطأ تقني أو بشري، عندها يحق للبنك المطالبة بتلك الرسوم بأثر رجعي و

## 2.5 إجراءات التفويض المسبق والرسوم المتأخرة أو المعدلة (للفنادق ووكلاء تأجير السيارات فقط)

(أ) يجوز للتاجر تقدير قيمة المعاملة بغرض الحصول على التفويض المسبق وذلك على الأسس التالية:

### بالنسبة للفنادق:

1. المدة التي ينوي حامل البطاقة بقاءها في الفندق عند الوصول
2. سعر الغرفة الساري
3. رسوم الخدمة المطبقة
4. أي ضرائب سارية

### بالنسبة لوكلاء تأجير السيارات:

1. مدة الإيجار المطلوبة
2. الأجرة المتفق عليها شاملة أي ضرائب سارية
3. رسوم المسافات والرسوم اللاحقة

(ب) عند استكمال حساب القيمة التقديرية للمعاملة، يجب على التاجر الحصول على تفويض بالمعاملة من البنك وتسجيل التاريخ والقيمة ورمز الموافقة على إيصال / سجل المبيعات (و/ أو صفحة النزول في سجل الفندق).

(ت) إذا لزم الأمر، يمكن للتاجر أن يحصل على تفويضات إضافية بالمبالغ الإضافية (غير متراكمة عن مبالغ سابقة) في أي وقت سواء في أي بين تاريخي وصول ومغادرة حامل البطاقة وعلى التاجر أن يسجل تاريخ وقيمة ورمز الموافقة بالنسبة لكل تفويض إضافي حصل عليه بهذه الطريقة على إيصال / سجل المبيعات (و/ أو صفحة النزول في سجل الفندق).

(ث) يلزم عمل تفويض جديد وفقاً لقواعد نظام البطاقة المعمول بها لأي وكل المعاملات المتعلقة على أساس مبلغ المعاملة الجديدة في وقت التفويض الجديد. أي انتهاك لهذا الشرط قد ينتج عنه جوب المدفوعات من قبل بنك حامل البطاقة.

(ج) لا يلزم الحصول على تفويض نهائي أو إضافي إذا كانت قيمة المعاملة الفعلية لا تتجاوز مبلغ التفويض السابق بأكثر من 15%.

(ح) في حال تقديم رسوم معدلة أو منفصلة دون الحصول على توقيع حامل البطاقة على إيصال المبيعات، يجب مراعاة التالي:

1. يجب أن يكون حامل البطاقة قد وافق كتابياً على تحمل تلك الرسوم.

### بالنسبة للفنادق:

في حال إصدار تأشيرات زيارة للزلاء، يجب على الفندق تأكيد تكلفة التأشيرة كتابياً لحامل البطاقة، مع بيان أن هذه التكلفة سيتم خصمها من البطاقة وأنه لا يمكن استردادها تحت أي ظرف من الظروف.

### بالنسبة لوكلاء تأجير السيارات:

بالنسبة للمعاملات المرورية التي يتم تلقيها لاحقاً، يجب أن يتضمن العقد الأصلي الموقع بين التاجر وحامل البطاقة قبولاً بأن هذه الأموال قد تُخصم من البطاقة.

2. الرسوم المذكورة يجب أن تتكون من رسوم فرعية أو معدلة، ويمكن أن تشمل:

### بالنسبة للفنادق:

سعر الغرفة، وتكاليف الطعام والشراب والضرائب، لكنها لا تشمل أي تكاليف لتغطية خسارة ناجمة عن السرقة أو الإلحاق.

### بالنسبة لوكلاء تأجير السيارات:

الضرائب والوقود والتأمين وأي رسوم تأجير مستحقة طبقاً لها هو محدد في اتفاقية التأجير الأصلية بين التاجر وحامل البطاقة.

(ز) يجب على التاجر أن يرسل لحامل البطاقة نسخة من إيصالات / سجلات المبيعات بالرسوم المعدلة أو المضافة، وذلك على عنوانه المسجل في صفحة النزول أو عقد الإيجار حسبما يكون ذلك قابلاً للتطبيق.

(د) يجوز إيداع إيصالات / سجلات المبيعات لتلك الرسوم المتأخرة أو المعدلة خلال 90 يوماً من تاريخ إنجاز المعاملة، بدون الحاجة إلى توقيع حامل البطاقة، شريطة أن يكون لدى التاجر توقيع حامل البطاقة في ملفه، وأن يتم إدخال عبارة «التوقيع على الملف» في المكان المخصص للتوقيع على إيصالات / سجلات المبيعات.

## 2.6 نطاق الخدمات

(أ) يجب على التاجر التأكد من أن كل موظفيه مدربين بالشكل الأمثل على تشغيل المعدات بالشكل الصحيح وفقاً لعمليات وقواعد ولوائح البنك المعتمدة وشبكة نظام البطاقة وأن الموظفين المفوضين فقط هم من يقومون بتشغيل المعدات.

(ب) يحق للبنك فرض غرامات على التاجر في حال استخدام المعدات بشكل غير صحيح.

(ت) يتعهد التاجر، بموجب هذه الشروط والأحكام، بالحصول على المعدات حصراً من البنك ولا يحق له الحصول على أي معدات مماثلة من أي بنك آخر أو مؤسسة مالية أخرى طوال مدة سريان هذه الشروط والأحكام.

## 2.7 التركيب والصيانة

(أ) يلتزم البنك بتركيب المعدات في الأماكن التي يتفق عليها البنك والتاجر في منشآت التاجر. ويتعين على التاجر، وعلى نفقته الخاصة، توفير وصيانة المساحة المناسبة لتركيب أجهزة نقاط البيع، بالإضافة إلى توفير خطوط الهاتف وشبكات الجوال، والقوابس الكهربائية اللازمة لتشغيل المعدات وفقاً لها هو محدد في دليل التشغيل ووفقاً لمتطلبات البنك.

(b) Payments shall be settled in Qatari Riyals only and settlement shall be subject to acceptance by the relevant Card Scheme. If the relevant fee has not been charged to the Merchant Account before payment due to a technical or human error, then the Bank shall have the right to claim such fee retrospectively and debit the Merchant Account with the due amount at any time.

## 2.5 Procedures for Pre-Authorization and Delayed or Amended Charges (Hotels and Vehicle Rentals or Leasing Agents Only)

(a) The Merchant may estimate the transaction amount for pre-authorization of Card Transactions based on the following:

### For Hotels:

- i. Cardholder's intended length of stay at check-in time.
- ii. Room rate applicable.
- iii. Service charges applicable.
- iv. Any taxes applicable.

### For Vehicle Rental or Leasing Agents:

- i. Intended rental length.
- ii. The rental rate agreed together with any applicable taxes.
- iii. Mileage rates and ancillary charges.

(b) Upon completion of the calculation of the estimated transaction amount, the Merchant must obtain an Authorization from the Bank for the transaction and record on the Sales Draft or Sales Record (and/or the guest folio for hotels) the date, the amount and the approval code obtained for the transaction.

(c) If necessary, the Merchant may obtain an additional Authorization for additional amounts (not cumulative of previous amounts) at any time on or between the Cardholder's check-in date and check-out date. The Merchant must record on the Sales Draft or Sales Record (and/or the guest folio for hotels) the date, the amount and the approval code for each additional Authorization so obtained.

(d) Fresh Authorization is required as per the prevailing Card Scheme rules on any and all outstanding transactions based upon the new transaction amount outstanding at the time of the fresh Authorization. Failure to comply with this requirement could result in payments being withheld by the Cardholders' Bank.

(e) A final or additional Authorization is not necessary if the total transaction amount does not exceed the sum of the pre-Authorized amount by more than 15 per cent.

(f) Where submission of an amended or separate charge is made without obtaining the Cardholder's signature to a Sales Draft, the following is to be observed:

- i. The Cardholder must have consented in writing to be liable for such charges.

### For Hotels:

In the case of guests on a visit visa, the hotel must confirm in writing to the Cardholder the cost of the visit visa, that the cost will be charged to their Card and that this cost will not be refundable in any circumstances.

### For Vehicle Rental or Leasing Agents:

For traffic parking fines subsequently received, the signed original rental contract made between the Merchant and the Cardholder must specify acceptance that such funds may be charged to the Card.

- ii. Such charges must consist of ancillary or corrected charges which may include:

### For Hotels:

Room charges, food or beverage charges, taxes, but may not consist of any charges for loss from theft or damage.

### For Vehicle Rental or Leasing Agents:

Taxes, fuel, insurance and rental fees charged in accordance with the original rental Terms and Conditions between the Merchant and the Cardholder.

(g) The Merchant must send the Cardholder's copy of the amended or add-on Sales Draft or Sales Record to the Cardholder at the address shown on the guest folio or rental contract, as applicable.

(h) Sales Drafts or Sales Records for such delayed or amended charges, may be deposited within ninety (90) calendar days of the transaction date of the related transaction without the Cardholder's signature provided that the Merchant has the Cardholder's signature on file, and the words "SIGNATURE ON FILE" are entered on the signature panel of the Sales Drafts or Sales Records.

## 2.6 Equipment

(a) The Merchant shall ensure that its staff is fully trained in properly operating the Equipment as per the approved processes, rules, and regulations of the Bank and the applicable Card Scheme and that only Authorized Persons operate the Equipment.

(b) The Bank is entitled to impose penalties on the Merchant for any improper use of the Equipment.

(c) The Merchant undertakes to obtain the Equipment pursuant to these Terms and Conditions exclusively from the Bank and shall not obtain any similar equipment from any other bank or financial institution for the duration of these Terms and Conditions.

## 2.7 Installation and Maintenance

(a) The Bank shall install the Equipment at such places on the Merchant's premises as the Bank and Merchant may agree. The Merchant shall, at its own cost, make available and maintain suitable space for installation of the POS Terminal(s), telephone lines, SIM cards, and the necessary electrical outlets for operating the POS Terminal(s) as described in the Operating Manual and in accordance with the Bank's requirements.

(ب) يلتزم التاجر بالامتثال لجميع القوانين والتعليمات والإجراءات المبيّنة في دليل التشغيل وأي تعديلات يُجريها البنك عليه من وقت لآخر. ويتعين على التاجر ضمان أن جميع الأشخاص المفوضين على الإهمام تام بدليل التشغيل وأي تعديلات يُجريها البنك عليه، وأنهم مدربون على عملية الحصول على التفويضات.

(ث) لا يجوز للتاجر تركيب أي معدات أخرى من أي نوع كانت لاستخدامها في تفويض البطاقات، أو إبرام أي اتفاقية مع أي بنك، أو مؤسسة، أو شركة تجارية، أو كيان قانوني، أو شخص آخر لتركيب أي معدات من أي نوع فيما يتعلق بخدما تفويض البطاقات.

(ث) يجب على التاجر التأكد من بقاء كافة المعدات مرئية لحامل البطاقة في وقت السداد ومن قيام موظفي التاجر في كل الأوقات بتوجيه حامل البطاقة بإدخال رقم التعريف الشخصي الخاص به بنفسه. في حال عدم الالتزام بها سبق، سيتم سحب الخدمة فوراً وإبلاغ مصرف قطر المركزي بالواقعة.

(ج) يجب على التاجر السماح للبنك أو وكلائه بالوصول إلى المعدات خلال ساعات العمل الرسمية بغرض صيانتها، أو خدمتها، أو إصلاحها، أو استبدالها.

(د) لا يجوز للتاجر تحريك أو تغيير أو ضبط المعدات بدون موافقة البنك.

(ذ) في حال حدوث عطل في أجهزة نقاط البيع، يجب على التاجر إخطار البنك على الفور من خلال الاتصال على الرقم (0097444490344 أو 0097444421274) أو أي رقم يحدده البنك للتاجر من وقت لآخر.

(د) يقوم البنك فور تلقيه هذا الإشعار بعمل الترتيبات لإصلاح أو استبدال جهاز نقطة البيع على نفقته الخاصة، شريطة ألا يكون العطل قد حدث بسبب سوء الاستعمال، أو التعطيل المتعمد، أو الإهمال، أو التقصير من قبل التاجر أو أي من موظفيه أو وكلائه أو ممثليه.

## 2.8 استخدام المعدات

(أ) يجوز للتاجر استخدام المعدات بالتوازي مع البطاقات فيما يلي:

- (1) إجراءات معاملات البطاقة
- (2) الحصول على تفويض لمعاملات البطاقة
- (3) عند الطلب منه القيام بذلك، يقوم بتمكين حامل البطاقة من إدخال رقم التعريف الشخصي في لوحة الأرقام بطريقة آمنة
- (4) الحصول على بيانات معاملات البطاقة
- (5) إرسال بيانات معاملات البطاقة
- (6) الحصول على ملخص لمبيعات اليوم وتسوية الحسابات
- (7) إجراء معاملات الاسترداد المتيق عليها بين التاجر والبنك
- (8) أي استخدامات أخرى يميزها البنك من وقت لآخر

(ب) يمنع منعاً باتاً استخدام بطاقة شرائح الجوال (SIM) لأي غرض آخر غير نقل البيانات من مقر التاجر المعتمد إلى البنك، ويكون التاجر مسؤولاً عن أي استخدام غير مصرح به، بما يشمل – على سبيل المثال لا الحصر – التكاليف، أو المطالبات أو الأضرار أو الخسائر أو المصاريف التي يتكبدها البنك نتيجة لأي استخدام غير مصرح به.

(ت) يحظر على التاجر أو موظفيه استخدام بطاقات الدفع الشخصية الخاصة بهم عبر أي جهاز نقطة بيع مستخدم في أي محل تجاري مسجل باسم التاجر المذكور، بطريقة تمكنهم من الاستفادة مالياً من مثل تلك المعاملات.

(ث) يحتفظ البنك بسجلات في الكمبيوتر للمعاملات التي تمت بطاقة التاجر عبر جهاز نقطة البيع. وفي حالة نشوء أي نزاع، تكون سجلات البنك هي الحاسمة والنهائية.

(ج) بمجرد إتمام المعاملة وتسليم السلع أو تادية الخدمات، يجب على التاجر الحصول على توقيع حامل البطاقة على سجل المبيعات المطبوع بواسطة جهاز نقطة البيع في الخانة المخصصة، بحيث يظهر التوقيع بوضوح على سجل المبيعات. ويتعين على الأشخاص المفوضين من التاجر مطابقة التوقيع مع نموذج توقيع حامل البطاقة الموجود على البطاقة.

(د) عند اكتمال معاملة البطاقة بنجاح باستعمال لوحة إدخال رقم التعريف الشخصي من قبل حامل البطاقة، تنتهي الحاجة للحصول على توقيع حامل البطاقة على سجل المبيعات.

(ذ) يجب على التاجر تسليم حامل البطاقة نسخة من سجل المبيعات ويحتفظ بنسخته.

(د) يجب إنجاز جميع إجراءات معاملة البطاقة بحضور حامل البطاقة.

## 2.9 الرسوم

(أ) يحق للبنك فرض رسم إيجار على التاجر مقابل الخدمات المقدمة بموجب هذه الشروط والأحكام. ويستحق دفع رسم الإيجار في نهاية كل شهر كما هو موضح في الملحق (1).

(ب) يتم استرداد رسم الإيجار من الأعمال التي يقوم بها التاجر، وبالتالي قد تتفاوت الرسوم من حيث القيمة أو عدد المرات حسبما يتفق عليه البنك والتاجر من وقت لآخر.

(ت) يحق للبنك فرض وتحصيل رسوم إضافية مقابل الخدمات البديلة، أو خدمات الدعم، أو الخدمات الإضافية، أو الخاصة بنقاط البيع على النحو المشار إليه في الملحق رقم (1) وتتضاعف هذه الرسوم للتعديل من وقت لآخر حسب تقدير البنك المطلق.

(ث) يحق للبنك تحصيل الرسوم في أي وقت إذا لم يتم تحصيلها بسبب عطل فني أو خطأ إداري.

(ج) يوافق التاجر على أن يسدد جميع التكاليف والمصاريف المستحقة الدفع والأداء إلى مقدم خدمة الاتصالات المرتبطة باستخدام بطاقة شرائح الجوال (SIM) وإرسال البيانات ذات الصلة وفقاً للملحق رقم (1).

- (b) The Merchant shall comply with all rules, instructions, and procedures contained in the Operating Manual, as amended by the Bank from time to time. The Merchant will ensure that all Authorized Persons are fully conversant with the Operating Manual and any amendments made to it by the Bank and are trained in the process of obtaining Authorizations.
- (c) The Merchant shall not install any other Equipment whatsoever for use in conjunction with a Card Authorization, nor enter into any other agreement with any other Bank, organization, body corporate, or person(s) to install any equipment of any sort in respect of Authorization services for Cards.
- (d) The Merchant shall ensure that all equipment remains visible to the Cardholder at the time of payment and that the Merchant's staff always instructs the Cardholder to enter his/her PIN by himself/herself. Failure to adhere to the foregoing will result in immediate withdrawal of the service, and the incident will be reported to QCB.
- (e) The Merchant shall permit the Bank or its agents to have access to the equipment during Normal Working Hours for the purpose of maintenance, service, repair, or replacement.
- (f) The Merchant shall not move, alter, or adjust the equipment without the approval of the Bank.
- (g) In the event of a malfunction of a POS Terminal, the Merchant will immediately notify the Bank at the telephone number +974 444 90344 or +974 4442 1274, or any other such number as may be specified by the Bank to the Merchant from time to time.
- (h) The Bank shall, upon such notification, promptly arrange for the repair or replacement of a POS Terminal at its own expense, provided that such malfunction was not caused by, or the result of, the misuse, abuse, or negligence of the Merchant or any of its employees, agents, or representatives.

## 2.8 Use of Equipment

- (a) The Merchant may use the equipment in conjunction with Cards to:
- Perform Card Transactions.
  - Obtain Authorization for Card Transactions.
  - Where required to do so, allow the Cardholder to enter his/her PIN in the PIN Pad in a secure manner.
  - Capture card transaction data.
  - Transmit card transaction data.
  - Obtain the end-of-day sales summary and accounts reconciliation.
  - Perform refund transactions were agreed upon by the Merchant and the Bank.
  - Any other uses, as authorized by the Bank from time to time.
- (b) Any use of a SIM card other than for data transmission from the Merchant's authorized premises to the Bank shall be strictly prohibited and the Merchant shall be liable for any unauthorized use, including but not limited to costs, claims, damages, losses, or expenses incurred by the Bank in the event of any unauthorized use.
- (c) Neither the Merchant nor its employees are permitted to use their own personal payment cards in any POS Terminal operating in any outlet registered in the name of the said Merchant in such a manner that they may financially benefit from such Card Transaction.
- (d) The Bank shall maintain computer records of each Card Transaction processed through a POS Terminal. In the case of dispute, the Bank's records shall be conclusive.
- Once the transaction is completed and goods are delivered or services performed, the Merchant will obtain the Cardholder's signature on the Sales Record printed from a POS Terminal at the place indicated so that the signature appears on the Sales Record. The Cardholder's signature should be checked by an Authorized Person against the specimen of the Cardholder's signature on the Card.
- (e) Where a Card Transaction has been successfully completed through the Cardholder's use of the PIN pad, there is no requirement to obtain the Cardholder's signature on the Sales Record.
- (f) The Merchant shall give the Cardholder one copy of the Sales Record and shall retain the Merchant Copy.
- (g) All Card Transactions shall be carried out in the presence of the Cardholder.

## 2.9 Fees

- (a) The Bank shall charge the Merchant a rental fee for the services offered pursuant to these Terms and Conditions. The rental fee is payable in arrears on a monthly basis as set out in Annexure (1).
- (b) The rental fee shall be recovered from subsequent business generated by the Merchant and accordingly, may vary in amount or frequency, as agreed between the Bank and the Merchant from time to time.
- (d) The Bank shall have the right to charge and collect additional fees for spare/ back-up/ extra, or special POS services as referred to in Annexure (1), and such fees shall be subject to amendment from time to time at the Bank's sole discretion.
- (e) The Bank shall have the right to collect fees at any time if such fees have not been collected due to technical breakdown or administrative error.
- (f) The Merchant agrees to pay to the Bank all costs and expenses due and owing to the relevant telecommunication provider associated with the use of a SIM card and related data transmission as per Annexure (1).

## 2.10 Indemnity and Liability

- (a) The Merchant shall indemnify and hold the Bank harmless against all actions, proceedings, costs, claims, demands, liabilities, losses, or expenses directly arising out of or in connection with:
- Any failure or error in the Equipment, which is attributable, in any way, to the improper use thereof by the Merchant, its employees, agents, or customers.
  - Any damage or personal injury (as the case may be) caused to or by the Equipment which is attributable in any way to the acts or omissions of any of the Merchant, its employees, agents, or customers.
- (b) The Merchant acknowledges that the equipment shall not be 'fixed' and accordingly there is an increased possibility of damaging equipment while moving it and the Merchant shall be liable for any damage (up to the original value of each item of Equipment damaged) caused to the Equipment on the Merchant's premises, whether by the Merchant, its officers, agents or employees or by external sources (including but not limited to theft, loss, fire etc.).
- (c) The Merchant shall be fully liable for any damage, loss, replacement, or repair of the Equipment other than where normal depreciation occurs in the ordinary course of business.
- (d) The Merchant further undertakes to pay to the Bank all the cost of repairs necessitated by the neglect or misconduct of the Merchant or its agents, officers, and employees.
- (e) The Bank is entitled to impose penalties on the Merchant for any improper use of the Equipment.
- (f) The Bank is entitled to debit the Merchant Account at any time, with all costs of damage or loss or replacement, or repair of the Equipment.
- (g) Notwithstanding any other provision in these Terms and Conditions, the Merchant shall bear the risk of all or any damage whatsoever to any equipment, until such equipment is delivered back to the Bank by the Merchant.
- (h) Notwithstanding the fact that the equipment remains the property of the Bank, the Merchant hereby agrees to assume all risk of loss or constructive total loss of the equipment, whatever the cause of the loss may be and undertakes to pay to the Bank by way of liquidated damages the residual value of the equipment, except where such loss is attributable in any way to the negligence or willful act or omission of the Bank, its employees or agents so lost ascertained on the basis of a straight-line depreciation rate of 2 per cent. for each full calendar month for which the Equipment has been installed on the business premises of the Merchant. For the purpose of these Terms and Conditions, constructive total loss of the equipment occurs where the equipment is so damaged that it cannot be repaired without an expenditure, which would exceed its value when the expenditure had been incurred.
- (i) The Bank shall in no way be liable to the Merchant or to any Cardholder who is a customer of the Merchant or to any other person for any and all losses, costs, damages, injuries or expenses (including court costs and legal fees), whether caused directly or indirectly by the Equipment or systems malfunction, failure of connection, or communication links.
- (j) Compensation provided in this Clause shall be paid by the Merchant to the Bank within thirty (30) calendar days from the date on which the loss arises or repairs are effected.
- (k) The Bank makes no representation to the Merchant or any customer of the Merchant as to the accuracy or validity of any POS authorization communicated by the Bank in connection with these services or as to the fitness for purpose of the Equipment.
- (l) The Bank shall not be liable to the Merchant (whether for loss of profit or otherwise) for any sudden breakdown, suspension, interruption, or withdrawal of the Equipment.

### 3 BUY NOW, PAY LATER INSTALLMENT PROGRAM

#### 3.1 Scope of Services

The Merchant agrees to offer qualifying Cardholders the option to participate in the Bank's BNPL Program for the period set forth in Annexure (I).

#### 3.2 Payment and Fees

- (a) The Merchant agrees to sub-vent at the rate set out in Annexure (I).
- (b) The Bank shall deduct the merchant commission set forth in Annexure (I) from the transaction amount once submitted by the Merchant and credit the proceeds of the merchant commission into the Merchant Account for payment.
- (c) The Merchant agrees to promote the BNPL Program as follows:
- Display BNPL Program-related marketing materials supplied by the Bank.
  - Promote the BNPL Program on its premises to create awareness among Cardholders.
  - Include reference to the BNPL Program and the Bank's logo in its internal and external communications to Cardholders in accordance with the Bank's marketing guidelines.

## 2.10 التعويض والمطالبات

- (أ) يلتزم التاجر بتعويض البنك وحمايته من أي دعاوى، أو إجراءات، أو تكاليف، أو مطالبات، أو التزامات، أو خسائر، أو نفقات تنشأ مباشرة عن أو فيها يتصل بما يلي:

- أي عطل أو خلل في المعدات يرجع بأي شكل من الأشكال إلى سوء استخدامها من قبل التاجر، أو موظفيه، أو وكيله، أو عملائه؛ و
- أي ضرر مادي يلحق بالمعدات، أو أي إصابة بدنية (بحسب مقتضى الحال) ناجمة — بأي شكل كان — عن فعل أو امتناع عن فعل أو إهمال من جانب التاجر أو أي من موظفيه أو وكيله أو عملائه.

(ب) يُقر التاجر بأن المعدات ليست مثبتة بشكل دائم، وبالتالي تزداد احتمالية تعرضها للتلف أثناء نقلها، ويتحمل التاجر مسؤولية أي ضرر يلحق بالمعدات (تصل إلى القيمة الأصلية لكل قطعة من المعدات المتضررة)، سواء كان الضرر ناتجاً عن التاجر أو مسؤوليه أو وكيله أو موظفيه، أو عن مصادر خارجية (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: السرقة، الضياع، الحريق، إلخ).

(ت) يتحمل التاجر المسؤولية الكاملة عن أي تلف، أو فقدان، أو استبدال، أو إصلاح يلحق بالمعدات، ما لم يكن ناجماً عن الاستهلاك الطبيعي الناتج عن الاستخدام المعتاد للمعدات في سياق سير العمل العادي.

(ث) يتحمل التاجر مسؤولية دفع كافة تكاليف الإصلاحات الناجمة عن الإهمال أو سوء الاستخدام من قبله أو من قبل وكيله أو مسؤوليه أو موظفيه.

(ج) يحق للبنك فرض غرامات على التاجر في حال استخدام المعدات بشكل غير سليم.

(ح) يحق للبنك أن يخصم من حساب التاجر في أي وقت كافة التكاليف الناتجة عن تلف، أو فقدان، أو استبدال، أو إصلاح المعدات.

(خ) بغض النظر عن أي بند آخر في هذه الشروط والأحكام، يتحمل التاجر جميع المخاطر الناتجة عن أي تلف يصيب المعدات، كلياً أو جزئياً، إلى أن يقوم بإعادتها فعلياً إلى البنك.

(د) على الرغم من أن المعدات تبقى ملكاً للبنك، فإن التاجر يقر ويتعهد بموجب هذه الشروط والأحكام بتحمل كافة المخاطر المتعلقة بفقدان المعدات أو تعرضها لتلف تام حكيم، أيًا كان سبب هذا الفقدان، ويلتزم بدفع قيمة المعدات المتبقية إلى البنك كتعويض متفق عليه مسبقاً، ما لم يكن هذا الفقدان ناتجاً بأي شكل من الأشكال عن إهمال، أو تعمد، أو تقصير البنك، أو موظفيه، أو وكيله. وتحتسب هذه القيمة بناءً على معدل استهلاك خطي قدره 2% عن كل شهر ميلادي كامل كانت فيه المعدات مثبتة في مقر عمل التاجر. ولأغراض هذه الشروط والأحكام، يحدث التلف التام الحكمي للمعدات إذا وقع ضرر على المعدات لا يمكن إصلاحه إلا باتفاق مبلغ يتجاوز قيمتها الدفترية بعد إتفاق هذا المبلغ.

(ذ) لا يتحمل البنك أي مسؤولية تجاه التاجر أو أي حامل بطاقة من عملاء التاجر أو أي شخص آخر عن أية خسائر، أو تكاليف، أو أضرار، أو إصابات، أو نفقات (بما في ذلك تكاليف التقاضي وأتعاب المحاماة)، سواء نشأت بصورة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة خلل في المعدات أو تعطل الأنظمة أو فشل في الاتصال، أو الروابط الشبكية.

(ر) يجب على التاجر سداد التعويضات المنصوص عليها في هذا البند إلى البنك خلال ثلاثون (30) يوماً من تاريخ وقوع الخسارة أو تنفيذ الإصلاحات.

(ز) البنك غير ملزم بتقديم تعهدات أو ضمانات إلى التاجر أو أي من عملاء التاجر بشأن دقة أو صلاحية أي تفويض صادر لجهاز نقاط البيع يتم إبلاغه من قبل البنك، ولد بشأن مدى صلاحية المعدات لغرض معين.

(س) لا يتحمل البنك المسؤولية تجاه التاجر (سواء عن خسارة أرباح أو غير ذلك) وذلك نتيجة أي عطل مفاجئ للمعدات أو توقفها عن العمل أو سحبها من الخدمة.

### 3 برنامج التسقيط «اشتر الآن والدفع لاحقاً»

#### 3.1 نطاق الخدمات

يوافق التاجر على أن يقدم إلى حاملي البطاقات المؤهلين خيار المشاركة في برنامج التسقيط «اشتر الآن والدفع لاحقاً» الصادر من البنك للمدة المذكورة في الملحق رقم (1).

#### 3.2 السداد والرسوم

(أ) يوافق التاجر على تحمل الجزء المحدد من التكلفة وفقاً للنسبة الموضحة في الملحق (1).

(ب) يخصم البنك عمولة التاجر الواردة في الملحق رقم (1) من مبلغ المعاملة بمجرد أن يقدمها التاجر، وقوم بإيداع عائدات عمولة التاجر في حساب التاجر الخاص بالسداد.

(ت) يلتزم التاجر بالترويج لبرنامج التسقيط «اشتر الآن وادفع لاحقاً» على النحو التالي:

- عرض المواد التسويقية لبرنامج التسقيط «اشتر الآن وادفع لاحقاً» المقدمة من البنك؛
- الترويج لبرنامج التسقيط «اشتر الآن وادفع لاحقاً» في مقر عمله لنشر الوعي بين حاملي البطاقات؛
- إدراج الإشارة لبرنامج التسقيط «اشتر الآن وادفع لاحقاً» وشعار البنك في مراسلاته الداخلية والخارجية مع حاملي البطاقات وفقاً لتعليمات البنك التسويقية.

## 4.1 Scope of Services

## 4.1 نطاق الخدمة

- (a) This Clause sets out the terms on which the Bank shall provide the Merchant with the E-Payment Gateway service enabling Cardholders to pay for goods or services purchased from the Merchant via an E-Transaction in a card absent environment using any of the following cards:
- Visa International Credit Card.
  - Mastercard Credit Card.
  - NAPS/Himiyan/Debit Card (via QPAY Payment Gateway).
  - Diners Club Credit Card.
  - American Express Credit Card.
  - Union Pay International.
  - Any other Card that may be mutually agreed upon between the Bank and the Merchant to be accepted in accordance with these Terms and Conditions.
- (b) There shall be a minimum e-transaction amount required for use of the service by a Cardholder.
- (c) If the Bank upgrades or changes the version or type of software and/or hardware or any other part of its system used according to these Terms and Conditions, then the Bank shall inform the Merchant of the effective date of such change prior to implementation and shall assist in conducting testing with the Merchant's system.
- (d) The Merchant must obtain Authorization from the Bank for each e-transaction.
- (e) The Merchant shall retain any relevant correspondence relating to an e-transaction, including a Sales Record, for a minimum period of two years from the date of Authorization.
- (f) The Merchant shall allow only Authorized Persons to present Confidential Information to the Bank, which did not originate as a result of an e-transaction between the Cardholder and the Merchant.

## 4.2 Rental Fee

- (a) The Bank shall charge a rental fee for the Merchant using the e-Payment Gateway services. The rental fee is payable in arrears on a monthly basis as set out in Annexure (I).
- (b) The rental fee shall be recovered from subsequent business generated by the Merchant (or from the Merchant Account) and accordingly, may vary in amount or frequency, as may be agreed between the Bank and the Merchant from time to time.
- (c) The Bank shall have the right to charge and collect additional fees for spare/back-up/extra or special e-Payment Gateway services as referred to in Annexure (I), and such fees shall be subject to amendment from time at the Bank's sole discretion.
- (d) The Bank shall have the right to collect fees at any time if such fees have not been collected due to technical breakdown or administrative error.

## 4.3 Minimum Turnover

- (a) The Merchant agrees to generate the agreed minimum level of turnover during the pre-agreed timeframe as set forth in Annexure (I). The Merchant agrees that if a minimum level of turnover is not achieved within the stipulated timeframe, then the Bank, in its absolute discretion, has the right to levy additional charges as per Annexure (I), as may be amended by the Bank from time to time.
- (b) The Bank retains the right to withdraw its e-Commerce Services at any time should the minimum turnover targets not be achieved by the Merchant.

## 4.4 Merchant's Website

- (a) The Merchant shall provide the Cardholder with goods or services purchased in an e-transaction at the price indicated on the Merchant's website.
- (b) The Merchant shall adequately display the following information in a prominent place on its website relating to the sale of goods and services which may be completed in a card absent environment:
- Provide a complete and accurate description of the goods and services offered, including the price of such goods and services.
  - Provide details for customer service contact, including the telephone number and email address.
  - State the Merchant's policy for:
    - Delivery of goods and services.
    - Return of goods and services.
    - Cancellation of orders.
    - Refunds.
  - Advise the applicable payment currency.
  - The state in which cards shall be accepted as a method of payment in e-transactions (as set out in Clause 4.1(a) above).
  - State that the Merchant's country of domicile is the State of Qatar.
  - Ensure that the Cardholder enters:
    - Full Card details, including the name inscribed on the card.
    - Account number.
    - Expiry date of the card.
    - CVV/CVC codes – the three-digit code printed on the signature panel of the Card.
    - The billing address of the Cardholder is held by the issuer of the Card.
    - Any other details as required by the rules and regulations applying to any and all Card Schemes acquired.

- (أ) ينص هذا البند على الشروط التي بموجبها يقدم البنك للتاجر خدمة بوابة الدفع الإلكتروني التي تتيح لحامل البطاقات دفع قيمة السلع أو الخدمات التي يتم شراؤها من التاجر عبر معاملة إلكترونية في بيئة معاملات خالية من البطاقات باستخدام أي من البطاقات التالية:
- بطاقة انتهمان فيزا الدولية؛
  - بطاقة انتهمان ماستركارد؛
  - بطاقة خصم نابس / هاميان / بطاقة الخصم (من خلال بوابة الدفع كيو باي)؛
  - بطاقة انتهمان داينرز كلوب؛
  - بطاقة انتهمان أميركان اكسبرس؛
  - بطاقة يونيون باي إنترناشيونال؛ أو
  - أي بطاقة أخرى يتفق عليها البنك والتاجر والمقبولة وفقاً لهذه الشروط والأحكام .

(ب) يجب أن يكون هناك حد أدنى لمبلغ المعاملة الإلكترونية المطلوب لاستخدام الخدمة من قبل حامل البطاقة.

(ت) عند قيام البنك بترقية أو تغيير نسخة أو نوع البرنامج و/أو الجهاز أو أي جزء آخر من النظام المستخدم بموجب هذه الشروط والأحكام ، يتعين على البنك إبلاغ التاجر بتاريخ سريان هذا التغيير قبل تنفيذه. كما يتعهد البنك بتقديم الدعم اللازم للتاجر لإجراء اختبار مع نظام التاجر للتأكد من توافق النظام الجديد مع متطلبات التاجر.

(ث) يجب على التاجر الحصول على تفويض من البنك لكل معاملة إلكترونية.

(ج) يجب على التاجر الاحتفاظ بأي مراسلات ذات صلة تتعلق بالمعاملة الإلكترونية، بما يشمل سجل المبيعات، لفترة لا تقل عن سنتين من تاريخ التفويض.

(ح) يتعين على التاجر السماح فقط للأشخاص المفوضين بتقديم المعلومات السرية إلى البنك، شريطة ألا تكون هذه المعلومات قد نشأت نتيجة لمعاملة غير إلكترونية بين حامل البطاقة والتاجر.

## 4.2 رسوم الإيجار

- (أ) يفرض البنك رسوم إيجار على التاجر نظير استخدام خدمات بوابة الدفع الإلكتروني؛ وهي رسوم تستحق الدفع في نهاية كل شهر كما هو منصوص عليه في الملحق رقم (1).
- (ب) يتم استرداد رسوم الإيجار من المبيعات المستقبلية التي يحققها التاجر وبالتالي يمكن أن تتفاوت هذه الرسوم من حيث القيمة أو عدد المرات حسب ما هو متفق عليه بين البنك والتاجر من وقت لآخر.

(ت) يحق للبنك فرض وتحصيل رسوم إضافية مقابل الخدمات البديلة، أو خدمات الدعم، أو الخدمات الإضافية، أو الخاصة بنقاط البيع على النحو المشار إليه في الملحق رقم (1) وتخضع هذه الرسوم للتعديل من وقت لآخر حسب تقدير البنك المطلق.

(ث) يحق للبنك تحصيل الرسوم في أي وقت إذا لم يتم تحصيلها بسبب عطل فني أو خطأ إداري.

## 4.3 الحد الأدنى للمبيعات

- (أ) يوافق التاجر على الالتزام بتحقيق الحد الأدنى من حجم المبيعات خلال الإطار الزمني المتفق عليه، وذلك على النحو المبين في الملحق (1). وفي حال عدم تحقيق هذا الحد الأدنى خلال الفترة الزمنية المحددة، يحق للبنك، وفقاً لتقديره المطلق، فرض رسوم إضافية كما هو موضح في الملحق (1)، والذي يجوز للبنك تعديله من وقت لآخر.

(ب) يحتفظ البنك بالحق في سحب خدمات بوابة التجارة الإلكترونية في أي وقت إذا لم يحقق التاجر الحد الأدنى للمبيعات.

## 4.4 الموقع الإلكتروني للتاجر

- (أ) يتعين على التاجر أن يُقدّم لحامل البطاقة السلع أو الخدمات التي تم شراؤها عبر معاملة إلكترونية بالسعر المعروض على الموقع الإلكتروني الخاص بالتاجر.
- (ب) يجب على التاجر عرض المعلومات التالية المتعلقة ببيع السلع والخدمات التي تُتجر دون استخدام البطاقة بشكل واضح وبارز على موقعه الإلكتروني:
- تقديم وصف كامل ودقيق للسلع والخدمات المعروضة، متضمناً أسعارها؛
  - تزويد الزبائن بمعلومات الاتصال بخدمة العملاء، بما في ذلك رقم الهاتف والبريد الإلكتروني؛
  - بيان سياسة التاجر المتعلقة بما يلي:
    - تسليم السلع والخدمات؛
    - إرجاع السلع والخدمات؛
    - إلغاء طلبات الشراء؛ و
    - استرداد الهياكل المدفوعة؛
  - ذكر عملة الدفع المعمول بها؛
  - حالة البطاقات التي سيتم قبولها كطريقة للدفع في المعاملات الإلكترونية (كما هو منصوص عليه في البند 4.1 (أ) الوارد أعلاه)
  - ذكر أن موطن إقامة التاجر هو دولة قطر؛
  - التأكد من قيام حامل البطاقة بإدخال ما يلي:
    - البيانات الكاملة للبطاقة، بما في ذلك الاسم المطبوع عليها؛
    - رقم الحساب؛
    - تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة؛
    - رمز الحماية CVV/CVC – وهو الرمز المكون من ثلاثة أرقام المطبوع على الجهة الخلفية من البطاقة في خانة التوقيع؛
    - عنوان إرسال الفواتير لحامل البطاقة الذي تحتفظ به جهة إصدار البطاقة؛ و
    - أي تفاصيل أخرى مطلوبة بموجب القواعد واللوائح المطبقة على أي من أنظمة البطاقات المعتمدة.



- (c) The Merchant shall display the brand mark “Verified by Visa” and “MasterCard SecureCode”, or any other mark as specified by the Bank to inform Cardholders that they are transacting on a secured site. Placement of brand marks on the Merchant’s website shall be determined by the Merchant and as required by any Card Scheme.
- (d) The Merchant shall prominently display the brand mark of Cards accepted pursuant to Clause 4.1 (a) above at:
- All points of interaction that indicate that the Merchant accepts the Cards.
  - Whenever payment options are presented.
- (e) At all points of interaction, the Merchant must prominently display marks, images, or identification of the Merchant so Cardholder can readily distinguish the Merchant from any other supplier of goods and services for the e-transaction, including the goods and services that are being purchased, as well as for related customer service, dispute resolution, and performance of the terms and conditions of the transaction.

#### 4.5 Service Levels

- (a) Service levels shall be as set forth in Annexure (V) to these Terms and Conditions.
- (b) The Bank shall endeavor to make the e-Payment Gateway services available to Cardholders on a regular basis; however, the Bank cannot guarantee the availability of services during maintenance service or system failure, or any other reason outside the Bank’s control.

#### 4.6 Payment

- (a) The Bank will pay to the Merchant the value of all E-Transactions (either gross or net of Merchant discount or setoff) made in accordance with the terms of these Terms and Conditions after deducting all charges due to the Bank under these Terms and Conditions. Payment shall be made by either crediting the Merchant Account or by cheque or interbank transfer at intervals to be agreed between the Merchant and the Bank.
- (b) The Merchant may determine the currency or currencies preferred as payment for all E-Transactions as processed by the Bank in accordance with these Terms and Conditions. The Merchant accepts that it shall be liable for all foreign exchange and associated fees incurred by the Bank in effecting payments in such currency determined in accordance with this Clause.
- (c) Payments shall be settled in Qatari Riyals only, and settlement shall be subject to acceptance by the relevant Card Scheme. If the relevant fee has not been charged to the Merchant Account before payment due to a technical or human error, then the Bank shall have the right to claim such fee retrospectively and debit the Merchant Account with the due amount at any time.

#### 4.7 Security of Data

- (a) Any system of media containing Card, Cardholder, or e-transaction information must be stored in a secure manner by the Merchant to prevent access by or disclosure to anyone other than Authorized Persons. Information must be destroyed when it is no longer necessary or appropriate to retain such information and shall be destroyed in a manner that will render the information unreadable.
- (b) The Merchant shall ensure that a level of data encryption and certification is provided when e-transaction Authorization data is transmitted to the Bank. The minimum standard shall be 128-bit SSL data encryption for symmetric cryptographic applications. For asymmetric cryptographic applications, the key size shall be a minimum of 1024 bits.
- (c) The Parties shall not sell, purchase, provide or exchange Cardholders’ information to any third party other than for the purpose of assisting the other Party in its business, to the Bank, or where legally required.
- (d) The Merchant may choose to accept a transaction received with SSL encryption, whether or not the Cardholder is authenticated.
- (e) Both Parties agree to take all reasonable steps to protect the other Party from the effects of any cybersecurity attack which may result from the provision of services under these Terms and Conditions. If either Party is the subject of a cybersecurity attack it shall notify the other Party as soon as reasonably practicable (subject to any legal or regulatory restrictions) and put in place all reasonable measures to protect the other Party.

#### 4.8 Indemnity and Liability

- (a) An E-Transaction shall be deemed to be a cash transaction between the Merchant and the Cardholder, and the Bank shall be in no way liable to either the Merchant or Cardholder in case of any dispute arising between them.
- (b) The Bank shall be solely liable for any claims, liabilities, expenses, costs, losses or damages of whatever nature incurred by the Merchant due to the gross negligence or wilful misconduct of the Bank in performing its obligations under these Terms and Conditions or any breach or compromise of the security or integrity, or malfunction of any encryption and identification software, any electronic code keys provided to the Merchant where such breach or compromise can be identified as solely attributable to wrongful acts or omission of the Bank. Save as set out in this Clause, the Bank shall have no liability to the Merchant or any third party.
- (c) The Bank shall be solely responsible and liable for set-up, maintenance, upgrades, security, and integrity of the Bank’s computer systems, and all costs thereof and expenses incurred in this regard.

(ت) يجب على التاجر أن يعرض بشكل واضح على موقعه الإلكتروني علامة «Verified by Visa» وعلامة «MasterCard SecureCode»، أو أي علامة أخرى يحددها البنك، وذلك لإعلام حاملي البطاقات بأن معاملاتهم تُجرى ضمن بيئة إلكترونية آمنة. ويُحدد التاجر موضع عرض هذه العلامات بما يتوافق مع متطلبات أنظمة الدفع بالبطاقات.

(ث) يجب على التاجر عرض العلامات التجارية للبطاقات المقبولة بموجب البند 4.1 (أ) أعلاه في الأماكن التالية:

- في موقع نقاط التفاعل التي توضح أن التاجر يقبل البطاقات؛
- في كل موضع تُعرض فيه خيارات الدفع.

(ج) يجب على التاجر، في جميع نقاط التفاعل، عرض العلامات أو الشعارات أو أي مؤشرات مرئية أخرى تدل بوضوح على هويته التجارية، بما يتيح لحامل البطاقة تمييز التاجر بسهولة عن أي مزود آخر للسلع أو الخدمات ضمن المعاملات الإلكترونية. ويشمل ذلك تمييز السلع والخدمات محل الشراء، وخدمات العملاء المرتبطة بها، وآليات حل النزاعات، وتنفيذ شروط وأحكام المعاملة.

#### 4.5 مستويات الخدمة

(أ) يجب أن تلتزم مستويات الخدمة بالمعايير المحددة في الملحق رقم (5) من هذه الشروط والأحكام .

(ب) يسعى البنك إلى توفير خدمات بوابة الدفع الإلكتروني لحاملي البطاقات بشكل منظم ودون انقطاع، إلا أن البنك لا يضمن توافر هذه الخدمات في جميع الأوقات، بما في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – فترات الصيانة المجدولة، أو تعطل الأنظمة، أو أي ظروف خارجة عن نطاق سيطرة البنك.

#### 4.6 الدفع

(أ) يُسدد البنك للتاجر قيمة جميع المعاملات الإلكترونية (سواء الإجمالية أو الصافية بعد الخصم من التاجر أو تعويضه) وفقاً لهذه الشروط والأحكام بعد خصم جميع الرسوم المستحقة للبنك بموجب هذه الشروط والأحكام . يتم دفع المبالغ المستحقة إما عن طريق إضافة المبلغ إلى حساب التاجر المعتبر، أو من خلال شيك، أو تحويل بنكي بين البنوك، وذلك وفقاً للفرات الزمنية التي يتم الاتفاق عليها بين التاجر والبنك.

(ب) يجوز للتاجر تحديد العملة أو العملات المفضلة لدفع جميع المعاملات الإلكترونية التي تتم معالجتها من قبل البنك وفقاً لهذه الشروط والأحكام . ويوافق التاجر على أنه سيكون مسؤولاً عن جميع رسوم صرف العملات الأجنبية وأي رسوم أخرى مرتبطة بها والتي يتكبدها البنك عند إجراء المدفوعات بالعملة المحددة وفقاً لهذا البند.

(ت) يتم السداد بالريال القطري فقط وتكون التسوية مشروطة بقبول النظام المعني للبطاقات. إذا لم يتم تحصيل الرسوم المستحقة من سبب التاجر قبل موعد السداد بسبب خطأ تقني أو بشري، عندها يحق للبنك المطالبة بتلك الرسوم بأثر رجعي وخصم قيمتها من الحساب في أي وقت.

#### 4.7 أمن البيانات

(أ) يجب على التاجر تخزين أي نظام وسائط يحتوي على معلومات البطاقة أو حامل البطاقة أو المعاملات الإلكترونية بطريقة آمنة لمنع الوصول إليها أو الكشف عنها لأي شخص غير الأشخاص المخولين بذلك. يجب إتلاف المعلومات بطريقة تضمن عدم إمكانية قراءتها إذا لم تعد ضرورية أو ليس من المناسب الاحتفاظ بهذه المعلومات.

(ب) يجب على التاجر التأكد من توفير مستوى تشفير ومصادقة بيانات عالٍ عند إرسال بيانات تفويض المعاملة الإلكترونية إلى البنك. ويجب ألا يقل مستوى تشفير البيانات عن 128 بت باستخدام بروتوكول طبقة المنافذ الآمنة (SSL) لتطبيقات التشفير المتماثل. بالنسبة لتطبيقات التشفير غير المتماثل، يجب ألا يقل حجم المفتاح عن 1024 بت.

(ت) لا يجوز للطرفين بيع أو شراء أو تقديم أو تبادل المعلومات الخاصة بحاملي البطاقات مع أي طرف ثالث، إلا لغرض مساعدة الطرف الآخر في أداء أعماله أو إلى البنك أو إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون..

(ث) يجوز للتاجر قبول معاملة مستلمة بتشفير بروتوكول طبقة المقابس الآمنة (SSL) سواء تم التحقق من هوية حامل البطاقة أم لا.

(ج) يوافق كلا الطرفين على اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لحماية الطرف الآخر من تأثيرات أي هجوم سيبراني قد ينجم عن تقديم الخدمات بموجب هذه الشروط والأحكام . إذا تعرض أي طرف لهجوم سيبراني، فيجب عليه إبلاغ الطرف الآخر في أقرب وقت ممكن من الناحية العملية (مع مراعاة أي قيود قانونية أو تنظيمية) واتخاذ كافة التدابير اللازمة لحماية الطرف الآخر.

#### 4.8 التعويض والمطالبات

(أ) تعتبر المعاملة الإلكترونية معاملة نقدية بين التاجر وحامل البطاقة ولا يكون البنك مسؤولاً بأي حال تجاه التاجر أو حامل البطاقة في حال حدوث أي خلاف بينهما.

(ب) يكون البنك المسؤول الوحيد عن أي مطالبات، أو التزامات، أو مصاريف، أو تكاليف، أو خسائر، أو أضرار مهما كانت طبيعتها تحملها التاجر نتيجة الإهمال الجسيم أو سوء التصرف المتعمد من البنك في أداء التزاماته بموجب هذه الشروط والأحكام ، أو أي انتهاك، أو اختراق للأمن، أو السلامة، أو أي خلل في أي برنامج تشفير أو تعريف أو أي مفااتيح رموز إلكترونية تم تقديمها للتاجر، شريطة أن يكون هذا الانتهاك أو الاختراق نتيجة لأفعال غير مشروعة أو امتناع عن فعل من جانب البنك وحده. وباستثناء ما ذكر في هذا البند، لا يتحمل البنك أي مسؤولية تجاه التاجر أو أي طرف ثالث.

(ت) يكون البنك المسؤول الوحيد عن تجهيز وصيانة وتحديث وتأمين وسلامة أنظمة كمبيوتر البنك وجميع تكاليفها والمصاريف المتعلقة بها.

## 5.1 Scope of Services

## 5.1 نطاق الخدمات

- (a) This Clause sets out the terms on which the Bank shall provide the Merchant with access to the CB PayLink App in order to process e-transactions whereby Cardholders can pay for goods or services purchased from the Merchant in a card absent environment using any of the following Cards and payment options:
- Visa Credit Card.
  - Mastercard Credit Card.
  - NAPS Card (via QPAY Payment Gateway).
  - Diners Club Credit Card.
  - QR Code.
  - CB PayLink.
  - QMP.
  - CB VPOS.
- Any other Card or payment option that may be mutually agreed upon between the Bank and the Merchant to be accepted in accordance with the terms of these Terms and Conditions.
- (b) The Merchant shall accept the Cards and payment options set out in Clause 5.1(a) above as a valid method of payment and undertakes that it shall not levy a surcharge on any e-transaction to offset the cost of processing.
- (c) The Merchant undertakes to comply with and periodically review the Terms and Conditions for CB Pay for the Merchant App available at [www.cbq.qa](http://www.cbq.qa) and any amendments made thereto from time to time.
- (d) All CB Pay for Merchant App usage is subject to the Bank's risk management and security review procedures.
- (e) The Merchant is liable for providing correct and accurate information. Any error resulting from the information provided by the Merchant may result in the termination of these Terms and Conditions.
- (f) The Bank will provide system access and will be the service provider.
- (g) The Bank reserves the right to reverse any additional amount, disputed, or erroneous credit settled to the Merchant Account.
- (h) Completed e-transactions will be reflected in the Cardholder's account statement. The Bank will not be liable to provide any additional receipts to Cardholders.
- (i) Access to the CB Pay for Merchant App is secured by a PIN of 6 digits, which can be created/reset by Admin / Supervisor / Sales Staff user levels. The Bank does not hold any liability if a user's PIN is lost or shared with any other party. Each user must use and process transactions with their own user credentials.
- (j) In the event of a technical failure during the CB PayLink App payment, the Bank reserves the right to perform the required amount reversals credited to the Merchant Account.
- (k) The Bank has the full right to dispute and to open an investigation based on dispute requests received from Cardholders or the QCB. The Merchant shall respond timely to the Bank's investigation if any. The Bank has the right to take appropriate action, including terminating these Terms and Conditions, based on the Bank's decision in any of the following disputes raised by Cardholders:
- Unauthorized transaction
  - Duplicate/Multiple processing
  - Difference in amount
  - Cancelled transaction
  - Paid by other means
  - Goods/Services not received
  - Credit not received
  - Defective merchandise / merchandise not as described
  - Item(s) not recognised
  - Any other dispute/investigation/ manipulation by the Merchant or other App users
- (l) All e-transactions processed through the CB PayLink App should be maintained and documented by the Merchant. The Bank will automatically send reports of processed e-transactions to the Merchant's contact as referred to in Annexure (II).

## 5.2 Merchant User Creation

- (a) Where the CB Pay for Merchant App is linked to an enterprise or corporate account, the Merchant may nominate Admin users to access and operate the App.
- (b) There are three levels of users in CB Pay for the Merchant App: Admin, Supervisor, and Sales Staff.
- The admin user has the access level to identify Merchant locations (such as outlets or branches) that can use the CB Pay for Merchant App and to create Supervisor and Sales Staff users. Admin users are responsible for adding users, deletions, or amending and may use CB Pay for Merchant App to make the appropriate changes.
  - The Supervisor user has access to create Sales Staff.
  - Both Admin and Supervisor users are duly responsible for providing accurate and non-misleading data while creating the Merchant locations and their respective lower levels of users. The admin user is ultimately responsible for creating all other users and for ensuring the accuracy of their details and activities.
- (c) The admin user nominated on behalf of the Merchant is mentioned in Annexure (II).

- (أ) ينص هذا البند على الشروط التي بموجبها يقوم البنك بتوفير الوصول للتاجر إلى تطبيق سي بي PAYLINK للتجار لتمكين حاملي البطاقات من دفع قيمة السلع أو الخدمات التي يشتريها من التاجر من خلال معاملات إلكترونية باستخدام البطاقة أوفى بيئة معاملات بدون بطاقة باستخدام أي من البطاقات وخيارات الدفع التالية (إن وجد):
- (1) بطاقة إنتهان فيزا؛
  - (2) بطاقة إنتهان ماستركارد؛
  - (3) بطاقة نابيس (من خلال بوابة الدفع كيو باي)؛
  - (4) بطاقة إنتهان داينرز كلوب؛
  - (5) رمز الكيو آر؛
  - (6) تطبيق سي بي PAYLINK؛
  - (7) نظام قطر للدفع عبر الجوال (QMP)
  - (8) خدمة سي بي VPOS
  - (9) أي بطاقة أخرى أو أي خيار دفع متفق عليه بين البنك والتاجر وأن يكون مقبول وفقاً لهذه الشروط والأحكام .

- (ب) يتعهد التاجر بقبول البطاقات وخيارات الدفع المحددة في الفقرة 5.1 (أ) أعلاه كطريقة دفع صالحة ويتعهد بعدم فرض أي رسوم إضافية على أي معاملة إلكترونية لتعويض تكلفة المعالجة.

- (ت) يتعهد التاجر بالامتثال للشروط والأحكام الخاصة بتطبيق سي بي Pay للتجار المتاحة على الموقع الإلكتروني [www.cbq.qa](http://www.cbq.qa) ومراجعتها بشكل دوري. بالإضافة إلى أي تعديلات تطرأ عليها من وقت لآخر.

- (ث) تخضع جميع استخدامات تطبيق سي بي Pay للتجار لإجراءات إدارة المخاطر والمراجعة الأهنية الصادرة من البنك.

- (ج) يتحمل التاجر المسؤولية عن تقديم معلومات صحيحة ودقيقة؛ وأي خطأ ينشأ عن المعلومات المقدمة من التاجر قد يؤدي إلى إنهاء هذه الشروط والأحكام .

- (ح) يوفر البنك الوصول إلى النظام وسيكون هو مقدم الخدمة.

- (خ) يحتفظ البنك بالحق في استرداد أي مبلغ إضافي متنازع عليه أو تم إيداعه بطريق الخطأ في حساب التاجر.

- (د) ستعكس العمليات الإلكترونية المكملة في كشف حساب حامل البطاقة. والبنك غير مسؤول عن تقديم أي إيصال إضافي إلى حاملي البطاقات.

- (ذ) يتم تأمين الوصول إلى تطبيق سي بي Pay للتجار عن طريق رقم تعريف شخصي مكون من 6 أرقام، والذي يمكن إنشاؤه / إعادة تعيينه بواسطة مستويات المستخدم الخاصة بالمسؤول / المشرف / موظفي المبيعات. لا يتحمل البنك أي مسؤولية في حال فقدان رقم التعريف الشخصي أو مشاركته مع أي طرف آخر. يجب على كل مستخدم استخدام بيانات الاعتماد الخاصة به فقط لإجراء المعاملات.

- (ر) في حال حدوث عطل تقني أثناء الدفع باستخدام تطبيق سي بي PayLink، يحتفظ البنك بالحق في إجراء عمليات الإلغاء المطلوبة للمبالغ التي تم إيداعها في حساب التاجر.

- (ز) للبنك الحق الكامل في الدخول في نزاع وفتح تحقيق بناء على طلبات النزاع التي يتلقاها من حاملي البطاقات أو مصرف قطر المركزي. وعلى التاجر الرد في الوقت المناسب على تحقيق البنك إذا تم طلب ذلك. والبنك الحق في اتخاذ الإجراء المناسب، بما يشمل إنهاء هذه الشروط والأحكام بناء على قرار البنك في أي من النزاعات التالية المرفوعة من حاملي البطاقات:

- (1) المعاملات غير المصرح بها
- (2) المعالجة المكررة / المتعددة
- (3) الفرق في المبلغ
- (4) المعاملات المعلقة
- (5) الدفع بوسائل أخرى
- (6) عدم استلام السلع / الخدمات
- (7) عدم استلام الإيداع
- (8) السلع معيبة / السلع مخالفة للوصف
- (9) الأضرار غير معتمدة
- (10) أي نزاعات أخرى / تحقيق / تلاعب من قبل التاجر أو مستخدمين آخرين للتطبيق.

- (س) يجب على التاجر الحفاظ على وثائق وتقرير المعاملات الإلكترونية التي تتم عبر التطبيق. وسيقوم البنك بإرسال تقارير تلقائياً عن المعاملات الإلكترونية التي تم معالجتها إلى جهة الاتصال الخاصة بالتاجر المشار إليها في الملحق رقم (2).

## 5.2 إنشاء مستخدمي التاجر

- (أ) عندما يكون تطبيق سي بي Pay للتجار مرتبطاً بحساب مؤسسة أو شركة، يجوز للتاجر تعيين مستخدمين إداريين للوصول إلى التطبيق وتشغيله.
- (ب) توجد ثلاث مستويات من المستخدمين في تطبيق سي بي Pay للتجار: المستخدم الإداري والمستخدم المشرف وموظفي المبيعات.
1. يكون للمستخدم الإداري مستوى الوصول لتحديد مواقع التاجر (مثل المنافذ أو الفروع) التي يمكن أن تستخدم تطبيق سي بي Pay للتجار وإنشاء المستخدم المشرف وموظفي المبيعات. المستخدم الإداري مسؤول عن إضافة مستخدمين وإجراء عمليات الحذف والتعديل وقد يستخدم تطبيق سي بي Pay للتجار لإجراء التغييرات المناسبة.
  2. يكون للمستخدم المشرف مستوى الوصول لإنشاء موظفي المبيعات.
  3. يتحمل كل من المستخدم الإداري والمستخدم المشرف مسؤولية تقديم بيانات دقيقة وغير مضللة أثناء إنشاء مواقع التاجر ومستوياتهم الأقل من المستخدمين. والمستخدم الإداري مسؤول في النهاية عن إنشاء جميع المستخدمين الآخرين والتأكد من دقة بياناتهم وأنشطتهم
- (ت) المستخدم الإداري المعين نيابة عن التاجر مذكور في الملحق (2).

(ث) يوافق التاجر أن يقدم للبنك نسخة من بطاقة الهوية القطرية وجواز سفر المذكورين أدناه:

1. المستخدم الإداري المعين من قبل التاجر؛

2. و الشركاء المذكورين في السجل التجاري للتاجر.

(ج) يجب على التاجر إبلاغ البنك فوراً في حال انتقال المستخدم الإداري إلى شركة أخرى أو تغيير دوره داخل نفس الشركة وبالتالي لم يعد مسؤولاً عن المعاملات الإلكترونية للتاجر التي تتم معالجتها عبر تطبيق سي بي Pay للتاجر. والتاجر مسؤول بشكل كامل عن تقديم تفاصيل المستخدم الإداري الجديد إلى البنك من خلال نموذج تعديل يتم تقديمه إلى التاجر عند الطلب.

(ج) يحق للبنك حجب أو حذف المستخدمين في حال أي مخالفة لهذا البند (5.2).

### 5.3 الدفع

(أ) يُسَدَّد البنك للتاجر قيمة جميع المعاملات الإلكترونية وفقاً لشروط هذه الشروط والأحكام بعد خصم جميع الرسوم المستحقة للبنك بموجب هذه الشروط والأحكام. يتم دفع المبالغ المستحقة إما عن طريق إضافة المبلغ إلى حساب التاجر المعتبر، أو من خلال شيك، أو تحويل بنكي بين البنوك، وذلك وفقاً للقرارات الزمنية التي يتم الاتفاق عليها بين التاجر والبنك.

(ب) يجوز للتاجر تحديد العملة أو العملات المفضلة لدفع جميع المعاملات الإلكترونية التي تتم معالجتها من قبل البنك وفقاً لهذه الشروط والأحكام. ويوافق التاجر على أنه سيكون مسؤولاً عن جميع رسوم صرف العملات الأجنبية وأي رسوم أخرى مرتبطة بها والتي يتكبدها البنك عند إجراء المدفوعات بالعملة المحددة وفقاً لهذا البند.

(ت) يتم السداد بالريال القطري فقط وتكون التسوية مشروطة بقبول النظام المعني للبطاقات. إذا لم يتم تحصيل الرسوم المستحقة من سداد التاجر قبل موعد السداد بسبب خطأ تقني أو بشري، عندها يحق للبنك المطالبة بتلك الرسوم بأثر رجعي وخصم قيمتها من الحساب في أي وقت.

(ث) يكون البنك مسؤولاً وحده عن تجهيز وصيانة وتحديث وتأمين وسلامة أنظمة كمبيوتر البنك ويتحمل كافة التكاليف والتلفقات المترتبة على ذلك.

### 5.4 الرسوم والمصاريف

(أ) يفرض البنك رسوم خدمة على التاجر تُحسب كنسبة مئوية من قيمة كل معاملة تُودع في حساب التاجر. ويكون الحد الأدنى للمعاملة 1 ريال قطري والحد الأقصى لها 20.000 ريال قطري. يجوز للبنك مراجعة نسبة رسوم الخدمة وحدود المعاملة (الحد الأدنى والحد الأقصى) من وقت لآخر وفقاً لتقديره المطلق.

(ب) لا تتضمن رسوم الخدمة أي ضرائب أو رسوم مالية أو مستقبلية تفرضها أي جهة حكومية أو أي طرف ثالث على مدفوعات البطاقات خلال مدة سريان هذه الشروط والأحكام. وفي حال فرضت أي جهة حكومية أو طرف ثالث ضرائب أو رسوماً إضافية، يحق للبنك تعديل رسوم الخدمة لتغطية هذه الضرائب والرسوم.

(ت) يفرض البنك رسوم إيجار على التاجر نظير استخدام تطبيق سي بي Pay للتاجر؛ وهي رسوم تستحق الدفع في نهاية كل 6 أشهر أو مخصص عليه في الملحق رقم (1). تسترد رسوم الإيجار من عوائد المبيعات التي يجريها التاجر. وبغض النظر عما ذكر سابقاً، يمكن أن تتفاوت الرسوم المستحقة الدفع وفقاً لهذا البند من حيث (1) القيمة (2) عدد المرات حسب ما هو متفق عليه بين البنك والتاجر من وقت لآخر. يحق للبنك فرض وتحصيل رسوم إضافية للخدمات البديلة، أو خدمات الدعم، أو الخدمات الإضافية، أو الخدمات الأخرى من خدمات بوابة الدفع الإلكتروني حسبها هو مشار إليه في الملحق رقم (1) وتخضع هذه الرسوم للتعديل من وقت لآخر حسب تقدير البنك. يحق للبنك تحصيل الرسوم في أي وقت إذا لم يتم تحصيلها بسبب عطل فني أو خطأ إداري.

### 5.5 الحد الأدنى للمبيعات

(أ) يوافق التاجر على الالتزام بتحقيق الحد الأدنى من حجم المبيعات خلال الإطار الزمني المتفق عليه. كما يوافق التاجر على أنه في حال عدم تحقيق هذا الحد الأدنى خلال الفترة الزمنية المحددة، يحق للبنك، وفقاً لتقديره المطلق، فرض رسوم إضافية وفقاً لهذه الشروط والأحكام.

(ب) يحتفظ البنك بالحق في سحب الوصول إلى تطبيق سي بي Pay للتاجر في أي وقت إذا لم يحقق التاجر الحد الأدنى للمبيعات.

### 5.6 التعويض والمطالبات

(أ) تعتبر المعاملة الإلكترونية معاملة نقدية بين التاجر وحامل البطاقة ولا يكون البنك مسؤولاً بأي حال تجاه التاجر أو حامل البطاقة في حال حدوث أي خلاف بينهما.

(ب) يتحمل التاجر وحده المسؤولية الكاملة، ويلتزم بتعويض البنك وحمايته من أي فساد، أو أضرار، أو مطالبات، أو تكاليف، أو التزامات تنشأ بصورة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة لأي فعل أو امتناع عن فعل من قبل أي من موظفيه أو وكلائه أو مهثليه، سواء كانت تلك الأفعال متعمدة أو ناتجة عن إهمال أو سوء تصرف.

(ت) يلتزم التاجر بتعويض البنك عن أي فساد أو أضرار، وأي نفقات ذات صلة، بها في ذلك — ودون حصر — الرسوم القضائية وأتعاب المحاماة، التي يتكبدها البنك نتيجة مخالفة التاجر لأي من هذه الشروط والأحكام.

(ث) لا يتحمل البنك أي مسؤولية في حال أساء التاجر استخدام تطبيق سي بي Pay للتاجر بأي شكل من الأشكال.

(د) The Merchant agrees to provide the Bank a copy of the QID and passport of the following:

i. The admin user nominated by the Merchant, and

ii. The Partners mentioned in the CR of the Merchant.

(e) The Merchant shall immediately inform the Bank if the admin user has moved to another company or changed their role within the same company and is therefore no longer responsible for the Merchant's e-transactions processed through the CB Pay for Merchant App. The Merchant is duly responsible for providing the new Admin details to the Bank through an amendment form that may be provided to the Merchant upon request.

(f) The Bank has the right to block or delete users in case of any violation of this Clause 5.2.

### 5.3 Payment

(a) The Bank will pay to Merchant the value of all e-transactions made in accordance with the terms of these Terms and Conditions after deducting all charges due to the Bank under these Terms and Conditions. Payment shall be made by crediting the Merchant Account or by cheque or interbank transfer at intervals to be agreed between the Merchant and the Bank.

(b) The Merchant may determine the currency or currencies preferred as payment for all E-Transactions as processed by the Bank in accordance with these Terms and Conditions. The Merchant accepts that it shall be liable for all foreign exchange and associated fees incurred by the Bank in effecting payments in such currency determined in accordance with this Clause.

(c) Payments shall be settled in Qatari Riyals only, and settlement shall be subject to acceptance by the relevant Card Scheme. If the relevant fee has not been charged to the Merchant Account before payment due to a technical or human error, then the Bank shall have the right to claim such fee retrospectively and debit the Merchant Account with the due amount at any time.

(d) The Bank shall be responsible for the set-up, maintenance, upgrades, security, and integrity of the Bank's computer systems, and all costs thereof and expenses incurred in this regard.

### 5.4 Fees and Charges

(a) The Bank will apply a service charge to the Merchant. This service charge will be a percentage of the transaction amount received into the Merchant Account. The minimum transaction is to be QAR 1, and the maximum transaction is to be QAR 20,000. The service charge percentage amount and transaction limits may be revised from time to time at the Bank's discretion.

(b) The service charge shall not include any current or future taxes or fees levied by any government entity or any third party for card payments during these Terms and Conditions. Should additional taxes or fees be levied by any government entity or any third party, then the Bank is entitled to amend the service charge to cover such taxes and fees.

(c) The Bank shall charge a rental fee for the Merchant's use of the CB Pay for Merchant App. The rental fee, currently payable in arrears on a monthly basis, shall be as set outlined in the Annexure (I). The rental fee shall be recovered from subsequent business generated by the Merchant. Notwithstanding the foregoing, the fee payable in accordance with this Clause may vary in (i) amount, or (ii) frequency, as agreed between the Bank and the Merchant from time to time. The Bank shall have the right to charge and collect additional fees for spare/back-up/extra or other e-Payment Gateway services as referred to in Annexure (I). Such fees shall be subject to amendment from time at the Bank's sole discretion. The Bank shall have the right to collect fees at any time if such fees have not been collected due to technical breakdown or administrative error.

### 5.5 Minimum Turnover

(a) The Merchant agrees to generate an agreed minimum level of turnover during a pre-agreed timeframe. Furthermore, the Merchant agrees that if these minimum levels of turnover are not achieved within the stipulated timeframe, then the Bank, in its absolute discretion, has the right to levy additional charges as per the terms of these Terms and Conditions.

(b) The Bank retains the right to withdraw the Merchant's access to the CB Pay for Merchant App at any time should the minimum turnover targets not be achieved by the Merchant.

### 5.6 Indemnity and Liability

(a) An e-transaction shall be deemed to be a cash transaction between the Merchant and the Cardholder, and the Bank shall be in no way liable to either the Merchant or Cardholder in case of any dispute arising between them.

(b) The Merchant shall be solely liable for and shall indemnify and hold the Bank harmless against damage arising from any and all acts or omissions of any of the Merchant's officers, agents, or employees, whether deliberate or through negligence or misconduct.

(c) The Merchant shall indemnify the Bank against any losses, damages and any related expenses including court and legal fees resulting from any breach of any term or condition of these Terms and Conditions.

(d) The Bank has no responsibility in case the Merchant misuses the CB Pay for Merchant App in any way.

## 6.1 Scope of Services

## 6.1 نطاق الخدمات

- (a) The Dynamic Currency Conversion services (collectively, the "Program") are provided by the Bank whereby certain of Merchant's customers ("Foreign Cardholders"), whose cards are denominated in certain currencies (each, a "Program Currency") other than Qatar Riyals are permitted to present a card at Merchant's point-of-sale and to pay for a purchase in the currency of the Foreign Cardholder, based upon a rate of exchange determined by the Bank, while the Merchant receives settlement of the foreign transaction in Qatar Riyals (a "Foreign Transaction").
- (b) The Program is integrated into one, some or all POS Terminals, and/or integrated solutions as mutually agreed with the Merchant from time to time via a dynamic host server which has the capability of recognizing foreign payment cards and applying foreign currency exchange rates in a card present environment.
- (c) The Merchant acknowledges and agrees that a Foreign Transaction will be converted to the Program Currency in which the Card is denominated based upon an exchange rate in effect at the time of Authorization for retail transactions and that the Foreign Transaction, as converted, will be cleared through the applicable Card Scheme, in the currency in which the card is denominated.
- (d) The Program shall apply only to those Cards issued by the applicable Card Scheme that approves the Program or under the brands of such other Card Scheme included within the Program that is billed to the Foreign Cardholder in a Program Currency. The Program may not apply to certain Foreign Transactions that are referred to the Bank for authorization or otherwise authorized by the Merchant via telephone.
- (e) 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 the Merchant. Further, the Bank may terminate or suspend the Program for any reason upon notice to the Merchant.

The Merchant will comply with all instructions and specifications pertaining to the Merchant's participation in the Program as provided by the Bank and as may be amended by the Bank from time to time. Without limiting the foregoing, Merchant agrees to comply with the following specific Program requirements:

- The Program will apply only to currencies approved by the Bank from time to time.
- Merchant agrees that it will market the Program as may be deemed necessary by the Bank in order to create necessary awareness to offer participation in the Program to Foreign Cardholders.

## 6.2 Payment Terms

- (a) As consideration for its participation in the Program, for every Foreign Transaction, the Bank shall pay the Merchant a percentage of the Qatari Riyal transaction amount settled on behalf of Merchant under the Program (the "DCC Rebate") as set forth in Annexure (I). This percentage can be amended by the Bank at its discretion from time to time.
- (b) The DCC Rebate shall be denominated and paid in Qatari Riyal. Net Payment shall be made by the end of the month of the calendar following the month in which the DCC Rebate was earned.

## 6.3 Foreign Cardholder Opt-In

- (a) The Merchant shall, based upon the instructions provided by the Bank from time to time, provide Foreign Cardholders with the ability to "opt-in," or consent to participate in the Program.
- (b) In the event that a particular Foreign Cardholder elects not to opt-in, the Merchant shall process the transaction accordingly and the Bank will process that Foreign Transaction in Qatari Riyal.
- (c) The Merchant agrees to make such reasonable modifications as the Bank may request to increase the likelihood of Foreign Cardholders opting into the Program.
- (d) 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 chargeback.
- (e) For the avoidance of doubt, it is the responsibility of the Merchant to obtain the consent of its customer for payment in the customer's currency and such consent will be evidenced by the signature of the customer on the relevant payment receipt.

## 6.4 Timely Presentment of Foreign Transactions

- (a) 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.
- (b) The Merchant acknowledges that its failure to present a foreign transaction within the specified timeframe may result in a lower transaction(s) settlement value and/or loss of rebate for the said transactions.
- (c) The Merchant agrees to submit the relevant data/values as specified by the Bank (or as amended by the Bank from time to time) in the settlement file to the Bank. The Merchant also agrees to provide any other data/values related to authorization/settlement as required by the Bank from time to time.

(أ) يقدم البنك خدمات التحويل الديناميكي للعملة (يشار إليها مجتمعة «البرنامج») للسماح لبعض عملاء التاجر («حامي البطاقات الأجنبية») الذين تكون بطاقاتهم مقومة بعملة معينة (يشار إلى كل منها «عملة البرنامج») بخلاف الريال القطري باستخدام البطاقة في نقطة البيع الخاصة بالتاجر لسداد قيمة مشترياتهم بعملةهم الأصلية بناءً على سعر الصرف الذي يحدده البنك. ويستلم التاجر مستحقاته عن المعاملة الأجنبية بالريال القطري (ويُشار إليها بـ «المعاملة الأجنبية»).

(ب) يدمج البرنامج في أحد أجهزة نقاط البيع أو بعضها أو جميعها و/أو الحلول المتكاملة المتفق عليها مع التاجر من وقت لآخر من خلال خادم مضيف ديناميكي يمكنه التعرف على بطاقات الدفع الأجنبية وتطبيق أسعار صرف العملات الأجنبية في بيئة معاملات تُقدّم فيها البطاقة فعلياً.

(ت) يقر التاجر ويوافق على أن يتم تحويل المعاملة الأجنبية إلى عملة البرنامج المقومة بها البطاقة بناءً على سعر الصرف الساري وقت الحصول على تفويض معاملات الأفراد، وأن المعاملة الأجنبية، بعد تحويلها، ستخضع لمقاصة من خلال نظام البطاقة المعمول به بالمعاملة المقومة بها البطاقة.

(ث) ينطبق البرنامج فقط على البطاقات الصادرة من أنظمة البطاقات المعتمدة للبرنامج أو تلك التي تحمل العلامات التجارية لأنظمة بطاقات أخرى مدرجة ضمن البرنامج، والتي يتم إصدار فوائدها إلى حامل البطاقة الأجنبي بعملة البرنامج. ولا يجوز تطبيق البرنامج على بعض المعاملات الأجنبية التي يتم إحالتها إلى البنك للحصول على تفويض بها أو التي يتم تفويضها بواسطة التاجر عن طريق الهاتف.

(ج) يحق للبنك إضافة أو حذف أو تعليق أي عملة إلى أو من البرنامج، حسب الحالة، في أي وقت دون تقديم إشعار مسبق إلى التاجر. كما يجوز للبنك إنهاء أو تعليق البرنامج لأي سبب، وذلك بإشعار التاجر بذلك.

(ح) يلتزم التاجر بجميع التعليمات والموصفات المتعلقة بمشاركته في البرنامج كما يقدمها البنك وأي تعديلات يجريها عليها البنك من وقت لآخر، ودون الإخلال بها سبق، يوافق التاجر على الامتثال للمتطلبات التالية الخاصة بالبرنامج:

- يطبق البرنامج فقط على العملات المعتمدة من البنك من وقت لآخر.
- يوافق التاجر على أن يقوم بالتسويق للبرنامج حسب ما يراه البنك ضرورياً من أجل توفير التوعية اللازمة لعرض المشاركة في البرنامج على حاملي البطاقات الأجنبي.

## 6.2 شروط الدفع

(أ) يقوم البنك بدفع نسبة مئوية من مبلغ المعاملة بالريال القطري للتاجر مقابل مشاركته في البرنامج، وذلك عن كل معاملة أجنبية تم تسويتها نيابة عن التاجر وفقاً للبرنامج («خصم التحويل الديناميكي للعملة»). كما هو موضح في الملحق رقم (1). ويمكن للبنك تعديل هذه النسبة المئوية حسب تقديره المطلق من وقت لآخر.

(ب) يتم تقويم ودفع الخصم الخاص بالتحويل الديناميكي للعملة بالريال القطري. ويتم سداد صافي المدفوعات في نهاية الشهر الميلادي الذي يلي الشهر الذي تم فيه الخصم.

## 6.3 اشتراك حامل البطاقة الأجنبي

(أ) يجب على التاجر، بناءً على التعليمات المقدمة من البنك من وقت لآخر، أن يوفر للعملاء الأجانب إمكانية «الاشتراك»، الحصول على موافقتهم للمشاركة في البرنامج.

(ب) في حال اختيار حامل بطاقة أجنبي عدم المشاركة في البرنامج، فيجب على التاجر معالجة المعاملة وفق ذلك، ويقوم البنك بمعالجة المعاملة الأجنبية بالريال القطري.

(ت) يوافق التاجر على إجراء أي تعديلات معقولة قد يطلبها البنك لزيادة احتمالية مشاركة حاملي البطاقات الأجنبية في البرنامج.

(ث) إذا لم يقدم التاجر خيار المشاركة لحامل البطاقة الأجنبي وفقاً للإجراءات المحددة في هذه الشروط والأحكام، فإن تلك المعاملة الأجنبية قد تكون عرضة لاسترداد المبالغ المدفوعة

(ج) لتجنب أي لبس، تقع على عاتق التاجر مسؤولية الحصول على موافقة عملائه لدفع المبلغ بعملة العميل، ويتم إثبات هذه الموافقة بتوقيع العميل على إيصال الدفع المتعلق بالمعاملة.

## 6.4 تقديم المعاملات الأجنبية في الوقت المحدد

(أ) يقر التاجر بأن تقديم المعاملات الأجنبية في الوقت المحدد يُعد شرطاً أساسياً للمشاركة في البرنامج. ولتجنب أي لبس، يجب تقديم المعاملات الأجنبية خلال أربع وعشرين (24) ساعة من إنجاز المعاملة. ودون الإخلال بها سبق، يجب على التجار العاملين في قطاعات الفنادق والإقامة والإحلات البحرية تقديم المعاملات الأجنبية خلال أربع وعشرين (24) ساعة من تسجيل خروج حامل البطاقة الأجنبي من مقر التاجر.

(ب) يقر التاجر بأن عدم تقديم المعاملة الأجنبية ضمن الإطار الزمني المحدد قد يؤدي إلى انخفاض قيمة خصم المعاملة (المعاملات) و/أو فقدان هذا الخصم بالكامل.

(ت) يوافق التاجر على تقديم البيانات / القيم ذات الصلة التي يحددها البنك (أو المعدلة من قبل البنك من وقت لآخر) في ملف التسوية المقدم إلى البنك. كما يوافق التاجر على تقديم أي بيانات / قيم أخرى تتعلق بالتفويض / التسوية عندما يطلبها البنك من وقت لآخر.



## 6.5 Settlement of Foreign Transactions

The Merchant agrees that all Foreign Transactions authorized by utilizing the Program and submitted to the Bank for settlement will be settled in Qatari Riyals after deducting applicable MSC rates as per Annexure (I).

## 6.6 Credits/Returns

- (a) Unless the Merchant uses point-of-sale technology that is not capable of processing credit-returns in the Program Currency in the manner required by the Bank, a credit return to a Foreign Cardholder's account, reflecting either the partial or complete return or reimbursement of a foreign transaction, will be converted to the Program Currency using the exchange rate applicable on the date of presentment of the credit by Merchant, and that credit, as converted, will be cleared through the applicable Card Scheme in the Program Currency in which the Card is denominated, and if such support is not in place, then such credit or return transaction will be processed in Qatari Riyal, subject always to applicable Card Scheme rules.
- (b) The Merchant acknowledges and agrees that the original amount of the credit/return will not differ from the original settlement amount received by the Merchant for the Foreign Transaction in Qatar Riyal and that the Cardholder may incur losses as a result of the credit/returns due to potential variances in exchange rates applied to the underlying foreign transaction depending on the time/day on which the debit and credit were processed, leading to a dispute. Notwithstanding anything herein to the contrary, the Merchant acknowledges that it will be responsible for the full amount of the credit/ returns under the terms of these Terms and Conditions.

## 6.7 Chargebacks

- (a) A chargeback incurred in connection with a Foreign Transaction will be transmitted to the Bank by the applicable Card Scheme in the Program Currency and converted by such Card Scheme into Qatar Riyal at the Card Scheme's designated foreign exchange rate.
- (b) Given the potential variances in exchange rates applied to the underlying foreign transaction and chargeback, the Merchant acknowledges and agrees that the original amount of the chargeback will likely differ from the original settlement amount received by the Merchant for the foreign transaction in Qatari Riyals and that the Merchant may incur losses as a result of the chargeback.
- (c) Notwithstanding anything herein to the contrary, the Merchant acknowledges that it will be responsible for the full amount of the chargeback under the terms of these Terms and Conditions.

## 6.8 Exclusivity

The Merchant agrees to avail the Program exclusively from the Bank for the duration of these Terms and Conditions. In the event the Merchant decides to use any other service provider, it shall reimburse the Bank with all rebates earned in the previous twelve (12) months under the Program.

## 6.9 Accurate Use of Data Relating to Foreign Transactions

- (a) The Merchant acknowledges that the accurate use of the foreign transaction amount supplied by the Bank (via the POS Terminal or other payment technology) is necessary for participation in the Program. For the avoidance of doubt, the Foreign Transaction amount provided by or on behalf of the Bank in respect of each Foreign Transaction must be used accurately and consistently by the Merchant, including, but not limited to, the Merchant's front office and back office and payment systems, printers, and computer software interfaces.
- (b) The Merchant acknowledges that its failure to use this data accurately as provided by or on behalf of the Bank may result in the Bank incurring loss and in circumstances where the Bank has incurred an actual loss resulting from the Merchant's failure to record the foreign transaction amount accurately and the amount of funds settled to the Merchant may also be reduced.

## 6.10 Indemnity and Liability

The Merchant agrees to indemnify the Bank for any direct or indirect losses incurred by the Bank, including but not limited to, damages or claims from third parties that may occur for late settlement of foreign transactions or any other lapses on the part of Merchant, including any third party contracted by the Merchant for carrying out authorizations and settlements.

## ANNEXURE (III) – VISA MERCHANT PROHIBITIONS

- Previously disputed charges – Submitting a transaction that was previously disputed and subsequently returned to the merchant. However, the Merchant may pursue payment from the customer outside the Visa system.
- Illegal transactions – Submitting any transaction into the payment system that is illegal or that the Merchant knows or should have known was illegal. Transactions must be legal in both the Cardholder's and Merchant's jurisdiction.
- Fraudulent or unauthorized transaction – Submitting a transaction into the payment system that the Merchant knows or should have known to be either fraudulent or not authorized by the Cardholder.
- Written cardholder information – A Merchant may not:
  - Require a Cardholder to complete a postcard or similar device that includes any of the following in plain view when mailed: the Cardholder's account number, card expiration date, signature, or any other card account data.
  - Request a Card Verification Value 2 (CVV2) from the Cardholder for a card-present environment transaction. EU region: Request the Card Verification Value 2 (CVV2) data on any paper order form.

## 6.5 تسوية المعاملات الأجنبية

يوافق التاجر على أن جميع المعاملات الأجنبية المصرّح بها من خلال استخدام البرنامج والتي يتم تقديمها إلى البنك بغرض التسوية، سيتم تسويتها بالريال القطري بعد خصم رسوم خدمة التاجر (CSM) السارية، وذلك وفقاً لها وما منصوص عليه في الملحق رقم (1).

## 6.6 الإيداعات / المرتجعات

(أ) هالم يستخدم التاجر تقنية نقاط البيع لا تتيح إمكانية معالجة المرتجعات الدئمانية بعملة البرنامج بالطريقة التي يحددها البنك، يتم تحويل المبالغ المستردة—سواء جزئية أو كاملة—الخاصة بالمعاملات الأجنبية إلى عملة البرنامج باستخدام سعر الصرف الساري في تاريخ تقديم الإيداع من قبل التاجر، وسوف يخضع هذا المبلغ المحول لمقاصة من خلال نظام البطاقة المعني و بعملة البرنامج والمقومة بها البطاقة. وإذا لم تكن هذه التقنية متوفرة، فسيتم عندئذ تنفيذ معاملة المرتجع أو الإيداع بالريال القطري وفقاً لقواعد نظام البطاقة المعمول به.

(ب) يقر التاجر ويوافق على أنّ المبلغ الأصلي للإيداع/المرتجع لن يختلف عن مبلغ التسوية الأصلي الذي استلمه التاجر مقابل المعاملة الأجنبية بالريال القطري، كما يقر بإمكانية تكبد حامل البطاقة خسائر ناتجة عن الفروق المحتملة في أسعار الصرف المطبقة على المعاملة الأجنبية الأصلية، وذلك تبعاً لتاريخ ووقت تنفيذ الخصم والإيداع، مما يؤدي إلى نشوء نزاع. ودون الإخلال بأي بند يخالف ذلك في هذه الشروط والأحكام، يقر التاجر بمسؤوليته الكاملة عن القيمة الكاملة لأي إيداعات أو مرتجعات وفقاً لهذه الشروط والأحكام.

## 6.7 استرداد المبالغ المدفوعة

(أ) تُرسل المبالغ المستردة المرتبطة بالمعاملات الأجنبية إلى البنك عن طريق نظام البطاقة المعتمد بعملة البرنامج، ثم يقوم النظام بتحويلها إلى الريال القطري باستخدام سعر الصرف المعتمد لديه.

(ب) نظراً لتفاوت المحتل في أسعار الصرف المطبقة على المعاملة الأجنبية الأصلية وعلى المبالغ المستردة، يقر التاجر ويوافق على أنّ المبلغ الأصلي للمبالغ المستردة قد يختلف عن مبلغ التسوية الأصلي الذي استلمه التاجر مقابل المعاملة الأجنبية بالريال القطري وأن التاجر قد يتكبد خسائر نتيجة للمبالغ المستردة.

(ت) دون الإخلال بأي بند يخالف ذلك في هذه الشروط والأحكام، يقر التاجر بأنه سيكون مسؤولاً عن القيمة الكاملة للمبالغ المستردة وفقاً لهذه الشروط والأحكام.

## 6.8 الاستفادة الحصرية

يوافق التاجر على استفاضة البنك بشكل حصري من البرنامج طوال مدة هذه الشروط والأحكام. وإذا قرر التاجر الاستفادة بأي مقدم خدمة آخر، فيجب عليه أن يسدد للبنك جميع الخصومات التي حصل عليها خلال الدائي عشر (12) شهراً السابقة بموجب البرنامج.

## 6.9 الاستخدام الدقيق للبيانات المتعلقة بالمعاملات الأجنبية

(أ) يُقرّ التاجر بأن الاستخدام الدقيق لمبلغ المعاملة الأجنبية الذي يقدمه البنك (عبر جهاز نقاط البيع أو أي تقنية دفع أخرى) يُعد شرطاً أساسياً للمشاركة في البرنامج. ولتجنب اللبس، يجب على التاجر استخدام مبلغ المعاملة الأجنبية الذي يقدمه البنك أو بالنيابة عنه، بشكل دقيق ومتسق في كل معاملة أجنبية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، مكاتب الاستقبال، والإدرات الخلفية، وأنظمة الدفع، والطابعات، وواجهات برمجيات الحاسوب.

(ب) يقر التاجر بأن تقصيره في استخدام هذه البيانات بدقة كما هي مقدّمة من البنك أو بالنيابة عنه، قد يؤدي إلى تكبد البنك بعض الخسائر. وفي حال تكبد البنك خسارة فعلية ناتجة عن عدم قيام التاجر بتسجيل مبلغ المعاملة الأجنبية بدقة، قد تتخفض المبالغ التي يتم تسويتها لصالح التاجر أيضاً.

## 6.10 التعويض والمطالبات

يوافق التاجر على تعويض البنك عن أي خسائر مباشرة أو غير مباشرة تكبدها البنك، بما يشمل – على سبيل المثال لا الحصر – الأضرار أو المطالبات من أطراف ثالثة التي قد تحدث نتيجة تأخير تسوية المعاملات الأجنبية أو أي تأخيرات أخرى من جانب التاجر وأي طرف ثالث متعاقد مع التاجر لتنفيذ عمليات التفويض والتسوية.

## ملحق رقم (3) – المحظورات المفروضة من نظام فيزا على التاجر

- الرسوم المتنازع عليها سابقاً: تقديم معاملة كان متنازع عليها سابقاً وبالتالي تم إعادتها إلى التاجر. ومع ذلك، يجوز للتاجر السعي لتحصيل المبلغ من العميل خارج نظام فيزا.
- المعاملات غير القانونية: تقديم أي معاملة إلى نظام الدفع تعتبر غير قانونية أو يعرف التاجر أو كان يجب عليه أن يعرف بأنها غير قانونية. يجب أن تكون المعاملات قانونية في نطاق اختصاص كل من حامل البطاقة والتاجر.
- المعاملات الاحتيالية أو غير المصرح بها: تقديم معاملة في نظام الدفع يعرف التاجر أو كان يجب عليه أن يعرف بأنها احتيالية أو غير مصرح بها من قبل حامل البطاقة.
- معلومات حامل البطاقة المكتوبة- لا يجوز للتاجر القيام بما يلي:
  - أ. مطالبة حامل البطاقة بملء بطاقة بريدية أو ما يشابهها بما يتضمن أيًا من المعلومات التالية بشكل واضح عند إرسالها بالبريد: رقم حساب حامل البطاقة أو تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة أو التوقيع أو أي بيانات أخرى عن الحساب.
  - ب. طلب رقم التحقق من البطاقة 2 (CVV2) من حامل البطاقة في بيئة معاملات تستخدم فيها البطاقة بالفعل.منطقة الاتحاد الأوروبي: طلب بيانات رقم التحقق من البطاقة 2 (CVV2) على أي نموذج طلب ورقي.

ت. تخزين معلومات رقم التحقق من البطاقة 2 (CVV2) بعد التفويض.

5. الرسوم الإضافية - إضافة رسوم إضافية إلى المعاملات، ما لم يتم ذلك بشكل صريح وفقاً للقانون واللوائح المعمول بها وقواعد فيزا الخاصة بمنطقة المصطلح.

أ. الولايات المتحدة أو الأراضي التابعة لها: يُسمح بتحصيل رسوم إضافية على معاملات بطاقة انتحال فيزا عند تنفيذها وفقاً لقواعد فيزا.

ملاحظة: لا يجب الخلط بين الرسوم الإضافية ورسوم المرافق والرسوم المفروضة على قناة الدفع البديلة خارج قناة الدفع المعتادة للتاجر.

6. الحد الأدنى والأقصى لمبلغ المعاملة: الولايات المتحدة أو حدود الولايات المتحدة: وضع حد أدنى أو أقصى لمبلغ المعاملة كشرط لقبول الدفع ببطاقة فيزا باستثناء المعاملات التي تتم باستخدام بطاقة فيزا النهائية الصادرة في الولايات المتحدة أو الأراضي التابعة لها.

7. صرف الأموال: صرف أموال على هيئة مبالغ نقدية إلى حامل بطاقة فيزا إلا إذا:

أ. كان التاجر مشاركاً في خدمات فيزا كاش باك، وأي مؤسسة مالية توفر صرف المبالغ النقدية يدوياً أو فندقياً أو شركة خطوط بحرية كما هو منصوص عليه في قواعد فيزا.

ب. كان التاجر يصرف أموال على هيئة شيكات سياحية أو بطاقات فيزا ترافل موني أو عملة أجنبية. في هذه الحالة، يكون مبلغ المعاملة مقصوراً على قيم الشيكات السياحية أو بطاقة فيزا ترافل موني أو العملة الأجنبية بالإضافة إلى أي عمولة أو رسوم يفرضها التاجر.

ت. جنوب أفريقيا: لا ينطبق هذا في منطقة وسط أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا على الأعضاء في جنوب أفريقيا.

8. الشيكات السياحية: صرف أموال على هيئة شيكات سياحية إذا كان الغرض الوحيد من ذلك هو السماح لحامل البطاقة دفع مبالغ نقدية مقابل شراء سلع وخدمات من التاجر.

9. غسيل المعاملات (التخمين): قبول معاملة ليست ناتجة عن عملية بين حامل البطاقة والتاجر أو حامل البطاقة والتاجر المدعوم، ويجوز لميسري الدفع إيداع معاملة بين حامل البطاقة والتاجر المدعوم من قبل ميسر الدفع، ولكن لا يجب عليهم إيداع معاملة نيابة عن ميسر دفع آخر.

10. سداد الديون: قبول مدفوعات حامل بطاقة فيزا لها يلي:

أ. تحصيل أو إعادة تمويل دين قائم اعتبره التاجر غير قابل للتحصيل لتقديم سلع أو خدمات ذات صلة.

ب. رسوم البطاقة السابقة.

ت. معاملة تمثل تحصيل شيك مرفوض.

11. أرقام الحسابات: طلب أو استخدام رقم الحساب لأي غرض بخلاف الدفع مقابل السلع أو الخدمات.

12. إضافة ضرائب: إضافة أي ضرائب على المعاملات، ما لم ينص القانون المعمول به صراحة على أنه يُسمح للتاجر بفرض ضريبة. ويجب أن يتم تضمين أي مبلغ ضريبي، إذا كان مسموماً به، ضمن المبلغ الإجمالي للمعاملة وليس تحصيله بشكل منفصل.

#### الملحق رقم (4) - شروط معالجة بيانات ماستركارد

1. تعهد الطرفان بالتمثيل لمطالبات الخصوصية وأمن المعلومات المعمول بها (1) بالقدر المطبق على معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (2) جميع أحكام سياسات وإجراءات وتوجيهات أمن المعلومات المكتوبة التي تطبق على الخدمات المقدمة بموجب هذه الشروط والأحكام.

2. يتعهد الطرفان بإتاحة البيانات الشخصية لهاستركارد فيما يتعلق بأداء التزاماتها بموجب هذه لاتفاقية. ولغرض تقديم الخدمات بموجب هذه الشروط والأحكام، يصدر البنك تعليماته إلى ماستركارد لكي تقوم بمعالجة البيانات الشخصية نيابة عن البنك والتجار، بما في ذلك جمع واستخدام والإفصاح عن البيانات الشخصية.

3. يفوض التاجر ماستركارد في معالجة البيانات الشخصية للأغراض التالية («استخدامات البيانات»):

أ) تقديم الخدمات وفقاً لهذه الشروط والأحكام والتعديلات التي تطرأ عليها من وقت لآخر، بما يشمل - على سبيل المثال لا الحصر - معالجة المعاملات ولأي أغراض أخرى قد يتم الاتفاق عليها بين ماستركارد والبنك كتابياً؛

ب) إنشاء وإدارة ملفات وحسابات وأنشطة محاسبية وتدقيق وفواتير وأنشطة التحصيل؛

ت) عند الاقتضاء لأغراض الشركات التابعة لهاستركارد أو المعالجين الفرعيين أو الموظفين أو المحاسبين أو المدققين أو المستشارين التابعين لها؛

ث) عند الحاجة أو الطلب بموجب أي عملية قضائية أو من جهة حكومية لها أو تدعي أن لها سلطة اختصاص على حامل البطاقة أو الشركات التابعة لهاستركارد؛

ج) لغرض معالجة وحل نزاعات استرداد المبالغ المدفوعة المنازعات الأخرى؛

ح) لغرض إدارة عمليات التعرض للمخاطر والحد من الاحتيال أو من وقوعه الفعلي أو المحتمل أو العمليات غير المصرح بها أو المطالبات أو المسؤوليات الأخرى بما في ذلك الأطراف الثالثة الذين يقدمون هذه الخدمات؛

ز) لأغراض تطوير وتحسين المنتجات وتقديم المنتجات أو الخدمات للبنك أو لأطراف أخرى؛

د) لإعداد التقارير الداخلية لاستخدامها من قبل ماستركارد أو أي من الشركات التابعة لهاستركارد والموظفين والإدارة والاستشاريين التابعين لها لأغراض تشغيل وتقييم وإدارة أعمال ماستركارد؛

ذ) لإعداد وتقديم تقارير التجميع والتحليل وغيرها من التقارير المتعلقة بالمعلومات المجمعة أو المجمولة المصدر بشرط ألا تحدد تقارير التجميع والتحليل أو التقارير الأخرى البنك ولا تحدد أي أفراد تم استخدام معلوماتهم في إعداد تقارير التجميع والتحليل أو تقارير أخرى؛

ر) لغرض الامتثال للمطالبات القانونية والتنظيمية المعمول بها؛ و

ز) لأغراض أخرى تم الحصول على موافقة الفرد المعني بشأنها ولأغراض أخرى قد تسمح بها القوانين السارية.

c. Store Card Verification Value 2 (CVV2) information subsequent to authorization.

5. Surcharges – Adding surcharges to transactions, unless explicitly done so in accordance with applicable law, regulations, and Visa rules specific to the acquirer’s region.

a. U.S. or U.S. Territory: Surcharges on Visa Credit Card transactions are permitted when carried out in accordance with the Visa Rules.

Note: Surcharges must not be confused with convenience fees, fees that are charged on an alternative payment channel outside the Merchant’s customary payment channel.

6. Minimum/maximum transaction amount – U.S. or U.S. Territory: Establishing a minimum or maximum transaction amount as a condition for honouring a Visa Card, except for a transaction conducted with a Visa Credit Card issued in the U.S. or a U.S. Territory.

7. Disbursement of funds – Disbursing funds in the form of cash to a Visa Cardholder unless:

a. The merchant is participating in Visa Cashback Services, a financial institution providing manual cash disbursement, a hotel or cruise line, as specified in the Visa rules.

b. The Merchant is dispensing funds in the form of traveler’s cheques, Visa Travel Money Cards, or foreign currency. In this case, the transaction amount is limited to the values of the traveler’s cheques, Visa TravelMoney Card, or foreign currency, plus any commission or fee charged by the merchant

c. South Africa: This does not apply in the CEMEA Region to members in South Africa.

8. Traveler’s cheques – Disbursing funds in the form of travelers’ cheques, if the sole purpose is to allow the Cardholder to make a cash purchase of goods and services from the merchant.

9. Transaction laundering (factoring) – Accepting a transaction that does not result from an act between the Cardholder and the Merchant or the Cardholder and the sponsored merchant. Payment facilitators may deposit a transaction between the Cardholder and a sponsored Merchant of the payment facilitator, but must not deposit a transaction on behalf of another payment facilitator.

10. Debt repayment – Accepting Visa cardholder payments for:

a. Collecting or refinancing existing debt that has been deemed uncollectible by the merchant providing the associated goods or services.

b. Previous card charge.

c. A transaction that represents the collection of a dishonoured check.

11. Account numbers – Request or use an account number for any purpose other than as payment for its goods or services.

12. Adding tax – Add any tax to transactions, unless applicable law expressly requires that a merchant be permitted to impose a tax. Any tax amount, if allowed, must be included in the transaction amount and not collected separately.

#### ANNEXURE (IV) – MASTERCARD DATA PROCESSING TERMS

1. The Parties each undertake to comply with applicable Privacy and Information Security Requirements (i) to the extent applicable to PCI DSS, and (ii) all provisions of own written information security policies, procedures and guidelines which are applicable to the Services provided under the Terms and Conditions.

2. The Parties acknowledge and confirm that Personal Data will be made available to MasterCard in relation to or in the course of performing its obligations under the these Terms and Conditions and that for the purpose of providing the Services under the Terms and Conditions, the Bank is instructing MasterCard and MasterCard is processing the Personal Data on behalf of the Bank and the Merchants, including via collection, use and disclosure of Personal Data.

3. Merchant authorizes MasterCard to Process Personal Data for the following purposes (“Data Uses”):

a) To provide the Services in accordance with the Terms and Conditions, as may be amended from time to time, including, but not limited to, processing transactions, and for any other purposes as may be agreed by MasterCard and the Bank in writing.

b) Creation and management of profiles and accounts, accounting, auditing, billing, reconciliation, and collection activities.

c) As may be appropriate to Mastercard’s affiliates, sub-processors, staff, accountants, auditors, or counsel.

d) As may be required or requested by any judicial process or governmental agency having or claiming jurisdiction over MasterCard or Mastercard’s affiliates.

e) For the purpose of processing and resolving chargebacks or other disputes.

f) For the purpose of managing risk exposures and protecting against or preventing actual or potential fraud, unauthorized transactions, claims or other liability including third parties providing these services.

g) For product development and improvement purposes, and providing products or services to the Bank or other third parties.

h) For preparing internal reports for use by MasterCard or any of MasterCard’s affiliates, staff, management, and consultants for the purposes of operating, evaluating and managing MasterCard’s business.

i) For preparing and furnishing compilations, analyses, and other reports of aggregated or anonymised information, provided that such compilations, analyses, or other reports do not identify the Bank and do not identify any individuals whose transactions were involved in the preparation of the compilation, analysis, or other report.

j) For the purpose of complying with applicable legal and regulatory requirements.

k) For other purposes for which consent has been provided by the individual to whom the information relates, and for other purposes as may be permitted by applicable laws.

4. Merchant authorizes MasterCard to Process Personal Data in accordance with Privacy and Information Security Requirements in locations outside of the country where the Bank or Merchants are located and/or where the individuals to whom the Personal Data relates are located for the purposes of Data Uses. Merchant authorizes MasterCard to use internal and external subcontractors in the context of the Services for the purposes of Data Uses.
5. Merchant represents, warrants, and undertakes that:
  - a) Its provision of the Personal Data to MasterCard in connection with the Services under the Terms and Conditions and the Processing of Personal Data by MasterCard for the purpose of the Terms and Conditions is permitted under the Privacy and Information Security Requirements, as well as with any privacy policies or other statements or disclosures to which such Personal Data is subject, and the terms of the Bank's or its Merchants' contracts with its customers or other third parties ("All Applicable Requirements").
  - b) The use, analysis, and processing of the Personal Data by MasterCard for the purposes of the Data Uses are permitted in accordance with All Applicable Requirements and that the individuals to whom the Personal Data relates have been properly informed about the Processing of their Personal Data for the purpose of Data Uses and have been provided any other information as may be required under All Applicable Requirements.
  - c) If necessary under the Privacy and Information Security Requirements, Merchants will ensure that they have obtained appropriate consent from individuals in accordance with applicable Privacy and Information Security Requirements for the collection, use, disclosure, transfer, or otherwise processing of Personal Data for the purpose of Data Uses, including but not limited to, consent for the processing of transaction and/or financial data including disclosures on the collection, processing, uses, and sharing practices (including any overseas transfers) of Personal Data by the Bank or Merchants, and MasterCard as set out in the these Terms and Conditions.
  - d) In accordance with the Privacy and Information Security Requirements and where required, it develops and implements appropriate procedures for handling any requests by individuals to whom the Personal Data relates for the exercise of their rights including but not limited to, access to and/or correction of personal data maintained by the Bank, Merchant or MasterCard. The Bank and Merchant shall be solely responsible for responding to any requests that MasterCard may receive concerning individuals' personal data. MasterCard will cooperate with the Bank in responding to such requests and will provide access to personal data maintained by MasterCard where appropriate. If an access request is made directly to MasterCard, the Bank must cooperate with MasterCard in promptly responding to the request.
  - e) It provides all assistance and copies of relevant documentation reasonably requested by MasterCard in order to enable it to comply with applicable Privacy and Information Security Requirements in relation to Mastercard's processing of such personal data.
  - f) It takes reasonable steps to ensure that the personal data it provides to MasterCard is accurate, complete, and current.
  - g) All of its instructions to MasterCard related to the processing of personal data on the Bank's or Merchants' behalf are in accordance with All Applicable Requirements and all applicable law.
  - h) It is solely responsible for all required regulatory notifications and/or consents, and it is solely liable for the content of any filings, communications, notices, press releases, or reports related to any Information Security Incident involving the Bank and/or its Merchant's personal data.
6. The Parties represent that each implements and maintains a comprehensive written information security programme, procedures and processes that comply with all applicable Privacy and Information Security Requirements and that include technical, physical, and administrative/organizational safeguards designed to: (i) ensure the security and confidentiality of personal data; (ii) protect against any actual, anticipated or suspected loss of or threats to personal data or unauthorized or unlawful processing of any personal data (the "Information Security Incident"); (iii) protect against any actual or suspected unauthorized or unlawful processing, loss, or acquisition of any personal data, and (iv) ensure the proper disposal of personal data. In addition, such a programme shall include regularly testing or otherwise monitoring the effectiveness of the safeguards. The Parties represent that each complies with all provisions of its written information security policies, procedures, and guidelines, which the MasterCard and the Bank have mutually agreed are applicable to the Services.
7. Where the Bank receives the Fraud Screening Services from MasterCard, MasterCard, and the Bank acknowledge and agree that that personal data will be made available to MasterCard in relation to or in the course of performing its obligations in the context of the Fraud Screening Services, in relation to which MasterCard shall act on behalf of and under the instructions of the Bank and its Merchants, with the exception of processing of personal data for the purpose of building fraud models to provide the Fraud Screening Services, for which MasterCard acts as a Controller. In respect of the Fraud Screening Services, in addition to the obligations, referred to in clause 4, Merchants will, if necessary, ensure that they have obtained appropriate consent from individuals in accordance with applicable Privacy and Information Security Requirements for the collection, use, disclosure, transfer, or otherwise processing of personal data, including but not limited to, the processing of transaction and/or financial data, the processing of special categories of data (or equivalent, as may be defined under applicable data protection laws), the processing for automated decision-making purposes, online monitoring activities, or the processing of data from end users' devices, by the Bank, its Merchants and MasterCard in the context of Fraud Screening Services.

4. يفوض التاجر ماستركارد في معالجة البيانات الشخصية وفقاً لمتطلبات الخصوصية وأمن المعلومات في مواقع خارج البلد التي يقع فيها البنك أو التاجر و/أو مكان الأفراد الذين تتعلق بهم البيانات الشخصية. وذلك لأغراض استخدامات البيانات. ويفوض التاجر ماستركارد في استخدام مقاولي الباطن الداخليين والخارجيين في سياق الخدمات لأغراض استخدامات البيانات.

5. يقر التاجر ويضمن ويتعهد بما يلي:

(أ) أن تقديم البيانات الشخصية إلى ماستركارد فيما يتعلق بالخدمات بموجب هذه الشروط والأحكام ومعالجة البيانات الشخصية بواسطة ماستركارد لغرض هذه الشروط والأحكام مسموح به بموجب متطلبات الخصوصية وأمن المعلومات وكذلك أي سياسات خصوصية أو بيانات أو تصريحات أخرى تخضع لها البيانات الشخصية وشروط عقود البنك أو عقود تجاره مع عملائه أو أطراف أخرى " (جميع المتطلبات المعمول بها)";

(ب) أن استخدام وتحليل ومعالجة البيانات الشخصية من قبل ماستركارد لأغراض استخدامات البيانات مسموح به وفقاً لجميع المتطلبات المعمول بها، وأن الأفراد الذين تتعلق البيانات الشخصية بهم قد تم إبلاغهم على النحو الواجب بشأن معالجة بياناتهم الشخصية لهذا الغرض، كما تم تزويدهم بأي معلومات إضافية قد تكون مطلوبة بموجب جميع المتطلبات المعمول بها؛

(ت) إذا اقتضى الأمر بموجب متطلبات الخصوصية وأمن المعلومات المعمول بها، يلتزم التاجر بضمان الحصول على الموافقات اللازمة من الأفراد، وذلك بما يتوافق مع تلك المتطلبات، لجمع أو استخدام أو الإفصاح عن أو معالجة البيانات الشخصية لأغراض استخدامات البيانات. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الحصول على الموافقة على معالجة المعاملات و/أو البيانات المالية، بما في ذلك الإفصاح عن ممارسات جمع ومعالجة واستخدام ومشاركة البيانات الشخصية (بما في ذلك أي نقل لها إلى خارج الدولة) من قبل البنك أو التاجر أو ماستركارد، وذلك وفقاً لما هو منصوص عليه في هذه الشروط والأحكام؛

(ث) أنه يقوم، وفقاً لمتطلبات الخصوصية وأمن المعلومات وعند الحاجة، بوضع وتنفيذ الإجراءات المناسبة للتعامل مع أي طلبات مقدمة من الأفراد الذين تتعلق بهم البيانات الشخصية لممارسة حقوقهم، بما في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – حق الوصول إلى البيانات الشخصية المحفوظة لدى البنك أو التاجر أو ماستركارد، أو تصحيحها. ويتحمل البنك والتاجر وحدهما المسؤولية الكاملة عن الرد على أي طلبات قد تتلقاها ماستركارد بخصوص البيانات الشخصية للأفراد. وتلتزم ماستركارد بالتعاون مع البنك في الرد على هذه الطلبات وتوفير إمكانية الوصول إلى البيانات الشخصية التي تحتفظ بها عند الاقتضاء وفي حال تلقي ماستركارد طلب وصول مباشر من أحد الأفراد، يتعين على البنك التعاون معها لضمان الرد الفوري والمناسب على ذلك الطلب؛

(ج) أنه يقدم جميع أوجه المساعدة والنسخ من الوثائق ذات الصلة التي تطلبها ماستركارد على نحو معقول، لتمكنها من الامتثال لمتطلبات الخصوصية وأمن المعلومات المعمول بها فيما يتعلق بمعالجة ماستركارد لهذه البيانات؛

(ح) أنه يتخذ الخطوات المعقولة لضمان أن البيانات الشخصية التي يقدمها إلى ماستركارد دقيقة وكاملة وحديثة؛

(خ) أن تكون جميع التعليمات التي يصدرها إلى ماستركارد فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية نيابةً عن البنك أو التاجر متوافقة مع كافة المتطلبات المعمول بها وجميع القوانين والأنظمة السارية؛ و

(د) أنه يتحمل وحده المسؤولية الكاملة عن جميع الإشعارات التنظيمية والموافقات المطلوبة، كما يتحمل وحده المسؤولية المنفردة عن محتوى أي ملفات، أو مراسلات، أو إشعارات، أو بيانات صحفية، أو تقارير تصدر بشأن أي حادثة تتعلق بأمن المعلومات وتنطوي على بيانات شخصية تخص البنك و/أو أي من التجار التابعين له.

6. يقر الطرفان بأن كل منهما ينفذ ويحافظ على برنامج مكتوب وشامل لأمن المعلومات، يشمل الإجراءات والعمليات التي تتوافق مع جميع متطلبات الخصوصية وأمن المعلومات المعمول بها، ويتضمن تدابير تقنية ومادية وإدارية/تنظيمية تهدف إلى: (1) ضمان أمن وسرية البيانات الشخصية؛ (2) الحماية من أي فقدان فعلي أو متوقع أو مشتبه به للبيانات الشخصية أو من التهديدات التي قد تطلها أو من المعالجة غير المصرح بها أو غير القانونية لأي بيانات شخصية (والإشارة إليها بـ "حادثة أمن المعلومات")؛ (3) الحماية من أي معالجة غير مصرح بها أو غير قانونية، أو فقدان، أو استيلاء فعلي أو مشتبه به على أي بيانات شخصية؛ و(4) ضمان التخلص السليم من البيانات الشخصية. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يشمل هذا البرنامج اختبارات منتظمة أو وسائل أخرى لرصد فعالية هذه التدابير الوقائية. ويقر الطرفان بأن كل منهما يمثل لجميع أحكام سياسات وإجراءات وتوجيهات أمن المعلومات الخطية لديه التي وافق عليها كل من ماستركارد والبنك لتطبيقها على الخدمات.

7. عندما يتلقى البنك خدمات فحص الاحتيال من ماستركارد، يُقر كل من ماستركارد والبنك وبوفاقان على أن البيانات الشخصية ستكون متاحة لماستركارد في سياق أداء التزاماتها فيما يتعلق بخدمات فحص الاحتيال والتي بمقتضاها ستعمل ماستركارد نيابة عن البنك وتجاره وفقاً لتعليماته وتوجيهاته، باستثناء معالجة البيانات الشخصية لغرض بناء نماذج احتيال لتقديم خدمات فحص الاحتيال والتي تعمل ماستركارد كمراقب لها. وفيما يتعلق بخدمات فحص الاحتيال، وبالإضافة إلى الالتزامات المبينة في البند 4، يجب على التاجر، إذا لزم الأمر، التأكد من حصولهم على الموافقة المناسبة من الأفراد وفقاً لمتطلبات الخصوصية وأمن المعلومات المعمول بها، لجمع واستخدام وإفشاء ونقل أو معالجة البيانات الشخصية بأي طريقة أخرى. يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر، معالجة المعاملات و/أو البيانات المالية، ومعالجة الفئات الخاصة من البيانات (أو ما يعادلها وفق قوانين حماية البيانات السارية)، والمعالجة لأغراض اتخاذ القرارات الآلية، وأنشطة المراقبة على الإنترنت، ومعالجة البيانات من أجهزة المستخدمين النهائيين من قبل البنك وتجاره وماستركارد في سياق خدمات فحص الاحتيال.

8. The Parties each acknowledge and agree that MasterCard may update these Data Processing Terms from time to time as may be required under applicable Privacy and Information Security Requirements and as necessary to provide the Services under the Terms and Conditions.
9. The following definitions apply in the context of this Annexure (IV):
- “**These Terms and Conditions**” means an agreement between the Bank and MasterCard to facilitate MasterCard Payment Gateway Services.
- “**Controller**” means a person who (either alone or jointly or in common with other persons) determines the purposes for which and the manner in which any personal data is or is to be processed.
- “**Merchant**” means a retailer that has entered into a Merchant agreement with the Bank (or, where applicable, an affiliate of the Bank), pursuant to which such retailer is authorized to accept certain payment methods as a means of payment for goods and services it provides to its clients.
- “**Personal Data**” means any information relating to an identified or identifiable natural person. An identifiable natural person is one who can be identified directly or indirectly, in particular by reference to an identifier, such as a name, identification number, location data, an online identifier, or to one or more factors specific to the physical, physiological, genetic, mental, economic, cultural, or social identity of that natural person.
- “**Privacy and Information Security Requirements**” means all applicable: (1) international, federal, state, provincial and local laws, rules, regulations, directives and governmental requirements relating in any way to the privacy, confidentiality or security of Personal Data, including, without limitation: laws regulating unsolicited email, telephone, and text message communications; security breach notification laws; laws imposing minimum security requirements; laws requiring the secure disposal of records containing certain personal data; telecommunication laws; and all other similar international, federal, state, provincial, and local requirements; (2) any other written information security requirements as may be agreed between MasterCard and the Bank.
- “**Processing of personal data**” (or “processing/process”) means any operation or set of operations which is performed on personal data or sets of personal data, whether or not by automated means, such as collection, recording, organisation, structuring, storage, adaptation or alteration, retrieval, consultation, use, disclosure by transmission, dissemination, or otherwise making available, alignment or combination, restriction, erasure or destruction.

#### ANNEXURE (V) – SERVICE LEVEL AGREEMENT

[To be attached if applicable]

8. يقر كل طرف من الأطراف ويوافق على أنه يجوز لهاستركارد تحديث شروط معالجة البيانات من وقت لآخر، حسبها يتطلب الأمر بموجب متطلبات الخصوصية وأمن المعلومات المعمول بها، وحسبها يكون ضرورياً لتقديم الخدمات بموجب الشروط والأحكام .

9. تنطبق التعاريف التالية في سياق هذا الملحق رقم (4):

«**الشروط والأحكام**» : إن الشروط والأحكام المبرمة بين البنك وهاستركارد لتسهيل خدمات بوابة الدفع هاستركارد.

«**المراقب**» : شخص (سواء وحده أو متزامن أو مشارك مع أشخاص آخرين) يحدد الأغراض التي من أجلها يتم معالجة أي بيانات شخصية.

«**التاجر**» : التاجر الذي أبرم اتفاقية تاجر مع البنك (أو عند الاقتضاء شركة تابعة للبنك) والتي بموجبها يفوض هذا التاجر في قبول بعض طرق الدفع كوسيلة لدفع قيمة سلع وخدمات يقدمها إلى عملائه.

«**البيانات الشخصية**» : أي معلومات تتعلق بأي شخص طبيعي محدد الهوية أو يمكن تحديد هويته. الشخص الطبيعي القابل لتحديد هويته هو الذي يمكن تحديد هويته بشكل مباشر أو غير مباشر، وخاصة عند الرجوع إلى معرفات الهوية مثل الاسم، أو رقم التعريف، أو بيانات الموقع، أو معرف على الإنترنت، أو إلى عامل أو أكثر من العوامل المحددة للهوية الجسدية، أو الفسيولوجية، أو الجينية، أو العقلية، أو الاقتصادية، أو الثقافية، أو الاجتماعية لهذا الشخص الطبيعي.

«**متطلبات الخصوصية وأمن المعلومات**» : جميع ما هو معمول به من: (1) القوانين والقواعد واللوائح والتوجيهات والمتطلبات الحكومية على المستوى الدولي والفيدرالي والإقليمي والمحلي التي تتعلق بأي شكل من الأشكال بخصوصية البيانات الشخصية أو سريتها أو أمانها. يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر: القوانين المنظمة للاتصالات غير المرغوب فيها عبر البريد الإلكتروني والهاتف والرسائل النصية؛ وقوانين الإخطار بانتهاك الأمن؛ والقوانين التي تفرض الحد الأدنى من المتطلبات الأمنية؛ والقوانين التي تنص على التخلص الآمن من السجلات التي تحتوي على بيانات شخصية معينة؛ وقوانين الاتصالات؛ وجميع المتطلبات الدولية والاتحادية والإقليمية والمحلية المماثلة الأخرى؛ (2) أي متطلبات أخرى تتعلق بأمن المعلومات المكتوبة التي قد يتم الاتفاق عليها بين هاستركارد والبنك.

«**معالجة البيانات الشخصية**» (أو «المعالجة/العملية»): أي عملية أو مجموعة من العمليات يتم إجراؤها على البيانات الشخصية أو على مجموعات من البيانات الشخصية، سواء كانت بوسائل آلية أم لا، مثل التجميع، أو التسجيل، أو التنظيم، أو الهيكلة، أو التخزين، أو التهئية، أو التغيير، أو الاستعادة، أو الاستشارة، أو الاستخدام، أو الإفصاح عن طرق الإرسال، أو النشر، أو الإباحة، أو الموائمة، أو الدمج، أو التقييد، أو المسح، أو الإتلاف.

#### الملحق رقم (5) – اتفاقية مستوى الخدمة

[يرفق إذا كان ذلك ممكناً]