

الشروط العامة المطبقة

صدرت هذه الشروط والأحكام من قبل شركة البتراء لخدمات الدفع بواسطة الهواتف النقالة، وفقاً إلى تعليمات الدفع بالهاتف النقال والتشريعات الصادرة عن البنك المركزي الأردني، ويحق للشركة تعديل هذه الشروط والأحكام في حال طرأ أي تغيير على الشروط والأحكام الخاصة المطبقة بالخدمة أعلاه.

تعتبر مقدمة هذا العقد جزءاً لا يتجزأ منه وتقرأ معه كوحدة واحدة.

التعريف

تطبق التعاريف التالية ضمن هذه الشروط العامة والأحكام:

- مقدم الخدمة: هي شركة البتراء لخدمات الدفع بواسطة الهواتف النقالة المنشأة بموجب قوانين المملكة الأردنية الهاشمية، والمسجلة في سجل الشركات تحت الرقم 1323 ويشار لها فيما بعد بالشركة أو مقدم الخدمة Orange Money.
- الخدمة: خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال عن طريق الربط بالبدالة الوطنية مباشرة.
- الوكيل: أحد الوكلاء المعتمدين لشركة البتراء لخدمات الدفع بواسطة الهواتف النقالة لتقديم خدمة الدفع من خلال الهاتف النقال.
- البنك: البنك المركزي الأردني.
- عقد الاشتراك: هو الشروط والأحكام وأية ملاحق أخرى تحكم العلاقة بين الشركة والعميل، والتي بموجبها يتم تزويد العميل بالخدمة بعد فتح المحفظة الإلكترونية للاستفادة من خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.
- العميل: هو الشخص الطبيعي و/ أو المعنوي الذي يقوم بفتح محفظة إلكترونية باسمه، والموقع على هذه الشروط والأحكام، والذي يتم تسجيله في البدالة الوطنية من خلال الشركة لغايات استخدام خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.
- المحفظة الإلكترونية: هي الحساب الافتراضي (virtual) الذي يتم فتحه لدى الشركة لتمكين العميل من تنفيذ حركات الدفع بواسطة الهاتف النقال.
- النقود الإلكترونية: هي القيمة النقدية المخزنة إلكترونياً أو مغناطيسياً أو بأي وسيلة أخرى، والتي تصدر مقابل استلام مبالغ نقدية بنوع العملة ذاتها وقيمتها، وتكون وسيلة وفاء قابلة للتحويل بين الأطراف المتعاملة بها بوسائل إلكترونية.
- البدالة الوطنية: نظام تشغله الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس ويشرف عليه البنك المركزي، وتسجل فيه البنوك والشركات والعملاء لغاية تبادل الحركات المالية وتوثيق جميع العمليات المنفذة من خلاله.

كيفية الاشتراك بالخدمة

لاشتراك بالخدمة، يجب زيارة أي من معارض الشركة أو الوكلاء المعتمدين، وإبراز وثيقة إثبات الشخصية وتعبئة طلب فتح محفظة إلكترونية وقراءة الشروط والأحكام والتوقيع على عقد الاشتراك بالخدمة.

واجبات العميل

1. يجب أن لا يقل عمر العميل عن 18 سنة ميلادية، وفي حال كان عمر العميل أقل من 18 سنة ميلادية، يجب تقديم الطلب من ولي الأمر أو وكيله القانوني.
2. يقرّ العميل بأن كافة البيانات والمعلومات والوثائق المقدمة من قبله صحيحة وأصولية، ويقرّ بمسؤوليته التامة عما ورد فيها وعن مدى قانونيتها وكافة الأمور المتعلقة بها و/ أو الناتجة عنها.
3. يفوض العميل الشركة بإرسال بياناته إلى البدالة الوطنية لغايات تسجيله، وتلتزم الشركة بإرسال نتيجة عملية التسجيل إلى العميل.

4. يقرّ العميل بأنه اطلع وفهم آلية عمل الخدمات وأي معلومات إرشادية مطبوعة أو منشورة على موقع الشركة الإلكتروني.
5. يلتزم العميل بالاطلاع على تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال والإطار التشغيلي والتعليمات الصادرة من البنك المركزي بهذا الخصوص وأية تعديلات تطرأ عليها.
6. يوافق العميل على اعتبار السجل الإلكتروني الذي يُحفظ ويُستخرج على أنظمة الشركة والمتصل بالبدالة الوطنية والخاص بكافة الحركات والعمليات المنفذة من خلال البدالة الوطنية هو السجل الإلكتروني المعتمد في حال نشوء أي نزاع.
7. يقرّ العميل بأن استخدام الخدمة خاضع للتشريعات النافذة الصادرة عن البنك المركزي.
8. يقرّ العميل ويوافق بأنه يحق للشركة/ مقدم الخدمة إيقاف و/ أو إلغاء تقديم الخدمة في أي وقت يشاء، وفقاً لتعليمات البنك المركزي بهذا الخصوص، بعد إعلام العميل بكافة الوسائل المتاحة ودون أن يترتب على الشركة/ مقدم الخدمة أي مسؤولية.
9. يقرّ العميل بعلمه وموافقته أنه يحق له فتح محفظتين على الأكثر فقط، على أن تكون كل محفظة مرتبطة برقم هاتف نقال واحد فقط، وبحيث يكون اشتراك العميل مرتبطاً بالرقم الوطني بالنسبة للأردني والرقم الوطني للشركات ورقم إثبات الشخصية المعتمد لغير الأردني، وفق التشريعات الصادرة عن البنك المركزي وتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
10. يقرّ العميل بعلمه بأن خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال تقدّم داخل المملكة الأردنية الهاشمية وبالدينار الأردني أو وفقاً لما يقرّه البنك المركزي.
11. يفوض العميل الشركة تفويضاً مطلقاً وغير قابل للنقض بقيود قيمة أي حركة منفذة على حساب المحفظة الإلكترونية للعميل لدى الشركة/ مقدم الخدمة.
12. يقرّ العميل بمعرفته بأن المحفظة الإلكترونية يتم ربطها برقم الهاتف النقال المزود والمختار من قبله، بحيث يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية التي يتم تحويلها من قبل الشركة/ الوكيل لمحافظ العميل مقابل المبالغ النقدية المستلمة، ومن بعدها يتم التعامل بتلك النقود الإلكترونية من قبل العميل.
13. يقرّ العميل بأنه اطلع على سقوف حركات الدفع بواسطة الهاتف النقال الصادرة عن مقدم الخدمة وأية تعديلات تطرأ عليها، والتي يتم نشرها على الموقع الإلكتروني للشركة.
14. يلتزم العميل بسقف الحركة الواحدة كما هو منصوص عليه في التشريعات الصادرة عن مقدم الخدمة وأية تعديلات تطرأ عليها والتي يتم نشرها على الموقع الإلكتروني للشركة.
15. يلتزم العميل وعلى مسؤوليته بإعلام الشركة فوراً في حال فقدان و/ أو تغيير رقم الهاتف النقال المسجل لدى الشركة.
16. يلتزم العميل وعلى مسؤوليته بالتأكد من تفاصيل الحركة، من حيث رقم هاتف مستقبل الحركة والقيمة قبل تنفيذ الحركة، والتأكد من حماية الرقم السري الشخصي (عدم إرفاق الرقم السري مع الهاتف أو الإفصاح عن الرقم السري لأي شخص آخر)، والتقيّد بكافة قواعد الأمن والسرية وحسب ما تقرّها الشركة.
17. يقرّ ويوافق العميل بأن الشركة لن تكون مسؤولة عن أي أخطاء و/ أو أضرار و/ أو مصاريف قد يتكبدها العميل نتيجة لأي إخلال بهذه الشروط والأحكام من قبله، كما أن العميل يلتزم ويتعهد بتحمل كافة التعويضات والمطالبات والأضرار التي قد تتعرض لها الشركة نتيجة لأي إخلال من قبله بهذه الشروط والأحكام و/ أو لأي سبب كان أو عند مطالبة أي طرف آخر.
18. يقرّ العميل بمعرفته أنه في حال عدم استخدامه لمحفظته الإلكترونية لمدة عام من تاريخ آخر حركة مالية، فسيتم تجميد تلك المحفظة وفقاً للتشريعات ذات العلاقة والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي بهذا الخصوص، وأنه في حالة رغبة العميل بتفعيل المحفظة الإلكترونية، فإنه يجب على العميل أو من يمثله قانونياً مراجعة الشركة أو أحد وكلائها المعتمدين لإعادة تفعيل المحفظة الإلكترونية.
19. يقرّ ويوافق العميل بأن الشركة تحتفظ بحقوقها وفي جميع الأوقات بتعديل الأحكام والشروط المتعلقة بهذه الخدمة ودون إبداء الأسباب بما في ذلك أسعار الخدمة، وذلك بعد إشعاره بهذا التعديل من خلال الرسائل النصية القصيرة أو أي من وسائل الاتصال والإعلام المناسبة. كما يقرّ بالتزامه بتلك الأحكام والشروط بعد تعديلها ويوافق بأنه في حالة استخدامه لهذه الخدمة/الخدمات بعد إجراء أي تعديلات أو تغييرات على أحكامها أو شروطها، قبولاً وموافقة منه لكل الشروط والأحكام والبنود الجديدة و/ أو المعدلة.

20. يقرّ العميل ويوافق على أنه في حالة التعديل على الأسعار من قبل الشركة، فإن أسعار الخدمة المعدلة ستطبق بعد شهر من إشعار العميل بالتعديل.
21. يقرّ العميل بأن الشركة تحتفظ بحقها في رفض طلب فتح حساب المحفظة الإلكترونية أو تعليق وإغلاق حساب المحفظة الإلكترونية في أي وقت ووفقاً لتقدير الشركة وحدها في أي من الحالات التالية، وعلى سبيل المثال وليس الحصر:
1. إذا أخفق العميل في الوفاء بأي من متطلبات الشركة.
 2. إذا خالف العميل أيّاً من القوانين والأنظمة المعمول بها.
 3. إذا خالف العميل أيّاً من شروط وأحكام عقد الاشتراك بالخدمة.
 4. تنفيذاً لأمر أو طلب من جهة قضائية أو أمنية أو رسمية.
- وفي جميع الأحوال فإن الشركة غير مسؤولة عن تعويض العميل عن أي ضرر مباشر ناتج عن إغلاق و/ أو تعليق حساب العميل لأي سبب كان.

22. للعميل الحق في تقديم شكوى إلى الشركة/ وحدة التعامل مع شكاوى العملاء و/ أو الاتصال على الرقم الخاص المجاني بمركز الشكاوى في أي وقت . كما وله الحق في حال عدم معالجة الشكوى التقدم بالشكوى للبنك المركزي وفقاً للتعليمات الصادرة عن البنك المركزي بهذا الخصوص.
23. من المتفق عليه بين الفريقين، أنه يحق للشركة فسخ العقد مباشرة في حال عدم تمكن الشركة من استكمال القيام بإجراءات العناية الواجبة الواردة في التعليمات الصادرة عن البنك المركزي بشأن المستفيد.
24. بموجب عقد الاشتراك، يفوض العميل الشركة بتقييد وخصم المبالغ من حساب المحفظة الإلكترونية الخاص به من أجل تسوية أي عمليات ورسوم وعمولات مستحقة على العميل. وإذا كانت المبالغ المحفوظة في حساب العميل لا تكفي لتغطية قيمة العملية والرسوم، فيحق للشركة رفض العملية.
25. يجب على العميل إخطار الشركة خطياً بأي تغيير على عنوانه أو بيانات الاتصال به أو رقم هاتفه النقال.
26. تكون جميع عمليات المحفظة الإلكترونية التي يقوم بها العميل نهائية وغير قابلة للإلغاء، ولا يجوز للعميل أن يطلب من الشركة إلغاء أو إبطال أي عملية أو حركة يقوم بها.
27. بموجب عقد الاشتراك، يوافق العميل بأن يسمح للشركة بالاتصال به مباشرة لعرض خدمات وعروض تلبي حاجاته، كما يوافق العميل على استقبال رسائل ترويجية على هاتفه النقال لخدمات الشركة.

واجبات الشركة

1. تلتزم الشركة بتقديم الخدمة المتفق عليها وفقاً للقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها ووفقاً لهذه الشروط والأحكام.
2. تلتزم الشركة بالحفاظ على سرية معلومات العميل وعدم الإفصاح عنها باستثناء المعلومات التي يوافق العميل على نشرها و/ أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها، وفقاً لطلب الجهات الأمنية و/ أو الجهات القضائية و/ أو بناءً على طلب رسمي من البنك المركزي وفقاً للتشريعات النافذة.
3. تلتزم الشركة باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتوافق الخدمة مع كافة التشريعات النافذة في المملكة، وأية تعليمات صادرة عن البنك المركزي، والالتزام بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
4. تتقاضى الشركة من العميل عمولة مستحقة للشركة عن بعض العمليات/الحركات المنفذة التي يقوم بها العميل عند استخدامه لخدمات الدفع من خلال الهاتف النقال.
5. تلتزم الشركة بإعلام العميل عن رصيد محفظته فور انتهاء أي حركة مالية عليها.
6. تلتزم الشركة برد المبالغ للعملاء في حال توقف الشركة عن تقديم الخدمة وفقاً للإجراءات الواردة في التشريعات النافذة.
7. تلتزم الشركة بإنهاء عقد الاشتراك بالخدمة بناءً على طلب العميل وفي أي وقت يشاء ودون تحميله أية عمولات، وعلى الشركة اتخاذ الإجراءات اللازمة لإعادة المبالغ التي تستحق للعميل بعد إشعار العميل ورقياً أو إلكترونياً بخصوص إنهاء العقد، وتنفيذ إغلاق المحفظة وتحرير ربط المحفظة الإلكترونية برقم الهاتف النقال في نفس يوم العمل.
8. تلتزم الشركة بأخذ كافة الإجراءات اللازمة والتدابير الاحترازية لضمان أمن وسرية معلومات العميل وفقاً للتشريعات النافذة.

9. تبذل الشركة أفضل مساعيها لبدء تفعيل الخدمة خلال 24 ساعة من تاريخ الاشتراك، ما لم يكن هنالك أية موانع فنية أو إجرائية لتفعيل الخدمة.

حقوق العميل

- يحق للعميل سحب موافقته التي سبق اعطائها وذلك خطياً أو إلكترونياً أو شفويّاً على ان يتم تسجيل السحب الشفوي، وفي حال تم سحب المعلومات يتم إعادة تقييم وضع محفظة العميل للإبقاء عليها أو إيقافها بشكل كامل في حال تأثير هذا السحب على قدرة الشركة على التعرف على العميل أو تقديم الخدمة له.
- كما ويحق للعميل الاعتراض على معالجة بياناته الشخصية اذا كانت غير ضرورية التي جمعت من اجلها، او إن كانت زائدة على متطلباتها أو مخالفة للتشريعات النافذة في المملكة
- يحق للعميل طلب تصحيح بياناته الشخصية مرفقاً به جميع الوثائق المعززة للطلب
- يحق للعميل طلب حذف بياناته الشخصية او جزء منها اذا كانت غير ضرورية لتحقيق الأغراض التي جمعت من اجلها او انتهى الغرض الذي جمعت من اجله

حل النزاعات

يقرّ ويوافق العميل بأن محاكم قصر العدل هي المختصة في النظر بأي نزاع يتعلق بهذه الشروط والأحكام.

القوة القاهرة

تقوم الشركة ببذل أقصى الجهد لضمان العمل الجيد للخدمات، على أن الشركة لن تكون مسؤولة عن أي خطأ أو انقطاع للخدمة أو غيرها من الحوادث الخارجة عن سيطرتها، وعلى وجه الخصوص لن تكون مسؤولة عن القوة القاهرة أو الخطأ الذي يسببه طرف ثالث، أو يسببه تصرف أو إهمال العميل أو سوء استخدام الخدمة من قبل العميل.