شروط وأحكام عامة لخدمة Cash2go

- جميع المعاملات التي تتم من خلال الخدمة تخضع للوائح البنك المركزي المصري المنظمة لخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، بالأضافة إلى قواعد البنك وماستركارد الدولية. تسجيل حساب الهاتف المحمول يقتصر على حاملي الجنسية المصرية من الأشخاص الطبيعيين.
  يمكن ربط حساب الهاتف المحمول بخط هاتف واحد فقط من أي شبكة محمول مرخصة تعمل داخل جمهورية مصر العربية. يجب أن يكون الخط المسجل مملوكاً للعميل ومسجلاً باسمه. يمكن للعملاء فتح أكثر من حساب للهاتف المحمول بحد أقصى ثلاث حسابات على مستوى كافة البنوك التي تقدم الخدمة في مصر.
- يشكل توقيع طلب الاشتراك في الخدمة اتفاقًا ملزماً ونهائياً مع البنك. يحتفظ البنك بالحق في مراجعة طلب العميل واتخاذ قرار بشأن تفعيل الخدمة خلال ٤٨ ساعة من تقديم الطلب، دون إخطار مسبق أو توضيح. تعتمد إتاحة على تقييم البنك والجدول الزمني لاستعادة الأنشطة المحدد في خطة استمرارية الأعمال.
  تعمل الخدمة حصرياً بالجنيه المصري، وتقتصر الملعاملات على التحويل داخل مصر فقط. ولا يُسمح بتحويل العملات أو عمليات المقاصة بين حسابات العملاء بأي عملة أجنبية. **يقتصر تحويل الأموال على الحالات التالية:**
  - التحويل بين حسابات الهاتف المحمول المختلفة داخل مصر.
  - التحويل بين حساب الهاتف المحمول الخاص بالعميل وحسابه المصرفي لدى نفس البنك.

التزامات وحقوق البنك:

- يوفر البنك خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول على مدار الساعة، مع ضمان تنفيذ العمليات بالسرعة المناسبة.
- في حالة انقطاع الخدمة بسبب أعمال الصيانة، يجب على البنك إخطار العملاء مسبقاً.
- يحتفظ البنك بالحق في إضافة أو حذف أو تعديل أي من شروط وأحكام الخدمة في أي وقت، وسيتم إخطار العملاء إلكترونياً بأي تغييرات من خلال تطبيق الهاتف المحمول.
- تخضع حدود رصيد المحفظة الإلكترونية، بالإضافة إلى القيمة والتكرار للمعاملات اليومية والشهرية للسحب والإيداع والتحويل، للشروط والأحكام المعلنة من قبل البنك. ويحتفظ البنك بالحق في تعديل هذه الحدود وفقًا لتقديره دون إشعار مسبق أو موافقة من العمي.
- يحتفظ البنك بالحق في تعديل أي رسوم أو تكاليف خاصة بهذه الخدمة من وقت لآخر وفقاً لتقديره المطلق، وسيقوم البنك بالإعلان عن التغييرات للعملاء المشتركين في الخدمة عبر الوسائل التي يراها مناسبة.

في حالة تلقي البنك إشعاراً برد قيمة عملية بيع (مرتجعات) تمت باستخدام المحفظة الإلكترونية، سيقوم البنك بإضافة المبلغ المستحق الذي تم تسجيله مسبقاً إلى حساب المحفظة الإلكترونية الخاص بالعميل.

التزامات وحقوق العميل:

- يقتصر الحق في استخدام الخدمة على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها
- يقر العميل بموافقته على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه، حساباته لدى البنك إلى أي من فروعه و/أو وكلائه و/أو أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية، أو المصرفية، أو التسويقية، أو لأي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة وفق لما يراه البنك مناسباً ولازم في هذا الشأن
- يلتزم العميل خلال فترة التعاقد بإخطار البنك في حالة تغيير أية من البيانات الخاصة به أو تغير أو عدم حيازته لرقم خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب الهاتف المحمول حتى يتيح للبنك ربط حساب الهاتف المحمول القائم برقم خط الهاتف المحمول الجديد مع ضرورة إبلاغ البنك بهذا التغيير في أسرع وقت لإغلاق حساب الهاتف المحمول
- يقر العميل بقبول مستخرجات النظام والرسائل والبرقيات والفاكسات والبريد الإلكتروني والاتصالات الهاتفية المسجلة المتعلقة بالخدمة محل هذا النموذج، والتي يقدمها البنك من خلال سجلاته ودفاتره وحساباته كدليل قاطع على صحة ما ورد فيها
- لهذا الغرض، يُفوض العميل البنك أو أي طرف آخر قد يعهد إليه البنك بتنفيذ أي من التزاماته المفروضة عليه، بما في ذلك تسجيل المكالمات الهاتفية التي تتم معه فيما يتعلق بهذه الخدمة.

- يقر العميل بأن البنك غير مسؤول عن رفض أي جهة قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد كما أنه لن يكون مسؤولا عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها العميل مقابل ذلك الرصيد، وأي شكوى من العميل في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك الجهة مباشرة. وسوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترده العميل إلى حساب الهاتف المحمول وذلك بعد حصول البنك على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك الجهة.
- يقر العميل بعلمه بأن الطبيعة الإلكترونية للخدمة لن تسمح للعميل بالتعامل على حساب الهاتف المحمول بموجب شيكات ورقية أو أوامر دفع كتابية، وبناءً عليه فإنه لن يكون من حق العميل أن يطلب من البنك أن يصدر له دفاتر شيكات على حساب الهاتف المحمول.
- يقر العميل بالتزامه بقراءة التحذيرات والإطارات التنبيهية مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال وغيرها من التنبيهات التي قد تصدر من البنك والمرسلة عبر التطبيق أو المعلنة على أي من القنوات الإلكترونية الخاصة بالبنك.
- يقر العميل بأن قبول أي تغيير في الشروط والأحكام التي قد تظهر من خلال تطبيق الهاتف المحمول إلكتروني يعتبر إلزام قانوني عليه. يقر العميل بمسؤوليته في الحفاظ على سرية كلمة السر الرقم السري الخاص بالخدمة وعدم إطلاع أي شخص آخر عليه. يجب على العميل عدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية لكلمة السر، أو بطاقة الهوية أو جواز السفر أو العناوين أو أرقام حسابات البنك الخاصة به لأي شخص.
- يقر العميل بالتزامه بعدم استخدام تطبيقات هواتف محمولة غير المعتمدة أو المزيفة.
- في حالة فقد أو سرقة الهاتف المحمول الخاص بالعميل يقوم العميل فوراً بإيقاف الخدمة من خلال الاتصال برقم خدمة العملاء للبنك، وفي حالة إجراء أي معاملات على حساب الهاتف المحمول قبل إبلاغ البنك يكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام.
- يلتزم العميل بإخطار البنك في حالة التنازل عن رقم الهاتف المحمول الخاص به لإيقاف الخدمة. كما يحق للبنك في حالة ثبوت عدم حيازة العميل لرقم الهاتف المحمول أن يقوم بإيقاف الخدمة دون سابق إخطار للعميل.
- يقر العميل بأنه على علم بضرورة عدم استخدام تطبيق الهاتف المحمول في حالة أن هاتفه عرضة لمخاطر الاختراق وضرورة إخطار البنك فوراً.
- يقر العميل بمسؤوليته عن جميع المعاملات التي تتم على حساب الهاتف المحمول الخاص به، ويقر بأن البنك غير مسؤول عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل بسبب سوء استخدامه للخدمة أو نتيجة إلى خطأ يرتكبه أو أي خلل قد يحدث للخدمة أو لعدم كفاية رصيد حساب الهاتف أو لأي سبب آخر.

- يقر العميل بعدم مسؤولية البنك عن أي خلل أو أعطال قد تحدث على الهاتف المحمول أو شبكة الهاتف المحمول أو خط الهاتف المحمول.

يتعهد العميل بسداد أي رسوم أو مصاريف تتعلق بالخدمة والتي يحددها البنك والمعلن عنها من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك أو من خلال الإخطارات على تطبيق الهاتف المحمول، كما يوافق العميل على خصم قيمة رسوم التجديد السنوية للخدمة من حساب محفظة الهاتف المحمول.

- يقوم العميل في حالة اعتراضه على أي من الشروط والأحكام أو المصاريف والرسوم بتقديم طلب لإغلاق حساب حسابات الهاتف المحمول وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقاً عليه واسترداد أية مبالغ متاحة في رصيده في موعد غايته 30 يوم من تاريخ إخطاره بهذا التعديل.

سرية الحسابات والبيانات:

- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بمناسبة تقديم الخدمة، كما يتعهد بالمحافظة على سرية بيانات كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال أي من الوسائل الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة
- لا يحق لموظفي البنك أو أي من وكلائه أن يطلبوا من مستخدم النظام الإفصاح عن البيانات السرية كالأرقام التعريفية أو كلمات السر من خلال أي وسيلة، وفي حالة وقوع ذلك يجب على العميل الاتصال بالبنك وإبلاغه في أسرع وقت ممكن
- يعفي العميل البنك من الالتزام بالسرية المصرفية في الحالات التي يعهد البنك إلى أي طرف ثان سواء داخل جمهورية مصر العربية أو خارجها لتنفيذ أي من الخدمات التي التزم بها وفق لشروط وأحكام الخدمة كما يصرح العميل للبنك بتبادل المعلومات والبيانات الخاصة بحساب الهاتف المحمول مع أي من الجهات التي يتعامل معها البنك لتقديم تلك الخدمة

الاشتراك بالخدمة:

- يقوم العميل بالتوقيع على طلب الاشتراك في الخدمة وتقديم أصل بطاقة الرقم القومي أو وجواز السفر واستكمال مستندات وإجراءات منح حساب الهاتف المحمول في أي من فروع بنك أبوظبي الأول مصر. من خلال Cash2go يقوم العميل بتحميل تطبيق المحفظة الذكية Google Play أو App Store
- يقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل خلال 48 ساعة من تاريخ تقديم الطلب تؤكد له بموجبها إتمام فتح حساب الهاتف المحمول وإخطاره بالكود التفعيلي الخاص به الذي يتيح للعميل الدخول على حساب الهاتف المحمول لأول مرة فقط
- يقوم العميل بتفعيل الحساب عن طريق إدخال رقم المحمول المسجل، النقر على رابط (أقبل) بما يفيد قبول الشروط والأحكام يقوم PIN إلكتروني وتغيير الكود التفعيلي المرسل واستبداله بالعميل باختياره
- يجب أن يكون اختيار كلمات السر الخاصة بخدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول معقدة وعدم اختيار كلمات سر تتضمن معلومات مثل تاريخ الميلاد اد أو رقم الهاتف أو جزء من اسم مستخدم النظام يسهل التعرف عليها
- يحتفظ العميل بالرقم السري على مسؤوليته الشخصية وعلى أن يقوم بتغييره في حالة معرفة أحد غيره له عن طريق اتباع الخطوات التالية على محفظة الهاتف المحمول:
  - الدخول إلى قائمة الإعدادات
  - اختبار خاصية تغيير الرقم السري
  - إدخال الرقم القديم
  - ثم إدخال الرقم الجديد يليه إدخال الرقم الجديد مرة أخرى للتأكيد.
- يقوم البنك بتفعيل الخدمة خلال يومان عمل من تاريخ تقديم طلب الاشتراك المقدم من العميل
- يحق للعميل التصرف في رصيده الإلكتروني من خلال إيداع أو سحب الأموال، سواء عن طريق مقدمي الخدمة (إن وجدوا) أو فروع البنك، أو تحويل الأموال من رصيده الإلكتروني إلى عملاء آخرين، أو السداد مقابل الحصول على خدمات أو السلع.
- يلتزم العميل بأن يقدم لمقدمي الخدمة مستند تحقيق الشخصية عند إجرائه عمليات السحب أو الإيداع
- يتاح لعملاء البنك من حاملي بطاقات الدفع الإلكترونية المختلفة (الائتمانية - بطاقات الخصم - المدفوعة مقدم)
- تغذية حساب الهاتف المحمول من خلال رصيد هذه البطاقات .تعتبر التحويلات من بطاقات الائتمان إلى المحافظ بمثابة سحوبات نقدية

إلغاء الخدمة:

- يحتفظ البنك وفق لمطلق تقديره وبدون إبداء أسباب بحقه في إيقاف تقديم الخدمة للعميل. في حالة إنهاء عمل النظام أو في أي أحوال أخرى ينتج عنها توقف تقديم الخدمة للعميل يلتزم البنك بالوفاء بتعهداته لدى العميل بما في ذلك إعادة رصيد وحدات النقود الإلكترونية المتاحة بحساب الهاتف المحمول إلى العميل.

كيفية إيقاف إنهاء الخدمة

- يقوم العميل بالاتصال بمركز خدمة العملاء الخاص بالبنك ليتم إيقاف الخدمة فورياً وذلك في حالة فقد أو سرقة الهاتف المحمول أو أي سبب آخر
- يحق للعميل في أي وقت إغلاق حساب الهاتف المحمول واسترداد الأموال التي تقابل رصيده الإلكتروني وذلك عن طريق توقيعه على طلب إلغاء الخدمة لدى أحد فروع البنك، ويلتزم البنك بإيقاف حساب الهاتف المحمول فوري على أن يتم إنهاء الخدمة نهائي وإجراء التسويات اللازمة خلال 30 يوم من تاريخ تقديم الطلب مع التزام العميل بسداد أي مصاريف أو رسوم مستحقة

اللغة:

- يوافق العميل على أن تكون جميع المراسلات بأحد اللغات التالية بحسب الأحوال
  - اللغة العربية
  - اللغة الإنجليزية

وسائل الاتصال:

- يوافق العميل على أن يكون التواصل من جانب البنك من خلال أي من الوسائل التالية:
  - الرسائل النصية القصيرة
  - البريد الإلكتروني

- البريد العادي
- البريد المسجل
- الفاكس
- كشف الحساب الإلكتروني
- الموقع الإلكتروني للبنك
- الإعلانات والتنبيهات الدعائية التي تطبع على كشوف الحسابات

- سيتم احتساب المصاريف المعلنة بأي من وسائل الاتصالات المتاحة من قبل البنك وذلك في حالة عدم تفعيل المنتج أو الخدمة من العميل خلال يومين عمل

الشكاوى

تقديم الشكاوى بالاتصال على مركز خدمة العملاء أو تقديم شكوى كتابية أو من خلال الشاشة الإلكترونية في أي فرع يختاره من فروع البنك على مستوى الجمهورية؛ وفي حالة عدم الرد عليها من البنك بحد أقصى خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام البنك للشكوى فيما عدا معاملات جهات خارجية حيث يستغرق بحثها مدة أطول ويتم إبلاغ العميل في حينه بالمدة المتوقعة للرد على الشكوى فإنه يحق للعميل المقترض/صاحب الحساب /طالب إصدار البطاقة /العميل) الرجوع إلى البنك المركزي المصري، في حالة قيام العميل بإخطار البنك بعدم قبوله الرد على الشكوى المقدمة من جانبه وذلك في أجل أقصاه يوم عمل من تاريخ قيام البنك بإبلاغه بالرد على الشكوى فيقوم البنك بإعادة النظر في الرد وفحص الشكوى مرة أخرى والرد النهائي خلال 15 يوم عمل، وفي حالة عدم قبول العميل الرد من جانب البنك على الشكوى إيحق للعميل عندئذٍ تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري.

تسوية المنازعات:

يقر العميل بأن البنك غير مسؤول عن أي خلافات قد تنشأ بين العميل والتاجر حول السلع أو الخدمات التي يتم الحصول عليها عن طريق محفظة الهاتف.

- في حالة وجود شكاوى أو منازعات على المعاملات المالية يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء أو زيارة أقرب فرع من فروع البنك على أن يقوم البنك بالرد على الشكوى في موعد أقصاه 10 أيام عمل. يسري على هذه الخدمة أحكام القانون المصري والتعليمات والقواعد الرقابية من البنك المركزي المصري المنظمة لخدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول ويكون نظر المنازعات التي تنشأ عن تنفيذ الخدمة والفصل فيها من اختصاص المحاكم الاقتصادية على اختلاف أنواعها ودرجاتها واختصاصها المحلي . يرجي عدم التوقيع على النموذج فارغ أو غير مكتمل.