

الشروط والأحكام الخاصة ببطاقة بنك الخليج مسبقة الدفع

الشروط والأحكام الخاصة ببطاقة بنك الخليج مسبقة الدفع

يخضع استخدام بطاقة بنك الخليج مسبقة الدفع للشروط والأحكام المبينة في "اتفاقية بطاقة بنك الخليج مسبقة الدفع". وتشير عبارة "بطاقة مسبقة الدفع" إلى بطاقة بنك الخليج مسبقة الدفع المشتراة من العميل أو الصادرة باسمه. "العميل" تعني الشخص الذي قام بشراء البطاقة والأشخاص المخولين من قبل المشتري أو المصدر باستخدامها. ويخضع لهذه الشروط والأحكام كافة الأشخاص المخولون باستخدام البطاقة مسبقة الدفع وكذلك لأية شروط وأحكام أخرى مرتبطة بالبطاقة ويتم الاتفاق عليها. وبشراء البطاقة أو التوقيع على الاتفاقية أو تفويض آخرين باستخدامها، يوافق العميل على (أ) استخدام البطاقة مسبقة الدفع، و(ب) جميع الاتفاقيات التي يتم إبرامها الآن أو في المستقبل مع العميل وفقاً لهذه الشروط والأحكام. ويجوز لبنك الخليج إدخال أية تعديلات على الشروط والأحكام وعلى مزايا البطاقة وأية رسوم مقررة لها، في أي وقت من الأوقات.

1. التعاريف

- أ. **الاتفاقية:** تعني الشروط والأحكام المبينة في هذه الوثيقة وأية تعديلات يتم إدخالها عليها من وقت لآخر بما في ذلك تلك الخاصة بنموذج طلب البطاقة.
- ب. **كشف الحساب:** يعني كشف الحساب الذي يستطيع العميل الإطلاع عليه من خلال موقع البنك والخاص بالبطاقة مسبقة الدفع الشخصية، والذي يوضح جميع العمليات والفيود التي تمت على حساب البطاقة مسبقة الدفع.
- ت. **جهاز الصراف الآلي:** تعني جميع أجهزة الصراف الآلي التي تعمل بشكل إلكتروني وتتيح إمكانية الدخول لإتمام بعض العمليات المصرفية من خلالها باستخدام البطاقة مسبقة الدفع.
- ث. **الأرصدة المتوفرة:** تعني الأرصدة المتوفرة في البطاقة مسبقة الدفع في أي وقت من الأوقات.
- ج. **البنك:** يعني بنك الخليج ش.م.ك. وكافة فروع وخلفائه والمتنازل إليهم.
- ح. **يوم العمل:** يعني أيام العمل الرسمية للبنوك في دولة الكويت والتي تبدأ من يوم الأحد إلى يوم الخميس من كل أسبوع باستثناء أيام الإجازات الرسمية المعلنة والعامه.
- خ. **حامل البطاقة:** يعني العميل و/أو مستخدم آخر للبطاقة مسبقة الدفع المخول باستخدامها من قبل العميل.
- د. **الرسوم والعمولات:** تعني جميع الرسوم والعمولات المقررة من قبل البنك لإصدار واستخدام و/أو تجديد البطاقة مسبقة الدفع كما هو مذكور بالتفصيل في البند (3) من هذه الاتفاقية وأية تعديلات عليها من وقت لآخر.
- ذ. **العملات:** تعني، لأغراض هذه الاتفاقية، الدينار الكويتي (العملة الرسمية المستخدمة في دولة الكويت) وأية عملات أخرى يوفرها البنك من وقت لآخر.
- ر. **التاجر:** يعني أي من التجار والشركات والمؤسسات والمحال التجارية و/أو أية كيانات أخرى تقبل التعامل بالبطاقة مسبقة الدفع لسداد ثمن أية مشتريات أو خدمات و/أو التي توافق على إجراء سحب نقدي بواسطة البطاقة مسبقة الدفع.
- ز. **الحد الأقصى:** يعني الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكن فيه تعبئة البطاقة مسبقة الدفع، وتعبئة وإعادة تعبئة البطاقة مسبقة الدفع الشخصية، والذي يحدده البنك من وقت لآخر.
- س. **الحد الأدنى:** يعني الحد الأدنى للمبلغ المطلوب لتعبئة البطاقة مسبقة الدفع، وتعبئة وإعادة تعبئة البطاقة مسبقة الدفع الشخصية، والذي يحدده البنك من وقت لآخر.
- ش. **تشغيل:** يعني أي استخدام للبطاقة مسبقة الدفع، رقم البطاقة و/أو الرقم السري للبطاقة.

ص. **الخدمة المصرفية عبر الانترنت:** تعني الخدمة التي يقدمها بنك الخليج لعملائه ليتمكنوا من الإطلاع على كشوفات حساباتهم، وتحويل الأموال أو سداد المدفوعات من خلال شبكة الانترنت.

ض. **البطاقة مسبقة الدفع:** تعني إما (1) بطاقة مسبقة الدفع العامة غير الشخصية والتي لا تحمل اسم حامل البطاقة ويمكن تعبئتها مرة واحدة فقط، أو (2) البطاقة مسبقة الدفع الشخصية والتي تحمل اسم صاحبها، والتي يمكن استخدامها لمرات عديدة وتعبئتها في أي وقت.

- ط. **الرقم السري للبطاقة:** يعني رقم التعريف الشخصي الصادر عن البنك إلى حامل البطاقة والذي يعرّف البطاقة عن طريق جهاز الصراف الآلي وأجهزة نقاط البيع.
- ظ. **أجهزة نقاط البيع:** يعني الأجهزة الإلكترونية التي تسمح للعميل بسداد قيمة المشتريات لدى التاجر/ التجار باستخدام البطاقة مسبقة الدفع.
- ع. **فترة الصلاحية:** تعني فترة 3 سنوات من تاريخ إصدار البطاقة مسبقة الدفع الشخصية ولغاية سنة واحدة من تاريخ شراء البطاقة مسبقة الدفع غير الشخصية.
- غ. **العميل:** يعني الشخص الحاصل على البطاقة مسبقة الدفع ومستخدمها وصاحب الحساب الخاص بها.
- ف. **البطاقة الأساسية:** تعني البطاقة الصادرة لحامل البطاقة الأساسية.
- ق. **حامل البطاقة الأساسية:** يعني الشخص الذي قام بطلب الحصول على البطاقة مسبقة الدفع ومستخدم البطاقة الأساسية وصاحب حساب البطاقة.
- ك. **البطاقة الإضافية:** تعني أية بطاقة إضافية مسبقة الدفع صادرة بناءً على طلب حامل البطاقة الأساسية ليتم استخدامها من قبل حامل البطاقة الإضافية.
- ل. **حامل البطاقة الإضافية:** يعني الشخص المخول من قبل حامل البطاقة الأساسية باستخدام البطاقة الإضافية.
- م. **الموقع:** تعني: www.e-gulfbank.com.

2. استخدام البطاقة مسبقة الدفع

- أ. البطاقة مسبقة الدفع هي أداة دفع يتعين تعبئتها بمبلغ ما عند شرائها أو إصدارها وذلك بالدينار الكويتي أو أية عملة أخرى حسبما يقررها البنك من وقت لآخر. ويمكن إصدار هذا النوع من البطاقات للعميل من خلال أي من فروع أو قنوات البنك المخولة بذلك. كما يمكن إصدارها لأفراد العائلة أو مندوبي الشركة أو السائقين أو أي شخص مفوض من قبل حامل البطاقة الرئيسي.
- ب. يتعهد العميل بالالتزام بجميع التعليمات الصادرة عن البنك بخصوص استخدام البطاقة مسبقة الدفع والحفاظ عليها. كما يمكن إصدارها لأي شخص وتخضع لنفس شروط البطاقة الإضافية.
- ت. يكون حامل البطاقة مسؤولاً عن سداد جميع المبالغ والرسوم التي يتم تسجيلها على حساب البطاقة بما في ذلك المبالغ المترتبة على البطاقة/البطاقات الإضافية.
- ث. من المتوقع عليه أن جميع استخدامات البطاقات مسبقة الدفع ستكون داخل دولة الكويت وبعملة الدينار الكويتي، وبأن جميع المبالغ المترتبة على العمليات والرسوم والعمولات سيتم خصمها مباشرة وبشكل تلقائي من حساب البطاقة. وعند أي استخدام للبطاقة خارج دولة الكويت، يتم تحويل المبالغ المترتبة عليها من العملة الأجنبية إلى الدينار الكويتي، ويكون حامل البطاقة مسؤولاً عن الفرق في سعر الصرف وأية رسوم أخرى يجدها البنك و/أو أية رسوم مطبقة من قبل شركة فيزا أو ماستركارد (قيمة الرسوم 3.5% شاملة رسوم فيزا/ ماستركارد).
- ج. لا تعتبر البطاقة مسبقة الدفع حساب جاري أو حساب توفير، أو ودیعة تحت الطلب أو حساب أصول شخصية، ولا يتم منح أية فوائد على الرصيد المتوفر فيها. بحسب الرصيد المتاح في البطاقة مسبقة الدفع، قد يسمح البنك للعميل باستخدام البطاقة لعمل سحب نقدي من جهاز الصراف الآلي وفقاً لهذه الشروط والأحكام. ويجوز استخدام البطاقة مسبقة الدفع لسداد ثمن المشتريات من البضائع والخدمات لدى التجار الذين يقبلون البطاقات مسبقة الدفع، داخل وخارج الكويت خلال فترة صلاحية البطاقة، شاملاً ذلك العمليات التي تتم عبر الانترنت.
- ح. يوافق العميل ويتعهد بعدم استخدام البطاقة مسبقة الدفع في أي نشاط غير قانوني أو محظور وفقاً للقوانين المعمول بها.
- خ. يقر العميل بمسؤوليته الشخصية عن (1) استخدام البطاقة مسبقة الدفع (بما فيها على سبيل المثال لا الحصر، الدخول إلى المواقع الممكن زيارتها باستخدام الرقم السري للبطاقة، (2) جميع العمليات التي تتم باستخدام البطاقة مسبقة الدفع أو الرقم السري للبطاقة، (3) استخدام العميل لجميع مواقع الغير، و(4) استخدام البطاقة مسبقة الدفع من قبل أي شخص يسمح له العميل باستخدام البطاقة نيابة عنه.
- د. يوافق العميل على عدم الرجوع على البنك للمطالبة بمبالغ أية عمليات تم إجراؤها. ولن يكون البنك مسؤولاً في حال عدم اتمام السحوبات و/أو الدفعات بواسطة جهاز الصراف الآلي، نقاط البيع، أو أي عملية شراء تتم عبر الانترنت.
- ذ. لن يكون البنك مسؤولاً عن أو طرفاً في أي نزاع/ نزاعات قد تنشأ بين حامل البطاقة والتاجر بخصوص البضائع المباعة و/أو الخدمات التي يوفرها التاجر لحامل البطاقة.

3. إصدار البطاقة مسبقة الدفع

يوفر البنك نوعين من البطاقات مسبقة الدفع.

ب. خارج الكويت: المعاملات لدى المتاجر أو عبر المواقع الإلكترونية التي تتم في المحلات التجارية أو المواقع الإلكترونية خارج دولة الكويت وبعملة أجنبية غير الدينار الكويتي.

3- تشمل المعاملات المؤهلة لكسب استرداد نقدي على البطاقات red مسبقة الدفع ما يلي:

أ. سيتم احتساب مبلغ الاسترداد النقدي على المعاملات التي تتم داخل وخارج الكويت من خلال فئات الأعمال التالية على النحو المحدد في Visa و MasterCard:

- 7832: السينما
- 4812، 4814: شركات الاتصالات
- 5814، 813، 5812، 5811: مطاعم ومقاهي

4- المعاملات غير المؤهلة لكسب استرداد نقدي على البطاقات موج red مسبقة الدفع تشمل ما يلي:

أ. السحب النقدي، رسوم البطاقة السنوية، قسائم الائتمان، التداول، جميع الرسوم الأخرى

ب. معاملات شبه النقدية

ت. المعاملات التي تتضمن رمز فئة التاجر التالية المحددة من فيزا وماستركارد و / أو المعاملات التي تتعارض مع قواعد وقوانين دولة الكويت

- 4829: الحوالات المالية - الحوالات المصرفية
- 6012: مؤسسات مالية

• 6051: المؤسسات غير المالية - صرف العملات الأجنبية والحوالات المالية (وليس حوالة مصرفية) والشيكات السياحية

• 7995: معاملات تتعارض مع القواعد العامة والقوانين المقررة في دولة الكويت

5- برنامج الاسترداد النقدي للدفع المسبق صالح للمعملاء الفرديين. لا يسري عرض استرداد النقدي على أية بطاقات مسبقة الدفع صادرة للشركات أو المؤسسات التجارية.

6- برنامج red للاسترداد النقدي للدفع المسبق صالح للمعملاء حساب red فقط

7- يمكن إصدار بطاقة red للاسترداد نقدي واحدة فقط لكل عميل red

8- يسري عرض استرداد النقدي على بطاقات مسبقة الدفع للاسترداد النقدي ولا يسري على بطاقات مسبقة الدفع الشخصية أو بطاقة الهدايا مسبقة الدفع.

9- يتم احتساب مبالغ الاسترداد النقدي وفقاً لرمز فئة التاجر الذي يحدده البنك مقدم الخدمة وفقاً لإرشادات فيزا وماستركارد.

10- الحد الأدنى المطلوب إنفاقه للبدء بكسب مبالغ الاسترداد هو 100 د.ك شهرياً ولا يوجد حد أقصى لمبلغ الانفاق.

11- الحد الأقصى لقيمة المبلغ المسترد هو 50 د.ك شهرياً لكل بطاقة موج مؤهلة للحصول على مبالغ الاسترداد و 25 د.ك شهرياً لكل بطاقة red مؤهلة للحصول على مبالغ الاسترداد.

12- يحتفظ البنك بالحق في استثناء حاملي البطاقات الذين يسيئون استخدام العرض في معاملات تجارية لمشتريات الشركات سواء في عملية واحدة أو متعددة لدى نفس التاجر، و/أو أية عملية لا تعتبر من ضمن المشتريات العادية للأفراد.

13- يجوز للعميل استرداد المبالغ خلال عامين فقط حيث تنتهي فترة صلاحيتها بعد ذلك.

14- سيتم الاسترداد النقدي من خلال خدمة الإنترنت المصرفية أو تطبيق الموبايل فقط.

15- سيتم إضافة الاسترداد النقدي إلى البطاقة مسبقة الدفع المحددة

16- سيتم استرداد النقدي من قبل العميل فقط

17- تسري عملية استرداد المبالغ مقابل 10 د.ك ومضاعفاتها فقط (أي لا يمكن للعميل استرداد مبلغ على 3 د.ك على سبيل المثال).

18- يتم منح مبلغ الاسترداد على أساس السعر المطبق من قبل البنك.

19- في حال عكس قيد العملية أو استردادها، يتم عكس مبلغ الاسترداد الممنوح على بطاقة مسبقة الدفع بناءً على السعر المعطى في تاريخ عكس القيد وليس بناءً على السعر الأصلي.

20- يحق للبنك إيقاف أو إلغاء برنامج استرداد المبالغ للعميل في أي وقت بعد إخطار العميل بأي وسيلة من الوسائل المتاحة بما في ذلك الرسائل النصية القصيرة أو الإخطارات الإلكترونية عن طريق تطبيق البنك أو موقع البنك.

21- في حالة اكتشاف البنك وجود مبالغ تم استردادها للعميل عن طريق الخطأ أو بأن العميل غير مؤهل للحصول عليها، يحق للبنك خصم هذا المبلغ بعد إبلاغ العميل.

22- يحتفظ البنك بالحق في تعديل شروط وأحكام برنامج استرداد المبالغ من وقت لآخر دون إنذار.

23- يمكن للعميل الاطلاع على الشروط والأحكام المعدلة والأسعار المطبقة ونسبة الاسترداد المعمول بها على الموقع الرسمي للبنك <https://www.e-gulfbank.com/en/personal>

أ. البطاقة مسبقة الدفع الشخصية: يتم إصدار هذا النوع من البطاقات للمعملاء البنك

الحاليين فقط بناءً على طلب كتابي منهم. في حال كان العميل من غير عملاء البنك، سيكون عليه فتح ملف حساب (CIF) كي يتمكن من طلب الحصول على بطاقة شخصية. وتحمل البطاقة الشخصية اسم حامل البطاقة ويجوز استخدامها وتعبئتها لمرات عديدة مع مراعاة الحدود القصوى الموضوعة لها للاستخدام وإعادة التعبئة والتي يقوم البنك بتعديلها من وقت لآخر. ويتم تجديد هذه البطاقة تلقائياً بواسطة البنك ما لم يتم العميل بإبلاغ البنك بعدم رغبته بالتجديد.

ب. بطاقة مسبقة الدفع عامة غير شخصية: يتم إصدار هذا النوع من البطاقات للمعملاء

البنك الحاليين فقط بناءً على طلب كتابي منهم. في حال كان العميل من غير عملاء البنك، سيكون عليه فتح ملف حساب (CIF) كي يتمكن من طلب الحصول على بطاقة عامة. ويمكن إصدار هذا النوع من البطاقات من خلال أي فرع من فروع البنك. ولا تحمل هذه البطاقة اسم حاملها ويجوز تعبئتها مرة واحدة فقط.

4. تعبئة وإعادة تعبئة البطاقة مسبقة الدفع

عندما يقوم العميل بشراء أو يطلب إصدار البطاقة مسبقة الدفع، سيكون عليه تعبئة البطاقة (سواء كانت شخصية أم غير شخصية) بالحد الأدنى من المبلغ المطلوب أو الحد الأقصى حسبما يقرره البنك من وقت لآخر.

أ. إعادة تعبئة البطاقة مسبقة الدفع الشخصية:

بإمكان العميل إعادة تعبئة البطاقة الشخصية بشكل متكرر فقط خلال فترة صلاحيتها. ويجوز إعادة تعبئتها مرات عديدة مع مراعاة الحدود الموضوعة والمعدلة من قبل البنك من وقت لآخر. ويجوز إعادة التعبئة (1) مباشرةً بإيداع مبلغ في أي من فروع البنك، (2) في حال كان العميل من عملاء البنك، بإمكانه إعادة التعبئة بالتسجيل في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت التابعة للبنك وتحويل المبلغ إليها من رصيد حسابه لدى البنك، (3) في حال كان العميل من غير عملاء البنك (ليس لديه حساب لدى البنك)، بإمكانه إعادة تعبئة البطاقة مسبقة الدفع عن طريق بوابة الدفع الإلكترونية المتوفرة على موقع البنك الإلكتروني، أو من خلال أي قناة أخرى يعلن عنها البنك.

ب. إعادة تعبئة البطاقة مسبقة الدفع غير الشخصية:

بالإمكان تعبئة البطاقة مسبقة الدفع غير الشخصية مرة واحدة فقط عند إصدارها ولا يجوز له تعبئتها بعد ذلك.

5. سجل العمليات للبطاقة مسبقة الدفع

أ. سجل العمليات للبطاقة مسبقة الدفع الشخصية:

(1) يجوز للمعملاء البنك الذين لديهم بطاقة مسبقة الدفع شخصية، الإطلاع على سجل العمليات للبطاقة بالتسجيل في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت الخاصة بالبنك ("سجل العمليات").

(2) لا يجوز لغير عملاء البنك الذين لديهم بطاقة مسبقة الدفع شخصية، الإطلاع على سجل العمليات للبطاقة.

تعتبر سجلات البنك صحيحة وإثبات حاسم لجميع المبالغ المترتبة على البطاقة مسبقة الدفع الشخصية ما لم يتم العميل بالاعتراض عليها خلال 15 يوماً من تاريخ العملية المعنية. وأي اعتراض سيكون مقتصرًا على المبالغ التي يقوم حامل البطاقة بالاعتراض عليها.

ب. سجل العمليات للبطاقة مسبقة الدفع غير الشخصية:

لا يستطيع حاملي البطاقات مسبقة الدفع غير الشخصية الدخول إلى الخدمة المصرفية عبر الإنترنت للإطلاع على سجل العمليات. ولكن بإمكانهم الإطلاع عليه من خلال رابط مخصص للبطاقات مسبقة الدفع غير الشخصية

6- شروط وأحكام برنامج استرداد المبالغ النقدية لبطاقات مسبقة الدفع

1- يتم احتساب المبلغ المسترد لجميع العمليات التي تمت من قبل حامل البطاقة باستخدام بطاقة موج red مسبقة الدفع للاسترداد النقدي على نقاط البيع داخل وخارج الكويت.

2- تشمل المعاملات المؤهلة لكسب استرداد نقدي على البطاقات موج مسبقة الدفع ما يلي:

أ. داخل الكويت: المعاملات لدى المتاجر أو عبر المواقع الإلكترونية التي تتم في المحلات التجارية أو المواقع الإلكترونية داخل دولة الكويت وبالدينار الكويتي

7. خدمة الرسائل النصية القصيرة

1. التعريفات

"المنتجات" تعني الحسابات المصرفية أو بطاقات الائتمان أو بطاقات السحب الآلي، وغيرها من المنتجات التي يوفرها البنك من حين إلى آخر.

"الهاتف" يعني الجهاز الذي يملكه و/أو يتحكم فيه العميل، والذي يتم تخصيص رقم له، والذي يقوم العميل من خلاله بالتواصل مع البنك عن طريق استقبال تنبيهات الرسائل النصية القصيرة.

"رقم الهاتف" يعني رقم الهاتف المخصص لهاتف العميل والمسجل لدى البنك.

"التفاصيل الأمنية" تشمل الاسم المحدد والمخصص للمستخدم، كلمة المرور، رقم التعريف الشخصي، وغيرها من البيانات الأمنية التي قد يطلبها البنك من حين إلى آخر والتي يستخدمها العميل للدخول إلى الخدمة.

"الخدمة" تعني خدمة الرسائل النصية القصيرة أو رسائل التنبيهات للعملاء الأفراد والتي يتم إرسالها إلى هاتف العميل بناءً على العمليات المحلية أو الدولية التي تتم على بطاقة الائتمان أو بطاقة السحب الآلي للعميل (ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، عمليات نقاط البيع، التنبيهات الواردة من فيزا إنترناشيونال، التنبيهات الخاصة بعمليات الشراء عبر الإنترنت، التنبيهات التي تتضمن رمز التحقق، بالإضافة إلى التنبيهات الأخرى التي سيوفرها البنك في المستقبل.

2. يتعين على العميل اتخاذ جميع الإجراءات الاحترازية اللازمة للحفاظ على سلامة البيانات الأمنية للعميل ومنع أي استخدام لها عن طريق الاحتيال أو الاستخدام غير المصرح به، والتي يتم تلقيها عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة أو هاتف العميل.

3. يوافق العميل على أن الإجراءات الاحترازية المطلوبة بموجب البند رقم 2 تشمل - على سبيل المثال لا الحصر - كل ما يلي:

3-1. الامتناع تماماً عن كتابة أو تسجيل البيانات الأمنية للعميل بطريقة يمكن أن يفهمها أي شخص آخر.

3-2. عدم اختيار بيانات أمنية قد يسهل على أي شخص آخر تخمينها.

3-3. مراعاة التأكد من عدم سماع أي شخص آخر أو رؤيته البيانات الأمنية للعميل عند استخدام العميل لها.

3-4. الحفاظ على سرية وسلامة البيانات الأمنية للعميل وارتباطها خصيصاً بالمنتجات المقدمة للعميل.

3-5. عدم السماح لأي شخص آخر باستخدام أو الحصول على هاتف العميل أو البيانات الأمنية الخاصة بالعميل، وعدم الإفصاح عنها لأي شخص، إلا في حال تسجيل البيانات الأمنية أو إعدادها مجدداً، أو إذا كان مطلوباً الكشف عنها بموجب أي قانون.

3-6. المحافظة على سلامة المعلومات المتعلقة بمنتجات العميل، التي تحتوي على بيانات شخصية (مثل كشوف الحسابات) والتصرف فيها بطريقة آمنة.

3-7. الحفاظ على أمن وسلامة هاتف العميل وجميع الأجهزة المستخدمة للدخول إلى الخدمة.

3-8. عدم تسجيل أية بيانات أمنية على أي برامج تحتفظ بالمعلومات بشكل تلقائي.

3-9. في حالة فقدان أو سرقة أي بيانات أمنية، أو إذا اشتبه العميل بأن أي شخص آخر استخدم أو حاول استخدام تلك البيانات، أو في حالة حدوث أي من الحالات الواردة في البند 3-8، يتعين على العميل إبلاغ البنك دون تأخير عن طريق الاتصال بالبنك على الأرقام التالية:

3-9-1. من الكويت: 1805805 (متوفر على مدار الساعة)؛ أو

3-9-2. من خارج الكويت: +965 22444383 (متوفر على مدار الساعة) أو عن طريق إخطار أي فرع.

3-10. بصرف النظر عما ذكر أعلاه، يتعين على العميل التأكد خطياً على فقدان أو سرقة بياناته الأمنية، إذا طلب البنك منه ذلك.

3-11. يطلب البنك من العميل التعاون معه ومع السلطات الحكومية أو الجهات الرقابية (أو أية سلطة معنية أخرى) فيما يتعلق بأي تحقيقات حول سوء الاستخدام الفعلي أو المشتبه به للبيانات الأمنية للعميل أو المنتجات التي يستخدمها أو هاتفه أو الخدمة.

3-12. يتعين على العميل إبلاغ الشرطة أو أية سلطة أخرى معنية عن أية معاملات أو تعليمات غير مصرح بها، وذلك في غضون ثمانين وأربعين (48) ساعة من طلب البنك القيام بذلك. كما يجوز للبنك أن يكشف للشرطة أو أي أطراف أخرى عن المعلومات المتعلقة بالعميل أو المنتجات التي يستخدمها، إذا نما إلى اعتقاد البنك أن ذلك سيساعد في منع أو استرداد الخسائر، بناءً على ما يراه البنك وحده.

3-13. يؤكد العميل بموجبه ويعلن ويقر بأن رقم (أرقام) الهاتف التي تم تزويد البنك بها مملوكة للعميل و/أو في حيازته، وبأن أية معلومات أو اتصالات من وإلى الهاتف، تقع تحت سيطرة العميل.

3-14. يتعهد العميل بموجب هذه الشروط والأحكام بإبلاغ البنك على الفور وفقاً لهذا البند، بأي تغيير قد يطرأ على رقم (أرقام) الهاتف، أو فقدان الهاتف أو رقم (أرقام) الهاتف، أو أي تعاملات تتم على الهاتف خارج سيطرة العميل و/أو أي تغيير قد يؤثر على تقديم هذه الخدمة للعميل.

4-1. يتحمل العميل مسؤولية أي من وجميع الخسائر التي قد يتكبدها العميل أو البنك أو الآخرين إذا تصرف العميل بطريقة احتيالية عند استخدام هذه الخدمة أو بمخالفة هذه الشروط.

4-2. يتحمل العميل المسؤولية عن كافة الخسائر إذا أخفق (لأي سبب من الأسباب) في استخدام الخدمة وفقاً للشروط (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الحفاظ على سلامة بيانات العميل الأمنية وإخطار البنك كما هو مطلوب وفقاً للبند 3).

5-1. يحرص البنك بصورة معقولة على التأكد من أن أية معلومات مقدمة إلى العميل من خلال الدخول إلى الخدمة أو استخدامها تعكس بدقة حركة بطاقة الائتمان أو بطاقة السحب الآلي الخاصة بالعميل، حيثما كانت المعلومات مقدمة من طرف آخر، كما تعكس بدقة المعلومات التي يتلقاها البنك من ذلك الطرف الآخر.

5-2. حيثما كانت المعلومات المقدمة من خلال الخدمة تقع خارج نطاق السيطرة المعقولة للبنك (على سبيل المثال، إذا كانت مقدمة من طرف آخر)، فإن البنك لا يضمن دقة تلك المعلومات أو خلوها من الأخطاء.

5-3. يجوز تقديم بعض المعلومات مع مراعاة بعض القيود، أو على أساس محدد (على سبيل المثال، إذا كانت تلك المعلومات دقيقة لمدة محددة فقط). وفي تلك الحالة، فإن اعتماد العميل على تلك المعلومات يخضع لتلك القيود، أو يكون صحيحاً وسارياً وقت تقديم تلك المعلومات.

5-4. لا يتحمل البنك أية مسؤولية عن أي فقدان أو ضرر تتعرض له بيانات العميل أو البرامج التي يستخدمها أو جهاز الكمبيوتر الخاص به أو هاتفه الذكي أو هاتفه أو وسائل الاتصال أو غيرها من المعدات والأجهزة من سبب استخدام العميل للخدمة.

5-5. لا يتحمل البنك أية مسؤولية تجاه العميل بسبب أو فيما يتعلق باستخدام العميل للخدمة في أي وقت من الأوقات أو في حالة عدم قدرته على استخدام الخدمة، إلا إذا كان البنك قد اتفق بشكل محدد مع العميل على خلاف ذلك، أو بناءً على ما يتطلبه القانون خلاف ذلك.

6-5. إن شبكات الاتصالات لا تعتبر وسيلة بث يعتمد عليها وموثوقة تماماً. ولا يضمن البنك، ولا أي من شركائه التابعة، توفر الخدمة خلال فترة زمنية معينة، حيث يجوز أن تتعرض الخدمة، على سبيل المثال لا الحصر، إلى الانقطاع أو التوقف. ولا يتحمل البنك ولا أي من شركائه التابعة أية مسؤولية عما يلي:

5-6-1. أية خسائر، تكاليف، التزامات، أضرار أو مصروفات قد تنشأ بصورة مباشرة أو غير مباشرة في حالة عدم قدرة العميل على استخدام الخدمة لأي سبب من الأسباب.

5-6-2. أي تأخير أو عطل في تلقي الإخطارات.

5-6-3. أية تكاليف، رسوم أو نفقات من أي نوع كانت، يتم تكبدها نتيجة ما يلي: (1) تعامل البنك مع منتجات العميل. (2) أي قيد على حساب العميل و/أو قيد لحساب العميل وفقاً لتعليمات العميل. (3) إذا شابت المعلومات أية حالات من عدم الدقة أو النقص أو الأعطال، أثناء استدعاء المعلومات باستخدام خدمة الرسائل النصية القصيرة الشخصية.

5-7. لا يتحمل البنك أية مسؤولية تجاه العميل (ويتوخى العميل العذر للبنك بموجب هذه الشروط والأحكام) في حالة إخفاق البنك في تنفيذ أية من التزاماته حين يكون سبب ذلك الإخفاق خارجاً عن نطاق السيطرة المعقولة للبنك.

5-8. في حالة تقديم أي جانب من جوانب الخدمة من قبل أطراف أخرى، أو بقدر ما يكون ذلك، يقر العميل ويوافق على أن علاقة البنك مع أي من تلك الأطراف الأخرى، التي تمثل جهات تقديم الخدمة، تعتبر مستقلة ولا يتحمل البنك أية مسؤولية أي تصرفات أو إغفال من قبل أي طرف آخر يعتبر جهة لتقديم الخدمة، بما في ذلك أي تعديل أو انقطاع أو إيقاف لأي حساب من جانب ذلك الطرف الآخر الذي يعتبر جهة تقديم الخدمة.

5-9. يوافق العميل بموجب هذه الشروط والأحكام ويقر بأن محتوى الخدمة قد ورد للمعلومية فقط، ولا يشكل دليلاً قاطعاً. وفي حالة أي اختلاف بين محتوى الرسائل النصية القصيرة وكشف الحساب المصدر من البنك، يسود كشف الحساب.

6. يجوز للبنك في أي وقت من الأوقات تعليق استخدام العميل للخدمة في الحالات التالية:

- 1-6. إذا اشتبه البنك في وجود أي تهديد لأمن الخدمة.
- 2-6. إذا رأى البنك أن هناك مخاطر متزايدة في أن العميل لن يتمكن من سداد أي مبالغ يدين بها للبنك أو أي طرف آخر.
- 3-6. إذا كان العميل يحتفظ بأي منتجات بصفة تضامنية، ويكون مطلوباً من البنك بموجب أي قانون ساري المفعول أو إذا تلقى أي تعليمات بموجب أية جهة لإنفاذ القانون أو أية حكومة أو غيرها من الجهات المعنية لتعليق استخدام العميل للخدمة (ما يكون - على سبيل المثال - بسبب ما يرد للبنك من معلومات بوجود نزاع بين الأطراف المتضامنة).
7. يحتفظ البنك بحقه في إجراء أي تعديلات - بناءً على ما يراه البنك وحده - على الشروط، بما في ذلك التعديلات على الخدمة، على سبيل المثال لا الحصر، توسيع نطاق الخدمة أو تضييقه، في أي وقت من الأوقات، على أن يقوم بإخطار العميل بأي تعديلات من هذا القبيل من خلال البريد أو الهاتف أو البريد الإلكتروني.

8. حماية البطاقة مسبقة الدفع والرقم السري لها:

- أ. يكون العميل مسؤولاً عن البطاقة مسبقة الدفع ويتعهد بحمايتها وحماية الرقم السري الخاص بها. في حال سرقة أو ضياع البطاقة/الرقم السري، يكون العميل مسؤولاً عن جميع النتائج المترتبة على سوء استخدام البطاقة من قبل الغير. وفي تلك الحالات، يكون العميل ملزماً بإبلاغ البنك فوراً بضرورة إيقاف البطاقة.
- ب. على العميل حماية البطاقة والرقم السري بشكل منفصل وفي مكان آمن.
- ت. على العميل عدم السماح للغير باستخدام البطاقة.
- ث. على العميل عدم كتابة الرقم السري على البطاقة.
- ج. في حال اكتشف العميل فقدان البطاقة أو سرقتها أو سوء استخدامها، يتعين عليه إبلاغ البنك فوراً من خلال الإتصال بالبنك/إدارة الخدمة المصرفية للبطاقات على الرقم 1805805 المتوفر 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع وخلال العطل والأعياد الرسمية. ويتعين على العميل تقديم تأكيد خطي خلال يومي عمل من الحادثة، أو زيارة فروع البنك خلال ساعات العمل الرسمية. وفي حال عدم التزام العميل بالإجراءات المذكورة أعلاه، يكون مسؤولاً عن جميع وأي من الأضرار أو الخسائر التي قد تحدث بسبب إهمال العميل بإبلاغ البنك حيث لن يكون البنك مسؤولاً عن ذلك، وفي جميع الحالات، لن يكون البنك مسؤولاً عن أي استخدام غير مخول له أو غير قانوني للبطاقة.
- ح. يوافق العميل على (1) تزويد البنك بالمعلومات الشخصية خلال عملية التسجيل وبمعداها بشكل دقيق وكامل، (2) تحديث بياناته الشخصية بما فيها عنوان البريد الإلكتروني الحديث، حسبما يكون ذلك ضرورياً لتبقى بياناته دقيقة وكاملة، و (3) عدم انتحال شخصية شخص آخر، عدم استخدام اسم مستعار أو إخفاء هويته الحقيقية بأي شكل. ويقوم البنك باستخدام المعلومات التي يزوده العميل بها إضافة إلى المعلومات التي يحصل عليها البنك من خلال استخدام العميل للبطاقة.

9. الرسوم

- أ. يوافق العميل على سداد الرسوم والعمولات ("الرسوم") المقررة من البنك من وقت لآخر فيما يتعلق بالبطاقة. وتكون هذه الرسوم والعمولات قابلة للتغيير من قبل البنك في أي وقت.
- ب. يتم خصم الرسوم على حساب البطاقة لأي عملية سحب نقدي. وتعامل أية معاملة شبه نقدية على أنها سلفة نقدية، حيث يتم تقاضي الرسوم على بعض المعاملات وكأنها سلف نقدية بما في ذلك المشتريات من شركات الصرافة، أو أية عملية شراء لعملة أجنبية أو أية معاملات أخرى مصنفة من قبل فيزا أو ماستركارد أو بنك الخليج على أنها شبه نقدية. ويتم فرض رسوم سحب نقدي على تلك العمليات (قيمة الرسوم 3.5% شاملة رسوم فيزا/ ماستركارد (قيمة الرسوم 3.5 % شاملة رسوم فيزا/ ماستركارد)).

10. الرصيد المتوفر للعميل

- أ. البطاقة مسبقة الدفع الشخصية: عند انتهاء فترة صلاحية البطاقة مسبقة الدفع الشخصية وتجديدها، يبقى الرصيد المتوفر في الحساب. وعند إلغاء البطاقة من قبل العميل، يجوز له تحويل الأرصدة المتوفرة الأخرى إلى حسابه لدى بنك الخليج أو أي حساب آخر للبطاقة مسبقة الدفع قبل عملية إلغاء البطاقة.
- ب. البطاقة مسبقة الدفع غير الشخصية: عند انتهاء صلاحية البطاقة مسبقة الدفع غير الشخصية، يتم إلغاؤها تلقائياً. ويتعين على حامل البطاقة استخدام الرصيد المتبقي المتاح فيها قبل إلغائها.

11. إعادة المشتريات

- أ. في حال رغب العميل بإعادة المشتريات التي تمت باستخدام البطاقة مسبقة الدفع، يكون ذلك خاضعاً لسياسة إعادة المشتريات الخاصة بالتاجر. في حال موافقة التاجر على إصدار إشعار دائن للبطاقة، لن يظهر الرصيد الناتج عن إعادة المشتريات قبل ثلاثين (30) يوماً أو أكثر في حساب البطاقة.

12. إصدار بدل فاقد

- أ. البطاقة مسبقة الدفع الشخصية: يقوم البنك بإصدار بدل فاقد للبطاقة الشخصية المفقودة أو المسروقة بناءً على طلب العميل في أي من فروع البنك خلال يومي عمل من تاريخ طلبها.
- ب. البطاقة مسبقة الدفع غير الشخصية: يقوم البنك بإصدار بدل فاقد للبطاقة غير الشخصية المفقودة أو المسروقة بناءً على طلب العميل في أي من فروع البنك فور طلبها.

13. تجديد البطاقة مسبقة الدفع الشخصية

- أ. يجوز تجديد فقط البطاقة مسبقة الدفع الشخصية وبشكل تلقائي حسب تقدير البنك. في حال عدم رغبة حامل البطاقة بتجديدها، عليه إبلاغ البنك كتابياً قبل 60 يوماً على الأقل من تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة. ولن يقوم البنك برد رسوم التجديد في حال قام العميل بإبلاغ البنك بعد المهلة المذكورة.

14. حامل البطاقة الإضافية

- أ. تسري شروط وأحكام هذه الاتفاقية على حامل البطاقة الإضافية وتكون ملزمة له.

15. التعديل

- أ. يجوز للبنك تعديل هذه الاتفاقية في أي وقت ويجوز له إضافة أو إلغاء أية شروط، خدمات، رسوم و/أو عمولات لأي خدمة يتم تقديمها بموجب هذه الاتفاقية، وذلك دون أي اعتراض من حامل البطاقة.
- ب. لن يكون البنك ملزماً بمنح أية تسهيلات أو خدمات إضافية غير مذكورة في هذه الاتفاقية.

16. المسؤولية

- أ. تكون جميع البطاقات مسبقة الدفع الصادرة بموجب هذه الاتفاقية ملكاً للبنك وحده وفي حال طلب البنك إعادةها، يتعين على حامل البطاقة إعادةها على الفور.
- ب. لن يكون البنك مسؤولاً عن رفض أي طلبات تخويل أو عدم اتمام أية عملية أو عدم قبول البطاقة في عملية دفع معينة، ولا عن أية خسارة أو ضرر ناتج عن استخدام البطاقة.
- ت. في حال استخدام البطاقة من قبل أي شخص، سواء كانت في حيازته أم لا وسواء تم ذلك بموافقة حامل البطاقة من عدمه، يظل حامل البطاقة الأساسية هو المسؤول عن جميع العمليات الناتجة عن استخدام البطاقة. يجوز للبنك الطلب من حامل البطاقة الإبلاغ عن ذلك إلى الشرطة وتقديم نسخة من البلاغ إلى البنك.

- ث. يكون حامل البطاقة ملزماً بتنفيذ جميع التعليمات الصادرة عن شركة فيزا أو ماستركارد وتعديلاتها من وقت لآخر. وتكون التعليمات المحدثة لتلك الشركة هي السائدة في حال وجود نزاع.
- ج. لن يكون البنك مسؤولاً عن أية أضرار قد تنشأ نتيجة لأي عطل في أي جهاز إلكتروني أو لأي سبب خارج عن إرادة البنك.
- ح. في حال قام البنك بتوقيف الخدمات المقدمة لحامل البطاقة بموجب هذه الاتفاقية، تظل المسؤوليات والالتزامات المطلوبة من حامل البطاقة قائمة كما هو مذكور في هذه الاتفاقية.

17. إنهاء الاتفاقية

- أ. يجوز لأي من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية بواسطة كتاب خطي إلى الطرف الآخر. ويصبح هذا الإنهاء ساري المفعول حالما يتم إعادة جميع البطاقات الصادرة لحامل البطاقة إلى البنك، وسداد جميع الرسوم والعمولات والمبالغ الأخرى المترتبة على البطاقة.
- ب. في حال قام البنك بتقديم البطاقة لحامل البطاقة مجاناً دون رسوم و/أو عمولات على إصدار البطاقة، يكون حامل البطاقة ملزماً بدفع رسوم الإصدار لتلك البطاقة في حال قرر توقيف أو إلغاء البطاقة خلال السنة الأولى من إصدارها.

18. أحكام عامة

- أ. تخضع هذه الاتفاقية لقوانين دولة الكويت. ويكون للمحاكم الكويتية الاختصاص الحصري لتسوية أي نزاعات تنشأ عن هذه الاتفاقية.
- ب. يطلب العميل من البنك تزويده بخدمة الرسائل النصية القصيرة، ويكون خاضعاً لشروط وأحكام الرسائل النصية القصيرة وأي تعديلات تتم عليها.
- ت. تطبق شروط وأحكام المحفظة الرقمية الخاصة بمزود الخدمة في حال اختيار العميل تفعيل و/أو الدفع عبر المحفظة الرقمية من خلال (Samsung Pay, Apple Pay, Google Pay) وغيرها..
- ث. حررت هذه الاتفاقية باللغتين العربية والإنجليزية. وفي حال نشوء أي نزاع في تفسير أي من أحكامها بين اللغتين، سيكون التفسير باللغة العربية هو السائد.
- بالتوقيع على هذا الطلب، يقر العميل بالموافقة على جميع الشروط والأحكام التي تتضمنها هذه الاتفاقية، وكذلك على القوانين الحاكمة لاستخدام جميع البطاقات الصادرة للعميل من قبل بنك الخليج ش.م.ك.