

الشروط والأحكام الخاصة بمحفظة (Orange Money) لخدمة شحن المحفظة باستخدام البطاقة البنكية

تنظم هذه الشروط والأحكام العلاقة بين العميل وشركة Orange Money فيما يتعلق باستخدام البطاقة البنكية لشحن محفظة Orange Money ، ويُعد الاستمرار واستخدام الخدمة بمثابة قبول صريح وملزم بهذه الشروط والأحكام. تتم قراءة هذه الشروط والأحكام مع الشروط العامة لاستخدام محفظة Orange Money وفي حال تعارض هذه الشروط والأحكام والشروط سالف الذكر تكون الشروط والأحكام العامة هي واجبة التطبيق.

1. التعريفات:

- **الخدمة:** هي عملية شحن رصيد محفظة أورانج موني الخاصة بالمستخدم باستخدام البطاقات البنكية المعتمدة (بطاقات الخصم المباشر، بطاقات الائتمان، أو البطاقات المسبقة الدفع)، وذلك عبر القنوات الإلكترونية المخصصة لهذه العملية. وتُمكن هذه الخدمة المستخدم من إضافة رصيد إلى محفظته بشكل آمن وسريع وفق الأنظمة والتعليمات المعمول بها.
- **الشركة/ مزود 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 أو Orange Money.
- **العميل:** هو الشخص الطبيعي و الذي يقوم بفتح محفظة إلكترونية باسمه، والموافق على هذه الشروط والأحكام، والذي يتم تسجيله في نظام الدفع والتحويل الفوري (كليك) من خلال الشركة لغايات استخدام خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال
- **المحفظة:** هي محفظة أورانج موني، وهي خدمة محفظة إلكترونية تُستخدم لتنفيذ العمليات المالية المختلفة مثل الإيداع، السحب، التحويلات، ودفع الفواتير والخدمات المتاحة من خلال شبكة أورانج موني
- **البطاقة البنكية:** البطاقة التي يتم إصدارها من بنك أو مؤسسة محلية أو دولية ومقبولة على بوابة الدفع سواء كانت مصدرة محلياً أو خارج المملكة ومن أي نوع (مدفوعة مسبقاً، بطاقة ائتمان، بطاقة الخصم المباشر) وتستخدم موضوع هذه الخدمة لغايات شحن رصيد المحفظة.
- **بوابة الدفع:** هي المنصة الإلكترونية المعتمدة التي تُستخدم لمعالجة عمليات الدفع الإلكتروني الخاصة بشحن رصيد المحفظة، وذلك من خلال قبول البطاقات البنكية والتحقق من صحتها وتنفيذ العمليات المالية بشكل آمن. وتعمل بوابة الدفع كجهة وسيطة بين المستخدم والجهات المالية لضمان إتمام عملية الدفع وفق الأنظمة والتعليمات والمعايير الأمنية المعمول بها.
- **العملية/المعاملة:** أي إجراء شحن رصيد يتم إدخاله من قبل المستخدم عبر قنوات الخدمة.
- **البيانات الشخصية:** بيانات تتعلق بالعميل ومن شأنها التعريف به بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مهما كان مصدرها أو شكلها.
- **البيانات الشخصية الحساسة:** بيانات تتعلق بالعميل تدل بصورة مباشرة أو غير مباشرة على وضعه المالي أو تشمل بصماته الحيوية (البيومترية).

2. الاحكام العامة

- تعتبر الشروط والأحكام أدناه الشروط والأحكام الخاصة بمحفظة Orange Money لخدمة شحن المحفظة عن طريق البطاقة البنكية ويقر العميل بعلمه بها وموافقته عليها وتنطبق حكماً في حال استخدام الخدمة .
- تتيح الخدمة للعميل شحن رصيد المحفظة من خلال تطبيق Orange Money باستخدام البطاقات البنكية/المصرفية.
- لا تشمل الخدمة أي التزام بضمان قبول جميع البطاقات؛ إذ يخضع القبول لمعايير بوابة الدفع والبنك مصدر البطاقة والأنظمة ذات العلاقة
- يضمن المستخدم تمتعه بالأهلية القانونية اللازمة لإبرام المعاملات المالية واستخدام وسائل الدفع
- يجب أن تكون البطاقة سارية المفعول ومفعلة للمدفوعات الإلكترونية وفق سياسات البنك مصدر البطاقة.

- يلتزم المستخدم بتقديم بيانات صحيحة ومحدثة، ويتحمل المسؤولية عن أي نتائج تترتب على تقديم بيانات غير صحيحة أو مضللة.
- لا يتحمل مزود الخدمة مسؤولية أي تأخير أو فشل في تنفيذ العملية ناتج عن:
 - أعطال تقنية لدى بوابة الدفع أو البنك،
 - انقطاع الإنترنت أو مشاكل جهاز المستخدم،
 - رفض البنك أو عدم كفاية الرصيد/الحدود على البطاقة.
- إذا كان لدى العميل أي تساؤلات أو نزاعات أو شكاوى حول الحركات المالية المنفذة على المحفظة، يمكن الاتصال بالشركة فوراً عبر رقم الهاتف المجاني 0777700141 أو 1441

3. شروط استخدام البطاقات البنكية

- يقر العميل بأنه لن يستخدم أي بطاقة مسروقة أو غير مصرح بها أو بيانات غير صحيحة.
- يجب أن تكون البطاقة سارية المفعول ومفعلة للمدفوعات الإلكترونية وفق سياسات مصدر البطاقة.
- يقرّ العميل ويوافق بأنه يحق للشركة إيقاف و/ أو إلغاء تقديم الخدمة في أي وقت تشاء، وفقاً لتعليمات البنك المركزي بهذا الخصوص، بعد إعلام العميل بكافة الوسائل المتاحة وبعد التثبت من استلامه للإشعار ودون أن يترتب على الشركة أي مسؤولية.

4. آلية تنفيذ عملية الشحن

- يقوم المستخدم بإدخال البيانات المطلوبة للبطاقة عبر بوابة الدفع لإتمام عملية الشحن ويكون مسائل بالدرجة الأولى عن صحة البيانات المقدمة وعلى سبيل المثال وليس الحصر اسم مالك البطاقة ومعلوماتها.
- تعتبر العملية ناجحة فقط عند تلقي إشعار يفيد بإتمام العملية بنجاح من النظام/التطبيق، و/أو تحديث رصيد المحفظة فعلياً بالمبلغ المشحون.
- في حال ظهور حالة " قيد المعالجة/معلقة"، فإن إتمام العملية يرتبط بإجراءات بوابة الدفع والبنك، ولا يعد ذلك التزاماً نهائياً بإضافة الرصيد إلا بعد التأكيد.
- يتعين على العميل المستخدم للخدمة أن تكون محفظته المراد شحن رصيدها فعالة وموثقة.

5. رسوم وحدود الاستخدام

- يقرّ العميل بأنه اطلع و التزم بالسقوف و / أو العمولات المتعلقة بحركات الدفع بواسطة الهاتف النقال الصادرة عن مقدم الخدمة وأية تعديلات تطرأ عليها، والتي يتم نشرها على الموقع الإلكتروني للشركة أو أي وسيلة نشر أخرى
- تطبق عمولات على الخدمة، يتم عرض قيمة العمولات بالتفصيل قبل تأكيد الحركة .
- يتحمل صاحب البطاقة المستخدمة للخدمة أي عمولات إضافية يفرضها البنك أو الجهة المصدرة للبطاقة (على سبيل المثال لا الحصر: فرق العملة أو أي تكاليف للدفعات الدولية) أو أي جهات أخرى ذات علاقة.
- تُطبق سقوف الشحن (لكل حركة/اليومية/الأسبوعية/الشهرية) وفقاً لتعليمات البنك المركزي الأردني أو سياسة الشركة الداخلية.
- تُنفذ عمليات شحن المحفظة عن طريق البطاقة البنكية بشكل فوري، و قد تستغرق وقتاً أطول في بعض الحالات بسبب تأخير في الشبكات أو الأنظمة المصرفية. الشركة غير مسؤولة عن أي تأخير ناتج عن أنظمة خارجية أو مزودي خدمات من أطراف ثالثة .

6. الإلغاء والاسترجاع والاعتراضات (Refund / Chargeback)

- تُعتبر العمليات غير قابلة للاسترداد بعد إتمام الحركة بنجاح.
- لا يحق للعميل أو صاحب البطاقة الاعتراض على أي حركة/عملية دفع بمجرد اكتمال عملية الشحن بنجاح، ولا يمكن طلب عكس المبلغ المدفوع (كلياً أو جزئياً) أو طلب استرداده إلا في حالات الخطأ الفني المثبت أنه ناجم عن نظام محفظة Orange Money .
- يحق (للمحفظ فقط) الاعتراض على أي حركة باستخدام هذه الخدمة خلال 30 يوم من تاريخ الحركة المنفذة، وفي حال انقضاء تلك المدة تكون الحركة غير قابلة للاعتراض.
- في حال تنفيذ الاعتراض لصالح العميل، يتم ترصيد المبلغ المستحق نتيجة الاعتراض لمحفظة العميل.
- لن يتم شحن رصيد المحفظة عن طريق البطاقة البنكية إذا لم يتم تفويض عملية الدفع من الجهة المصدرة للبطاقة .
- يتم إخطار العميل في حال عدم تفويض الدفع (على سبيل المثال لا الحصر: عدم كفاية الرصيد).

7. خصوصية البيانات الشخصية والأمن والسرية وحماية المحفظة

- يقر العميل باستخدام بطاقات ذات صفة مشروعة ويقر باستخدام هذه الخدمة لأغراض قانونية ومشروعة فقط وليس لأي نشاط يخالف القوانين الأردنية أو الأنظمة المالية الدولية.
- يحق للشركة رفض تنفيذ أي عملية شحن للرصيد باستخدام الخدمة وفقاً لسياساتها الداخلي وأشعار العميل بذلك
- يحق للشركة حجب الخدمة عن العميل و/أو التحفظ على أي مبلغ في حساب المحفظة حيث ارتأت - وفقاً لسياساتها الداخلية - وجود أي وجه غير شرعي أو غير متوافق مع القوانين والأنظمة نتيجة لاستخدام هذه الخدمة، أو الاشتباه بأي أعمال غير شرعية أو احتيال أو ممارسات غسل أموال أو تمويل للإرهاب أو أي ما يتعارض مع شروط وأحكام الخدمة وبعد اشعار العميل بذلك.
- يحق للشركة تجميد حساب المحفظة إذا كان الحساب غير نشط لمدة طويلة "سنة أو أكثر" أو حسب الشروط والأحكام ذات العلاقة بالحساب الجامد.
- تُطبق شروط وأحكام الحسابات الجامدة - بما في ذلك الرسوم - على حساب المحفظة. في حال تم تحويل حساب المحفظة (الحساب الرئيسي) إلى حساب جامد، يتم تطبيق العمولات/الرسوم الخاصة بذلك ويتم اقتطاعها من حساب المحفظة (الحساب الرئيسي) كأولوية. في حال عدم كفاية الرصيد لسداد الرسوم المقررة في الحساب الرئيسي.
- Orange Money مسؤولة عن ضمان سلامة وسرية معلومات صاحب الحساب، وفقاً لقوانين الخصوصية المعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية وغيرها.
- لا تحتفظ الشركة ببيانات البطاقة (رقم البطاقة، تاريخ انتهاء، الرقم السري CVV) بينما يتم تمريرها لبوابة الدفع المرخصة ليعمل معالجتها (وحفظها في حال رغبة العميل) بشكل مشفر وآمن حسب المعايير الأمنية الدولية و معايير PCI-DSS .
- من خلال تقديم بياناتك الشخصية، فإنك تقر بأنك قرأت وفهمت بند الموافقة هذا وتوافق على جميع بياناتك ومعالجتها واستخدامها وفقاً لقانون حماية البيانات الشخصية الأردني (PDPL) سيتم استخدام بياناتك فقط (تعاملاتك المالية مع الشركة (ولن تتم مشاركتها مع أطراف ثالثة إلا إذا كان ذلك للوفاء بالتزامنا تجاهك أو كما يقتضيه القانون. للاطلاع على سياسة الخصوصية عبر الرابط ادناه [Orange Money Privacy policy](https://www.orange.money/privacy-policy)
- لديك الحق في سحب موافقتك أو طلب الوصول إلى بياناتك أو تصحيحها أو حذفها في أي وقت عن طريق الاتصال ب dpo@orange.com
- صاحب المحفظة مسؤول عن حفظ سرية معلومات الدخول و/أو الوصول إلى حسابه والتأكد من تحديث جميع التفاصيل المتعلقة بها. يتعين على العميل أن لا يشارك معلوماته السرية مع أي جهة ويقر العميل بأن شركة Orange Money غير مسؤولة عن أية خسائر و/أو أضرار و/أو تصرفات قد تنتج عن الوصول غير المصرح به نتيجة مشاركة هذه المعلومات.
- يتحمل العميل مسؤولية جميع العمليات التي تتم من خلال حسابه أو جهازه ما لم يثبت وجود اختراق خارج عن إرادته وفق الإجراءات المعتمدة.

- على العميل إبلاغ مزود الخدمة فوراً عند الاشتباه بأي عملية غير مصرح بها أو فقدان بيانات الدخول.
- يمكن للعميل مراجعة الرابط التالي للمزيد من التفاصيل ([خدمات Orange Money](#)).

8. تعليق وتغيير الأحكام

- تلتزم Orange Money بإشعار العميل بأي تغييرات جوهرية على هذه الخدمة أو على شروط وأحكام الاستخدام، من خلال إشعارات في التطبيق أو الرسائل النصية أو أي وسيلة أخرى تقررهما الشركة .
- يحق لشركة اورنج موني إنهاء وتغيير هذه الأحكام والشروط في أي وقت، وإعلام العميل في حين أي تغيير أو تعديل يطرأ عليها. وفي حال عدم موافقة العميل عليها فيلتزم بعدم استخدام الخدمة .
- يقبل العميل ويدرك بأن من مسؤوليته قراءة وإستيعاب هذه الأحكام والشروط وفق ما يتم تحديثها من حين لآخر على الموقع الإلكتروني للشركة والمنصات ذات العلاقة. في حال عدم موافقة العميل الصريحة على تعديلات الأحكام والشروط فلا يحق له استخدام الخدمة بعد إعلامه أو إرسال اشعار له بأي تغييرات/تعديلات.
- تلتزم الشركة بالتثبت من استلام العميل للإشعار المتعلق بأي تعديلات أو تغييرات تطرأ على هذه الأحكام والشروط.

9. المراسلات

يوافق العميل على إستلام رسائل الكترونية وإشعارات من قبل الشركة فيما يتعلق بالمحفظة الالكترونية وأي خدمات تقدمها ويوافق العميل على انه بإمكان الشركة الاتصال بالعميل عن طريق البريد الالكتروني ، الرسائل النصية القصيرة، أو عن طريق الهاتف المتنقل المعتمد على حسابه ويلتزم العميل بتحديث بيانات الاتصال المعتمدة حال تغييرها.

10. القانون المعمول به والاختصاص القضائي

تخضع هذه الاحكام والشروط وتفسر وفقاً لقوانين المملكة الاردنية الهاشمية وتختص محاكم عمان/ قصر العدل بالنظر في اي نزاع يتعلق بها أو تفسيرها وعلى الرغم من ذلك، يمكن للشركة اللجوء الى أية محاكم او اختصاص قضائي اخر .