

شروط وأحكام خدمة Apple Pay®

التعريفات:

ترميز البطاقات:

هي عملية حماية بيانات الدفع الأساسية عن طريق استبدالها بسلسلة من الأرقام التي يتم انشاؤها عشوائيا وتسمى الرمز المميز (في هذه العملية يتم استبدال بيانات البطاقة الأساسية بالرمز المميز).

البنك المُصدر:

البنك المصرح له من البنك المركزي المصري بإصدار أدوات الدفع الإلكترونية بأنواعها المختلفة مع الشبكات صاحبة علامة القبول للعملاء والتصديق على المعاملات المالية والتحويلات التي تتم باستخدام أدوات الدفع، والتأكد من توافق هذه العمليات مع الضوابط الرقابية الصادرة عن البنك المركزي المصري.

البنك القابل:

البنك المصرح له من البنك المركزي المصري بقبول المدفوعات الإلكترونية باستخدام أدوات الدفع المختلفة المُصدرة من قبل البنوك وإتمام معاملات التسويات والتأكد من توافق هذه العمليات مع الضوابط الرقابية الصادرة عن البنك المركزي المصري.

وسائل التحقق من حامل البطاقة على الأجهزة الإلكترونية:

“ CDCVM ” Consumer Device Cardholder Verification Method

هي الوسائل التي يتم استخدامها للتحقق من حامل البطاقة من خلال الأجهزة الإلكترونية وذلك باستخدام أحد البدائل التالية: رقم التعريف الشخصي للجهاز من قبل المستخدم. Mobile Phone Passcode-الرقم السري الذي يقوم المستخدم بإنشائه، الخصائص الحيوية للمستخدم User Biometric Authentication مثل بصمة العين/الوجه/الاصبع/الصوت

الاتصال قريب المدى: NFC

هو الاتصال في نطاق قريب من خلال مجموعة من بروتوكولات التواصل والتي تمكن جهازين أو أداتين للتواصل عبر نطاق قريب لا يتعدى ٤ سم.

المحفظة الرقمية:

هي أي نظام دفع إلكتروني يستخدم بطاقتك أو سجل رقمي لبطاقتك للسماح لك بالدفع.

قواعد عامة:

- يُدعم البنك المصدر الدفع عبر الهاتف المحمول على جهازك.
- يمكن للعميل استخدام ذلك وفقاً للشروط والأحكام التي يحددها مزود الجهاز /البنك المصدر.
- يجب قراءة الشروط والاحكام قبل ترميز البطاقات من خلال التطبيق.
- تنطبق الشروط الخاصة للبنك المصدر على استخدام العميل للبطاقة من خلال التطبيق/المحفظة تماما كما لو كان العميل يقوم بالدفع من خلال البطاقة الفعلية في المتجر أو عبر الإنترنت.
- العميل مسؤول عن الحفاظ على جهاز الهاتف المحمول ورقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص به ورمز المرور المرتبط بالتطبيق/المحفظة وجميع الوسائل الأخرى التي يمكن من خلالها الوصول إلى التطبيق/المحفظة وإن حدث أي سوء استخدام نتيجة عدم الحفاظ على أي مما سبق فإن ذلك يعتبر مسؤولية العميل.
- يحق للبنك إيقاف أو تعليق دعم الدفع عبر الهاتف المحمول في أي وقت وفقاً لتقديره المطلق وفي مثل هذه الحالة لن يتمكن العميل من استخدام البطاقة من خلال التطبيق/المحفظة.
- يحق للبنك في أي وقت ووفقاً لسلطته المطلقة تعديل أي من الشروط والأحكام الخاصة باستخدام التطبيق ويلتزم العميل بذلك بمجرد إخطاره بأي من الوسائل التي يراها البنك مناسبة للإخطار.
- يجب عدم استخدام أي جهاز محمول بنظام تشغيل تم تعديله، مثل jailbroken for IOS

شروط واحكام المحفظة الرقمية الخاصة بالبنك ومقدم الخدمة:

المحفظة الرقمية هي أي نظام دفع إلكتروني يستخدم بطاقة العميل أو سجل رقمي للبطاقة للسماح للعميل بالدفع من خلال عملية الترميز. يتم تشغيلها بواسطة مقدم الخدمة وهي متاحة على الهاتف المحمول أو جهاز لوحي مناسب. إن الكلمات «أنت» والخاصة بك» تعني أنك أحد عملاء بنك الإسكندرية، والكلمات «نحن» و«لنا» و«خاصتنا» تعني بنك الإسكندرية.

أ- لا تزال شروط وأحكام بطاقتك سارية:

لا تزال الشروط والأحكام التي تنطبق على بطاقتك سارية عند استخدام بطاقتك في المحفظة الرقمية. سيكون لدى مقدم المحفظة الرقمية أيضاً شروط وأحكام وسياسات، بما في ذلك سياسة الخصوصية والالتزامات التي تنطبق على استخدام للمحفظة الرقمية، ويجب عليك التأكد من قراءة هذه الشروط والأحكام والسياسات وموافقتك عليها.

ب- استخدام بطاقتك في المحفظة الرقمية:

لإضافة بطاقة إلى المحفظة الرقمية، يجب عليك اتباع التعليمات التي حددها مقدم الخدمة وأي إجراءات أخرى قد يتم اعتمادها مع العلم أنه لن تكون جميع البطاقات مؤهلة لإضافتها إلى المحفظة الرقمية.

بمجرد إضافة البطاقة، ستسمح لك المحفظة الرقمية بإجراء عمليات شراء فقط عندما تكون المحفظة الرقمية مقبولة. يمكنك إزالة بطاقتك من المحفظة الرقمية في أي وقت عن طريق اتباع إجراءات مقدم الخدمة. سيتم استكمال أية معاملات تمت عن طريق المحفظة الرقمية على بطاقتك والتي تستحق في الوقت الذي تقوم فيه بإزالتها من المحفظة الرقمية، ويجب عليك الدفع مقابل هذه المعاملات مثال: إذا قمت بإجراء معاملة باستخدام بطاقتك الرقمية على المحفظة الرقمية، وقمت بإزالة هذه البطاقة بعد تلك المعاملة من المحفظة، فستظل هذه المعاملة مستحقة على هذه البطاقة حتى تاريخ التسوية.

ت- الرسوم:

نحن لا نفرض أي رسوم مقابل إضافة بطاقتك إلى المحفظة الرقمية. ستظل الرسوم المعتادة المرتبطة باستخدام بطاقتك سارية.

ث- مسؤولية عمل المحفظة الرقمية:

نحن لا نقوم بتشغيل المحفظة الرقمية وبالتالي لا يمكن أن نكون مسؤولين عن استخدامها أو أداؤها. يمكننا فقط مساعدتك في استخدام بطاقتك. نحن لسنا مسؤولين عن المحفظة الرقمية، على سبيل المثال، إذا كانت تتطلب التحديث، أو أصبحت غير متاحة أو إذا لم تتمكن من استخدامها في أي معاملة، أو إذا رفض التاجر قبول الدفع باستخدام المحفظة الرقمية.

ج- أمان البطاقة والجهاز:

لا يجوز لك مشاركة اسم المستخدم أو رموز المرور أو أي معلومات أخرى تتعلق ببطاقتك أو جهازك. إذا قمت بمشاركة هذه المعلومات مع الآخرين، فقد يتمكنون من الوصول إلى محفظتك الرقمية وإجراء عمليات شراء باستخدام بطاقتك أو الحصول على معلوماتك الشخصية. قبل استبدال الجهاز أو التخلص منه، يجب عليك التأكد من حذف جميع معلومات البطاقة من ذلك الجهاز. أنت توافق على الاتصال بنا على الفور في حالة فقدان أو سرقة أي جهاز لديك به بطاقة، أو إذا كنت تشك في حدوث احتيال فيما يتعلق ببطاقتك، على سبيل المثال، إذا تلقيت رسالة نصية أو تنبيه أو أي إشعار آخر من هذا القبيل إلى جهازك للإشارة إلى أنك قمت بإضافة بطاقة إلى المحفظة الرقمية ولم تقم بذلك، أو إذا تلقيت إيصالاً بشيء لم تشتريه لن نكون مسؤولين عن أي خسائر تكبدها باستثناء ما هو منصوص عليه في شروط البطاقة.

ح- الإيقاف أو الإلغاء:

قد تكون هناك مواقف نرفض فيها السماح بإضافة البطاقة إلى المحفظة الرقمية، أو إلغاء أو تعليق استخدام البطاقة لإجراء عمليات شراء باستخدام المحفظة الرقمية. يمكننا القيام بذلك لأي سبب وفي أي وقت، بما في ذلك عندما تنتهك هذه الشروط.

خ- حالات البطاقات الموقوفة:

إذا قمت بإيقاف البطاقة المرتبطة بالمحفظة الرقمية لأي سبب من الأسباب، فيجب عليك إيقاف الترميز/المحفظة الرقمية أيضاً. سيكون الرمز نشطاً ما لم تطلب ذلك

د- يجوز لنا تغيير هذه الشروط:

قد تتغير هذه الشروط من وقت لآخر، وسنقوم بأخطارك على النحو المبين في الشروط والاحكام الخاصة ببطاقتك، وعليه فاستمرار استخدام بطاقتك مع المحفظة الرقمية يعنى أنك قبلتها.

ترميز البطاقات:

من خلال إكمال عملية الإعداد، تكون قد وافقت على الاستفادة من خدمة الترميز للبطاقة التي قمت بإضافتها. من خلال السماح بميزة «النقر للدفع» لأي من بطاقاتك لأول مرة، سيُطلب منك تعيين بطاقة معينة كبطاقة افتراضية، بحيث يمكنك استخدامها للمدفوعات عن طريق إلغاء قفل مصادقة هاتفك المحمول ووضع جهازك بالقرب من قارئ نقاط البيع باستخدام تقنية NFC ودون الحاجة لتسجيل الدخول إلى التطبيق/المحفظة.

إذا كنت تريد استخدام بطاقة أخرى غير البطاقة الافتراضية، فسوف تحتاج إلى فتح المحفظة واختيار البطاقة المطلوبة التي تريد الدفع بها ووضع الجهاز بالقرب من قارئ نقاط البيع لإتمام المعاملة باستخدام تقنية. NFC إذا كنت تريد تغيير البطاقة التلقائية من واحدة إلى أخرى، فيمكنك اختيار أي من البطاقات المضافة وتعيينها كبطاقة افتراضية. إذا كانت البطاقة في حالة «قيد التفعيل/قيد الإصدار» وتم ترميزها للاستخدام عبر أي جهاز، فإن استخدام البطاقة في هذه الحالة يعتبر استخدامًا فعلياً للبطاقة الأصلية ويترتب عليها جميع الالتزامات المطبقة. مع التأكيد على أن ذلك لا يعد تفعيلًا للبطاقة الأصلية.

يحتفظ البنك بالحق في خصم رسوم إصدار البطاقة أو أي رسوم أخرى ذات صلة يراها مناسبة عند ترميز البطاقة حتى وإن كانت حالة البطاقة المادية «قيد التفعيل/قيد الإصدار». في حال كانت البطاقة في حالة «قيد التفعيل/قيد الإصدار» وتمت إضافتها إلى Apple Pay®، فإنه يمكن استخدامها فقط من خلال Apple Pay® حتى يتم تفعيل البطاقة المادية.

إيقاف الخدمة:

يمكنك إلغاء ترميز أي من بطاقاتك عن طريق إزالة البطاقة من المحفظة وإعادة إضافتها مرة أخرى إذا كنت تريد ذلك، ولكنك ستتبع طرق تحقق أخرى مرة أخرى إذا طلب منك ذلك.

إيقاف الخدمة لسوء الاستخدام:

يحق للبنك تعطيل/إيقاف الخدمة في حالة الاشتباه في أي معاملات أو تجارب مشبوهة وفي حالة اكتشاف أي سوء استخدام للخدمة (إيقاف البطاقة الرقمية على المحفظة)

إجراءات معالجة الشكاوى:

نقر بعلمنا بألية تقديم الشكاوى المتبعة لدى مصرفكم من خلال أي من القنوات الرسمية والمعتمدة من قبل البنك ويلتزم البنك بالرد على الشكاوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية. في حالة عدم قبول العميل لرد البنك فعليه القيام بإخطار البنك بأسباب عدم القبول خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمنيًا لرد البنك وحال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول فسوف يتم إعادة فحص الشكاوى وموافاة العميل بالرد النهائي خلال ١٥ يوم عمل. ولا يجوز للعميل تصعيد الشكاوى الى البنك المركزي المصري مباشرة الا في الحالات الآتية:

- عدم الرد نهائيا على الشكاوى المقدمة منه خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام البنك لها.
- عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكاوى

الأجهزة المفقودة أو المعلومات المسروقة:

إذا تم فقدان أو سرقة هاتفك المحمول أو كنت تشك في حدوث أي خرق أمني آخر؛ يجب عليك إبلاغ البنك فوراً بإيقاف خدمة الرمز الرقمي للبطاقة على المحفظة (من خلال رقم مركز الاتصال المخصص وإذا قام شخص آخر بتنفيذ أي معاملات على حسابك من خلال التطبيق/المحفظة، فستكون مسؤولاً مسؤولية كاملة تجاه البنك عن جميع النتائج المترتبة على هذا الاستخدام. لن تكون مسؤولين عن أي تكاليف أو خسائر قد تتكبدها بسبب عدم إخطارنا.