

الشروط والأحكام لتقديم خدمات مايزوي

الإصدار 2-2

إذا كنت مستخدمًا حاليًا قبل 10 يوليو 2026، فإن هذا الإصدار ينطبق عليك اعتبارًا من 10 سبتمبر 2026

1. مقدمة

- 1-1 يُرجى قراءة الشروط الماثلة بعناية، إذ أنها ستصبح ملزمة قانونًا عندما تستخدم الخدمات. وفي حال عدم موافقتك على أي من الشروط المنصوص عليها في الشروط والأحكام الماثلة، يتعين عليك أن تتوقف فورًا عن استخدام الخدمات.
- 2-1 في الشروط الماثلة، تشير ضمائر المخاطب المنفصلة "أنت" والمتصلة منها إلى الشخص الذي يتقدم بطلب للحصول على الخدمات أو يستخدمها أو يدخل إليها، وتشير ضمائر المتكلم المنفصلة "نحن" والمتصلة منها إلى مايزوي. ويرد تعريف جميع المصطلحات الرئيسية الواردة في الشروط الماثلة في قسم التعريفات في نهاية الوثيقة الماثلة.
- 3-1 ستُتاح الشروط الماثلة وأي تعديلات تطرأ عليها لك على الموقع الإلكتروني <https://myzoi.com/> وعلى تطبيقنا للهاتف المحمول، ونُوصيك بشدة بالرجوع إلى صفحة الويب الماثلة أو تطبيقنا للهاتف المحمول بصفة دورية لمراجعة أحدث إصدار من الشروط. وتُجِبُ الشروط الماثلة وتنسخ وتُحل محل جميع المناقشات والمستندات السابقة المتعلقة بالخدمات باستثناء ما نُخطرُك بخلافه. ونُقرّ بقبول استلام الشروط الماثلة بصيغة رقمية وتتنازل طوعًا عن حَقِّك في استلام نسخة ورقية.

4-1 يجوز لنا تغيير الشروط الماثلة في أي وقت، من خلال تزويدك بإشعار مسبق مدته 60 يومًا تقويميًا عبر رسالة نصية قصيرة، أو من خلال إشعار عبر تطبيق الهاتف المحمول و/أو عبر أي وسيلة أخرى نحددها. ويُعتبر استمرارك في استخدام الخدمات بمثابة قبولًا منك لشروطنا المُحدثة.

- 5-1 تسري شروط وأحكام إضافية عندما تستخدم الخدمات عبر تطبيق الهاتف المحمول. وتُفرض تلك الشروط الإضافية من قبل متجر التطبيقات ذي العلاقة وتسري على مستخدم تطبيق الهاتف المحمول. وتُشكّل تلك الشروط الإضافية جزءًا من الشروط الماثلة عن طريق الإحالة وسوف تُتاح لك عندما تقوم بتنزيل تطبيق الهاتف المحمول.
- 6-1 يجوز أن نعرض عليك خدمات أخرى تسري عليها شروط وأحكام إضافية. وبإمكانك أن تتعرف على المزيد حول تلك الخدمات من خلال التواصل معنا عبر تطبيق الهاتف المحمول أو الموقع الإلكتروني، أو من خلال إرسال بريد إلكتروني إلى info@myzoi.com، أو عن طريق الاتصال بنا على رقم مركز خدمة الدعم الخاص بنا والمعروض على تطبيقنا للهاتف المحمول وموقعنا الإلكتروني. وعندما تُقدِّم طلبًا للحصول على معلومات حول خدمة معينة نُقدِّمها، والتي تتعلق بالرسوم وأسعار التحويل ورسوم السحب (إن وجدت)، سنزودك بتلك المعلومات في غضون 5 أيام عمل من تاريخ طلبك.

2. مهلة الإلغاء

يحق لك الحصول على مهلة إلغاء بواقع 5 أيام عمل. ومهلة الإلغاء هي الفترة التي تعقب تسجيلك بنجاح في الخدمات والتي تتيح لك إعادة النظر في طلب الحصول على الخدمات وإلغاء تسجيلك دون تحمل أي تكاليف أو التزامات أو أعباء.

3. تسجيلك في الخدمات

- 1-3 مايزوي هي محفظة رقمية تتيح لك تحويل الأموال المحتفظ بها في حسابك إلى مستخدمين آخرين تم التحقق من هويتهم داخل دولة الإمارات. والخدمات متاحة للعملاء الذين يخضعون لعملية التحقق من هوية المستخدم، بمن فيهم العملاء الذين يكون لدى أصحاب عملهم ترتيبات قائمة للحصول على خدمات الرواتب من مايزوي أو الذين يُعد أصحاب عملهم عملاء من الشركات لدى مؤسسة مالية مرخصة لديها ترتيب رسمي مع مايزوي.
- 2-3 يشترط لاستخدام الخدمات ألا يقل عمرك عن ثمانية عشر (18) عامًا وأن تمتثل امتثالًا تامًا للشروط الماثلة.
- 3-3 يُتاح تطبيق الهاتف المحمول مجانًا على متاجر التطبيقات، لكنّه قبل الاستفادة من أي من الخدمات، يتعين عليك التسجيل في تطبيق الهاتف المحمول وإنشاء حساب.

4-3 عندما تقوم بالتسجيل على تطبيق الهاتف المحمول، سيُرسل رمز لمرة واحدة إلى رقم هاتفك المحمول. وسيكون عليك إدخال هذا الرمز لمرة واحدة للتحقق من صحة رقم هاتفك المحمول وتقديم بعض معلومات التعريف لتفعيل حسابك والوصول إليه. وبمجرد التفعيل، يمكنك استخدام رقم هاتفك المحمول إلى جانب كلمة المرور الخاصة بك للوصول إلى الخدمات.

5-3 يجوز لنا تزويدك بوسائل أخرى للوصول إلى حسابك، مثل التعرف على الوجه أو استخدام بصمة الإصبع، لكن ذلك يعتمد على الجهاز المحمول الذي تستخدمه.

6-3 سيُطلب منك أيضًا تقديم مستندات معينة عند طلبنا حتى نتمكن من التحقق من هويتك وتقديم الخدمات ذات الصلة إليك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر بطاقة هويتك وجواز سفرك (أو أي وثيقة إثبات هوية أخرى صادرة عن جهة حكومية) وصورك. كما سيُطلب منك تقديم نسخ محدثة من مستندات التحقق المذكورة عند انتهاء صلاحيتها.

7-3 حسبما يجيزه القانون المعمول به، يجوز لنا جمع مستندات وبيانات عنك من السجلات الحكومية في دولة الإمارات والدول الأخرى ذات الصلة لأغراض عملية التحقق من هوية المستخدم. وعند موافقتك على الشروط الماثلة، تمنحنا الإذن بمشاركة معلوماتك، بما في ذلك البيانات البيومترية مثل صورتك مع الجهات الحكومية المختصة.

8-3 لا تُعدّ البيانات والمستندات التي نطلبها هي المتطلبات الوحيدة، إذ يجوز لنا أن نطلب منك أو من آخرين مستندات أو معلومات إضافية إذا كنا بحاجة إليها لاستكمال عملية التحقق من هوية المستخدم الخاصة بنا. وفي حال عدم تصحيح أوجه الاختلاف أو إذا تعذر علينا استكمال عملية التحقق من هوية المستخدم على النحو المطلوب، يجوز لنا أن نرفض طلبك للتسجيل في الخدمات. وفي جميع الأحوال، نحتفظ بالسلطة التقديرية الكاملة لقبول أو رفض طلبك لإنشاء حساب.

9-3 يرد بيان المزيد من المعلومات حول البيانات والمستندات التي نجمعها وكيفية استخدامها لها في إشعار الخصوصية الخاص بنا والموجود على موقعنا الإلكتروني. وفي حال عدم موافقتك على الشروط الماثلة إلى جانب إشعار الخصوصية الخاص بنا، يُرجى عدم مشاركة معلوماتك معنا. ولكن تذكر أنه إذا اخترت عدم القيام بذلك، فلن نُقدم الخدمات إليك.

4. قيامك بالتسجيل وإنشاء حساب، تُقرّ وتتعهد بما يلي:

1-4 أنك أنشأت الحساب لاستخدامك الشخصي حصراً، وأن المعلومات والمستندات التي تقدمها إلينا هي بياناتك الخاصة (وليست بيانات أي شخص آخر)؛

2-4 يشترط في كل ما تقدمه إلينا من معلومات أو مستندات، بما في ذلك بيانات الاتصال الخاصة بك، أن تكون صحيحة ومكتملة ودقيقة ومدعومة بمستندات أصلية وسارية. وتُقرّ وتوافق على تحديث تلك المعلومات والمستندات والمحافظة على دقتها طوال فترة نشاط حسابك. ويمكنك تغيير البيانات عن طريق تسجيل الدخول إلى حسابك. ويجوز لنا أن نطلب منك إثباتاً للتحقق من صحة البيانات المُحدّثة قبل أن تتمكن من استخدام الخدمات مرة أخرى؛

3-4 تتحمل المسؤولية عن حماية أمان وسرية حسابك وكلمة مرورك، وتلتزم ألا تشارك حسابك، أو أن تتنازل عنه، أو تنقله للغير، أو أن تفشي كلمة مرورك إلى أي طرف خارجي، أو أن تقوم بأي فعل من شأنه المساس بأمان حسابك؛ وتتحمل وحدك المسؤولية التامة عن جميع الإجراءات أو التعليمات التي تُنفذ باستخدام حسابك. ونحيطك علماً بأنك قد تتحمل المسؤولية عن الخسائر التي قد تلحق بنا أو بأي مستخدم آخر نتيجة للاستخدام المصرح به أو غير المصرح به لحسابك بسبب إخفاك في المحافظة على أمان وسرية معلومات حسابك و/أو عدم إخطارنا فوراً في حال حدوث أي خرق أمني؛ و

4-4 تُقرّ بأنه يجوز لنا إيقاف حسابك أو استخدامك للخدمات أو إنهاءها في أي وقت دون إخطار مسبق، وذلك في حال ساورنا شك في أن أي معلومات أو مستندات أو تفويضات قدمتها غير صحيحة، أو غير دقيقة، أو غير مُحدّثة، أو غير مكتملة، أو إذا لم يعد حسابك ضمن مستوى نطاق تحمل المخاطر المقبول لدينا، أو إذا خالفت أيًا من الشروط الماثلة.

5. تحويل الأموال من حسابك

- 1-5 يجوز لك تقديم تعليمات لإجراء عمليات تحويل الأموال من حسابك إلى المستفيد الخاص بك عن طريق تسجيل الدخول إلى حسابك من تطبيق الهاتف المحمول. وتكون جميع التعليمات بإجراء تحويل الأموال من حسابك ملزمة لك ولا يجوز الرجوع فيها.
- 2-5 عند قيامك بإجراء تحويل الأموال من حسابك، فإنك تفوضنا بخصم المبالغ المطلوب تحويلها من الحساب وإرسالها إلى المستلم.
- 3-5 يتعين عليك التأكد من توفر رصيد كافٍ في حسابك لغرض إصدار تعليمات إلينا.
- 4-5 إذا كان تحويل الأموال يتطلب تحويل أموال من عملة إلى أخرى، فحينئذٍ سنقرر في حدود المعقول سعر الصرف المطبق على ذلك التحويل. ويُعتبر أي سعر نفرضه نهائيًا وقطعيًا، وتحمل أنت جميع مخاطر أسعار الصرف، والخسائر، والعمولات، والتكاليف الأخرى التي قد تنشأ نتيجة لذلك. وتفاديًا للشك والالتباس، لن نقوم بمعالجة تحويل الأموال إلا إذا وافقت على سعر الصرف المعروض.
- 5-5 يجوز لنا وضع أو تعديل أو إلغاء أي حدود لتحويل للأموال، سواء من حيث القيمة أو العدد أو غير ذلك، كما يجوز لنا تغيير عدد مرات إجراء هذا التحويل.
- 6-5 يخضع تنفيذ تحويل الأموال للأنظمة والقوانين، واللوائح، والممارسات السوقية المعمول بها في دولة الدفع. ولا نتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة قد تلحق بك أو عن أي تأخير بسبب أي أنظمة وقوانين أو لوائح أو ممارسات سوقية.
- 7-5 سوف يتم إخطار المستلم الخاص بتحويل الأموال فور إتمام التحويل بنجاح، وستكون الأموال متاحة لاستخدامه، لكنك تقر بأننا لا نضمن الوقت الذي سيتلقى فيه أي مستلم تحويل الأموال.
- 8-5 نُقرّ بأنه يجوز لنا رفض تنفيذ تعليماتك أو حظر تحويل الأموال وحسابك إذا رأينا ذلك معقولاً وعملياً. فعلى سبيل المثال، يجوز لنا أن نرفض تنفيذ التعليمات وأن نحظر تحويل الأموال وحسابك في حال وجود إخلال أو اشتباه بوجود إخلال بالآتي: (أ) سياساتنا الداخلية، أو (ب) أي إجراء أمني، أو (ج) أي قانون أو متطلبات صادرة عن أي جهة مختصة، أو (د) في حال تلقينا إشعاراً تنظيمياً أو أمراً قضائياً بحظر تحويل الأموال أو حسابك.
- 9-5 في حال أودعنا دفعة في حسابك عن طريق الخطأ، فسوف نسحب المبلغ ذاته دون طلب إنك، ولكننا سنُخطرك بما حدث.
- 10-5 بالنسبة لمعاملات تحويل الأموال المُرسلة إلى الحساب المصرفي للمستفيد أو محفظته الرقمية، وفي حال رفض البنك أو مقدم الخدمة المالية عبر الهاتف المحمول الخاص بالمستفيد المعاملة لأي سبب من الأسباب، فسوف يتم رد المبلغ المرسل منك إليك خلال في غضون ثلاثين (30) يومًا تقويمياً.
- 11-5 بالنسبة لمعاملات تحويل الأموال المُرسلة عن طريق الصرف نقدًا، وفي حال تخلف المستفيد عن استلام المبالغ النقدية خلال المهلة الزمنية المحددة والمبينة على تطبيق الهاتف المحمول وقت بدء تحويل الأموال، فسيتم رد المبلغ إليك خلال المهلة الزمنية المشار إليها في تطبيق الهاتف المحمول عند بدء تحويل الأموال.
- وفي حال إعادة أي تحويل للأموال، سيتم إعادة مبلغ المعاملة الأصلي بالكامل. وإذا كانت المعاملة الأصلية تحويلًا واحدًا للأموال، فسيتم رد الرسوم. أما إذا كان تحويل الأموال الأصلي جزءًا من تحويل من واحد إلى عدة مستلمين، فلن يتم رد الرسوم إلا عند إلغاء أو إعادة جميع المعاملات ضمن ذلك التحويل.
- ويجوز لنا أن نُتيح لك تنفيذ معاملات تحويل أموال محلية من خلال تطبيق الهاتف المحمول، إما كمعاملة مستقلة أو بالاقتران مع خدمة أخرى مُقدمة من خلال تطبيق الهاتف المحمول. ويُعتبر التزامنا بخصوص أي تحويل للأموال قد تم استيفائه بمجرد قيامنا بإرسال التعليمات ذات الصلة لغرض معالجتها إلى نظام الدفع المعني، أو مقدم الخدمة ذي الصلة (الذي تتم معالجة الدفع من خلاله)، أو المؤسسة المالية المرخصة. ولا نتحمل أي مسؤولية عن أي تأخير في تنفيذ أو إتمام تحويل الأموال ينشأ بعد ذلك الإرسال، وتسري الرسوم والمصاريف المطبقة بغض النظر عن أي تأخير أو عدم

إتمام، ما لم يُنص على خلاف ذلك صراحةً في الشروط الماثلة. وتحمل المسؤولية عن التأكد من أن جميع بيانات تحويل الأموال والمستفيد مكتملة ودقيقة وصحيحة قبل تقديمها.

6. بطاقة الدفع

1-6 بعد إتمامك بنجاح لعملية التسجيل، سنقوم بإصدار بطاقة دفع إليك بعد تقديم موافقتك على ذلك. وتتيح لك تلك البطاقة شراء السلع والخدمات بشكل مباشر، وسحب النقد من أجهزة صراف آلي محددة تُخطرُك بها، وإجراء معاملات أخرى عبر قنوات قد تُخطرُك بها من وقت لآخر. وتسري الشروط التالية عليك عند إصدار البطاقة إليك:

(أ) يتعين عليك أن تعتبر البطاقة في جميع الأوقات ملكاً لشركة مايزوي، وتلتزم بتسليمها دون قيد أو شرط ودون أي تحفظ عند طلبنا.

(ب) لا يجوز لك استخدام البطاقة أو محاولة استخدامها ما لم يكن هناك رصيد كافٍ في حسابك لتغطية السحب أو التحويل.

(ج) يتعين عليك قصر استخدام البطاقة عليك شخصياً فقط، حيث إنها غير قابلة للتحويل للغير.

(د) لا يجوز لك استخدام البطاقة أو محاولة استخدامها بعد تزويدك بأي إخطار بإلغائها أو سحبها من قبلنا أو من قبل أي شخص يتصرف نيابة عن مايزوي.

(هـ) لا يجوز لك، تحت أي ظرف من الظروف، إفشاء رقم التعريف الشخصي الذي أنشأته لتسهيل استخدام البطاقة إلى أي شخص.

(و) تُقر وتوافق على أن تتحمل المسؤولية التامة عن جميع المعاملات المنفذة باستخدام البطاقة، باستثناء أي معاملات تحدث بعد قيامنا بإبلاغك بأننا استلمنا إشعاراً بفقدان البطاقة أو سرقتها أو بالاستحواذ غير المصرح به على رقم التعريف الشخصي.

(ز) نقبل بسجلتنا الخاصة بمعاملات السحب و/أو التحويل باعتبارها نهائية وملزمة لجميع الأغراض، وتفوضنا بأن خصم جميع المبالغ المسحوبة أو المحولة من حسابك، سواء بعلمك أو بتفويض منك أو من دونهما، مع مراعاة أحكام الفقرة (و) أعلاه.

(ح) تُقر بأن المبلغ الظاهر على شاشة جهاز الصراف الآلي، أو في إيصال الاستعلام المطبوع، أو في إشعار الاستلام، لا يُعد نهائياً بأي حال من الأحوال فيما يتعلق بحالة حسابك. ولا يُعتمد إلا بمعلومات الحساب الواردة في كشف حسابك الصادر على تطبيق الهاتف المحمول الخاص بك باعتبارها نهائية.

(ط) توافق على عدم تحميلنا أي مسؤولية أو التزام أو مساءلة بأي شكل من الأشكال عن أي خسارة أو إصابة أو أضرار تنشأ بأي طريقة كانت بسبب أي عيب ميكانيكي أو نقص في الأموال أو عطل في جهاز الصراف الآلي أو أي جهاز قارئ مستخدم مع بطاقتك.

(ي) على الرغم مما ورد ودون المساس بعمومية أحكام الفقرة (ط) أعلاه، يكون استخدام البطاقة على مسؤوليتك الشخصية وحدك، وتحمل جميع المخاطر المرتبطة أو الناشئة عن استخدام البطاقة.

(ك) توافق على أننا لن نتحمل المسؤولية عن عدم قبول البطاقة لأي سبب.

(ل) تلتزم بإعادة البطاقة أو إتلافها لغرض الإلغاء في حال عدم الحاجة إليها أو في حال إغلاق حسابك لأي سبب.

(م) نتمتع بحرية إنهاء البطاقة في أي وقت دون إخطار مسبق إليك.

(ن) في بعض الحالات، يجوز لنا إرسال بطاقتك إليك عن طريق جهة عملك أو عن طريق مؤسسة مالية مرخصة. وتُقر بموافقتك على استلام البطاقة عبر تلك الطريقة.

7. خدمة شحن رصيد الهاتف المحمول

1-7

باستخدامك خدمة شحن رصيد الهاتف المحمول، فإنك توافق على مبالغ الشحن والشروط الماثلة.

يؤدي تقديم خدمات شحن رصيد الهاتف المحمول من قبل مايزوي إلى تسهيل شراء رصيد تعبئة الهاتف المحمول المحلي والدولي (والذي يمكن استخدامه لشراء خدمات متعددة مقدمة من مشغل شبكة الهاتف المحمول المعني مثل الرسائل النصية القصيرة والبقاات والمكالمات المحلية والدولية) وذلك فيما يتعلق بالخدمات التي يقدمها مشغلو شبكات الهاتف المحمول وأطراف خارجية أخرى .

2-7

سوف يتم عرض المبلغ الإجمالي (بما في ذلك جميع الضرائب والرسوم المطبقة) بشكل واضح على تطبيق الهاتف المحمول قبل تأكيدك للمعاملة. ويكون الاستمرار في تنفيذ المعاملة في هذه المرحلة اختياريًا بالكامل.

وفي الحالات التي يكون فيها رصيد تعبئة الهاتف المحمول الذي تشتريه بعملة تختلف عن طريقة الدفع التي اخترتها، فإن فحينئذٍ سيكون المبلغ الذي سيتم خصمه هو المبلغ الذي اخترته بعملة المحلية كما هو معروض على تطبيق الهاتف المحمول.

3-7

تُعد جميع التعليمات الخاصة بإجراء خدمة شحن رصيد الهاتف المحمول من حسابك ملزمة لك ولا يجوز الرجوع عنها. وسيُطلب منك إدخال بعض المعلومات (مثل رقم الهاتف المحمول الخاص بالمستلم ومبلغ الشحن) بخصوص خدمة شحن رصيد الهاتف المحمول أو تطبيق الهاتف المحمول. وتتحمل المسؤولية التامة عن التأكد من إدخال المعلومات الصحيحة. وبمجرد إرسال رصيد تعبئة الهاتف المحمول، فإنه يمكن استخدامه فورًا ولا يمكن استرداده.

وللحيلولة دون تقديم الرصيد المذكور إلى رقم الهاتف الخطأ، نطلب منك، عند الاقتضاء، تأكيد صحة بيانات المستلم التي أدخلتها. وتُعد التعليمات المؤكدة نهائية وملزمة لك.

ونحيطك علمًا بأنه يجوز لتطبيق الهاتف المحمول أن يفرض حدودًا على عدد وقيمة المنتجات التي يمكن شراؤها أو استلامها، بما في ذلك القيود المفروضة بخصوص فترات زمنية محددة (مثل القیود اليومية، أو الأسبوعية، أو الشهرية). ويجوز أن تسري حدود واستثناءات إضافية تتعلق باستخدام تطبيق الهاتف المحمول وشراء منتجات وخدمات مايزوي من وقت لآخر.

4-7

إذا اخترت "الشحن التلقائي"، فسوف تُخصم منك رسوم خدمة شحن رصيد الهاتف المحمول الأولية وتُخصم تلقائيًا مقابل كل خدمة شحن رصيد هاتف محمول لاحقة في تواريخ الدفع التي تقوم بتحديدتها (على سبيل المثال، في اليوم الـ 7، أو 14، أو 28، أو 30 من كل شهر). وسيتم خصم رسوم الشحن التلقائي في موعد لا يتجاوز 24 ساعة قبل إرسال عملية الشحن. وفي حال تم رفض عملية الدفع الخاصة بالشحن التلقائي، فسيتم إلغاء الشحن التلقائي المذكور، وسيتمتع عليك الانتظار حتى يتوفر لديك رصيد كافٍ لإنشاء شحن تلقائي جديد.

ويجوز لك إلغاء أي شحن تلقائي قمت بإعداده على حسابك في أي وقت، ويدخل الإلغاء المذكور حيز السريان قبل موعد استحقاق دفعة الشحن التلقائي التالية. فعلى سبيل المثال، إذا كانت دفعة الشحن التلقائي تُدفع في اليوم الثامن والعشرين من الشهر، فيجوز لك إلغاء الشحن التلقائي المذكور في أي وقت قبل يومين من الموعد المقرر للشحن التلقائي، وحينئذٍ، يتعين إلغاؤه في اليوم السادس والعشرين من الشهر، ولن تُخصم أي دفعات أخرى تخص الشحن التلقائي من طريقة الدفع التي اخترتها. ولن يحق لك استرداد أي مبالغ تم دفعها سابقًا مقابل الشحن التلقائي.

وعند إعدادك للشحن التلقائي، سيُخصم مبلغ الشحن وأي رسوم معالجة سارية كما في تاريخ الإعداد لكل دفعة شحن تلقائي لاحقة. فإذا قمت بإعداد شحن تلقائي لشحن دولي وكان الشحن الذي تشتريه سيتم استلامه بعملة مختلفة عن عملة طريقة الدفع التي اخترتها، فإن المبلغ الذي سيُخصم منك مقابل الشحن التلقائي في كل تاريخ دفع سيتحدد استنادًا إلى سعر البقاات المحددة.

وفي حال زيادة سعر الشحن بما يؤدي إلى زيادة في قيمة الشحن التلقائي الخاص بك، فسوف تُخطرُك مايزوي بزيادة السعر المذكورة وسيتم إلغاء عمليات الشحن التلقائي التالية. ويجوز لك قبول الزيادة من خلال الاستمرار في تفعيل الشحن التلقائي بعد سريان مفعول زيادة السعر.

تخضع عمليات الشحن التلقائي للتجديد تلقائيًا ما لم يتم إيقافها. ويمكنك إدارة عمليات الشحن التلقائي الخاصة بك أو إلغاؤها في حسابك لدى مايزوي على تطبيق الهاتف المحمول الخاص بك.

وتحتفظ مايزوي بالحق في قبول خدمة الشحن التلقائي أو رفضها أو إيقافها أو إلغاؤها.

5-7 بمجرد معالجة دفعتك بنجاح، سيتم تقديم خدمة شحن رصيد الهاتف المحمول. ونُقر وتوافق على أن مايزوي تقوم فقط بتنفيذ تفويضك بإرسال رصيد تعبئة الهاتف المحمول، وأن مشغل شبكة الهاتف المحمول المعني يتحمل وحده المسؤولية التامة تجاهك وتجاه المستلم الخاص بك، حسب الاقتضاء، عن تقديم الخدمات المتعلقة بخدمة شحن رصيد الهاتف المحمول.

قد يحدث أحيانًا تأخير قبل قيام مشغل شبكة الهاتف المحمول المعني بتسليم رصيد تعبئة الهاتف المحمول المذكور إلى المستلم. وسوف نرسل إليك تأكيدًا عبر تطبيق الهاتف المحمول بمجرد اكتمال معاملتك بنجاح.

يُرجى التأكد من وجود أموال كافية في حسابك من أجل إتمام المعاملة بنجاح. ولا تتحمل مايزوي و/أو مقدمو خدماتها أي مسؤولية أو تبعات تتعلق بتقديمك معلومات غير صحيحة أو غير دقيقة أو كاذبة. وتتحمل وحدك المسؤولية التامة عن أي تبعات مترتبة على عدم تقديم معلومات صحيحة ودقيقة وحقيقية، أو الإخفاق في تصحيح تلك المعلومات غير الدقيقة قبل التأكيد النهائي.

6-7 لن نتحقق مايزوي من دقة أو اكتمال المعلومات أو مدى ملاءمة أو جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الأطراف الخارجية من الغير. ويتعين عليك إجراء استفساراتك الخاصة مع مشغل شبكة الهاتف المحمول المعني بصورة مباشرة قبل الاعتماد على معلوماته أو الدخول في معاملة تتعلق بمنتجاته وخدماته المشار إليها داخل تطبيق الهاتف المحمول. ويتحمل مشغلو شبكات الهاتف المحمول المسؤولية التامة عن جميع جوانب خدماتهم.

7-7 قد يكون الوصول إلى باقات خدمة شحن رصيد الهاتف المحمول محدودًا أو متأخرًا أو غير متاح خلال فترات الطلب المرتفع أو تقلبات السوق أو ترقبات النظام أو صيانته أو مشكلات أنظمة الاتصالات أو الظروف الخارجة عن سيطرتنا المعقولة. وبالإضافة إلى ذلك، قد تتأخر المعاملات أو تصبح غير متاحة وفق ظروف أي معاملة معينة، بما في ذلك المسائل التنظيمية.

8. منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) - الشروط والأحكام

1-8 يسري القسم 8 المائل عليك إذا قمت بإرسال أو استلام الأموال من خلال منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات العربية المتحدة ("آني").

2-8 يمكنك استخدام منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) لإرسال الأموال من حسابك، واستلام الأموال في حسابك، وتسديد مدفوعات باستخدام رموز الاستجابة السريعة. وفي حال عدم موافقتك على أي من الشروط المائلة، فيجب عليك أن تتوقف عن استخدام منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) وأن تلغي تسجيلك عبر تطبيق الهاتف المحمول إذا كنت ترغب في ذلك.

3-8 تخضع جميع معاملات وخدمات منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) لقواعد ولوائح وإرشادات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وتحتفظ مايزوي بالحق في إيقاف خدمات منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) امتثالاً لأحكام تلك اللوائح الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. ويتم تشغيل وإدارة منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) من قبل شركة الاتحاد للمدفوعات، وهي شركة تابعة لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، ويتم تقديمها في سوق دولة الإمارات من خلال البنوك المشاركة والمؤسسات المالية المرخصة.

4-8 منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) هي نظام دفع فوري يتيح لك ما يلي:

(1) إرسال الأموال إلى الأفراد والشركات؛

(2) واستلام الأموال في حسابك؛

(3) وتسديد مدفوعات من حسابك باستخدام رموز الاستجابة السريعة لدى التجار المشاركين.

وتدعم منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) حاليًا الدفع بالعملة المحلية فقط (الدرهم الإماراتي)، ولا تُدعم المعاملات بالعملات الأجنبية. كما لا يمكن تسديد الدفعات عبر منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) إلا إلى المستفيدين المسجلين في منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني).

5-8 يجب أن يكون لديك حساب نشط لدى مايزوي، وبطاقة هوية إماراتية سارية أو جواز سفر ساري، ورقم هاتف محمول مسجل في دولة الإمارات للتسجيل في منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني). ويتعين عليك استكمال عملية تسجيل لمرة واحدة وتفعيل الحساب، بما في ذلك ربط حسابك بمنصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني). وسيكون عليك استخدام رقم الهاتف المحمول ذاته لربط كل من حسابك وحساب منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني).

6-8 يجوز لك ربط حسابات مصرفية متعددة بمنصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني)، لكنّه لا يمكن استخدام سوى حساب واحد لكل معاملة. ومن خلال ربط حسابك لدى مايزوي، فإنك تفوضنا بخصم أو إيداع الأموال في حسابك متى استخدمت خدمات منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني). وتحمل المسؤولية عن التأكد من بقاء حسابك نشطًا وتوفر رصيد كافٍ فيه.

7-8 يجوز لك التوقف عن استخدام منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) في أي وقت وإلغاء الاشتراك من خلالها عبر تطبيق الهاتف المحمول. كما يجوز لنا إيقاف أو تقييد وصولك إلى منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) حال تعذر علينا التحقق من هويتك أو ساورنا شك معقول في وجود سوء استخدام أو احتيال أو نشاط غير قانوني. وسنُعلمك بذلك بالإيقاف أو التقييد في أقرب وقت ممكن، ما لم يحظر القانون ذلك. ولا يؤثر إنهاء استخدامك على المعاملات التي تم تنفيذها بالفعل.

8-8 عند قيامك بإرسال الأموال باستخدام منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني)، فإنك تلتزم بما يلي:

- تفويضنا بخصم المبلغ من حسابك المرتبط فورًا؛

- وتأكد صحة بيانات المستلم التي أدخلتها؛

- ونُقرّ بأن مدفوعات منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) فورية ولا يمكن الرجوع عنها عادةً.

وفي حال إدخال بيانات مستلم غير صحيحة أو مبلغ غير صحيح، فقد لا نتمكن من استرجاع الأموال. ولا يُسمح بطلبات الاسترجاع أو إيقاف الدفع ما لم يُصرح بها المستفيد والبنك الخاص به؛ وسنقدم المساعدة ولكننا لا نضمن نجاح عملية الاسترجاع المذكورة.

9-8 عند قيام شخص بإرسال أموال إليك من خلال منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني):

- ستُضاف فورًا إلى حسابك المرتبط؛

- وقد يتم تعليق أو عكس الأموال المستلمة عن طريق الخطأ أو نتيجة احتيال أو نزاع أو تُسترد حسبما يقتضيه القانون أو البنوك المشاركة؛

ويجوز لنا تعليق الأموال مؤقتًا عند الضرورة لإجراء فحوصات تتعلق بالاحتيال أو الامتثال.

10-8 يمكنك سداد المدفوعات إلى التجار أو الأفراد عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة المدعوم. وعند تأكيدك للدفع:

- سيتم خصم المبلغ المعروض فورًا؛

- وتحمل المسؤولية عن التحقق من المبلغ والتحقق من التاجر أو المستلم؛

- وتخضع مدفوعات رموز الاستجابة السريعة عبر منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) للقواعد ذاتها المطبقة على إرسال الأموال.

ولا يجوز لك أبدًا مسح رمز الاستجابة السريعة من مصدر غير معروف أو غير موثوق. ويمكنك استخدام مدفوعات رموز الاستجابة السريعة لخدمات أخرى مثل "تقسيم الفاتورة".

11-8 عليك التأكد من توفر رصيد كافٍ، وصحة بيانات المستفيد، والحفاظ على سرية بيانات الاعتماد (رقم التعريف الشخصي، وكلمات المرور، وكلمات المرور لمرة واحدة، ورموز المصادقة، وبيانات الاعتماد الأخرى، وغيرها) المتعلقة بالحساب و/أو بمنصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني). وتتحمل المسؤولية عن أمان أجهزتك وعن جميع المعاملات المنفذة باستخدام بيانات الاعتماد الخاصة بك. ولا يجوز لك مشاركة بيانات الاعتماد الخاصة بك أو أجهزتك مع أي أطراف خارجية من الغير.

12-8 يجوز لشركة مايزوي تحصيل رسوم مقابل استخدام خدمات منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني)، مع إخطارك مسبقًا وفقًا للأنظمة والقوانين المعمول بها. ويجوز لنا تحديث تلك الرسوم من وقت لآخر، مع تقديم إخطار مسبق. وسوف تُعرض تلك الرسوم أيضًا في جدول الرسوم على الموقع الإلكتروني لشركة مايزوي (<https://www.myzoi.com/fees/>).

13-8 يجوز أن تخضع مدفوعات منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) لحدود يومية أو حدود لكل معاملة حسبما تحدده مايزوي استنادًا إلى الإرشادات التنظيمية. ويجوز تعديل تلك الحدود من وقت لآخر، وسوف نُعلمك بتلك الحدود قبل قيامك بتنفيذ أي معاملة عبر منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني).

14-8 قد تتأثر إتاحة الخدمة بمشكلات تقنية أو توقفات مخطط لها أو غير مخطط لها أو عوامل خارجية عن سيطرة مايزوي. ويتم تقديم منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) على أساس وضعها الراهن "كما هي" وعلى مسؤولية العميل الشخصية. ولا تقدم مايزوي أي ضمانات بشأن استمرارية الخدمة دون انقطاع أو خلوها من الأخطاء.

15-8 لا تتحمل مايزوي أي مسؤولية عن حالات التأخير أو الإخفاق أو الخسائر الناشئة عن تلك الأحداث أو عن المعاملات الخاطئة الناتجة عن خطأ العميل. وتُعدّ سجلات معاملات مايزوي نهائية وملزمة. وفي حال عدم نجاح إتمام عملية دفع بسبب مشكلات في النظام، سنقوم بعكسها تلقائيًا حيثما أمكن.

16-8 لن نستخدم معلوماتك إلا للأغراض التالية:

- معالجة معاملات منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني)؛
- وإجراء الفحوصات الأمنية وفحوصات منع الاحتيال والامتنال؛
- وتحسين خدماتنا.

ونلتزم بقوانين حماية البيانات في دولة الإمارات، ولا نشارك معلوماتك مع المؤسسات المشاركة والجهات التنظيمية إلا عند الحاجة. ويُرجى الرجوع إلى إشعار الخصوصية الخاص بنا للحصول على مزيد من المعلومات (<https://www.myzoi.com/privacy-policy/>).

17-8 يتعين تقديم النزاعات المتعلقة بمنصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) إلى مايزوي، وسيتم تسويتها وفقًا لنظام إدارة المنازعات المعتمد من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

18-8 إذا لاحظت أي معاملة لم تقم بتفويضها، يرجى إخطارنا فورًا. وسنقوم بالتحقيق وإبلاغك بالمستجدات. وتعتمد عمليات الاسترداد أو العكس على الآتي:

- نتيجة التحقيق الذي نجريه؛
- ولوائح المصرف المركزي؛
- وسياسات البنوك المشاركة.

وقد لا نتمكن من عكس المعاملات الناتجة عن:

• البيانات غير الصحيحة التي أدخلتها؛

• أو مسح رموز الاستجابة السريعة الاحتياطية؛

• أو مشاركة بيانات الاعتماد الخاصة بك مع أطراف خارجية من الغير.

19-8 يجوز لنا تغيير منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني) أو إيقافها مؤقتاً أو إيقافها بالكامل في أي وقت في الحالات التالية:

• لأغراض ترقيات النظام؛

• أو لأسباب أمنية؛

• أو لمتطلبات تنظيمية؛

• أو للاحتياجات التجارية أو التشغيلية.

وسوف نُخطرُك متى كان ذلك ممكناً.

20-8 إذا كان لديك أي استفسارات أو مخاوف أو شكاوى بخصوص منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات (آني)، فيُرجى الرجوع إلى قسم الشكاوى الوارد في البند 4-19 من الشروط الماثلة.

9. الرسوم والمصاريف

1-9 يحق لنا تحصيل رسوم ومصاريف على الخدمات التي تشترك فيها. وسوف نخضع الرسوم والمصاريف المطبقة (بما في ذلك جميع الضرائب الحكومية) من حسابك عندما تستخدم الخدمات أو بأي طريقة أخرى يتم إخطارك بها من وقت لآخر. وسوف يرد بيان الرسوم المطبقة من وقت لآخر بوضوح على موقعنا الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول، أو حسبما يتم إخطارك بها من وقت لآخر، بما في ذلك عن طريق رسالة نصية قصيرة أو الإشعارات الفورية.

2-9 تكون الرسوم والمصاريف المدفوعة إلينا غير مستردة، وتكون سجلاتنا بخصوص الرسوم الواجب دفعها نهائية وملزمة.

3-9 يجوز لنا تغيير تلك الرسوم والمصاريف في أي وقت، من خلال تزويدك بإشعار مسبق معقول مدته 60 يوماً تقويمياً عبر رسالة نصية قصيرة، أو من خلال إشعار عبر تطبيق الهاتف المحمول و/أو عبر أي وسيلة أخرى نحددها. ويُعتبر استمرارك في استخدام الخدمات بمثابة قبولاً منك لرسومنا ومصاريفنا المُحدثة.

10. التواصل

1-10 بموافقتك على الشروط الماثلة، فإنك تطلب منا وتفوضنا صراحةً نحن وموظفينا أو وكلائنا بالتواصل معك، وقبول التعليمات منك أو بموافقتك، عبر الطرق التالية: (1) عبر رقم الهاتف الذي تزودنا به؛ و/أو (2) بموجب محرر خطي عبر البريد الإلكتروني أو على العنوان الذي قدمته إلينا، بما في ذلك من خلال حسابك أو تطبيق الهاتف المحمول أو غير ذلك؛ و/أو (3) بأي وسيلة وشكل آخر نراه مناسباً من وقت لآخر.

2-10 من خلال تواصلك مع ممثلينا عبر الهاتف، فإنك تُقدم موافقتك على تسجيل جميع المكالمات الهاتفية المذكورة، لأي غرض يُعتبر ضرورياً. وتُمنح هذه الموافقة وفقاً للأنظمة والقوانين المعمول بها. وتُعدّ سجلات تلك الاتصالات التي نحتفظ بها دليلاً قطعياً ونهائياً وملزماً من حيث طبيعة ومحتوى تلك الاتصالات.

3-10 تُؤكد أن أي تعليمات أو موافقات تُقدمها تكون صحيحة وملزمة، دون الحاجة إلى تحقق إضافي. لكنّه يجوز لنا أن نختار تأكيد التعليمات أو الموافقات منك عند الحاجة.

4-10 عليك إخطارنا فوراً بأي تغييرات أو تحديثات تطرأ على رقم هاتفك المحمول أو بيانات الاتصال الخاصة بك. ويمكنك القيام بذلك من خلال تطبيق الهاتف المحمول.

11. الاستخدام المصرح به للموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول لشركة مايزوي

1-11 يجوز لك استخدام تطبيق الهاتف المحمول لاستخدامك الشخصي حصراً ومع مراعاة الشروط الماثلة.

2-11 إن جميع المحتويات والبيانات والتصاميم والمعلومات أو أي مواد أخرى متاحة على أو ضمن الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول (والتي يُشار إليها مجتمعة بلفظ "المحتوى")، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر البرامج الأساسية التي يقوم عليها الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول أو اللازمة للوصول إليهما أو استخدامهما، والصور والنصوص والتنسيقات والترتيبات والعروض والرسومات التوضيحية والصور الفوتوغرافية والرسوم البيانية والمقاطع الصوتية ومقاطع الفيديو وملفات HTML وغيرها من المحتوى، والشعارات والعلامات التجارية المستخدمة على الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول، هي ملك لشركة مايزوي و/أو مانحي التراخيص التابعين لها، وهي محمية بموجب حقوق النشر و/أو قوانين حقوق الملكية الفكرية الأخرى النافذة.

3-11 لا يجوز لك نسخ الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول أو المحتوى أو أي جزء منه، أو إعادة إنتاجه، أو استخراجها، أو نشره، أو عرضه، أو إتاحتها للجمهور بأي شكل من الأشكال، أو نقله، أو بيعه، أو ترخيصه، أو توزيعه، أو تحويله للغير بأي شكل من الأشكال، أو تكييفه، أو تعديله، أو ترجمته، أو تفكيكه، أو فك تجميعه، أو إجراء هندسة عكسية عليه، أو إنشاء أعمال مشتقة منه، أو استخدامه أو استغلاله بأي طريقة كانت. كما لا يجوز لك إزالة أو طمس أي إشعارات تتعلق بحقوق النشر أو العلامات التجارية أو حقوق الملكية من المحتوى أو الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، ويتعين عليك نسخ جميع تلك الإشعارات على جميع النسخ المصرح بها من المحتوى. وأي استخدام للموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول و/أو المحتوى بالمخالفة للشروط الماثلة قد يشكل تعدياً على قوانين حقوق النشر والعلامات التجارية وغيرها من القوانين المعمول بها، وقد يؤدي إلى اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة.

12. الإقرارات والتعهدات

1-12 ثَقَر وتتعهد بأنك ستلتزم بما يلي:

- | | |
|------|---|
| (أ) | عدم استخدام الخدمات أو الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول لأي غرض غير قانوني أو غير مصرح به، أو بطريقة قد تلحق الضرر أو تمس بأعمالنا أو سمعتنا أو موظفينا أو عملاء مايزوي، أو أي طرف خارجي؛ |
| (ب) | وعدم الإتيان بأي فعل من شأنه أن يترتب عليه أن تكون أنت أو أي طرف آخر في حالة إخلال بالشروط الماثلة؛ |
| (ج) | والامتثال في جميع الأوقات بجميع قوانين مكافحة الفساد ومكافحة الرشوة المعمول بها في الدولة محل تقديم الخدمات وفي الدولة التي تقيم فيها؛ |
| (د) | وعدم إنشاء أكثر من حساب واحد؛ |
| (هـ) | وعدم إدخال أي فيروس حاسوبي أو "حصان طروادة" أو ديدان فيروسية أو قنبلة منطقية أو برمجيات خبيثة أو أي شيء مشابه إلى الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول أو من خلالهما بغرض تعطيل جهاز حاسوبي أو شبكة أو التأثير سلباً على أداؤها؛ |
| (و) | واستخدام أحدث برامج فحص الفيروسات واتخاذ الاحتياطات المعقولة الأخرى بخصوص أمان جهازك عند الوصول إلى الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول أو استخدامهما؛ |
| (ز) | وعدم التعدي على حقوق الملكية الفكرية العائدة لنا أو لأي طرف من الغير؛ |
| (ح) | والتعاون في أي تحقيق تجريه بخصوص الخدمات أو أي مخالفة للشروط الماثلة. |

(ط) وفي حال قمت بإتمام عملية التسجيل عبر تطبيق الهاتف المحمول في أو بعد 10 يوليو 2026، فإنك تُقرّ وتتعهد بأنه، عند فتح الحساب وفي جميع الأوقات اللاحقة، أنك لا تحتفظ بأي حساب جاري أو حساب توفير نشط آخر لدى أي بنك في دولة الإمارات. ويجوز لميزوي، وفقاً لتقديرها المنفرد وبناءً على إشعار مسبق، إيقاف حسابك أو إغلاقه إذا لم يكن الأمر كذلك.

13. الإبلاغ عن الاحتيال المشتبه به أو المدفوعات غير المصرح بها أو سرقة البطاقة أو الجهاز المحمول

1-13 في حال ساورك شك في أنه جرى تسديد دفعة أو إجراء معاملة خاطئة أو احتيالية أو غير مصرح بها باستخدام حسابك، يُرجى التواصل معنا فوراً عن طريق مركز الاتصال لدينا باستخدام المعلومات الواردة في البند 4-17 (الشكاوى وخدمة العملاء وقناة التواصل) من الشروط الماثلة. وسوف نبذل قصارى جهدنا لتقديم المساعدة وتسوية الأمر قدر الإمكان.

2-13 إذا كنت تعتقد أنك فقدت أموالاً نتيجة عملية احتيالية أو دفعة أو معاملة غير مصرح بها أو أي نشاط إجرامي آخر على حسابك، يجوز لنا أن نطلب منك تقديم معلومات إضافية لتمكيننا من تقييم كيفية حدوث الخسائر وتحديد المسؤول عنها. وإذا طلبنا منك تلك المعلومات، فيجب عليك تقديمها في أقرب وقت ممكن في جميع الأحوال. وسنسعى لمساعدتك في استرداد الأموال، لكننا لا نتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة تلحق بك.

3-13 يجب عليك إخطارنا فوراً بفقدان البطاقة أو سرقتها عن طريق الاتصال بمركز الاتصال لدينا باستخدام المعلومات الواردة في البند 4-17 (الشكاوى وخدمة العملاء وقناة التواصل) من الشروط الماثلة. وفي حال فقدان البطاقة أو سرقتها، فلن يتم إصدار بطاقة بديلة إلا بناءً على طلبك الصريح. وتُقر بأنك تتحمل المسؤولية عن تقديم طلب الحصول على بطاقة بديلة.

4-13 في حال وقوع احتيال أو فقدان أو سرقة جهازك المحمول أو شريحة الاتصال المستخدمة فيه، فإنك تلتزم بإخطار ميزوي فوراً عن طريق الاتصال بمركز الاتصال لدينا باستخدام المعلومات الواردة في البند 4-17 (الشكاوى وخدمة العملاء وقناة التواصل) وذلك لتمكين ميزوي من تجميد حسابك. وتلتزم بتعويض ميزوي وإبراء ذمتها من أي خسائر أو التزامات أو أضرار أو تكاليف أو نفقات تنشأ عن أو بخصوص قيام ميزوي بتجميد حسابك، بناءً على إخطارك، على النحو المبين أعلاه.

14. إخلاء المسؤولية عن الضمانات

نُقدم الخدمات والمحتوى الخاص بنا على أساس وضعها الراهن "كما هي" "وحسب توافرها" دون أي ضمان أو شرط من أي نوع، سواء أكان صريحاً أم ضمنيّاً. وتخلي ميزوي، بالأصالة عن نفسها ونيابة عن شركاتها التابعة أو الزميلة ومانحي التراخيص التابعين لها، مسؤوليتها عن جميع الضمانات على اختلاف أنواعها وطبيعتها، سواء أكانت صريحة أم ضمنية، والمتعلقة بالخدمات أو المحتوى الخاص بنا أو الموقع الإلكتروني، بما في ذلك الضمانات الضمنية المتعلقة بقبالية التسويق والملاءمة لاستخدام وتطبيق خاص والانتفاع الهادئ والجودة والدقة والملكية وعدم التعدي على حقوق الغير، وأي ضمان ينشأ عن التعاملات السابقة أو الاستخدام أو الأعراف التجارية.

15. حدود المسؤولية

1-15 لا نتحمل أي مسؤولية تجاهك أو تجاه أي طرف من الغير عن أي خسارة أو ضرر (بما في ذلك الأضرار الخاصة أو غير المباشرة أو العرضية أو التبعية أو التأديبية) ينشأ بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن استخدامك للخدمات أو المحتوى الخاص بنا أو استخدام الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول.

2-15 تفادياً للشك والالتباس، تتحمل المسؤولية التامة عن جميع الخسائر والأضرار الناشئة عن أي تحويل للأموال يتم التفويض به باستخدام رقم التعريف الشخصي الخاص بك و/أو بطاقة الدفع، ما لم تكن قد قمت بإخطار ميزوي بموجب محرر خطي أو من خلال القنوات التي نتيحها لميزوي صراحةً لهذا الغرض بأن رقم التعريف الشخصي الخاص بك أو بطاقة الدفع قد تعرضا للسرقة أو الاختراق. فإذا قمت بالإفصاح عن رقم التعريف الشخصي الخاص بك إلى أي طرف خارجي، أو لم تتخذ العناية المعقولة لحماية وتأمين رقم التعريف الشخصي الخاص بك و/أو بطاقة الدفع، ونتيجة لذلك قام أي طرف من الغير باستخدام رقم التعريف الشخصي الخاص بك و/أو بطاقة الدفع للتفويض بتحويل واحد أو أكثر من عمليات تحويل الأموال، فحينئذٍ وإلى أقصى حد يسمح به القانون المعمول به، تلتزم بتعويض ميزوي وإبراء ذمتها من أي خسائر أو التزامات أو أضرار أو تكاليف أو نفقات أو رسوم تنشأ عن أو بخصوص أي من تحويلات الأموال المذكورة حتى حدوث

أي مما يلي أيهما أسبق: (أ) وقت قيامك بتغيير رقم التعريف الشخصي الخاص بك؛ أو (ب) وقت استلام مايزوي إخطارًا منك بأن رقم التعريف الشخصي الخاص بك و/أو بطاقة الدفع قد تعرضا للاختراق أو السرقة.

3-15 لا نتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة (مباشرة أو غير مباشرة)، أيًا كانت، تلحق بك أو بأي طرف من الغير بخصوص الخدمات في حال كنا ملزمين بالتصرف وفقًا للأنظمة والقوانين واللوائح في أي ولاية قضائية تتعلق بمنع غسل الأموال، أو تمويل الإرهاب، أو تقديم أي خدمات إلى أي أشخاص قد يكونون خاضعين لعقوبات.

4-15 نتحمل المسؤولية عن الخسائر المتعلقة بأي تحويل للأموال في حال تصرفنا بطريقة احتيالية أو في حال إخلالك بالشروط الماثلة بطريقة أخرى.

5-15 تكون مايزوي مسؤولة عن أي معاملات غير مصرح بها تتعلق بحسابك، وذلك في حدود قيمة المعاملة، باستثناء الحالات التي تكون قد تصرفنا فيها بطريقة احتيالية أو كنت في حالة إخلال بالشروط الماثلة بأي طريقة أخرى، وتحديدًا التزاماتك المبينة في البند 3-4 من الشروط الماثلة والتي تتعلق بمسؤوليتك عن حماية أمان وسرية حسابك.

16. التعويض

إضافة إلى التعويضات المنصوص عليها أعلاه، فإنك تلتزم بالدفاع عنا وتعويضنا وإبراء ذمتنا من وبشأن أي وجميع المطالبات أو الخسائر أو النفقات أو المطالبات أو الالتزامات، بما في ذلك أتعاب المحاماة والمصاريف القانونية، التي نتكبدتها بخصوص أي مطالبة مقدمة من أي طرف من الغير تنشأ عن أو تتعلق بأي شكل من الأشكال بما يلي: (1) استخدامك للخدمات أو المحتوى الخاص بنا أو الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول؛ (2) أو أي إخلال فعلي أو مزعوم من جانبك بالشروط الماثلة، أو أي إخلال فعلي أو مزعوم من جانبك بأي قانون معمول به؛ (3) أو تعديلك الفعلي أو المزعوم على أي ملكية فكرية أو أي حق آخر لأي شخص أو كيان آخر؛ (4) أو الاعتماد على المعلومات والمستندات المقدمة منك. ولا يجوز لك أن تتصلح بشأن أي مطالبة أو مسألة من هذا القبيل دون الحصول على موافقتنا الخطية المسبقة. ونحتفظ بالحق، على نفقتنا الخاصة، في تولي الدفاع والسيطرة الحصرية على أي مسألة خاضعة للتعويض من قبلك، وتقر وتوافق أيضًا على تقديم كافة سبل التعاون في سبيل الدفاع في أي من تلك المطالبات.

17. الإنهاء وانتهاء المدة

1-17 تُعدّ الشروط الماثلة ملزمة لك من وقت استخدامك للخدمات، ويستمر سريانها والعمل بها بكامل الأثر والمفعول حتى يتم إنهاؤها وفقًا للشروط الماثلة.

2-17 يجوز لنا إنهاء الشروط الماثلة وتعطيل حسابك فورًا بموجب إخطار إليك عبر رسالة نصية قصيرة أو إشعار فوري عبر تطبيق الهاتف المحمول في الحالات التالية: (1) إذا خالفت الشروط الماثلة أو أي قانون أو لائحة معمول بها؛ (2) أو إذا ساورنا شك معقول في احتمال وجود مخاطر بوقوع جرائم مالية أو احتيال محتمل أو نشاط غير قانوني في أي معاملات تتعلق بحسابك؛ (3) أو في حال لم تعد موظفًا أو في حال لم تعد جهة عملك تستفيد من خدمات الرواتب من مايزوي أو المؤسسة المالية المرخصة؛ (4) أو في حال انتهاء علاقتنا مع المؤسسة المالية المرخصة؛ (5) أو وفقًا لأحكام أي قانون أو لائحة معمول بها؛ (6) أو في حال اعتبرنا حسابك غير نشط نتيجة لعدم إجراء أي معاملات على الحساب المذكور لمدة 90 يومًا تقويميًا.

3-17 وعلاوة على ذلك، يجوز لنا أيضًا إنهاء الشروط الماثلة وتعطيل حسابك لأي سبب من خلال تزويدك بإشعار مسبق مدته 60 يومًا تقويميًا أو أي فترة زمنية أخرى مناسبة، عبر رسالة نصية قصيرة أو إشعار فوري عبر تطبيق الهاتف المحمول.

4-17 عند الإنهاء، يسقط حقك ورخصتك في الوصول إلى الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، و/أو استخدامهما، أو الاستفادة من أي خدمات فورًا وسيتم تعطيل حسابك.

5-17 يجوز لك إنهاء حسابك في أي وقت عن طريق إخطارنا بموجب محرر خطي عبر البريد الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول أو عن طريق الاتصال بمركز الاتصال لدينا أو بأي وسيلة أخرى يتم الإخطار بها بواسطة مايزوي.

6-17 بعد إغلاق حسابك، سيتم إعادة جميع المبالغ غير المتنازع عليها الموجودة في حسابك إليك. وفي حال وجود رصيد غير مُطالب به بعد إغلاق حسابك، فحينئذٍ يتعين عليك التواصل معنا لبدء طلب سحب الأموال.

7-17 لن نفرض أي رسوم إغلاق على حسابك.

18. جمع معلوماتك واستخدامها والإفصاح عنها

نُقرّ بموافقتك، وتلتزم بضمان واتخاذ ما يلزم من ترتيبات لحصولنا على موافقة جميع الأفراد المعنيين الذين تم الإفصاح إلينا عن معلوماتهم بواسطة أو من خلالك (ويُشار إليهم مجتمعين بلفظ "الأفراد المعنيين")، على قيام مسؤولينا وموظفينا ووكلائنا ومستشارينا بجمع تلك المعلومات المتعلقة بك (وبالأفراد المعنيين) أو استخدامها أو الإفصاح عنها، بما في ذلك بيانات معلومات حسابك إلى أي طرف من الغير وذلك حصراً للغرض الوارد في إشعار الخصوصية الخاص بنا، أو حسبما يكون مطلوباً أو مسموحاً به بخلاف ذلك وفقاً للقانون المعمول به.

19. أحكام عامة

1-19 الاحتفاظ بالمعلومات

سوف نحتفظ بمعلوماتك وفقاً للالتزامات القانونية والتنظيمية والتجارية والتشغيلية على النحو المبين في إشعار الخصوصية الخاص بنا. ونوصيك بالاحتفاظ بجميع المراسلات، بما في ذلك كشوف الحسابات والمستندات الأخرى ذات الصلة المُستلمة منا بطريقة آمنة. وتتحمل المسؤولية التامة عن الاحتفاظ بهذه السجلات بشكل آمن وإمكانية الوصول إليها لأغراض السجلات الخاصة بك والرجوع إليها مستقبلاً.

2-19 كشوف الحساب والسجلات

سوف نُصدر إليك كشفاً بحسابك عبر تطبيق الهاتف المحمول. ونحيطك علماً بأنك تتحمل المسؤولية عن مراجعة كشف حسابك للتحقق من وجود أي أخطاء. وفي حال وجدت أي معاملات غير صحيحة أو غير مصرح بها في كشف حسابك، فينبغي لك إبلاغنا فوراً عن طريق طلب معاودة الاتصال عبر تطبيق الهاتف المحمول. وإذا لم تقم بإخطارنا بأي أخطاء خلال 30 يوم عمل من تاريخ كشف الحساب، فسنعتبر كشف الحساب صحيحاً.

3-19 الإطار الرقابي للخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة

ندرك أننا مرخصون من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لتقديم خدمات الدفع الرقمية وفقاً للإطار الرقابي للقيم المخزنة ونُظم الدفع الإلكتروني ("الإطار الرقابي") الصادر عن المصرف المركزي. وتُدار مايزوي وفق متطلبات الإطار الرقابي، وتلتزم بالامتثال لشروط الإطار الرقابي، الأمر الذي قد يؤثر بدوره على استخدامك للخدمات. فعلى سبيل المثال، يضع الإطار الرقابي حدوداً على: (1) المبلغ الذي يمكن إيداعه في حسابك شهرياً؛ (2) والمبلغ الذي يمكن الاحتفاظ به في حسابك؛ (3) ومبلغ كل معاملة يمكنك إجراؤها باستخدام الخدمات.

4-19 الشكاوى وخدمة العملاء وقناة التواصل

إذا كان لديك أي استفسارات أو مخاوف أو شكاوى بخصوص أي محتوى أو معلومات أو بيانات على الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول أو بخصوص الخدمات، يُرجى التواصل معنا من خلال إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني: ask@myzoi.com أو عن طريق مركز الاتصال المخصص لدينا على الرقم 800 69964 داخل دولة الإمارات (مجاًناً) أو +971 800 69964 خارج دولة الإمارات (تُطبق رسوم)، أو عن طريق طلب معاودة الاتصال من خلال تطبيق الهاتف المحمول. ويجوز لك أيضاً التواصل معنا بموجب محرر خطي على العنوان التالي:

شركة مايزوي لتقنيات التضمين المالي ش.ذ.م.م.

الطابق الخامس عشر، برج ستاندرد تشارترد، دبي داون تاون، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

يُرجى الرجوع إلى إجراءات الشكاوى المتاحة على موقعنا الإلكتروني للحصول على المزيد من المعلومات حول عملية إدارة الشكاوى الخاصة بنا.

5-19 التعاقد من الباطن وحوالة الحق

(أ) تُقر بأنه، بالقدر الممكن قانوناً، يجوز لنا أن نحيل الشروط الماثلة أو أي من التزاماتنا بموجبها أو نتعاقد من الباطن بشأنها أو نفوضها أو ننقلها بأي شكل آخر إلى طرف آخر دون الحاجة إلى موافقتك.

(ب) لا يجوز لك أن تحيل الشروط الماثلة أو الخدمات أو أي حقوق بموجبها أو أن تنقلها بأي شكل آخر إلى أي طرف من الغير.

6-19 القوة القاهرة

لن نُعتبر في حالة إخلال بالشروط الماثلة ولن نتحمل أي مسؤولية عن أي إخفاق أو تأخير في تنفيذ أي من التزاماتنا إذا كان ذلك التنفيذ قد تم منعه أو إعاقته أو تأخيرته، كلياً أو جزئياً، بسبب أي واقعة خارجة عن سيطرتنا المعقولة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الحرائق أو الفيضانات أو الانفجارات أو الكوارث الطبيعية أو الأعمال الإرهابية أو الاضطرابات المدنية أو الإضرابات أو أي إجراءات صناعية على اختلاف أنواعها وطبيعتها أو أعمال الشغب أو التمرد أو الحروب أو الأوبئة أو الإجراءات الحكومية، أو تصرفات الأطراف الخارجية الخارجة عن سيطرتنا المعقولة أو الخروقات الأمنية أو انقطاع التيار الكهربائي أو الأعطال أو الإخفاقات في خدمات الاتصالات أو الإنترنت، أو الوصول غير المصرح به إلى الأنظمة الحاسوبية.

7-19 حماية رصيد حسابك

سنقوم بحماية أي رصيد تحتفظ به في حسابك من خلال ضمان ما يلي: (1) عدم خلط أموالك في أي وقت بأموال أي شخص آخر؛ (2) وحماية أموالك من مطالبات الدائنين الآخرين لشركة مايزوي، ولا سيما في حالة الإعسار.

8-19 إخلاء المسؤولية عن الترجمة اللغوية

يجوز لنا تقديم ترجمات للشروط الماثلة بلغتك المحلية لتعزيز الشمول المالي ولمساعدتك على فهمها بشكل أفضل. لكنّه من المتفق عليه صراحةً أنه لأغراض الوضوح والاتساق القانونيين، تُعدّ النسخة الإنجليزية من الشروط الماثلة هي النسخة النهائية والملزمة. وفي حال وجود أي تعارض أو اختلاف بين النسخة الإنجليزية والنسخة المترجمة، تُرجح أحكام النسخة الإنجليزية ويكون لها الأسبقية. وبموافقتك على الشروط الماثلة، تُقرّ بأن النسخة الإنجليزية هي التعبير الرسمي والملزم قانوناً للشروط التي تحكم علاقتنا.

20. القانون واجب التطبيق

تُفسّر الشروط الماثلة ويتم تأويلها وتُطبق وفقاً لقوانين إمارة دبي (وبالقدر المعمول به في إمارة دبي) قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، وتختص محاكم دبي دون سواها ويكون لها الاختصاص الحصري بالنظر والفصل في أي نزاع أو دعوى تنشأ عن أو بخصوص العقد الماثل.

21. قسم التعريفات

"الحساب" يُقصد به الحساب المالي الرقمي الذي يحتفظ بالنقود الإلكترونية والذي تقوم بإنشائه على تطبيق مايزوي لاستخدام الخدمات.

"رصيد تعبئة الهاتف المحمول" يُقصد به قيمة الرصيد الذي تقوم بشرائه ويتم إضافته إلى حساب الهاتف المحمول مسبق الدفع الخاص بالمستلم لاستخدامه في خدمة شحن رصيد الهاتف المحمول.

"متجر التطبيقات" يُقصد به متاجر التطبيقات مثل Google Play Store، وAmazon Appstore، وHuawei AppGallery، وأي متاجر تطبيقات أخرى قد نستخدمها.

"جهاز الصراف الآلي" يُقصد به أجهزة الصراف الآلي التي يمكن استخدامها لسحب الأموال من حسابك باستخدام بطاقة الخصم المباشر من مايزوي الخاصة بك.

"الباقات" يُقصد بها مقداراً محدداً من البيانات للاستخدام على الأجهزة المحمولة للوصول إلى محتوى الإنترنت والرصيد وغير ذلك، والذي يُقدمه مشغل شبكة الهاتف المحمول وفقاً لشروطه وأحكامه.

"تحويل الأموال" يُقصد به تعليمات لتحويل الأموال من حسابك إلى المستفيد.

"المؤسسة المالية المرخصة" يُقصد بها المؤسسات المالية المرخصة وفقاً لأحكام قانون المصرف المركزي لمزاولة نشاط مالي مرخص في دولة الإمارات.

"تطبيق الهاتف المحمول" يُقصد به تطبيق الهاتف المحمول العائد لنا والذي تم تطويره وتصميمه للعمل على أنظمة تشغيل الأجهزة المحمولة المختلفة، من أجل تقديم الخدمات.

"مشغل شبكة الهاتف المحمول" يُقصد به مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الدولية الذين يقدمون رصيد تعبئة الهاتف المحمول والباقات.

"خدمة شحن رصيد الهاتف المحمول" هي إحدى الخدمات التي تقدمها مايزوي والتي تسهل شراء رصيد تعبئة الهاتف المحمول المحلي والدولي والذي يمكن استخدامه لشراء خدمات متعددة يقدمها مشغل شبكة الهاتف المحمول المعني مثل الرسائل النصية القصيرة والباقات والمكالمات المحلية والدولية.

"مايزوي" يُقصد بها شركة تأسست في دولة الإمارات العربية المتحدة ويقع مركزها الرئيس في الطابق الخامس عشر، برج ستاندرد تشارترد، داون تاون دبي، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

"بطاقة الدفع" أو "البطاقة" يُقصد بها بطاقة مايزوي مسبقة الدفع أو بطاقة الخصم المباشر التي يتم إصدارها إليك لسحب الأموال من حسابك من خلال أجهزة صراف آلي محددة أو غير المتاجر أو أي قنوات أخرى تُقبل فيها البطاقة، وذلك على النحو الذي تحدده مايزوي.

"إشعار الخصوصية" يُقصد به إشعار الخصوصية الخاص بمايزوي الموجود على الرابط <http://myzoi.com/> والذي تُدمج شروطه في متن الشروط الماثلة.

"المستلم" يُقصد به الشخص الذي سيتلقى ويستخدم رصيد تعبئة الهاتف المحمول المُرسَل منك.

"الخدمات" يُقصد بها المحفظة الرقمية المقدمة من مايزوي والوصول إلى الموقع الإلكتروني واستخدام تطبيق الهاتف المحمول وأي خدمات أخرى قد تُقدمها من وقت لآخر.

"الشروط والأحكام" أو "الشروط" يُقصد بها الشروط والأحكام الماثلة الوارد في متنها إشعار الخصوصية الخاص بنا وشروط وأحكام الأطراف من الغير اللازمة لتقديم الخدمات أو الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول.

"إ.ع.م." يُقصد به دولة الإمارات العربية المتحدة.

"التحقق من هوية المستخدم" يُقصد به العملية التي نتبعها لضمان هويتك وأهليتك لكي نتمكن من إتاحة الخدمات إليك.

"الموقع الإلكتروني" يُقصد به النطاق الموجود على الرابط <http://myzoi.com/>.