

## شروط و أحكام إتفاقية التاجر Merchant Agreement Terms & Conditions

### Article 1

#### 1. Types of Cards:

The International local MasterCard / VISA International / Local refers to debit and credit cards with the international organization's logo.

#### 2. Expiry Date:

Is the last day of the month determined for expiry of the card and stated in the card.

#### 3. Point of Sale:

Is the Electronic device delivered to the Second Party from the First Party for being used by the Second Party in printing and reading the card data on the Sale or Refund vouchers.

#### 4. Sales Invoices:

Are the invoices automatically generated from the Electronic Point of Sale.

#### 5. Cardholder:

Is the person who owns and holds the card and whose name appears on the card front and his signature shows on the back (In some kinds of cards).

### Article 2

#### Card Validity and Conditions of Acceptance:

1. The card shall not be invalid nor have expired due to the end of its date of validity.
2. The card shall contain no change including any defacement, striking off erasure or rubbing out

### Article 3

#### Obligation of the Merchant

1. The Second Party must offer the cardholder the same current prices offered for cash at the time of the transaction. In case of un-abidance, the First Party has the right to deduct the surcharge value over the original cash price.
2. The Second Party must verify the cardholder's identity and is held fully responsible for ensuring that the cardholder is the real owner of the card, and the Second Party scruples the cardholder's identity then he has to contact the First Party to allow him to accept the card or not.
3. The Second Party must use the Point of Sale devices for Sale, Refund...etc and has to return it back to the First Party when requested without any objection and in the same condition as when received, as it is owned by the First Party and is placed at the Second Party on trust basis. And in the case of total damage or loss of the Point of Sale, the Second Party has to pay the value of the Point of Sale stated solely by the First Party. In case of manually keying the transaction data, the First Party has the right to charge the Second Party the full transaction amount if the cardholder disputes the transaction.
4. In case of any purchase, refund process, the Second Party has to swipe the card through the Point Of Sale device after verifying the cardholder's identity and making sure that the card is valid and free of defacement, or striking.
5. The Second Party must ascertain that the cardholder's signature on the sale receipt identically resembles that on the backside of the card and is obliged to let the cardholder sign on the card in front of him if the card is presented unsigned on the backside.
6. As for the electronic devices (POS) the Second Party is to agree to send the executed transactions on it to the First Party on a daily basis within a period that does not exceed five days from the day of the transaction. The First Party is not responsible for the Second Party's delay in sending the completed transactions through these specified periods and his account not allowing the posting of the transactions.
7. The Second Party undertakes to keep copies of the sale invoices for a period of eighteen months as from the date of the transaction regardless the way it has been completed in order for the First Party to check it if the Cardholder requests the card issuing bank to inspect these receipts in a period that must not exceed one week from the day of request. And the Second Party is charged any financial losses resulting from not presenting the invoices to the First Party upon the request.
8. The Second Party agrees to pay all the disputed transactions if the Cardholder disputes on the sale transaction and the bank undertaking all the procedures of the transaction disputing according to what is stated in the agreement with MasterCard / Visa International /Diners Club Services – Egypt S.A.E. associations.
9. The First Party has the right to hold and freeze funds of the second party and debit any of his accounts if fraudulent or suspicious activity is identified. Funds are to be used to offset future chargeback or dispute liability or fraud loss resulting from these transactions, or if the second party did not comply with this agreement. The second party should be held liable in full for any losses that incurred from any breach of this agreement or any further documents or instruction(s) the first party has sent to the second party.

### مادة ١

#### ١- أنواع البطاقات:

بطاقة ماستر كارد / فيزا الدولية / المحلية يقصد بها البطاقات بأنواعها سواء البطاقات الائتمانية أو بطاقات الخصم المباشر، والتي تحمل شعار المؤسسة الدولية.

#### ٢- تاريخ انتهاء البطاقة (Expiry date):

وهو آخر يوم من الشهر المحدد لانتهاء البطاقة و المثبت بالبطاقة

#### ٣- آلة البيع:

وهي الآلة الإلكترونية (POS) والتي يتسلمها الطرف الثاني من الطرف الأول لاستخدامها في طبع أو قراءة بيانات البطاقات على فواتير البيع أو الاسترجاع.

#### ٤- فواتير البيع:

وهي الفواتير التي تصدر آليا من الماكينة الإلكترونية (POS).

#### ٥- حامل البطاقة (Card Holder):

وهو الشخص الذي يحمل البطاقة ويكون اسمه مدون عليها وتوقيعه خلفها (في بعض أنواع البطاقات).

### مادة ٢

#### صلاحية البطاقات وشروط قبولها

١- ألا يكون البطاقة فقدت صلاحيتها بانتهاء مده سرياتها.

٢- ألا تكون بالبطاقة أي تغيير من محو أو شطب أو كشط

### مادة ٣

#### التزامات التاجر

١- يلتزم التاجر بتقديم الخدمة إلى حامل البطاقة بنفس أسعاره السارية لديه للعملاء الذين يسدون نقد أو بالبطاقة وفي حالة عدم الالتزام يحق للطرف الأول خصم أي مبالغ تم إضافتها على السعر النقدي الأصلي.

٢- يلتزم الطرف الثاني بأن يتأكد من شخصية حامل البطاقة و يعد مسئولا مسؤولية كاملة عن التأكد من أن حامل البطاقة هو صاحبها الأصلي و في حالة ما إذا إرتاب التاجر في شخصيته عليه الاتصال فوراً بالطرف الأول للحصول على تصريح بقبول البطاقة من عدمه.

٣- يلتزم الطرف الثاني باستخدام أجهزة نقاط البيع المسلمة له عند إجراء أي عمليات بيع / استرجاع...الخ و إعدادها للطرف الأول في حالة طلبها دون أي اعتراض و بالحالة التي تسلم بها الجهاز حيث أنها مملوكة للطرف الأول و أنها مودوعة لديه بصفه أمانة و في حالة تلفها كاملا أو ضياعها يتعهد الطرف الثاني بسداد قيمتها للطرف الأول وفقاً للسعر الذي يحدده الطرف الأول بإرادته المنفردة.

وفي حالة إدخال البيانات يدويا يحق للطرف الأول خصم القيمة بالكامل في حالة اعتراض حامل البطاقة دون الرجوع للطرف الثاني.

٤- يلتزم التاجر عند القيام بأي عملية بيع أو استرجاع بتمرير البطاقة بجهاز ال POS بعد التأكد من صلاحية البطاقة و عدم وجود محو أو كشط أو شطب في البطاقة.

٥- يلتزم الطرف الثاني بالتأكد من أن توقيع العميل على فاتورة البيع مطابقا للتوقيع المثبت خلف البطاقة كما يلتزم باستيفاء توقيع العميل على البطاقة أمامه في حالة عدم ثبوت توقيعه خلفها و ذلك قبل إجراء الصفقة.

٦- أما بالنسبة للآلات الإلكترونية (POS) فان المتفق عليه ان يرسل الطرف الثاني العمليات المنفذة عليها الى الطرف الأول يوميا في فترة لا تتجاوز خمسة أيام من تاريخ تنفيذها. والطرف الأول غير مسئول في حالة تأخير الطرف الثاني في تسليم وإرسال العمليات المنفذة عن هذه المدد المتفق عليها وما ينتج عنه من عدم سماح رصيد العميل للفيد على حسابه.

٧- يلتزم الطرف الثاني بالاحتفاظ بفواتير البيع لمدة ثمانية عشر شهرا من تاريخ الصفقة أيا كانت الطريقة التي تمت بها حتى يتمكن الطرف الأول من التحقق منها إذا طلب حامل البطاقة من البنك مصدر البطاقة فحص هذه الفواتير في مدة لا تتجاوز اسبوع من تاريخ طلبها ويتحمل الطرف الثاني جميع الخسائر المادية و التي تنتج عن عدم تقديم الفواتير الى الطرف الأول وقت طلبها.

٨- يوافق الطرف الثاني على سداد كافة العمليات المتنازع على صحتها في حالة اعتراض حاملي البطاقات على عمليات الشراء و قيام البنك باستيفاء كافة إجراءات المناقصات وفقا لما ينص في إتفاقية مؤسستي الماستر كارد / الفيزا الدولية / شركة دايبرز كلوب سيرفيسيز إيجيبت ش.م.م.

٩- يحق للطرف الأول التحفظ و تجميد أرصدة حسابات الطرف الثاني و الخصم من أية من حساباته الموجودة لدى البنك التجاري الدولي في حالة اكتشاف ايه معاملات مشتببه فيها أو محل الشك. ويعتبر هذا التحفظ ضمنا للطرف الأول لتغطية و تسوية ايه منازعات أو خسائر لأية اعتراضات أو نزاعات أو خسائر ناتجة أو قد تنتج على تلك المعاملات أو إتمامها بطرق مخالفة لتلك الإتفاقية. ويتحمل الطرف الثاني و يكون مسئولا مسؤولية كاملة عن أية خسائر قد تترتب عن عدم إتباع أو خرق هذه الإتفاقية، أو أية تعليمات أو مستندات أخرى يكون الطرف الأول قام بإرسالها الى الطرف الثاني.



## شروط و أحكام إتفاقية التاجر Merchant Agreement Terms & Conditions

10. If the cardholder requests to ship any merchandise bought from the Merchant using MasterCard, VISA International, or electronic wallets or any other card, the Merchant should not ship or deliver this merchandise to the cardholder by any means. It is the cardholder's responsibility to ship and deliver the merchandise. The Merchant must ask the cardholder to sign a document stating that the shipping of this merchandise was done through the cardholder.
11. The Second Party undertakes to display and expose the advertisements and distinctive marks / logos relative to MasterCard / VISA International / Diners Club Services – Egypt S.A.E. with which the First Party supplies him and undertakes to remove them in case of termination of this agreement.
12. In case of TIME SHARE program transactions using the credit card at the Second Party, the international associations of MasterCard / Visa International / Diners Club Services – Egypt S.A.E. state that the cardholder or his issuing bank have the right to dispute this transaction through a period of ten days from the day of processing after referring to the agreed upon contract between the Second Party and the cardholder.
13. The Second Party must obtain an approval from the First Party before executing any transaction and must not truncate the sale transaction value.
14. I acknowledge that I have been informed of the mechanism for filing complaints applied by the Bank through the Bank's publications inside the branches, emails, and customer service call center. I acknowledge my commitment to return to the Bank first in the event of a complaint rather than directing it to the Central Bank of Egypt, unless the Bank fails to respond during the pre-determined time frame or in the manner agreed upon and announced to the Bank's customers.
15. In case we witnessed any fraudulent , or theft act on any of our accounts held at the Bank , we are obliged to head to the nearest branch and/or contact the Bank's call center to report and prove the said situation in order to allow the Bank to take the necessary actions and procedures in order to ensure and verify this situation and to prevent the occurrence of any damages to us (if possible), without any liability or responsibility on the Bank's Part in this regard.
- 16- The second party is obliged to allow the first party to have access to the available information and documents related to the services provided to him, in accordance with the rules of disclosure and transparency enforceable by existing laws or instructions of any regulatory authorities.
- 17- The second party acknowledges CBE's right to have access to all the information and documents it deems necessary, from time to time, to carry out its tasks assigned under this contract, including visiting the second party's whereabouts.
- 18- The second party is obliged not to use the service in any way that violates the law or public order, or exposes the first party to any legal liability, as well as not to use the service in any anything that the first party deems unacceptable (other than the services agreed upon and provided by the second party) and that all the transactions made through the service are legitimate and legal, furthermore, he has to ensure that these transactions are consistent with the controls related to anti- money laundering and terrorist financing unit.
- 19- Full compliance with all the requirements of the central Bank of Egypt and due diligence procedures of the anti-money laundering and terrorism financing unit regarding mobile payment service, and the instructions issued by CBE concerning the rights of the Bank's customers.
- 20- For donations to be accepted, the second party shall meet all the Bank's requirements in accordance with the procedures followed in this regard before activating the service for such agencies, further, the merchant shall obtain the Bank's approval after submitting the documents indicating his eligibility to accept donations.
- 21- The second party acknowledges the Bank's entitlement to all data and documents related to the service, and pledges to transfer that data to the Bank as it is the Bank's original property.
- 22- Commitment to the maximum limits of transactions set only by CIB.
- 23- The merchant is obliged not to accept any payments for any original or illegal activity.
- 24- The merchant is obliged to inform the Bank of any substantial changes related to the business activity, or its ownership structure or the data of its administrator as soon as they happen.
- 25- The merchant is obliged to maintain systems and procedures that guarantee high levels of efficiency and integrity for his staff and in his outlets.
- 26- The merchant and their employees responsible for providing the electronic collection service are prohibited from replacing the cash payments with a card belonging to the merchant or his employees
- ١٠- عند رغبة حامل البطاقة فى شحن بضاعة تم شرائها باستخدام بطاقات ماستر كارد / فيزا أو المحافظ الإلكترونية، أو أي بطاقة أخرى، يجب على التاجر عدم شحن أو تسليم هذه البضائع إلى حامل البطاقة بأي وسيلة، حيث يقع على عاتق حامل البطاقة مسؤولية شحن البضائع وتسليمها. كما يلتزم التاجر بالحصول على توقيع حامل البطاقة على مستند ينص على أن شحن هذه البضائع سيتم عن طريقه.
- ١١- يلتزم الطرف الثانى بعرض الإعلانات و العلامات المميزة الخاصة ببطاقة ماستر كارد / فيزا / شركة داينرز كلوب سيرفيسيز إيجيبت ش.م.م التى يزوده بها الطرف الأول كما يلتزم برفعها فى حالة إلغاء هذه الاتفاقية.
- ١٢- يلتزم الطرف الثانى عند إجراء صفقة ببطاقة ائتمان تخص نظام الـ TIME SHARE بأن تعليمات المنظمات الدولية المصدرة للبطاقات تنص على أنه يحق لصاحب البطاقة أو بنكه الاعتراض على هذه الصفقة خلال عشرة أيام من تاريخ إجرائها بغض النظر عن العقد المبرم بين الطرف الثانى وصاحب البطاقة والشروط الواردة به.
- ١٣- يلتزم الطرف الثانى بالحصول على تصريح مسبق من الطرف الأول قبل تنفيذ أي صفقة و يمنع عليه تجزئة قيمة فواتير البيع.
- ١٤- نقر بعلمنا بألية تقديم الشكاوى المتبعة لدى مصرفكم وذلك من خلال المطبوعات المتوفرة بفروع البنك أو رسائل البريد الإلكتروني أو مركز خدمة العملاء الخاص بالبنك، كما نقر بالتزامنا في حال وجود شكوى بالرجوع إلى مصرفكم أولاً وعدم تقديم الشكاوى مباشرة إلى البنك المركزي المصري إلا في حالة عدم الرد من جانب البنك خلال المدة وبالطريقة المتفق عليها والمعلنة للعملاء من جانب البنك.
- ١٥- انه في حال تراءى لنا حدوث حالة تلاعب او سرقة بحساباتنا ، فإننا نلتزم فوراً بالتوجه الي أقرب فرع للبنك و/او الاتصال بمركز اتصال العملاء الخاص بمصرفكم للإبلاغ وأثبت تلك الحالة حتى يتمكن البنك فور اخطاره باتخاذ الاجراءات اللازمة للتأكد من صحة ذلك والحيلولة دون وقوع اي ضرر علينا (ان أمكن) وذلك دون ادني مسئولية او التزام على مصرفكم في هذا الشأن.
- ١٦- يلتزم الطرف الثانى بالسماح للطرف الأول بالاطلاع على المعلومات والمستندات المتاحة المتعلقة بالخدمات المقدمة له وفقاً لقواعد الإفصاح والشفافية واجبة التطبيق بموجب القوانين السارية أو التعليمات التنظيمية لأي جهة رقابية.
- ١٧- يوافق الطرف الثانى على أحقية البنك المركزي المصري في الاطلاع على كافة المعلومات والمستندات التي يراها ضرورية من وقت لآخر لتنفيذ مهامه الموكلة له وفقاً لهذا العقد بما فيها زيارة موقع الطرف الثانى.
- ١٨- يلتزم الطرف الثانى بعدم استخدام الخدمة بأي طريقة من شأنها الإخلال بالقانون أو النظام العام أو تعريض الطرف الأول لأي مساءلة قانونية، وكذا بعدم استخدام الخدمة في أي شيء يراه الطرف الأول غير مقبول (بخلاف الخدمات المتفق عليها والتي يوفرها الطرف الثانى) وأن جميع المعاملات التي تتم من خلال الخدمة معاملات مشروعة وقانونية. التأكد من اتفاق هذه العمليات مع الضوابط الرقابية الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ١٩. مع الالتزام التام بكافة اشتراطات البنك المركزي المصري وإجراءات العناية الواجبة لوحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب فيما يخص خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول والتعليمات الصادرة من البنك المركزي المصري بشأن حقوق عملاء البنك.
- ٢٠- يلتزم الطرف الثانى في حالة قبول التبرعات بكافة اشتراطات البنك طبقاً للإجراءات المتبعة في هذا الشأن وذلك قبل تفعيل الخدمة لتلك الجهات والحصول على موافقة البنك بعد تقديم المستندات الدالة على أحقية التاجر بقبول التبرعات.
- ٢١- يقر الطرف الثانى بأحقية البنك في كافة البيانات والمستندات الخاصة بالخدمة ويتعهد بنقل تلك البيانات إلى البنك حيث أنها ملكية أصيلة للبنك.
- ٢٢- الالتزام بالحدود القصوى للعمليات والتي يحددها البنك التجاري الدولي منفرداً.
- ٢٣- يلتزم التاجر بعدم قبول أية مدفوعات مقابل أي نشاط مخالف للنشاط الأصلي أو غير قانوني.
- ٢٤- يلتزم التاجر بموافاة البنك بأية تغييرات جوهرية خاصة بالنشاط أو هيكل الملكية الخاص به أو ببيانات القائمين على إدارته وذلك فور حدوثها.
- ٢٥- يلتزم التاجر بالتأكد من توافر النظم والإجراءات لديه والتي تشترط مستويات مرتفعة من الكفاءة والنزاهة للعاملين لديه وبالمنافذ التابعة له.
- ٢٦- يحظر علي التاجر و موظفيه المسؤولون عن إتاحة خدمة التحصيل الإلكتروني استبدال نمط الدفع النقدي من العملاء ببطاقة تخص التاجر او موظفيه



## شروط و أحكام إتفاقية التاجر Merchant Agreement Terms & Conditions

### Article 4

#### Obligations of the Bank

- 1- The First Party shall undertake to deliver to the Second Party the electronic Point Of Sale (POS) and also deliver training to the Second Party on how to use it for processing sale, refund transactions and sending the reports to the First Party at the end of the business day.
- 2- The First Party shall be under obligation to pay the total amount of the sale vouchers sent by the Second Party after deduction of the commission at the rate agreed upon under the Merchant Agreement contract signed between the Merchant and the Bank on the next business day of sending before twelve o'clock past meridian with regard of the First Party's holidays and public vacations after deducting the amount of refunds and chargebacks disputed on by the cardholder or outsider banks if any, and that to be added to the Second Party's Account Number mentioned in the contract.
3. The First Party commits to send all the amendments on the instructions and regulations governing the required procedures of the First Party or the international associations for executing this agreement and this is in the form of correspondence. The Second Party's or his delegate's signature is an evidence on receiving and accepting this instruction and in this case these correspondences are considered as a complement to this agreement and obligatory on both parties.

### Article 5

#### Commission

The Merchant agrees to the Bank charging commission, which was previously agreed on in the contract on the total amount of the selling invoices (vouchers) dispatched through the Point of Sale Or E-commerce to the Bank by the Merchant for collection. the Bank has the right to change these commissions and inform the Merchant through a written note.

### Article 6

#### Transaction System

- 1- After deduction of the commission (agreed on), the Bank shall pay in local currency the amount of the valid sale vouchers that fulfill all obligations of the Merchant (under Art. IX above) (and in accordance with the transactions and regulations of the foreign currency control in Egypt in this connection).
- 2- The Merchant agrees to the Bank netting setoff between the sale vouchers, refund vouchers and any amounts returned to be charged on the Merchant or those debited by foreign banks (charge backs) provided that the Merchant shall be formally advised by a letter of the amounts debited / charged.
- 3-The Merchant undertakes not to accept any card for any transaction that does not match the business line or is not legal.

### Article 7

#### Agreement Validity and Termination

- This agreement shall be valid and producing all its effects incessantly until terminated by either of the Parties hereto as anyone of them may at any time terminate the present agreement by a written notice to be sent to the other party by a registered letter, return receipt requested, or to be delivered by hand against signature in token of receipt, provided that such termination shall be effective 15 days after the date of such notice and provided that such termination shall not make any impact on or impair any of the rights and obligations which shall have arisen hereunder in respect of any of the parties hereto prior to the date of termination even if such rights or obligations have become due after such date.
- The present agreement is un-transferable and not assignable to any person other than the Parties hereto.
- The parties hereto declare that the addresses hereinabove indicated are their elected domiciles respectively, that any notice or correspondence made at that address shall be binding on them unless either of them should notify the other party by a registered letter, return receipt requested, or delivered by hand against signature in token of receipt of the notice of change of address.
- At any time, the bank has the right to modify conditions of this agreement through a written notice sent to the merchant. If the merchant continued to deal through credit cards after receiving the notice. It would be regarded as acceptance for these modifications. These modifications are complementary to this agreement.
- The Bank has the right to modify the terms of this agreement or terminate it if the merchant become inactive for three consecutive months and this modification will be binding to the merchant once notified by the bank.

### مادة ٤

#### التزامات البنك

- ١- يلتزم الطرف الأول بتسليم التاجر جهاز نقاط البيع الإلكترونية وكذلك تدريب الطرف الثاني على كيفية الاستخدام لتسجيل عمليات البيع أو الاسترجاع وكذا كيفية إرسال التقارير الى الطرف الأول بنهاية يوم العمل.
- ٢- يلتزم البنك بتسديد إجمالي قيمة فواتير المبيعات المرسله من التاجر بعد استقطاع نسبة العمولة المتفق عليها و الموضحة بعقد اتفاقية التاجر الموقعة بين التاجر و البنك وذلك فى اليوم التالى للإرسال على ان يكون ذلك قبل الساعة الثانية عشر ظهرا مع مراعاة عطلات البنك و العطلات الرسمية و بعد خصم قيمة عمليات الاسترجاع والمناقضات المعترض عليها من حاملي البطاقات أو البنوك الخارجية ان وجدت. وذلك فى الحساب الخاص بالطرف الثانى المذكور فى العقد
- ٣- يلتزم البنك بإرسال جميع التعديلات للتعليمات و القواعد المنظمة الخاصة بالإجراءات المطلوبة و الصادرة سواء من البنك أو من المنظمات الدولية لتنفيذ هذا العقد و ذلك فى شكل مراسلات و يعتبر توقيع الطرف الثانى أو مندوبة دليلا على استلامه و قبوله هذه التعليمات و تعتبر تلك المراسلات فى هذه الحالة مكمله لهذا العقد وملزمة لأطرافه.

### مادة ٥

#### العمولة

يوافق التاجر على أن يقوم البنك بتحصيل العمولة، والتي تم الاتفاق عليها مسبقاً في العقد، وسوف يتم تحصيلها من قيمة فواتير البيع التي أرسلها التاجر عبر جهاز نقاط البيع الإلكترونية. أو نقطة البيع الإلكترونية عبر الانترنت وللبنك الحق في تغيير قيمة العمولة وإبلاغ التاجر من خلال إخطار كتابي.

### مادة ٦

#### نظام التعامل

- ١- يقوم البنك بعد خصم العمولة (المتفق عليها) أعلاه بسداد قيمة فواتير البيع الصحيحة والمستوفية للالتزامات التاجر ووفقاً لتعليمات مراقبة النقد فى مصر.
- ٢- يوافق التاجر على أن يقوم البنك بعمل مقاصه بين فواتير البيع و فواتير الاسترجاع و أي مبالغ قد ترد على التاجر أو تخصم من البنوك الخارجية (المناقضات) مع اخطار التاجر بخطاب رسمي بالمبالغ التى تم خصمها.
- ٣- يتعهد التاجر بعدم قبول أي بطاقة فى أي نشاط مخالف للنشاط الأصلي أو غير قانوني.

### مادة ٧

#### سريان وإلغاء الاتفاقية

- تسري هذه الاتفاقية وتظل منتجة لكافة أثارها دون انقطاع إلى أن يتم إلغاؤها قبل أحد الطرفين الذي يحق لأي منهما إلغاء هذه الاتفاقية في أي وقت بإخطار كتابي يرسل إلى الطرف الآخر بخطاب مسجل يعلم الوصول أو يسلم باليد في مقابل توقيع بالاستلام على أن ينتج هذا الإلغاء أثره بعد ١٥ يوم من تاريخ الإخطار على أن هذا الإلغاء لا يؤثر على أي من الحقوق والالتزامات التي نشأت نتيجة لهذه الاتفاقية لأي من طرفيه قبل تاريخ الإلغاء ولو استحققت تلك الحقوق أو الالتزامات بعد هذا التاريخ.
- هذه الاتفاقية غير قابلة للتحويل لأي شخص آخر خلاف طرفيه.
- يقر الطرفان بأن العناوين المبينة بصدر هذه الاتفاقية هي المحل المختار لكل منهما وأي إعلان أو مراسلات يتم على هذا العنوان يعتبر ملزماً ما لم يخطر أحد الطرفين الطرف الآخر بخطاب مسجل يعلم الوصول أو يسلم باليد في مقابل توقيع بالاستلام بتغيير العنوان.
- للبنك الحق في تعديل شروط هذه الاتفاقية في أي وقت بإخطار كتابي يرسل إلى التاجر ويعتبر استمرار التاجر في قبول التعامل بالبطاقات بعد إخطاره بهذه التعديلات بمثابة قبول منه لها وتعتبر التعديلات متممة لهذه الاتفاقية وجزء لا يتجزأ منها.
- للبنك الحق في تعديل شروط أو إلغاء هذه الاتفاقية في حالة عدم وجود أي معاملات تتم لدى التاجر لمدة تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ آخر معاملة وتكون تلك التعديلات ملزمة للتاجر فور إخطاره بها من قبل البنك.



## الشروط والأحكام الخاصة باتفاقية التاجر Merchant Agreement Terms & Conditions

- This agreement is not considered as a contract of participation between the parties nor may it be regarded as an exclusive agreement between the bank and the merchant where the bank may enter into similar agreements with other merchants without having to notify the merchant or obtain his or her prior approval. The bank is not responsible for the merchant failure to carry out any operation under this contract.
- The merchant is obliged to maintain the confidentiality of any data or information arising and/or related to this agreement for the duration of this agreement and even after it has been completed in any way this obligation is incumbent on the merchant, his employees, the Directorate, the responsibility and the worker, and the trader acknowledges responsibility for any breach of this obligation and the right The Bank to refer to it with the necessary legal procedures and without prejudice to the bank's right to receive the compensation of the merchant that all the material published or submitted in any way on its website or programs referred to as a prelude to this contract including, but not limited to, services Trademarks and logos are proprietary or have received all approvals and permits for use without the slightest responsibility of the bank in this regard.
- The merchant acknowledges that he has the authority and legal capacity to conclude this agreement and that he has received all the relevant approvals and licenses.
- This agreement shall be subject to and interpreted according to the provisions of the Egyptian laws and Giza courts shall have jurisdiction to try and settle any dispute that may raise.
- This agreement has been edited in two copies each copy in both Arabic & English languages and each party has received one counterpart to act thereon and in case of any discrepancy between the Arabic & the English version, the Arabic version shall prevail.

- لا تعد هذه الاتفاقية بمثابة عقد مشاركة بين الطرفين كما لا يجوز اعتباره بمثابة اتفاق حصري بين كلا من البنك والتاجر حيث يجوز للبنك الدخول في اتفاقيات مماثلة مع تاجر آخرين دون الحاجة إلى إخطار التاجر أو الحصول على موافقته المسبقة.
- هذا ولا يعد البنك مسئولاً عن اخلال التاجر بتنفيذ أية عملية تتم بموجب هذا العقد.
- يلتزم التاجر بالحفاظ على سرية أية بيانات أو معلومات ناشئة و/أو متعلقة بهذا العقد طوال مدة سريان هذا العقد وحتى بعد انتهائه بأي طريقة من الطرق علماً بأن هذا الالتزام يقع على كل من التاجر وموظفيه ومديره ومسؤوليه وتابعيه هذا ويقر التاجر بمسؤوليته عن أي اخلال بهذا الالتزام وحق البنك في الرجوع عليه بالإجراءات القانونية اللازمة ودون الاخلال بحق البنك في الحصول على التعويض المناسب، ويقر التاجر بأن جميع المواد المنشورة أو المقدمة بأي شكل من الأشكال على موقعه أو البرنامج المشار إليه بتمهيد هذا العقد بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الخدمات والعلامات التجارية والشعارات هي مملوكة للتاجر أو حصل على كافة الموافقات والتصاريح لاستخدامه وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك في هذا الشأن.
- يقر التاجر بأنه لديه الصلاحية والأهلية القانونية لإبرام هذا العقد وأنه قد حصل على كافة الموافقات والتراخيص المتعلقة بهذا الشأن.
- تخضع هذه الاتفاقية وتفسر طبقاً لأحكام القوانين المصرية وتختص محاكم الجيزة بنظر أي نزاع قد ينشأ عن تطبيق أو تغيير أي بند من بنودها.
- تحررت هذه الاتفاقية من نسختين كلا منهما محررة باللغة العربية والإنجليزية وتسلم كل طرف نسخة للعمل بموجبها وفي حالة الإختلاف بين النّصّين، يسري النصّ العربي.





شروط وأحكام إتفاقية التجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية  
Electronic Commerce Agreement Terms & Conditions

#### Article 1

The above preamble and the attached appendices signed by both parties shall be considered an integral part from this agreement and interpretative of its provisions.

#### Article 2

**1- Types of Cards:** The international and local MasterCard / Visa International of various Debit and Credit types carrying the Emblem / Logo of the International Organizations and also any future added cards.

**2- Cards Expiry Date:** Is the last day of the month determined for expiry of the cards and stated in the card.

**3- Card Holder:** Is the person who owns and holds the card and whose name appears on the card front and his signature shows on the back (In some kinds of the cards).

#### Article 3

##### Merchant Obligations Towards His Client (Card Holder):

- The Merchant must provide the following on their website:
  - Merchant name in About Us page on Merchant website must match the name stated in the Company Commercial Register.
  - A complete and precise description of goods and services provided, with respective prices.
  - Merchant refund, exchange or cancellation policies must be clearly disclosed for clients before the payment processing page.
  - Highlight product delivery time frame.
  - Merchant's e-mail address(es), customer service numbers and contact names.
  - Merchant address in details.
  - A clear indication of the transaction purchase currency.
- The merchant must take all suitable procedures necessary to ensure that the client conducting the transaction is the same person using the service.
- Offering clear product and service on website/Application
- A clear statement that the client's data are kept in a secure and safe manner, and can never be disclosed to any party with a full commitment to do so. In case of disclosure, merchant exposes himself to legal liability with bearing all losses resulted from it.
- The merchant is obliged to send an e-mail detailing current transactions on the card of the client as a formal document for the transaction and it should be legally and formally enforceable.
- The merchant must expose the advertisement and logos of the Bank and VISA/MasterCard Mezza in clear places in the website.
- The merchant is prohibited to accept operations on credit cards to issue sales vouchers for the purpose of collecting or refinancing an existing debt.
- The merchant is not allowed to disburse funds in the form of cash/Payment tool for the credit card holders and the amounts should be refunded to the same Card used in the purchase transaction.
- Merchant is obliged to announce a clear product/service delivery policy and the estimated delivery time on the merchant website.
- The merchant is obligated not to deal with the data of the electronic payment cards in a way that does not comply with the rules for securing the data of the global electronic payment cards.

##### Auth/Capture option Procedures:

- (1) The following procedures must be followed when the client conducts online Payment:
  - a. Obtain a pre-Authorization for the expected Service/Product amount
  - b. Client signature on all vouchers, transaction receipts and documents and the signature should be the same as the signature on the card. (Hotels, Airlines and tourism companies only)
  - c. Photocopy of the client's valid passport (for foreigners) and national IDs for Egyptians. (Hotels, Airlines and tourism companies only)
- (2) Upon completion of the service/product the following shall be fulfilled:
  - a. The final reservation bill amount must be detailed and settled against any amount in excess to the initial pre-authorized and processed one through Payment Gateway.
  - b. In case of activating capture feature from the Merchant side the merchant must capture all the authorized transactions within maximum 5 Days to avoid any losses and in case of exceeding this period the merchant will carry all arising losses from such behavior
  - c. For cancelling any reservation, the Merchant must clearly indicate on its website the deadline of the cancellation and provide the client the relevant "CANCELLATION CODE". (Hotels Only)

#### مادة ١

يعتبر التمهيد السابق والملحق المرفقة والموقعة من الطرفين جزء لا يتجزأ من هذه الاتفاقية متمماً لها، مفسراً لما تتضمنه من أحكام.

#### مادة ٢

**١- أنواع البطاقات:** بطاقة الماستر كارد / فيزا الدولية والمحلية ويقصد بها البطاقات بأنواعها المدينة والدائنة والتي تحمل شعار المؤسسات الدولية وكذلك أي بطاقات أخرى يتم إضافتها بالإتفاق مستقبلاً.

**٢- تاريخ انتهاء البطاقة:** وهو آخر يوم من الشهر المحدد لانتهاء البطاقة والمثبت بالبطاقة

**٣- حامل البطاقة:** وهو الشخص الذي يحمل البطاقة ويكون إسمه مدون عليها وتوقيعه خلفها (في بعض أنواع البطاقات).

#### مادة ٣

##### التزامات التاجر نحو العميل (حامل البطاقة):

- يجب على التاجر أن يوفر الآتي على موقعه الإلكتروني:
  - الاسم المعلن على موقع التاجر في الصفحة الخاصة بـ (عن الشركة) لابد أن يطابق الاسم المتعاقد به مع البنك والمذكور بالسجل التجاري للشركة.
  - وصف كامل ودقيق لسلع التاجر والخدمات وأسعار كل منهم.
  - تحديد سياسة الإرجاع والاستبدال بوضوح للعميل على الصفحة ويجب أخذ موافقة العميل عليها قبل التوجه إلى صفحة الدفع.
  - تحديد زمن شحن المنتج.
  - تحديد أسماء، تليفونات، البريد الإلكتروني، الخاص بالمسؤولين عن خدمة العملاء الخاصة بالتاجر.
  - عنوان التاجر بالتفاصيل.
  - توضيح عملة الشراء.
- يلتزم التاجر باتخاذ كافة الاجراءات التي يراها مناسبة للتأكد من العميل الذي يقوم بإتمام المعاملة هو نفسه حامل البطاقة.
- وجود منتج أو خدمة حقيقية يتم تقديمها.
- لابد من ذكر توضيح أن بيانات العميل المستفيد محفوظة بسرية تامة ولن يتم الإفصاح عنها لأي جهة أخرى مع الالتزام الكامل بذلك وفي حالة الإفصاح يعرض التاجر نفسه للمساءلة القانونية مع تحمل كافة الخسائر الناجمة عن ذلك.
- يلتزم التاجر بإرسال بريد الكتروني بكافة تفاصيل العمليات المقامة على البطاقات للعميل كمستند رسمي لإجراء العملية ويعتد بها رسمياً وقانونياً.
- يلتزم التاجر بعرض الاعلانات والعلامات المميزة الخاصة بالبنك وبطاقات فيزا وماستر كارد مميزة على الموقع الإلكتروني.
- يلتزم التاجر بعدم قبول العمليات ببطاقات الائتمان لإصدار فاتورة شراء بغرض تحصيل دين أو الوفاء بالتزام مالي.
- يلتزم التاجر بعدم صرف مقابل نقدي/إداة الدفع لحاملي البطاقات الائتمانية ويجب أن يتم رد مبلغ المعاملة إلى نفس البطاقة المستخدمة في عملية الشراء الأصلية.
- يلتزم التاجر بكتابة الإعلان عن سياسة واضحة خاصة بتسليم المنتجات والخدمات والوقت المتوقع لتسليمها على موقعه الإلكتروني.
- يلتزم التاجر بعدم التعامل مع بيانات بطاقات الدفع الالكترونية بما لا يتوافق مع قواعد تأمين بيانات بطاقات الدفع الالكترونية العالمية.

##### خطوات تفعيل خاصية Auth/Capture من قبل التاجر:

(١) عند قيام العميل بالدفع عن طريق الإنترنت لابد من إتباع الخطوات التالية:

- أ. أخذ موافقة مبدئية مسبقة من خلال البرنامج على إجمالي مبلغ الخدمة / المنتج.
  - ب. استيفاء توقيع العميل على بطاقة مستند تقديم الخدمة ولا بد للتوقيع أن يطابق التوقيع الواضح على البطاقة. (خاص بالفنادق، شركات الطيران وشركات السياحة)
  - ج. صورة ضوئية من جواز سفر العميل الساري بالنسبة للأجانب / بطاقة تحقيق الشخصية للمصريين. (خاص بالفنادق، شركات الطيران وشركات السياحة)
- (٢) عند إتمام تقديم الخدمة/المنتج يجب:
- أ. تسوية مبلغ الخدمة / المنتج تسوية نهائية عن طريق تحصيل مبلغ الموافقة المبدئية الذي سبق وان تم اخذ موافقة مسبقة عليه من خلال بوابة الدفع الإلكتروني.
  - ب. يلتزم التاجر في حالة تفعيل خاصية ال-Capture من خلاله بتنفيذ أمر التحصيل خلال ٥ أيام كحد أقصى من تاريخ الحصول على الموافقة وفي حالة تجاوز المدة المذكورة يتحمل التاجر كافة الخسائر الناتجة عن ذلك.
  - ج. في حالة رغبة العميل في إلغاء الحجز لابد من تحديد عدد الأيام الواجب إلغاؤها ويكون ذلك الإلغاء موضح على الموقع الإلكتروني للتاجر وإعطاء كود الإلغاء للعميل. (خاص بالفنادق)



**شروط وأحكام إتفاقية التجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية**  
**Electronic Commerce Agreement Terms & Conditions**

(3) In case the client did not arrive to hotel, the hotel is then entitled to charge only one night bill with reason (NO SHOW) mentioned clearly, not the whole reservation bill. Such entitlement complied with Visa and MasterCard operating regulations and refund back the rest of the amount to the same card used in the original transaction. (Hotels Only)

**MOTO (Mail order telephone order) option Procedures:**

- 1- In case merchant requests MOTO Option, merchant shall be PCI DSS compliant in case cards data are visible to merchant
- 2- Merchant is requested to have a renewable Time deposit/collateral with value of .....serving as a collateral for any fraudulent or refunds on transactions
- 3- Bank reserves the right to determine the collateral value, after assessing Merchant's Line of business risks
- 4- Bank reserves the right to amend time deposit value, in respect to regular assessment conducted on merchant's and industry behavior
- 5- Collateral is reviewed each year by the bank against business behavior and size
- 6- For termination, the Collateral is kept for period of ..... months , to cover any disputes

**Article 4**

**The Merchant Obligations Towards The Bank:**

1. Any transaction conducts outside this framework or against/violating the bank systems and/or website, therefore the second party is considered fully liable for such violation, and it is the first party's right to undergo all the required procedures and guarantees against the second party in order to save the bank's rights against any loss that incurs.
2. All Mail/Telephone Order (MOTO) transactions are not allowed except after getting the prior approval from the bank to execute such transaction and the merchant will carry all losses arises from such transactions.
3. The merchant must inform the Bank in advance in case of any modifications made to the product(s) or service(s) provided or website, merchant location or the type or nature of his business. These modifications are regarded as breach of the agreement unless the merchant gets a prior written approval from the bank.
4. The merchant must display very clearly the customer service, Risk, Accounting. And IT contact E-mail, physical address(es) and telephone numbers on website.
5. No Refund is to be effected for any transaction unless its original debit transaction is processed through the Bank payment gateway.
6. The merchant must use Firewall, an Anti-Virus softwares and SSL-TLS certificates on servers that store the account data. They must be checked and applied on a regular basis upon latest versions.
7. The merchant shall dedicate / appoint a key contact personnel for the E-Commerce operation, and shall inform the bank with the reliable contact details. The merchant shall inform the Bank in a formal written communication whenever this contact personnel is changed.
8. The E-Commerce Agreement is to be used only for the contracted merchant activity in case the merchant has multiple activities. No other branch of the same merchant whether inside or outside the Arab Republic of Egypt or any other merchant is permitted to use and operate this merchant account.
9. The merchant must keep all transaction information documents for a period of 18 months from the transaction, if the merchant didn't provide transaction documents he will carry all arising losses from such behavior.
10. The merchant is committed to take all appropriate measures to ascertain the identity of his client/cardholder and shall notify the bank immediately if he suspect any transaction.
11. The merchant must comply with PCI DSS rules and regulations, in case of any losses and fines arises from non-compliance with those rules the merchant will carry all those losses. (PCI-DSS: Payment Card Industry Data Security Standards).
12. The merchant must inform the bank in case of any change in the Website, Mobile application or any change in the IP address or Website URL or any service or application from any third party that the merchant needs to operate and the bank has no liability if any issue arises in the service due to this changes. The bank may as its discretion to accept or refuse this change.
13. The merchant must make sure that he is providing the service to the client who made the transaction online and make sure that the client name on the payment card used is the same name in his passport to minimize fraud risks. (Airlines and Airline ticketing companies only)
14. The merchant is responsible for integrating his website with the bank Payment Gateway and must make sure that he is using the latest security protocols issued from international organizations.

(٣) في حالة عدم وصول العميل للفندق يجب على الفندق خصم ثمن ليلة فقط وليس قيمة الإقامة كاملة طبقا لقوانين الفيزا والماستر كارد ويتم رد باقي المبلغ الخاص بالعملية عن طريق الانترنت لنفس البطاقة التي سبق وان تم الحجز بها. (خاص بالفنادق)

**خطوات تفعيل خاصية MOTO**

- ١- في حالة رغبة التاجر في تفعيل خاصية MOTO يتعين علي التاجر الحصول علي شهادة PCI DSS في حالة رغبته الاحتفاظ ببيانات البطاقات
- ٢- يتعين علي التاجر ربط وديعة بقيمة ..... نظير تفعيل الخدمة و تعمل كضمانة في حالة حدوث اي عمليات احتيال و ارتجاعات علي التاجر
- ٣- للبنك الحق في تحديد القيمة للوديعة طبقا لتقييم حجم المخاطر الناتج من نشاط التاجر
- ٤- للبنك الحق في تعديل قيمة الوديعة طبقا لرؤيته و يتعين اخطار التاجر بالمبلغ المتحفظ عليه كضمانة بنكية للمعاملات الالكترونية
- ٥- يتم تقييم الوديعة سنويا بناءا على حجم المعاملات و طبيعة النشاط
- ٦- في حالة انتهاء التعاقد يظل التحفظ على الوديعة لمدة..... شهر/سنة لتغطية اي نزاعات او مخالفات تظر.

**مادة ٤**

**إلتزامات التاجر نحو البنك:**

- ١- أية معاملة تتم خارج هذا الإطار أو مخالفة للأنظمة البنك أو الموقع فبالتالي يتحمل الطرف الثاني مسئوليتها بالكامل، ويحق للطرف الأول اتخاذ كافة التدابير ضد الطرف الثاني لحفظ حقوق البنك ضد أية خسارة تنجم عن ذلك.
- ٢- عدم قبول أية تعليمات لإتمام المعاملات التي تتم بناء على تعليمات خطية عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق التليفون وتعرف بالـ (MOTO)
- ٣- على تنفيذ تلك العمليات ويتحمل التاجر كافة الخسائر الناتجة عن تنفيذ تلك العمليات. في حالة تغيير مكان التاجر أو نوع المنتج/النشاط أو استحداث سلع أو خدمات أو الموقع الذي يباشر التاجر عمله من خلاله أو أية بيانات لابد من إبلاغ البنك مسبقا ويعتبر هذا التغيير خرقا للعقد إلا في حالة الحصول التاجر على موافقة كتابية مسبقة من البنك.
- ٤- تحديد أسماء، تليفونات، البريد الإلكتروني، الخاص بالمسؤولين عن خدمة العملاء، المخاطر، الحسابات والدعم الفني على الموقع.
- ٥- لا يتم استرجاع قيمة أية معاملات إلا التي تمت عن طريق بوابة الدفع الإلكتروني الخاصة بالبنك.
- ٦- يلتزم التاجر باستخدام برامج الحماية ومنع الفيروسات وتشفير البيانات (FIREWALL, ANTI-VIRUS, SSL-TLS Certificate) على جهاز الكمبيوتر الموصول بشبكة برامج البنك على أن يتم تحديث تلك البرامج بصفة دورية بأحدث الإصدارات.
- ٧- لابد أن يقوم التاجر بتحديد الشخص المسئول عن تشغيل البرامج الخاصة بالبنك وإخطار البنك بالتفاصيل اللازمة المتعلقة به وإخطار البنك كتابة أيضا في حالة تغييره.
- ٨- في حالة ما كان التاجر لديه نشاطات أخرى، يتم تعيين حساب تاجر لكل نشاط على حده. ولا يجوز للفروع الأخرى الموجودة داخل أو خارج جمهورية مصر العربية أو أي تاجر آخر التعامل من خلال هذا الحساب.
- ٩- الإلتزام بالاحتفاظ بكافة المستندات الخاصة بالعمليات لمدة ١٨ شهر من تاريخ إتمام المعاملة وفي حالة عدم توافر المستندات، سيتحمل التاجر جميع الخسائر الناشئة عن هذا السلوك.
- ١٠- يلتزم التاجر باتخاذ كافة الإجراءات المناسبة للتأكد من هوية العميل وعليه ان يخطر البنك فورا في حالة الاشتباه في اي عملية.
- ١١- يلتزم التاجر بقواعد ولوائح PCI DSS، وفي حالة وجود أي خسائر أو غرامات تنشأ عن عدم الامتثال لتلك القواعد، فإن التاجر سوف يتحمل كل هذه الخسائر. (PCI-DSS: معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع).
- ١٢- يلتزم التاجر بإخطار البنك فوراً بأي تغيير أو تعديل في الموقع / تطبيق الهاتف الخاص بالتاجر على شبكة الانترنت أو أي تغيير لـ IP Address أو الـ URL الخاص بموقع التاجر على شبكة الانترنت أو أي خدمات أو برامج من طرف ثالث والتي يحتاجها التاجر في تقديم خدماته عبر الانترنت بطريقة أكثر كفاءة وبفعالية ولا يكون البنك مسئولاً عن أية مشاكل أو أعطال تحدث في عمليات التحصيل الإلكتروني عبر الانترنت بسبب هذا التغيير للبنك الحق في قبول أو رفض ذلك التغيير.
- ١٣- يلتزم التاجر بالتأكد من هوية العميل قبل تقديم الخدمة وعليه أن يتأكد من ان اسم العميل على بطاقة الدفع المستخدمة في عملية الدفع الإلكتروني متطابق مع جواز سفر العميل وهذا للحد من مستوى المخاطر التي قد يتعرض لها التاجر. (خاص بشركات الطيران وشركات حجز تذكار الطيران)
- ١٤- التاجر مسئول عن عملية الربط الفني بين الموقع الإلكتروني الخاص به وببوابة الدفع الإلكتروني الخاصة بالبنك، مع التأكد من تطبيق أحدث وسائل الامان المتعارف عليها من قبل المؤسسات الدولية.



**شروط وأحكام إتفاقية التجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية**  
**Electronic Commerce Agreement Terms & Conditions**

15. The Merchant is committed to provide all documents that prove the delivery of the service/product in maximum period of 7 working days from the date of requesting such documents by the bank for the disputed transactions, in case of any delay to deliver this documents within mentioned period the bank will deduct the amount of the disputed transaction from the merchant account.
16. The merchant must not deliver the product / service before ..... Hour / Day
17. The merchant must apply the following delivery policy:
  - The delivery of the product to the client must be in the same address mentioned by the client during purchase process and not to deliver in public places.
  - The merchant must get the client signature on the delivery receipt mentioning that he received the product as described on the website and in good condition.
18. The risk section of the second party is obligated to exchange the abnormal transaction data that customers have on the payment gateway (which is determined from before by the second party, in cooperation with the risk section of the bank, so that the potential fraud is avoided and the first party has the right to claim the other. Cancel suspicious operations and refund them in the same card number that was previously used and the second party bears the consequences of non-performance if the transaction amount is reversed for reasons of chargeback.
19. The Merchant is obliged to notify CIB immediately in case the delegated persons/staff for merchant e-statement access is resigned from the merchant premises in order to stop and remove his/her e-mail from accessing the merchant portal or from receiving of the merchant e-statement e-mails.
20. Merchant delegate CIB to settle the merchant transaction using CIB announced rates in case the merchant transaction is different from the settlement account mentioned within the merchant agreement.
21. I acknowledge that I have been informed of the mechanism for filing complaints applied by the Bank through the Bank's publications inside the branches, emails, and customer service call center. I acknowledge my commitment to return to the Bank first in the event of a complaint rather than directing it to the Central Bank of Egypt, unless the Bank fails to respond during the pre-determined time frame or in the manner agreed upon and announced to the Bank's customers.
22. In case we witnessed any fraudulent , or theft act on any of our accounts held at the Bank, we are obliged to head to the nearest branch and/or contact the Bank's call center to report and prove the said situation in order to allow the Bank to take the necessary actions and procedures in order to ensure and verify this situation and to prevent the occurrence of any damages to us (if possible), without any liability or responsibility on the Bank's Part in this regard.
23. Merchant's Obligations Toward Bank:  
The merchant and their employees responsible for providing the electronic collection service are prohibited from replacing the cash payments with a card belonging to the merchant or his employees.
24. In the event of accepting donations via the Internet, the organization is committed to the following:
  - Providing the bank with a fund-raising license for the purpose of donations, with a commitment to comply with all the conditions stipulated in the approval.
  - Both merchant and bank should not provide the feature of accepting payments from outside the Arab Republic of Egypt, except if clearly highlighted in Organization's license
  - In the event that the term of the license granted to the bank expires, the bank reserves the right to hold the proceeds in till the organization renews the license granted and submit it to the bank
  - In the event that there is a possibility of collection in foreign currency, the bank must obtain the approval from the Central Bank before activating the service
- 25- In the event of a contract with the e-commerce marketplace merchant committed the below:
  - 1- The existence of a clear refund and return policy
  - 2- The presence of customer service to answer inquiries
  - 3- The platform guarantees product quality and safety upon delivery
  - 4- A bank collateral of ..... is held to secure electronic transactions
  - 5- The Marketplace is fully responsible for all chargeback and complaints of buyers and sellers
  - 6- The Marketplace has to contract with every seller who trades on the platform
  - 7- The Marketplace should send all sub-merchants' data to the bank on a semi-annual basis, including volumes and number of transactions for each seller

- ١٥- يلتزم التاجر بتقديم كافة المستندات الدالة على حصول العميل على الخدمة في مدة أقصاها ٧ أيام عمل من تاريخ طلب تلك المستندات من قبل البنك للمعاملات محل الاعتراض وفي حالة تأخر التاجر عن تقديم تلك المستندات خلال المدة المذكورة فسوف يقوم البنك بخضم المبالغ الناتجة عن تلك الاعتراضات من حساب التاجر.
- ١٦- يلتزم التاجر بعدم تقديم الخدمة أو تسليم المنتج للعميل ألا بعد مرور ..... ساعة / يوم
- ١٧- يلتزم التاجر بتنفيذ القواعد الخاصة بتسليم المنتجات التالية:
  - يجب تسليم المنتج أو الخدمة للعميل في نفس العنوان الذي قام بتدوينه على الموقع الإلكتروني للتاجر أثناء عملية الشراء مع مراعاة ألا يتم تسليم المنتج في أماكن عامة.
  - يجب ان يحصل التاجر على توقيع العميل على استلام المنتج مؤكدا ان المنتج مطابق للطلب الذي قام به على موقع التاجر وخالي من أي عيوب.
- ١٨- يلتزم قسم المخاطر لدى الطرف الثاني بتبادل بيانات المعاملات غير الطبيعية التي يقوم العملاء بها على بوابه الدفع (والتي يتم تحديدها من قبل الطرف الثاني بالتعاون مع قسم المخاطر في البنك) حتى يتم تلافى أعمال الاحتيال المحتملة ويكون للطرف الأول الحق بمطالبة الطرف الثاني الغاء العمليات المشكوك فيها ورد قيمتها في نفس رقم البطاقة التي سبق استخدامها ويتحمل الطرف الثاني عواقب عدم التنفيذ في حاله ارتداد مبلغ الحركة لأسباب chargeback.
- ١٩- يلتزم التاجر باخطار البنك فوراً بمجرد ترك الموظف المفوض من التاجر بالاطلاع على البرنامج المقدم للتاجر للخدمة حتى يتثنى للبنك حذف البريد الإلكتروني الخاص بذلك الموظف من قائمة المسموح لهم بالدخول على برنامج التاجر او المسموح لهم بتلقى الرسائل الإلكترونية الخاصة بكشف حساب التاجر.
- ٢٠- يفوض التاجر البنك التجاري الدولي في استخدام اسعار العملات المعلنة من البنك في حالة اختلاف عملة العملية عن عمله الحساب المخصص لاجراء عمليات التحصيل نيابة عن التاجر.
- ٢١- نفر بعلمنا بألية تقديم الشكاوى المتبعة لدى مصرفكم وذلك من خلال المطبوعات المتوافرة بفروع البنك أو رسائل البريد الإلكتروني أو مركز خدمة العملاء الخاص بالبنك، كما نفر بالتزامنا في حال وجود شكوى بالرجوع إلى مصرفكم أولاً وعدم تقديم الشكاوى مباشرة إلى البنك المركزي المصري إلا في حالة عدم الرد من جانب البنك خلال المدة وبالطريقة المتفق عليها والمعلنة للعملاء من جانب البنك.
- ٢٢- انه في حال تراءى لنا حدوث حالة تلاعب او سرقة بحساباتنا، فإننا نلتزم فوراً بالتوجه الي أقرب فرع للبنك و/او الاتصال بمركز اتصال العملاء الخاص بمصرفكم للإبلاغ واثبات تلك الحالة حتى يتمكن البنك فور اخطاره باتخاذ الاجراءات اللازمة للتأكد من صحة ذلك والحيلولة دون وقوع اي ضرر علينا (ان أمكن) وذلك دون ادني مسؤولية او التزام على مصرفكم في هذا الشأن.
- ٢٣- يحظر علي التاجر و موظفيه المسؤولون عن اتاحة خدمة التحصيل الإلكتروني استبدال نمط الدفع النقدي من العملاء ببطاقة تخص التاجر او موظفيه
- ٢٤- في حالة قبول عمليات التبرعات عبر الانترنت تلتزم الجمعية بما يلي:
  - موافقة البنك بتصريح جمع مال لغرض التبرعات مع الالتزام بالتقيد بكافة الشروط الواردة بالموافقة
  - يجب علي كلا من التاجر و البنك عدم اتاحة خاصية قبول المدفوعات من خارج جمهورية مصر العربية الا في حالة نص الموافقة علي ذلك
  - في حالة انتهاء مدة الرخصة الممنوحة للبنك حق تجنيب المتحصلات حتي يتثنى للجمعية/للجهة تجديد الرخصة الممنوحة و تقديمها للبنك
  - في حالة وجود امكانية للتحصيل بالعملة الاجنبية فيتعين علي البنك استيفاء موافقة البنك المركزي قبل تفعيل الخدمة
- ٢٥- في حالة التعاقد مع منصة المتجر الإلكتروني يلتزم التاجر بالاتي:
  - ١- وجود سياسة استرداد و استبدال واضحة
  - ٢- وجود خدمة عملاء للرد علي الاستفسارات
  - ٣- تضمن المنصة جودة المنتج و سلامته عند التوصيل
  - ٤- يتم الحفاظ علي ضمانة بنكية قدرها ..... لتأمين التعاملات الإلكترونية
  - ٥- تلتزم المنصة الإلكترونية بالمسؤولية الكاملة علي جميع الاعتراضات و الشكاوي الخاصة بالمشتريين و البائعين
  - ٦- علي المنصة ابرام عقد مع كل بائع يتداول علي المنصة
  - ٧- علي المنصة ارسال كافة بيانات التجار الفرعيين الي البنك بشكل نصف سنوي يتضمن بيانات و قيم و عدد المعاملات لكل بائع





**شروط وأحكام إتفاقية التجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية**  
**Electronic Commerce Agreement Terms & Conditions**

- 8- The Marketplace is committed to reviewing all offered products while being legally responsible in assuring no product or service offered contradicts with public morale or is illegal to be sold
- 9- The Marketplace is committed to not accepting the subscription/listing of any of its sellers if it is proven that he is included in any of the negative lists with it or with the bank.
- 26- Merchant Obligations, to avail tokenization
  - 1) First transactions should be fully secured (3DS Secure)
  - 2) The cardholder can easily remove card details from application/website
  - 3) Choice to cardholder to either save card details or have a onetime transaction with no data saved
- 27- to avail recurring option for merchant the following steps are to be applied on the website by the merchant towards the cardholder:
  - 1- Clearly state the payments/installments due on cardholder along with the timeline for these payments
  - 2- Number of installments left on cardholder
  - 3- date of installments end
  - 4- Card details in a masking format
  - 5- First transaction must be authenticated via 3D Secure code
  - 6- Merchant to Abide by MOTO option terms
  - 7- Cardholder can easily and simply cancel subscription via website or mobile application
- 28- As merchants request to avail Pay by link option to collect invoices through sending the cardholders a link to pay the dues/bills the following requirements must be in place:
  - 1 Merchant has to send the link either via Email or Link to mobile phone
  - 2- Company Merchant name must be included in the payment link
    - A- Name of merchant OR company
    - B- Amount that will be deducted
    - C- invoice currency
    - D- Bill/Invoice reference number
    - E- Clear refund and cancellation policy
    - F - Clear contact details for the company
    - G- ) Product/service description
    - H - Notification of either the transaction is successful or failed
- 29- The merchant/second party is prohibited from dealing in activities that are contrary to public morals.
- 30- Obligation to issue an electronic receipt for the transaction that contains at least the currency and the amount.
- 31- The merchant, through the website or mobile application, is obligated to accept all electronic payment cards issued within the Arab Republic of Egypt, except in cases required by the bank.
- 32- The merchant/second party is obligated, before completing the refund process, to ensure that there is an original purchase transaction made through the same electronic payment tool with the same purchase transaction amount as full refund or less partial refund.
- 33- The following data must be clarified to the customer before completing the payment process:
 

The total amount of the transaction in the currency of the issuing bank for the payment instrument, including any expenses or fees

The currency conversion rate used in the conversion process
- 34- The company is obligated not to store the data of the used payment cards, if the company does not have a certificate of insurance of the electronic payment card data, and to keep it valid and submit it to the bank upon request.
- 35- The merchant fully knowledge the risks associated with the recurring payment system, in case customers object to this type of transaction

**Article 5**

**Service Charges:**

- The merchant agrees that the Bank concludes the agreed on commission rate for every successful transaction amount over the banks payment gateway.
- The Bank has the right to change this commission rate from time to time by written notice sent to the merchant. The new commission rate shall be effective for any transaction made after the date of notice.
- Tokenization service allow you to store Payment card details securely against generated Token to be used in future payments.
- The merchant agrees to hold an annual time deposit with an amount of \_\_\_\_\_ to be renewed automatically for more or less than this stated amount based upon a quarter review and evaluation of the merchant's performance especially the chargeback volumes and the time deposit will not be released except after 6 months from the contract termination date.
- The Bank has the right to cancel this agreement in case it did not receive any of the above amounts.
- The electronic payment service shall not be considered compulsory or obligatory for the customer.

- ٨- تلتزم المنصة بمراجعة كافة المنتجات المعروضة مع تحملها كافة المسؤولية في حالة وجود اي منتج يتنافي مع القوانين او اللاداب العامة
٩. تلتزم المنصة بعدم قبول إشترك /إدراج أيًا من البائعين لديها إذا ما ثبت إدراجها بأي من القوائم السلبية لديها أو لدى البنك.
- ٢٦- في حالة تفعيل خاصية التشفير، يلتزم التاجر بما يلي
  ١. اول معاملة للبطاقة قبل الإدراج ان تكون معاملة مؤمنة بالنظام الكود الامن ٣DS Secure
  ٢. يتوفر لدي حامل البطاقة خاصية الغاء الاشتراك او البطاقة من على التطبيق او الموقع بطريقة واضحة ومباشرة
  ٣. تقديم حق الاختيار لدي حامل البطاقة في تسجيل بيانات البطاقة من عدمه
٢٧. في حاله تفعيل خدمه الحركات الدورية Recurring Payments لدى التاجر، يلتزم التاجر بتوضيح و الالتزام بما يلي تجاه حامل البطاقة:
  - ١- توضيح المبالغ المستحقه على حامل البطاقة فقط لا غير (ان توافرت).
  - ٢- عدد الاقساط المستحق على العميل فقط لا غير (ان توافرت).
  - ٣- تاريخ نهايه الاقساط المحدد من قبل العميل فقط لا غير.
  - ٤- بيانات البطاقة بصوره مشفرة (masked)
  - ٥- التصديق على أول معاملة خاصه باستخدام خدمه الكود الامن secure code قبل ادراج البطاقة في الحساب الخاص بحامل البطاقة لدى التاجر
  - ٦- تطبيق شروط خاصية الMOTO على التاجر
  - ٧- امكانية حامل البطاقة من الغاء الاشتراك مع تيسير الالغاء علي التطبيق او الموقع بطريقة واضحة و بسيطة
- ٢٨- تفعيل خاصية تحصيل الفواتير عبر رابط سداد اليكتروني او تطبيق هاتف محمول
  - ١- علي التاجر ارسال رابط اليكتروني للحصول عن طريق الهاتف المحمول او البريد الالكتروني
  - ٢- علي الرابط ان يحتوي علي التالي:-
    - ١- اسم التاجر / الشركة
    - ٢- المبلغ المراد خصمه علي صاحب البطاقة
    - ٣- عملة الخصم
    - ٤- الرقم المرجعي للطلب / الفاتورة
    - ٥- سياسات الالغاء و الاسترجاع
    - ٦- بيانات التواصل مع الشركة
    - ٧- وصف المنتج او الخدمة
- ٨- ضرورة ظهور اشعار لحامل البطاقة تفيد بنجاح او فشل عملية الدفع
- ٢٩- يحظر علي التاجر/ الطرف الثاني التعامل في الانشطة التي تتنافي مع اللاداب العامة.
- ٣٠- الالتزام باصدار ايصال اليكتروني بالعملية يحتوي على الاقل على العملة والمبلغ.
- ٣١- يلتزم التاجر من خلال الموقع الالكتروني او تطبيق الهاتف المحمول بقبول كافة بطاقات الدفع الالكترونية المصدرة داخل جمهورية مصر العربية الا في الحالات التي يتطلبها البنك.
- ٣٢- يلتزم التاجر/الطرف الثاني قبل اتمام عمليات المرتجعات refund بالتأكد من وجود حركة شراء أصلية تمت من خلال نفس اداة الدفع الالكترونية بنفس مبلغ حركة الشراء full refund او اقل partial refund.
- ٣٣- يجب توضيح البيانات التالية للعميل قبل اتمام عملية الدفع :
 

اجمالي مبلغ العملية بعملة البنك المصدر لاداء الدفع شاملا اي مصروفات او رسوم معمل تغيير العملة currency conversion rate المستخدم في عملية التحويل
- ٣٤- تلتزم الشركة بعدم القيام بتخزين بيانات بطاقات الدفع المستخدمة وذلك حال كون الشركة غير حاصلة على شهادة تأمين بيانات بطاقات الدفع الالكترونية والابقاء عليها سارية وتقديمها للبنك حال طلبها.
- ٣٥- يقر التاجر بعمله التام بالمخاطر المرتبطة بنظام الحركات الدورية recurring payment وذلك في حال اعتراض العملاء علي تلك النوعية من الحركات.

**مادة ٥**

**مصرفوات الخدمة:**

- يوافق التاجر علي أن يقوم البنك بخصم العمولة المتفق عليها تلقائياً عن كل معاملة تتم بنجاح عبر بوابة الدفع الإلكتروني الخاصة بالبنك.
- للبنك الحق في تغيير تلك العمولة من حين واخر وإخطار كتابي يرسله إلى التاجر وتسري العمولة الجديدة على المعاملات بعد تاريخ الاخطار.
- خدمة حفظ أرقام البطاقات (Tokenization) هي الخدمة التي تتيح لك حفظ بيانات بطاقات الدفع بطريقة امنة لتتمكن من استخدامها في المدفوعات مستقبلا
- يتم تجميد وديعة سنوية بمبلغ \_\_\_\_\_ تجدد تلقائيا بالزيادة أو النقصان على أن يتم عمل تقييم ربع سنوي لأداء الطرف الثاني وخاصة بحجم المناقصات ولا يتم تصفية تلك الوديعة الا بعد مرور ٦ أشهر من تاريخ انتهاء التعاقد مع البنك.
- للبنك الحق في إلغاء التعاقد في حالة عدم استيفاء أي من المبالغ المذكورة عليه.
- يجب ان تعتبر خدمة الدفع الالكتروني غير اجبارية او الزامية على العميل.





شروط وأحكام إتفاقية التجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية  
Electronic Commerce Agreement Terms & Conditions

Article 6

Authorizations

The merchant must not attempt to obtain authorization on the same card from the issuer bank more than three times despite of the issuing bank's approval or decline.

Chargebacks

- The Merchant agrees that the Bank apply setoff between the presented sale vouchers, refund vouchers and any amounts returned to be charged on the Merchant or those debited by foreign banks (charge backs) provided that the Merchant shall be formally advised by a letter of the amounts debited/Charged.
- The bank has the right to block/hold any funds due to the merchant on his account related to fraud investigations or suspected fraud transactions. This blocked/hold amount shall be released after confirmation is obtained from the issuer bank that the transaction is valid and the client accepts it.
- When the merchant ships goods to a client inside or outside Egypt and were paid worth credit cards the merchant must keep the documents evidencing the shipment, as well as the documents the client receipt of the goods in person, and these documents must be kept in good condition for the period of 18 months from the transaction date. And in the case of non-retention of these documents within the specified period, the bank has then the right to charge the amount on the merchant's account in case the cardholder disputes the transaction through the card issuing bank. As for the cases where the goods are received in a bad condition or not in conformity with the specifications agreed on, the merchant must then return these goods under his responsibility.

Article 7

Bank Obligations towards The Merchant

- The Bank shall credit the financial proceeds of transactions over the merchant's website after ..... Hour/Day from the transaction date after deducting the commission rate.
- Any instruction(s), bulletin(s), correspondence(s) the bank has sent to the merchant are considered an integral part of this agreement and shall be valid and binding on the merchant.
- The merchant will have the right to review the daily transaction online.
- In the event that the bank completes the refund operations and the merchant's settlement currency is the Egyptian pound; The bank is obligated to refund the entire transaction amount that was previously deducted to customers.
- In the event that the bank completes the refund operations and the merchant's settlement currency is the US dollar or any foreign currency; The bank has the right to add any additional amounts that may result from changing currency rates.

Article 8

Prohibitions

- The merchant shall not surcharge the prices declared, claiming that this surcharge is against the use of internet or any other reason.
- The merchant shall not knowingly process an E-Commerce transaction to collect or refinance an existing debt.
- The merchant shall not use/disclose any of the client data or card data in any way to any party.
- The merchant shall not knowingly charge the client more than once for the same transaction whether by an E-Commerce transaction or any other mean of payment.
- The merchant shall not process an E-Commerce transaction and give its value in cash to the client.
- The merchant shall not copy or utilize the E-Commerce software supplied by the bank for any purpose other than that agreed upon with the bank. The merchant shall not implement any changes to it or amend any of its specifications or add any complementary/supplementary program(s) to it without prior notification to the bank and obtaining a written approval of the changes consented by the bank. This is to protect the merchant from internet risks to ensure data security and to protect against unexpected threats such as hacking.
- If an attempted authorization is declined through the E-Commerce for 3 times, an authorization shall not be sought through other means of authorizations.
- The installed software is a property of the bank and in case of termination, the bank is entitled to dismantle the program for the merchant website and

مادة ٦

الموافقات

لابد ألا يتعدى عدد محاولات الحصول على الموافقة من البنك المصدر بالخصم على نفس البطاقة عن ثلاث محاولات سواء كان رد البنك مصدر البطاقة بالقبول أو الرفض.

المنافضات (الاعتراضات الواردة من البنوك المصدرة للبطاقات)

- يوافق التاجر علي أن يقوم البنك بعمل مقاصة بين الفواتير المقدمة للتحويل وأية مبالغ قد ترد عليها خصومات من البنوك الخارجية مع إخطار التاجر بخطاب رسمي.
- للبنك كامل الحق في الحجز على المبالغ المشكوك فيها وخصمها من قبل البنك أو / والبنوك الأخرى لحين التأكد من سلامة المعاملات وقبول العميل الخصم على حساباته ويتم الصرف بعد ورود التأكيد من البنك المصدر بأن العملية سارية وأن العميل يوافق عليها.
- عند قيام التاجر بشحن بضاعة لأحد العملاء داخل مصر أو خارجها وتم سداد قيمتها ببطاقات الائتمان يتعين على التاجر أن يحتفظ بالمستندات الدالة على الشحن والاحتفاظ أيضا بالمستندات الدالة على استلام العميل البضاعة بشخصه في حالة جيدة ولمدة ١٨ شهر من تاريخ اتمام المعاملة. وفي حالة عدم الاحتفاظ بهذه المستندات خلال المدة المحددة يحق للبنك أن يقوم بالخصم على حساب التاجر عند اعتراض حامل البطاقة من خلال البنك الذي يتعامل معه، أما في حالة وصول البضاعة في حالة غير جيدة أو غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها يتعين على التاجر استرداد البضاعة بمعرفته.

مادة ٧

التزامات البنك نحو التاجر

- يتم السداد عن طريق متحصلات معاملات البطاقات التي تم قبولها على موقع التاجر بعد استقطاع عمولة التحصيل بعد ..... ساعة / يوم من تاريخ إتمام المعاملة.
- أية تعليمات أو نشرات أو مراسلات تم إرسالها للتاجر من قبل البنك تصبح مكملة لهذه الاتفاقية وملزمة.
- يمكن للتاجر مراجعة الحركات اليومية عن طريق البرنامج المقدم له من قبل البنك.
- في حالة قيام البنك باتمام عمليات المرتجعات refund وكانت عملة التسوية للتاجر هي الجنية المصري؛ يلتزم البنك برد مبلغ الحركة كاملا الذي تم خصمه سابقا على العملاء.
- في حالة قيام البنك باتمام عمليات المرتجعات refund وكانت عملة التسوية للتاجر هي الدولار الأمريكي أو أية عملة أجنبية؛ يحق للبنك أن يقوم بإضافة أي مبالغ إضافية قد تنتج عن تغيير أسعار العملات.

مادة ٨

التحذيرات

- عدم فرض التاجر أو إضافة أية عمولات أو مصاريف إضافية على الأسعار المعلنة نظير استخدام الإنترنت أو أية أغراض أخرى.
- عدم استخدام الإنترنت لسداد مديونية بطاقة أخرى.
- يمنع علي التاجر الإفصاح عن بيانات خاصة بعمله وكذلك رقم البطاقة لأي طرف أو جهة.
- منوع الخصم أكثر من مرة أو تجزئة مبلغ المعاملة وإدخالها عدة مرات متتالية سواء كان على الإنترنت أو أي أسلوب آخر.
- منوع استخدام البرنامج مقابل صرف قيمة المعاملة نقدا.
- منوع منعا باتا علي التاجر القيام بنسخ البرنامج الخاص بالبنك أو استخدامه لأية أغراض أخرى لم يتم التعاقد عليها مع البنك ولا إضافة برامج أو إجراء أية تعديلات خلافا لما اتفق عليه الطرفين إلا بعد الرجوع للبنك والحصول على موافقة كتابية منه وذلك للحفاظ علي سرية وأمانة البرنامج من مخاطر الإنترنت وحماية الطرف الثاني من مخاطر اختراق البرامج من قبل أي جهة.
- في حالة رفض البطاقة عن طريق الإنترنت ثلاث مرات لا يجوز الحصول على موافقة عن طريق وسيلة أخرى للموافقات.
- هذا البرنامج ملك للبنك يتم تحميله وتشغيله بمعرفة البنك وفي حالة إنهاء التعاقد يحق للبنك إلغاء البرنامج ولا يجوز التعامل به بعد تاريخ الإلغاء ويحظر على التاجر في



## شروط و أحكام إتفاقية التجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية Electronic Commerce Agreement Terms & Conditions

the merchant shall not be allowed to process any transaction after the date of termination through this software.

- The merchant is not allowed to execute electronic refund through payment gateway unless he make sure that his account in the bank contain enough amount to execute that refund.

### Article 9 Indemnity By Merchant

The Merchant agrees and undertakes to assume compensation demands by the bank in accordance with the laws, regulations, as a result of any subsequent losses or missed profits as the result of the usage of this programs, and claims to be used by any third party against the bank resulting from defaulting and/or breaching the merchant to the agreement.

### Article 10

The Second Party approves that the Central Bank of Egypt and Commercial International Bank - Egypt will have access to all information it may need, from time to time, required for the realization of its missions relating to the services covered by the Agreement including site visits, the second party must comply with all rules and regulations issued by Central Bank Of Egypt once notified by the bank.

### Article 11

The Commercial International Bank - Egypt has the right to request penetration test reports from any merchant in accordance with the Bank's vision and the merchant is obliged to provide all the requested documents within the time frame specified by the bank.

### Article 12

#### Agreement Validity and Termination

- This agreement shall be valid and producing all its effects incessantly until terminated by either of the Parties hereto as anyone of them may at any time terminate the present agreement by a written notice to be sent to the other party by a registered letter, return receipt requested, or to be delivered by hand against signature in taken of receipt, provided that such termination shall be effective 15 days after the date of such notice and provided that such termination shall not make any impact on or impair any of the rights and obligations which shall have arisen hereunder in respect of any of the parties hereto prior to the date of termination even if such rights or obligations have become due after such date.
- The present agreement is un-transferable and not assignable to any person other than the Parties hereto.
- The parties hereto declare that the addresses hereinabove indicated are their elected domiciles respectively, that any notice or correspondence made at that address shall be binding on them unless either of them should notify the other party by a registered letter, return receipt requested, or delivered by hand against signature in token of receipt of the notice of change of address.
- At any time, the bank has the right to modify conditions of this agreement through a written notice sent to the merchant. If the merchant continued to deal through credit cards after receiving the notice. It would be regarded as acceptance for these modifications. These modifications are complementary to this agreement.
- The Bank has the right to modify the terms of this agreement or terminate it if the merchant become inactive for three consecutive months and this modification will be binding to the merchant once notified by the bank.
- This agreement is not considered as a contract of participation between the parties nor may it be regarded as an exclusive agreement between the bank and the merchant where the bank may enter into similar agreements with other merchants without having to notify the merchant or obtain his or her prior approval. The bank is not responsible for the merchant failure to carry out any operation under this contract.
- The merchant is obliged to maintain the confidentiality of any data or

حالة عدم وجود رصيد كافي بحسابه لدى البنك أن يقوم بتنفيذ عمليات استرجاع الكترونية لعمليات الدفع.

- لا يُسمح للتاجر بتنفيذ عملية رد الأموال الإلكترونية عبر بوابة الدفع ما لم يتأكد من احتواء حسابه في البنك على مبلغ كافي لتنفيذ عملية رد الأموال هذه.

### مادة ٩

#### مسئولية الطرف الثاني عن التعويض

يوافق ويتعهد التاجر بأن يتحمل اية تعويضات يطالب بها البنك وفقاً للقوانين والأحكام المتبعة وذلك نتيجة لأية خسائر لاحقة أو كسب فائت نتيجة لاستخدامه البرنامج، والمطالبات التي يطالب بها أي طرف ثالث البنك والنتيجة عن خطأ التاجر و/ أو خرقه للاتفاقية.

### مادة ١٠

يوافق الطرف الثاني على أحقية البنك المركزي المصري والبنك التجاري الدولي-مصر في الاطلاع على كافة المعلومات التي يراها ضرورية من وقت لآخر لتنفيذ مهامه الموكلة له وفقاً لهذا العقد بما فيها زيارة موقع التاجر ويلتزم بتنفيذ كافة التعليمات التي تصدر من قبل البنك المركزي المصري فور أخطاره بها من قبل البنك.

### مادة ١١

يحق للبنك التجاري الدولي (مصر) طلب تقارير اختبارات الاختراق من أي تاجر وفقاً لرؤيته، ويلتزم التاجر بموافاة البنك بتلك التقارير في الوقت الذي يحدده البنك.

### مادة ١٢

#### سريان وإلغاء الاتفاقية

- تسري هذه الاتفاقية وتظل منتجة لكافة أثارها دون انقطاع إلى أن يتم الغاؤها قبل أحد الطرفين الذي يحق لأي منهما إلغاء هذه الاتفاقية في أي وقت بإخطار كتابي يرسل إلى الطرف الآخر بخطاب مسجل بعلم الوصول أو يسلم باليد في مقابل توقيع بالاستلام على أن ينتج هذا الإلغاء أثره بعد ١٥ يوم من تاريخ الإخطار على أن هذا الإلغاء لا يؤثر على أي من الحقوق والالتزامات التي نشأت نتيجة لهذه الاتفاقية لأي من طرفيه قبل تاريخ الإلغاء ولو استحققت تلك الحقوق أو الالتزامات بعد هذا التاريخ.
- هذه الاتفاقية غير قابلة للتحويل لأي شخص آخر خلاف طرفيه.
- يقر الطرفان بأن العناوين المبينة بصدر هذه الاتفاقية هي المحل المختار لكل منهما وأي إعلان أو مراسلات يتم على هذا العنوان يعتبر ملزماً ما لم يخطر أحد الطرفين الطرف الآخر بخطاب مسجل بعلم الوصول أو يسلم باليد في مقابل توقيع بالاستلام بتغيير العنوان.
- للبنك الحق في تعديل شروط هذه الاتفاقية في أي وقت بإخطار كتابي يرسل إلى التاجر ويعتبر استمرار التاجر في قبول التعامل بالبطاقات بعد إخطاره بهذه التعديلات بمثابة قبول منه لها وتعتبر التعديلات متممة لهذه الاتفاقية وجزء لا يتجزأ منها.
- للبنك الحق في تعديل شروط أو إلغاء هذه الاتفاقية في حالة عدم وجود أي معاملات تتم لدى التاجر لمدة تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ آخر معاملة وتكون تلك التعديلات ملزمة للتاجر فور إخطاره بها من قبل البنك.
- لا تعد هذه الاتفاقية بمثابة عقد مشاركة بين الطرفين كما لا يجوز اعتباره بمثابة اتفاق حصري بين كلا من البنك والتاجر حيث يجوز للبنك الدخول في اتفاقيات مماثلة مع تاجر آخرين دون الحاجة إخطار التاجر أو الحصول على موافقته المسبقة.
- هذا ولا يعد البنك مسئولاً عن اخلال التاجر بتنفيذ أية عملية تتم بموجب هذا العقد.
- يلتزم التاجر بالحفاظ على سرية أية بيانات أو معلومات ناشئة و/أو متعلقة بهذا العقد طوال مدة سريان هذا العقد وحتى بعد انتهائه بأي طريقة من الطرق علماً بأن هذا



**شروط و أحكام إتفاقية التجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية**  
**Electronic Commerce Agreement Terms & Conditions**

information arising and/or related to this agreement for the duration of this agreement and even after it has been completed in any way this obligation is incumbent on the merchant, his employees, the Directorate, the responsibility and the worker, and the trader acknowledges responsibility for any breach of this obligation and the right The Bank to refer to it with the necessary legal procedures and without prejudice to the bank's right to receive the compensation of the merchant that all the material published or submitted in any way on its website or programs referred to as a prelude to this contract including, but not limited to, services Trademarks and logos are proprietary or have received all approvals and permits for use without the slightest responsibility of the bank in this regard.

- The merchant acknowledges that he has the authority and legal capacity to conclude this agreement and that he has received all the relevant approvals and licenses.
- This agreement shall be subject to and interpreted according to the provisions of the Egyptian laws and Giza courts shall have jurisdiction to try and settle any dispute that may raise.
- This agreement has been edited in two copies each copy in both Arabic & English languages and each party has received one counterpart to act thereon and in case of any discrepancy between the Arabic & the English version, the Arabic version shall prevail.

الالتزام يقع على كل من التاجر وموظفيه ومديره ومسئوليهِ وتابعيه هذا ويقر التاجر بمسئوليته عن أي اخلال بهذا الالتزام وحق البنك في الرجوع عليه بالإجراءات القانونية اللازمة ودون الاخلال بحق البنك في الحصول على التعويض المناسب، ويقر التاجر بأن جميع المواد المنشورة أو المقدمة بأي شكل من الأشكال على موقعه أو البرنامج المشار إليه بتمهيد هذا العقد بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الخدمات والعلامات التجارية والشعارات هي مملوكة للتاجر أو حصل على كافة الموافقات والتصاريح لاستخدامه وذلك دون أدني مسؤولية على البنك في هذا الشأن.

- يقر التاجر بأنه لديه الصلاحية والأهلية القانونية لإبرام هذا العقد وأنه قد حصل على كافة الموافقات والتراخيص المتعلقة بهذا الشأن.
- تخضع هذه الاتفاقية وتفسر طبقاً لأحكام القوانين المصرية وتختص محاكم الجيزة بنظر أي نزاع قد ينشأ عن تطبيق أو تغيير أي بند من بنودها.
- تحررت هذه الاتفاقية من نسختين كلا منهما محررة باللغة العربية والإنجليزية وتسلم كل طرف نسخة للعمل بموجبها وفي حالة الإختلاف بين النّصّين، يسري النص العربي.



شروط وأحكام اتفاقية خدمات التحصيل الإلكتروني باستخدام محفظة الهاتف المحمول  
Agreement for Electronic Collection Services Using Mobile Smart Wallet Terms & Conditions

**Article no.1 – preamble:**

- Mobile payment services aim to achieve financial inclusion and allow access to Banking services for all members of society, including youth and those living in remote places, by providing simple Bank accounts to expand the base of those dealing with Banks.
- Whereas the first party has advanced and updated solutions for electronic payment systems and provides them to merchants represented in electronic collection services through mobile wallet, or mini-POS/POS or e-payment gateway.
- The electronic collection program using mobile wallet allows the merchant to collect the value of goods and services provided to mobile wallet users at the same prices offered in cash.
- The Bank shall transfer the value of the successfully completed transactions directly to the merchant's account after deducting its commission.
- The second party agreed to subscribe in the transfer network, according to the terms and conditions set by the first party and stated in this contract, and after the two parties acknowledged their legal capacity to act and contract, the following was agreed upon:

**The preamble shall be deemed an integral and complementary part of this agreement.**

**Definitions and interpretation:**

Unless the context otherwise requires, the following terms and words in this agreement shall bear the meanings below:

- Application/System: It means the first party's application/system offered to provide electronic payment solutions and services using smart phones.
- Systems: It means software systems, websites, data base and systems developed by/for both parties to use with respect to the services provided.
- Service: It means the service specified in this agreement, which is the collection of payments made through mobile.
- Service fee: It is the fee of using payment service through the application, which is agreed upon by both parties to the contract.
- Customer or customers: The person or persons who make the electronic payment using the mobile phone.
- Central Bank: Central Bank of Egypt (CBE).
- Egypt: Arab Republic of Egypt.
- Duration: the agreement duration or any renewal thereof.
- Notification: It means a written notification.
- Party: It means the first or second party as the context requires, "both parties" means the first and second party altogether.

**Article no.2 - the obligations of the second party (the merchant):**

- 1- The second party is obliged to allow the first party to have access to the available information and documents related to the services provided to him, in accordance with the rules of disclosure and transparency enforceable by existing laws or instructions of any regulatory authorities.
- 2- The second party acknowledges CBE's right to have access to all the information and documents it deems necessary, from time to time, to carry out its tasks assigned under this contract, including visiting the second party's whereabouts.
- 3- The second party is obliged not to use the service in any way that violates the law or public order, or exposes the first party to any legal liability, as well as not to use the service in any anything that the first party deems unacceptable (other than the services agreed upon and provided by the second party) and that all the transactions made through the service are legitimate and legal, furthermore, he has to ensure that these transactions are consistent with the controls related to anti- money laundering and terrorist financing unit.
- 4- The merchant is obliged to put the identification number of the mobile payment service in a viewable place for the service users.
- 5- The merchant is obliged to check the message sent to him by the Bank stating the completion of the deduction (successful transaction) from the customer's e-wallet before the sale is completed.
- 6- If the merchant wishes to change the mobile number agreed upon with the Bank, or in case of loss or breakdown of the mobile, he is obliged to contact the customer service center from the old mobile number to provide Bank with the new one in order to receive messages on it, according to the Bank's procedures followed in this regard.

**البند الأول – التمهيد:**

- تستهدف خدمات الدفع من خلال الهاتف المحمول تحقيق الشمول المالي، والوصول بالخدمات المصرفية لكل أفراد المجتمع بما فيهم الشباب والقاطنين بالأماكن النائية، وتعمل تلك الخدمات على توفير حساب مصرفي بسيط يفتح المجال لتوسيع قاعدة المتعاملين مع البنوك.
- وحيث يمتلك الطرف الأول حلول متطورة ومستحدثة لنظم الدفع الإلكتروني ويوفرها للتجار متمثلة في خدمات التحصيل الإلكتروني عبر محفظة الهاتف المحمول أو ماكينات نقاط البيع الإلكترونية Mini POS / POS أو بوابة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت.
- برنامج خدمات التحصيل الإلكتروني باستخدام محفظة الهاتف المحمول يتيح للتاجر تحصيل قيمة السلع والخدمات التي قدمت لحاملي محفظة الهاتف المحمول بنفس الأسعار التي يقدمها نقدًا.
- ويقوم البنك بسداد قيمة العمليات الناجمة مباشرة بحساب التاجر بعد خصم قيمة عمولة البنك.
- ووافق الطرف الثاني على الاشتراك في شبكة تحويل - ووفقا للشروط والأوضاع التي حددها الطرف الأول والمبينة بهذا العقد، وبعد أن أقر الطرفان بأهليتهما القانونية للتصرف والتعاقد فقد تم الاتفاق على ما يلي:

**يعتبر التمهيد السابق جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية ومتماً ومكماً لها.**

**التعريفات والتفسير:**

- ما لم يقتضي السياق خلاف ذلك، فإن المصطلحات والكلمات التالية في هذه الاتفاقية يجب أن تحمل المعاني التالية:
- التطبيق/ النظام: يعني التطبيق/النظام الخاص بالطرف الأول لتقديم حلول وخدمات السداد الإلكتروني باستخدام الهواتف المحمولة الذكية.
  - الأنظمة: تعني أنظمة البرامج، المواقع الإلكترونية، قواعد البيانات، والأنظمة المطورة من قبل أو لصالح الطرفان لاستخدامهما فيما يتعلق بتقديم الخدمات.
  - الخدمة: تعني الخدمة المحددة في هذه الاتفاقية وهي تحصيل مبالغ العمليات للمدفوعات التي تتم عن طريق الهاتف المحمول.
  - رسم الخدمة: هي سعر استخدام خدمة السداد من خلال التطبيق والمتفق عليها من طرفي العقد.
  - العميل أو العملاء: هو الشخص أو الأشخاص الذين يقومون بعملية السداد الإلكتروني باستخدام الهاتف المحمول.
  - البنك المركزي: البنك المركزي المصري.
  - مصر: تعني جمهورية مصر العربية.
  - المدة: تعني مدة الاتفاقية أو أي تجديد لها.
  - الإخطار: تعني إخطاراً كتابياً.
  - الطرف: يعني الطرف الأول أو الطرف الثاني حسبما يتطلب السياق، والطرفان يعني الطرف الأول والطرف الثاني معاً.

**البند الثاني – التزامات الطرف الثاني (التاجر):**

1. يلتزم الطرف الثاني بالسماح للطرف الأول بالاطلاع على المعلومات والمستندات المتاحة المتعلقة بالخدمات المقدمة له وفقاً لقواعد الإفصاح والشفافية واجبة التطبيق بموجب القوانين السارية أو التعليمات التنظيمية لأي جهة رقابية.
2. يوافق الطرف الثاني على أحقية البنك المركزي المصري في الاطلاع على كافة المعلومات والمستندات التي يراها ضرورية من وقت لآخر لتنفيذ مهامه الموكلة له وفقاً لهذا العقد بما فيها زيارة موقع الطرف الثاني.
3. يلتزم الطرف الثاني بعدم استخدام الخدمة بأي طريقة من شأنها الإخلال بالقانون أو النظام العام أو تعريض الطرف الأول لأي مساءلة قانونية، وكذا بعدم استخدام الخدمة في أي شيء يراه الطرف الأول غير مقبول (بخلاف الخدمات المتفق عليها والتي يوفرها الطرف الثاني) وأن جميع المعاملات التي تتم من خلال الخدمة معاملات مشروعة وقانونية والتأكد من اتفاق هذه العمليات مع الضوابط الرقابية الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
4. يلتزم التاجر بوضع الرقم التعريفي الخاص بخدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول في مكان واضح لمستخدمي الخدمة.
5. يلتزم التاجر بالتأكد من الرسالة الواردة له من البنك والتي تفيد بإتمام عملية الخصم (عملية ناجحة) من محفظة العميل الإلكترونية قبل إتمام عملية البيع.
6. يلتزم التاجر في حالة الرغبة في تغيير رقم المحمول المتفق عليه مع البنك أو في حالة فقدان أو تعطل الهاتف المحمول بالاتصال بمركز خدمة العملاء الخاص بالتاجر بموافقة البنك بالرقم الجديد لاستلام الرسائل عليه بدلاً من الرقم القديم وذلك من خلال الاتصال من نفس رقم المحمول المتفق عليه مع البنك وذلك طبقاً لإجراءات البنك المتبعة في هذا الصدد.





**شروط وأحكام اتفاقية خدمات التحصيل الإلكتروني باستخدام محفظة الهاتف المحمول**  
**Agreement for Electronic Collection Services Using Mobile Smart Wallet Terms & Conditions**

- 7- The second party is obliged to cooperate with the first party in case of any objection raised due to the use of the service by the merchants to access the necessary information and data to complete the objection process and respond to it, in accordance with the recommendations of the company owing the trademark.
- 8- Full compliance with all the requirements of the central Bank of Egypt and due diligence procedures of the anti-money laundering and terrorism financing unit regarding mobile payment service, and the instructions issued by CBE concerning the rights of the Bank's customers.
- 9- The second party is obliged to use Transport Layer Security (TLS) Version (1, 2) as a minimum protection tool to secure e-payment website, or Application Programming Interfaces (APIs) to process e-payment card data over the internet.
- 10- For donations to be accepted, the second party shall meet all the Bank's requirements in accordance with the procedures followed in this regard before activating the service for such agencies, further, the merchant shall obtain the Bank's approval after submitting the documents indicating his eligibility to accept donations.
- 11- Any Banking data breach should be immediately reported to the Bank.
- 12- The second party acknowledges the Bank's entitlement to all data and documents related to the service, and pledges to transfer that data to the Bank as it is the Bank's original property.
- 13- Commitment to the maximum limits of transactions set only by CIB.
- 14- The merchant is obliged to provide the service or product at the same prevailing prices for customers who pay in cash or cards, and in case of non-compliance, the first party has the right to deduct any sums added to the original cash price.
- 15- The first party has the right to reserve the balances of the second party in case of discovering any suspicious transactions. This reservation is considered a guarantee to cover any disputes or losses that may result from these transactions.
- 16- The merchant agrees that the Bank shall make a clearance between the sales invoices, refund bills and any amounts due on him, and notify him of the deducted amounts in an official letter. 17- The merchant is obliged not to accept any payments for any unoriginal or illegal activity.
- 18- The merchant is obliged to inform the Bank of any substantial changes related to the business activity, or its ownership structure or the data of its administrator as soon as they happen.
- 19- The merchant is obliged to maintain systems and procedures that guarantee high levels of efficiency and integrity for his staff and in his outlets.
- 20- The merchant and their employees responsible for providing the electronic collection service are prohibited from replacing the cash payments with a card belonging to the merchant or his employees.

**Article no.3 - the obligations of the first party (the Bank):**

- 1- The first party is obliged to provide its own approval system, or any other approval system agreed upon by both parties to facilitate electronic transactions.
- 2- The first party is obliged to examine the movements made by the second party to notify him of any questionable movements to be canceled and refund the amounts to the customers.
- 3- The Bank contracts according to the procedures followed in this regard, issued by CBE, and in accordance with due diligence procedures of the anti-money laundering and terrorism financing unit, including procedures of settlements and follow-up of accounts.
- 4- Providing the necessary technical support for companies to complete any technical connections to activate the service, in addition to raising their awareness of the knowledge they need in this regard.
- 5- The Bank is obliged to provide the merchant with the QR code designated to operate the service according to CBE's instructions in this regard.
- 6- The Bank is obliged to conduct trainings for the merchant and his staff on using the service.
- 7- The first party is obliged to add to the second party's account/wallet, opened for this purpose, all the settlements and amounts due to the second party after deducting the Banks's dues according to the agreed service fees and commissions.
- 8- The Bank is obliged to add the total value of the executed transactions, mentioned in the contract, after deducting the collection commission agreed upon, ..... days after the date of completing the transaction.
- 9- The second party and the those in charge of its management shall be subject to the due diligence procedures for the Bank's customers, and the Bank shall hereby collect any information it deems necessary to obtain about them.
- 10- The Bank shall take the necessary procedures to identify the merchant's identity.

٧. يلتزم الطرف الثاني بالتعاون مع الطرف الأول في حالات الاعتراض التي تنشأ نتيجة استخدام الخدمة من قبل التجار للوصول إلى المعلومات والبيانات اللازمة لإتمام عملية الاعتراض والرد عليها طبقاً لتوصيات الشركة صاحبة العلامة التجارية.
٨. الالتزام التام بكافة اشتراطات البنك المركزي المصري وإجراءات العناية الواجبة لوحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب فيما يخص خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول والتعليمات الصادرة من البنك المركزي المصري بشأن حقوق عملاء البنك.
٩. يلتزم الطرف الثاني باستخدام Transport Layer Security (TLS) Version ١,٢ كحد أدنى لتأمين الموقع الإلكتروني الخاص بالسداد أو أي Application Programming Interfaces (API's) يتم استخدامها تتعامل في بيانات بطاقات الدفع الإلكترونية عبر شبكة الانترنت.
١٠. يلتزم الطرف الثاني في حالة قبول التبرعات بكافة اشتراطات البنك طبقاً للإجراءات المتبعة في هذا الشأن وذلك قبل تفعيل الخدمة لتلك الجهات والحصول على موافقة البنك بعد تقديم المستندات الدالة على أحقية التاجر بقبول التبرعات.
١١. ضرورة إبلاغ البنك فوراً بأي حالة من حالات الاختراق للبيانات تخص البنك.
١٢. يقر الطرف الثاني بأهمية البنك في كافة البيانات والمستندات الخاصة بالخدمة ويتعهد بنقل تلك البيانات إلى البنك حيث أنها ملكية أصيلة للبنك.
١٣. الالتزام بالحدود القصوى للعمليات والتي يحددها البنك التجاري الدولي منفرداً.
١٤. يلتزم التاجر بتقديم الخدمة أو المنتج بنفس الأسعار السارية لديه للعملاء الذين يسدون نقدًا أو بالبطاقات وفي حالة عدم الالتزام يحق للطرف الأول خصم أية مبالغ تم إضافتها على السعر النقدي الأصلي.
١٥. يحق للطرف الأول التحفظ على أية أرصدة خاصة بالطرف الثاني في حالة اكتشاف أية معاملات مشتببه في صحتها أو محل شك ويعتبر هذا التحفظ ضماناً لتغطية أية منازعات أو خسائر قد تترتب على تلك المعاملات.
١٦. يوافق التاجر على أن يقوم البنك بعمل مقاصة بين فواتير البيع وفواتير الاسترجاع وأي مبالغ قد ترد على التاجر مع إخطار التاجر بخطاب رسمي بالمبالغ التي تم خصمها.
١٧. يلتزم التاجر بعدم قبول أية مدفوعات مقابل أي نشاط مخالف للنشاط الأصلي أو غير قانوني.
١٨. يلتزم التاجر بموافقة البنك بأية تغييرات جوهرية خاصة بالنشاط أو هيكل الملكية الخاص به أو بيانات القائمين على إدارته وذلك فور حدوثها.
١٩. يلتزم التاجر بالتأكد من توافر النظم والإجراءات لديه التي تشترط مستويات مرتفعة من الكفاءة والنزاهة للعاملين لديه وبالمناخ التابعة له.
٢٠. يحظر علي التاجر و موظفيه المسؤولون عن إتاحة خدمة التحصيل الإلكتروني استبدال نمط الدفع النقدي من العملاء ببطاقة تخص التاجر او موظفيه

**البند الثالث - التزامات الطرف الأول (البنك):**

١. يلتزم الطرف الأول بتقديم وتوفير نظام الموافقات الخاص به أو أي نظام آخر للموافقات يتفق عليه الطرفان لتسهيل العمليات الإلكترونية.
٢. يلتزم الطرف الأول بفحص الحركات التي تتم لدى الطرف الثاني وإخطاره بأية حركات مشكوك في صحتها ليتم إلغاؤها من قبل الطرف الثاني ورد المبالغ إلى العملاء.
٣. يتعاقد البنك طبقاً للإجراءات المتبعة في هذا الشأن والصادرة من البنك المركزي المصري وطبقاً لإجراءات العناية الواجبة لوحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما في ذلك إجراءات التسويات ومتابعة الحسابات.
٤. توفير الدعم الفني اللازم للشركات للالتقاء من أية عمليات ربط فني لتفعيل الخدمة بالإضافة إلى نشر التوعية اللازمة للشركات.
٥. يلتزم البنك بتسليم التاجر (QR CODE) الخاص بتشغيل الخدمة وذلك في نطاق تعليمات البنك المركزي المصري في هذا الشأن.
٦. يلتزم البنك بإجراء تدريبات للتاجر والعاملين لديه على استخدام الخدمة.
٧. يلتزم الطرف الأول بأن يضيف إلى حساب / محفظة الطرف الثاني المفتوح لديه لهذا الغرض كافة التسويات والمبالغ المستحقة للطرف الثاني بعد خصم مستحقات البنك طبقاً لرسم الخدمة والعمولات المتفق عليها.
٨. يلتزم البنك بسداد إجمالي قيمة العمليات المنفذة بعد استقطاع عمولة التحصيل المتفق عليها بعد \_\_\_\_ يوم من تاريخ إتمام المعاملة.
٩. قيام البنك بإخضاع الطرف الثاني والقائمين على إدارته لإجراءات العناية الواجبة بعملاء البنوك وجمع أي معلومات يرى ضرورة الحصول عليها بشأنهم
١٠. قيام البنك بالإجراءات اللازمة للتعرف على هوية التاجر



**شروط وأحكام اتفاقية خدمات التحصيل الإلكتروني باستخدام محفظة الهاتف المحمول**  
**Agreement for Electronic Collection Services Using Mobile Smart Wallet Terms & Conditions**

- 11- The Bank shall ensure that the second party and those in charge of its management are not included in its negative lists, taking into account the necessity to re-check their credit score when making any updates, as well as taking the necessary measures to freeze funds in accordance with the provisions of the relevant laws, procedures and mechanisms.
- 12- The Bank shall keep any data related to this contract, as well as the data of the operations thereof, for at least 5 years.
- 13- Under this contract, the first party shall finally and irrevocably declare that the CBE has the right to review all the data and access all the information needed during the agreement period, which are required to complete the tasks related to the services covered by this agreement.

**Article no.4 - service fees and commissions:**

- 1- The merchant shall agree that the Bank collects the commission stated in the contract from the total value of the sales invoices, by deducting it from the value of each sale transaction submitted for collection.
- 2- The Bank has the right to change the commission and notify the merchant of the changes made with a written notification.
- 3- After deducting the above commission, the Bank shall pay the value of the valid sales invoices to fulfill the merchant's obligations, in accordance with the instructions of the monetary control in Egypt.
- 4- It is agreed upon by both parties to this contract, that all payments hereby, will be paid to the first party in EGP.
- 5- The merchant agrees that the Bank shall make a clearance between the sales invoices, refund bills and any amounts due on him.

**Article no.5 validity, cancellation, and amendment of this agreement:**

- 1- This agreement shall be effective and enforceable until it is canceled by one of the parties, who has the right to cancel this agreement at any time by notifying the other party through a delivery registered letter or a hand-delivered letter, provided that he/she signs the receipt, therefore, the cancellation shall be effective 15 days after the date of notification, with it not affecting any of the rights and obligations hereby of any of the parties, even if those rights or obligations are due after this date.
- 2- The first party has the right solely to amend the terms of this agreement at any time, notifying the second party of the amendments with a written notification. The second party's consent to the amendments made is confirmed unless he shows any objection, further, these amendments are deemed an integral and complementary part of this agreement.
- 3- This agreement is not transferable to anyone other than its parties.
- 4- Both parties acknowledge that the addresses stated in the outset of this agreement are their principal offices, and all correspondences and notices sent to them shall be binding, unless one of the parties notifies the other of the changing address via delivery registered letter or a hand-delivered letter.
- 5- This agreement shall be governed by and interpreted in accordance with the provisions of the Egyptian laws, and the South Giza courts shall have jurisdiction over any dispute that may arise due to the application or change of any of its articles.
- 6- This agreement has been issued in two copies, each written in Arabic, with each party receiving a copy to act accordingly.

**Article no.6 - confidentiality:**

Both parties are obliged to maintain the confidentiality of all the correspondences, data of their customers, records, documents, agreements, prices, invoices and files, and any other material or data related in any way to the work of the parties and their clients, and shall not hand their details over to persons other than the staff of the first or second party, or as required by law without a prior written consent of both parties.

**The customer is committed to updating his/her information if it changes or when the Bank requests so.**

١١. قيام البنك بالتأكد بعدم إدراج الطرف الثاني والقائمين على إدارته على القوائم السلبية لدى البنك مع مراعاة إعادة الكشف عند إجراء أي تحديث على تلك القوائم وكذا اتخاذ ما يلزم من إجراءات تجميد الأموال وفقاً لأحكام القوانين والإجراءات والآليات ذات الصلة.
١٢. قيام البنك بالاحتفاظ بأية بيانات تخص هذا العقد وكذلك بيانات العمليات المترتبة عليه لمدة خمس سنوات على الأقل
١٣. بموجب هذا العقد يصرح بتصريحاً نهائياً غير قابل للإلغاء لا رجوع فيه على أن البنك المركزي المصري له الحق في مراجعة كافة البيانات والوصول إلى جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي وقت خلال فترة الاتفاق، والمطلوبة لتحقيق المهام المتعلقة بالخدمات التي يشملها الاتفاق.

**البند الرابع - رسوم الخدمة والعمولات:**

١. يوافق التاجر على أن يقوم البنك باستيفاء العمولة المنصوص عليها في العقد من إجمالي قيمة فواتير البيع، وذلك بخصمها من قيمة كل حركة بيع مقدمة للتحصيل.
٢. للبنك الحق في تغيير العمولة بإخطار كتابي يرسله للتاجر.
٣. يقوم البنك بعد خصم العمولة أعلاه بسداد قيمة فواتير البيع الصحيحة والمستوفية للالتزامات التاجر ووفقاً لتعليمات مراقبة النقد في مصر.
٤. من المتفق عليه بين طرفي هذا التعاقد أن جميع المدفوعات وفقاً لهذا التعاقد ستدفع للطرف الأول بالجنيه المصري.
٥. يوافق التاجر على أن يقوم البنك بعمل مقاصة بين فواتير البيع وفواتير الاسترجاع وأي مبالغ قد تردت على التاجر.

**البند الخامس-سريان وإلغاء وتعديل هذه الاتفاقية:**

١. تسري هذه الاتفاقية وتظل منتجة لكافة آثارها دون انقطاع إلى أن يتم إلغاؤها من قبل أحد الطرفين الذي يحق لأي منهما إلغاء هذه الاتفاقية في أي وقت بإخطار كتابي يرسل إلى الطرف الآخر بخطاب مسجل يعلم الوصول أو يسلم باليد في مقابل التوقيع بالاستلام على أن ينتج هذا الإلغاء أثره بعد ١٥ يوم من تاريخ الإخطار على أن هذا الإلغاء لا يؤثر على أي من الحقوق والالتزامات التي نشأت نتيجة لهذه الاتفاقية لأي من طرفيه قبل هذا الإلغاء ولو استحققت تلك الحقوق أو الالتزامات بعد هذا التاريخ.
٢. للطرف الأول وحده الحق في تعديل شروط هذه الاتفاقية في أي وقت بإخطار كتابي يرسل إلى الطرف الثاني ويعتبر استمرار الطرف الثاني في قبول التعامل بعد إخطاره بهذه التعديلات بمثابة قبول منه لها وتعتبر التعديلات متممة لهذه الاتفاقية وجزء لا يتجزأ منها.
٣. هذه الاتفاقية غير قابلة للتحويل لأي شخص آخر خلاف طرفيه.
٤. يقر الطرفان بأن العناوين المبينة بصدر هذه الاتفاقية هي المحل المختار لكل منهما وأي إعلان أو مراسلات يتم على هذا العنوان يعتبر ملزماً مالم يخطر أحد الطرفين الطرف الآخر بخطاب مسجل يعلم الوصول أو يسلم باليد في مقابل توقيع بالاستلام بتغيير العنوان.
٥. تخضع هذه الاتفاقية وتفسر طبقاً لأحكام القوانين المصرية وتختص محاكم جنوب الجيزة بنظر أي نزاع قد ينشأ عن تطبيق أو تغيير أي بند من بنودها.
٦. تحررت هذه الاتفاقية من نسختين كلا منهما محررة باللغة العربية وتسلم لكل طرف نسخة للعمل بموجبها.

**البند السادس - السرية:**

يلتزم كلا الطرفين على الحفاظ على سرية كافة المراسلات، بيانات العملاء التابعين لهما، السجلات، المستندات، الاتفاقيات، الأسعار، الفواتير، الملفات، وأية مادة أخرى أو بيانات على علاقة بأية طريقة بأعمال الطرفين وعملائهما ولا يجب عليهما تسليم تفاصيلها إلى أشخاص آخرين غير أفراد طاقم عمل الطرف الثاني أو الطرف الأول أو حسبما يتطلبه القانون دون موافقة كتابية مسبقة من كلا الطرفين.

**يتعهد العميل بتحديث بياناته فور حدوث أية تغيرات بها أو عند طلب البنك لذلك.**



شروط و أحكام لاتفاقية التاجر / التجاره الالكترونية بغرض تشغيل نظام التقسيط  
Appendix For Merchant / Electronic Agreement Commerce to avail Installment Plan Terms & Conditions

#### Article One

It is agreed between both parties of this appendix that the Merchant is committed to accept the First Party's cards upon the fulfilment of the conditions mentioned in this appendix fulfilled. The Merchant is committed to provide the installments transactions on all products and services provided by the Merchant. In case of complaints from the Customers that the Merchant is not providing the installment service in all products and services, the Bank has the right to terminate this appendix and the merchant agreement dated / / immediately before the principle or renewed period of the agreements without warning, notification or adjudication. This termination will have no impact on the rights and the commitments in the agreement for both parties before the termination date for example and not limited to the financial transactions which should be settled.

The Merchant is also committed to use the Bank's points of sale or the trade online system in all the Merchant branches or websites that provide the services and products in order to provide the installment service to the customers, on condition that the Bank provide the Merchant with all needed machines / service based on Bank's direction.

#### Article Two

The conditions of this agreement will be valid and in effect through the period of offers, discounts and sale.

#### Article Three

Upon this appendix, CIB Installment Program grants the Customers the facility to install the purchased product and service - within the available credit card limit - from the Merchant at CIB points of sale or the trade online E-commerce system on equal monthly installments without adding any interest from the Bank.

#### Article Four

(Specifically for online merchants)

As per the appendix, the merchant hereby agrees to the following:

- He is continuously responsible for applying the terms and conditions of the installment service to his official website and to any other promotional material, after CIB's review and written consent.
- He will show the customers the installment service's terms and conditions to read and approve before the sales transaction is completed and the amount is withdrawn from the CIB card
- The terms and conditions must include any and all fees, commissions, or interest on the transaction, including any deductions or fines due to the cancellation of the installment service.
- He will show the details and the terms and conditions specific to the installment service for the course of the appendix's validity and he promises to remove it if the service is cancelled or terminated.
- Regarding the cancellation or termination of the installment service, the merchant agrees that it is the Bank's right to apply a fine in case the merchant does not remove the offer from their website. The fine will be determined by the Bank, according to the Bank's losses.

#### Article Five

Both parties have agreed that each party has the right to market and advertise for the program and this in case any of both parties want to advertise for the program thus the role will be limited as follows:

**Firstly: The Bank "based on the bank's discretion" has the right to advertise through the following channels for example and not limited to:**

- Advertisement through the Bank branches in Egypt.
- Advertisement through the regular Bank statements for the Customers.
- Advertisement through the Bank brochure for the Bank's Customers.
- Advertisement through the Bank's website.
- Advertisement through sending SMS to the Bank's Customers.

**Secondly: The Merchant (after the Bank prior written approval) has the right to advertise through the following:**

- Advertising in different advertisement visual and audio channels which the Merchant decides. In addition to printing the marketing materials which will be distributed to the Customers.
- The Merchant is committed to get the Bank approval for all the advertisement materials before printing or publishing.
- The Merchant is committed to send the marketing material via e-mail to the Bank for approval. Therefore, the Bank is committed to provide the Merchant with what elaborates the approval. In case of the Bank disagreement (based on the Bank's discretion), the Merchant is committed to provide the Bank with another

#### البند الأول

من المتفق عليه بين طرفي هذا الملحق إلزام التاجر بقبول التعامل ببطاقة الطرف الأول متى استوفت الشروط المذكورة باتفاقية التاجر والأحكام الواردة بهذا الملحق ويلتزم التاجر بسريان معاملات التقسيط على كافة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل التاجر، وفي حالة وجود شكاوى من العملاء بعدم إلزام التاجر بتقديم خدمة التقسيط على كافة المنتجات والخدمات يحق للبنك إنهاء هذا الملحق وإتفاقية التاجر المؤرخة / / فوراً قبل إنقضاء مدتهما الأصلية أو المجددة ودون الحاجة إلى تنبيه أو إنذار أو إستصدار حكم قضائي، وعلى أن هذا الإنهاء لن يؤثر على أي من الحقوق والإلتزامات التي نشأت نتيجة لهذا العقد لأي من طرفيه قبل تاريخ الإنهاء وعلى سبيل الحصر كافة القيود المالية التي يجب أن تتم تسويتها.

كما يلتزم التاجر بوضع واستخدام ماكينات نقاط البيع الإلكترونية POS أو خدمة التجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية المملوكة للبنك في كافة فروع أو المواقع الإلكترونية المتواجده بها جميع المنتجات والخدمات الخاصة به لتقديم خدمة التقسيط للعملاء بشرط أن يوفر البنك هذه الماكينات / الخدمة - وفقاً لما يراه - .

#### البند الثاني

تسري شروط هذه الإتفاقية خلال مدة العروض والتخفيضات وأثناء فترة الأوكازيون.

#### البند الثالث

بموجب هذا الملحق يمنح "نظام البنك التجاري الدولي - مصر للتقسيط" - "العملاء" عند استخدامهم بطاقات ائتمان البنك في التعامل مع التاجر من خلال ماكينات نقاط البيع الإلكترونية POS أو خدمة التجارة الإلكترونية المملوكة للبنك فترة لتقسيط قيمة المنتجات والخدمات المقدمة لهم من التاجر على أقساط متتالية ومتساوية وبدون إضافة أي عوائد من قبل البنك وفي نطاق الحدود الائتمانية المقررة من البنك لأي من البطاقات الائتمانية.

#### البند الرابع

(خاص بتجار خدمة التجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية)

- بموجب هذا الملحق يتعهد التاجر ويقر بما يلي:
  - أنه مسؤول وبشكل مستمر عن إضافة كافة شروط وأحكام خدمة التقسيط على الموقع الرسمي له وأية مواد دعائية أخرى بعد مراجعتها من البنك التجاري الدولي - مصر والحصول على الموافقة الكتابية المسبقة من جانبه.
  - ظهور صفحة الشروط والأحكام الخاصة بخدمة التقسيط قبل إتمام عملية البيع والدفع باستخدام البطاقات الخاصة بالبنك التجاري الدولي - مصر والتي تتطلب ضرورة الحصول على موافقة العميل بعد قراءتها.
  - تشمل الشروط والأحكام على أية رسوم أو عمولات أو عوائد على العملية بما في ذلك أية جزاءات أو غرامات نتيجة الرغبة في إلغاء خدمة التقسيط على عملية معينة.
  - يلتزم التاجر بشكل مستمر بإتاحة كافة البيانات والشروط والأحكام الخاصة بخدمة التقسيط طالما كان الملحق سارياً ويتعهد بإزالته بمجرد إلغاء أو انتهاء الخدمة لدى التاجر.
  - يتعهد التاجر بأحقية البنك في توقيع غرامة نتيجة عدم إلغاء الخدمة وحذف صفحة التقسيط من على الموقع الإلكتروني الخاص بالتاجر بمجرد انتهاء أو إلغاء خدمة التقسيط ويحدد البنك التجاري الدولي - مصر منفرداً مقدار تلك الغرامة طبقاً لل خسائر التي تكون قد لحقت به في هذا الشأن.

#### البند الخامس

اتفق طرفا هذا العقد على أحقية كل طرف في التسويق والاعلان عن المشروع - وذلك في حالة ما اذا ما رغب أي من الطرفين في التسويق والاعلان عن المشروع - وعلى أن ينحصر دور كل طرف وفقاً لما يلي:

**أولاً: يحق للبنك الإعلان - وفقاً لما يراه - من خلال الآتي على سبيل المثال وليس الحصر:**

- الإعلان من خلال فروع البنك المنتشرة في جميع أنحاء جمهورية مصر العربية.
- الإعلان من خلال مراسلات البنك الدورية لعملاء البنك.
- الإعلان من خلال كتيب البنك الخاص بعملاء البنك.
- الإعلان من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك.
- الإعلان من خلال إرسال رسائل نصية لعملاء البنك.

**ثانياً: يحق للتاجر الإعلان من خلال الآتي وذلك بعد الحصول على الموافقة الكتابية المسبقة من قبل البنك:**

- الإعلان في وسائل الإعلان المختلفة المرئية والسمعية التي يحددها التاجر وطباعة مواد الدعاية التي سيتم توزيعها على العملاء.
- يلتزم التاجر بعرض مواد الدعاية على البنك للاعتماد كافة المواد الإعلانية قبل الطباعة أو النشر.
- يلتزم التاجر بإرسال المواد الدعائية الواجب اعتمادها عن طريق البريد الإلكتروني للبنك، ويلتزم البنك بموافقة التاجر بما يفيد اعتمادها والموافقة عليها وفي حالة عدم قبول البنك لأي من المواد الدعائية - وفقاً لما يراه - يلتزم التاجر باستبدالها بمواد دعائية أخرى على أن تكون



شروط و أحكام لاتفاقية التاجر / التجارة الالكترونية بغرض تشغيل نظام التقسيط  
Appendix For Merchant / Electronic Agreement Commerce to avail Installment Plan Terms & Conditions

marketing materials provided that the Bank accepts the materials from the form and content perspective.

- In case the Merchant used a material before Bank's approval, this contract will be considered automatically terminated without previous warning, notification or adjudication. Meanwhile the Merchant is committed to compensate the Bank with agreed upon amount of ..... EGP (only ..... Egyptian Pounds) with no judicial control without prejudice by CIB's rights to compensations moral and material.

#### Article Six

The Merchant delegates the Bank to deduct the previously agreed on commission from the value of total sales of cardholders of the First Party for for the previously agreed on period in favor for the First Party. This commission will be reviewed periodically. The Bank is the only party who has the right to amend the commission at any time according to the decision taken in this matter. The merchant delegates the Bank under this agreement to perform these admendments and calculating the commission as determined by the Bank. The Merchant will be notified with this amendment with a registered mail before the amendment by at least one month provided that the final prices of the products and services will be announced to the Customers by the Merchant.

#### Article Seven

The signature of the Second Party is considered a permission and approval and delegation to the Bank to deduct from agreed account number of the Second Party the cost of the installment based on the total sales volume of the Merchant for the Bank's cardholders and according to the percentage in article seven.

#### Article Nine

Both parties agree that the Merchant uses the points of sales machine or the trade online system, owned by the bank, to perform the installments transactions upon the customer's request. The Merchant should keep the confirmation receipt of the transaction for 18 months from the transaction date, in case the Bank requested it.

#### Article Ten

The Bank is committed to deduct the value of the installments transactions on Customers' credit cards to get the products and services offered from the Merchant without interest. Therefore, the net value will be added to the Merchant account after deducting the commission percentage within one working day from the date of sending the batch of POS transactions or trade online system transactions.

#### Article Eleven

In case the customer disputes the transaction or the service which is deducted from their accounts, the bank will notify the merchant within five working days to investigate the dispute, and the merchant is obliged to provide the confirmation receipt of the transaction according to the terms of the merchant agreement in this contract. In case the merchant did not provide the documented mentioned earlier within above mentioned period, the bank may refund the amount to the customer by deducting the amount from the merchant account. Therefore the merchant has no right to dispute the deduction transaction by all means and in all conditions/cases.

#### Article Twelve

Both parties have agreed that this appendix is a complementary part to the merchant agreement in this contract which is signed by both parties regarding the settlement of the transactions which are processed by CIB electronic cards.

#### Article Thirteen

This appendix has been issued in two copies and each party has received one counterpart to act thereon.

#### Article Fourteen

CBE has the right (as a supervisory regulator for banks) to access to all needed information from time to time within the duration of this agreement and the appendix which is required for the realization of its missions relating to the services covered by the agreement including site visits.

#### Article Fifteen

This Appendix is executed in Arabic and English languages, and in case of any discrepancy, the Arabic version shall prevail.

مقبولة شكلاً ومضموناً من قبل البنك.

- وفي حالة قيام التاجر بنشر المواد الإعلانية قبل اعتمادها من البنك يصبح هذا العقد لاغياً من تلقاء نفسه ودون الحاجة إلى اعدار أو تنبيه أو استصدار حكم قضائي على أن يلتزم التاجر بتعويض البنك تعويضاً آتفاقياً وقدره ..... جم (فقط) ..... جنيهاً مصرياً لا غير) لا رقابة للقضاء عليه وذلك دون الإخلال بأحقية البنك في الرجوع على التاجر بالتعويض المادي والمعنوي.

#### البند السادس

يفوض التاجر البنك في استقطاع النسبة المتفق عليها في العقد من قيمة مبيعاته لحاملي بطاقات الطرف الأول على الفترات المتفق عليها في العقد لصالح الطرف الأول، على أن يتم مراجعة هذه الأسعار بصفة دورية. ويحق للبنك منفرداً تعديل قيمة العمولة في أي وقت من الأوقات وفقاً لما يصدره من قرارات في هذا الشأن ويفوض التاجر البنك بموجب هذا العقد في إجراء تلك التعديلات واحتساب العمولة - وفقاً لما يقرره - وعلى أن يتم إخطار التاجر بأي من تلك التعديلات بخطاب موصى عليه يعلم الوصول بذلك التعديل قبل موعد التعديل المطلوب بشهر على الأقل، وعلى أن تكون الأسعار النهائية للمنتجات والخدمات التي يتم تقسيطها للعملاء معلنة من قبل التاجر.

#### البند السابع

يعتبر توقيع الطرف الثاني على هذا الملحق بمثابة تصريح وموافقة وتفويض للبنك بالخصم من الحساب المذكور في العقد بقيمة تكلفة التقسيط، وذلك على أساس إجمالي قيمة مبيعات التاجر لحاملي بطاقات البنك وذلك وفقاً للنسب المذكورة بالبند السابع.

#### البند التاسع

من المتفق عليه بين طرفي هذا العقد قيام التاجر باستخدام ماكينات نقاط البيع الإلكترونية POS أو خدمة التجارة الإلكترونية المملوكة للبنك لإجراء معاملات التقسيط بعد طلب العميل للتقسيط والاحتفاظ بتأكيد إتمام المعاملة من خلال ماكينة نقاط البيع الإلكترونية POS أو خدمة التجارة الإلكترونية في حالة مطالبة البنك بها في خلال ١٨ شهر من تاريخ المعاملة.

#### البند العاشر

يلتزم البنك بخصم قيمة المبالغ الخاصة بمعاملات التقسيط التي تمت بواسطة التاجر على حسابات البطاقات الائتمانية للعملاء والمستخدمين من جانبهم في الحصول على المنتجات والخدمات المقدمة من التاجر وذلك بدون إضافة أي عوائد من قبل البنك، وإضافة إجمالي صافي قيمة الأقساط المستحقة على العملاء إلى حساب التاجر لدى البنك بعد أعمال نسبة الخصم المقررة من البنك خلال يوم العمل البنكي التالي لتاريخ إرسال التاجر لملف العمليات التي تمت على ماكينة نقاط البيع الإلكترونية POS أو خدمة التجارة الإلكترونية.

#### البند الحادي عشر

في حالة اعتراض أي من العملاء على معاملة الشراء أو الخدمة التي تم خصم أقساطها من حساباتهم يقوم البنك بإخطار التاجر خلال فترة خمسة أيام عمل بنكي للعمل على بحث هذا الاعتراض و يلتزم التاجر بتقديم الدليل المستندي - وفقاً لبنود اتفاقية التاجر في هذا العقد - إلى البنك والدال على صحة وسلامة عملية الشراء أو الخدمة، وفي حالة عدم قيام التاجر بموافاة البنك بتقديم الدليل المستندي سالف الذكر وخلال المدة الزمنية المذكورة بعاليه يحق للبنك اعادة المبلغ المخصوم إلى العميل خصماً على حسابات التاجر دون حاجة إلى أي قبول آخر منه على ذلك ولا يحق للتاجر الاعتراض على عملية الخصم بأي حال من الأحوال.

#### البند الثاني عشر

اتفق طرفا هذا الملحق على أن هذا الملحق مكملاً لاتفاقية التاجر في هذا العقد المبرمة بين طرفي هذا الملحق بخصوص تحصيل اشعارات المبيعات التي تتم ببطاقات الدفع الالكترونية للبنك التجاري الدولي - مصر.

#### البند الثالث عشر

تحرر هذا الملحق من نسختين بيد كل طرف نسخة للعمل بموجبها عند اللزوم.

#### البند الرابع عشر

يحق للبنك المركزي المصري بصفته الجهة الرقابية لأعمال البنوك مراجعة كافة البيانات والوصول إلى جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها من وقت لآخر خلال فترة العقد وهذا الملحق لتحقيق مهامه والمتعلقة بالخدمات التي يشملها هذا العقد بما في ذلك الزيارات الميدانية.

#### البند الخامس عشر

حرر هذا الملحق باللغتين العربية والإنجليزية، وفي حالة الاختلاف بين النصين يسري النص المحرر باللغة العربية.





**شروط و أحكام إتفاقية التاجر والتجارة الإلكترونية بغرض برنامج التحويل الديناميكي للعملة - DCC**  
**Addendum For DCC Services to Merchant and E-Commerce Agreement Terms & Conditions**

**A. General**

**أ. مقدمة عامة**

The Bank agrees to provide, and the Merchant agrees to offer to its customers and to operate, in accordance with the written instructions given to the Merchant by the Bank, the Bank's Service called "Dynamic Currency Conversion" service (the "Program").

The Program is integrated into one, some or all of the Point of Sales (POS) terminal(s), and/or integrated solutions After obtain CBE approval as mutually agreed with the Merchant from time to time via a dynamic host server which has the capability of recognizing foreign payment cards and applying foreign currency exchange rates in a card present environment. The Program enables certain of Merchant's customers, whose Cards are denominated in certain currencies ("Program Currency") other than EGP ("Foreign Cardholders"), to present a Card at Merchant's point-of-sale and to pay for a purchase in the currency of the Foreign Cardholder, based upon a rate of exchange determined by the Bank, while the Merchant receives settlement of the foreign transactions in EGP (collectively, a "Foreign Transaction").

Merchant acknowledges and agrees that a Transaction in POS Currency, or Merchant's Currency for E-Commerce After obtain CBE approval made by a Foreign Cardholder (Foreign Transaction) will be converted to the Program Currency in which the Card is denominated based upon an exchange rate in effect at the time of authorization for retail transactions and that the Foreign Transaction, as converted, will be cleared through Card Schemes, in the currency in which the Card is denominated. The Program shall apply only to those cards issued by Card Schemes that approve the Program or under the brands of such other Card Scheme included within the Program that are billed to the Foreign Cardholder in a Program Currency. Additionally, the Program may not be applied to certain Foreign Transactions that are referred to CIB for authorization or otherwise authorized by Merchant via Telephone or E-Commerce service.

The Bank reserves the right to add, delete or suspend any currency to or from the Program, as the case may be, at any time without notice to merchant. Further, the Bank may terminate or suspend the Program for any reason upon notice to the Merchant.

يوافق البنك على تقديم خدمة التحويل الديناميكي للعملة وكذلك يوافق التاجر على عرض وتنفيذ الخدمة لعملائه طبقاً للتعليمات الكتابية الممنوحة لخدمة التحويل الديناميكي للعملة "البرنامج". يتم تطبيق هذا البرنامج على واحدة أو بعض أو كل نقاط البيع (POS)، و/أو التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت بعد الحصول على موافقة البنك المركزي لدى التاجر على النحو المتفق عليه من وقت لآخر من خلال نظام التشغيل الديناميكي ذو القدرة على التعرف على البطاقات الأجنبية وتطبيق أسعار صرف العملات الأجنبية في حال الوجود الفعلي للبطاقة على الماكينة أو عدم الوجود الفعلي للبطاقة في حالة التجارة الإلكترونية. هذا البرنامج يتيح لبعض من عملاء التاجر ذوي البطاقات المصدرة بعملات أجنبية معينة "العملات المدرجة تحت هذا البرنامج" بخلاف الجنيه المصري EGP (الأجانب حاملي البطاقات الأجنبية) إلى تقديم بطاقاتهم على نقاط البيع و/أو خدمة التجارة الإلكترونية بعد الحصول على موافقة البنك المركزي بغرض دفع قيمة المشتريات أو الخدمات بنفس عملة بطاقاتهم الأجنبية، وذلك باحتساب سعر الصرف المحدد من قبل البنك، في حين أن التاجر يتم تسوية معاملاته من تلك العملات الأجنبية التي تم قبولها من خلال هذا البرنامج بنفس عملة الماكينة أو عملة التاجر في حالة التجارة الإلكترونية.

يقر ويوافق التاجر على أن المعاملة التي يقوم بها حامل البطاقة الأجنبية (المعاملات الأجنبية) والتي هي أساس احتساب قيمتها بعملة الماكينة، أو عملة التاجر في حالة التجارة الإلكترونية بعد الحصول على موافقة البنك المركزي سوف يتم تحويلها إلى العملة الأجنبية (عملة البطاقة الأجنبية) وطبقاً لسعر الصرف الساري في لحظة الحصول على تصريح البنك لإتمام المعاملة. وكذلك سوف يتم تسوية تلك المعاملة الأجنبية (بعد احتساب سعر التحويل لعملة البطاقة) من خلال المؤسسات الدولية بالعملة الأجنبية للبطاقة نفسها. يتم تطبيق هذا البرنامج فقط على البطاقات التي تصدرها المنظمات الدولية والتي اعتمدت تطبيق هذا البرنامج لدى التاجر عليها، أو على البطاقات التي تحمل العلامات التجارية التابعة للمنظمات الأخرى المدرجة ضمن هذا البرنامج وكذلك يتم محاسبة حامل البطاقة الخارجية بعملة بطاقته والتي تدرج ضمن العملات المدرجة تحت هذا البرنامج. بالإضافة إلى ذلك، فقد يستحيل تطبيق هذا البرنامج على بعض المعاملات الأجنبية في حال عدم إدراج عملة البطاقة ضمن عملات هذا البرنامج في وقت إتمام المعاملة إلكترونياً على الماكينة أو عبر الهاتف أو خدمة التجارة الإلكترونية.

يحتفظ البنك بالحق في إضافة أو حذف أو تعليق أي عملة في إطار هذا البرنامج في أي وقت دون إخطار التاجر. علاوة على ذلك، يجوز للبنك إنهاء أو تعليق البرنامج لأي سبب بموجب إخطار التاجر.

**B. Program Requirements**

**ب. متطلبات البرنامج**

**Merchant will comply with all reasonable instructions provided by the Bank pertaining to Merchant's participation in the Program. Without limiting the foregoing, Merchant agrees to comply with the following specific Program requirements:**

- 1. Compliance:** Merchant agrees to comply with all instructions and specifications applicable to the Program as provided by the Bank. Without limiting the generality of the foregoing, Merchant shall follow Program procedures, which CIB has the right to amend from time to time.
- 2. Foreign Cardholder Opt-in:** Merchant shall, based upon the instructions provided by the Bank from time to time, provide Foreign Cardholders with the ability to "opt-in", or consent to participate in the Program. In the event that a particular Foreign Cardholder elects not to opt-in, it is understood that the Merchant will process the transaction accordingly and the Bank will process that Foreign Cardholder's Transaction in POS Currency, or Merchant's Currency for E-Commerce. Merchant agrees to make such reasonable modifications as the Bank may request to increase the likelihood of Foreign Cardholders opting-into the Program. It is understood that any Foreign Transaction for which Merchant fails to provide a Foreign Cardholder with the opt-in procedure as described herein may be subject to a chargeback as defined in the Merchant Agreement. For avoidance of doubt it is the responsibility of the Merchant to obtain the consent of the customer for a payment in the customer's currency and such consent will be primarily evidenced by the signature of the customer on the relevant payment receipt, and for E-Commerce the merchant is obligated to send an e-mail detailing current transactions on the client's card as a formal documentation for the transaction.
- 3. DCC Commission Rebate:** The Bank is committed to rebate the commission rate to the merchant against the card accepted turnover processed through the Dynamic Currency Conversion program, and the this rebate is credited to the merchant's account number mentioned in the contract. The bank has the right to change such a commission rate from time to time upon a written advice that is sent to the merchant.
- 4. Timely Presentment of Foreign Transactions:** Merchant acknowledges that the timely presentment of Foreign transactions is necessary for participation in the Program. For the avoidance of faults, Foreign Transactions must be presented within twenty-four (24) hours of the completion of the Foreign Transaction. Notwithstanding the foregoing, Foreign Transactions submitted by Merchants involved in the hotel, lodging and cruise industries must be submitted

**يجب على التاجر إتباع جميع التعليمات التي يقدمها البنك له والمتعلقة بتطبيق هذا البرنامج له. وبدون تقييد لما سبق، التاجر يوافق على الالتزام بمتطلبات البرنامج التالية:**

- 1. الالتزام بتعليمات البنك:** يوافق التاجر على الالتزام بجميع التعليمات والمواصفات التي تنطبق على البرنامج كما هو منصوص من قبل البنك. دون الحد من عمومية ما يتقدم، يجب إتباع الإجراءات الخاصة بالبرنامج، ويجوز للبنك القيام بالتعديلات على تلك التعليمات من وقت لآخر.
- 2. القيام بتخيير حامل البطاقة الأجنبية بالدفع من خلال هذا البرنامج:** يقوم التاجر، على أساس الإرشادات المتوفرة له من قبل البنك من وقت لآخر، بتخيير حامل البطاقة الأجنبية بالدفع من خلال هذا البرنامج. وفي حالة عدم رغبة حامل البطاقة في الدفع من خلال هذا البرنامج، فينبغي على التاجر إتمام تلك المعاملة وفقاً لرغبة حامل البطاقة حيث يقوم البنك بتنفيذ المعاملة الأجنبية بعملة الماكينة، أو عملة التاجر في حالة التجارة الإلكترونية. كما أن التاجر يوافق على إجراء التعديلات الإدارية المعقولة لديه حيث أنه يجوز للبنك أن يطلب زيادة نسب تخيير حاملي البطاقات الأجنبية للدفع من خلال هذا البرنامج. أيضاً من المفهوم أن أي معاملة أجنبية لم يقوم التاجر بتخيير حامل البطاقة الأجنبية للدفع بعملة بطاقته الأجنبية من خلال هذا البرنامج، فقد يمكن أن تتعرض تلك المعاملة للمناقضات من قبل البنك المصدر للبطاقة كما هو منصوص في إتفاقية التاجر الأساسية. ومن أجل تجنب الشك فيجب على التاجر الحصول على موافقة العميل للدفع بعملة بطاقته وتأكيد تلك الموافقة من توقيع العميل ذاته على إشعار المعاملة المطبوع من الماكينة، وفي حالة التجارة الإلكترونية يلتزم التاجر بإرسال بريد إلكتروني يتضمن كافة العمليات المقامة على البطاقات للعميل كمستند رسمي لإجراء العملية.
- 3. عمولة برنامج التحويل الديناميكي للعملة:** يلتزم البنك بمنح التاجر نسبة عن المعاملات التي تم قبول التحويل الخاص لها من خلال هذا البرنامج ويتم إضافة قيمة تلك النسبة إلى حساب التاجر المذكور في العقد والبنك الحق في تغيير نسبة تلك العمولة بين حين وآخر بإخطار كتابي يرسله للتاجر.
- 4. الالتزام بتقديم المعاملات الأجنبية في الوقت المقرر:** يلتزم التاجر بإرسال المعاملات الأجنبية في الوقت والفترات التي يحددها البنك وذلك يعد التزام الاشتراك في هذا البرنامج. ومن أجل تجنب أي أخطاء، يجب تقديم وإرسال المعاملات الخارجية خلال أربع وعشرين (24) ساعة من تاريخ إتمام المعاملات الأجنبية. يسري هذا الالتزام أيضاً على الفنادق حيث يلتزم



## شروط و أحكام اتفاقية التاجر والتجارة الإلكترونية بغرض برنامج التحويل الديناميكي للعملة - DCC

### Addendum For DCC Services to Merchant and E-Commerce Agreement Terms & Conditions

within twenty-four (24) hours of a Foreign Cardholder's checkout from the Merchant's establishment. The Merchant acknowledges that its failure to present a Foreign Transaction within the specified timeframe may result in a lower transaction(s) settlement value and/or loss of rebate for the said transactions. The Merchant guarantees to indemnify the Bank for any direct or indirect losses incurred by the Bank including but not limited to damages/claims from third parties that may occur for late settlement of Program transactions or any other lapses on part of Merchant including any third party contracted by the Merchant for carrying out authorizations and settlements. The Merchant agrees to submit the relevant data/values as specified by the Bank (or as amended by the Bank from time to time) in the settlement file to the Bank. Merchant also agrees to provide any other data/ values related to authorizations/ settlement as required by Bank from time to time.

5. **Settlement of Program converted transactions:** The Merchant agrees that all the transactions authorized by utilizing the Program and submitted to the Bank for settlement will be in terminal's currency and/or merchant's currency for E-Commerce after deducting applicable MSC rates as per the Agreement.
6. **Credit/Returns:** Unless Merchant uses point-of-sale technology and/or E-Commerce service After obtain CBE approval that is not capable of processing credit returns in the Program Currency in the manner required by CIB, a credit-return to a Foreign Cardholder's account, reflecting either the partial or complete return or reimbursement of a Foreign Transaction, will be converted to the Program Currency using the exchange rate applicable on the date of presentment of the credit by Merchant, and that credit, as converted, will be cleared through the applicable Card scheme in the Program currency in which the card is denominated, and if the currency is not supported by the program, the transaction will be processed in POS currency and/or Merchant's currency for E-Commerce. Merchant acknowledge and agrees that the original amount of the credit/ returns will not differ from the original settlement amount received by the merchant for the foreign Transaction in EGP and that the cardholder may incur losses as a result of the credit/ returns due to the potential variances in exchange rates applied to the underlying foreign transaction depending on the time/ day on which the debit and credit were processed, leading to a dispute. Notwithstanding anything herein to the contrary, Merchant acknowledges that it will be responsible for the full amount of the credit/returns under the terms of the Agreement.
7. **Charge backs:** A chargeback incurred in connection with a Foreign Transaction will be transmitted to CIB by the applicable Card Scheme in the Program Currency and Converted by such Card Scheme into EGP or USD at the Card Scheme's designated foreign exchange rate. Given the potential variances in the exchange rates applied to the underlying Foreign Transaction and chargeback. The charge back will be settled according to the value of the original sale transaction in EGP.
8. The Program will apply only for currencies approved by CIB from time to time.
9. Merchant agrees that it will display the marketing and advertising collaterals as may be deemed necessary by the Bank in order to create necessary awareness & offer an option to the cardholder. These marketing and advertising collaterals granted by the bank, and the bank may change them from time to time.
10. This appendix is valid for....and shall be renewed automatically for the same period unless terminated by either of the Parties hereto, as anyone of them may at any time terminate the present appendix by a written notice to be sent to the other party by a registered letter, return receipt requested, or to be delivered by hand against signature in taken of receipt, provided that such termination shall be effective 15 days after the date of such notice and provided that such termination shall not make any impact on or impair any of the rights and obligations which shall have arisen hereunder in respect of any of the parties hereto prior to the date of termination even if such rights or obligations have become due after such date.
11. The parties agree that the the official language for the the articles in the appendix is the Arabic language
12. Except as specifically modified herein, all terms and conditions of the Agreement for providing Merchant services will remain unchanged and in full force and effect. In the event of any conflict or inconsistencies between the "Merchant Agreement" and this addendum for the provision of credit and debit card acceptance against the sale of the merchandise or provision of services; then unless otherwise expressly provided in this Addendum, the Merchant Agreement will prevail.

التاجر بإرسال المعاملات الأجنبية خلال أربع وعشرين (٢٤) ساعة من وقت إتمام وإصدار فاتورة الإقامة بالفندق وتسجيل خروج العميل على الفاتورة. يقر التاجر بأن عدم الالتزام بتقديم المعاملات الأجنبية في الإطار الزمني المقرر (٢٤ ساعة من إتمام المعاملة الأجنبية) قد يؤدي إلى انخفاض قيمة المعاملة عند التسوية. يضمن التاجر تعويض البنك عن أية خسائر مباشرة أو غير مباشرة التي يتكبدها البنك بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الأضرار / مطالبات من طرف ثالث التي قد تسفر عن عدم الالتزام بإرسال المعاملات الأجنبية موضوع البرنامج بما في ذلك أي طرف ثالث تعاقد مع التاجر لتنفيذ تسوية وإرسال تلك المعاملات. يتعين على التاجر بتقديم البيانات (أو أي بيانات أخرى) المرتبطة بهذا البرنامج على المحدد من قبل البنك (أو المعدلة من قبل البنك من وقت لآخر) في ملف التسوية. كما يتعين على التاجر إعطاء البنك أية معلومات / تقييمات تتعلق بالتفويضات أو التسويات عند قيام البنك بطلبها من وقت لآخر.

٥. **تسوية المعاملات المحولة لعملة الماكينة، و/أو عملة التاجر في حالة التجارة الإلكترونية عن طريق هذا البرنامج:** يوافق التاجر على أن جميع المعاملات التي تم إتمامها من خلال هذا البرنامج يتم تسويتها بنفس عملة الماكينة و/أو عملة التاجر في حالة التجارة الإلكترونية وذلك بعد خصم نسبة التحصيل المطبقة وفقاً لاتفاقية التاجر.
٦. **تنفيذ وتسوية المرتجعات (في حالة ما كانت الماكينة، و/أو خدمة التجارة الإلكترونية مزودة بخاصية إتمام المرتجعات لمعاملات البيع):** يتم القيام برد وإرجاع قيمة المعاملات الأجنبية (كلياً أو جزئياً) التي تمت على الماكينة، و/أو خدمة التجارة الإلكترونية بعد الحصول على موافقة البنك المركزي تحت هذا البرنامج لحساب البطاقة الأجنبية وذلك باحتساب سعر التحويل الساري في وقت عملية الإرجاع، كما أن هذا المرتجع سيتم تسويته مع المؤسسات الدولية طبقاً لعملة البرنامج المطبقة وقت الإرجاع. وإذا كان هذا الدعم أن يتوفر على عملة من ضمن العملات المدرجة في هذا البرنامج سيتم تحويل المعاملة إلى عملة الماكينة، و/أو خدمة التجارة الإلكترونية كما أن التاجر يوافق على أن مبلغ المرتجع لن يختلف عن مبلغ المعاملة الأصلية التي وردت إلى تاجر من حامل البطاقة الأجنبي كما أنه يمكن لحامل البطاقة أن يفقد جزءاً من قيمة المعاملة الأصلية وذلك إن وجدت فروق في أسعار الصرف للمعاملة الأجنبية في وقت القيام بالمرتج. على الرغم من أي شيء على خلاف ذلك، يقر التاجر بالمسؤولية عن كامل المبلغ المرتجع وفقاً لأحكام الاتفاق.
٧. **المناقضات:** يتم إخطار البنك بجميع المناقضات الواردة على المعاملات الأجنبية التي تمت من خلال هذا البرنامج وذلك من قبل المؤسسات الدولية والعامة بهذا البرنامج أيضاً، كما أنها ترد للبنك بالجنيه المصري أو الدولار الأمريكي وذلك بعد تحويل قيمة المعاملة موضوع المناقضة من قبل مؤسسة البطاقات الدولية على حسب سعر الصرف الساري وقت ورود المناقضة نفسها. ويتم تسوية المناقضة بنفس القيمة الأصلية للمعاملة بالجنيه المصري.
٨. يقوم البرنامج بالتعامل بالعملة التي يصرح بها البنك التجاري الدولي من وقت لآخر.
٩. يوافق التاجر على عرض المواد التسويقية والدعايا اللازمة والتي يعتبرها البنك ضرورية من أجل خلق الوعي اللازم وتقديم خيار لحامل البطاقة. تلك المواد التسويقية والدعايا اللازمة يتم منحها للتاجر من قبل البنك ويتم تغييرها وتعديلها من وقت إلى آخر.
١٠. يسري هذا الملحق لمدة....ويجدد تلقائياً لمدة مماثلة ويظل منتج لكافة آثاره دون انقطاع إلى أن يتم الغائه من قبل أحد الطرفين الذي يحق لأى منهما إلغاء هذا الملحق فى أي وقت بإخطار كتابي يرسل إلى الطرف الآخر بخطاب مسجل يعلم الوصول أو يسلم باليد فى مقابل توقيع بالاستلام على أن ينتج هذا الإلغاء أثره بعد ١٥ يوم من تاريخ الاخطار على أن هذا الإلغاء لا يؤثر على أي من الحقوق والالتزامات التى نشأت نتيجة لهذا الملحق لأى من طرفيه قبل هذا الإلغاء و لو استحققت تلك الحقوق أو الالتزامات بعد هذا التاريخ.
١١. اتفق الطرفان على أن اللغة الرسمية السارية هي اللغة العربية فيما يتضمنه الملحق من بنود.
١٢. جميع أحكام وشروط الاتفاق لتقديم خدمات التاجر لم تتغير وتظل منتجة بالكامل، باستثناء ما هو هنا تم تعديله خصيصاً للبرنامج. في حالة وجود أي تعارض أو تضارب بين "اتفاقية التاجر" وبين هذا الملحق خدمة التاجر نظير بيع البضائع أو تقديم الخدمات، ثم ما لم ينص صراحة في هذا الملحق، تسري اتفاقية التاجر.



**شروط و أحكام استمارة الانضمام لباقات التجار لشركات قطاع الخدمات المصرفية للأعمال**  
**Business Banking Merchants Bundle Enrollment Application Terms & Conditions**

Regarding the account opening request and contract of payment acceptance using Smart Wallet and/or Merchant agreement and/or Electronic Commerce agreement submitted to the Bank in this regard.

I/We authorize your Bank to debit and record expenses originating from this service or any other service such as monthly subscription fees, branch visit fees and any other fees charged by the bank.

The bank has the right to change the bundle subject to monthly acceptance volumes and average deposit balance.

**Declaration**

I/We the undersigned hereby declare:

1- Our full responsibility and awareness of the chosen bundle type features, criteria, charges and our agreement to all the terms and conditions stated in this application.

2- Our complete knowledge, awareness and acceptance of the fees, expenses, commissions and interest list as applied at the Bank on all of the products and services provided to us and that the said list is announced at all of the Bank's branches and communication channels including the Bank's official website. Furthermore, we hereby declare the Bank's right to amend the list periodically without reverting to us for any approvals.

3- In case we wish to transfer, close or stop the usage of the Bank's product or service, subject of the above-mentioned request/contract, we are obliged to head to the nearest branch and/or contact the Bank's call center to inquire for the applied fees and discounts from the Bank's side (if any) without any liability or responsibility on the Bank's part.

4- In case we witness any fraudulent acts or theft on any of our accounts held at the Bank or the loss of any of the Bank cards delivered to us from the Bank (in all its forms), we are obliged to head to the nearest branch and/or contact the Bank's call center to report and prove said situation in order to allow the Bank to take the necessary actions and procedures in order to ensure and verify this situation and prevent any damages to us (if possible), without any liability or responsibility on the Bank's in this regard.

5- In case of our failure to comply with any of the terms and conditions agreed on with the Bank relevant to the execution of the above-mentioned request/contract (including the payment of any amounts due to the Bank), we hereby declare the Bank's right – at its sole discretion – to take all the necessary procedures that the Bank deems fit to safeguard its rights against us at any point of delay.

6- Our complete knowledge and awareness of the complaint mechanism applied at the Bank advertised through the printed flyers available at the Bank's branches, emails or call center. Furthermore, we hereby declare that, if we have any complaints, we are obliged to revert to the Bank first and we shall not submit any complaints to Central Bank of Egypt (CBE) unless we do not receive any replies from the Bank's side within the agreed upon time frame and through the agreed upon methods, as announced to the customers from the Bank.

**The merchant is liable for all CBE regulations ,decrees and instructions regarding services, products, and additional options provided and announced on the CIB website with no need for any prior notification from CIB in this regard.**

**Authorized Signatories:**

**First Party (the Bank) Signature**

**Second Party (the Merchant) Signature**

بالإشارة إلى طلب فتح الحساب المقدم إلى مصرفكم واتفاقية خدمات التحصيل الإلكتروني باستخدام محفظة الهاتف المحمول Smart Wallet و/أو اتفاقية التاجر و/أو اتفاقية التجارة الدولية عبر شبكة المعلومات الدولية المبرم مع مصرفكم في هذا الشأن.

أفوض/ نفوض مصرفكم في خصم وقيد المصروفات الناشئة عن هذه الخدمة أو أي خدمة أخرى مثل مصروفات الاشتراك الشهري، زيارة الفرع أو أي مصاريف أخرى قد يحتسبها البنك. للبنك الحق في تغيير نوع الباقة وفقاً لحجم المدفوعات الشهرية ومتوسط أرصدة الحساب.

**إقرار:**

أقر أنا/نحن الموقع أدناه:

١- المسؤولية والمعرفة التامة عن نوع الباقة التي اخترناها بخصائصها، معايير استخدامها ومصاريفها كما أقر/نقر بموافقتنا على كافة الشروط والأحكام الخاصة بهذا الطلب.

٢- بعلمنا وقبولنا بملئحة التعريفات والمصروفات والعمولات والعوائد المطبقة من قبل البنك على المنتجات والخدمات التي يقدمها لنا وأنها معلنه لدي كافة فروع وقنوات الاتصال بالبنك بما فيها الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك، كما نقر بأحقية البنك في تعديل تلك الملئحة بشكل دوري دون الحاجة إلى الحصول على موافقتنا المسبقة.

٣- أنه في حال رغبتنا في نقل الحساب أو إغلاقه أو إيقاف التعامل بالمنتج أو الخدمة موضوع العقد / الطلب، فإننا نلتزم بالتوجه إلى أقرب فرع و/أو الاتصال بمركز اتصال العملاء الخاص بمصرفكم للاستعلام عن المصروفات والخصومات المطبقة من قبل البنك في هذه الحالة (إن وجدت) وذلك دون أدنى مسؤولية أو التزام على مصرفكم في هذا الشأن.

٤- أنه في حال تراءى لنا حدوث حالة تلبس أو سرقة بحساباتنا أو فقدان أي من البطاقات المصرفية المسلمة من مصرفكم لنا (بكافة أنواعها)، فإننا نلتزم فوراً بالتوجه إلى أقرب فرع للبنك و/أو الاتصال بمركز اتصال العملاء الخاص بمصرفكم للإبلاغ وإثبات تلك الحالة حتى يتمكن البنك فور إخطاره باتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من صحة ذلك والحيلولة دون وقوع أي ضرر علينا (إن أمكن) وذلك دون أدنى مسؤولية أو التزام على مصرفكم في هذا الشأن.

٥- أنه في حال عدم التزامنا بأي من الشروط والتعهدات المتفق عليها مع مصرفكم بمناسبة تنفيذ الطلب / العقد المشار إليه أعلاه (بما فيها عدم سداد المبالغ المستحقة علينا لصالح البنك)، فإنه يجوز للبنك – وفقاً لإرادته المنفردة – اتخاذ كافة الإجراءات التي يراها مناسبة للحفاظ على حقوقه في أي مرحلة من مراحل التأخير.

٦- نقر بعلمنا بألية تقديم الشكاوى المتبعة لدي مصرفكم وذلك من خلال المطبوعات المتوافرة بفروع البنك أو رسائل البريد الإلكتروني أو مركز الاتصال بالعملاء الخاص بالبنك، كما نفر بالتزامنا في حال وجود شكوى بالرجوع إلى مصرفكم أولاً وعدم تقديم الشكاوى مباشرة إلى البنك المركزي المصري إلا في حالة عدم الرد من جانب البنك خلال المدة وبالطريقة المتفق عليها والمعلنة للعملاء من جانب البنك.

**يلتزم التاجر بجميع لوائح وتعليمات وقرارات البنك المركزي المصري فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات والخيارات الإضافية المقدمة، والتي يتم الإعلان عنها على موقع البنك التجاري الدولي مصر الإلكتروني وذلك دون حاجة لخطر سابق من البنك التجاري الدولي مصر.**

**المفوضين/من لهم حق التوقيع عن الشركة:**

**توقيع الطرف الأول (البنك)**

**توقيع الطرف الثاني (التاجر)**

