



## الشروط والأحكام الخاصة بحملة بطاقة Gate to Pay

1. بطاقة شركة إيلاف الأردنية للحلول المتكاملة Gate to Pay هي بطاقة مدفوعة مسبقاً تُصدّر مقابل رسوم محددة وتستخدم من قبل حاملها لتسديد قيمة المشتريات عن طريق الانترنت أو عن طريق أجهزة نقاط البيع، كما يمكن استخدام بطاقة إيلاف الأردنية للحلول المتكاملة المدفوعة مسبقاً للسحوبات النقدية من خلال أجهزة الصراف الآلي.
2. إن البطاقة هي محض شخصية ولا يمكن تجييرها أو إعارتها لأي شخص آخر ويقتصر استخدام البطاقة على حاملها الذي يظهر اسمه وتوقيعه على الطلب.
3. يكون حامل البطاقة مسؤولاً عن كافة المعاملات الناشئة عن استخدام البطاقة سواء تمت بعلم حامل البطاقة أو بدون علمه، كما لا يحق لحامل البطاقة الاعتراض على أية معاملات تمت بواسطة البطاقة بدون علمه.
4. الشركة ليست مسؤولة في أي حال عن أية عملية تزوير متصلة باستخدام البطاقة أو فقدانها ولا يحق لحامل البطاقة الاعتراض على أي عمليات تتم على بطاقته المدفوعة مسبقاً ويتحمل في هذه الحالة بمفرده مسؤولية النفقات المتصلة بالبطاقة وما يترتب عليها.
5. يتعهد حامل البطاقة بالمحافظة على حسن استعمال بطاقته وعلى سلامتها وتجنب سوء استعمالها، وفي حال فقدانها أو سرقتها يتعهد ويجب عليه إبلاغ الشركة أو أي مركز لبطاقات ماستركارد العالمية فوراً بالفقدان أو السرقة هاتفياً عن طريق مراكز الإتصال وخدمة العملاء وفي حالة العثور على البطاقة يلتزم حامل البطاقة بإعلام الشركة خطياً بذلك.
6. يوافق العميل على دفع رسوم إصدار بطاقة إيلاف الأردنية للحلول المتكاملة المدفوعة مسبقاً، بالإضافة إلى تجديد البطاقة بحيث تكون حسب قائمة العمولات المعتمدة لدى الشركة.
7. حيث أن حامل البطاقة هو من سيقوم بتحديد سقف البطاقة التي ستُصدر من خلال الشركة وعليه فإن حامل البطاقة على علم بأن عليه استغلال كامل قيمتها خلال فترة صلاحية البطاقة، وفي حال إنتهاء مدة صلاحيتها وتبقى مبلغ غير مستغل فيجب على حامل البطاقة طلب إعادة الرصيد المتبقي لبطاقة جديدة خلال 60 يوم من تاريخ إنتهاء البطاقة.
8. عمولة تغذية البطاقة إضافة إلى عمولة السحب النقدي وعمولة سحب الرصيد تكون حسب قائمة العمولات المعتمدة لدى الشركة.
9. يحق للشركة تعديل هذه الشروط والأحكام في أي وقت تشاء دون الحاجة لإعلام حامل البطاقة، وأي استعمال للبطاقة بعد ذلك التاريخ يعتبر مقبولاً من حامل البطاقة بهذا التعديل.
10. يقر حامل البطاقة بحق الشركة في تطبيق تعليماتها المتعلقة بالبطاقة المدفوعة مسبقاً الصادرة من شركة ماستركارد العالمية.
11. يخضع هذا الطلب للأحكام والقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة والمعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية.
12. يُفوض العميل الشركة في حال التقدم بإعتراض على أي حركات على البطاقة على إستيفاء مبلغ (5 دنانير) مقطوعة في حال ثبت أن الإعتراض خاطئ ودون الحاجة لأخذ موافقة مسبقة منه على ذلك، وإعتباره موافق على ما تم ذكره.
13. عند طلب سحب رصيد البطاقة فإن الشركة ستقوم بتوفير القيمة خلال أربعة أيام عمل وليس للعميل الحق بالمطالبة بالقيمة أو بالإعتراض قبل مرور الفترة أعلاه.
14. يوافق العميل على اقتطاع عمولة عند استخدام الخدمات الالكترونية او خدمات شحن او اعادة الشحن حيث يكون قيمة الاقتطاع من اربعة عشر قرش الى دينار أردني حيث ان هذه العمولات او الرسوم تتعلق بقنوات التغذية للبطاقات والخدمات الاخرى.
15. تعتبر البطاقة جامدة إذا لم يتم اجراء أي حركة مالية عليها لمدة سنة واحدة وفي حال تعذر التواصل مع العميل صاحب البطاقة واستنفاد كافة وسائل الاتصال به وسيتم استيفاء عمولة وفقاً لسياسة التسعير المنشورة على الموقع الالكتروني الخاص بالشركة.
- تلتزم الشركة بإشعار العميل على عنوانه المتوفر لدى الشركة بأن بطاقته ستعتبر جامدة قبل شهر على الأقل من انتهاء المدة المنصوص عليها أعلاه.
- لا يسمح بقبول أية حركات سحب او تحويل من البطاقة الجامدة الا من خلال قيام العميل شخصياً او من يمثله بموجب وكالة عدلية او تفويض معتمد حسب الأصول، او المفوض بالتوقيع على البطاقة في حالة الشخص الاعتباري بمراجعة مقدم خدمة الدفع بمقره الرئيسي.
- في حال قيام العميل او من يمثله قانونياً بمراجعة الشركة بهدف إعادة تنشيط البطاقة الجامدة او سحب الرصيد فان الشركة تلتزم بإعادة تفعيل البطاقة او صرف الرصيد القائم.

## نموذج الشكاوي

### عميلنا العزيز،

يرجى العلم بأنه من حقك كعميل التقدم بشكوى على الخدمات والمنتجات المقدمة من شركة إيلاف الأردنية للحلول المتكاملة وذلك من

خلال وسائل الإتصال التالية:

• من خلال صندوق البريد : 830080، عمان 11110

• من خلال البريد الإلكتروني [customer.complaints@gatetopay.com](mailto:customer.complaints@gatetopay.com)

• يمكنكم الإتصال مع الخدمات الهاتفية والمتواجدون لتلقي إستفساركم وشكاويكم على مدار الساعة على الرقم 0096265822441 من

داخل الأردن وخارجها

• زيارة الموقع الإلكتروني: [www.gatetopay.com](http://www.gatetopay.com)

من الجدير بالذكر أيضا أن الفترة الزمنية اللازمة لحل ومعالجة الشكاوي الخاصة بكم ستكون من 5-20 يوم عمل إعتقاداً على طبيعة

الشكوى اللازم لحل ومعالجة الشكوى المتوقع مباشرة بعد رفع الشكوى.

من ناحية أخرى، يرجى العلم بأن لكم الحق في إحالة شكاوكم على البنك المركزي أو الجهات القانونية في حال عدم القناعة بالقرار

المقدم من قبل معالج الشكوى لتوقعاتكم، وبناء على ذلك يرجى الإطلاع أدناه على تفاصيل الإتصال مع إدارة البنك المركزي الأردني:

• العنوان البريدي ص.ب 37 عمان 11118 الأردن

• هاتف رقم 06-4630301

• البريد الإلكتروني: [Fcp@CBJ.gov.jo](mailto:Fcp@CBJ.gov.jo)