

**اتفاقية حلول التجارة الإلكترونية**

**Riyad Bank E-Commerce Solutions Agreement**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **الشروط والأحكام (حلول التجارة الالكترونية بنك الرياض)** |  | **Terms & Conditions (Riyad Bank E-Commerce Solutions)** | |
| تمـت هذه الاتـفاقـية في تاريخ / / بين كــل من:   1. بنـك الرياض, شـركة مسـاهمة عـامة, سجل تجـاري رقم (1010001054( ص.ب. 22622 الرياض 11416 ، هاتف 4013030 11 966+، العنوان الوطني: 2414 الرياض 13241-7279، [www.riyadbank.com](http://www.riyadbank.com)   ويشار اليه فيما بعد "بالبنك"   1. منشأة ) ( قام بموجب قوانـين المملـكة العربـية السعـودية بموجب سجـل تجـاري رقـم ( ) الرقـم الموحـد للكيان ( ) , والعنوان الوطني ( )   ويشار اليه فيما بعد بـ “التاجر" او الشركة".  ويشار اليهما مجتمـعين "بالطــرفين", منفردين "بالطــرف " او "أحد الطــرفين".  حيــث ان التـــاجر يرغب في اسـتخدام خـدمة نظــام الدفـع الالكتـروني المقـدمـة من بنـك الريـاض على شبـكة الانترنت وفقا للبنـود والشروط المدرجة في هذه الاتفاقية ووفق التـــاريخ اعـلاه. وعليـه، سيتم تحـديد حقـوق والتـزامـات كـلا مـن الطـرفين تجاه بعضهما صراحـة منـعا للجهالة او لبـس او غمـوض وعليه اتفـق الطـرفان علـى ما يلـي:   1. **التعـــريـف/ الخــدمـات**    1. يقدم بنك الرياض نظاما امنا يستند على الانترنت للحصول على البيانات وتسديد المدفوعات والتي بموجبها يتمكن العميل الراغب بالشراء من شراء منتج معتمد) حسبما تم تعريفه في بند1.3 في هذه الاتفاقية) من الموقع/التطبيق الخاص بالتاجر حيث يستطيع العميل من شراء هذا المنتج ببطاقته البنكية وذلك من خلال نظام الدفع عن طريق الانترنت المقدم من بنك الرياض.    2. بتنفيــذ هذه الاتفاقيــة يوافق التاجــر علي استخدام نظام بنك الريـاض للدفع الالكتروني على شبكة الانترنت وفقا لما تنـص عليه بنـود هذه الاتفاقيـة وغيـرها من التعليـمــات والانظـمة من قبـل بنك الريــاض والجــهـات ذات العـلاقة والتـي ترد من حين لآخر. وعليه, فان خــدمة الدفــع الالكتروني تستخدم في حال عدم تواجد البطاقة البنكية للعميل في مقر التاجر (راجع بند 1.4 من هذه الاتفاقية) بغض النظر عن تواجد صاحب البــطاقة في منـشاة التاجــر ام لا.    3. المنتج المعتمد هو المنتج او الخدمة التي: i. يعرضها التاجر في موقعـه الالكتروني URL Address والمدرج في صفـحة معلومـات التـاجر رقم 19/صفحـة التوقيـع من هذه الاتفاقيـة ملتزما بتعليمات البنك المركزي. ii. والذي سيبـذل بنـك الريـاض الجهود في الحصول على تفويض من بنك مصدر البطاقة لضمان تمام العملية. iii كما ان المنتج او الخدمة ليس مدرجة من ضمن العمليات المحظورة لدى بنك الرياض او الجهات ذات العلاقة (راجع قسم العمليات المحظورة بند6.2 )    4. بطاقة البنـك هي بطـاقة الدفع التي يقدمها بنك حامـل البطاقة للعميــل لاستعمالها في عمليـات الشـراء التحويل والتي سيتـم قبولها من قبل بنـك الريـاض للحصـول على التفويـض على العمليــات, سيتم إيضــاح البطاقات المعتمدة في هذه الاتفاقية.    5. سيقـوم التاجر ببيع منتجـاته المعتمـدة وما يتضمنـها من رسـوم بالريـال السعـودي دون أي تمـييز بين عمـلاء أي بنك بل ان جميـع التفويـضـات والتسـويات تتم بالريـال السعـودي ما لـم يتـم الاتـفـاق على دون ذلك كما يحظر على التاجر ان يقسـم مبلغ المعاملة تحت أي ظرف من الظروف باستخدام نفس البطاقة.    6. يقوم التـاجر بعمـل الربط اللازم بين نظـام الدفـع الالكتروني الخـاص ببنـك الرياض مع الموقع/التطبيق الخاص به وذلك تبعا لشـروط وتعليـمات البنك وذلك لغرض شراء منتج معتمد مباشره من التاجر. بمجرد الطلب يقوم العميل بالدفع الي التاجر بواسطة بطاقته البنكية المعتمدة عن هذا الطلب وعليه يتلقى استلام المنتج المعتمد من التاجر. يقيد التاجر عملية الشراء مع ضرورة ظهور عبارة (الاسم التجـاري للتاجر) او اي كلمة مشابهه على كشف البطاقة الخاصة بالعميل محل الطلب.    7. تعـهد التـاجـر ويوافـق انه قبـل استخـدام تقنيـة الربــط “Direct integration\Merchant host مع بوابة الدفع الالكتروني ان تكون الشركة حاصلة على شهادة "PCI DSS Complaint"(موضح في بند1.8 ) وفي حال عدم تقديم الشهـادة من قبل الشـركة في حال استخدام وسيـلة الربط المباشر سـوف ينتـج عنه الغـاء هذه الاتفاقية بين الطـرفين.    8. معاييـر حمـاية البيـانـات في صنـاعـة بطـاقات الدفـع PCI DSS وهي معـايير عالـمـية يضـعهـا المجلـس العالمي لـصنـاعة بطاقات الدفع ويتم تطـويـرها للتأكـد من تطبيق معايير أمن البيانـات الماليـة ذات الصـلـة بالتـجـار، وتطبيق معـايير خاصة بحماية وتأمين بيانات حاملي البطاقات مثل: رقم البـطاقة، وغيرها...).    9. المعاملة المتكررة" هي معاملة لأجلها يمنح صاحب البطاقة تصريحا للتاجر حتى يفرض رسوما دورية على بطاقة العميل حامل البطاقة عن البضائع أو الخدمات المتكررة حيث تخضع المحاولة الأولى للدفع للمعاملة المتكررة لإجراء الحماية ثلاثية الأبعاد ((3DS الدفعات التالية قد لا تخضع لإجراءات التحقق.    10. معاملة تمت عبر طلب هاتفي/طلب ايميل" هي معاملة يتم التاجر بموجبها بتمرير العملية بشكل يدوي باستخدام خيار الطلب بالهاتف/الطلب بالإيميل. تمرير المعاملة باستخدام هذه الخاصية غير خاضه لإجراءات التحقق السليمة (معاملة غير امنه).    11. "البنك": كيان خاضع لتشريعات ورقابة الأنظمة في المملكة العربية السعودية، ومرخص له من البنك المركزي السعودي (ساما) ومعتمد من المدفوعات السعودية للدخول في عمليات الاستحواذ.    12. "طريقة التحقق من البطاقة (CVM) | طريقة مستخدمة لتأكيد هوية حامل البطاقة (على سبيل المثال الأمان الثلاثي).    13. "مطالبة" طلب بالدفع ناتج عن معاملة بطاقة متنازع عليها من قبل حامل البطاقة أو التاجر ويقدمها المصدر أو المستحوذ.    14. "بيانات الاعتماد في الملف (COF)" بيانات اعتماد الدفع المخزنة (أي معلومات البطاقة) التي وافق حامل البطاقة مسبقًا على تخزينها مع التاجر ويمكن ترميزها بواسطة موفر خدمة الرمز المميز وتخزينها لدى التاجر لاستخدامها في المستقبل.    15. "الاعتماد على الملف (COF) - المعاملات التي يباشرها حامل البطاقة (CIT)" معاملة ينفذ فيها حامل البطاقة المعاملات اللاحقة دون الحاجة إلى إعادة إدخال معلومات البطاقة. قام التاجر بترميز معلومات COF مع مزودي خدمة الدفع / البنك من أجل السماح لحامل البطاقة بتنفيذ المعاملات دون إعادة إدخال معلومات البطاقة.    16. سلسلة معاملات "الاعتماد على الملف (COF) - المعاملات التي بدأها التاجر (MIT)”، وافق عليها حامل البطاقة، حيث يتم بدء المعاملة الأولى من قبل حامل البطاقة ويتم المصادقة عليها دائمًا، بينما يبدأ التاجر المعاملات اللاحقة بدون مشاركة حامل البطاقة. هناك نوعان من MIT:   i. معاملة متكررة: لدى تاجر التجارة الإلكترونية اتفاقية مع حامل البطاقة تسمح للتاجر بالخصم من حساب حامل البطاقة تلقائيًا على فترات متفق عليها لمبالغ ثابتة أو متغيرة.  ii. معاملة غير مجدولة: لدى تاجر التجارة الإلكترونية اتفاقية مع حامل البطاقة تسمح للتجار بالخصم من حساب حامل البطاقة تلقائيًا عند الحاجة (ليس على فترات متفق عليها) مقابل مبلغ ثابت أو متغير.   * 1. "إيصال التجارة الإلكترونية" سجل معاملة يعطيه التاجر لحامل البطاقة في وقت الشراء أو رد الأموال أو أي نوع معاملة آخر يحمل التفاصيل التي حددها المستحوذ على معاملات التجارة الإلكترونية. يجب على التاجر تخزين الإيصالات بتنسيق إلكتروني (باستثناء تنسيق البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة) في أنظمته.   2. شبكات المدفوعات العالمية "فيزا وماستر كارد”   3. "البنك المصدر" كيان خاضع للتنظيم في المملكة العربية السعودية مرخص من قبل البنك المركزي السعودي (ساما). يُصدر المُصدر بطاقة إلى حامل البطاقة، ويوفر التفويض فيما يتعلق بأي معاملة يتم إجراؤها باستخدام تلك البطاقة. يتحمل المُصدر التزامات تجاه حامل البطاقة ذي الصلة.   4. البطاقة" بطاقة دفع إلكترونية تتوافق مع قواعد شبكات الدفع ويمكن معالجتها بواسطة جهاز دفع / مدفوعات افتراضية.   5. التاجر" شركة أو مؤسسة أو هيئة حكومية أو أي شخص آخر لديه حساب تاجر وعلاقة قائمة ومستمرة مع البنك للسماح لحامل البطاقة باستخدام بطاقة صالحة لدفع ثمن السلع و / أو الخدمات، ولديه تعاقد على قبول قناة التجارة الإلكترونية كطريقة للدفع في أماكنهم الافتراضية.   6. "معرف التاجر (MID)" هو معرف استثنائي يمنحه البنك للتاجر. يحدد هذا الرمز التاجر بشكل فريد عندما يقوم العميل بشراء بطاقة ائتمان أو خصم. يتم تعطيل معرف التاجر الغير نشط في حال لم يكن هناك اية عمليات لأكثر من ستة شهور ويتم الحذف من الخدمة حال انقضاء فترة سنة من اخر عملية.   7. "حساب التاجر" الاسم الذي يظهر على إيصال معاملة التجارة الإلكترونية وحساب (حسابات) التاجر المرتبط بجميع معاملات التجارة الإلكترونية التي يتم إجراؤها في قناة قبول التجارة الإلكترونية للتاجر. يشير إلى الحساب المصرفي الذي يحتفظ به التاجر لدى البنك والمستخدم لغرض تسوية معاملات التجارة الإلكترونية. تسري جميع قواعد البنك المركزي السعودي (SAMA) الحالية على فتح هذا الحساب وصيانته.   8. بوابة الدفع (PG)" هي كيان يقوم بتخزين ومعالجة و / أو نقل معلومات البطاقة من خلال شبكات البطاقات نيابة عن المستحوذين. لدى PG اتفاقية مع المستحوذين لتقديم إمكانية الدفع الافتراضي للتجار على موقع الويب الخاص بهم لمعاملات الدفع في التجارة الإلكترونية.   9. "مقدمو خدمات الدفع الفنية (PTSP)" هم كيانات تتعاقد مع البنك للاستفادة من البنية التحتية للبنك وامتثال البنك لقواعد تشغيل شبكات الدفع من أجل توفير خدمات الدفع لتجار التجارة الإلكترونية، والتعاقد مع تجار التجارة الإلكترونية لتمكين مدفوعات التجارة الإلكترونية.   10. "استرداد" معاملة بدأها التاجر لإعادة الأموال إلى حامل البطاقة فيما يتعلق بعملية شراء سابقة.   11. "بيان الرسوم" ملحق لهذه الاتفاقية يسرد رسوم البنك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر "رسوم خدمة التاجر" MSC، والتي تم التفاوض عليها والاتفاق عليها بين البنك والتاجر.  1. **الحصـول على تفويـض**    1. يجب على التاجر قبل ان يقوم ببيع منتج معتمد الى العميل ان يطلب تفويضا عن طريق نظام بوابة الدفع الالكتروني التابعة لبنك الرياض, وفي هذا دلالة على ان البنك مصدر البطاقة قد فوض تلك العملية للتاجر.    2. يجب ان يشمل الطلب المرسل للحصول على تفويض جميع المعلومات ذات العلاقة التي يحددها البنك وتتضمن سعر الصفقة مع اي ضرائب او رسوم شحن او تأمين او اي رسوم اخرى ترتبط بذلك ويوافق عليها العميل (سعر البيع الإجمالي) , ويحق للبنك ان يرفض اي عملية شراء لاي سبب اينً كان التفويض، بالإضافة لما ورد في البند 2.6 والبندين 5.1 و . 5.2    3. تضـل فتـرة التفـويض الممنوح من البنك مصدر البطاقة نافذا وساريا لعدد محدد من الأيام ويعتمد عدد الأيام على سياسة البنك مصدر البطاقة وشبكات الدفع عالميا ومحليا.    4. يقر التاجر بان استلام التفويض لعملية معينة يعني انه وفقط من تاريخ التفويض المرسل من بنك حامل البطاقة سبب للاعتقاد ان البطاقة المستخدمة في تنفيذ عملية الشراء المستخدمة دائنة كانت (فيزا / ماستر كارد) او مدينة (مدى) والخاصة بالعملية التي طلب له التاجر التفويض 1. لديه رصيد كافي لدي بنك مصدر البطاقة لتنفيذ عملية الشراء والدفع للتاجر. 2. استخدام البطاقة تم خلال فترة صلاحية البطاقة. 3. لم يتم الابلاغ عنها بالسرقة او الفقدان. 4. كما ان البطاقة المستخدمة ليس نسخه غير شرعيه من البطاقة البنكية الحقيقية لصاحبها بل ان التفويض ليس 5. ضمانا من البنك بان الشخص الذي سلمه التاجر المنتجات المعتمدة ذات الشخص. 6. وعليها فان التفويض ليس تأكيدا من البنك بان العملية لن تكون عرضه لرسوم التعويض على التاجر. (الاطلاع على البند 5 من هذه الاتفاقية) “Chargeback”    5. بمجرد طلب التفويض من التاجر من خلال نظام الدفع الالكتـروني لعمليـة معينــة على التاجر التريـث في اصــدار طلب استحواذ على العملية لحين قيام التاجر بإرسال البضاعة او الخدمة المــادية, وفي حال البضاعة او الخدمة غير ماديه ينبغي عمل الترتيبات اللازمة والتي من شانها جعل العميل يستلم الخدمة الغير مادية. كلـمة استحواذ تعني الدفع الذي يقوم به البنك للإجمالي تمــن الشراء لحساب التاجر مطروحا منه اي رسوم يخصمها البنك والوارد ذكرها ضمن هذه الاتفاقية.    6. يوافق التاجر على ارسال الى البنك الكترونياً تعليمات الاستحواذ خلال المدة الممنوحة من بنك حامل البطاقة (مشار اليه في بند 2.3) من تاريخ التفويض وذلك بعد عمل الترتيبات اللازمة لعملية شحن وتسليم البضاعة والخدمة الى العميل محل الطلب.    7. يجب ألا يتم تحت أي ظرف ان يرسل التاجر الكترونيا تعليمات الاستحواذ الى البنك قبل الحصول على تفويض معتمد للعملية او بدلاً من ذلك ارسال تعليمات الاستحواذ والحيازة بعد نفاذ فترة التفويض الممنوحة من تاريخ التفويض بل على التاجر ان يوضح على صفحته/موقعه على الانترنت الإجراء والوقت بشكل واضح بدءاً من التفويض الى آلية ارسال وتسليم البضاعة او الخدمة. 2. **التسـويـة الى حساب التاجــر**    1. يقوم البنك طبقاً لشروط واحكام هذه الاتفاقية بدفع جميع مبالغ العمليات لجميع العمليات الي تم الاستحواذ عليها وذلك بقيد المبالغ في الرصيد الدائن بالحساب البنكي الذي عينه التاجر والمفتوح لدى بنك الرياض, ويتم الدفع عادة في كل يوم بما في ذلك العطلات بعد ان يتم الاستحواذ. يتم الدفع الكترونياً بعد خصم الرسوم المتفق عليها في هذه الاتفاقية ويحتفظ البنك بالحق في تغير طريقة الدفع على ان يتم اخطار التاجر مسبقاً بتلك التغيرات. عند الغاء هذه الاتفاقية, سيقوم البنك بحجز مبلغ يتم الاتفاق عليه لمدة تصل الى (2) سنتين ويستخدم في تلبية أي مطالبات مطلوبة بعد هذا الإلغاء.    2. ان المبالغ التي يودعها بنك الرياض الى حساب التاجر مقابل العملية المعتمدة يساوي اجمال سعر البيع الخاص بالعملية مخصوما منه رسوم اجراء العملية وقد تم سرد رسوم التنفيذ في هذه الاتفاقية كما يحق لبنك الرياض تغيير رسوم العملية من وقت لآخر بموجب مذكرة كتابية مدتها 30 يوم الى التاجر. 3. **رسوم مستحقة الدفـع من قبل التـاجـر**   يقر ويتعهد التاجر على ما يلي:   * 1. عند توقيع هذه الاتفاقية واتمامها من قبل التاجر وقبول طلب التاجر من البنك , سيدفع التاجر مبلغ غير مسترد واجب الدفع عند توقيع الاتفاقية كرسوم ادارية غير مسترده موضحه في جدول الرسوم حسب المنصوص عليها في الاتفاقية.   2. بالإضافة للرسوم الإدارية المذكورة أعلاه , سيدفع التاجر رسوم شهريه مقابل الخدمة المقدمة حسب ما يرد في جدول الرسوم من هذه الاتفاقية , كما سيتم احتساب رسوم مقابل كل عملية صحيحة (الرجاء الاطلاع على جدول الرسوم من هذه الاتفاقية).   3. سيتم خصم المبالغ تلقائيا المتعلق برسوم الخدمة الشهري وغيرها من المبالغ المستحقة للبنك من التاجر من الحسابات التي تم فتحها مسبقا لدي بنك، كم يحتفظ بنك الرياض بالحق الكامل من خصم المبالغ المستحقة من اي حساب من حسابات التاجر في حال عدم توفر رصيد كاف في حساب التاجر الاساسي لتغطية مستحقات البنك.  1. **رسوم التعويض Chargeback:**   5.1رسم التعويض هو الشراء الذي يستحق البنك تعويضا عنه من التاجر نظير سعر البيع الكامل للشراء, وبموجب هذه الاتفاقية يكون رسوم التعويض عما يلي:   * 1. فشل التاجر في الحصول على تفويض بالشراء كما تم ايضاحها في المادة 2 من هذه الاتفاقية.   2. فشل التاجر في تقديم اجابه كافيه” فاتورة, طلب نسخه , اثبات صحة العملية” للبنك بشأن تفاصيل العملية المتعلقة بالشراء خلال ٧ ايام من تاريخ استلام التاجر لطلب النسخة من البنك.   3. في حال قبول الشراء او تم طلبه بصوره غير صحيحه ودون تفويض من العميل.   4. أثار صاحب البطاقة نزاعا بشأن الصفقة او الكمية او تسليم البضاعة او مستوى الجودة او الخدمة المشتراة (تم ايضاحها في هذه الاتفاقية)   5. البنك مصدر البطاقة له الحق في احتجاز الدفع للبنك بموجب النظام الساري.   6. فشل التاجر بالتقيد باي شرط او بند من هذه الاتفاقية لعملية الشراء للمنتج او الخدمة.   7. في حال كان عملية الشراء تمثل خرقا لاي نظام او حكم او لائحة لاي جهة حكومية.   8. العمليات المنفذة باستخدام أبل باي للبطاقة الائتمانية فيزا لا يتم تصنيفها عمليات آمنه من قبل المصدر فيزا.   بناء على ذلك, فان التاجر يوافق ويقر بانه مسؤول وبشكل تام ولمدة سنتين بعد الغاء هذه الاتفاقية عن اي رسوم تعويضيه وكافة التسويات الناتجة عن الصفقات التي تم معالجتها بموجب هذه الاتفاقية.  **5.2 تسليم البضاعة /الخدمة للعميل**  من اجل تقليل حدوث عارض الرسم التعويضي وتسليم البضاعة لشخص غير مفوض او التي تم فيها الاخلال بأحد او كثر من الشروط المذكورة ف هذه الاتفاقية واعترض على إثرها العميل, يجب على التاجر عمل كافة الاحتياطات والتوجيهات اللازمة لتمكين إيصال البضاعة/الخدمة للعميل محل الطلب بشكل سلس وآمن قد يكون ذلك بالتعاقد مع شركة شحن معتمدة, وعليها في ان الشركة مسؤوله عن تأكيد وضمان استلام البضاعة/ الخدمة من مقر التاجر الى العميل الذي قام بتنفيذ عملية الشراء او شخص اخر يقره العميل الاساسي و المذكورة سابقا في حين انشاء الطلب من العميل الأساسي و استلامه من التاجر.  وعليه, يجب على التاجر ان يضبط حيثيات العقد الذي يربطه مع شركة الشحن بحيث يكون نافذاً ومحددا لمسؤوليات كلاً من شركة الشحن والتاجر. كما يجب على التاجر البحث والتأني في حال التعاقد مع شركة الشحن, والعمل جاهداً على التعاقد مع الشركات التي توفر خدمة تحديث العميل بمستجدات الشحنة, وهذا لا يعني ضمانا من البنك ولكن تأكيد لضرورة التأني والتزام الدقة في التعاقد مع شركات الشحن والحصول على تجربة عميل امنه. كما يجب على التاجر تطبيق اعلى معايير السلامة والحماية وقت تسليم البضاعة لشركة الشحن لضمان وصل البضاعة للعميل كما ينبغي,  كما يجب على التاجر توفير كافة المعلومات اللازمة من حامل البطاقة لشركة الشحن:   * 1. معلومات الاتصال الخاصة بالعميل (رقم الجوال/ البريد الالكتروني).   2. تاريخ ووقت الطلب.   3. توفر كافة تفاصيل الطلب والتي تمكن من تسهيل الية متابعة الطلب سواء إيصال الكتروني يرد الى العميل الى معلوماته المدخلة وقت تنفيذ الطلب والواردة على رقم الجوال او البريد الالكتروني او محادثه مع العميل مع طباعة الايصال على البضاعة وقت الشحن ان أمكن. يجب على التاجر الاحتفاظ بكافة تفاصيل الطلبات وعنوان التوصيل ومعلومات مستلم الشحنة واثبات التوصيل والتي تم تقديمها من العميل حين إتمام الطلب والاحتفاظ بها لفترة كافية لاحتمالية الرجوع اليها في حال الرسم التعويضي. يجب على التاجر إخطار شركات الشحن بكافة معلومات العميل لغرض سلاسة الشحن الى العميل, وعليها فعلي التاجر ايضاً تنويه العميل بضرورة اكتمال بيانات الطلب ممثلتا فيما يلي:  1. موعد شحن البضاعة مع ضرورة تشفير استلام الطلب برمز سري يرسل لرقم الجوال/البريد الالكتروني للعميل للتأكد من استلامها من قبل الشخص المعني بالطلب او أي تفاصيل أخرى ذات العلاقة. 2. موعد توصيل الشحنة مع ضرورة الالتزام بالموعد من قبل الطرفين. 3. البلدان التي يقوم التاجر بشحن المنتج إليها، إذا كان ذلك متاحا. 4. الاجراء المتبع من قبل التاجر في حال كان تسليم الشحنة على أجزاء/متفرقة باستخدام المعلومات المدخلة والمدرجة في الطلب عن طريق الجوال او البريد الالكتروني. 5. الاجراء المتبع من قبل التاجر في حال تأخر تسليم البضاعة للعميل مع ضرورة اشعار العميل بذلك في كافة المراحل. 6. تحديث العميل بمجريات الشحنة عن طريق رسالة تأكيد توصيل البضاعة للعميل محل الطلب. او في حال تأخر الشحنة وما الى ذلك.   يمكن للتاجر استخدام مستند "دليل التاجر لطلبات الاسترداد " الذي تمت مشاركته مع التاجر أثناء توقيع الاتفاقية كمرجع لتقديم المعلومات المطلوبة لدعم تقديمهم للمعاملة فيما يتعلق برد المبالغ المدفوعة. لا يضمن استيفاء متطلبات " دليل التاجر لطلبات الاسترداد " نجاح التاجر في دحض مطالبة رد المبالغ المدفوعة.  **6. المتطلبات العامة للبنك**  **6.1 خدمة العميل**  اقرا التاجر بتقديـم كافة الوسائل من حيث الاستفسار عن كافة الخدمات، المنتجات، الأسعار, الكمية, سياسة التسليم والاستبدال او الاعادة للمشتريات على موقعه على شبكة الانترنت بشكل واضح ومرئي. كما يجب علي التاجر توفير كافة الوسائل المتاحة للتواصل بالتاجر (بريد الكتروني/هاتف موحد/رقم جوال) للرد على كافة استفسارات العملاء خلال فتره وجيزة. كما يجب علي التاجر في حال طلب العميل استرداد المبلغ سواء كان كلي ام جزئي , ان يقوم بإعادة المبلغ الي بطاقة الدفع الخاصة بالعميل والمستخدمة في عملية الشراء الأساسية, كما يحضر على التاجر أعادتها على شكل مبلغ نقدي او اي بطاقة عدا بطاقة الدفع الخاصة بالعميل والتي استخدمت في عملية الشراء الاساسية. كما يحضر على التاجر اعادة الاموال عن عملية تم تسديدها نقدا. وبناء على ذلك, فان التاجر يوافق على ايضاح سياسته وإجراءاته المتبعة بالشحن والتسليم واسترداد الاموال واعادة الخدمة او البضـاعة قبل اتمـام عملية الشـراء دون التعـارض مع ما ذكر في هذه الاتفاقيـة. كما يجـب ان تكون هذه السياسات والاجراءات واضحة للعميل قبل الدفع وإتمام عملية الشـراء (يفضـل إقرار حامـل البطاقة عليها قبـل المضـي قدما لمرحلة الدفع).في حال استحقاق العميل حامل البطاقة لاستراد الاموال، يجب علي التاجر الدخول الى بوابة الدفع الالكتروني واستخدام بوابة الدفع الإلكتروني والخاصة بالبنك والعمل على الوصول الى العملية الأساسية والمنفذة بشكل صحيح والخاصة بطلب بالاسترداد. ويكون التاجر مسؤولا وبشكل كامل عن اتخاذ الخطوات اللازمة لاسترداد البضاعة او استبدالها إذا كان قد تم اعادة المبلغ او جزء منه.  **6.2 العمليات المحظورة**  يقر التاجر ويوافق على ان البنك قام بحظر استعمال العمليات الآتية على بوابة الدفع الالكتروني وقد وافق التاجر علي الا ينفذ هذه العمليات:   1. خدمات القمار واليانصيب وما شابهها والمحظورة لدي البنك، والانظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية. 2. الجزاءات او الغرامات أيا كان نوعها او الأضرار او الخسائر او تكاليف تتجاوز السعر الاجمالي والتي لا يكون العميل فيها مفوض بصوره محدده عن طريق وسائل الدفع المالية الخاصة بالبنك. 3. عمليات البيع المرتبطة بأسماء تجاريه مختلفة عدا ما هو موضح في هذه الاتفاقية والسجل التجاري المرتبط بها. 4. في حال علم التاجر ان العميل يقوم بإعادة بيع المنتجات. 5. اي عملية تمثل خرقا للنظام او التشريع او لائحة والمعمول بها المملكة العربية السعودية. 6. تواجد البطاقة فعليا في محل التاجر كما تم إيضاحه مسبقاً. 7. التبرعات, المنح, او الشيكات او النقد او ما يشابه النقد.   بالإضافة لما ورد أعلاه فإن التاجر يقر ويوافق انه سوف يعرض بضاعة وخدمات ضمن الإطار المحدد في السجل التجاري والتي تم الاتفاق عليها حين توقيع هذه الاتفاقية, وفي حال رغبة التاجر ببيع أصناف خارج عن ذلك فعليه إخطار البنك كتابيا قبل ذلك لأجل عمل الية الموافقة من قبل البنك. كم يحظر على التاجر بيع أصناف يسهل استردادها نقدياً مثل الذهب, المجوهرات والساعات الثمينة وغيرها الا إذا اعطى تفويض صريح للبنك. كما يشمل ذلك البضائع ذات القيمة العالية كالدراجات النارية, السيارات والقوارب وغيرها, حيث تصنف هذه البضائع ضمن السلع عالية المخاطر وقد ينتج عن عدم التقييد بالأنظمة والإجراءات التي تحكم العمليات عالية المخاطر الواردة في هذه الاتفاقية الى التبليغ ضد التاجر من قبل البنوك المصدرة الأخرى وقد يصل الى انهاء العلاقة مع التاجر.  **6.3 صفحة طلب العميل**  يشترط على التاجر تقديم كافة الارشادات على صفحته على الانترنت بحيث تكون ظاهرة وواضحة للعميل محل الطلب ليتم الحصول على كافة المعلومات والتفاصيل من العميل قبل ارسال الصفقة الى البنك للحصول على تفويض:   1. يجب على العميل ان يكون قادرا على كتابة رقم البطاقة كاملا (16 رقما على الأقل) كما يجب بعد ادخال رقم البطاقة من قبل العميل ان تظهر شعار البطاقة المستخدم في عملية الدفع (مدى/فيزا/ماستر كارد) توافقا مع تعليمات مصدر البطاقة. كما يجب ان لا تكون صفحة التاجر قادرة عل الاحتفاظ بأي معلومة تخص بطاقة العميل المستخدمة في صفحة إتمام الطلب الدفع. 2. يسمح للتاجر بالاحتفاظ بسجلات الطلبات بما في ذلك ارقام بطاقات التي استخدمت في عملية الطلب وذلك لتمكين حصول معلومات التسويق او برامج الولاء وفي هذه الحالة يجب علي التاجر عمل جميع ترتيبات الحماية والحفاظ علي سرية المعلومات وينطبق في حاله استخدام التاجر تقنية تاجر مضيف (Hosted Merchant -PCI required) 3. يجب على التاجر القيام بالتطويرات اللازمة ان لزم الامر والتذكير بالرقم الشخصي PIN إذا قام البنك بإخطار التاجر بقابلية قبول رقم تعريف شخصي PIN من العملاء وفي تلك الحالة يجب الربط بطبقة المأخذ الامن (SSL secure socket layer) وتتمثل هذه الحالة من الربط باستخدام تقنية تاجر مضيف. قد يصدر البنك المركزي او المؤسسات المصدرة للبطاقات تعليمات تتعلق بفرض طبقات امنية أخرى ولذلك يجب على التاجر ان يكون النظام المستخدم لديه قابلا لاي تغيير قد يحدث او تعليمات تصدر. 4. يجب تذكير العميل بتاريخ انتهاء البطاقة بالصيغة المعروفة MM/YY كم ينبغي ان يكون الاسم المدرج في حقل الاسم كما هو ظاهر في بطاقة العميل, كما يجب ان تكون تكلفة المشتريات بالريال السعودي. 5. يجب على التاجر ان يتم طلب كافة المعلومات المتعلقة بموقع ايصال البضاعة للعميل حيث يشمل عنوان المنزل واسم الشارع. كما يجب على التاجر اخذ كافة بيانات الاتصال لمستلم الطلب (الاسم ورقم التواصل). كما يفضل لضمان ايصال المشتريات للعميل محل الطلب ان يطلب التاجر رقم الهوية\الإقامة و/او استعمال رقم البطاقة المستخدمة في الدفع كإثبات صحة وموثوقية التوصيل، وفي حال اختيار العميل استلام الطلب من قبل شخص اخر، يجب ان يكون موضح في صفحة التأكيد والدفع التي ادخلها العميل. كما ينبغي علي التاجر ان يستبين من العميل في حال توفر وقت مفضل لتسليم الطلب, هذا يساعد على توثيق ايصال المشتريات للشخص المعني بالطلب 6. يتعين علي التاجر الحصول على كافة المعلومات المهمة من حامل البطاقة على سبيل المثال، رقم البطاقة, اسم حامل البطاقة كما هو ظاهر علي البطاقة, تاريخ انتهاء البطاقة بصيغة شهر\سنة ورمز CVV\CVC الموجود على ظهر البطاقة. 7. يجب أن يكون لدى التاجر مربع اختيار مع بيان يشير إلى ما يلي: "أوافق على الشروط والأحكام وسياسة الاسترداد والإلغاء" ليختارها العميل لقبول البيان قبل الاستمرار في إجراء عملية الدفع. يجب أن يحتوي البيان على روابط لصفحات الوثائق المذكورة.   **6.4 المصادقة على موقع/تطبيق التاجر قبل الربط والمتطلبات اللازمة**  لغرض ضبط اجراءات خدمة الدفع الالكتروني, قد يقوم البنك بزيارة موقع/ تطبيق التاجر للتأكد من توافر المتطلبات الأساسية والتي يجب تطبيقها من قبل التاجر قبل انشاء الموافقة وحدوث الربط الالكتروني:   1. يجب علي التاجر توضيح واثبات تقيده بالترتيبات الأمنية اللازمة لتشغيل موقع/تطبيق على شبكة الانترنت. وهذا يشمل الأمن المادي للموقع/التطبيق, توافر الترتيبات الامنية الالكترونية اللازمة, على سبيل المثال وليس الحصر, تشفير معلومات البطاقة. كما يجب على التاجر تدريب الموظفين لديه على كيفية التعامل مع مثل هذه البيانات ويشمل ذلك تشغيل الارتباط ب SSL كما يجب ان يثبت التاجر بأن موقعة على شبكة الانترنت قابل للتطور لاستعمال التواصل مع جهاز SET Connectivity في حال فرض البنك المركزي او مؤسسات البطاقات الائتمانية ذلك. 2. ان تكون اعمال التاجر مفهومة وكما هو مرخص في السجل التجاري المعمول به في المملكة العربية السعودية كما يجب على التاجر ان لا يعرض بضائع يعتبرها البنك محظورة كما تم ايضاحها في هذه الاتفاقية. 3. ان يستعمل التاجر برامج تتوافق مع بوابة الدفع الالكتروني الخاصة بالبنك وان تكون مصممه من قبل شركات برامج مرموقة ومعترف بها مع استيفاء متطلبات موقع الانترنت والمذكور ة في هذه الاتفاقية 4. يجب علي التاجر ان يثبت ويضمن ان لديه خطه وسياسة واضحة لنظام الملفات وانه سوف يستمر في تخزين معلومات الطلب والتخزين الخاصة بالعملاء لديه في مكان آمن لفتره كافيه وذلك لخفض مسؤوليته عن الرسم التعويضي الذي يستند على عدم تسليم الاصناف او طلب صوره من المستندات.   كما يشترط على التاجر أن يكون المحتوى التالي مذكور بوضوح على صفحة موقعه على الانترنت أو تطبيقه على الهاتف المحمول: 1. اسم الكيان القانوني للشركة. 2. وصف للمنتج أو الخدمة المراد بيعها. 3. شرح لكيفية حدوث عملية الدفع، على سبيل المثال الشراء المباشر أو من خلال الاشتراك. 4. معلومات التوصيل. 5. سياسة الاسترداد والإلغاء. 6. ذكر الأطراف الاخرى المشاركة في تقديم الخدمة أو المنتج. 7. ذكر القوانين السارية ذات صلة.  **6.5 ضمانات التاجر**  1. يؤكد التاجر ويقر ان هذه الاتفاقية تشكل التزاما قانونيا ملزما للتاجر وقابل للتنفيذ طبقا لشروطها واحكامها.  2. ان التاجر مرخص له حسب الاصول والي الحد والمدى الذي يشترطه القانون لمزاولة الاعمال.  3. يضمن التاجر انه إذا كان هيئه اعتباريه فقد تم تأسيسها حسب الاصول ولها سمعه طيبه محل التأسيس وله سلطه وصلاحيات لتصريف الاعمال التي يستعمل لها نظام الدفع الإلكتروني التابع للبنك. كما انه له كافة الصلاحيات والسلطات القانونية للإبرام هذه الاتفاقية وتأدية واجباتها والتزاماتها.  4. جميع المعلومات والمستندات المتعلقة بالتاجر والتي تم تقديمها الى البنك فيما يتعلق بطلب التاجر ان يقدم البنك خدمات او عدا ذلك ما يتصل بالتقديم المستمر والمتواصل لتلك الخدمات من قبل البنك, هذه المعلومات والمستندات صحيحه ودقيقه عند تقديمها وتظل صحيحه ودقيقه في جميع الجوانب الهامة ولم يحذف او يسقط منها اي حقيقة او واقعه. وفي حال التغير يجب علي التاجر اخطار البنك خطيا باي تغييرات او خطا في المعلومات على وجه السرعة.  **7. مسئوليــات البنك**  يقوم البنك ببذل أفضل الجهود لما تقتضيه مصلحه التاجر:   1. توافر الخدمة على مدار الساعة باستثناء حالات الصيانة او القوة القاهرة او اخري خارج سيطرة البنك. 2. لن يقوم البنك بإفشاء معلومات التاجر للغير الا بموافقه التاجر. 3. يحذر البنك التاجر من استخدام الشبكات العامة الغير موثوقة او الغير معروفه ولا يتحمل البنك مسؤولية اي خلل او خرق أمنى يتعرض له التاجر من استخدام هذه الوسائط. 4. في حال تعطل الخدمة فان البنك يقوم بكافة التدابير التي من شانها اعاده الخدمة او جزء منها في حال حدوث اي خلل تقني او غيره.   **8. حدود المسؤولية**   * 1. يقوم بنك الرياض بكافة الجهود اللازمة لتقديم خدمة الدفع بالإنترنت بطريقه امنه وموثوقة وسيتم عمل كافة الجهود اللازمة للتعاقد مع أطراف ثالثه موثوقة بشأن المنتجات والخدمات المستندة للدفع بالإنترنت.   2. بغض النظر عما سبق فان بنك الرياض لا يضمن او يؤكد ان يكون الدفع بالإنترنت خاليا من اي تقطع او تعويق او خاليا من الاخطاء وعليها فان البنك لن يكون مسؤولا عن الاضرار او الخسائر او التكاليف او الالتزامات اي كان نوعها وسبب تكبدها. كما لن يكون البنك مسؤولا تجاه التاجر عن اي اضرار خاصه او تبعيه او غير مباشره او طارئه او جزئيه او غير ذلك بصرف النظر عن فشل البنك في تقديم خدمات الدفع بالإنترنت حسبما مبين في هذه الاتفاقي حتى لو كان البنك مدركا لعواقب هذا الفشل. وعليه فان التاجر يوافق على ان البنك لا يتحمل اي مسؤوليه في جميع اوقات الانقطاع او وقوع الخطأ الغير مقصود في نظام الدفع بالإنترنت.   3. لن يكون البنك مسؤولا عن اي صفقات منطوية على غش واحتيال او غير لم يتم التفويض بشأنها والتي يقوم بها العملاء عن طريق النظام الدفع بالإنترنت كيفما كانت او عن اي صدرت. كما لن يكون البنك مسؤولا عن تزويد نظام الدفع بالإنترنت باي وسائل لاعتراض او منع صفقات منطوية على غش او احتيال او غير مخولة\مفوضه.   4. يلتزم البنك بتحويل المبالغ المستحقة للشركة بشكل يومي ضمن الإطار الزمني المحدد للتسويات (48 -72 ساعة).  1. البنك غير مسؤول عن فقدان البيانات خلال مرحلة العبور ويشمل على سبيل الذكر دون الحصر مرحله العبور والانتقال بين التاجر, البنك او اي مؤسسه مصدره للبطاقات.   **9. التزامات التاجر:**   1. يجب على التاجر الامتثال لأي تغييرات في القواعد أو الإجراءات الخاصة باستخدام نظام الدفع عبر الإنترنت والذي قد يفرضه البنك وسيكون ذلك بموجب إخطار كتابي قبل ثلاثين يومًا. 2. يوضح التاجر البطاقات المقبولة على الموقع الإلكتروني وصفحة الدفع. يحتاج التاجر إلى الامتثال لشعار العلامة التجارية وذلك وفقًا للمتطلبات المنصوص عليها في أحدث إرشادات العلامة التجارية المنشورة. 3. يجب ألا يفرض التاجر أي رسوم إضافية على العملاء عند إجراء معاملة التجارة الإلكترونية بخلاف مبلغ الدفع الذي يعرضه التاجر، ويحظر أي رسوم إضافية. 4. يلتزم التاجر بجميع القوانين على النحو المنصوص عليه من قبل المملكة العربية السعودية وأن قوانين المملكة العربية السعودية تحكم هذه الاتفاقية أيضًا، كما يلتزم التاجر أيضًا بجميع القوانين السارية على أنشطة الأعمال التجارية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الصادرات والواردات والجمارك والترخيص وغيرها. 5. لن يطلب التاجر حدًا أدنى لمبلغ معاملات التجارة الإلكترونية لقبول بطاقة مدى صالحة. 6. سيوفر التاجر للبنك عنوان URL للعمل الذي ينوي التاجر دمجه مع نظام الدفع عبر الإنترنت مع إمكانية الوصول في جميع الأوقات إلى جميع مناطق عنوان URL؛ 7. يقوم التاجر بإبلاغ البنك فورًا عند أي تغيير أو تغيير متوقع في عنوان URL، وعند أي تغيير جوهري في المحتوى أو الخدمات المقدمة. 8. سيقوم التاجر بدمج عنوان URL الفردي المنصوص عليه في صفحة التوقيع. 9. يجب أن يدعم التاجر 3D Secure ويحصل بشكل فعال على مصادقة 3D Secure للمعاملة 10. يجب على التاجر ربط التحقق الثلاثي في العمليات المتكررة. 11. يجب أن يتأكد التاجر من أن السياسات المتعلقة بمعاملات الدفع المتكررة معروضة بوضوح قبل إتمام المدفوعات، بما في ذلك عمليات الإنهاء. 12. يجب أن يعرض التاجر مبلغ المعاملة المستخدمة في رسالة التفويض حيث يجب أن يتطابق مع قيمة شراء حامل البطاقة، كما يجب أن يتضمن أي رسوم إضافية مثل التغليف والتأمين. 13. يجب على التاجر عدم استخدام قناة قبول التجارة الإلكترونية لأي عمل آخر وفقط لمعاملات التجارة الإلكترونية المرتبطة مباشرة بنوع العمل الموضح في رقم السجل التجاري للتاجر كما هو مذكور في هذه الاتفاقية. 14. يجب على التاجر توفير سلع و / أو خدمات التاجر لحامل البطاقة الذي يقوم بتنفيذ معاملة التجارة الإلكترونية بالأسعار المحددة للتاجر، دون فرض أي رسوم إضافية أو رسوم خاصة أو رسوم إضافية لمعالجة معاملات التجارة الإلكترونية. 15. يجب ألا يقدم التاجر أي ضمان أو إقرار من أي نوع فيما يتعلق بالسلع و / أو الخدمات التي يقدمها التاجر والتي قد تلزم المشتري بالمسؤولية بأي شكل من الأشكال. 16. تعويض المشتري عن أي مسؤولية تنشأ عن أي نزاع مع حامل البطاقة فيما يتعلق بالسلع و / أو الخدمات المشتراة عن طريق معاملة التجارة الإلكترونية. 17. عندما يقرر حامل البطاقة عدم قبول الخدمة أو البضائع للحصول على بيانات اعتماد الملف - معاملة التاجر التي بدأها التاجر أو بيانات اعتماد معاملة التجارة الإلكترونية الخاصة بملف CIT، يجب على التاجر بدء معاملة تفويض مسبق باطلة، لإلغاء معاملة التفويض المسبق الأصلية. 18. يجب ألا يفرض التاجر على حامل البطاقة دفع أي جزء من الرسوم التي قد يكون التاجر مسؤولاً عن دفعها بموجب هذه الاتفاقية، سواء كانت زيادة في الرسوم أو غير ذلك، أو دفع أي رسوم مالية معاصرة فيما يتعلق بمعاملة التجارة الإلكترونية التي تكون فيها البطاقة مستخدمة. 19. يوافق على أنه سيكون مسؤولة دائمًا عن تصرفات موظفيها فيما يتعلق بإدارة معاملات التجارة الإلكترونية. 20. تحمل مسؤولية التخزين الآمن لجميع إيصالات معاملات التجارة الإلكترونية لمدة عامين بعد تاريخ المعاملة. قد يؤدي عدم تزويد البنك للمستندات المطلوبة (في شكل إلكتروني) في موعد لا يتجاوز 7 (سبعة) أيام عمل بعد استلام هذا الطلب إلى إعادة الرسم التعويضي لمعاملة التجارة الإلكترونية، ويتعين على البنك الحق في الخصم من حساب التاجر بالمبلغ الكامل لمعاملة التجارة الإلكترونية المعنية. 21. يجب على التاجر التأكد من أن البنك على علم بأي تغييرات (الهاتف، رسائل البريد الإلكتروني، الأشخاص المسؤولين، إلخ) فيما يتعلق بالعمليات اليومية لقناة قبول التجارة الإلكترونية. 22. يجب أن يفهم التاجر قدرة معاملة الاسترداد ويجب أن يكون التاجر على دراية بالمخاطر المرتبطة باستخدام وظيفة استرداد الأموال (إذا تم تنشيطها). 23. يجب على التاجر الذي يقدم المبالغ المستردة الكاملة أو الجزئية القيام بذلك فقط لغرض إضافة رصيد إلى حساب حامل البطاقة للبضائع المرتجعة أو الخدمات الملغاة أو تعديل السعر المتعلق بعملية الشراء الأصلية. 24. يجب على التاجر الإفصاح عن سياساته المتعلقة بالإرجاع والمبالغ المستردة بتنسيق واضح ومرئي على عنوان URL لموقع الويب الخاص بالتاجر وصفحة الدفع. 25. يجب على التاجر الذي يقدم المبالغ المستردة الكاملة أو الجزئية لمعاملات التجارة الإلكترونية ألا يعيد المبلغ إلى عملائه من خلال أي قناة (قنوات) غير قناة قبول التجارة الإلكترونية. 26. يجب على التاجر أن يُدخل بعناية في جدول معلومات التاجر اسم تاجر يتعرف من خلاله حاملو البطاقات على علامته التجارية، وهذا سيساعد في تقليل النزاعات وعمليات رد المبالغ المدفوعة الناتجة عن أسماء التجار غير المعروفة. 27. يقر التاجر بأن عدم الامتثال لالتزامات التاجر (الأقسام 9) سيعوض البنك المستضيف بالكامل من وضد جميع الإجراءات والمطالبات والخسائر والرسوم والتكاليف والأضرار التي قد يتكبدها المستحوذ أو يتكبدها نتيجة عدم امتثال التاجر لهذه المتطلبات.   **10. متطلبات الموقع الالكتروني وتطبيق الجوال الخاص بالتاجر:**  يشترط على التاجر على الأقل أن يكون المحتوى التالي مذكور بوضوح على صفحة موقعه على الانترنت أو تطبيقه على الهاتف المحمول.  لإثبات أن موقع أو التطبيق الخاص بالتاجر يفي بالمتطلبات أدناه، يجب مشاركة عناوين URL إما لموقع المباشر أو الموقع الاختباري مع البنك للتحقق منها.   * **الشروط والأحكام**   يجب أن تتضمن الشروط والأحكام ما يلي:   * اسم الكيان القانوني للشركة. * وصف للمنتج أو الخدمة المراد بيعها. * شرح لكيفية حدوث عملية الدفع، على سبيل المثال الشراء المباشر أو من خلال الاشتراك. * معلومات التوصيل. * سياسة الاسترداد والإلغاء. * ذكر الأطراف الاخرى المشاركة في تقديم الخدمة أو المنتج. * ذكر القوانين السارية ذات صلة. * **الاشتراكات والفترات التجريبية المجانية**   بالنسبة للاشتراكات أو الإصدارات التجريبية المجانية، يجب استيفاء المتطلبات التالية:   * أثناء عملية الطلب، يتأكد التاجر من أن حامل البطاقة يعطي موافقته للحصول على خدمة الاشتراك. * يرسل التاجر إشعارًا إلكترونيًا للتذكير، مثل بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة، ورابط للإلغاء عبر الإنترنت قبل 7 أيام على الأقل من بدء المعاملة المتكررة إذا:   ⮘ انتهت فترة تجريبية أو فترة ترويجية أو العرض تمهيدي.  ⮘ تم تغيير الاتفاقية المتكررة. على سبيل المثال، السعر أو مدة الفاتورة.   * يجب أن تتضمن إيصالات المعاملات:   ⮘ طول الفترة التجريبية أو العرض التمهيدي أو الفترة الترويجية.  ⮘ مبلغ وتاريخ المعاملة الأولية حتى لو لم يكن هناك مبلغ مستحق.  ⮘ مبلغ المعاملات المتكررة اللاحقة.  ⮘ طريقة تتيح لحامل البطاقة إلغاء أي معاملات لاحقة بسهولة، على سبيل  رابط أو استخدام رسالة نصية قصيرة   * يجب أن يكون إلغاء مدفوعات الاشتراك متاحًا بسهولة للعملاء عبر الإنترنت. على سبيل المثال، توفير رابط إلى صفحة الإلغاء. * **سياسة الخصوصية**   يجب أن تصف سياسة الخصوصية ما يلي:   * البيانات التي يحتفظ بها التاجر. * البيانات التي يتم مشاركتها مع أطراف ثالثة. * سياسة ملفات تعريف الارتباط الخاصة بموقع التاجر. * **معلومات التسليم**   يجب أن تتضمن معلومات التسليم:   * الفترة التي يستغرقها العميل لتلقي المنتج أو الخدمة. * الدول التي يقوم التاجر بشحن المنتج إليها، إذا كان ذلك متاحا. * **سياسة الاسترجاع**   يجب أن توضح سياسة الاسترداد ما يلي:   * كيف يمكن للعميل استرداد أمواله مقابل منتج أو خدمة اشتراها من التاجر. * الطرق التي يمكن للعميل من خلالها إرجاع المنتج أو إلغاء الخدمة. * عملية إرجاع منتج أو إلغاء الخدمة. * **معلومات الاتصال**   يجب أن يكون عملاء التاجر قادرين على التواصل مع التجار إذا كانت لديهم أسئلة، وبالتالي يجب أن تتضمن معلومات الاتصال المعروضة على موقع أو التطبيق ما يلي:   * اسم الكيان القانوني. * عنوان البريد الإلكتروني. * رقم التواصل. * **معلومات عن عملية الدفع والسداد**   أثناء عملية الدفع والسداد، يجب أن يُظهر موقع التاجر على الانترنت بوضوح تفاصيل الشركة:   * اسم الكيان القانوني. * الاسم التجاري، إن وجد. * رقم تسجيل الشركة. * موقع الشركة.   يجب أن يكون لدى التاجر مربع اختيار مع بيان يشير إلى ما يلي: "أوافق على الشروط والأحكام وسياسة الاسترداد والإلغاء" ليختارها العميل لقبول البيان قبل الاستمرار في إجراء عملية الدفع. يجب أن يحتوي البيان على روابط لصفحات الوثائق المذكورة.  **11. الكشف عن السرية**   1. سوف يقوم البنك، خلال تنفيذ الخدمة, بالحصول على كافة التقارير والمعلومات بالتاجر ومالكيه المنتفعين ووكلائه وموظفيه (بيانات شخصية) لغرض الحصول على وتخزين هذه البيانات الشخصية وكشف هذه البيانات الشخصية إلى جميع المرتبطين والمنتسبين وشركاه التابعة والأطراف الثالثة التي يرى البنك بمحض تقدره أنها معقولة في التعامل لمعالجة طلب التاجر لخدماته ويشمل ذلك دون حصر الشركات التابعة للأطراف الثالثة الواقعة داخل المملكة العرية السعودية. 2. يقر التاجر بحساسية بيانات العميل ويشمل ذلك دون حصر أرقام حساب بطاقة الائتمان الخاصة بالعميل والاسم والعنوان وعنوان البريد الإلكتروني والمعلومات الشخصية. وقد وافق التاجر على أن يحتفظ بأي من تلك المعلومات الشخصية في مكان آمن بتقديم مستوى أمني يكون معقولاً لحماية تلك المعلومات ضد الكشف غير المخول، وضد السرقة أو سوء الاستعمال. وسوف يقوم التاجر فقط باستعمال تلك المعلومات للأغراض السليمة والصحيحة بموجب هذه الاتفاقية ووفقاً للقانون النافذ. وسوف يقوم التاجر بالتعويض ودحض الأذى عن البنك ضد أي خسارة أو مطالبات نشأ بسبب خرق التاجر. 3. يجوز للبنك أو التاجر بموجب طلب أو شرط من البنك المصدر للبطاقة أو المؤسسات المفوضة أن يقوما بكشف هذه المعلومات السرية. كما وافق التاجر أيضاً بموجب هذا على أن يقوم البنك بكشف تلك المعلومات السرية إلى مقدمي خدمة البوابة الإلكترونية وإلى المصدرين لبطاقته وإلى البنوك المصدرة إلى البطاقة وذلك بالقدر الذي يكون مثل ذلك الكشف ضرورياً لأن يقدم البنك خدماته إلى التاجر عن طريق نظام الدفع بالإنترنت 4. يقر كل من البنك والتاجر بأنهما قد يحصلان على معلومات عن أعمال وملكية وعمليات وعملاء والوضع المالي للآخر وأن هذه المعلومات وشروط هذه الاتفاقية تعد جميعها معلومات سرية وقد وافق كل من البنك والتاجر بالحفاظ عليها وعدم كشف سرية هذه المعلومات عن الآخر إلى أي طرف ثالث دون الحصول على موافقة خطية مسبقة. ولا تشمل هذه المعلومات السرية المعلومات التي تصل إلى منسوبي الطرفين التي تكون ملكاً عاماً أو المعلومات التي يتم نشرها على نحو صحيح وقانوني بصورة عامة وللجميع. 5. يقر التاجر ويتعهد بأنه سوف يلتزم بكافة الشروط والمتطلبات طبقا لتعليمات وأنظمة المملكة العربية السعودية كما يقر ويتعهد التاجر بان يلتزم بأية تعليمات متعلقة تصدر من البنك المركزي السعودي. 6. يوافق التاجر على إفشاء البنك وإفصاحه إلى السلطات التنظيمية والرقابية عن أي معلومات حول جميع تفاصيل معاملة (معاملات) الدفع و / أو أي حساب للتاجر فيما يتعلق بمعاملات التجارة الإلكترونية بغرض التحقيق الذي تجريه سلطات الرقابة المصرفية بشأن أي مطالبة أو نزاع من أي نوع فيما يتعلق بمعاملات التجارة الإلكترونية هذه إلى الأطراف المشاركة في مثل هذه المعاملات.   **12. مدة الاتفاقيــة وانتـهاؤها**   1. عند توقيع هذه الاتفاقية تصبح ساريه المفعول من قبل التاجر وتقبل من قبل بنك الرياض وتظل ساريه لمده لا تقل عن سنتين (2) ميلاديتين ويتم تجديدها بمده مماثله تلقائيا مالم يتم انهاؤها من قبل اي الطرفين قبل تسعين (90) يوما قبل وقف الاتفاقية بموجب اشعار خطي للطرف الاخر. 2. يحق لبنك الرياض انهاء او تعليق واجباته بموجب هذه الاتفاقية في اي وقت تصل فيه مبالغ الاعتراضات والقيود المدينة او نزاعات العملاء او الشكاوى الي الحد الذي يرى فيه البنك وفقا لتقديره انه ضار. 3. يجوز لبنك الرياض وفقا لتقديره إنهاء هذه الاتفاقية بموجب اشعار مدته ثلاثين (30) يوما في الحالات التي يعتبر فيها البنك بان اداء التاجر او موكله او الشركات التابعة له موضع شك. 4. الحالات التي يكون التاجر مشارك بطريقه مباشره او غير مباشره في انشطه قابله للشجب او غير قانونيه او مخالفه للأعراف على سبيل الذكر وليس الحصر الارهاب او مخالفة سياسة البنك. وعليها يحق للبنك انهاء الاتفاقية دون اشعار مسبق 5. حسب اقتضاء الحاجة، يحق للبنك او التاجر انهاء هذه الاتفاقية فورا بموجب اشعار كتابي للطرف الاخر إذا قدم الطرف الاخر عريضة افلاس او حكم عليه بالإفلاس او أصبح معسرا او تحت تصرف قضائي او ما في حكمه.   **13. التعويض:**   1. يوافق التاجر بموجب الاتفاقية ويتعهد بتعويض المستحوذ بالكامل من وضد جميع الإجراءات والمطالبات والخسائر والرسوم والنفقات والأضرار التي قد يتكبدها المستحوذ نتيجة أي احتيال أو خيانة للأمانة أو سوء سلوك (جنائي أو خلافًا لذلك) فيما يتعلق بمعاملات التجارة الإلكترونية من قبل التاجر أو وكيله أو موظفه أو المتعاقد، أو الاحتيال أو خيانة الأمانة أو سوء السلوك (الإجرامي أو غير ذلك) الذي يرتكبه طرف ثالث نتيجة لإهمال التاجر أو تقصيره، أو وكيله أو موظفه أو المتعاقد معه. 2. لا يجوز للتاجر تحميل البنك المسؤولية عن أي إجراءات أو مطالبات أو تكاليف أو نفقات أو أضرار أو خسائر، بما في ذلك الخسائر أو الأضرار اللاحقة، أو خسارة الأرباح، التي قد يتكبدها التاجر أو يتكبدها نتيجة لخلل أو انهيار العلاقة بين قناة قبول التجارة الإلكترونية. 3. إذا تم تنشيط وظيفة استرداد الأموال للتاجر على قناة قبول التجارة الإلكترونية، يوافق التاجر ويتعهد بتعويض البنك بالكامل عن جميع الإجراءات والمطالبات والخسائر والرسوم والأضرار التي قد يتكبدها المستحوذ نتيجة لهذه الوظيفة. 4. بغض النظر عن نوع البطاقة المستخدمة في قناة قبول التجارة الإلكترونية، تنص قواعد النظام على وجوب التحقق من صحة حامل البطاقة والمصادقة عليه باستخدام بروتوكول 3D Secure Protocol أو بروتوكولات مصادقة البطاقة والأمان المستقبلية والقابلة للتطبيق، من أجل إكمال معاملة التجارة الإلكترونية. عند عدم الحصول على هذه التفاصيل، يوافق التاجر بموجب هذا ويتعهد بالتعويض الكامل للمشتري و / أو مصدر البطاقة من وضد جميع الإجراءات والمطالبات والخسائر والرسوم والنفقات والأضرار التي قد يتكبدها المستحوذ أو يتكبدها نتيجة لذلك مثل هذا الفشل.   **14. القانون الحاكم وتسوية المنازعات**   1. تخضع هذه الاتفاقية لجميع الأنظمة السارية بالمملكة العربية السعودية، وفي حال حدوث أي خلاف ين الطرفين بخصوص هذه الاتفاقية يحل ودياً أولاً وفي حال عدم التوصل لحل تختص المحاكم واللجان السعودية بالنظر في ذلك الخلاف. 2. في حال وجود أي اختلاف بين النص العربي والنص الإنجليزي لهذه الاتفاقية، فإن النص العربي هو الذي يسود.   **15. التغيير:**  باستثناء ما هو منصوص عليه صراحةً في هذه الاتفاقية، فإنه يجوز للبنك تغيير أي شرط من شروط هذه الاتفاقية أو أي دليل إرشادي يقدمه المستحوذ إلى التاجر لأغراض هذه الاتفاقية أو أي جدول زمني أو شروط تكميلية أو ملحق تابع لهذه الاتفاقية، وذلك بإخطار التاجر. يجب تسليم هذا الإخطار على النحو التالي:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **نوع التغيير** | **طريقة الإخطار** | **الإطار الزمني** | | **استحداث رسوم** | كتابة أو إلكترونيا | ما لا يقل عن 30 (ثلاثين) يومًا قبل سريان التغيير | | **التغييرات في الرسوم الحالية** | كتابة أو إلكترونيا | ما لا يقل عن 30 (ثلاثين) يومًا قبل سريان التغيير | | **أي تغييرات أخرى على الشروط والأحكام** | كتابة أو إلكترونيا | ما لا يقل عن 30 (ثلاثين) يومًا قبل سريان التغيير، باستثناء الحالات التي يكون فيها التغيير الفوري مطلوبًا بموجب القانون المعمول به، وفي هذه الحالة سيتم إخطار التغييرات في موعد لا يتجاوز اليوم الذي يسري التغيير عليه | | | | This agreement is made on \ \ by and between:   1. Riyad Bank, Public Shareholding Company, Commercial Register No. (1010001054), P.O. Box 22622 Riyadh 11416, Tel. +966 11 4013030, National Address: 2414 Riyadh 13241-7279, [www.riyadbank.com](http://www.riyadbank.com) .   Hereinafter referred to as the "Bank".   1. ( ) an entity established and existing under the laws of the kingdom of Saudi Arabia with Commercial Registration No. ( ) , Unified Number ( ) and national address at ( )   Hereinafter referred as “Merchant” or “Company”.  Both Parties shall be collectively referred to as the “Parties” and individually as “Party”.  WHEREAS, the Merchant wants to utilize Riyad Bank Internet Payment System in accordance with the terms and conditions of this agreement, as set out below. Now, therefore, the Bank and the Merchant, each having a full legal capacity hereby enter into this agreement on the above-mentioned date and on the terms and conditions set forth herein.   1. **Definitions/Services** 2. Riyad Bank provides a secure internet-based data-capture and payments settlements system whereby a customer who interested in purchasing an Approved Product (as defined in clause 1.3 of this agreement) from the Merchant’s website/Application can purchase that Product with the Bank Card over the Payments System through the Internet provided by Riyad Bank. 3. By execution of this agreement, The Merchant’s agrees to utilize the Bank’s Interne Payment System in accordance with the terms set in this agreement and other instructions and regulations as provided by the Bank from time-to-time and related parties. The merchant may not use the Internet Payment System for transactions in which a Bank Card is physically present in the Merchant’s premises (as defined in clause 1.4 of this agreement) irrespective whether the owner of the card present or not in the merchant location. 4. An approved Product is a product or service: i. Offered for sale by merchant on its website URL Address contained on the signature merchant information’s page19 of this agreement and followed SAMA rules and regulations. ii. The Bank will endeavor to obtain an authorization from Card Issuing bank. iii. A Product or services not listed among the bank prohibited transactions categories (Refer to section 6.2). 5. The Bankcard is a Payment Card Supplied to a Customer form Card Issuing Bank for use of making a payments and transfers, the types of Bank cards which will be accepted by Riyad Bank for obtaining Authorizations from, are defined in the Terms of this agreement. 6. The Merchant will set his approved product at the Merchant (SAR) Prices including any special sales prices then in effect and will not discriminate between Bank’s Customer. All transactions including Authorizations and settlements will be in Saudi Riyal (SAR), unless otherwise agreed. The Merchant shall not split a Transaction amount under any circumstances whatsoever using the same Card. 7. The Merchant will integral with the Bank Internet Payments System into the Merchant website/Application in accordance to the instructions provided by the Bank to the customer who wishes to purchase an Approved Product can seamlessly purchase the product from Merchant URL Address. Once ordered, the customer will pay the merchant with an acceptable Bank Card for the respective order and receive the order once the merchant charges the purchase price of an approved product, the merchant trade name or similar wording will appear in customer Bank Statement. 8. The Merchant understands and agreed that prior using “Merchant Host/Direct integration” module; the merchant must be complaint with PCI DSS Certificate (refer to clause 1.8) by certified international organization, failure to provide the certificate in case the company utilizing this technology will lead to terminate the agreement between the parties. 9. PCI DSS is a Payment Card Industry Data Security Standards. A standard from the PCI Security Standards Council, developed to ensure financial data security standards. Of particular relevance to Merchants in respect of securing/protecting card holder data (card number, etc.). 10. “Recurring Transaction” means a Transaction for which a Cardholder grants permission for the Merchant to periodically charge the Cardholder’s Card for recurring goods or services. The first attempt is authenticated (3DS), while the subsequent payments may do not have to be authenticated. 11. “Mail Order/Telephone Transaction” allows the merchant to perform manual transactions use the Mail Order/Telephone Order (MOTO) option. This feature executed without proper verification (non-secure transaction). 12. “Bank” A regulated entity in the Kingdom of Saudi Arabia; licensed by Saudi Central Bank (SAMA) and certified by Saudi Payments. To engage in acquiring operations. 13. “Card Verification Method (CVM)| A method used to confirm the identity of the Cardholder (e.g., 3D Secure). 14. “Claim” A demand for payment generated from a Card Transaction that is disputed by a Cardholder or Merchant and submitted by the Issuer or Acquirer. 15. “Credential on File (COF)” A stored payment credential (i.e., Card information) that the cardholder has previously consented to store with the Merchant that can be tokenized by a Token Service Provider and stored with the Merchant for future use. 16. “Credential on File (COF) – Cardholder Initiated Transactions (CIT)” A Transaction where the Cardholder executes subsequent transactions without the need to re-enter Card information. Merchant had tokenized the COF information with their payment service providers /Acquirer in order to allow Cardholder to execute Transactions without re-entering Card information. 17. “Credential on File (COF) – Merchant Initiated Transactions (MIT)” Series of transactions, agreed to by the Cardholder, where the first transaction is initiated by the Cardholder and is always authenticated, while the subsequent transactions are initiated by the Merchant without the Cardholder involvement. There are two types of MIT: 18. Recurring transaction: An ecommerce Merchant has an agreement with a Cardholder that authorizes the Merchant to debit the Cardholder account automatically at agreed intervals for fixed or variable amounts. 19. Unscheduled transaction: An ecommerce Merchant has an agreement with the Cardholder that authorizes Merchants to debit the Cardholder account automatically when required (not at agreed intervals) for a fixed or variable amount. 20. “e-commerce Receipt” A Transaction record given to a Cardholder by a Merchant at the time of purchase, Refund, or other Transaction type bearing the details identified by the Acquirer for e-commerce Transactions. Merchant must store receipts in an electronic format (excluding Email or SMS format) in their systems. 21. “International Card Schemes” Includes Visa, and MasterCard. 22. “Issuer Bank” A regulated entity in the Kingdom of Saudi Arabia licensed by Saudi Central Bank (SAMA). The Issuer issues a Card to a Cardholder, and provides the authorization in connection with any Transaction effected using that Card. The Issuer assumes obligations to the relevant Cardholder. 23. Card” An electronic Payment Card that conforms to Schemes Rules and is capable of being processed by a Payment Device/virtual Payments. 24. Merchant” Company, firm, corporation, government body or other person who has a Merchant Account and an existing and on-going relationship with the Bank to allow a Cardholder using a valid Card to pay for goods and/or services, and has contractually agreed to accept the e-commerce acceptance channel as a method of payment at their virtual premises. 25. “Merchant Identifier (MID)” is a unique identifier given by the Bank to the Merchant. This MID uniquely identifies the merchant when a customer purchases a credit or debit card. The inactive merchant ID will be disabled if there have been no transactions for more than six months, and it will be deleted from the service after a year has passed since the last transaction. 26. “Merchant Account” The name that appears on the e-commerce Transaction receipt and the Merchant Account(s) relating to all e-commerce Transactions performed at the Merchant e-commerce Acceptance Channel. Refers to the bank account the Merchant holds with the Bank that is used for the purpose of settlement of e-commerce Transactions. All current Saudi Central Bank (SAMA) rules are applicable to the opening and maintenance of this account. 27. Payment Gateway (PG)” Is an entity that stores, processes, and/or transmits card information through card schemes switch on behalf of Acquirers. The PG has an agreement with Acquirers to offer Merchants virtual payments capability at their website for e-commerce payment transactions. 28. “Payment Technical Service Providers (PTSP)” Payment Technical Service Providers (PTSP) are entities that contract with an Acquirer to leverage Acquirer infrastructure and Acquirer compliance with schemes Operating Rules in order to provide e-commerce payment services to e-commerce Merchants, and contract with e-commerce Merchants to enable e-commerce payments. 29. “Refund” A Transaction initiated by a Merchant to return funds to a Cardholder in respect of a prior Purchase. 30. “Statement of Charges” A supplement to this Agreement listing Acquirer charges and fees, including but not limited to MSC, negotiated, and agreed to between Acquirer and Merchant. 31. **Obtaining and Authorization**     1. Prior selling an approved product to the customer the merchant must to request an “Authorization” via “the Bank’s Payments Gateway System, an authorization received is indicate that Cards Issuing Bank is authorized such a transaction to the merchant.     2. The Authorization request must include all pertinent information’s specified by Riyad Bank, including any sales taxes, shipping charges, VAT, insurance the advertised price of the transaction and sales price. Riyad Bank has the right to decline to provide authorization for any particular transactions for any reason whatsoever. (Refer to clause 6.2 and clauses 5.1 and 5.2)     3. An Authorization obtained from the Issuing Bank is valid only for limited number of days. The number of days is depending on Issuing Bank policy and the Local and International Schemes.     4. The merchant acknowledges that the receipt if an authorization for a particular transaction indicates only that, as of date of the authorization, The Card Issuing Bank has to believe that the credit/Debit Card of the customer card to whom the merchant request and authorization from 1. Has a sufficient credit with the Payment Card Issuer to pay the merchant. 2. Has being used within the Card’s valid Dates. 3. Has not being reported as stolen or lost. 4. Not an illegitimate copy of rightful owner’s Bank Card. 5. An authorization is not a guarantee that the person to whom the merchant delivered the Approved Product’s is the Cardholder’s, 6. nor is an authorization a representation from the Bank that the will not be a subject of Chargeback to the Merchant. (Refer to Clause 5)     5. Once Authorization has been issued for particular purchase, the merchant shall not request for settlement for the charge of purchase by instruction the Bank to “Capture” the transactions, until the date when any physical goods which are comprised in the purchase are shipped by the merchant, in case of non-physical goods or services, the arrangements have been made for the customer to receive the non-physical goods or services. The “Settlement” in this agreement means payment by the bank for respective merchant account number by deduct total sales price less any charges agreed in this agreement.     6. The merchant agrees that he will send automatically to the Bank instruction to “Capture” a transaction within the period obtained from issuing bank (refer to clause 2.3) after the goods or services have shipped and delivered to the customer.     7. Under no circumstances must the instruction to “Capture” the transaction be sent prior to obtaining an Approved Authorization alternatively sent “Capture Request” later than the obtained authorization period. The Merchant has to clearly stated on their website/ Application a clear process from send an authorization until attempting to deliver or shipped the goods or services. 32. **Payment to Merchant Account**     1. Subject to the terms and conditions of this agreement, the Bank will pay to the merchant for purchases that have “Captured” by the Bank, by crediting the payments to the Bank account designated by the merchant which opened at Riyad Bank. Payments will usually be initiated on every day including Holiday Period after the Capturer take a place. The Payments shall automatically pay to merchant account, less the agreed charges in this agreement. The Bank has the reserves the right to change the Payments method and shall notify the merchant prior the changes. Upon the termination of this agreement, the Bank will withhold an agreed balance up to (2) years and will be used to satisfy any Chargeback claims or other credit required after the termination.     2. The Amount Riyad Bank will pay the Merchant for any particular Approved transaction will be equal the total sale Price of such purchase minus Transaction Fees. The charges of processing fees are set forth in this agreement. Riyad Bank may change the Transaction Processing Fees from time to time upon thirty (30) Days written notice to the merchant. 33. **Fees Payable by the Merchant**   The merchant acknowledges and agrees on the following:   * 1. Upon execution of this agreement by the Merchant and acceptance of the Merchant applications by the Bank, the Merchant will pay and a non-refundable fee as “Set-up Fees” in the amount set forth on the terms of this agreement. The “Set-up Fees” is payable immediately upon Riyad Bank signing this agreement.   2. In addition to per transactions processing fees and Set-up fees clarified above, the Merchant will pay a “Monthly Fees” as demonstrated in terms and conditions of this agreement.   3. All Monthly Fees or other amounts due for the Bank from the Merchant will automatically debited for the account previously opened by the Bank on behalf of merchant. The bank reserves the right to debit owed amounts from any of merchant account if their insufficient balance in the main transaction processing account to cover outstanding balance owed.  1. **Chargeback**   5.1 A chargeback is a purchase which the bank has the right to receive reimbursement from the merchant for the total sale price of purchase. The merchant obligations under this agreement in which:   1. The merchant failed to obtain an authorization for a purchase in accordance with the term of sections hereof clause No. 2. 2. The merchant failed to provide an adequate response to a copy request from the bank for information pertaining to a purchase within 7 calendar days of the merchant receipt of copy request. 3. A purchase is alleged to have been accepted or requested improperly without customer authority. 4. The cardholder disputes the sale quantity or delivery of purchase/services or even the quality of goods and services (Clarified in this agreement). 5. The card issuing bank entitled to withhold payment to the bank under applicable law. 6. The merchant failed to comply with any terms or conditions of this agreement referring to a purchase of goods or services. 7. A purchase was in violation of any rule regulations law of any governmental agency. 8. Apple pay Visa transaction didn’t consider as secure transaction form the international institution “Visa”.   The merchant agrees for the period 2 years after the termination of this agreement, the merchant will be totally responsible for any and all chargeback and adjustment resulting from transaction pursuant of this agreement  **5.2 Delivery the Goods/Services**  In subject to reduce the occurrence of chargebacks in terms of delivering the goods or service to an unauthorized person, the merchant must engage into contract recognized and approved courier services. The Courier company will be responsible for the insurance of deliverance of the good or service from the merchant premises that is made to the rightful customer/cardholder’s who ordered originally or other person which the rightful person has stated in the original order request.  The contract between the merchant and the courier service company must dictate the delivery responsibilities. The merchant has to deal with courier services company that engaged in various internet activities. Most of the courier in the market has advance software packages that will automatically enable the address information to be sent directly to the courier when the order finalized and authorized by the Issuing Bank. Despite the Bank cannot warrant these software packages or alternatively the couriers that utilize it, to improve the customer services journey.  The merchant should include all needed information’s to cardholder, this include, but not limited:   1. Cardholder contact information’s (Phone No./Email). 2. Date and time once order take in place. 3. Order details, any conversation with the customer to facilitate tracking the goods\services and delivery. The merchant has to ensure that the customer should be provided with electronic receipt complaint with the normal standards via email/mobile, printout with the good if applicable. The merchant has to keep the record of the order forms and obtained proof of delivery to the shipping address which provided by the customer with the standards copies of receipt, due the possibility of referring in case of Chargeback received. The merchant must ensure that the delivering process on track to ensure smoothly deliverance to the cardholders. The merchant must educate the customer regarding the delivery process, as listed not limited: 4. When the items shall ship and provide a track code through Email/Mobile and other related details. 5. Estimated date of delivery with the capability to provide a real time. 6. The countries the merchant is delivering the product to, if applicable. 7. In case of split the shipment, the merchant has to demonstrate the process to deliver the product via email other communicate way to inform the cardholder. 8. All related details have to be pertaining to the customer delivery information. 9. The customer has to be updated of any delay or backordered items or even delay in delivery. Confirmation of delivery is important.   The Merchant can use the “Merchant Chargebacks Guide” document shared with the merchant during the signing of agreement as a reference to deliver the needed information in supporting their presentment of transaction in relation to the chargeback reason.  Satisfying the “Merchant Chargebacks Guide” requirements does not guarantee that the merchant will success in disproving the chargeback claim.   1. **General Requirements for the Bank**    1. **Customer Service**   The merchant agrees to provide a convenient means on its website for the customer to inquire about the sales quality, quantity, delivery or the refund exchange. The customer services must be clearly disclosed on the website. The website must include at least email or phone to interactive with the customer on their inquiry and provide a response to customer inquiry. When the refund is due to a customer, whether in whole/partial amount, the merchant will offset a purchase with the appropriate credit to the customer. The merchant not to issue a credit to customer directly in the form of cash or by credit other card other than the card utilized in initial purchase. the merchant must also not to issue a refund that was originally paid in cash. The merchant agrees to disclose on its website policies with respect to shipping, delivered, return, or refund exchange prior the completion of the purchase. The policies must unambiguously and prominently display in manner which the customer reasonably have been aware of prior complete the purchase as well as comply with the or exchange policies (Customer acknowledged prior proceed is Preferred).  A refund will be initiated by the merchant by logging in the Gateway System and utilize the previous obtained customer order number to initiate part or whole amount refund. The merchant responsible to take the necessary steps to have the goods returned or offer exchange policy if the refund is made.  **6.2 Prohibited transactions**  The merchant agrees and acknowledged the following transactions are prohibited by the bank for use on the Payment Gateway and the merchant agrees not to perform:   1. Gambling services, lotteries or similar service deemed prohibited by the bank 2. Penalties or fines of any kind damages losses or any other costs that are beyond the total sales price or any amounts for which a customer has not specifically authorized though the bank. 3. Sales made under a different trade name or business affiliation than that indicated on this agreement. 4. Goods that the merchant know that will be resold by the customer. 5. Any transactions that violates any law, ordinance or regulations within the Kingdome of Saudi Arabia. 6. The transaction which the cards is physically present in merchant location. 7. Donations, grants, cheque or cash equivalent.   The merchant acknowledges and agrees that he will only offer a certain category of products and/or services that are within his category and indicated in its Commercial Registration, which was agree in firs signing of this agreement. If the merchant subsequently requires offering other category of goods outside of the agreed merchant type, he must notify the bank in writing for initiate approval of different types of goods.  The merchant acknowledges and agrees that he will not offer to his customers goods that are easily redeemable in cash for instance, gold, jewelry, high value watches and accessories unless he has been given and explicit permission to do so by the Bank. Additional to high value items are not limited but include Moto bicycle, cars and boats and else. Failure to observe the rules of governing high-risk transactions may result in the merchant being reported to the Card Issuing Banks, imminent termination of merchant service.  **6.3 Customer Checkout Page**  The merchant must ensure that he offers the following prompts on the ordering web page to his customer so that the required information is obtained from the customer prior to sending the transaction to the bank for the authorization:   1. The customer must be able to input card no at least 16 digits in length, after input the Card Number form the customer, the card brand (mada/Visa/MC) that utilized for the payment process shall appear and align with the Card Issuing Bank and the schemes. The merchant website/software must not able to maintain any trace of card Number that a customer entered in the ordering page. 2. The merchant is allowed to keep records of orders including the Card Number used to initiate the order process to enable marketing as well as loyalty purposes. The merchant must use all necessary measure to keep such information confidential and within merchant premises. Applicable for integral by Hosted Checkout - PCI Required. 3. The merchant internet-based software must be capable of being upgraded to prompt for PIN if the bank advises the merchant the PIN based transaction will be accepted from the customers. The merchant also has to ensure at least SSL connectivity will be required (secure socket layer). The Central Bank and the international institutions may mandate additional layer of security such as Secure Electronic Transaction (SET) and thus, the merchant software must be capable of supporting SET at future date. 4. The customer must be prompted for the expiry date in MM\YY format and the name addressed in the card. The total amount shall display in SAR currency. 5. The merchant has to request all necessary delivery details such as home number and street name. The merchant has also request telephone number and contact name for delivery purposes. For authentication of delivery, the merchant must prompt the customer an Iqama or National ID or/and inputted card number as an authenticity of delivery to the right customer. If the delivery to another person, the customer has to demonstrate on delivery address before submit the order. The customer should be asked if there a preferred time of delivery this will assist to ensure the delivery to the right person. 6. The merchant requires to obtain important information from the cardholder such as PAN, cardholder name as displayed the card, expiry date on Month\Year format and CVV\CVC code on the back of the card. 7. The merchant must have a checkbox with the statement Indicating the following: “I agree to the Terms and Conditions and the Refund and Cancellation policy” for the customer to select in order to accept the statement before continuing to making their payment. The statement must have hyperlinks to the documents mentioned.   **6.4 Merchant website prior to affiliation and requirements**  The bank may visit the website/App in order to ensure the following requirements are in place within merchant premises prior issuing an approval which will enable the affiliation process to take place:   1. The merchant must demonstrate that he has complied with the Basic Security Measure of operating a website/App. This include Physical Security of the site; Electronic Security Measures are in place (Firewall as well as Encryption Technique to store cardholder information in case of Merchant Hosted) and the merchant has fully trained their staff on all aspects of Managing the Security of a website. This include operation of SSL connectivity. Also, merchant website/App is capable of being upgraded to use SET Connectivity if the Central Bank or Credit Card Institutions mandate it. 2. The merchant business clearly understood and as per the issued Commercial Registration in KSA and will not offered prohibited goods for sales as deemed by the Bank and mentioned in this agreement. 3. The merchant is using software that is compatible with the Bank Payment Gateway and the software designed by recognized software company which offers the requirements of the website. 4. The merchant demonstrates that he has and will continue to provide a filing system policy and procedure that enables all ordering delivery information on behalf of his customers to be stored in secure place to be able to minimize his labiality of chargeback which would be based on non-delivery of items or request copy of documents.   The merchant requires to have the following content clearly visible on their website/App: 1. The company’s legal entity name. 2. A description of the product or service for sell.3. An explanation of how payments happen, for example direct purchase or through a subscription. 4. Delivery information. 5.The refund and cancellation policy. 6. Mention of third parties involved in providing the service or product. 7. Mention of relevant governing law.  **6.5 Merchant Warranties**   1. The merchant represents and warrants that this agreement constitutes the valid and binding obligation of the merchant and enforceable against the merchant according to its closure and items. 2. The merchant is duly licensed to the extent required by the law to carry on the business. 3. The merchant represents and warrants that if it is a corporate entity. The merchant is duly constituted and in good standing in the place of its formation and has the corporate power to conduct the business for which it is using the Bank Internet Payments System. The merchant as well has full legal and corporate authority to enter into this agreement, to perform it obligations hereunder, and to carry on the business that is to give rise to purchase hereunder. 4. All information’s and documents concerning the merchant provided to the bank in connection with the merchant application for the provision of the services by the Bank or otherwise in connection with the continued provision of those services by the Bank was true and accurate in all materials respects and doesn’t omit any factor circumstance which would render such information inaccurate or misleading in any material respect, except to the extent that the merchant promptly and subsequently notifies the bank in writing of any changes or errors in such information of documentations. 5. **Bank responsibilities**   The bank shall do the best effort basis to ensure merchant interest:   1. ensure that the services are available around the clock except the maintenance, force majeure events and any other events beyond the control of the bank. 2. The bank shall not disclose the merchant information without consent of the merchant. 3. The bank warns the merchant from the potential threats of using public or unprotected and unknown networks the bank not liable for any hackings to such networks. 4. Take all measures to ensure that the service is promptly restored instance of failure or interruption. 5. **limitation of liability** 6. The bank will use prudent and reasonable efforts to provide the services of the internet payment system in a reliable manner and will use all reasonable efforts to contract with reliable this party for the product and services on which the internet payment system is dependent. 7. Notwithstanding the foregoing, however, the bank doesn’t warrant or represent that the internet payments system will operate without interruptions or be error free. The bank will not be liable to the merchant for damages losses costs or liabilities of any kind whatsoever suffered or incurred from internet payments system downtime or other failure of the internet payments system. In no event will the bank be liable to the merchant for any special. Consequential, indirect, incidental or punitive damages or otherwise, notwithstanding any failure of the bank to provide the services of the internet payment system as set in forth in this agreement, even if the bank aware of the consequences of such failure. The merchant agrees that the bank liability will be zero at all times pendent. 8. The bank will not be liable to the merchant for fraudulent or unauthorized transactions made by the customers through the internet payment system. Howsoever or whosesoever originated. The bank will have no responsibility to equip the internet payments system with the means to intercept or prevent fraudulent or unauthorized transactions. 9. The bank commits to transfer (settle) the client’s due amount on a daily basis within settlements work-cycle. (24-72 Hour) 10. The bank is not responsible for the loss of data during the transition phase, including but not limited to the transition between the merchant, the bank or any card-issuing institution. 11. **Obligations of the Merchant** 12. The merchant will observe and comply with any changes in the rules or procedures for use of the internet payment system as the bank may prescribe upon thirty days written notice thereof. 13. The merchant clarifies the acceptance cards on the website and checkout page. The merchant needs to comply with brand logo indicate in perspective schemes in accordance with the requirements set forth in the latest published Brand Guidelines. 14. The merchant must not surcharge any additional fees to customers when performing eCommerce transaction other that the checkout amount displayed by the merchant, any additional fees are prohibited. 15. The merchant will comply with all laws as laid down by the Kingdome and that the laws of the kingdom will also govern this agreement, the merchant as well comply with the all laws applicable to the merchant business activities including without limitation any export, import, customs, licensing and others. 16. The merchant shall not require a minimum eCommerce transaction amount to accept a valid mada card. 17. The Merchant will provide The Bank with working URL that The Merchant intends to integrate with the Internet Payment System and with access at all times to all areas of the URL; 18. The Merchant will inform The Bank immediately upon any change or anticipated change to the URL, and upon any substantial change to the content or the services provided. 19. The Merchant will integrate the single URL set forth on the signature page. 20. The merchant should support 3D Secure and effectively obtaining 3D Secure authentication for a transaction 21. The merchant must invoke 3DS during the initial Recurring Transactions. 22. Merchant must ensure that policies relating to recurring payment transactions is clearly displayed prior completion of payments, including processes for termination. 23. The merchant must display the Transaction amount used in the authorization message where it must match the value of the cardholder’s purchase, and it must also include any additional charges such as packaging, insurance. 24. The Merchant must not use the e-commerce acceptance channel for any other business and only for e-commerce Transactions directly associated with the type of business outlined in the Merchant Commercial Registration Number as stated in this Agreement. 25. The Merchant must supply the goods and/or services of the Merchant to the Cardholder who effects an e-commerce Transaction at the set prices of the Merchant, without imposition of any surcharge, special charge, or additional fees for processing e-commerce Transactions. 26. The Merchant must not make any warranty or representation whatsoever in relation to the goods and/or services supplied by the Merchant which may bind the Acquirer in liability in anyway whatsoever. 27. Indemnify the Acquirer against any liability arising from any dispute with the Cardholder regarding goods and/or services purchased by means of e-commerce Transaction. 28. Whenever the Cardholder decides not to accept the service or goods for a COF – MIT or a COF CIT e-commerce Transaction the Merchant must initiate a pre-authorization void transaction, to cancel the original pre-authorization transaction. 29. The Merchant must not enforce the Cardholder to pay any part of the fees which the Merchant may be liable to pay hereunder, whether an increase in fees or otherwise, or pay any contemporaneous financial charge in connection with the e-commerce Transaction in which the Card is used. 30. Agree that it will always be responsible for the actions of its employees in respect of managing e-commerce Transactions. 31. Assume the responsibility for secure storage of all e-commerce Transaction Receipts for a period of 2 (two) years after the Transaction date. Failure to provide the Acquirer with requested documentation (in electronic format) within, and no later than 7 (seven) Business Days after receipt of such request may result in the e-commerce Transaction being charged back to the Merchant, and the Bank shall have the right to debit the Merchant account for the full amount of the e-commerce Transaction in question; 32. The Merchant must ensure that the Bank is kept informed of any changes (telephone, emails, persons in charge, etc.) in respect of the day-to-day operations of the e-commerce acceptance Channel. 33. The Merchant must understand the Refund Transaction capability and the Merchant must be aware of the risks associated with the use of the Refund function (if activated). 34. The Merchant that provide full or partial refunds must do so only for the purpose of crediting a Cardholder account for returned merchandise, cancelled services, or a price adjustment relating to an original Purchase. 35. The Merchant must disclose their policies on Returns and Refunds in a clear and visible format on the Merchant website URL and the checkout page. 36. The Merchant providing full or partial Refunds for e-commerce Transactions, must not refund the amount to their customers through any channel(s) other than the e-commerce acceptance channel. 37. The Merchant must carefully input in the Merchant Information Table a merchant name by which cardholders recognize its brand, this will assist in minimizing the disputes and chargebacks resulting from unrecognizable merchant names. 38. The Merchant acknowledges that failure to conform to the Merchant Obligations (Sections 9) will fully indemnify the Acquirer from, and against, all actions, claims, losses, charges, costs, and damages which the Acquirer may suffer or incur as a result of the Merchant failure to comply with such requirements. 39. **Merchant Website and App Requirements**   The merchant requires to have the following content at minimum to be clearly visible on their website or mobile app.  To show that the merchant website or app satisfies the minimum requirements below, URLs to either the live website or a test deployment to be shared with the bank for verification.   * **Terms and conditions**   The terms and conditions must include:   * The company’s legal entity name. * A description of the product or service for sell. * An explanation of how payments happen, for example direct purchase or through a subscription. * Delivery information. * The refund and cancellation policy. * Mention of third parties involved in providing the service or product. * Mention of relevant governing law. * **Subscriptions and free trials**   for subscriptions or free trials, the following requirements to be satisfied:   * During the order process, the merchant to ensure the cardholder gives their consent to enter a subscription service. * The merchant to send an electronic reminder notification, such as an email or SMS, and a link to online cancellation at least 7 days before initiating a recurring transaction if: * A trial period, promotional period or introductory offer has expired. * The recurring agreement has changed. For example, the price or the billing period. * Transaction receipts must include: * The length of a trial period, introductory offer, or promotional period. * The amount and date of the initial transaction even if no amount is due. * The amount for subsequent recurring transactions. * A way to allow the cardholder to easily cancel any subsequent transactions, for example a link or using an SMS. * The cancellation of subscription payments must be easily accessible for online customers. For example, provide a link to a cancellation page. * **Privacy policy**   The privacy policy must describe the following:   * The data the merchant is storing. * The data which is shared with third parties. * The merchant website cookie policy. * **Delivery information**   The delivery information must include:   * The period it takes for the customer to receive the product or service. * The countries the merchant is delivering the product to, if applicable. * **Refund policy**   The refund policy must explain:   * How the customer can get their money back for a product or service they bought from the merchant. * The ways in which the customer can return the product or cancel the service. * The process of returning a product or cancelling the service. * **Contact information**   The merchant’s customers must be able to contact the merchants if they have questions, thus the contact information shown on the website or app must include:   * Legal entity name. * Email address. * Phone number. * **Checkout and payment process information**   During the checkout and payment process, the merchant’s website must clearly show the company's:   * Legal entity name. * Trading name, if applicable. * Company registration number. * Company location.   The merchant must have a checkbox with the statement Indicating the following: “I agree to the Terms and Conditions and the Refund and Cancellation policy” for the customer to select in order to accept the statement before continuing to making their payment. The statement must have hyperlinks to the documents mentioned.   1. **Confidentiality Disclosure** 2. In the course of applying for services, The Bank will collect reports and information pertaining to The Merchant and its beneficial owners, directors and/or agents (“Personal Data”) both from The Merchant and from independent sources. The Merchant hereby expressly authorizes The Bank, its employees and agents, to collect and store the Personal Data and to disclose the Personal Data to all such affiliates and third parties as The Bank in its sole discretion may deem reasonable and necessary in processing The Merchant's application for The Bank's services, including but not limited to affiliates or third parties located within the Kingdom of Saudi Arabia. 3. The Merchant acknowledges the sensitivity of a customer's data including, but not limited to, a customer's credit card account numbers, name, address, e-mail address, demographic and other personal information. The Merchant agrees to maintain any such personal information in a secure location in a manner that is generally considered by professionals in the Banking Computer Industry who deal with similarly sensitive personal information as providing a level of security that is reasonable and customary to protect information of that kind from unauthorized disclosure, theft, or misuse. The Merchant will only use such information for proper purposes under this Agreement and in accordance with applicable law. The Merchant will indemnify and hold harmless The Bank for any losses or claims arising out of The Merchant's breach. 4. The Bank or The Merchant pursuant to the request or requirement of the Card Issuing Banks or their authorized institutions may disclose confidential Information. The Merchant also hereby consents to The Bank disclosing such Confidential Information to its Gateway service providers and to its Card Issuing Banks insofar as such disclosure is necessary to provide The Merchant with The Bank services via the Internet Payment System. 5. The Bank and The Merchant each acknowledge that they may acquire information about the business, ownership, operations, customers and financial condition of the other and that this information and the terms of this Agreement are confidential. The Bank and The Merchant each agree that they will not disclose Confidential Information about the other party to any third party without obtaining prior written consent. Confidential Information does not include information in the public domain or information otherwise rightfully publicly disseminated. 6. The Merchant acknowledges that it will comply with all applicable regulatory and legal requirements under the laws and regulations of the Kingdom of Saudi Arabia, and the Merchant also acknowledges that whenever deemed applicable, the Merchant will comply with the Saudi the Merchant will comply with SAMA rules regulations. 7. The Merchant agrees and consents to the disclosure and release by the Bank to the banking authorities/regulators of any information on all the particulars of the payment Transaction(s) and/or any account of the Merchant relating to e-commerce Transactions for the purpose of an investigation being conducted by the banking authorities for any claim or dispute whatsoever in connection with such e-commerce Transactions to such parties that are involved in such Transactions. 8. **Term of termination of agreement** 9. This agreement will become effected when signed by the merchant and accepted by Riyad Bank in writing and will remain in full force for at least a minimum period of two (2) Gregorian years. The agreement shall be automatically renewed for and identical period unless terminated by either party upon ninety (90) days prior to cessation of the agreement by written notice to the other. 10. Riyad bank has the right to terminate or suspend its performance pursuant to this agreement at any time where the amount of the chargeback, credits or customers disputes or complains reach a level which the bank in its sole discretion deems detriments to Riyad bank. 11. Riyad bank may in its absolute discretion terminate this agreement upon thirty (30) days’ notice in the event that Riyad Bank considers that conduct of the merchant and or principles agent subsidiaries of affiliates in, in the opinion of Riyad Bank questionable 12. In circumstances where the merchant will have direct or indirect involvement in activities that are morally reprehensible, illegal or in contravention of the general policies of the bank including without limitation, the prohibited transactions set forth in this agreement, Riyad Bank will be entitled in its absolute discretion to terminate the agreement without notice. 13. The bank or the merchant have the right to terminate this agreement effective immediately upon written notice to the other party in event that the other party files a petition in bankruptcy or is adjudged bankrupt or becomes insolvent or is placed in the hands of receiver or the equivalent. 14. **Indemnity** 15. The Merchant hereby agrees and undertakes to fully indemnify the Acquirer from, and against, all actions, claims, losses, charges, expenses, and damages which the Acquirer may suffer or incur as a result of any fraud, dishonesty, or misconduct (criminal or otherwise) relating to e-commerce Transactions by the Merchant, its agent, employee, or contractor, or the fraud, dishonesty, or misconduct (criminal or otherwise) perpetrated by a third party as a result of the negligence or default of the Merchant, its agent, employee or contractor. 16. The Merchant shall not hold the Acquirer liable or responsible for any actions, claims, costs, expenses, damages, or losses, including consequential losses or damages, or loss of profit, which the Merchant may suffer or incur as a result of a malfunction or breakdown in the connection between the e-commerce Acceptance Channel. 17. If the Refund function is activated for the Merchant on the e-commerce acceptance channel, the Merchant agrees and undertakes to fully indemnify the Acquirer against all actions, claims, losses, charges, and damages that the Acquirer may incur as a result of this function. 18. Regardless of whichever type of Card is used at the e-commerce Acceptance Channel, Scheme Rules dictate that the Cardholder must be validated and authenticated using 3D Secure Protocol or future and applicable security and card authentication protocols, in order to complete an e-commerce Transaction. Upon failure to acquire these details, the Merchant hereby agrees and undertakes to fully indemnify the Acquirer and/or Card Scheme from and against all actions, claims, losses, charges, expenses, and damages which the Acquirer may suffer or incur as a result of such a failure. 19. **Governing Law and Dispute Resolution** 20. This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Kingdom of Saudi Arabia. In case of any dispute that may arise between the parties hereto with regard to this agreement or any matter that relates to it shall be settled amicably, and if not possible, the jurisdiction shall be held for the Competent Saudi Courts and Committees. 21. In case of discrepancy or conflict between the Arabic version and the English version, the Arabic text shall prevail. 22. **Variation**   Except where expressly provided otherwise in this Agreement, the Bank may change a condition of this Agreement or any Guide or Manual provided by the Acquirer to the Merchant for the purposes of this Agreement or any schedule, supplementary conditions, or annex to this Agreement, by giving the Merchant notice. Such notice shall be delivered as follows:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Type of Change** | **Method of Notification** | **Time Frame** | | **Introduction of a Fee or Charge** | In writing or electronically | At least 30 (thirty) days before the change takes effect | | **Changes to existing fees and charges** | In writing or electronically | At least 30 (thirty) days before the change takes effect | | **Any other changes to the Terms and Conditions** | In writing or electronically | At least 30 (thirty) days before the change takes effect, except for those occasions where earlier or immediate change is required under applicable law(s), in which case the changes will be notified no later than the day on which the change takes effect | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **تفاصيل مبيعات التاجر والموقع الإلكتروني** | |  | **Merchant Transactions and Website Details** | |
| عدد المعاملات الشهرية المتوقعة |  | | | Expected Monthly Transaction Volume |
| قيمة المعاملات الشهرية المتوقعة |  | | | Expected Monthly Transaction Value |
| متوسط حجم المبيعات |  | | | Average Sales Ticket Size |
| نوع المنتج / الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني/ تطبيق الهاتف المحمول |  | | | Type of Product/Services is Offered through the Website/Mobile Application |
| عدد سنوات العمل في الأعمال التجارية |  | | | Number of Years in Business |
| تاريخ التسجيل في "منصة الأعمال" |  | | | Registration Date in “Business Platform” |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **إدارة مخزون التاجر**  **) إذا كان التاجر يدعم توصيل السلع)** | |  | **Merchant Inventory Management**  **(If the merchant supports delivering goods)** | |
| يقوم التاجر بتوصيل السلع لخارج المملكة |  | | | Merchant Delivers Goods Outside the Kingdom |
| هل يمتلك التاجر تغطية تأمينية على عملية التوصيل |  | | | Merchant has Insurance Coverage for Delivery |
| تفاصيل شركة إدارة البريد /الشحن التي يتعامل معها التاجر |  | | | Details of Courier Management Company used |
| دليل على توصيل السلع (يفضل سجل 6 أشهر الماضية) |  | | | Proof of Goods Delivery (6 months history preferred) |
| إدارة مخزون التاجر |  | | | Merchant Inventory Management |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **معلومات التاجر** |  | | **Merchant’s information** | |
| اسم التاجر |  | | | Merchant Name |
| اسم المفوض بالتوقيع |  | | | Authorized Name |
| رقم السجل التجاري |  | | | Commercial Registration No. |
| الرقم الموحد |  | | | Unified Number |
| نوع الربط (الرجاء اختيار طريقة واحدة):  1) من خلال مزودي خدمات الدفع الالكتروني  2) الربط المباشر مع بوابة الدفع للبنك |  | | | Integration Type (Please select one option only):  1) Through PTSP (Payments Technical Service Provider)  2) Direct Integration with the Bank Payment Gateway (PG) |
| **معلومات الاتصال** | | **Contact information** | | |
| **مسئول الاتصال**  **Primary contact person** | **الرمز البريدي Postal Code** | | **ص.ب**  **P.O Box** | |
|  |  | |  | |
| **رقم الجوال**  **Mobile** | **رقم الهاتف Tel** | | **المدينة**  **City** | |
|  |  | |  | |
| البريد الإلكتروني) الاتصال الرئيسي) |  | | E-mail Address (Main Contact) | |
| البريد الإلكتروني (الفريق التقني) |  | | E-mail Address (Technical Team) | |
| البريد الإلكتروني (فريق العمليات) |  | | E-mail Address (Operation team) | |
| الموقع الالكتروني للتاجر URL)) |  | | Merchant Website (URL) | |
| النشاط التجاري |  | | Business Nature Activity | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **رقم حساب التجارة الالكترونية** | | **e-Commerce Account Number** | |
| رقم الحساب الرئيسي (الآيبان) |  | | Primary Account Number (IBAN) |
| رقم الحساب البديل (الآيبان) |  | | Alternative Account Number (IBAN) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **بيانات الخدمة** |  | | **Service Details** |
| **الشراء** | **التفويض/الحجز** | **Authorize / Capture** | **Purchase** |
| **العمليات المتكررة** | **MOTO\*** | **MOTO\*** | **Recurring Transactions** |
| **الاسترجاع والالغاء** | **عمليات الاعتماد**  **على الملف (COF)** | **Credential**  **on File (CoF)** | **Refunds & Voids** |
| **\* يجب على التاجر توقيع خطاب منفصل لتمكين العملية** | | **\*Merchant must sign a separate letter to fully enable the transaction** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رسوم الخدمة** |  | **Services charges details** |
| رسوم التأسيس | Waived | Set-up Fee (One-time deduction) |
| الرسوم الشهرية | 100 SAR | Monthly Charge |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **تفاصيل رسوم الخدمة على بطاقة مدى** |  | **Services charges details for mada card** |
| رسوم خدمة بطاقة مدى | 1% | mada Merchant Service Charge |
| ضريبة القيمة المضافة \*(%) | 15% | VAT\* (%) |
| تاريخ البدء بتقديم الخدمة (اليوم/الشهر / السنة) | / / | Date of Start (DD/MM/YYYY) |

\*Follows the VAT policy in the kingdom \*تتبع سياسة ضريبة القيمة المضافة في المملكة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **تفاصيل رسوم الخدمة على بطاقة الائتمانية** |  | **Services charges details for Credit Card** |
| رسوم ثابتة لكل عملية بطاقة ائتمانية | 1 SAR | Credit Card Per Transaction Flat Fee |
| رسوم خدمة البطاقة الائتمانية (%) | 2.25 % | Credit Card Merchant Discount Rate (%) |
| ضريبة القيمة المضافة\* (%) | 15% | VAT (%) |
| تاريخ البدء بتقديم الخدمة (اليوم/الشهر / السنة) | / / | Date of Start (DD/MM/YYYY) |

\*Follows the VAT policy in the kingdom \*تتبع سياسة ضريبة القيمة المضافة في المملكة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Merchant’s authorized signatory**  **المخول بالتوقيع من جهة التاجر** | **RM - Signature Verification**  **مدير العلاقة - المصادقة على توقيع التاجر** | **Sales Manager**  **مدير المبيعات** |
| الاسم  Name | الاسم  Name | الاسم  Name |
| التوقيع  Signature | التوقيع  Signature | التوقيع  Signature |

**هذه الاتفاقية تتضمن (21) صفحة, وبتوقيعنا على الصفحة الأخيرة نقر ونتعهد باطلاعنا على احكام وشروط هذه الاتفاقية والتنازل الغير مشروط عن التوقيع عن كل صفحة.**

**This document contains (21) pages, by executing this document and by signing the last page, we hereby agree and understand the terms and conditions set forth in this agreement without signing each page individually.**