

Joyalukkas Exchange

Licensed by 'The Central Bank of UAE'

Please read this document carefully before using this application. By accepting this means you have read, understood and acknowledged these terms and conditions. For your future reference, you can review these 'Terms and Conditions' on our websites www.joyalukkasexchange.com as well as on www.webremit.com

General Terms & Conditions

'Joyalukkas Exchange' have developed an internet-based money transfer platform, enabling its customers to undertake online remittances via mobile application. Joyalukkas Exchange is the sole owner of this mobile application and the website (<https://www.webremit.com>)

Whereas "We/Our" means Joyalukkas Exchange and "You/Yourself/User/Customer" means the registered customer of Joyalukkas Exchange.

These terms and conditions govern the terms under which you may use our mobile app and the services associated with it (Terms and Conditions with respect to different services provided in the mobile app is dealt separately but are read in conjunction with the General Terms and Conditions for online transfer). By accessing, registering with and using the services, you agree to be bound by the terms of the Terms and Conditions. If you do not wish to be bound by the Terms and Conditions, you may not access, register or use our services.

Terms & Conditions may change from time to time and 'Joyalukkas Exchange' reserves the right to amend the terms & conditions as fully or partially at its own sole discretion at any time.

For each transaction request, transfer rate, service fee and VAT charges will be applicable and displayed at the time of initiating a transaction. It is understood that you have agreed to the applicable rate & charges for the transaction.

Customer Obligations

As a condition of use, you hereby agree not to use our online remittance applications for any purpose that is illegal or prohibited by the law of 'The Central Bank', or any other purposes not reasonably intended by Joyalukkas Exchange. You also agree not to use our online application to:

- Communicate in an abusive or offensive manners
- Copying and distribution of any or all segment of this site and mobile application
- No activities are made using any automated systems (AI, Bots, Auto Robotics, etc.), neither any attempt will be made by you using any such robotic mechanism
- Attaching/uploading any virus/malware or spam contents
- Attempt to compromise the integrity of the system by any means
- Attempt or collecting any personal data/information from this website and mobile application
- Using our website and mobile application for any commercial purpose
- Disguise or impersonate another person to gain access or any other purpose whatsoever
- Use another person account/card details to make payment against the transaction request

- Attempting to alter or modify any content of his website and mobile application
- Divert the security measures (including login & authentication credentials) by any means
- Any other activities that may cause harm to the website or mobile application
- Post or transmit, or cause to be posted or transmitted any content that is libelous, defamatory, obscene, pornographic, abusive, offensive, profane or that infringes any copyright or other right of any person

Usage of the application

- You should be over 18 years of age and resident in the UAE with valid Emirates ID issued by EIDA
- Agree to visit any of the Joyalukkas Exchange branches with original valid Emirates ID for initial registration/profile modification/ beneficiary registration or modification, or can perform the E-KYC using the available services on our mobile app

Data Accuracy

- You should submit the transaction request only after verifying it
- It is your responsibility to ensure all the information encoded are accurate
- In case of any incorrect data (e.g.: beneficiary name, account number, transfer amount, etc.) will lead to the delay, rejection or will lead to the credit to wrong beneficiary
- Joyalukkas Exchange will transmit the transaction information as submitted by you without any alteration

You agree to notify Joyalukkas Exchange immediately in case of:

- Any unauthorized use of your account
- Any other breach of security
- Any unusual activity identified in your account

Login Credentials

- In case of existing customer of Joyalukkas Exchange, you can obtain your initial profile verification details (Customer Code/UIN, Loyalty Card No), which will be required while activation of your profile via online remittance portal
- By entering above information along with your registered mobile number, you could set up your login credentials and register for accessing our mobile app to start the services
- In the event of new customer, you can register your profile first using the E-KYC options available on our mobile app
- Multi-level user control been implemented through OTP (One Time Password) at different levels to ensure control on access and activity on the online application
- The user is responsible for the confidentiality and use of your login credentials and OTP. You must not share the login credentials and OTP with anyone. User would be responsible for all the activities conducted under their account and must ensure the safety of such credentials at all time
- Users agree to notify Joyalukkas Exchange immediately in case of any unauthorized use of their account, any other breach of security or any unusual activity identified in their account
- Login credentials should be changed at periodic intervals to protect from potential fraud attempts.

Joyalukkas Exchange Obligations

- Joyalukkas Exchange will register your profile only after verifying your identity as per our onboarding policy

- Joyalukkas Exchange will under no circumstances be liable for any loss that you may incur as a result of someone else using your password or access your account, either with or without your knowledge. It is your responsibility to safeguard your login credentials and devices in order to protect yourself.
- Joyalukkas Exchange reserve the right to block the customer profile without notice (Temporarily or permanent) if found to be involved in any attempt to potential fraud.
- Reasons for blocking the customer profile might not be disclosed if involved in attempted or confirmed fraud.
- Joyalukkas Exchange will take all possible efforts to resolve any matters arises for services with the concerned service provider. We have no liability as an agent towards any related services. The correspondent service providers will be fully liable for the completion of its service in accordance with its terms and conditions
- You agree that we shall not be responsible for any delay/ failure to execute or wrong execution of your remittance request, whether caused due to incorrect information provided by you or by acts of omission by any intermediary bank, war, riots, political or natural disaster, governmental or court orders, or any other similar circumstances. We do not warranty the functionality of the remittance facility or the accuracy, adequacy or completeness of any information related thereto
- The time frame for the transaction to reach the beneficiary account will depend upon the standard turnaround time as set by the beneficiary bank. If there is a delay in delivering the funds to the beneficiary due to unforeseen circumstances, you cannot hold Joyalukkas Exchange responsible. Joyalukkas Exchange provides no guarantee to the registered user (you) on the time lines mentioned in any way. The information, material, suggestions, displayed on the website are termed as content and we undertake no responsibility for any mistakes, omissions, inaccuracies, interruption, typographical errors, and incomplete transmission etc.

Fund Transfer

- You agree that all the payments made against the remittances are transferred from your own personal account/card only. Joyalukkas Exchange does not accept any payments made through third party accounts; and if found any, Joyalukkas Exchange reserves the right to cancel such transaction and also restrict the customer from any future online transactions
- Transaction once successfully submitted by the customer will be executed by the Joyalukkas Exchange when the payment is cited to the respective bank accounts of Joyalukkas Exchange
- You agree to defend, indemnify and held harmless Joyalukkas Exchange, and their directors, employees, contractors and agents from and against any and all claims, causes of action, damages, obligations, losses, liabilities, costs or debt, and expenses (including attorneys' fees and costs) and all amounts paid in settlement arising from or relating to the use of the website and mobile application but not limited to delays, delivery failures, and mistakes, as well as force majeure events or any other circumstances beyond our control
- You agree to accept all the charges and deductions that the intermediary bank or your beneficiary bank is charging against each remittance
- It is acknowledged by you that the payment gateway systems, internet transfer, correspondent/agent transfer depends on various electronic devices/ technology channels and there may arise possibilities of delays and snags in receipt/transmission of transactions
- Any refund or cancellation of the transactions will be subject to deduction of regular charges, taxes, back-end charges and settlement of any rate differences, if applicable
- Refund against the transaction to the sender will be provided only when we receive the confirmation from the correspondent service provider or agent

- It is mandatory for you to visit the branch (where your profile is registered) in order to claim the refund amount
- Sender will only use the service to send money to their beneficiaries or pay the utility bills that is related to the sender and not to pay for any third parties. You acknowledge that Joyalukkas Exchange has the right to reject such transactions which is misused in furtherance of fraudulent, illegal or prohibited activities
- Joyalukkas Exchange process all the transactions as per 'The Central Bank of UAE' regulations and other local & international federal laws.

Security

The customers shall take all reasonably practical measures to ensure that their mobile device from which the customer accesses our app is free of and adequately protected against any computer virus or other malicious software. Joyalukkas Exchange shall not be held liable or responsible for any loss or damage suffered by the customer as a result of any computer viruses, Trojan horses, worms, software bombs, malware or similar processes arising from the customer use of the platform on affected mobile devices.

Privacy & Data Protection

Joyalukkas Exchange gives utmost importance to the privacy and protection of customer data and transaction details. In the course of serving its customers, Joyalukkas Exchange receives, stores and transmits customer (your) information which is sensitive. Information like the customer's name, email ID, telephone number, and account related data are taken from customers by Joyalukkas Exchange in order to give services. All the details will be kept confidential by Joyalukkas Exchange to the fullest extent possible and consistent with the law.

We do not sell, trade, or otherwise transfer to outside parties your personally identifiable information.

Third-party links

Occasionally, at our discretion, we may include or offer third-party products or services on our mobile application. These third-party sites have separate and independent privacy policies. We therefore have no responsibility or liability for the content and activities of these linked sites.

We may collect your personal identification information with all personal details from you in a variety of ways, including but not limited to when you visit our branch and in connection with other activities, services, features or resources we make available on our site and mobile application and also any additional data that we are required by the law or by the requirement of our correspondent service provider or agents.

Users allow Joyalukkas Exchange to record user personal details and transaction details in the system for our KYC/due diligence and transaction monitoring purpose.

Our mobile application is scanned on a regular basis for security holes and known vulnerabilities in order to make your visit to mobile app as safe as possible. We use regular 'Malware Scanning'. Your personal information is contained behind secured networks and is only accessible by a limited number of people who have special access rights to such systems and are required to keep the information confidential. In addition, all sensitive/credit information you supply is encrypted via Secure Socket Layer (SSL) technology.

We have also implemented a variety of security measures when a user enters, submits, or accesses their information to maintain the safety of your personal information. All payment transactions are processed through a gateway provider and are not stored or processed on our servers.

We may collect non-personal identification information about you whenever you interact with our site and mobile application. Non-personal identification information may include the browser name, the type of computer, mobile device id, mobile operating system, geo location and technical information about your means of connection to our site and mobile application, such as the operating system and the Internet service provider's utilized and other similar information.

Joyalukkas Exchange collects and may use your personal information for the following purposes:

- To send periodic emails: The email address you provide will only be used to send you information and updates pertaining to your activities and alerts. It may also be used to respond to your enquiries and/or other requests or questions. If you decide to opt-in to our mailing list, you will receive emails that may include our news, updates, promotional campaign information, related product or service information, etc. If at any time you would like to unsubscribe from receiving future emails, we include detailed unsubscribe instructions at the bottom of each email or you may contact us via our site/mobile application
- To administer content, promotion, survey or other site features- To send your information you agreed to receive about topics we think will be of interest to you.
- To process transactions: We may use the information you provide about yourself when creating a transaction or any other activity. We do not share this information with outside parties except to the extent necessary to provide the service
- To improve our Site: We continually strive to improve our offerings based on the information and feedback we receive from you
- To personalize your experience: We may use information in the aggregate to understand how our customers as a group use the services and resources provided on our site
- To improve customer service: Your information helps us to more effectively respond to your customer service requests and support needs

Our websites (<https://www.webremit.com> & <https://www.joyalukkasexchange.com>) and mobile application may use "cookies" to enhance your browsing experience. Your web browser places cookies on their hard drive for record-keeping purposes and sometimes to track information about them. You may choose to set your web browser to refuse cookies or to alert you when cookies are being sent. If you do so, some features will be disabled that make your site experience more inefficient and some of our services will not function properly. However, you can still submit transaction request.

Payment Gateways

Joyalukkas Exchange utilizes multiple payment gateway services to ensure a seamless and hassle-free user experience for completing transaction requests.

- **Online Transfer (UAEPGS):** This payment gateway is supported by 'The Central Bank of UAE'. It allows our users to be routed directly to their bank's internet banking platform without leaving our app. Where users can login using their IB credentials and confirm the payment request.
 - **Warning:** Customers must use their own bank accounts to settle funds. Joyalukkas Exchange does not accept payments made through third-party accounts. If such

transactions are found, Joyalukkas Exchange reserves the right to cancel them and restrict the customer from any future online transaction.

- **Joyalukkas Exchange Payroll Card:** This payment mode is available to WPS Payroll Card holders of Joyalukkas Exchange. Here, the user will be prompted to select the card preset (i.e.: first six digit of their card) and enter the last four digit of their card in the next field. To use this service, customers must visit any Joyalukkas Exchange branch to register and activate their card for use on our mobile devices.
- **Pay At Branch:** This payment option allows customers to lock in the transfer rate and make the payment at the selected branch while creating the transaction request. Payment must be made within 4 hours of the request submission. If payment is not completed within 4 hours, the request will be voided.
- **Manual Bank Transfer:** This alternative payment method can be used if the customer is unable to complete the payment via existing PGS. By selecting this option, the customer must transfer the transaction amount to the Joyalukkas Exchange bank account via internet banking and enter the fund transfer reference number on the app to complete the payment. Joyalukkas Exchange will process the transaction request only after the funds have been received in our bank account. If the funds are not received within the same day before the cutoff time, the transaction will be voided.
 - **Warning:** Customers must use their own bank accounts to settle funds. Joyalukkas Exchange does not accept payments made through third-party accounts. If such transactions are found, Joyalukkas Exchange reserves the right to cancel them and restrict the customer from any future online transactions.
- **Debit/Credit Card:** This payment gateway is supported by Checkout.Com. It allows customers to settle their transaction using any debit or credit card issued by a domestic bank. Users will be prompted to enter their card information and the OTP received from their bank to confirm the payment. Once payment is confirmed, the transaction request will be automatically created.
 - **Warning:** Customers must use their own debit/credit cards to settle funds. Joyalukkas Exchange does not accept payments made through third-party cards. If such transactions are found, Joyalukkas Exchange reserves the right to cancel them and restrict the customer from any future online transactions.
- **AANI (Request to Pay):** The AANI payment gateway is an initiative by 'The Central Bank of UAE', powered by 'Al Etihad Payments'. It allows users to settle their remittance amounts with Joyalukkas Exchange in a few simple steps. When a user selects AANI (RTP) as a payment gateway, they will be prompted to enter the mobile number linked to their bank account on AANI. Users can also select other proxy identifiers, such as their Emirates ID or email ID, which are linked to their bank account. Once submitted, the user will receive a payment request notification on their bank's mobile app (enabled with AANI) or the AANI app. The user must authorize the payment to complete the transaction.
 - **Warning:** Customers must use their own bank accounts to settle funds. Joyalukkas Exchange does not accept payments made through third-party accounts. If such transactions are found, Joyalukkas Exchange reserves the right to cancel them and restrict the customer from any future online transactions.

Cancellation & Refund

- In the event where a transaction is rejected due to any reason (e.g.: invalid beneficiary details, account closed, etc.), JAE will notify customer about the same via multiple communication channel as applicable (e.g.: Email, SMS, Push Notification, Telephone, etc.) within 24 hours after the reconciliation
- Customer can visit the branch to collect the returned amount at any time, or
- JAE will arrange to return the money back to the customer's original mode of payment or to the customers UAE Bank Account via UAEFTS after establishing the ownership of account, within 24hours after obtaining confirmation from the customer

Disclaimer

Our mobile application is an online remittance service portal provided by Joyalukkas Exchange, subject to your compliance with the terms and conditions. Please read this document carefully before accessing or using the site and or our mobile application. By accessing or using the site or our mobile application, you agree to be bound by the terms and conditions. If you do not wish to be bound by these terms and conditions, you may not access or use our mobile application.

Access and usage of our site and mobile application, usage and the facilities are entirely at the risk of the registered user (you). If our mobile application is unable to complete the disbursement of the remittance payment to the beneficiary because of the incorrect account information provided, such as wrong or misspelt name, address, name of the bank, bank account number, or any other incorrect information, the registered user will be liable for any costs, fees, expenses and losses that our online remittance application would experience in returning the remittance payment, such as processing costs, losses arising due to exchange rate fluctuations, service charges, and exchange commissions.

Joyalukkas Exchange does not warrant that it is immune from hacking and unauthorized access that may impair the working of the website, even though our application adopts high security measures which are considered appropriate

The registered user (you) agrees to be bound by the content of this disclaimer as it may be amended by Joyalukkas Exchange from time to time.

Changes to this privacy policy

Joyalukkas Exchange has the discretion to update entire or a part of its Terms & Conditions at any time. We encourage you to frequently check this page for any changes to stay informed about how we are helping to protect the personal information we collect. You acknowledge and agree that it is your responsibility to review this privacy policy periodically and become aware of modifications.

Indemnity

It is your responsibility to ensure that you periodically update yourself on every occasion of your access or use of the service to review the Terms and Conditions for any updates. Unless otherwise specified by us, all such modifications in the Terms and Conditions shall take effect automatically and be binding on and from the day of such modification. By continuing to access or use of the service, you will be deemed to have agreed to accept and be bound by all the Terms and Conditions.

By accessing the service, you irrevocably authorize us to access all information you have provided in the mobile app. All information will be governed by the privacy policies of Joyalukkas Exchange. We shall be

responsible for all personal information provided to us and will deal with such information in accordance with our privacy policy.

You agree to defend, indemnify and hold harmless Joyalukkas Exchange, its subsidiaries and affiliated companies, Joyalukkas Exchange may assume the exclusive defense and control of any matter for which you have agreed to indemnify the Joyalukkas Exchange, and you agree to assist and cooperate in the defense or settlement of any such matters.

Termination

You can terminate your profile activation from our online remittance applications by visiting any of our branch along with valid Emirates ID and submitting your request or you can use the option available on our mobile app. Such termination will result in the deactivation of your accessibility to our online applications. Terminations are confirmed immediately, and you shall not be able to access it thereafter. However, in future if you need to activate your profile, you can simply do that by following the profile activation procedure

Joyalukkas Exchange reserves the rights to terminate your access from online remittance applications at its own sole discretion at any time.

Complaints

If you have any questions, queries, complaints or any suggestions, please contact us at 'CustomerCareUAE@joyalukkasexchange.com'

Governing Law and Jurisdiction

These Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with the federal laws of the United Arab Emirates and the laws as applicable in the Emirate of Dubai and you irrevocably submit to the exclusive jurisdiction of the Dubai courts.

Acceptance of Terms and Conditions

You hereby confirm that you have read, fully understand and accept all terms of the above Terms and Conditions.

Please note that your agreement will be accepted as the electronic equivalent to a hand-written signature and/or as an electronic signature as may be permitted under/by any applicable law.

جويالوكاس للصرافة

مرخصة من قبل "البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة"

يرجى قراءة هذا المستند بعناية قبل استخدام هذا التطبيق. بقبولك هذا يعني أنك قد قرأت وفهمت وأقرت بهذه الشروط والأحكام. للمرجعة المستقبلية، يمكنك مراجعة هذه "الشروط والأحكام" على مواقعنا www.joyalukkaseexchange.com وكذلك على www.webremit.com.

الشروط والأحكام العامة

"جويالوكاس للصرافة" قد طورت منصة تحويل أموال عبر الإنترنت، تُمكن عملائها من إجراء التحويلات عبر الإنترنت عبر تطبيق الهاتف المحمول. جويالوكاس للصرافة هي المالك الوحيد لهذا التطبيق والموقع الإلكتروني (<https://www.webremit.com>).

حيث "نحن/ملكنا" تعني جويالوكاس للصرافة و"أنت/نفسك/المستخدم/العميل" تعني العميل المسجل لدى جويالوكاس للصرافة .

تحكم هذه الشروط والأحكام الشروط التي يمكنك بموجبها استخدام تطبيقنا المحمول والخدمات المرتبطة به (الشروط والأحكام المتعلقة بالخدمات المختلفة المقدمة في تطبيق المحمول يتم التعامل معها بشكل منفصل ولكن تقرأ بالتزامن مع الشروط والأحكام العامة للتحويل عبر الإنترنت). من خلال الوصول إلى خدماتنا والتسجيل فيها واستخدامها، فإنك توافق على الالتزام بشروط الشروط والأحكام. إذا كنت لا ترغب في الالتزام بالشروط والأحكام، فلا يجوز لك الوصول إلى خدماتنا أو التسجيل فيها أو استخدامها. قد تتغير الشروط والأحكام من وقت لآخر وتحتفظ "جويالوكاس للصرافة" بالحق في تعديل الشروط والأحكام كلياً أو جزئياً وفقاً لتقديرها الخاص في أي وقت.

بالنسبة لكل طلب معاملة، سيتم تطبيق معدل التحويل ورسوم الخدمة ورسوم ضريبة القيمة المضافة، وسيتم عرضها في وقت بدء المعاملة. ومن المفهوم أنك قد وافقت على المعدل والرسوم المطبقة على المعاملة.

التزامات العميل

كشرط للاستخدام، فإنك توافق بموجب هذا على عدم استخدام تطبيقات التحويل عبر الإنترنت لدينا لأي غرض غير قانوني أو محظور بموجب قانون "البنك المركزي" أو لأي أغراض أخرى غير مقصودة بشكل معقول من قبل جويالوكاس للصرافة . كما توافق على عدم استخدام تطبيقنا عبر الإنترنت لـ:

- التواصل بأسلوب مسيء أو هجومي
- نسخ وتوزيع أي جزء أو كل جزء من هذا الموقع وتطبيق الهاتف المحمول
- عدم القيام بأي أنشطة باستخدام أي أنظمة آلية (الذكاء الاصطناعي، الروبوتات، الأتمتة الآلية، إلخ)، أو القيام بأي محاولة باستخدام أي آلية روبوتية من هذا النوع
- إرفاق/تحميل أي فيروسات أو برامج ضارة أو محتويات غير مرغوب فيها
- محاولة المساس بسلامة النظام بأي وسيلة
- محاولة جمع أي بيانات/معلومات شخصية من هذا الموقع وتطبيق الهاتف المحمول
- استخدام موقعنا وتطبيق الهاتف المحمول لأي غرض تجاري
- التكرار أو انتحال شخصية شخص آخر للوصول أو لأي غرض آخر
- استخدام حساب/تفاصيل بطاقة شخص آخر لإجراء الدفع ضد طلب المعاملة
- محاولة تعديل أو تغيير أي محتوى من هذا الموقع وتطبيق الهاتف المحمول
- التحايل على إجراءات الأمان (بما في ذلك بيانات تسجيل الدخول والمصادقة) بأي وسيلة
- أي أنشطة أخرى قد تتسبب في ضرر للموقع أو تطبيق الهاتف المحمول
- نشر أو نقل، أو التسبب في نشر أو نقل أي محتوى تشهيري أو مسيء أو فاحش أو إباحي أو مسيء أو بذيء أو ينتهك أي حقوق طبع أو حقوق أخرى لأي شخص

استخدام التطبيق

- يجب أن تكون فوق 18 عامًا ومقيمًا في الإمارات العربية المتحدة ببطاقة هوية إماراتية صالحة صادرة عن هيئة الإمارات للهوية.
- توافق على زيارة أي من فروع جويالوكاس للصرافة ببطاقة الهوية الإماراتية الأصلية الصالحة للتسجيل الأولي/تعديل الملف الشخصي/تسجيل المستفيد أو تعديله، أو يمكنك إجراء كيه واي سي الإلكتروني باستخدام الخدمات المتاحة على تطبيق الهاتف المحمول لدينا.

دقة البيانات

- يجب عليك تقديم طلب المعاملة فقط بعد التحقق منها.
- تقع على عاتقك مسؤولية التأكد من دقة جميع المعلومات المدخلة.
- في حالة وجود أي بيانات غير صحيحة (مثل: اسم المستفيد، رقم الحساب، مبلغ التحويل، إلخ) ستؤدي إلى تأخير أو رفض أو تحويل إلى مستفيد غير صحيح.
- ستقوم جويالوكاس للصرافة بنقل معلومات المعاملة كما تم تقديمها من قبلك دون أي تعديل.

توافق على إخطار جويالوكاس للصرافة فورًا في حالة:

- أي استخدام غير مصرح به لحسابك.
- أي خرق آخر للأمان.
- أي نشاط غير عادي يتم التعرف عليه في حسابك.

بيانات تسجيل الدخول

- في حالة كونك عميلًا حاليًا لجويالوكاس للصرافة ، يمكنك الحصول على تفاصيل التحقق الأولي من ملفك الشخصي (رمز العميل/يو اي ان، رقم بطاقة الولاء)، والتي ستكون مطلوبة عند تفعيل ملفك الشخصي عبر بوابة التحويل عبر الإنترنت.

- من خلال إدخال المعلومات أعلاه مع رقم هاتفك المحمول المسجل، يمكنك إعداد بيانات تسجيل الدخول الخاصة بك والتسجيل للوصول إلى تطبيق الهاتف المحمول لدينا لبدء الخدمات.
- في حالة كونك عميلًا جديدًا، يمكنك تسجيل ملفك الشخصي أولاً باستخدام خيارات كيه واي سي الالكتروني المتاحة على تطبيق الهاتف المحمول لدينا.
- تم تنفيذ نظام تحكم متعدد المستويات من خلال كلمة مرور واحدة رقم سري صالح لمرة واحدة في مستويات مختلفة لضمان التحكم في الوصول والنشاط على التطبيق عبر الإنترنت.
- المستخدم مسؤول عن سرية واستخدام بيانات تسجيل الدخول و رقم سري صالح لمرة واحدة الخاصة به. يجب عدم مشاركة بيانات تسجيل الدخول و رقم سري صالح لمرة واحدة مع أي شخص. سيكون المستخدم مسؤولاً عن جميع الأنشطة التي تتم تحت حسابه ويجب أن يضمن سلامة هذه البيانات في جميع الأوقات.
- يوافق المستخدمون على إخطار جويالوكاس للصرافة فورًا في حالة أي استخدام غير مصرح به لحسابهم، أو أي خرق آخر للأمان، أو أي نشاط غير عادي يتم التعرف عليه في حسابهم.
- يجب تغيير بيانات تسجيل الدخول على فترات دورية للحماية من محاولات الاحتيال المحتملة.

التزامات جويالوكاس للصرافة

- ستقوم جويالوكاس للصرافة بتسجيل ملفك الشخصي فقط بعد التحقق من هويتك وفقًا لسياسة الانضمام لدينا.
- لن تكون جويالوكاس للصرافة تحت أي ظرف من الظروف مسؤولة عن أي خسارة قد تتكبدها نتيجة لاستخدام شخص آخر لكلمة المرور الخاصة بك أو الوصول إلى حسابك، سواء بعلمك أو بدون علمك. تقع على عاتقك مسؤولية حماية بيانات تسجيل الدخول والأجهزة الخاصة بك لحماية نفسك.
- تحتفظ جويالوكاس للصرافة بالحق في حظر ملف العميل دون إشعار (مؤقتًا أو دائمًا) إذا تبين تورطه في أي محاولة احتيال محتملة.

- قد لا يتم الكشف عن أسباب حظر ملف العميل إذا كان متورطاً في محاولة احتيال أو احتيال مؤكّد.
- ستبذل جويالوكاس للصرافة جميع الجهود الممكنة لحل أي مسائل تنشأ عن الخدمات مع مزود الخدمة المعني. نحن لسنا مسؤولين كوكيل تجاه أي خدمات ذات صلة. سيكون مقدمو الخدمات المرسلون مسؤولين بالكامل عن إتمام خدماتهم وفقاً لشروطهم وأحكامهم.
- توافق على أننا لن نكون مسؤولين عن أي تأخير/ فشل في تنفيذ أو تنفيذ غير صحيح لطلب التحويل الخاص بك، سواء كان ذلك بسبب المعلومات غير الصحيحة التي قدمتها أو بسبب أفعال الحذف من قبل أي بنك وسيط، حرب، شغب، كارثة سياسية أو طبيعية، أوامر حكومية أو محكمة، أو أي ظروف مماثلة أخرى. نحن لا نضمن وظيفة خدمة التحويل أو دقة أو كفاية أو اكتمال أي معلومات ذات صلة.
- يعتمد الإطار الزمني لوصول المعاملة إلى حساب المستفيد على الوقت القياسي الذي يحدده بنك المستفيد. إذا كان هناك تأخير في تسليم الأموال إلى المستفيد بسبب ظروف غير متوقعة، فلا يمكنك تحميل جويالوكاس للصرافة المسؤولية. لا تقدم جويالوكاس للصرافة أي ضمان للمستخدم المسجل (أنت) بشأن الجداول الزمنية المذكورة بأي شكل من الأشكال. المعلومات، المواد، الاقتراحات، المعروضة على الموقع تُعتبر محتوى ولا نتحمل أي مسؤولية عن أي أخطاء، إغفالات، عدم دقة، انقطاع، أخطاء مطبعية، نقل غير مكتمل، إلخ.

تحويل الأموال

- توافق على أن جميع المدفوعات المتعلقة بالتحويلات يتم تحويلها من حسابك/بطاقتك الشخصية فقط. لا تقبل جويالوكاس للصرافة أي مدفوعات تتم من خلال حسابات طرف ثالث؛ وإذا وجد أي منها، تحتفظ جويالوكاس للصرافة بالحق في إلغاء مثل هذه المعاملة وكذلك تقييد العميل من أي معاملات عبر الإنترنت في المستقبل.

- سيتم تنفيذ المعاملة بمجرد تقديمها بنجاح من قبل العميل من قبل جويالوكاس للصرافة عند تحويل الدفع إلى الحسابات البنكية ذات الصلة بجويالوكاس للصرافة .
- توافق على الدفاع وتعويض وحماية جويالوكاس للصرافة ومديريها وموظفيها ومقاوليها ووكلائها من أي وجميع الدعاوى، أسباب الدعاوى، الأضرار، الالتزامات، الخسائر، المسؤوليات، التكاليف أو الديون، والنفقات (بما في ذلك أتعاب المحاماة والتكاليف) وجميع المبالغ المدفوعة في التسوية الناشئة عن أو المتعلقة باستخدام الموقع وتطبيق الهاتف المحمول ولكن ليس على سبيل الحصر التأخيرات، الفشل في التسليم، والأخطاء، وكذلك أحداث القوة القاهرة أو أي ظروف أخرى خارجة عن سيطرتنا.
- توافق على قبول جميع الرسوم والخصومات التي يفرضها البنك الوسيط أو بنك المستفيد مقابل كل تحويل.
- تقر بأن أنظمة بوابة الدفع، التحويل عبر الإنترنت، التحويل من خلال المراسل/الوكيل تعتمد على أجهزة إلكترونية/قنوات تكنولوجية مختلفة وقد تنشأ احتمالات للتأخيرات والعقبات في استلام/نقل المعاملات.
- أي استرداد أو إلغاء للمعاملات سيكون خاضعاً لخصم الرسوم العادية، الضرائب، الرسوم الخلفية وتسوية أي فروق في الأسعار، إذا كانت قابلة للتطبيق.
- سيتم توفير الاسترداد مقابل المعاملة للمرسل فقط عندما نتلقى تأكيداً من مزود الخدمة المراسل أو الوكيل.
- يجب عليك زيارة الفرع (حيث تم تسجيل ملفك الشخصي) للمطالبة بمبلغ الاسترداد.
- سيستخدم المرسل الخدمة فقط لإرسال الأموال إلى مستفيديه أو دفع فواتير المرافق المتعلقة بالمرسل وليس لدفع أي أطراف ثالثة. تقر بأن جويالوكاس للصرافة لديها الحق في رفض مثل هذه المعاملات التي يتم إساءة استخدامها في تعزيز الأنشطة الاحتيالية أو غير القانونية أو المحظورة.

- تعالج جويالوكاس للصرافة جميع المعاملات وفقاً لأنظمة "البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة" والقوانين الفدرالية المحلية والدولية الأخرى.

الأمن

يجب على العملاء اتخاذ جميع التدابير العملية المعقولة لضمان أن أجهزتهم المحمولة التي يستخدمونها للوصول إلى تطبيقنا خالية من الفيروسات الحاسوبية أو البرامج الضارة ومحمية بشكل كافٍ منها. لا يمكن تحميل جويالوكاس للصرافة أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر يتكبده العميل نتيجة للفيروسات الحاسوبية، أو أحصنة طروادة، أو الديدان، أو القنابل البرمجية، أو البرامج الضارة أو العمليات المشابهة الناشئة عن استخدام العميل للمنصة على الأجهزة المحمولة المتأثرة.

الخصوصية وحماية البيانات

تولي جويالوكاس للصرافة أهمية قصوى لخصوصية وحماية بيانات العملاء وتفاصيل المعاملات. خلال تقديم خدماتها للعملاء، تتلقى جويالوكاس للصرافة وتخزن وتنقل معلومات العملاء (معلوماتك) الحساسة. يتم أخذ معلومات مثل اسم العميل، وعنوان البريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، والبيانات المتعلقة بالحساب من العملاء بواسطة جويالوكاس للصرافة لتقديم الخدمات. سيتم الحفاظ على سرية جميع التفاصيل من قبل جويالوكاس للصرافة إلى أقصى حد ممكن ووفقاً للقانون.

نحن لا نبيع أو نتاجر أو ننقل بأي شكل من الأشكال معلوماتك الشخصية لأطراف خارجية.

الروابط الخارجية

من حين لآخر، ووفقاً لتقديرنا، قد نقوم بتضمين أو عرض منتجات أو خدمات من جهات خارجية على تطبيقنا المحمول. تحتوي هذه المواقع الخارجية على سياسات خصوصية مستقلة ومنفصلة. لذلك، لا نتحمل أي مسؤولية أو التزام عن محتوى وأنشطة هذه المواقع المرتبطة.

قد نجمع معلومات التعريف الشخصية الخاصة بك مع جميع التفاصيل الشخصية منك بطرق متنوعة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر عند زيارتك لفرعنا وفيما يتعلق بالأنشطة والخدمات والميزات أو الموارد الأخرى التي نوفرها على موقعنا وتطبيقنا المحمول وأيضًا أي بيانات إضافية نطلبها من القانون أو من قبل متطلبات مزود الخدمة المراسل أو الوكلاء.

يوافق المستخدمون على السماح لجويالوكاس للصرافة بتسجيل التفاصيل الشخصية للمستخدم وتفاصيل المعاملات في النظام لأغراض معرفة عميلك/العناية الواجبة ومراقبة المعاملات.

يتم فحص تطبيقنا المحمول بانتظام للبحث عن الثغرات الأمنية والمعروفة من أجل جعل زيارتك لتطبيقنا آمنة قدر الإمكان. نحن نستخدم الفحص المنتظم للبرامج الضارة. يتم تخزين معلوماتك الشخصية خلف شبكات آمنة ولا يمكن الوصول إليها إلا بواسطة عدد محدود من الأشخاص الذين لديهم حقوق وصول خاصة إلى هذه الأنظمة ويطلب منهم الحفاظ على سرية المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، يتم تشفير جميع المعلومات الحساسة/الائتمانية التي تقدمها عبر تقنية طبقة مأخذ التوصيل الآمنة (اس اس ال).

لقد قمنا أيضًا بتنفيذ مجموعة متنوعة من التدابير الأمنية عندما يدخل المستخدم، أو يقدم، أو يصل إلى معلوماته للحفاظ على سلامة معلوماتك الشخصية. تتم معالجة جميع معاملات الدفع عبر مزود بوابة ولا يتم تخزينها أو معالجتها على خوادمنا.

قد نجمع معلومات تعريف غير شخصية عنك كلما تفاعلت مع موقعنا وتطبيقنا المحمول. قد تشمل معلومات تعريف غير الشخصية اسم المتصفح، نوع الكمبيوتر، معرف الجهاز المحمول، نظام تشغيل المحمول، الموقع الجغرافي، والمعلومات التقنية حول وسائل الاتصال بموقعنا وتطبيقنا المحمول، مثل نظام التشغيل ومزود خدمة الإنترنت المستخدم والمعلومات المشابهة الأخرى.

تقوم جويالوكاس للصرافة بجمع واستخدام معلوماتك الشخصية للأغراض التالية:

• إرسال رسائل بريد إلكتروني دورية: سيتم استخدام عنوان البريد الإلكتروني الذي تقدمه فقط لإرسال معلومات وتحديثات تتعلق بأنشطتك والتنبيهات. قد يُستخدم أيضًا للرد على استفساراتك و/أو الطلبات أو الأسئلة الأخرى. إذا قررت الاشتراك في قائمتنا البريدية، ستتلقى رسائل بريد إلكتروني قد تشمل أخبارنا، تحديثات، معلومات عن الحملات الترويجية، معلومات عن المنتجات أو الخدمات ذات الصلة، إلخ. إذا كنت ترغب في أي وقت في إلغاء الاشتراك في تلقي الرسائل المستقبلية، فإننا نضمن تعليمات إلغاء الاشتراك التفصيلية في أسفل كل بريد إلكتروني أو يمكنك الاتصال بنا عبر موقعنا/التطبيق المحمول.

• إدارة المحتوى، الترويج، الاستبيانات أو الميزات الأخرى للموقع: لإرسال المعلومات التي وافقت على تلقيها حول الموضوعات التي نعتقد أنها ستكون مثيرة لاهتمامك.

• معالجة المعاملات: قد نستخدم المعلومات التي تقدمها عن نفسك عند إنشاء معاملة أو أي نشاط آخر. نحن لا نشارك هذه المعلومات مع أطراف خارجية إلا بالقدر اللازم لتوفير الخدمة.

• تحسين موقعنا: نسعى باستمرار لتحسين عروضنا بناءً على المعلومات والتعليقات التي نتلقاها منك.

• تخصيص تجربتك: قد نستخدم المعلومات بشكل مجمع لفهم كيفية استخدام عملائنا كجماعة للخدمات والموارد المقدمة على موقعنا.

• تحسين خدمة العملاء: تساعدنا معلوماتك في الاستجابة بفعالية أكبر لطلبات خدمة العملاء واحتياجات الدعم.

قد يستخدم موقعنا (&) <https://www.webremit.com>

<https://www.joyalukkasexchange.com>) وتطبيقنا المحمول "الكوكيز" لتعزيز تجربتك في

التصفح. يقوم متصفح الويب الخاص بك بوضع الكوكيز على القرص الصلب لأغراض حفظ السجلات وأحيانًا لتتبع المعلومات عنك. يمكنك اختيار إعداد متصفح الويب الخاص بك لرفض الكوكيز أو تنبيهك

عندما يتم إرسال الكوكيز. إذا قمت بذلك، سيتم تعطيل بعض الميزات التي تجعل تجربتك في الموقع أقل كفاءة وبعض خدماتنا لن تعمل بشكل صحيح. ومع ذلك، لا يزال بإمكانك تقديم طلبات المعاملات.

بوابات الدفع

تستخدم جويالوكاس للصرافة عدة خدمات بوابات دفع لضمان تجربة مستخدم سلسة وخالية من المتاعب لإكمال طلبات العمليات التجارية.

• **التحويل الإلكتروني (يو ايه ئي بي جي اس):** هذه البوابة مدعومة من قبل "البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة". يسمح لمستخدمينا بالانتقال مباشرة إلى منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لبنكهم دون مغادرة تطبيقنا. حيث يمكن للمستخدمين تسجيل الدخول باستخدام بيانات تسجيل الدخول الخاصة بهم وتأكيد طلب الدفع.

○ **تحذير:** يجب على العملاء استخدام حساباتهم البنكية الخاصة لتسوية الأموال. لا تقبل جويالوكاس للصرافة الدفعات التي تتم من خلال حسابات الأطراف الثالثة. إذا تم العثور على مثل هذه المعاملات، فإن جويالوكاس للصرافة تحتفظ بالحق في إلغائها ومنع العميل من أي عملية تجارية مستقبلية عبر الإنترنت.

• **بطاقة جويالوكاس للصرافة للرواتب:** هذا الوضع متاح لحاملي بطاقات رواتب دبليو بي اس لجويالوكاس للصرافة. هنا، سيتم دفع المستخدم إلى اختيار المجموعة المحددة للبطاقة (أي: الأرقام الستة الأولى من بطاقتهم) وإدخال الأرقام الأربعة الأخيرة من بطاقتهم في الحقل التالي. لاستخدام هذه الخدمة، يجب على العملاء زيارة أي فرع من فروع جويالوكاس للصرافة للتسجيل وتفعيل بطاقتهم للاستخدام على أجهزتنا المحمولة.

• **الدفع في الفرع:** تسمح هذه الخيارات العملاء بتأمين سعر التحويل وإجراء الدفع في الفرع المحدد أثناء إنشاء طلب العملية. يجب إجراء الدفع في غضون 4 ساعات من تقديم الطلب. إذا لم يتم الانتهاء من الدفع في غضون 4 ساعات، سيتم إلغاء الطلب.

• **التحويل البنكي اليدوي:** يمكن استخدام هذه الطريقة البديلة للدفع إذا كان العميل غير قادر على إكمال الدفع عبر بي جي اس الموجودة. من خلال اختيار هذا الخيار، يجب على العميل تحويل مبلغ العملية إلى حساب جويالوكاس للصرافة عبر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدخال رقم الإشارة لنقل الأموال على التطبيق لإتمام الدفع. سيتم معالجة طلب العملية من جويالوكاس للصرافة فقط بعد استلام الأموال في حسابنا البنكي. إذا لم تصل الأموال في نفس اليوم قبل الوقت المحدد، سيتم إلغاء العملية.

○ **تحذير:** يجب على العملاء استخدام حساباتهم البنكية الخاصة لتسوية الأموال. لا تقبل جويالوكاس للصرافة الدفعات التي تتم من خلال بطاقات الأطراف الثالثة. إذا تم العثور على مثل هذه المعاملات، فإن جويالوكاس للصرافة تحتفظ بالحق في إلغائها ومنع العميل من أي عملية تجارية مستقبلية عبر الإنترنت.

• **بطاقة الائتمان/ السحب:** هذه البوابة مدعومة من قبل Checkout.Com. تسمح للعملاء بتسوية عملياتهم باستخدام أي من بطاقة الائتمان/ السحب صادرة عن بنك محلي. سيتم توجيه المستخدمين لإدخال معلومات بطاقتهم ورمز رقم سري صالح لمرة واحدة الذي تلقوه من بنكم لتأكيد الدفع. بمجرد تأكيد الدفع، سيتم إنشاء طلب العملية تلقائيًا.

○ **تحذير:** يجب على العملاء استخدام بطاقتهم الخاصة لتسوية الأموال. لا تقبل جويالوكاس للصرافة الدفعات التي تتم من خلال بطاقات الأطراف الثالثة. إذا تم العثور على مثل هذه المعاملات، فإن جويالوكاس للصرافة تحتفظ بالحق في إلغائها ومنع العميل من أي عملية تجارية مستقبلية عبر الإنترنت.

إلغاء واسترداد الأموال

• في حال رفض العملية لأي سبب (مثل: تفاصيل المستفيد غير صالحة، إغلاق الحساب، إلخ)، سيقوم جويالوكاس للصرافة بإخطار العميل بذلك عبر قنوات الاتصال المتعددة المتاحة

(مثل: البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، إشعارات الدفع، الهاتف، إلخ) في غضون 24 ساعة بعد التصفية.

- يمكن للعميل زيارة الفرع لاستلام المبلغ المرتجع في أي وقت، أو
- سيقوم جويالوكاس للصرافة بترتيب إعادة المبلغ إلى وسيلة الدفع الأصلية للعميل أو إلى حساب البنك الإماراتي للعميل عبر يو ايه ئي اف تي اس بعد تأكيد ملكية الحساب، في غضون 24 ساعة بعد الحصول على تأكيد من العميل.

إخلاء المسؤولية

تعد تطبيقنا المحمول بوابة خدمة تحويل الأموال عبر الإنترنت المقدمة من جويالوكاس للصرافة ، شريطة الامتثال للشروط والأحكام. يرجى قراءة هذا المستند بعناية قبل الوصول إلى الموقع أو استخدام التطبيق المحمول. من خلال الوصول إلى الموقع أو استخدامه أو تطبيقنا المحمول، فإنك توافق على الالتزام بالشروط والأحكام. إذا لم تكن ترغب في الالتزام بهذه الشروط والأحكام، فلا يمكنك الوصول إلى التطبيق المحمول أو استخدامه.

يتم استخدام الموقع والتطبيق المحمول والمرافق بالكامل على مسؤولية المستخدم المسجل (أنت). إذا لم يتمكن تطبيقنا المحمول من إكمال تحويل الدفع للمستفيد بسبب تقديم معلومات حساب غير صحيحة، مثل الاسم الخاطئ أو المكتوب بشكل خاطئ، العنوان، اسم البنك، رقم حساب البنك، أو أي معلومات غير صحيحة أخرى، سيكون المستخدم المسجل مسؤولاً عن أي تكاليف أو رسوم أو نفقات أو خسائر يمكن أن يتعرض لها تطبيقنا لتحويل الأموال عبر الإنترنت، مثل تكاليف المعالجة، والخسائر الناجمة عن تقلبات أسعار الصرف، ورسوم الخدمة، وعمولات الصرافة.

لا يضمن جويالوكاس للصرافة أنه منعزل عن الاختراقات والوصول غير المصرح به الذي قد يؤثر على عمل الموقع، على الرغم من اتخاذ تطبيقنا المحمول إجراءات أمنية عالية تعتبر مناسبة.

يوافق المستخدم المسجل (أنت) على الالتزام بمحتوى هذا الإخلاء كما يمكن تعديله من قبل جويالوكاس للصرافة من وقت لآخر.

تغييرات على سياسة الخصوصية هذه

لدى جويالوكاس للصرافة التقدير في تحديث كل أو جزء من شروطها وأحكامها في أي وقت. نحن نشجعكم على مراجعة هذه الصفحة بشكل متكرر لأية تغييرات لتبقوا على علم بكيفية مساعدتنا في حماية المعلومات الشخصية التي نجمعها. تقرر وتوافق على أنه من مسؤوليتك مراجعة سياسة الخصوصية هذه بشكل دوري والتعرف على التعديلات.

التعويض

من مسؤوليتك التأكد من تحديث نفسك بانتظام في كل مناسبة للوصول أو استخدام الخدمة لمراجعة الشروط والأحكام لأي تحديثات. ما لم ينص على خلاف ذلك من قبلنا، فإن جميع هذه التعديلات في الشروط والأحكام تعتبر سارية تلقائياً وملزمة اعتباراً من تاريخ مثل هذا التعديل. من خلال مواصلة الوصول إلى الخدمة أو استخدامها، سيُعتبر أنك قد وافقت على قبول والالتزام بجميع الشروط والأحكام.

من خلال الوصول إلى الخدمة، فإنك تفوضنا بشكل لا رجعة فيه للوصول إلى جميع المعلومات التي قدمتها في التطبيق المحمول. ستخضع جميع المعلومات لسياسات الخصوصية لجويالوكاس للصرافة. نحن سنكون مسؤولين عن جميع المعلومات الشخصية التي تم تقديمها لنا وسنتعامل مع هذه المعلومات وفقاً لسياسة خصوصيتنا.

أنت توافق على الدفاع عن وتعويض وحماية جويالوكاس للصرافة وشركاتها التابعة. يمكن لجويالوكاس للصرافة أن تتولى الدفاع الحصري والسيطرة على أي مسألة تقوم بالموافقة على تعويض

جويالوكاس للصرافة فيها، وأنت توافق على المساعدة والتعاون في الدفاع أو تسوية أي من هذه المسائل.

إنهاء

يمكنك إنهاء تنشيط ملفك الشخصي من تطبيقات التحويل عبر الإنترنت لدينا عن طريق زيارة أي فرع لدينا مع بطاقة الهوية الإماراتية الصالحة وتقديم طلبك، أو يمكنك استخدام الخيار المتاح على تطبيقنا المحمول. سيؤدي مثل هذا الإنهاء إلى إلغاء إمكانية الوصول إلى تطبيقاتنا عبر الإنترنت فوراً، ولن تتمكن من الوصول إليها بعد ذلك. ومع ذلك، في المستقبل إذا كنت بحاجة إلى تنشيط ملفك الشخصي، يمكنك ببساطة القيام بذلك عن طريق اتباع إجراءات تنشيط الملف الشخصي. تحتفظ جويالوكاس للصرافة بحقوقها في إنهاء وصولك من تطبيقات التحويل عبر الإنترنت بتقديرها الخاص في أي وقت.

الشكاوى

إذا كان لديك أي أسئلة أو استفسارات أو شكاوى أو أي اقتراحات، يرجى التواصل معنا عبر "CustomerCareUAE@joyalukkasexchange.com".

القانون السائد والاختصاص القضائي

يجب أن تخضع هذه الشروط والأحكام للقوانين الفدرالية لدولة الإمارات العربية المتحدة والقوانين السارية في إمارة دبي وأنت تقدم بشكل لا رجعة فيه إلى الاختصاص الحصري لمحاكم دبي.

قبول الشروط والأحكام

تؤكد من خلال هذا أنك قد قرأت وفهمت تماماً ووافقت على جميع بنود الشروط والأحكام أعلاه.

يرجى ملاحظة أن موافقتك ستكون بمثابة المكافأة الإلكترونية للتوقيع الكتابي و/أو كتوقيع إلكتروني
قد يكون مسموحًا به بموجب أي قانون سارٍ.

Joyalukkas Exchange

Licensed by 'The Central Bank of UAE'

Disclosure & Transparency

- The services are provided to you by Joyalukkas Exchange which shall also be referred to as “our,” “we,” and “us.”
- Products and services offered through all our channels (branch, digital and other channels) are subject to service charges and conversion rates (if applicable).
- These Terms & Conditions apply to the use of our services available from the branches and the mobile application (“Webremit”). In its sole discretion, we reserve the right to change these ‘Terms of Service’ from time to time and will supersede and replace any terms and conditions we have previously issued concerning our provision of services to you.
- **Warning:** You understand and confirm that by accepting these Terms & Conditions during the use of our services at the branches and Mobile App, you agree to abide by these Terms & Conditions concerning your use of the Service, physical location, and governing laws and regulations.
- Joyalukkas Exchange may engage the services of one or more affiliates, subsidiaries, agents, or subcontractors to fulfil our obligations.
- If there is any part of these Disclosures & Transparency you do not understand or wish to clarify, please get in touch with us @ email id customercare@joyalukkasexchange.com
- **Warning:** We may disclose information about you to (any of our employees, officers, agents, or outsourced service providers) insofar as reasonably necessary for the purposes as set out herein. In addition, we may disclose information about you to the extent that we are required to do so by law;
- Joyalukkas Exchange will communicate with the customers through its official channels only. The customer should never share passwords, login credentials, OTP or any information that can be used to authenticate identity with not to any third party as it might lead to fraud.
- Joyalukkas Exchange uses only official documents for all transactions when dealing with customers.
- **Warning:** We will have no liability for damage that is due to any unusual and unforeseeable events over which Joyalukkas Exchange has no control over, failure of telecommunication lines, civil unrest, war, or other events such as industrial action or lockouts over which we have no control.
- By agreeing to the above-mentioned terms and conditions, the customer agrees not to use Joyalukkas Exchange services for any prohibited/illegal purpose.
- All the transfer orders will be processed on the business day of the sender or receiver side of the country or on a day that is not a Business Day, and the Payment Order will be deemed to have been received on the next Business Day.
- For further inquiries and details on terms and conditions of all Joyalukkas Exchange products and services, please visit our website (www.joyalukkasexchange.com) You may, also, contact us on customercare@joyalukkasexchange.com or our customer care @ **+971 4 29 73 300**

Registration Process

- Eligibility for using the services with us must be a minimum of 18 years old.

- The following documents must be provided as part of the Know Your Customer(KYC) procedures. Emirates ID; or Passport with valid visa; or GCC National ID for GCC nationals.
- The following information, at the minimum but not limited to, will be collected and recorded at Joyalukkas Exchange, full name, date of birth, residential address, mobile phone number, ID Details, profession, expected annual activity, beneficiary details, email address, etc.
- Joyalukkas Exchange reserves the right to restrict the customer onboarding due to any legal restrictions by the law or due to its internal policies; otherwise, Joyalukkas Exchange ensures 'Fair & Equal Treatment' to all customers.
- Customer requires to provide us with valid, accurate, current, and complete evidence of your identity and promptly update your personal information if and when it changes.
- **Warning:** Joyalukkas Exchange will be using your data for communication on transactional, promotional, and marketing about the products and services from time to time. We will allow you to opt out of our promotional and marketing communication. You may also contact us at customercare@joyalukkasexchange.com to opt-out

Use of Service

A) Remittance

- Joyalukkas Exchange shall inform the Customer about service charges, conversion rates, and the estimated transfer time before performing the remittance transaction. However, the estimated delivery time may differ for reasons beyond our control.
- Correspondent or intermediary charges apply to certain countries, and the costs will be deducted at the receiving end.
- The Customer would be provided with a draft receipt to verify the details provided to us for executing the transaction. Upon signing the receipt, the Customer confirms and acknowledges the transaction details' correctness, authenticity, and legality.
- Joyalukkas Exchange reserves the right to use the services of its intermediary banks and financial institutions to execute the transfer in any country of its choice.
- Transaction executed using the payment mode Cheque or direct transfer to our account will be processed subject to Cheque realization and the amount credited in our bank account.
- Suppose the provided Cheque is rejected for any reason, in such case, the Customer agrees to settle the total amount in cash along with any variations in the currency rate and other corresponding charges. If the issue is not resolved amicably, Joyalukkas Exchange shall have the right to cancel the transaction without notice & take all necessary legal actions to protect its rights and recover all related claims.
- In no event shall the Joyalukkas Exchange be liable for any direct, special, indirect, or consequential damages, or any other damages of any kind, including but not limited to loss of use, loss of profits, etc. for any delay in transaction due to which a commitment has not completed.
- In case transactions conducted exceeds the threshold established by us from time to time, the Customer or beneficiary will be required to provide necessary documents and clarification if raised any query regarding the relevant transaction, which may include but is not limited to the source of the fund, the purpose of the transaction, etc.

B) Forex Buy/Sell Services

- Joyalukkas Exchange shall inform the Customer about service charges and conversion rates before performing the transaction

- Once the currency is bought or sold, it can be returned only with a new transaction at the prevailing market rate.
- Please count your money before leaving the counter and obtain a receipt for your transaction. Joyalukkas Exchange or its employees will not be held liable for any claims or shortages beyond the branch premises.
- Joyalukkas Exchange has the right to recover any amount paid in excess to the customer due to errors and oversights.

C) WPS Services

- Joyalukkas Exchange will not be responsible for any error or omission of details provided by the employer for salary processing.
- Joyalukkas Exchange will try to resolve the error or omission but will not be liable for the delay or loss due to employer negligence.
- Joyalukkas Exchange will not be liable for any fines or non-renewal of license or visa to employer or company by the relevant competent authority for the delay in salary processing.
- We will process the salary file as received by the company or employer and ensure to upload the salary to the respective employee's payroll card. We will not be liable for any employee dissatisfaction concerned with the employer or company action regarding the salary processing.
- Joyalukkas Exchange liaises with the third party for payroll card issuance. We will not be liable for any delay beyond our control, but we will try to resolve the concern if any with total effort.
- Joyalukkas Exchange will not be responsible for theft or fraud using the payroll card. It's the cardholder's sole responsibility to ensure the cards' safety.
- Joyalukkas Exchange will never ask for passwords, login credentials, OTP, or any information that can be used to authenticate identity with not to any third party as it might lead to fraud.
- The WPS agreement with Joyalukkas Exchange is an annual automatic renewal, and if required to cancel, the company need to inform three months prior by visiting Joyalukkas Exchange branches.
- In case of the card is lost or stolen or in case of Unauthorized Transactions, you need to contact the branches or inform customercare@joyalukkasexchange.com immediately.

D) Allied Products

- Joyalukkas Exchange provides allied services where liaise with third-party agents to facilitate the utility payments, bill payments, etc., and will ensure to take a complete effort in executing the transactions.
- Joyalukkas Exchange will not be liable for any delay that occurred by a third-party agent or is beyond our control.

E) Mobile Application

Terms and Conditions with respect to Mobile App are dealt separately but are read in conjunction with the General Terms and Conditions. For Terms & Conditions for mobile app please visit www.webremit.com

F) Joyalukkas Exchange Rewards

Terms and Conditions with respect to Joyalukkas Exchange Rewards are dealt separately but are read in conjunction with the General Terms and Conditions. For Terms & Conditions for Joyalukkas Exchange Rewards please visit www.Joyalukkasexchange.com

Cancellation & Refund Process

- You have the right to cancel a money transfer within 14 days from the Transaction date by visiting the nearest Joyalukkas Exchange branch. However, this cancellation right is not valid if the amount is already paid out to the Receiver or credited to beneficiary account. If not paid out, the Refund of the amount to the customer will be settled at the prevailing market buying rate or transaction rate, whichever is lower, excluding the sending charges further receiving the confirmation of return of fund to Joyalukkas Exchange. If any deductions from the beneficiary bank, cancellation fees, and any other expense incurred will also be a result of deduction to the customer.
- For cancellation process the sender/remitter has to visit the branches with the original transaction receipt & ID
- If any transaction is rejected and returned by the correspondent to Joyalukkas Exchange, we will make all efforts to inform the customer. If unable to reach the customer, it will be treated as an unclaimed fund, and the refund of the unclaimed funds will be followed as per the guidelines of the regulatory authorities.
- Refunds will be made the same way as the mode of transfer we received funds from the customer.
- Any amendments or re-issuance of the remittance transaction requested by the customer for any reason will be subject to our regular charges and settlement of any rate differences, if applicable.
- When the payment has already been credited to the Recipient's bank account, and Sender requires a recall of the funds, they may do so. In those circumstances, we would make reasonable efforts to recover the funds. However, Joyalukkas Exchange cannot guarantee cancellation will be successful.

Dispute & Complaint Management

- Any complaints, queries, feedback on our services, or fraud incidents can be raised through our official email address customercare@joyalukkasexchange.com or by visiting any of our branches
- Any transaction-related complaint should be lodged within a maximum period of fourteen (14) days from the date of the transaction. We will make the utmost effort to resolve any issues for services provided by a third party by coordinating with the concerned service provider. The company has no liability as an agent for any related services. The third party will be fully liable for completing its service under its terms and conditions.
- Once the complaint is received from the customer and registered in the system, receipt of confirmation will be sent to the customer within two (2) business days via SMS or email;
- Joyalukkas Exchange tries to resolve the complaints within a reasonable period, which shall not exceed ten (10) business days;
- If a complaint cannot be resolved within ten (10) business days, Joyalukkas Exchange will update the customer with reasonable justifications for the possible delay
- Joyalukkas Exchange will not be liable for any transactions get held due to the financial crime regulation.
- Joyalukkas Exchange will not be liable for any erroneous or omitted information provided by the customer for the transaction and if the amount is credited to the wrong destination. However,

Joyalukkas Exchange will always work toward the best interest of the customer and will put every effort to retrieve the amount by coordinating with the correspondent partners.

- If the customer is not satisfied with the resolution provided by our customer care, they may reach out to SANADAK (Ombudsman unit for the UAE) @ <https://sanadak.gov.ae/en/> (Sanadak is mandated to act with impartiality, fairness, and transparency to resolve complaints between consumers and Licensed Financial Institutions (LFI) and Insurance Companies. Established in 2023)

Rates & Fees

- Joyalukkas Exchange displays the rates and charges of the products offered to customers on the branch rate board & website. Rates are subject to variations and to be updated whenever required.
- The exchange rates specified during the Service may fluctuate from time to time in accordance with fluctuations in international exchange rate markets.
- Joyalukkas Exchange ensures to mention the applicable service charge and transfer rate/exchange rate before executing any transaction. The customer should ensure to confirm the charges and rate before completing the transaction by signing the transaction receipt.
- In situations where the receiving entities may charge additional costs, Joyalukkas Exchange will not be liable for the cost the receiving correspondent bank deducts during the transaction's cancellation or refund process.
- Joyalukkas Exchange is not responsible for any charges applied by the Recipient's bank resulting from the receipt of funds into the Recipient's bank account. You should contact the Recipient's bank directly for details about any charges that may apply to the transaction.
- Errors or omissions by Joyalukkas Exchange will be closely monitored; if any exchange rate error is not there in the market due to erroneous entry by the staff, the extra amount will be refunded to the customer.

Termination

We may terminate these Terms and Conditions or suspend our Services to you immediately:

- Where you do not provide us with all the details, we require to perform a Payment Transaction for you.
- Where it becomes unlawful for us to continue to provide you with our Services or we are required to do so by law, by any court of competent jurisdiction, or by any governmental or regulatory body which authorizes us to perform our Services
- Following a material breach by you of any of Terms and Conditions or if we discover or have reasonable cause to suspect any crime, fraud, fraudulent activity, or money laundering by you;

Customer Data Protection

- Joyalukkas Exchange is authorized to collect customer information for specified, explicit, and legitimate purposes and by lawful to offer various services.
- Customer Data will not be disclosed, made available, or used for purposes other than those established for a legitimate purpose.

- As required by applicable law, Joyalukkas Exchange will take consent from the customer and inform them how the data may be used and by whom and ensure to give the flexibility to the customer to opt-in or opt-out of all marketing and advertising communication.
- Customer Data like transaction vouchers and other relevant documents will be retained for a minimum of 5 years. They shall not be kept longer than necessary for the collected and processed purpose unless there is a legal obligation.
- If customers find their data has been misused or compromised, they would require to inform us immediately at customercare@joyalukkasexchange.com
- Joyalukkas Exchange will not disclose the customer's confidential information to any third party unless it is required by any applicable law or regulation within and outside the region.
- Joyalukkas Exchange shall assume the responsibility of protecting customers' data and maintain the confidentiality of the data held with it or with a third party and may disclose the data only to the relevant law enforcing authorities inside and outside the country.

Market & Business Conducts

- Joyalukkas Exchange will be customer-focused, fair, and conduct itself with integrity and in an honest, competent, and transparent manner at all times to customers.
- All Advertising information on the products and services in branches through marketing collaterals, print media, radio, and social media will be accurate, precise, and provided with complete information.
- Joyalukkas Exchange will not promote unfair, incomplete, deceptive, or misleading advertising.
- Joyalukkas Exchange ensures the following regulatory obligations when engaged in the advertising and sales of products & services.
- Joyalukkas Exchange will not apply Undue Pressure or coercion on customers to purchase any Financial Product or Service.

Conflict of Interest

- Information provided by the Customer must be clearly communicated, and the respective documents provided should be authentic.
- Customers must carefully read all documents that the branches provide to them for obtaining any service or product, with the necessity to identify any fees, commissions, or any other obligations laid down on the customer. The customer shall have to keep a copy of these documents.
- Suppose the customer does not understand any of the conditions or the procedures relevant to the product or service the customer desires to obtain, they shall have to submit their queries to the concerned branch staff so that the customer can make decisions based on a clear and complete vision.
- Customer must update their ID details, transaction information, or other documents with the branch when requested by the branch or in the event of a change of these information.
- Joyalukkas Exchange will communicate with the customers through its official channels only. The customer should never share passwords, login credentials, OTP, or any information that can be used to authenticate identity with not to any third party as it might lead to fraud.
- We will not be responsible to you for loss of profits, loss of operations, loss of data, loss of contracts, loss of anticipated savings or benefits, loss of market shares, loss of goodwill, or increased costs or expenses arising from your use of Joyalukkas Exchange services provided through our branches and mobile app.

- The customer agrees not to use Joyalukkas Exchange services for prohibited/illegal purposes and will be held responsible for the same.
- In case of any conflict of interest arises due to technical glitches or reasons beyond control, Joyalukkas Exchange will make reasonable efforts to resolve the concern or update the customer with relevant actions to avoid such scenarios.
- Joyalukkas Exchange takes reasonable steps to ensure that any of its Staff do not offer, give, solicit or accept any gifts or rewards (monetary or otherwise) that are likely to be perceived or are a potential conflict with any duties of the recipient concerning their activities involving with customers.
- Joyalukkas is abiding by the initiative of UAE regulators on Anti Bribery & Corruption.

Governing Law & Jurisdiction

- These Terms and Conditions will be governed and construed in accordance with the local Laws and any arising dispute pursuant to these Terms and Conditions will be determined by the courts in Dubai, United Arab Emirates.
- All communications between us and you shall be made in the English language. Where any translation of our Terms and Conditions is undertaken into another language the English version of our Terms and Conditions shall prevail over any translation.

الإفصاح والشفافية

- توفير جوي الوكاس للصرافة الخدمات لكم، والتي يشار إليها أيضًا بضمير المتكلم "نحن" و"خاصتنا".
- تخضع المنتجات والخدمات المقدمة من خلال جميع قنواتنا (في الفروع والرقمية وغيرها) لرسوم الخدمة وأسعار التحويل (إن وجدت).
- تنطبق هذه الشروط والأحكام على استخدام خدماتنا المتاحة في الفروع وتطبيق الهاتف المحمول ("ويبريميت"). نحن نحتفظ وفقًا لتقديرنا الخاص بالحق في تغيير "شروط الخدمة" هذه من وقت لآخر وتحل محل أي شروط وأحكام أصدرناها سابقًا فيما يتعلق بتقديم الخدمات لكم.
- تنبيه: أنتم تفهمون وتؤكدون أنه من خلال قبولكم هذه الشروط والأحكام أثناء استخدام خدماتنا في الفروع وتطبيقات الهاتف المحمول، فإنكم توافقون على الالتزام بهذه الشروط والأحكام المتعلقة باستخدامكم للخدمة والموقع الفعلي والقوانين الحاكمة واللوائح.
- يجوز لشركة جوي الوكاس للصرافة الاستعانة بخدمات واحدة أو أكثر من الشركات التابعة أو الشركات الزميلة أو الوكلاء أو المقاولين من الباطن للوفاء بالتزاماتنا.
- إذا كان هناك أي جزء من هذه الإفصاحات والشفافية لا تفهمونه أو ترغبون في توضيح له، فيرجى التواصل معنا على معرف البريد الإلكتروني: customer@joyalukkasexchange.com
- تنبيه: قد نقوم بالكشف عن معلومات عنكم إلى (أي من موظفينا أو مسؤولينا أو وكلائنا أو مقدمي الخدمات الخارجيين) عندما يكون ذلك ضروريًا بشكل معقول للأغراض المنصوص عليها في هذه الوثيقة. وعلاوة على ذلك، قد نكشف عن معلومات عنكم عندما يطلب منا القيام بذلك بموجب القانون؛

- تتواصل شركة **جوي الوكاس للصرافة** مع العملاء عبر قنواتها الرسمية فقط. لا يجوز للعميل أبدًا مشاركة كلمات المرور أو بيانات اعتماد تسجيل الدخول أو كلمة المرور لمرة واحدة أو أي معلومات يمكن استخدامها لمصادقة الهوية مع أي الغير لأن ذلك يمكن أن يؤدي إلى الاحتيال.
- تستخدم **جوي الوكاس للصرافة** المستندات الرسمية فقط لجميع المعاملات عند التعامل مع العملاء.
- تنبيه: لا نتحمل أي مسؤولية عن الأضرار الناجمة عن أي أحداث غير عادية أو غير متوقعة لا سيطرة لشركة **جوي الوكاس للصرافة** عليها، أو فشل خطوط الاتصالات، أو الاضطرابات المدنية، أو الحرب، أو أحداث أخرى مثل الإضرابات العمالية أو عمليات الإغلاق التي ليس لنا سيطرة عليها.
- بعد الموافقة على الشروط والأحكام المذكورة أعلاه، يوافق العميل على عدم استخدام خدمات **جوي الوكاس للصرافة** لأي غرض محظور/غير قانوني.
- تتم معالجة جميع طلبات التحويل في يوم العمل في بلد المرسل أو المتلقي أو في يوم ليس يوم عمل، وسيتم اعتبار أمر الدفع تم استلامه في يوم العمل التالي.
- لمزيد من الاستفسارات والتفاصيل حول الشروط والأحكام لجميع منتجات وخدمات **جوي الوكاس للصرافة**، يرجى زيارة موقعنا على الإنترنت (www.joyalukkasexchange.com) ويمكنكم أيضًا التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني: customercare@joyalukkasexchange.com، أو خدمة العملاء لدينا على الرقم: +971 4 29 73 300

عملية التسجيل

- لا يقل عمر مستخدم خدماتنا عن 18 عامًا.
- يتم تقديم المستندات التالية باعتبارها جزء من إجراءات اعرف عميلك: بطاقة هوية الإمارات؛ أو جواز سفر مع تأشيرة سارية؛ أو الهوية الوطنية لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي.

• يتم جمع وتسجيل المعلومات التالية، على الأقل على سبيل المثال لا الحصر، في جوي الوكاس للصرافة، الاسم بالكامل، تاريخ الميلاد، عنوان السكن، رقم الهاتف المحمول، تفاصيل الهوية، المهنة، النشاط السنوي المتوقع، تفاصيل المستفيد، عنوان البريد الإلكتروني، إلخ.

• تحتفظ جوي الوكاس للصرافة بالحق في تقييد قبول العميل بسبب أي قيود قانونية بموجب القانون أو بسبب سياساتها الداخلية؛ بخلاف ذلك، تضمن جوي الوكاس للصرافة معاملة عادلة ومتساوية لجميع العملاء.

• مطلوب من العميل تزويدنا بأدلة صحيحة ودقيقة وحديثة وكاملة عن هويته وتحديث معلوماته الشخصية على الفور إذا تغيرت ومتى تغيرت.

• تنبيه: تستخدم جوي الوكاس للصرافة بياناتك للتواصل بشأن المعاملات والترويج والتسويق حول المنتجات والخدمات من وقت لآخر. سنسمح لكم بإلغاء الاشتراك في اتصالاتنا الترويجية والتسويقية. يمكنكم أيضًا التواصل معنا على البريد الإلكتروني:

customer@joyalukkasexchange.com لإلغاء الاشتراك

استخدام الخدمة

(أ) التحويلات

• تُبلغ جوي الوكاس للصرافة العميل برسوم الخدمة وأسعار ووقت التحويل المقدر قبل إجراء معاملة التحويل. ومع ذلك، قد يختلف وقت التسليم المقدر لأسباب خارجة عن إرادتنا.

• تنطبق رسوم المراسل أو الوسيط على بعض البلدان، ويتم خصم التكاليف من الطرف المتلقي.

• يحصل العميل على مسودة إيصال للتحقق من التفاصيل المقدمة لنا لتنفيذ المعاملة. عند التوقيع على الإيصال، يؤكد العميل ويقر بصحة تفاصيل المعاملة وقانونيتها.

- تحتفظ **جوي الوكاس للصرافة** بالحق في استخدام خدمات بنوكها الوسيطة ومؤسساتها المالية لتنفيذ التحويل في أي بلد تختاره.
- يتم تنفيذ المعاملة باستخدام طريقة الدفع بالشيك أو التحويل المباشر إلى حسابنا، وذلك عند التحقق من الشيك والمبلغ المضاف إلى حسابنا المصرفي.
- لنفترض أن الشيك المقدم قد تم رفضه لأي سبب من الأسباب، غفي مثل هذه الحالة، يوافق العميل على تسوية المبلغ الإجمالي نقدًا بالإضافة إلى أي فروق في سعر العملة والرسوم الأخرى المقابلة. إذا لم يتم حل المشكلة وديًا، يحق لشركة **جوي الوكاس للصرافة** إلغاء المعاملة دون إشعار واتخاذ جميع الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقها واسترداد جميع المطالبات ذات الصلة.
- لا تتحمل **جوي الوكاس للصرافة** بأي حال من الأحوال المسؤولية عن أي أضرار مباشرة أو خاصة أو غير مباشرة أو تبعية، أو أي أضرار أخرى من أي نوع، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، فقدان الاستخدام، وخسارة الأرباح، وما إلى ذلك عن أي تأخير في المعاملة بسبب عدم اكتمال الالتزام. في حالة تجاوز المعاملات التي تم إجراؤها الحد الأدنى الذي حددناه من وقت لآخر، سيطلب من العميل أو المستفيد تقديم المستندات والإيضاحات اللازمة في حالة طرح أي استفسار بخصوص المعاملة ذات الصلة، والتي يمكن أن تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، مصدر الأموال والغرض من المعاملة، الخ.

ب) خدمات شراء/بيع الفوركس

- سوف تقوم **جوي الوكاس للصرافة** بإبلاغ العميل عن رسوم الخدمة وأسعار التحويل قبل إجراء المعاملة
- بمجرد شراء العملة أو بيعها، لا يمكن إرجاعها إلا من خلال معاملة جديدة بسعر السوق السائد.

- يرجى حساب أموالك قبل مغادرة المكتب والحصول على إيصال لمعاملتك. لا تتحمل جوي الوكاس للصرافة أو موظفيها المسؤولية عن أي مطالبات أو نقص خارج مقر الفرع.
- يحق لشركة جوي الوكاس للصرافة للصرافة استرداد أي مبلغ زائد تم دفعه للعميل بسبب الأخطاء والسهو.

ج) خدمات نظام حماية الاجور

- جوي الوكاس للصرافة غير مسؤولة عن أي خطأ أو إغفال في التفاصيل المقدمة من قبل صاحب العمل لمعالجة الراتب.
- ستحاول جوي الوكاس للصرافة حل الخطأ أو الإغفال ولكنها لا تكون مسؤولة عن التأخير أو الخسارة بسبب إهمال صاحب العمل.
- جوي الوكاس للصرافة غير مسؤولة عن أي غرامات أو عدم تجديد الترخيص أو التأشيرة لصاحب العمل أو الشركة من قبل السلطة المختصة ذات الصلة بسبب التأخير في معالجة الراتب.
- سنقوم بمعالجة ملف الراتب حسبما يتم استلامه الشركة أو صاحب العمل ونتأكد من تحميل الراتب على بطاقة رواتب الموظف المعني. لن نكون مسؤولين عن عدم رضا الموظف بسبب إجراءات صاحب العمل أو الشركة فيما يتعلق بمعالجة الرواتب.
- تقوم جوي الوكاس للصرافة بالتنسيق مع الطرف الثالث لإصدار بطاقة الرواتب. لن نكون مسؤولين عن أي تأخير خارج عن إرادتنا، ولكننا سنحاول حل المشكلة إن وجدت بكل ما في وسعنا من جهد.
- جوي الوكاس للصرافة غير مسؤولة عن السرقة أو الاحتيال باستخدام بطاقة الرواتب. تقع على عاتق حامل البطاقة وحده مسؤولية ضمان سلامة البطاقات.

• لا تطلب جوي الوكاس للصرافة أبدًا كلمات المرور أو بيانات اعتماد تسجيل الدخول أو كلمة المرور لمرة واحدة أو أي معلومات يمكن استخدامها لمصادقة الهوية والتي لا يجوز مشاركتها مع أي طرف ثالث حيث قد يؤدي ذلك إلى الاحتيال.

• اتفاقية نظام حماية الأجور مع جوي الوكاس للصرافة تجدد تلقائيًا سنويًا، وإذا لزم الأمر الإلغاء، يجب

الإبلاغ قبل ثلاثة أشهر من خلال زيارة فروع جوي الوكاس للصرافة

• في حالة فقدان البطاقة أو سرقتها أو في حالة المعاملات غير المصرح بها، يتعين عليكم الاتصال بالفروع أو إبلاغنا على الفور عبر البريد الإلكتروني:

customer@joyalukkasexchange.com

د) المنتجات المتحالفة

• توفر جوي الوكاس للصرافة خدمات متحالفة حيث يتم التنسيق مع وكلاء الطرف الثالث لتسهيل الدفع للمرافق ودفع الفواتير وما إلى ذلك، وسوف تضمن بذل جهد كامل في تنفيذ المعاملات.

• لا تكون جوي الوكاس للصرافة مسؤولة عن أي تأخير يحدث من قبل وكيل طرف ثالث أو خارج عن سيطرتنا.

ه) تطبيقات الجوال

يتم التعامل مع الشروط والأحكام المتعلقة بتطبيقات الهاتف المحمول بشكل منفصل ولكن يتم قراءتها جنبًا إلى جنب مع الشروط والأحكام العامة. للاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بتطبيق الهاتف المحمول، يرجى زيارة الموقع www.webremit.com الإلكتروني:

و) برنامج مكافآت جوي الوكاس للصرافة

يتم التعامل مع الشروط والأحكام المتعلقة بمكافآت جوي الوكاس للصرافة بشكل منفصل ولكن يتم قراءتها جنبًا إلى جنب مع الشروط والأحكام العامة. للاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بمكافآت جوي الوكاس للصرافة، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.Joyalukkasexchange.com

عملية الإلغاء واسترداد الأموال

- لديك الحق في إلغاء تحويل الأموال في غضون 14 يومًا من تاريخ المعاملة عن طريق زيارة أقرب فرع ل **جوي الوكاس للصرافة**. ومع ذلك، فإن هذا الحق في الإلغاء لا يكون ساريًا إذا تم دفع المبلغ بالفعل للمتلقي أو تم إيداعه في حساب المستفيد. إذا لم يتم دفع المبلغ، سيتم تسوية استرداد المبلغ للعميل بسعر الشراء السائد في السوق أو سعر المعاملة، أيهما أقل، باستثناء رسوم الإرسال بعد استلام تأكيد عودة الأموال إلى **جوي الوكاس للصرافة**. سيتم خصم أي خصومات من البنك المستلم، رسوم الإلغاء، وأي نفقات أخرى نتجت كنتيجة للإلغاء من العميل..
- بالنسبة لعملية الإلغاء، على المرسل/المحول زيارة الفروع مع إيصال المعاملة الأصلي وبطاقة الهوية.
- إذا تم رفض أي معاملة وإعادتها من قبل مراسل **جوي الوكاس للصرافة**، فسوف نبذل كل الجهود لإبلاغ العميل. إذا لم تتمكن من الوصول إلى العميل، فسيتم التعامل معها على أنها أموال لم تتم المطالبة بها، وسيتم رد الأموال غير المطالب بها وفقًا لإرشادات السلطات التنظيمية.
- سيتم رد الأموال بنفس طريقة التحويل التي استلمنا بها الاموال من العميل.
- أي تعديلات أو إعادة إصدار لمعاملة التحويل التي يطلبها العميل لأي سبب من الأسباب تخضع لرسومنا العادية وتسوية أي فروق في الأسعار، إن وجدت.
- عندما يتم إيداع الأموال بالفعل في الحساب البنكي للمستلم، ويطلب المرسل استرجاع الأموال، يجوز له القيام بذلك. وفي هذه الظروف، سنبذل جهودًا معقولة لاسترداد الأموال. ومع ذلك، لا يمكن لشركة **جوي الوكاس للصرافة** ضمان نجاح الإلغاء.

- يمكن رفع أي شكاوى أو استفسارات أو تعليقات حول خدماتنا أو حوادث الاحتيال من خلال عنوان البريد الإلكتروني الرسمي لدينا: customercare@joyalukkasexchange.com
- يتم تقديم أي شكاوى متعلقة بالمعاملة خلال فترة أقصاها أربعة عشر (14) يومًا من تاريخ المعاملة ونحن سنبدل قصارى جهدنا لحل أي مشكلات تتعلق بالخدمات المقدمة من الغير من خلال التنسيق مع مقدم الخدمة المعني. لا تتحمل الشركة أي مسؤولية باعتبارها وكيل عن أي خدمات ذات صلة وسيكون الطرف الثالث مسؤولاً مسؤولية كاملة عن استكمال خدمته بموجب الشروط والأحكام الخاصة به.
- بمجرد استلام الشكاوى من العميل وتسجيلها في النظام، سيتم إرسال إيصال التأكيد إلى العميل خلال يومي عمل (2) عبر الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني.
- تحاول جوي الوكاس للصرافة حل الشكاوى خلال فترة معقولة لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل.
- إذا لم يتم حل الشكاوى خلال عشرة (10) أيام عمل، فسوف تبلغ جوي الوكاس للصرافة العميل بالمبررات المعقولة للتأخير المحتمل.
- جوي الوكاس للصرافة غير مسؤولة عن أي معاملات يتم إيقافها بسبب لائحة الجرائم المالية.
- جوي الوكاس للصرافة غير مسؤولة عن أي معلومات خاطئة أو محذوفة يقدمها العميل للمعاملة وإذا تم إيداع المبلغ في الوجهة الخاطئة. ومع ذلك، ستعمل جوي الوكاس للصرافة دائمًا على تحقيق مصلحة العميل وستبدل قصارى جهدها لاسترداد المبلغ من خلال التنسيق مع الشركاء المرسلين.
- إذا لم يكن العميل راضيًا عن الحل المقدم من قبل خدمة العملاء لدينا، فيمكنه التواصل مع "سندك" (وحدة أمين المظالم في دولة الإمارات العربية المتحدة) على الرابط الإلكتروني:

<https://sanadak.gov.ae/en/> (سندك مكلفة بالتصرف بنزاهة وعدالة وشفافية لحل الشكاوى بين

المستهلكين والمؤسسات المالية المرخصة وشركات التأمين التي تأسست عام 2023).

الأسعار والرسوم

- تعرض **جوي الوكاس للصرافة** أسعار ورسوم المنتجات المقدمة للعملاء على لوحة أسعار الفرع والموقع الإلكتروني. تخضع الأسعار للتغيرات ويتم تحديثها كلما لزم الأمر.

- قد تتقلب أسعار الصرف المحددة أثناء الخدمة من وقت لآخر وفقاً للتقلبات في أسواق أسعار الصرف الدولية.

- تتأكد **جوي الوكاس للصرافة** من ذكر رسوم الخدمة المطبقة وسعر التحويل/سعر الصرف قبل تنفيذ أي معاملة وعلى العميل التأكد من الرسوم والأسعار قبل إتمام المعاملة عن طريق التوقيع على إيصال المعاملة.

- في الحالات التي تفرض فيها الكيانات المستلمة تكاليف إضافية، لا تكون **جوي الوكاس للصرافة** مسؤولة عن التكلفة التي يخصمها البنك المرسل المستلم أثناء عملية إلغاء المعاملة أو استرداد الأموال.
- **جوي الوكاس للصرافة** ليست مسؤولة عن أي رسوم يطبقها بنك المستلم نتيجة استلام الأموال في الحساب البنكي للمستلم، وعليكم الاتصال ببنك المستلم مباشرة للحصول على تفاصيل حول أي رسوم تنطبق على المعاملة.

- تراقب **جوي الوكاس للصرافة** الأخطاء أو السهو عن كئيب. إذا لم يكن هناك أي خطأ في سعر الصرف في السوق بسبب تسجيل بيانات خاطئ من قبل الموظفين، فسيتم رد المبلغ الإضافي إلى العميل.

الإنهاء

يجوز لنا إنهاء هذه الشروط والأحكام أو تعليق خدماتنا لكم على الفور:

- عندما لا تزودونا بجميع التفاصيل عندما تطلبون منا إجراء معاملة دفع.

• عندما يصبح من غير القانوني بالنسبة لنا الاستمرار في تقديم خدماتنا لكم أو عندما يُطلب منا القيام بذلك بموجب القانون أو من قبل أي محكمة ذات اختصاص قضائي أو من قبل أي هيئة حكومية أو تنظيمية تأذن لنا بأداء خدماتنا.

• في أعقاب حدوث انتهاك جوهري من جانبكم لأي من الشروط والأحكام أو إذا اكتشفنا أو كان لدينا سبب معقول للاشتباه في أي جريمة أو احتيال أو نشاط احتيالي أو غسيل أموال؛

حماية بيانات العملاء

• **جوي الوكاس للصرافة** مخولة بجمع معلومات العملاء لأغراض محددة وصريحة ومشروعة وبموجب القانون لتقديم خدمات متنوعة.

• لا يتم الكشف عن بيانات العميل أو إتاحتها أو استخدامها لأغراض أخرى غير تلك المحددة لغرض مشروع.

• وفقًا لما يقتضيه القانون المعمول به، تحصل **جوي الوكاس للصرافة** على الموافقة من العميل وتبلغه بكيفية استخدام البيانات ومن يستطيع استخدامها وتضمن منح المرونة للعميل لاختيار أو إلغاء الاشتراك في جميع الاتصالات التسويقية والإعلانية.

• سيتم الاحتفاظ ببيانات العميل مثل قسائم المعاملات والمستندات الأخرى ذات الصلة لمدة لا تقل عن خمس سنوات ولا يجوز الاحتفاظ بها لفترة أطول من اللازم لغرض جمعها ومعالجتها ما لم يكن هناك التزام قانوني.

• إذا وجد العملاء أن بياناتهم تم إساءة استخدامها أو اختراقها، يتعين عليهم إبلاغنا على الفور على

عنوان البريد الإلكتروني: customercare@joyalukkasexchange.com

• لا تكشف جوي الوكاس للصرافة عن معلومات العميل السرية إلى أي طرف ثالث ما لم يكن ذلك مطلوبًا بموجب أي قانون أو لائحة معمول بها داخل المنطقة وخارجها.

• تتحمل جوي الوكاس للصرافة مسؤولية حماية بيانات العملاء والحفاظ على سرية البيانات الموجودة لديها أو مع طرف ثالث، ويجوز لها الكشف عن البيانات فقط لسلطات إنفاذ القانون ذات الصلة داخل وخارج الدولة.

سلوكيات السوق والأعمال

• تركز جوي الوكاس للصرافة على العملاء، وتتسم بالعدالة، وتتصرف بنزاهة وبطريقة صادقة وكفؤة وشفافة في جميع الأوقات للعملاء.

• جميع الإعلانات عن المنتجات والخدمات في الفروع من خلال الضمانات التسويقية ووسائل الإعلام المطبوعة والإذاعة ووسائل التواصل الاجتماعي ستكون دقيقة ومحددة وتشتمل على المعلومات الكاملة.

• لن تقوم جوي الوكاس للصرافة بالترويج لإعلانات غير عادلة أو غير كاملة أو خادعة أو مضللة.

• تضمن شركة جوي الوكاس للصرافة الالتزامات القانونية التالية عند المشاركة في الإعلان عن المنتجات والخدمات وبيعها.

• لن تمارس جوي الوكاس للصرافة ضغطاً غير مبرر أو إكراه على العملاء لشراء أي منتج أو خدمة مالية.

تضارب المصالح

• يقدم العميل المعلومات بشكل واضح، وتكون المستندات صحيحة.

- على العملاء قراءة كافة المستندات التي تقدمها لهم الفروع بعناية للحصول على أي خدمة أو منتج، مع ضرورة التعرف على أي رسوم أو عمولات أو أي التزامات أخرى مفروضة على العميل، ويحتفظ العميل بنسخة من هذه المستندات.
- إذا لم يفهم العميل أيًا من الشروط أو الإجراءات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة التي يرغب في الحصول عليها، فعليه تقديم استفساراته إلى موظفي الفرع المعنيين حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بناءً على فكرة واضحة ورؤية كاملة.
- على العميل تحديث بيانات الهوية أو معلومات المعاملة أو المستندات الأخرى لدى الفرع عندما يطلبها الفرع أو في حالة تغيير هذه المعلومات.
- تتواصل شركة **جوي الوكاس للصرافة** مع العملاء عبر قنواتها الرسمية فقط. لا يجوز للعميل أبدًا مشاركة كلمات المرور أو بيانات اعتماد تسجيل الدخول أو كلمة المرور لمرة واحدة أو أي معلومات يمكن استخدامها لمصادقة الهوية والتي لا يجوز مشاركتها مع أي طرف ثالث لأن ذلك قد يؤدي إلى الاحتيال.
- لن نكون مسؤولين تجاهكم عن خسارة الأرباح، أو خسارة العمليات، أو فقدان البيانات، أو فقدان العقود، أو خسارة المدخرات أو المزايا المتوقعة، أو خسارة حصص السوق، أو خسارة الشهرة، أو زيادة التكاليف أو النفقات الناشئة عن استخدامكم خدمات **جوي الوكاس للصرافة** المقدمة من خلال فروعنا وتطبيق الهاتف المحمول.
- يوافق العميل على عدم استخدام خدمات **جوي الوكاس للصرافة** لأغراض محظورة/غير قانونية وسيكون مسؤولاً عن ذلك.

• في حالة وجود أي تضارب في المصالح بسبب خلل فني أو لأسباب خارجة عن السيطرة، ستبذل **جوي الوكاس للصرافة** جهودًا معقولة لحل المشكلة أو إطلاع العميل على الإجراءات ذات الصلة لتجنب هذه السيناريوهات.

• تتخذ **جوي الوكاس للصرافة** خطوات معقولة للتأكد من أن أي من موظفيها لا يقدمون أو يمنحون أو يطلبون أو يقبلون أي هدايا أو مكافآت (مالية أو غير ذلك) من المحتمل أن ينظر إليها أو تتعارض مع أي واجبات للمستلم فيما يتعلق بأنشطته مع العملاء.

• تلتزم **جوي الوكاس للصرافة** بمبادرة الجهات التنظيمية في دولة الإمارات العربية المتحدة بشأن مكافحة الرشوة والفساد.

القانون الحاكم والاختصاص القضائي

• سيتم تنظيم هذه الشروط والأحكام وفقًا للقوانين المحلية، وسيتم تحديد أي نزاع ناتج عن هذه الشروط والأحكام من قبل المحاكم في دبي، الإمارات العربية المتحدة.

• تكون جميع الاتصالات بيننا وبينكم باللغة الإنجليزية. عندما تتم أي ترجمة للشروط والأحكام الخاصة بنا إلى لغة أخرى، فإن النسخة الإنجليزية من الشروط والأحكام الخاصة بنا تكون لها الأولوية على أي ترجمة.