

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 شكوى أو استفسارات أو تعليقات حول خدماتنا أو حوادث الاحتيال من خلال عنوان البريد الإلكتروني الرسمي لدينا: customercare@joyalukkasexchange.com
- يتم تقديم أي شكوى 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 الشكوى من العميل وتسجيلها في النظام، سيتم إرسال إيبصال 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 الشكوى 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 المراسل 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.