

1. Definitions

1.1. The terms defined below have the indicated meanings throughout this Agreement (as defined below) unless the contrary intention appears:

“**Account**” means the account nominated by the Merchant for acceptance of credit and debit entries under this Agreement and for related purposes, details of which are set out in Merchant Application Form

“**Agreement**” means this booklet and any manuals QNB may provide to the Merchant.

“**Applicable Laws**” means any laws, rules, regulations and instructions issued from time to time by the QCB and/or any other regulatory or government body in Qatar that may affect, relate to or affect the transactions contemplated in this Agreement.

“**AML / CFT Regulations**” mean any laws, rules, regulations and instructions relating to anti-money laundering and combating financing of terrorism issued by any government or regulatory body in Qatar from time to time and relate to the Payment Methods and the Transactions, including any amendment made to those requirements or the guidelines superseding them.

“**API**” means Application Programming Interface integration on ecommerce payment gateways integration.

“**Authorization center/customer care center**” means the center specified by QNB for authorization of card transaction requiring authorization.

“**Banking day**” means any day on which QNB is open for business in Qatar.

“**Card**” means:

- a valid financial transaction card (whether credit or debit or prepaid) issued by a member or affiliate of Mastercard on which the Mastercard marks appear;
- a valid financial transaction card (whether credit or debit or prepaid) issued by a member or affiliate of Visa on which the Visa marks appear; and
- any other financial transaction card (whether credit or debit or prepaid) which QNB requests the Merchant and the Merchant agrees to honour,

whether in physical or tokenised form, and used by a Cardholder to carry out a Transaction on a Cardholder’s account.

“**Card Scheme**” means Mastercard International Incorporated and Visa International card schemes, or any other card scheme provider that QNB is a member of or participates in.

“**Cardholder**” means a person to whom a Card (whether debit or credit or prepaid) has been issued.

“**Chargeback**” means a debit entry to the Merchant’s Account processed by us, and is the reversal of a credit previously made to the Merchant’s Account, in the circumstances described in clause 9.2 of this Agreement.

“**Contactless Transaction**” means transmitting Card data using radio waves instead of a device physically reading the card magnetic strip, stripe or chip.

“**Crediting**” means paying off the amount to the Merchant based on the agreed conditions or rates between QNB and the Merchant for card transactions related to this Agreement.

1. التعريفات

1.1. تحمل المصطلحات الواردة تعريفها أدناه المعاني المشار إليها طوال هذه الاتفاقية أينما وردت في هذه الاتفاقية (كما ورد تعريفها أدناه)، ما لم يقتض سياق النص غير ذلك:

“**الحساب**” يعني الحساب الذي يحدده التاجر لقبول القيود الدائنة والمدينة بموجب هذه الاتفاقية وللأغراض ذات الصلة، وترد تفاصيله في نموذج طلب تاجر

“**الاتفاقية**” تعني هذا الكتيب وأي أدلة قد يزودها بنك قطر الوطني للتاجر.

“**القوانين المعمول بها**” تعني أي قوانين، وأنظمة، وقواعد، ولوائح، وتعليمات تصدر من وقت لآخر عن مصرف قطر المركزي و/أو أي هيئة رقابية أو حكومية أخرى في دولة قطر، والتي قد تؤثر في المعاملات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية، أو تكون ذات صلة بها، أو تحكمها.

“**لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب**” تعني أي قوانين، وأنظمة، وقواعد، ولوائح، وتعليمات تتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، تصدر من وقت لآخر عن أي هيئة حكومية أو رقابية في دولة قطر، وتكون ذات صلة بوسائل الدفع والمعاملات، بما في ذلك أي تعديلات تطرأ على تلك المتطلبات أو أي ضوابط إرشادية تحل محلها.

“**واجهة برمجة التطبيقات**” تعني تكامل واجهة برمجة التطبيقات عبر بوابات الدفع الخاصة بالتجارة الإلكترونية.

“**مركز الاعتماد/ مركز خدمة العملاء**” يعني المركز الذي يحدده بنك قطر الوطني للاعتماد معاملات البطاقات التي تتطلب اعتماداً مسبقاً.

“**يوم العمل المصرفي**” يعني أي يوم يفتح فيه بنك قطر الوطني أبوابه للعمل في دولة قطر. “**البطاقة**” تعني:

- بطاقة معاملات مالية سارية المفعول (سواء كانت بطاقة ائتمان، أو بطاقة خصم، أو بطاقة مسبقة الدفع) صادرة عن عضو في شبكة ماستركارد أو إحدى الشركات التابعة لها، وتحمل شعار ماستركارد؛
- بطاقة معاملات مالية سارية المفعول (سواء كانت بطاقة ائتمان، أو بطاقة خصم، أو بطاقة مسبقة الدفع) صادرة عن عضو في شبكة فيزا أو إحدى الشركات التابعة لها، وتحمل شعار فيزا؛ و
- أي بطاقة معاملات مالية أخرى (سواء كانت بطاقة ائتمان، أو بطاقة خصم، أو بطاقة مسبقة الدفع) يطلب بنك قطر الوطني من التاجر قبولها ويوافق التاجر على التعامل بها،

سواء كانت في شكلها المادي أو بصيغة رقمية مرمزة، ويستخدمها حامل البطاقة لإجراء معاملة على حساب حامل البطاقة.

“**نظام البطاقات**” يعني شبكتي بطاقات ماستركارد إنترناشيونال إنكوربوريتد وفيزا إنترناشيونال، أو أي مزود آخر لأنظمة بطاقات يكون بنك قطر الوطني عضواً فيه أو مشاركاً في أنظمتها.

“**حامل البطاقة**” يعني الشخص الذي أصدرت له بطاقة (سواء كانت بطاقة ائتمان، أو بطاقة خصم، أو بطاقة مسبقة الدفع).

“**طلب استرجاع مبلغ قسري**” يعني قيذاً مديناً على حساب التاجر تتم معالجته بواسطة بنك قطر الوطني، ويمثل عكس قيد دائن سبق تسجيله على حساب التاجر، وذلك في الحالات المبينة في البند (9.2) من هذه الاتفاقية.

“**المعاملة اللائيمية**” تعني نقل بيانات البطاقة باستخدام الموجات اللاسلكية بدلاً من قيام جهاز فعلياً بقراءة الشريط المغناطيسي أو الشريحة الخاصة بالبطاقة.

“**القيد الدائن**” أو «**الإيداع**” يعني سداد المبلغ المستحق للتاجر وفقاً للشروط أو الأسعار المتفق عليها بين بنك قطر الوطني والتاجر فيما يتعلق بمعاملات البطاقات الخاضعة لهذه الاتفاقية.

“Credit Card Transaction” means a transaction where the details of a Mastercard Card or Visa Card have been presented and the transaction is processed using either:

- a paper credit card sales voucher;
- an electronic Terminal without a PIN pad; or
- an electronic Terminal with a PIN pad and selecting the “Credit” button on the PIN pad; or
- any QNB approved Digital Wallet or any other electronic device of Internet based interface, using a Card.

“Customer” means any person who is authorized to use a Payment Method issued to him/her and has purchased products and/or services from the Merchant and has initiated a sale Transaction in respect of that order, including a Cardholder.

“Data Breach” means any event whereby the Merchant’s business or any service provider facilitating the transmission, storage or acceptance of the Merchant’s credit card payments, suspects or has knowledge of unauthorized access to confidential card payment details.

“Debit Card Transaction” means a National ATM & POS Switch (NAPS) transaction.

“Device” means any mobile phone, smart phone, tablet, smart watch or such other communication device, which is used to access and undertake transactions through a Digital Wallet.

“Digital Wallet” means the digital or virtual platform mobile application approved by QNB for acceptance, that enables a Cardholder to make Contactless Transactions using a digital or tokenised Cards stored on it.

“Discount” means the rebate or reduction of the transaction amount or total purchase amount the Merchant provides to the customers for goods or services, as opposed to the Merchant Discount Rate provided to QNB and to be agreed upon between the parties.

“eCommerce Merchant” means a Merchant who conducts the sale of goods or services electronically over the Internet, and who has been authorized by QNB to accept Credit Card Transactions over the Internet using an approved Payment Gateway.

“eCommerce Merchant Facility” means any method and/or device utilized by the Merchant, or by any service provider on the Merchant’s behalf, and used to engage in the acceptance, transmission or storage of Transaction details. This definition includes but is not limited to all software, hardware, databases, digital image and physical records used or maintained by the Merchant or QNB’s Merchant service provider.

“eCommerce Transaction” means a transaction between the Merchant and a Cardholder where the Cardholder sends the Merchant their Card data over the Internet, regardless of how the data is transmitted from the Merchant to QNB.

“Factoring” means processing unauthorized credit cards operations for the benefit of third parties.

“Floor Limit” means the maximum sales value the Merchant are authorized to process on any one occasion in respect of any one Card without obtaining authorization for the subject transaction from QNB.

“Merchant Facility” or “Facility” means one or more facility, as set out in Merchant Application Form to this Agreement, selected by the Merchant and made available to the Merchant by QNB to enable the Merchant to accept payments using a Payment Method.

“Merchant Service Fee” shall have the meaning given to it in Clause 2.2 below.

“Merchant Statement” means the statement of the Merchant’s account for POS Transactions.

“MDR” means the “Merchant Discount Rate” charge for each Transaction by QNB performed at the Merchant’s establishment, as agreed with the Merchant.

“MID” means Merchant Identification.

“Minimum Levels of Turnover” means the minimum Transactions volume to be achieved and guaranteed by the Merchant.

“Mobile Payment Instructions” means the mobile payment instructions (including the mp-clear rulebook, mp-clear operational framework and mp-clear interface specifications) regulating the provision of mobile payment mechanisms issued by the QCB in 2018 and effective from 1 January 2019, pursuant to the QCB Law.

“Mobile Payment Transactions” refers to any means of payment made and/or received by individuals or corporations through the use of a Device at any POS or through electronic commerce website, all regulated under the Mobile Payment Instructions issued by the QCB.

“Outlet” means the physical location where a new MID is created enabling the Merchant to process Transactions electronically or manually.

“معاملة بطاقة الائتمان” تعني المعاملة التي يتم فيها تقديم بيانات بطاقة ماستر كارد أو بطاقة فيزا، وتتم معالجة المعاملة باستخدام أي مقايي:

- إرسال ورقي يثبت المبيعات التي تمت باستخدام بطاقة الائتمان؛
- جهاز نقطة بيع إلكتروني بدون لوحة إدخال الرقم السري؛ أو
- جهاز نقطة بيع إلكتروني مزود بلوحة إدخال الرقم السري مع اختيار زر “ائتمان” على لوحة الإدخال؛ أو
- أي محفظة رقمية معتمدة من بنك قطر الوطني أو أي جهاز إلكتروني آخر ذو واجهة قائمة على شبكة الإنترنت، باستخدام بطاقة.

“العميل” يعني أي شخص يكون مخولاً باستخدام وسيلة دفع صادرة له/ لها، وقد قام بشراء منتجات و/أو خدمات من التاجر وياشر معاملة بيع تتعلق بذلك الطلب، بما في ذلك حامل البطاقة.

“اختراق البيانات” يعني أي حدث يشبهه فيه التاجر أو أي مزود خدمات بسهل عملية تحويل أو تخزين أو قبول المدفوعات المسددة للتاجر بواسطة بطاقات الائتمان، بوقوع وصول غير مصرح به إلى بيانات سرية متعلقة بمدفوعات بطاقات الائتمان، أو يكون على علم به.

“معاملة بطاقة الخصم” تعني معاملة تتم عبر الشبكة الوطنية لأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع (NAPS).

“الجهاز” يعني أي هاتف جوال، أو هاتف ذكي، أو جهاز لوحي، أو ساعة ذكية، أو أي جهاز اتصال آخر مماثل، يُستخدم للوصول إلى المحفظة الرقمية وإجراء المعاملات من خلالها.

“المحفظة الرقمية” تعني المنصة الإلكترونية أو الافتراضية أو تطبيقات الهاتف الجوال المعتمدة من بنك قطر الوطني لقبول المدفوعات، والتي تمكن حامل البطاقة من إجراء معاملات لاتلامسية باستخدام بطاقات رقمية أو بطاقات مرقمة مخزنة عليها.

“الخصم” يعني الحسم التشجيعي أو التخفيض من مبلغ المعاملة أو إجمالي قيمة الشراء الذي يمنحه التاجر للعملاء لقاء السلع أو الخدمات، وذلك على خلاف معدل خصم التاجر المستحق ل بنك قطر الوطني والمتفق عليه بين الطرفين.

“التاجر الإلكتروني” يعني التاجر الذي يقوم ببيع السلع أو الخدمات إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت، والذي تم تفويضه من قبل بنك قطر الوطني لقبول معاملات بطاقات الائتمان عبر الإنترنت باستخدام بوابة دفع معتمدة.

“تسهيلات التاجر الإلكتروني” تعني أي وسيلة و/أو جهاز يستخدمه التاجر، أو أي مزود خدمات نيابة عن التاجر، وتُستعمل في قبول بيانات المعاملات، أو نقلها، أو تخزينها. ويشمل هذا التعريف، على سبيل المثال لا الحصر، كافة البرمجيات، والأجهزة، وقواعد البيانات، والصور الرقمية، والسجلات الفعلية التي يستخدمها أو يحتفظ بها التاجر أو مزود خدمات التاجر المعتمد لدى بنك قطر الوطني.

“معاملة التجارة الإلكترونية” تعني أي معاملة تتم بين التاجر وحامل البطاقة، حيث يقوم فيها حامل البطاقة بإرسال بيانات بطاقته إلى التاجر عبر شبكة الإنترنت، بصرف النظر عن الكيفية التي يتم بها نقل تلك البيانات من التاجر إلى بنك قطر الوطني.

“التخصيم” أو “معالجة المعاملات غير المصرح بها نيابة عن الغير” يعني معالجة عمليات بطاقات الائتمان غير المصرح بها لصالح أطراف ثالثة.

“سقف التفويض” يعني الحد الأقصى لقيمة المبيعات التي يكون التاجر مخولاً بمعالجتها في أي عملية واحدة فيما يتعلق بأي بطاقة واحدة دون الحصول على تفويض مسبق للمعاملة المعنية من بنك قطر الوطني.

“تسهيلات التاجر” أو “التسهيلات” تعني نوع واحد أو أكثر من التسهيلات، على النحو المبين في نموذج طلب تاجر من هذه الاتفاقية، يختاره التاجر ويبيحه بنك قطر الوطني للتاجر لتمكينه من قبول المدفوعات باستخدام وسيلة دفع.

“رسوم خدمات التاجر” تأخذ المعنى المحدد لها في البند 2.2 أدناه.

“كشف حساب التاجر” يعني كشف حساب التاجر الخاص بمعاملات نقاط البيع.

“معدل خصم التاجر” يعني معدل خصم التاجر الذي يستوفيه بنك قطر الوطني عن كل معاملة يتم تنفيذها لدى منشأة التاجر، وفقاً لما يتم الاتفاق عليه مع التاجر.

“معرّف التاجر” يعني رقم تعريف التاجر.

“الحد الأدنى لحجم المعاملات” يعني الحد الأدنى لحجم المعاملات الذي يتعين على التاجر تحقيقه وضمانه.

“تعليمات الدفع عبر الهاتف الجوال” تعني تعليمات الدفع عبر الهاتف الجوال (بما في ذلك دليل قواعد نظام مقاصة المدفوعات عبر الهاتف الجوال (mp-clear)، والإطار التشغيلي لنظام مقاصة المدفوعات عبر الهاتف الجوال (mp-clear)، ومواصفات واجهة نظام مقاصة المدفوعات عبر الهاتف الجوال (mp-clear)، التي تنظم توفير آليات الدفع عبر الهاتف الجوال، والصادرة عن مصرف قطر المركزي في العام 2018، والمعمول بها اعتباراً من 1 يناير 2019، بموجب قانون مصرف قطر المركزي.

“معاملات الدفع عبر الهاتف الجوال” تعني أي وسيلة لتسديد و/أو استلام دفعات من قبل أفراد أو شركات باستخدام جهاز في أي نقطة بيع أو عبر موقع تجارة إلكترونية، وتخضع جميعها لتعليمات الدفع عبر الهاتف الجوال الصادرة عن مصرف قطر المركزي.

“منفذ البيع” يعني الموقع الفعلي الذي يتم فيه إنشاء معرّف تاجر جديد، بما يتيح للتاجر معالجة المعاملات إلكترونياً أو يدوياً.

“**Payment Method**” means a method of enabling the Merchant to accept payments by a Customer including Cards, Digital Wallets, bank transfers, direct debits offered by Card Schemes, Recurring Transactions or similar methods approved by QNB from time to time.

“**Payment Gateway**” or “**Gateway**” provides a secure method for authorizing Transactions over the Internet through a system accredited by QNB.

“**PCIDSS**” means Payment Card Industry Data Security Standards; this refers to the data security standards mandated by Visa and Mastercard to facilitate protection of Cardholder payment data from unauthorized access, and is applicable to any Merchant who stores or transmits card data regardless of the storage or transmittal device.

“**Person**” includes a natural person as well as a corporation or other form of legal entity.

“**PIN Pad**” means the device designed as part of, or for attachment to, a Terminal and which contains an alphanumeric function keyboard by which the user nominates an account and enters a Personal Identification Number (PIN).

“**POS**” means point of sale.

“**Qatar**” means the State of Qatar.

“**QCB**” means the Qatar Central Bank.

“**QCB Law**” means Law No. 13 of 2012 of the Qatar Central Bank and the Regulation of Financial Institutions.

“**QNB Digital Wallet Terms**” means the QNB Digital Wallet User Terms and Conditions for Merchants relating to the use of the QNB Wallet (as defined therein), enclosed as Schedule 1 of this Agreement, and shall be read and construed as being part of this Agreement if the Merchant accepts the QNB Digital Wallet Terms.

“**Recurring Transaction**” means a transaction where a Cardholder has granted written authority to the Merchant to periodically charge their Card for recurring purchases of goods or services. Recurring Transactions can be for a fixed or a variable amount deducted at monthly, quarterly, semi-annual or annual intervals.

“**Refund**” means the fund adjustment from the Merchant’s account made by QNB to Cardholder’s account even subsequent to the settlement of the payment.

“**Rules**” means the card scheme rules set by Mastercard and Visa from time to time.

“**Sales Record**” means a record of sale containing full information of a Transaction either printed on the POS roll of a POS terminal supplied by or approved by QNB, or prepared in an electronic form.

“**Secure Socket Layer**” or “**SSL**” means the encryption technology used on a server that encrypts data such as Card and Cardholder payment details and other information when it is being stored or transmitted over a public network or from one computer to another.

“**Service Provider**” means the provider of any software and hardware that the Merchant utilize to assist with the acceptance of Transactions.

“**Software**” includes the operating system, application software and the Terminal management software, and any updates issued from time to time.

“**Terminal**” means the POS hardware and software provided by QNB or any electronic device or equipment (including where applicable a portable electronic device or equipment) for processing Transactions using Cards and for initiating the credit or debit of funds to facilitate the settlement of those Transactions.

“**Terminal Access Fees**” means the monthly fee for the Terminal Access Services and includes all fees, charges and other amounts (including interest, and any government charges that may be applicable) payable in relation to the Terminal Access Services under the arrangements in place between the Merchant and QNB.

“**Terminal Access Services**” means access to QNB’s Card transaction network; all services that facilitate card transactions; and the provision, installation, maintenance, and repair, of a Terminal provided by QNB.

“**Transaction**” means a request to QNB by the Merchant to process the payment request and/or consent of the Customer to his/her payment service provider in order for the Merchant to receive the payment for goods and/or services purchased by the Customer, and includes Credit Card Transactions, Debit Card Transactions and Mobile Payment Transactions.

“**VIS**” means the Visa Instalment Solutions by Visa where non QNB Cardholders is given the option to pay in instalment payments for card purchases where applicable.

“**Web Hosting Provider**” means the provider of any software or hardware that the Merchant enter into an Agreement with to enable the Merchant to conduct business via the Internet.

“**وسيلة الدفع**” تعني أي وسيلة تُمكن التاجر من قبول المدفوعات من العميل، بما فيها البطاقات، والمحافظ الرقمية، والحوالات البنكية، والخصومات المباشرة التي تتيحها أنظمة البطاقات، والمعاملات المتكررة، أو أي وسائل مماثلة يعتمدها بنك قطر الوطني من وقت لآخر.

“**بوابة الدفع**” أو “**البوابة**” تعني النظام الذي يوفر وسيلة آمنة لتفويض المعاملات عبر شبكة الإنترنت من خلال نظام معتمد من بنك قطر الوطني.

“**معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع**” تعني معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع، وهي معايير أمن البيانات التي تفرضها شركتنا فيزا وماستركارد بهدف تسهيل حماية بيانات مدفوعات حاملي البطاقات من الوصول غير المصرح به، وتطبيق على أي تاجر يقوم بتخزين أو نقل بيانات البطاقات بصرف النظر عن الجهاز المستخدم في التخزين أو النقل.

“**الشخص**” يشمل الشخص الطبيعي وكذلك الشركات أو أي شكل آخر من أشكال الكيانات القانونية.

“**لوحة إدخال الرقم السري**” يعني الجهاز المصمم كجزء من جهاز نقطة البيع أو الملحق به، والذي يحتوي على لوحة مفاتيح أجنبية رقمية تُمكن المستخدم من اختيار الحساب وإدخال الرقم السري.

“**نقطة البيع**” تعني نقطة البيع.

“**قطر**” تعني دولة قطر.

“**المصرف المركزي**” أو “**مصرف قطر المركزي**” يعني مصرف قطر المركزي.

“**قانون مصرف قطر المركزي**” يعني القانون رقم (13) لسنة 2012 بإصدار قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية.

“**شروط محفظة بنك قطر الوطني الرقمية**” تعني شروط وأحكام استخدام محفظة بنك قطر الوطني الرقمية الخاصة بالتجار، والمتعلقة باستخدام محفظة بنك قطر الوطني (كما ورد تعريفها فيها)، والمرفقة كجدول (1) من هذه الاتفاقية، على أن تُقرأ وتُفسر كجزء لا يتجزأ من هذه الاتفاقية في حال قبول التاجر بشروط محفظة بنك قطر الوطني الرقمية.

“**المعاملة المتكررة**” تعني المعاملة التي يمنح فيها حامل البطاقة تفويضًا خطيًا للتاجر خصم قيمة المشتريات المتكررة من السلع أو الخدمات بشكل دوري من بطاقته. ويمكن أن تكون المعاملات المتكررة بمبلغ ثابت أو متغير يُخصم شهريًا، أو ربع سنويًا، أو سنويًا.

“**استرداد الأموال**” يعني تحويل الأموال بواسطة بنك قطر الوطني من حساب التاجر إلى حساب حامل البطاقة، حتى بعد تسوية عملية الدفع.

“**القواعد**” تعني القواعد الخاصة بأنظمة البطاقات التي تصدرها شركتي ماستركارد وفيزا من وقت لآخر.

“**سجل المبيعات**” يعني سجل البيع الذي يتضمن كامل معلومات المعاملة، سواء كان مطبوعًا على لفة ورق جهاز نقطة البيع المزود من بنك قطر الوطني أو المعتمد من قبله، أو معقدًا بصيغة إلكترونية.

“**طبقة المقابس الآمنة**” تعني تقنية التشفير المستخدمة على خادم، والتي تقوم بتشفير البيانات، مثل بيانات البطاقة ومدفوعات حامل البطاقة وغيرها من المعلومات، عند تخزينها أو نقلها عبر شبكة عامة أو من جهاز كمبيوتر إلى آخر.

“**مزود الخدمات**” يعني الجهة التي توفر أي برمجيات وأجهزة يستخدمها التاجر للمساعدة في قبول المعاملات.

“**البرمجيات**” تشمل نظام التشغيل، والبرمجيات التطبيقية، وبرمجيات إدارة أجهزة نقاط البيع، وأي تحديثات تصدر من وقت لآخر.

“**جهاز نقطة البيع**” يعني أجهزة وبرمجيات نقاط البيع التي يوفرها بنك قطر الوطني، أو أي أجهزة أو معدات إلكترونية (بما في ذلك، حينما ينطبق، الأجهزة أو المعدات الإلكترونية المحمولة) تُستخدم لمعالجة المعاملات باستخدام البطاقات، وللبند، بقيد الأموال قيدًا دائمًا أو مؤقتًا بغرض تسهيل تسوية تلك المعاملات.

“**رسوم الوصول إلى أجهزة نقاط البيع**” تعني الرسوم الشهرية المسددة لقاء خدمات الوصول إلى أجهزة نقاط البيع، وتشمل كافة الرسوم، والمصاريف، والتكاليف، والمبالغ الأخرى المستحقة (بما في ذلك الفوائد وأي رسوم أو أعباء حكومية قد تكون واجبة السداد) فيما يتعلق بخدمات الوصول إلى أجهزة نقاط البيع بموجب الترتيبات القائمة بين التاجر وبنك قطر الوطني.

“**خدمات الوصول إلى أجهزة نقاط البيع**” تعني الوصول إلى شبكة بنك قطر الوطني لمعاملات البطاقات؛ وجميع الخدمات التي تيسر معاملات البطاقات؛ وتوفير جهاز نقطة البيع الذي يقدمه بنك قطر الوطني، وتركيبه، وصيانته، وإصلاحه.

“**المعاملة**” تعني طلبًا يقدمه التاجر إلى بنك قطر الوطني لمعالجة طلب الدفع و/أو موافقة العميل على مزود خدمة الدفع الخاص به، وذلك لتمكين التاجر من استلام ثمن السلع و/أو الخدمات التي اشتراها العميل، وتشمل معاملات بطاقات الائتمان، ومعاملات بطاقات الخصم، ومعاملات الدفع عبر الهاتف الجوال.

“**حلول التقسيط من فيزا**” تعني حلول التقسيط المقدمة من شركة فيزا، والتي تتيح لحاملي البطاقات غير الصادرة من بنك قطر الوطني خيار سداد ثمن مشترياتهم بالبطاقة على أقساط، حينما ينطبق.

“**مزود خدمة استضافة الموقع الإلكتروني**” يعني الجهة التي يبرم معها التاجر اتفاقية لتوفير أي برمجيات أو أجهزة تمكنه من مزاولة أعماله عبر شبكة الإنترنت.

- 1.2 This Agreement contains all of the terms and conditions applying to the Merchant Facility. In this Agreement, words denoting the singular shall include the plural and vice versa.
- 1.2 تتضمن هذه الاتفاقية كافة الشروط والأحكام المطبقة على تسهيلات التاجر. وفي هذه الاتفاقية، تشمل الكلمات الدالة على المفرد صيغة الجمع، والعكس صحيح.
- 2. Provision of Merchant Facility**
- 2.1 QNB agrees to provide to the Merchant the Merchant Facility selected by the Merchant in Merchant Application Form to this Agreement.
- 2.2 The Merchant Facilities may only be used by the Merchant and may not be used by, or on behalf of, any third party (including any associated company or related body corporate of the Merchant), without QNB's prior written authorisation.
- 2.3 In consideration of the Merchant Facility selected by the Merchant, QNB shall charge the relevant fee for such Merchant Facility (the "Merchant Service Fee") as set out in Merchant Application Form to this Agreement.
- 2.4 The Merchant shall not engage in or use the Merchant Facilities for any business activities or transactions that are prohibited under the laws and regulations of the state of Qatar or that are restricted by international payment networks.
- 2.5 The Merchant must promptly notify QNB in writing of any proposed change or modification to the Merchant's business activities, operations, ownership structure, or the nature of the goods and/or services offered in connection with these Merchant Facilities. Such changes shall not be implemented without QNB's prior written approval (at QNB's sole discretion).
- 2.6 Any Transactions processed by the Merchant that arise from or are connected to unapproved changes or modifications referred to in clause 2.5 above shall be deemed invalid Transactions.
- 2.2 لا يجوز استخدام تسهيلات التاجر إلا من قبل التاجر نفسه، ولا يجوز استخدامها من قبل أي طرف ثالث (بما في ذلك أي شركة زميلة أو كيان مرتبط بالتاجر) أو نيابة عنه، دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك قطر الوطني.
- 2.3 لقاء تسهيلات التاجر التي اختارها التاجر، يستوفي بنك قطر الوطني رسوم تسهيلات التاجر ذات الصلة (ويشار إليها فيما بعد بـ «رسوم خدمات التاجر») على النحو المبين في هذه الاتفاقية. نموذج طلب التاجر.
- 2.4 يلتزم التاجر بعدم الانخراط في، أو استخدام تسهيلات التاجر في، أي أنشطة أعمال أو معاملات تجارية محظورة بموجب القوانين واللوائح المعمول بها في دولة قطر، أو مقيدة من قبل شبكات الدفع الدولية.
- 2.5 يلتزم التاجر بإخطار بنك قطر الوطني خطياً وبشكل فوري بأي تغيير أو تعديل مقترح طرأ على أنشطة أعمال التاجر، أو عملياته، أو هيكل ملكيته، أو طبيعة السلع و/أو الخدمات التي يعرضها فيما يتعلق بتسهيلات التاجر الماثلة. ولا يجوز تنفيذ أي من هذه التغييرات إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من بنك قطر الوطني (وفقاً لتقدير بنك قطر الوطني الخاص).
- 2.6 تُعد أي معاملات يعالجها التاجر وتنشأ عن أو فيما يتعلق بتغييرات أو تعديلات غير معتمدة وفقاً لما هو مشار إليه في البند 2.5 أعلاه معاملات باطلة.
- 3. Merchant acquiring and POS services**
- 3.1 QNB shall provide Card acquiring and alternate payment acquiring services to the Merchant which will include the following:
- a) Authorising Card Transactions: QNB will approve, authenticate and process the Card Transactions for the purchase of good and services sold by the Merchant.
- b) Clearing payments and settlement: QNB will provide Terminal Access Services to the Merchant and clear all payments in respect of any Card Transactions carried out into the Account.
- c) Certification of Equipment: QNB shall provide and certify all the POS to be used for and in relation to the Transactions, in accordance with relevant standards and guidelines prescribed by the QCB and/or any other International standards body established for this purpose that may be identified by the Parties.
- d) Payment Methods: QNB will enable the Merchant to accept Payment Methods approved by the QCB, a Card Scheme and/or QNB (as applicable) in compliance with international operating standards.
- e) Reconciliation and Reporting: QNB will assist the Merchant to collect and reconcile all transactions in relation to all Transactions undertaken by the Customers. For avoidance of doubt, QNB will not be responsible to provide the reconciliation system to the merchant and such system will be acquired by the Merchant through other sources. However, the Parties will enter into discussions to establish the interface requirements for the reconciliation system.
- f) Account Bank: QNB will act as account bank for the Merchant. All proceeds of the sales from Card Transactions will be deposited in the Account.
- 3.2 يقدم بنك قطر الوطني للتاجر خدمات قبض قيمة معاملات البطاقات وخدمات القبض بوسائل دفع بديلة، والتي تشمل ما يلي:
- أ) تفويض معاملات البطاقات: يوافق بنك قطر الوطني على معاملات البطاقات، ويتحقق من صحتها، ويعالجها لغرض شراء السلع والخدمات التي يبيعها التاجر.
- ب) مقاصة المدفوعات وتسويتها: يوافق بنك قطر الوطني للتاجر خدمات الوصول إلى أجهزة نقاط البيع، ويجري مقاصة لكافة المدفوعات المتعلقة بأي معاملات بطاقات يتم تنفيذها وإيداعها في الحساب.
- ت) اعتماد المعدات: يوافق بنك قطر الوطني ويعتمد كافة أجهزة نقاط البيع التي ستستخدم لأغراض المعاملات وفيما يتعلق بها، وذلك وفقاً للمعايير والضوابط الإرشادية ذات الصلة الصادرة عن مصرف قطر المركزي و/أو أي هيئة معايير دولية أخرى تأسست لهذا الغرض قد يحددها الطرفان.
- ث) وسائل الدفع: يمكن بنك قطر الوطني التاجر من قبول وسائل الدفع المعتمدة من قبل مصرف قطر المركزي، و/أو نظام البطاقات، و/أو بنك قطر الوطني (حسبما ينطبق)، وذلك بما يتوافق مع معايير العمل الدولية.
- ج) المطابقة وإعداد التقارير: يساعد بنك قطر الوطني التاجر في تحصيل كافة المعاملات المتعلقة بجميع المعاملات التي ينقدها العملاء ومطابقتها، وتفادياً للشك، لن يكون بنك قطر الوطني مسؤولاً عن توفير نظام المطابقة للتاجر، على أن يحصل التاجر على هذا النظام من مصادر أخرى. ومع ذلك، يوافق الطرفان على الدخول في مناقشات لتحديد متطلبات واجهة الربط الخاصة بنظام المطابقة.
- ح) بنك الحساب: يعمل بنك قطر الوطني بصفته بنك الحساب الخاص بالتاجر، حيث تودع كافة متحصلات البيع الناتجة عن معاملات البطاقات في الحساب.
- 4. Equipment**
- 4.1 Where QNB supply Terminal Access Services to the Merchant, the following provisions apply:
- a) The Merchant must prepare at its premises at its expense a site which meets QNB's specifications for the installation of the Terminal(s), including a power supply and telephone line exclusively dedicated to the Merchant's POS equipment.
- b) The Merchant will permit QNB's representatives to enter its premises to install, move, maintain, repair, replace or remove (as necessary) the Terminals during normal business hours or at any other reasonable time. The Merchant will observe the conditions of this Agreement in relation to the Terminals.
- 4.2 في حال قَدَّم بنك قطر الوطني للتاجر خدمات الوصول إلى أجهزة نقاط البيع، تسري الأحكام التالية:
- أ) يلتزم التاجر، على نفقته الخاصة، بإعداد وتجهيز موقع في مقر عمله يستوفي المواصفات التي يحددها بنك قطر الوطني لتركيب جهاز أو أجهزة نقاط البيع، بما في ذلك توفير مصدر إمداد للطاقة وخط هاتف مخصص حصراً لمعدات نقاط البيع الخاصة بالتاجر.
- ب) يلتزم التاجر بالسماح لممثلي بنك قطر الوطني بدخول مقر عمله خلال ساعات الدوام الرسمي أو في أي وقت معقول آخر، لغرض تركيب أجهزة نقاط البيع، أو نقلها، أو صيانتها، أو إصلاحها، أو استبدالها، أو إزالتها (حسبما تقتضيه الحاجة)، كما يلتزم بالتقيد بشروط هذه الاتفاقية فيما يتعلق بأجهزة نقاط البيع.
- 4.3. خدمات قبض مدفوعات التاجر ونقاط البيع**
- 1.3 يقدم بنك قطر الوطني للتاجر خدمات قبض قيمة معاملات البطاقات وخدمات القبض بوسائل دفع بديلة، والتي تشمل ما يلي:
- أ) تفويض معاملات البطاقات: يوافق بنك قطر الوطني على معاملات البطاقات، ويتحقق من صحتها، ويعالجها لغرض شراء السلع والخدمات التي يبيعها التاجر.
- ب) مقاصة المدفوعات وتسويتها: يوافق بنك قطر الوطني للتاجر خدمات الوصول إلى أجهزة نقاط البيع، ويجري مقاصة لكافة المدفوعات المتعلقة بأي معاملات بطاقات يتم تنفيذها وإيداعها في الحساب.
- ت) اعتماد المعدات: يوافق بنك قطر الوطني ويعتمد كافة أجهزة نقاط البيع التي ستستخدم لأغراض المعاملات وفيما يتعلق بها، وذلك وفقاً للمعايير والضوابط الإرشادية ذات الصلة الصادرة عن مصرف قطر المركزي و/أو أي هيئة معايير دولية أخرى تأسست لهذا الغرض قد يحددها الطرفان.
- ث) وسائل الدفع: يمكن بنك قطر الوطني التاجر من قبول وسائل الدفع المعتمدة من قبل مصرف قطر المركزي، و/أو نظام البطاقات، و/أو بنك قطر الوطني (حسبما ينطبق)، وذلك بما يتوافق مع معايير العمل الدولية.
- ج) المطابقة وإعداد التقارير: يساعد بنك قطر الوطني التاجر في تحصيل كافة المعاملات المتعلقة بجميع المعاملات التي ينقدها العملاء ومطابقتها، وتفادياً للشك، لن يكون بنك قطر الوطني مسؤولاً عن توفير نظام المطابقة للتاجر، على أن يحصل التاجر على هذا النظام من مصادر أخرى. ومع ذلك، يوافق الطرفان على الدخول في مناقشات لتحديد متطلبات واجهة الربط الخاصة بنظام المطابقة.
- ح) بنك الحساب: يعمل بنك قطر الوطني بصفته بنك الحساب الخاص بالتاجر، حيث تودع كافة متحصلات البيع الناتجة عن معاملات البطاقات في الحساب.
- 4.4. المعدات**
- 1.4 في حال قَدَّم بنك قطر الوطني للتاجر خدمات الوصول إلى أجهزة نقاط البيع، تسري الأحكام التالية:
- أ) يلتزم التاجر، على نفقته الخاصة، بإعداد وتجهيز موقع في مقر عمله يستوفي المواصفات التي يحددها بنك قطر الوطني لتركيب جهاز أو أجهزة نقاط البيع، بما في ذلك توفير مصدر إمداد للطاقة وخط هاتف مخصص حصراً لمعدات نقاط البيع الخاصة بالتاجر.
- ب) يلتزم التاجر بالسماح لممثلي بنك قطر الوطني بدخول مقر عمله خلال ساعات الدوام الرسمي أو في أي وقت معقول آخر، لغرض تركيب أجهزة نقاط البيع، أو نقلها، أو صيانتها، أو إصلاحها، أو استبدالها، أو إزالتها (حسبما تقتضيه الحاجة)، كما يلتزم بالتقيد بشروط هذه الاتفاقية فيما يتعلق بأجهزة نقاط البيع.

- c) If a Terminal malfunctions, or for any reason is unable to process transactions, QNB will not be responsible for any effect that may have on the Merchant's business. The Merchant must not carry out a transaction using a malfunctioning Terminal. It is the Merchant's responsibility to ensure that other means are available at short notice to enable the Merchant to continue to process transactions. These might include the installation of a spare Terminal, or identifying to the Merchant's customers the location of the automatic teller machine (ATM) nearest to the Merchant's place of business.
- d) In the event of malfunction of the POS terminal, the Merchant will immediately notify the Bank on telephone number assigned or any other such number as may be specified by QNB to the Merchant from time to time.
- e) The Merchant will bear the cost of the connectivity of land line or SIM for POS usage at Merchant premises as it may be advised by QNB.
- f) QNB may debit from the Merchant's Account the applicable Terminal Access Fees which the Merchant is required to pay in respect of the supply to the Merchant of Terminal Access Services, as from time to time varied in accordance with the arrangement between the Merchant and QNB.
- g) The Merchant must not move a Terminal owned or supplied by QNB to a new position, or in any way modify, change, or alter a Terminal owned or supplied by QNB, without receiving QNB's prior written consent.
- h) The equipment shall be operated by the qualified / authorized personal designated by the Merchant and trained by QNB in accordance with the operational instructions provided to the Merchant by QNB.
- i) The Merchant must take proper care of all Terminals supplied to the Merchant, and follow all instructions QNB may give to the Merchant regarding the correct operation of the Terminal.
- j) Merchant will only use the authorized sales vouchers or POS slips and the equipment provided by us.
- k) The Merchant is liable for the cost of any repairs to a Terminal supplied by QNB in circumstances where the need for repairs is due to the Merchant's neglect, misuse, or failure to have adhered to the operating instructions QNB provided to the Merchant.
- l) The Merchant must only allow people authorized by QNB to repair, service, alter, or modify a Terminal which QNB owns or has supplied to the Merchant.
- m) A Terminal that QNB owns shall always remain QNB's property even if it is attached to any other property. If the Terminal is attached to any other property the Merchant must obtain from the owner of that property, at QNB's request, an acknowledgment that QNB owns it and that the owner has no interest in it.
- n) The Merchant must not part with possession or control of a Terminal QNB owns unless QNB asks the Merchant to.
- o) The Merchant shall be responsible for any loss or damage to a Terminal that QNB owns resulting from fire, theft, explosion, flood, civil commotion or other act in or around the Merchant's premises. The Merchant must pay QNB the full cost of replacing or repairing it. QNB may reasonably determine the replacement value at QNB's sole discretion.
- p) QNB shall in no way be liable to the Merchant or to any Cardholder or to any other person for any and all losses, costs, damages, injuries or expenses (including court costs, legal fees) whether caused directly or indirectly by the POS equipment or system malfunction, failure of connection or communication links.

5. Processing Transactions

- 5.1 The Merchant will accept all valid Cards and Digital Wallets (approved by QNB from time to time) without discrimination and process all transactions in accordance with this Agreement. The Merchant will only use equipment and materials QNB supply or have approved. The Merchant shall display logos of all types of Cards, Digital Wallets and Payment Methods it accepts as payment at the specific Outlet, expressly authorized in writing by QNB and refrain from using such logos for purposes other than those authorized by QNB.
- 5.2 All transactions are to be processed in Qatari Riyals, unless otherwise approved by the QCB and QNB.

ت) في حال تعطل أي جهاز نقطة بيع أو عدم قدرته لأي سبب كان على معالجة المعاملات، لا يتحمل بنك قطر الوطني أي مسؤولية عن أي أثر قد يترتب على أنشطة أعمال التاجر نتيجة لذلك، ولا يجوز للتاجر تنفيذ أي معاملة باستخدام جهاز نقطة بيع معطل. وتقع على عاتق التاجر مسؤولية التأكد من توافر وسائل بديلة خلال مهلة قصيرة تمكنه من مواصلة معالجة المعاملات. وقد يشمل ذلك تركيب جهاز نقطة بيع احتياطي أو إرشاد عملاء التاجر إلى موقع أقرب جهاز صراف آلي إلى مقر عمل التاجر.

ث) في حال تعطل جهاز نقطة البيع، يلتزم التاجر بإخطار البنك فوراً على رقم الهاتف المخصص لذلك أو أي رقم آخر قد يحدده بنك قطر الوطني للتاجر من وقت لآخر.

ج) يتحمل التاجر تكلفة الاتصال، سواء عبر الخط الأرضي أو شريحة الهاتف (SIM)، لغرض استخدام أجهزة نقاط البيع في مقر عمل التاجر، حسبما يوصي به بنك قطر الوطني.

ح) يجوز ل بنك قطر الوطني خصم رسوم الوصول إلى أجهزة نقاط البيع المستحقة من حساب التاجر، والتي يكون التاجر ملزماً بسدادها لقاء تزويد بخدمات الوصول إلى أجهزة نقاط البيع، وذلك وفقاً لما يتم تعديله من وقت لآخر بموجب الترتيبات القائمة بين التاجر وبنك قطر الوطني.

خ) لا يجوز للتاجر نقل أي جهاز نقطة بيع يملكه بنك قطر الوطني أو مقدّم منه إلى موقع جديد، أو بأي شكل من الأشكال إجراء أي تعديل عليه أو تغييره أو تبديله، إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من بنك قطر الوطني.

د) تُشغّل المعدات من قبل موظفين مؤهلين / مصرّح لهم يعيّنهم التاجر، على أن يكونوا قد تلقوا التدريب اللازم من بنك قطر الوطني، وذلك وفقاً للتعليمات التشغيلية التي يصدرها بنك قطر الوطني للتاجر.

ذ) يلتزم التاجر بالعناية التامة بكافة أجهزة نقاط البيع المقدمة إليه، واتباع جميع التعليمات التي قد يصدرها بنك قطر الوطني للتاجر بشأن التشغيل الصحيح لجهاز نقطة البيع.

ر) يلتزم التاجر باستخدام إيصالات المبيعات أو إيصالات نقاط البيع المعتمدة والمعدات التي يوفرها بنك قطر الوطني فقط.

ز) يكون التاجر مسؤولاً عن تحمّل تكلفة أي إصلاحات تُجرى لأي جهاز نقطة بيع يقدمه بنك قطر الوطني في الحالات التي تستدعي الإصلاح نتيجة إهمال التاجر، أو سوء استخدامه، أو عدم التزامه بالتعليمات التشغيلية التي أصدرها بنك قطر الوطني للتاجر.

س) لا يجوز للتاجر السماح إلا للأشخاص المخوّلين من قبل بنك قطر الوطني بإصلاح أي جهاز نقطة بيع يملكه بنك قطر الوطني أو كان قد قدّمه إلى التاجر، أو صيانتته، أو تبديله، أو تعديله، أو تغييره.

ش) يظل أي جهاز نقطة بيع يملكه بنك قطر الوطني ملكاً حصرياً ل بنك قطر الوطني في جميع الأوقات، حتى وإن تم تثبيت أو إلحاقه بأي ممتلكات أخرى. وفي حال تم تثبيت أو إلحاق جهاز نقطة البيع بأي ممتلكات أخرى، يلتزم التاجر، بناءً على طلب بنك قطر الوطني، بالحصول من مالك تلك الممتلكات على إقرار يفيد بأن ملكية جهاز نقطة البيع تعود ل بنك قطر الوطني، وأنه ليس للمالك أي حق أو مصلحة فيه.

ص) لا يجوز للتاجر التخلي عن حيازة أي جهاز نقطة بيع يملكه بنك قطر الوطني أو عن تحمّله فيه، ما لم يطلب بنك قطر الوطني من التاجر ذلك.

ض) يكون التاجر مسؤولاً عن فقدان أي جهاز نقطة بيع يملكه بنك قطر الوطني أو أي ضرر يلحق به نتيجة حريق، أو سرقة، أو انفجار، أو فيضان، أو اضطرابات مدنية، أو أي فعل آخر يقع في مقرّ عمل التاجر أو حوله. ويلتزم التاجر بسداد التكلفة الكاملة لاستبدال الجهاز أو إصلاحه. ويجوز ل بنك قطر الوطني، وفقاً لتقديره الخاص وفي حدود المعقول، تحديد قيمة استبداله.

ط) لا يتحمل بنك قطر الوطني بأي حال من الأحوال أي مسؤولية تجاه التاجر أو أي حامل بطاقة أو أي شخص آخر عن أي من وجميع الخسائر، أو التكاليف، أو الأضرار، أو الإصابات، أو المصروفات (بما فيها مصاريف التقاضي وأنعاب المحاماة)، سواء كانت ناتجة بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن تعطل معدات أو أنظمة نقاط البيع، أو عن فشل الاتصال، أو انقطاع روابط الاتصال.

5. معالجة المعاملات

5.1 يلتزم التاجر بقبول كافة البطاقات والمحافظ الرقمية سارية المفعول (المعتمدة من قبل بنك قطر الوطني من وقت لآخر) دون تمييز، ومعالجة جميع المعاملات وفقاً لأحكام هذه الاتفاقية، كما يلتزم باستخدام المعدات والمواد التي يوفرها بنك قطر الوطني أو يعتمدها فقط. ويتعين على التاجر عرض شعارات كافة أنواع البطاقات والمحافظ الرقمية ووسائل الدفع التي يقبلها كوسيلة للدفع في منفذ البيع المحدد، وذلك بعد الحصول على تفويض خطي صريح بذلك من بنك قطر الوطني، وعليه الامتناع عن استخدام تلك الشعارات لأي أغراض أخرى غير تلك المصرّح بها من قبل بنك قطر الوطني.

5.2 تتم معالجة جميع المعاملات بالريال القطري، ما لم يوافق مصرف قطر المركزي وبنك قطر الوطني على غير ذلك.

- 5.3 The Merchant must obtain authorization for all transactions above the applicable Floor Limit. The Floor Limit for all Merchants is deemed to be zero, unless QNB provide the Merchant with written advice to the contrary.
The Merchant understands that authorization by QNB only confirms the Cardholder has sufficient available balance to cover the purchase, and that the Card has not been reported lost or stolen (although it may in fact be lost or stolen). The Merchant shall obtain authorization for all transactions above the applicable Floor Limit, however the granting of an authorization does not prevent QNB from carrying out a Chargeback in relation with the transaction concerned later.
- 5.4 The Merchant shall give the Cardholder a copy of the Sales Record immediately after completing the Transaction. The information on the Sales Record provided to the Cardholder must be identical with the information on any other copy. The Sales Record may either be a physical copy or an electronic copy or confirmation
All copies of the Sales Record (including the copy provided to the Merchant's customer) must include the following information:
a) The amount of the transaction (in Qatari Riyals).
b) The date and time of the transaction.
c) The Merchant's name (so the Cardholder can subsequently determine the Merchant at which the transaction occurred).
d) Merchant ID and Terminal ID.
- 5.5 In respect of a Transaction that relies upon signature as the means of Cardholder verification, the Merchant shall be responsible for verifying the identity of the Cardholder, and ensuring that the signature or any other Cardholder authorization on the voucher is not forged, obtained by fraud or deception, unauthorized or that the transaction is not otherwise invalid (refer to clause 9 of this Agreement).
- 5.6 At all points of Cardholder contact, the Merchant must prominently and unequivocally inform the Cardholder of the Merchant's identity so that the Cardholder can readily distinguish the Merchant from any other supplier of goods or services. The Merchant must also provide notice to the Cardholder that the Merchant is responsible for the transaction, including the goods or services acquired by use of the Card or Digital Wallet (as applicable), as well as for related customer service, dispute resolution and performance of the terms and conditions of the transaction.
- 5.7 The Merchant shall not, either directly or indirectly, process any transaction or present any Sales Record to QNB that did not originate as a result of a transaction between the Merchant and a Cardholder to whom the Merchant has actually supplied the goods or services for which the Card or Digital Wallet (as applicable) was used in payment. In particular, the Merchant must not process transactions on behalf of a third party. Any person or entity that wants to accept Card sales for payment must have its own account with QNB. Processing drafts for another party is known as "Factoring," and it is against Card Associations regulations and a breach of the Agreement. If QNB discovers that the Merchant has been factoring drafts or account receivables, the Agreement shall be terminated by QNB and the Merchant's name will be placed on the terminated Merchant file with the Card Associations, which could make it impossible for the Merchant to ever obtain another Merchant account with any other processor.
- 5.8 The Merchant should not process any transaction or present any voucher to QNB before the Merchant supplied the goods or services to the Cardholder.
- 5.9 The Merchant shall not split a transaction into two or more transactions on the same Card or different Cards of the same Customer to avoid having to obtain authorization.
- 5.10 The Merchant shall not undertake any transaction:
a) Representing refinancing or transfer of an existing Cardholder's financial obligation to the Merchant (whether or not the Merchant considers the obligation is not collectable); or
b) As an alternate way of accepting payment due to the dishonor of a Cardholder's personal cheque.
- 5.11 The Merchant shall not deposit any transaction for the purpose of obtaining or providing a cash advance either on the Merchant's Card or the Card of any other party, or process a sale on any Card the Merchant is authorized to use.
- 5.12 QNB will forward to the Merchant daily or monthly statements, at QNB's discretion, showing the amount of all transactions processed during the day or the previous month respectively.
- 5.3 يلتزم التاجر بالحصول على تفويض لجميع المعاملات التي تتجاوز سقف التفويض المعمول به، ويُعتبر سقف التفويض لجميع التجار صفرًا، ما لم يخطر بنك قطر الوطني خطيًا بغير ذلك.
يدرك التاجر أن اعتماد المعاملة من بنك قطر الوطني يؤكد فقط توفر رصيد كافٍ لدى حامل البطاقة لتغطية قيمة الشراء، وأن البطاقة لم يتم الإبلاغ عن فقدانها أو سرقتها (على الرغم من أنه قد تكون البطاقة في الواقع مفقودة أو مسروقة). ويلتزم التاجر بالحصول على اعتماد المعاملة لجميع العمليات التي تتجاوز حد المعاملة غير المعتمدة المعمول به، ومع ذلك فإن منح هذا الاعتماد لا يحول دون قيام بنك قطر الوطني لاحقًا بإجراء طلب استرجاع مبالغ قسري فيما يتعلق بالمعاملة المعنية.
- 5.4 يلتزم التاجر بتزويد حامل البطاقة بنسخة من سجل المبيعات فور إتمام المعاملة، ويجب أن تكون المعلومات الواردة في سجل المبيعات المقدم إلى حامل البطاقة مطابقة تمامًا للمعلومات الواردة في أي نسخة أخرى. ويجوز أن يكون سجل المبيعات إما نسخة ورقية أو نسخة إلكترونية أو إشعار تأكيد.
ويجب أن تتضمن جميع نسخ سجل المبيعات (بما فيها النسخة المقدمة إلى عميل التاجر) المعلومات التالية:
أ) مبلغ المعاملة (بالريال القطري).
ب) تاريخ ووقت تنفيذ المعاملة.
ت) اسم التاجر (بحيث يتمكن حامل البطاقة لاحقًا من تحديد التاجر الذي تمت لديه المعاملة).
ث) معرف التاجر ومعرف جهاز نقطة البيع.
- 5.5 فيما يتعلق بأي معاملة تعتمد التوقيع كوسيلة للتحقق من هوية حامل البطاقة، يكون التاجر مسؤولًا عن التحقق من هوية حامل البطاقة، والتأكد من أن التوقيع أو أي تفويض آخر صادر عن حامل البطاقة على إيصال المبيعات ليس مزورًا، أو حاصل عن طريق الاحتيال أو الخداع، أو دون تفويض، أو أن المعاملة ليست باطلة لأي سبب آخر (انظر البند 9 من هذه الاتفاقية).
- 5.6 يلتزم التاجر، في كافة نقاط التواصل مع حامل البطاقة، بإبلاغ حامل البطاقة بشكل واضح وصريح بهوية التاجر، بحيث يتمكن حامل البطاقة من تمييز التاجر بسهولة عن أي مورد آخر للسلع أو الخدمات. كما يلتزم التاجر بإخطار حامل البطاقة بأن التاجر هو المسؤول عن المعاملة، بما في ذلك السلع أو الخدمات التي يتم الحصول عليها باستخدام البطاقة أو المحفظة الرقمية (حسبما ينطبق)، وكذلك عن خدمة العملاء ذات الصلة، وتسوية النزاعات، وتنفيذ شروط وأحكام المعاملة.
- 5.7 لا يجوز للتاجر، سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، معالجة أي معاملة أو تقديم أي سجلات مبيعات إلى بنك قطر الوطني لم تنشأ نتيجة معاملة فعلية بين التاجر وحامل بطاقة قام التاجر فعليًا بتزويده بالسلع أو الخدمات التي استُخدمت البطاقة أو المحفظة الرقمية (حسبما ينطبق) لسداد قيمتها. وبوجه خاص، لا يجوز للتاجر معالجة معاملات نيابة عن أي طرف ثالث. ويجب على أي شخص أو كيان يرغب في قبول مدفوعات البطاقات كوسيلة للدفع أن يكون لديه حساب تاجر خاص به لدى بنك قطر الوطني. وتُعرف عملية معالجة إيصالات/سجلات المعاملات لصالح طرف آخر بـ "التخصيم" أو "معالجة المعاملات غير المصرح بها نيابة عن الغير"، وهي محظورة بموجب لوائح اتحادات البطاقات وتُعدّ خرقًا لهذه الاتفاقية. وفي حال اكتشاف بنك قطر الوطني أنّ التاجر قد عالج إيصالات/سجلات معاملات غير مصرح بها أو أجرى تخصيصًا لدمم مدينة نيابة عن الغير، يحقّ لـ بنك قطر الوطني إنهاء هذه الاتفاقية، وسيتم وضع اسم التاجر في ملف قائمة التجار المنهية عقودهم لدى اتحادات البطاقات، الأمر الذي قد يحول دون تمكّن التاجر من الحصول على حساب تاجر آخر لدى أي جهة معالجة أخرى في المستقبل.
- 5.8 لا ينبغي للتاجر معالجة أي معاملة أو تقديم أي إيصال إلى بنك قطر الوطني قبل قيام التاجر بتزويد حامل البطاقة بالسلع أو الخدمات.
- 5.9 لا يجوز للتاجر تجزئة أي معاملة إلى معاملتين أو أكثر، سواء باستخدام البطاقة نفسها أو بطاقات مختلفة للعمل لنفسه، بقصد تفادي ضرورة الحصول على التفويض المطلوب.
- 5.10 لا يجوز للتاجر تنفيذ أي معاملة:
أ) تمثل إعادة تمويل أو نقل للالتزام مالي قائم في ذمة حامل البطاقة تجاه التاجر (سواء اعتبر التاجر ذلك للالتزام غير قابل للتحويل أم لا)؛ أو
ب) تشكل وسيلة بديلة لقبول الدفع نتيجة رفض شيك شخصي صادر عن حامل البطاقة.
- 5.11 لا يجوز للتاجر إيداع أي معاملة لغرض الحصول على سلفة نقدية أو تقديمها، سواء باستخدام بطاقة التاجر نفسه أو بطاقة أي طرف آخر، كما لا يجوز له معالجة أي عملية بيع باستخدام أي بطاقة يكون التاجر مخولًا باستخدامها.
- 5.12 يُرسل بنك قطر الوطني كشوفات حساب إلى التاجر، إما يوميًا أو شهريًا، وذلك وفقًا لتقدير بنك قطر الوطني، تبيّن مبالغ كافة المعاملات التي تمت معالجتها خلال اليوم أو خلال الشهر السابق، بحسب الأحوال.

- 5.13 Under no circumstances should the Merchant request or allow any Cardholder to disclose their personal identification number (PIN), password or other code or information that can be used to access a customer's account, for the Merchant to retain. The Merchant should only retain the customer's Card if QNB asks the Merchant to do so.
- 5.14 The Merchant may only store the following information:
- Cardholder number
 - Cardholder name
 - Card expiry date
 - Extended service code (used for Smart Card processing)
- 5.15 The Merchant must not store the following information:
- Three-digit Credit Card Verification Value (CVV2/CVC2) found on the back of a Credit or Debit Card
 - PIN details
 - Full magnetic stripe data
 - Tokenised card details
- 5.16 The Merchant shall not keep the related documents like national ID, passport copy or any other personal identity copy unless advised by the Bank to store and / or send it to QNB for the transaction purpose.
- 5.17 The Merchant shall not request a customer to provide card details via email for payment for the provision of goods or services. Should such details be provided to the Merchant, the Merchant must immediately delete the email without in any way storing or retaining these details.
- 5.18 The Merchant must ensure that the Merchant's business, and any service provider who participates in the storage of Card payment details on behalf of the Merchant's business, fully complies with the PCIDSS. QNB will advise the Merchant of the level of security required which is based on the volume of transactions the Merchant process. Refer to clause 22 of this Agreement for further details relating to PCIDSS.
- 5.19 QNB reserves the right, from time to time, without prior notice, to interrupt QNB's services for maintenance purposes for any time periods that may be deemed absolutely necessary. Any and all efforts will be made to keep this service interruption as short as possible.
- 5.20 Where a Cardholder tenders a Card for payment, the Merchant shall not engage in any of the following practices:
- a) Charge the Cardholder a price in excess of the Merchant's regular or advertised price.
 - b) Levy any form of extra charge or payment on the Cardholder consequent upon the Cardholder paying by Card.
 - c) Impose a minimum value for accepting payment by way of Card.
 - d) Refuse to accept payment by way of Card in favour of cash or other means of electronic payment.
 - e) Refuse to offer discounts or promotions that would otherwise apply in the event the Cardholder paid by cash.
- 5.21 The Merchant shall not key enter any cards transactions or perform off line cards transactions unless authorized in writing or by an authenticated email received from the authorized representative of QNB and subject to the applicable terms and conditions of QNB.
- 5.22 The Merchant shall be responsible for any transaction processing through the Terminal and QNB is not liable for any such goods supply which may ultimately cause any losses for the Cardholder or any other person or subject.
- 5.23 The Merchant, each manager and each shareholder of the Merchant, shall jointly or severally indemnify and keep QNB harmless from any claim, action, lawsuit, damages, penalties, costs, charges and losses of any kind which QNB may incur or suffer in relation to this agreement that arises from any contention or conflict which the Merchant have or may have in the future with any third party.
- 6. Sales Refund Transactions**
- 6.1 The Merchant shall establish a fair policy for dealing with customer disputes, including the exchange or return of merchandise, and give credit upon each return, not in cash, but by means of a sales refund transaction.
- 6.2 Subject to clauses 6.3 to 6.6 of this Agreement, the Merchant may process sales refund transactions by transferring the amount of the refund from the Merchant's Account to a Card account. The Merchant shall not process any refund to a Card account unless the original transaction between the Merchant and the Cardholder was paid for by the Cardholder using the subject Card. Thus, the Merchant must not make refunds to a card other than the card used to make the subject transaction (including where the card belongs to the same customer).
- 5.13 لا يجوز للتاجر، بأي حال من الأحوال، أن يطلب من أي حامل بطاقة أو يسمح له بالإفصاح عن الرقم السري أو كلمة المرور أو أي رمز أو معلومات أخرى يمكن استخدامها للوصول إلى حساب العميل بغرض الاحتفاظ بها من قبل التاجر. ولا يجوز للتاجر الاحتفاظ ببطاقة العميل إلا إذا طلب بنك قطر الوطني من التاجر القيام بذلك.
- 5.14 لا يجوز للتاجر الاحتفاظ سوى بالمعلومات التالية:
- رقم حامل البطاقة
 - اسم حامل البطاقة
 - تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة
 - رمز الخدمة الموثوق (المستخدم في معالجة البطاقات الذكية)
- 5.15 يحظر على التاجر الاحتفاظ بالمعلومات التالية:
- قيمة/رمز التحقق من بطاقة الائتمان المكوّن من ثلاثة أرقام (CVV2/CVC2) والموجود على ظهر بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم
 - تفاصيل الرقم السري
 - كامل بيانات الشريط المغناطيسي
 - تفاصيل البطاقات المرقّزة
- 5.16 لا يجوز للتاجر الاحتفاظ بالمستندات ذات الصلة، مثل نسخة من بطاقة الهوية الوطنية أو جواز السفر أو أي نسخة من مستند آخر لإثبات الهوية الشخصية، ما لم يوجه البنك صراحةً بالاحتفاظ بها و/أو إرسالها إلى بنك قطر الوطني لتُغراض تنفيذ المعاملة.
- 5.17 لا يجوز للتاجر أن يطلب من العميل تزويده ببيانات البطاقة عبر البريد الإلكتروني بغرض دفع ثمن توريد السلع أو تقديم الخدمات. وفي حال تزويد التاجر بمثل هذه البيانات، يتعيّن على التاجر حذف رسالة البريد الإلكتروني فوراً دون تخزين هذه البيانات أو الاحتفاظ بها بأي صورة كانت.
- 5.18 يتعيّن على التاجر ضمان امتثال أنشطته أعماله، وكذلك أي مزوّد خدمات يشارك تبايةً عنه في تخزين بيانات الدفع بالبطاقات، امتثالاً تاماً لمعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع. ويلتزم بنك قطر الوطني بإخطار التاجر بمستوى الحماية الأمنية المطلوب، والذي يعتمد على حجم المعاملات التي يعالجها التاجر. يرجى الرجوع إلى البند 22 من هذه الاتفاقية لمزيد من التفاصيل المتعلقة بمعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع.
- 5.19 يحتفظ بنك قطر الوطني بالحق، من وقت لآخر ودون إشعار مسبق، في قطع خدماته لتُغراض الصيانة لأي فترات زمنية قد يراها ضرورية للغاية. وسيبذل البنك قصارى جهوده للحد من مدة انقطاع الخدمات إلى أقصر وقت ممكن.
- 5.20 في حال قيام حامل البطاقة بتقديم بطاقة كوسيلة للدفع، يلتزم التاجر بعدم القيام بأي من الممارسات التالية:
- أ) إلزام حامل البطاقة بدفع سعر يزيد عن سعر التاجر المعتاد أو السعر المعلن عنه.
 - ب) فرض أي شكل من أشكال الرسوم الإضافية أو أي مبالغ أخرى على حامل البطاقة نتيجة اختياره الدفع بالبطاقة.
 - ت) فرض حد أدنى لقيمة المعاملة كشرط لقبول الدفع بواسطة البطاقة.
 - ث) رفض قبول الدفع بالبطاقة وتفضيل الدفع نقداً أو بأي وسيلة دفع إلكترونية أخرى.
 - ج) الامتناع عن تقديم الخصومات أو العروض الترويجية التي كانت ستطبق فيما لو سدد حامل البطاقة القيمة نقداً.
- 5.21 لا يجوز للتاجر إدخال بيانات أي معاملات بطاقات ديوتا أو تنفيذ معاملات بطاقات دون اتصال مباشر بالشبكة إلا بعد الحصول على تفويض خطي أو عبر بريد إلكتروني موثّق من الممثل المفوض من بنك قطر الوطني، وذلك وفقاً للشروط والأحكام المعمول بها لدى بنك قطر الوطني.
- 5.22 يكون التاجر مسؤولاً عن أي معاملة تتم معالجتها عبر جهاز نقطة البيع، ولا يتحمّل بنك قطر الوطني أي مسؤولية عن أي توريد لتلك السلع قد يترتب عليه في نهاية المطاف أي خسائر تلحق بحامل البطاقة أو أي شخص أو كيان آخر.
- 5.23 يلتزم التاجر، وكلّ مدير من مديريه، وكلّ مساهم فيه، متضامنين أو منفردين، بتعويض بنك قطر الوطني وحمايته من المسؤولية من وضد أي مطالبات، ودعاوى، وإجراءات قانونية، وأضرار، وغرامات، وتكاليف، ورسوم، وخسائر من أي نوع قد يتكبّدها أو يتعرّض لها بنك قطر الوطني فيما يتعلق بهذه الاتفاقية، والتي تنشأ عن أي نزاع أو خلاف قائم أو قد ينشأ في المستقبل بين التاجر وأي طرف ثالث.
- 6. معاملات استرداد المبيعات**
- 6.1 يلتزم التاجر بوضع سياسة عادلة للتعامل مع منازعات العملاء، بما في ذلك استبدال البضائع أو إرجاعها، وأن يتم ردّ قيمة كلّ عملية إرجاع عن طريق تنفيذ معاملة استرداد مبيعات، وليس نقداً.
- 6.2 مع مراعاة البنود من 6.3 إلى 6.6 من هذه الاتفاقية، يجوز للتاجر معالجة معاملات استرداد المبيعات عن طريق تحويل مبلغ المسترد من حساب التاجر إلى حساب البطاقة. ولا يجوز للتاجر معالجة أي عملية استرداد وتحويل المبلغ إلى حساب بطاقة ما لم تكن المعاملة الأصلية القائمة بين التاجر وحامل البطاقة قد سددت قيمتها من قبل حامل البطاقة باستخدام ذات البطاقة. وبناءً عليه، لا يجوز للتاجر تنفيذ أي عملية استرداد وتحويل المبلغ إلى بطاقة غير البطاقة التي استخدمت في تنفيذ المعاملة الأصلية (حتى وإن كانت البطاقة تعود لنفس العميل).

- 6.3 In order to utilize the Terminal sales refund facility, the Merchant must initiate a password and provide that password to an authorised representative of the Merchant. The Merchant may not process a sales refund transaction using a Terminal without entering the password prior to each transaction.
- 6.4 Where QNB has issued a password to the Merchant, QNB shall not be responsible for any unauthorized sales refund transactions processed through the Merchant's Terminal using the password QNB has issued.
- 6.5 The Merchant shall control and be responsible for access to the Terminal sales refund password. The Merchant should change the password if for any reason the Merchant thinks it has become known to persons other than those who the Merchant has authorized to complete refund transactions. This includes where a staff member with knowledge of the password ceases to be employed by the Merchant.
- 6.6 QNB shall not be responsible for any unauthorized sales refund transaction processed through the Merchant's Terminal, even if those transactions may cause the Merchant's Account to be debited by the amount of the transactions.
- 6.7 The Merchant is responsible to notify the Bank without any delay for any incident or any unusual events in connection to refund issues or any password re-adjustment or any terminal re-configuration
- 7. Invalid Transactions**
- 7.1 A transaction is invalid if:
- The transaction is illegal or prohibited under any Applicable Laws or regulations or that are restricted by any Rules[.
 - The transaction is split into two or more transactions on the same Card to avoid having to obtain an authorization (each transaction will be invalid);
 - The card is listed on a warning bulletin or QNB have otherwise told the Merchant not to accept the Card;
 - The signature on the sales voucher or any other Cardholder authorization on the sales voucher is forged, obtained by fraud or deception, unauthorized or otherwise invalid;
 - The Card is used without the authority of the Cardholder, or in the case of a mail, telephone, or Internet order, the transaction is not authorized by the Cardholder;
 - The particulars on the sales voucher are not identical with the particulars on the Cardholder's copy;
 - The Card used to make the transaction is not current at the time of the transaction;
 - The sales voucher is incomplete or illegible;
 - The transaction is a Recurring Transaction that was cancelled by the Cardholder prior to the processing of the transaction;
 - This Agreement was terminated prior to the processing of the transaction; or
 - The Merchant do not observe this Agreement in relation to the transaction.
- 7.2 QNB may refuse to accept, or may charge back (debit the Merchant's Account), any transaction if:
- the transaction is invalid;
 - the Customer claims the transaction is invalid or disputes the transaction for any reason;
 - the Merchant processes a cancelled Recurring Transaction;
 - the Customer asserts a claim for set-off or a counterclaim. Chargebacks may be debited from the Merchant's account up to 18 months after the date of the original transaction.
- 8. Settlement of Transactions**
- 8.1 QNB shall accept all valid and legal sales Transactions processed by the Merchant in compliance with the terms of this Agreement. QNB shall settle the funds into the Account against the amounts owed by the Customer to the Merchant.
- 8.2 QNB shall accept all valid Refund transactions processed by the Merchant in accordance with the Agreement and shall debit the Merchant's Account with the full amount of each Refund.
- 8.3 The Merchant shall initiate a settlement in respect of all or any of the Terminals at regular intervals to be discussed and agreed with QNB. QNB shall not be liable for any loss or costs incurred by the Merchant for any delay in effecting settlement.
- 6.3 لاستخدام خاصية استرداد المبيعات عبر جهاز نقطة البيع، يجب على التاجر إنشاء كلمة مرور وتزويد ممثل مفوض من قبل التاجر بها. ولا يجوز للتاجر معالجة أي معاملة استرداد مبيعات باستخدام جهاز نقطة البيع إلا بعد إدخال كلمة المرور قبل كل معاملة.
- 6.4 في حال قيام بنك قطر الوطني بإصدار كلمة مرور للتاجر، لا يتحمل بنك قطر الوطني أي مسؤولية عن أي معاملات استرداد مبيعات غير مصرّح بها تتم معالجتها عبر جهاز نقطة البيع الخاص بالتاجر باستخدام كلمة المرور التي أصدرها بنك قطر الوطني.
- 6.5 يتحمّل التاجر في الوصول إلى كلمة المرور الخاصة بخاصية استرداد المبيعات عبر جهاز نقطة البيع ويكون مسؤولاً عنه. وينبغي للتاجر تغيير كلمة المرور إذا رأى، لأي سبب كان، أنها أصبحت معروفة لأشخاص آخرين غير المصرّح لهم من قبله بإتمام معاملات الاسترداد. ويشمل ذلك الحالات التي يترك فيها أحد الموظفين المطلعين على كلمة المرور عمله لدى التاجر.
- 6.6 لا يتحمّل بنك قطر الوطني أي مسؤولية عن أي معاملة استرداد مبيعات غير مصرّح بها تتم معالجتها عبر جهاز نقطة البيع الخاص بالتاجر، حتى وإن ترتب على تلك المعاملات خصم مبالغ من حساب التاجر بقيمة تلك المعاملات.
- 6.7 يلتزم التاجر بإخطار البنك دون أي تأخير عن أي حادثة أو أي أحداث غير عادية تتعلق بمسائل استرداد الأموال، أو أي تغيير أو إعادة تعيين لكلمة المرور، أو أي إعادة ضبط لإعدادات جهاز نقطة البيع.
- 7. المعاملات الباطلة**
- 7.1 تُعدّ المعاملة باطلة إذا:
- كانت المعاملة غير قانونية أو محظورة بموجب أي من القوانين أو اللوائح المعمول بها أو مقيّدة بموجب أي من الفوائد;
 - إذا تمت تجزئة المعاملة إلى معاملتين أو أكثر باستخدام البطاقة نفسها بقصد تفادي ضرورة الحصول على التفويض المطلوب (وتُعدّ كلّ معاملة في هذه الحالة باطلة);
 - إذا كانت البطاقة مدرجة في نشرة تحذيرية أو إذا أبلغ بنك قطر الوطني التاجر بأي وسيلة أخرى بعدم قبول البطاقة;
 - إذا كان التوقيع على إيصال المبيعات أو أي تفويض آخر صادر عن حامل البطاقة على إيصال المبيعات مزوراً، أو تم الحصول عليه عن طريق الاحتيال أو الخداع، أو دون تفويض، أو غير مصرّح به، أو كان لأي سبب آخر باطلاً;
 - إذا استُخدمت البطاقة دون تفويض من حاملها، أو في حالة الطلب عبر البريد أو الهاتف أو الإنترنت، إذا لم تكن المعاملة مفوّض بها من قبل حامل البطاقة;
 - إذا لم تكن البيانات الواردة في إيصال المبيعات مطابقة تماماً للبيانات الواردة في النسخة المقدمة لحامل البطاقة;
 - إذا كانت البطاقة المستخدمة لإجراء المعاملة غير سارية المفعول وقت إجراء المعاملة;
 - إذا كان إيصال المبيعات منقوذاً أو غير مقروء;
 - إذا كانت المعاملة معاملة متكررة ألغها حامل البطاقة قبل معالجتها;
 - إذا كانت قد أنهيت هذه الاتفاقية قبل معالجة المعاملة؛ أو
 - إذا لم يلتزم التاجر بأحكام هذه الاتفاقية فيما يتعلق بالمعاملة.
- 7.2 يجوز لـ بنك قطر الوطني رفض قبول أي معاملة، أو إعادة المبالغ المدفوعة بموجبها (الخصم من حساب التاجر)، إذا:
- إذا كانت المعاملة باطلة؛
 - إذا ادّعى العميل أن المعاملة باطلة أو نازع فيها لأي سبب كان؛
 - إذا قام التاجر بمعالجة معاملة متكررة ملغاة؛
 - إذا تمسك العميل بحق إجراء مفاصة أو تقدّم بمطالبة مقابلة، يجوز إجراء طلبات استرجاع مبالغ قسرية بقيدتها مديناً على حساب التاجر لمدة تصل إلى ثمانية عشر (18) شهراً من تاريخ المعاملة الأصلية.
- 8. تسوية المعاملات**
- 8.1 يلتزم بنك قطر الوطني بقبول كافة معاملات البيع الصحيحة والقانونية التي يعالجها التاجر وفقاً لشروط هذه الاتفاقية، ويقوم بتسوية الأموال في الحساب مقابل المبالغ المستحقة للتاجر في ذمة العميل.
- 8.2 يلتزم بنك قطر الوطني بقبول كافة معاملات الاسترداد الصحيحة التي يعالجها التاجر وفقاً لأحكام هذه الاتفاقية، ويخصم كامل مبلغ كلّ عملية استرداد من حساب التاجر.
- 8.3 يلتزم التاجر بإجراء تسوية فيما يتعلق بجميع أجهزة نقاط البيع أو أي منها على فترات زمنية منتظمة تتم مناقشتها والاتفاق عليها مع بنك قطر الوطني. ولا يتحمّل بنك قطر الوطني أي مسؤولية عن أي خسائر أو تكاليف يتكبّدها التاجر نتيجة أي تأخير في تنفيذ التسوية.

- 8.4 QNB shall have the right, in its sole and absolute discretion to re-route Transactions into a suspense account (instead of the Merchant's Account) if:
- the Merchant fails to pay any penalty imposed by QNB, QCB or any Card Scheme, or
 - QNB (in its reasonable opinion) determines or suspects the Merchant to have undertaken any fraudulent or suspicious activity, or
 - the Merchant has materially breached this Agreement.
- 8.5 QNB shall, in its sole and absolute discretion, transfer such funds from the suspense account to the Merchant's Account if it is satisfied that:
- none of the circumstances mentioned in Clause 8.4 above no longer apply or exist or have been remedied by the Merchant to QNB's satisfaction, or
 - QNB is satisfied that the Transactions being processed by QNB will not be Charged back.
- 9. The Merchant's Account**
- 9.1 The Merchant must maintain an Account with QNB for the purpose of this Agreement and, if the Merchant maintains several accounts with QNB, advise QNB of the details of that Account. QNB will credit the Merchant's Account (held with QNB) with the amount of the transactions processed. The Merchant will notify QNB immediately if the Merchant's account details change.
- 9.2 QNB can debit the Merchant's Account with the following:
- all service charges, fees and other charges set by QNB and which are notified to the Merchant from time to time. Information on current standard fees and charges is available on request;
 - the full amount of all sales refund transactions the Merchant process, less any charges QNB have already debited to the Merchant's Account relating to the transaction;
 - any over credits QNB have made in respect of transactions due to errors or omissions;
 - the value of transactions which are invalid;
 - the value of transactions that are successfully charged back by the Cardholder;
 - any fees, fines or penalties that QNB are required to pay to Mastercard or Visa pursuant to the Rules as a direct or indirect result of the Merchant's failure to observe the Merchant's obligations under this Agreement;
 - any other money the Merchant owes QNB under this Agreement;
 - reasonable enforcement expenses under this Agreement, including any amount reasonably incurred by the use of QNB's staff and facilities, in the event of a breach of this Agreement;
 - the amount of a discount which the Merchant normally offers to the Merchant's customers in accordance with an agreement with the Bank, and which the Merchant have not applied to a card transaction;
 - the monthly invoices sent by the telecoms operator in relation to the operation of the POS terminal;
 - any amount due as a result of warranties or representations for the goods or services supplied by the Merchant which may bind QNB.
- 9.3 The Merchant will pay on demand the amount of any debt the Merchant owe QNB under this Agreement which remains unpaid. If the Merchant fails to pay any debt which it owes QNB, QNB may commence enforcement action and report the Merchant's default to a credit reporting agency, to the Qatar Central Bank or to any other relevant entity, which may affect the Merchant's credit rating and the Merchant's ability to obtain finance in the future.
- 9.4 QNB can also debit or credit the Merchant's Account with the amount of any deficiencies or charges QNB establish are payable following an audit or check of the Merchant's Account.
- 9.5
- If:
 - QNB has reasonable concerns about the Merchant's solvency;
 - the Merchant generates a disproportionately high (relative to sales) number of Chargebacks or invalid transactions; or
 - QNB has reasonable concerns about the Merchant or the Merchant's business;
 QNB may withhold the release of funds (block the funds) in the Account until further notice.
- 8.4 يحق ل بنك قطر الوطني، وفقاً لتقديره الخاص والمطلق، إعادة توجيه أو تحويل مسار المعاملات إلى حساب معلق (مؤقت) (بدلاً من حساب التاجر) إذا:
- لم يسدّد التاجر أي غرامة يفرضها بنك قطر الوطني أو مصرف قطر المركزي أو أي نظام بطاقات، أو
 - قرّر بنك قطر الوطني (بحسب رأيه المعقول) أو اشتبه بأنّ التاجر قد قام بأي نشاط احتيالي أو مشبوه، أو
 - إذا أخلّ التاجر إخلالاً جوهرياً بأحكام هذه الاتفاقية.
- 8.5 يلتزم بنك قطر الوطني، وفقاً لتقديره الخاص والمطلق، بتحويل تلك الأموال من الحساب المعلق (المؤقت) إلى حساب التاجر إذا اقتنع بما يلي:
- أن أيّاً من الأحوال أو الظروف المذكورة في البند 8.4 أعلاه لم تعد قائمة أو موجودة، أو أن التاجر قد قام بتصحيحها بما يرضي بنك قطر الوطني، أو
 - اقتنع بنك قطر الوطني بأن المعاملات التي يعالجها لن تكون عرضة لأي إعادة للمبالغ المدفوعة بموجبها.
- 9. حساب التاجر**
- 9.1 يلتزم التاجر بالإبقاء على حساب مفتوح لدى بنك قطر الوطني لتعويض هذه الاتفاقية، وفي حال كان لدى التاجر عدة حسابات مفتوحة لدى بنك قطر الوطني، يتعين عليه إخطار بنك قطر الوطني بتفاصيل ذلك الحساب. ويقوم بنك قطر الوطني بفتح مبالغ المعاملات التي تمت معالجتها قيّداً دائماً في حساب التاجر (المفتوح لدى بنك قطر الوطني). ويلتزم التاجر بإخطار بنك قطر الوطني فوراً بأي تغيير يطرأ على تفاصيل حسابه.
- 9.2 يحق ل بنك قطر الوطني خصم ما يلي من حساب التاجر:
- كافة رسوم الخدمات والعمولات والمصاريف الأخرى التي يحددها بنك قطر الوطني ويتم إخطار التاجر بها من وقت لآخر. ويمكن الحصول على معلومات حول العمولات والرسوم القياسية المعمول بها حالياً عند الطلب؛
 - المبالغ الكاملة لكافة معاملات استرداد المبيعات التي يعالجها التاجر، بعد خصم أي رسوم سبق ل بنك قطر الوطني خصمها من حساب التاجر فيما يتعلق بتلك المعاملة؛
 - أي مبالغ زائدة قام بنك قطر الوطني بقيدها قيّداً دائماً في الحساب فيما يتعلق بالمعاملات نتيجة أخطاء أو سهو؛
 - قيمة المعاملات الباطلة؛
 - قيمة المعاملات التي نجح حامل البطاقة في إعادة مبالغ مدفوعة بموجبها؛
 - أي رسوم أو غرامات أو جزاءات يكون بنك قطر الوطني ملزماً بدفعها إلى شركة ماستركارد أو فيزا وفقاً للقواعد، وذلك كنتيجة مباشرة أو غير مباشرة لإخفاق التاجر في الوفاء بالتزاماته بموجب هذه الاتفاقية؛
 - أي مبالغ أخرى مستحقة ل بنك قطر الوطني في ذمة التاجر بموجب هذه الاتفاقية؛
 - مصاريف التنفيذ المعقولة بموجب هذه الاتفاقية، بما في ذلك أي مبالغ يتم تكديدها في حدود المعقول نتيجة الاستعانة بموظفي بنك قطر الوطني واستخدام تسهيلات أو مرافقه، وذلك في حال الإخلال بهذه الاتفاقية؛
 - قيمة أي خصم يمنحه التاجر عادةً لعملائه وفقاً لاتفاق مع البنك، ولم يقم التاجر بتطبيقه على معاملة بطاقة؛
 - الفواتير الشهرية المرسله من مشغل الاتصالات فيما يتعلق بتشغيل جهاز نقطة البيع؛
 - أي مبالغ مستحقة نتيجة الضمانات أو الإفراجات المتعلقة بالسلع أو الخدمات التي يقدّمها التاجر والتي قد تُلزم بنك قطر الوطني قانوناً.
- 9.3 يلتزم التاجر بأن يسدّد عند الطلب قيمة أي دين مستحق في ذمته لصالح بنك قطر الوطني بموجب هذه الاتفاقية، ولم يتم سداؤه بعد. وفي حال إخفاق التاجر في سداد أي دين مستحق في ذمته ل بنك قطر الوطني، يحق ل بنك قطر الوطني الشروع في إجراءات التنفيذ، كما يحق له الإبلاغ عن إخلال أو تعثر التاجر إلى وكالة استعلامات ائتمانية، أو إلى مصرف قطر المركزي، أو إلى أي جهة أخرى ذات صلة، الأمر الذي قد يؤثّر على التصنيف الائتماني للتاجر وعلى قدرته على الحصول على تمويل في المستقبل.
- 9.4 يحق ل بنك قطر الوطني أيضاً أن يقيّد في حساب التاجر قيّداً مديناً أو دائماً مبالغ أي نواقص أو رسوم يقرّر بنك قطر الوطني استحقاتها، وذلك بعد إجراء تدقيق على حساب التاجر أو فحصه والتحقق منه.
- 9.5
- إذا:
 - كانت لدى بنك قطر الوطني مخاوف معقولة بشأن الملاءة المالية للتاجر؛
 - أجرى التاجر عدداً مرتفعاً بشكل غير متناسب (مقارنةً بحجم المبيعات) من طلبات استرجاع مبالغ قسرية أو من المعاملات غير الصحيحة؛ أو
 - كانت لدى بنك قطر الوطني مخاوف معقولة بشأن التاجر أو أنشطته أعماله؛
 فيجوز ل QNB حجز الأموال (تجميد الأموال) في الحساب حتى إشعار آخر.

- b) QNB may appropriate or set aside money the Merchant holds in the Account, or any other account with QNB, towards any and all amounts owed by the Merchant to QNB under this Agreement. Where QNB does this, the balance of the Account will reduce by the amount appropriated for this purpose. QNB will notify the Merchant promptly after exercising QNB's right to appropriate or set aside money in the Merchant's Account.

9.5 QNB will provide the Merchant Statement via electronic channels advised to QNB and as recorded in QNB's system. If paper/ duplicate statements or additional documentation is requested by the Merchant, then QNB has the right to charge an appropriate fee for such services which shall be deducted automatically from the Merchant's Account.

10. eCommerce Merchants

10.1 This clause 10 applies where the Merchant is an eCommerce Merchant conducting eCommerce Transactions and has agreed to obtain eCommerce service as a Merchant Facility in Merchant Application Form. To the extent that there is any inconsistency between this clause and the other provisions of this Agreement, this clause will apply.

10.2 The Merchant understands that all sales where the card is not physically present are subject to an increased risk of Chargeback. Without limiting the generality of anything in the Agreement, the Merchant, each manager and each shareholder of the Merchant, hereby irrevocably agree to assume the liability and agree to pay, jointly or severally QNB for all Chargebacks relating to telephone order/mail order and/or Internet sales / any card related transactions and hereby indemnifies QNB for all costs, fees and expenses in connection therewith. The Merchant authorizes QNB to deduct automatically such Chargebacks from Merchant's Account.

10.3 For the purpose of this Agreement, the Bank shall give the Merchant access to the necessary systems and the Merchant agrees that, for the duration of this Agreement, the Merchant shall not engage in similar understandings or agreements with other banks or financial institutions, whether or not based in Qatar.

10.4 The Merchant shall be responsible for all goods and services offered on the Merchant's website, all materials used or displayed on the Merchant's website, and all acts or omissions that occur at the website or in connection with the Merchant's website. QNB shall not be responsible or liable for any delay that might occur in the processing of payments where the Merchant Facility is not available for any reason.

10.5 The Merchant will display the following information on its website:

- contact information, trading name, trading address including the address of the Merchant's "permanent establishment" (i.e., a fixed place of business through which it conducts its business, regardless of website or server locations), telephone number, fax number, email address and country of domicile (i.e. Qatar);
- a complete description (including a picture where possible) of all goods and services the Merchant offers on its website;
- a clear explanation of shipping practices and delivery policy;
- Transaction currency;
- total costs of the goods or services offered including all appropriate shipping/handling charges and taxes. Where the total cost of the transaction cannot be ascertained in advance the Merchant shall include a statement to that effect and provide a description of the method that will be used to calculate it;
- images of Card types or description of Payment Methods accepted for payment that QNB supply to the Merchant;
- customer service policies, including usual delivery timeframes, and the process if the Merchant cannot fulfil the order for any reason. The Merchant shall advise its customers within two business days if goods are not available;
- export restrictions (if known);
- refund/return policy;
- consumer data policy (the type of information the Merchant shall store on customers and the manner in which it may be used);
- security capabilities and policy for transmission of payment Card details; and
- if the Merchant provides a currency converter, a disclaimer providing advice to Cardholders that the converter provides an approximation of the currency only.

10.6 The Merchant will make provision for payment and delivery of goods or services as specified on the Merchant's website.

ب) يجوز لـ QNB تخصيص أو تجنيد الأموال التي يحتفظ بها التاجر في الحساب، أو في أي حساب آخر لدى بنك قطر الوطني، لتسديد أي من وجميع المبالغ المستحقة في ذمة التاجر لـ بنك قطر الوطني بموجب هذه الاتفاقية. وفي حال قيام بنك قطر الوطني بذلك، ينخفض رصيد الحساب بمقدار المبلغ المخصص لهذا الغرض. ويلتزم بنك قطر الوطني بإخطار التاجر فور ممارسته لحقه في تخصيص أو تجنيد الأموال في حساب التاجر.

9.5 يلتزم بنك قطر الوطني بتزويد التاجر بكشف حساب عبر القنوات الإلكترونية التي يتم إخطار بنك قطر الوطني بها والمثبتة في نظام بنك قطر الوطني. وفي حال طلب التاجر كشوفات حساب ورقية/ نسخ مكررة منها أو مستندات إضافية، يحق لـ بنك قطر الوطني تقاضي رسوم مناسبة لقاء تلك الخدمات، على أن يتم خصمها تلقائياً من حساب التاجر.

10. تجار التجارة الإلكترونية

10.1 يسري هذا البند 10 في الحالات التي يكون فيها التاجر تاجر إلكتروني يجري معاملات تجارة إلكترونية، وقد وافق على الحصول على خدمة التجارة الإلكترونية باعتبارها تسهيلات ممنوحة للتاجر وفقاً لما هو وارد في نموذج طلب تاجر. وفي حال وجود أي تعارض بين أحكام هذا البند وأي أحكام أخرى من هذه الاتفاقية، تسري أحكام هذا البند.

10.2 يدرك التاجر أن جميع عمليات البيع التي لا يتم فيها تقديم البطاقة فعلياً تكون عرضة بدرجة أعلى لخطر طلبات استرجاع مبالغ قسرية.

ودون الإخلال بعمومية أي حكم آخر وارد في هذه الاتفاقية، يوافق التاجر، وكل مدير من مديريه، وكل مساهم فيه، بموجب هذا وبما لا يقبل النقص، على تحمّل المسؤولية، ويلتزمون، على وجه التضامن أو الانفراد، بسداد كافة طلبات استرجاع المبالغ القسرية المتعلقة بطلبات الهاتف/البريد و/أو المبيعات عبر الإنترنت و/أو أي معاملات متعلقة بالبطاقات لصالح بنك قطر الوطني، كما يلتزم التاجر بتعويض بنك قطر الوطني وإبرائه من أي مسؤولية عن جميع التكاليف والرسوم والمصاريف ذات الصلة، ويُفوض بنك قطر الوطني بخصم تلك المبالغ تلقائياً من حساب التاجر.

10.3 لأغراض هذه الاتفاقية، يمنح البنك للتاجر صلاحية الوصول إلى الأنظمة اللازمة، ويوافق التاجر على أنه طوال مدة سريان هذه الاتفاقية، لن يدخل في تفاهات أو اتفاقات مماثلة مع أي بنوك أو مؤسسات مالية أخرى، سواء كانت داخل دولة قطر أو خارجها.

10.4 يكون التاجر مسؤولاً عن كافة السلع والخدمات المعروضة على موقعه الإلكتروني، وعن جميع المواد المستخدمة أو المعروضة فيه، وعن كافة الأفعال أو حالات السهو التي تقع في الموقع الإلكتروني أو فيما يتعلق به، ولا يتحمّل بنك قطر الوطني أي مسؤولية أو التزام عن أي تأخير قد يحدث في معالجة المدفوعات في حال عدم توفر تسهيلات التاجر لأي سبب كان.

10.5 يلتزم التاجر بعرض المعلومات التالية على موقعه الإلكتروني:

- معلومات الاتصال، والاسم التجاري، والعنوان التجاري، بما في ذلك عنوان المنشأة الدائمة" للتاجر (أي مقر عمل ثابت يزاول من خلاله أنشطة أعماله، بصرف النظر عن مواقع الموقع الإلكتروني أو الخادم)، ورقم الهاتف، ورقم الفاكس، وعنوان البريد الإلكتروني، وبلد الإقامة (أي دولة قطر)؛
- وصف كامل (بما فيه صورة متى أمكن ذلك) لكافة السلع والخدمات التي يعرضها التاجر على موقعه الإلكتروني؛
- شرح واضح لآليات الشحن وسياسة التسليم؛
- عملة المعاملة؛
- التكاليف الإجمالية للسلع أو الخدمات المعروضة، بما في ذلك كافة رسوم الشحن/المناوله والضرائب المناسبة، وفي حال تعذر تحديد التكلفة الإجمالية للمعاملة مسبقاً، يتعين على التاجر الإشارة إلى ذلك صراحةً وبيان الطريقة التي سٌستخدم في احتسابها؛
- صور لأنواع البطاقات أو وصف لوسائل الدفع المقبولة التي يتيحها بنك قطر الوطني للتاجر؛
- سياسات خدمة العملاء، بما في ذلك الأطر الزمنية المعتادة للتسليم، والإجراءات المتبعة في حال تعذر على التاجر تنفيذ الطلب لأي سبب كان. ويلتزم التاجر بإخطار عملائه خلال يومي عمل (2) اثنين في حال عدم توفر السلع؛
- القيود على الصادرات (إن كانت معروفة)؛
- سياسة الاسترداد/الإرجاع؛
- سياسة بيانات المستهلك (نوع المعلومات التي يحتفظ بها التاجر عن العملاء وكيفية استخدامها)؛
- التدابير الأمنية وسياسة الأمن الخاصة بنقل بيانات بطاقات الدفع؛ و

س) في حال قيام التاجر بتوفير أداة لتحويل عملات، بيان إخلاء مسؤولية بنيه حاملي البطاقات بأن أداة تحويل العملات تعطي قيمة تقريبية للعملة فقط.

10.6 يلتزم التاجر بتوفير آليات لدفع ثمن السلع أو الخدمات وتسليمها وفقاً لما هو محدد ومعلن على الموقع الإلكتروني للتاجر.

- 10.7 The Merchant shall ensure that payment pages must be accredited by QNB or a QNB accredited Gateway Provider, and must adhere to QNB's security requirements. Each Merchant domain must utilize separate payment pages.
- 10.8 The Merchant shall not process or allow the processing of any transactions of Factoring.
- 10.9 The Merchant shall use a QNB accredited Gateway provider. If the Merchant fails to use a QNB accredited Gateway then QNB shall have the right to terminate the Merchant Facility.
- 10.10 The Merchant shall ensure that all eCommerce Transactions forwarded to QNB must be identified with the appropriate card scheme eCommerce indicator (ECI). QNB will supply the Merchant with details of these requirements on request.
- 10.11 The Merchant will respond promptly to all customer inquiries, including cancellations and order changes.
- 10.12 The Merchant must provide a completed copy of the transaction receipt to the Cardholder at the time the purchased goods are delivered or services performed, and advice the Cardholder to retain the receipt as proof that payment has been made. The Merchant may deliver the transaction receipt in either of the following formats:
- electronic (e.g. email or fax); or
 - paper (e.g. hand-written).
- 10.13 A transaction receipt must contain the following information:
- the Merchant's name most recognizable to the Cardholder, such as:
 - the Merchant's trading name as used on the Merchant's website; or
 - the Merchant's website address;
 - transaction type (purchase or credit);
 - transaction amount, indicated in transaction currency;
 - transaction date;
 - unique transaction identification number;
 - purchaser's name;
 - authorization code;
 - description of goods and services;
 - return/refund policy;
 - cancellation policies.
- 10.14 The Merchant must not return the Cardholder's Card number to the Cardholder either online or on the transaction receipt.
- 10.15 The Merchant must:
- not substantially change the nature of the goods or services the Merchant offers for sale on its website, or other material aspects of its website from the time its eCommerce Merchant Facility was approved by QNB (except with prior written consent from us);
 - not significantly alter or add to, the type of goods or services sold on its website without first receiving written consent from us;
 - keep all information on the website true, accurate, current and complete in all respects;
 - not change its domain name without first obtaining QNB's written consent to the change of name;
 - not do anything that constitutes or encourages a violation of any applicable law or regulation, including but not limited to the sale of illegal goods or the violation of export controls, obscenity (including pornography) laws or gambling laws;
 - not offer for sale goods or services, or use or display materials, that are illegal, obscene, vulgar, offensive, dangerous, or otherwise inappropriate;
 - not generate a significant number of complaints for failing to be reasonably accessible to customers;
 - fulfill customer orders in a timely manner and adequately deal with customers' warranty or service requirements.
- 10.16 The Merchant is responsible for:
- ensuring that the connection between its website and QNB is operational. QNB does not warrant that the provision of the services will be continuous, uninterrupted or without errors;
 - ensuring that its website is secure and that Customer information is encrypted during the exchange of Customer between its website and its Payment Gateway; the level of encryption is to be to QNB's satisfaction as QNB advise to the Merchant;
 - ensuring that any Service Provider, such as a Payment Gateway, the Merchant engage to facilitate the payment process is accredited by us;
- 10.7 يتعيّن على التاجر التأكّد من أن صفحات الدفع معتمدة من قبل بنك قطر الوطني أو من قبل مزود بوابة دفع معتمد من بنك قطر الوطني، وأنها تمتثل للمتطلبات الأمنية لـ بنك قطر الوطني. ويجب استخدام صفحات دفع منفصلة لكل نطاق خاص بالتاجر.
- 10.8 لا يجوز للتاجر معالجة، أو السماح بمعالجة، أي معاملات متعلقة بمعالجة معاملات غير مصرّح بها نيابة عن الغير.
- 10.9 يلتزم التاجر بالاستعانة بمزود بوابة دفع معتمد من بنك قطر الوطني. وفي حال إخفاق التاجر في استخدام بوابة دفع معتمدة من بنك قطر الوطني، يحق لبنك قطر الوطني إنهاء تسهيلات التاجر.
- 10.10 يلتزم التاجر بالتأكّد من أنّ كافة معاملات التجارة الإلكترونية المرسلة إلى بنك قطر الوطني محدّدة بمؤشر التجارة الإلكترونية المناسب المعين من نظام البطاقات. ويتعيّن على بنك قطر الوطني تزويد التاجر بتفاصيل هذه المتطلبات عند الطلب.
- 10.11 يلتزم التاجر بالرد فورًا على كافة استفسارات العملاء، بما في ذلك طلبات الإلغاء أو تعديل/ تغيير الطلبات.
- 10.12 يلتزم التاجر بتزويد حامل البطاقة بنسخة مكتملة وصحيحة من إيصال المعاملة عند تسليم السلع المشتراة أو تقديم الخدمات، مع تنبيه حامل البطاقة إلى ضرورة الاحتفاظ بالإيصال كإثبات لسداد قيمة المعاملة. ويجوز للتاجر إعطاء إيصال المعاملة بأي من الصيغتين التاليتين:
- أ) بصيغة إلكترونية (مثل البريد الإلكتروني أو الفاكس)؛ أو
 - ب) بصيغة ورقية (مثل الإيصال المكتوب يدويًا).
- 10.13 يجب أن يتضمن إيصال المعاملة المعلومات التالية:
- أ) اسم التاجر الأكثر وضوحًا لحامل البطاقة (المعروف لديه جيدًا)، مثل:
 - الاسم التجاري للتاجر المستخدم على موقعه الإلكتروني؛ أو
 - عنوان الموقع الإلكتروني للتاجر؛
 - ب) نوع المعاملة (شراء أو قيد دائن/مرتجع)؛
 - ت) مبلغ المعاملة، موضحًا بعملة المعاملة؛
 - ث) تاريخ المعاملة؛
 - ج) رقم تعريف المعاملة المميز؛
 - ح) اسم المشتري؛
 - خ) رمز التفويض؛
 - د) وصف السلع والخدمات؛
 - ذ) سياسة الإرجاع/الاسترداد؛
 - ر) سياسات الإلغاء.
- 10.14 لا يجوز للتاجر إظهار رقم بطاقة حامل البطاقة كاملاً لحامل البطاقة، سواء عبر الإنترنت أو على إيصال المعاملة.
- 10.15 يلتزم التاجر بما يلي:
- أ) عدم إجراء أي تغيير جوهري في طبيعة السلع أو الخدمات التي يعرضها للبيع على موقعه الإلكتروني، أو على أي جوانب جوهريّة أخرى في موقعه الإلكتروني، وذلك اعتبارًا من تاريخ اعتماد تسهيلات التاجر الإلكتروني من قبل بنك قطر الوطني (إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من جانبنا)؛
 - ب) عدم إجراء تعديلات جوهريّة على أنواع السلع أو الخدمات المعروضة للبيع على موقعه الإلكتروني أو الإضافة إليها، دون الحصول أولًا على موافقة خطية من جانبنا؛
 - ت) الحفاظ على صحة كافة المعلومات الواردة على الموقع الإلكتروني، ودقّتها، وحدّاتها، واكتمالها من جميع النواحي؛
 - ث) عدم تغيير اسم النطاق الخاص به دون الحصول أولًا على موافقة خطية من بنك قطر الوطني على تغيير الاسم؛
 - ج) الامتناع عن القيام بأي فعل يشكّل أو يشجّع على مخالفة أي قانون أو نظام أو لائحة معمول بها، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - بيع سلع غير مشروعة أو مخالفة ضوابط التصدير، أو قوانين قمع الأعمال المخلة بالأداب (بما في ذلك حظر المواد الإباحية)، أو قوانين القمار؛
 - ح) عدم عرض سلع أو خدمات للبيع، أو استخدام أو عرض مواد، تكون غير مشروعة، أو مخلة بالأداب، أو فاحشة، مبتذلة، أو مسيئة، أو خطيرة، أو غير لائقة بأي صورة أخرى؛
 - خ) عدم التسبب في تقديم عدد كبير من الشكاوى نتيجة عدم إتاحة وسائل تواصل معقولة مع العملاء؛
 - د) تنفيذ طلبات العملاء في الوقت المناسب، والتعامل بشكل لائق مع متطلبات الضمان أو الخدمة الخاصة بالعملاء.
- 10.16 يكون التاجر مسؤولًا عمّا يلي:
- أ) التأكّد من أن الربط بين موقعه الإلكتروني وبنك قطر الوطني يعمل بصورة سليمة. ولا يضمن بنك قطر الوطني أن يكون تقديم الخدمات مستمرًا أو دون انقطاع أو خاليًا من الأخطاء؛
 - ب) التأكّد من أن موقعه الإلكتروني آمن، وأن يتم تشفير بيانات العملاء أثناء تبادلها بين موقعه الإلكتروني وبوابة الدفع الخاصة به، على أن يكون مستوى التشفير مرضيًا لبنك قطر الوطني ووفقًا لما يعتمده ويبلغه للتاجر؛
 - ت) التأكّد من أن أي مزود خدمة، بما في ذلك بوابة الدفع، يتعاقد معه التاجر لتسهيل عمليات الدفع، يكون معتمدًا من قبل البنك؛

ث) التأكد من أن أعماله، وأي بوابة دفع أو مزود خدمة آخر يشارك في نقل أو قبول أو تخزين بيانات بطاقات الدفع المرتبطة بأعمال التاجر، تلتزم التزاماً كاملاً بمعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع.

d) ensuring that its business, and any Payment Gateway or other Service Provider who participates in the transmission, acceptance or storage of card payment details in connection with the Merchant's business, fully complies with the PCIDSS standards.

10.17 Upon request, the Merchant must provide QNB with full details of the Merchant's Web Hosting Provider, SSL provider and expiration date of SSL certificate. The Merchant must also disclose to QNB details of all Service Providers the Merchant engage in connection with the acceptance of credit card payments and their compliance with PCIDSS.

10.17 بناءً على طلب بنك قطر الوطني، يلتزم التاجر بتزويد البنك بكامل التفاصيل المتعلقة بمزود استضافة الموقع الإلكتروني الخاص به، ومزود شهادة طبقة المقابس الآمنة، وتاريخ انتهاء صلاحية هذه الشهادة، كما يلتزم التاجر بالإفصاح لبنك قطر الوطني عن تفاصيل جميع مزودي الخدمة الذين يتعامل معهم فيما يتعلق بقبول مدفوعات بطاقات الائتمان، ومدى امتثال كل منهم لمعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع.

10.18 The Merchant must comply with the Data Breach procedures detailed below immediately upon learning of a suspected or known breach of confidential Cardholder payment details, whether or not the breach has occurred through the Merchant's Service Provider or otherwise. The Merchant must:

10.18 يلتزم التاجر بالامتثال فوراً لإجراءات اختراق البيانات الموضحة أدناه، وذلك بمجرد علمه بوجود اختراق مشتبه به أو فعلي لبيانات مدفوعات حاملي البطاقات السرية، سواء وقع هذا الاختراق من خلال أحد مزودي الخدمة التابعين للتاجر أو بأي وسيلة أخرى، وعلى التاجر أن يقوم بما يلي:

- identify the cause of the event and immediately notify us;
- isolate or unplug any affected systems from all affected networks;
- cease installing or making any changes to software;
- tighten security controls pertaining to all affected networks;
- implement and follow a disaster recovery plan as required by a QNB accredited Gateway provider;
- maintain a rigorous audit trail of all actions taken to isolate and rectify the event;
- calculate the potential exposure that may arise from the event, and notify QNB in writing of the results of such calculations as soon as possible, but in any event within a 24-hour period of the Data Breach.

(أ) تحديد سبب الواقعة وإخطار بنك قطر الوطني فوراً؛
(ب) عزل أو فصل أي أنظمة متأثرة عن جميع الشبكات المتأثرة؛

(ت) التوقف عن تثبيت أو إجراء أي تعديلات على البرامج؛
(ث) تشديد الضوابط والإجراءات الأمنية المتعلقة بجميع الشبكات المتأثرة؛
(ج) تنفيذ واتباع خطة التعافي من الكوارث وفقاً لما يقرره مزود بوابة دفع معتمد من بنك قطر الوطني؛
(ح) الاحتفاظ بسجل تدقيق صارم لكافة الإجراءات المتخذة لعزل الواقعة ومعالجتها؛

(خ) احتساب نطاق التعرض المحتمل الذي قد ينشأ عن الواقعة، وإخطار بنك قطر الوطني خطياً بنتائج هذا الاحتساب في أقرب وقت ممكن، وعلى أي حال خلال مدة لا تتجاوز أربعاً وعشرين (24) ساعة من تاريخ وقوع اختراق البيانات.

10.19 The Merchant must ensure that any software or hardware it purchases, create or otherwise utilize for the purpose of selling goods or services online does not retain its original (vendor supplied) password before employing it for the acceptance of Card payments. The Merchant must also ensure that all system and software passwords are changed on a regular basis.

10.19 يلتزم التاجر بالتأكد من أن أي برامج أو أجهزة يقوم بشرائها أو إنشائها أو استخدامها لأي غرض يتعلق ببيع السلع أو الخدمات عبر الإنترنت لا تحتفظ بكلمة المرور الأصلية (المقدمة من الموزع) قبل استخدامها في قبول مدفوعات البطاقات، كما يلتزم التاجر بالتأكد من تغيير جميع كلمات المرور الخاصة بالأنظمة والبرامج بشكل منتظم.

10.20 The Merchant are hereby authorized to accept telephone/ mail order and/or Internet sales pursuant to the Agreement, provided that Merchant will not present any Card Transaction to QNB to process any credit card sale slips or Sale Records until the goods and/or services, as applicable, are actually shipped and/or performed, unless otherwise expressly permitted by the Card Associations.

10.20 يُخوّل التاجر بموجب هذه الاتفاقية بقبول مبيعات الهاتف و/أو البريد و/أو المبيعات عبر الإنترنت، شريطة ألا يقدم التاجر إلى بنك قطر الوطني أي معاملة بطاقات لأغراض المعالجة المصرفية لأي إيصال بيع بطاقات ائتمان أو سجلات بيع، إلا بعد أن يتم فعلياً شحن السلع و/أو تقديم الخدمات - حسب الاقتضاء - ما لم يُسمح بخلاف ذلك صراحةً من قبل جمعيات البطاقات.

11. Recurring Transactions

11. المعاملات المتكررة

11.1 The Merchant acknowledges that the Recurring Transactions facility will only be used in accordance with the criteria specified in this Clause and any other guidelines communicated by QNB to the Merchant from time to time. The Merchant acknowledges that failure to adhere to the criteria or the terms of the Recurring Transactions may result in us retrospectively charging the Merchant for the difference between the Merchant Service Fees for Recurring Transactions and the Merchant Service Fees for card not present transactions.

11.1 يُقرّ التاجر بأن خدمة المعاملات المتكررة لا يجوز استخدامها إلا وفقاً للمعايير المحددة في هذا البند وأي إرشادات أخرى يبلغها بنك قطر الوطني إلى التاجر من وقت لآخر. كما يُقرّ التاجر بأن الإخفاق في الالتزام بتلك المعايير أو بشروط المعاملات المتكررة قد يترتب عليه قيام البنك باحتساب فرق الرسوم على التاجر بأثر رجعي بين رسوم خدمات التاجر الخاصة بالمعاملات المتكررة ورسوم خدمات التاجر الخاصة بمعاملات البطاقات غير الحاضرة.

11.2 The Merchant must provide the Cardholder with:

11.2 يلتزم التاجر بتزويد حامل البطاقة بما يلي:

- clear information on all charges related to the goods or services including:
 - the Recurring Transaction amount (unless the Recurring Transactions are for varying amounts);
 - the frequency of the Recurring Transactions; and
 - the duration for which Cardholder permission to charge their Card for Recurring Transactions is granted;
- a contact number for any billing or general enquiries; and
- clear information on how the Cardholder may cancel the Recurring Transactions

(أ) معلومات واضحة عن جميع الرسوم المتعلقة بالسلع أو الخدمات، بما في ذلك:

- مبلغ المعاملة المتكررة (ما لم تكن المعاملات المتكررة بمبالغ متغيرة)؛
- وتيرة المعاملات المتكررة؛
- والمدة التي يُمنح خلالها الإذن لحامل البطاقة بخصم مبالغ المعاملات المتكررة من بطاقته؛

(ب) رقم اتصال للاستفسارات المتعلقة بالفوترة أو للاستفسارات العامة؛
(ت) معلومات واضحة حول كيفية قيام حامل البطاقة بإلغاء المعاملات المتكررة.

11.3 The Merchant must obtain written instructions, including all relevant information of the Cardholder and the Card, from the Cardholder to establish Recurring Transactions. Such written instructions and information must be retained by the Merchant for the duration of the Recurring Transactions, and for a period of _____ years thereafter. The Merchant shall share the written instructions and information with QNB upon request.

11.3 يلتزم التاجر بالحصول من حامل البطاقة على تعليمات خطية، تتضمن جميع البيانات ذات الصلة بحامل البطاقة وبالبطاقة، لإنشاء المعاملات المتكررة. ويجب على التاجر الاحتفاظ بهذه التعليمات والبيانات الخطية طوال مدة سريان المعاملات المتكررة ولمدة _____ سنوات تالية لها. كما يلتزم التاجر بمشاركة هذه التعليمات والبيانات الخطية مع بنك قطر الوطني بناءً على طلبه.

11.4 All Recurring Transactions must be separated from the Merchant's other types of Transactions before being sent to QNB for processing.

11.4 يجب فصل جميع المعاملات المتكررة عن سائر أنواع معاملات التاجر الأخرى قبل إرسالها إلى بنك قطر الوطني لغرض المعالجة.

11.5 Authorisations must be obtained for all Recurring Transactions. The authorised Floor Limit for Recurring Transactions is [zero]. The authorisation is only valid for [five] days.

11.5 يجب الحصول على موافقة مسبقة لجميع المعاملات المتكررة، ويكون سقف التفويض المعتمد للمعاملات المتكررة [صفر]. وتكون الموافقة سارية لمدة [خمس] أيام فقط.

- 11.6 Once the initial authorisation is established, the Merchant can automatically initiate Transactions provided written advice is forwarded to the Cardholder. بعد الحصول على الاعتماد الأولي، يجوز للتاجر مباشرة المعاملات تلقائياً شريطة إرسال إخطار خطي إلى حامل البطاقة.
- 11.7 The Merchant must contact the Cardholder to obtain alternative account billing details if the authorisation response is declined. يلتزم التاجر بالتواصل مع حامل البطاقة للحصول على بيانات فوترة بديلة في حال رفض رد التفويض.
- 11.8 The Merchant must ensure that Recurring Transactions are discontinued immediately upon the Cardholder cancelling the Recurring Transactions. The Merchant must also provide the Cardholder with a cancellation confirmation including when the last billing will occur if this has not already occurred or, if a credit is due, when the credit will be processed. يلتزم التاجر بإيقاف المعاملات المتكررة فور قيام حامل البطاقة بإلغائها، كما يلتزم بتزويد حامل البطاقة بتأكيد الإلغاء متضمناً موعد آخر عملية فوترة ستم – إن لم تكن قد تمت بالفعل – أو، في حال استحقاق رصيد دائن، موعد معالجة الرصيد الدائن.

12. Dynamic Currency Conversion

This Clause 12 is applicable where the Merchant has agreed to obtain DCC as a Merchant Facility in Merchant Application Form.

QNB agrees to provide, and the Merchant agrees to offer to its Customers and to operate, in accordance with the instructions given by QNB, the QNB service called "Dynamic Currency Conversion" Service (the "DCC").

12.1 DCC Service description

The DCC Service is integrated into the POS device(s) provided to the Merchant by QNB. The DCC Service identifies when a customer of the Merchant has presented in payment a VISA or Mastercard branded Card which is issued outside Qatar and in a currency other than Qatari Riyal (a 'foreign' card). The DCC Service will give the Customer the choice of paying in QAR or in its own 'home' currency.

12.2 DCC Service operation

- The Merchant shall provide the DCC service in accordance with the instructions issued by QNB from time to time.
- It is the responsibility of the Merchant to obtain the consent of the Customer for a payment in the Customer's currency. The Customer's consent will be primarily evidenced by the signature of the customer on the relevant payment receipt.
- The Merchant shall retain a record of all DCC Service transactions.

12.3 Settlement of DCC converted transactions

- All payments of DCC Service transactions are credited to the Merchant's account in QAR, less the usual Merchant Service Fee.
- The Merchant account statements will not evidence details of foreign currency payments.

12.4 The Rebate

- For DCC Service transaction (where payment is made in a foreign currency), QNB will pay the Merchant an amount equivalent to ___% of the original QR transaction value (the "Rebate"). Rebates will be paid to the Merchant in aggregate on a monthly basis within 10 working days of the end of each calendar month.
- Transactions which are voided, refunded (in whole or in part), or subject to charge-back will not qualify for a Rebate.

12.5 Refunds

- Any DCC Transaction amount paid in a non-QAR currency (i.e. foreign currency) shall, if refunded, be refunded by QNB to the Customer in that currency for an identical amount.
- Similarly, the refunded transaction will be debited from the Merchant's Account in the exact QAR amount of the original credit.

12.6 Staff training

- It is the responsibility of the Merchant to provide adequate training to its staff for the satisfactory operation of the DCC Service.
- QNB may provide training material to the Merchant. In addition, QNB may organize training sessions intended for the Merchant's staff, which the Merchant's staff shall attend.

13. QNB Digital Wallet

Only where the Merchant has agreed to obtain QNB Digital Wallet services as a Merchant Facility in Merchant Application Form, the Merchant shall be deemed to have accepted and shall be bound by the QNB Digital Wallet Terms set out in Schedule 1 of this Agreement. Accordingly, the QNB Digital Wallet Terms shall be read and construed as part of this Agreement.

- 11.6 بعد الحصول على الاعتماد الأولي، يجوز للتاجر مباشرة المعاملات تلقائياً شريطة إرسال إخطار خطي إلى حامل البطاقة.
- 11.7 يلتزم التاجر بالتواصل مع حامل البطاقة للحصول على بيانات فوترة بديلة في حال رفض رد التفويض.
- 11.8 يلتزم التاجر بإيقاف المعاملات المتكررة فور قيام حامل البطاقة بإلغائها، كما يلتزم بتزويد حامل البطاقة بتأكيد الإلغاء متضمناً موعد آخر عملية فوترة ستم – إن لم تكن قد تمت بالفعل – أو، في حال استحقاق رصيد دائن، موعد معالجة الرصيد الدائن.

12. التحويل الديناميكي للعملة

يسري هذا البند (12) في الحالات التي يكون فيها التاجر قد وافق على الحصول على خدمة التحويل الديناميكي للعملة كإحدى خدمات التاجر المبينة في نموذج طلب تاجر. يوافق بنك قطر الوطني على تقديم هذه الخدمة، ويوافق التاجر على عرضها على عملائه وتشغيلها وفقاً للتعليمات الصادرة عن بنك قطر الوطني، وهي خدمة بنك قطر الوطني المسماة "خدمة التحويل الديناميكي للعملة" (ويشار إليها فيما بعد بـ "خدمة التحويل الديناميكي للعملة").

12.1 وصف خدمة التحويل الديناميكي للعملة

تكون خدمة التحويل الديناميكي للعملة مدمجة ضمن أجهزة نقاط البيع التي يزود بها بنك قطر الوطني التاجر، وتقوم هذه الخدمة بالتعرف على الحالات التي يقوم فيها أحد عملاء التاجر بتقديم بطاقة تحمل علامة فيزا أو ماستركارد وصادرة من خارج دولة قطر وبعملة غير الريال القطري لغرض الدفع (بطاقة "أجنبية"). وتتيح خدمة التحويل الديناميكي للعملة للعميل خيار السداد إما بالريال القطري أو بعملته "المحلية".

12.2 تشغيل خدمة التحويل الديناميكي للعملة

- يلتزم التاجر بتقديم خدمة التحويل الديناميكي للعملة وفقاً للتعليمات التي يصدرها بنك قطر الوطني من وقت لآخر.
- تقع على عاتق التاجر مسؤولية الحصول على موافقة العميل على السداد بعملة العميل. ويُعد توقيع العميل على إيصال الدفع ذي الصلة الدليل الأساسي على هذه الموافقة.

- يلتزم التاجر بالاحتفاظ بسجل بجميع معاملات خدمة التحويل الديناميكي للعملة.

12.3 تسوية معاملات التحويل الديناميكي للعملة

- تُفيد جميع مدفوعات معاملات خدمة التحويل الديناميكي للعملة في حساب التاجر بالريال القطري، بعد خصم رسوم خدمات التاجر المعتادة.
- لا تُظهر كشوف حساب التاجر أي تفاصيل تتعلق بالمدفوعات بالعملة الأجنبية.

12.4 الاسترداد النقدي التحفيزي

- عن كل معاملة من معاملات خدمة التحويل الديناميكي للعملة (حيث يتم السداد بعملة أجنبية)، يلتزم بنك قطر الوطني بدفع مبلغ للتاجر يعادل ___% من القيمة الأصلية للمعاملة بالريال القطري (ويُشار إليه فيما بعد بـ «الاسترداد النقدي التحفيزي»). ويتم صرف مبالغ الاسترداد النقدي التحفيزي للتاجر بصورة إجمالية وعلى أساس شهري خلال مدة لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل من تاريخ نهاية كل شهر تقويمي.
- لا تكون المعاملات التي يتم إلغاؤها أو ردّها (كلّيّاً أو جزئيّاً)، أو التي تكون محل طلب استرداد مبالغ، مؤهلة للاستفادة من الاسترداد النقدي التحفيزي.

12.5 المبالغ المستردة

- أي مبلغ من معاملات التحويل الديناميكي للعملة تم سداؤه بعملة غير الريال القطري (أي بعملة أجنبية)، يتم – في حال رده – رده من قبل بنك قطر الوطني إلى العميل بذات العملة وبقيمة مطابقة للمبلغ الأصلي.
- وبالمثل، يتم قيد مبلغ المعاملة التي تم ردّها بالخصم من حساب التاجر بالقيمة ذاتها بالريال القطري للمبلغ الذي سبق قيده دائئاً.

12.6 تدريب الموظفين

- تقع على عاتق التاجر مسؤولية توفير التدريب الكافي لموظفيه لضمان التشغيل السليم لخدمة التحويل الديناميكي للعملة.
- يجوز لبنك قطر الوطني تزويد التاجر بمواد تدريبية، كما يجوز له تنظيم جلسات تدريبية مخصصة لموظفي التاجر، ويلتزم موظفو التاجر بحضور هذه الجلسات.

13. محفظة بنك قطر الوطني الرقمية

في الحالات التي يكون فيها التاجر قد وافق على الحصول على خدمات محفظة بنك قطر الوطني الرقمية كإحدى خدمات التاجر المبينة في نموذج طلب تاجر، يُعد التاجر قد قبل بأحكام وشروط محفظة بنك قطر الوطني الرقمية الواردة في الجدول (1) من هذه الاتفاقية، ويلتزم بها، وبناءً عليه تُقرأ وتُفسر أحكام وشروط محفظة بنك قطر الوطني الرقمية باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.

14. Tax Residency & Transparency

The Merchant shall comply with any tax residency and transparency requirements requested by QNB, such as regarding the US Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) and the OECD's Standard for Automatic Exchange of Financial Account Information (also known as the Common Reporting Standard (CRS)) and related aspects as may be requisite under Applicable Law.

The Merchant undertakes to advise QNB of any change of circumstance that affects its tax residence status or causes the information provided to QNB to become incorrect or incomplete within 30 days of its occurrence and to provide QNB with a suitably updated documents and certifications within 30 days.

The Merchant acknowledges that the information provided to QNB in connection with its relationship with QNB generally and its use of the Merchant Facility specifically may be provided to the tax authorities in Qatar and exchanged with the tax authorities of another country/ jurisdiction in which the Merchant may be tax resident pursuant to intergovernmental agreements to exchange financial account information.

15. Exclusivity

The Merchant agrees that, for the duration of this Agreement, the Merchant shall not engage in similar understandings or agreements with other banks or financial institutions, whether or not based in Qatar.

16. Record Keeping

The Merchant shall:

- permit QNB to inspect and examine the Merchant's books of account and records relating to any Card transactions;
- maintain all sales and refund transaction information and sales vouchers for a minimum of 18 months from the transaction or refund date;
- not sell, purchase, provide or exchange a Cardholder's name or Card number information in the form of imprinted sales vouchers, carbon copies of imprinted sales vouchers, mailing lists, tapes, computer data or any other media obtained by reason of a Card transaction;
- keep all systems and media containing a Card number, Customer or transaction information in a secure manner to prevent access by or disclosure to anyone other than the Merchant's authorized personnel or agent processing Card transactions. Where Card or Customer information needs to be discarded, the Merchant shall destroy it in a manner which makes the information unreadable;
- provide QNB with all clear and legible documentation relating to a transaction when requested and within 3 days of QNB's request or the due date specified in QNB's request, whichever is the earlier. Otherwise QNB may treat the transaction as invalid and process a Chargeback (i.e. debit) to the Merchant's Account.

17. Creditworthiness of the Cardholder

The Merchant agrees that it cannot infer from the fact that a Customer has been issued with a Card or Digital Wallet or that QNB guarantees the Cardholder's creditworthiness or the true identity of the Cardholder if a transaction receives authorisation. The Merchant understands that the possibility exists that even though a transaction receives authorization, the Card (or the Card number for mail order, telephone order, and eCommerce Transactions) or Digital Wallet may have been compromised, which may result in the relevant sum is charged back, i.e. debited from the Merchant's Account.

18. Variations

18.1 QNB has the right to change, alter, or amend, any and all of the terms and conditions of this Agreement from time to time. The Merchant understands and agrees that QNB will provide the Merchant with written notice whenever QNB exercise this right. Although QNB will endeavour to give the Merchant reasonable notice prior to the changes coming into effect, QNB reserve the right to make changes with immediate effect.

18.2 The Rules set by Mastercard and Visa are applicable and the Merchant will agree to the changes from time to time initiated by QNB and / or the card scheme regulations such as Verified by VISA, Mastercard Secure, 3D secure or any upcoming regulations.

19. Notices and Communication

19.1 Except as otherwise provided in this Agreement, all notices required to be sent to the Merchant will be effective when QNB mails or deliver them to the current address that QNB has for the Merchant in its records.

يلتزم التاجر بالامتثال لأي متطلبات تتعلق بالإقامة الضريبية والشفافية، والتي يطلبها بنك قطر الوطني، بما في ذلك المتطلبات المتعلقة بقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية في الولايات المتحدة الأمريكية، ومعيار منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للتبادل التلقائي لمعلومات الحسابات المالية (المعروف أيضًا باسم معيار الإبلاغ المشترك)، وأي متطلبات ذات صلة قد تكون واجبة التطبيق بموجب القوانين المعمول بها.

كما يتعهد التاجر بإخطار بنك قطر الوطني بأي تغيير في الظروف من شأنه التأثير على وضع إقامته الضريبية أو يؤدي إلى أن تصبح المعلومات المقدمة إلى بنك قطر الوطني غير صحيحة أو غير مكتملة، وذلك خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين (30) يومًا من تاريخ حدوث ذلك، وبأن يزود بنك قطر الوطني بالمستندات والشهادات المحدثة المناسبة خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين (30) يومًا.

يقرّ التاجر بأن المعلومات التي يقدمها إلى بنك قطر الوطني فيما يتعلق بعلاقته مع بنك قطر الوطني بوجه عام وباستخدامه لخدمات التاجر بوجه خاص قد يتم تزويد السلطات الضريبية في دولة قطر بها، وقد يتم تبادلها مع السلطات الضريبية في دولة أو ولاية قضائية أخرى يكون التاجر مقيمًا فيها ضريبياً، وذلك بموجب الاتفاقيات الحكومية الخاصة بتبادل معلومات الحسابات المالية.

15. الحصرية

يوافق التاجر على أنه طوال مدة سريان هذه الاتفاقية، لن يبرم أي ترتيبات أو اتفاقيات مماثلة مع أي بنوك أو مؤسسات مالية أخرى، سواء كانت مقيمة داخل دولة قطر أو خارجها.

16. حفظ السجلات

يلتزم التاجر بما يلي:

- تمكين بنك قطر الوطني من تفتيش وفحص دفاتر حسابات التاجر وسجلاته المتعلقة بأي معاملات بطاقات؛
- الاحتفاظ بجميع بيانات معاملات البيع والاسترداد وإيصالات البيع لمدة لا تقل عن ثمانية عشر (18) شهرًا من تاريخ المعاملة أو تاريخ الاسترداد؛
- عدم بيع أو شراء أو تقديم أو تبادل اسم حامل البطاقة أو بيانات رقم البطاقة بأي شكل من الأشكال، بما في ذلك إيصالات البيع المطبوعة، أو النسخ الكربونية لإيصالات البيع المطبوعة، أو قوائم البريد، أو الأشرطة، أو البيانات الحاسوبية أو أي وسائط أخرى يتم الحصول عليها بسبب معاملة بطاقات؛
- حفظ جميع الأنظمة والوسائط التي تتضمن رقم البطاقة أو بيانات العميل أو بيانات المعاملة بصورة آمنة تمنع الوصول إليها أو الإفصاح عنها لأي شخص غير الموظفين أو الوكلاء المخولين من قبل التاجر لمعالجة معاملات البطاقات. وفي حال وجوب التخلص من بيانات البطاقة أو العميل، يلتزم التاجر بإتلافها بطريقة تجعل تلك البيانات غير قابلة للقراءة؛
- تزويد بنك قطر الوطني بجميع المستندات الواضحة والمقروءة المتعلقة بأي معاملة عند الطلب، وذلك خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة (3) أيام من تاريخ طلب البنك أو التاريخ المحدد في طلب البنك - أيهما أسبق - وإلا جاز لبنك قطر الوطني اعتبار المعاملة غير صحيحة، وإجراء طلب استرجاع مبالغ قسري عليها (أي قيدها مديتًا) على حساب التاجر.

17. الجدارة الائتمانية لحامل البطاقة

يوافق التاجر على أنه لا يجوز له الاستدلال من مجرد كون العميل قد مُنح بطاقة أو محفظة رقمية، أو من حصول المعاملة على اعتماد، أن بنك قطر الوطني يضمن الجدارة الائتمانية لحامل البطاقة أو الهوية الحقيقية لحامل البطاقة. كما يقرّ التاجر بوجود احتمال أن تكون البطاقة (أو رقم البطاقة في معاملات الطلبات البريدية أو الهاتفية أو معاملات التجارة الإلكترونية) أو المحفظة الرقمية، قد تعرضت للاختراق، وذلك رغم حصول المعاملة على اعتماد، الأمر الذي قد يترتب عليه استرجاع المبلغ محل المعاملة قسرًا (أي قيده مديتًا) على حساب التاجر.

18. التعديلات

18.1 يكون لبنك قطر الوطني الحق في تغيير أو تعديل أو تنقيح أي من شروط وأحكام هذه الاتفاقية من وقت لآخر. ويقرّ التاجر ويفهم بأن بنك قطر الوطني سيقوم بإشعاره خطيًا كلما مارس هذا الحق. وعلى الرغم من أن بنك قطر الوطني سيبدل مساعيه لإخطار التاجر بإشعار مفعول قبل سريان أي تعديلات، يحتفظ بنك قطر الوطني بحقه في إجراء التعديلات بأثر فوري.

18.2 تُطبق القواعد الصادرة عن شركتي ماستركارد وفيزا، ويوافق التاجر على أي تعديلات تُجرى من وقت لآخر بناءً على تعليمات بنك قطر الوطني و/أو لوائح شبكات البطاقات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الأنظمة مثل التحقق بواسطة فيزا، وماستركارد سيكيور، والأمن ثلاثي الأبعاد، وأي أنظمة أو لوائح مستقبلية أخرى.

19. الإشعارات والمراسلات

19.1 ما لم يتم النص على خلاف ذلك في هذه الاتفاقية، تُعد جميع الإشعارات الواجب إرسالها إلى التاجر نافذة متى قام بنك قطر الوطني بإرسالها بالبريد أو تسليمها إلى العنوان الحالي المُثبت للتاجر في سجلات البنك.

- 19.2 Notices from the Merchant will be effective when received by mail at the address given below:
Qatar National Bank (Q.P.S.C.)
Attn: QNB Cards and Payments Acceptance Department,
3rd floor, Grand Hamad Building,
P. O. Box 1000, Doha, Qatar
- 19.3 In general, communications sent over the public internet are not necessarily secure. Therefore, QNB shall not send and strongly suggest that the Merchant does not send any confidential account information. QNB will not respond to account information related questions sent via internet e-mail.
[Correspondence that requires expeditious handling should be made by calling QNB at +974 4440 7777.]
20. **Warranties and Indemnities**
- 20.1 The Merchant must not make any warranty or representation whatsoever in relation to any of the Merchant's goods or service that may bind us.
- 20.2 The processing of any transaction by the Merchant or the Merchant's presentation to QNB of any sales voucher shall constitute warranties to QNB that:
- all particulars are true;
 - the transaction and any sales voucher are valid; and
 - the transaction is not subject to any dispute, setoff, or counterclaim.
- 20.3 The Merchant, each manager and each shareholder of the Merchant, will jointly or severally indemnify QNB on demand against all losses, expenses and damages QNB may suffer:
- as a result of the Merchant's failure to observe the Merchant's obligations under this Agreement;
 - as a result of Mastercard or Visa or QCB imposing fines, fees, or penalties on QNB in accordance with the Rules or the QCB directives (as applicable) as a direct or indirect result of the Merchant's failure to observe its obligations under this Agreement;
 - arising out of any dispute between the Merchant and a Customer;
 - as a result of any error, negligence or fraud relating to a transaction by the Merchant, the Merchant's servants, agents, employees, or contractors; or
 - arising out of any damage to, or loss of the Terminals QNB supply due to the Merchant's, or the Merchant's employees', negligence or misuse.
- 20.4 If the Merchant suffers a Data Breach:
- the Merchant agrees to give QNB and QNB's agents full access to the Merchant's systems and databases to facilitate a forensic analysis for the purpose of ascertaining:
 - the extent of the account compromise, including how many Cards or Digital Wallets have potentially been compromised, which Cards or Digital Wallets may have been compromised, and the card information that may have been compromised;
 - whether any weaknesses in the Merchant's system(s) permitted the account compromise, and if so, what the weaknesses are.
 - If the Merchant uses an external Service Provider, the Merchant agrees to provide QNB and QNB's agents, to the extent that it is possible, with full access to necessary outsourced components, including, but not limited to databases and website hosting systems.
 - All reasonable costs of the forensic analysis will be borne by the Merchant;
 - In order to continue processing Card transactions after such Data Breach, the Merchant will be required to undergo full PCIDSS accreditation (refer clause 22 of this Agreement). All costs of the accreditation exercise will be borne by the Merchant.
- 20.5 QNB will notify the Merchant if the Merchant generates excessive Chargebacks. This may occur where either the value or number of Chargebacks the Merchant generate is, in QNB's own discretionary opinion, disproportionately high relative to the Merchant's sales volume. Where this occurs, the Merchant must take immediate action to rectify the situation (QNB will provide the Merchant with advice and assistance in this regard).
- 19.2 تُعد الإشعارات الصادرة من التاجر نافذة المفعول عند استلامها بالبريد على العنوان التالي:
بنك قطر الوطني (شركة مساهمة عامة قطرية)
عناية: إدارة بطاقات ومدفوعات بنك قطر الوطني
الطابق الثالث، مبنى جراند حمد
صندوق بريد رقم 1000، الدوحة، دولة قطر
- 19.3 بوجه عام، لا تُعد المراسلات المرسلة عبر شبكة الإنترنت العامة مراسلات آمنة بالضرورة. وبناءً عليه، لا يقوم بنك قطر الوطني بإرسال أي معلومات سرية تتعلق بالحسابات عبر البريد الإلكتروني، كما يُوصى بشدة بعدم قيام التاجر بإرسال أي معلومات سرية متعلقة بالحسابات عبر البريد الإلكتروني. ولن يرد بنك قطر الوطني على أي استفسارات تتعلق بمعلومات الحسابات يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني. أي مراسلات تتطلب معالجة عاجلة، ينبغي إجراؤها عن طريق الاتصال ببنك قطر الوطني على الرقم: +974 4440 7777.
20. **الضمانات والتعويضات**
- 20.1 يلتزم التاجر بعدم تقديم أي ضمان أو إقرار من أي نوع فيما يتعلق بأي من السلع أو الخدمات الخاصة به على نحو قد يَنشئ أي التزام على بنك قطر الوطني.
- 20.2 يُعد قيام التاجر بمعالجة أي معاملة أو تقديم أي إيصال بيع إلى بنك قطر الوطني بمثابة ضمانات مقدمة إلى بنك قطر الوطني بما يلي:
(أ) أن جميع البيانات صحيحة؛
(ب) أن المعاملة وأي إيصال بيع ساريان وصحيحان؛
(ت) أن المعاملة غير خاضعة لأي نزاع أو مفاصة أو مطالبة مقابلة.
- 20.3 يلتزم التاجر، وكل مدير على حدة، وكل مساهم على حدة لدى التاجر، بالتضامن أو الانفرد، بتعويض بنك قطر الوطني فور الطلب عن جميع الخسائر والمصاريف والأضرار التي قد يتكبدها بنك قطر الوطني:
- نتيجة إخفاق التاجر في الالتزام بأي من التزاماته بموجب هذه الاتفاقية؛
 - نتيجة فرض شركة ماستركارد أو فيزا أو مصرف قطر المركزي غرامات أو رسوم أو جزاءات على بنك قطر الوطني وفقاً للقواعد أو توجيهات مصرف قطر المركزي (بحسب الأحوال)، وذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة إخلال التاجر بأي من واجباته بموجب هذه الاتفاقية؛
 - الناشئة عن أي نزاع بين التاجر وأي عميل؛
 - نتيجة أي خطأ أو إهمال أو احتيال يتعلق بأي معاملة يقوم بها التاجر أو مستخدموه أو وكلائه أو موظفوه أو متعاقدوه؛
 - الناشئة عن أي تلف أو فقدان للأجهزة الطرفية التي يزود بها بنك قطر الوطني بسبب إهمال أو سوء استخدام من جانب التاجر أو موظفيه.
- 20.4 في حال تعرّض التاجر لاختراق للبيانات:
- يوافق التاجر على منح بنك قطر الوطني ووكلائه حق النفاذ الكامل إلى أنظمة التاجر وقواعد بياناته، لتمكين إجراء تحليل جنائي رقمي، وذلك بغرض تحديد ما يلي:
 - نطاق اختراق الحسابات، بما في ذلك عدد البطاقات أو المحافظ الرقمية التي من المحتمل أن تكون تعرضت للاختراق، وتحديد البطاقات أو المحافظ الرقمية التي قد تعرضت للاختراق، ونوع بيانات البطاقات التي يُحتمل تعرضها للاختراق؛
 - وما إذا كانت هناك أي ثغرات في أنظمة التاجر قد سمحت بوقوع اختراق الحسابات، وفي حال وجودها، تحديد تلك الثغرات.
 - في حال استعانة التاجر بمزود خدمة خارجي، يوافق التاجر على تزويد بنك قطر الوطني ووكلائه – في حدود ما هو ممكن – بصلاحيات النفاذ الكامل إلى المكونات المفقوضة اللازمة، بما في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – قواعد البيانات وأنظمة استضافة المواقع الإلكترونية.
 - يتحمل التاجر جميع التكاليف المعقولة الخاصة بإجراء التحليل الجنائي الرقمي.
 - من أجل الاستمرار في معالجة معاملات البطاقات بعد وقوع اختراق البيانات، يُشترط على التاجر الخضوع لاعتماد كامل لمعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (وفقاً للبند 22 من هذه الاتفاقية). ويتحمل التاجر جميع التكاليف المترتبة على إجراءات الاعتماد.
- 20.5 يقوم بنك قطر الوطني بإخطار التاجر في حال قيامه بتوليد عدد مفرط من طلبات استرجاع مبالغ قسرية، ويُعد ذلك قائماً إذا كانت قيمة أو عدد طلبات استرجاع المبالغ القسرية التي يُولدها التاجر – وفقاً لتقدير بنك قطر الوطني المطلق – مرتفعة بصورة غير متناسبة مقارنةً بحجم مبيعات التاجر. وفي هذه الحالة، يلتزم التاجر باتخاذ إجراءات فورية لتصحيح الوضع، على أن يقدم بنك قطر الوطني للتاجر المشورة والمساعدة اللازمة في هذا الشأن.

- 20.6 The Merchant acknowledges that failure to reduce the Merchant's Chargeback levels to satisfactory levels may lead to either or both of the following occurring:
- the Merchant Facility being terminated by us; or
 - Card Scheme fines being levied on the Merchant.
- 20.6 The Merchant shall comply with all Applicable Laws including but not limited to the AML/CFT Regulations. In particular, the Merchant shall not use the any Merchant Facility to undertake any fraud or illegal transactions including without limitation any money laundering activities, terrorism financing, trading or dealing in illegal or prohibited activities, products and/or services or generally any criminal activities
- 21. Promotional Material**
- 21.1 QNB will supply the Merchant with signs, decals and other promotional material relating to the acceptance of Mastercard and Visa branded cards.
- 21.2 The Merchant must prominently display all promotional material QNB supplies to the Merchant.
- 21.3 The Merchant must not use any promotional material relating to Card acceptance that has not been provided or authorized by us.
- 21.4 The Merchant must cease using, and return to us, any decal, advertising or promotional material if QNB request the Merchant to do so or upon the termination of this Agreement.
- 21.5 The Merchant understands and agrees that the content, organization, graphics design, compilation, magnetic translation, digital conversion and other matters related to QNB are protected under applicable copyrights, trademarks and other proprietary rights. The Merchant is prohibited from copying, redistribution, use or publication of any part of QNB's intellectual property rights, except as allowed by this Agreement. The Merchant shall not acquire any ownership rights to any content, document or other materials accessed through any promotional material, Card, Digital Wallet, QNB website or generally QNB. The posting of information or materials does not constitute a waiver by QNB of any proprietary or other right QNB has in such information or materials.
- 22. Payment Card Industry Data Security Standards (PCIDSS)**
- 22.1 The Merchant must comply with the PCIDSS, as they relate to the Merchant. The PCIDSS are a set of security standards mandated by the Card Schemes to ensure that Card and Cardholder information is safely stored and transmitted. Although the requirements of the PCIDSS vary according to the number and value of transactions the Merchant process, the Merchant shall comply with the following requirements:
- install and maintain a firewall configuration to protect Cardholder data;
 - do not use vendor supplied defaults for system passwords and other security parameters;
 - protect stored Cardholder data;
 - encrypt transmission of Cardholder data across open, public networks;
 - use and regularly update anti-virus software;
 - develop and maintain secure systems and applications;
 - restrict access to Cardholder data by business need to know;
 - assign a unique ID to each person with computer access;
 - restrict physical access to Cardholder data;
 - track and monitor all access to network resources and Cardholder data;
 - regularly test security systems and processes;
 - maintain a policy that addresses information security.
- 22.2 QNB may require the Merchant to undergo an annual onsite review by an independent security assessor and/ or ongoing quarterly network scans. The Merchant acknowledges that it will comply with QNB's requests regarding PCIDSS compliance and shall allow an independent security assessor nominated by QNB to access the Merchant's premises and computer systems for the purpose of performing an onsite review at the Merchant's expense.
- 20.5 يُقرّ التاجر بأن الإخفاق في خفض مستويات طلبات استرجاع المبالغ القسرية الخاصة به إلى مستويات مرضية قد يؤدي إلى وقوع أيّ من الإجراءات التاليةين كليهما:
- قيام بنك قطر الوطني بإنهاء خدمة التاجر؛ و/أو
 - فرض غرامات شبكات البطاقات على التاجر.
- 20.6 يلتزم التاجر بالامتثال لكافة القوانين المعمول بها، بما في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وعلى وجه الخصوص، لا يجوز للتاجر استخدام أي من خدمات التاجر للقيام بأي معاملات احتيالية أو غير مشروعة، بما في ذلك – دون حصر – أنشطة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب أو الاتجار أو التعامل في أنشطة أو منتجات و/أو خدمات غير مشروعة أو محظورة، أو بوجه عام أي أنشطة إجرامية.
- 21. المواد الترويجية**
- 21.1 يقوم بنك قطر الوطني بتزويد التاجر باللافتات والملصقات وغيرها من المواد الترويجية المتعلقة بقبول البطاقات التي تحمل علامتي ماستركارد وفيزا.
- 21.2 يلتزم التاجر بعرض جميع المواد الترويجية التي يزوّدها بنك قطر الوطني في أماكن بارزة.
- 21.3 لا يجوز للتاجر استخدام أي مواد ترويجية تتعلق بقبول البطاقات ما لم تكن قد رُوّدت له من قبل بنك قطر الوطني أو معتمدة منه.
- 21.4 يلتزم التاجر بالتوقف فوراً عن استخدام أي ملصق أو مواد إعلانية أو ترويجية، وإعادتها إلى بنك قطر الوطني وذلك بناءً على طلب بنك قطر الوطني أو عند انتهاء هذه الاتفاقية.
- 21.5 يفهم التاجر ويوافق على أن المحتوى، والتنظيم، والتصميمات الرسومية، والتجميع، والترميز على الوسائط الممغنطة، والتحويل الرقمي، وغيرها من المسائل المتعلقة ببنك قطر الوطني، محمية بموجب حقوق الطبع والنشر والعلامات التجارية وغيرها من حقوق الملكية الفكرية السارية. ويُحظر على التاجر نسخ أو إعادة توزيع أو استخدام أو نشر أي جزء من حقوق الملكية الفكرية الخاصة ببنك قطر الوطني، إلا في الحدود المصرح بها بموجب هذه الاتفاقية. ولا يكتب التاجر أي حقوق ملكية على أي محتوى أو مستند أو مواد أخرى يتم الوصول إليها من خلال أي مواد ترويجية أو أي بطاقة أو أي محفظة رقمية أو الموقع الإلكتروني لبنك قطر الوطني أو بوجه عام من خلال بنك قطر الوطني. كما لا يُعد نشر أي معلومات أو مواد تنازلاً من بنك قطر الوطني عن أي من حقوق الملكية أو أي حقوق أخرى له في تلك المعلومات أو المواد.
- 22. معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع**
- 22.1 يلتزم التاجر بالامتثال لمعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع، وذلك بالقدر الذي تنطبق به هذه المعايير على التاجر. وتُعد هذه المعايير مجموعة من معايير الأمن التي تفرضها شبكات البطاقات لضمان حفظ ونقل بيانات البطاقات وبيانات حاملي البطاقات بصورة آمنة. وعلى الرغم من أن متطلبات هذه المعايير تختلف باختلاف عدد وقيمة المعاملات التي يعالجها التاجر، يلتزم التاجر بالامتثال للمتطلبات التالية:
- تركيب وصيانة إعدادات جدار الحماية اللازمة لحماية بيانات حاملي البطاقات؛
 - عدم استخدام الإعدادات الافتراضية التي يوفرها المورد لكلمات مرور الأنظمة أو لأي معلمات أمنية أخرى؛
 - حماية بيانات حاملي البطاقات المخزنة؛
 - تشفير نقل بيانات حاملي البطاقات عبر الشبكات العامة المفتوحة؛
 - استخدام برامج مكافحة الفيروسات وتحديثها بصورة منتظمة؛
 - تطوير وصيانة أنظمة وتطبيقات آمنة؛
 - تقييد الوصول إلى بيانات حاملي البطاقات وفق مبدأ الحاجة العملية للاطلاع؛
 - تخصيص معرف فريد لكل شخص لديه صلاحية الوصول إلى الحاسوب؛
 - تقييد الوصول المادي إلى بيانات حاملي البطاقات؛
 - تتبع ومراقبة جميع عمليات الوصول إلى موارد الشبكة وبيانات حاملي البطاقات؛
 - إجراء اختبارات دورية للأنظمة وإجراءات الأمن؛
 - وضع سياسة لمعالجة أمن المعلومات والالتزام بها.
- 22.2 يجوز لبنك قطر الوطني أن يطلب من التاجر الخضوع لمراجعة ميدانية سنوية يجريها مُقيّم أمني مستقل و/أو إجراء فحوصات شبكية ربع سنوية مستمرة. ويُقرّ التاجر بالتزامه بالامتثال لطلبات بنك قطر الوطني المتعلقة بالالتزام بمعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع، كما يلتزم بالسماح لمُقيّم أمني مستقل برشحه بنك قطر الوطني بالدخول إلى مقر التاجر وأنظمتها الحاسوبية لفرض إجراء المراجعة الميدانية، وذلك على نفقة التاجر.

23. التنازل والتحويل

23. Assignment

- 23.1 This Agreement is binding upon the parties, their executors, administrators, successors and assigns. Where the Merchant consists of any two or more persons, the Merchant's obligations shall be joint and several.
- 23.2 The Merchant may not assign this Agreement to any other person without QNB's written consent. QNB may transfer its interest in this Agreement, or give another person an interest or security in this Agreement without obtaining the Merchant's consent.

23.1 تكون هذه الاتفاقية ملزمة لأطرافها، ولممثلهم القانونيين، وخلفائهم، والمتنازل لهم. وفي حال كان التاجر مؤكثاً من شخصين أو أكثر، تكون التزامات التاجر تضامنية ومتعددة.

23.2 لا يجوز للتاجر التنازل عن هذه الاتفاقية لأي شخص آخر إلا بموافقة خطية مسبقة من بنك قطر الوطني. ويجوز لبنك قطر الوطني تحويل حقوقه في هذه الاتفاقية، أو منح أي شخص آخر حقاً أو ضمناً بموجب هذه الاتفاقية، دون الحصول على موافقة التاجر.

24. الإنهاء

24. Termination

- 24.1 The duration of the Agreement is 3 years (three years) from the day of signing the merchant application and will be renewable automatically for one or more similar durations unless either party advises the other of its desire not to renew with a registered post/letter by giving a notice of no less than 120 (one hundred and twenty days) days prior.
- 24.2 Notwithstanding Clause 24.1, QNB shall have the right to terminate this Agreement at any time with immediate effect by notice to the Merchant if

24.1 مدة هذه لاتفاقية 3 سنوات (ثلاثة سنوات) اعتباراً من تاريخ توقيع طلب التاجر وبعد انتهاء المدة تُجدد هذه الاتفاقية تلقائياً لنفس المدة المذكورة أو أكثر ما لم يتم أي من الطرفين بإنهائها بإخطار الطرف الآخر كتابةً قبل مدة لا تقل عن (120 يوماً) مائة وعشرين يوماً

24.2 على الرغم مما ورد في البند (24.1)، يكون لبنك قطر الوطني الحق في إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت وبأثر فوري، بإخطار التاجر، في أي من الحالات التالية:

- a) QNB considers the Merchant's ratio of Chargebacks to sales, whether by number or value of Chargebacks, to be excessive;
- b) the Merchant has substantially changed the Merchant's line of business or the types of goods or services the Merchant sells without first obtaining QNB's written consent;
- c) QNB has concerns about the Merchant's solvency, or the solvency of the Merchant's business;
- d) QNB has concerns about the Merchant's ability to meet or repay the amounts of any Chargebacks that have been received, or that are likely to be received in respect of transactions the Merchant has previously processed;
- e) the Merchant has a significant adverse credit event recorded against it;
- f) QNB has reasonable grounds to suspect that the Merchant has fraudulently processed transactions, or have knowingly allowed fraudulent transactions to be processed through the Merchant Facility;
- g) for [2] ([two]) consecutive months the Merchant has not sent any Transaction to QNB for settlement;
- h) the Merchant has committed a serious breach of this Agreement;
- i) QNB is required to do so by QCB or Card Scheme, or the integrity or reputation and/or goodwill of the QCB, Card Schemes or QNB is, or may be (as determined by QNB) brought into disrepute by the Merchant;
- j) the Merchant's activities contravene any Applicable Laws or applicable international laws and/or regulations, or any best practices and guidelines that QNB may adopt from time to time, or prescribed by Card Schemes or regulatory authorities in Qatar including without limitation QCB, General Tax Authority, Qatar Financial Markets Authority or which otherwise relate directly or indirectly to matters that QNB may view, from time to time, as being unlawful or otherwise objectionable in kind and nature;
- k) the Merchant has been de-registered by any Card Scheme, or the Merchant has violated any of the Card Scheme rules;
- l) the Merchant's relevant license, authorisation or registration has not been renewed or has been cancelled, withdrawn or suspended by a relevant regulatory authority in Qatar; or
- m) the Merchant has unreasonably delayed or has failed to provide any security requested by QNB.

أ) إذا اعتبر بنك قطر الوطني أن نسبة طلبات استرجاع المبالغ القسرية إلى المبيعات – سواء من حيث عدد تلك الطلبات أو قيمتها – مرتفعة على نحو مفرط؛

ب) إذا قام التاجر بتغيير جوهر في طبيعة نشاطه أو في أنواع السلع أو الخدمات التي يبيعها دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من بنك قطر الوطني؛

ج) إذا كانت لدى بنك قطر الوطني مخاوف بشأن الملاءة المالية للتاجر أو لأعماله؛

د) إذا كانت لدى بنك قطر الوطني مخاوف بشأن قدرة التاجر على الوفاء أو السداد الكامل لمبالغ أي طلبات استرجاع مبالغ قسرية تم استلامها أو يُحتمل استلامها فيما يتعلق بالمعاملات التي سبق أن قام التاجر بمعالجتها؛

هـ) إذا تم تسجيل وافعة ائتمانية سلبية جوهرية ضد التاجر؛

و) إذا كانت لدى بنك قطر الوطني أسباب معقولة للاشتباه في أن التاجر قد قام بمعالجة معاملات احتيالية، أو سمح عن علم بمعالجة معاملات احتيالية من خلال خدمات التاجر.

ز) إذا لم يتم التاجر، لمدة شهرين متتاليين، بإرسال أي معاملات إلى بنك قطر الوطني لغرض التسوية؛

ح) إذا ارتكب التاجر إخلالاً جسيماً بهذه الاتفاقية؛

ط) إذا كان بنك قطر الوطني ملزماً بالقيام بذلك بناءً على متطلبات مصرف قطر المركزي أو شبكات البطاقات، أو إذا كانت سلامة أو سمعة و/أو حسن السمعة للمصرف قطر المركزي أو شبكات البطاقات أو بنك قطر الوطني قد تعرضت أو يُحتمل (بحسب تقدير بنك قطر الوطني) أن تتعرض للإساءة أو التشويه نتيجة أفعال التاجر.

ي) إذا كانت أنشطة التاجر تخالف أي من القوانين المعمول بها أو القوانين واللوائح الدولية السارية، أو أفضل الممارسات والإرشادات التي قد يعتمدها بنك قطر الوطني من وقت لآخر، أو التي تقرها شبكات البطاقات أو الجهات الرقابية في دولة قطر، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - مصرف قطر المركزي، والهيئة العامة للضرائب، وهيئة قطر للأسواق المالية، أو التي تتعلق بصورة مباشرة أو غير مباشرة بمسائل قد يراها بنك قطر الوطني، من وقت لآخر، غير مشروعة أو غير مقبولة من حيث نوعها أو طبيعتها.

ك) إذا تم شطب تسجيل التاجر من قبل أي من شبكات البطاقات، أو إذا خالف التاجر أيًا من قواعد شبكات البطاقات؛

ل) إذا لم يتم تجديد أي ترخيص أو اعتماد أو تسجيل ذي صلة بالتاجر، أو إذا تم إلغاؤه أو سحبه أو تعليقه من قبل أي جهة رقابية مختصة في دولة قطر؛ أو

م) إذا تأخر التاجر دون مبرر معقول أو أخفق في تقديم أي ضمانات يطلبها بنك قطر الوطني.

24.3 يوافق التاجر على أنه في حال عدم تحقيق المستويات الدنيا لحجم التداول خلال الإطار الزمني المحدد، يكون لبنك قطر الوطني الحق في فرض الرسوم الإضافية المطبقة أو إنهاء هذه الاتفاقية.

24.3 The Merchant agrees that if the Minimum Levels of Turnover are not achieved within the stipulated timeframe then QNB has the right to levy additional charges which are applicable or terminate the Agreement.

24.4 QNB shall use its best efforts to notify the Merchant, verbally or in writing, before terminating any Merchant Facility or this Agreement. If QNB is unable to contact the Merchant, QNB reserves the right to terminate this Agreement without first providing the Merchant with notification. Where this occurs, QNB shall give the Merchant subsequent written confirmation that the Merchant Facility has been terminated.

24.4 يبذل بنك قطر الوطني قصارى جهده لإخطار التاجر شفهيًا أو خطيًا قبل إنهاء أي من خدمات التاجر أو هذه الاتفاقية. وفي حال تعذر على بنك قطر الوطني التواصل مع التاجر، يحتفظ بنك قطر الوطني بحقه في إنهاء هذه الاتفاقية دون إخطار مسبق. وفي هذه الحالة، يلتزم بنك قطر الوطني بتزويد التاجر بتأكيد خطي لاحق يفيد بإنهاء خدمة التاجر.

24.5 Upon termination of the relevant Merchant Facility or this Agreement, QNB shall not be obliged to accept any transactions the Merchant process after the Agreement has been terminated.

24.6 In the event of termination for any reason, QNB reserve the right to withhold on the Account whatever amounts are necessary, or to require the Merchant to deposit into the Account additional amounts based on the Merchant's processing history or anticipated risk of loss to us, to guarantee the payment of all Chargebacks, fees, expenses, costs and damages of any kind which may be due by the Merchant to us, for the period of time during which Cardholder disputes may remain valid under the Rules. Any balance remaining after Chargeback rights have expired and all other fees, expenses, costs and damages have been paid will be disbursed to the Merchant.

24.7 On termination the Merchant will ensure that arrangements are put in place for the immediate return of all equipment provided to the Merchant (Terminals, sales vouchers, equipment and other supplies). Fees and charges will continue to be incurred by the Merchant until the equipment is returned to us.

24.8 Mastercard and Visa each maintain a combined terminated Merchant file, containing details of all Merchants and their owners whose agreements have been terminated for cause. The Merchant consents that QNB may provide this information to Mastercard and Visa for addition to these files in the event this Agreement is terminated for cause.

24.9 Any termination of the Merchant Facility or this Agreement shall not affect any of the QNB's rights and the Merchant's obligations with respect to Transactions initiated prior to such termination, or the Merchant's payment obligations for services performed by QNB prior to termination, or any other obligations that survive termination of this Agreement.

25. Set off

QNB may, at any time, and without notice to the Merchant, combine or consolidate all or any of the amounts held to the credit of the Merchant's Account or any other account held by the Merchant with QNB and set off such amounts against any amounts due and payable to QNB.

26. General limitation of QNB liability

In no event shall QNB be liable for special, indirect, punitive, incidental or consequential loss or damage of any kind including lost profits whether or not QNB has advised the Merchant of the possibility of such loss or damage arising or related to the Merchant Facility.

In addition, QNB will not be liable for indirect, special, consequential, economic, or other damages arising out of the installation, use or maintenance of any Terminal or Terminal Access Service or any Digital Wallet approved by QNB, and/or its related equipment, software, or online services.

QNB shall not be liable for any loss or damage you may incur as a result of loss or theft of any credentials, pin or password used by the Merchant if you have failed to report such loss or theft to QNB.

27. No Waiver

QNB shall not be deemed to have waived any of its rights or remedies unless such waiver is in writing and published by QNB. No delay or omission on the part of QNB in exercising its rights or remedies shall operate as a waiver of such rights or remedies or any other rights or remedies. A waiver on any one occasion shall not be construed as a bar or waiver of any rights or remedies on future occasions.

28. Change of Name or Address

The Merchant must notify QNB promptly in writing of any change in the Merchant's name or address. Notification can be sent to QNB at the address stated in this Agreement or by transmission by facsimile to the number in this Agreement

QNB will not be responsible for any errors or losses where QNB have not received adequate prior notice of a change in the Merchant's name or address.

29. Governing Law

This Agreement is governed by and construed in accordance with the laws of the State of Qatar, and the parties are subject to the jurisdiction of the Qatar courts.

24.5 عند إنهاء خدمة التاجر المعنية أو هذه الاتفاقية، لا يكون بنك قطر الوطني ملزماً بقبول أي معاملات يقوم التاجر بمعالجتها بعد تاريخ إنهاء هذه الاتفاقية.

24.6 في حال إنهاء هذه الاتفاقية لأي سبب كان، يحتفظ بنك قطر الوطني بحقه في حجز أي مبالغ يراها ضرورية في الحساب، أو في مطالبة التاجر بإيداع مبالغ إضافية في الحساب، وذلك استناداً إلى سجل معالجة معاملات التاجر أو إلى مخاطر الخسارة المتوقعة التي قد يتعرض لها البنك، وذلك لضمان سداد جميع طلبات استرجاع المبالغ الفسرية والرسوم والمصاريف والتكاليف والتعويضات من أي نوع التي قد تكون مستحقة على التاجر لصالح البنك، وذلك طوال المدة التي تظل فيها منازعات حاملي البطاقات سارية وفقاً للقواعد المعمول بها. ويُصرف أي رصيد متبق بعد انقضاء حقوق طلبات استرجاع المبالغ الفسرية وسداد جميع الرسوم والمصاريف والتكاليف والتعويضات إلى التاجر.

24.7 عند إنهاء هذه الاتفاقية، يلتزم التاجر باتخاذ الترتيبات اللازمة لإعادة جميع المعدات المقدمة له فوراً إلى بنك قطر الوطني (بما في ذلك أجهزة نقاط البيع، وإيصالات البيع، والمعدات، وغيرها من المستلزمات). وتستمر الرسوم والتكاليف في الترتب على التاجر إلى حين إعادة تلك المعدات إلى البنك.

24.8 تحتفظ كل من ماستركارد وفيزا بسجل موحد للتجار الذين تم إنهاء اتفاقياتهم لأسباب مشروعة، يتضمن بيانات جميع التجار ومالكهم الذين تم إنهاء اتفاقياتهم لهذا السبب. ويوافق التاجر على أن يقوم بنك قطر الوطني بتزويد ماستركارد وفيزا بهذه البيانات لإدراجها ضمن تلك السجلات في حال تم إنهاء هذه الاتفاقية لأسباب مشروعة.

24.9 لا يترتب على إنهاء أي من خدمات التاجر أو هذه الاتفاقية أي مساس بحقوق بنك قطر الوطني أو بالتزامات التاجر فيما يتعلق بالمعاملات التي تم البدء بها قبل هذا الإنهاء، أو بالتزامات التاجر بسداد مقابل الخدمات التي قدمها بنك قطر الوطني قبل الإنهاء، أو بأي التزامات أخرى تستمر بعد إنهاء هذه الاتفاقية.

25. المقاصة

يجوز لبنك قطر الوطني، في أي وقت ودون إشعار مسبق للتاجر، دمج أو توحيد كل أو أي من المبالغ المقيدة دائماً في حساب التاجر أو في أي حساب آخر يعود للتاجر لدى بنك قطر الوطني، وإجراء المقاصة بهذه المبالغ مقابل أي مبالغ مستحقة وواجبة السداد لبنك قطر الوطني.

26. التحديد العام لمسؤولية بنك قطر الوطني

لا يكون بنك قطر الوطني مسؤولاً في أي حال من الأحوال عن أي خسائر أو أضرار خاصة أو غير مباشرة أو عقابية أو عرضية أو تبعية من أي نوع، بما في ذلك فقدان الأرباح، سواء تم إخطار التاجر أو لم يتم إخطار التاجر بإمكانية نشوء مثل تلك الخسائر أو الأضرار فيما يتعلق بخدمات التاجر.

كما لا يكون بنك قطر الوطني مسؤولاً عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو تبعية أو اقتصادية أو غيرها من الأضرار الناشئة عن تركيب أو استخدام أو صيانة أي جهاز من أجهزة نقاط البيع أو أي خدمة وصول إلى الأجهزة الطرفية أو أي محفظة رقمية معتمدة من قبل بنك قطر الوطني، و/أو المعدات أو البرمجيات أو الخدمات الإلكترونية ذات الصلة بها.

ولا يكون بنك قطر الوطني مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر قد يتكبدها التاجر نتيجة فقدان أو سرقة أي بيانات اعتماد أو رقم تعريف شخصي أو كلمة مرور مستخدمة من قبل التاجر، إذا لم يتم إخطار التاجر بالإبلاغ عن هذا الفقدان أو السرقة إلى بنك قطر الوطني.

27. عدم التنازل

لا يُعد بنك قطر الوطني متنازلاً عن أي من حقوقه أو وسائل الانتصاف المقررة له إلا إذا كان هذا التنازل مكتوباً وصادراً عن بنك قطر الوطني. ولا يُعد أي تأخير أو إغفال من جانب بنك قطر الوطني في ممارسة أي من حقوقه أو وسائل الانتصاف تنازلاً عن تلك الحقوق أو وسائل الانتصاف أو عن أي حقوق أو وسائل انتصاف أخرى. كما لا يُفسر أي تنازل يتم في مناسبة معينة على أنه مانع أو تنازل عن أي من الحقوق أو وسائل الانتصاف في مناسبات لاحقة.

28. تغيير الاسم أو العنوان

يلتزم التاجر بإخطار بنك قطر الوطني كتابةً وعلى وجه السرعة بأي تغيير يطرأ على اسم التاجر أو عنوانه. ويجوز إرسال هذا الإخطار إلى بنك قطر الوطني على العنوان الوارد في هذه الاتفاقية أو عن طريق الإرسال بالفاكس إلى الرقم المبين فيها.

ولا يكون بنك قطر الوطني مسؤولاً عن أي أخطاء أو خسائر تنشأ في الحالات التي لا يكون فيها قد تلقى إخطاراً مسبقاً كافيًا بتغيير اسم التاجر أو عنوانه.

29. القانون الواجب التطبيق

تخضع هذه الاتفاقية لأحكام قوانين دولة قطر، وتُفسر وفقاً لها، ويخضع أطرافها للاختصاص القضائي لمحاكم دولة قطر.

International Wallet Platform Terms

The Parties wish to introduce international wallet payment platforms in relation to **Weixin Pay Cross-Border Payment Service** (referred to hereafter as **WeChat Pay**) or **Weixin Pay**) by Tenpay Payment Technology Co., Ltd. (**Tenpay**), **Unified Payment Interface** ("UPI") by NPCI International Payments Limited, and **Alipay+** by Alipay Connect PTE. LTD., and **Alipay China Wallet** by Alipay.com Co., Ltd. (both referred to hereafter as **Alipay+**), collectively defined as the **Wallet Platform** provided to QNB and to be used by the Merchant in Doha, State of Qatar.

This Schedule 1 is to be read and construed with the Merchant Agreement as a single contractual agreement.

1. Definitions

Terms not otherwise defined in this Addendum shall have the meaning given to them in the Merchant Agreement or the appropriate Rules.

"Customer" means a cardholder or bank account holder that has linked his respective accounts to the Wallet Platform for conducting payments at Merchants premises for purchases of goods and services conducted by the Merchant;

"Rules" means the Wallet Platform payment rules set by the wallet payment schemes providing the services of the Wallet Platform;

2. Agreements

- The Merchant shall not act as a payment facilitator to acquire any other merchants to use the Wallet Platform.
- The Merchant represents and warrants to QNB that:
 - It shall at all times comply with all applicable law, rules and regulations and promptly notify QNB of any breach or potential breach.
 - It shall provide QNB with its valid identity documents and update the latest identity documents if there is any change.
 - It shall promptly provide QNB upon QNB's request with any information and/or documents in relation to the transactions contemplated by this Agreement.
 - It shall comply with all reasonable instructions from QNB in relation to the transactions carried out on the Wallet Platform.
 - It will not conduct any business in the Forbidden Categories otherwise notified by QNB in writing and in advance.
 - It shall display Wallet Platform logos at the places within the scope expressly authorized in writing by QNB and refrain from using such logos for purposes other than those authorized by QNB.
 - It will not use reverse engineering method or other means to decode, copy, modify, edit, consolidate or alter any payment systems, software, or device owned or provided by QNB or make any functional revision without the prior written consent by QNB.
- The Merchant assumes all liability for all transactions and disputed transactions with its Customers. Any transaction with a Customer that does not comply with the provisions of the Merchant Agreement and/or the Rules will be treated as an invalid transaction and be subject to a Chargeback.
- The Merchant shall not refund to Customers in any ways other than the same route of payment through the Wallet Platform.
- QNB can debit the Merchant Account for any fees, fines, or penalties that QNB is required to pay pursuant to the Rules as a direct or indirect result of the Merchant's failure to observe its obligations under this Agreement. The Merchant will be notified prior to any debit to the Merchant Account.

شروط منصات المحافظ المتعارف عليها دوليًا

يرغب الطرفان في توفير منصات للدفع عبر محافظ متعارف عليها دوليًا فيما يتعلق بـ **خدمة وايشين باي للدفع عبر الحدود (Weixin Pay)** (ويشار إليها فيما بعد بـ **وي تشات باي** أو **وايشين باي**) من شركة تنباي بايمنت تكنولوجي كو. ليمتد. ("تنباي")، و**واجهة المدفوعات الموحدة** من شركة إن بي سي آي إنترناشيونال بايمنتس ليمتد، و**محفظة أليباي+** من شركة أليباي كونيكيت بي تي إي. ليمتد، و**محفظة أليباي الصين** من شركة أليباي دوت كوم كو. ليمتد. (ويشار إليهما مجتمعين بـ **"أليباي+"** أو **"منصة المحفظة"**) المقدمة لـ QNB والمخصصة لاستخدام التاجر في الدوحة بدولة قطر.

يقرأ هذا الجدول (1) ويُفسر جنبًا إلى جنب مع اتفاقية التاجر وكأنها اتفاقية تعاقدية واحدة.

1. التعريفات

تأخذ المصطلحات التي لم يرد تعريفها في هذا الملحق لها المعنى المحدد لها في اتفاقية التاجر أو القواعد المعمول بها.

"العميل" يعني حامل البطاقة أو صاحب الحساب المصرفي الذي قام بربط حساباته المعنية بمنصة المحفظة لإجراء المدفوعات في مقر عمل التاجر لقاء مشترياته من السلع والخدمات المقدمة من التاجر.

"القواعد" تعني قواعد الدفع عبر منصة المحفظة التي تحددها نظم الدفع عبر المحافظ المسؤولة عن تقديم خدمات منصة المحفظة.

2. الاتفاقات

- لا يجوز للتاجر أن يعمل كميسر مدفوعات لتمكين أي تاجر آخرين من استخدام منصة المحفظة.
- يقرّ التاجر ويضمن لـ QNB ما يلي:
 - أن يلتزم في جميع الأوقات بكافة القوانين والقواعد والأنظمة واللوائح المعمول بها، وأن يخطر QNB فوراً بأي خرق فعلي أو محتمل لهذه القوانين والقواعد والأنظمة واللوائح.
 - أن يزود QNB بمستندات إثبات هويته الصالحة، وأن يقدم له أحدث نسخ منها بعد تحديثها في حال طرأ عليها أي تغيير.
 - أن يقدم لـ QNB فوراً، وبناءً على طلب QNB، أي معلومات و/أو مستندات تتعلق بالمعاملات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية.
 - أن يلتزم بكافة التعليمات المعقولة الصادرة عن QNB فيما يتعلق بالمعاملات التي يتم تنفيذها عبر منصة المحفظة.
 - أن يمتنع عن ممارسة أي نشاط أعمال يندرج ضمن الفئات المحظورة وأي فئات محظورة أخرى يخطر QNB التاجر بها بموجب إخطار خطي مسبق.
 - أن يعرض شعارات منصة المحفظة في الأماكن المحددة ضمن النطاق المصرح به صراحةً وكتابةً من قبل QNB، وأن يمتنع عن استخدام تلك الشعارات لأي أغراض أخرى غير تلك المصرح بها من قبل QNB.
 - ألا يستخدم أساليب الهندسة العكسية أو أي وسائل أخرى لفك شفرة أي من أنظمة الدفع أو البرمجيات أو الأجهزة المملوكة لـ QNB أو المقدمة منه، أو لنسخها، أو تعديلها، أو تنقيحها، أو دمجها، أو تغييرها، وألا يجري أي تعديل وظيفي عليها دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من QNB.
- يتحمل التاجر كامل المسؤولية عن جميع المعاملات والمعاملات المتنازع عليها مع عملائه، وتُعامل أي معاملة مع عميل لا تتوافق مع أحكام اتفاقية التاجر و/أو القواعد على أنها معاملة غير صحيحة وتخضع لطلب استرجاع مبالغ قسري.
- لا يجوز للتاجر ردّ الأموال للعملاء بأي وسيلة أخرى غير نفس مسار الدفع الذي تم عبر منصة المحفظة.
- يقح لـ QNB أن يخصم من حساب التاجر أي رسوم أو غرامات أو جزاءات يكون QNB ملزمًا بدفعها بموجب القواعد، وذلك كنتيجة مباشرة أو غير مباشرة لإخفاق التاجر في الوفاء بالتزاماته بموجب هذه الاتفاقية، شريطة أن يخطر التاجر مسبقًا قبل إجراء أي خصم من حساب التاجر.

VIS Terms and Conditions

1. QNB POS terminals and supported Payment Gateway platforms that are provided to you are to be activated with VIS payment solution whenever applicable.
2. Merchant is to offer VIS qualified transactions to the paying customer as prompted and shown by the QNB POS terminal or eCommerce Payment Gateway where appropriate. This includes giving verbal offer of the VIS transaction and its instalment tenors made available to the Customer if thru POS and visual offer on the Merchant website if thru eCommerce.
3. The minimum transaction value eligible for VIS transaction is QR500. QNB may amend the Minimum Transaction Value from time to time and will notify the Merchant accordingly
4. Merchant will pay a fee for all VIS transactions that are processed thru QNB POS terminal. The VIS fee is mentioned in Merchant application Form
5. Merchant shall not allow a Cardholder to pay for gift certificates, gift cards, or similar cards using VIS payments.
6. For any cancellation and / or refund request of VIS transactions due to return of items or cancellation of services, Merchant will handle and process the refund accordingly as stated in Clause 6 - Sales Refund Transaction. Merchant will process the refund thru the POS or Payment Gateway platform wherever applicable. The Merchant Service fee charged during the sale transaction will not be refunded.

الشروط والأحكام الخاصة بخدمة حلول التقسيط من فيزا

1. يتم تفعيل خدمة حلول الدفع بالتقسيط من فيزا على أجهزة نقاط البيع المقدمة من QNB ومنصات بوابة الدفع المدعومة التي تم تزويدكم بها، حينما ينطبق.
2. يلتزم التاجر بعرض معاملات تستوفي شروط خدمة حلول التقسيط من فيزا على العميل القائم بالدفع، وفق ما يظهر على جهاز نقطة البيع المقدم من QNB أو بوابة الدفع الإلكتروني، حسب الاقتضاء. ويشمل ذلك تقديم عرض شفهي بشأن المعاملة التي تتسدد قيمتها عبر خدمة حلول التقسيط من فيزا وفترات التقسيط المتاحة للعميل في حال كان الدفع عبر جهاز نقطة البيع، أو عرضاً مرئياً على الموقع الإلكتروني للتاجر في حال كان الدفع عبر نظام الدفع الإلكتروني.
3. الحد الأدنى لقيمة المعاملة المستوفية لشروط خدمة حلول التقسيط من فيزا هو 500 ريال قطري. ويجوز لـ QNB تعديل الحد الأدنى لقيمة العملية من وقت لآخر، على أن يخطر التاجر بذلك تبقياً للأصول.
4. يلتزم التاجر بدفع رسوم عن كافة المعاملات المسددة قيمتها عبر خدمة حلول التقسيط من فيزا، التي تتم معالجتها عبر أجهزة نقاط البيع المقدمة من QNB. وترد رسوم خدمة حلول التقسيط من فيزا في نموذج طلب التاجر.
5. لا يجوز للتاجر السماح لحامل البطاقة بشراء قسائم هدايا، أو بطاقات هدايا، أو بطاقات مماثلة إذا أراد دفع قيمتها عبر خدمة حلول التقسيط من فيزا.
6. فيما يتعلق بأي طلب إلغاء و/أو استرداد لقيمة معاملات سددت عبر خدمة حلول التقسيط من فيزا نتيجة إرجاع بضائع أو إلغاء خدمات، يتولى التاجر تنفيذ طلب الاسترداد ومعالجته وفقاً لما هو منصوص عليه في البند 6 - معاملات استرداد المبيعات. ويقوم التاجر بمعالجة عملية الاسترداد عبر جهاز نقطة البيع أو منصة بوابة الدفع، حسب الاقتضاء، علماً بأن رسوم خدمات التاجر التي يتم استيفائها أثناء تنفيذ معاملة البيع لا تُسترد.

API Ecommerce Integration Terms and Conditions

1. The Bank will authorize the Merchant to process e-commerce Credit Card Transactions through specifically agreed and designated Application Programming Interface integration (API). These API's will be approved in writing at the sole discretion of the Bank.
2. The Merchant acknowledges and agrees that all transactions where the Card is not physically present are subject to an increased risk of Chargeback. Without limiting the generality of anything in the Agreement, The Merchant, its managers, and shareholders shall on a joint and several basis indemnify and hold the Bank harmless on demand for any damages, losses, costs, or expenses incurred or suffered by the Bank in connection with the provision of any services under the Agreement as amended by this Addendum, including any damages, losses, costs, or expenses incurred or suffered by the Bank in connection with or arising from unauthorized changes and/or use to the API integration.
3. Unauthorized Changes: In the event that the Merchant makes changes to the API integration without obtaining prior written approval from the Bank, the Merchant its managers, and shareholders shall be jointly and severally liable for all damages, losses, costs, or expenses incurred or suffered by the Bank in connection with or resulting from such unauthorized changes, including without limitation, all chargebacks, fees, fines, and any other associated costs and expenses related to any changes to the agreed API.
4. Approval Requirement: Merchant acknowledges that any changes, modifications, or alterations to the API, including but not limited to changes that impact payer authentication, shall require prior written approval from the Bank.
5. Compliance: Merchant agrees to comply with all relevant industry standards and regulatory requirements, including but not limited to PCI DSS and any specific payer authentication standards. The Bank shall have the right to request documentation demonstrating compliance.
6. Request for Changes: In the event that Merchant seeks to make any changes to the API, Merchant shall submit a written request to the Bank, specifying the nature and purpose of the requested changes.
7. Bank's Review: Upon receipt of the request, the Bank will review the proposed changes to assess their impact on security, compliance, and the overall payment processing system.
8. Approval: The Bank will communicate its decision regarding the requested changes to the Merchant in writing. Approval shall be granted at the sole discretion of the Bank.
9. The Merchant acknowledges and agrees that any changes, modifications, or alterations made to the API integration by their third-party provider are the sole responsibility of the Merchant. The Merchant its managers, and shareholders shall be held liable on a joint and several basis for any damages, losses, costs, or expenses incurred or suffered by the Bank in connection with or arising from unauthorized changes and/or use to the API integration.

الشروط والأحكام الخاصة بتكامل نظام التجارة الإلكترونية عبر واجهة برمجة التطبيقات

1. يفوض البنك التاجر بمعالجة معاملات بطاقات الائتمان عبر نظام التجارة الإلكترونية الخاص به عن طريق تكامل واجهة برمجة تطبيقات يتم الاتفاق عليه وتحديثه على وجه الدقة. وتخضع جميع واجهات برمجة التطبيقات للموافقة الكتابية المسبقة من البنك، وفقاً لتقديره الخاص.
2. يقَرّ التاجر ويوافق على أن جميع المعاملات التي لا يتم فيها تقديم البطاقة فعلياً تكون عرضة بدرجة أعلى لخطر طلبات استرجاع مبالغ قسرية. ودون الإخلال بعمومية أي حكم آخر وارد في هذه الاتفاقية، يلتزم التاجر ومديروه ومساهموه، على وجه التضامن والتكافل، بتعويض البنك وإبرائه من أي مسؤولية عند الطلب عن أي أضرار أو خسائر أو تكاليف أو مصاريف يتكبدها أو يتحملها البنك فيما يتعلق بتقديم أي من الخدمات بموجب هذه الاتفاقية بصيغتها المعدلة بموجب هذا الملحق، بما في ذلك أي أضرار أو خسائر أو تكاليف أو مصاريف يتكبدها أو يتحملها البنك نتيجة أو فيما يتعلق بأي تغييرات غير مصرح بها على تكامل واجهة برمجة التطبيقات و/أو أي استخدام غير مصرح به لتكامل واجهة برمجة التطبيقات.
3. في حال أجرى التاجر أي تغييرات على تكامل واجهة برمجة التطبيقات دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من البنك، يكون التاجر ومديروه ومساهموه مسؤولين، بالتضامن والتكافل، عن جميع الأضرار أو الخسائر أو التكاليف أو المصاريف التي يتكبدها أو يتحملها البنك نتيجة أو فيما يتعلق بهذه التغييرات غير المصرح بها، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - جميع طلبات استرجاع المبالغ القسرية، والرسوم، والغرامات، وأي تكاليف ومصاريف أخرى ذات صلة متعلقة بأي تغييرات تطرأ على واجهة برمجة التطبيقات المتفق عليها.
4. شرط الموافقة: يقَرّ التاجر بأن أي تغييرات، أو تعديلات، أو تنقيحات تطرأ على واجهة برمجة التطبيقات، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - التغييرات التي تؤثر على آليات التحقق من هوية القائم بالدفع، تتطلب الحصول على موافقة كتابية مسبقة من البنك.
5. الالتزام: يوافق التاجر على الالتزام بجميع معايير الصناعة والمتطلبات الرقابية ذات الصلة، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع وأي معايير محددة للتحقق من هوية القائم بالدفع. ويحق للبنك طلب مستندات تثبت التزام التاجر بهذه المعايير والمتطلبات.
6. طلب إجراء التغييرات: في حال رغبة التاجر في إجراء أي تغييرات على واجهة برمجة التطبيقات، يتعين عليه تقديم طلب خطي إلى البنك يوضح فيه طبيعة التغييرات المطلوبة والغرض منها.
7. مراجعة البنك: عند استلام الطلب، يراجع البنك التغييرات المقترحة لتقييم أثرها على مستوى الأمان، والامتثال، ونظام معالجة المدفوعات عموماً.
8. الموافقة: يخطر البنك التاجر بقراره بشأن التغييرات المطلوبة كتابةً، وتُمنح الموافقة وفقاً لتقدير البنك وحده.
9. يقَرّ التاجر ويوافق على أن أي تغييرات، أو تعديلات، أو تنقيحات يجريها مزود خدمات خارجي تابع للتاجر على تكامل واجهة برمجة التطبيقات تقع على عاتق التاجر وحده. ويكون التاجر ومديروه ومساهموه مسؤولين، بالتضامن والتكافل، عن أي أضرار أو خسائر، أو تكاليف، أو مصاريف يتكبدها أو يتحملها البنك نتيجة أو فيما يتعلق بأي تغييرات غير مصرح بها تطرأ على تكامل واجهة برمجة التطبيقات و/أو استخدام غير مصرح به لتكامل واجهة برمجة التطبيقات.