

These Terms and Conditions specify what we agree to do for you and what you agree to do regarding the QNB Mobile Payment service (the "Service") and its related service QNB Mobile Cash ("QNB Mobile Cash").

By applying for, and using the Service, you agree these Terms and Conditions apply to you.

When we use "we", "us", or "our", we mean the Service, as part of Qatar National Bank SAQ ("QNB").

We may change, amend or stop either the Service or the Terms and Conditions at any time by giving seven days' notice to you by direct communication (by email, text, letter or telephone or any other standard communication channel used by QNB). Other information or changes that may affect your use of the Service will be communicated to you by displaying such information on our website and either by direct communication with you (by email, text, letter or telephone) or by public notice.

1. What is the Service?

The Service is a payment service offered by QNB. The Service is linked to your chosen bank account (the "Account" being the default primary account number eg. Checking Account, Current etc.) and it allows you to use your mobile phone to pay someone else electronically by sending a text message, including merchants who have also subscribed to the Service, provided the beneficiaries of such payment also have a bank account with QNB or an Ooredoo wallet account or to send cash by using QNB Mobile Cash to any beneficiary who can be yourself or any other person in QATAR with a valid Qatari Mobile number (for QNB Mobile Cash, the customer can be either a QNB or a Non-QNB Customer). The beneficiary can withdraw funds from any QNB ATM within QATAR.

You will receive payment messages to your registered mobile phone number.

2. Who can use the Service?

You may only apply for the Mobile Cash and Mobile Pay Service by calling the Customer Care Center on 44407777 and by replying to the SMS which will be sent to you by the Customer Care Center. You can apply for the Service if you:

- are resident in Qatar; and
- are [18] years of age or older; and
- have internet access via a secure web browser (Internet Explorer, Mozilla Firefox or similar); and
- have a valid Qatari Ooredoo or Vodafone mobile phone number registered to your Qatari ID
- have a Qatar National Bank account which you own and can operate by yourself; or you own the account jointly with another person but can operate it by yourself.
- have an QNB Mobile Payment access.

[Business, partnership or trust bank accounts are excluded from the Service.]

We may decide to stop your access to the Service at any time and without giving any justification.

تتضمن هذه الشروط والأحكام ما تم الاتفاق عليه بيننا وبينكم من واجبات وحقوق فيما يتعلق بتوفير واستخدام خدمة QNB للدفع عبر الجوال ("الخدمة") وخدمة QNB لتحويل النقد عبر الجوال ("خدمة QNB لتحويل النقد عبر الجوال") ذات الصلة بها.

بطلبك الاشتراك في هذه "الخدمة" واستخدامكم لها، فإنكم توافقون على تطبيق هذه الشروط والأحكام عليكم.

عند استخدام عبارات "نحن"، "لنا"، نقصد بذلك "الخدمة" كجزء من بنك قطر الوطني ش.م.ق. ("البنك").

يمكن لنا تغيير أو إيقاف هذه "الخدمة" في أي وقت. كما يمكننا تعديل هذه الشروط والأحكام في أي وقت بإعطائكم إشعاراً مدته ٧ أيام يرسل لكم بواسطة المراسلة المباشرة (البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، الخطابات أو بواسطة الهاتف أو أية شبكة مراسلة عادية معتمدة من البنك).

أما المعلومات أو التعديلات الأخرى التي قد تؤثر على استخدامكم "للخدمة"، فسيتم إبلاغكم بها إما عن طريق عرضها على موقعنا الإلكتروني أو عن طريق المراسلة المباشرة معكم (البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، الخطابات أو بواسطة الهاتف) أو عن طريق إخطار عام.

١. ما هي "الخدمة"؟

إنها خدمة الدفع التي يقدمها البنك. ترتبط هذه "الخدمة" بحسابكم المصرفي معنا ("الحساب" هو رقم الحساب الأساسي، مثلاً حساب التوفير، أو الحساب الجاري، أو ما شابه ذلك.) الذي تختارونه لهذه "الخدمة" لتمكينكم من استخدام هاتفكم الجوال للقيام بعملية دفع لصالح شخص آخر من خلال إرسال رسالة نصية، بمن فيهم التجار المشتركين في هذه "الخدمة"، بشرط أن يكون للمستفيدين من عملية الدفع حساب مصرفي معنا أو حساب محفظة مع Ooredoo أو لإرسال النقد لأي مستفيد بمن فيهم صاحب الحساب نفسه عبر "خدمة QNB لتحويل النقد عبر الجوال" لتمكين المستفيد من سحبه عبر جهاز الصراف الآلي التابع لـ QNB.

سوف تتلقون رسائل على رقم هاتفكم الجوال المسجل لدينا بخصوص الدفعات التي تتم عبر الجوال.

٢. من يمكنه استخدام "الخدمة"؟

يمكنكم طلب الحصول على خدمة الدفع عبر الجوال وخدمة تحويل النقد عبر الجوال من خلال الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم ٤٤٤٠٧٧٧٧ وبالرد على الرسالة القصيرة التي ترسل إليكم من مركز خدمة العملاء.

يمكنكم طلب الحصول على الخدمة إذا:

- كنتم مقيمين في قطر
- بلغت سن ١٨ سنة أو أكثر
- يمكنكم الدخول إلى الإنترنت عبر متصفح ويب آمن (إنترنت إكسبلورر، أو موزيلا فايرفوكس، أو غوغل كروم، أو ما شابه ذلك).
- لديكم رقم هاتف محمول من شركة Ooredoo أو فودافون مسجل ببطاقة الهوية القطرية الخاصة بكم.
- أن يكون لديكم حساب مفتوح مع بنك قطر الوطني يمكنكم تشغيله لوحدكم؛ أو لديكم حساب مشترك مع شخص آخر لكن يمكنكم تشغيله لوحدكم.
- لديكم إمكانية الدخول إلى "خدمة QNB للدفع عبر الجوال".

[لا تتوفر "الخدمة" باستخدام حساب أعمال، أو حساب أعمال مشترك، أو حساب أمانة.]

يجوز لنا حجب "الخدمة" عنكم في أي وقت من دون الحاجة إلى إعلامكم بالسبب.

3. Payments

1. For QNB Mobile Cash:

Your maximum total daily payment limit is set at QR 1,000. You may not effect more than 5 payments per day.

2. For QNB Mobile Payments & Transfer between QNB Accounts and Ooredoo Mobile Money Wallets:

Your maximum total daily payment limit is set at QR 10,000. You may not effect more than 5 payments per day.

Moreover, payments can only be made if there are sufficient funds available in your Account to cover both the amount of the payment and our fee, if applicable.

When a payment is sent from your mobile by anyone, that amount (and the associated fee) will be immediately debited to your Account.

A payment cannot be stopped, cancelled or altered once sent even if you make a mistake and enter the wrong details of the person you want to pay (i.e. incorrect mobile phone number), the wrong amount is paid, or someone other than you accesses your mobile phone or smart phone handset and sends a payment from it.

We may determine the order in which payments are made from your Account (i.e. if you are making a number of payments).

4. Your Agreement

You agree that:

- you must make sure that information you supply via the Service is true, complete and accurate;
- you will not let any person use your mobile phone;
- if a payment is made from your mobile phone, the sender will receive a SMS notification and confirmation to the registered mobile and then confirmation response "OK" is required from to be sent by the sender and received successfully by the Bank. At this point it will be your responsibility to ensure the Mobile is protected and we will accept the transaction request initiated by this phone. It is your responsibility to advise the bank for lost or stolen phone and to suspend the service by calling the CALL CENTER at 4440 7777. QNB shall bear no responsibility for any losses that may incur.
- you will only use the information given to you by a person you intend to pay using the Service to make a payment and you will not use their information for any other purpose;
- you will not forward on information from your mobile phone to allow a third party to receive payments intended for you;
- the mobile phone number that you use to initiate payment and the number used for the beneficiary mobile number are legally registered in the person's name or duly authorized by the owner of the mobile number;
- you and or your beneficiary will not receive any interest from the time of payment initiation to the actual receipt of payment; and
- the Service is available only for use by residents in Qatar and should not be used in any other country.

In the case of QNB Mobile Cash payments, your beneficiary will withdraw the cash within 72 hours from the time of initiation, failing which the transaction will be automatically transferred back to your original payment initiation account. You accept that interest will not be calculated for the period between the payment initiation and reinstatement in the case of non-withdrawal.

5. Your Responsibilities

We shall not cover any losses you incur when dealing with merchants or any losses to third parties in connection to:

- a merchant refusing to accept the Service generally as a method of payment for any goods or services;
- any problem with the goods or services you have paid for through the Service (or the goods and services have not arrived);
- you changing your mind about the goods or services; or
- any other type of issue or dispute you may have with a merchant.

١. خدمة QNB للدفع النقدي عبر الجوال.

إن الحد الأقصى لعمليات الدفع النقدي اليومية هي ١,٠٠٠ ريال قطري. ولا يمكنك القيام بأكثر من ٥ عمليات دفع في اليوم الواحد.

٢. خدمة QNB للدفع عبر الجوال وخدمة التحويل بين حسابات البنك ومحافظ الجوال من Ooredoo.

إن الحد الأقصى لعمليات الدفع اليومية هي ١٠,٠٠٠ ريال قطري. ولا يمكنك القيام بأكثر من ٥ عمليات دفع في اليوم الواحد.

كما أنه لا يمكن إجراء العمليات الموضحة أعلاه ما لم يتوفر ما يكفي من المال في حسابك لتغطية مبلغ الدفع ورسومنا، إن وجدت.

عندما يتم إرسال دفعة من هاتفك الجوال المسجل لدينا من قبل أي شخص آخر، يُخصم المبلغ (مع الرسوم المرتبطة بها) من حسابك فوراً.

لا يمكن إيقاف العمليات اعلاه، أو إلغاؤها أو تعديلها بعد أن يتم إرسالها، حتى لو كنتم أنظمت سهواً تفاصيل خاطئة عن الشخص الذي تودون التسديد له (أي رقم هاتف محمول خاطئ)، أو سددتم المبلغ الخطأ، أو حتى لو أن شخصاً آخر قد استعمل هاتفك الجوال أو هواتفكم الذكية لإرسال أي دفعة منها.

يجوز لنا تحديد الترتيب الذي يتم بموجبه تنفيذ عمليات الدفع من حسابك (أي عند قيامكم بعدة عمليات دفع).

٤. الموافقة

توافقون على:

- ضرورة التأكد من صحة، اكتمال ودقة المعلومات التي تقدمونها عن طريق "الخدمة"؛
- عدم السماح لأي شخص باستعمال هاتفك الجوال،
- أنه عند إجراء عملية دفع من هاتفك الجوال، سيتلقى المرسل إشعاراً عبر رسالة نصية قصيرة، وتأكيداً على الجوال المسجل، ثم يجب على المرسل أن يرد بعبارة "موافق" للتأكيد وأن يتلقى البنك تأكيده بنجاح. خلال هذه الفترة، تقع على عاتقك مسؤولية ضمان أن هاتفك الجوال محمي وسنقوم بقبول طلب التحويل المقدم من ذلك الهاتف. وأنت أيضاً مسؤول عن إبلاغ البنك في حال فقدان أو سرقة هاتفك وتعليق الخدمة عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم ٤٤٤٠٧٧٧٧. ولن يتحمل QNB أية مسؤولية ما لم تقوم بإبلاغ أو إخطار مركز خدمة العملاء قبل المعاملة؛
- استخدام المعلومات التي يعطيها لكم الشخص الذي تتنون التسديد له عبر "الخدمة" لإجراء هذه الدفعة فقط، وعدم استعمال تلك المعلومات لأي غرض آخر،
- عدم إرسال المعلومات من هاتفك الجوال للسماح لأي طرف ثالث باستلام دفعات مخصصة لكم،
- أن رقم الهاتف الجوال الذي تستخدمونه لتنفيذ الدفعات والرقم المستخدم لجوال المستفيد مسجلان قانونياً باسم الشخص أو مخولان رسمياً من قبل مالك رقم الهاتف الجوال.
- لن تتلقوا أنتم ولا المستفيد أي فائدة من موعد طلب تنفيذ الدفعة وحتى موعد الاستلام الفعلي للدفعة.
- تتوفر "الخدمة" للمقيمين داخل قطر فقط ولا يجوز استخدامها في أي بلد آخر.

في حال إجراء عمليات تحويل النقد عبر الجوال، يجب على المستفيد من الدفعة سحب النقد خلال ٧٢ ساعة من تاريخ طلب الدفعة، وفي حال عجزه عن الالتزام بذلك، تعاد الدفعة تلقائياً إلى الحساب الأصلي الذي تمت منه عملية إجراء الدفعة. وتوافقون على أنه لن يتم احتساب فائدة في الفترة من إجراء معاملة الدفعة وحتى موعد إعادتها للحساب المعني في حال عدم سحبها.

٥. مسؤولياتكم

لن نغطي أية خسارة قد تتكبديونها عند تعاملكم مع التجار بسبب:

- رفض التاجر لقبول "الخدمة" بشكل عام كطريقة دفع ثمن أية سلع أو خدمات،
- وجود عيب في السلع والخدمات التي دفعتم ثمنها من خلال "الخدمة" (أو عدم وصولها)،
- غيرتم رأيكم في السلع والخدمات، أو
- أية مسألة أخرى أو نزاع قد يطرأ بينكم وبين التاجر.

Any such claims or disputes must be resolved by yourself directly with the merchant without requesting the Bank's intervention.

Once the payment has been approved you cannot stop a transaction unless the merchant agrees to reverse it. For these reasons, you should exercise care and be aware of the risks of using your mobile phone or smart phone handset to pay for goods or services in advance of receiving them. It is notably your responsibility to ensure that you are paying the merchant providing services or goods to you, and not any other person.

You must immediately advise the Bank by calling the Customer Care Center on 4440 7777 as soon as you know or suspect that your Mobile has been (or may be) accessed in an unauthorized way by a third party or if there has been an unauthorized payment from your Mobile. This means you must call our Customer Care Center and immediately request suspension of the Mobile Cash and Mobile Pay service if:

- The mobile phone used that is linked to your bank Account has been lost or stolen or has been used without your agreement;
- Details of a payment have been incorrectly recorded to your Account; and/or
- A charge in relation to a payment has been made to your Account which is not a charge you have authorized.

The Bank cannot guarantee the recovery of any payments that are mistakenly initiated by you due to any reason or by any other third party accessing your mobile.

Suspension of the service is hence your responsibility and further protection of access to your mobile is highly recommended in order to prevent any third party person using your mobile phone to make further payments from your Account.

You must also take any other action, or do what we may reasonably ask you to do, to stop any further use by another person of your Account.

If you have made a mistake and entered the wrong details of a person you want to pay (i.e. wrong amount to be paid, or incorrect mobile) the money can only be returned to you if the recipient of the money agrees. We may co-operate with you to try and get the money back from the recipient. In the case of QNB Mobile Cash payments the Bank will not be able to assist in the case when cash is disbursed to the recipient.

If we lose money because you have used the Service incorrectly or illegally or because you have done something that these Terms and Conditions specify not to do, you agree to pay us the amount of our loss.

6. Our Responsibilities

We will be responsible for:

- our employees or agents acting in a fraudulent or negligent way in providing you with the Service; or
- faults occurring in the Service unless the faults are obvious or you have been told about the faults.

We will not be responsible for:

- any failure or malfunction of your equipment or any other hardware, software, communication link or network used by you or on your behalf;
- use of the Service for illegal purposes or in such a way that is not intended by the Service;
- any incorrect information obtained using the Service;
- not acting upon your instructions (for whatever reason);
- any inaccuracy or mistake in your instructions;
- any issue you may have with an online merchant;
- the Service becoming unavailable, for whatever reason (including but not limited to the suspension or termination of the Service);
- the loss of your mobile or illegal use of your mobile or account by third parties regarding the Service as a result of your negligence, default, fault or omission;
- the loss of your beneficiary's mobile or illegal use of your beneficiary's mobile;
- acts of God, strikes, lock outs, riots, acts of war, epidemics, earthquakes, floods, governmental action, fire, communication line failures, power failures, computer, equipment, or processing system failure or malfunction or any other cause that is beyond our reasonable control.

يجب عليكم حل أي نزاع أو مطالبة بنفسك مباشرةً مع التاجر. بمجرد الموافقة على إجراء عملية الدفع، لا يمكنكم إيقاف المعاملة ما لم يوافق التاجر على ذلك. ولهذه الأسباب، يجب عليكم توخي الحذر وأن تكونوا على بينة من مخاطر استخدام هاتفكم الجوال أو هواتفكم الذكية لدى قيامكم بدفع ثمن السلع والخدمات قبل استلامها. وعلى الأخص، تقع على عاتقكم مسؤولية التأكد من إنكم تدفعون للتاجر الذي يوفر لكم الخدمة أو السلعة وليس لأي شخص آخر.

يجب عليكم إعلامنا في أقرب وقت ممكن عند علمكم أو اشتباهكم بحصول أو إمكانية حصول دخول غير مشروع على حسابكم أو عند حصول عملية دفع غير مشروعة منه. وذلك يعني ضرورة إعلامنا على الفور لدى:

- إضاعة هاتفكم الجوال المستخدم مع حسابكم أو سرقة أو استخدامه من دون موافقتكم،

- تسجيل تفاصيل عملية الدفع بشكل خاطئ في حسابكم و/أو

- فرض مصاريف على عملية دفع تمت لحسابكم من دون أن تكونوا قد أذنتم بها.

لا يستطيع البنك ضمان استعادة أي دفعات تنشأ عن طريق الخطأ من قبلكم أو لأي سبب أو من قبل أي طرف ثالث يدخل إلى هاتفك الجوال.

ولذلك فإن إيقاف الخدمة هو من مسؤوليتكم، كما أن حماية هاتفك من الدخول غير المصرح مطلوب بشدة لمنع أي أطراف أخرى من استخدام هاتفك الجوال للقيام بدفعات أخرى من حسابك.

كما يجب عليكم اتخاذ أي إجراء آخر أو القيام بما قد نطلب منكم القيام به بشكل معقول لوقف أي استخدام لاحق من قبل أي شخص آخر لحسابكم.

عند قيامكم سهواً بإدخال تفاصيل خاطئة عن الشخص الذي تودون الدفع إليه (أو المبلغ الواجب تسديده) لا يمكن إعادة المبلغ إليكم إلا بموافقة المستلم. سنتعاون معكم لمحاولة استعادة المال من مستلمه. وفي حال دفعات "خدمة QNB للدفع النقدي عبر الجوال"، لن يتمكن البنك من مساعدتكم في حال تم دفع المال إلى المستلم.

توافقون على تعويضنا مبلغ الخسارة التي نتكبدها نتيجة استخدامكم "الخدمة" بشكل غير صحيح أو غير مشروع أو بسبب مخالفتكم لهذه الأحكام والشروط.

6. مسؤولياتنا

سنكون مسؤولين عن التالي:

- موظفينا أو وكلائنا الذين يتصرفون بطريقة احتيالية أو بتقصير لدى تقديمهم "للخدمة"، أو

- الأعطال التي تطرأ على "الخدمة" ما لم تكن أعطالاً واضحة أو تكونوا قد أخذتم علماً بها.

لن نكون مسؤولين عن:

- أي فشل أو عطل في معداتكم أو في أي جهاز آخر، برمجيات، وسيلة مراسلة أو شبكة اتصال تُستخدم من قبلكم أو بالنيابة عنكم،
- استخدام "الخدمة" لأغراض غير مشروعة أو بطريقة غير تلك المخصصة لها،
- أية معلومات خاطئة تم الحصول عليها عبر استخدام "الخدمة"،
- عدم تنفيذ تعليماتكم لأي سبب كان،
- عدم دقة التعليمات المقدمة منكم أو وجود خطأ فيها،
- أية مسألة قد تطرأ بينكم وبين تاجر عبر الإنترنت،
- عدم توفر "الخدمة" لأي سبب كان (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، إنهاء "الخدمة" أو تعليقها)
- فقدان هاتفكم الجوال أو الاستخدام غير المشروع لهاتفكم الجوال أو لحسابكم من قبل طرف ثالث فيما يخص "الخدمات" نتيجة إهمالكم أو تقصيركم أو خطأكم أو سهوكم،
- فقدان الهاتف الجوال للمستفيد أو الاستخدام غير المشروع للهاتف الجوال الخاص بالمستفيد،

We will inform you through our QNB website under SMS Product information of ways to safeguard your Mobile and the steps you should take to protect access to your mobile thus eliminating any fraud or unauthorised transactions; however, we cannot be responsible for the security of your mobile phone.

7. Contact Us

If you have any questions, or you need to tell us that you have lost the phone you use with your Account or otherwise think that someone has (or may have) accessed your Account in an unauthorised way, you can contact us by calling our 24/7 Customer Care Center on +974 4440 7777.

8. Complaints Procedure

Any complaints about the Service should be raised using the contact details set out above. We will confirm to you that we have received your complaint immediately by a text message sent to your mobile including an incident number; in case your mobile was lost, the incident number will be given to you verbally by the Customer Care Center agent by phone.

As soon as your complaint has been resolved, an agent will try to contact you to inform you of the solution, and in case you are not reachable, a text message will be sent out to you confirming that issue has been resolved, including the same incident number. If the issue remains unresolved, you can request that a QNB representative pass your concerns onto a Customer Care Manager or you can phone directly on +974 44534598.

9. The Service Availability

We may suspend the operation of the Service for various reasons. These may include:

- complying with a court order;
- you have been adjudicated bankrupt;
- if we are notified by any party of a dispute over either the ownership of funds or the operation of the Account;
- to protect you, us or a third party who has reasonably claimed an interest in your Account; or
- if you have breached our Terms and Conditions.

If we suspend the Service we will advise you as soon as practically possible.

We will not normally close your Service until we have given you notice with reasons. However there may be circumstances when we will close your Service without notice. Examples are:

- complying with a court order;
- if you have acted illegally;
- if you have breached our Terms and Conditions; or
- if you have acted abusively to our staff.

We may stop the operation of the Service at any time with or without notifying you, for reasons including:

- if we think some threat is posed to our system or part of our system; or
- for the purposes of carrying out maintenance and administration.
- Any other reason QNB deems necessary

If you think that the Service is not available due to a technical fault, you can phone our Customer Care Center on 4440 7777.

10. Fees and Charges

Initially, the use of the Service will be free of charge. However, we may in the future charge fees or make charges for the Service and this will be notified to you. Details of these and other fees and charges will be found on the Service page of our public website (<http://www.qnb.com>).

Third parties (such as your mobile telecommunications provider) may charge you further fees and charges when you use your mobile phone for a payment. You should contact your provider for more information on their fees and charges.

القضاء والقدر، الإضرابات العمالية، إضراب أرباب العمل، أعمال الشغب، الحروب، الأوبئة، الزلازل، الفيضانات، الإجراءات الحكومية، الحريق، أعطال في خطوط الاتصال، انقطاع التيار الكهربائي، أعطال أو خلل في أجهزة الكمبيوتر أو نظام المعالجة الحاسوبية أو أي سبب آخر خارج عن سيطرتنا المعقولة.

سوف نقوم بإبلاغكم عبر موقعنا الإلكتروني، تحت صفحة خدمات الرسائل النصية القصيرة، بوسائل حماية هاتفكم الجوال والخطوات الواجب إتباعها لحماية هاتفكم الجوال من عمليات الاحتيال أو العمليات غير المشروعة. ولكن لا يمكننا، بأي حال من الأحوال، أن نكون مسؤولين عن أمن هاتفكم الجوال.

٧. الاتصال بنا

إذا كان لديكم أي سؤال أو كنتم بحاجة إلى إبلاغنا بفقدان هاتفكم الجوال المستخدم للحساب أو كنتم تعتقدون بوصول أو إمكانية وصول شخص إلى حسابكم بطريقة غير مشروعة، يمكنكم الاتصال بنا عبر مركز خدمة العملاء على مدار الساعة وطوال الأسبوع على الرقم ٧٧٧٧ ٤٤٤٠ ٩٧٤+.

٨. إجراءات الشكاوى

تُرفع لنا الشكاوى حول "الخدمة" باستخدام تفاصيل الاتصال المبينة أعلاه. سنؤكد لكم استلامنا للشكاوى عبر رسالة نصية لكم على هاتفكم الجوال فوراً متضمنة رقم الحدث. في حال فقدان هاتفكم الجوال سيتم إبلاغكم برقم الحدث شفهيًا من قبل موظف مركز خدمة العملاء عن طريق الهاتف.

حالما تتم معالجة الشكاوى، سيحاول الموظف الاتصال بكم لإبلاغكم بالحل. وفي حال عدم إمكانية الاتصال بكم، ترسل رسالة إليكم تؤكد حل المشكلة متضمنة رقم الحدث. وفي حال بقيت المشكلة من دون حل، يمكنكم الطلب إلى ممثل البنك رفع الشكاوى إلى مدير مركز خدمة العملاء كما يمكنكم الاتصال مباشرة على الرقم ٤٤٥٣٤٥٩٨ ٩٧٤+.

٩. توفر "الخدمة"

يمكننا تعليق تشغيل "الخدمة" لعدة أسباب منها:

- الامتثال لأمر قضائي،
- إعلان إفلاسكم،
- في حال إبلاغنا أي طرف بوجود نزاع حول ملكية الأموال أو حول تشغيل الحساب،
- لحمايتكم، وحماية أنفسنا كما لحماية أي طرف ثالث ادعى بشكل معقول وجود مصلحة له في الحساب، أو
- خرقكم لشروطنا وأحكامنا.

في حال تعليقنا لهذه "الخدمة"، نقوم في أقرب وقت ممكن بإبلاغكم بذلك.

لن نقوم في الأحوال العادية بإغلاق خدمتكم قبل أخطاركم بذلك مع توضيح الأسباب الموجبة. ومع ذلك، فهناك حالات قد تستدعي إغلاق خدمتكم من دون إبلاغكم مسبقاً، مثل:

- الامتثال لأمر قضائي،
- تصرفكم بشكل غير قانوني،
- خرقكم لشروطنا وأحكامنا، أو
- تصرفكم بشكل مسيء مع موظفينا.

يمكننا إيقاف تشغيل "الخدمة" في أي وقت مع أو من دون إخطاركم بذلك لأسباب منها:

- اعتقادنا بوجود خطر يهدد نظامنا أو جزءاً منه، أو
- قيامنا بأعمال الصيانة والإدارة.
- أي سبب آخر يعتبره QNB ضرورياً

إذا كنتم تعتقدون أن "الخدمة" قد انقطعت بسبب خلل تقني، يمكنكم الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم ٧٧٧٧ ٤٤٤٠.

١٠. الرسوم والمصاريف

سيكون استخدام "الخدمة" مجاناً، مبدئياً. لكن يمكننا في المستقبل فرض رسوم ومصاريف على استخدامنا مع إعلامكم بذلك. وستظهر تفاصيل هذا الرسم وباقي الرسوم والمصاريف على صفحة "الخدمة" على موقعنا الإلكتروني: (<http://www.qnb.com>)

يمكن للأطراف الثالثة مثل مورد شبكة خدمات الهاتف الجوال فرض رسوم ومصاريف إضافية عند استخدامكم الهاتف الجوال لإجراء عملية دفع. عليكم الاتصال بهذا المورد لمزيد من المعلومات عن تلك الرسوم والمصاريف.

11. Statements

By using the Service, you agree that we will not send you any additional paper or electronic statements showing your Account payments, receipts and balances. Your Account statements will be available in the usual online or print-out forms.

باستخدامكم "للخدمة"، نوافقون على أننا لن نرسل إليكم أية أوراق إضافية أو بيانات إلكترونية تظهر المدفوعات المتعلقة بالحساب، والمبالغ المستلمة والأرصدة. تتوفر كشوفات الحساب بالشكل المعتاد على الإنترنت أو بالشكل العادي المطبوع.

12. Privacy

As part of the registration process for the Service and your ongoing use of the Service, we are required to collect personal information from you. You agree that:

- personal information (such as your name, address, mobile phone number and email address) will be held by us for the purpose of enabling you to use the Service;
- in order to provide you with the ability to use the Service with online merchants, we may need to disclose your personal information to third parties;
- by registering for the Service, your personal information may be used by us or by our Group Members (for the purposes of providing you with information on other products and services) and market research firms engaged by us to carry out customer surveys for our current and potential products and services;
- in order for us to run our business lawfully we may need to disclose your personal information and confidential information relating to the operation of your Account to government or regulatory agencies;
- where, as a part of our normal monitoring processes, we think that your Account is being, or has been, used for illegal or fraudulent purposes we may pass this information on to the Ministry of Interior of Qatar or other appropriate agency for further investigation;
- when you telephone us, your conversation with us may be recorded for verification and training purposes.

١٢. السرية

كجزء من عملية التسجيل للحصول على "الخدمة" واستخدامكم المستمر لها، مطلوب منا الحصول على معلومات شخصية منكم. نوافقون على:

- سنحتفظ بمعلوماتكم الشخصية (مثل الاسم، العنوان، رقم الهاتف الجوال وعنوان البريد الإلكتروني) لغرض تمكينكم من استخدام "الخدمة"،
- أننا قد نضطر إلى كشف المعلومات الشخصية عنكم إلى أطرافٍ ثالثة، من أجل تمكينكم من استخدام "الخدمة" مع تجار عبر الإنترنت،
- أنه بقيامكم بالتسجيل في "الخدمة"، يجوز لنا نحن والشركات التابعة لمجموعتنا استخدام المعلومات الشخصية عنكم (بهدف تزويدكم بمعلومات عن منتجات وخدمات أخرى) كما يجوز استخدامها من قبل شركات الدراسات السوقية التي نكلفها بإجراء بحث عن العملاء فيما يخص منتجاتنا وخدماتنا الحالية والمحتملة،
- أنه من أجل قيامنا بأعمالنا بصورة قانونية، قد نضطر إلى كشف بياناتكم الشخصية والمعلومات السرية المتعلقة بتشغيل حسابكم إلى السلطات أو الأجهزة الرقابية،
- حيثما صار لدينا شك، من خلال عمليات رقابتنا العادية، بأن حسابكم يُستعمل أو قد استُعمل لأغراض غير قانونية أو احتيالية، يمكننا تمرير هذه المعلومات إلى وزارة الداخلية القطرية أو إلى أية جهة أخرى ذات اختصاص لإجراء المزيد من التحقيق،
- عند اتصالكم بنا، قد نقوم بتسجيل مكالماتكم الهاتفية معنا لأغراض التحقق والتدريب.

13. Governing Law

These Terms and Conditions and the Service will be governed by the laws of the State of Qatar and we, and anyone using the Service, agree to the exclusive jurisdiction of the courts of Qatar.

١٣. القانون المطبق

تخضع هذه "الخدمة" بالإضافة إلى هذه الشروط والأحكام لقوانين دولة قطر. ونخضع نحن وكل شخص يستخدم "الخدمة" للاختصاص الحصري لمحكمة دولة قطر.