



الشروط والأ



الشروط والأحكام

دلما للصرافة هي شركة مُرخّصة وخاضعة لرقابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وتوفر خدمات التحويلات المالية العالمية وخدمات صرف العملات الأجنبية وتعمل بموجب الرخصة التجارية رقم: CN-1157848 الصادرة عن دائرة التنمية الاقتصادية في أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

نظرة عامة

تُطبق هذه الشروط والأحكام المذكورة أدناه على الخدمات/ المنتجات المعروضة من قبل دلما للصرافة. من المهم قراءة شروط وأحكام خدمات/ منتجات دلما للصرافة وفهمها. تُشكّل جميع المعاملات الاستهلاكية مع دلما للصرافة قبولاً لهذه الشروط والأحكام بصيغتها المعدلة من وقت لآخر.

شروط وأحكام خدمات تحويل الأموال

- ◀ تقع على عاتق العميل مسؤولية ضمان صحة جميع بيانات التحويلات المالية، بما في ذلك رقم الحساب المصرفي للمستفيد والاسم الكامل والعنوان الحقيقي وأي بيانات أخرى ذات صلة قد نطلبها. قد يؤدي عدم تقديم البيانات الصحيحة للمستفيدين إلى تأخير الدفع أو عدم استرداده.
- ◀ تعتبر التحويلات/ الحوالات قد نفذت وتم تسليمها ما لم يتم تلقي مطالبة في غضون شهر واحد (1) من تاريخ الحوالة. تبذل دلما للصرافة كل الجهود الممكنة لحل أي مشكلات على الفور.
- ◀ عادة ما يتم خصم أي رسوم تتعلق بالحوالات المحلية/ الدولية سواء أكانت مفروضة من قبل مصارف المراسلة أو المصارف الوسيطة من المبلغ المدفوع. لذلك، يتلقى المستفيد مبلغاً أقل من مبلغ الدفعة الأصلية.
- ◀ يفهم العميل ويقر بأنه بالنسبة للحوالات، تستخدم دلما للصرافة مصارف المراسلة/ وكلاء التحويل. وفي بعض الحالات، يجوز لتلك المصارف/ وكلاء التحويل منع الدفع لأسباب تتعلق بالامتثال. يتحمل المرسل والمستفيد المسؤولية الكاملة عن تقديم الأدلة والإيضاحات اللازمة بشأن أي استفسار. في مثل هذه الظروف، لا تتحمل دلما للصرافة المسؤولية عن عدم تحويل الأموال لحساب المستفيد أو إرجاعها. تبذل دلما للصرافة كل جهد ممكن لتنفيذ مثل هذه المعاملات.
- ◀ تبذل دلما للصرافة كافة المساعي المعقولة لإيقاف الحوالة المحلية/ الدولية أو تصحيحها أو تتبعها عندما تطلب ذلك. وحيثما ينطبق ذلك، يتم تحويل أي مدفوعات يتم إرجاعها بعملة أجنبية إلى درهم إماراتي بسعر الشراء السائد في السوق أو بسعر المعاملة أيهما أقل وسيتم خصم الرسوم المطبقة من هذه المعاملة.



- < يجوز لدلما للصرافة استخدام مصرف المراسلة والمصارف الوسيطة والمؤسسات المالية الأخرى في أي بلد تختاره من أجل التنفيذ السلس لعملية التحويل.
- < قد يستغرق إتمام الحوالات المالية الدولية من يوم واحد إلى 3 أيام عمل، رهنا بسياسة مصارف المراسلة. عادة ما تقيد المدفوعات التي يتم دفعها في غضون الوقت المحدد للمصرف المراسل في نفس اليوم.
- < لن تستقبل دلما للصرافة أي تعليمات شفوية لتنفيذ الحوالات المحلية/ الدولية أو إلغاء المعاملات المالية أو استردادها أو تعديلها. يتعين على العميل تسليم الإيصال الأصلي إلى الفرع من أجل بدء إجراءات الإلغاء/ الاسترداد.
- < تخضع جميع المعاملات التي يجريها العميل للقوانين المحلية والاتحادية والدولية وكذلك لوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. يجب توفير جميع بيانات العميل والوثائق الداعمة وفقاً لمتطلبات اللوائح والمعايير المحلية والدولية.

بيع وشراء العملات الأجنبية:

- < لا يمكن إعادة العملة بمجرد شرائها أو بيعها إلا من خلال إجراء معاملة جديدة بسعر السوق السائد.
- < تحتفظ دلما للصرافة بالحق في قبول أو رفض أي عملة أجنبية لأي سبب، بما في ذلك إذا كانت الأوراق المقدمة متضررة أو غير صالحة للبيع، أو غير متداولة أو غير قابلة للصرف.
- < يحق لدلما للصرافة استرداد أي مبلغ مدفوع زائد إلى العميل بسبب الأخطاء أو السهو.
- < لن تتحمل دلما للصرافة ولا موظفوها المسؤولية عن أي مطالبات أو حالات نقص بعد ذلك.
- < قم بحساب أموالك قبل مغادرة ماكينة وعد النقدية واحصل على إيصال لمعاملتك.
- < لدلما للصرافة الحق في الاحتفاظ بأي أوراق نقدية بالعملة الأجنبية/ المحلية التي نشك في أنها مزيفة، وستسلمها إلى السلطات حسبما يكون مناسباً. يتم تسجيل بيانات العملاء والمعاملات لغرض التحقيق الذي قد يقتضيه القانون.

أحكام عامة

- < يجب أن يكون عمر العميل 18 عاماً على الأقل، كما يجب أن يكون مقيماً في دولة الإمارات العربية المتحدة وأن يكون لديه بطاقة هوية إماراتية سارية أو تأشيرة إقامة أو جواز سفر إماراتي بتأشيرة سارية.
- < يُطلب من جميع العملاء التأكيد على أنهم حصلوا على إيصال رسمي تم التحقق من صحته حسب الأصول من دلما للصرافة، عن كل معاملة. ويقع على



عائق العميل التأكد من دقة البيانات المتعلقة بالمعاملة قبل مغادرة فرع دلما للصرافة.

لسنا مسئولين عن أي خسارة أو تلف أو استرداد فوري قد ينشأ نتيجة عدم تقديم العميل للبيانات الصحيحة إلى دلما للصرافة أو من خطأ أو إهمال من جانب العميل متعلق بالخدمات/ المنتجات الآتية، على سبيل المثال لا الحصر، و/ أو جميع الخدمات / المنتجات التي تقدمها دلما للصرافة.

◆ الدفع ببطاقة الائتمان

◆ انترناشونال موبايل توب أب

التكاليف والرسوم المرتبطة بالمنتج/ الخدمة وبهذه الشروط والأحكام، غير قابلة للاسترداد.

يقر العميل بأنه قرأ وفهم هذه الشروط والأحكام وأكد قبوله لها.

باستخدامك خدماتنا، فإنك بذلك توافق على دفع الرسوم والتكاليف المطبقة التي حددناها وأشرنا إليها في فروعنا وعلى موقعنا الإلكتروني www.delma-exchange.com

يُرجى العلم أن الشروط والأحكام تخضع لتغييرات دورية وفقاً لتقدير دلما للصرافة المطلق دون إخطار مسبق.

يمكن للعميل تقديم شكوى / تظلم في غضون 14 يوماً من تاريخ إجراء المعاملة من خلال بيانات الاتصال المذكورة أدناه:

رقم الهاتف: +971 2 508 8203 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:30 ص إلى 5:30 م)

البريد الإلكتروني: customer@delma-exchange.com

للتحويل الفوري للأموال، يُرجى الرجوع إلى الأحكام والشروط الخاصة بها والقائمة والمتاحة على النشرات ضمن شبكة فروعنا أو المواقع الإلكترونية المعنية.

يفهم العميل ويوافق على أن دلما للصرافة ستجمع البيانات الشخصية للعميل وتحتفظ بها في سجلات أو تشاركها (بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية ووفقاً للسياسة الداخلية) بغرض إجراء المعاملة.

تخضع جميع المعاملات للقوانين واللوائح والمعايير والسياسات الخاصة بمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والمنظمات/ الهيئات الدولية الأخرى.

أُعدت الشروط والأحكام باللغتين العربية والإنجليزية، وفي حال وجود أي تعارض بين النصين العربي والإنجليزي، فإن النص الإنجليزي هو الذي يسود.



- < من المحتمل إجراء تغيير في الشروط والأحكام أو تحديثها من وقت لآخر لاستيفاء المتطلبات والمعايير. ولذلك، فإننا نشجع العملاء على زيارة موقعنا بشكل متكرر، حتى يتم إطلاعهم بالمستجدات والتغييرات.
- < يقر العميل ويفهم ويوافق على نماذج الحقائق الرئيسية والشروط والأحكام قبل طلب أي خدمات/ منتجات من فرع دلما للصرافة، ومن المحتمل أن تسري شروط وأحكام إضافية من وقت لآخر.
- < تحذير: لا تتحمل دلما للصرافة أي مسؤولية تنشأ عن عدم التزام العميل بالشروط والأحكام ولا تتحمل أي عواقب/ تكاليف/ رسوم تنشأ عن ذلك أيضاً.



+971 2 508 8200



www.delma-exchange.com



105 Al Montazah Tower, Khalidiya St,
P.O Box. 129869, Abu Dhabi, UAE

