

الشروط والأحكام

شروط عامة:

- 1- يقدم العميل هوية سارية المفعول في وقت تنفيذ المعاملات. الهويات الصالحة المقبولة هي هوية الإمارات العربية المتحدة وجواز السفر مع تأشيرة سارية المفعول (للزوار) وبطاقة هوية دول مجلس التعاون الخليجي المطبقة على مواطني دول مجلس التعاون الخليجي.
- 2- يقدم العميل معلومات محدثة بشأن وظيفته ومصدر دخله وصاحب العمل ومعلومات صلاحية التأشيرة / الهوية الإماراتية. إذا لم يتم العميل بإجراء أي معاملة لمدة ستة أشهر، فسيكون الملف الشخصي المعني غير نشط ويخضع للمراجعة قبل المعاملة التالية
- 3- يتأكد العميل احتساب الأموال قبل مغادرة مكتب الصراف والحصول على إيصال للمعاملة. لن تتحمل سما للصرافة ولا موظفيها أي مسؤولية أو التزام تجاه أي مطالبات من أي نوع أو أي نقص بعد ذلك.
- 4- يتعهد العميل بأن الأموال التي يجلبونها إلى سما للصرافة خالية من مصادر غسيل الأموال و / أو أن تكون من معاملات تجارية حقيقية. يعتبر انتهاك اللوائح الإماراتية والدولية لغسيل الأموال على مسؤولية العميل تمامًا وسيؤدي إلى إبلاغ السلطات المعنية بالمسألة.
- 5- عند التوقيع على إيصال المعاملة، يؤكد العميل ويقر بصحة جميع تفاصيل المعاملة ومصداقيتها وشرعيتها وسيكون مسؤولاً عن ذلك.
- 6- سما للصرافة لها الحق الكامل في تعديل أو تحسين الشروط والأحكام الواردة هنا، عن طريق تعديل أو سحب أي من الأحكام أو الشروط الحالية أو إضافة أي شرط أو بند جديد. استمرار استخدام الخدمات بعد هذا التعديل سيشكل إقرارًا وقبولاً من العميل.
- 7- تعتبر معلومات العميل ومعلومات المعاملات بمثابة معلومات سرية ولن يتم مشاركتها مع أي طرف آخر. ومع ذلك، سوف نشارك المعلومات المطلوبة للمنظمين والسلطات المحلية والسلطات الحكومية والبنوك المراسلة لإكمال المعاملة. سيتم الوصول إلى معلومات العملاء ومعلومات المعاملات من قبل موظفينا والمستشارين والمراجعين وسيتم التعامل معها على أنها ذات طبيعة

سرية. يتم تخزين هذه المعلومات السرية في رقابتنا مع التدابير الأمنية المطلوبة والمحافظة عليها في الإمارات العربية المتحدة.

8- يجوز لنا رفض تنفيذ أي طلبات أو تعليمات أو خدمات يطلبها العميل إذا لم يمتثل العميل للإجراءات اللازمة ؛ أو إذا كانت المعلومات أو البيانات غير صحيحة أو تنتهك القوانين واللوائح المعمول بها.

9- تخضع شروط وأحكام خدماتنا للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة، وستكون محاكم إمارة دبي هي الجهة القضائية لتسوية أي نزاع ينشأ عن هذا المستند أو يتعلق به.

10- يمكن لشركة سما للصرافة تقديم رسائل نصية قصيرة تسويقية أو توعوية أو رسائل نصية متعلقة بالمعاملات إلى رقم الهاتف المحمول أو عنوان البريد الإلكتروني المسجل للعميل.

أسعار صرف العملة:

- 1- لا يمكن إرجاع العملة بمجرد "بيعها" أو "شرائها" إلا بالسعر السائد في سما للصرافة
- 2- تقديم مستندات مصدر التمويل من قبل العميل إذا كان مبلغ معاملاتك 55000 درهم إماراتي وما فوق في 90 يومًا.
- 3- إذا تم إحضار العملة من خارج الدولة وكان مبلغ المعاملة 60,000 درهم إماراتي وما فوق، يجب على العميل تقديم نموذج الإقرار الجمركي.
- 4- سيتم الإبلاغ عن العملات المزيفة أو المزورة للسلطات المحلية.
- 5- تطبيق إجراءات العناية الواجبة الصارمة والمعززة وحدود متطلبات مصادر التمويل المطبقة على العملاء ذوي المخاطر العالية بما في ذلك العملاء غير المقيمين.
- 6- يقدم عملاء الشركات المستندات الداعمة الأخرى بما في ذلك الفاتورة ووثائق النقل والمستندات الأخرى ذات الصلة وما إلى ذلك من أجل المعاملات التجارية للتحقق

تحويل الأموال /إرسالها :

- 1- سنقوم بجمع المستندات الداعمة لمصدر تمويل العميل إذا كان مبلغ المعاملة أو أكثر من 55,000 درهم إماراتي في 45 يومًا.
- 2- يقوم العميل بتقديم المستندات المطلوبة لإثبات الغرض من المعاملة إذا كانت بخلاف التحويلات المالية إلى بلدانهم الأصلية.
- 3- يقوم عملاء الشركات بتقديم المستندات الداعمة الأخرى بما في ذلك الفاتورة ووثائق النقل والمستندات الأخرى ذات الصلة وما إلى ذلك من أجل المعاملات التجارية للتحقق.
- 4- سيتم اعتبار التحويل قد تم تنفيذه واستكماله بنجاح ما لم يتم استلام أي مطالبة مخالفة لهذا من المرسل خلال شهر واحد من تاريخ التحويل.
- 5- سيتم استرداد الأموال مقابل إلغاء التحويلات المستحقة للإرجاع من البنك لأي سبب من الأسباب فقط بسعر السوق السائد أو معدل المعاملة أيهما أقل، بعد استلامنا إشعارًا بتأكيد عدم الدفع أو إلغاء تعليمات الدفع من البنك المراسل. يجب أن يتحمل العميل جميع الرسوم المصرفية في وقت إعادة / إلغاء الدفع. **ويجب على العميل تقديم الإيصال الأصلي في وقت تحصيل العائدات**
- 6- إذا رفض البنك المعاملة وأعادها، فسنبلغ العميل ونعيد الأموال بعد استلامها من البنك المراسل. في حالة عدم تمكننا من الاتصال بالعميل والتواصل معه بعد 7 أيام من تأكيد الإرجاع من البنك أو إذا كان العميل غير قادر على تحصيل الأموال منا، فسيتم التعامل مع هذا المبلغ على أنه أموال غير مطالب بها وسيتم الاحتفاظ به بشكل منفصل.
- 7- في حالة إرسال الحوالة عبر التحويل الفوري للأموال وفشل المستفيد في تحصيل الأموال خلال 90 يومًا تقويميًا، فسيتم تحصيل المبلغ مرة أخرى من وكيل تحويل الأموال الفوري وسيتم الاحتفاظ به بشكل منفصل كأموال غير مطالب بها لإعادته إلى العميل.
- 8- يمكن للعميل إلغاء معاملة التحويل إذا لم يتم تنفيذ المعاملة من طرفنا. في حالة تنفيذ الحوالة وقيدها في حساب المستفيد وإلغاء هذه المعاملة بشرط توفر الأموال في حساب المستفيد وتأكيد الإلغاء / الإرجاع من البنك المستفيد.
- 9- يجب على العميل إبراز هوية سارية المفعول، و قسيمة أصلية للمطالبة بإلغاء / استرداد المعاملة.

1- لن تكون سما للصرافة مسؤولة أمام العميل عن أي خسارة أو ضرر يتم تكبده أو تحمله بسبب أي عدم قبول أو رفض أو تأخير أو عدم تنفيذ، مهما كانت ناشئة أو موصوفة ومهما كان الأساس القانوني للمسؤولية فيما يتعلق بتوفير الخدمات من سما للصرافة، ما لم تكن الخسارة ناجمة عن احتيال أو سوء سلوك متعمد من جانب سما للصرافة، لن تكون سما للصرافة مسؤولة عن أي خسارة غير مباشرة أو تبعية أو خسارة في الأرباح سواء كانت متوقعة أم لا. يجب على العميل تعويض سما للصرافة والشركات التابعة لها عند المطالبة مقابل جميع الخسائر التي قد تتكبدها سما للصرافة و / أو الشركات التابعة لها أو تتكبدها فيما يتعلق بالخدمة، باستثناء ما يتعلق بسما للصرافة أو أي شركة تابعة، نتج عن الخسائر من الاحتيال أو سوء السلوك المتعمد من جانبها. على الرغم مما ورد أعلاه، فإن المسؤولية الإجمالية لشركة سما للصرافة في كل حالة يجب ألا تتجاوز المبلغ المساوي لمجموع أموال التحويل المستلمة من العميل عند قبول سما للصرافة لطلب الخدمة.

10- أي رسوم ذات صلة يتم تكبدها من أجل التعديل والإلغاء والتتبع واسترداد الأموال وغيرها ستكون قابلة للتطبيق في جميع الحالات بما في ذلك معدل التحويل المطبق.

11- شركة الصرافة حرة في استخدام خدمات أي من البنوك المراسلة / المؤسسات المالية في أي بلد تختاره لتنفيذ الحوالات. رسوم البنك المراسل والبنك الوسيط قابلة للتطبيق وسيتم خصمها من المبلغ المستحق الدفع للمستفيد، إذا كان ذلك ممكناً

12- لن تتحمل سما للصرافة أي مسؤولية إذا لم يتم تنفيذ أي تحويلات / أموال فورية من قبل مراسلي سما للصرافة لأسباب خارجة عن سيطرة سما للصرافة مثل إغلاق حساب المستفيد أو لأسباب قانونية أو الامتثال أو تعطيل نظام الاتصال أو بسبب في أي حالات أخرى في الوجهة، بشرط أن تكون سما للصرافة قادرة على استرداد الأموال من مراسليها، إما أن تعيد إرسال هذه الأموال وفقاً للتفاصيل المعدلة التي قدمها المرسل أو أو سيتم استرداد المرسل بالدرهم الإماراتي.

13- قد يختلف الوقت الفعلي لإتمام المعاملة عن التقديرات بسبب زيادة فحص المعاملات أو التحقق من الامتثال من قبل البنك المراسل / المؤسسة المالية أو الوكلاء الذين يقدمون الخدمات المالية للمستفيد من التحويلات.

14- ستخضع التحويلات للقانون المتعلق بالمعاملات النقدية في دولة الإمارات العربية المتحدة وبلد البنك المرسل وقد يتم حظرها أو تجميدها في حالة الشك. يتحمل المرسل والمستفيد المسؤولية الكاملة عن تقديم المستندات الداعمة والأدلة والإيضاحات اللازمة لإثبات صدق ومشروعية الكيانات والأموال المعنية ومتابعة السلطات المعنية لإجراء الدفع أو استرداد الأموال. في حالات كهذه. سما للصرافة لن تتحمل أي مسؤولية في هذا الصدد.

15- يمنح العميل بموجبه شركة سما للصرافة الحق في الكشف عن أي معلومات يقدمها العميل، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، بيانات العميل والبيانات الشخصية والمعلومات التي يقدمها العميل والمتعلقة بأي شخص و / أو كيان آخر بما في ذلك تفاصيل المستفيد وجميع التفاصيل الأخرى والمعلومات المتعلقة بالتحويل وأي معاملة أخرى للبنوك المراسلة وشريك التحويل من أجل إكمال المعاملة والامتثال لجميع القوانين المعمول بها ومتطلبات العناية الواجبة اللازمة. علاوة على ذلك،

16- سنقدم معلومات العملاء والمعاملات المطلوبة للمنظمين والوكالات الحكومية الأخرى عند الاقتضاء دون الحصول على أي موافقة من العميل

17- يعتبر طلب التحويل / التحويلات الفورية مقابل شيك / تحويل مصرفي والاستلام اللاحق للفاتورة الضريبية ذات الصلة (إيصال المعاملة) بمثابة تعليمات إلى سما للصرافة لتنفيذ المعاملة، ويلتزم العميل بالدفع من خلال شيك / تحويل مصرفي (أو نقدًا) على الفور. لن يتم تحرير التحويل / التحويلات الفورية مقابل شيك / تحويل مصرفي إلا بعد التحقق / إيداع الأموال. إذا تم إرجاع شيك لأي سبب من الأسباب، أو إذا لم تتسلم سما للصرافة الدفع مقابل المعاملة على الفور (في تاريخ المعاملة)، يحق لسما للصرافة إلغاء التحويل واتخاذ أي إجراء قانوني ضد المرسل وتحمل المرسل المسؤولية لجميع المصاريف وأي فرق في أسعار الصرف في العملية. تكون رسوم إعادة الشيكات قابلة للتطبيق أيضًا في حالة إرجاع الشيكات.

18- دون ضمان عدم وجود أي تأخير، شريطة أن يقدم العميل معلومات التحويل الصحيحة، يجب أن يتراوح الوقت المقدر المطلوب لتنفيذ المعاملة عادةً من " الوقت فوري أو في الوقت الفعلي "

إلى "3 إلى 4 أيام عمل"، (حسب المستفيد البلد والخدمات المتاحة و الإجراءات السريعة التي يتخذها الوطاء).

حماية المستهلك:

- 1- يمكن للعميل الاتصال بأي مكتب لتسجيل شكوى العملاء ويمكنهم إرسال الشكاوى والاقتراحات عبر البريد الإلكتروني: customercare@samaexchange.com والاتصال على رقم خدمة العملاء +971 4 2693105.
- 2- سيتلقى العميل تأكيدًا عبر الرسائل النصية القصيرة في غضون يومي عمل مع رقم الشكاوى لمزيد من المتابعة.
- 3- سيتم تسوية الامتثال في غضون 10 أيام عمل، وإذا لم يتم حله في غضون وقت محدد، فسنبذل العميل بالسبب والمبرر للتأخير المحتمل.
- 4- إذا كان هناك أي تضارب في المصالح بيننا وبين العميل، فسيتم التعامل معه وفقًا للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة.
- 5- لن يقوم موظفو سما للصرافة أبدًا بالاتصال بالعملاء من خلال أي أرقام هواتف أو رسائل بريد إلكتروني غير مسجلة، وطلب أي مستندات أو بيانات سرية.

حقوق المستهلك: -

- 1- يتمتع العميل بكامل الحقوق في معرفة المنتجات والخدمات والأطراف المقابلة وقناة التسليم والرسوم. إن موظفي سما للصرافة على دراية لتقديم الكشف الكامل للمنتجات الخاصة بعروض الخدمة.
- 2- سيقوم موظفو سما للصرافة بمراجعة المستندات قبل إجراء أو تنفيذ المعاملة بموافقة العميل والتعامل بسرية عالية.

الملحق -1:

م نوع الخدمة الرسوم

لا يوجد	تحويل العملات	1
تختلف الرسوم حسب فئة المبالغ وبلد الوجهة (مصرفات إدارية)	التحويل المصرفي / التحويل الفوري للأموال	2