

الشروط والأحكام Terms & Conditions



* يمكن لسعر المنتج / الخدمة التأثير بالتغيرات
في سعر صرف العملات الأجنبية

* تطبق الشروط و الأحكام

* خاضع لرقابة وإشراف البنك المركزي السعودي

Preamble and Scope of Application:

1.1. These Terms and Conditions (the "Agreement") establish the comprehensive, legally binding framework governing the relationship between the User and the Company in respect of the Wallet Services. By registering a Wallet, accessing, or using any Wallet Service, you acknowledge and agree that your use is governed by this Agreement.

1.2. This Agreement sets forth the scope of services, mutual rights and obligations, operational rules, risk disclosures, and the procedures for amendment, suspension, and termination of the Wallet Services, together with the mechanisms for handling complaints and disputes.

1.3. The Agreement is designed in line with best practices while fully complying with the applicable laws and regulations of the Kingdom of Saudi Arabia, including the regulations and circulars of the Saudi Central Bank (SAMA) and the Personal Data Protection Law (PDPL).

1.4. The Agreement shall remain effective from the date of acceptance until terminated in accordance with Clause(28). Termination shall not affect rights and obligations accrued prior to termination, including those that expressly or by their nature survive termination.

1.5. The Company may reasonably amend this Agreement to reflect changes in law, regulation, or the Wallet Services. Unless immediate implementation is mandated by law or regulator, the Company will provide prior notice in accordance with Clause (27) of material changes through the Application.

1.6. "The Customer", "the user", "you", "your" refer to the user of the wallet services. "Enjaz", "the company", "we", "our" will be used to refer to the provider of wallet services.

1.7. All activities carried out by the Customer shall be conducted in accordance with the controls and documents approved by the Shariah Committee.

2. Definitions:

- Application: The mobile and web-based application developed and operated by the Company to access the Wallet Services.

- Channels: Other electronic and physical channels where the customer can access Wallet Services such as but not limited to Self-Service Machines, Bank Albilad ATMs and Smart Point of Sale.

- Available Balance: Funds available for use and not subject to holds, blocks, or pending transactions.

- Business Day: Any day on which banks and payment systems are open for business in the Kingdom of Saudi Arabia.

- Credentials: Any authentication factor issued or accepted by the Company, including username, password, PIN, OTP, or biometric identifiers.

- Current Balance: The aggregate of the Available Balance and any uncleared or pending amounts.

- Force Majeure: Any event beyond the reasonable control of a Party, including natural disasters, cyberattacks, war, governmental action, or failure of third-party networks.

شروط وأحكام المحفظة الرقمية

1. الدباجة ونطاق التطبيق:

1.1. تُشكل هذه الشروط والأحكام (ويُشار إليها فيما بعد بـ "الاتفاقية") الإطار الشامل والملزم قانوناً الذي يحكم العلاقة بين المستخدم والشركة فيما يتعلق بخدمات المحفظة. وبقيامك بالتسجيل في المحفظة، أو الوصول إلى أي من خدمات المحفظة أو استخدامها، فإنك تُقر وتوافق على أن استخدامك يخضع لأحكام هذه الاتفاقية.

1.2. تُحدد هذه الاتفاقية نطاق الخدمات، والحقوق والالتزامات المتبادلة، والقواعد التشغيلية، والإفصاحات المرتبطة بالمخاطر، وإجراءات تعديل أو تعليق أو إنهاء خدمات المحفظة إلى جانب الآليات الخاصة بالتعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات.

1.3. تم إعداد هذه الاتفاقية بما يتماشى مع أفضل الممارسات، مع الالتزام الكامل بالأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك الأنظمة والتعاميم الصادرة عن البنك المركزي السعودي، ونظام حماية البيانات الشخصية.

1.4. تظل هذه الاتفاقية سارية المفعول اعتباراً من تاريخ قبولها وحتى إنهائها وفقاً لما هو منصوص عليه في البند (٢٨)، ولا يؤثر إنهاء الاتفاقية على الحقوق والالتزامات التي نشأت قبل تاريخ الإنهاء، بما في ذلك تلك التي تستمر بطبيعتها أو بنص صريح بعد الإنهاء.

1.5. يجوز للشركة تعديل هذه الاتفاقية بشكل معقول لتعكس التغييرات في الأنظمة أو اللوائح أو خدمات المحفظة، ما لم يكن التنفيذ الفوري مطلوباً بموجب النظام أو من قبل الجهة الرقابية، فإن الشركة ستقوم بتقديم إشعار مسبق بالتعديلات الجوهرية، وفقاً للبند (٢٧)، من خلال التطبيق.

1.6. تشير المصطلحات "العميل"، "المستخدم"، "أنت"، "لك"، إلى مستخدم خدمات المحفظة، وتشير المصطلحات "إنجاز"، "الشركة"، "نحن"، "لنا" إلى مزود خدمات المحفظة.

1.7. يجب أن تتم جميع الأنشطة التي ينفذها العميل بما يتوافق مع الضوابط والمستندات المعتمدة من قبل اللجنة الشرعية.

2. التعريفات:

التطبيق: التطبيق الإلكتروني (عبر الهاتف المحمول أو الويب) الذي تطوره وتديره الشركة، والذي يُستخدم للوصول إلى خدمات المحفظة.

القنوات: القنوات الإلكترونية والمادية الأخرى التي يمكن للعميل من خلالها الوصول إلى خدمات المحفظة، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - أجهزة الخدمة الذاتية، وأجهزة الصراف الآلي لبنك البلاد، ونقاط البيع الذكية.

الرصيد المتاح: الأموال المتاحة للاستخدام والتي لا تخضع لحجوزات أو تجميد أو معاملات قيد المعالجة.

يوم العمل: أي يوم تكون فيه البنوك وأنظمة الدفع مفتوحة للعمل في المملكة العربية السعودية.

- KYC/CDD/EDD: Know Your Customer/Customer Due Diligence/Enhanced Due Diligence procedures required under applicable AML/CTF laws.
- PDPL: The Personal Data Protection Law, issued under Royal Decree No. (M/19) dated 09/02/1443H and its implementing regulations.
- SAMA Guidelines: All applicable rules, directives, circulars, and decisions issued by SAMA.
- Shariah Committee: All applicable rules, directives, and decisions issued by Shariah Committee.
- User: Any natural or legal person who registers for and/or uses Wallet Services.

3. Company Information and Contact:

3.1. The Wallet Services are provided by Enjaz Payment Services Company, a Saudi closed joint stock company, licensed by the Saudi Central Bank, and registered in the Kingdom of Saudi Arabia, holding the National Unified No. (7030223460).

3.2. The Company shall maintain accurate contact details, including telephone numbers, email addresses, and website, and shall make them available within the Application for support and notices.

3.3. Official communications from the Company shall be deemed delivered once sent via SMS, email, push notification, or in-app message to the most recent contact details provided by the User.

3.4. Communications may be provided in both Arabic and English; however, Arabic shall prevail in the event of inconsistency.

4. Eligibility:

4.1. The Wallet Services are available only to Users who possess legal capacity under the applicable laws and regulations of the Kingdom of Saudi Arabia. By registering, the User represents and warrants that they have the legal right and authority to enter into binding agreements.

4.2. You must be at least (18) years old to open a Wallet for the use of the Wallet Services.

4.3. Users must not be residents of sanctioned jurisdictions or listed as restricted parties by the UN, OFAC, EU, UK, or Saudi authorities. Use of the Services is subject to applicable sanctions and export control laws.

4.4. The Company may request documentary proof of eligibility at any time and may suspend or terminate access until satisfactory proof is provided.

4.5. If you do not meet our eligibility requirements, you may be unable to open a Wallet or your access to certain Wallet Services may be restricted.

5. Wallet Registration, Verification, and Compliance:

5.1. To use the Wallet Services the customer shall provide complete, accurate, and up-to-date information during registration, including full legal name, national ID or commercial registration, contact details, and any documents reasonably requested by the Company.

5.2. The Company shall perform "KYC/CDD" in accordance with applicable AML/CTF laws and SAMA Guidelines, which may include verification of identity, address, and lawful source of funds. The User

بيانات الاعتماد: أي وسيلة تحقق تصدرها الشركة، بما في ذلك اسم المستخدم، كلمة المرور، الرقم السري، رمز التحقق لمرة واحدة، أو المعارف البيومترية.

الرصيد الحالي: إجمالي الرصيد المتاح مضافاً إليه أي مبالغ معلقة أو غير واضحة.

القوة القاهرة: أي حدث خارج عن السيطرة المعقولة لأي من الطرفين، بما في ذلك الكوارث الطبيعية، الهجمات السيبرانية، الحروب، التدخلات الحكومية، أو فشل الشبكات التابعة لأطراف ثالثة.

اعرف عميلك / العناية الواجبة / العناية الواجبة المعززة: إجراءات التحقق من هوية العميل المطلوبة بموجب الأنظمة المطبقة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

نظام حماية البيانات الشخصية: نظام حماية البيانات الشخصية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) وتاريخ (09/02/1443هـ) ولوائحه التنفيذية.

إرشادات البنك المركزي (ساما): كافة القواعد والتعليمات والتعاميم والقرارات الصادرة عن البنك المركزي ذات العلاقة.

اللجنة الشرعية: كافة القواعد والتعليمات والقرارات الصادرة عن اللجنة الشرعية المعنية.

المستخدم: أي شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بالتسجيل في خدمات المحفظة أو استخدامها.

3. معلومات الشركة والتواصل:

3.1. تُقدم خدمات المحفظة من قبل شركة إنجاز لخدمات المدفوعات، وهي شركة مساهمة مغلقة سعودية، مرخصة من البنك المركزي، وتحمل الرقم الموحد الوطني (7030223460).

3.2. تلتزم الشركة بالحفاظ على معلومات تواصل دقيقة، بما في ذلك أرقام الهواتف وعناوين البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني، على أن تكون متاحة ضمن التطبيق لأغراض الدعم والإشعارات.

3.3. يُعد أي تواصل رسمي صادر من الشركة مُسلماً بمجرد إرساله عبر الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو الإشعارات الفورية أو الرسائل داخل التطبيق، إلى بيانات التواصل الأحدث المقدمة من المستخدم.

3.4. يجوز تقديم الإشعارات والتواصل باللغتين العربية والإنجليزية، على أن تسود اللغة العربية في حال وجود أي تعارض بين النصين.

4. الأهلية:

4.1. خدمات المحفظة متاحة فقط للمستخدمين الذين يتمتعون بالأهلية النظامية بموجب الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية. وبقيام المستخدم بالتسجيل، فإنه يُقر ويضمن أن له الحق النظامي والسلطة القانونية لإبرام اتفاقيات مُلزِمة.

4.2. يجب أن يكون عمرك (18) عاماً على الأقل لفتح محفظة بغرض استخدام خدمات المحفظة.

4.3. يجب ألا يكون المستخدمون من المقيمين في أي ولاية قضائية

acknowledges and authorizes the Company to verify their identity and account information through ELM or any other verification service or entity approved by the Ministry of Interior or the Saudi Central Bank (SAMA) for the purposes of customer identification (KYC/CDD) and to comply with applicable laws and regulations.

5.3. Where indicated by risk assessment, the Company may undertake "EDD", which may involve additional documentation, transaction monitoring, and periodic reviews. Refusal to provide requested information may result in suspension or termination.

5.4. The User must promptly notify the Company of changes to personal information and shall remain responsible for the accuracy of information on file.

5.5. The Company may suspend, restrict, or terminate wallets that contain fraudulent, misleading, or outdated information, or where regulatory obligations require such action.

5.6. The Company may report suspicious activities to competent authorities, including SAMA and financial intelligence units, without prior notice to the User.

6. Credentials and Wallet Security:

6.1. The User is solely responsible for securing their Credentials and shall not disclose them to any third party. Devices used to access the Application must be protected by password/passcodes, updated operating systems, and security software.

6.2. If the User suspects that Credentials or devices have been compromised, lost, or stolen, the User must notify the Company immediately through designated channels.

6.3. Until such notification is received and acknowledged by the Company, all transactions authenticated with the compromised Credentials shall be deemed authorized and binding on the User, unless the Company's fraud, gross negligence, or willful misconduct is established.

6.4. The Company may temporarily suspend access during investigations of suspicious activity and shall restore access once security concerns are resolved.

6.5. The Company may require the use of multi-factor authentication (MFA) or other security measures. Failure to enable or comply with these controls may result in restricted access or suspension of Wallet Services and may be treated as a material breach of this Agreement

7. General Practices and Operational Limits:

7.1. The Company may impose operational limits on deposits, withdrawals, transfers, payments, purchases or total balances, based on risk assessments, regulatory requirements, and account tier.

7.2. Users may request higher limits subject to additional verification and the Company's approval. The Company may reduce limits without prior notice where required by regulator or justified by risk.

7.3. Limits applicable to the User shall be displayed in the Application. Transactions exceeding applicable limits shall be declined and may trigger compliance reviews.

7.4. Attempts to bypass limits or use the Wallet in a

خاضعة للعقوبات، أو مدرجين ضمن قوائم الأطراف المحظورة أو المقيدة الصادرة عن الأمم المتحدة أو مكتب مراقبة الأصول أو الاتحاد الأوروبي أو المملكة المتحدة أو الجهات المختصة في المملكة العربية السعودية. ويخضع استخدام خدمات المحفظة لأنظمة العقوبات وأنظمة التحكم في التصدير المعمول بها.

4.4. يجوز للشركة أن تطلب في أي وقت تقديم مستندات لإثبات الأهلية، ويجوز لها تعليق أو إنهاء الوصول إلى خدمات المحفظة إلى حين تقديم ما يثبت الأهلية بشكل مقبول.

4.5. إذا لم تستوف شروط الأهلية المعتمدة لدينا، فقد لا تتمكن من فتح محفظة، أو قد يتم تقييد وصولك إلى بعض خدمات المحفظة.

5. تسجيل المحفظة والتحقق، والامتثال:

5.1. لاستخدام خدمات المحفظة، يجب على العميل تقديم معلومات كاملة ودقيقة ومُحدثة أثناء عملية التسجيل، بما في ذلك الاسم القانوني الكامل، ورقم الهوية الوطنية أو السجل التجاري، وبيانات التواصل، وأي مستندات تطلبها الشركة بشكل معقول.

5.2. تقوم الشركة بتنفيذ إجراءات "اعرف عميلك" و"العناية الواجبة" وفقاً لأنظمة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المعمول بها، وإرشادات البنك المركزي، التي قد تشمل التحقق من الهوية، والعنوان، والمصدر المشروع للأموال. ويُقر المستخدم ويفوض الشركة بالتحقق من هويته ومعلومات حسابه من خلال شركة "علم" أو أي جهة أو خدمة تحقق أخرى معتمدة من وزارة الداخلية أو البنك المركزي، لأغراض تحديد هوية العميل والامتثال للأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة.

5.3. عندما تشير نتائج تقييم المخاطر إلى ذلك، يجوز للشركة اتخاذ إجراءات "العناية الواجبة المعززة"، والتي قد تتضمن طلب مستندات إضافية، أو مراقبة العمليات، أو إجراء مراجعات دورية. وقد يؤدي رفض تقديم المعلومات المطلوبة إلى تعليق أو إنهاء الخدمة.

5.4. يجب على المستخدم إشعار الشركة فوراً بأي تغييرات تطرأ على بياناته الشخصية، ويظل مسؤولاً عن دقة المعلومات المسجلة لدى الشركة.

5.5. يجوز للشركة تعليق أو تقييد أو إنهاء المحافظ التي تحتوي على معلومات مزيفة أو مضللة أو غير مُحدثة، أو في الحالات التي تقتضي فيها الالتزامات التنظيمية اتخاذ مثل هذا الإجراء.

5.6. يجوز للشركة إبلاغ الجهات المختصة، بما في ذلك البنك المركزي و وحدات التحريات المالية، عن أي الأنشطة المشبوهة دون إشعار مسبق للمستخدم.

6. بيانات الاعتماد وأمان المحفظة:

6.1. يتحمل المستخدم وحده المسؤولية الكاملة عن سرية بيانات الدخول الخاصة به، ولا يجوز له الكشف عنها لأي طرف ثالث. ويجب أن تكون الأجهزة المستخدمة للوصول إلى التطبيق محمية بكلمات مرور أو رموز سرية، وأنظمة تشغيل مُحدثة، وبرامج حماية أمنية.

6.2. في حال اشتبه المستخدم بأن بيانات الدخول أو الأجهزة قد تم اختراقها أو فقدها أو سرقتها، يتعين عليه إخطار الشركة فوراً من خلال القنوات المخصصة لذلك.

6.3. إلى أن تستلم الشركة هذا الإشعار وتقر باستلامه، تُعد جميع العمليات التي تم تنفيذها باستخدام بيانات الدخول المخترقة

manner inconsistent with operational policies may result in suspension or closure of the wallet.

8. Service Maintenance and Suspension:

8.1. The Company may conduct scheduled maintenance or upgrades to ensure the stability and security of the Wallet Services. Where practicable, the Company shall provide prior notice.

8.2. Emergency maintenance or suspensions may occur without prior notice to address security incidents, technical failures, or regulatory directives; services will be restored as soon as reasonably practicable.

8.3. The Company shall not be liable for interruptions that are reasonably necessary to protect system integrity, prevent fraud, or comply with legal obligations.

8.4. Transactions initiated but not completed before a suspension shall be processed once services resume unless the Company reasonably determines that processing the transaction poses compliance or security risks.

9. Marketing Communications:

9.1. By accepting these Terms, the User consents to receive marketing communications, including offers, updates, and service announcements, via SMS, email, push notifications, and in-app alerts.

9.2. The User may withdraw consent (opt-out) at any time by contacting Enjaz's Contact Center or customer support; opting out does not affect access to core Wallet Services.

9.3. The Company shall not share User information with third parties for marketing purposes without explicit consent from the User.

9.4. All marketing shall comply with applicable consumer protection, anti-spam, and data protection laws.

10. Technical Requirements:

10.1. The User must maintain compatible hardware, software, and internet connectivity to access the Wallet Services.

10.2. The Company is not responsible for service interruptions or degraded performance caused by incompatibility of the User's device, use of outdated software, or outages in services provided by third parties.

10.3. The Company may update technical requirements and Application versions to address security, performance, or regulatory changes. Users must install updates promptly to continue using the Wallet Services.

10.4. Modifying the operating system (e.g., rooting, jailbreaking), using unsupported devices or using untrusted applications may compromise security and is undertaken at the User's own risk; the Company may restrict access to such devices.

11. Wallet Features and Use:

11.1. The Wallet enables the User to perform a variety of payment and financial transactions, including but not limited to:

(a) Adding funds through approved payment methods such as debit or credit cards, bank transfers, or other designated channels;

مصدقاً عليها وملزمة للمستخدم، ما لم يثبت وجود احتيال أو إهمال جسيم أو سوء سلوك متعمد من جانب الشركة.

6.4. يجوز للشركة تعليق الوصول مؤقتاً أثناء التحقيق في أي نشاط مريب، وستقوم بإعادة تفعيل الوصول بعد زوال المخاوف الأمنية.

6.5. يجوز للشركة أن تطلب من المستخدم تفعيل خاصية التحقق الثنائي (MFA) أو أي تدابير أمنية أخرى، ويؤدي عدم تمكين هذه الوسائل أو عدم الامتثال لها إلى تقييد الوصول أو تعليق خدمات المحفظة، وقد يُعد ذلك إخلالاً جوهرياً بأحكام هذه الاتفاقية.

7. الممارسات العامة والحدود التشغيلية:

7.1. يجوز للشركة فرض قيود تشغيلية على الإيداعات، أو السحوبات، أو التحويلات، أو المدفوعات، أو المشتريات أو إجمالي الرصيد، بناءً على تقييمات المخاطر والمتطلبات التنظيمية وفئة المحفظة.

7.2. يجوز للمستخدمين طلب رفع الحدود التشغيلية، شريطة إجراء تحقق إضافي وموافقة الشركة. ويجوز للشركة خفض تلك الحدود دون إشعار مسبق إذا تطلب ذلك من قبل الجهة الرقابية أو بررت ذلك اعتبارات المخاطر.

7.3. تُعرض الحدود المطبقة على المستخدم داخل التطبيق. وسترفض المعاملات التي تتجاوز تلك الحدود، وقد تؤدي إلى مراجعات امتثال.

7.4. قد يؤدي أي محاولة لتجاوز الحدود المقررة أو استخدام المحفظة بطريقة لا تتوافق مع السياسات التشغيلية إلى تعليق المحفظة أو إغلاقها.

8. صيانة الخدمة والتعليق:

8.1. يجوز للشركة إجراء صيانة مجدولة أو تحديثات تقنية لضمان استقرار خدمات المحفظة وأمانها، وعند الإمكان، ستُقدم الشركة للمستخدمين إشعاراً مسبقاً بذلك.

8.2. قد يتم تنفيذ صيانة طارئة أو تعليق للخدمة دون إشعار مسبق لمعالجة حوادث أمنية، أو أعطال تقنية، أو امتثالاً لتعليمات تنظيمية. وتُستأنف الخدمات في أقرب وقت ممكن بشكل معقول.

8.3. لا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن الانقطاعات التي تكون ضرورية بشكل معقول لحماية سلامة النظام الإلكتروني، أو منع الاحتيال، أو الامتثال للالتزامات النظامية.

8.4. تتم معالجة المعاملات التي تم البدء فيها ولم تكتمل قبل التعليق، بمجرد استئناف الخدمة، ما لم تُقرر الشركة بشكل معقول أن إتمام المعاملة ينطوي على مخاطر تنظيمية أو أمنية.

9. الاتصالات التسويقية:

9.1. بموجب موافقة المستخدم على هذه الشروط، فإنه يُقر بموافقته على تلقي الاتصالات التسويقية، بما في ذلك العروض والتحديثات والإعلانات المتعلقة بالخدمات، وذلك عبر الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو الإشعارات الفورية، أو التنبيهات داخل التطبيق.

9.2. يجوز للمستخدم سحب موافقته في أي وقت من خلال التواصل مع مركز الاتصال لشركة إنجاز أو عبر خدمة دعم العملاء، علماً بأن إلغاء الاشتراك لا يؤثر على إمكانية الوصول إلى خدمات المحفظة الأساسية.

9.3. لن تقوم الشركة بمشاركة معلومات المستخدم مع أطراف ثالثة لأغراض تسويقية دون الحصول على موافقة صريحة من المستخدم.

9.4. يجب أن تمثل جميع الأنشطة التسويقية لأنظمة حماية

- (b) transferring funds to domestic and international bank accounts;
(c) sending and receiving wallet-to-wallet transfers;
(d) making local and international remittances;
(e) receiving salaries, benefits, or other disbursements from participating entities;
(f) making bill payments through SADAD and other supported systems; and
(g) receiving a virtual and requesting a physical payment card linked to the Wallet.

11.2. The User is responsible for reviewing the Wallet balance and transaction history regularly, and for promptly reporting any unauthorized or erroneous transactions through the Company's designated channels.

11.3. The Company may, based on risk assessments or regulatory requirements, impose limits on transaction amounts, top-ups, withdrawals, or overall balance. The User may only use funds available in the Wallet; transactions exceeding the available balance will be declined. The Company may hold or restrict access to funds to manage risk, ensure compliance, or resolve disputes.

11.4. The Company may delay, refuse, or reverse any transaction that appears suspicious, exceeds applicable limits, or may contravene laws, regulations, or internal policies. The User will be notified where permitted by law or regulatory direction.

11.5. The Wallet may only be used for lawful and Shariah-compliant purposes, including Adding funds, transferring money domestically or internationally, making peer-to-peer transfers, bill payments, payroll disbursements, and merchant payments.

11.6. The Wallet must not be used for any prohibited or unlawful activity, including, but not limited to, money laundering, terrorism financing, gambling, cryptocurrency trading, or the purchase or sale of illegal goods or services.

11.7. The Company provides the Wallet Services in its capacity as a Payment Facilitator solely for the purpose of facilitating payment transactions and is not a party to any underlying transaction or agreement between the User and third-party platforms, merchants, or service providers. The Company bears no responsibility for the quality, delivery, or performance of goods or services provided by third parties, and any issues or disputes must be resolved directly between the User and the relevant third party.

11.8. The Wallet is not a bank account and does not provide credit, interest, or overdraft facilities. Users must maintain a sufficient Available Balance before initiating any transaction.

11.9. The Company may suspend or terminate Wallet Services, in whole or in part, with or without notice, where required by law, regulation, AML/CTF, or risk management considerations. The User may discontinue use of the Wallet Services at any time through the Application or by contacting the Company.

12. Statements and Notifications:

المستهلك ومكافحة الرسائل المزعجة وأنظمة حماية البيانات الشخصية المعمول بها.

10. المتطلبات الفنية:

10.1. يجب على المستخدم المحافظة على أجهزة وبرمجيات واتصال بالإنترنت متوافقة مع متطلبات الوصول إلى خدمات المحفظة.

10.2. لا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن انقطاع الخدمة أو تدني جودتها بسبب عدم توافق الجهاز الخاص بالمستخدم، أو استخدام برمجيات غير محدثة، أو انقطاع خدمات من أطراف ثالثة.

10.3. يجوز للشركة تحديث المتطلبات الفنية وإصدارات التطبيق لمعالجة مستجدات تتعلق بالأمان أو الأداء أو التغييرات النظامية. ويتعين على المستخدم تثبيت التحديثات بشكل فوري للاستمرار في استخدام خدمات المحفظة.

10.4. يُعد تعديل نظام التشغيل (مثل الروت أو الجيلبريك) أو استخدام أجهزة غير مدعومة أو تطبيقات غير موثوقة عملاً قد يعرّض الأمان للخطر ويقع على مسؤولية المستخدم وحده، ويجوز للشركة تقييد الوصول من هذه الأجهزة.

11. خصائص واستخدام المحفظة:

11.1. تُمكن المحفظة المستخدم من تنفيذ مجموعة من المعاملات المالية والمدفوعات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

أ. شحن المحفظة من خلال طرق الدفع المعتمدة مثل بطاقات الخصم أو الائتمان، أو التحويلات البنكية، أو القنوات الأخرى المحددة.

ب. تحويل الأموال إلى الحسابات المصرفية المحلية والدولية.

ج. إرسال واستقبال التحويلات بين المحافظ الإلكترونية.

د. تنفيذ الحوالات المحلية والدولية.

هـ. استلام الرواتب أو المزايا أو أي مدفوعات أخرى من الجهات المشاركة.

و. سداد الفواتير من خلال نظام سداد والأنظمة الداعمة الأخرى.

ز. استلام بطاقة دفع افتراضية وطلب بطاقة دفع فعلية مرتبطة بحساب المحفظة.

11.2. يتحمل المستخدم مسؤولية مراجعة رصيد المحفظة وسجل المعاملات بشكل دوري، والإبلاغ الفوري عن أي معاملات غير مصرح بها أو خاطئة من خلال القنوات المعتمدة لدى الشركة.

11.3. يجوز للشركة، بناء على تقييمات المخاطر أو المتطلبات التنظيمية، فرض حدود على مبالغ العمليات أو تغذية المحفظة أو السحب أو إجمالي الرصيد. ويجوز للمستخدم استخدام الأموال المتوفرة فقط في حساب المحفظة، وسترفض العمليات التي تتجاوز الرصيد المتاح. كما يجوز للشركة حجز أو تقييد الوصول إلى الأموال بهدف إدارة المخاطر أو ضمان الامتثال أو تسوية النزاعات.

11.4. يجوز للشركة تأخير أو رفض أو عكس أي معاملة تظهر بأنها مشبوهة، أو تتجاوز الحدود المطبقة، أو يُحتمل أن تُخالف الأنظمة أو اللوائح أو السياسات الداخلية. ويتم إشعار المستخدم بذلك متى ما سمح النظام أو الجهة التنظيمية.

11.5. لا يجوز استخدام المحفظة إلا في الأغراض المشروعة والمتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، بما في ذلك إضافة الأموال، وتحويل الأموال محلياً أو دولياً، وتنفيذ التحويلات من شخص إلى شخص، وسداد الفواتير، وصرف الرواتب، ومدفوعات التجار.

11.6. لا يجوز استخدام المحفظة في أي نشاط محظور أو غير

12.1. The Company will make monthly electronic statements available free of charge via the Application, detailing transactions, fees, and Available Balance at the time of issuance.

12.2. The User shall review statements promptly and notify the Company within thirty (30) calendar days of errors, discrepancies, or unauthorized transactions; otherwise, statements become conclusive and binding.

12.3. Upon request, paper copies may be provided subject to applicable fees. The Company may retain statements as required by law.

12.4. Transaction alerts and notifications delivered via in-app messages, SMS, or email are deemed received once transmitted to the User's latest contact details.

12.5. Users will receive transaction confirmation and transaction references upon initiation or completion of payment.

13. Adding and Receiving Funds:

13.1. Users may add funds through approved channels, including bank transfers, cards. Local transfers may be credited on the same day; international transfers may require additional time due to correspondent banks.

13.2. Funds received from unrecognized or high-risk sources may be delayed, rejected, frozen, or reported to competent authorities in line with AML/CTF obligations.

13.3. Users are responsible for correct references and account details; the Company is not liable for losses resulting from incorrect or incomplete information provided by the User.

14. Payments and Instructions:

14.1. Transactions initiated through the Application are deemed authorized and binding once confirmed using valid authentication.

14.2. The User is solely responsible for the accuracy of instructions, including beneficiary details, amounts, and references; the Company is not liable for errors arising from incorrect instructions.

14.3. The Company may decline or delay execution if instructions exceed limits, appear suspicious, or contravene legal or regulatory requirements.

14.4. Payment is completed when debited from the User's Wallet, regardless of whether the beneficiary has acknowledged receipt.

15. Merchant Payments:

15.1. The Company is not a party to any transaction or agreement between the User and any third-party platform, merchant, or service provider. The Company bears no responsibility for the quality, delivery, or performance of goods or services provided by third parties. Any issues or disputes must be resolved directly between the User and the third party.

15.2. The Company will facilitate refunds where legally required and as supported by card network or payment scheme rules.

16. Complaints:

16.1. Complaints must be lodged via designated channels (in-app forms, email, or customer service hotlines) and should include relevant details and supporting documents.

16.2. The Company will acknowledge receipt and aim

قانوني، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، غسل الأموال، أو تمويل الإرهاب، أو المقامرة، أو تداول العملات المشفرة، أو شراء أو بيع السلع أو الخدمات غير المشروعة.

11.7. تقدم الشركة خدمات المحفظة بصفة ميسر للمدفوعات لأغراض تيسير عمليات الدفع فقط، وليست طرقة في أي معاملة أساسية أو اتفاق يتم بين المستخدم وأي من المنصات أو التجار أو مقدمي الخدمات من الأطراف الثالثة. ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن جودة أو تسليم أو أداء السلع أو الخدمات المقدمة من قبل تلك الأطراف الثالثة، ويتعين على المستخدم حل أي مشكلات أو نزاعات تنشأ بهذا الخصوص مباشرة مع الطرف الثالث المعني.

11.8. لا يُعد حساب المحفظة حساباً بنكياً، ولا يُوفر أي تسهيلات ائتمانية أو فوائد أو إمكانية السحب على المكشوف، ويتعين على المستخدم الحفاظ على وجود رصيد متاح كاف قبل الشروع في أي معاملة.

11.9. يجوز للشركة تعليق أو إنهاء خدمات المحفظة، كلياً أو جزئياً، سواء بإشعار أو بدونه، إذا اقتضت الأنظمة واللوائح ذلك أو متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، أو اعتبارات إدارة المخاطر. ويجوز للمستخدم التوقف عن استخدام خدمات المحفظة في أي وقت من خلال التطبيق أو عبر التواصل مع الشركة.

12. الكشوفات والإشعارات:

12.1. ستوفر الشركة كشوف المحافظ الإلكترونية الشهرية مجاناً عبر التطبيق، مع تفصيل المعاملات والرسوم والرصيد المتاح في وقت الإصدار.

12.2. يجب على المستخدم مراجعة كشوف المحفظة الإلكترونية فور استلامها، وإشعار الشركة خلال ثلاثين (٣٠) يومًا تقويمياً في حال وجود أي أخطاء أو فروقات أو عمليات غير مصرح بها، وإلا تُعد الكشوف صحيحة ونهائية وملزمة.

12.3. يجوز تزويد المستخدم بنسخ ورقية عند الطلب، وذلك مقابل الرسوم المطبقة. ويجوز للشركة الاحتفاظ بالكشوفات وفقاً لما تقتضيه الأنظمة.

12.4. تُعد التنبيهات والإشعارات الخاصة بالعمليات، والمُرسلَة عبر الرسائل داخل التطبيق أو الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني، مُستلمة بمجرد إرسالها إلى أحدث بيانات اتصال مسجلة لدى المستخدم.

12.5. سيتلقى المستخدم تأكيد العملية ورقم مرجعي عند بدء العملية أو إتمامها.

13. تحميل واستلام الأموال:

13.1. يجوز للمستخدمين إضافة أموال إلى المحفظة من خلال القنوات المعتمدة، بما في ذلك التحويلات البنكية وبطاقات الدفع. وقد تُقيد التحويلات المحلية في نفس اليوم، بينما قد تتطلب التحويلات الدولية وقتاً إضافياً، نظراً لإجراءات البنوك المراسلة.

13.2. قد يتم تأخير أو رفض أو تجميد أو الإبلاغ عن الأموال الواردة من مصادر غير معروفة أو عالية الخطورة إلى الجهات المختصة، وذلك وفقاً لالتزامات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

13.3. يتحمل المستخدمون المسؤولية الكاملة عن صحة المراجع وتفاصيل الحساب المستخدمة في عمليات التحويل، ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن أي خسائر ناتجة عن تقديم معلومات غير صحيحة أو غير مكتملة من قبل المستخدم.

14. المدفوعات والتعليمات:

14.1. تُعد العمليات التي تُنفذ من خلال التطبيق، معاملات مصرح بها وملزمة بمجرد تأكيدها باستخدام وسيلة مصادقة

to provide response within five (5) Business Days.

16.3. If additional time is needed, the Company will inform the User of reasons for delay and an updated timeline.

16.4. Users agree to cooperate in good faith during investigations by providing truthful, complete information.

17. Fees and Taxes:

17.1. Enjaz Medad physical Card issuance and

#	Fee Description	الرسوم الإجمالية (غير شاملة لضريبة القيمة المضافة)
1	Physical Card issuance fees	SAR 50.00
2	Physical Card Renewal	SAR 50.00
3	Replacement Physical Card Issuance (Lost, Damaged, PIN Error)	SAR 50.00
4	"Cash withdrawal fees "On Bank Albilad ATM	Free
5	"Cash withdrawal fees "using other banks ATM	SAR 25.00
6	Transaction Dispute (if the dispute is wrong)	SAR 50.00
7	International Transfer Fees (Enjaz Easy) – Application	From 0 to 50.00 SAR
8	International Transfer Fees (Enjaz Easy) – Branches	From 0 to 75.00 SAR
9	International Transfer Fees (Transfast) – Application	From 0 to 50.00 SAR
10	International Transfer Fees (Transfast) – Branches	From 0 to 75.00 SAR
11	International Transfer Fees (Western Union) – Application	From 0 to 50.00 SAR
12	International Transfer Fees (Western Union) – Branches	From 0 to 75.00 SAR
13	International Transfer Fees (SWIFT) – Application	From 0 to 50.00 SAR
14	International Transfer Fees (SWIFT) – Branches	From 0 to 75.00 SAR
15	Transaction Amendment / Cancellation	Free
16	Account Statement Issuance for less than one year (Application / Branches)	Free
17	Account Statement Issuance for more than one year (Branches)	SAR 15
18	Account Statement Issuance for more than one year (Application)	Free

renewal and any other fees as per the table below, applicable fees will be automatically deducted from the user's wallet, are non-refundable, and may be updated in the future with prior notice via Enjaz's website, SMS, or registered mailing address.

17.2. The Company shall disclose to the User, prior to executing any transaction applicable fees, Taxes, charges and service costs, including those relating to international transfers, cards issuance, account maintenance, or any ancillary service. Such fees shall be clearly displayed in the Application and communicated transparently.

17.3. The Company may amend the fee structure from time to time, providing the User with at least thirty (30) calendar days' prior notice, unless immediate implementation is required by mandatory law, regulatory directive, or court order. In such cases, the Company shall notify the User as soon as reasonably practicable.

17.4. Remittance fees are subject to fluctuation to

صالحة.

14.2. يكون المستخدم وحده مسؤولاً عن دقة التعليمات، بما في ذلك بيانات المستفيد، والمبالغ، والبيانات المرجعية؛ ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن الأخطاء الناشئة عن تعليمات غير صحيحة.

14.3. يجوز للشركة رفض تنفيذ التعليمات أو تأخيرها إذا تجاوزت الحدود المعتمدة، أو ظهرت كمشتبه بها، أو خالفت المتطلبات النظامية أو التنظيمية.

14.4. يُعد الدفع مكتملاً بمجرد خصم المبلغ من المحفظة، وذلك

#	رسوم العملية/الإجراء	الرسوم الإجمالية (غير شاملة لضريبة القيمة المضافة)
1	إصدار البطاقة	50.00 ريال سعودي
2	تجديد البطاقة	50.00 ريال سعودي
3	إعادة إصدار بطاقة (مفقودة، تالفة، خطأ في الرقم السري)	50.00 ريال سعودي
4	السحب النقدي "على جهاز الصراف الآلي لبنك البلاد"	مجانا لا يوجد رسوم
5	السحب النقدي "باستخدام أجهزة الصراف الآلي للبنوك الأخرى"	25 ريال سعودي
6	منازعة المعاملة (إذا كانت المنازعة خاطئة)	50.00 ريال سعودي
7	الحوالات الدولية (Enjaz Easy) – عبر التطبيق	من 0 إلى 50.00 ريال سعودي
8	الحوالات الدولية (Enjaz Easy) – عبر الفروع	من 0 إلى 75.00 ريال سعودي
9	الحوالات الدولية (Transfast) – عبر التطبيق	من 0 إلى 50.00 ريال سعودي
10	الحوالات الدولية (Transfast) – عبر الفروع	من 0 إلى 75.00 ريال سعودي
11	الحوالات الدولية (Western Union) – عبر التطبيق	من 0 إلى 50.00 ريال سعودي
12	الحوالات الدولية (Western Union) – عبر الفروع	من 0 إلى 75.00 ريال سعودي
13	الحوالات الدولية (SWIFT) – عبر التطبيق	من 0 إلى 50.00 ريال سعودي
14	الحوالات الدولية (SWIFT) – عبر الفروع	من 0 إلى 75.00 ريال سعودي
15	تعديل / إلغاء عملية تحويل	مجانا لا يوجد رسوم
16	إصدار كشف حساب أقل من سنة (التطبيق / الفروع)	مجانا لا يوجد رسوم
17	إصدار كشف حساب أكثر من سنة (عبر الفروع)	15.00 ريال سعودي
18	إصدار كشف حساب أكثر من سنة (عبر التطبيق)	مجانا لا يوجد رسوم

بصرف النظر عما إذا كان المستفيد قد أقر بالاستلام أم لا.

15. مدفوعات التاجر:

15.1. لا تُعد الشركة طرفاً في أي معاملة أو اتفاقية بين المستخدم وأي منصة خارجية أو تاجر أو مزود خدمة من الأطراف الثالثة. ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن جودة أو تسليم أو أداء السلع أو الخدمات المقدمة من قبل أطراف ثالثة. ويجب على المستخدم حل أي مشكلات أو نزاعات مباشرة مع الطرف الثالث المعني.

15.2. ستقوم الشركة بتسهيل عمليات الاسترداد في الحالات التي يُلزم بها النظام، ووفقاً للقواعد المعمول بها في شبكات البطاقات أو أنظمة الدفع ذات الصلة.

16. الشكاوى:

16.1. يجب تقديم الشكاوى من خلال القنوات المخصصة لذلك (مثل النماذج داخل التطبيق، البريد الإلكتروني، أو خدمة العملاء)، ويجب أن تتضمن التفاصيل ذات الصلة والمستندات الداعمة.

16.2. تقوم الشركة بتأكيد استلام الشكاوى، وتهدف إلى تقديم رد موضوعي خلال خمسة (5) أيام عمل.

16.3. في حال الحاجة إلى وقت إضافي، ستقوم الشركة بإبلاغ

reflect prevailing market conditions. The applicable fees will be communicated to the User through the Company's payment service applications at the time of the transaction.

17.5. All applicable remittance fees shall be collected from the Customer at the time the instruction is given, in accordance with the fee schedule disclosed by the Company through payment service channels.

17.6. All fees shall be denominated in Saudi Riyals unless otherwise indicated. Continued use constitutes acceptance of such deductions.

17.7. The Company has no obligation to refund fees already charged except in cases of manifest error, unlawful charging, or as otherwise required by applicable Saudi laws and regulations.

17.8. The User is solely responsible for determining, assessing, reporting, and remitting any applicable taxes, levies, or duties ("Taxes") to the relevant authorities in the Kingdom of Saudi Arabia or any other tax authority or jurisdiction. The Company does not provide tax advice and has no obligation to determine, calculate, collect, report, or remit any Taxes arising from the User's use of the Wallet Services or related transactions.

17.9. Disputes concerning fees may be raised in accordance with Clause (16) (Complaints). Undisputed portions must be paid without delay while disputed amounts are resolved in good faith.

17.10. The Company may automatically deduct any due or outstanding amounts from the User's Wallet without prior notice. Failure to pay any due amount within one (1) month of the billing date shall constitute a default event. The Company may suspend or restrict Wallet Services and report the default status to SIMAH in accordance with applicable regulations. The record shall be updated or removed upon full payment of all outstanding amounts.

18. Data Protection and Privacy:

18.1. The Company processes personal data strictly in accordance with PDPL and its implementing regulations, for lawful purposes including service provision, fraud prevention, and regulatory compliance.

18.2. Personal data collected may include identity details, contact information, device identifiers, financial data, and transaction history. The Company will limit processing to what is necessary and proportionate.

18.3. The Company will not disclose personal data to third parties without the User's consent, except where disclosure is required by law, regulator, or court order, or to processors bound by equivalent data protection obligations.

18.4. The User has the right to access, correct, update, or request deletion of personal data, subject to lawful exceptions and retention requirements.

18.5. The Company shall implement appropriate technical and organizational measures, including encryption, access controls, logging, and secure storage, to protect personal data against unauthorized access, alteration, or loss.

18.6. Cross-border transfers shall comply with PDPL and applicable regulations; data will not be transferred

المستخدم بأسباب التأخير وتزويده بجدول زمني محدث للرد. 16.4. يلتزم المستخدمون بالتعاون بحسن نية أثناء عمليات التحقق، من خلال تقديم معلومات صحيحة وكاملة.

17. الضريبة والرسوم:

17.1. تُستوفى رسوم إصدار وتجديد بطاقة مداد، وأي رسوم أخرى وفقاً للجدول الموضح أدناه، حيث تُخصم تلقائياً من محفظة المستخدم. وتُعد هذه الرسوم غير قابلة للاسترداد، ويجوز تعديلها في المستقبل بعد إشعار مسبق يتم عبر موقع إنجاز الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة أو العنوان البريدي المسجل.

17.2. تلتزم الشركة بالإفصاح للمستخدم قبل تنفيذ أي عملية عن الرسوم والضرائب والتكاليف المطبقة، بما في ذلك تلك المتعلقة بالحوالات الدولية، وإصدار البطاقات، وصيانة الحساب، وأي خدمات مساندة أخرى. ويجب عرض هذه الرسوم بوضوح داخل التطبيق، وإبلاغ المستخدم بها بشفافية.

17.3. يجوز للشركة تعديل هيكل الرسوم من وقت لآخر، على أن يتم إشعار المستخدم بذلك قبل ثلاثين (30) يوماً تقويمياً على الأقل، ما لم يتطلب النظام الإلزامي أو التوجيه التنظيمي أو أمر قضائي تطبيقاً فورياً، وفي هذه الحالات تلتزم الشركة بإشعار المستخدم في أقرب وقت ممكن عملياً.

17.4. تخضع رسوم الحوالات للتغير وفقاً لظروف السوق السائدة، وتُبلغ الرسوم المطبقة للمستخدم من خلال تطبيقات خدمات الدفع الخاصة بالشركة في وقت تنفيذ العملية.

17.5. تُستوفى جميع رسوم الحوالات المستحقة من العميل عند تقديم أمر التحويل، وذلك وفقاً لجدول الرسوم المفصّل عنه من قبل الشركة من خلال قنوات خدمات الدفع.

17.6. تُحتسب جميع الرسوم بالريال السعودي ما لم يُنص على خلاف ذلك، ويُعد استمرار المستخدم في استخدام الخدمات قبولاً صريحاً بالاستقطاعات المترتبة على ذلك.

17.7. لا تلتزم الشركة برد أي رسوم تم استيفؤها مسبقاً، إلا في حالات الخطأ الجسيم الظاهر، أو التحصيل غير المشروع، أو إذا اقتضى ذلك النظام المعمول به في المملكة العربية السعودية.

17.8. يتحمل المستخدم وحده مسؤولية تحديد وتقييم والإفصاح وسداد أي ضرائب أو رسوم أو التزامات مالية أخرى ("الضرائب") للجهات المختصة في المملكة العربية السعودية أو في أي ولاية ضريبية أخرى. ولا تقدم الشركة أي مشورة ضريبية، ولا تلتزم بتحديد أو احتساب أو تحصيل أو الإبلاغ أو سداد أي ضرائب تنشأ عن استخدام المستخدم لخدمات المحفظة أو المعاملات ذات الصلة.

17.9. يجوز للمستخدم تقديم اعتراض على الرسوم وفقاً لأحكام البند (١٦) الخاص بالشكاوى. وعلى الرغم من ذلك، يجب على المستخدم سداد الأجزاء غير محل النزاع دون تأخير، مع السعي لحل الأجزاء المتنازع عليها بحسن نية.

17.10. يجوز للشركة خصم أي مبالغ مستحقة أو غير مدفوعة من محفظة المستخدم تلقائياً ودون إشعار مسبق. ويُعد عدم سداد أي مبلغ مستحق خلال مدة شهر واحد من تاريخ إصدار المطالبة المالية حالة إخلال (تعتز). ويحق للشركة في هذه الحالة تعليق أو تقييد خدمات المحفظة، والإبلاغ عن حالة التعتز إلى شركة المعلومات الائتمانية (سمة) وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها. ويتم تحديث أو إزالة السجل بعد سداد كافة المبالغ المستحقة بشكل كامل.

18. حماية البيانات والخصوصية:

18.1. تقوم الشركة بمعالجة البيانات الشخصية بما يتوافق تماماً مع نظام حماية البيانات الشخصية ولوائحه التنفيذية، وذلك لأغراض مشروعة تشمل تقديم خدمات المحفظة، والوقاية من الاحتيال،

outside the Kingdom unless lawful transfer mechanisms are satisfied.

18.7. By accepting this Agreement or using the Services, the User expressly consents to the lawful collection, processing, storage, and transfer of their personal and sensitive data by the Company in accordance with this Clause (18), the Personal Data Protection Law, and the Company's Privacy Policy available on its website and within the Application.

19. Representations and Warranties:

19.1. The User represents and warrants that all information provided is accurate and complete and that the Wallet Services will be used only for lawful purposes and in compliance with this Agreement.

19.2. The User warrants that they will not infringe third-party rights, misuse the Application, or engage in activities that could harm the integrity or availability of the Wallet Services.

19.3. The Company provides the Wallet Services on an "as is" and "as available" basis. To the extent permitted by law, no warranties are given beyond those expressly required by applicable law.

19.4. Each Party warrants that it has full power and authority to enter into and perform this Agreement.

20. Limitation of Liability:

20.1. Nothing in this Agreement excludes or limits liability for death, personal injury, fraud, willful misconduct, or any other liability that cannot be excluded under applicable Saudi law.

20.2. Except as set out in Clause (20.1), the Company, its affiliates, and service providers shall not be liable for any indirect, incidental, consequential, or exemplary damages, including loss of profits, goodwill, opportunity, or data, whether foreseeable or not and regardless of the legal theory.

20.3. The Company shall not be liable for delays, interruptions, or failures caused by events beyond its reasonable control, including Force Majeure, regulatory restrictions, or third-party network failures.

20.4. The User acknowledges that this limitation is a material condition of the Company's provision of Wallet Services.

21. Indemnification:

21.1. The User shall indemnify and hold harmless the Company, its affiliates, directors, officers, employees, and service providers from claims, damages, losses, liabilities, and expenses (including legal fees) arising out of or related to: (a) misuse of the Wallet Services; (b) breach of this Agreement; or (c) violation of law or third-party rights.

21.2. The indemnity covers direct damages caused by the User's acts or omissions. The Company shall promptly notify the User of any claim and may allow the User to participate in the defense, subject to the Company's right to control proceedings.

21.3. This Clause survives termination of the Agreement.

22. International Transfers

22.1. International transfers shall be executed only through channels authorized by SAMA and in

والامتثال للمتطلبات التنظيمية.

18.2. قد تتضمن البيانات الشخصية التي يتم جمعها معلومات الهوية، وبيانات الاتصال، ومعرّفات الأجهزة، والبيانات المالية، وسجل المعاملات. وتلتزم الشركة بعدم تجاوز المعالجة لما هو ضروري ومتناسب مع الأغراض المحددة.

18.3. لا تقوم الشركة بالإفصاح عن البيانات الشخصية لأي طرف ثالث دون موافقة المستخدم، باستثناء الحالات التي يكون فيها الإفصاح مطلوبًا بموجب الأنظمة، أو من قبل جهة تنظيمية، أو أمر قضائي، أو إلى جهات معالجة ملتزمة بحماية البيانات الشخصية المماثلة.

18.4. يحق للمستخدم الوصول إلى بياناته الشخصية أو تصحيحها أو تحديثها أو طلب حذفها، وذلك وفقًا للاستثناءات النظامية ومتطلبات الاحتفاظ النظامية.

18.5. تلتزم الشركة بتطبيق التدابير التقنية والتنظيمية المناسبة، بما في ذلك التشفير، وضوابط الوصول، وتسجيل الدخول، والتخزين الآمن، لحماية البيانات الشخصية من الوصول أو التعديل أو الفقدان غير المصرح به.

18.6. يجب أن تمثل الحوالات عبر الحدود لأحكام نظام حماية البيانات الشخصية والأنظمة المعمول بها؛ ولا يجوز نقل البيانات خارج المملكة ما لم يتم استيفاء آليات النقل النظامي المشروع.

18.7. من خلال قبول هذه الاتفاقية أو استخدام خدمات المحفظة، فإن المستخدم يوافق صراحةً على جمع ومعالجة وتخزين ونقل بياناته الشخصية والحساسية بشكل مشروع من قبل الشركة، وذلك وفقًا لأحكام هذا البند (18)، ونظام حماية البيانات الشخصية، وسياسة الخصوصية الخاصة بالشركة والمتاحة على موقعها الإلكتروني وفي التطبيق.

19. الضمانات والتعهدات:

19.1. يقر ويضمن المستخدم أن جميع المعلومات المقدمة صحيحة وكاملة، وأن خدمات المحفظة ستستخدم لأغراض مشروعة فقط وبما يتوافق مع أحكام هذه الاتفاقية.

19.2. يضمن المستخدم أنه لن ينتهك حقوق أي طرف ثالث، ولن يُسيء استخدام التطبيق، أو يخرط في أي أنشطة من شأنها الإضرار بسلامة أو توفر خدمات المحفظة.

19.3. تُقدم خدمات المحفظة من قبل الشركة على أساس "كما هي" و"حسب توفرها". وبالقدر الذي يسمح به النظام، لا تُمنح أي ضمانات باستثناء ما يُشترط بموجب الأنظمة المعمول بها.

19.4. يضمن كل طرف أنه يتمتع بكامل الأهلية والصلاحيات القانونية للدخول في هذه الاتفاقية وتنفيذها.

20. حدود المسؤولية:

20.1. لا يوجد في هذه الاتفاقية ما يستبعد أو يقيد المسؤولية عن الوفاة أو الإصابة الجسدية أو الاحتيال أو السلوك العمدى السيئ، أو أي مسؤولية أخرى لا يجوز استبعادها بموجب الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

20.2. باستثناء ما ورد في البند (20.1)، لا تتحمل الشركة أو الشركات التابعة لها أو مزودو الخدمة التابعون لها أي مسؤولية عن الأضرار غير المباشرة أو العرضية أو التبعية أو النموذجية، بما في ذلك خسارة الأرباح أو السمعة التجارية أو الفرص أو البيانات، سواء كانت متوقعة أم لا، وبغض النظر عن الأساس النظامي أو القانوني للمطالبة.

20.3. لا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن التأخيرات أو الانقطاعات أو الإخفاقات الناتجة عن أحداث خارجة عن إرادتها المعقولة، بما في ذلك حالات القوة القاهرة، أو القيود التنظيمية، أو أعطال الشبكات

compliance with Saudi and international regulations.

22.2. Prior to confirming a transfer, the Company shall disclose the applicable exchange rate, transfer fee.

22.3. Transfers may be delayed or declined where sanctioned jurisdictions, restricted parties, or incomplete beneficiary information are involved. The User represents that they are not subject to international sanctions or listed as a restricted party by any competent authority and shall immediately notify the Company if such status changes.

22.4. The Company is not liable for delays or failures caused by correspondent banks, intermediaries, or regulatory restrictions beyond its control.

22.5. If funds are not delivered to the intended beneficiary within forty-five (45) days, the User may request a refund, subject to applicable fees and deductions.

22.6. Transfers sent to wrong beneficiary due to User error (e.g., incorrect beneficiary details) shall not be refunded; the Company may assist in tracing funds on a best-efforts basis.

22.7. In the event that a transfer is rejected during processing, the amount of such transfer shall be refunded to the Customer. The refunded amount shall be equal to the original principal less any applicable deductions, including but not limited to processing fees, network charges, or other costs incurred in connection with the transaction.

22.8. Users remain responsible for complying with foreign exchange, customs, and reporting rules in both sending and receiving jurisdictions.

22.9. The User acknowledges and confirms that they have full knowledge of any beneficiary to whom funds are transferred, and that they maintain a direct and legitimate relationship with such beneficiary. The User further represents that transfers are not made on behalf of third parties, and that they are aware the laws of the Kingdom of Saudi Arabia prohibit transfers without a legitimate purpose or to any beneficiary with whom the User does not have a lawful relationship.

22.10. Remittance Intermediaries may be prohibited from completing an International Remittance transaction by applicable law, including laws administered by the US Treasury Department's Office of Foreign Assets Control (OFAC) and the European Union.

22.11. The beneficiary may transfer funds from their available balance through international transfers, and hereby acknowledges and agrees that these wallet services are managed and supported by remittance intermediaries, and that such international transfers shall be subject to the specific terms and conditions set out below:

2.11.1. Unless the applicable laws or regulations in the designated beneficiary's country provide otherwise, the Customer shall be solely responsible for all fees, charges, local taxes, exchange costs, and any other fees or expenses of any nature related to international transfers.

2.11.2. Where possible, the Customer will be notified through the application of any international transfer fees prior to completing the transfer. The Customer

التابعة لأطراف ثالثة.

20.4. يُقر المستخدم بأن هذا القيد يُعد شرطاً جوهرياً لتقديم خدمات المحفظة من قبل الشركة.

21. التعويض:

21.1. يلتزم المستخدم بتعويض الشركة والشركات التابعة لها، ومديريها، ومسؤوليها، وموظفيها، ومقدمي الخدمات التابعين لها، وحمايتهم من أي مطالبات أو أضرار أو خسائر أو التزامات أو نفقات (بما في ذلك أتعاب المحاماة) تنشأ عن أو تتعلق بأي مما يلي: (أ). إساءة استخدام خدمات المحفظة. (ب). خرق أحكام هذه الاتفاقية. (ج). مخالفة الأنظمة أو انتهاك حقوق الغير.

21.2. يغطي هذا التعويض الأضرار المباشرة الناتجة عن أفعال أو إغفالات المستخدم، وتلتزم الشركة بإشعار المستخدم بأي مطالبة في أقرب وقت ممكن، ويجوز لها السماح للمستخدم بالمشاركة في الدفاع، مع احتفاظ الشركة بحقها في التحكم في سير الإجراءات القانونية.

21.3. يظل هذا البند سارياً حتى بعد إنهاء الاتفاقية.

22. الحوالات الدولية:

22.1. تُنفذ الحوالات الدولية فقط من خلال القنوات المعتمدة من قبل البنك المركزي، وبما يتوافق مع الأنظمة السعودية والتنظيمات الدولية ذات الصلة.

22.2. قبل تأكيد أي عملية تحويل، تلتزم الشركة بالإفصاح عن سعر الصرف المطبق، ورسوم التحويل ذات الصلة.

22.3. قد تتأخر التحويلات أو يُرفض تنفيذها في حال وجود أطراف أو جهات خاضعة للعقوبات، أو مناطق خاضعة للقيود، أو معلومات غير مكتملة عن المستفيد. ويُقر المستخدم بأنه غير خاضع لأي عقوبات دولية، أو مدرج ضمن قوائم الأطراف المحظورة من قبل أي جهة مختصة، ويلتزم بإشعار الشركة فوراً في حال تغير وضعه بهذا الشأن.

22.4. لا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن التأخيرات أو الإخفاقات الناتجة عن البنوك المراسلة، أو الوسطاء، أو القيود التنظيمية الخارجة عن إرادتها.

22.5. في حال عدم تسليم الأموال إلى المستفيد المقصود خلال خمسة وأربعين (٤٥) يوماً، يحق للمستخدم طلب استرداد المبلغ، وذلك مع مراعاة الرسوم والاستقطاعات المطبقة.

22.6. لا تُرد الحوالات المُرسلة إلى مستفيد خاطئ نتيجة خطأ من المستخدم (مثل إدخال بيانات مستفيد غير صحيحة). ومع ذلك، قد تبذل الشركة جهداً مساعداً في تتبع الأموال دون التزام بضمان الاسترداد.

22.7. في حال تم رفض الحوالة أثناء معالجتها، يُعاد المبلغ إلى العميل. ويكون المبلغ المسترد مساوياً لقيمة الأصل المرسل بعد خصم أي مبالغ واجبة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، رسوم المعالجة، وتكاليف الشبكة، أو أي مصاريف أخرى تم تكبدها بسبب العملية.

22.8. يظل المستخدمون مسؤولين عن الامتثال للأنظمة وضوابط صرف العملات الأجنبية، والأنظمة الجمركية، ومتطلبات الإفصاح والإبلاغ في كل من بلد الإرسال وبلد الاستلام.

22.9. يُقر المستخدم ويؤكد أنه على علم تام بهوية أي مستفيد يتم التحويل إليه، وأن لديه علاقة مباشرة ومشروعة مع ذلك المستفيد. كما يُقر المستخدم بأن الحوالات لا تتم نيابةً عن أطراف ثالثة، وأنه يدرك أن أنظمة المملكة العربية السعودية تحظر إجراء الحوالات دون غرض مشروع أو إلى مستفيد ليست للمستخدم علاقة نظامية به.

acknowledges that such fees cannot always be calculated in advance as they are imposed by international third parties our company has no authority over them, nor the ability to calculate them in advance. Upon requesting to proceed with the transaction order, the Customer will be immediately notified of the applicable fees related to the transaction before execution.

22.12. With respect to international transfers made from the User's wallet account, where applicable, the Customer shall bear any additional fees imposed if the beneficiary's account is not in the local currency, or if the Customer chooses to complete the transaction in a currency other than the local currency at their own discretion, or pursuant to the regulations in the beneficiary's country that require the remitted amount to be received in a non-local currency.

23. Payment Card Provisions:

23.1. When a customer opens a Wallet with the Company, the Company shall issue a Virtual Payment Card linked to the Wallet. The Customer can use the wallet application to create a Passcode (PIN).

23.2. Upon request and subject to applicable fees, the Company may issue a Physical payment card linked to the Wallet. The card remains the property of the Company.

23.3. The card is valid for 3 years from the date of issuance. The company has the right to automatically renew the term of the card.

23.4. The Customer has the right to cancel their card without fees, any fees charged for the issuance of a Card shall remain non-refundable. The expiry of the card does not affect the validity of any pending transaction before the expiry.

23.5. The User shall safeguard the card and associate PIN/security features and immediately notify the Company in case of loss, theft, or unauthorized use.

23.6. The Company has the right to terminate the card before the expiry of its original or renewed validity period in the event that the owner has not fully completed with all the Terms and Conditions or by reason of the card misuse or any other reasons.

23.6.1. Upon termination Card or Wallet Services for any reason, all outstanding amounts, transactions, fees, and taxes shall become immediately due and payable. This includes, without limitation, any charges related to card issuance, renewal, re-issuance, replacement, or usage, together with any applicable taxes or service costs.

23.7. The Company may impose transaction and withdrawal limits; international use is subject to foreign exchange rules, sanctions, and card network regulations.

23.7.1. Any foreign currency transactions rather than Saudi Riyal will be converted to Saudi Riyal. The due amount will be billed to customer in Saudi Riyal, after adding the Optional Issuer Fees (OIF) The difference between the exchange rate used is borne by the

22.10. قد يُحظر على الوسيطاء في الحوالات تنفيذ عمليات الحوالات الدولية بموجب الأنظمة المعمول بها، بما في ذلك الأنظمة التي تطبيقها وزارة الخزانة الأمريكية من خلال مكتب مراقبة الأصول الأجنبية أو الاتحاد الأوروبي.

22.11. يجوز للمستفيد سحب الأموال من رصيده المتاح عبر حوالات دولية، ويُقر ويوافق بموجبه على أن هذه الخدمات مُدارة ومدعومة من قبل وسطاء تحويلات، وأن هذه الحوالات الدولية تخضع للأحكام والشروط الخاصة الموضحة أدناه:

22.11.1 ما لم تنص الأنظمة أو اللوائح المعمول بها في بلد المستفيد المحدد على خلاف ذلك، يكون العميل وحده مسؤولاً عن جميع الرسوم والمصاريف والضرائب المحلية، ورسوم الصرف، وأي رسوم أو مصاريف أخرى أياً كان نوعها فيما يخص الحوالات الدولية.

22.11.2 حيثما أمكن، سيتم إشعار العميل من خلال التطبيق بأي رسوم متعلقة بالحوالات الدولية قبل تنفيذ العملية. ويُقر العميل بأنه قد لا يمكن دائماً احتساب تلك الرسوم مقدماً، كونها تُفرض من جهات دولية لا تملك الشركة أي سلطة عليها ولا القدرة على تحديدها أو احتسابها مسبقاً. وعند طلب العميل إنجاز المعاملة، سيتم إشعار العميل على الفور بالرسوم المطبقة المتعلقة بالمعاملة قبل التنفيذ.

22.12. فيما يخص التحويلات الدولية التي تُجرى من حساب المحفظة الخاص بالمستخدم، يتحمل العميل، عند الاقتضاء، أي رسوم إضافية تُفرض إذا لم يكن حساب المستفيد بعملة البلد المحلية، أو إذا اختار العميل تنفيذ العملية بعملة غير العملة المحلية حسب رغبته، أو بناء على تعليمات الأنظمة في بلد المستفيد التي تقتضي وصول المبلغ بغير العملة المحلية.

23. أحكام بطاقة الدفع:

23.1. عند قيام العميل بفتح محفظة لدى الشركة، تقوم الشركة بإصدار بطاقة دفع افتراضية مرتبطة بالمحفظة. ويجوز للعميل استخدام التطبيق لإنشاء رمز سري.

23.2. بناءً على طلب العميل، ووفقاً للرسوم المطبقة، يجوز للشركة إصدار بطاقة دفع فعلية مرتبطة بالمحفظة. وتبقى البطاقة في جميع الأحوال مملوكة للشركة.

23.3. تكون صلاحية البطاقة لمدة ثلاث (3) سنوات من تاريخ إصدارها. وتحفظ الشركة بالحق في تجديد صلاحية البطاقة تلقائياً.

23.4. يحق للعميل إلغاء البطاقة دون رسوم. ومع ذلك، فإن أي رسوم تم تحصيلها مقابل إصدار البطاقة تُعد غير قابلة للاسترداد. ولا يؤثر انتهاء صلاحية البطاقة على صحة أي معاملة معلقة تم تنفيذها قبل تاريخ الانتهاء.

23.5. يجب على المستخدم الحفاظ على البطاقة ورقم التعريف الشخصي (PIN) والمزايا الأمنية المرتبطة بها، وأن يُشعر الشركة فوراً في حال فقدانها أو سرقتها أو استخدامها دون إذن.

23.6. تحتفظ الشركة بالحق في إلغاء البطاقة قبل انتهاء مدتها الأصلية أو المجددة، في حال عدم التزام حامل البطاقة بجميع الشروط والأحكام، أو نتيجة إساءة استخدام البطاقة، أو لأي أسباب أخرى تراها الشركة مبررة.

23.6.1. عند إنهاء البطاقة أو خدمات المحفظة لأي سبب كان، تصبح جميع المبالغ والرسوم والضرائب والعمليات غير المسددة مستحقة الدفع فوراً، بما في ذلك دون حصر، الرسوم المتعلقة بإصدار البطاقة أو تجديدها أو إعادة إصدارها أو استبدالها أو استخدامها، مضافاً إليها أي ضرائب أو تكاليف خدمات معمول بها.

customer.

23.8. Upon Wallet closure or card expiry, the User must return or securely dispose of the card by Company instructions.

23.9. The Company may, at its discretion or upon the User's request, issue a replacement or renewed Card linked to the User's Wallet in circumstances including but not limited to:

- (a) loss, theft, or physical damage to the existing card;
- (b) suspension or restriction of the card due to suspected fraudulent or unusual activity;
- (c) unauthorized access to a virtual card not attributable to the User's negligence;
- (d) expiry of the existing card's validity period;
- (e) technical or operational upgrades to the card or related systems; or
- (f) where required by applicable law, regulation, or direction from the Saudi Central Bank.

23.9.1. The User must immediately inform the Company if a card is lost, stolen, compromised, or misused. The User shall remain liable for transactions completed prior to the time the Company receives and confirms such notification.

23.9.2. A replacement or renewed card will be activated and become effective upon the User's first use or activation through the Application. Continued use of the Wallet Services after issuance of the new card shall constitute acceptance of such replacement or renewal.

23.9.3. Applicable fees for card replacement shall be charged in accordance with the prevailing Fee Schedule. Replacement fees are non-refundable once the new card has been issued.

23.10. Card holder responsibilities, the User is responsible for all obligations arising from the issuance and use of the Card, including all fees, taxes, and transactions charged to the Wallet, whether authorized by the User or resulting from the User's negligence, misuse, or breach of these Terms and Conditions.

23.11. The User authorizes the Company to obtain or disclose information related to their credit or payment history to (SIMAH) or other entities approved by SAMA, in accordance with applicable laws and regulations.

23.12. Transactions completed without a physical signature or receipt shall remain binding if executed through approved electronic authentication or payment channels.

24. Disputed Transactions:

24.1. The User must notify the Company through the company's official channels immediately upon discovery of any unauthorized, fraudulent, or erroneous transaction, and in all cases no later than three (3) business days from date of discovery.

24.2. The User shall provide supporting documentation to facilitate investigation. The Company will investigate in good faith and issue an initial response within ten (10) Business Days.

24.3. If the User is found not liable, the Company shall promptly credit the disputed amount. If liability rests with

23.7. يحق للشركة فرض حدود على المعاملات والسحب، ويخضع الاستخدام الدولي لقواعد صرف العملات الأجنبية، والأنظمة المتعلقة بالعقوبات، وأنظمة شبكات البطاقات.

23.7.1. يتم تحويل أي معاملة تتم بعملة أجنبية غير الريال السعودي إلى الريال السعودي، ويتم إصدار الفاتورة المستحقة على العميل بالريال السعودي بعد إضافة "رسوم المصدر الاختيارية" ويحمل العميل أي فرق ناتج عن سعر الصرف المستخدم.

23.8. عند إغلاق المحفظة أو انتهاء صلاحية البطاقة، يتوجب على المستخدم إعادة البطاقة أو التخلص منها بطريقة آمنة وفقاً لتعليمات الشركة.

23.9. يحق للشركة، وفقاً لتقديرها الخاص أو بناءً على طلب المستخدم، إصدار بطاقة بديلة أو مجددة مرتبطة بمحفظة المستخدم في أي من الحالات التالية، دون أن تقتصر عليها:

- (أ) فقدان البطاقة الحالية أو سرقتها أو تلفها المادي.
- (ب) تعليق البطاقة أو فرض قيود عليها بسبب الاشتباه في نشاط احتيالي أو غير معتاد.
- (ج) الوصول غير المصرح به إلى البطاقة الافتراضية، دون أن يكون ذلك ناتجاً عن إهمال المستخدم.
- (د) انتهاء فترة صلاحية البطاقة الحالية.
- (هـ) التحديثات الفنية أو التشغيلية للبطاقة أو الأنظمة ذات الصلة.
- (و) في حال تطلب ذلك أي نظام أو لائحة معمول بها أو بموجب توجيهات من البنك المركزي.

23.9.1. يجب على المستخدم إبلاغ الشركة فوراً في حال فقدان البطاقة أو سرقتها أو تعرضها للاختراق أو سوء الاستخدام. ويظل المستخدم مسؤولاً عن أي عمليات تمت قبل أن تتلقى الشركة هذا الإشعار وتؤكد استلامه.

23.9.2. يتم تفعيل البطاقة البديلة أو المجددة وتصبح سارية المفعول عند أول استخدام من قبل المستخدم أو عند تفعيلها من خلال التطبيق. ويُعد استمرار استخدام خدمات المحفظة بعد إصدار البطاقة الجديدة قبولاً ضمنياً بعملية الاستبدال أو التجديد.

23.9.3. يتم فرض الرسوم المطبقة على استبدال البطاقة وفقاً لجدول الرسوم المعتمد في حينه. وتُعد رسوم الاستبدال غير قابلة للاسترداد بعد إصدار البطاقة الجديدة.

23.10. مسؤوليات حامل البطاقة: يكون المستخدم مسؤولاً عن جميع الالتزامات الناشئة عن إصدار البطاقة أو استخدامها، بما في ذلك جميع الرسوم والضرائب والمعاملات التي يتم خصمها من المحفظة، سواء تم تفويضها من قبل المستخدم أو كانت ناتجة عن إهماله أو سوء استخدامه أو مخالفته لأحكام وشروط هذه الاتفاقية.

23.11. يُفوض المستخدم الشركة بالحصول على أو الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بسجله الائتماني أو تاريخ مدفوعاته إلى شركة المعلومات الائتمانية (سمة) أو إلى أي جهات أخرى معتمدة من قبل البنك المركزي.

23.12. تظل المعاملات المنقّدة دون توقيع خطي أو إيصال ورقي ملزمة، متى ما تم تنفيذها من خلال وسائل المصادقة الإلكترونية أو قنوات الدفع المعتمدة.

24. المعاملات المتنازع عليها:

24.1. يجب على المستخدم إشعار الشركة عبر القنوات الرسمية فور اكتشاف أي معاملة غير مصرح بها أو احتيالية أو خاطئة، وفي

the User, the Company shall provide reasons and supporting evidence.

24.4. Where third parties (e.g., card schemes, correspondent banks) are involved, resolution timelines may be extended.

25. Use of Third-Party Platforms:

25.1. The Wallet may integrate with third-party applications or platforms to deliver additional services.

25.2. The Company disclaims responsibility for failures, breaches, or losses arising from third-party systems, which are governed by their own terms and privacy policies.

25.3. The Company may revoke or restrict integration that poses security, legal, or reputational risks with third parties at any time.

26. Communications and Notifications:

26.1. Electronic communications (including email, SMS, push, and in-app messages) constitute valid written notice for the purposes of this Agreement.

26.2. Notices are deemed received when transmitted to the most recent contact details provided by the User. The User shall keep contact details accurate and current.

26.3. The Company may record and retain communications for compliance and quality purposes in accordance with applicable law.

27. Amendments:

27.1. The Company may amend this Agreement with at least thirty (30) calendar days' prior notice unless immediate implementation is required by law, regulator, or court order.

27.2. Continued use of the Wallet Services after notice constitutes acceptance of amendments. If the User objects, the User may terminate the Agreement in accordance with Clause(28).

28. Term and Termination:

28.1. This Agreement remains in force until terminated by either Party in accordance with this Clause. The User may terminate at any time by written notice and ceasing use of the Wallet Services.

28.2. The Company may terminate, suspend, or restrict access immediately without prior notice if: (a) the User breaches this Agreement; (b) fraudulent, unlawful, or suspicious activity is detected; (c) continued use would violate law or regulation; or (d) required by regulatory directive or court order.

28.3. Termination does not prejudice rights accrued prior to termination. Outstanding obligations, including fees and dispute settlement, survive termination.

28.4. Upon termination, the Company shall return any remaining Available Balance to the User after lawful deductions. Clauses relating to confidentiality, data protection, limitation of liability, indemnification, governing law, and jurisdiction survive termination.

28.5. The User acknowledges that Wallets may be classified in accordance with SAMA guidelines as:

- Dormant Wallet: no user-initiated transaction for twelve (12) months;
- Unclaimed Wallet: no user-initiated transaction for twenty-four (24) months; and
- Abandoned Wallet: no user-initiated transaction

جميع الأحوال خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة (٣) أيام عمل من تاريخ اكتشافها.

24.2. يتوجب على المستخدم تقديم المستندات المؤيدة التي تمكن الشركة من إجراء التحقيق اللازم. وتلتزم الشركة بالتحقيق بحسن نية، وإصدار رد أولي خلال عشرة (١٥) أيام عمل.

24.3. إذا تبين عدم مسؤولية المستخدم، تلتزم الشركة بإعادة قيد المبلغ محل النزاع في محفظته دون تأخير. أما إذا ثبتت مسؤولية المستخدم، فعلى الشركة توضيح أسباب ذلك وتقديم ما يدعم موقفها من أدلة أو مستندات.

24.4. في حال اشتراك أطراف ثالثة في العملية (مثل شبكات البطاقات أو البنوك المراسلة)، فقد تمتد المدة اللازمة للبت في النزاع.

25. استخدام منصات الجهات الخارجية:

25.1. قد تتكامل المحفظة مع تطبيقات أو منصات تابعة لجهات خارجية لتقديم خدمات إضافية.

25.2. تُخلي الشركة مسؤوليتها عن أي أعطال أو خروقات أمنية أو خسائر تنشأ عن أنظمة تلك الجهات الخارجية، والتي تخضع لشروط الاستخدام وسياسات الخصوصية الخاصة بها.

25.3. يحق للشركة إلغاء أو تقييد التكامل مع أي جهة خارجية في أي وقت، إذا رأت أن ذلك يشكل مخاطر أمنية أو قانونية أو سمعة تجارية على الشركة.

26. الاتصالات والإشعارات:

26.1. تُعد الاتصالات الإلكترونية بما في ذلك البريد الإلكتروني والرسائل النصية، والإشعارات الفورية، والرسائل داخل التطبيق، إشعارات مكتوبة صحيحة لأغراض هذه الاتفاقية.

26.2. يُعد الإشعار مُستلماً عند إرساله إلى آخر بيانات اتصال قام المستخدم بتزويد الشركة بها. ويتحمل المستخدم مسؤولية تحديث بيانات الاتصال الخاصة به والتأكد من دقتها.

26.3. يحق للشركة تسجيل وحفظ الاتصالات مع المستخدم لأغراض الامتثال ومراقبة الجودة، وذلك وفقاً للأنظمة المعمول بها.

27. التعديلات:

27.1. يحق للشركة تعديل هذه الاتفاقية بشرط إشعار المستخدم بذلك قبل مدة لا تقل عن ثلاثين (٣٠) يوماً تقويمياً، ما لم يتطلب القانون أو الجهة التنظيمية أو أمر قضائي تنفيذ التعديل فوراً دون إشعار مسبق.

27.2. يُعد استمرار المستخدم في استخدام خدمات المحفظة بعد الإشعار بالتعديل قبولاً صريحاً بهذه التعديلات. وفي حال اعتراض المستخدم، يحق له إنهاء الاتفاقية وفقاً لأحكام البند (٢٨).

28. المدة والإنهاء:

28.1. تظل هذه الاتفاقية سارية المفعول ما لم يتم إنهاؤها من قبل أي من الطرفين وفقاً لأحكام هذا البند. ويجوز للمستخدم إنهاء الاتفاقية في أي وقت من خلال إشعار كتابي والتوقف عن استخدام خدمات المحفظة.

28.2. يحق للشركة إنهاء الاتفاقية أو تعليقها أو تقييد الوصول إلى خدمات المحفظة فوراً ودون إشعار مسبق في أي من الحالات التالية: (أ) إخلال المستخدم بأي من أحكام هذه الاتفاقية. (ب) اكتشاف نشاط احتيالي أو غير قانوني أو مشبوه. (ج) إذا كان الاستمرار في تقديم الخدمة يُعد مخالفة للأنظمة واللوائح. (د) إذا طلب ذلك بموجب توجيه تنظيمي أو أمر قضائي.

28.3. لا يخل إنهاء الحقوق المستحقة قبل الإنهاء وتظل الالتزامات المعلقة، بما في ذلك الرسوم وتسوية المنازعات، سارية المفعول بعد الإنهاء.

for sixty (60) months.

The Company may take the actions prescribed by applicable SAMA regulations regarding such accounts, including reporting and handling of outstanding balances.

29. Assignment, Waiver, Severability, Entire Agreement:

29.1. The Company's failure or delay in exercising any right under this Agreement does not constitute a waiver of that right. Any waiver must be made expressly in writing and applies only to the specific instance for which it was granted.

29.2. If any provision is held invalid, illegal, or unenforceable, the remaining provisions shall continue in full force and effect. Where possible, an invalid provision shall be replaced with a valid one that best reflects the Parties' original intent.

29.3. This Agreement (including policies and program-specific terms referenced herein) constitutes the entire agreement between the Parties concerning the Wallet Services and supersedes all prior understandings, communications, or agreements, whether oral or written. Nothing in this Clause limits liability for fraud or fraudulent misrepresentation.

29.4. Nothing in this Agreement creates a partnership, joint venture, employment, or agency relationship between the Parties, each Party acts as an independent contractor.

30. Governing Law and Jurisdiction:

30.1. This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws and regulations of the Kingdom of Saudi Arabia and the instructions issued by the Saudi Central Bank, in a manner consistent with the provisions of Islamic Shariah.

30.2. Any dispute arising out of or in connection with this Agreement shall be referred to the Banking Disputes Committee of the Saudi Central Bank (SAMA), without prejudice to mandatory jurisdictional rules.

30.3. In the event of any inconsistency between the Arabic and English versions of this Agreement, the Arabic version shall prevail.

31. Acceptance:

31.1. By accepting or continuing to use the Wallet Services, the User acknowledges that they have read, understood, and accepted this Agreement in full, and agree that it governs their relationship with Enjaz Payment Services Company ("the Company"). The User further acknowledges that all information and documents provided to the Company are true, accurate, and complete, and form the basis of this Agreement. Click-wrap acceptance constitutes a legally binding signature under applicable Saudi law and e-transactions regulations.

31.2. If the User does not agree to any provision herein, the User must refrain from using Wallet Services and may request account closure in accordance with Clause 28.

28.4. عند الإنهاء، يجب على الشركة إعادة أي رصيد متاح متبقي إلى المستخدم بعد الخصومات القانونية، وتظل البنود المتعلقة بالسرية وحماية البيانات وتحديد المسؤولية والتعويض والنظام الواجب التطبيق والاختصاص القضائي سارية المفعول بعد الإنهاء.

28.5. يُقر المستخدم بأن المحافظ قد تُصنّف وفقاً لإرشادات البنك المركزي السعودي (ساما) على النحو التالي:

- المحفظة الراكدة: لم يُجري المستخدم أي عملية من طرفه لمدة اثني عشر (12) شهراً.

- المحفظة غير المطالب بها: لم يُجري المستخدم أي عملية من طرفه لمدة أربع وعشرين (24) شهراً.

- المحفظة المتروكة: لم يُجري المستخدم أي عملية من طرفه لمدة ستين (60) شهراً.

يجوز للشركة اتخاذ الإجراءات التي تنص عليها الأنظمة واللوائح المعمول بها والصادرة عن ساما فيما يخص هذه المحافظ، بما في ذلك الإبلاغ والتعامل مع الأرصدة القائمة.

29. التعيين، التنازل، قابلية الفصل، والاتفاقية بأكملها:

29.1. لا يُعد تأخر الشركة أو عدم ممارستها لأي حق من الحقوق بموجب هذه الاتفاقية تنازلاً عن ذلك الحق. ويجب أن يكون أي تنازل صريحاً ومحرراً كتابياً، ويقتصر أثره على الحالة المحددة التي صدر بشأنها فقط.

29.2. إذا تقرر أن أي حكم من أحكام هذه الاتفاقية باطل أو غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ، فإن الأحكام الأخرى تظل سارية وناظرة بأكمل أثرها. وحيثما أمكن، يُستبدل الحكم الباطل بحكم صحيح يُجسّد بأفضل وجه نية الطرفين الأصلية.

29.3. تُعد هذه الاتفاقية (بما في ذلك السياسات والشروط الخاصة بالبرامج المشار إليها فيها) الاتفاق الكامل والنهائي بين الطرفين فيما يتعلق بخدمات المحفظة، وتلغي وتحل محل أي تفاهمات أو مراسلات أو اتفاقيات سابقة، سواء كانت شفوية أو مكتوبة. ولا يحد ما ورد في هذا البند من مسؤولية أي طرف عن الاحتيال أو التحريف الاحتيالي.

29.4. لا يُنشئ أي نص في هذه الاتفاقية علاقة شراكة أو مشروع مشترك أو علاقة عمل أو وكالة بين الطرفين، ويُعد كل طرف متعاقداً مستقلاً عن الآخر.

30. القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي:

30.1. تخضع هذه الاتفاقية وتُفسر وفقاً لأنظمة ولوائح المملكة العربية السعودية، والتوجيهات الصادرة عن البنك المركزي، وبما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية.

30.2. تُحال أي نزاعات تنشأ عن هذه الاتفاقية أو تتعلق بها إلى لجنة الفصل في المنازعات المصرفية التابعة للبنك المركزي، وذلك دون الإخلال بقواعد الاختصاص القضائي الإلزامي.

30.3. في حال وجود أي تعارض بين النص العربي والنص الإنجليزي لهذه الاتفاقية، تسود النسخة العربية.

31. القبول:

31.1. بقبول أو استمرار استخدام خدمات المحفظة، يُقرّ المستخدم بأنه قد قرأ هذه الاتفاقية وفهمها ووافق عليها بالكامل، ويوافق كذلك على أنها تحكم علاقته مع شركة إنجاز لخدمات المدفوعات ("الشركة"). كما يُقرّ المستخدم بأن جميع المعلومات والمستندات التي قدّمها إلى الشركة صحيحة ودقيقة وكاملة، وتشكل أساس هذه الاتفاقية. ويُعدّ القبول بالنقر على (Click-wrap) توقيعاً مُلزماً قانوناً وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك نظام التعاملات الإلكترونية.

31.2. إذا لم يوافق المستخدم على أي من أحكام هذه الاتفاقية، فيجب عليه الامتناع عن استخدام خدمات المحفظة، ويجوز له طلب إغلاق المحفظة وفقاً لأحكام البند (٢٨).

تواصل مع إنجاز:

وحدة شكاوى العملاء - خدمات إنجاز:

(EnjazCustomerCare@enjaz.com)

رقم التواصل: (8005000300)

الموقع الرسمي: (enjaz.com)

Contact Enjaz:

Customer Complaint Unit Enjaz Services:

EnjazCustomerCare@enjaz.com.

Number: 8005000300.

Website: enjaz.com.

