यह दस्तावेज सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000, इसमें समय-समय पर किए गए संशोधनों तथा नियमों, जो लागू हों तथा इलैक्ट्रानिक रिकार्ड से सम्बन्धित विभिन्न अधिनियमों के प्रावधानों जैसे कि सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के द्वारा संशोधित किए गए हों, के अनुसार एक इलैक्ट्रानिक रिकार्ड है। इस इलैक्ट्रानिक रिकार्ड को एक कम्पयूटर के द्वारा तैयार किया गया है तथा इसे किसी भौतिक या डिजीटल हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है।

पॉल-पे वॉलेट में आपका स्वागत है। हमारी वेवसाईट https://paulpay.in या मोबाईल एप अर्थात Paul Pay (इसके उपरांत जिन्हें सामूहिक रूप से हमारा प्लेटफार्म कहा जाएग), निम्नलिखित नियमों व शर्तों के द्वारा शासित है, जिन्हें संदर्भ के लिए यहां सम्मिलित किया गया है। यह शर्ते हमारे प्लेटफार्म के इस्तेमाल को स्वीकार करने पर लागू होंगी तथा यह शर्तें इस प्लेटफार्म के उपयोगकर्ताओं (आप, आपका, या उपयोगकर्ता, जैसा कि मामला हो) तथा पॉल मर्चेण्ट्स फाइनेंस प्राईवेट लिमिटेड, कम्पनी अधिनियम 1956 के अंतर्गत निगमित व पंजीकृत एक कम्पनी, जिसका पंजीकृत कार्यालय , भूतल, एस.सी.ओ. 829-830, सैक्टर 22-ए, चंडीगढ़ 160022 में स्थित है (कम्पनी, हमें, हमारा जैसी की आवश्यकता हो)।

पंजीकृत होने या सेवाओं (नीचे परिभाषित) तक पहुँचने या इनका उपयोग करने से पहले कृप्या इन नियमों व शर्तों को ध्यानपूर्वक पढ़े। यदि आप इन नियमों व शर्तों के साथ सहमत नहीं है या आप इन नियमों व शर्तों के साथ बंधना नहीं चाहते हैं, तो आप इस सेवा का इस्तेमाल न करें तथा/या तुरंत इस सेवा को बंद कर दें।

1. कम्पनी इन नियमों व शर्तों को किसी भी समय अपनी वेबसाइट https://paulpay.in/ (पॉल-पे साईट) पर नवीनतम प्रति डालकर संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखती है। नवीनतम नियम व शर्तें डाले जाने के बाद तुरंत प्रभावी होंगी। इन नियमों को पढ़ना व समझना आपकी जिम्मेवारी है। इन बदलावों को डालने के बाद भी यदि आप पॉल-पे का इस्तेमाल करते रहेंगे तो इसका अर्थ होगा कि आप इन प्रावधानों (अतिरिक्त व हटाए गए या परिवर्तित नियमों इत्यादि) के साथ सहमत हैं तथा इन्हे स्वीकार करते हैं। जब तक आप इन नियमों का पालन करते रहेंगे, हम आपको एक व्यक्तिगत, गैर-अन्नय, गैर हंस्तातरणीय, सीमित विशेषाधिकार देंगे, कि आप इसमें प्रवेश करें तथा पॉल-पे वॉलेट के साथ दी जाने वाली सेवाओं का इस्तेमाल करें।

2. आप समय-समय पर संशोधित पॉल पे पॉलिसियों (जिनमें शामिल है पॉल-पे वेबसाइट www.paulpay.in पर उपलब्ध निजता पॉलिसी) को स्वीकार करते हैं तथा इसके बंधन से बंधने में सहमत हैं।

3. पॉल-पे वॉलेट

3.1 पॉल-पे वॉलेट एक अर्ध-बंद प्रीपेड साधन है जिसे डिजीटल वॉलेट भी कहा जाता है जिसे पॉल मर्चेण्ट्स फाइनेंस प्राईवेट लिमिटेड के द्वारा, रिजर्व बैंक ऑफ इण्डिया के द्वारा जारी अधिकृत प्रमाणन के अनुसार जारी किया गया है।

3.2 पॉल पे वॉलेट हमारे प्लेटफार्म अर्थात पॉल पे एप तथा वेवसाइट https://paulpay.in/ या किसी तीसरे पक्ष के मर्चेण्ट एप, वेबसाइट, भौतिक स्टोर या पॉल-पे नेटवर्क के अंदर किसी निजी माध्यम से पूरे ऑनलाइन लेन-देन, भुगतान व सेवाओं को सुगम बनाता है।

3.3 वॉलेट में क्रेडिट/डेविट कार्ड, नेट बैंकिंग या सहयोगी आउटलेट्स से कैश भरवाकर, आप मर्चेण्ट भुगतान, रिचार्ज/बिलों का भुगतान तथा एप के अंदर उपलब्ध श्रेणीयों में खरीद कर सकते हैं। इसको सुगम बनाने के लिए हमनें कई बैंको के साथ सांझेदारी की है जो मानक नियमनों व सुरक्षा मानकों का पालन करते हैं।

4. योग्यता

4.1 पॉल-पे वॉलेट इस्तेमाल करने के लिए आपकी आयु 18 वर्ष होनी चाहिए।

4.2 18 वर्ष से कम की आयु वाले बच्चे पॉल पे वॉलेट का इस्तेमाल किसी व्यस्क के मार्गदर्शन पर कर सकते हैं।

4.3 यदि आपके द्वारा दी गई जानकारी झूठी, नकली, गलत, वर्तमान से परे या अधूरी पाई जाती है तो हम आपके किसी भी अकाउंट या आपके द्वारा पॉल पे वॉलेट के इस्तेमाल को समाप्त कर सकते हैं, आपको बताकर या बिना बताए।

4.4 वर्तमान में हमारी सेवाएं भारतीय मोबाईल नम्बर, एक स्मार्टफोन के साथ उपलब्ध हैं।

5. पंजीकरण

5.1 हमारी सेवाओं का पूरी तरह से इस्तेमाल करने के लिए आपको पॉल-पे एप, पोर्टल या हमारी शाखाओं व एजेंटों के माध्यम से अपनी लोकेशन के साथ-साथ अपनी सही पूरी जानकारी/केवाईसी विवरण/ दस्तावेजों के साथ पंजीकरण करना होगा। आपके लिए यह भी आवश्यक है कि आप अपने अकाउंट तथा संपर्क जानकारी को हर समय पूरा व नवीनतम रखें। यदि कोई भी अकाउंट गलत तथा/या पुरानी जानकारी के साथ पाया जाता है तो उसे निलम्बित कर दिया जाएगा। नवीनतम जानकारी / केवाईसी विवरण/ दस्तावेजों का संकलन, सत्यापन, नवीनीकरण व रख-रखाव एक निरंतर प्रक्रिया है। स्वयं पर लागू कानून के अनुसार सभी केवाईसी आवश्यकताओं के सम्बन्ध में अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए कम्पनी अपना अधिकार सुरक्षित रखती है।

5.2 पॉल-पे एप डाउनलोड करने पर, आपको अवश्य ही पॉल-पे को आपके स्मार्टफोन से पॉल-पे के वर्चुअल मोबाईल नम्बर पर एस एम एस भेजने की अनुमति देनी होगी, जो पॉल पे को आपके मोबाईल नम्बर के सत्यापन की अनुमति देगा तथा आपके उपकरण को आपके पॉल-पे अकाउंट के साथ पंजीकृत करेगा। यह एक अत्यावश्यक व जरूरी सुरक्षा कदम है, तथा आप यह स्वीकार करते हैं कि इस कदम को पूरा किए बिना, कम्पनी के पास आपको अपने पॉल पे एप का इस्तेमाल करने की अनुमति न देने का पूरा अधिकार है।

6. इलैक्ट्रानिक भुगतान सौदों के लिए ग्राहकों को एस एम एस एलर्ट/ई-मेल अलर्ट पर पंजीकरण करवाना आवश्यक है।

7. सही मोबाईल नम्बर प्रदान करना आपकी जिम्मेदारी है ताकि हम आपके साथ एस एम एस के माध्यम से संपर्क कर सकें। आप यह समझते तथा सहमत हैं कि यदि हम आपको एस एम एस भेजते हैं तथा आप इसे प्राप्त नहीं करते हैं क्योंकि फाईल पर आपका मोबाईल नम्बर गलत या पुराना है या इसे आपके सेवा प्रदाता ने ब्लाक किया हुआ है या आप अन्यथा किसी कारण से एस एम एस प्राप्त करने में असमर्थ हैं तो यह मान लिया जाएगा कि हमने आपको प्रभावी ढंग से संदेश दे दिया है। कृप्या ध्यान दें कि यदि आप स्पैम फिल्टर का इस्तेमाल करते हैं जो उन संदेश भेजने वालों के एस एम एस को ब्लाक या आगे भेजता है, जो आपकी कांटैक्ट सूची में नहीं हैं तो आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि पॉल पे एस एम एस, 'not-spam' के रूप में विश्वसनीय मार्क हों, ताकि आप उन संदेशों को देख पाएं जिन्हें हम भेजते हैं।

8. **ई-मेल पता** - आपकी यह जिम्मेवारी है कि आप हमें नवीनतम प्राथमिक ई-मेल पता दें ताकि हम आपके साथ इलैक्ट्रानिक माध्यम से संवाद कर सकें। आप यह समझते तथा सहमत है कि यदि हम आपको इलैक्ट्रानिक संदेश भेजते हैं, परन्तु आप इसे प्राप्त नहीं करते हैं क्योंकि आपका प्राथमिक ई-मेल पता फाईल पर गलत है, पुराना है, आपके सेवा प्रदाता के द्वारा बंद कर दिया गया है या आप अन्यथा किसी कारण से इसे प्राप्त करने में अक्षम हैं तो यह माना जाएगा कि हमने आपको प्रभावी रूप से संदेश दे दिया है। कृप्या ध्यान दें कि यदि आप स्पैम फिल्टर का इस्तेमाल करते हैं जो उस स्त्रोत से प्राप्त ई-मेल को ब्लाक या आगे भेजता है, जो आपके ई-मेल एड्रेस बुक में नहीं हैं तो आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि पॉल पे को अपनी ई-मेल एड्रेस बुक में शामिल करना होगा ताकि आप हमारे द्वारा भेजे गए संदेशों को देख सकें। आप अपने प्राथमिक ई-मेल एड्रेस को किसी भी समय, पॉल पे एप में लॉग-ईन करके बदल सकते हैं।

9. उपकरण सूचना

9.1 उपकरण (स्मार्टफोन) जिस पर आप पॉल -पे एप को डाउनलोड तथा इस्तेमाल करते हैं पंजीकरण के दौरान, वह आपका पंजीकृत उपकरण बन जाएगा तथा इसका विवरण हमारे द्वारा स्टोर कर लिया जाएगा। जिस क्षण आप अपने पॉल-पे अकाउंट में, किसी दूसरे उपकरण पर पॉल-पे एप का इस्तेमाल करते हुए लॉग-इन करते हैं, तो आपसे कही जाएगा कि आप नए उपकरण से पॉल-पे एप पर एक एस एम एस भेजें। इसके बाद, आपका नया उपकरण पंजीकृत उपकरण बन जाएगा।

10. आपके अकाउंट या आपके यूजर आई डी व पासवर्ड के किसी अनाधिकृत इस्तेमाल पर कृप्या हमारी ग्राहक सेवाओं ई-मेल पता care@paulfincap.com पर संपर्क करें या हमें 8001371333 पर कॉल करें।

11. निजता

11.1 अपनी निजता पॉलिसी के अनुसार हम आपके निजी डेटा को इक्कठा करते हैं, इसे अपने पास रखते हैं, इसका इस्तेमाल करते हैं तथा इसे हस्तांतरित करते हैं। आप यहां पर हमारी निजता पॉलिसी की सेवा शर्तों, जिन्हें हमारे द्वारा समय-समय पर बदला जा सकता है, से सहमती देते हो। आप समझते तथा सहमत हैं कि जहां तक कानून अनुमति देता है, सेवाओं के सम्बन्ध में आपके द्वारा प्रदान किए गए किसी भी डेटा को हमारे सहयोगियों व सहभागियों के साथ सांझा किया जा सकता है।

11.2 पॉल पे, हमारे पास ग्राहकों की सूचना के रिकार्ड के संरक्षण व गोपनीयता को सुनिश्चित करता है। इसके सम्बन्ध में निम्न लिंक https://paulpay.in/privacypolicy का संदर्भ लें।

12. उपभोक्ता के उत्तरदायित्व

12.1 लाभप्रद स्वामित्व - आपके पास अवश्य ही अकांउट का लाभार्थी स्वामित्व होना चाहिए तथा इसका इस्तेमाल केवल आपकी ओर से ही किया जाएगा।

12.2 यूजरनेम व पासवर्ड -

12.2.1 आपके पास अवश्य ही अकांउट का लाभार्थी स्वामित्व होना चाहिए तथा इसका इस्तेमाल केवल आपकी ओर से ही किया जाएगा।

12.2.2 इस सेवा का इस्तेमाल करने के लिए आपके पास एक अद्वितीय यूजरनेस व पासवर्ड है तथा आप अपने यूजरनेस व पासवर्ड को न तो किसी के साथ सांझा करेंगे और न ही किसी अन्य व्यक्ति को इसे देंगे या इसका इस्तेमाल करने की अनुमति देंगे। आप यह स्वीकार करते हैं कि दूसरे व्यक्तियों के साथ अपना यूजरनेस व पासवर्ड सांझा करके आप पॉल-पे को अपूर्णीय क्षति पहुँचा सकते हैं। पॉल पे के द्वारा भुगती गई ऐसी किसी क्षति या हानि के लिए आप भरपाई करोगे। आपके यूजरनेस या पासवर्ड के अनाधिकृत इस्तेमाल या सुरक्षा के किसी उल्लंघन पर आप पॉल पे को तुरंत सूचित करने की जिम्मेदारी लेते हैं। आप इस बात से सहमत हैं कि इस प्रावधान के अनुपालन में आपके असफल रहने पर होने वाली किसी हानि या क्षति के लिए पॉल पे उत्तरदायी नहीं होगा।

12.3 यह सुनिश्चित करने के लिए अतिरिक्त ध्यान दें कि पॉल पे का इस्तेमाल करते समय आपका कम्पयूटर उपकरण या अन्य उपकरण अनाधिकृत पहुँच से सुरक्षित है।

12.4 निम्नलिखित के लिए एकमात्र आप उत्तरदायी होंगे –

12.4.1 अपने पॉल पे यूजर नेम, पासवर्डव, ओ टी पी की गोपनीयता को बनाए रखना।

12.4.2 ऐसे किसी परिचय पत्र या/तथा सूचना की गोपनीयता को बनाए रखना, जिसके इस्तेमाल से कोई अन्य व्यक्ति आपका स्थान ले सकता है।

12.4.3 सभी सौदे व गतिविधियां जो आपके यूजरनेस व पासवर्ड के अंतगर्त पूरी हों।

12.4.4 आपके यूजरनेस व पासवर्ड के दुरूपयोग के सभी परिणाम।

12.4.5 उपरोक्त किसी भी परिचय पत्र को किसी के साथ सांझा करना उस व्यक्ति के साथ भी जो बैंक या पॉल पे इत्यादि से जुड़े होने का दावा करें।

12.5 आपको यह सलाह दी जाती है कि आप पॉल पे को किसी भी अनाधिकृत इलैक्ट्रानिक भुगतान सौदे के बारे में जल्दी से जल्दी सूचित करें। कृप्या ध्यान दें कि पॉल पे को सूचित करने में जितना अधिक समय लिया जाएगा, ग्राहक के नुकसान की उतनी अधिक संभावना होगी।

13 वैलेट उपयोग दायित्व

13.1 अपने अकाउंट से कोइ लेन-देन करने से पहले आपको अवश्य ही इसमें पर्याप्त राशि को सुनिश्चित करना चाहिए।

13.2 केवाईसी दस्तावेजों के अनुसार, अपने पते में किसी बदलाव (यदि हो) के बारे में आप हमें ऐसे पते के साक्ष्य दस्तावेज के साथ सूचित करेंगे।

13.3 आपकी पहचान की पुष्टि होने के बाद आपका पॉल पे वॉलेट, कुछ मर्चेण्ट्स के साथ एक विश्वसनीय माध्यम हो सकता है। ऐसे मामलों में उपकरण के गुम होने /चोरी/दुरूप्योग या जानकारी के कारण उसी उपकरण पर स्वतः प्रमाणीकरण के कारण होने वाले वॉलेट के दुरूपयोग की जिम्मेवारी केवल उपयोगकर्ता की होगी।

14 ग्राहक जानकारी की गोपनीयता

14.1 आप यहां पर पॉल-पे वॉलेट को आपके पंजीकरण डेटा को अपने पास संजोकर रखने तथा यदि कानून की अनुमति हो, ऐसी जानकारी को उजागर करने की अनुमति यह मानते हुए देने को सहमत हैं कि ऐसा करना (1) कानूनी प्रक्रिया या (2) इन शर्तों को लागू करने के लिए आवश्यक है।

15 संचालन मुद्दे

15.1 वेबसाइट को कुशलता तथा सुगमता से चलाए रखने के लिए हर प्रयास किया जाता है। फिर भी यदि संचालन से जुड़े मुद्दों के कारण, जो कि नियंत्रण से बाहर हैं, यदि वेबसाइट अस्थाई तौर पर उपलब्ध नहीं रहती है तो पॉल पे इसकी जिम्मेवारी नहीं लेता है तथा इसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

16. पॉल-पे वॉलेट की सामान्य शर्तेः-

16.1) पंजीकरण के समय या इसके बाद, केवाईसी दस्तावेज प्रस्तुत करने पर कम्पनी एक पूर्ण केवाईसी अकाउंट जारी करेगी।

16.2) कृप्या आप ध्यान दें कि वॉलेट से नकद राशि निकालने की अनुमति नहीं है। एक सक्रिय वॉलेट में पड़ी राशि को केवल वस्तुओं/सेवाओं को खरीदने के लिए इस्तेमाल करना होगा।

16.3) वॉलेट की सीमा भारतीय रिजर्ब बैंक दिशानिर्देशों के अनुसार है जो समय-समय पर लागू होंगी।

16.4) पॉल-पे वॉलेट को केवल भारत में इस्तेमाल किया जा सकता है तथा इसका इस्तेमाल अंतरराष्ट्रीय सौदों के लिए नहीं किया जा सकता है।

16.5) पॉल-पे वॉलेट को एक उपहार उपकरण के रूप में इस्तेमाल नहीं किया जा सकता है।

16.6) पॉल-पे वॉलेट फिर से भरे जाने की प्रकृति के है तथा इन्हें केवल इलैक्ट्रानिक फार्म में जारी किया जाता है।

16.7) पॉल-पे वॉलेट को भारतीय रुपये के साथ बैंक के खाते से निकालकर, क्रैडिट या डेबिट कार्ड या नकद के द्वारा पुनः भरा जा सकता है।

16.8) अंतरराष्ट्रीय सौदों के लिए वॉलेट के इस्तेमाल की अनुमति नहीं है।

16.9) वॉलेट जारी होने की तिथि से 24 महीनों की अवधि के अंदर न्यूनतम केवाईसी वॉलेट को पूर्ण केवाईसी अनुपालक अर्ध-बंद वॉलेट में बदल दिया जाएगा। इसके बाद ऐसे वॉलेट में और अधिक जमा की अनुमति नहीं होगी। परंतु वॉलेट धारक को वॉलेट में उपलब्ध शेष राशि का इस्तेमाल करने की अनुमति होगी।

16.10) पॉल-पे वॉलेट का इस्तेमाल केवल वस्तुओं/सेवाओं को खरीदने के लिए किया जाएगा। ऐसे वॉलेट से बैंक खाते में या इस/किसी अन्य सर्विस प्रदाता के द्वारा जारी वॉलेट में राशि हस्तांतरित करने की अनुमति नहीं होगी।

16.11) पॉल-पे अपने द्वारा जारी सभी PPIS (सहयोगी ब्रांड के PPIS शामिल हैं) से सम्बन्धित सभी ग्राहक सेवा पहलुओं के समाधान के लिए उत्तरदायी होगा।

16.12) सक्षम प्राधिकरण, कानून, आदेश या न्यायालय के द्वारा समय -समय पर जारी दिशानिर्देशो/ अधिसूचनाओं की शर्त पर, इन सीमाओं को कम्पनी की मर्जी से, ग्राहक को बिना किसी पूर्व सूचना के संशोधित व नवीकृत किया जा सकता है।

16.13) कम्पनी अपनी मर्जी से किसी भी समय इन शर्तों, साईट (अर्थात https://paulpay.in) तथा सम्बन्धित एप्लीकेशंस में संशोधन, नवीकरण, बदलाव तथा/या समाप्त (पूरी तरह से बदलने) करने का अधिकार सुरक्षित रखती है। स्वयं को नवीनतम जानकारी से अवगत रखने तथा समय-समय पर नए बदलावों या परिवर्तनों के बारे में निगरानी रखना आपकी जिम्मेदारी है। आपके द्वारा सेवाओं के इस्तेमाल को जारी रखना, ऐसे परिवर्तनों के लिए आपकी स्वीकार्यता माना जाएगा।

17) केवाईसी अनुपालन

17.1) PPI के लिए पॉल-पे वॉलेट के इस्तेमाल की अनुमति भारतीय रिजर्व बैंक की केवाईसी पॉलिसी के सख्त अनुपालन पर दी जाएगी। भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों/अधिसूचनाओं की शर्त पर, कम्पनी के द्वारा इन शर्तों की बिना किसी पूर्व सूचना के समीक्षा की जा सकती है या इनमें परिवर्तन किया जा सकता है।

17.2) न्यूनतम केवाईसी वॉलेट के कारण आपको वॉलेट जारी किया जाता है, इसकी पूरी सेवा व अनुभव को प्राप्त करने के लिए आपको केवाईसी पूरा करना होगा।

17.3) केवाईसी का अभिप्राय है अपने ग्राहक को जानो तथा इसका संदर्भ भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा समय-समय पर जारी विभिन्न मानदंडों, नियमों, कानूनों व विधानों से है जिनके अंतर्गत कम्पनी के लिए पॉल-पे वॉलेट के पंजीकरण के समय तथा/या बाद की तिथि पर उनकी पहचान के सत्यापन के लिए व पॉल-पे वॉलेट की सेवाओं को जारी रखने के लिए, अपने ग्राहकों से व्यक्तिगत पहचान विवरण लेना आवश्यक है।

17.4) यदि आपके द्वारा प्रदान की गई सूचना तथा /या दस्तावेजों में कोई दोष पाया जाता है तो हम किसी भी समय पॉल-पे वॉलेट की सेवाओं को समाप्त करने या इसे प्राप्त करने के लिए किए गए आवेदन को रद्द कर सकते हैं।

17.5) पॉल-पे वॉलेट को प्राप्त करने के उद्देश्य से हमें प्रदान की गई कोई भी जानकारी हमारे पास रहती है तथा हम इसका इस्तेमाल लागू कानून या नियम के उद्देश्य से अपनी मर्जी से कर सकते हैं।

17.6) यदि केवाईसी दस्तावेजों में प्रदान किए गए तथ्य आपके द्वारा अपने वॉलेट अकाउंट में दर्ज विवरण से मेल नहीं खाते हैं तो आपके पॉल-पे वॉलेट को तब तक निलम्बित किया जाएगा जब तक आप सही विवरण प्रस्तुत नहीं कर देते।

18) वॉलेट शुल्क

18.1) आप कम्पनी के द्वारा फार्म में बताए गए सेवा शुल्क का भुगतान, ऐसे भुगतान के लिए बताए गए तरीके से करेंगे। वर्तमान में इस सेवा के लिए कोई शुल्क नहीं है परन्तु यदि भविष्य में ऐसा कोई शुल्क लगाया जाता है तो इसके बारे में ग्राहकों को पूर्व सूचना दी जाएगी।

18.2) कम्पनी अपनी मर्जी से सेवा शुल्कों में, ग्राहकों को बिना किसी पूर्व सूचना के परिवर्तन, संशोधन, वृद्धि या कमी कर सकती है।

18.3) यदि आपके पॉल-पे वॉलेट में पड़ी हुई कोई भी राशि, जिसका इस्तेमाल किसी सौदे के भुगतान के लिए किया जाता है तो यह स्वतः आपके पॉल-पे वॉलेट से कट जाएगी।

18.4) हम ऐसी किसी वस्तु तथा/या सेवा को बढ़ावा, प्रोत्साहन या गारंटी नहीं देते हैं जिन्हें पॉल-पे वॉलेट के इस्तेमाल से प्राप्त किया जा सकता है या इनका कोई प्रस्ताव है।

18.5) आपके द्वारा पॉल-पे वॉलेट राशि डालने या पॉल-पे वॉलेट का इस्तेमाल करते हुए राशि खर्च करने पर हम शुल्क वसूलने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं।

18.6) आपके निवेदन के अनुसार संबंधित सौदों के लिए राशि को वसूलने के लिए कम्पनी, आपके वॉलेट में पड़ी किसी भी राशि को अलग करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।

19. वैधता

19.1) आपका पॉल-पे वॉलेट सक्रिय होने की तिथि या अंतिम लोड़ करने की तिथि जो भी बाद में हो से 12 महीनों की अवधि के लिए वैध रहेगा।

19.2) यदि शर्त 19.1 के अनुसार वॉलेट लगातार 12 महीनों के लिए निष्क्रिय रहता है या ग्राहक के द्वारा इसका इस्तेमाल नहीं किया जाता है तो भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार इसे जब्त कर लिया जाएगा। वॉलेट को निष्क्रिय या निलम्बित करने से पहले कम्पनी ग्राहक को 45 दिन पहले एस एम एस/ई-मेल के द्वारा सूचित करेगी। सभी PPI धारक या तो आवश्यक कार्रवाई के बाद वॉलेट को पुनः शुरू करवा सकते हैं या हमारे ग्राहक सेवा ई-मेल पते care@paulfincap.com पर ई-मेल भेजकर अपनी राशि को पुनः अपने खाते में प्राप्त कर सकते हैं।

19.3) सभी PPIधारक अपनी राशि को, जब्ती की तिथि या वॉलेट को स्वयं बंद करवाने की तिथि से प्राप्त कर सकते हैं। पुनः वापिस प्राप्त करने की इस प्रक्रिया में, PPI धारक को पंजीकृत विवरणों के साथ एक लिखित आवेदन तथा एक पहचान पत्र प्रस्तुत करना होगा।

20) गोपनीयता

20.1) आप इस बात से स्पष्टतः सहमत है कि पॉल-पे के प्रावधान के सुगम बनाने के लिए, आपको स्वयं से सम्बन्धित कोई भी तथ्य किसी प्राधिकरण, वैधानिक या अन्यथा को बताना होगा। संदेश की निजता भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा जारी प्राधिकरण प्रमाण पत्र तथा भारतीय रिजर्व बैंक की अधिसूचनाओं/निर्देशों इत्यादि की शर्त पर होगी।

21) बौद्धिक सम्पदा अधिकार

21.1) हम, या हमें लाइसैंस प्रदान करने वालों के पास सभी प्रकार के अधिकार, स्वामित्व व हित प्राप्त हैं। परन्तु यह सभी कापीराईट, ट्रेडमार्क, पेटेंट, व्यापार रहस्य या अन्य परिसम्पतिक अधिकारों (IP rights), साईट, प्लेटफार्म, यूसेज डेटा के इस्तेमाल तक सीमित नहीं है। आप इन्हें न तो पुनः प्रस्तुत करेंगे, न वितरित करेंगे, न आगे भेजेंगे, न परिवर्तित करेंगे न इसके यौगिक कार्य तैयार करेंगे, न प्रदर्शित करेंगे न किसी प्रकार से इस साईट, प्लेटफार्म या किसी IP अधिकार का इस्तेमाल करेंगे और न ही इसकी अभियंत्रिकी को पलटने, विघटित, अलग करने या प्लेटफार्म से Source code हासिल करने या प्लेटफार्म का इस्तेमाल करने या एक प्रतिस्पर्धी साइट का निर्माण करने के लिए इसका प्रयास करेंगे। पॉल-पे वॉलेट पॉल मर्चेण्ट्स फाइनेंस प्राईवेट लिमिटेड के स्वामित्व में है। इसका अनाधिकृत इस्तेमाल वर्णित है। सभी अधिकार स्पष्टतः पॉल मर्चेण्ट्स फाइनेंस प्राईवेट लिमिटेड के पास सुरक्षित हैं।

22) उद्घोषणा -

22.1) हम साईट तथा इसके सम्बन्धित एप्लीकेशन्स व प्रस्तुत सेवाओं के सम्बन्ध में कोई प्रत्यक्ष व अप्रत्यक्ष वारंटी नहीं देते हैं। हम स्पष्टतः किसी विशेष उद्देश्य के लिए गैर-उल्लंघन,

व्यापारिकता व उपयुक्तता में निहित वारंटियों को नकारते हैं। हम साईट तथा सम्बन्धित एप्लीकेशन तथा अन्य तकनीक व सेवाएं, जो साईट पर हैं 'जहां है' 'जैसी है', सभी दोषों के साथ के आधार पर प्रदान करते हैं। हम इसकी वारंटी नहीं देते हैं कि साईट या सम्बन्धित एप्लीकेशन्स या साईट से सम्बन्धित एप्लीकेशन पर वर्णित कोई उत्पाद या सेवाएं या अन्य तकनीक या सेवाएं निरंतर, दोष-मुक्त, किसी विशेष समय पर उपलब्ध या चालू रहेंगे या पहचाने गए दोष तुरंत ठीक किए जाऐंगे। हम ऐसी किसी सूचना के प्रति दायित्व से इंकार करते हैं जो तब से पुरानी हो गई हो जब उस खास सूचना को डाला गया था। हम इस वेबसाइट की किसी भी सामग्री में बिना किसी पूर्व सूचना के बदलाव करने के अपने अधिकार को सुरक्षित रखते हैं।

23) वारंटियों का बहिष्कार

23.1) आप स्पष्टतः समझते व सहमत हैं कि आपके द्वारा सेवाओं का उपयोग केवल आपके जोखिम पर हैं तथा यह कि सेवाओं को 'जैसी है' तथा 'जैसी उपलब्ध है' के आधार पर प्रदान किया जाता है। खासतौर पर पॉल-पे वॉलेट, इसके उपक्रम तथा सहयोगी, तथा इसका लाइसैंस प्रदान करने वाले न तो यह प्रस्तुत करते या वारंटी देते हैं कि –

23.1.1) आपके द्वारा किए गए सेवाओं के उपयोग से आपकी आवश्यकताएं पूरी होंगी।

23.1.2) आपका सेवाओं का इस्तेमाल निरंतर, समयबद्ध, सुरक्षित व त्रुटि रहित होगा।

23.1.3) आपके द्वारा सेवाओं के उपयोग के परिणामस्वरूप प्राप्त जानकारी सही व भरोसेमंद होगी तथा

23.1.4) आपकी सेवाओं के एक भाग के रूप में आपको प्रदान किए गए किसी साफ्टवेयर के संचालन या कार्यक्षमता में दोष को ठीक कर दिया जाएगा।

23.2) आप यह मानते हैं कि कम्पनी मोबाईल रिचार्ज व अन्य सेवाओं में सहायक है तथा यह साईट तथा अन्य सम्बन्धित एप्लीकेशन पर विद्यमान किसी अन्य तीसरे पक्ष के उत्पाद, इसकी दरों, गुणवता व अन्य सभी उदाहरणों के लिए जबावदेह नहीं है। आप स्पष्टतः सहमत है कि इस सेवा तथा साईट व सम्बन्धित एप्लीकेशन्स का उपयोग केवल आपके जोखिम पर है तथा आप किसी तीसरे पक्ष के उत्पाद में किसी कमी के लिए कम्पनी को उत्तरदायी नहीं ठहराएंगे। सभी रायों, सलाहों, सेवाओं, व्यापार तथा साईट या इंटरनेट के माध्यम से प्रदान की गई अन्य सूचनाओं की सटिकता, पूर्णता व उपयोगिता का मूल्यांकन करना आपकी जिम्मेदारी है।

24) क्षतिपूर्ति

24.1) आप कम्पनी तथा/या सम्बन्धित पक्षों को, आपके द्वारा पॉल-पे वॉलेट के उपयोग या दुरूपयोग, इन शर्तों के उल्लंघन, अभ्यावादनों, वारंटियों व समझौतों की अवहेलना के कारण पैदा होने वाले सभी दावों, हानियों, क्षतियों, देनदारियों, लागतों व खर्चों, कानूनी फीस व खर्चों के साथ या बिना, हानि रहित व सुरक्षित रखने के लिए सहमत हैं।

25) दायित्व की सीमा

25.1) इन शर्तों, साइट या प्रस्तुत सेवाओं के अंतर्गत या सम्बन्ध में यहां बताई गई किसी बात से प्रतिकूल होने पर भी, न तो पॉल मर्चेण्ट्स फाइनेंस प्राईवेट लिमिटेड और न ही इसकी सहयोगी कम्पनियों, उपक्रमों, कार्यालयों, निदेशकों, कर्मचारियों या किसी अन्य सम्बन्धित पक्षों की उपयोगकर्ताओं या किसी तीसरे पक्ष की ओर कोई प्रत्यक्ष, आकस्मिक, विशेष या फलस्वरूप क्षति या आय/लाभ की हानि के लिए देनदार नहीं होंगे। चाहे इन पक्षों को ऐसी संभावित हानि के बारे में सलाह दी गई या जानते हो या इन्हें पता होना चाहिए। कानूनानुसार सभी समयों में हमारी अधिकतम कुल देनदारी सौदे की कीमत तक सीमित होगी चाहे यह किसी भी कारण से हो, कार्य के रूप की परवाह किए बिना (चाहे दायित्व किसी लापरवाही, अन्य अपकृत्य, संविदा के उल्लंघन, कानून की अवहेलना, बहकावा, या किसी अन्य कारण से)।

25.2) अनाधिकृत/कपटपूर्ण सौदों, जिनमें हम भी शामिल हों, में पॉल मर्चेण्ट्स फाइनेंस प्राईवेट लिमिटेड की कुल देनदारी सौदे की कीमत तक सीमित होगी, इस शर्त पर की ऐसा अनाधिकृत/कपटपूर्ण सौदा केवल पॉल-पे के कारण हुआ होगा। PPIS के साथ अनाधिकृत इलैक्ट्रानिक भुगतान सौदों के सम्बन्ध में ग्राहक दायित्व सीमा का निर्धारण भारतीय रिजर्व बैंक की परिपत्र संख्या DPSS.CO.PD.No.1417/02.14.006/2018-19 दिनांक 4 जनवरी 2019 के अनुसार होगा।

26) धन वापसी पॉलिसी

26.1) सभी प्रकार की बिक्रियां, बिना किसी धन वापसी या बदली अनुमति के अंतिम होंगी। आप खरीदने के लिए दी गई सूचना तथा उस खरीद के परिणाम स्वरूप सभी शुल्कों के लिए उत्तरदायी हैं। गलत जानकारी के साथ की गई किसी भी खरीद के लिए पॉल-पे उत्तरदायी नहीं है।

26.2) निम्नलिखित मामलों में धन वापसी प्रक्रिया वैध होगी-

26.2.1) यदि आपके द्वारा साईट पर किए गए सौदे में, आपके कार्ड या बैंक खाते से रुपये काट लिए जाते हैं तथा सौदा पूरा होने के दो घण्टों के अंदर रिचार्ज नहीं मिलता है तब आप हमें हमारे ग्राहक सेवा ई-मेल पते care@paulfincap.com पर मेल भेजकर सूचित कर सकते हैं। पॉल-पे वॉलेट, मामले में जाँच करेगा तथा यदि यह पाया जाता है कि आपके वॉलेट या कार्ड या बैंक खाते से पैसे काटे गए हैं, बिना सम्बन्धित सेवा प्रदान किए तो ई-मेल प्राप्त होने की तिथि से सात कार्य दिवसों के अंदर, पैसे आपके खाते में वापिस डाल दिए जाएंगे। सभी प्रकार की धन वापसी आपके पॉल-पे वॉलेट में होगी।

26.2.2) यदि किसी कारणवश योजना को बंद किया जा रहा हो या भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा इसको बंद करने का आदेश दिया जाता है तो PPI धारकों को PPI में शेष राशि को प्राप्त करने की अनुमति दी जाएगी।

26.3) भुगतान के किसी अन्य साधन का इस्तेमाल करते हुए असफल/वापिस/नकारे/रद्द सौदों के लिए धन की वापसी PPI में नहीं होगी।

26.4) वापसी/धन-वापसी इत्यादि से सम्बन्धित पूरे विवरण को संभाल कर रखा जाएगा तथा असफलता के कारण, तिथि, राशि इत्यादि के सम्बन्ध में डेटाबेस पर निगरानी की जाएगी।

27) शासकीय कानून व मतभेद निवारणः-

27.1) यह शर्तें, भारत के कानून के अनुसार शासित व परिभाषित होंगी। आप सहमत हैं कि इन शर्तों के आधार पर लिया जाने वाला कोई कानूनी कदम या प्रक्रिया को केवल चंड़ीगढ़, भारत के सक्षम न्यायालयों या ट्रिब्यूनल में लाया जा सकता है तथा यह बिना किसी परिवर्तन के स्वयं को ऐसे न्यायालयों या ट्रिब्यूनलों के क्षेत्राधिकार में प्रस्तुत करते हैं। पॉल मर्चेण्ट्स फाइनेंस प्राईवेट लिमिटेड इन शर्तों या साईट तथा सम्बन्धित एप्लीकेशंस से जुड़े किसी विवाद या या दावे को भारतीय मध्यस्थता एवं सुबह अधिनियम, 1996 के प्रावधानों के अनुसार वाध्य मध्यस्थता के द्वारा निपटारा करने का चयन कर सकता है। ऐसे किसी भी विवाद या दावे में मध्यस्थता मामले दर मामला होगी तथा किसी भी मध्यस्थता में किसी एक विवाद या दावे को दूसरे पक्ष के विवाद या दावे के साथ मिलाया नहीं जाएगा। मध्यस्थता चंड़ीगढ़, भारत में होगी। मध्यस्थता अवार्ड पर निर्णय ऐसे किसी भी न्यायालय में जा सकता है जिसके पास इसके लिए क्षेत्रधिकार हों। मध्यस्थता की भाषा अंग्रेजी होगी। व्याख्या के सम्बन्ध में कोई विवाद होने पर, अंग्रेजी संकलन सही माना जाएगा।

ग्राहक संभाल पॉलिसी

ग्राहक सुरक्षा ढांचे के रूप में, पॉल-पे ग्राहक शिकायत प्रबंधन नीति, सामान्य प्रश्नों को अपनी वेबसाइट पर बताएगा।

1) ग्राहक देयता व जोखिम

अनाधिकृत / कपटपूर्ण सौदों के मामले में पॉल-पे की कुल देयता सौदे की कीमत तक सीमित होगी, इस शर्त पर की ऐसा अनाधिकृत / कपटपूर्ण सौदा निम्न प्रकार से केवल पॉल-पे के कारण हुआ होः

PPI के द्वारा अनाधिकृत इलैक्ट्रानिक भुगतान सौदों के मामले में ग्राहक की देयताः		
क्रमांक	विवरण	ग्राहक की अधिकतम देयता
क)	पॉल-पे की तरफ से अंशदायी धोखेबाजी/ लापरवाही/ कमी जिसमें PPI-MTS को जारी करने वाला शामिल है (चाहे ग्राहक के द्वारा सौदे के बारे में बताया जाए या नहीं)	शून्य
ख)	तीसरे पक्ष का उल्लंघन, जहां पर न तो पॉल-पे की तरफ से कोई कमी है और न ही ग्राहक की ओर से, परन्तु यह कहीं और प्रणाली में है, तथा ग्राहक अनाधिकृत भुगतान सौदे के बारे में सूचित करता है।	

	ऐसे मामलों में ग्राहक की देयता इस बात पर निर्भर करती है कि ग्राहक के द्वारा पॉल पे से सौदे के संदेश की प्राप्ति तथा ग्राहक के द्वारा इस अनाधिकृत सौदे के बारे में पॉल-पे को बताने में कितना अंतर है।	
	1) तीन दिनों के अंदर	शून्य
	2) चार से सात दिनों के अंदर	सौदे की कीमत या 10000/- प्रति सौदा, जो भी कम हो।
	3) सात दिनों के बाद	ग्राहक शिकायत का निवारण नोडल अधिकारी के द्वारा हर मामले में तथ्यों के आधार पर अलग-अलग होगा।
ग)	ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण हुआ हो, जैसे कि जहां पर उसने अपनी परिचय विवरण को सांझा किया हो, जब तक की वह पॉल-पे को अनाधिकृत सौदे के बारे में नहीं बताता, ग्राहक पूरे नुकसान का वहन करेगा। सूचना देने के बाद होने वाले किसी नुकसान का वहन पॉल-पे के द्वारा किया जाएगा।	
घ)	पॉल-पे अपनी मर्जी से अनाधिकृत इलैक्ट्रानिक भुगतान सौदों में ग्राहक देयता को समाप्त करने का निर्णय कर सकता है, उन मामलों में भी जहां लापरवाही ग्राहक की हो।	

2) धोखे की सूचना - प्रत्यक्ष 24×7 तंत्र

2.1) सौदे की सूचना देने वाले प्रत्येक संदेश में अनाधिकृत लेन-देन के बारे में सूचना देने के लिए एक लिंक होना चाहिए।

2.2) पॉल-पे ग्राहकों को घटित अनाधिकृत सौदों तथा/या PPI की हानि या चोरी इत्यादि के बारे में सूचना देने के लिए वेबसाइट/ई-मेल के माध्यम से 24×7 संपर्क की सुविधा देगा।

2.3) अनाधिकृत इलैक्ट्रानिक भुगतान सौदों की सूचना देने के लिए एक विशेष विकल्प के तौर पर, वॉलेट प्राप्त ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने के लिए वेबसाइट के मुख्य पृष्ठ पर एक प्रत्यक्ष लिंक प्रदान किया जाएगा, यदि उनके साथ धोखा होता है।

2.4) यह सुनिश्चित किया जाएगा कि शिकायत प्राप्त होने के बारे में ग्राहक को पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ तुरंत उत्तर दिया जाए।

2.5) ग्राहक से अनाधिकृत भुगतान सौदा होने की सूचना प्राप्त होने पर, वॉलेट में और अधिक अनाधिकृत भुगतान सौदे होने से रोकने के लिए तुरंत कार्रवाई करेगा।

2.6) साक्ष्य का भार –

26.1 अनाधिकृत इलैक्ट्रानिक भुगतान सौदों के मामले में ग्राहक की देयता को साबित करने के लिए पॉल-पे, पर्याप्त साक्ष्य प्रदान करेगा।

3. शून्य देयता के लिए वापसी समय सीमा/ग्राहक की सीमित देयता-

3.1 ग्राहक के द्वारा बताए जाने पर, सूचना की तिथि से पॉल-पे अनाधिकृत इलैक्ट्रानिक भुगतान सौदे में सम्मिलित राशि को ग्राहक के PPI में 10 दिनों के अंदर (बीमा दावे (यदि हों) के निपटारे का इंतजार किए बिना) वापिस डाल देगा (सांकेतिक वापसी) चाहे यह वापसी उस प्रकार/श्रेणी के PPI में अधिकतम अनुमति प्राप्त सीमा का उल्लंघन ही क्यों न हो। यह जमा उस सम्बन्धित तिथि पर जमा मूल्य के अनुसार होगा जिस दिन अनाधिकृत सौदा हुआ था।

3.2) पॉल-पे यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत का निपटारा हो तथा ग्राहक की देयता, यदि हो, का निर्धारण शिकायत प्राप्त होने से अधिकतम 90 दिनों के अंदर हो जाए तथा उपरोक्त पैरा "ग्राहक देयता व जोखिम" के प्रावधानों के अनुसार ग्राहक को मुआवजा दे दिया जाए। यदि पॉल-पे शिकायत का निपटारा करने या ग्राहक की देयता (यदि हो) को 90 दिनों के अंदर निर्धारित करने में असफल रहता है तो उपरोक्त पैरा "ग्राहक देयता व जोखिम" में बताई गई राशि ग्राहक को दे दी जाएगी, चाहे लापरवाही ग्राहक की हो या नहीं।

4) जोखिमों व उत्तरदायित्वों पर जागरूकता का निर्माण

4.1 FAQ तथा एस एम एस के द्वारा ग्राहकों को जोखिमों व उत्तरदायित्वों के बारे में शिक्षित किया जाएगा।

5) ग्राहक शिकायत

5.1 पॉल-पे यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक शिकायत निवारण नीति दस्तावेज का लक्ष्य, ग्राहकों को पॉल-पे तक पहुँचने के उपलब्ध विभिन्न तरीकों, सेवा गारंटी व जिस समय-सीमा के अंदर यह अपने ग्राहकों की चिंताओं के निवारण को सुनिश्चित करेगा, के बारे में बताना हो।

5.2 बदलते समय के साथ, शिकायत निवारण के लिए प्रथम स्तर, द्वितीय स्तर व नोडल अधिकारी को परिभाषित किया जाएगा।

5.3 सभी शिकायतों का निपटारा अधिकतम तीस दिनों के अंदर होगा।

6) वॉलेट के लिए अधिकतम अनुज्ञेय सौदों की सीमा

6.1) न्यूनतम केवाईसी वॉलेट

1. ऐसे पॉल-पे वॉलेट के द्वारा किसी एक महीने हस्तांतरित राशि रू 10000 से अधिक नहीं होगी।
2. ऐसे पॉल-पे वॉलेट के द्वारा किसी एक वित्त वर्ष में हस्तांतरित राशि रू 1,00,000 से अधिक नहीं होगी।
3. ऐसे पॉल-पे वॉलेट में किसी भी समय शेष राशि रू 10000 से अधिक नहीं होगी।
4. ऐसे PPI से कटने वाली राशि किसी भी महीने में 10000 से अधिक नहीं होगी।

6.2) पूर्ण केवाईसी वॉलेट

1. ऐसे वॉलेट में एक महीने में कैश डालने की सीमा 50000 से अधिक नहीं होगी।

2. ऐसे पॉल-पे वॉलेट में किसी भी समय शेष राशि 1,00,000 से अधिक नहीं होगी।

6.3) PPI धारक अपनी मर्जी से ग्राहक सेवा से संपर्क करके अपने वॉलेट से राशि ट्रांसफर करने की सीमा तय कर सकते हैं। ग्राहक सेवा, पूरी सत्यापन प्रक्रिया के बाद, 48 घण्टों के अंदर ट्रांसफर सीमा को लागू कर देगी। ट्रांसफर सीमा तय होने के बाद ग्राहक को फोन या SMS के द्वारा सूचित कर दिया जाएगा।

6.4) वॉलेट में प्रतिदिन सौदों की सीमा 100 तक सीमित होगी।