

فهرست

۲ 1. شرایط عمومی
۴ 2. عملیات غیر معاملاتی مشکوک
۶ 3. ارتباطات
۷ 4. سیاست پرداخت
۱۱ 5. روشهای انتقال/برداشت وجه
۱۱ ۵.۱ سیستم پرداخت الکترونیکی
۱۲ ۵.۲ انتقال وجه داخلی
۱۲ ۵.۳ انتقال بانکی
۱۳ 7. حساب کاربری آرون
۱۵ 8. فرایند/استعلام رسیدگی به شکایات

1. شرایط عمومی

1.1 آیین نامه عملیاتهای غیر معاملات ی (تحت عنوان "قوانین") در چارچوب اقدامات تعاونی بین المللی در مجموعه آرون تدوین شده است و هدف آن مبارزه با سوءاستفاده مالی، افشا و جلوگیری از تخلف در قانون و تعیین مراحل انجام عملیات های غیرمعاملاتی در حساب کاربر است.

1.2 عملیات غیرمعاملاتی به معنای عملیات انجام شده توسط کاربر است که شامل واریز وجه به حساب کاربر، برداشت وجه از حساب کاربری انتقال داخلی و جوه بین حساب های کاربر می باشد. اصطلاحات و تعاریف قابل اعمال برای این قوانین در بند ۱ موافقت نامه کاربر مشخص شده است، این موافقت نامه را می توانید در بند فرعی "توافق نامه های افتتاح حساب" واقع در بخش "سیاست ها و مقررات" در وب سایت مجموعه آرون مشاهده کنید. در مواردی که مقررات موجود در قوانین عملیات غیرمعاملاتی مغایر با توافق نامه کاربر یا شرایط تجاری ایشان باشد، مقررات مرتبط با قوانین عملیات غیرمعاملاتی غالب است. این ماده شرایط دیگر اسناد مذکور را فاقد اعتبار نمی کند.

1.3 درخواست عملیات های غیرمعاملاتی فقط توسط کاربر به مجموعه آرون ارسال می شوند، این عمل از طریق حساب کاربری آرون انجام میگردد. تمام روشهای ارتباطی دیگر که در بند ۳ این قوانین توسط مجموعه آرون تنظیم شده اند به منظور پشتیبانی بیشتر مکاتبات بین مجموعه و کاربر و اطلاع رسانی به ایشان میباشد.

1.4 هنگام ثبت نام از طریق وب سایت مجموعه آرون، کاربر متعهد می شود که اطلاعات صحیح و معتبری را برای شناسایی خود ارائه دهد، این اطلاعات مطابق با الزامات فرم ثبت نام در

وب سایت و قوانین مجموعه آرون است. کاربر باید مجموعه آرون را به موقع در جریان هرگونه تغییر در اطلاعات شناسایی خود قرار دهد.

۱.۵ مجموعه آرون محق است که اسناد زیر را در هر زمان، جهت تأیید هویت کاربر به عنوان فردی خاص، درخواست کند:

الف) مدرکی از وجود قانونی شخص که از سوی دولت محلی صادر شده است:

کپی یا عکس اسکن شده با وضوح بالا از صفحات شناسنامه، کارت ملی، سند سیم کارت، گذرنامه کاربر و هر شناسه ملی دیگر که به وضوح نام، نام خانوادگی و تاریخ تولد کاربر، شماره گذرنامه، تاریخ صدور و انقضا، کشور صادر کننده و امضای کاربر را نشان دهد.

ب) م دارک مربوط به آدرس شامل:

کپی یا عکس اسکن شده با وضوح بالا از یکی از قبوض (آب، برق، تلفن) که در شش ماه اخیر، صورت حساب بانکی (برای یکی از حسابهای جاری، سپرده یا کارت اعتباری)، نامه ای از بانک که آدرس کاربر را تأیید می کند.

1.6 مجموعه آرون محق است که در هر زمان با صلاح دید خود مواد این قوانین را اصلاح کند، اینکار با اعلان قبلی به کاربر (سه روز کاری) به یک یا چند روش توضیح داده شده در بند ۱.۳ قوانین، صورت میپذیرد. این اصلاحات از تاریخ مقرر در اطلاعیه اعمال خواهند شد.

1.7 این قوانین شفاف بوده و بخشی مهم از توافق نامه منعقد شده بین مجموعه آرون و کاربر میباشند.

1.8 کاربر می پذیرد که مالک قانونی وجوه و حساب هایی است که وی در هر سفارش به هر نحو چه برای پرداخت و چه برای دریافت از آنها استفاده کرده می باشد.

1.9 مفاد این قوانین بدون کم و کاست باید در اختیار اشخاص ذینفع قرار گیرد.

2. عملیات غیر معاملاتی مشکوک

2.1 مجموعه آرون ممکن است در موارد زیر (البته تنها محدود به این موارد نمی

شود)، یک عملیات غیر معاملاتی را مشکوک اعلام کند:

الف) سوءاستفاده از مجموعه آرون در خصوص تراکنش های وجوه بدون استفاده از خدمات مجموعه (بدون انجام عملیات معاملاتی در حساب معاملات)

ب) محرز شدن ماهیت غیر معمول عملیاتی که فاقد محتوای اقتصادی یا هدف قانونی مشخصی باشند.

پ) محرز شدن شرایطی که منجر به این باور باشد که این عملیات با هدف پولشویی یا تأمین مالی تروریسم انجام می شود.

ت) عدم همکاری کاربر در ارائه مدارک هویتی و دیگر اسناد برای تایید هویت و همچنین ارسال اطلاعات نادرست توسط کاربر.

ث) عدم امکان تماس با کاربر از طریق آدرس ایمیل و شماره تلفن ثبت شده ایشان.

ج) عدم همکاری کاربر در ارائه مدارک هویتی ذینفع، یعنی شخصی که به نفع کاربر

عمل می کند؛ (به ویژه بر اساس قرارداد وکیل، کارمزد و قراردادهای مدیریت

اعتماد، ضمن انجام عملیات غیر معاملاتی)

چ) ارسال اسناد جعلی یا نامعتبر.

2.2 مجموعه آرون بر اساس تحلیلی که از ماهیت یک عملیات غیر معاملاتی، مولفه های آن

، شرایط و تعامل با کاربر یا نماینده ایشان دارد، میتواند یک عملیات غیر معاملاتی را مشکوک

اعلام کند.

2.3 مجموعه آرون محق است که در مورد ماهیت هرگونه عملیات مشکوک غیرمعاملاتی ذکر شده در بند ۱.۲ این قوانین تحقیق کند، از این رو تا کامل شدن تحقیقات و مشخص شدن دلایل وقوع آن، عملیات متوقف میگردد.

2.4 در طول تحقیقات، مطابق با بند ۳.۲ قوانین، مجموعه آرون حق دارد از کاربر مدارک هویتی، اسناد و مدارک پرداخت و سایر اسناد مربوط به تأیید مالکیت و منشأ قانونی وجوه منتقل شده به حساب کاربر را درخواست کند.

2.5 اگر وجود عملیات مشکوک غیرمعاملاتی محرز شود، مجموعه آرون این حق را دارد:
الف) با رد درخواست عملیات، از انجام آن خودداری کند.
ب) براساس صلاح دی د مجموعه آرون، واریز وجوه و / یا برداشت وجوه به / از حساب کاربر به هر روشی محدود شود.
پ) بازگرداندن وجوهی که از قبل به حساب کاربر واریز شده به منبعی که این وجوه از آن آمده اند.
ت) کارمزدهای پرداختی و پاداش های داده شده به کاربر، مرتبط با عملیتهای انجام شده از جانب ایشان را ملغی کند.

ث) به روابط خود با کاربر خاتمه دهد.
2.6 در صورت امتناع از انجام عملیات های مشکوک غیرمعاملاتی یا خاتمه دادن به ادامه روابط با کاربر در نتیجه انجام عملیات مشکوک از جانب ایشان، مجموعه آرون هیچ مسئولیتی در قبال هرگونه نقض قرارداد با کاربر نخواهد داشت.

3. ارتباطات

3.1 برای ارتباط با کاربر، مجموعه آرون می تواند از موارد زیر استفاده کند:

الف) پست داخلی در پلتفرم متاتریدر

ب) پست الکترونیکی

پ) تلفن

ت) پست

ث) اطلاع رسانی و پخش خبر در قسمت "اخبار مجموعه آرون" واقع در بخش "بروکر مجموعه آرون" در وب سایت مجموعه آرون.

ج) اعلان ها در حساب کاربری

3.2 مجموعه آرون در صورت نیاز برای تماس ضروری با کاربر در خصوص عملیات

غیر معاملاتی از مشخصات تماس ایشان استفاده م یکنند که این مشخصات توسط کاربر در هنگام

ثبت نام ارائه می شوند یا مطابق بند ۴.۳ قوانین توسط ایشان میتواند بروز رسانی گردد. کاربر

متعهد است که اعلانها را در هر زمانی از طرف مجموعه آرون پذیرا باشد.

3.3 تمامی مکاتبات ارسالی برای کاربر (مدارک، اعلانها، تاییدیه ها، صورت وضعیتها و غیره)

دریافت شده تلقی می گردند:

الف) چنانچه توسط پست الکترونیک ارسال شده باشند، در بازه یک ساعته پس از ارسال آن

؛ ب) چنانچه توسط پست داخلی پلتفرم معاملاتی ارسال شده باشند، فوراً پس از ارسال آن؛

پ) چنانچه توسط تلفن این امر صورت گیرد، در پایان گفتگوی تلفنی؛ ت) در صورت

ارسال از طریق پست، ۷ (هفت) روز در تقویم پس از ارسال آن؛

ث) بلافاصله پس از انتشار خبر در قسمت "اخبار مجموعه آرون" واقع در بخش "بروکر

مجموعه آرون" در وب سایت مجموعه آرون؛

ج) در صورت ارسال در حساب کاربری آرون، بلافاصله پس از انتشار اعلان؛

3.4 کاربر موظف است در اسرع وقت مجموعه آرون را در جریان تغییرات اطلاعات تماس خود قرار دهد، این تغییرات می تواند ناشی از بروزرسانی اطلاعات در قسمت حساب کاربری آرون باشد یا با کمک روشهای پیشنهادی مجموعه، انجام شود.

3.5 کاربر میپذیرد که در صورت بروز رفتار نامناسب در برقراری ارتباط با کارمند ان شرکت، روابط از جانب مجموعه آرون خاتمه یافته است.

3.6 عملیتهای غیرمعاملاتی که توسط کاربر انجام میگرددند بواسطه گزارشی در "تاریخچه انتقال" حساب کاربری تأیید میشوند. اگر کاربر بر این باور باشد که تناقضی در گزارش وجود دارد، ایشان محق هستند تا شکایت خود را مطابق با فصل ۷ قوانین ارائه دهند.

3.7 اگر کاربر بر این باور باشد که در گزارش مساعدت های ایشان اشتباهی رخ داده است، باید در اسرع وقت مجموعه آرون را مطلع سازد. برای دستیابی به اطلاعات تماس مجموعه، وارد وبسایت شده و از بخش «تماس با ما» استفاده کنید.

4. سیاست پرداخت

4.1 واریز و برداشت وجوه به /از حساب کاربر فقط بواسطه رو شهای واریز و برداشت در حساب کاربری آرون قابل انجام است. کارمزدها و سایر عوارض مربوط به هر واریز و برداشت همواره در بخش حساب کاربری آرون و وب سایت مجموعه قابل مشاهده هستند و ممکن است بنا به شرایط مجموعه آرون آنها را تغییر دهد.

4.2 کاربر با ثبت نام در مجموعه آرون می پذیرد که کارمزدها یا سایر عوارض ناشی از انتقال وجه، بر عهده ایشان است. مجموعه به جز کارمزدها یا سایر عوارضی که در این قوانین تعریف کرده است نباید هیچگونه کارمزد اضافی برای انتقال وجوه دریافت کند.

4.3 واریز وجوه به حساب کاربر باید براساس درخواست واریز وجه انجام شود. برداشت وجوه از حساب کاربر نیز باید براساس درخواست برداشت وجه انجام گیرد. همچنین انتقال وجه از یک حساب کاربر به حساب دیگر ایشان باید براساس درخواست داخلی انتقال وجوه باشد. این درخواستها توسط مجموعه آرون ظرف مدت ۱ (یک) روز کاری انجام می شوند. نسبت به روزی که درخواست کاربر از جانب مجموعه تایید می شود این فرآیند میتواند حداکثر تا پایان روز اداری بعد به طول بیانجامد(انجام درخواست واریز در زمان اداری روزی است که وجوه به

حساب مجموعه آرون واریز می شوند) که به موجب آن هیچگونه اطلاعات یا مدرک دیگری لازم نمیباشد.

4.4 درخواستهای مرتبط با عملیات غیرمعاملاتی مانند درخواست واریز، درخواست برداشت و درخواست انتقال وجه داخلی باید توسط کاربر در حساب کاربری آرون ثبت و ارسال شوند. این درخواست در صورتی پذیرفته شده است که در "تاریخچه انتقال" حساب کاربری و در سوابق مجموعه برای درخواستهای کاربر، نمایش داده شود.

4.5 مجموعه آرون موظف است، اعتبار حساب کاربر را براساس مبلغ دریافتی از ایشان، افزایش دهد.

4.6 اگر واحد ارز واریز / برداشت با واحد ارز حساب کاربر متفاوت باشد، مبلغ انتقال باید باتوجه به نرخ صراف تبدیل شود.

4.7 نرخ های ارز صراف در حساب کاربری آرون منتشر میشود و در هر لحظه توسط شرکت آرون بروز رسانی خواهد شد.

4.8 براساس روش انتقال وجه، واحدهای ارزی قابل قبول که توسط مجموعه آرون جهت اعتبار دهی به حسابهای کاربر استفاده می شوند، در قسمت مالی آرون تعریف شده اند. همچنین ارزهای موجود برای انتقال به حسابهای خارجی کاربر را نیز می توان در قسمت مالی مشاهده کرد.

4.9 مجموعه آرون محق است که محدودیت هایی را برای حداقل و حداکثر مبلغ انتقال تعیین کند، این محدودیتها باتوجه به روش انتقال، واحد ارز و مرجع انتقال متفاوت هستند.

4.10 مجموعه آرون محق است که حداکثر تعداد درخواستهای برداشت و انتقال وجه را در طی

۲۴ ساعت تعیین کند. این محدودیت در بخش مالی به اطلاع کاربر میرسد و ممکن است بنابه

تصمیم مجموعه تغییر کند.

4.11 اگر به هر دلیلی وجوه منتقل شده بواسطه درخواست برداشت کاربر به حساب مجموعه

باز گردد، حساب کاربر به همان میزان بازگشتی به حساب مجموعه، اعتبار داده می شود. اگر

کارمزد یا عوارضی در اثر بازگشت وجه کسر شود، برعهده کاربر بوده و از طریق کسر اعتبار

کاربر پرداخت خواهند شد.

4.12 اگر واریز وجه از طریق صراف انجام شود، تا زمانی که وجه واریز شده به حساب فرد

در مجموعه افزوده نگردد، مجموعه هیچ مسئولیتی در خصوص پاسخگویی به مشتری نخواهد

داشت. همچنین مجموعه هیچ تعهدی نسبت به رفتار صراف ندارد.

4.13 اگر واریز وجوه از طریق سیستم پرداخت الکترونیکی باشد، باتوجه به این امر که مجموعه

هیچگونه شریک تجاری ندارد و سرویس دهندگان الکترونیکی معرفی شده، صرفاً برای ارائه

راهکار پرداخت می باشند، لذا پیش از ثبت سفارش از صحت عملکرد سرویس مورد نظر اطمینان

حاصل نمایید چرا که مسئولیت و عواقب سوء آن همچون توقف سرویس دهی وب سایت

مورد نظر بر عهده شما خواهد بود.

4.14 اگر آرون گروپس از طریق سیستم پرداخت الکترونیکی یا انتقال بانکی به حساب خارجی

کاربر در (PSP) مربوطه وجهی را منتقل کند و این وجه طی ۳ (سه) روز کاری پس از

درخواست برداشت به حساب ایشان منتقل نشود، کاربر این حق را دارد که از مجموعه

درخواست استعلام کند. مجموعه آرون میتواند تصویر یا کپی از شماره پیگیری و تأیید انتقال وجه به حساب خارجی کاربر را در اختیار ایشان قرار دهد.

4.15 کاربر می پذیرد که استعلام و درخواست اسناد، ممکن است شامل پرداخت کارمزد باشد که این هزینه به عهده مشتری خواهد بود. روش پرداخت اینگونه هزینه ها به صورت جداگانه تعیین می شود و ممکن است با انتقال مبلغ لازم به حساب مجموعه آرون یا با کسر مبلغ از حساب کاربر انجام شود.

4.16 اگر هنگام انجام نقل و انتقالات اشتباهی از جانب کارمندان مجموعه آرون حادث شود و عدم افزایش اعتبار در حساب خارجی کاربر را به همراه داشته باشد، مجموعه مسئولیت هرگونه هزینه برای رفع وضعیت پیش آمده را برعهده میگیرد.

4.17 کاربر پیش از ثبت درخواست وجه می بایست از صحت و اعتبار ارائه دهنده خدمات خارجی، مبلغ مورد سفارش و آدرس و سایر اطلاعات مربوط به فرآیند ثبت و فعالسازی سفارش خود اطمینان حاصل نماید، چرا که مجموعه آرون تنها مسئولیت انجام تراکنش را در مسیر ثبت شده برعهده دارد و سایر مسائل و هزینه هایی که برای رفع وضعیت ایجاد می شود همگی برعهده کاربر است.

4.18 کاربر می پذیرد که مجموعه آرون محق است بدون اطلاع به کاربر طلب خود را از حساب ایشان برداشت کند. همچنین مجموعه حق دارد که طلب خود را از حسابهای دیگر مرتبط با کاربر، در صورت اثبات، برداشت نماید.

۱۹.۴ در هنگام انتقال وجه به حساب مجموعه آرون و برداشت وجه از حساب کاربر باید الزامات و محدودیت های تعیین شده توسط قوانین مجموعه رعایت شوند و علاوه بر آن، قوانین حاکم بر کشورهایی که در حوزه تراکنش مربوطه هستند نیز باید در نظر گرفته شود.

۲۰.۴ مجموعه آرون محق است تا زمانی که وضعیت های زیر برطرف نشده اند، دسترسی کاربر را برای عملیات های غیرمعاملاتی (بعنوان مثال ثبت درخواست ازطرف کاربر) محدود کند:

الف) اگر کاربر بند ۷.۱ توافق نامه کاربر را نقض کند.

ب) به منظور اصلاح نتایج ناشی از اختلاف مظنه بازار؛

پ) هنگام بروز نقص فنی در مجموعه آرون یا نمایندگی مجاز مجموعه؛

۲۱.۴ در صورت ایجاد بدهی در حساب کاربر، مجموعه آرون محق است تا درخواستهای برداشت و انتقال داخلی از نوع حساب به حساب را به حالت تعلیق درآورد. این درخواستها ممکن است قبل از بدهکار شدن حساب کاربر ثبت شده باشند و تا زمانی که کاربر بدهی خود را پرداخت نکرده است این تعلیق ادامه خواهد داشت.

5. روشهای انتقال / پرداخت وجه

5.1 سیستم پرداخت الکترونیکی

5.1.1 کاربر می تواند در زمان تعیین شده از طرف مجموعه آرون ، بواسطه یک سیستم پرداخت

الکترونیکی (EPS) انتقال وجه را به منظور واریز / برداشت وجوه به / از حساب کاربری خود انجام دهد، مشروط بر اینکه این شرکت ارائه دهنده سیستم پرداخت الکترونیکی توسط مجموعه آرون پشتیبانی شود.

5.1.2 کاربر فقط بواسطه حساب شخصی خود که در مجموعه آرون ثبت شده است باید انتقال وجه از طریق ارائه دهندگان پرداخت الکترونیکی را انجام دهد.

5.1.3 در زمانیکه واریز وجه به حساب مجموعه آرون از طریق سرویس پرداخت الکترونیکی (پای ر ، پرفکت مانی) انجام شود، کاربر بای د قبل از انجام انتقال ، مشخصات حساب مجموعه را بررسی کند.

5.1.4 مجموعه آرون موظف است وجوه را مطابق با جزئیات مندرج در درخواست برداشت، به حساب پی اس پی کاربر منتقل کند. توجه شود؛ کارمزدهای مربوط به کلیه تراکنشها در شرکتهای سرویس دهنده الکترونیکی بر عهده کاربر می باشد، با توجه به این امر دقت شود که مجموعه آرون این میزان کارمزد را از موجودی کاربر کسر خواهد کرد و در صورت عدم موجودی کافی، این کارمزد از وجه درخواستی ایشان کسر خواهد شد.

5.1.5 کاربر میپذیرد که مجموعه آرون مسئولیتی درخصوص مدت زمان موردنیاز برای انتقال وجه ، نحوه خدمات دهی و بروز مشکلات فنی (از قبیل توقف سرویس دهی) در EPS مربوطه را ندارد .

5.1.6 در خصوص افتتاح حساب در سرویس های پرداخت آنلاین، هرگونه مسدودی حساب ناشی از تراکنش غیر مجاز و یا عدم استفاده صحیح یا استفاده خارج از حد نرمال از حساب کاربری که منجر به مسدود سازی حساب شود بر عهده کاربر بوده و مجموعه آرون هیچ گونه مسئولیتی در قبال آن ندارد.

5.2 انتقال وجه داخلی

- 5.2.1 کاربر باید باتوجه به شیوه اجرایی در بروکر درخواست انتقال وجه داخلی داشته باشد .
- 5.2.2 کاربر نمی تواند درخواست انتقال وجوه داخلی را به حسابی غیر از حسابهای خود داشته باشد. درخواستهای انتقال وجوه داخلی به حساب اشخاص ثالث توسط مجموعه آرون پذیرفته نمی شوند .
- 5.2.3 به محض انجام انتقال وجه داخلی از یک حساب به حساب دیگر کاربر، محدودیتهای برداشت برای حساب مبدا اعمال می شود.
- 5.2.4 اگر هنگام انجام انتقال داخلی اشتباهی از جانب کارمندان مجموعه آرون صورت گیرد و در پی آن مبلغ به حساب دیگری واریز شود، مجموعه موظف است مبلغ مندرج در درخواست را با هزینه خود به کاربر بازگرداند.
- 5.2.5 اگر هنگام پر کردن فرم برای درخواست انتقال وجه داخلی اشتباهی از جانب کاربر صورت بگیرد و در پی آن مبلغ به حساب دیگری واریز شود ، مجموعه آرون هیچ تعهدی در بازگرداندن مبلغ به کاربر ندارد .

5.3 انتقال بانکی

۵.۳ در صورتی که کاربر وجوه مورد نظر را بواسطه انتقال بانکی به حساب کاربری خود واریز کند، بعد از واریز شدن وجه به حساب مجموعه آرون اقدامات لازم توسط مجموعه صورت میگیرد.

5.3.2 کاربر فقط مجاز به انتقال بانکی از طریق حسابی است که بنام ایشان ثبت شده است.

5.3.3 کاربر موظف است که قبل از واریز وجه بواسطه انتقال بانکی، مشخصات بانکی را دانلود

کند. اطلاعات بانکی مجموعه آرون، هدف از پرداخت وجه (توضیحات) و تاریخ جاری از جمله

مواردی هستند که باید توسط کاربر مورد توجه قرار گیرند. اگر کاربر توضیحات قابل ارائه ای

در خصوص پرداخت خود در فرم بانکی، نداشته باشد باید با بخش پشتیبانی ارتباط گیرد تا به طور

جداگانه موضوع ایشان بررسی شود.

5.3.4 مجموعه آرون محق است تا در صورت مشاهده مواردی همچون، انتقال وجه توسط شخص

ثالث و یا تغییر در توضیحات ارائه شده، درخواست واریز کاربر را نپذیرد. در این حالت مجموعه

آرون، وجوه مورد نظر را با در نظر گرفتن جریمه ای که متعاقبا به اطلاع کاربر خواهد رسید به بانک

مبدا بازگشت میزند.

5.3.5 کاربر باید درخواست برداشت وجه را به حسابی بانکی خود داشته باشد.

5.3.6 مجموعه آرون انتقال وجه را مطابق با اطلاعات ثبت شده در درخواست برداشت وجه کاربر

به حساب بانکی ایشان انجام میدهد.

5.3.7 کاربر می پذیرد که مجموعه آرون هیچگونه مسئولیتی درخصوص تاخیر در انتقال وجه

توسط بانک، هرگونه اختلالات فنی در سیستم بانکی ندارد.

6. حساب کاربری آرون

6.1 کاربر مقررات مربوط به این قوانین را برای استفاده از حساب کاربری آرون می پذیرد و به تمامی مفاد آن متعهد است.

6.2 حساب کاربری آرون دارای رمز عبور محافظت شده است و کاربر میپذیرد که تنها با استفاده از رمز عبور میتواند به حساب کاربری آرون دسترسی داشته باشد.

6.3 کاربر می بایست در حفظ رمز عبور خود دقت لازم را داشته باشد و از قرار دادن آن در اختیار سایرین خودداری نمایید، چرا که مسئولیت هرگونه سوء استفاده احتمالی از حساب کاربری، تخلفات مالی بر عهده ایشان می باشد.

6.4 پس از وارد کردن رمز عبور، کلیه دستورالعمل های انجام شده در حساب کاربری آرون، توسط مشتری اعمال شده اند.

6.5 هر شخصی که با وارد کردن رمز ورود به حساب کاربری آرون دسترسی پیدا کند، مجموعه آرون ایشان را به عنوان کاربر در نظر میگیرد.

6.6 مجموعه آرون هیچگونه مسئولیتی در قبال ضرر وارده در اثر دستبرد، زیان و افشای رمز ورود به اشخاص ثالث را نخواهد داشت.

6.7 کاربر حق دارد کلمه عبور حساب خود را بطور مستقل یا با رعایت مراحل بازیابی تغییر دهد.

6.8 کاربر حالتها ی زیر را برای درخواست های واریزی در "تاریخچه انتقال" حساب کاربری آرون مشاهده میکند :

الف) وضعیت "در حال پردازش" به این معناست که وجوه در صف انتظار برای انتقال به حساب کاربر هستند.

ب) وضعیت "موفق" به این معناست که وجوه به حساب کاربر واریز شده است.

پ) وضعیت "رد شده" به این معناست که درخواست رد شده است. دلیل رد درخواست در جزئیات انتقال آورده می شود .

6.9 کاربر حالتها ی زیر را برای درخواستهای برداشت در "تاریخچه انتقال" حساب کاربری آرون مشاهده میکند :

الف) وضعیت "در حال پردازش" به این معناست که درخواست توسط مجموعه آرون دریافت شده است .

ب) وضعیت "موفق" به این معناست که وجوه به حساب خارجی کاربر منتقل شده است یا در صورت انتقال وجه داخلی، وجوه به حساب دیگری از کاربر، ارسال شده است. حساب خارجی کاربر باید در هنگام درخواست وجه تعیین شود .

پ) وضعیت "رد شده" به این معناست که درخواست رد شده است. دلیل رد درخواست در جزئیات انتقال آورده می شود .

6.10 درخواستهای واریز، برداشت و انتقال وجه داخلی میتوانند قبل از اجرا توسط کاربر لغو شوند .

6.11 مجموعه آرون در صورت داشتن دلیل موجه، میتواند درخواست واریز، برداشت و انتقال وجه داخلی را رد کند.

7. فرایند / استعلام رسیدگی به شکایت

7.1 رسیدگی به شکایات و فرایند آن

7.1.1 کاربر محق است تا در صورت بروز اختلاف در مورد عملیاتهای غیرمعاملاتی ایشان، شکایتی

را به مجموعه آرون ارائه دهد یا درخواست استعلامی ارسال کند. این شکایات و درخواستها

باید در مدت ۷ روز کاری از زمان حادث شدن، توسط مجموعه آرون دریافت شود. برای

درک صریحتر به سیاست رسیدگی به شکایات مراجعه شود.

7.1.2 هنگامی که شکایتی ارائه می شود، لحظه ای که گزارش در بخش "تاریخچه انتقال" ثبت

شده است را بعنوان زمان وقوع آن در نظر میگیرند. برای درک صریحتر به سیاست رسیدگی

به شکایات مراجعه شود.

7.2 استعلام

هنگامیکه استعلامی درخصوص انتقال وجه ارسال میشود، زمان وقوع آن باید لحظه ای باشد که در بندهای

۱۵.۴ و ۱۶.۴ توضیح داده شده است.

7.2.1 جهت ارسال استعلامی درخصوص انتقال وجه، کاربر باید:

الف) فرم استاندارد را تکمیل کند. تمامی درخواستهای ثبت شده بواسطه روشهای دیگر (انجمن

-ها، ایمیل، تلفن و غیره) مورد توجه قرار نمی گیرند .

ب) اسناد زیر را ضمیمه کند:

1. استعلام انتقال صراف: کپی پرداخت الکترونیکی که عملکرد انتقال صرافی را تأیید کند.
2. استعلام انتقال ای پی اس (EPS): تصویری از انتقال یا پرداخت انجام شده در سیستم پرداختی را ضمیمه کند تا انتقال صورت گرفته به حساب مجموعه آرون را تأیید کند.
3. استعلام انتقال بانکی: تصویری از انتقال یا پرداخت انجام شده در سیستم پرداختی را به همراه کارت بانکی ضمیمه کند.

۷.۲.۲ درخصوص استعلام عملیات غیرمعاملاتی، مشتری باید فرم استاندارد را تکمیل کند. تمامی استعلامهای ثبت شده بواسطه رو شهای دیگر (انجمنها، ایمیل، تلفن و غیره) مورد توجه قرار نمی گیرند.

7.3 برای هر استعلام یا درخواستی مطابق بند ۱.۲.۸ و ۲.۲.۸ به طور خودکار یک شماره منحصر به فرد (تی آی دی) اختصاص می یابد و ایمیلی از آدرس بخش مربوطه برای کاربر ارسال خواهد شد.

7.4 استعلام نباید شامل موارد زیر باشد:

الف) ارزیابی عاطفی از وضعیت

ب) توهین پ) کلماتی بی

محتوا یا زیاد نویسی ت) تهدید

۵.۷ مجموعه آرون محق است که از کاربر برای ارائه استعلام، مدارک دی گری را طلب کند.

۶.۷ در شرایط زیر مجموعه آرون این حق را دارد تا درخواست استعلام کاربر در خصوص عملیات غیرمعاملاتی را رد کند:

الف) مواردی که استعلام مطابق بند ۷.۲.۱ و ۷.۲.۲ این قوانین انجام نشده است.

ب) در مواردی که کاربر با استفاده از انتقال حساب به حساب داخلی اقدام به عملیات معاملاتی یا غیرمعاملاتی کرده است و طی آن وجوهی را بواسطه عملیات غیرمعاملاتی مورد اعتراض واقع شده، به حساب دیگری انتقال داده است .

پ) همچنین در مواردی که در این قوانین، موافقت نامه مشتری یا هر یک از اسناد تنظیمی دیگر آمده است که می توانید در بخش " سیاست ها و مقررات " در وب سایت مجموعه آرون مشاهده کنید .

