



Terms and Conditions for RapiPay Wallet usage

RAPIPAY FINTECH PRIVATE
LIMITED
Version 1.0

Document Version	V 1.0
Effective Date	February 10, 2021
Owned By	CTO
Approved By	Board of Directors

Terms and Conditions for RapiPay Wallet usage

Terms and Conditions of "RapiPay" Wallet Services provided by RapiPay Fintech Pvt. Ltd. (here-inafter referred to as "RFPL") having its registered office at 2nd Floor, DLF Centre, Sansad Marg, New Delhi-110001, India under the license of Reserve Bank of India (RBI) as semi-closed system payment instruments comprising of the "RapiPay" Wallet from RFPL.

These 'Terms and Conditions' (defined below) and any attachments or accompanying supplement(s) shall also include the terms and conditions stated on RFPL's website www.RapiPay.com, governing usage of the PPI ("RapiPay Wallet Account") held by you ("You/user/Customer") you hereby agree to abide by these Terms and Conditions and You shall be deemed to have unconditionally agreed to and accepted these terms by performing a transaction with the PPI and shall have complied with all the relevant notifications/ guidelines / circulars issued by the Reserve Bank of India (RBI)/ any other competent authority / statutory or regulatory body/ies governing the issue and use of the PPI. RFPL disclaims all liability on account of any breach by You of the relevant notifications/ guidelines / circulars in force at the relevant time and as may be modified from time to time, governing usage of the PPIs. You understand and agree that RFPL reserves the right to update the RapiPay Terms and Conditions from time to time. If these Terms and Conditions are not acceptable, you must not use the PPI.

THESE TERMS AND CONDITIONS ARE AN ELECTRONIC RECORD IN THE FORM OF AN ELECTRONIC CONTRACT FORMED UNDER INFORMATION TECHNOLOGY ACT, 2000 AND RULES MADE THEREUNDER AND THE AMENDED PROVISIONS PERTAINING TO ELECTRONIC DOCUMENTS / RECORDS IN VARIOUS STATUTES AS AMENDED BY THE INFORMATION TECHNOLOGY ACT, 2000. THE SAME DOES NOT REQUIRE ANY PHYSICAL, ELECTRONIC OR DIGITAL SIGNATURE. IT IS DISCLOSED IN COMPLIANCE WITH SECTION 21 OF PAYMENT AND SETTLEMENT SYSTEMS ACT, 2007 AND AS REQUIRED TO BE DISCLOSED UNDER POLICY GUIDELINES ON ISSUANCE AND OPERATION OF PRE-PAID PAYMENT INSTRUMENTS IN INDIA.

THESE TERMS AND CONDITIONS WILL BE EFFECTIVE UPON YOUR ACCEPTANCE OF THE SAME (IN ELECTRONIC FORM OR BY MEANS OF AN ELECTRONIC RECORD OR OTHER MEANS) AND WILL GOVERN THE RELATIONSHIP BETWEEN YOU AND RFPL FOR THE USE OF THE PPI AND YOU UNCONDITIONALLY AGREE TO ABIDE BY THE SAME. IF ANY OF THESE TERMS AND CONDITIONS CONFLICT WITH ANY OTHER DOCUMENT/ELECTRONIC RECORD IN THIS BEHALF, THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL PREVAIL, UNTIL FURTHER CHANGES/ MODIFICATIONS ARE NOTIFIED BY RFPL.

1. Definitions:

1.1 "AGENT Opening Form"/ "AOF" shall mean the form to be completed in writing by the Applicant Agent and to be submitted along with full KYC documents, physically at RFPL location and/or such other locations as may be intimated by RFPL.

1.2 "Agent(s)/ "API Based Agent(s)" shall mean the retail agents appointed by RFPL, who shall be acting as agents of the RFPL to support opening of RapiPay Wallet, loading money into RapiPay Wallet & educate customers to use RapiPay Wallet.

1.3 "Telecom Operator" shall mean the telecom service provider and its subsidiaries having the necessary government approvals/ licenses, issued inter alia by the Department of Telecommunications, Government of India, and who shall provide telecom access service such as, Short Message Service ("SMS"), Unstructured Supplementary Service Data ("USSD"), General Packet Radio Service ("GPRS"), 3G & 4G or any other telecommunication protocols to facilitate network communications required for operation of RapiPay Wallet.

1.4 "User / Customer /Subscriber" shall mean an individual person above the age of 18 (eighteen) years, using an operational mobile phone connection of Telecom Operator in India (with country code +91), who download or approaches Agent's locations and/or such other locations as may be intimated by RFPL from time to time, for availing the RapiPay Wallet Services.

1.5 "Bill Payment" shall mean the transactions wherein the Customer uses the RapiPay Wallet Services to make payments towards utility bills, merchant payments and other such bill payments as may be permitted under the RBI guidelines by utilizing the RapiPay Wallet.

1.6 "Charges" shall mean all charges pertaining to the Transactions and more particularly specified in "Wallet Charges and Validity Section" hereof.

1.7 "Force Majeure Event" shall have the meaning ascribed to it in clause "15" hereof.

1.8 "KYC" shall mean the various norms, rules, laws and statutes issued by RBI from time to time and shall include the Know Your Customer guidelines issued by the RBI, under which RFPL is required to procure personal identification details and proof of documents from the Agent and/or Customer as may be required at the time of submission of Application for premium RapiPay Wallet and/or at a later date, for availing and/or continuation of the RapiPay Services.

1.9 "RapiPay Wallet" shall mean account which permit only payment of utility bills/ essential services. The amount loaded during any month shall not exceed Rs 10,000/- and can be issued by accepting minimum details of customer provided the amount outstanding at any point of time does not exceed Rs. 10,000 and the total value of reloads during any given month does not exceed Rs.10,000. These can be issued only in electronic form without any KYC being undertaken by RFPL. Cash withdrawal & redemption and transfer of funds to other RapiPay Wallets/Bank Accounts is not permissible as per RBI guidelines.

1.10 "Premium RapiPay Wallet" shall mean account which permit unlimited number of transactions with full KYC and can be reloaded in nature. However, the balance in the premium RapiPay Wallet should not exceed Rs 100,000.00 at any point in time. Cash withdrawal & redemption is not allowed as per RBI guidelines.

- Subscribers can register their own beneficiaries and the limit for the fund transfer for these pre-registered beneficiaries shall not exceed Rs. 1,00,000/- per month per beneficiary.
- The fund transfer limit for all other cases shall be restricted to Rs. 10,000/- per month.
- Fund transfer to a Bank Account can be done by specifying the Bank Account Number and the Bank IFSC Code.

1.11 "RapiPay Wallet & Premium RapiPay Wallet" shall mean the semi closed pre-paid instrument issued by RFPL as authorized and licensed by RBI under the RBI Guidelines.

1.12 "Merchant / Merchant Establishment" shall mean and include any outlet/ service provider who have been authorized by RFPL to accept payment for goods or services.

1.13 "RapiPay Wallet / Premium RapiPay Wallet" shall mean a non-interest-bearing account opened in the name of the Customers, issued and maintained by RFPL for the purpose of ensuring usage of the account as per these Terms and Conditions, in order to enable the Customers to avail the "RapiPay" Wallet Services on their mobile phones & "RapiPay.com" website, in compliance with the RBI Guidelines.

1.14 "Transaction PIN" shall mean a secret password set up by the customer that would enable the Customer to secure, access and operate their RapiPay Wallet.

1.15 "RapiPay Wallet Services" or "Services" shall mean the services offered by RFPL by operation of the "RapiPay" Wallet.

1.16 "RBI" shall mean the Reserve Bank of India.

1.17 "RBI Guidelines" shall mean the applicable guidelines, regulations, notifications and instructions issued by RBI in relation to the issuance and operation of semi-closed system pre-paid payment instruments in India and operation of the "RapiPay Wallet" and RapiPay Wallet Services and all other guidelines and instructions inclusive of their respective amendments as may be issued and notified by RBI from time to time including The Payment and Settlement Systems Act, 2007 & regulations made there under.

1.18 "Transaction/s" shall mean any credit or debit of money balances in the Customer's RapiPay Wallet Account including but not limited to money transfer payments and receipts, payments for goods and services, utility payments & load money.

1.19 "Website" shall mean the website www.RapiPay.com which is owned, established and maintained by RFPL.

1.20 "Cash Back (s)" shall mean the money credited to Customer of RapiPay / Premium RapiPay Wallet as incentive to make transactions using RapiPay Wallet.

1.21 The Customer / Agent would be allowed to perform wallet transaction either from the Mobile Phone App (downloaded and registered) or from the website www.RapiPay.com. Same login credentials (Subscriber ID, Password) and Transaction PIN will be applicable from both the mobile App and the Web based application.

2. General Conditions

2.1 RFPL shall operate and issue RapiPay Wallet and be responsible to the Customers & Agents for all its acts of omissions and commissions as regards the RapiPay Wallet in accordance with these Terms and Conditions.

2.2 The RapiPay Wallet Services can only be availed by a person who has attained the age of 18 Years (eighteen). A minor under a guardianship of a person who has capacity to contract may hold and use RapiPay Wallet under such guardianship.

2.3 To avail of the RapiPay Wallet Services from any Agent location, the Customers are required to only approach the authorized retail agents appointed by RFPL. Updated list of all the agents along with their phone numbers and addresses can be found on RapiPay.com website and from the mobile application.

2.4 For Transactions conducted at Merchant Establishments and/ or Agent locations, the Customer should ensure receipt of a SMS as a confirmation of such Transactions.

2.5 In the event of any loss, and/or theft of the mobile phone, the Customer shall immediately do the following in order to deactivate the active RapiPay session on the mobile device:

(a) call the customer care center on the number listed on the Website to have the active session on the mobile device deactivated; and

(b) register a complaint with the Mobile Telecom Operator to have the SIM number deactivated,

2.6 The Customer shall promptly inform RFPL about any changes in his/her permanent or communication address or other relevant KYC details and provide the supporting KYC document(s) that RFPL may require from time to time.

2.7 The Customer shall not assign or transfer the RapiPay Wallet Account, or the Services, or otherwise grant any third party a legal or equitable interest over it.

2.8 The Customer shall be the sole and exclusive owner of the Transaction PIN set up by the user for authorizing RapiPay Wallet transactions, and the Customer accepts sole responsibility for use, confidentiality and protection of the Transaction PIN. The Customer shall not disclose the Transaction PIN to any other person and shall not respond to any unauthorized SMS/ e-mail/phone call in which the Transaction PIN is asked for. RFPL and/ or Agent shall, in no manner whatsoever, be held responsible or liable, if the Customer incurs any loss as a result of the Transaction PIN being disclosed/ shared by the Customer with any unauthorized persons or in any other manner whereby the security of the Transaction PIN is compromised.

2.9 The Customer acknowledges that any information provided to RFPL and/or Agent with the intention of securing the RapiPay Wallet Account shall vest with RFPL and/or Agent (as the casemay be), and may be used by RFPL and/or Agent, at its discretion, for any purpose consistent with any applicable law or regulation and privacy policy and/or statement displayed on its web-site.

2.10 Any information submitted by the Customer while using the RapiPay Wallet Services may be shared with third parties by RFPL and Agent, inter- alia, to facilitate the provision of RapiPay Wallet Services and any other additional services.

2.11 The Customer shall not use RapiPay Wallet Services for any purpose that might be construed as contrary or repugnant to any applicable law, public policy or for any purpose that is contrary to RFPL or Agent policy or might prejudice the goodwill of RFPL and Agent.

2.12 The Customer acknowledges that in accordance with the RBI guidelines, RFPL maintains an escrow account with Bank for maintaining the outstanding balances and creation of necessary charge on such balance in the escrow account, as may be required in relation to RapiPay Wallet in such escrow account. The Customer upon signing of these Terms and Conditions agrees that the Customer shall have no objection in this regard.

2.13 The Customer confirms that he/she holds only one RapiPay Wallet account for using the services offered on the mobile as well on the web and does not hold multiple active RapiPay Wallet Account in violation of the applicable laws and regulations of the RBI.

2.14 The Customer shall have and shall continue to have, during the tenure of the RapiPay Wallet Services being offered to the Customer, an operational mobile phone connection with the Telecom Operator. The Customer shall immediately inform the RFPL and / or Agent in writing or at the Customer Service numbers of RFPL / Agent provided on their website, in the event of any change, cancellation, termination or surrender of the mobile phone connection with the

Telecom Operator, failing which neither RFPL nor Agent shall be liable for any unauthorized Transactions on the RapiPay Wallet Account.

2.15 You may need to install updates to your RapiPay Mobile App or related RapiPay software that RFPL introduces from time to time to access, use, or continue to use RapiPay Services. Your RapiPay Mobile App may communicate with RapiPay servers from time to time to check for available updates to RapiPay, such as bug fixes, patches, enhanced functions, missing plug-ins and new versions (collectively, "Updates"). Your use of RapiPay requires that you have agreed to receive such automatically requested Updates. If you do not agree to such automatically re- requested and received Updates, then please do not use the RapiPay App. Notwithstanding the foregoing, RFPL may update the RapiPay App to a new version of such app, irrespective of any update settings that you may have selected within the RapiPay App or your device, if RFPL determines that the update will fix a critical security vulnerability related to the app.

2.16 No outstanding balance shall be transferred to Company's Profit & Loss account for at least three years from the expiry date of PPI. In case the PPI holder approaches the PPI issuer for refund of such amount, at any time after the expiry date of PPI, then the same shall be paid to the PPI holder in a bank account.

2.17 The electronic loading reloading of PPI only by cash, payment instruments issued only by regulated entities in India and shall be in INR only.

2.18 RFPL shall be responsible for all the PPIs issued by the authorized / designated agents

2.19 RFPL shall be responsible as the principal for all acts of omission or commission of their authorized / designated agents, including safety and security aspects.

2.20 RFPL shall ensure preservation of records and confidentiality of customer information in their possession as well as in the possession of their authorized /designated agents.

3 Wallet Charges & Validity

3.1 Customer shall pay the Service Charges prescribed by RFPL in the form and manner pre- scribed for such payment. RFPL may at its discretion, change, amend, increase, or reduce the Service Charges without prior intimation to the Customer.

3.2 Any value in your RapiPay Wallet that is utilized towards making payments for any Transaction shall be automatically debited from your RapiPay Wallet. RFPL's responsibility is limited to the debiting of your RapiPay Wallet and the subsequent payment to any Merchant Establishment that you might transact with. RFPL does not endorse, promote, champion or warrant any goods and/or services that might be bought/availed or proposed to be bought/availed using RapiPay Wallet.

3.3 RFPL reserves the right to levy charges/ charge commission upon any amounts loaded upon your RFPL Wallet or any amounts spent/utilized by Customer using RapiPay Wallet.

3.4 To avail RapiPay Wallet facility, Customer has to maintain minimum balance of Rs.100 all the time. Customer can use RapiPay Wallet for the loaded money minus Rs 100. For example: If Customer loaded his RapiPay Wallet with Rs 500 then Customer can use Rs 400 against any transactions.

3.5 In case Customer decides to close the RapiPay Wallet, RFPL reserves the right to charge up to Rs 150 as a maintenance/admin/infrastructure/opening charge for the duration of RapiPay wallet used.

3.6 An Account Maintenance Charge (AMC) of up to Rs 150 (inclusive of applicable taxes) will be deducted by RFPL from the wallet balance annually on completion of 1 year of account activation, and thereafter every 1 year of completion of wallet usage.

3.7 If in case the Wallet balance on the date when the AMC is due is less than annual AMC value then the total available balance would be deducted as AMC (including the applicable taxes) and the wallet account will be closed.

3.8 If the Wallet balance has gone below the AMC value, then RFPL will send monthly SMS to the subscriber to remind that the Wallet balance has gone below the AMC value and if sufficient balance is not maintained then the Wallet will be closed on the next AMC due date and subsequently the Wallet account will be closed and the available balance will be charged towards the AMC.

3.9 Money Loading Charges for customer application

Transaction Type	Charges
At Agent Location	Nil
Credit Card	Nil
Debit Card	Nil
Net Banking	Nil
UPI	Nil

3.10 For money loaded at Agent locations, the Customer should ensure & verify the credit in RapiPay Wallet after the transaction.

Maximum Service Fees* for portion of amount in the wallet loaded via					
Type of Transaction	Agent Location	Credit Card	Debit Card	Net Banking	UPI

Payment to 3rd Party Merchant Location / Web Sites	Nil	1.75%	1%	1%	1%
Recharges / Top ups like mobile, DTH etc.	Nil	1%	Nil	Nil	Nil
Bill Payments	Rs 10 to 1% (whichever is higher)	Rs 10 to 3% (whichever is higher)	Rs 10 to 2% (whichever is higher)	Rs 10 to 2% (whichever is higher)	Rs 10 to 2% (whichever is higher)
Money Transfer to Bank up to Rs 2000	Rs 40	Rs 40 plus 2% of transaction value	Rs 40 plus 1% of transaction value	Rs 40 plus 1% of transaction value	Rs 40 plus 1% of transaction value
Money Transfer to Bank from Rs 2000 - Rs 5000	Rs 75	Rs 75 plus 2% of transaction value	Rs 75 plus 1% of transaction value	Rs 75 plus 1% of transaction value	Rs 75 plus 1% of transaction value
Money Transfer to Friend (Wallet to Wallet Transfer)	Nil	2% of the transaction value	1% of the transaction value	1% of the transaction value	1% of the transaction value

* Service Fee are excluding applicable government taxes.

3.11 Wallet Charges & Fees for Transactions

- The fee displayed above are the maximum fees chargeable by RFPL for the transaction. The actual fee charged may be less than the maximum as decide by RFPL from time to time
- All service fees are exclusive of applicable government taxes and would be charged extra as per the applicable rates.
- All the above charges will be displayed as service charges at the time of transaction. Customer may decline to any transactions before committing the transaction.

- RFPL reserves the right to update the above-mentioned service charges.
- Customer may contact the agent for pickup of money to be loaded into the RapiPayWallet. In such case the agent may charge for pickup service as appropriate as mutually accepted by agent and user on per visit basis.
- Agent can load Customer RapiPay Wallet only thru their Agent Account.
- If multiple channels are used to load the RapiPay Wallet. The following sequence will be used to Debit the money from the RapiPay Wallet
 - I. Amount loaded thru Credit Card
 - II. Amount loaded thru Debit Card
 - III. Amount loaded thru Net Banking
 - IV. Amount loaded at Agent location

3.12 RFPL reserves the right to set off any balance in your Wallet in order to recover funds for transactions processed as per your request.

4 Validity, Redemption and Forfeiture

The validity of the RFPL Wallet remains in the active state as long as the transactions are done.

4.1 Any value in Your RFPL Wallet must be utilized:

4.1.1 Within 24 months from the date of your last Transaction or

4.1.2 Within 24 months from the date of activation; whichever is later.

4.2 Any value in your RFPL Wallet which is not utilized in the aforesaid manner may stand forfeited at the discretion of RFPL. RFPL reserves the right to forfeit the amount post adherence to the following communication process:

4.2.1 If you do not use your wallet balance for 24 months, the wallets will be blocked in compliance with RBI guidelines. RapiPay will intimate the customer three times at an interval of 15 days, through SMS, during the 45 days period prior to deactivating or suspension of the wallet.

4.3 All PPI holders can either re-activate the wallet after the due diligence or reclaim their amount in their bank accounts

5 Additional Terms for Agents

5.1 Agent can only load Customer RapiPay Wallet using his / her Agent Account.

5.2 RFPL reserves the right to do the due diligence / get police verification / get scrutiny of KYC documents submitted at the time of submitting AOF thru their own means or any 3rd party agency

5.3 Person applying for AOF has to fully co-operate with agency / RFPL staff for undergoing the process of due diligence / get police verification / get scrutiny of KYC documents

5.4 Agent Account will be opened after completion of due diligence / police verification / scrutiny of KYC documents process.

5.5 Agent can load their Agent Account only thru bank account registered with RFPL. All the commission to Agent will be credited to his / her Agent Account weekly.

5.6 Agent can register maximum up to 5 bank accounts with RFPL.

5.7 Person willing to become an Agent has to sign the detailed "Conduct Agreement" and "Terms and Conditions Agreement" with RFPL.

5.8 Agent cannot object for displaying credit balance in their Agent Account, name, Home / Office / Shop address, landline, mobile numbers to the Customer by RFPL in order to facilitate Customer selecting the Agent thru which Customer wants to load money.

6 Reservations

- 6.1 The collection, verification, audit and maintenance of correct and updated Customer information is a continuous process and RFPL reserves the right, at any time, to take steps necessary to ensure compliance with all relevant and applicable KYC requirements.
- 6.2 RFPL reserves the right to discontinue the Services and/or reject the KYC documents at anytime at their sole discretion, if there are discrepancies in the information provided by the Customer or Agent and the particulars provided by the Customer or Agent in the KYC documents do not match the details mentioned in the AOF. In such cases, RFPL reserves the right to take appropriate action as they may deem fit and proper without incurring any liability in any manner whatsoever.
- 6.3 RFPL reserves the right to suspend and/or discontinue the RapiPay Wallet Services at any time, without giving prior intimation to the Customer, for any one of the following reasons, including but not limited to:
- 6.3.1** For any suspected violation of any rules, regulations, orders, directions, notifications issued by RBI from time to time or for any violation of these Terms and Conditions.
- 6.3.2** For any discrepancy or suspected discrepancy in the particular(s) or documentation or AOF provided by the Agent.
- 6.3.3** To combat potential fraud, sabotage, will full destruction, threat to national security or for any other force majeure reasons (more particularly detailed in clause 15 herein below) etc.
- 6.3.4** In order to comply with any applicable laws and regulations.
- 6.3.5** For any technical failure, modification, upgradation, variation, relocation, repair, and/or maintenance due to any emergency or for any other technical reasons.
- 6.3.6** For any transmission deficiencies caused by topographical and geographical constraints/limitations.
- 6.3.7** If the Alliance Telecom Operator Provider's connection with which the Customer's RapiPay Wallet Account ceases to be operational.
- 6.3.8** On account of ineligibility of the Customer under any criteria as mandated by RFPL. However, prior to such suspension/ discontinuance of the RapiPay Wallet Services, the Customer, at the sole discretion of RFPL, shall be provided with the ability to transfer and/ or utilize the balances lying in the RapiPay Wallet Account.
- 6.4** In the event of occurrence of Transactions that may be construed as dubious or undesirable, RFPL reserves the right to freeze operations in such RapiPay Wallet Accounts and /or close the RapiPay Wallet Account including reporting to authorities as may be required as per applicable regulations and as may be deemed fit and proper.
- 6.5** In case of network failure or for any other reason beyond the control of RFPL, there could be delay or failure to complete the Transaction. RFPL reserves the right to cancel the Transaction in case of any network failure. RFPL shall not be responsible for any kind of losses that may occur to the Customer due to such delay or failure to complete Transactions.

6.6 RFPL reserves the right to reject the Application along with the KYC and any documents of the Customer or Agent without providing any reason. RFPL reserves the right to retain such AOF and documents and photographs submitted along with it

7 Customer/Agent conduct on the Mobile Phone Application & Website

- 7.1 If RFPL requests registration information from Customer or Agent, then in such case Customer or Agent will promptly provide RFPL with true, accurate, current, and complete information.
- 7.2 Customer / Agent will promptly update their registration to keep it accurate, current, and complete.
- 7.3 If RFPL issues Customer / Agent a password, Customer / Agent must not reveal it to anyone else for safety of their RapiPay Wallet.
- 7.4 Customer / Agent are responsible for maintaining the confidentiality of their accounts and passwords.
- 7.5 Customer / Agent agree to immediately notify RFPL of any unauthorized use of their passwords or accounts or any other breach of security.
- 7.6 Customer / Agent also agree to exit from their accounts at the end of each session.
- 7.7 RFPL will not be responsible for any loss or damage that may result if Customer / Agent fail to comply with above requirements.
- 7.8 The technology and the software underlying its websites/app and the Services is the property of RFPL & its affiliates, and its partners or licensors or associates.
- 7.9 Customer / Agent agree not to copy, modify, rent, lease, loan, sell, assign, distribute, reverse engineer, grant a security interest in, or otherwise transfer any right to the technology or software underlying its website/app or the Services
- 7.10 Customer / Agent agree not to modify the software underlying its website/app in any manner or form or to use modified versions of such software, including (without limitation) for the purpose of obtaining unauthorized access to its website/app.
- 7.11 Without limiting the foregoing, Customer / Agent agree that Customer / Agent will not use the services offered through its website/app to take any of the following actions
 - (a) Obscene, offensive, indecent, racial, hatred to religion, anti-national, objectionable, defame, abuse, harass, stalk, threaten, or otherwise violate the legal right of others.
 - (b) Publish, post, upload, e-mail, distribute, or disseminate (collectively, "Transmit") any inappropriate, profane, defamatory, infringing, obscene, indecent, or unlawful content.
 - (c) Transmit files that contain viruses, corrupted files, or any other similar software or programs that may damage or adversely affect the operation of another person's computer, its website/app, any software or hardware, or telecommunications equipment.
 - (d) Advertise or offer to sell any goods or services for any commercial purpose unless Customer/Agent have its written consent to do so.
 - (e) Transmit websites /app, services, products, surveys, contests, pyramid schemes, spam, unsolicited advertising or promotional materials, or chain letters.
 - (f) Download any file, recompile, or disassemble or otherwise affect its products that Customer / Agent know or reasonably should know cannot be legally obtained in such manner.

- (g) Falsify or delete any author attributions, legal or other proper notices or proprietary designations or labels of the origin or the source of software or other material.
 - (h) Restrict or inhibit any other user from using and enjoying any public area within its websites/app
 - (i) Collect or store personal information about other end users.
 - (j) Interfere with or disrupt its websites/app, servers, or networks.
 - (k) Impersonate any person or entity, including, but not limited to, a representative of RFPL or falsely state or otherwise misrepresent your affiliation with a person or entity
 - (l) Forge headers or manipulate identifiers or other data in order to disguise the origin of any content transmitted through its websites/app or to manipulate your presence on its websites/app
 - (m) Take any action that imposes an unreasonably or disproportionately large load on its infrastructure/network.
 - (n) Engage in any illegal activities.
 - (o) Customer / Agent agree to use its bulletin board services, chat areas, news groups, forums, communities and/or message or communication facilities (collectively, the "Forums") only to send and receive messages and material that are proper and related to that particular Forum.
 - (p) Unauthorized access to its website/app is a breach of these Terms and a violation of the law.
 - (q) Customer / Agent agree not to access its website/app by any means other than through the interface that is provided by RFPL for use in accessing its website/app.
 - (r) Customer / Agent agree not to use any automated means, including, without limitation, agents, robots, scripts, or spiders, to access, monitor, or copy any part of its website/app, except those automated means that RFPL have approved in advance and in writing.
 - (s) Use of its website/app is subject to existing laws and the Terms. Any violation by Customer / Agent of any terms of this Terms and Condition or the laws of land may result in severe civil and criminal prosecution under respective laws, penalties, forfeiture of RapiPay Wallet Balance, suspension of RapiPay Wallet Account, blacklisting on all RFPL website/app, and intimation/disclosure to the third-to-third parties to whom RFPL deems necessary.
 - (t) All rights reserved. Any rights not expressly granted herein are reserved. Violators may be prosecuted to the maximum extent possible.
 - (u) Nothing contained in these Terms shall limit its right to comply with governmental, court, and law-enforcement requests or requirements relating to their use of its website/app.
- 7.12** In accessing www.RapiPay.com web pages/app, Customer agrees that Customer may only access the content for their own personal non-commercial use.
- 7.13** Customer shall also not include excerpts or limited portions of information from www.RapiPay.com/app in printed memos, reports, and presentations or any other manner.
- 7.14** RapiPay Requests Customer / Agent to inform them in writing to remove certain content from its website/app, if they believe that content have been copied, are offensive and have been published in a manner that violates their intellectual property rights.

8 Copyright Notice

All rights, including copyright/trademark, in the content of www.RapiPay.com web-pages/app is either owned or controlled by RFPL or used with due permission of the owner of that right. In accessing www.RapiPay.com pages/app, Customer / Agent agree that Customer / Agent may only access the content for their own personal non-commercial use.

Except where expressly stated otherwise, you are not permitted to copy, broadcast, download, store (in any medium), transmit, show or play in public, adapt or change in any way the content of www.RapiPay.com web pages/app for any other purpose whatsoever without the prior written permission of RFPL. Use for any other purpose is expressly prohibited by law, and may result in severe civil and criminal penalties. Violators will be prosecuted to the maximum extent possible.

9 Refund Policy

- 9.1 All sales/ Money Transfer / Bill Payments / Recharges are final with no refund or exchange permitted.
- 9.2 Customer / Agent are responsible for the mobile number, DTH account number, utility identification number, bank account number and details for Purchases / Money Transfer / Bill Payments / Recharges and all charges that result from those Purchases / Money Transfer / Bill Payments / Recharges.
- 9.3 RFPL is not responsible for any Purchase / Money Transfer / Bill Payment / Recharges for an incorrect mobile number, DTH account number, utility identification number, and bank account number.
- 9.4 However, if in a transaction performed by Customer on the Site, money has been charged to their card or bank account or RapiPay Wallet and a Purchase / Money Transfer / Bill Payments/ Recharges are not successful within 72 hours of their completion of the transaction, then Customer may inform us by sending an email to our customer services email address mentioned on the Contact Us page.
- 9.5 Please include in the email the following details - the mobile number / DTH account number/Utility identification number / bank account, operator name, Transaction value, Transaction date and Order Number. RFPL shall investigate the incident and if it is found that money was indeed charged to Customer's card or bank account or RapiPay Wallet without delivery of the Recharge then Customer will be refunded the money within 21 working days from the date of receipt of their email. All Refunds will be credited to your Semi Closed Wallet.

10 Termination; Agreement Violations

Customer agrees that RFPL, in its sole discretion, for any or no reason, and without penalty, may suspend or terminate their account (or any part thereof) or their use of the Services and remove and discard all or any part of their account, Customer profile, or their recipient profile, at any time. RFPL may also in its sole discretion and at any time discontinue providing access to the Services, or any part thereof, with or without notice. Customer agrees that any termination of their access to the Services or any account Customer may have or portion thereof may be effected without prior notice, and Customer agrees that RFPL will not be liable to Customer or any third party for any such termination. Any suspected fraudulent, abusive or illegal activity may be referred to appropriate law enforcement authorities. These remedies are in addition to any

other remedies RFPL may have at law or in equity. Upon termination for any reason, Customer agrees to immediately stop using the Services. Any balance in your wallet, at the time of termination of service, would be refunded to you as per RBI guideline.

11. Limitation of Liability and Damages

In no event will RFPL or its contractors, agents, licensors, partners, suppliers be liable to Customer for any special, indirect, incidental, consequential, punitive, reliance, or exemplary damages (including without limitation lost business opportunities, lost revenues, or loss of anticipated profits or any other pecuniary or non-pecuniary loss or damage of any nature whatsoever) arising out of or relating to (i) this agreement, (ii) the services, the site or any reference site, or (iii) their use or inability to use the services, the site (including any and all materials) or any reference sites, even if RFPL or a RFPL authorized representative has been advised of the possibility of such damages. In no event will RFPL or any of its contractors, directors, employees, agents, third party partners, licensors or suppliers' total liability to you for all damages, liabilities, losses, and causes of action arising out of or relating to (i) this Agreement, (ii) the Services, (iii) their use or inability to use the Services or the Site (including any and all Materials) or any Reference Sites, or (iv) any other interactions with RFPL, however caused and whether arising in contract, tort including negligence, warranty or otherwise, exceed the amount paid by Customer, if any, for using the portion of the Services or the Site giving rise to the cause of action or One Hundred Rupees (Rs.100), whichever is less. Customer acknowledge and agree that RFPL has offered its products and services, set its prices, and entered into this agreement in reliance upon the warranty disclaimers and the limitations of liability set forth herein, that the warranty disclaimers and the limitations of liability set forth herein reflect a reasonable and fair allocation of risk between Customer and RFPL, and that the warranty disclaimers and the limitations of liability set forth herein form an essential basis of the bargain between Customer and RFPL. RFPL would not be able to provide the services to Customer on an economically reasonable basis without these limitations. Applicable law may not allow the limitation or exclusion of liability or incidental or consequential damages, so the above limitations or exclusions may not apply to Customer. In such cases, RFPL's liability will be limited to the fullest extent permitted by applicable law. This paragraph shall survive termination of this Agreement.

12. Indemnification

Customer agrees to indemnify, save, and hold RFPL / Agent, its affiliates, contractors, employees, officers, directors, agents and its third party suppliers, licensors, and partners harmless from any and all claims, losses, damages, and liabilities, costs and expenses, including without limitation legal fees and expenses, arising out of or related to their use or misuse of the Services or of the Site, any violation by Customer of this Agreement, or any breach of the representations, warranties, and covenants made by Customer herein. RFPL reserves the right, at their expense, to assume the exclusive defense and control of any matter for which Customer is required to indemnify RFPL / Agent, including rights to settle, and Customer agrees to cooperate with RFPL's defense and settlement of these claims. RFPL will use reasonable efforts to notify

Customer of any claim, action, or proceeding brought by a third party that is subject to the fore-going indemnification upon becoming aware of it. This paragraph shall survive termination of this Agreement.

13. Disclaimer; No Warranties

To the fullest extent permissible pursuant to applicable law, RFPL and its third-party partners, licensors, and suppliers disclaim all warranties, statutory, express or implied, including, but not limited to, implied warranties of Merchantability, fitness for a particular purpose, and non-infringement of proprietary rights. No advice or information, whether oral or written, obtained by Customer from RFPL or through the services or the site will create any warranty not expressly stated herein. Customer expressly acknowledges that as used in this section, the term "RFPL" includes RFPL's officers, directors, employees, shareholders, agents, licensors, subcontractors and affiliated companies. Customer acknowledges that RFPL is a reseller of Mobile recharges and is not liable for any 3rd party (Telco's & suppliers) obligations due to rates, quality, and all other instances, whether to any such telco's subscribers or otherwise. Customer expressly agrees that use of the services and the site is at your sole risk. It is Customer's responsibility to evaluate the accuracy, completeness and usefulness of all opinions, advice, services, merchandise and other information provided through the site or on the internet generally. We do not warrant that the service will be uninterrupted or error-free or that defects in the site will be corrected. The services and the site and any data, information, third party software, reference sites, services, or software made available in conjunction with or through the services and the site are provided on an "as is" and "as available," "with all faults" basis and without warranties or representations of any kind either express or implied. RFPL, and its third-party suppliers, licensors, and partners do not warrant that the data, RFPL software, functions, or any other information offered on or through the services, the site or any reference sites will be uninterrupted, or free of errors, viruses or other harmful components and do not warrant that any of the foregoing will be corrected. RFPL and its third-party suppliers, licensors, and partners do not warrant or make any representations regarding the use or the results of the use of the services, the site or any reference sites in terms of correctness, accuracy, reliability, or otherwise. Customer understands and agrees that Customer use, access, download, or otherwise obtain information, materials, or data through the services, the site or any reference sites at your own discretion and risk and that you will be solely responsible for any damage to your property (including your computer system and device) or loss of data that results from the download or use of such material or data. We do not authorize anyone to make any warranty on our behalf and Customer should not rely on any such statement. This paragraph shall survive termination of this agreement. In no event will RFPL be liable for any incidental, consequential, or indirect damages (including, but not limited to, damages for loss of profits, business interruption, loss of programs or information, and the like) arising out of the use of or inability to use the site.

14. Arbitration

RFPL may elect to resolve any dispute, controversy or claim arising out of or relating to these terms and conditions or Service provided in connection with these terms and conditions by binding arbitration in accordance with the provisions of the Indian Arbitration & Conciliation

Act, 1996. Any such dispute, controversy or claim shall be arbitrated on an individual basis and shall not be consolidated in any arbitration with any claim or controversy of any other party. The arbitration shall be conducted in New Delhi, India and judgment on the arbitration award may be entered in any court having jurisdiction thereof. Either Customer or RFPL may seek any interim or preliminary relief from a court of competent jurisdiction in New Delhi, India, necessary to protect the rights or the property of Customer or RFPL (or its agents, suppliers, and sub-contractors), pending the completion of arbitration. Any arbitration shall be confidential, and neither Customer nor RFPL may disclose the existence, content or results of any arbitration, except as may be required by law or for purposes of the arbitration award. All administrative fees and expenses of arbitration will be divided equally between Customer and RFPL. In all arbitrations, each party will bear the expense of its own lawyers and preparation. The language of Arbitration shall be English.

15. Governing Law

Except as otherwise agreed by the parties or as described in the Arbitration section above, you agree that any claim or dispute Customer may have against RFPL must be resolved by a court located in New Delhi, India. Customer agrees to submit to the personal jurisdiction of the courts located within New Delhi, India for the purpose of litigating all such claims or disputes. This term of Agreement shall be governed by the laws of India, without giving effect to any principles of conflicts of law.

16. Modifications of Terms and Conditions

RFPL has the right, in its sole and absolute discretion, to change, modify, or amend any portion of the Terms and Conditions at any time. The changes will become effective, and shall be deemed accepted by you, after the initial posting and shall apply on a going-forward basis with respect to transactions initiated after the posting date. In the event that you do not agree with any such modification, your sole and exclusive remedy is to terminate your use of the Services.

17. Severability

If any provision of this Agreement is held to be unlawful, void, invalid or otherwise unenforceable, then that provision will be limited or eliminated from this Agreement to the minimum extent required, and the remaining provisions will remain valid and enforceable.

18. Assignment

This Agreement, and any rights granted hereunder, may not be transferred or assigned by Customer without RFPL prior written consent which may be withheld in our sole discretion, but may be assigned by RFPL without restriction. Any assignment attempted to be made in violation of this provision shall be void and of no effect.

19. Force Majeure

19.1 RFPL shall inform the Customer of the existence of a Force Majeure Event and shall consult together to find a mutually acceptable solution. "Force Majeure Event" means any event due to any cause beyond the reasonable control of RFPL, including, without limitation, unavailability of

any communication system, breach or virus in the processes or payment mechanism, sabotage, fire, flood, explosion, acts of God, civil commotion, strikes or industrial action of any kind, riots, insurrection, war, acts of government, computer hacking, unauthorized access to computer data and storage device, computer crashes, breach of security and encryption, etc.

19.2 RFPL shall not be liable for any failure to perform any of its obligations under these terms or the specific terms and conditions if the performance is prevented, hindered or delayed by a Force Majeure Event and in such case its obligations shall be suspended for so long as the Force Majeure Event continues.

20. Entire Agreement

This is the entire agreement between Customer and RFPL relating to the subject matter hereof and will not be modified except in writing, signed by both parties, or by a change to this Agreement made by RFPL in accordance with the terms of this Agreement.

21. Full KYC of the PPI holder

21.1 The cash loading in such wallets shall not exceed Rs 49,500 per month.

21.2 The amount outstanding at any point of time in such wallets shall not exceed Rs.1,00,000/-

21.3 Each sender shall be allowed to add only 5 beneficiaries per day

21.4 Fund transfer at Rapipay is only possible if the beneficiary is pre-registered. customers can register the beneficiary by providing bank account details of the beneficiary.

21.5 For each beneficiary, The funds transfer limit shall not exceed Rs.1,00,000/- per month per beneficiary

21.6 The PPI holder may at their discretion set fund transfer limits on their wallet by contacting the customer care. The customer care after due verification process shall implement the transfer limits within 48 working hours. The customer shall be informed of the transfer limit set by call or sms

21.7 RFPL shall also give an option to close the PPI and transfer the balance as per the applicable limits of this type of PPI. For this purpose, the RFPL shall provide an option, including at the time of issuing the PPI, to the holder to provide details of pre-designated bank account or other PPIs of same issuer (or other issuers as and when permitted) to which the balance amount available in the PPI shall be transferred in the event of closure of PPI, expiry of validity period of such PPIs, etc

21.8 The features of such PPIs shall be clearly communicated to the PPI holder by SMS.

21.9 RFPL shall clearly indicate the expiry period of the PPI to the customer at the time of issuance of PPIs. Such information shall be clearly enunciated in the terms and conditions of sale of PPI. Where applicable, it shall also be clearly outlined on the website / mobile application of the issuer

21.10 RFPL has a 5 minutes cooling minutes for funds transfer upon opening the PPI so as to mitigate the fraudulent use of PPIs.

21.11 RFPL shall also give an option to close the wallet and transfer the balance as per the applicable limits. For this purpose, the RFPL shall provide an option, including at the time of issuing the wallet, to the holder to provide details of pre-designated bank account or other wallets of

RFPL (or other RFPL as and when permitted) to which the balance amount available in the wallet shall be transferred in the event of closure of wallet, expiry of validity period of such wallets, etc.

21.12 The features of wallets shall be clearly communicated to the PPI holder by SMS / e-mail / post or by any other means at the time of issuance of the PPI / before the first loading of funds.

21.13 The wallet holders are permitted to redeem the outstanding balance in the wallet, if for any reason the scheme is being wound-up or is directed by RBI to be discontinued.

22. Customer Management Policy

22.1 Customer Liability

A customer's liability arising out of an unauthorized payment transaction will be limited to:

Customer liability in case of unauthorised electronic payment transactions through a PPI		
S.No.	Particulars	Maximum Liability of Customer
(a)	Contributory fraud / negligence / deficiency on the part of the RFPL, including PPI-MTS issuer (irrespective of whether or not the transaction is re-ported by the customer)	Zero
(b)	Third party breach where the deficiency lies neither with RFPL nor with the customer but lies else- where in the system, and the customer notifies RFPL regarding the unauthorised payment transaction. The per transaction customer liability in such cases will depend on the number of days lapsed between the receipt of transaction communication by the customer from the RFPL and the reporting of unauthorised transaction by the customer to the RFPL -	
	i. Within three days#	Zero
	ii. Within four to seven days#	Transaction value

	iii. Beyond seven days#	The customer is liable
(c)	In cases where the loss is due to negligence by a customer, such as where he / she has shared the payment credentials, the customer will bear the entire loss until he / she reports the unauthorised transaction to the RFPL. Any loss occurring after the reporting of the unauthorised transaction shall be borne by the RFPL.	
(d)	RFPL may also, at their discretion, decide to waive off any customer liability in case of unauthorised electronic payment transactions even in cases of customer negligence.	

The number of days mentioned above shall be counted excluding the date of receiving the communication from RFPL.

The above shall be clearly communicated to all Wallet holder.

22.2 Reversal timeline for zero liability / limited liability of a customer

22.2.1 On being notified by the customer, the RFPL shall credit (notional reversal) the amount involved in the unauthorized electronic payment transaction to the customer's PPI within 10 days from the date of such notification by the customer (without waiting for settlement of insurance claim, if any), even if such reversal breaches the maximum permissible limit applicable to that type / category of PPI. The credit shall be value-dated to be as of the date of the unauthorized transaction.

22.2.2 Further, RFPLs shall ensure that a complaint is resolved and liability of the customer, if any, established within such time, as may be specified in the RFPL's Board approved policy, but not exceeding 90 days from the date of receipt of the complaint, and the customer is compensated as per provisions of paragraph 2.1 above. In case the RFPL is unable to resolve the complaint or determine the customer liability, if any, within 90 days, the amount as pre-scribed in paragraph 1.1 shall be paid to the customer, irrespective of whether the negligence is on the part of customer or otherwise.

22.3 Board approved policy for customer protection

22.3.1 Considering the risks arising out of unauthorised debits to PPIs owing to customer negligence / RFPL negligence / system frauds / third party breaches, RFPLs need to clearly define

the rights and obligations of customers in case of unauthorised payment transactions in specified scenarios. RFPLs shall formulate / revise their customer management policy, with approval of their Boards, to cover aspects of customer protection, including the mechanism of creating customer awareness on the risks and responsibilities involved in electronic payment transactions and customer liability in such cases of unauthorised electronic payment transactions. The policy must be transparent, non-discriminatory and should stipulate the mechanism of compensating the customers for the unauthorised electronic payment transactions and pre- scribe the timelines for effecting such compensation. RFPLs shall provide the details of their Board approved policy in regard to customers' liability formulated in pursuance of the provisions of paragraph 15 and 16 of PPI MD, to all customers at the time of issuing the PPI. RFPLs shall display their Board approved policy, along with the details of grievance handling / escalation procedure, in public domain / website / app for wider dissemination.

22.3.2 We will educate our customers quarterly for the security purpose for account handling, transactions, dos and don'ts.

22.4 Burden of proof

The burden of proving customer liability in case of unauthorised electronic payment transactions shall lie on the RFPL.

23. Reporting and monitoring requirements

- 23.1** RFPLs shall put in place a suitable mechanism and structure for reporting of the customer liability cases to the Board or one of its Committees. The reporting shall, inter-alia, include volume / number of cases and the aggregate value involved and distribution across various categories of cases. The Board or one of its Committees shall periodically review the unauthorised electronic payment transactions reported by customers or otherwise, as also the action taken thereon, the functioning of the grievance redressal mechanism and take appropriate measures to improve the systems and procedures.
- 23.2** RFPL shall provide an option for the Wallet holder to generate / receive account statements for at least past 6 months. The account statement shall, at the minimum, provide de- tails such as date of transaction, debit / credit amount, net balance and description of trans- action. Additionally, the RFPL shall provide transaction history for at least 10 transactions.
- 23.3** In case of PPIs issued by banks, customers shall have recourse to the Banking Ombudsman Scheme for grievance redressal.
- 23.4** RFPLs shall report regarding the receipt of complaints and action taken status thereon in the enclosed format on a Quarterly basis by the 10th of the following month to the respective Regional Office of DPSS, RBI. Banks shall submit the same report to DPSS, Mumbai Regional Office, RBI.

23.5 RFPL shall ensure transparency in pricing and the charge structure as under:

- a. Ensure uniformity in charges at agent level.
- b. Disclosure of charges for various types of transactions on its website, mobile app, agent locations, etc.
- c. Specific agreements with agents prohibiting them from charging any fee to the customers directly for services rendered by them on behalf of the RFPL.
- d. Require each retail outlet / sub-agent to post a signage indicating their status as service providers for the PPI issuer and the fees for all services available at the outlet.
- e. The amount collected from the customer shall be acknowledged by issuing a receipt (printed or electronic).

23.6 RFPL shall be responsible for addressing all customer service aspects related to all PPIs (including co-branded PPIs) issued by them as well as their agents.

23.7 RFPL shall also display Frequently Asked Questions (FAQs) on their website / mobile app related to the PPIs.

24. Information System Audit

24.1 Authorised non-bank entities shall submit the System Audit Report, including cyber security audit conducted by CERT-IN empanelled auditors, within two months of the close of their financial year to the respective Regional Office of DPSS, RBI.

24.2 Banks shall also be guided by the RBI [circular DBS.CO/CSITE/BC.11/33.01.001/2015-16](https://www.rbi.org.in/intermediary/circulars/circulars/DBS.CO/CSITE/BC.11/33.01.001/2015-16) on Cyber Security Framework in Banks dated June 02, 2016, which inter alia, covers requirements for mobile-based applications.

24.3 The scope of the Audit shall include the following:

- a. Security controls shall be tested both for effectiveness of control design (Test of Design – ToD) and control operating effectiveness (Test of Operating Effectiveness – ToE).
Technology deployed so as to ensure that the authorised payment system is being operated in a safe, secure, sound and efficient manner.
- c. Evaluation of the hardware structure, operating systems and critical applications, security and controls in place, including access controls on key applications, disaster recovery plans, training of personnel managing systems and applications, documentation, etc.
- d. Evaluating adequacy of Information Security Governance and processes of those which support payment systems.

- e. Compliance as per security best practices, specifically the application security lifecycle and patch / vulnerability and change management aspects for the authorised system and adherence to the process flow approved by RBI.
- f. Comment on the deviations, if any, in the processes followed from the process flow submitted to RBI while seeking authorisation.

24.4 RFPL shall, at the minimum, put in place following framework:

- a. **Application Life Cycle Security:** The source code audits shall be conducted by professionally competent personnel / service providers or have assurance from application providers / OEMs that the application is free from embedded malicious / fraudulent code.
- b. **Security Operations Centre (SOC):** Integration of system level (server), application level logs of mobile applications (PPIs) with SOC for centralised and co-ordinated monitoring and management of security related incidents.
- c. **Anti-Phishing:** RFPL shall subscribe to anti-phishing / anti-rouge app services from external service providers for identifying and taking down phishing websites / rouge applications in the wake of increase of rogue mobile apps / phishing attacks.
- d. **Risk-based Transaction Monitoring:** Risk-based transaction monitoring or surveillance process shall be implemented as part of fraud risk management system.
- e. **Vendor Risk Management:**
 - (i) PPI issuer shall enter into an agreement with the service provider that amongst others provides for right of audit / inspection by the regulators of the country;
 - (ii) RBI shall have access to all information resources (online / in person) that are consumed by PPI provider, to be made accessible to RBI officials when sought, though the infrastructure / enabling resources may not physically be located in the premises of PPI provider;
 - (iii) RFPL shall adhere to the relevant legal and regulatory requirements relating to geographical location of infrastructure and movement of data out of borders
 - (iv) PPI issuer shall review the security processes and controls being followed by service providers regularly.
 - (v) Service agreements of RFPL with provider shall include a security clause on disclosing the security breaches if any happening specific to issuer's ICT infrastructure or process including not limited to software, application, and data as part of Security incident Management standards, etc.
 - (vi) **Disaster Recovery:** RFPL have DR facility to achieve the Recovery Time Objective (RTO) / Recovery Point Objective (RPO) for the PPI system to recover rapidly from cyber-attacks / other incidents and safely resume critical operations aligned with RTO while ensuring security of processes and data is protected.

RapiPay वॉलेट के उपयोग के नियम और शर्तें

RapiPay फिनटेक प्राइवेट द्वारा प्रदान की जाने वाली "RapiPay" वॉलेट सेवाओं के नियम और शर्तें। लिमिटेड (यहां-बाद में "आरएफपीएल" के रूप में संदर्भित) जिसका पंजीकृत कार्यालय दूसरी मंजिल, डीएलएफ केंद्र, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001, भारत में भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के लाइसेंस के तहत अर्ध-बंद सिस्टम भुगतान के रूप में है। RFPL के "RapiPay" वॉलेट से युक्त उपकरण।

इन 'नियम और शर्तें' (नीचे परिभाषित) और किसी भी संलग्नक या पूरक पूरक (एस) में आरएफपीएल की वेबसाइट www.RapiPay.com पर बताए गए नियम और शर्तें भी शामिल होंगी, जो पीपीआई ("रैपिपे वॉलेट खाता") के उपयोग को नियंत्रित करती हैं। आप ("आप/उपयोगकर्ता/ग्राहक") आप एतद्वारा इन नियमों और शर्तों का पालन करने के लिए सहमत हैं और आपको पीपीआई के साथ लेनदेन करके इन शर्तों से बिना शर्त सहमत और स्वीकार किया गया माना जाएगा और सभी प्रासंगिक अधिसूचनाओं का अनुपालन किया जाएगा / भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) / किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी / वैधानिक या नियामक निकाय / पीपीआई के मुद्दे और उपयोग को नियंत्रित करने वाले द्वारा जारी दिशानिर्देश / परिपत्र। आरएफपीएल प्रासंगिक समय पर लागू प्रासंगिक अधिसूचनाओं/दिशानिर्देशों/परिपत्रों के आपके द्वारा किसी भी उल्लंघन के कारण और पीपीआई के उपयोग को नियंत्रित करने वाले समय-समय पर संशोधित किए जाने के कारण सभी देयताओं को अस्वीकार करता है। आप समझते हैं और सहमत हैं कि आरएफपीएल समय-समय पर रैपिपे नियम और शर्तों को अपडेट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। यदि ये नियम और शर्तें स्वीकार्य नहीं हैं, तो आपको PPI का उपयोग नहीं करना चाहिए।

ये नियम और शर्तें सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 और वहां बनाए गए नियमों के तहत गठित एक इलेक्ट्रॉनिक अनुबंध के रूप में एक इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड हैं- और संशोधित प्रावधानों के तहत और संशोधित प्रावधानों के तहत और संशोधित प्रावधानों के तहत और कानून के तहत इलेक्ट्रॉनिक कानून के तहत कानून के तहत संशोधन/संशोधित प्रावधान इसके लिए किसी भौतिक, इलेक्ट्रॉनिक या डिजिटल हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है। यह भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 21 के अनुपालन में और भारत में प्री-पेड भुगतान उपकरणों के जारी करने और संचालन पर नीति दिशानिर्देशों के तहत प्रकट होने के लिए आवश्यक है।

ये नियम और शर्तें आपकी स्वीकृति पर प्रभावी होंगी (इलेक्ट्रॉनिक रूप में या किसी इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड या अन्य माध्यमों से) और आपके और पीपीआई के बीच संबंध और पीपीआई के उपयोग के लिए आरएफपीएल के बीच संबंध को नियंत्रित करेंगे। उसी का पालन करें। यदि इन नियमों और शर्तों में से कोई भी इस संबंध में किसी अन्य दस्तावेज़/इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड के साथ विरोध करता है, तो ये नियम और शर्तें तब तक लागू रहेंगी, जब तक कि आरएफपीएल द्वारा और परिवर्तन/संशोधन अधिसूचित नहीं किए जाते।

1 कई। परिभाषाएं:

1.1 "एजेंट ओपनिंग फॉर्म" / "एओएफ" का अर्थ आवेदक एजेंट द्वारा लिखित रूप में पूरा किया जाने वाला फॉर्म होगा और पूर्ण केवाईसी दस्तावेजों के साथ आरएफपीएल स्थान और/या ऐसे अन्य स्थानों पर भौतिक रूप से जमा किया जाना है जैसा कि आरएफपीएल द्वारा सूचित किया जा सकता है।

1.2 "एजेंट (ओं)" / "एपीआई आधारित एजेंट" का अर्थ आरएफपीएल द्वारा नियुक्त खुदरा एजेंट होगा, जो रैपिपे वॉलेट खोलने में सहायता करने के लिए आरएफपीएल के एजेंट के रूप में कार्य करेगा, रैपिपे वॉलेट में पैसा लोड करेगा और ग्राहकों को शिक्षित करेगा। रैपिपे वॉलेट का उपयोग करें।

1.3 "टेलीकॉम ऑपरेटर" का अर्थ दूरसंचार सेवा प्रदाता और उसकी सहायक कंपनियों से होगा, जिनके पास आवश्यक सरकारी अनुमोदन / लाइसेंस हैं, जो अन्य बातों के साथ-साथ दूरसंचार विभाग, भारत सरकार द्वारा जारी किए गए हैं, और जो दूरसंचार एक्सेस सेवा जैसे, लघु संदेश सेवा प्रदान करेंगे ("एसएमएस"), अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डेटा ("यूएसएसडी"), जनरल पैकेट रेडियो सर्विस ("जीपीआरएस"), 3 जी और 4 जी या कोई अन्य दूरसंचार प्रोटोकॉल रैपिपे वॉलेट के संचालन के लिए आवश्यक नेटवर्क संचार की सुविधा के लिए।

1.4 "उपयोगकर्ता / ग्राहक / ग्राहक" का अर्थ भारत में दूरसंचार ऑपरेटर (देश कोड +91 के साथ) के परिचालन मोबाइल फोन कनेक्शन का उपयोग करने वाले 18 (अठारह) वर्ष से अधिक आयु का एक व्यक्ति होगा, जो एजेंट के स्थानों को डाउनलोड या संपर्क करता है और/ या ऐसे अन्य स्थान जिन्हें आरएफपीएल द्वारा समय-समय पर रैपिपे वॉलेट सेवाओं का लाभ उठाने के लिए सूचित किया जा सकता है।

1.5 "बिल भुगतान" का अर्थ उन लेन-देन से होगा जिसमें ग्राहक उपयोगिता बिलों, मर्चेट भुगतानों और ऐसे अन्य बिल भुगतानों के भुगतान के लिए रैपिपे वॉलेट सेवाओं का उपयोग करता है जैसा कि रैपिपे वॉलेट का उपयोग करके आरबीआई दिशानिर्देशों के तहत अनुमति दी जा सकती है।

1.6 "शुल्क" का अर्थ लेनदेन से संबंधित सभी शुल्क और विशेष रूप से "वॉलेट शुल्क और वैधता अनुभाग" में निर्दिष्ट होगा।

1.7 "अप्रत्याशित घटना" का अर्थ इसके खंड "15" में दिया गया है।

1.8 "केवाईसी" का अर्थ आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किए गए विभिन्न मानदंडों, नियमों, कानूनों और विधियों से होगा और इसमें आरबीआई द्वारा जारी किए गए अपने ग्राहक को जानें दिशानिर्देश शामिल होंगे, जिसके तहत आरएफपीएल को व्यक्तिगत पहचान विवरण और दस्तावेजों के प्रमाण प्राप्त करने की आवश्यकता होती है। एजेंट और/या ग्राहक को रैपिपे सेवाओं का लाभ उठाने और/या जारी रखने के लिए प्रीमियम रैपिपे वॉलेट के लिए आवेदन जमा करने के समय और/या बाद की तारीख में आवश्यकता हो सकती है।

1.9 "RapiPay वॉलेट" का अर्थ उस खाते से होगा जो केवल उपयोगिता बिलों / आवश्यक सेवाओं के भुगतान की अनुमति देता है। किसी भी महीने के दौरान लोड की गई राशि 10,000/- रुपये से अधिक नहीं होगी और ग्राहक के न्यूनतम विवरण को स्वीकार करके जारी की जा सकती है, बशर्ते कि किसी भी समय बकाया राशि रुपये से अधिक न हो। 10,000 और किसी भी महीने के दौरान रीलोड का कुल मूल्य 10,000 रुपये से अधिक नहीं है। इन्हें केवल इलेक्ट्रॉनिक रूप में जारी किया जा सकता है, आरएफपीएल द्वारा कोई केवाईसी किए बिना। भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार नकद निकासी और मोचन और अन्य रैपिपे वॉलेट/बैंक खातों में धन के हस्तांतरण की अनुमति नहीं है।

1.10 प्रीमियम रैपिपे वॉलेट" का अर्थ वह खाता होगा जो पूर्ण केवाईसी के साथ असीमित संख्या में लेनदेन की अनुमति देता है और प्रकृति में पुनः लोड किया जा सकता है। हालांकि, प्रीमियम रैपिपे वॉलेट में शेष राशि किसी भी समय 100,000.00 रुपये से अधिक नहीं होनी चाहिए। नकद निकासी और मोचन नहीं है आरबीआई के दिशा-निर्देशों के अनुसार अनुमति दी गई है।

. अभिदाता अपने स्वयं के लाभार्थियों को पंजीकृत कर सकते हैं और इन पूर्व-पंजीकृत लाभार्थियों के लिए निधि अंतरण की सीमा रुपये से अधिक नहीं होगी। 1,00,000/- प्रति माह प्रति लाभार्थी।

. अन्य सभी मामलों के लिए फंड ट्रांसफर की सीमा रुपये तक सीमित होगी। 10,000/- प्रति माह।

बैंक खाते में फंड ट्रांसफर बैंक खाता संख्या और बैंक IFSC कोड निर्दिष्ट करके किया जा सकता है।

1.11 "RapiPay वॉलेट और प्रीमियम RapiPay वॉलेट" का अर्थ RFPL द्वारा जारी किया गया सेमी क्लोज्ड प्री-पेड इंस्ट्रूमेंट होगा, जैसा कि RBI के दिशानिर्देशों के तहत RBI द्वारा अधिकृत और लाइसेंस प्राप्त है।

1.12 मर्चेट / मर्चेट एस्टैब्लिशमेंट" का अर्थ होगा और इसमें कोई भी आउटलेट / सेवा प्रदाता शामिल होगा जिसे आरएफपीएल द्वारा माल या सेवाओं के भुगतान को स्वीकार करने के लिए अधिकृत किया गया है।

1.13 "RapiPay वॉलेट / प्रीमियम RapiPay वॉलेट" का अर्थ ग्राहकों के नाम पर खोला गया एक गैर-ब्याज खाता है, जिसे RFPL द्वारा जारी और बनाए रखा गया है, ताकि इन नियमों और शर्तों के अनुसार खाते का उपयोग सुनिश्चित किया जा सके। भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुपालन में ग्राहकों को उनके मोबाइल फोन और "RapiPay.com" वेबसाइट पर "RapiPay" वॉलेट सेवाओं का लाभ उठाने में सक्षम बनाता है।

1.14 "लेन-देन पिन" का अर्थ ग्राहक द्वारा सेट किया गया एक गुप्त पासवर्ड होगा जो ग्राहक को अपने रैपिपे वॉलेट को सुरक्षित, एक्सेस और संचालित करने में सक्षम बनाएगा।

1.15 "RapiPay वॉलेट सर्विसेज" या "सर्विसेज" का अर्थ "RapiPay" वॉलेट के संचालन द्वारा RFPL द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से होगा।

1.16 "RBI" का अर्थ भारतीय रिजर्व बैंक होगा।

1.17 "RBI दिशानिर्देश" का अर्थ भारत में अर्ध-बंद सिस्टम प्रीपेड भुगतान उपकरणों को जारी करने और संचालन और "RapiPay वॉलेट" और RapiPay वॉलेट सेवाओं के संचालन के संबंध में RBI द्वारा जारी किए गए लागू दिशानिर्देशों, विनियमों, सूचनाओं और निर्देशों से होगा। और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 और उसके तहत बनाए

गए नियमों सहित समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी और अधिसूचित उनके संबंधित संशोधनों सहित अन्य सभी दिशानिर्देश और निर्देश।

1.18 "लेन-देन/ऑ" का अर्थ ग्राहक के रैपिपे वॉलेट खाते में धन की शेष राशि का कोई भी क्रेडिट या डेबिट होगा, जिसमें धन हस्तांतरण भुगतान और रसीदें, माल और सेवाओं के लिए भुगतान, उपयोगिता भुगतान और लोड धन शामिल हैं, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है।

1.19 "वेबसाइट" का अर्थ वेबसाइट www.RapiPay.com से होगा जो आरएफपीएल के स्वामित्व, स्थापित और अनुरक्षित है।

1.20 "कैश बैक (ऑ)" का अर्थ रैपिपे वॉलेट का उपयोग करके लेनदेन करने के लिए प्रोत्साहन के रूप में रैपिपे / प्रीमियम रैपिपे वॉलेट के ग्राहक को क्रेडिट किया गया धन होगा।

1.21 ग्राहक/एजेंट को मोबाइल फोन ऐप (डाउनलोड और पंजीकृत) या वेबसाइट www.RapiPay.com से वॉलेट लेनदेन करने की अनुमति होगी। मोबाइल ऐप और वेब आधारित एप्लिकेशन दोनों से समान लॉगिन क्रेडेंशियल (सब्सक्राइबर आईडी, पासवर्ड) और ट्रांजेक्शन पिन लागू होंगे।

2. सामान्य शर्तें

2.1 RFPL इन नियमों और शर्तों के अनुसार RapiPay वॉलेट का संचालन और जारी करेगा और RapiPay वॉलेट के संबंध में अपने सभी चूकों और कमीशन के लिए ग्राहकों और एजेंटों के लिए जिम्मेदार होगा।

2.2 रैपिपे वॉलेट सेवाओं का लाभ केवल वही व्यक्ति उठा सकता है, जिसने 18 वर्ष (अठारह) की आयु प्राप्त कर ली हो। अनुबंध करने की क्षमता रखने वाले व्यक्ति की संरक्षकता के तहत नाबालिग ऐसी संरक्षकता के तहत रैपिपे वॉलेट को धारण और उपयोग कर सकता है।

2.3 किसी भी एजेंट स्थान से रैपिपे वॉलेट सेवाओं का लाभ उठाने के लिए, ग्राहकों को केवल आरएफपीएल द्वारा नियुक्त अधिकृत खुदरा एजेंटों से संपर्क करने की आवश्यकता है। सभी एजेंटों की अद्यतन सूची उनके फोन नंबर और पते के साथ RapiPay.com वेबसाइट और मोबाइल एप्लिकेशन से देखी जा सकती है।

2.4 व्यापारिक प्रतिष्ठानों और/या एजेंट स्थानों पर किए गए लेनदेन के लिए, ग्राहक को ऐसे लेनदेन की पुष्टि के रूप में एक एसएमएस की प्राप्ति सुनिश्चित करनी चाहिए।

2.5 मोबाइल फोन के किसी भी नुकसान, और/या चोरी की स्थिति में, ग्राहक मोबाइल डिवाइस पर सक्रिय रैपिपे सत्र को निष्क्रिय करने के लिए तुरंत निम्नलिखित कार्य करेगा:

(ए) मोबाइल डिवाइस पर सक्रिय सत्र को निष्क्रिय करने के लिए वेबसाइट पर सूचीबद्ध नंबर पर ग्राहक सेवा केंद्र को कॉल करें; तथा

(बी) सिम नंबर को निष्क्रिय करने के लिए मोबाइल टेलीकॉम ऑपरेटर के साथ शिकायत दर्ज करें,

2.6 ग्राहक आरएफपीएल को अपने स्थायी या संचार पते या अन्य प्रासंगिक केवाईसी विवरण में किसी भी बदलाव के बारे में तुरंत सूचित करेगा और समय-समय पर आरएफपीएल की आवश्यकता वाले सहायक केवाईसी दस्तावेज प्रदान करेगा।

2.7 ग्राहक रैपिपे वॉलेट खाते, या सेवाओं को असाइन या स्थानांतरित नहीं करेगा, या अन्यथा किसी तीसरे पक्ष को इस पर कानूनी या न्यायसंगत हित प्रदान नहीं करेगा।

2.8 ग्राहक रैपिपे वॉलेट लेनदेन को अधिकृत करने के लिए उपयोगकर्ता द्वारा स्थापित लेनदेन पिन का एकमात्र और अनन्य मालिक होगा, और ग्राहक लेनदेन पिन के उपयोग, गोपनीयता और सुरक्षा के लिए एकमात्र जिम्मेदारी स्वीकार करता है। ग्राहक किसी अन्य व्यक्ति को लेनदेन पिन का खुलासा नहीं करेगा और किसी भी अनधिकृत एसएमएस/ई-मेल/फोन कॉल का जवाब नहीं देगा जिसमें लेनदेन पिन मांगा गया है। आरएफपीएल और/या एजेंट, किसी भी तरीके से, जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होंगे, यदि ग्राहक द्वारा किसी अनधिकृत व्यक्तियों के साथ लेनदेन पिन का खुलासा/साझा किए जाने के परिणामस्वरूप या किसी अन्य तरीके से ग्राहक को कोई नुकसान होता है, जिससे ग्राहक को कोई नुकसान होता है। लेन-देन पिन की सुरक्षा से समझौता किया जाता है।

2.9 ग्राहक स्वीकार करता है कि रैपिपे वॉलेट खाते को सुरक्षित करने के इरादे से आरएफपीएल और/या एजेंट को प्रदान की गई कोई भी जानकारी आरएफपीएल और/या एजेंट (जैसा भी मामला हो) में निहित होगी, और आरएफपीएल और/या एजेंट द्वारा उपयोग की जा सकती है, अपने विवेक पर, किसी भी लागू कानून या विनियम और गोपनीयता नीति और/या अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित बयान के अनुरूप किसी भी उद्देश्य के लिए।

2.10 RapiPay वॉलेट सेवाओं का उपयोग करते समय ग्राहक द्वारा प्रस्तुत की गई कोई भी जानकारी RFPL और एजेंट द्वारा तृतीय पक्षों के साथ साझा की जा सकती है, अन्य बातों के साथ-साथ, RapiPay वॉलेट सेवाओं और किसी भी अन्य अतिरिक्त सेवाओं के प्रावधान को सुविधाजनक बनाने के लिए।

2.11 ग्राहक किसी भी उद्देश्य के लिए रैपिपे वॉलेट सेवाओं का उपयोग नहीं करेगा, जिसे किसी भी लागू कानून, सार्वजनिक नीति के विपरीत या प्रतिकूल माना जा सकता है या किसी भी उद्देश्य के लिए जो आरएफपीएल या एजेंट नीति के विपरीत है या आरएफपीएल और एजेंट की सद्भावना पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है।

2.12 ग्राहक स्वीकार करता है कि आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, आरएफपीएल एस्करो खाते में बकाया शेष राशि को बनाए रखने और एस्करो खाते में इस तरह की शेष राशि पर आवश्यक शुल्क के निर्माण के लिए बैंक के साथ एक एस्करो खाता रखता है, जैसा कि ऐसे एस्करो खाते में रैपिपे वॉलेट के संबंध में आवश्यक हो सकता है। . ग्राहक इन नियमों और शर्तों पर हस्ताक्षर करने पर सहमत होता है कि ग्राहक को इस संबंध में कोई आपत्ति नहीं होगी।

2.13 ग्राहक पुष्टि करता है कि मोबाइल और वेब पर दी जाने वाली सेवाओं का उपयोग करने के लिए उसके पास केवल एक रैपिपे वॉलेट खाता है और आरबीआई के लागू कानूनों और विनियमों का उल्लंघन करते हुए कई सक्रिय रैपिपे वॉलेट खाता नहीं रखता है।

2.14 ग्राहक को प्रदान की जा रही रैपिपे वॉलेट सेवाओं की अवधि के दौरान, ग्राहक के पास दूरसंचार ऑपरेटर के साथ एक परिचालन मोबाइल फोन कनेक्शन होगा और रहेगा। किसी भी परिवर्तन, रद्दीकरण, समाप्ति या मोबाइल फोन कनेक्शन के सरेंडर की स्थिति में ग्राहक तुरंत आरएफपीएल और/या एजेंट को लिखित रूप में या आरएफपीएल/एजेंट के ग्राहक सेवा नंबरों पर अपनी वेबसाइट पर सूचित करेगा।

टेलीकॉम ऑपरेटर, जिसके विफल होने पर न तो आरएफपीएल और न ही एजेंट रैपिपे वॉलेट खाते पर किसी भी अनधिकृत लेनदेन के लिए उत्तरदायी होंगे।

2.15 आपको अपने रैपिपे मोबाइल ऐप या संबंधित रैपिपे सॉफ्टवेयर में अपडेट इंस्टॉल करने की आवश्यकता हो सकती है जिसे आरएफपीएल समय-समय पर रैपिपे सेवाओं तक पहुंचने, उपयोग करने या उपयोग जारी रखने के लिए पेश करता है। आपका RapiPay मोबाइल ऐप, RapiPay के उपलब्ध अपडेट की जांच करने के लिए समय-समय पर RapiPay सर्वर के साथ संचार कर सकता है, जैसे बग फिक्स, पैच, उन्नत फ़ंक्शन, गुम प्लग-इन और नए संस्करण (सामूहिक रूप से, "अपडेट")। आपके द्वारा रैपिपे के उपयोग के लिए आवश्यक है कि आप ऐसे स्वचालित रूप से अनुरोधित अपडेट प्राप्त करने के लिए सहमत हों। यदि आप स्वचालित रूप से अनुरोधित और प्राप्त अपडेट के लिए सहमत नहीं हैं, तो कृपया रैपिपे ऐप का उपयोग न करें। पूर्वगामी के बावजूद, RFPL ऐसे ऐप के नए संस्करण में RapiPay ऐप को अपडेट कर सकता है, भले ही आपने RapiPay ऐप या अपने डिवाइस के भीतर किसी भी अपडेट सेटिंग का चयन किया हो, यदि RFPL यह निर्धारित करता है कि अपडेट से संबंधित एक महत्वपूर्ण सुरक्षा भेद्यता को ठीक करेगा अप्प।

2.16 पीपीआई की समाप्ति तिथि से कम से कम तीन वर्षों के लिए कंपनी के लाभ और हानि खाते में कोई बकाया राशि हस्तांतरित नहीं की जाएगी। यदि पीपीआई धारक पीपीआई की समाप्ति तिथि के बाद किसी भी समय ऐसी राशि की वापसी के लिए पीपीआई जारीकर्ता से संपर्क करता है, तो इसका भुगतान पीपीआई धारक को बैंक खाते में किया जाएगा।

2.17 केवल नकद द्वारा पीपीआई की इलेक्ट्रॉनिक लोडिंग रीलोडिंग, केवल भारत में विनियमित संस्थाओं द्वारा जारी किए गए भुगतान उपकरण और केवल आईएनआर में होंगे।

2.18 आरएफपीएल अधिकृत / नामित एजेंटों द्वारा जारी सभी पीपीआई के लिए जिम्मेदार होगा

2.19 आरएफपीएल सुरक्षा और सुरक्षा पहलुओं सहित अपने अधिकृत / नामित एजेंटों की चूक या कमीशन के सभी कार्यों के लिए प्रिंसिपल के रूप में जिम्मेदार होगा।

2.20 आरएफपीएल ग्राहकों की जानकारी के साथ-साथ उनके अधिकृत/नामित एजेंटों के कब्जे में रिकॉर्ड और गोपनीयता के संरक्षण को सुनिश्चित करेगा।

3 वॉलेट शुल्क और वैधता

3.1 ग्राहक आरएफपीएल द्वारा निर्धारित सेवा शुल्क का भुगतान ऐसे भुगतान के लिए निर्धारित तरीके और तरीके से करेगा। RFPL ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना अपने विवेक से सेवा शुल्क में परिवर्तन, संशोधन, वृद्धि या कमी कर सकता है।

3.2 आपके रैपिडे वॉलेट में कोई भी मूल्य जो किसी भी लेनदेन के लिए भुगतान करने के लिए उपयोग किया जाता है, स्वचालित रूप से आपके रैपिडे वॉलेट से डेबिट हो जाएगा। RFPL की जिम्मेदारी आपके रैपिडे वॉलेट से डेबिट करने और बाद में किसी भी व्यापारी प्रतिष्ठान को भुगतान करने तक सीमित है, जिसके साथ आप लेन-देन कर सकते हैं। आरएफपीएल किसी भी सामान और/या सेवाओं का समर्थन, प्रचार, चैंपियन या वारंट नहीं करता है जिसे रैपिडे वॉलेट का उपयोग करके खरीदा/प्राप्त किया जा सकता है या खरीदा/उपलब्ध किया जा सकता है।

3.3 आरएफपीएल आपके आरएफपीएल वॉलेट पर लोड की गई किसी भी राशि या रैपिडे वॉलेट का उपयोग करने वाले ग्राहक द्वारा खर्च/उपयोग की गई किसी भी राशि पर शुल्क/चार्ज कमीशन लगाने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

3.4 रैपिडे वॉलेट सुविधा का लाभ उठाने के लिए, ग्राहक को हर समय 100 रुपये का न्यूनतम बैलेंस बनाए रखना होगा। ग्राहक लोड किए गए पैसे के लिए 100 रुपये घटाकर रैपिडे वॉलेट का उपयोग कर सकता है। उदाहरण के लिए: यदि ग्राहक ने 500 रुपये के साथ अपना रैपिडे वॉलेट लोड किया है तो ग्राहक किसी भी लेनदेन के लिए 400 रुपये का उपयोग कर सकता है।

3.5 यदि ग्राहक रैपिडे वॉलेट को बंद करने का निर्णय लेता है, तो आरएफपीएल के पास उपयोग किए गए रैपिडे वॉलेट की अवधि के लिए रखरखाव/व्यवस्थापक/इन्फ्रास्ट्रक्चर/ओपनिंग चार्ज के रूप में 150 रुपये तक चार्ज करने का अधिकार सुरक्षित है।

3.6 खाता सक्रियण के 1 वर्ष के पूरा होने पर, और उसके बाद वॉलेट उपयोग के पूरा होने के प्रत्येक 1 वर्ष के बाद, आरएफपीएल द्वारा वार्षिक रूप से वॉलेट शेष से 150 रुपये (लागू करों सहित) तक का खाता रखरखाव शुल्क (एएमसी) काटा जाएगा।

3.7 यदि एएमसी देय तिथि पर वॉलेट की शेष राशि वार्षिक एएमसी मूल्य से कम है तो कुल उपलब्ध शेष राशि एएमसी (लागू करों सहित) के रूप में काट ली जाएगी और वॉलेट खाता बंद कर दिया जाएगा।

3.8 अगर वॉलेट बैलेंस एएमसी वैल्यू से नीचे चला गया है, तो आरएफपीएल सब्सक्राइबर को मासिक एसएमएस भेजकर याद दिलाएगा कि वॉलेट बैलेंस एएमसी वैल्यू से कम हो गया है और अगर पर्याप्त बैलेंस नहीं रखा गया तो वॉलेट अगले एएमसी पर बंद हो जाएगा। नियत तारीख और बाद में वॉलेट खाता बंद कर दिया जाएगा और उपलब्ध शेष राशि को एएमसी के लिए चार्ज किया जाएगा।

3.9 ग्राहक आवेदन के लिए मनी लोडिंग शुल्क

Transaction Type	Charges
At Agent Location	Nil
Credit Card	Nil
Debit Card	Nil
Net Banking	Nil
UPI	Nil

3.10 एजेंट स्थानों पर लोड किए गए धन के लिए, ग्राहक को लेनदेन के बाद रैपिडे वॉलेट में क्रेडिट सुनिश्चित और सत्यापित करना चाहिए।

Maximum Service Fees* for portion of amount in the wallet loaded via

Type of Transaction	Agent Location	Credit Card	Debit Card	Net Banking	UPI
---------------------	----------------	-------------	------------	-------------	-----

Payment to 3rd Party Merchant Location / Web Sites	Nil	1.75%	1%	1%	1%
Recharges / Top ups like mobile, DTH etc.	Nil	1%	Nil	Nil	Nil
Bill Payments	Rs 10 to 1% (whichever is higher)	Rs 10 to 3% (whichever is higher)	Rs 10 to 2% (whichever is higher)	Rs 10 to 2% (whichever is higher)	Rs 10 to 2% (whichever is higher)
Money Transfer to Bank up to Rs 2000	Rs 40	Rs 40 plus 2% of transaction value	Rs 40 plus 1% of transaction value	Rs 40 plus 1% of transaction value	Rs 40 plus 1% of transaction value
Money Transfer to Bank from Rs 2000 - Rs 5000	Rs 75	Rs 75 plus 2% of transaction value	Rs 75 plus 1% of transaction value	Rs 75 plus 1% of transaction value	Rs 75 plus 1% of transaction value
Money Transfer to Friend (Wallet to Wallet Transfer)	Nil	2% of the transaction value	1% of the transaction value	1% of the transaction value	1% of the transaction value

सेवा शुल्क लागू सरकारी करों को छोड़कर हैं।

3.11 लेन-देन के लिए वॉलेट शुल्क और शुल्क

ऊपर प्रदर्शित शुल्क लेनदेन के लिए आरएफपीएल द्वारा प्रभार्य अधिकतम शुल्क है। वास्तविक शुल्क लिया गया अधिकतम से कम हो सकता है जैसा कि आरएफपीएल द्वारा समय-समय पर तय किया जाता है

सभी सेवा शुल्क लागू सरकारी करों से अलग हैं और लागू दरों के अनुसार अतिरिक्त शुल्क लिया जाएगा।

उपरोक्त सभी शुल्क लेनदेन के समय सेवा शुल्क के रूप में प्रदर्शित होंगे।

ग्राहक लेनदेन करने से पहले किसी भी लेनदेन को अस्वीकार कर सकता है।

आरएफपीएल के पास उपर्युक्त सेवा शुल्कों को अद्यतन करने का अधिकार सुरक्षित है।

ग्राहक रैपिपे वॉलेट में पैसे लोड करने के लिए एजेंट से संपर्क कर सकता है। ऐसे मामले में एजेंट पिकअप सेवा के लिए शुल्क ले सकता है जैसा कि एजेंट और उपयोगकर्ता द्वारा प्रति विज़िट के आधार पर पारस्परिक रूप से स्वीकार किया जाता है।

एजेंट ग्राहक रैपिपे वॉलेट को केवल अपने एजेंट खाते के माध्यम से लोड कर सकता है।

यदि रैपिपे वॉलेट को लोड करने के लिए कई चैनलों का उपयोग किया जाता है। निम्नलिखित क्रम का उपयोग रैपिपे वॉलेट से पैसे डेबिट करने के लिए किया जाएगा

I. क्रेडिट कार्ड के माध्यम से लोड की गई राशि

द्वितीय. डेबिट कार्ड के माध्यम से लोड की गई राशि

III. नेट बैंकिंग के माध्यम से भरी गई राशि

चतुर्थ। एजेंट के स्थान पर लोड की गई राशि

3.12 आरएफपीएल आपके अनुरोध के अनुसार संसाधित लेनदेन के लिए धन की वसूली के लिए आपके वॉलेट में किसी भी शेष राशि को सेट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

4 वैधता, मोचन और ज़ब्ती

RFPL वॉलेट की वैधता तब तक सक्रिय स्थिति में रहती है जब तक लेनदेन किया जाता है।

4.1 आपके आरएफपीएल वॉलेट में किसी भी मूल्य का उपयोग किया जाना चाहिए:

4.1.1 आपके पिछले लेन-देन की तारीख से 12 महीनों के भीतर या

4.1.2 सक्रियण की तारीख से 12 महीनों के भीतर; जो भी बाद में हो।

4.2 आपके आरएफपीएल वॉलेट में कोई भी मूल्य जो पूर्वोक्त तरीके से उपयोग नहीं किया जाता है, आरएफपीएल के विवेक पर जब्त हो सकता है। आरएफपीएल निम्नलिखित संचार प्रक्रिया का पालन करने के बाद राशि को जब्त करने का अधिकार सुरक्षित रखता है:

4.2.1 यदि आप 12 महीने तक अपने वॉलेट बैलेंस का उपयोग नहीं करते हैं, तो वॉलेट को आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुपालन में ब्लॉक कर दिया जाएगा। रैपिपे वॉलेट को निष्क्रिय या निलंबित करने से पहले 45 दिनों की अवधि के दौरान, एसएमएस के माध्यम से 15 दिनों के अंतराल पर ग्राहक को तीन बार सूचित करेगा।

4.3 सभी पीपीआई धारक या तो उचित परिश्रम के बाद वॉलेट को फिर से सक्रिय कर सकते हैं या अपने बैंक खातों में अपनी राशि को पुनः प्राप्त कर सकते हैं।

5. एजेंटों के लिए 5 अतिरिक्त शर्तें

5.1 एजेंट केवल ग्राहक रैपिपे वॉलेट को अपने एजेंट खाते का उपयोग करके लोड कर सकता है।

5.2 आरएफपीएल के पास एओएफ जमा करते समय अपने स्वयं के माध्यम से या किसी तीसरे पक्ष की एजेंसी के माध्यम से जमा किए गए केवाईसी दस्तावेजों की उचित जांच / पुलिस सत्यापन प्राप्त करने / जांच प्राप्त करने का अधिकार सुरक्षित है।

5.3 एओएफ के लिए आवेदन करने वाले व्यक्ति को उचित परिश्रम की प्रक्रिया से गुजरने के लिए एजेंसी / आरएफपीएल कर्मचारियों के साथ पूरी तरह से सहयोग करना होगा / पुलिस सत्यापन प्राप्त करना होगा / केवाईसी दस्तावेजों की जांच करनी होगी

5.4 एजेंट खाता केवाईसी दस्तावेजों की प्रक्रिया की उचित जांच/पुलिस सत्यापन/जांच पूरी होने के बाद खोला जाएगा।

5.5 एजेंट अपने एजेंट खाते को केवल आरएफपीएल के साथ पंजीकृत बैंक खाते के माध्यम से लोड कर सकता है। एजेंट को सभी कमीशन साप्ताहिक रूप से उसके एजेंट खाते में जमा किया जाएगा।

5.6 एजेंट आरएफपीएल के साथ अधिकतम 5 बैंक खातों को पंजीकृत कर सकता है।

5.7 एजेंट बनने के इच्छुक व्यक्ति को आरएफपीएल के साथ विस्तृत "आचरण अनुबंध" और "नियम और शर्तें अनुबंध" पर हस्ताक्षर करने होंगे।

5.8 एजेंट अपने एजेंट खाते, नाम, घर/कार्यालय/दुकान के पते, लैंडलाइन, मोबाइल नंबरों में आरएफपीएल द्वारा ग्राहक को क्रेडिट बैलेंस प्रदर्शित करने पर आपत्ति नहीं कर सकता है ताकि ग्राहक उस एजेंट का चयन कर सके जिसके माध्यम से ग्राहक पैसा लोड करना चाहता है।

6 आरक्षण

6.1 सही और अद्यतन ग्राहक जानकारी का संग्रह, सत्यापन, लेखा परीक्षा और रखरखाव एक सतत प्रक्रिया है और आरएफपीएल सभी प्रासंगिक और लागू केवाईसी आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

6.2 यदि ग्राहक या एजेंट द्वारा प्रदान की गई जानकारी और केवाईसी दस्तावेजों में ग्राहक या एजेंट द्वारा प्रदान की गई जानकारी में विसंगतियां हैं, तो आरएफपीएल अपने विवेकाधिकार पर किसी भी समय सेवाओं को बंद करने और/या केवाईसी दस्तावेजों को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। एओएफ में उल्लिखित विवरण से मेल नहीं खाता। ऐसे मामलों में, आरएफपीएल के पास किसी भी तरह से कोई दायित्व वहन किए बिना उचित कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित है जैसा कि वे उचित और उचित समझ सकते हैं।

6.3 आरएफपीएल के पास निम्नलिखित कारणों में से किसी एक के लिए, ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना, किसी भी समय रैपिपे वॉलेट सेवाओं को निलंबित और/या बंद करने का अधिकार सुरक्षित है, जिनमें शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है:

6.3.1 भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किसी भी नियम, विनियम, आदेश, निर्देश, अधिसूचना के किसी भी संदिग्ध उल्लंघन के लिए या इन नियमों और शर्तों के किसी भी उल्लंघन के लिए।

6.3.2 एजेंट द्वारा प्रदान किए गए विवरण या दस्तावेज या एओएफ में किसी भी विसंगति या संदिग्ध विसंगति के लिए।

6.3.3 संभावित धोखाधड़ी, तोड़फोड़, पूर्ण विनाश, राष्ट्रीय सुरक्षा के लिए खतरा या किसी अन्य अप्रत्याशित घटना के कारणों से निपटने के लिए (अधिक विशेष रूप से नीचे खंड 15 में विस्तृत) आदि।

6.3.4 किसी भी लागू कानूनों और विनियमों का अनुपालन करने के लिए।

6.3.5 किसी भी आपात स्थिति या किसी अन्य तकनीकी कारणों से किसी भी तकनीकी विफलता, संशोधन, उन्नयन, भिन्नता, स्थानांतरण, मरम्मत, और/या रखरखाव के लिए।

6.3.6 स्थलाकृतिक और भौगोलिक बाधाओं/सीमाओं के कारण किसी भी संचरण कमियों के लिए।

6.3.7 यदि एलायंस टेलीकॉम ऑपरेटर प्रदाता का कनेक्शन जिसके साथ ग्राहक का रैपिपे वॉलेट खाता चालू हो जाता है।

6.3.8 आरएफपीएल द्वारा अनिवार्य किसी भी मानदंड के तहत ग्राहक की अपात्रता के कारण। हालांकि, RapiPay वॉलेट सेवाओं के ऐसे निलंबन/बंद होने से पहले, ग्राहक को, RFPL के विवेकाधिकार पर, RapiPay वॉलेट खाते में पड़ी शेष राशि को स्थानांतरित करने और/या उपयोग करने की क्षमता प्रदान की जाएगी।

6.4 लेन-देन की घटना की स्थिति में जिसे संदिग्ध या अवांछनीय माना जा सकता है, आरएफपीएल ऐसे रैपिपे वॉलेट खातों में संचालन को फ्रीज करने का अधिकार सुरक्षित रखता है और / या अधिकारियों को रिपोर्ट करने सहित रैपिपे वॉलेट खाते को बंद कर देता है, जैसा कि लागू नियमों के अनुसार आवश्यक हो सकता है और जैसा उचित और उचित समझा जा सकता है।

6.5 नेटवर्क की विफलता या आरएफपीएल के नियंत्रण से परे किसी अन्य कारण से, लेन-देन को पूरा करने में देरी या विफलता हो सकती है। आरएफपीएल किसी भी नेटवर्क विफलता के मामले में लेनदेन को रद्द करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। आरएफपीएल लेन-देन को पूरा करने में विफलता के ऐसे विलंब के कारण ग्राहक को होने वाले किसी भी प्रकार के नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

6.6 आरएफपीएल बिना कोई कारण बताए केवाईसी और ग्राहक या एजेंट के किसी भी दस्तावेज के साथ आवेदन को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। आरएफपीएल ऐसे एओएफ और इसके साथ जमा किए गए दस्तावेजों और तस्वीरों को बनाए रखने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

7 ग्राहक/एजेंट मोबाइल फोन एप्लिकेशन और वेबसाइट पर आचरण

7.1 यदि आरएफपीएल ग्राहक या एजेंट से पंजीकरण जानकारी का अनुरोध करता है, तो ऐसे मामले में ग्राहक या एजेंट आरएफपीएल को तुरंत सही, सटीक, वर्तमान और पूरी जानकारी प्रदान करेगा।

7.2 ग्राहक/एजेंट अपने पंजीकरण को सटीक, वर्तमान और पूर्ण रखने के लिए तुरंत अद्यतन करेंगे।

7.3 यदि आरएफपीएल ग्राहक/एजेंट को पासवर्ड जारी करता है, तो ग्राहक/एजेंट को अपने रैपिपे वॉलेट की सुरक्षा के लिए इसे किसी और को नहीं बताना चाहिए।

7.4 ग्राहक/एजेंट अपने खातों और पासवर्ड की गोपनीयता बनाए रखने के लिए जिम्मेदार हैं।

7.5 ग्राहक/एजेंट आरएफपीएल को उनके पास-वर्ड या खातों के किसी भी अनधिकृत उपयोग या सुरक्षा के किसी अन्य उल्लंघन के बारे में तुरंत सूचित करने के लिए सहमत हैं।

7.6 ग्राहक/एजेंट भी प्रत्येक सत्र के अंत में अपने खातों से बाहर निकलने के लिए सहमत होते हैं।

7.7 आरएफपीएल किसी भी नुकसान या क्षति के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक / एजेंट उपरोक्त आवश्यकताओं का पालन करने में विफल हो सकते हैं।

7.8 इसकी वेबसाइटों/ऐप और सेवाओं में अंतर्निहित तकनीक और सॉफ्टवेयर आरएफपीएल और इसके सहयोगियों, और इसके भागीदारों या लाइसेंसकर्ताओं या सहयोगियों की संपत्ति है।

7.9 ग्राहक/एजेंट अपनी वेबसाइट/ऐप के अंतर्गत आने वाली तकनीक या सॉफ्टवेयर के किसी भी अधिकार को कॉपी, संशोधित, किराए, पट्टे, ऋण, बेचने, असाइन करने, वितरित करने, रिवर्स इंजीनियर करने, सुरक्षा ब्याज प्रदान करने या अन्यथा किसी भी अधिकार को हस्तांतरित नहीं करने के लिए सहमत हैं। सेवाएं

7.10 ग्राहक/एजेंट अपनी वेबसाइट/ऐप में अंतर्निहित सॉफ्टवेयर को किसी भी तरीके या रूप में संशोधित नहीं करने या ऐसे सॉफ्टवेयर के संशोधित संस्करणों का उपयोग करने के लिए सहमत नहीं हैं, जिसमें इसकी वेबसाइट/ऐप पर अनधिकृत पहुंच प्राप्त करने के उद्देश्य से (बिना सीमा के) शामिल है।

7.11 पूर्वगामी को सीमित किए बिना, ग्राहक/एजेंट सहमत हैं कि ग्राहक/एजेंट निम्नलिखित में से कोई भी कार्रवाई करने के लिए अपनी वेबसाइट/ऐप के माध्यम से दी जाने वाली सेवाओं का उपयोग नहीं करेगा

(ए) अश्लील, आक्रामक, अभद्र, नस्लीय, धर्म से घृणा, राष्ट्र-विरोधी, आपत्तिजनक, बदनामी, दुर्व्यवहार, उत्पीड़न, पीछा करना, धमकी देना, या अन्यथा दूसरों के कानूनी अधिकार का उल्लंघन करना।

(बी) प्रकाशित, पोस्ट, अपलोड, ई-मेल, वितरित, या प्रसार (सामूहिक रूप से, "ट्रांसमिट") किसी भी अनुचित, अपवित्र, मानहानिकारक, उल्लंघनकारी, अश्लील, अश्लील, या गैरकानूनी सामग्री।

(सी) ऐसी फ़ाइलें प्रेषित करें जिनमें वायरस, दूषित फ़ाइलें, या कोई अन्य समान सॉफ्टवेयर या प्रोग्राम हों जो किसी अन्य व्यक्ति के कंप्यूटर, उसकी वेबसाइट/ऐप, किसी सॉफ्टवेयर या हार्डवेयर, या दूरसंचार उपकरण के संचालन को नुकसान पहुंचा सकते हैं या प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकते हैं।

(डी) किसी भी वाणिज्यिक उद्देश्य के लिए किसी भी सामान या सेवाओं को बेचने का विज्ञापन या प्रस्ताव जब तक ग्राहक/एजेंट के पास ऐसा करने के लिए लिखित सहमति न हो।

(ई) वेबसाइटों / ऐप, सेवाओं, उत्पादों, सर्वेक्षणों, प्रतियोगिताओं, पिरामिड योजनाओं, स्पैम, अवांछित विज्ञापन या प्रचार सामग्री, या श्रृंखला पत्रों को प्रसारित करें।

(एफ) किसी भी फाइल को डाउनलोड करें, फिर से संकलित करें, या अलग करें या अन्यथा उसके उत्पादों को प्रभावित करें जो ग्राहक

/ एजेंट को पता है या यथोचित रूप से पता होना चाहिए कि कानूनी रूप से इस तरह से प्राप्त नहीं किया जा सकता है।

(छ) किसी भी लेखक के आरोप, कानूनी या अन्य उचित नोटिस या मालिकाना डिज़ाइन या मूल के लेबल या सॉफ्टवेयर या अन्य सामग्री के स्रोत को गलत साबित करना या हटाना।

(एच) किसी भी अन्य उपयोगकर्ता को अपनी वेबसाइट/ऐप के भीतर किसी भी सार्वजनिक क्षेत्र का उपयोग करने और उसका आनंद लेने से प्रतिबंधित या बाधित करना

(i) अन्य अंतिम उपयोगकर्ताओं के बारे में व्यक्तिगत जानकारी एकत्र या संग्रहीत करें।

(जे) इसकी वेबसाइटों/ऐप, सर्वर या नेटवर्क में हस्तक्षेप या बाधित करें।

(के) किसी भी व्यक्ति या संस्था का प्रतिरूपण करना, जिसमें आरएफपीएल का प्रतिनिधि या झूठा राज्य या अन्यथा किसी व्यक्ति या संस्था के साथ आपकी संबद्धता को गलत तरीके से प्रस्तुत करना शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है।

(एल) अपनी वेबसाइटों/ऐप के माध्यम से प्रसारित किसी भी सामग्री की उत्पत्ति को छिपाने के लिए या इसकी वेबसाइटों/ऐप पर अपनी उपस्थिति में हेरफेर करने के लिए हेडर बनाना या पहचानकर्ताओं या अन्य डेटा में हेरफेर करना

(एम) कोई भी कार्रवाई करें जो इसके बुनियादी ढांचे/नेटवर्क पर अनुचित या अनुपातहीन रूप से बड़ा भार डालता है।

(एन) किसी भी अवैध गतिविधियों में शामिल होना।

(ओ) ग्राहक / एजेंट अपनी बुलेटिन बोर्ड सेवाओं, चैट क्षेत्रों, समाचार समूहों, मंचों, समुदायों और/या संदेश या संचार सुविधाओं (सामूहिक रूप से, "मंच") का उपयोग करने के लिए केवल संदेश और सामग्री भेजने और प्राप्त करने के लिए सहमत होते हैं उचित और उस विशेष फोरम से संबंधित।

(पी) इसकी वेबसाइट/ऐप तक अनधिकृत पहुंच इन शर्तों का उल्लंघन और कानून का उल्लंघन है।

(क्यू) ग्राहक/एजेंट अपनी वेबसाइट/ऐप को एक्सेस करने के लिए आरएफपीएल द्वारा प्रदान किए गए इंटरफेस के अलावा किसी अन्य माध्यम से अपनी वेबसाइट/ऐप तक नहीं पहुंचने के लिए सहमत हैं।

(आर) ग्राहक / एजेंट किसी भी स्वचालित साधन का उपयोग नहीं करने के लिए सहमत हैं, जिसमें बिना किसी सीमा के, एजेंट, रोबोट, स्क्रिप्ट, या स्पाइडर शामिल हैं, अपनी वेबसाइट / ऐप के किसी भी हिस्से को एक्सेस करने, मॉनिटर करने या कॉपी करने के लिए, उन स्वचालित साधनों को छोड़कर जो आरएफपीएल के पास हैं अग्रिम और लिखित रूप में स्वीकृत।

(एस) इसकी वेबसाइट/ऐप का उपयोग मौजूदा कानूनों और शर्तों के अधीन है। ग्राहक / एजेंट द्वारा इस नियम और शर्त या भूमि के कानूनों के किसी भी उल्लंघन के परिणामस्वरूप संबंधित कानूनों के तहत गंभीर नागरिक और आपराधिक मुकदमा चलाया जा सकता है, दंड, रैपिपे वॉलेट बैलेंस की जब्ती, रैपिपे वॉलेट खाते की पेंशन, सभी पर ब्लैकलिस्टिंग आरएफपीएल वेबसाइट/ऐप, और तीसरे-से-तीसरे पक्ष को सूचना/प्रकटीकरण, जिसे आरएफपीएल आवश्यक समझे।

(टी) सभी अधिकार सुरक्षित। कोई भी अधिकार जो यहां स्पष्ट रूप से प्रदान नहीं किए गए हैं वे आरक्षित हैं। उल्लंघन करने वालों पर अधिकतम संभव सीमा तक मुकदमा चलाया जा सकता है।

(यू) इन शर्तों में निहित कुछ भी सरकारी, अदालत और कानून-प्रवर्तन अनुरोधों या इसकी वेबसाइट/ऐप के उपयोग से संबंधित आवश्यकताओं के अनुपालन के अधिकार को सीमित नहीं करेगा।

7.12 www.RapiPay.com वेब पेज/ऐप एक्सेस करने में, ग्राहक इस बात से सहमत होता है कि ग्राहक केवल अपने निजी गैर-व्यावसायिक उपयोग के लिए सामग्री का उपयोग कर सकता है।

7.13 ग्राहक मुद्रित मेमो, रिपोर्ट, और प्रस्तुतियों या किसी अन्य तरीके से [www.RapiPay.com /app](http://www.RapiPay.com/app) से जानकारी के अंश या सीमित हिस्से को भी शामिल नहीं करेगा।

7.14 रैपिपे ग्राहक/एजेंट से अनुरोध करता है कि वे अपनी वेबसाइट/ऐप से कुछ सामग्री को हटाने के लिए लिखित रूप में सूचित करें, अगर उन्हें लगता है कि सामग्री की प्रतिलिपि बनाई गई है, आपत्तिजनक है और इस तरह से प्रकाशित की गई है जो उनके बौद्धिक संपदा अधिकारों का उल्लंघन करती है।

8 कॉपीराइट नोटिस

www.RapiPay.com वेब-पेज/ऐप की सामग्री में कॉपीराइट/ट्रेडमार्क सहित सभी अधिकार या तो RFPL के स्वामित्व या

नियंत्रण में हैं या उस अधिकार के स्वामी की उचित अनुमति के साथ उपयोग किए जाते हैं। www.RapiPay.com पेज/ऐप एक्सेस करने में, ग्राहक/एजेंट सहमत होते हैं कि ग्राहक/एजेंट केवल अपने निजी गैर-व्यावसायिक उपयोग के लिए सामग्री का उपयोग कर सकते हैं।

सिवाय जहां स्पष्ट रूप से अन्यथा कहा गया है, आपको www.RapiPay.com वेब पेजों/ऐप की सामग्री को कॉपी करने, प्रसारित करने, डाउनलोड करने, स्टोर करने (किसी भी माध्यम में), प्रसारित करने, दिखाने या सार्वजनिक रूप से खेलने, किसी भी तरह से अनुकूलित करने या बदलने की अनुमति नहीं है। आरएफपीएल की पूर्व लिखित अनुमति के बिना किसी भी अन्य उद्देश्य के लिए। किसी अन्य उद्देश्य के लिए उपयोग कानून द्वारा स्पष्ट रूप से निषिद्ध है, और इसके परिणामस्वरूप गंभीर नागरिक और आपराधिक दंड हो सकते हैं। उल्लंघन करनेवालों को संभावित अधिकतम सीमा तक दंडित किया जायेगा।

9 वापसी नीति

9.1 सभी बिक्री/मनी ट्रांसफर/बिल भुगतान/रिचार्ज अंतिम हैं, जिसमें कोई रिफंड या एक्सचेंज की अनुमति नहीं है।

9.2 ग्राहक / एजेंट मोबाइल नंबर, डीटीएच खाता संख्या, उपयोगिता पहचान संख्या, बैंक खाता संख्या और खरीद / मनी ट्रांसफर / बिल भुगतान / रिचार्ज के विवरण और उन खरीद / मनी ट्रांसफर / बिल भुगतान / रिचार्ज के परिणामस्वरूप होने वाले सभी शुल्कों के लिए जिम्मेदार हैं। .

9.3 गलत मोबाइल नंबर, डीटीएच खाता संख्या, उपयोगिता पहचान संख्या और बैंक खाता संख्या के लिए किसी भी खरीद / धन हस्तांतरण / बिल भुगतान / रिचार्ज के लिए आरएफपीएल जिम्मेदार नहीं है।

9.4 हालांकि, यदि साइट पर ग्राहक द्वारा किए गए लेन-देन में, उनके कार्ड या बैंक खाते या रैपिपे वॉलेट से पैसा वसूल किया गया है और लेनदेन पूरा होने के 72 घंटों के भीतर खरीदारी / धन हस्तांतरण / बिल भुगतान / रिचार्ज सफल नहीं होते हैं, तो ग्राहक हमसे संपर्क करें पृष्ठ पर उल्लिखित हमारे ग्राहक सेवा ईमेल पते पर एक ईमेल भेजकर हमें सूचित कर सकता है।

9.5 कृपया ईमेल में निम्नलिखित विवरण शामिल करें - मोबाइल नंबर / डीटीएच खाता संख्या / उपयोगिता पहचान संख्या / बैंक खाता, ऑपरेटर का नाम, लेनदेन मूल्य, लेनदेन की तारीख और आदेश संख्या। आरएफपीएल घटना की जांच करेगा और अगर यह पाया जाता है कि रिचार्ज की डिलीवरी के बिना ग्राहक के कार्ड या बैंक खाते या रैपिपे वॉलेट में वास्तव में पैसा चार्ज किया गया था, तो ग्राहक को उनके ईमेल प्राप्त होने की तारीख से 21 कार्य दिवसों के भीतर पैसा वापस कर दिया जाएगा। सभी रिफंड आपके सेमी क्लोज्ड वॉलेट में क्रेडिट कर दिए जाएंगे।

10 समाप्ति; समझौते का उल्लंघन

ग्राहक सहमत है कि आरएफपीएल, अपने विवेकाधिकार में, किसी भी या बिना किसी कारण के, और दंड के बिना, उनके खाते (या उसके किसी भाग) या सेवाओं के उनके उपयोग को निलंबित या समाप्त कर सकता है और उनके खाते के सभी या किसी भी हिस्से को हटा और त्याग सकता है, ग्राहक प्रोफ़ाइल, या उनके प्राप्तकर्ता प्रोफ़ाइल, किसी भी समय। आरएफपीएल अपने विवेकाधिकार में भी और किसी भी समय बिना सूचना के या बिना सेवाओं, या उसके किसी भी हिस्से तक पहुंच प्रदान करना बंद कर सकता है। ग्राहक इस बात से सहमत है कि सेवाओं या ग्राहक के किसी भी खाते या उसके हिस्से तक उनकी पहुंच की किसी भी समाप्ति को बिना किसी पूर्व सूचना के प्रभावी किया जा सकता है, और ग्राहक सहमत है कि आरएफपीएल ऐसी किसी भी समाप्ति के लिए ग्राहक या किसी तीसरे पक्ष के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। किसी भी संदिग्ध कपटपूर्ण, अपमानजनक या अवैध गतिविधि को उपयुक्त कानून प्रवर्तन अधिकारियों के पास भेजा जा सकता है। ये उपाय किसी के अतिरिक्त हैं

अन्य उपाय आरएफपीएल के पास कानून या इच्छा में हो सकता है। किसी भी कारण से समाप्त होने पर, ग्राहक सेवाओं का उपयोग तुरंत बंद करने के लिए सहमत होता है। सेवा की समाप्ति के समय आपके वॉलेट में कोई भी शेष राशि, आपको भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार वापस कर दी जाएगी।

11. दायित्व और नुकसान की सीमा

किसी भी स्थिति में RFPL या उसके ठेकेदार, एजेंट, लाइसेंसकर्ता, भागीदार, आपूर्तिकर्ता किसी विशेष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, परिणामी, दंडात्मक, निर्भरता, या अनुकरणीय नुकसान के लिए ग्राहक के प्रति उत्तरदायी नहीं होंगे (बिना किसी सीमा के खोए हुए व्यावसायिक अवसरों, खोए हुए राजस्व सहित, या प्रत्याशित लाभ की हानि या कोई अन्य आर्थिक या गैर-आर्थिक हानि या किसी भी प्रकृति की क्षति जो भी हो) (i) इस समझौते, (ii) सेवाओं, साइट या किसी संदर्भ साइट से उत्पन्न या उससे संबंधित है, या

(iii) सेवाओं, साइट (किसी भी और सभी सामग्रियों सहित) या किसी संदर्भ साइट का उपयोग करने में उनका उपयोग या अक्षमता, भले ही आरएफपीएल या आरएफपीएल अधिकृत प्रतिनिधि को इस तरह के नुकसान की संभावना की सलाह दी गई हो। किसी भी स्थिति में आरएफपीएल या इसके किसी भी ठेकेदार, निदेशकों, कर्मचारियों, एजेंटों, तीसरे पक्ष के भागीदारों, लाइसेंसकर्ताओं या आपूर्तिकर्ताओं की सभी क्षतियों, देनदारियों, हानियों और (i) से उत्पन्न होने वाली कार्रवाई के कारणों के लिए आपकी कुल देनदारी नहीं होगी। यह समझौता, (ii) सेवाएं,

(iii) सेवाओं या साइट (किसी भी और सभी सामग्री सहित) या किसी भी संदर्भ साइट का उपयोग करने में उनका

उपयोग या अक्षमता, या (iv) आरएफपीएल के साथ कोई अन्य बातचीत, हालांकि अनुबंध में उत्पन्न हुई और चाहे लापरवाही, वारंटी या अन्यथा, ग्राहक द्वारा भुगतान की गई राशि से अधिक, यदि कोई हो, सेवाओं के हिस्से का उपयोग करने के लिए या साइट के कारण कार्रवाई या एक सौ रुपये (100 रुपये), जो भी कम हो। ग्राहक स्वीकार करते हैं और सहमत होते हैं कि आरएफपीएल ने अपने उत्पादों और सेवाओं की पेशकश की है, इसकी कीमतें निर्धारित की हैं, और वारंटी अस्वीकरणों और यहां निर्धारित देयता की सीमाओं के आधार पर इस समझौते में प्रवेश किया है, जो वारंटी अस्वीकरण और यहां निर्धारित देयता की सीमाएं दर्शाती हैं। ग्राहक और आरएफपीएल के बीच जोखिम का एक उचित और उचित आवंटन, और यह कि वारंटी अस्वीकरण और यहां निर्धारित देयता की सीमाएं ग्राहक और आरएफपीएल के बीच सौदेबाजी का एक अनिवार्य आधार बनाती हैं। आरएफपीएल इन सीमाओं के बिना ग्राहक को आर्थिक रूप से उचित आधार पर सेवाएं प्रदान करने में सक्षम नहीं होगा। लागू कानून देयता या आकस्मिक या परिणामी नुकसान की सीमा या बहिष्करण की अनुमति नहीं दे सकता है, इसलिए उपरोक्त सीमाएं या बहिष्करण ग्राहक पर लागू नहीं हो सकते हैं। ऐसे मामलों में, आरएफपीएल की देयता लागू कानून द्वारा अनुमत पूर्ण सीमा तक सीमित होगी। यह पैराग्राफ इस समझौते की समाप्ति से बचेगा।

12. क्षतिपूर्ति

ग्राहक आरएफपीएल / एजेंट, उसके सहयोगियों, ठेकेदारों, कर्मचारियों, अधिकारियों, निदेशकों, एजेंटों और इसके तीसरे पक्ष के आपूर्तिकर्ताओं, लाइसेंसदाताओं और भागीदारों को किसी भी और सभी दावों, हानियों, क्षतियों और देनदारियों, लागतों से हानिरहित, बचाने और रखने के लिए सहमत है। और खर्च, बिना किसी सीमा के कानूनी शुल्क और खर्च, सेवाओं या साइट के उनके उपयोग या दुरुपयोग से उत्पन्न या संबंधित, इस समझौते के ग्राहक द्वारा किसी भी उल्लंघन, या प्रतिनिधित्व, वारंटी, और अनुबंधों के किसी भी उल्लंघन द्वारा किए गए यहां ग्राहक। आरएफपीएल अपने खर्च पर, किसी भी मामले की अनन्य रक्षा और नियंत्रण ग्रहण करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, जिसके लिए ग्राहक को आरएफपीएल / एजेंट की क्षतिपूर्ति करने की आवश्यकता होती है, जिसमें निपटान के अधिकार भी शामिल हैं, और ग्राहक आरएफपीएल की रक्षा और इन दावों के निपटान में सहयोग करने के लिए सहमत है। . आरएफपीएल सूचित करने के लिए उचित प्रयास करेगा

किसी तीसरे पक्ष द्वारा लाए गए किसी भी दावे, कार्रवाई या कार्यवाही का ग्राहक जो इसके बारे में जागरूक होने पर पूर्वगामी क्षतिपूर्ति के अधीन है। यह पैराग्राफ इस समझौते की समाप्ति से बचेगा।

13. अस्वीकरण; कोई वारंटी नहीं

लागू कानून के अनुसार अनुमेय पूर्ण सीमा तक, RFPL और उसके तृतीय-पक्ष भागीदार, लाइसेंसकर्ता, और आपूर्तिकर्ता सभी वारंटी, वैधानिक, व्यक्त या निहित, सहित, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं, व्यापारिक योग्यता की निहित वारंटी, किसी विशेष उद्देश्य के लिए उपयुक्तता को अस्वीकार करते हैं, और मालिकाना अधिकारों का उल्लंघन न करना। ग्राहक द्वारा RFPL से या सेवाओं या साइट के माध्यम से प्राप्त कोई भी सलाह या जानकारी, चाहे मौखिक हो या लिखित, यहां स्पष्ट रूप से नहीं बताई गई कोई वारंटी नहीं बनाएगी। ग्राहक स्पष्ट रूप से स्वीकार करता है कि जैसा कि इस खंड में उपयोग किया गया है, शब्द "आरएफपीएल" में आरएफपीएल के अधिकारी, निदेशक, कर्मचारी, शेयरधारक, एजेंट, लाइसेंसकर्ता, उपठेकेदार और संबद्ध कंपनियां शामिल हैं। ग्राहक स्वीकार करता है कि आरएफपीएल मोबाइल रिचार्ज का पुनर्विक्रेता है और दरों, गुणवत्ता, और अन्य सभी उदाहरणों के कारण किसी भी तीसरे पक्ष (टेलको और आपूर्तिकर्ताओं) दायित्वों के लिए उत्तरदायी नहीं है, चाहे ऐसे किसी टेलको के ग्राहकों के लिए या अन्यथा। ग्राहक स्पष्ट रूप से सहमत है कि सेवाओं और साइट का उपयोग केवल आपके जोखिम पर है। साइट या इंटरनेट पर आम तौर पर प्रदान की गई सभी राय, सलाह, सेवाओं, व्यापारिक वस्तुओं और अन्य जानकारी की सटीकता, पूर्णता और उपयोगिता का मूल्यांकन करना ग्राहक की जिम्मेदारी है। हम इस बात की गारंटी नहीं देते हैं कि सेवा निर्बाध या त्रुटि रहित होगी या साइट में दोषों को ठीक किया जाएगा। सेवाओं और साइट और किसी भी डेटा, सूचना, तीसरे पक्ष के सॉफ्टवेयर, संदर्भ साइटों, सेवाओं, या सॉफ्टवेयर के संयोजन के साथ या सेवाओं के माध्यम से उपलब्ध कराया गया है और साइट "जैसा है" और "जैसा उपलब्ध है," के साथ प्रदान किया जाता है सभी दोष" के आधार पर और वारंटी या किसी भी प्रकार के अभ्यावेदन के बिना या तो व्यक्त या निहित। RFPL, और इसके तृतीय-पक्ष आपूर्तिकर्ता, लाइसेंसकर्ता, और भागीदार इस बात की गारंटी नहीं देते हैं कि डेटा, RFPL सॉफ्टवेयर, कार्य, या सेवाओं, साइट या किसी भी संदर्भ साइट पर या उसके माध्यम से दी जाने वाली कोई अन्य जानकारी अबाधित होगी, या त्रुटियों, वायरस या अन्य हानिकारक घटकों से मुक्त और यह गारंटी नहीं देता कि पूर्वगामी में से किसी को भी ठीक किया जाएगा। RFPL और इसके तीसरे पक्ष के आपूर्तिकर्ता, लाइसेंसकर्ता, और भागीदार शुद्धता, सटीकता, विश्वसनीयता, या अन्यथा के संदर्भ में सेवाओं, साइट या किसी भी संदर्भ साइट के उपयोग या उपयोग के परिणामों के संबंध में वारंट या कोई प्रतिनिधित्व नहीं करते हैं। ग्राहक समझता है और सहमत है कि ग्राहक उपयोग, एक्सेस, डाउनलोड, या अन्यथा अपने विवेक और जोखिम पर सेवाओं, साइट या किसी संदर्भ साइट के माध्यम से जानकारी, सामग्री या डेटा प्राप्त करें और यह कि आप अपनी संपत्ति (आपके कंप्यूटर सिस्टम और डिवाइस सहित) या डेटा के नुकसान के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होंगे। जो ऐसी सामग्री या डेटा के डाउनलोड या उपयोग के परिणामस्वरूप होता है। हम अपनी ओर से किसी को भी वारंटी देने के लिए अधिकृत नहीं करते हैं और ग्राहक को ऐसे किसी भी बयान पर भरोसा नहीं करना चाहिए। यह पैराग्राफ इस समझौते की समाप्ति से बचेगा। किसी भी घटना में आरएफपीएल किसी भी आकस्मिक, परिणामी, या अप्रत्यक्ष नुकसान

(लाभ के नुकसान के लिए नुकसान, व्यापार में रुकावट, कार्यक्रमों या जानकारी की हानि, और इसी तरह) के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। या साइट का उपयोग करने में असमर्थता।

14. मध्यस्थता

आरएफपीएल भारतीय मध्यस्थता और सुलह के प्रावधानों के अनुसार बाध्यकारी मध्यस्थता द्वारा इन नियमों और शर्तों या इन नियमों और शर्तों के संबंध में प्रदान की गई सेवा से संबंधित किसी भी विवाद, विवाद या दावे को हल करने का चुनाव कर सकता है।

अधिनियम, 1996। इस तरह के किसी भी विवाद, विवाद या दावे की मध्यस्थता व्यक्तिगत आधार पर की जाएगी और किसी अन्य पक्ष के किसी दावे या विवाद के साथ किसी भी मध्यस्थता में समेकित नहीं किया जाएगा। मध्यस्थता नई दिल्ली, भारत में आयोजित की जाएगी और मध्यस्थता पुरस्कार पर निर्णय उसके अधिकार क्षेत्र वाले किसी भी न्यायालय में दर्ज किया जा सकता है। या तो ग्राहक या आरएफपीएल नई दिल्ली, भारत में सक्षम क्षेत्राधिकार की अदालत से किसी भी अंतरिम या प्रारंभिक राहत की मांग कर सकता है, जो ग्राहक या आरएफपीएल (या उसके एजेंटों, आपूर्तिकर्ताओं और उप-ठेकेदारों) के अधिकारों या संपत्ति की रक्षा के लिए आवश्यक है। मध्यस्थता का पूरा होना। कोई भी मध्यस्थता गोपनीय होगी, और न तो ग्राहक और न ही RFPL किसी भी मध्यस्थता के अस्तित्व, सामग्री या परिणामों का खुलासा कर सकता है, सिवाय इसके कि कानून द्वारा या मध्यस्थता पुरस्कार के प्रयोजनों के लिए आवश्यक हो। सभी प्रशासनिक शुल्क और मध्यस्थता के खर्चों को ग्राहक और RFPL के बीच समान रूप से विभाजित किया जाएगा। सभी मध्यस्थता में, प्रत्येक पक्ष अपने स्वयं के वकीलों और तैयारी का खर्च वहन करेगा। मध्यस्थता की भाषा अंग्रेजी होगी।

15. शासी कानून

पार्टियों द्वारा अन्यथा सहमत होने या ऊपर मध्यस्थता अनुभाग में वर्णित के अलावा, आप सहमत हैं कि आरएफपीएल के खिलाफ ग्राहक के किसी भी दावे या विवाद का समाधान नई दिल्ली, भारत में स्थित एक अदालत द्वारा किया जाना चाहिए। ग्राहक ऐसे सभी दावों या विवादों पर मुकदमा चलाने के उद्देश्य से नई दिल्ली, भारत के भीतर स्थित न्यायालयों के व्यक्तिगत क्षेत्राधिकार में प्रस्तुत करने के लिए सहमत है। समझौते की यह अवधि कानून के टकराव के किसी भी सिद्धांत को प्रभावित किए बिना, भारत के कानूनों द्वारा शासित होगी।

16. नियम और शर्तों में संशोधन

RFPL के पास अपने पूर्ण और पूर्ण विवेकाधिकार में, किसी भी समय नियम और शर्तों के किसी भी हिस्से को बदलने, संशोधित करने या संशोधित करने का अधिकार है। परिवर्तन प्रभावी हो जाएंगे, और प्रारंभिक पोस्टिंग के बाद आपके द्वारा स्वीकार किए गए माने जाएंगे और पोस्टिंग तिथि के बाद शुरू किए गए लेनदेन के संबंध में आगे बढ़ने के आधार पर लागू होंगे। इस घटना में कि आप ऐसे किसी भी संशोधन से सहमत नहीं हैं, आपका एकमात्र और अनन्य उपाय सेवाओं के आपके उपयोग को समाप्त करना है।

17. पृथक्करणीयता

यदि इस अनुबंध के किसी प्रावधान को गैरकानूनी, शून्य, अमान्य या अन्यथा अप्रवर्तनीय माना जाता है, तो उस प्रावधान को इस अनुबंध से आवश्यक न्यूनतम सीमा तक सीमित या समाप्त कर दिया जाएगा, और शेष प्रावधान वैध और लागू करने योग्य रहेंगे।

18. असाइनमेंट

यह अनुबंध, और इसके तहत दिए गए किसी भी अधिकार को ग्राहक द्वारा RFPL की पूर्व लिखित सहमति के बिना हस्तांतरित या असाइन नहीं किया जा सकता है, जिसे हमारे विवेकाधिकार में रोका जा सकता है, लेकिन RFPL द्वारा बिना किसी प्रतिबंध के असाइन किया जा सकता है। इस प्रावधान के उल्लंघन में किए जाने का प्रयास किया गया कोई भी असाइनमेंट शून्य और कोई प्रभाव नहीं होगा।

19. अप्रत्याशित घटना

19.1 आरएफपीएल अप्रत्याशित घटना के अस्तित्व के बारे में ग्राहक को सूचित करेगा और पारस्परिक रूप से स्वीकार्य समाधान खोजने के लिए एक साथ परामर्श करेगा। "अप्रत्याशित घटना" का अर्थ आरएफपीएल के उचित नियंत्रण से परे किसी भी कारण से किसी भी घटना से है, जिसमें बिना किसी सीमा के, की अनुपलब्धता शामिल है

किसी भी संचार प्रणाली, प्रक्रियाओं या भुगतान तंत्र में उल्लंघन या वायरस, तोड़फोड़, आग, बाढ़, विस्फोट, भगवान के कार्य, नागरिक हंगामा, हड़ताल या किसी भी प्रकार की औद्योगिक कार्रवाई, दंगे, विद्रोह, युद्ध, सरकार के कार्य, कंप्यूटर हैकिंग, कंप्यूटर डेटा और स्टोरेज डिवाइस तक अनधिकृत पहुंच, कंप्यूटर क्राश, सुरक्षा और एन्क्रिप्शन का उल्लंघन, आदि।

19.2 आरएफपीएल इन नियमों या विशिष्ट नियमों और शर्तों के तहत अपने किसी भी दायित्व को पूरा करने में किसी भी विफलता के लिए उत्तरदायी नहीं होगा यदि प्रदर्शन को अप्रत्याशित घटना से रोका, बाधित या विलंबित किया जाता

है और ऐसे मामले में इसके दायित्वों को इतने लंबे समय के लिए निलंबित कर दिया जाएगा। अप्रत्याशित अप्रत्याशित घटना के रूप में जारी है।

20. संपूर्ण समझौता

यह ग्राहक और RFPL के बीच की विषय-वस्तु से संबंधित संपूर्ण अनुबंध है और इसे लिखित रूप में, दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित, या इस अनुबंध की शर्तों के अनुसार RFPL द्वारा किए गए इस अनुबंध में परिवर्तन के अलावा संशोधित नहीं किया जाएगा।

21. पीपीआई धारक का पूर्ण केवाईसी

21.1 ऐसे वॉलेट में कैश लोडिंग 49,500 रुपये प्रति माह से अधिक नहीं होनी चाहिए।

21.2 ऐसे वॉलेट में किसी भी समय बकाया राशि 1,00,000/- रुपये से अधिक नहीं होनी चाहिए।

21.3 प्रत्येक प्रेषक को प्रति दिन केवल 5 लाभार्थियों को जोड़ने की अनुमति होगी

21.4 रैपिड में फंड ट्रांसफर तभी संभव है जब लाभार्थी पहले से पंजीकृत हो। ग्राहक लाभार्थी के बैंक खाते का विवरण प्रदान करके लाभार्थी को पंजीकृत कर सकते हैं।

21.5 प्रत्येक लाभार्थी के लिए, निधि अंतरण सीमा रु.1,00,000/- प्रति माह प्रति लाभार्थी से अधिक नहीं होगी

21.6 पीपीआई धारक अपने विवेक पर कस्टमर केयर से संपर्क करके अपने वॉलेट पर फंड ट्रांसफर की सीमा निर्धारित कर सकता है। ग्राहक सेवा उचित सत्यापन प्रक्रिया के बाद 48 कार्य घंटों के भीतर स्थानांतरण सीमा को लागू करेगी। ग्राहक को कॉल या एसएमएस द्वारा निर्धारित स्थानांतरण सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा

21.7 आरएफपीएल पीपीआई को बंद करने और इस प्रकार के पीपीआई की लागू सीमा के अनुसार शेष राशि को स्थानांतरित करने का विकल्प भी देगा। इस प्रयोजन के लिए, आरएफपीएल धारक को पीपीआई जारी करते समय एक विकल्प प्रदान करेगा, जिसमें पूर्व-निर्दिष्ट बैंक खाते या उसी जारीकर्ता के अन्य पीपीआई (या अन्य जारीकर्ता जब और जब अनुमति दी जाती है) का विवरण प्रदान करना होगा। पीपीआई में उपलब्ध शेष राशि पीपीआई के बंद होने, ऐसे पीपीआई की वैधता अवधि की समाप्ति आदि की स्थिति में स्थानांतरित की जाएगी।

21.8 ऐसे पीपीआई की विशेषताओं के बारे में एसएमएस द्वारा पीपीआई धारक को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

21.9 आरएफपीएल पीपीआई जारी करते समय ग्राहक को पीपीआई की समाप्ति अवधि स्पष्ट रूप से दर्शाएगा। ऐसी जानकारी पीपीआई की बिक्री के नियमों और शर्तों में स्पष्ट रूप से स्पष्ट की जानी चाहिए। जहां लागू हो, उसे वेबसाइट/इश्यू के मोबाइल एप्लिकेशन पर भी स्पष्ट रूप से रेखांकित किया जाएगा

21.10 आरएफपीएल के पास पीपीआई खोलने पर फंड ट्रांसफर के लिए 5 मिनट का कूलिंग मिनट होता है ताकि पीपीआई के कपटपूर्ण उपयोग को कम किया जा सके।

21.11 आरएफपीएल वॉलेट को बंद करने और शेष राशि को लागू सीमा के अनुसार स्थानांतरित करने का विकल्प भी देगा। इस प्रयोजन के लिए, आरएफपीएल, धारक को वॉलेट जारी करते समय, पूर्व-निर्दिष्ट बैंक खाते या अन्य वॉलेट का विवरण प्रदान करने के लिए एक विकल्प प्रदान करेगा।

RFPL (या अन्य RFPL जब और जब अनुमति दी जाती है) जिसमें वॉलेट के बंद होने, ऐसे वॉलेट की वैधता अवधि की समाप्ति आदि की स्थिति में वॉलेट में उपलब्ध शेष राशि को स्थानांतरित किया जाएगा।

21.12 वॉलेट की विशेषताओं के बारे में पीपीआई धारक को एसएमएस/ई-मेल/पोस्ट या किसी अन्य माध्यम से पीपीआई जारी करते समय/फंड की पहली लोडिंग से पहले स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

21.13 वॉलेट धारकों को वॉलेट में बकाया राशि को भुनाने की अनुमति है, यदि किसी भी कारण से योजना समाप्त हो रही है या आरबीआई द्वारा बंद करने का निर्देश दिया गया है।

22. ग्राहक प्रबंधन नीति

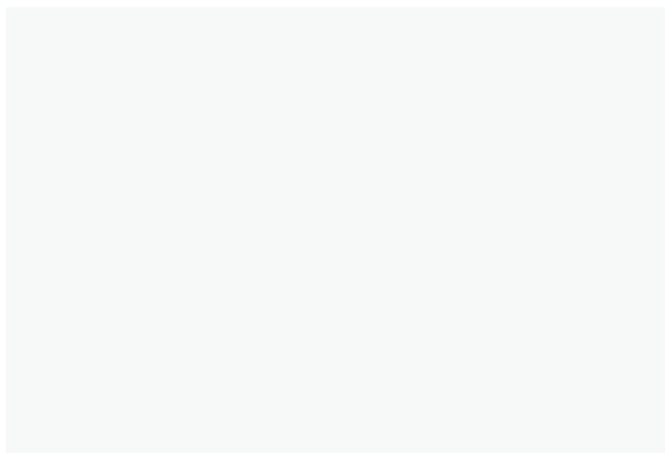
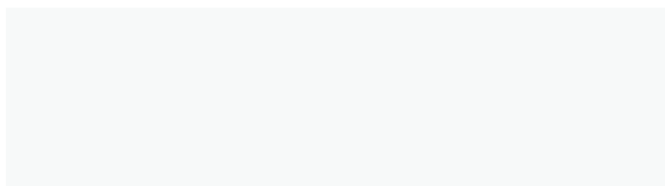
22.1 ग्राहक दायित्व

अनधिकृत भुगतान लेनदेन से उत्पन्न होने वाले ग्राहक की देयता तक सीमित होगी:

पीपीआई के माध्यम से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में ग्राहक की देयता

क्रमांक	विवरण	ग्राहक की अधिकतम देयता
.		

(a)	पीपीआई-एमटीएस जारीकर्ता सहित आरएफपीएल की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)	शून्य
(b)	तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो आरएफपीएल के पास है और न ही ग्राहक के पास है बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत भुगतान लेनदेन के बारे में आरएफपीएल को सूचित करता है। ऐसे मामलों में प्रति लेन-देन ग्राहक दायित्व आरएफपीएल से ग्राहक द्वारा लेनदेन संचार की प्राप्ति और आरएफपीएल को ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बीच व्यतीत दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा	
	i. तीन दिन के भीतर#	शून्य
	ii. चार से सात दिनों के भीतर#	लेन-देन मूल्य



	iii. सात दिनों के बाद#	ग्राहक उत्तरदायी है
(c)	ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, ग्राहक पूरे नुकसान को तब तक सहन करेगा जब तक कि वह आरएफपीएल को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली किसी भी हानि को आरएफपीएल द्वारा वहन किया जाएगा।	
(d)	आरएफपीएल, अपने विवेक पर, ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में किसी भी ग्राहक दायित्व को माफ करने का निर्णय ले सकता है।	

आरएफपीएल से संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ऊपर उल्लिखित दिनों की संख्या की गणना की जाएगी। उपरोक्त सभी वॉलेट धारक को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

22.2 शून्य देयता / ग्राहक की सीमित देयता के लिए रिवर्सल टाइमलाइन

22.2.1 ग्राहक द्वारा अधिसूचित किए जाने पर, आरएफपीएल ग्राहक द्वारा ऐसी अधिसूचना की तारीख से 10 दिनों के भीतर (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना, ग्राहक के पीपीआई में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल राशि को क्रेडिट (काल्पनिक उल्लंघन) करेगा, यदि कोई हो), भले ही इस तरह का उल्लंघन पीपीआई के उस प्रकार/श्रेणी पर लागू अधिकतम अनुमेय सीमा का उल्लंघन करता हो। क्रेडिट अनाधिकृत लेनदेन की तिथि के अनुसार मूल्य-दिनांकित होगा।

22.2.2 इसके अलावा, आरएफपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत का समाधान हो गया है और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, ऐसे समय के भीतर स्थापित की गई है, जैसा कि आरएफपीएल की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति में निर्दिष्ट किया जा सकता है, लेकिन शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं, और ग्राहक को ऊपर पैरा 2.1 के प्रावधानों के अनुसार मुआवजा दिया जाता है। यदि आरएफपीएल 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देनदारी, यदि कोई हो, का निर्धारण करने में असमर्थ है, तो ग्राहक को पैरा 1.1 में निर्धारित राशि का भुगतान किया जाएगा, भले ही ग्राहक की ओर से लापरवाही हुई हो या अन्यथा।

22.3. ग्राहक सुरक्षा के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति

22.3.1 ग्राहक की लापरवाही/आरएफपीएल लापरवाही/सिस्टम धोखाधड़ी/तृतीय पक्ष उल्लंघनों के कारण पीपीआई को अनधिकृत डेबिट से उत्पन्न जोखिमों को ध्यान में रखते हुए, आरएफपीएल को स्पष्ट रूप से परिभाषित करने की आवश्यकता है

निर्दिष्ट परिदृश्यों में अनधिकृत भुगतान लेनदेन के मामले में ग्राहकों के अधिकार और दायित्व। अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के ऐसे मामलों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन और ग्राहक दायित्व में शामिल जोखिमों और जिम्मेदारियों पर ग्राहक जागरूकता पैदा करने के तंत्र सहित, ग्राहक सुरक्षा के पहलुओं को कवर करने के लिए आरएफपीएल अपने बोर्ड के अनुमोदन से अपनी ग्राहक प्रबंधन नीति तैयार/संशोधित करेंगे। लेनदेन। नीति पारदर्शी, गैर-भेदभावपूर्ण होनी चाहिए और अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के लिए ग्राहकों को मुआवजा देने के तंत्र को निर्धारित करना चाहिए और इस तरह के मुआवजे को प्रभावी करने के लिए समय-सीमा निर्धारित करनी चाहिए। आरएफपीएल पीपीआई एमडी के पैरा 15 और 16 के प्रावधानों के अनुसरण में तैयार किए गए ग्राहकों की देयता के संबंध में अपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति का विवरण सभी ग्राहकों को पीपीआई जारी करते समय प्रदान करेंगे। आरएफपीएल व्यापक प्रसार के लिए सार्वजनिक डोमेन/वेबसाइट/एप में शिकायत प्रबंधन/वृद्धि प्रक्रिया के विवरण के साथ-साथ अपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति प्रदर्शित करेंगे।

22.3.2 हम अपने ग्राहकों को खाता प्रबंधन, लेन-देन, क्या करें और क्या न करें के सुरक्षा उद्देश्य के लिए त्रैमासिक रूप से शिक्षित करेंगे।

22.4 सबूत का बोझ

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में ग्राहक दायित्व को साबित करने का भार आरएफपीएल पर होगा।

23. रिपोर्टिंग और निगरानी की आवश्यकताएं

23.1 आरएफपीएल ग्राहक देयता मामलों की रिपोर्ट करने के लिए बोर्ड या उसकी किसी समिति को उपयुक्त तंत्र और संरचना स्थापित करेगा। रिपोर्टिंग में अन्य बातों के साथ-साथ मामलों की मात्रा/संख्या और शामिल कुल मूल्य और विभिन्न श्रेणियों के मामलों का वितरण शामिल होगा। बोर्ड या उसकी कोई समिति समय-समय पर ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन या अन्यथा, साथ ही उस पर की गई कार्रवाई, शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगी और सिस्टम और प्रक्रियाओं में सुधार के लिए उचित उपाय करेगी।

23.2 आरएफपीएल वॉलेट धारक को कम से कम पिछले 6 महीनों के लिए खाता विवरण उत्पन्न करने / प्राप्त करने का विकल्प प्रदान करेगा। खाता विवरण, कम से कम, लेन-देन की तारीख, डेबिट / क्रेडिट राशि, शुद्ध शेष और लेनदेन के विवरण जैसे विवरण प्रदान करेगा। इसके अतिरिक्त, आरएफपीएल कम से कम 10 लेनदेन के लिए लेनदेन इतिहास प्रदान करेगा।

23.3 बैंकों द्वारा जारी पीपीआई के मामले में, ग्राहकों को शिकायत निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना का सहारा लेना होगा।

23.4 आरएफपीएल शिकायतों की प्राप्ति और उन पर की गई कार्रवाई की स्थिति के बारे में संलग्न प्रारूप में तिमाही आधार पर अगले महीने की 10 तारीख तक डीपीएसएस, आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को रिपोर्ट करेंगे। बैंक वही रिपोर्ट डीपीएसएस, मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय, आरबीआई को प्रस्तुत करेंगे।

23.5 आरएफपीएल मूल्य निर्धारण और प्रभार संरचना में निम्नानुसार पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा:

ए। एजेंट स्तर पर प्रभारों में एकरूपता सुनिश्चित करें।

बी। अपनी वेबसाइट, मोबाइल ऐप, एजेंट स्थानों आदि पर विभिन्न प्रकार के लेनदेन के लिए शुल्क का खुलासा।

सी। एजेंटों के साथ विशिष्ट अनुबंध आरएफपीएल की ओर से उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए सीधे ग्राहकों से कोई शुल्क लेने से प्रतिबंधित करते हैं।

डी। प्रत्येक रिटेल आउटलेट/उप-एजेंट को पीपीआई जारीकर्ता के लिए सेवा प्रदाताओं के रूप में उनकी स्थिति और आउटलेट पर उपलब्ध सभी सेवाओं के लिए शुल्क का संकेत देते हुए एक साइनेज पोस्ट करने की आवश्यकता है।

इ। ग्राहक से एकत्र की गई राशि की रसीद (मुद्रित या इलेक्ट्रॉनिक) जारी करके स्वीकार की जाएगी।

23.6 आरएफपीएल उनके साथ-साथ उनके एजेंटों द्वारा जारी सभी पीपीआई (सह-ब्रांडेड पीपीआई सहित) से संबंधित सभी ग्राहक सेवा पहलुओं को संबोधित करने के लिए जिम्मेदार होगा।

23.7 आरएफपीएल पीपीआई से संबंधित अपनी वेबसाइट/मोबाइल ऐप पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) भी प्रदर्शित करेगा।

24. सूचना प्रणाली लेखा परीक्षा

24.1 प्राधिकृत गैर-बैंक संस्थाएं सीईआरटी-इन पैनलबद्ध लेखापरीक्षकों द्वारा आयोजित साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा सहित सिस्टम ऑडिट रिपोर्ट अपने वित्तीय वर्ष की समाप्ति के दो महीने के भीतर डीपीएसएस, आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को प्रस्तुत करेंगी।

24.2 बैंकों को 02 जून 2016 के बैंकों में साइबर सुरक्षा ढांचे पर आरबीआई के परिपत्र डीबीएस.सीओ/सीएसआईटीई/बीसी.11/33.01.001/2015-16 द्वारा भी निर्देशित किया जाएगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, मोबाइल आधारित अनुप्रयोगों के लिए आवश्यकताओं को शामिल किया गया है। .

24.3 लेखापरीक्षा के दायरे में निम्नलिखित शामिल होंगे:

ए। नियंत्रण डिजाइन की प्रभावशीलता (डिजाइन का परीक्षण) दोनों के लिए सुरक्षा नियंत्रणों का परीक्षण किया जाएगा - टीओडी) और नियंत्रण संचालन प्रभावशीलता (ऑपरेटिंग प्रभावशीलता का परीक्षण - टीओई)। बी।

प्रौद्योगिकी को तैनात किया गया ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि अधिकृत भुगतान प्रणाली को सुरक्षित, सुरक्षित, सुदृढ़ और कुशल तरीके से संचालित किया जा रहा है।

सी। हार्डवेयर संरचना, ऑपरेटिंग सिस्टम और महत्वपूर्ण अनुप्रयोगों, सुरक्षा और नियंत्रण का मूल्यांकन, जिसमें प्रमुख अनुप्रयोगों पर अभिगम नियंत्रण, आपदा वसूली योजना, कर्मियों के प्रबंधन प्रणालियों और अनुप्रयोगों का प्रशिक्षण, प्रलेखन, आदि शामिल हैं।

डी। सूचना सुरक्षा प्रशासन की पर्याप्तता और भुगतान प्रणाली का समर्थन करने वालों की प्रक्रियाओं का मूल्यांकन।

इ। सुरक्षा सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुसार अनुपालन, विशेष रूप से एप्लिकेशन सुरक्षा जीवनचक्र और पैच / भेद्यता और अधिकृत प्रणाली के लिए प्रबंधन पहलुओं को बदलें और आरबीआई द्वारा अनुमोदित प्रक्रिया प्रवाह का पालन करें।

एफ। प्राधिकरण की मांग करते समय आरबीआई को प्रस्तुत प्रक्रिया प्रवाह से पालन की जाने वाली प्रक्रियाओं में विचलन, यदि कोई हो, पर टिप्पणी करें।

24.4 आरएफपीएल, कम से कम, निम्नलिखित ढांचे को स्थापित करेगा:

ए। एप्लिकेशन लाइफ साइकल सिक्योरिटी: सोर्स कोड ऑडिट पेशेवर रूप से सक्षम कर्मियों / सेवा प्रदाताओं द्वारा आयोजित किया जाएगा या एप्लिकेशन प्रदाताओं / ओईएम से आश्वासन दिया जाएगा कि एप्लिकेशन एम्बेडेड दुर्भावनापूर्ण / कपटपूर्ण कोड से मुक्त है।

बी। सुरक्षा संचालन केंद्र (एसओसी): केंद्रीकृत और समन्वित निगरानी और सुरक्षा संबंधी घटनाओं के प्रबंधन के लिए एसओसी के साथ सिस्टम स्तर (सर्वर), मोबाइल एप्लिकेशन के एप्लिकेशन स्तर लॉग (पीपीआई) का एकीकरण।

सी। एंटी-फ़िशिंग: आरएफपीएल दुष्ट मोबाइल ऐप/फ़िशिंग हमलों की वृद्धि के मद्देनजर फ़िशिंग वेबसाइटों/रूज एप्लिकेशन की पहचान करने और उन्हें हटाने के लिए बाहरी सेवा प्रदाताओं से एंटी-फ़िशिंग/एंटी-रूज ऐप सेवाओं की सदस्यता लेगा।

डी। जोखिम आधारित लेनदेन निगरानी: जोखिम आधारित लेनदेन निगरानी या निगरानी प्रक्रिया धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन प्रणाली के हिस्से के रूप में लागू की जाएगी।

इ। विक्रेता जोखिम प्रबंधन:

(i) पीपीआई जारीकर्ता सेवा प्रदाता के साथ एक समझौता करेगा जो अन्य के साथ-साथ देश के नियामकों द्वारा लेखा परीक्षा/निरीक्षण का अधिकार प्रदान करता है;

(ii) आरबीआई के पास पीपीआई प्रदाता द्वारा उपभोग किए जाने वाले सभी सूचना संसाधनों (ऑनलाइन/व्यक्तिगत रूप से) तक पहुंच होगी, जिसे मांगे जाने पर आरबीआई अधिकारियों के लिए सुलभ बनाया जा सकता है, हालांकि आधारभूत संरचना/सक्षम संसाधन भौतिक रूप से परिसर में स्थित नहीं हो सकते हैं पीपीआई प्रदाता का;

(iii) आरएफपीएल बुनियादी ढांचे के भौगोलिक स्थान और सीमाओं के बाहर डेटा की आवाजाही से संबंधित प्रासंगिक कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का पालन करेगा।

(iv) पीपीआई जारीकर्ता नियमित रूप से सेवा प्रदाताओं द्वारा अपनाई जा रही सुरक्षा प्रक्रियाओं और नियंत्रणों की समीक्षा करेगा।

(v) प्रदाता के साथ आरएफपीएल के सेवा समझौतों में सुरक्षा उल्लंघनों का खुलासा करने पर एक सुरक्षा खंड शामिल होगा यदि कोई जारीकर्ता के आईसीटी बुनियादी ढांचे या प्रक्रिया के लिए विशिष्ट हो रहा है जिसमें सुरक्षा घटना प्रबंधन मानकों के हिस्से के रूप में सॉफ्टवेयर, एप्लिकेशन और डेटा तक सीमित नहीं है।, आदि।

(vi) आपदा रिकवरी: आरएफपीएल के पास रिकवरी टाइम ऑब्जेक्टिव (आरटीओ) प्राप्त करने के लिए डीआर सुविधा है।

/ रिकवरी प्वाइंट ऑब्जेक्टिव (आरपीओ) पीपीआई प्रणाली के लिए साइबर हमलों / अन्य घटनाओं से तेजी से उबरने के लिए और प्रक्रियाओं और डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करते हुए आरटीओ के साथ संरक्षित महत्वपूर्ण संचालन को सुरक्षित रूप से फिर से शुरू करना।