

शर्तबन्धेजहरू

१. परिभाषा:

विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस लिखतमा निम्न शब्द तथा वाक्यांशको अर्थ निम्न बमोजिम हुनेछ ।

- क) "संस्था" भन्नाले सेवा शुभारम्भ बचत तथा ऋण सहकारी संस्था लि. जनाउँदछ ।
- ख) "खाता" भन्नाले ग्राहकले यस संस्थामा सञ्चालन गरेको वा भविष्यमा सञ्चालन गर्ने कुनै खाता वा अन्य कुनै प्रकारको खातालाई जनाउँदछ ।
- ग) "ग्राहक" भन्नाले यस संस्थाको ग्राहक वा संस्थामा खाता सञ्चालन गरेको कुनै ब्यक्ति वा निकायलाई सम्झनुपर्दछ र सो शब्दले बैकिङ्ग सेवाको लागि आवेदन गरेको ब्यक्ति वा निकायलाई समेत सम्झनुपर्दछ ।
- घ) "मोबाइल बैकिङ्ग सेवा" भन्नाले श्रोत खाताबाट रकम जम्मा गर्नका लागि निर्दिष्ट गरिएको खातामा रकम हस्तान्तरण गर्ने तथा सो मा मात्र सिमित नभएर बिल भुक्तानी गर्ने (नेपाल टेलिकमको पोस्टपेड, प्रिपेड मोबाइल तथा पि.एस.टि.एन. लाईन आदि) तथा भविष्यमा थप हुन सक्ने अन्य भुक्तानी समेतलाई सम्झनुपर्दछ ।
- ङ) "श्रोत खाता" भन्नाले यस संस्थामा ग्राहकले सञ्चालन गरेको खातालाई सम्झनु पर्दछ । मोबाइलबाट सुविधा प्रयोग गरि भुक्तानीको लागि ग्राहकले दिएको निर्देशन बमोजिम भुक्तानी गरिएको रकम फरफारकको लागि ग्राहकको श्रोत खातामा खर्च जनाइन्छ ।
- च) "निर्दिष्ट खाता" भन्नाले मोबाइल बैकिङ्ग सेवा मार्फत हस्तान्तरित रकम प्राप्त गर्ने ब्यक्तिले संस्थामा सञ्चालन गरेको खातालाई जनाउछ । जसमा सो सेवाबाट हस्तान्तरित रकम जम्मा हुन्छ ।
- छ) " मोबाइल नम्बर" भन्नाले मोबाइल बैकिङ्ग सेवा उपलब्ध गराउने प्रयोजनका लागि ग्राहकले तोकिएको नम्बरलाई सम्झनुपर्दछ ।
- ज) "एम. पिन" भन्नाले ब्यक्तिगत परिचय नम्बरलाई सम्झनुपर्दछ जुन विशिष्ट र संस्थाको आफ्नै प्रणालीले क्रमरहित तरिकाबाट उत्पादन गरेको हुन्छ । यो गोप्य पासवर्ड आधिकारिक ब्यक्तिको पहुँचबाट मात्र सेवा प्राप्त गर्न प्रयोग गरिन्छ । यस्तै तल उल्लेखित एम.पिन शिर्षकमा समेत हेर्नुहोस ।
- फ) "सेवा प्रदायक" भन्नाले अन्य निकाय, ब्यक्ति आदिलाई सेवा प्रदान गर्ने तेश्रो पक्षलाई सम्झनुपर्दछ ।
- अ) नेपाल टेलिकम/एनसेल सेवा प्रदायक र/ वा मोबाइल सञ्जालको सञ्चालक हुन ।

२. शर्त तथा बन्धेजहरू लागू हुने अवस्था

उल्लेखित शर्त तथा बन्धेजहरू ग्राहकले पेश गरेको निवेदनको अभिन्न अंगको रूपमा रहनेछन् । त्यसलाई संस्थाले स्वीकार गरेपछि संस्था तथा ग्राहक बिच सम्पन्न कारारको रूपमा रहनेछन । साथै संस्थाले सहमति जनाएको अवस्थामा प्रस्तुत शर्त बन्धेजहरू अन्य सेवा प्रदायकहरूको सम्बन्धमा पनि लागू हुन्छन् ।

३. आवेदन

यस सेवा प्रयोगको लागि संस्थाले तोकेको ढाँचा बमोजिमको आवेदन ग्राहकले संस्था समक्ष पेश गर्नेछ ।

४. ग्राहकको योग्यता

यो सुविधा उपयोग गर्न चाहने ग्राहक संस्थामा रहेको खाताको एकल खाता सञ्चालन वा स्वतन्त्र रूपमा कार्य गर्न अख्तियारी प्राप्त गरेको हुनुपर्नेछ । सबै मोबाइल सेटहरू यो सेवाको पहिचानका लागि मानिने छैनन् । ग्राहकको मोबाइल सेटको कमजोरीको कारण ग्राहकले यो सेवा प्राप्त गर्न नसकेमा वा यसको प्रयोग वा पहुँचको प्रयास वा सेवाको प्रयोगको परिणाम स्वरूप ग्राहकको मोबाइल सेट हराएमा वा विग्रेमा संस्था जिम्मेवार हुनेछैन ।

५. संक्षिप्त सन्देश सेवा

संक्षिप्त सन्देश सेवालाई सेवा प्राप्तिको लागि सञ्चारको एक विधिको रूपमा प्रयोग गरिनेछ । ग्राहकले तोकेको/दत्ता गरेको मोबाइल नम्बर र संस्थाले तोकेको नम्बर बाट संक्षिप्त सन्देश सेवा आदान प्रदान गरिनेछ । तर सेवाको सम्बन्धमा ग्राहक बाहेक अन्य ब्यक्तिको संक्षिप्त सन्देश सेवामा पहुँच पुगेको कारणले ग्राहकले कुनै प्रकारको हानीनोक्सानी ब्यहोर्नुपरेमा संस्था जिम्मेवार हुनेछैन ।

६. एम.पिन

पिनको सुरक्षा कायम गर्नको लागि ग्राहकले पर्याप्त उपायहरूको अवलम्बन गर्नुपर्नेछ र पिनको प्रयोगबाट तोकिएको खातामा कारोबार गर्नको लागि संस्थालाई पर्याप्त अख्तियारी प्रदान भएको छ । यस अख्तियारी अन्तर्गत संस्थाले काम गर्न सक्नेछ र सो कामको लागि थप सोधपुछ गर्न संस्था बाध्य हुनेछैन । साथै संक्षिप्त सन्देश सेवामा निहित जोखिम तथा तेश्रो पक्ष (सेवा प्रदायक) मा भर पर्नुपर्ने भएको कारणले यो माध्यम सन्देश संप्रेषणको अति सुरक्षित माध्यम होइन भन्ने कुरा ग्राहकले स्वीकार गरेको छ तसर्थ निम्न बमोजिमका नियन्त्रित उपायको माध्यमहरू अवलम्बन गरि ग्राहकले आफुलाई सुरक्षित गर्नेछन् :

ग्राहकले निम्न काम गर्नेछन:

- क) तपाईंको पिनको लिखित वा विद्युतिय कुनै रूपमा पनि अभिलेख नराख्ने, त्यसलाई नलेख्ने, कसैलाई नदेखाउने वा पिनको पहुँचमा कसैलाई अनुमति नदिने ।
- ख) परिवारको सदस्य वा संस्थाका कर्मचारी लगायत त्यस संग प्रत्यक्ष सम्बन्धित अधिकारी कसैलाई पनि यसको जानकारी नदिने ।
- ग) यसलाई कुनै लापरवाही वा हेलचक्र्याई देखाउने काम नगर्ने उदाहरणको लागि: यसलाई अरुले पता लगाउनबाट रोक्नको लागि यसको साँचो बन्द गर्न आवश्यक सतर्कता अपनाउन सजक हुने ।
- घ) संस्थाबाट आएका वा संस्थामा पठाएका सबै एसएमएसहरूलाई मोबाइल सेटलाई त्यसै नछाड्ने ।
- ङ) मोबाइल सेटलाई लक गर्न वा सेवाको अनाधिकृत प्रयोगलाई रोक्नको लागि अन्य आवश्यक उपाय अवलम्बन गर्ने र मोबाइल सेट चोरी भएमा वा हराएमा वा मोबाइल नं. परिवर्तन गरेमा तत्काल संस्थामा खबर गर्ने
- च) सेवामा अनाधिकृत रूपमा हुने पहुँच रोक्नको लागि अन्य कुनै वा सबै आवश्यक वा बाञ्छित कार्य गर्ने ।
- छ) यदि पिन कसैसंग प्रकट भएमा वा देखिने सम्भावना भएमा ग्राहकले त्यसलाई तत्काल परिवर्तन गर्नुपर्नेछ । संस्थाले ग्राहकलाई नियमित रूपमा पिन परिवर्तन गर्नका लागि प्रोत्साहन गर्छ ।

७. उपलब्धता र प्रकटीकरण

संस्थाले समय समयमा निर्णय गरे बमोजिम त्यस्ता सेवाहरू ग्राहकलाई उपलब्ध गराउन प्रयत्न गर्नेछ । संस्थाले आफ्नो स्वविवेकमा त्यस्ता सेवाहरू थपघट गर्न सक्नेछ । संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरूलाई निश्चित मोबाइल, नेटवर्क सञ्चालकहरूद्वारा सञ्चालित मोबाइल प्रयोग गर्न ग्राहकहरूलाई प्रस्ताव गर्ने अधिकार आफूमा सुरक्षित गरेको छ । तोकिएको मोबाइल फोन नम्बरबाट मात्र ग्राहकको सेवाको पहुँचलाई निश्चित गरिनेछ । मोबाइल फोन नम्बर प्रमाणित गर्ने माध्यमबाट ग्राहकको प्रमाणित गरि पिन प्रदान गरेर वा आफ्नो स्वविवेकमा संस्थाले तोकेको प्रमाणीकरणको माध्यमबाट ग्राहकको प्रमाणीकरण भइसकेपछि मात्र ग्राहकको निर्देशन लागू गरिनेछ ।

तेश्रो पक्ष सेवा प्रदायक र सञ्चालन प्रणालीको असफलताका कारण वा कुनै कानूनी प्रावधान लगायत अन्य त्यस्तै जुनसुकै कारणले आफ्नो काबु बाहिरको परिस्थिति सृजना भई कुनै निर्देशनलाई कार्यान्वयनमा ढिलाई भएमा संस्था जिम्मेवार हुनेछैन ।

८. संस्थाको अधिकार

ग्राहकले मोबाइल भुक्तानीलाई कार्यान्वयन गर्न निजका सबै खाताहरूमा पहुँचको लागि संस्थालाई अपरिवर्तनीय र निशर्त रूपमा अख्तियारी प्रदान गर्दछ । ग्राहकले संस्थालाई आवश्यकता अनुसार ग्राहकको अनुरोधलाई स्विकार गर्ने/कार्यान्वयन गर्ने प्रयोजनको लागि निजको खाताको जानकारी तेश्रो पक्षलाई समेत उपलब्ध गराउनको लागि थप अख्तियारी प्रदान गर्दछ ।

९. अभिलेख

कारोबारको समय लगायत ग्राहकले सेवा उपभोग गरेवापतको संस्थाले अभिलेखित गरि तयार गरेका कारोबारको सम्पूर्ण अभिलेखहरू कारोबारको वास्तविकता तथा सत्यताको लागि निर्णायक प्रमाणको रूपमा रहनेछ । कारोबारको विवरणको अभिलेख तयार गर्नको लागि ग्राहकले संस्थालाई ब्यक्तिगत रूपमा यसै मार्फत अख्तियारी प्रदान गर्दछ ।

१०. निर्देशन

सेवा उपलब्ध गराउनको लागि दिइने सबै निर्देशनहरू संस्थाले किटान गरिदिएको तरिका बमोजिम मोबाइल फोन नम्बर मार्फत दिइनेछ । ग्राहकले संस्थालाई दिएको निर्देशनहरू नै निजलाई सेवा उपलब्ध गराउनको लागि पर्याप्त भएको मानिने हुनाले त्यस्ता निर्देशनको सत्यता र आधिकारिकताको लागि ग्राहक नै जिम्मेवार हुनेछन् ।

११. दायित्व माथिको इन्कारी

जुन भौगोलिक क्षेत्रभित्र सेवा उपलब्ध गराउने भनि तोकिएको छ, सो तोकिएको क्षेत्रभित्र ग्राहक नरहेको कारणले ग्राहकको तर्फबाट भएको कमजोरीको कारणले निजले सेवा प्राप्त गर्न नसकेमा त्यस्तो ग्राहककै तर्फबाट भएको कमजोरीबाट सृजित दायित्वको जिम्मेवारी संस्थाले बहन गर्नेछैन । यदी ग्राहकको मोबाइल नम्बर अन्य ब्यक्तिलाई दिइएको छ/दिइयो वा निजको खातामा अनाधिकृत कारोबार भयो वा निजको मोबाइल नम्बर हरायो भन्ने विश्वास गर्ने कारण ग्राहकसंग भएमा निजले तत्काल संस्थालाई लिखितरूपमा जानकारी गराउनुपर्नेछ ।

निम्न अवस्थामा संस्था उत्तरदायी हुनेछैन भन्ने कुरामा ग्राहक मञ्जुर गर्दछ:

- ग्राहकले जानीजानी वा अन्जानमा पिन तेश्रो ब्यक्तिलाई उपलब्ध गराएकोमा सो को परिणामस्वरूप सेवाको अनुचित प्रयोग भयो भन्ने,
 - ग्राहकले यहि उल्लेखित कुनैपनि शर्त बन्धेजको उल्लंघन गरेमा,
 - ग्राहकको खातामा अनाधिकृत प्रवेश भएको छ वा त्रुटीपूर्ण कारोबारहरू भएको छ भन्ने कुराको उचित समयभित्र ग्राहकको तर्फबाट संस्थालाई लिखितरूपमा चेतावनी वा जानकारी नदिएको परिणामस्वरूप ग्राहकले रकम तिर्नुपर्ने भएमा वा निजलाई क्षति भएमा,
 - ग्राहकको मोबाइल फोन नम्बर परिवर्तन भएको वा बन्द भएको कुराको ग्राहकको तर्फबाट संस्थालाई लिखितरूपमा जानकारी गराउन नसकेको परिणाम स्वरूप कुनै नोक्सानी भएमा ।
- यस सेवा माथिको पहुँच मोबाइल फोन नं. बाट मात्र हुनेछ र सो मार्फत सुरु भएका कुनैपनि कारोबारहरू, चाहे ति ग्राहकबाटै भएका हुन वा नहुन ग्राहकबाट नै भएको मानिनेछ भन्ने कुरालाई ग्राहकले स्विकार गरेको छ ।
- दैवी प्रकोप, कानूनी बन्धेज, मोबाइल नेटवर्क प्रदायकको त्रुटी वा लापरवाही, नेटवर्कको अभाव, सेवा प्रदायक तेश्रो पक्ष लगायत अन्य पक्षको कारणमा मात्र सिमित नभई संस्थाको काबु भन्दा बाहिरको कुनै पनि परिस्थितिको सृजनाबाट सेवा उपलब्ध हुन नसक्ने अवस्था भएमा संस्थालाई उत्तरदायी बनाइनेछैन । ग्राहकको वा अन्य तेश्रो ब्यक्तिको आडमा गरेको कुनै कामको परिणाम स्वरूप उत्पन्न परिस्थितीबाट प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, परिणामिक र अनपेक्षित जस्तो सुकै नोक्सानी भएको र सोबाट राजस्वको क्षति, व्यवसायमा उत्पन्न अवरोध वा अन्य कुनै प्रकारको वा प्रकृतिको जस्तो सुकै क्षति दाबी गरिएको किन नहोस त्यस्तो कुनै अवस्थामा पनि संस्था जिम्मेवार हुनेछैन । सेवाको अवैध वा अनुचित प्रयोग गरेमा त्यसलाई उत्पन्न आर्थिक दायित्व वापत संस्थाले निर्धारण गरेबमोजिमको शुल्क बुझाउने जिम्मेवारी ग्राहकको हुनेछ ।

१२. हर्जाना

संस्थाले प्रदान गरिरहेको सेवाको सम्बन्धमा, सेवाको प्रयोग गर्दा सुरक्षित र जोखिमरहित काम गर्न तथा ग्राहकको निर्देशनबमोजिम कुनै कार्य गर्दा वा नगर्दा वा काम गर्न अस्विकार गर्दाको परिणामस्वरूप संस्थाबाट वा संस्थाको विरुद्धमा भएका सबै कारबाही, दाबीहरू, सुनुवाइहरू, हानीनोक्सानी, खर्चशुल्क तथा लागत वा जेसुकै भएपनि संस्थाले तिन व्यहोर्न वा केही समय राख्नुपर्ने लगायतका समस्या व्यहोर्नु पर्ने अवस्था सृजना भएमा सो को सोधमार्ग गर्न ग्राहक मञ्जुर गर्दछ ।

मोबाइल सञ्जाल सेवा प्रदायकको तर्फबाट भएको असफलता वा विसंगतिको कारण संस्थाले सेवा प्रदान गर्न नसकेमा वा ढिलो हुन गएमा सो को कारण ग्राहकले कुनै हानी वा नोक्सानी व्यहोर्नु पर्ने अवस्था सृजना भएमा त्यसबाट ग्राहकले संस्थालाई क्षतिहिन रूपमा सुरक्षित राख्नेछ ।

निम्न कुराको परिणाम स्वरूप कुनै हानी नोक्सानी हुन गएमा ग्राहकले संस्थालाई नोक्सानीको सोधमार्ग गर्न वा क्षतिहिनरूपमा सुरक्षित राख्ने मञ्जुरी गर्दछ:

- यदि ग्राहकले तेश्रो ब्यक्तिलाई सेवा प्रयोग गर्न अनुमति दिएमा
- यदि ग्राहकले निजको मोबाइल फोन अन्य ब्यक्तिलाई प्रयोग गर्न अनुमति दिएमा वा मोबाइल फोन जथामाबी छाडेमा वा हराएमा

१३. शुल्क र महशुलहरू

संस्थाबाट समय समयमा निर्धारित हुने सेवाशुल्क, प्रशासनिक शुल्क, नविकरण वापत शुल्क, पिन रिसेट वापत शुल्क तथा महशुलहरू ग्राहकको खाताबाट काटिनेछ ।

१४. संशोधन वा हेरफेर

ग्राहकलाई पूर्व जानकारी दिई वा नदिइ कुनै पनि समयमा कुनै पनि शर्तबन्धेजहरूमा परिवर्तन गर्ने वा थपघट गर्ने पूर्ण स्वविवेकीय अधिकार संस्थामा सुरक्षित रहेको छ । त्यसरी परिवर्तन वा थपघट गरिएको शर्त बन्धेजहरू तत्काल लागू हुनेछन र ग्राहकको लागि बाध्यकारी हुनेछन् ।

१५. सेवा सुविधाको समाप्ति

ग्राहकले संस्थालाई लिखित जानकारी दिएर कुनैपनि समयमा सेवा सुविधाको समाप्तिको लागि अनुरोध गर्न सक्नेछ । सेवा समाप्ति हुनुभन्दा पूर्व ग्राहकको मोबाइल नम्बर मार्फत भएको कारोबारको हकमा निजको जिम्मेवारी रहिरहनेछ । संस्थाले ग्राहकलाई पूर्वजानकारी नदिई आफ्नो स्वविवेकमा कुनै पनि समयमा सेवालाई सम्पूर्ण वा आंशिक रूपमा स्थगित वा बन्द गर्न सक्नेछ । संस्थाले मर्मत सम्भार तथा जिर्णोद्धार गर्नुपर्ने भएमा, सुरक्षा वा अन्य कारणले कुनै आकस्मिक परिस्थितिको सृजना भई सेवा स्थगित गर्नुपर्ने भएमा ग्राहकलाई पूर्वजानकारी नदिई आफ्नो स्वविवेकमा सेवालाई कुनैपनि समयमा निलम्बन गर्नसक्नेछ । संस्थाले सेवालाई स्थगित गरेको वा समाप्त गरेको उपयुक्त सूचना दिन वा नदिन सक्नेछ । ग्राहकको खाता बन्द भएपछि सो सेवा स्वतः समाप्त हुनेछ । संस्थाले पूर्व सूचना बिना नै स्थगित वा समाप्त गर्न सक्नेछ । यदि ग्राहकले उल्लेखित शर्त बन्धेजहरू उल्लंघन गरेमा वा यदि ग्राहकको मृत्यु भएको, तिर्नु बुझाउनुपर्ने शुल्क/दस्तुर नबुझाएको, दामाशाहीमा परेको, कानूनी व्यक्तित्व गुमाएको कुरा संस्थालाई जानकारी भएमा वा संस्थाले उपयुक्त ठहराएको अन्य अवस्थामा संस्थाले सेवा बन्द वा स्थगित गर्न सक्नेछ ।

१६. बैधता

मोबाइल/एसएमएस बैकिङ्ग सेवा स्वतः नविकरण हुनेछ । यदि ग्राहकलाई यो सुविधा आवश्यक नरहेको खण्डमा म्याद नाञ्च १ महिना अगावै संस्थालाई लिखित सूचना दिनुपर्नेछ ।