

## سياسة الاسترداد – Refund Policy

These terms and conditions between the Transport Authority - Ajman and the customer or the user of the electronic services system and the electronic payment gateway (the "customer" or the "user") regarding the use of the electronic services system and the electronic payment gateway located on the website of the authority, and the word "services" indicates to any request submitted by the customer and his fees paid through the electronic services system to obtain a specific service provided by the Authority.

Full description of the services: The authority provides services, including licenses for school buses, public transport, and necessary permits for private transport and civil aviation in the Emirate of Ajman. The authority reserves the right to add, amend, cancel, or change the list of services based on its needs without the need to issue any notice of any kind. The Authority is also entitled to provide relevant services to specific customers.

Fees: The Authority reserves the right to change the costs of services at any time, and any amounts due for any services that have not been authorized and collected will be imposed on the customer according to the new fees without prior notice.

Accuracy of information: All information provided by the customer must be true and correct, and any false or fraudulent information may be dealt with as a criminal offense, with judicial prosecution in accordance with the laws of the United Arab Emirates. The Authority reserves the right not to provide services if the customer provides fraudulent or inaccurate data, and the Authority has the right to inform the competent criminal authorities about fraudulent data and requests.

The policy of returning applications, canceling them, and refunding fees: fees will not be refunded once the application processing procedures have started, and the application cannot be canceled once it is submitted except in exceptional cases such as a defect in the electronic portal, and the authority will not refund any amounts collected, that is, after the authority verifies the amount and deducts it in the matter relates to the approved services within the application. In the event that the application is returned to the customer to complete missing information regarding a specific required service, the

"إبرام هذه الأحكام والشروط بين كل من هيئة النقل - عجمان والمتعامل أو مستخدم نظام الخدمات الإلكترونية وبوابة الدفع الإلكتروني ("المتعامل" أو "المستخدم") بشأن استخدام نظام الخدمات الإلكترونية وبوابة الدفع الإلكتروني الموجودين على الموقع الإلكتروني للهيئة ، وتشير كلمة "الخدمات" إلى أي طلب قدمه المتعامل ودفع رسومه عبر نظام الخدمات الإلكترونية للحصول على خدمة معينة توفرها الهيئة.

الوصف الكامل للخدمات: تقوم الهيئة بتقديم الخدمات وتشمل تراخيص للحافلات المدرسية والنقل العام وتصاريح اللازمه للنقل الخاص والطيران المدني في إمارة عجمان، وتحتفظ الهيئة لنفسها بالحق في إضافة أو تعديل أو إلغاء أو تغيير قائمة الخدمات بناء على احتياجاتها دون الحاجة إلى إصدار أي إشعار من أي نوع، كما أنه يحق للهيئة تقديم خدمات معينة لمتعاملين بعينهم.

الرسوم: تحتفظ الهيئة لنفسها بالحق في تغيير تكاليف الخدمات في أي وقت، وأي مبالغ مستحقة بشأن أي خدمات لم تتم إجازتها وتحصيلها سوف يتم فرضها على المتعامل وفقاً للرسوم الجديدة دون إخطار مسبق.

دقة المعلومات: يجب أن تكون كافة المعلومات التي يقدمها المتعامل حقيقية وصحيحة، ويجوز التعامل مع أي معلومات كاذبة أو احتيالية بصفتها جريمة جنائية، مع تفعيل الملاحقة القضائية وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة. وتحتفظ الهيئة لنفسها بالحق في عدم تقديم الخدمات في حال قدم المتعامل بيانات احتيالية أو غير دقيقة، كما يحق للهيئة إبلاغ السلطات الجنائية المختصة بشأن البيانات والطلبات الاحتياطية.

سياسة إعادة الطلبات وإلغائها ورد الرسوم: لن يتم رد الرسوم بمجرد البدء في إجراءات معالجة الطلب، ولا يمكن إلغاء الطلب بمجرد تقديمه إلا في حالات استثنائية مثل الخلل في البوابة الإلكترونية ، ولن تقوم الهيئة برد أية مبالغ تم تحصيلها أي بعد تحقق الهيئة من المبلغ وخصمه فيما يخص الخدمات المعتمدة ضمن الطلب. وفي حال إعادة الطلب إلى المتعامل لاستكمال معلومات ناقصة بشأن خدمة معينة مطلوبة، يجب على المتعامل توفير المعلومات المطلوبة من أجل معالجة الطلب من طرف الهيئة مرة أخرى . ويتم معالجة كافة الخدمات المعتمدة ضمن الطلب ومن ثم سداد مجموع الرسوم المفروضة على الخدمات المعتمدة فقط.

<p>customer must provide the required information in order for the application to be processed by the Authority again. All approved services are processed within the application, and then the total fees imposed on the approved services are paid only.</p>	
<p>Complaints and problems: The customer can raise any complaint to the authority regarding any problems, and it is resolved from one to 3 working days, and after the expiration of that period, the transaction is considered complete and terminated. In the event that there is a problem related to the processed application, the customer must provide the Authority with the application number, or if the problem is technical, the customer can submit a support request through the system.</p> <p>Customers can communicate with the authority via the e-mail address ask@ta.gov.ae or through the complaints form on the authority's website or by phone number 600599997</p>	<p>الشكاوي والمشكلات: يمكن للمتعامل رفع أية شكوى إلى الهيئة بشأن أية مشاكل و يتم حلها من يوم إلى 3 أيام عمل. وبعد مضي تلك المهلة تعتبر المعاملة مكتملة ومنتهية. وفي حال وجود مشكلة تتعلق بالطلب المعالج فعلى المتعامل تزويد الهيئة برقم الطلب أو إذا كانت المشكلة تقنية يمكن للمتعامل تقديم طلب دعم عن طريق النظام.</p> <p>يمكن للمتعاملين التواصل مع الهيئة عبر عنوان البريد الإلكتروني ask@ta.gov.ae أو عبر نموذج الشكاوي الموجود على الموقع الإلكتروني للهيئة أو عن طريق رقم الهاتف 600599997</p>
<p>Payment methods: Payment of electronic transaction fees is limited to the use of the kiosk and bank card (Visa and MasterCard cards). The payment process consists of two steps:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) The customer authorizes deduction of the total amount due for the requested service.</li> <li>2) The Authority verifies the required data and collects (deducts) the amount due for approved applications, bearing in mind that the Authority will deduct the amount due for the service that is being performed only, and the Authority will not refund any amounts that have already been collected, that is, after the Authority verifies the data and deducts the amount due for the service that is performed. <p>Legal liability: The customers and users of the electronic services system affiliated with the Authority may not hold the Authority responsible for any lost or undelivered documents or any errors committed by the Authority or occurred at any stage of the delivery of the service, provided that the customer or user of the electronic services system bears full responsibility for the intended or unintended consequences that result from his use of the system.</p> <p>Currency of Transaction Fees: The Authority requires payment of fees in UAE Dirhams only.</p> </li></ol>	<p>طرق السداد: يقتصر سداد معاملات الإللكترونية على استخدام الكشك والبطاقة البنكية (بطاقات فيزا و ماستر كارد)، وتتألف عملية السداد من خطوتين:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) يصرح المتعامل بخصم إجمالي المبلغ المستحق عن الخدمة المطلوبة.</li> <li>(2) تقوم الهيئة بالتحقق من البيانات المطلوبة وتحصيل (خصم) المبلغ المستحق عن الطلبات المعتمدة، علماً بأن الهيئة سوف تقوم بخصم المبلغ المستحق عن الخدمة التي يتم إنجازها فقط، ولن تقوم الهيئة برد أية مبالغ تم تحصيلها بالفعل أي بعد قيام الهيئة بالتحقق من البيانات وخصم المبلغ المستحق عن الخدمة التي يتم إنجازها.</li> </ol> <p>المسؤولية القانونية: لا يجوز لمتعاملين ومستخدمي نظام الخدمات الإلكترونية التابع للهيئة تحميل الهيئة المسؤولية عن أي وثائق مفقودة أو لم يتم تسليمها أو أية أخطاء ارتكبتها الهيئة أو وقعت في أي مرحلة من مراحل إنجاز الخدمة، على أن يتحمل المتعامل أو مستخدم نظام الخدمات الإلكترونية كامل المسؤولية عن النتائج المقصودة أو غير المقصودة التي تنجم عن استخدامه للنظام.</p> <p>عملة رسوم المعاملات: تفرض الهيئة سداد الرسوم بعملة الدرهم الإماراتي فقط. بلد جهة فرض الرسوم: تقع هيئة النقل في إمارة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة.</p>

Fee Charging Authority Country: The Transport Authority is located in the Emirate of Ajman in the United Arab Emirates.

Privacy Policy: No credit/debit card information from Visa and Master Card will be disclosed. In addition to complete confidentiality of personal details and information. Where the information is used only for the purposes of the required payment operations, and neither party will trade or keep the payment information.

The policies, terms and conditions on the Ajman Transport Authority website will be changed or updated from time to time to meet the requirements and standards. Therefore, customers must be notified about these changes, as well as the payment service provider.

سياسة الخصوصية: لن يتم التصريح بأي معلومات تخص بطاقة الإئتمان / الخصم من الفيزا و بطاقة الماستر . بالإضافة إلى السرية التامة بالتفاصيل والمعلومات الشخصية. حيث تستخدم المعلومات فقط لأغراض عمليات الدفع المطلوبة، ولن يقوم أي من الطرفين بتداول معلومات الدفع أو الاحتفاظ بها. سوف يتم تغيير السياسات والشروط والاحكام في موقع هيئة النقل بعجمان أو تحديثها من حين لآخر لتلبية المتطلبات والمعايير. لذا يجب أن يتم إخطار المتعاملين حول هذه التغييرات وكذلك مزود خدمات الدفع."

Acting General Manager المدير العام بالنيابة

