

(1) شرایط عمومی

۱/۱ آیین نامه عملیاتیهای غیر معاملاتی (تحت عنوان "قوانین") در چارچوب اقدامات تعاونی بین المللی در مجموعه آرون تدوین شده است و هدف آن مبارزه با سوءاستفاده مالی، افشا و جلوگیری از تخلف در قانون و تعیین مراحل انجام عملیات های غیرمعاملاتی در حساب کاربر است.

۱/۲ عملیات غیرمعاملاتی به معنای عملیات انجام شده توسط کاربر است که شامل واریز وجه به حساب کاربر، برداشت وجه از حساب کاربری، انتقال داخلی وجه بین حساب های کاربر می باشد. اصطلاحات و تعاریف قابل اعمال برای این قوانین در بند ۱ موافقت نامه کاربر مشخص شده است، این موافقت نامه را می توانید در بند فرعی "توافق نامه های افتتاح حساب" واقع در بخش "سیاست ها و مقررات" در وب سایت مجموعه آرون مشاهده کنید. در مواردی که مقررات موجود در قوانین عملیات غیرمعاملاتی مغایر با توافق نامه کاربر یا شرایط تجاری ایشان باشد، مقررات مرتبط با قوانین عملیات غیرمعاملاتی غالب است. این ماده شرایط دیگر اسناد مذکور را فاقد اعتبار نمی کند.

۱/۳ درخواست عملیات های غیرمعاملاتی فقط توسط کاربر به مجموعه آرون ارسال می شوند، این عمل از طریق حساب کاربری آرون انجام میگردد. تمام روشهای ارتباطی دیگر که در بند ۳ این قوانین توسط مجموعه آرون تنظیم شده اند به منظور پشتیبانی بیشتر مکاتبات بین مجموعه و کاربر و اطلاع رسانی به ایشان میباشد.

۱/۴ هنگام ثبت نام از طریق وب سایت مجموعه آرون، کاربر متعهد می شود که اطلاعات صحیح و معتبری را برای شناسایی خود ارائه دهد، این اطلاعات مطابق با الزامات فرم ثبت نام در وب سایت و قوانین مجموعه آرون است. کاربر باید مجموعه آرون را به موقع در جریان هرگونه تغییر در اطلاعات شناسایی خود قرار دهد.

۱/۵ مجموعه آرون محق است که اسناد زیر را در هر زمان، جهت تأیید هویت کاربر به عنوان فردی خاص، درخواست کند:
(الف) مدرکی از وجود قانونی شخص که از سوی دولت محلی صادر شده است:

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

(ب) مدارک مربوط به آدرس شامل:

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

۱/۶ مجموعه آرون محق است که در هر زمان، با صلاحدید خود، مفاد این قوانین را اصلاح نماید
این اقدام با اطلاع رسانی قبلی به کاربر (حداقل سه روز کاری)، از طریق یک یا چند روش ذکر شده در بند ۱.۳ قوانین، انجام خواهد شد. اصلاحات انجام شده از تاریخ اعلام شده در اطلاعیه، قابل اجرا خواهند بود.

۱/۷ این قوانین شفاف بوده و بخش مهمی از توافق نامه منعقد شده بین مجموعه آرون و کاربر می باشد

۱/۸ کاربر می پذیرد که مالک قانونی وجه و حساب هایی است که در هر سفارش، به هر نحو، چه برای پرداخت و چه برای دریافت، از آنها استفاده کرده است.

۱/۹ مفاد این قوانین باید بدون کم و کاست در اختیار اشخاص ذی نفع قرار گیرد.

(2) عملیات غیرمعاملاتی مشکوک

۲/۱ مجموعه آرون ممکن است در موارد زیر (البته تنها محدود به این موارد نمی‌شود)، یک عملیات غیرمعاملاتی را مشکوک اعلام نماید:

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

ب) محرز شدن ماهیت غیرمعمول عملیات‌هایی که فاقد محتوای اقتصادی یا هدف قانونی مشخصی باشند
پ) محرز شدن شرایطی که منجر به این باور شود که عملیات انجام‌شده با هدف پول‌شویی یا تأمین مالی تروریسم صورت گرفته است.

ت) عدم همکاری کاربر در ارائه مدارک هویتی و سایر اسناد مورد نیاز برای تأیید هویت، یا ارسال اطلاعات نادرست توسط کاربر
ث) عدم امکان تماس با کاربر از طریق ایمیل و شماره تلفن ثبت‌شده ایشان
ج) عدم همکاری کاربر در ارائه مدارک هویتی ذی‌نفع، یعنی شخصی که به نفع کاربر اقدام می‌نماید (به‌ویژه بر اساس قرارداد وکالت، کارمزد یا قراردادهای مدیریت اعتماد، در عملیات غیرمعاملاتی)
چ) ارسال اسناد جعلی یا نامعتبر

۲/۲ مجموعه آرون بر اساس تحلیل خود از ماهیت عملیات غیرمعاملاتی، مؤلفه‌های آن، شرایط مربوطه و تعامل با کاربر یا نماینده ایشان، می‌تواند عملیات مورد نظر را مشکوک اعلام نماید.

۲/۳ مجموعه آرون محق است که در مورد ماهیت هرگونه عملیات مشکوک غیرمعاملاتی، ذکرشده در بند ۱.۲ این قوانین، تحقیق نماید. از این‌رو، تا زمان تکمیل تحقیقات و مشخص‌شدن دلایل وقوع آن، عملیات مربوطه متوقف خواهد شد.

۲/۴ در طول انجام تحقیقات و مطابق با بند ۳.۲ قوانین، مجموعه آرون حق دارد از کاربر مدارک هویتی، اسناد پرداخت و سایر مدارک مربوط به تأیید مالکیت و منشأ قانونی وجوه منتقل‌شده به حساب کاربر را درخواست نماید.

۲/۵ در صورتی که وجود عملیات مشکوک غیرمعاملاتی محرز گردد، مجموعه آرون این حق را خواهد داشت که:

الف) با رد درخواست عملیات، از انجام آن خودداری نماید.
ب) بر اساس صلاحدید مجموعه آرون، واریز وجوه و/یا برداشت وجوه به/از حساب کاربر را به هر روشی محدود نماید.
پ) وجوهی را که قبلاً به حساب کاربر واریز شده، به منبع اولیه‌ای که وجوه از آن آمده‌اند بازگرداند.
ت) کارمزدهای پرداختی و پاداش‌های اعطاشده به کاربر، که مرتبط با عملیات‌های انجام‌شده توسط وی هستند، را ملغی نماید.
ث) به روابط خود با کاربر خاتمه دهد.

۲/۶ در صورت امتناع از انجام عملیات‌های مشکوک غیرمعاملاتی یا خاتمه روابط با کاربر به‌دلیل انجام چنین عملیات‌هایی از جانب وی، مجموعه آرون هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال نقض قرارداد یا ایجاد هرگونه تعهد نسبت به کاربر نخواهد داشت.

(3) ارتباطات

۳/۱ برای ارتباط با کاربر، مجموعه آرون می‌تواند از روش‌های زیر استفاده نماید:

الف) پیام داخلی در پلتفرم متاتریدر

ب) پست الکترونیکی

پ) تماس تلفنی

ت) ارسال پستی

ث) اطلاع‌رسانی و انتشار اخبار در بخش "اخبار مجموعه آرون" واقع در قسمت "بروکر مجموعه آرون" در وبسایت رسمی

ج) اعلان‌ها در حساب کاربری کاربر

۳/۲ مجموعه آرون، در صورت نیاز به تماس ضروری با کاربر در خصوص عملیات غیرمعاملاتی، از مشخصات تماس ثبت‌شده توسط کاربر در زمان ثبت‌نام یا مشخصاتی که مطابق با بند ۴.۳ قوانین به‌روزرسانی شده‌اند، استفاده خواهد کرد. کاربر متعهد است که در هر زمان، پذیرای اعلان‌ها و اطلاع‌رسانی‌های ارسالی از سوی مجموعه آرون باشد.

۳/۳ کلیه مکاتبات ارسالی برای کاربر (از جمله مدارک، اعلان‌ها، تأییدیه‌ها، صورت‌وضعیت‌ها و موارد مشابه)، دریافت‌شده تلقی می‌گردند:

الف) اگر از طریق پست الکترونیکی ارسال شده باشند، یک ساعت پس از زمان ارسال

ب) اگر از طریق پیام داخلی در پلتفرم معاملاتی ارسال شده باشند، بلافاصله پس از ارسال

پ) در صورت تماس تلفنی، در پایان مکالمه

ت) اگر از طریق پست ارسال شده باشند، هفت (۷) روز تقویمی پس از تاریخ ارسال

ث) بلافاصله پس از انتشار خبر در بخش "اخبار مجموعه آرون" در وبسایت رسمی

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

۳/۴ کاربر موظف است در اسرع وقت، مجموعه آرون را از هرگونه تغییر در اطلاعات تماس خود مطلع سازد. این تغییرات می‌توانند از طریق به‌روزرسانی اطلاعات در بخش حساب کاربری آرون، یا به کمک روش‌هایی که توسط مجموعه پیشنهاد می‌شوند، اعمال گردند.

۳/۵ کاربر می‌پذیرد که در صورت بروز رفتار نامناسب در فرآیند برقراری ارتباط با کارکنان شرکت، روابط فی‌مابین از جانب مجموعه آرون خاتمه خواهد یافت.

۳/۶ عملیات‌های غیرمعاملاتی که توسط کاربر انجام می‌شوند، از طریق گزارشی در بخش "تاریخچه انتقال" حساب کاربری تأیید خواهند شد. چنانچه کاربر نسبت به صحت گزارش مذکور تردید یا اعتراض داشته باشد، مجاز است شکایت خود را مطابق با فصل ۷ قوانین ارائه نماید.

۳/۷ در صورتی که کاربر معتقد باشد خطایی در گزارش مربوط به مساعدت‌های ایشان رخ داده است، موظف است در اسرع وقت مجموعه آرون را مطلع سازد. برای دسترسی به اطلاعات تماس مجموعه، لطفاً به وبسایت رسمی مراجعه کرده و از بخش «تماس با ما» استفاده نمایید.

۴) سیاست پرداخت

۴/۱ واریز و برداشت وجوه به/از حساب کاربر، صرفاً از طریق روش‌های معرفی‌شده در بخش حساب کاربری آرون انجام‌پذیر است. کارمزدها و سایر عوارض مربوط به هر واریز و برداشت، همواره در حساب کاربری و وب‌سایت مجموعه آرون قابل مشاهده هستند و ممکن است بنا بر شرایط، توسط مجموعه تغییر یابند.

۴/۲ کاربر با ثبت‌نام در مجموعه آرون می‌پذیرد که پرداخت کارمزدها یا سایر هزینه‌های ناشی از انتقال وجوه، بر عهده وی است. مجموعه آرون، به‌جز موارد تعریف‌شده در این قوانین، مجاز به دریافت هیچ‌گونه کارمزد اضافی نخواهد بود.

۴/۳ واریز وجوه به حساب کاربر باید بر اساس "درخواست واریز وجه" انجام شود. برداشت وجوه از حساب کاربر نیز صرفاً با ثبت "درخواست برداشت وجه" قابل انجام است. همچنین، انتقال وجه از یک حساب کاربر به حساب دیگر وی، باید از طریق "درخواست انتقال داخلی وجوه" صورت گیرد. این درخواست‌ها توسط مجموعه آرون ظرف مدت یک (۱) روز کاری انجام می‌پذیرد. با توجه به روزی که درخواست توسط مجموعه تأیید می‌شود، این فرآیند می‌تواند حداکثر تا پایان روز اداری بعد ادامه داشته باشد. درخواست واریز، در همان روزی پردازش می‌شود که وجه به حساب مجموعه آرون واریز شده باشد و در این حالت، نیازی به ارائه اطلاعات یا مدارک اضافی نخواهد بود.

۴/۴ تمامی درخواست‌های مربوط به عملیات غیرمعاملاتی از قبیل واریز، برداشت یا انتقال داخلی، باید توسط کاربر از طریق حساب کاربری آرون ثبت و ارسال گردد. این درخواست‌ها در صورتی پذیرفته‌شده تلقی می‌شوند که در بخش "تاریخچه انتقال" حساب کاربری و سوابق سیستم مجموعه ثبت شده باشند.

۴/۵ مجموعه آرون موظف است اعتبار حساب کاربر را مطابق با مبلغ دریافتی از ایشان افزایش دهد.

۴/۶ در صورتی که واحد ارز واریز یا برداشت با واحد ارز حساب کاربر متفاوت باشد، مبلغ انتقال باید طبق نرخ صراف تبدیل شود.

۴/۷ نرخ‌های ارز صراف در حساب کاربری آرون منتشر شده و به‌صورت مستمر توسط شرکت به‌روزرسانی می‌شود.

۴/۸ بر اساس روش انتقال وجه، واحدهای ارزی قابل قبول که توسط مجموعه جهت اعتباردهی به حساب‌های کاربر استفاده می‌شوند، در بخش مالی حساب کاربری تعریف شده‌اند. همچنین ارزهای مجاز برای انتقال به حساب‌های خارجی کاربر نیز در همین بخش قابل مشاهده‌اند.

۴/۹ مجموعه آرون محق است محدودیت‌هایی برای حداقل و حداکثر مبلغ انتقال تعیین نماید. این محدودیت‌ها بسته به روش انتقال، نوع ارز و مرجع انتقال، ممکن است متفاوت باشند.

۱۰/۴ مجموعه آرون محق است که حداکثر تعداد درخواست‌های برداشت و انتقال وجه را در طول ۲۴ ساعت تعیین نماید. این محدودیت در بخش مالی حساب کاربری اطلاع‌رسانی شده و ممکن است بنا بر تصمیم مجموعه تغییر یابد.

۴/۱۱ در صورتی که به هر دلیلی، وجوه منتقل‌شده به واسطه درخواست برداشت کاربر به حساب مجموعه بازگردد، حساب کاربر به همان میزان، اعتبار دریافت خواهد کرد. در صورت کسر کارمزد یا عوارض ناشی از بازگشت وجه، این هزینه‌ها بر عهده کاربر بوده و از طریق کسر اعتبار حساب وی پرداخت خواهند شد.

۴/۱۲ در صورتی که واریز وجه از طریق صراف انجام شود، تا زمانی که وجه واریز شده به حساب فرد در مجموعه افزوده نگردد، مجموعه هیچ مسئولیتی در قبال پاسخگویی به مشتری نخواهد داشت. همچنین، مجموعه هیچ تعهدی نسبت به رفتار صراف ندارد.

۴/۱۳ اگر واریز وجوه از طریق سیستم پرداخت الکترونیکی باشد، با توجه به این امر که مجموعه هیچ‌گونه شریک تجاری ندارد و سرویس‌دهندگان الکترونیکی معرفی شده، صرفاً برای ارائه راهکار پرداخت می‌باشند، لذا پیش از ثبت سفارش از صحت عملکرد سرویس مورد نظر اطمینان حاصل نمایید، چرا که مسئولیت و عواقب سوء آن همچون توقف سرویس‌دهی وبسایت مورد نظر بر عهده شما خواهد بود.

۴/۱۴ اگر آرون گروپس از طریق سیستم پرداخت الکترونیکی یا انتقال بانکی به حساب خارجی کاربر در (PSP) مربوطه وجهی را منتقل کند و این وجه طی سه (۳) روز کاری پس از درخواست برداشت به حساب ایشان منتقل نشود، کاربر این حق را دارد که از مجموعه درخواست استعلام نماید. مجموعه آرون می‌تواند تصویر یا کپی از شماره پیگیری و تأیید انتقال وجه به حساب خارجی کاربر را در اختیار ایشان قرار دهد.

۴/۱۵ کاربر می‌پذیرد که استعلام و درخواست اسناد، ممکن است شامل پرداخت کارمزد باشد که این هزینه به عهده مشتری خواهد بود. روش پرداخت اینگونه هزینه‌ها به صورت جداگانه تعیین می‌شود و ممکن است با انتقال مبلغ لازم به حساب مجموعه آرون یا با کسر مبلغ از حساب کاربر انجام شود.

۴/۱۶ اگر هنگام انجام نقل و انتقالات اشتباهی از جانب کارکنان مجموعه آرون حادث شود و منجر به عدم افزایش اعتبار در حساب خارجی کاربر گردد، مجموعه مسئولیت هرگونه هزینه برای رفع وضعیت پیش‌آمده را بر عهده می‌گیرد.

۴/۱۷ کاربر پیش از ثبت درخواست وجه می‌بایست از صحت و اعتبار ارائه‌دهنده خدمات خارجی، مبلغ مورد سفارش و آدرس و سایر اطلاعات مربوط به فرآیند ثبت و فعال‌سازی سفارش خود اطمینان حاصل نماید، چرا که مجموعه آرون تنها مسئولیت انجام تراکنش را در مسیر ثبت شده بر عهده دارد و سایر مسائل و هزینه‌هایی که برای رفع وضعیت ایجاد می‌شود، همگی بر عهده کاربر است.

۴/۱۸ کاربر می‌پذیرد که مجموعه آرون محق است بدون اطلاع به کاربر، طلب خود را از حساب ایشان برداشت کند. همچنین مجموعه حق دارد که طلب خود را از حساب‌های دیگر مرتبط با کاربر، در صورت اثبات، برداشت نماید.

۴/۱۹ در هنگام انتقال وجه به حساب مجموعه آرون و برداشت وجه از حساب کاربر باید الزامات و محدودیت‌های تعیین شده توسط قوانین مجموعه رعایت شوند و علاوه بر آن، قوانین حاکم بر کشورهای که در حوزه تراکنش مربوطه هستند نیز باید در نظر گرفته شود.

۴/۲۰ مجموعه آرون محق است تا زمانی که وضعیت‌های زیر برطرف نشده‌اند، دسترسی کاربر را برای عملیات‌های غیرمعاملاتی (به‌عنوان مثال ثبت درخواست از طرف کاربر) محدود کند:

الف) اگر کاربر بند ۷.۱ توافق‌نامه کاربر را نقض کند.

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

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

۴/۲۱ در صورت ایجاد بدهی در حساب کاربر، مجموعه آرون محق است تا درخواست‌های برداشت و انتقال داخلی از نوع حساب به این درخواست‌ها ممکن است قبل از بدهکار شدن حساب کاربر ثبت شده باشند و تا زمانی که حساب را به حالت تعلیق درآورد. کاربر بدهی خود را پرداخت نکرده است، این تعلیق ادامه خواهد داشت.

۵) روشهای انتقال / پرداخت وجه

۵/۱ سیستم پرداخت الکترونیکی

۵/۱/۱ کاربر می‌تواند در زمان تعیین شده از طرف مجموعه آرون، به واسطه یک سیستم پرداخت الکترونیکی (EPS) انتقال وجه را به منظور واریز/برداشت وجه به/از حساب کاربری خود انجام دهد، مشروط بر اینکه این شرکت ارائه‌دهنده سیستم پرداخت الکترونیکی توسط مجموعه آرون پشتیبانی شود.

۵/۱/۲ کاربر فقط به واسطه حساب شخصی خود که در مجموعه آرون ثبت شده است، باید انتقال وجه از طریق ارائه‌دهندگان پرداخت الکترونیکی را انجام دهد

۵/۱/۳ در زمانی که واریز وجه به حساب مجموعه آرون از طریق سرویس پرداخت الکترونیکی (پایر، پرفکت مانی) انجام شود، کاربر باید قبل از انجام انتقال، مشخصات حساب مجموعه را بررسی کند.

۵/۱/۴ مجموعه آرون موظف است وجه را مطابق با جزئیات مندرج در درخواست برداشت، به حساب PSP کاربر منتقل کند. توجه شود؛ کارمزدهای مربوط به کلیه تراکنش‌ها در شرکت‌های سرویس‌دهنده الکترونیکی بر عهده کاربر می‌باشد. با توجه به این امر دقت شود که مجموعه آرون این میزان کارمزد را از موجودی کاربر کسر خواهد کرد و در صورت عدم موجودی کافی، این کارمزد از وجه درخواستی ایشان کسر خواهد شد.

۵/۱/۵ کاربر می‌پذیرد که مجموعه آرون مسئولیتی در خصوص مدت زمان مورد نیاز برای انتقال وجه، نحوه خدمات‌دهی و بروز فنی (از قبیل توقف سرویس‌دهی) در EPS مشکلات مربوطه ندارد.

۵/۱/۶ در خصوص افتتاح حساب در سرویس‌های پرداخت آنلاین، هرگونه مسدودی حساب ناشی از تراکنش غیرمجاز و یا عدم استفاده صحیح یا استفاده خارج از حد نرمال از حساب کاربری که منجر به مسدودسازی حساب شود، بر عهده کاربر بوده و مجموعه آرون هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال آن ندارد.

۵/۲ انتقال وجه داخلی

۵/۲/۱ باید باتوجه به شیوه اجرایی در بروکر درخواست انتقال وجه داخلی داشته باشد.

۵/۲/۲ کاربر نمی‌تواند درخواست انتقال وجه داخلی را به حسابی غیر از حساب‌های خود داشته باشد. درخواست‌های انتقال وجه داخلی به حساب اشخاص ثالث توسط مجموعه آرون پذیرفته نمی‌شوند.

۵/۲/۳ به محض انجام انتقال وجه داخلی از یک حساب به حساب دیگر کاربر، محدودیت‌های برداشت برای حساب مبدا اعمال می‌شود.

۵/۲/۴ اگر هنگام انجام انتقال داخلی اشتباهی از جانب کارکنان مجموعه آرون صورت گیرد و در پی آن مبلغ به حساب دیگری واریز شود، مجموعه موظف است مبلغ مندرج در درخواست را با هزینه خود به کاربر بازگرداند.

۵/۲/۵ اگر هنگام پرکردن فرم برای درخواست انتقال وجه داخلی اشتباهی از جانب کاربر صورت گیرد و در پی آن مبلغ به حساب دیگری واریز شود، مجموعه آرون هیچ تعهدی در بازگرداندن مبلغ به کاربر ندارد.

3) انتقال بانکی

۵/۳/۱ در صورتی که کاربر وجوه مورد نظر را به واسطه انتقال بانکی به حساب کاربری خود واریز کند، پس از واریز شدن وجه به حساب مجموعه آرون، اقدامات لازم توسط مجموعه صورت می‌گیرد.

۵/۳/۲ کاربر فقط مجاز به انتقال بانکی از طریق حسابی است که به نام ایشان ثبت شده است.

۵/۳/۳ کاربر موظف است که قبل از واریز وجه به واسطه انتقال بانکی، مشخصات بانکی را دانلود کند. اطلاعات بانکی مجموعه آرون، هدف از پرداخت وجه (توضیحات) و تاریخ جاری از جمله مواردی هستند که باید توسط کاربر مورد توجه قرار گیرند. اگر کاربر توضیحات قابل ارائه‌ای در خصوص پرداخت خود در فرم بانکی نداشته باشد، باید با بخش پشتیبانی ارتباط گیرد تا به‌طور جداگانه موضوع ایشان بررسی شود.

۵/۳/۴ مجموعه آرون محق است تا در صورت مشاهده مواردی همچون انتقال وجه توسط شخص ثالث و یا تغییر در توضیحات ارائه شده، درخواست واریز کاربر را نپذیرد. در این حالت، مجموعه آرون وجوه مورد نظر را با در نظر گرفتن جریمه‌ای که متعاقباً به اطلاع کاربر خواهد رسید، به بانک مبدأ بازگردانده می‌شود.

۵/۳/۵ کاربر باید درخواست برداشت وجه را به حساب بانکی خود داشته باشد.

۵/۳/۶ مجموعه آرون انتقال وجه را مطابق با اطلاعات ثبت شده در درخواست برداشت وجه کاربر به حساب بانکی ایشان انجام می‌دهد.

۵/۳/۷ کاربر می‌پذیرد که مجموعه آرون هیچ‌گونه مسئولیتی در خصوص تأخیر در انتقال وجه توسط بانک، هرگونه اختلال فنی در سیستم بانکی ندارد.

6) حساب کاربری آرون

۶/۱ کاربر مقررات مربوط به این قوانین را برای استفاده از حساب کاربری آرون می‌پذیرد و به تمامی مفاد آن متعهد است

۶/۲ حساب کاربری آرون دارای رمز عبور محافظت شده است و کاربر می‌پذیرد که تنها با استفاده از رمز عبور می‌تواند به حساب کاربری آرون دسترسی داشته باشد.

۶/۳ کاربر می‌بایست در حفظ رمز عبور خود دقت لازم را داشته باشد و از قرار دادن آن در اختیار سایرین خودداری نماید، چرا که مسئولیت هرگونه سوءاستفاده احتمالی از حساب کاربری و تخلفات مالی بر عهده ایشان می‌باشد.

۶/۴ پس از وارد کردن رمز عبور، کلیه دستورالعمل‌های انجام شده در حساب کاربری آرون توسط مشتری اعمال شده‌اند.

۶/۵ هر شخصی که با وارد کردن رمز ورود به حساب کاربری آرون دسترسی پیدا کند، مجموعه آرون ایشان را به عنوان کاربر در نظر می‌گیرد.

۶/۶ مجموعه آرون هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال ضرر وارده در اثر دستبرد، زیان و افشای رمز ورود به اشخاص ثالث نخواهد داشت.

۶/۷ کاربر حق دارد کلمه عبور حساب خود را به طور مستقل یا با رعایت مراحل بازیابی تغییر دهد.

۶/۸ کاربر حالات زیر را برای درخواست‌های واریزی در «تاریخچه انتقال» حساب کاربری آرون مشاهده می‌کند:

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

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

پ) وضعیت «رد شده» به این معناست که درخواست رد شده است. دلیل رد درخواست در جزئیات انتقال آورده می‌شود.

۶/۹ کاربر حالات زیر را برای درخواست‌های برداشت در «تاریخچه انتقال» حساب کاربری آرون مشاهده می‌کند:

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

ب) وضعیت «موفق» به این معناست که وجوه به حساب خارجی کاربر منتقل شده است یا در صورت انتقال وجه داخلی، وجوه به

حساب دیگری از کاربر ارسال شده است. حساب خارجی کاربر باید هنگام درخواست وجه تعیین شود.

پ) وضعیت «رد شده» به این معناست که درخواست رد شده است. دلیل رد درخواست در جزئیات انتقال آورده می‌شود.

۶/۱۰ درخواست‌های واریز، برداشت و انتقال وجه داخلی می‌توانند قبل از اجرا توسط کاربر لغو شوند.

۶/۱۱ مجموعه آرون در صورت داشتن دلیل موجه، می‌تواند درخواست واریز، برداشت و انتقال وجه داخلی را رد کند.

۷) فرایند / استعلام رسیدگی به شکایت

۷/۱ رسیدگی به شکایات و فرایند آن

۷/۱/۱ کاربر محق است تا در صورت بروز اختلاف در مورد عملیات‌های غیرمعاملاتی ایشان، شکایتی را به مجموعه آرون ارائه دهد یا درخواست استعلامی ارسال کند. این شکایات و درخواست‌ها باید در مدت ۷ روز کاری از زمان حادث شدن، توسط مجموعه آرون دریافت شود. برای درک صریح‌تر به سیاست رسیدگی به شکایات مراجعه شود.

۷/۱/۲ هنگامی که شکایتی ارائه می‌شود، لحظه‌ای که گزارش در بخش «تاریخچه انتقال» ثبت شده است را به‌عنوان زمان وقوع آن در نظر می‌گیرند. برای درک صریح‌تر به سیاست رسیدگی به شکایات مراجعه شود.

۷/۲ استعلام

هنگامی که استعلامی درخصوص انتقال وجه ارسال می‌شود، زمان وقوع آن باید لحظه‌ای باشد که در بندهای ۱۵.۴ و ۱۶.۴ توضیح داده شده است.

۷/۲/۱ جهت ارسال استعلام درخصوص انتقال وجه، کاربر باید:

الف) فرم استاندارد را تکمیل کند. تمامی درخواست‌های ثبت شده به‌واسطه روش‌های دیگر (انجمن‌ها، ایمیل، تلفن و غیره) مورد توجه قرار نمی‌گیرند.

ب) اسناد زیر را ضمیمه کند:

۱. استعلام انتقال صراف: کپی پرداخت الکترونیکی که عملکرد انتقال صرافی را تأیید کند

۲. استعلام انتقال ای‌پی‌اس (EPS):

تصویری از انتقال یا پرداخت انجام شده در سیستم پرداختی را ضمیمه کند تا انتقال صورت‌گرفته به حساب مجموعه آرون را تأیید کند.

۳. استعلام انتقال بانکی: تصویری از انتقال یا پرداخت انجام شده در سیستم پرداختی را به همراه کارت بانکی ضمیمه کند.

۷/۲/۲ درخصوص استعلام عملیات غیرمعاملاتی، مشتری باید فرم استاندارد را تکمیل کند. تمامی استعلام‌های ثبت شده به‌واسطه روش‌های دیگر (انجمن‌ها، ایمیل، تلفن و غیره) مورد توجه قرار نمی‌گیرند.

۷/۲/۳ برای هر استعلام یا درخواستی مطابق بندهای ۸.۱.۲ و ۸.۲.۲ به‌طور خودکار یک شماره منحصر به فرد (TID) اختصاص می‌یابد و ایمیلی از آدرس بخش مربوطه برای کاربر ارسال خواهد شد.

۷/۲/۴ استعلام نباید شامل موارد زیر باشد:

الف) ارزیابی عاطفی از وضعیت

ب) توهین

پ) کلماتی بی‌محتوا یا زیاده‌نویسی

ت) تهدید

۷/۵ مجموعه آرون محق است که از کاربر برای ارائه استعلام، مدارک دیگری را درخواست کند.

۷/۶ در شرایط زیر مجموعه آرون این حق را دارد تا درخواست استعلام کاربر در خصوص عملیات غیرمعاملاتی را رد کند:

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

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

پ) همچنین در مواردی که در این قوانین، موافقت‌نامه مشتری یا هر یک از اسناد تنظیمی دیگر آمده است که می‌توانید در بخش «سیاست‌ها و مقررات» در وبسایت مجموعه آرون مشاهده کنید.