



PREPAID FUEL CARD TERMS AND CONDITIONS

الشروط والأحكام الخاصة ببطاقة الوقود مسبقة الدفع

This document is issued as standard consumer Terms and Conditions by Almaha and is intended to govern use of the prepaid fuel card and related application. Acceptance occurs through registration, activation, recharge, or use, unless a separate product-specific form is required by Almaha.

تصدر هذه الوثيقة باعتبارها شروطاً وأحكاماً استهلاكية موحدة من شركة المها لتنظيم استخدام بطاقة الوقود مسبقة الدفع والتطبيق المرتبط بها. ويتم القبول من خلال التسجيل أو التفعيل أو التعبئة أو الاستخدام، ما لم تشترط شركة المها نموذجاً خاصاً بمنتج معين.

Article 1 – Issuance and Acceptance.

المادة 1 – إصدار الشروط والأحكام وقبولها.

• These Terms and Conditions are issued by Almaha Marketing for Petroleum Products SAOG for governing the issuance, activation, recharge, use, and cancellation of the prepaid fuel card.

تصدر هذه الشروط والأحكام عن شركة المها لتسويق المنتجات النفطية ش.م.ع.ع، لتنظيم إصدار وتفعيل وتعبئة واستخدام وإلغاء بطاقة الوقود مسبقة الدفع.

• By registering, activating, recharging, or using the Card, the Consumer confirms that he or she has read, understood, and accepted these Terms and Conditions.

، وبمجرد التسجيل أو التفعيل أو التعبئة أو استخدام البطاقة، يُقر المستهلك بأنه قد قرأ هذه الشروط والأحكام وفهمها ووافق عليها.

• These Terms and Conditions operate as standard consumer terms and do not require a separate signature by the Consumer unless Almaha expressly requires otherwise for a particular product or channel.

وتعد هذه الشروط والأحكام شروطاً استهلاكية موحدة، ولا تتطلب توقيعاً منفصلاً من المستهلك ما لم تشترط شركة المها خلاف ذلك لمنتج أو قناة محددة.

Article 2 – Definitions and Scope of Use.

المادة 2 – التعاريف ونطاق الاستخدام.

• For the purposes of these Terms and Conditions, the “Card” means the prepaid fuel card issued by Almaha.

لأغراض هذه الشروط والأحكام، يقصد بـ“البطاقة” بطاقة الوقود مسبقة الدفع الصادرة عن شركة المها.

- The Card may only be used for transactions and services permitted by Almaha at participating stations and through authorized channels.
- Almaha may determine, amend, or restrict the categories of products, services, stations, or channels in which the Card may be used, subject to prior notice where required under these Terms or applicable law.

ولا يجوز استخدام البطاقة إلا في العمليات والخدمات التي تسمح بها شركة المها في المحطات المشاركة ومن خلال القنوات المعتمدة. ويجوز لشركة المها تحديد أو تعديل أو تقييد فئات المنتجات أو الخدمات أو المحطات أو القنوات التي يجوز استخدام البطاقة فيها، مع مراعاة الإشعار المسبق متى كان ذلك مطلوباً بموجب هذه الشروط أو القانون الواجب التطبيق.

Article 3 – Registration, Identity, and Account Verification.

المادة 3 – التسجيل والهوية والتحقق من الحساب.

- Almaha may require the Consumer to provide any information, documents, or verification reasonably necessary to confirm identity, investigate transactions, process refunds or complaints, or comply with applicable legal or regulatory requirements.
- The Consumer is responsible for ensuring that the mobile number and other registration details remain accurate and up to date.

ويجوز لشركة المها أن تطلب من المستهلك تقديم أي معلومات أو مستندات أو وسائل تحقق تكون لازمة بصورة معقولة لإثبات الهوية أو التحقيق في العمليات أو معالجة طلبات الاسترداد أو الشكاوى أو الامتثال للمتطلبات القانونية أو التنظيمية الواجبة التطبيق. ويلتزم المستهلك بالتأكد من بقاء رقم الهاتف وبيانات التسجيل الأخرى صحيحة ومحدثة.

Article 4 – Fees, Recharge, and Balance.

المادة 4 – الرسوم والتعبئة والرصيد.

- Any fees or charges applicable to issuance, replacement, administration, refund processing, inactivity, or any other service relating to the Card shall be clearly disclosed in advance through participating stations or Almaha's official website.
- No fee shall be charged unless it has been clearly disclosed before the relevant transaction or service is performed.
- Recharge methods, minimum or maximum recharge amounts, and any technical or operational limits shall be determined and communicated by Almaha from time to time.

يتم الإفصاح مسبقاً وبشكل واضح عن أي رسوم أو مصاريف تتعلق بإصدار البطاقة أو استبدالها أو إدارتها أو معالجة الاسترداد أو عدم النشاط أو أي خدمة أخرى مرتبطة بالبطاقة، وذلك من خلال المحطات المشاركة أو الموقع الإلكتروني الرسمي لشركة المها. ولا يجوز فرض أي رسم أو مصروف ما لم يتم الإفصاح عنه بوضوح قبل تنفيذ العملية أو تقديم الخدمة ذات الصلة. وتحدد شركة المها من وقت لآخر وسائل التعبئة والحد الأدنى أو الأقصى لمبالغ التعبئة وأي حدود فنية أو تشغيلية، ويتم إشعار المستهلك بها.

Article 5 – Validity, Dormancy, and Remaining Balance

المادة 5 – الصلاحية والخمول والرصيد المتبقي.

• The Card shall remain valid for the period specified at the time of issuance, unless renewed, replaced, suspended, or terminated in accordance with these Terms and Conditions.

• If the Card or account remains inactive for a continuous period of one hundred and eighty days from the date of the last recharge or use, Almaha may classify the Card or account as inactive and dormant.

• Dormancy shall not by itself extinguish the Consumer's right to any remaining balance, subject to successful verification, any lawfully disclosed fees, and applicable law.

• Al maha may publish a public notice in two daily newspapers (Arabic and English) calling upon affected Consumers to claim any remaining balance and complete closure of the relevant Card or account within **sixty-days** from the date of publication.

• If the Consumer fails to submit the required claim and complete the relevant procedures within the above **sixty-days** period, Al maha may close the Card or account and cancel any unclaimed remaining balance without any further notice, subject to these Terms and Conditions and applicable law.

• Upon expiry of the said sixty-day period, no claim, request, complaint, or demand relating to any cancelled existing fuel card, closed related account, or cancelled remaining balance shall be accepted thereafter.

تظل البطاقة صالحة للمدة المحددة عند الإصدار ما لم يتم تجديدها أو استبدالها أو تعليقها أو إنهاؤها وفقاً لهذه الشروط والأحكام.

إذا ظلت البطاقة أو الحساب دون نشاط لمدة متصلة مقدارها مائة وثمانون يوماً من تاريخ آخر تعبئة أو استخدام، جاز لشركة المها تصنيف البطاقة أو الحساب على أنه غير نشط وخامل.

ولا يترتب على الخمول بحد ذاته سقوط حق المستهلك في أي رصيد متبقٍ، وذلك رهناً بإتمام إجراءات التحقق بنجاح، ومع مراعاة أي رسوم تم الإفصاح عنها قانوناً والقانون الواجب التطبيق.

يجوز لشركة المها نشر إعلان عام في صحيفتين يوميتين إحداهما باللغة العربية والأخرى باللغة الإنجليزية، تدعو فيه المستهلكين المعنيين إلى المطالبة بأي رصيد متبقٍ واستكمال إجراءات إغلاق البطاقة أو الحساب المعني خلال مدة ستين يوماً من تاريخ النشر.

إذا لم يقدم المستهلك بتقديم الطلب المطلوب واستكمال الإجراءات ذات الصلة خلال مدة الستين يوماً المشار إليها أعلاه، جاز لشركة المها إغلاق البطاقة أو الحساب وإلغاء أي رصيد متبقٍ غير مطالب به، دون فوائد ودون الحاجة إلى أي إشعار آخر، وذلك وفقاً لهذه الشروط والأحكام والقانون الواجب التطبيق.

وبعد انقضاء المدة الستين يوماً المذكورة، لا تُقبل أي مطالبة أو طلب أو شكوى أو ادعاء يتعلق بأي بطاقة وقود قائمة تم إلغاؤها أو حساب مرتبط تم إغلاقه أو رصيد متبقٍ تم إلغاؤه بعد ذلك.

Article 6 – Lost Cards, Security, and Unauthorized Use.

• In the event of loss, theft, suspected misuse, or unauthorized access to the Card or account, the Consumer must immediately report the matter through the call center or any other designated channel made available by Almaha.

المادة 6 – فقدان البطاقة والأمن والاستخدام غير المصرح به.

في حال فقدان البطاقة أو سرقتها أو الاشتباه في إساءة استخدامها أو الدخول غير المصرح به إلى البطاقة أو الحساب

يجب على المستهلك الإبلاغ فوراً عبر مركز الاتصال أو أي قناة أخرى تخصصها شركة المها لهذا الغرض.

- Almaha shall use reasonable efforts to block or suspend the relevant Card or account without undue delay after receiving the report, subject to system availability and verification requirements.
- The Consumer remains responsible for losses arising before the report is made to the extent such losses result from delay in reporting, negligence, or failure to protect account credentials.

وتلتزم شركة المها ببذل جهود معقولة لإيقاف أو تعليق البطاقة أو الحساب المعني دون تأخير غير مبرر بعد استلام البلاغ، وذلك رهنماً بتوفر الأنظمة ومتطلبات التحقق.

ويظل المستهلك مسؤولاً عن الخسائر التي تقع قبل الإبلاغ بالقدر الذي تكون فيه تلك الخسائر ناتجة عن التأخر في الإبلاغ أو الإهمال أو عدم المحافظة على بيانات الدخول أو التحقق.

Article 7 – Suspensions, Restrictions, and Compliance.

المادة 7 – التعليق والتقييد والامتثال.

- Almaha may suspend, restrict, or cancel any Card, account, or transaction where it reasonably considers such action necessary for security, fraud prevention, legal compliance, system integrity, or risk management purposes.
- Where reasonably practicable and legally permissible, Almaha shall notify the Consumer of such suspension, restriction, or cancellation and may request re-verification or further information before restoring access.
- Almaha may maintain the suspension or restriction until the matter is resolved to Almaha's reasonable satisfaction.

يجوز لشركة المها تعليق أو تقييد أو إلغاء أي بطاقة أو حساب أو عملية إذا رأت بصورة معقولة أن ذلك ضروري لأغراض الأمن أو منع الاحتيال أو الامتثال القانوني أو سلامة الأنظمة أو إدارة المخاطر.

وكلما كان ذلك ممكناً بصورة معقولة وجائزاً قانوناً، تقوم شركة المها بإشعار المستهلك بهذا التعليق أو التقييد أو الإلغاء، ويجوز لها طلب إعادة التحقق أو معلومات إضافية قبل إعادة تفعيل الخدمة.

ولشركة المها أن تستمر في التعليق أو التقييد إلى أن تتم تسوية المسألة بما يحقق قناعتها المعقولة.

Article 8 – Data Protection and Privacy.

المادة 8 – حماية البيانات والخصوصية.

- Personal data collected and processed in connection with the Card shall be used in accordance with applicable law in the Sultanate of Oman and the Privacy Policy published by Almaha.
- Almaha may process and share such data with payment processors, service providers, technology providers, telecom providers, affiliates, regulators, and competent authorities to the extent necessary for

تُستخدم البيانات الشخصية التي يتم جمعها ومعالجتها فيما يتعلق بالبطاقة وفقاً للقانون الواجب التطبيق في سلطنة عُمان ووفقاً لسياسة الخصوصية المنشورة من قبل شركة المها.

ويجوز لشركة المها معالجة هذه البيانات ومشاركتها مع معالجي المدفوعات ومقدمي الخدمات ومقدمي الحلول التقنية ومزودي

registration, account administration, transaction processing, fraud prevention, customer support, complaint handling, security monitoring, service improvement, and legal compliance.

الاتصالات والشركات التابعة والجهات التنظيمية والسلطات المختصة بالقدر اللازم لأغراض التسجيل وإدارة الحساب ومعالجة العمليات ومنع الاحتيال وخدمة العملاء ومعالجة الشكاوى والمراقبة الأمنية وتحسين الخدمة والامتثال القانوني.

Article 9 – Liability and Consumer Rights.

المادة 9 – المسؤولية وحقوق المستهلك.

• Almaha shall not be liable for losses arising from misuse by the Consumer or any other party that unlawfully obtained account information, to the extent such losses are not caused by Almaha’s fraud, wilful misconduct, or gross negligence.

لا تتحمل شركة المها المسؤولية عن الخسائر الناشئة عن إساءة الاستخدام من قبل المستهلك أو أي طرف آخر حصل على بيانات الحساب بصورة غير مشروعة، وذلك بالقدر الذي لا تكون فيه تلك الخسائر ناتجة عن غش أو سوء سلوك عمدي أو إهمال جسيم من جانب شركة المها.

• Al maha shall not be liable for technical service failures caused by events beyond its reasonable control, including force majeure, provided that nothing in these Terms and Conditions shall exclude or limit any liability or right that may not lawfully be excluded or limited under the laws of the Sultanate of Oman.

لا تتحمل شركة المها مسؤولية الأعطال الفنية للخدمة الناجمة عن أحداث خارجة عن سيطرتها المعقولة، بما في ذلك القوة القاهرة، بشرط ألا يستبعد أو يحد أي من هذه الشروط والأحكام من أي مسؤولية أو حق لا يجوز استبعاده أو تقييده قانوناً بموجب قوانين سلطنة عمان.

Article 10 – Governing Law and Dispute Resolution.

المادة 10 – القانون الواجب التطبيق وتسوية النزاعات.

• These Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Sultanate of Oman.

تخضع هذه الشروط والأحكام وتفسر وفقاً لقوانين سلطنة عُمان.

• Any dispute, claim, or complaint arising out of or in connection with the Card or these Terms and Conditions shall first be submitted to Almaha through the designated customer support channels. If the matter is not resolved amicably within fifteen business days from escalation, either party may refer the dispute to the competent courts of the Sultanate of Oman, without prejudice to any right of the Consumer to complain to any competent consumer protection or regulatory authority.

ويجب أولاً عرض أي نزاع أو مطالبة أو شكوى تتعلق بالبطاقة أو هذه الشروط والأحكام على شركة المها من خلال قنوات خدمة العملاء المعتمدة، إذا لم تتم تسوية الموضوع ودياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ التصعيد، جاز لأي من الطرفين إحالة النزاع إلى المحاكم المختصة في سلطنة عُمان، دون إخلال بأي حق للمستهلك في تقديم شكوى إلى أي جهة مختصة بحماية المستهلك أو أي جهة تنظيمية مختصة.

Article 11 – Language and Issuance.

المادة 11 – اللغة والإصدار.

• These Terms and Conditions are issued in Arabic and English. In the event of any conflict or inconsistency between the two texts, the Arabic text shall prevail.

• Issued by: Almaha Marketing for Petroleum Products SAOG.

صدرت هذه الشروط والأحكام باللغتين العربية والإنجليزية، وفي حال وجود أي تعارض أو اختلاف بين النصين، يُعتد بالنص العربي.

صادرة عن: شركة المهة لتسويق المنتجات النفطية ش.م.ع.ع.

Issued by	صادرة عن
Almaha Marketing for Petroleum Products SAOG	شركة المهة لتسويق المنتجات النفطية ش.م.ع.ع