

1. WALLET TERMS AND CONDITIONS (Page 1)
2. वॉलेट के नियम और शर्तें (Page 12)
3. वॉलेटच्याअटी आणि शर्ती (Page 22)

WALLET TERMS AND CONDITIONS

The following terms and conditions (“**T&C’s**”) are a binding agreement between you and Eko India Financial Services Private Limited (“**Eko**”). By using the website [www.eko.in] (“**Website**”) for registering for the Eko Wallet (defined herein below), you agree to be bound by these T&C’s.

Eko Wallet is a semi-closed prepaid instrument issued in accordance with the Issuance and Operation of Prepaid Payment Instruments in India (Reserve Bank) Directions, 2009 and the Master Circular – Policy Guidelines on Issuance and Operation of Pre-paid Payment Instruments in India issued by the Reserve Bank of India dated 1 July 2015, as amended from time to time (hereinafter referred to as “**Eko Wallet**” or “**Wallet**”). The value in the Eko Wallet can be used by you for money transfer services, online payments for purchase of goods/or services from any merchants associated/registered with the Eko Wallet. Eko Wallet represents the payment instrument used for the above purposes and does not represent sale, resale, or license of any of the products or services, and Eko disclaims any responsibility for or liability related to them.

1) General Conditions of Eko Wallet

- a) Eko Wallet will be issued only to resident Indians who have attained the age of 18 years, are competent to contract and are not a person barred from purchasing or receiving the wallet services under the applicable law.
- b) Any duplication/cloning of an Eko Wallet will be subject to cancellation and necessary legal action, if required, by Eko.
- c) Eko shall not be liable/ responsible for any defect in the product/merchandise/goods purchased through third parties using the Eko Wallet. Eko will only assist on service failures of recharges and bill payments availed on Eko Wallet.
- d) You understand and agree that your Eko Wallet account is linked to your registered mobile number. Eko will not be held liable for unauthorized use of Eko Wallet on account of loss/theft/misplacement of mobile number and/or SIM, unless you have informed Eko about such loss/theft/misplacement and have blocked Eko Wallet temporarily till you reactivate the same using a new SIM with same mobile number.
- e) Eko may deal with or amend the Eko Wallet in compliance with any direction of any competent authority, laws, order or court with or without intimation to the wallet holder.
- f) Eko reserves the right, at its sole discretion, to change, modify, add or remove portions of these T&C’s, at any time. The information that there has

been a change in Terms and Conditions will be displayed on website. It is your responsibility to keep yourself updated and to check them periodically for any new changes or modifications. Your continued use of Eko Wallet shall mean that you accept and agree to the changes and modifications so made.

- g) You are permitted to maintain and operate only one Eko Wallet at a time. Any suspected non-conformity with this requirement shall be just cause for the suspension/ discontinuation of any/all Wallets associated with you by Eko.
- h) Eko Wallet is available for use in India only and cannot be used for cross-border transactions.
- i) You must ensure the availability of sufficient funds before executing any transaction from your Eko Wallet.
- j) You may note that withdrawing cash from Eko Wallet is not allowed. Any outstanding credit in an active Eko Wallet must be utilized only to make online payments or for money transfer.
- k) Eko Wallet are non-transferable.
- l) In the event of any dispute, Eko records shall be binding as the conclusive evidence of the transactions carried out through use of Eko Wallet.
- m) Eko shall send all customer communications by SMS and/or email and the SMS shall be deemed to have been received by you after they have been submitted for delivery to the mobile phone operator.
- n) You agree to receive all commercial message including transactional messages from Eko.
- o) Any web-link on the Website to a third party site is not an endorsement of that web-link. By using or browsing any such other web-link, you shall be subject to the terms and conditions in each such web-link.
- p) The option of adding or removing beneficiaries shall be provided. It is mandatory for the customer to add a beneficiary first in order to perform a transaction.
- q) Customer can register the beneficiary by providing bank account details.
- r) Customer Consent shall be taken for adding beneficiary.
- s) A message containing details of beneficiary added with name, account number shall be sent to the customer on his registered mobile on addition of a beneficiary.
- t) Funds can be transferred through Eko wallet only after addition of beneficiary.
- u) Customer Consent shall be taken for every successive payment transaction in the wallet.
- v) A Transaction alert message containing details transaction shall be sent to

a customer on completion of a transaction.

- w) A limit on the number of beneficiaries that may be added in a month shall be defined to 30
- x) Eko wallets shall not be used for the purchase of goods.
- y) Eko wallet shall not be used as gift instruments.

2) KYC Compliance

- a) The use of Eko wallet for PPI will be allowed in adherence to RBI KYC policy. For compliance to RBI KYC policy, Eko shall collect, verify and securely maintain your personal identification details before any Services can be delivered and at the time of Registration and/ or on a later date, for availing and / or continuation of the Eko Wallet.

3) Registration Data

- a) To be able to use the Eko Wallet, you will have to get yourself registered with Eko. You acknowledge and agree that you are responsible for the activity that occurs from your Eko
- b) Wallet account, when authorized by you, and you must keep your Wallet information secure and confidential, including without limitation your User number/login, password, payment method(s), and PIN/OTP (if any). You agree, inter alia, to: (i) provide true, accurate, current and complete information about yourself as prompted by the Eko's registration form while registering (such information being the "Registration Data"); (ii) maintain and promptly update the Registration Data to keep it true, accurate, current and complete at all times; (iii) immediately notify us of any unauthorized use of your Wallet or any other breach of security.
- c) You further agree that if you provide any information that is untrue, inaccurate, not current or incomplete or we have any reasonable grounds to suspect that such information is untrue, inaccurate, not current or incomplete, or not in accordance with these T&C's, we shall have the right to indefinitely suspend or terminate or block access of your membership with Eko.

4) Validity

- a) Eko Wallet shall have a minimum validity of Twelve (12) months from the date of activation or issuance/transaction. You will be intimated through SMS, e-mail/post information to this effect in accordance with regulatory frame work prevailing and amended from time to time. In case of non-reloadable Eko Wallet, the transfer of outstanding amount at the expiry of the validity of the Wallet to a new similar Wallet purchased by the holder may be permitted at the sole discretion of Eko.

5) Wallet Charges

- a) You shall pay the service charges prescribed by Eko in the form and manner prescribed for such payment. Eko charges for Domestic Money Transfer is upto 1%. Eko may at its discretion, change, amend, increase, or reduce the service charges without prior intimation to you. Any value in your Eko Wallet that is utilized towards making payments for any transaction shall be automatically debited from your Eko Wallet. Eko's responsibility is limited to the debiting of your Eko Wallet and the subsequent payment to any other third party merchant that you might transact with. Eko does not endorse, promote, or warrant any goods and/or services that might be bought/availed or proposed to be bought/availed using Eko Wallet. Eko reserves the right to levy charges/ charge commission upon any amounts loaded upon your Eko Wallet or any amounts spent/utilized by you using Eko Wallet. Eko reserves the right to set off any balance in your Wallet in order to recover funds for transactions processed as per your request.

6) Redemption and Forfeiture

- a) Any value in your Eko Wallet must be utilized within Twelve (12) months from the date of your last transaction or within 12 months from the date of activation, whichever is later.
- b) If you do not use your wallet balance for 12 months as per clause 6 a), the wallet will be blocked in compliance with RBI guidelines. Eko will intimate the customer three times at an interval of 15 days, through SMS/ email, during the 45 days period prior to deactivating or suspension of the wallet. All PPI holders can either re-activate the wallet after the due diligence or reclaim their amount in their bank accounts.
- c) All PPI holders can reclaim their balance amount from the date of forfeiture or self closure of the wallet, to their bank accounts. This process of reclaim will include written request from PPI holder along with registered details and submission of ID document.

7) Suspension of Services

Eko reserves the right to suspend/discontinue Eko Wallet services to you at any time, for any cause, including, but not limited, to the following:

- a) For any suspected violation of the rules, regulations, orders, directions, notifications issued by RBI from time to time or for any violation of the terms and conditions mentioned in these T&C's;
- b) For any suspected discrepancy in the particular(s) documentation or Enrolment Form provided by you;
- c) To combat potential fraud, sabotage, willful destruction, threat to national security or for any other force majeure reasons etc;
- d) If the same is due to technical failure, modification, upgradation, variation,

relocation, repair, and/or maintenance due to any emergency or for any technical reasons.

- e) If the same is due to any transmission deficiencies caused by topographical and geographical constraints/limitations;
- f) If the mobile connection with which your Eko Wallet is related ceases to be operational or in your possession or control.
- g) If Eko believes, in its reasonable opinion, that cessation/ suspension is necessary.

8) Disclaimer of Warranties

- a) Eko wallet, including all content, functions, materials, and information made available on, provided in connection with or accessible through the Eko wallet service, is provided "as is." to the fullest extent permissible by law, Eko makes no representation or service, content, materials, information and functions made accessible by the software used on or accessed through the wallet service, or for any breach of security associated with the transmission of sensitive information through the service.
- b) Eko disclaims without limitation, any warranty of any kind with respect to the Eko wallet services, non-infringement, merchantability, or fitness of wallet for a particular purpose.
- c) Eko do not warrant the Eko wallet services will be uninterrupted or error free.
- d) Eko shall not be responsible for any interruptions, including, but not limited to, system failures or other interruptions that may affect the receipt, processing, acceptance, completion or settlement of payment transactions or any other service.
- e) Eko 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.
- f) Eko is responsible as the principal for all acts of omission or commission of their authorized / designated agents, including safety and security aspects.

9) Indemnification

- a) You agree to indemnify, save, and hold Eko, 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 your use or misuse of the Eko Wallet Services, any violation by you of these T&C's, or any breach of the

representations, warranties, and covenants made by you herein.

- b) Eko reserves the right, at your expense, to assume the exclusive defense and control of any matter for which you are required to indemnify Eko, including rights to settle, and you agree to cooperate with Eko's defense and settlement of these claims. Eko will use reasonable efforts to notify you of any claim, action, or proceeding brought by a third party that is subject to the foregoing indemnification upon becoming aware of it.

10) Intellectual Property Rights

We, or our licensors, own all right, title and interest, including, but not limited to all copyright, trademark, patent, trade secret or other proprietary rights ("Intellectual Property Rights"), in and to Website and the Eko Wallet. You shall not reproduce, distribute, transmit, modify, create derivative works, display, perform or otherwise use any of the Intellectual Property Rights, or attempt to reverse engineer, decompile, disassemble the said rights to create a competing product.

11) Grievance Officer

You have the right to register your complaint if you are not satisfied with the services or finds attitudinal deficiencies when dealing with agents/staff/service providers or finds system errors or sees gaps between standards of service promised and actual service rendered by Eko. You can lodge a complaint by sending email to [cs@eko.co.in].

12) Miscellaneous:

Force Majeure: We shall not be liable for failure or delay in performing our obligations under these T&C's if such failure or delay is due to circumstances beyond our reasonable control, including, without limitation, acts of any governmental body, war, insurrection, sabotage, embargo, terrorist or other attack, fire, flood, strike or other labor disturbance, interruption of or delay in transportation, unavailability of or interruption or delay in telecommunications or third party services, failure of third party software or inability to obtain raw materials, supplies, or power used in or equipment needed for provision of the services.

- 13) Governing Law and Jurisdiction:** These T&C's shall be interpreted and construed according to, and governed by the laws of India. All disputes arising under this Agreement or any other agreement in relation to Services are subjected to the exclusive jurisdiction of courts at India.

14) **Entire Agreement:** These T&C's inclusive of all such conditions and policies that are incorporated into these T&C's by reference, set forth the entire understanding and agreement between you and Eko with respect to the subject matter hereof.

Customer Grievance link: <https://eko.in/grievance>

FAQ link available on web site: <https://eko.in/faq>

Customer Management Policy

As part of customer protection framework Eko shall specify Terms and conditions, Customer Grievance Management Policy , FAQ on its website

1. Customer Liability and Risks

- 1.1. The aggregate liability of Eko for any liability in case of unauthorized / fraudulent transactions involving us shall be limited to the transaction value subject to such unauthorized/fraudulent transaction is solely attributable to Eko as per following :

Customer liability in case of unauthorized electronic payment transactions through a PPI		
S.No.	Particular	Maximum Liability of Customer
(a)	Contributory fraud / negligence / deficiency on the part of Eko, including PPI-MTS issuer (irrespective of whether or not the transaction is reported by the customer)	Zero
(b)	Third party breach where the deficiency lies neither with Eko nor with the customer but lies elsewhere in the system, and the customer notifies Eko regarding the unauthorized 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 Eko and the reporting of unauthorized transaction by the customer to Eko -	
	i. Within three days [#]	Zero
	ii. Within four to seven days [#]	Transaction value or ₹10,000/- per transaction, whichever is lower
	iii. Beyond seven days [#]	The customer resolution decision shall be taken on a case to case basis by the nodal officer

(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 unauthorized transaction to Eko. Any loss occurring after the reporting of the unauthorized transaction shall be borne by Eko.
(d)	Eko may also, at their discretion, decide to waive off any customer liability in case of unauthorized electronic payment transactions even in cases of customer negligence.

2. Fraud Reporting – Direct 24x7 mechanism

- 2.1. Each transaction alert message reporting should have link for reporting the unauthorized transaction.
- 2.2. Eko shall provide customers with 24x7 access via website / email for reporting unauthorised transactions that have taken place and / or loss or theft of the PPI.
- 2.3. Wallet customers would be provided with direct link for lodging complaints, with the specific option to report unauthorized electronic payment transactions at home page of its website in case, the customer is been defrauded.
- 2.4. It shall be ensured that immediate response is sent to the customers acknowledging the complaint along with the registered complaint number.
- 2.5. On receipt of the report of an unauthorised payment transaction from the customer, Eko shall take immediate action to prevent further unauthorised payment transactions in the wallet. Burden of proof
- 2.6. Eko shall provide sufficient evidence in the event to prove customer liability in case of unauthorised electronic payment transactions.

3. Reversal timeline for zero liability / limited liability of a customer

- 3.1. On being notified by the customer, Eko shall credit (notional reversal) the amount involved in the unauthorised 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 unauthorised transaction.
- 3.2. Eko shall ensure that a complaint is resolved and liability of the customer, if any, is established in maximum 90 days from the date of receipt of the complaint and the customer is compensated as per provisions of paragraph "Customer Liability and Risks" above. In case the Eko is unable to resolve the complaint or determine the customer liability, if any, within 90 days, the amount as prescribed in paragraph "Customer Liability and Risks" shall be paid to the customer, irrespective of whether the negligence is on the part of customer or otherwise.

4. Creation of awareness on the risk and responsibilities

- 4.1. Customer shall be educated about the risks and responsibilities through FAQ and sms.

5. Customer Grievance

- 5.1. Eko shall ensure that the customer Grievance policy document aims at communicating the various mechanisms available for the customers to reach out to Eko, and its service guarantees and timelines by which Eko shall try and ensure resolution to its customer concerns.
- 5.2. Level 1 ,Level 2 and nodal officer for complaint resolutions shall be defined with Turnaround times.
- 5.3. All complaints shall be resolved maximum 30 days

6. Permissible transaction limits for wallets

- 6.1. Minimum KYC wallets
 - 6.1.1. The amount transferred through such Eko PPI wallet during any month shall not exceed Rs.10,000/- and the total amount during the financial year shall not exceed Rs.1,00,000/-.
 - 6.1.2. The amount outstanding at any point of time in such Eko wallets shall not exceed Rs.10,000/-
 - 6.1.3. There shall be no cash credit in such wallets.
- 6.2. Full KYC wallets
 - 6.2.1. The cash loading in such wallets shall not exceed Rs 49,500 per month.
 - 6.2.2. The amount outstanding at any point of time in such eko wallets shall not exceed Rs.1,00,000/-
- 6.3. 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 .
- 6.4. Fund transfer at EKO is only possible if the beneficiary is pre-registered. customers can register the beneficiary by providing bank account details of the beneficiary.
- 6.5. For each beneficiary, The funds transfer limit shall not exceed Rs.1,00,000/- per month per beneficiary .
- 6.6. The number of transactions for each beneficiary shall be limited to 25 per day.
- 6.7. The number wallet transaction shall be limited to 15 per day.

7. Refund Policy

- 7.1. In case of deemed fail, OTP shall be issued to a customer and customer shall get the refund from merchant on the verification of OTP by the merchant.

- 7.2.** Refunds in case of failed / returned / rejected / cancelled transactions using any other payment instrument shall not be credited to PPI.
- 7.3.** All logs related to returns / refunds etc shall be maintained and monitored at database with reason of failure, date, amount, etc.

वॉलेट के नियम और शर्तें

नीचे दिए गए नियम और शर्तें (“**T&C’s**”) आपके और **Eko** इण्डिया फाइनेंशियल सर्विसेज़ प्रा. लिमिटेड के बीच एक बाध्यकारी समझौता है। **Eko** वॉलेट के लिए पंजीकरण हेतु वेबसाइट [www.eko.in] (“**Website**”) का इस्तेमाल करने का तात्पर्य यह है कि आप इन नियमों और शर्तों से सहमत हैं।

Eko वॉलेट एक सेमी-क्लोज़्ड प्रीपेड उपकरण है जिसे भारत में प्रीपेड भुगतान उपकरणों के प्रचालन हेतु दिए गए दिशानिर्देशों, २००९ तथा प्रीपेड उपकरणों के प्रचालन पर रिज़र्व बैंक ऑफ इण्डिया द्वारा १ जुलाई २०१५ को जारी किए गए मास्टर सर्कुलर-पॉलिसी गाईडलाइन्स, जिसमें समय-समय पर संशोधन किया जाता है के अनुसार जारी किया गया है। (यहां इसे ‘**Eko** वॉलेट’ या ‘वॉलेट’ कहा गया है)। आप **Eko** वॉलेट में मौजूद राशि का इस्तेमाल मनी ट्रांसफर सर्विस के लिए तथा **Eko** वॉलेट के साथ पंजीकृत किसी भी मर्चेन्ट से माल या सेवाओं की खरीद के लिए ऑनलाइन भुगतान हेतु कर सकते हैं।

1. **Eko** वॉलेट की सामान्य स्थितियां

- a) वॉलेट केवल भारतीय निवासियों को ही जारी किया जाएगा जिनकी उम्र १८ साल से अधिक हो और जो अनुबंध के योग्य हों और जिन पर कानूनों के अनुसार वॉलेट सेवा का इस्तेमाल करने के लिए रोक न लगाई गई हो।
- b) **Eko** वॉलेट के डुप्लीकेशन/क्लोनिंग के मामले में इसे **Eko** द्वारा रद्द कर दिया जाएगा और अगर आवश्यक हो तो ज़रूरी कानूनी कारवाई की जाएगी।
- c) **Eko** वॉलेट का इस्तेमाल करते हुए थर्ड पार्टी से खरीदे गए उत्पाद/सामान/माल में किसी भी प्रकार के दोष के लिए **Eko** देय/जिम्मेदार नहीं होगा।
- d) कच्चाप समझते हैं और सहमत हैं कि **Eko** वॉलेट खाता आपके पंजीकृत मोबाइल नम्बर से लिंक किया गया है। आपके मोबाइल नम्बर और/या सिम के चोरी होने/गुम होने/गायब होने के मामले में **Eko** वॉलेट के अनधिकृत इस्तेमाल हेतु **Eko** किसी भी तरह से जिम्मेदार नहीं होगा, जब तक कि आप **Eko** को इस चोरी/गुम होने/गायब होने की जानकारी न दें और अपने **Eko** वॉलेट को अस्थायी रूप से ब्लॉक न करवा दें। ब्लॉक करवाने के बाद आप उसी मोबाइल नम्बर के नए सिम के साथ इसे फिर से एक्टिवेट कर सकते हैं।
- e) **Eko** -वॉलेट धारक को जानकारी देकर या जानकारी दिए बिना किसी भी सक्षम अधिकारी, कानून, नियम या अदालत के दिशानिर्देशों पर **Eko** वॉलेट में बदलाव या संशोधन कर सकता है।
- f) किसी भी समय इन T&C के हिस्से को बदलने, संशोधित करने, जोड़ने या हटाने के लिए एज़े अपने एकमात्र विवेक पर अधिकार सुरक्षित रखता है। वेबसाइट पर नियम और शर्तों में बदलाव की जानकारी प्रदर्शित की जाएगी। यह आपकी जिम्मेदारी है कि आप खुद को अपडेट रखें और किसी भी नए बदलाव या संशोधनों के लिए समय-समय पर उनकी जांच करें। **Eko** वॉलेट के आपके निरंतर उपयोग का मतलब यह होगा कि आप परिवर्तन और संशोधनों के लिए स्वीकार करते हैं और किए गए हैं।

- g) आपको एक समय में केवल एक **Eko** वॉलेट रखने और इसका इस्तेमाल करने की अनुमति दी जाती है। इस नियम में किसी भी तरह का उल्लंघन किए जाने के मामले में **Eko** के द्वारा आपकी वॉलेट सेवा को निलम्बित किया जा सकता है।
- h) **Eko** वॉलेट केवल भारत में इस्तेमाल के लिए उपलब्ध है और सीमा-पार लेनदेन के लिए इसका इस्तेमाल नहीं किया जा सकता।
- i) आपको अपने **Eko** वॉलेट से किसी भी तरह का लेनदेन करने से पहले सुनिश्चित करना चाहिए कि इसमें पर्याप्त राशि मौजूद हो।
- j) आपको ध्यान देना चाहिए कि **Eko** वॉलेट से नकद निकालने की अनुमति नहीं है। एक सक्रिय **Eko** वॉलेट में किसी भी बकाया क्रेडिट का उपयोग केवल ऑनलाइन भुगतान करने या धन हस्तांतरण के लिए किया जाना चाहिए।
- k) **Eko**-वॉलेट गैर-हस्तांतरणीय हैं।
- l) किसी भी तरह के विवाद के मामले में **Eko** के रिकॉर्ड को ही **Eko** वॉलेट के इस्तेमाल के द्वारा किए गए लेनदेन के लिए साक्ष्य माना जाएगा।
- m) **Eko** उपभोक्ता को सभी जानकारी एसएमएस और ईमेल के द्वारा भेजेगा और मोबाइल फोन ऑपरेटर को डिलीवरी के लिए एसएमएस भेज दिए जाने के बाद माना जाएगा कि आपको एसएमएस प्राप्त हो गया है।
- n) आप **Eko** से सभी कॉमर्शियल मैसेज और लेनदेन के मैसेज प्राप्त करने के लिए सहमत हैं।
- o) वद्ध थर्ड पार्टी की वेबसाइट पर मौजूद कोई भी वेब लिंक उस वेब-लिंक का समर्थन नहीं है। ऐसे किसी भी वेब-लिंक का इस्तेमाल करने या ब्राउजिंग करने पर, ऐसे हर वेब-लिंक में दिए गए नियम और शर्तें आप पर लागू होंगी।
- p) लाभार्थियों को जोड़ने या हटाने का विकल्प प्रदान किया जाएगा। ग्राहक को लेन-देन करने के लिए पहले लाभार्थी को जोड़ना अनिवार्य है।
- q) ग्राहक बैंक खाता विवरण प्रदान करके लाभार्थी को पंजीकृत कर सकता है।
- r) लाभार्थी को जोड़ने के लिए ग्राहक की सहमति ली जाएगी।
- s) लाभार्थी के विवरण वाला नाम, खाता संख्या, एक लाभार्थी के अलावा अपने पंजीकृत मोबाइल पर ग्राहक को भेजा जाएगा।
- t) केवल लाभार्थी के अलावा **Eko** वॉलेट के माध्यम से फंड ट्रांसफर किया जा सकता है।
- u) वॉलेट में प्रत्येक भुगतान के लिए लेन-देन के लिए ग्राहक की सहमति ली जाएगी।

- v) लेन-देन के पूरा होने पर एक लेन-देन चेतावनी संदेश जिसमें विवरण लेनदेन शामिल है, ग्राहक को भेजा जाएगा।
- w) एक महीने में जोड़े जाने वाले लाभार्थियों की संख्या की सीमा को ३० तक परिभाषित किया जाएगा
- x) माल की खरीद के लिए **Eko** वॉलेट का उपयोग नहीं किया जाएगा।
- y) **Eko** वॉलेट का उपयोग उपहार उपकरणों के रूप में नहीं किया जाएगा।

२. केवाईसी अनुपालन

Eko वॉलेट के लिए **Eko** वॉलेट के उपयोग को **RBI KYC** नीति के पालन की अनुमति होगी। **RBI KYC** नीति के अनुपालन के लिए किसी भी सेवा को वितरित करने और पंजीकरण के समय और बाद की तारीख में वॉलेट का लाभ उठाने और जारी रखने के लिए अपनी व्यक्तिगत पहचान का विवरण एकत्र, सत्यापित और सुरक्षित रूप से बनाए रखेगा।

३ पंजीकरण के आंकड़े

- a) **Eko** वॉलेट का उपयोग करने में सक्षम होने के लिए आपको खुद को **Eko** के साथ पंजीकृत करना होगा। आप स्वीकार करते हैं और सहमत होते हैं कि आप अपने **Eko** वॉलेट खाते से होने वाली गतिविधि के लिए जिम्मेदार हैं
- b) जब आपके द्वारा अधिकृत किया जाता है या नहीं और आपको अपने वॉलेट की जानकारी सुरक्षित और गोपनीय रखनी चाहिए जिसमें आपके उपयोगकर्ता नंबर/लॉगिन पासवर्ड भुगतान विधि को सीमित किए बिना शामिल है। (एस) और पिन/ओटीपी (यदि कोई हो)। आप सहमत हैं अन्य बातों के साथ - a) पंजीकरण के दौरान **Eko** के पंजीकरण फॉर्म द्वारा संकेत के रूप में अपने बारे में सही सटीक वर्तमान और पूरी जानकारी प्रदान करें (जैसे कि पंजीकरण डेटा होने के नाते)(b) हर समय सही सटीक चालू और पूर्ण रखने के लिए पंजीकरण डेटा को बनाए रखना और तुरंत अपडेट करना (c) अपने वॉलेट या सुरक्षा के किसी अन्य उल्लंघन के किसी भी अनधिकृत उपयोग के बारे में हमें तुरंत सूचित करें।
- c) आप आगे इस बात से सहमत हैं कि यदि आप ऐसी कोई भी जानकारी प्रदान करते हैं जो असत्य गलत है तो वर्तमान या अधूरी नहीं है या हमारे पास यह संदेह करने के लिए कोई उचित आधार नहीं है कि ऐसी जानकारी असत्य गलत वर्तमान या अपूर्ण नहीं है या इन T&C के अनुसार नहीं है तो हम **Eko** के साथ अपनी सदस्यता को अनिश्चित काल के लिए निलंबित या समाप्त या अवरुद्ध करने का अधिकार है।

४ वैद्यता

- a) **Eko** वॉलेट की न्यूनतम वैद्यता इसके एक्टिवेशन या जारी किए जाने की तारीख से बारह १२ ब्दमाह है। आपको इस वैद्यता, मौजूदा फ्रेमवर्क या समय-समय पर किए जाने वाले संशोधन के बारे में एसएमएस/ईमेल/डाक साधन के द्वारा जानकारी दी जाएगी। रीलोड नहीं किए जा सकने वाले **Eko** वॉलेट के मामले में वॉलेट की वैद्यता समाप्त होने पर बकाया राशि को धारक के द्वारा खरीदे जाने वाले नए वॉलेट में स्थानान्तरित करने की अनुमति केवल मव के विवेकाधिकार पर ही दी जा सकती है।

५ वॉलेट का शुल्क

a) आपको **Eko** द्वारा फॉर्म में निर्धारित सर्विस शुल्क का भुगतान करना होगा। **Eko** डोमेस्टिक मनी ट्रांसफर के मामले में २ फीसदी तक का शुल्क लगाता है। **Eko** किसी भी समय आपको जानकारी दिए बिना अपने विवेकाधिकार पर इस शुल्क में बदलाव, संशोधन, बढ़ोतरी या कमी कर सकता है। आपके वॉलेट में मौजूद कोई भी राशि जिसका इस्तेमाल किसी लेनदेन के लिए भुगतान हेतु किया जाता है, वह खुद-बखुद आपके **Eko** वॉलेट से कट जाएगी। **Eko** की जिम्मेदारी आपके **Eko** वॉलेट से राशि काटने और थर्ड पार्टी मर्चेन्ट को इसका भुगतान करने तक सीमित है, जिसके साथ आप लेनदेन करते हैं। **Eko** वॉलेट का इस्तेमाल करते हुए खरीदी जानी वाली किसी भी सेवाओं या माल के लिए **Eko** न तो वारंटी देता है, न ही इन्हें एन्डोर्स या प्रमोट करता है। आपके **Eko** वॉलेट में लोड की गई किसी भी राशि या **Eko** वॉलेट का इस्तेमाल करते हुए खर्च की गई किसी भी राशि पर शुल्क/कमीशन लगाने का अधिकार **Eko** के पास संरक्षित है। **Eko** आपके अनुरोध के अनुसार प्रसंस्कृत किए गए लेनदेन के लिए फण्ड्स की वसूली के आपके वॉलेट में किसी भी पेश राशि को बंद करने का अधिकार रखता है।

६ रीडिम्पशन और ज़ब्ती

- a) आपके **Eko** वॉलेट में मौजूद किसी भी राशि का इस्तेमाल आपके पिछले लेनदेन से बारह १२ माह के भीतर या एक्टीवेशन की तारीख से १२ माह के भीतर किया जाना चाहिए, जो भी बाद में आए।
- b) यदि आप क्लॉज 6a के अनुसार १२ महीनों के लिए अपने वॉलेट बैलेंस का उपयोग नहीं करते हैं तो आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुपालन में वॉलेट ब्लॉक कर दिया जाएगा। **Eko** ग्राहक को १५ दिन के अंतराल पर, एसएमएस ईमेल के माध्यम से, वॉलेट को निष्क्रिय करने या स्थगित करने से पहले ४५ दिनों की अवधि के दौरान तीन बार अंतरंग करेगा। सभी पीपीआई धारक या तो परिश्रम के बाद वॉलेट को फिर से सक्रिय कर सकते हैं या अपने बैंक खातों में अपनी राशि को पुनः प्राप्त कर सकते हैं।
- c) सभी PPI धारक अपनी शेष राशि को अपने बैंक खातों में वॉलेट की स्वदेश वापसी या स्व-समापन की तारीख से पुनः प्राप्त कर सकते हैं। पुनः प्राप्त करने की इस प्रक्रिया में पंजीकृत विवरण के साथ पीपीआई धारक से लिखित अनुरोध और पहचान दस्तावेज जमा करना शामिल होगा।

७ सेवाओं का निलम्बन

Eko के पास आपको दी जाने वाली **Eko** वॉलेट सेवाओं को किसी भी समय निलम्बित/रद्द करने का अधिकार है अगर:

- १ अगर समय-समय पर RBI द्वारा जारी नियमों, विनियमों, आदेशों, निर्देशों, अधिसूचनाओं का संदिग्ध उल्लंघन पाया जाता है, अथवा यहां उल्लिखित नियमों और धर्तों में उल्लंघन पाया जाता है।
- २ अगर आपके द्वारा दी गई जानकारी, दस्तावेजों या पंजीकरण फॉर्म में किसी तरह के संदिग्ध विसंगति पाई जाती है;
- ३ अगर किसी तरह की धोखेबाजी, जानबूझकर विनाश या तोड़फोड़, देश की सुरक्षा को किसी तरह के खतरे या अन्य अप्रत्याशित कारकों की सम्भावना हो;
- ४ अगर तकनीकी असफलता, संशोधन, अपग्रेडेशन, विभिन्नता, स्थानांतरण, मरम्मत और / या रखरखाव या किसी आपातकालीन परिस्थिति या अन्य तकनीकी कारणों से ऐसा ज़रूरी हो।

- ५ अगर ऐसा स्थलाकृतिक और भौगोलिक बाधाओं/ सीमाओं के चलते संचरण की विफलताओं के कारण हो;
- ६ अगर मोबाइल कनेक्शन जिससे आपका **Eko** वॉलेट सम्बन्धित है, आपके नियंत्रण, कैंजे या परिचालन में न हो।
- ७ अगर **Eko** को लगता है कि इसे ब्लॉक किया जाना/निलम्बन अनिवार्य है।

८ वारंटियों का अस्वीकरण

- a) **Eko** वॉलेट और इससे सम्बन्धित सभी सामग्री, अवयव, जानकारी, और सेवाएं पूर्ण सीमा तक कानून के दायरे में हैं, **Eko** सॉफ्टवेयर या वॉलेट सेवा द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं, सामग्री, जानकारी अथवा सेवा के माध्यम से संवेदनशील जानकारी के संचार से सम्बन्धित सुरक्षा के उल्लंघन के लिए जिम्मेदार नहीं है।
- b) **Eko** वॉलेट सेवा, गैर-उल्लंघन, मर्चेन्टिबिलिटी या किसी विशेष प्रयोजन के लिए वॉलेट की फिटनेस के संदर्भ में किसी प्रकार की वारण्टी को अस्वीकार करता है।
- c) **Eko** इस बात की वारण्टी नहीं देता है कि **Eko** वॉलेट सेवा निर्बाध और त्रुटि मुक्त होगी।
- d) किसी भी बाधा, सिस्टम की विफलता या किसी अन्य बाधा के लिए **Eko** जिम्मेदार नहीं होगा जो प्राप्ति, प्रसंस्करण, स्वीकरण, भुगतान, लेनदेन या अन्य सेवा को प्रभावित कर सकती हो।
- e) **Eko** सभी PPI से संबंधित सभी ग्राहक सेवा पहलुओं (सह-ब्रांडेड PPI सहित) के साथ-साथ उनके एजेंटों द्वारा जारी किए गए पते के लिए जिम्मेदार होगा।
- f) **Eko** सुरक्षा और सुरक्षा पहलुओं सहित उनके अधिकृत / नामित एजेंटों के चूक या कमीशन के सभी कृत्यों के लिए प्रमुख के रूप में जिम्मेदार है।

९ क्षतिपूर्ति

- a) आप आपके द्वारा **Eko** वॉलेट सेवाओं के इस्तेमाल या गलत इस्तेमाल, इन नियमों और शर्तों के उल्लंघन, या आपके द्वारा वारंटी आदि में उल्लंघन के चलते मव, इसके सहयोगियों, ठेकेदारों, कर्मचारियों, अधिकारियों, निदेशकों, एजेंटों, थर्ड पार्टी आपूर्तिकर्ताओं, लाइसेंसदाताओं और साझेदारों को पहुंचने वाले किसी भी नुकसान, व्यय, देयताओं की क्षतिपूर्ति करने के लिए सहमत हैं।
- b) **Eko** ऐसे किसी भी मामले में आपके व्यय पर अपना नियन्त्रण बनाए रखने का अधिकार संरक्षित रखता है। आप इस तरह के दावों का निपटान करने के लिए सहमत हैं। **Eko** थर्ड पार्टी के द्वारा ऐसे किसी भी दावे, कार्रवाई या प्रक्रिया के बारे में आपको सूचित करने के लिए यथासम्भव प्रयास करेगा जो इस तरह की पूर्वगामी क्षतिपूर्ति के अधीन हो।

१० बौद्धिक सम्पदा अधिकार

हम, या हमारे लाइसेंसदाता वेबसाइट और **Eko** वॉलेट से सम्बन्धित सभी कॉपीराइट, ट्रेडमार्क, पेटेन्ट, कारोबार के रहस्य एवं अन्य मालिकाना अधिकारों (''बौद्धिक सम्पदा अधिकारों'') को संरक्षित रखते हैं। आप किसी भी तरह इस बौद्धिक सम्पदा अधिकारों की प्रतिलिपी, वितरण, संचरण, संशोधन, डिस्पले या अन्यथा इस्तेमाल नहीं कर सकते हैं। आप किसी भी तरह से बौद्धिक सम्पदा अधिकारों की प्रतिलिपी, वितरण, संचरण, संशोधन, डिस्पले नहीं करेंगे।

११ शिकायत अधिकारी

अगर आप सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं या एजेंट्स/स्टाफ/सेवा प्रदाताओं की साथ डील करते समय उचित व्यवहार की कमी पाते हैं, या सिस्टम में किसी तरह की त्रुटि पाते हैं या **Eko** द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता में किसी तरह का अंतराल पाते हैं तो आप अपनी शिकायत रजिस्टर कर सकते हैं। आप cs@eko.co.in पर ईमेल भेज कर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

१२ समग्र

अप्रत्याशित घटना: हम इन नियमों और शर्तों के तहत हमारे दायित्वों का प्रदर्शन करने में देरी का विफलता के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे अगर इस तरह की विफलता या देरी किसी ऐसी परिस्थिति के कारण होती है जो हमारे नियंत्रण के बाहर है जैसे किसी सरकारी संस्था की कार्रवाई, युद्ध, विद्रोह, तोड़फोड़, प्रतिबंध, आतंकवादी हमला, आग, बाढ़, हड़ताल, श्रमिकों के द्वारा किसी तरह की अशांति, दूरसंचार या थर्ड पार्टी सेवाओं में बाधा या देरी, थर्ड पार्टी सॉफ्टवेयर की विफलता, कच्चा माल प्राप्त करने की अक्षमता, पावर या आपूर्ति में बाधा या सेवाओं के प्रावधान के लिए आवश्यक उपकरणों में बाधाएं।

१३. षासी कानून और व्यवस्था: ये नियम और शर्तें भारत सरकार द्वारा प्रषासित कानूनों के अधीन हैं और इनकी व्याख्या भारतीय कानून व्यवस्था के अनुसार की जाएगी। इस एग्रीमेन्ट या सेवाओं से सम्बन्धित कोई भी विवाद भारत के न्यायालय के क्षेत्राधिकार के अधीन होगा।

१४ .सम्पूर्ण एग्रीमेन्ट: इन नियमों और शर्तों में सभी स्थितियां और नीतियां निहित हैं जिन्हें आपके एवं **Eko** के बीच समझौते के संदर्भ में इन नियमों और शर्तों में शामिल किया गया है।

ग्राहक शिकायत लिंक: <https://eko.in/grievance>

वेब साइट पर उपलब्ध सामान्य प्रश्न लिंक: <https://eko.in/faq>

ग्राहक प्रबंधन नीति

ग्राहक सुरक्षा ढाँचे के एक भाग के रूप में Eko अपनी वेबसाइट पर नियम और शर्तें, ग्राहक शिकायत प्रबंधन नीति, अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों को निर्दिष्ट करेगा

1. ग्राहक का दायित्व और जोखिम

- 1.1. अनधिकृत / धोखाधड़ी वाले लेनदेन के मामले में, जिसके लिए Eko पूरी तरह से जिम्मेदार है, किसी भी देयता के लिए Eko की कुल देयता, केवल निम्नलिखित के अनुसार, इस तरह के अनधिकृत / धोखाधड़ी लेनदेन के अधीन लेन-देन के मूल्य तक सीमित होगी। :

पीपीआई के माध्यम से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के मामले में ग्राहक की देयता		
क्र.सं.	विवरण	ग्राहक की अधिकतम देयता
(क)	पीपीआई-एमटीएस जारीकर्ता सहित Eko की तरफ से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)	शून्य
(ख)	तीसरे पक्ष द्वारा उल्लंघन, जहाँ कमी के लिए जिम्मेदार न तो Eko है और न ही ग्राहक, बल्कि सिस्टम में कहीं और निहित है, और ग्राहक अनधिकृत लेन-देन के बारे में Eko को सूचित करता है। ऐसे मामलों में ग्राहक की देयता प्रति लेनदेन Eko से ग्राहक द्वारा लेन-देन संवाद की प्राप्ति और ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेनदेन की रपट Eko को करने के बीच व्यतीत होने वाले दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा। -	
i.	तीन दिन के भीतर#	शून्य

	ii. चार से सात दिनों के भीतर #	लेनदेन का मूल्य या ₹10,000/- प्रति लेन-देन, जो भी कम हो
	iii. सात दिन के बाद#	नोडल अधिकारी द्वारा हर मामले के आधार पर ग्राहक के लिए समाधान का निर्णय लिया जाएगा
(ग)	ऐसे मामलों में जहाँ ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि जहाँ उन्होंने भुगतान विवरण को साझा किया है, ग्राहक पूरे नुकसान को तब तक वहन करेंगे जब तक कि वे अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट Eko को नहीं करते हैं। अनधिकृत लेनदेन की रपट करने के बाद होने वाला कोई भी नुकसान Eko द्वारा वहन किया जाएगा।	
(घ)	ग्राहक की लापरवाही के मामले में भी, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के मामले में ग्राहक की किसी भी देयता को Eko अपने विवेक पर माफ करने का निर्णय ले सकता है।	

2. धोखाधड़ी की रपट करना - प्रत्यक्ष 24x7 तंत्र

- 2.1. प्रत्येक लेन-देन चेतावनी संदेश रपट करते समय अनधिकृत लेनदेन की रपट करने के लिए लिंक होना चाहिए।
- 2.2. Eko अनधिकृत लेन-देन की रपट करने और / या पीपीआई की हानि या चोरी के बारे में जानकारी प्रदान करने लिए ग्राहकों को ईमेल/पोर्टल के माध्यम से 24x7 पहुँच प्रदान करेगा।
- 2.3. ग्राहक को यदि धोखा दिया गया है, तो अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रपट करने के लिए विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए वॉलेट ग्राहकों को वेबसाइट के मुख्य पृष्ठ पर सीधा लिंक दिया जाएगा।
- 2.4. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि शिकायत करने वाले ग्राहकों को पावती के साथ पंजीकृत शिकायत संख्या प्रतिक्रिया में समयोचित भेजी जाएँ।
- 2.5. ग्राहक से अनधिकृत लेनदेन की रपट प्राप्त होने पर Eko वॉलेट में और अधिक अनधिकृत लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कार्रवाई करेगा। सबूत का बोझ
- 2.6. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के मामले में ग्राहक के दायित्व को साबित करने के लिए ईको घटना में पर्याप्त सबूत प्रदान करेगा।

3. ग्राहक की शून्य देयता / सीमित देयता के लिए रिवर्सल टाइमलाइन

- 3.1. ग्राहक द्वारा अधिसूचित किए जाने पर, Eko ग्राहक के पीपीआई में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को इस तरह की अधिसूचना की तारीख से 10 दिनों के भीतर ग्राहक को

(बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना, यदि कोई हो) क्रेडिट करेगा (सैद्धांतिक वापसी), भले ही इस तरह की वापसी पीपीआई के उस प्रकार / श्रेणी के लिए लागू अधिकतम स्वीकार्य सीमा का उत्क्रमण करता हो। क्रेडिट को अनधिकृत लेनदेन के रूप में मान लिया जाएगा।

- 3.2.** Eko यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत का समाधान हो और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, तो शिकायत प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम 90 दिनों में सुनिश्चित हो जाए और ग्राहक को ऊपर दिए गए अनुच्छेद "ग्राहक का दायित्व और जोखिम" के प्रावधानों के अनुसार मुआवजा दिया जाए। यदि Eko 90 दिनों के भीतर शिकायत को हल करने या ग्राहक का दायित्व, यदि कोई हो, को निर्धारित करने में असमर्थ है, तो अनुच्छेद "ग्राहक का दायित्व और जोखिम" में निर्धारित राशि ग्राहक को भुगतान की जाएगी, भले ही लापरवाही ग्राहक की हो या Eko की हो।

4. जोखिम और जिम्मेदारियों के बारे में जागरूक करना

- 4.1.** ग्राहकों को अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न और एसएमएस के माध्यम से जोखिम और जिम्मेदारियों के बारे में शिक्षित किया जाएगा।

5. ग्राहक की शिकायत

- 5.1.** Eko यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक शिकायत नीति दस्तावेज़ का लक्ष्य ग्राहकों को Eko से संपर्क करने के लिए उपलब्ध विभिन्न तंत्रों को संप्रेषित करना है, और इसकी सेवा समय-सीमा की गारंटी देती है जिसके भीतर Eko अपने ग्राहकों की चिंता को हल करने का प्रयास करेगा।
- 5.2.** शिकायत का समाधान करने के लिए स्तर 1, स्तर 2 और नोडल अधिकारी को प्रतिवर्तन काल के साथ परिभाषित किया जाएगा।
- 5.3.** सभी शिकायतों का हल अधिकतम 30 दिनों में किया जाएगा

6. बटुए के लिए लेनदेन की मान्य सीमा

- 6.1.** न्यूनतम केवाईसी बटुआ
- 6.1.1.** किसी भी महीने के दौरान ऐसे Eko पीपीआई बटुए के माध्यम से हस्तांतरित राशि 10,000/- रुपए से अधिक नहीं होगी और वित्तीय वर्ष के दौरान कुल राशि 1,00,000/- रुपए से अधिक नहीं होगी।
- 6.1.2.** ऐसे Eko वॉलेट में किसी भी समय बकाया राशि 10,000/- रुपए से अधिक नहीं होगी।

6.1.3. इस तरह के बटुए में कोई नगद क्रेडिट नहीं होगा।

6.2. पूर्ण केवाईसी बटुआ

6.2.1. ऐसे बटुए में प्रति माह नकद 49,500 रुपए से अधिक नहीं होगा।

6.2.2. ऐसे ईको बटुए में बकाया राशि किसी भी समय 1,00,000/- रुपए से अधिक नहीं होगी।

6.3. पीपीआई धारक अपने विवेक पर ग्राहक देखभाल से संपर्क करके अपने बटुए में धन हस्तांतरित करने की सीमा निर्धारित कर सकते हैं। ग्राहक देखभाल 48 कार्य घंटों के भीतर हस्तांतरण सीमा को उचित सत्यापन प्रक्रिया के बाद लागू करेगा। ग्राहक को कॉल या एसएमएस द्वारा निर्धारित हस्तांतरण सीमा से अवगत कराया जाएगा।

6.4. **Eko** में फंड ट्रांसफर केवल तभी संभव है जब लाभार्थी पूर्व पंजीकृत हो। ग्राहक लाभार्थी के बैंक खाते का विवरण प्रदान करके लाभार्थी को पंजीकृत कर सकते हैं।

6.5. प्रत्येक लाभार्थी के लिए, धन हस्तांतरण की सीमा प्रति लाभार्थी रु। **1,00,000 / -** से अधिक नहीं होगी।

6.6. प्रत्येक लाभार्थी के लिए लेनदेन की संख्या प्रति दिन **25** तक सीमित होगी।

6.7. संख्या वॉलेट लेनदेन प्रति दिन **15** तक सीमित रहेगा।

7. धन वापसी नीति

7.1. विफल होने की स्थिति में, ग्राहक को ओटीपी जारी किया जाएगा और ग्राहक को व्यापारी द्वारा ओटीपी के सत्यापन पर व्यापारी से धन वापस मिलेगा।

7.2. किसी अन्य भुगतान साधन का उपयोग करने पर विफल / लौटाया गया / अस्वीकृत / रद्द किए गए लेनदेन के मामले में धन वापसी को पीपीआई में जमा नहीं किया जाएगा।

7.3. वापसी / धन वापसी आदि से संबंधित सभी विवरण को बनाए रखा जाएगा और विफलता का कारण, तिथि, राशि आदि के विवरण के साथ डेटाबेस के माध्यम से इस पर नजर रखा जाएगा।

वॉलेटच्या नियम व अटी

खालील नियम व अटी ("T&C") आपल्या आणि **Eko** इंडिया फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ("**Eko**") यांच्यातील बंधनकारक करार आहे. **Eko** वॉलेट (यानंतर या नावाने उल्लेखित) साठी नोंदणी करण्यासाठी [www.eko.in] चा वापर केल्यानंतर, यासाठी आपली सहमती आहे की आपल्याला हे नियम व अटी बंधनकारक आहेत.

Eko वॉलेट हा भारतातील रिझर्व बँकेच्या 'प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जारी करणे आणि परिचालन, 2009' आणि भारताने १ जुलै २०१५ मध्ये जारी केलेल्या 'मास्टर परिपत्रक - प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट जारी करणे आणि परिचालन' यांच्या मार्गदर्शक तत्त्वानुसार, वेळोवेळी विस्तारित केलेला (यानंतर "Eko वॉलेट" किंवा "वॉलेट" म्हणून संदर्भित) सेमी-क्लोज्ड प्रकारातील प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट आहे. . एको वॉलेट मधील रक्कम आपण पैसे हस्तांतरण (मनी ट्रान्सफर), Eko वॉलेटशी संबंधित / नोंदणी केलेल्या कोणत्याही व्यापाऱ्यांकडून माल खरेदीसाठी किंवा त्यांच्या सेवांसाठी ऑनलाइन रक्कम देण्यासाठी वापरली जाऊ शकते. एको वॉलेट उपरोक्त उद्देशांसाठी वापरल्या जाणाऱ्या देयक उपकरणांचे प्रतिनिधित्व करते आणि कोणत्याही उत्पादनांची किंवा सेवांची विक्री, पुनर्विक्री किंवा परवाना दर्शवित नाही आणि Eko त्संदर्भातील कोणत्याही जबाबदारीचा किंवा दायित्वाचा अस्वीकार करते.

1. एको वॉलेट च्या सर्वसाधारण अटी

a) एको वॉलेट फक्त १८ पूर्ण पूर्ण केलेल्या निवासी भारतीय व्यक्तीस, जे व्यवहार करारा साठी सक्षम आहेत ज्यांना लागू असलेल्या कायदानुसार वॉलेट सेवा विकत घेणे, किंवा वापरणे यासाठी प्रतिबंधित नाहीत अश्या व्यक्तींनाच जारी केले जाईल.

b) Eko वॉलेटची कोणतीही नक्कल (डुप्लिकेशन) / क्लोनिंग करणे या कारणासाठी आवश्यक असल्यास Eko वॉलेट रद्द करण्याची कायदेशीर कारवाई Eko द्वारे केली जाईल.

c) Eko वॉलेटचा वापर करून सहयोगी विक्रेत्याकडून खरेदी केलेले कोणतेही उत्पादन/मर्चंडाईज/व्यापारी जिन्नस यामधील कोणत्याही दोष/त्रुटी यांसाठी Eko ची कोणतीही जबाबदारी अथवा दायित्व राहणार नाही. d) आपण समजता आणि सहमत आहात की आपले Eko वॉलेट खाते आपल्या नोंदणीकृत मोबाइल नंबरशी जोडले गेले आहे. जोपर्यंत आपण Eko ला मोबाइल आणि सिमच्या नुकसान / चोरी / हानी यासंदर्भात माहिती दिली असेल आणि आपण पुन्हा Eko वॉलेट पुन्हा सक्रिय करेपर्यंत वॉलेट अवरोधित केले असेल तर त्याच मोबाइल नंबरसह एक नवीन सिम वापरून आपण Eko वॉलेट वापरले तर योग्य नाहीतर, चEkoवॉलेटचा , मोबाइल हरविणे/ किंवा सिम गहाळ झाल्यामुळे / चोरी झाल्यामुळे कोणत्याही Eko वॉलेटच्या अनधिकृत वापरासाठी Eko जबाबदार राहणार नाही, e) Eko कोणतेही सक्षम अधिकार, कायदे, आदेश किंवा न्यायालय यांच्या निर्देशानुसार वॉलेट धारकाला सूचना देऊन अथवा न कळवता वॉलेटशी करार अथवा त्याचा विस्तार करू शकते.

f) Eko आपल्या अधिकारात, आपल्या वॉलेटच्या संदर्भात असलेले सर्व नियम व अटी यांच्यामध्ये कोणत्याही वेळी बदल, सुधारणा अथवा काही भाग वगळण्याचा अधिकार राखून ठेवते. या संदर्भात नियम व अटी यामध्ये बदल केल्यास त्याची माहिती वेबसाईट वर देण्यात येईल. आपण ही अद्यतन केलेली/बदललेली माहिती

काही ठराविक कालावधीने घेण्याची जबाबदारी आपली आहे. आपण सतत Eko वॉलेट वापरत आहात याचा अर्थ आम्ही बदल अथवा अद्ययावत केलेल्या बाबींना आपली सहमती आहे असा होतो.

g) आपल्याला एका वेळी केवळ एकच एको वॉलेट राखण्यासाठी आणि ऑपरेट करण्यास परवानगी आहे. या नियमासंदर्भात कोणतेही बाब आढळल्यास आपले Eko शी संलग्न असलेले सर्व वॉलेट निलंबित/खंडित केले जातील.

h) एको वॉलेट केवळ भारतात वापरण्यासाठी उपलब्ध आहे आणि भारताबाहेरील व्यवहारासाठी वापरले जाऊ शकत नाही

i) आपल्या Eko वॉलेटमधून कोणत्याही व्यवहाराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी त्यामध्ये पुरेसा निधी उपलब्ध आहे का याची खात्री करा..

j) आपण लक्षात घ्या की Eko वॉलेटमधून पैसे काढण्यास परवानगी नाही. सक्रिय Eko वॉलेटमधील कोणतीही शिल्लक पत मर्यादा ही केवळ ऑनलाइन देयके किंवा पैसे हस्तांतरणासाठी वापरली जाणे आवश्यक आहे.

k) एको वॉलेट हस्तांतरणीय नाही.

l) कोणत्याही विवादाच्या व्यवहारासाठी , Eko वॉलेट्सच्या वापराने केलेल्या व्यवहारांचे निष्कर्ष म्हणून Eko व्यवहार रेकॉर्ड बंधनकारक असेल.

m) Eko आपल्या सर्व ग्राहकांना आपला संदेश एसएमएस किंवा/आणि ईमेल द्वारे पाठवेल आणि मोबाइल फोन ऑपरेटरला एसएमएस दिल्यानंतर एसएमएस ग्राहकास मिळाला असे समजले जाईल.

n) आपण Eko कडून सर्व व्यावसायिक संदेश प्राप्त करण्यास सहमत आहात.

o) इतर वेबसाईटवरील त्रयस्थ साइटवर असलेल्या कोणत्याही वेब-लिंकचे समर्थन आम्ही करत नाही. अशा इतर वेब-लिंकचा वापर करताना अथवा ब्राउझ करताना , आपण अशा प्रत्येक वेब-लिंक्सच्या नियम आणि अटींच्या अधीन असाल.

p) लाभार्थी जोडण्याचा किंवा काढून टाकण्याचा पर्याय देण्यात येईल. ग्राहकाला व्यवहार करण्यासाठी, प्रथम लाभार्थी जोडणे बंधनकारक आहे.

q) ग्राहक बँक खात्याचा तपशील देऊन लाभार्थ्याची नोंदणी करू शकतात.

r) लाभार्थी जोडण्यासाठी ग्राहकांची सहमती घेतली जाईल.

s) लाभार्थी जोडण्यासाठी नाव, खाते क्रमांकासह जोडल्या गेलेल्या लाभार्थ्याचा तपशील असलेल्या संदेशास लाभार्थी व्यतिरिक्त ग्राहकाला त्याच्या नोंदणीकृत मोबाइलवर संदेश पाठविला जाईल.

t) लाभार्थी जोडल्यानंतर फक्त Eko वॉलेटद्वारे निधी हस्तांतरित केला जाऊ शकतो.

u) वॉलेटमधील प्रत्येक पेमेंट व्यवहारासाठी ग्राहकांची सहमती घेतली जाईल.

v) व्यवहार पूर्ण झाल्यावर व्यवहाराची सूचना देणारा ट्रांझॅक्शन इशारा संदेश, ग्राहकाला पाठविला जाईल.

w) एका महिन्यात जोडल्या जाणाऱ्या लाभार्थ्यांच्या संख्येची मर्यादा 30 पर्यंत आहे.

x) वस्तूच्या खरेदीसाठी Eko वॉलेटचा वापर करता येणार नाही नाही.

y) एको वॉलेट भेट उपकरणे म्हणून वापरली जाणार नाहीत.

2. केवायसी नियमपालन

आरबीआय केवायसी पॉलिसीनुसार Eko वॉलेटचा पीपीआय साठी करण्याची अनुमती देण्यात येईल. आरबीआयच्या केवायसी पॉलिसीचे पालन करण्यासाठी, Eko ने, आपली सेवा देण्यापूर्वी दणीच्या वेळी आणि / किंवा नंतरच्या तारखेला ग्राहकांची व्यक्तिगत माहिती गोळा करणे, त्याची खात्री करणे आणि ती सुरक्षित ठेवणे आवश्यक आहे.

3. नोंदीची माहिती

- a) Eko वॉलेट वापरण्यासाठी, आपल्याला स्वतः ला Eko मध्ये नोंदणी करावी लागेल. आपण मान्य करता आणि सहमत आहात की, आपण जेव्हा अधिकृत आहात त्यावेळी आपल्या इको वॉलेट खात्यातून होणाऱ्या कोणत्याही व्यवहारासाठी आपण जबाबदार आहात,
- b) आणि आपल्या वॉलेट ची माहिती ज्यात वापरकर्त्याचा नंबर / लॉगिन, संकेतशब्द, देय पद्धतीशिवाय मर्यादित न ठेवता सुरक्षित आणि गोपनीय ठेवणे आवश्यक आहे (लागू असेल तर) . (i) आणि पिन / ओटीपी (आपण सहमती देता की हे करण्यासाठी: (i) नोंदणी करताना Eko च्या नोंदणी फॉर्मद्वारे सूचित केल्याप्रमाणे आपल्याबद्दल खरी, अचूक, वर्तमान आणि संपूर्ण माहिती प्रदान करा (अशी माहिती "नोंदणी डेटा" आहे); (ii) आपला नोंदणी डेटा अद्ययावत करा, तो अचूक, वर्तमान पूर्ण असावा: (iii) आपल्या वॉलेटचा अनधिकृत वापर झाला अन्य सुरक्षिततेसंदर्भात कोणतेही उल्लंघन केल्याबद्दल आम्हाला ताबडतोब सूचित करा.
- c) आपण पुढे सहमत आहात की जर आपण दिलेली कोणतीही माहिती चुकीची, वर्तमानात नसलेली अथवा अपूर्ण दिल्यास, आणि यासंदर्भात कोणत्याही बाबीच्या अनुषंगाने आम्हाला त्याची शंका वाटल्यास आणि त्याला तर्कसंगत आधार मिळाला तर Eko चे आपले सदस्यत्व कायमचे निलंबित करण्याचा किंवा संपुष्टात आणण्याचा किंवा अवरोधित करण्याचा अधिकार आहे.

4. वैधता

- a) Eko वॉलेट जारी केल्यानंतर/सक्रिय झाल्यानंतर/ व्यवहार करण्याच्या तारखेपासून किमान बारा (12) महिने वैध असेल. त्यासाठी आपल्याला एसएमएस, ई-मेल / पोस्ट किंवा इतर माध्यमांद्वारे सूचित केले जाईल, या प्रभावाची माहिती प्रचलित नियामक वेळापत्रकानुसार वेळोवेळी विस्तार केल्यानुसार सूचित करण्यात येईल. नॉन-रीलोड करण्यायोग्य Eko वॉलेटच्या बाबतीत, धारकाद्वारे खरेदी केलेल्या वॉलेटच्या वैधतेच्या समाप्तीच्या वेळी बाकी नवीन समकक्ष वॉलेटमध्ये रक्कम हस्तांतरित करण्याची परवानगी Eko च्या अधिकारात दिली जाऊ शकते.

5. वॉलेट शुल्क

a) अशा प्रकारच्या पेमेंटसाठी Eko ने निर्धारित सेवा शुल्काचा भरणा आपल्याला करावा लागेल. घरगुती मनी ट्रान्सफरसाठी Eko शुल्क 1% पर्यंत आहे. एको आपल्या अधिकारात आपल्यास पूर्वसूचना दिल्याशिवाय सेवा शुल्कामध्ये बदल, सुधारणा, वाढ किंवा कमी शुल्क करू शकते. आपल्या Eko वॉलेटमधील कोणतीही रक्कम मूल्य जे कोणत्याही व्यवहारासाठी देय देण्याकरिता वापरले जाते ते स्वयंचलितपणे आपल्या एको वॉलेटमधून डेबिट केले जाईल. Eko जबाबदारी ही आपल्या Eko वॉलेटच्या डेबिटिंग ते त्यानंतरच्या कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या व्यापारी देयक देण्यापर्यंत मर्यादित आहे. Eko वॉलेट वापरून विकत घेतलेले / उपलब्ध केलेले, किंवा विकत घेण्यासाठी/उपलब्ध करण्यासाठी सुचविलेले कोणतेही व्यापारी जिन्नस अथवा सेवा यांचे समर्थन, प्रचार, किंवा हमी Eko देत नाही. Eko वॉलेटवर लोड केलेल्या कोणत्याही रकमेवर किंवा Eko वॉलेट वापरून आपण खर्च केलेल्या कोणत्याही रकमेवर शुल्क / शुल्क कमिशन आकारण्याचा Eko चा अधिकार राखीव आहे. आपल्या विनंतीनुसार प्रक्रिया केलेल्या व्यवहारासाठी निधी पुनर्प्राप्त करण्यासाठी आपल्या वॉलेटमध्ये कोणतीही शिल्लक सेट करण्याचे अधिकार Eko ने राखून ठेवले आहे.

6. परतावा आणि जप्ती

- a. आपल्या Eko वॉलेटमधील कोणतीही रक्कम आपल्या अंतिम व्यवहाराच्या तारखेपासून बारा (12) महिन्यांच्या आत किंवा सक्रियतेच्या तारखेपासून बारा महिन्यांच्या आत, जे नंतर असेल त्याच्या आत वापरले जाणे आवश्यक आहे.
- b. आपण कलम 6 ए नुसार 12 महिन्यांसाठी आपले वॉलेट शिल्लक न वापरल्यास, आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार वॉलेटला ब्लॉक केले जाईल. Eko वॉलेट निष्क्रिय किंवा निलंबित करण्यापूर्वी 45 दिवसांच्या कालावधीत, एसएमएस / ईमेलद्वारे 15 दिवसांच्या अंतराने वॉलेट निष्क्रिय करण्यासंदर्भात तीन वेळा आपल्याला सूचित करेल. सर्व पीपीआय धारक तत्परतेने वॉलेट पुन्हा सक्रिय करू शकतात किंवा त्यांच्या बँक खात्यात त्यांची रक्कम पुन्हा मिळवू शकतात.
- c. सर्व वॉलेट धारक त्यांची बॅलन्स रक्कम जप्त झाल्याच्या तारखेपासून किंवा वॉलेटच्या स्वतः च्या बंद होण्याच्या तारखेनंतर त्यांच्या बँक खात्यात परत मिळवू शकतात. पुन्हा रक्कम मिळवण्याच्या प्रक्रियेत पीपीआय धारकाकडून नोंदणीकृत तपशीलासह आयडी दस्तावेज जमा करण्याच्या लिखित विनंतीचा समावेश असेल.

7. सेवा स्थगिती

Eko वॉलेट सेवा कोणत्याही वेळी कोणत्याही कारणास्तव खालीलपैकी कारणांमुळे (परंतु त्यापुरती मर्यादित नाही), निलंबित / बंद करण्याचे अधिकार Eko राखून ठेवते:

- a. भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेल्या नियमांचे, अटी, आदेशांचे, दिशानिर्देशांचे, कोणत्याही प्रकारच्या संशयास्पद उल्लंघनासाठी किंवा या 'टी आणि सी' मधील उल्लेखित अटी व नियमांचे उल्लंघन केल्याबद्दल;
- b. आपल्याकडून प्रदान केलेल्या विशिष्ट (ओं) दस्तऐवज, कागदपत्रे किंवा नोंदणी फॉर्ममध्ये आढळलेल्या कोणत्याही संशयास्पद विसंगतीसाठी;
- c. संभाव्य फसवणू, छळवणूक, हानी, राष्ट्रीय सुरक्षेचा धोका किंवा इतर कोणत्याही बाह्य शक्तीच्या उपद्रवामुळे इ.
- d. तांत्रिक अपयश, सुधारणा, उन्नत सुधारणा, भिन्नता, स्थानांतरण, दुरुस्ती, आणि / किंवा कोणत्याही आपत्कालीन स्थितीमुळे किंवा कोणत्याही तांत्रिक कारणामुळे.
- e. भौगोलिक आणि भौगोलिक अडथळ्यांमुळे / मर्यादांमुळे होणारी कोणतीही कमतरता/अनुपलब्धतेमुळे.
- f. जर आपल्या एको वॉलेटशी संबंधित मोबाइल कनेक्शन बंद झाले अथवा आपल्या ताब्यात किंवा नियंत्रणात नसेल तर.
- g. Eko च्या योग्य मतानुसार वॉलेट चे निलंबन आवश्यक असेल तर.

8. हमीचा अस्वीकार

- a) Eko वॉलेट, सर्व सामग्री, कार्ये, वस्तू आणि उपलब्ध माहिती ही Eko वॉलेट च्या सेवा आणि संलग्नतेमुळे मिळणाऱ्या सेवा, या "जश्या आहेत तश्या" कायद्याद्वारे परवानगी असलेल्या पूर्ण प्रमाणात, Eko कोणत्याही वॉलेट सेवेद्वारे किंवा प्राप्त केलेल्या सॉफ्टवेअरद्वारे वापरलेली सेवा, सामग्री, वस्तू, माहिती आणि कार्ये किंवा सुरक्षेच्या संदर्भात असलेली अतिसंवेदनशील माहिती कुठेही सादर करत नाही अथवा प्रारीत करीत नाही. सादर करीत नाही सेवा.
- b) Eko कोणत्याही मर्यादेशिवाय अस्वीकृती करते की, विशिष्ट हेतूसाठी Eko वॉलेट सेवा, उल्लंघन न करता केलेली, व्यापाराची क्षमता असलेली किंवा वॉलेटची फिटनेस या संदर्भात कोणत्याही प्रकारची कोणतीही हमी घेत नाही.
- c) Eko याची हमी घेत नाही की त्यांची वॉलेट सेवा ही अविरत आणि त्रुटीविरहीत असेल.
- d) Eko कोणत्याही प्रकारच्या वितरणासाठी, परंतु मर्यादित न राहता, सिस्टम अपयश किंवा इतर विवाद जो पेमेंट ट्रान्सॅक्शन किंवा अन्य सेवांच्या प्राप्ती, प्रक्रिया, स्वीकारणे, पूर्ण करणे किंवा सेटला प्रभावित करू शकेल अशा कोणत्याही अंतर्भागासाठी जबाबदार असणार नाही.
- e) Eko त्यांच्याद्वारे जारी केलेल्या सर्व पीपीआय (को-ब्रँडेड PPI सह) संबंधित सर्व ग्राहक सेवेकडे लक्ष देण्यास जबाबदार असतील.

d) सुरक्षा आणि सुरक्षेच्या बाबींसह, त्यांच्या अधिकृत / नियुक्त एजंटांच्या सर्व चुकांची किंवा कमिशनच्या कार्यासाठी प्रधान म्हणून जबाबदार Eko आहेत.

9. नुकसान भरपाई

a) आपण Eko आणि तिचे संलग्नक, कंत्राटदार, कर्मचारी, अधिकारी, संचालक, एजंट आणि तिचे तृतीय पक्ष पुरवठादार, परवानाधारक यांचे Eko वॉलेट सेवांचा आपला गैरवापर किंवा त्यांच्या वापरामुळे उद्भवलेली किंवा कायदेशीर शुल्क आणि खर्चा कोणताही दावा, दाव्या, नुकसान, हानी आणि दायित्व, खर्च आणि खर्चापासून भागीदारांना क्षतिपूर्ती करण्यास, जतन करण्यास आणि धारण करण्यास सहमत आहात. शिवाय, या 'टी आणि सी' नुसार आपल्याद्वारे कोणतेही उल्लंघन किंवा सादर केलेली वैशिष्ट्ये, वॉरंटी आणि करारांचे कोणतेही उल्लंघन न करता.

b) Eko चे नुकसान भरून काढण्यासाठी आपल्याला आवश्यक असलेल्या कोणत्याही गोष्टीचे अनन्य संरक्षण आणि नियंत्रण गृहित धरण्यासाठी Eko आपला हक्क राखीव ठेवते आणि आपण या दाव्यांवरील Eko चे संरक्षण आणि समायोजन करण्यासाठी सहकार्य करण्यास सहमत आहात. Eko आपल्याला तृतीय पक्षाद्वारे घेतलेल्या कोणत्याही दाव्या, कारवाई किंवा कार्यवाहीबद्दल सूचित करण्यासाठी वाजवी प्रयत्न करेल जे त्यास जागरूक झाल्यास पूर्वगामी क्षतिपूर्तीच्या अधीन आहे.

10. बौद्धिक मालमत्ता अधिकार

आम्ही किंवा आमचे परवानाधारक, हक्काधीकारी, सहभागी आणि शीर्ष यासह सर्व कॉपीराइट, ट्रेडमार्क, पेटंट, व्यापार गुपित किंवा इतर मालकी हक्क, वेबसाईट ("बौद्धिक संपत्ती अधिकार") यांच्या समावेशासह परंतु इतकेच मर्यादित नाही, यांचे सर्व अधिकार, शीर्षक आणि स्वारस्य यांचे मालक आहेत. यापैकी आपण कोणतीही बौद्धिक संपत्ती अधिकार आपल्याला पुनरुत्पादित, वितरित, प्रसारित, सुधारित, व्युत्पन्न कार्ये, प्रदर्शन, सादरीकरण अन्यथा वापरणार नाही किंवा स्पर्धात्मक उत्पादन तयार करण्यासाठी दिलेल्या बौद्धिक संपत्ती अधिकार हा पुनरावृत्ती अभियांत्रिकी (रिव्हर्स इंजीनियरिंग), उत्पादनाचे जोडणी विलग करणे किंवा त्याला क्षति करून माहिती मिळविण्याचा प्रयत्न करू नये.

11. तक्रार अधिकारी

एजंट्स / कर्मचारी / सेवा पुरवठादारांसोबत काम करत असतांना आपल्याला व्यवस्थित वागणूक न मिळाल्यास अथवा आपण मिळालेल्या सेवेवर समाधानी नसल्यास, किंवा Eko कडून मिळालेली सेवा आणि प्रमाणित मानकांनुसार असलेली सेवा यामध्ये आपल्याला विसंगती आढळल्यास, आपण पुढील ईमेल वर पत्र पाठवून तक्रार नोंदवू शकता [cs@eko.co.in]

12. विविध

सक्तीचे अर्ज: या 'नियम आणि अटी (टी आणि सी) अंतर्गत जर आमचे नियंत्रण अथवा आवाक्यात असलेल्या गोष्टी (पण मर्यादित नाहीत) जसे सरकारी संस्था, युद्ध, विद्रोह, अत्याचार, बंदी, दहशतवादी किंवा इतर हल्ला, आग, पूर, स्ट्राइक किंवा इतर श्रम व्यत्यय, वाहतूक मध्ये व्यत्यय किंवा विलंब, दूरसंचार किंवा तृतीय पक्ष सेवांमध्ये व्यत्यय किंवा विलंब किंवा तृतीय पक्ष सेवांमधील विलंब, तृतीय पक्ष सॉफ्टवेअरची अयशस्वीता किंवा कच्चा माल, पुरवठा मिळविण्यात अक्षमता, किंवा सेवेच्या तरतुदीसाठी आवश्यक असलेली उपकरणे किंवा वापरलेली शक्ती यामुळे सेवेत अपयश अथवा विलंब झाला तर आम्ही त्यासाठी जबाबदार राहणार नाही.

13. शासकीय कायदा आणि अधिकार क्षेत्र: हे नियम आणि अटी ('टी आणि सी') भारताच्या कायद्यांनुसार शासित केले असून त्यानुसार त्याचा अर्थ लावला जाईल आणि त्यांना समजले जाईल. या करारात किंवा करारांतर्गत सेवांशी संबंधित कोणत्याही अन्य करारांतर्गत उद्भवणार्या सर्व विवादांना भारतातील न्यायालयांच्या एकाधिकार अधिकार क्षेत्रात अधीन केले जाईल.

14. संपूर्ण करार: हा करार आपल्या आणि **Eko** यांच्यातील संपूर्ण विषयावरील सहमतीने हा करार येथे निर्दिष्ट केला आहे. त्यामध्ये **नियम आणि अटी ('टी आणि सी')** च्या संदर्भाद्वारे आणि त्या नियम आणि अटी ('टी आणि सी') मधील संदर्भातील सर्व अटी आणि धोरणे यांचा समावेश आहे.

ग्राहक तक्रार दुवा : <https://eko.in/grievance>

वेबसाईटवर उपलब्ध वारंवार विचारल्या जाणाऱ्या प्रश्नांसाठी लिंक : <https://eko.in/faq>

ग्राहक व्यवस्थापन धोरण

ग्राहक संरक्षण ढाच्याचा एक भाग म्हणून एको आपल्या वेबसाईटवर अटी व शर्ती, ग्राहक तक्रार निवारण व्यवस्थापन धोरण, नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न (एफएक्यूज) प्रसिद्ध करेल.

1. ग्राहकाची जबाबदारी आणि जोखमी

- 1.1. आमचा संबंध असेल अशा कोणत्याही अनधिकृत/ फसव्या व्यवहाराच्या बाबतीत एकोची एकंदर जबाबदारी व्यवहाराच्या एकूण रकमेपर्यंत मर्यादित असेल, मात्र त्यात अशा अनधिकृत/ फसव्या व्यवहाराची जबाबदारी एकोची असल्याचे खालीलप्रमाणे निश्चित करता आले पाहिजे.

पीपीआय द्वारा अनधिकृत पेमेंट व्यवहाराच्या बाबतीत ग्राहकाची जबाबदारी		
अनु. क्र.	तपशिल	ग्राहकाची कमाल जबाबदारी
(अ)	एकोकडून घडलेली सहभागी फसवणूक/ निष्काळजीपणा/ त्रुटी, ज्यात पीपी-एमटीएस दात्याचा अंतर्भाव असेल (अशा व्यवहाराची माहिती ग्राहकाने दिली आहे अथवा नाही यावर अवलंबून नसेल.)	शून्य
(ब)	तृतीय पक्ष घुसखोरी, ज्यात एको अथवा ग्राहक यातील कोणाकडूनही त्रुटी नसून ती प्रणालीत इतरत्र असेल आणि ग्राहक अशा अनधिकृत पेमेंट व्यवहाराची माहिती एकोला देईल अशा बाबतीत ग्राहकाची प्रति व्यवहार जबाबदारी ग्राहकाला पेमेंट व्यवहाराची सूचना प्राप्त झाल्यापासून ते त्याने अशा अनधिकृत पेमेंट व्यवहाराची माहिती एकोला देईपर्यंत लोटलेल्या कालावधीवर अवलंबून खालीलप्रमाणे असेल-	
	i. तीन दिवसांच्या आत [#]	शून्य
	ii. चार ते सात दिवसांच्या दरम्यान [#]	व्यवहाराची रक्कम अथवा प्रति व्यवहार रु. 10,000 यातील जी कमी रक्कम असेल ती
	iii. सात दिवसांनंतर [#]	अशा बाबतीत नोडल अधिकारी त्या त्या प्रकरणावर अवलंबून निवारणाचा निर्णय घेईल.
(क)	ज्या बाबतीत ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे तोटा झाला असेल, उदाहरणार्थ, त्याने /तिने पेमेंटसंबंधित अधिकृत माहिती कोणाकडे उघड केली असेल अशा बाबतीत ग्राहक अशा अनधिकृत व्यवहाराची माहिती एकोला देत नाही तोवर अशा व्यवहाराच्या संपूर्ण तोट्याची जबाबदारी ग्राहकावर असेल. अनधिकृत व्यवहाराची माहिती एकोला दिल्यानंतर होणाऱ्या तोट्याची जबाबदारी एको घेईल.	
(ड)	ग्राहकाचा निष्काळजीपणा असला तरीही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहाराच्या बाबतीत एको आपल्या मर्जीनुसार ग्राहकाची जबाबदारी रद्द करू शकते.	

2. फसवणुकीची माहिती देणे - थेट 24x7 यंत्रणा

- 2.1. व्यवहार झाल्याची सूचना देणाऱ्या प्रत्येक मेसेजमध्ये अनधिकृत व्यवहाराची माहिती देण्याकरता असणाऱ्या लिंकचा अंतर्भाव असला पाहिजे.
- 2.2. घडलेल्या अनधिकृत व्यवहाराची आणि / किंवा पीपीआयचे गहाळ होणे /चोरी होणे यांची माहिती देण्याकरता एको आपल्या ग्राहकांना ई-मेल/ पोर्टल द्वारे 24x7 संपर्क साधण्याची व्यवस्था पुरवेल.
- 2.3. वॉलेट ग्राहकांना तक्रारी दाखल करण्यासाठी थेट लिंक दिली जाईल, ज्यात ग्राहकाची फसवणूक झालेली असल्यास अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहाराची माहिती देण्यासाठी एकोच्या वेबसाईटच्या होमपेजवर स्पष्ट पर्याय उपलब्ध असेल.
- 2.4. ग्राहकांना तक्रार दाखल झाल्याची पोचपावती नोंदित तक्रार संदर्भ क्रमांकासह वेळेवर दिली जाईल याची खातरजमा केली जाईल.
- 2.5. ग्राहकाकडून अनधिकृत पेमेंट व्यवहार झाल्याची खबर मिळताच एको त्या वॉलेटमध्ये आणखी अनधिकृत व्यवहार होणे टाळण्यासाठी तात्काळ कृती करेल. पुराव्याची जबाबदारी:
- 2.6. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहाराच्या बाबतीत ग्राहकाची जबाबदारी सिद्ध करण्यासाठी एको पुरेसे पुरावे देईल.

3. ग्राहकाच्या मर्यादित/शून्य जबाबदारीची उलटी कालगणना

- 3.1. ग्राहकाकडून सूचना मिळाल्यावर सूचना मिळाल्याच्या तारखेपासून 10 दिवसांच्या आत एको अशा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहाराच्या बाबतीतली रक्कम (विम्याचा दावा असला तरीही त्याची वाट न पाहता) ग्राहकाच्या पीपीआय मध्ये क्रेडीट (नोशनल रिव्हर्सल) करेल , मग जरी असे उलट क्रेडीट अशा पीपीआयप्रकार / वर्गाच्या कमाल वैध मर्यादेपेक्षा अधिक असेल तरीही. हे क्रेडीट अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेला व्हॅल्यू डेटेड असेल.
- 3.2. तक्रार मिळाल्यापासून 90 दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या तक्रारीचे निवारण होईल आणि असल्यास ग्राहकाची जबाबदारी निश्चित केली जाईल याची खातरजमा एको करेल आणि ग्राहकाला वर नमूद केल्याप्रमाणे "ग्राहकाची जबाबदारी आणि जोखमी" ("कस्टमर लायेबिलिटी अँड रिस्क्स") मधल्या तरतूदींच्या अनुसार ग्राहकाला भरपाई दिली जाईल. जर 90 दिवसांच्या आत एकोला ग्राहकाच्या तक्रारीचे निवारण करता आले नाही किंवा असल्यास ग्राहकाची जबाबदारी निश्चित करता आली नाही तर "ग्राहकाची जबाबदारी आणि जोखमी" या परिच्छेदात विहित असलेली रक्कम ग्राहकाला देण्यात येईल आणि हे ग्राहकाकडून निष्काळजीपणा घडलेला असो की इतर काही असो, यावर अवलंबून नसेल.

4. जोखमी आणि जबाबदाऱ्या यांच्याबाबतीत जाणीव निर्माण करणे

- 4.1. नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न (एफएक्यूज) आणि एसएमएस द्वारे जोखमी आणि जबाबदाऱ्या यांच्याबाबती ग्राहकांना प्रशिक्षण दिले जाईल.

5. ग्राहक तक्रारी

- 5.1. आमच्या ग्राहकांना आमच्याशी संपर्क साधण्यासाठी उपलब्ध असणाऱ्या विविध यंत्रणा, आमची सेवा हमी आणि ग्राहकांच्या समस्या दूर करण्याचा प्रयत्न आणि खातरजमा करण्यासाठी आम्ही घालून घेतलेली कालमर्यादा यांबद्दल माहिती देणे हा या धोरण दस्तवेजाचा उद्देश असेल याची खातरजमा एको करेल.
- 5.2. तक्रार निवारणासाठी असणारे स्तर 1, स्तर 2 आणि नोडल अधिकारी तसेच निपटारा कालावधी निश्चित केले जातील.
- 5.3. सर्व तक्रारींचे निवारण कमाल 30 दिवसांच्या आत केले जाईल.

6. वॉलेट्ससाठी व्यवहारांची कमाल मर्यादा.

- 6.1. किमान केवायसी वॉलेट्स
- 6.1.1. अशा एको पीपीआय वॉलेट्सच्या बाबतीत एका महिन्यात होणाऱ्या व्यवहारांची रक्कम रु. 10,000/- पेक्षा अधिक नसेल आणि आर्थिक वर्षातील एकूण रक्कम रु. 1,00,000/- पेक्षा अधिक नसेल.
- 6.1.2. अशा वॉलेट्स मधली देय रक्कम कोणत्याही क्षणी रु. 10,000/-पेक्षा अधिक नसेल.
- 6.1.3. अशा वॉलेट्ससाठी कॅश क्रेडीटची सुविधा उपलब्ध नसेल.
- 6.2. पूर्ण केवायसी वॉलेट्स
- 6.2.1. अशा वॉलेट्ससाठी कॅश लोडिंग प्रति महिना रु. 49,500/- पेक्षा अधिक नसेल.
- 6.2.2. अशा वॉलेट्समधली देय रक्कम कोणत्याही क्षणी रु. 1,00,000/-पेक्षा अधिक नसेल.
- 6.3. पीपीआय धारक ग्राहक सेवा केंद्राशी संपर्क साधून आपल्या मर्जीप्रमाणे व्यवहाराची कमाल मर्यादा लावून घेऊ शकतील. ओळख पटवण्याची विहित कार्यप्रणाली पूर्ण केल्यानंतर 48 तासांच्या आत ग्राहक सेवा केंद्र अशी कमाल मर्यादा कार्यान्वित करेल. ग्राहकाला कॉल किंवा एसएमएस कमाल मर्यादा कार्यान्वित केल्याची सूचना दिली जाईल.

- 6.4. लाभार्थी पूर्व-नोंदणीकृत असल्यासच ईकेओ येथे निधी हस्तांतरण शक्य आहे. ग्राहक लाभार्थीच्या बँक खात्याचा तपशील देऊन लाभार्थ्याची नोंदणी करू शकतात.
- 6.5. प्रत्येक लाभार्थीसाठी, निधी हस्तांतरणाची मर्यादा प्रत्येक लाभार्थीस रु . 1,00,000/- पेक्षा जास्त नसावी.
- 6.6. प्रत्येक लाभार्थीच्या व्यवहाराची संख्या दररोज 25 पर्यंत मर्यादित असेल.
- 6.7. संख्या पाकीट व्यवहार दररोज 15 पर्यंत मर्यादित असेल.

7. परतावा धोरण

- 7.1. व्यवहार अयशस्वी झाल्यास ग्राहकाला ओटीपी देण्यात येईल आणि ओटीपीची खातरजमा झाल्यानंतर ग्राहकाला व्यापार्याकडून परतावा दिला जाईल.
- 7.2. अयशस्वी / परत गेलेल्या / नाकरला गेलेल्या / रद्द झालेल्या व्यवहाराच्या बाबतीत परतावा इतर कुठल्याही पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट द्वारे पीपीआयमध्ये क्रेडीट करता येणार नाही.
- 7.3. सर्व परतफेडी / परतावे इ. च्या नोंदी राखल्या जातील आणि डेटाबेसमध्ये अयशस्वी होण्याची कारणे, तारीख, रक्कम इत्यादी तपशिलासह देखरेखीखाली ठेवल्या जातील.