

bKash Customer App

ব্যবহারের শর্তাবলী

এখানে উল্লিখিত ব্যবহারের শর্তাবলী (পরবর্তীতে ‘ব্যবহারের শর্তাবলী’ বা ‘চুক্তি’ হিসেবে উল্লিখিত) আপনার (পরবর্তীতে ‘ব্যবহারকারী’ বা ‘বিকাশ গ্রাহক’ হিসেবে উল্লিখিত) এবং বিকাশ লিমিটেড (পরবর্তীতে ‘বিকাশ’ হিসেবে উল্লিখিত)-এর মধ্যে একটি আইনি চুক্তি সম্পাদন করে, যা ‘কাস্টমার কেওয়াইসি’ ফরমে উল্লিখিত শর্তাবলীর সম্পূরক।

এই অ্যাপটি ব্যবহারের জন্য আপনাকে অবশ্যই এখানে উল্লিখিত ‘ব্যবহারের শর্তাবলী’-তে সম্মতি প্রকাশ করতে হবে, যার মাধ্যমে এই অ্যাপ সম্পর্কিত আপনার ও বিকাশ-এর মধ্যকার সম্পর্ক নিয়ন্ত্রিত হবে। ব্যবহারকারীকে কোনো ধরনের পূর্ব ঘোষণা দেওয়া ছাড়াই বিকাশ এই শর্তাবলী যেকোনো সময় যেকোনো উপায়ে সংশোধন, সংযোজন, বিয়োজন, পরিবর্তন, পরিমার্জন ও পরিবর্তন করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

এই অ্যাপটি ব্যবহারের মাধ্যমে আপনি এর ‘ব্যবহারের শর্তাবলী’- মেনে নিতে সম্মতি প্রকাশ করছেন। আপনি যদি ‘ব্যবহারের শর্তাবলী’-তে সম্মত না হন, সেক্ষেত্রে আপনি এই অ্যাপ-এ প্রবেশ কিংবা এর মাধ্যমে কোন সেবা গ্রহণ করতে অপারগ হবেন। আপনি যদি ‘ব্যবহারের শর্তাবলী’-র সাথে অসঙ্গতিপূর্ণ উপায়ে অ্যাপটি ব্যবহার করেন, বিকাশ এই অ্যাপটিতে আপনার প্রবেশাধিকার রূক করতে পারে অথবা আপনার একাউন্টটি স্থগিত করতে পারে এবং/ অথবা আপনার অপব্যবহারের মাত্রানুযায়ী প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে পারবে। অনুগ্রহ করে অ্যাপটি ব্যবহারের আগে ‘ব্যবহারের শর্তাবলী’ সতর্কতার সাথে পড়ুন এবং সম্মতি দিন।

দায়িত্ব ও কর্তব্য

এই অ্যাপটি ব্যবহার করতে হলে আপনার অবশ্যই একটি বিকাশ গ্রাহক একাউন্ট (সক্রিয় অবস্থায়) থাকতে হবে। আপনাকে বিকাশ গ্রাহক একাউন্ট হিসেবে নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর এবং উক্ত একাউন্ট-এর পিন (গোপন নম্বর) নম্বরটি প্রবেশ করাতে হবে। আপনার পিন এবং ওটিপি (ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড) ব্যবহার করে এই অ্যাপে সংগঠিত কার্যক্রমের দায়ভার সম্পূর্ণরূপে আপনার এবং আপনি নিজেই এই অ্যাপটি ব্যবহার করছেন বলে গণ্য করা হবে। আপনি শুধু ব্যক্তিগত কাজের জন্য এই অ্যাপটি ব্যবহার করতে পারবেন। এই অ্যাপ ব্যবহার করে কোনো ধরনের আর্থিক লেনদেন সংক্রান্ত ব্যবসা সম্পূর্ণরূপে নিষিদ্ধ। আপনার জ্ঞাত বা অজ্ঞাত অবস্থায় এই অ্যাপ, আপনার পিন বা একাউন্টের অননুমোদিত ব্যবহারের ফলে আপনি কোন ক্ষতির সম্মুখীন হলে বিকাশ দায়ী থাকবে না।

পিন এবং ওটিপি সুরক্ষা করুন:

ব্যবহারকারী তার বিকাশ একাউন্ট-এর পিন এবং ওটিপি-এর সর্বোচ্চ গোপনীয়তা ও নিরাপত্তা নিশ্চিত করার জন্য ব্যক্তিগতভাবে এবং এককভাবে দায়ী থাকবেন। ব্যবহারকারীর অবহেলা বা গোপনীয়তার শর্তাবলী ভঙ্গ করার কারণে পিন এবং/অথবা ওটিপি-এর কোনো অপব্যবহার হলে এবং তার কারণে ব্যবহারকারী কোনো প্রতারণা এবং/অথবা কোনো ক্ষতির সম্মুখীন হলে বিকাশ কোনো প্রকার দায় বহন করবে না। ব্যবহারকারী অবশ্যই কারো কাছে পিন এবং/অথবা ওটিপি প্রকাশ করবেন না। পিনের অপব্যবহারের কোনো আশঙ্কা হলে অতি দ্রুত ব্যবহারকারীকে পিনটি অবশ্যই পরিবর্তন করতে হবে।

ব্যবহারকারী যদি তার পিনটি ভুলে যান অথবা সেটি পরিবর্তন করতে চান, তাহলে ব্যবহারকারী বিকাশ-এর ওয়েবসাইটে উল্লিখিত নির্দিষ্ট পদ্ধতির মাধ্যমে অথবা কল সেন্টার (হেল্পলাইন ১৬২৪)-এ কল করে পরিবর্তন করতে পারেন।

ব্যবহারকারী বিকাশ অনুমোদিত সংখ্যার অতিরিক্ত বার ভুল পিন প্রবেশ করালে, ব্যবহারকারী যতক্ষণ পর্যন্ত বিকাশ কল সেন্টার-এ নতুন পিন এর জন্য যোগাযোগ না করবে, ততক্ষণ পর্যন্ত বিকাশ সাময়িকভাবে একাউন্টটি স্থগিত রাখবে।

ভুল লেনদেন

ব্যবহারকারী কর্তৃক কোনো ভুল ইনপুট দেওয়ার জন্য অথবা কোনো প্রকার প্রলোভন বা প্রতারণার শিকার হয়ে যেকোনো পরিমাণ টাকা অন্য কোনো বিকাশ একাউন্ট-এ লেনদেনসহ ব্যবহারকারী তার প্রতিটি লেনদেনের জন্য ব্যক্তিগতভাবে এবং এককভাবে দায়ী থাকবেন।

সেবাসমূহ এবং ফি

বাংলাদেশ ব্যাংকের তত্ত্বাবধানে বিকাশ সময়ে সময়ে বিকাশ গ্রাহকদের জন্য কোনোও নতুন সেবা চালু করা, প্রতিস্থাপন এবং সংশোধন করার অধিকারসহ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস সংশ্লিষ্ট সকল সেবা মূল্য (সার্ভিস ফি) এবং / অথবা রক্ষণাবেক্ষণ চার্জ (অন্যান্য প্রযোজ্য চার্জ সহ) নির্ধারণের অধিকার সংরক্ষণ করে এবং এই সকল ফি সমূহ বিকাশ একাউন্ট থেকে কেটে নেয়া হবে।

স্বীকৃতি

আপনি স্বীকার করে নিচ্ছেন যে, আপনি মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ আইন-২০১২ এবং সন্ত্রাসবিরোধী আইন-২০০৯ সহ এ সম্পর্কিত বাংলাদেশে প্রচলিত অন্য সকল আইন, বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশাবলী, প্রবিধান এবং বিজ্ঞপ্তিসমূহ মেনে চলবেন। আপনি আরও স্বীকার করেন যে, আপনি নিষিদ্ধ কার্যক্রম, বেআইনী কার্যকলাপ বা লেনদেন করে অ্যাপটির অপব্যবহার করবেন না।

ব্যবহারকারী নিম্নলিখিত শর্তসমূহও মেনে চলতে সম্মতি প্রদান করেন:

- ব্যবহারকারী সম্মত হন যে, এই অ্যাপটি কোনো বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে এবং / অথবা অন্য যেকোনো আইন এবং / অথবা নৈতিকতা বিরোধী কার্যক্রমের জন্য ব্যবহার করবেন না।
- ব্যবহারকারী আরো সম্মত হন যে, এই অ্যাপটিকে বাধাগ্রস্ত, ধ্বংস বা ক্ষতিগ্রস্ত করতে পারে এমন কোনো ধরনের ভাইরাস বা প্রোগ্রামের আদান প্রদান বা বিতরণ থেকে বিরত থাকবেন।

বিকাশ অ্যাপ ব্যবহারের সময় যেসব বিষয় এড়িয়ে চলতে হবে:

- কোনো জাল বা অশোভন ছবি আপলোড করা
- সন্দেহজনক বা প্রতারণামূলক কার্যকলাপ বা লেনদেনে জড়িত থাকা
- বিভ্রান্তিকর বা মিথ্যা তথ্য প্রদান করা

আপনার সাথে যোগাযোগ:

আপনি এই অ্যাপ -এর মাধ্যমে নোটিফিকেশন গ্রহণ করতে সম্মত হয়েছেন। বিকাশ-কে প্রদত্ত আপনার মোবাইল নাম্বারটি অবশ্যই সক্রিয় থাকতে হবে এবং আপনার তত্ত্বাবধানে থাকতে হবে যেন আমরা উক্ত নাম্বারে আপনার সাথে তথ্য যাচাইকরণের উদ্দেশ্যে যোগাযোগ করতে পারি। বিকাশ এবং আপনার মধ্যকার ফোনালাপ ভবিষ্যতের রেফারেন্স হিসেবে রেকর্ড করা হতে পারে।

গ্রাহক সেবা:

বিকাশ তার মূল্যবান গ্রাহকদের সহায়তার জন্য এবং তাদের অভিযোগ বা প্রশ্ন গ্রহণ/ নিষ্পত্তি করার জন্য ২৪/৭ কল সেন্টার খোলা রাখবে। গ্রাহকরা সরাসরি বা এই অ্যাপের মাধ্যমে কল সেন্টার (হেল্পলাইন ১৬২৪৭) নাম্বারে ফোন করে

তাদের অভিযোগ দাখিল বা প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে পারেন। বিকাশ যত দ্রুত সম্ভব উক্ত প্রশ্ন/ অভিযোগ সমাধান/ নিষ্পত্তির জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

রিপ্রেজেন্টেশন এবং ওয়ারেন্টি

এই অ্যাপটি ব্যবহার করার মাধ্যমে আপনি নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ নিশ্চিত করছেন-

- আপনার ডিভাইসে এই অ্যাপটির সঠিক সংস্করণ ডাউনলোড ও ইন্সটল করা হয়েছে কিনা তা যাচাই এবং নিশ্চিত করা আপনার দায়িত্ব। আপনার ডিভাইস যদি এই অ্যাপটির জন্য যথোপযুক্ত না হয় অথবা আপনি যদি নকল সংস্করণের অ্যাপ ডাউনলোড করেন, তবে এর জন্য বিকাশ দায়ী থাকবে না।
- আপনার প্রদত্ত সকল তথ্য সঠিক এবং নির্ভুল।
- আপনি শুধুমাত্র সেই উদ্দেশ্যেই অ্যাপটি ব্যবহার করবেন, যে উদ্দেশ্যে অ্যাপটি তৈরী করা হয়েছে
- আপনি যেকোনো উপায়ে এই সেবা এবং/অথবা অ্যাপ-এর কোন ক্ষতি করার চেষ্টা করবেন না

লাইসেন্স-এর অনুমতি ও বিধি-নিষেধ

বিকাশ এই মর্মে শুধু আপনার ব্যক্তিগত এবং অ-বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে এই অ্যাপটি ব্যবহারের জন্য আপনাকে এখানে উল্লিখিত ‘ব্যবহারের শর্তাবলী’ সাপেক্ষে একটি প্রত্যাহারযোগ্য, নন-এক্সক্লুসিভ, স্থানান্তর ও হস্তান্তর অযোগ্য এবং সীমিত লাইসেন্স প্রদান করছে। আপনাকে প্রদত্ত স্পষ্টভাবে অনুমোদিত অধিকার ছাড়া সকল অধিকার বিকাশ সংরক্ষণ করে।

আপনি কোনোভাবেই অ্যাপটির যান্ত্রিক পরিবর্তন করে বা অ্যাপটিতে প্রবেশ করে-

ক। প্রতিযোগিতামূলক কোনো পণ্য বা সেবা তৈরি করবেন না

খ। এই অ্যাপ-এর অনুরূপ ধারণা, বৈশিষ্ট্য, ফাংশন বা গ্রাফিক্স ব্যবহার করে কোনো পণ্য তৈরি করবেন না

গ। এই অ্যাপ-এর ধারণা, বৈশিষ্ট্য, ফাংশন বা গ্রাফিক্স নকল করবেন না

কপিরাইট:

এই অ্যাপ-এ অন্তর্ভুক্ত সকল বিষয়বস্তু যেমন- কোড, UX ডিজাইন, লেখা, গ্রাফিক্স, লোগো, বাটন আইকন, ছবি, অডিও ক্লিপস, ডিজিটাল ডাউনলোড, ডেটা সংকলন এবং সফটওয়্যার বিকাশ-এর সম্পত্তি এবং বাংলাদেশ ও আন্তর্জাতিক কপিরাইট আইন দ্বারা সংরক্ষিত।

মেধাস্বত্ব অধিকার:

বিকাশ-এর নাম, লোগো এবং অ্যাপটি বিকাশ-এর মেধাস্বত্ব সংরক্ষিত সম্পত্তি। যেকোনো বিভ্রান্তি এড়াতে উল্লেখ করা প্রয়োজন যে, এখানে উল্লিখিত ‘অ্যাপ’ শব্দটি দ্বারা অ্যাপ-এর সাথে সংশ্লিষ্ট সকল উপাদান, প্রক্রিয়া এবং নকশা সম্পূর্ণরূপে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এই ব্যবহারের শর্তাবলী কোনো বিক্রয় চুক্তি সম্পাদন করে না এবং এই অ্যাপ বা অ্যাপ সংশ্লিষ্ট কোনো কিছুর মালিকানা বা বিকাশ-এর মেধাস্বত্ব অধিকার আপনাকে প্রদান করে না।

সীমাবদ্ধতা:

আপনার ব্যবহৃত ডিভাইস এবং ইন্টারনেট সেবার কোনো সীমাবদ্ধতা, বিলম্ব এবং অন্যান্য সমস্যা সাপেক্ষে এই অ্যাপ-এ বা এর সেবা প্রদানে বিলম্ব বা সমস্যা হতে পারে। উক্ত সমস্যাগুলোর কারণে সেবা প্রদানে কোনো বিলম্ব, ব্যর্থতা, বা ক্ষতি হলে বিকাশ কোনোভাবেই তার জন্য দায়ী থাকবে না।

ব্যক্তিগত তথ্যের সুবক্ষা:

আপনি এই মর্মে সম্মত হন যে, বিকাশ আপনাকে সনাক্ত করার উদ্দেশ্যে আপনার ব্যক্তিগত তথ্যসমূহ ব্যবহার করবে। এই চুক্তির অধীনে ‘ব্যক্তিগত তথ্য’ এর অর্থ হলো আপনার সম্পর্কে সেসকল তথ্য যার মাধ্যমে আপনাকে সনাক্ত করা যায়, যেমন- আপনার নাম, ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের নম্বর, ড্রাইভিং লাইসেন্স, পাসপোর্ট নম্বর, ঠিকানা, লিঙ্গ, জন্ম তারিখ, ই-মেইল এবং আপনার অন্যান্য তথ্যসমূহ যা বিকাশ এর নিকট আপনি প্রদান করেছেন।

বিকাশ এর নিকট প্রদত্ত ব্যবহারকারী এবং তার লেনদেন সম্পর্কিত তথ্যের কঠোর গোপনীয়তা বিকাশ বজায় রাখবে। বিকাশ আপনার ব্যক্তিগত তথ্য বা আপনার লেনদেনের প্রতিবেদন কোন তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ বা বিক্রি করবে না। তবে, আপনাকে আরও উন্নত সেবা বা ফিচার প্রদান এবং আপনার অভিজ্ঞতা আরও নিরাপদ এবং সহজতর করার লক্ষ্যে আপনার লেনদেনের আচরণ পর্যবেক্ষণ করার জন্য বিকাশ আপনার লেনদেন আচরণের ডেটা এবং অবস্থান তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করতে পারে। আপনি স্বীকার করে নিচ্ছেন যে বিকাশ আপনার একাউন্ট-এর ব্যবহার এবং লেনদেন নিরীক্ষণ করতে পারে এবং নিম্নলিখিত যেকোনো ক্ষেত্রে আপনার ব্যক্তিগত তথ্যসমূহ প্রকাশ করতে পারে-

- বিকাশ-এর উপর এখতিয়ারপ্রাপ্ত নিয়ন্ত্রণকারী, তত্ত্বাবধানকারী অথবা সরকারি কোন কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনে
- আদালতের আদেশ অথবা আইন অনুযায়ী অনুমোদিত কোন ব্যক্তির প্রয়োজনে
- বিকাশ-এর বিভিন্ন অনুমোদিত কার্যক্রম সম্পাদনের উদ্দেশ্যে যেকোনো সেবা প্রদানকারী অথবা আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা সংস্থার নিকট

প্রবেশাধিকার

বিকাশ অ্যাপ-এর মাধ্যমে দেওয়া সেবা এবং/ বা ফিচার সমূহ আপনাকে প্রদানের সুবিধার্থে আপনার ডিভাইসের ক্যামেরা, ছবি, কন্টাক্ট নাম্বারসমূহ, জিপিএস অবস্থান অ্যাক্সেস করার জন্য আপনার অনুমতি প্রয়োজন। আপনার ডিভাইসের জিপিএস অবস্থান অ্যাক্সেসের অনুমতি দিয়ে, আপনি আপনার জিপিএস অবস্থানের উপর ভিত্তি করে (অফার সেগমেন্টে) অফার প্রদান করতে বিকাশকে অনুমতি দিবেন। যদি জিপিএস অবস্থানের অ্যাক্সেস করার অনুমতি না দেন, তাহলে বিকাশ আপনাকে শুধু ডিফল্ট অফার প্রদান করবে।

ক্ষতিপূরণ:

এই অ্যাপ ‘ব্যবহারের শর্তাবলী’র প্রতি সম্মতি গুণাপন করার মাধ্যমে আপনি এই মর্মে সম্মত হচ্ছেন যে, এই অ্যাপ ‘ব্যবহারের শর্তাবলী’র কোন শর্ত লঙ্ঘন বা এখানে উল্লিখিত বা অনুল্লিখিত কোনো আইন পরিপন্থী কাজের কারণে উদ্ভূত সকল দাবি, খরচ, ক্ষতি এবং দায়-এর জন্য আপনি কোনোভাবেই বিকাশ-কে দায়ী করবেন না এবং সমস্ত দায়ভার আপনিই বহন করবেন।

অন্যান্য অধিকার ও সীমাবদ্ধতা

আপনি অ্যাপটির সম্পূর্ণ বা যেকোনো অংশকে অনুবাদ, রিভার্স ইঞ্জিনিয়ারিং, ডিকম্পাইল, আপডেট, সংশোধন, পুনর্গঠন, নকল, অনুকরণ, বিতরণ বা অন্য কোনোভাবে প্রচার করতে অথবা অ্যাপ-এর সোর্স কোড উন্মোচন করা বা উন্মোচন করতে চেষ্টা করতে পারবেন না। অ্যাপটি একটি একক প্রডাক্ট হিসেবে লাইসেন্সকৃত; কোনো উদ্দেশ্যে এর কোনো অংশ আলাদা করা যাবে না। এই ধরনের কার্যক্রমের সাথে জড়িত থাকলে বা আপনার পরিচয় ব্যবহার করে এই ধরনের কার্যক্রম সংগঠিত হলে, বিকাশ আইনানুগ ব্যবস্থা নিতে পারবে।

নিরাপত্তা:

অ্যাপ-এর সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে বিকাশ প্রয়োজনীয় সকল ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। তথাপি, প্রযুক্তির স্বাভাবিক বৈশিষ্ট্য অনুযায়ী কিছুটা ঝুঁকি রয়েছে। আপনি সেই ঝুঁকির বিষয়টি জেনে-বুঝেই এই অ্যাপ ব্যবহারে আপনার সম্মতি প্রদান করেছেন।

এই ‘ব্যবহারের শর্তাবলী’র প্রতি সম্মতি জ্ঞাপন এটাই প্রমাণ করে যে, গ্রাহক সকল শর্ত পড়ে এবং বুঝে সম্মতনে তার সম্মতি দিয়েছেন।