

سياسة الاسترداد

إجراء السحب

- تتم معالجة طلبات السحب من قبل قسم المكتب الخلفي للشركة على أساس أسبقية الحضور. وقت المعالجة خلال يوم العمل التالي. تحتفظ الشركة بالحق في زيادة وقت المعالجة؛ في مثل هذه الحالة، يجب على الشركة إخطار العميل في غضون يوم إلى يومين عمل عبر أي طريقة اتصال يحددها العميل في تفاصيل التسجيل الخاصة به.
- العميل مؤهل لتقديم طلب سحب بعد التحقق الكامل من حسابه / حسابها.
- لسحب الأموال من حسابه / حسابها، يجب على العميل تقديم طلب سحب من بوابة العميل الخاصة به. من أجل ملء طلب السحب بشكل صحيح، يجب على العميل تحديد إحدى طرق السحب الموضحة في القائمة وتحديد جميع التفاصيل اللازمة.
- يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن المعلومات التي يقدمها إلى الشركة من خلال طلب السحب.
- في حالة السحب إلى عملة مشفرة، يجب على العميل التأكد من أنه / أنها تزود LQDFX بعنوان الاستلام الصحيح. في حالة تقديم عنوان يتوافق مع طرف ثالث، لا يمكن تحديد الأموال في blockchain ولن تتمكن LQDFX من استرداد خسارة هذه الأموال. LQDFX ليست مسؤولة عن أي استرداد أو مكافأة أخرى.
- بعد أن يقدم العميل طلب سحب، سيتم تعيين حالة "مطلوب" لهذا الطلب. عندما تتم معالجة الطلب، يكون له حالة الموافقة "معلق". بعد تعيين حالة "معلق"، سيتم خصم الأموال المطلوبة من رصيد حساب العميل وإضافتها إلى حساب طريقة الدفع المطلوبة؛ عند اكتمال المعاملة، يتم بعد ذلك تعيين حالة "معالجة" لطلب السحب، مما يؤكد للعميل أن عملية السحب قد اكتملت بالكامل.
- يحق للعميل سحب الأموال فقط وفقاً لطريقة الدفع التي تم استخدامها لإيداع الأموال في حسابه / حسابها. في حالة استحالة سحب الأموال من الناحية الفنية وفقاً لطريقة الدفع التي تم استخدامها لإيداع الأموال، يجب إخطار العميل بطريقة / طرق الدفع المتاحة من أجل متابعة عملية السحب.
- تحظى طريقتنا البطاقة المصرفية و PayRedeem بالأولوية على جميع طرق السحب المقدمة لعملائنا. في حالة استخدام كل من البطاقة المصرفية و PayRedeem للإيداع، يجب أن تكون الأولوية للبطاقة المصرفية للسحب.
- إذا استخدم العميل بطاقة مصرفية للإيداع، فيجب إجراء عمليات السحب على هذه البطاقة المصرفية بمبالغ لا تتجاوز المبلغ المودع. تأخذ عمليات السحب إلى البطاقات المصرفية الأولوية على أي نوع آخر من طرق السحب.
- يحق للشركة أثناء عملية استرداد الأموال طلب أي معلومات إضافية تتعلق بالطلب وطريقة الدفع. يتفهم العميل ويقبل أنه في ظل هذه الظروف قد يكون هناك تأخير في معالجة الطلب.
- في حالة قيام العميل بسحب المبلغ المودع عن طريق البطاقة المصرفية، فيمكنه / لها سحب أي مبلغ أكثر من ذلك بأي طريقة أخرى قام بإيداعها بالفعل، إن وجدت؛ إذا كانت طريقة السحب التي اختارها العميل لا تنطبق لأي سبب من الأسباب على الشروط والأحكام الخاصة بنا، فستتصل الشركة بالعميل لتوضيح السبب وتوجيه العميل وفقاً لذلك لمتابعة طلب السحب.
- في حالة انتهاء صلاحية البطاقة المصرفية / إلغاؤها / إعادة وضعها / فقدها / سرقتها / لا تدعم عمليات استرداد المدفوعات الأجنبية، يجب على العميل إبلاغ الشركة قبل تقديم طلب سحب برسالة رسمية من بنك العميل تؤكد ذلك، مثل جميع المبالغ المستردة نهائية ولا يمكن التراجع عنها.
- لا تفرض الشركة أي رسوم على عمليات الإيداع أو السحب. يتم فرض الرسوم فقط من قبل مقدم خدمة الدفع أو البنك أو شركة بطاقة الائتمان. تغطي الشركة فقط رسوم الإيداع على الودائع وجزءاً من بعض الرسوم لمقدمي خدمات الدفع المحددين عند عمليات السحب.

الحق في إلغاء طلب السحب

يحق للشركة إلغاء طلب سحب العميل لأي سبب من الأسباب التالية:

- إذا انتهت صلاحية أي من مستندات "اعرف عميلك" أو على وشك الانتهاء. ستتصل الشركة بالعميل لطلب المستندات المحدثة ويحتاج العميل إلى تقديمها في غضون 3 (ثلاثة) أيام، وإلا سيتم إلغاء طلب السحب وإعادة الأموال إلى محفظة العميل.
- إذا لم يقدم العميل معلومات السحب الكاملة أو الصحيحة أثناء تقديم طلب السحب. في مثل هذه الحالة، ستلغي الشركة طلب السحب وستقوم بإرسال بريد إلكتروني للعميل لإبلاغه بأن سبب الإلغاء يرجع إلى معلومات غير صالحة أو خاطئة مقدمة وسيطلب منه / منها إعادة تقديم طلب السحب، مع التأكد من أن المعلومات المقدمة صحيحة.

- إذا اختار العميل طريقة سحب غير صحيحة، فستتصل الشركة بالعميل لإبلاغه بأن سبب الإلغاء هو اختيار طريقة السحب غير الصحيحة وتطلب من العميل إعادة تقديم طلب السحب عن طريق اختيار الطريقة الصحيحة.

نزاعات المعاملات

- في حالة نشوء نزاع بشأن معاملة ضد الشركة، فسيتم إحالته إلى مقدم خدمة الدفع / البنك المعني للتحقيق. يحق للشركة تقديم أي وثائق متعلقة بالعميل سيطلبها مقدم خدمة الدفع / البنك لإثبات أن جميع الخدمات قد تم تقديمها للعميل.
- تحتفظ الشركة بالحق في الاحتفاظ أو خصم أي مبلغ متنازع عليه، حتى يتم حل التحقيق بالكامل.
- بعد بدء نزاع بشأن المعاملة ضد الشركة، يحق للشركة بعد ذلك رفض العميل عن طريق إغلاق حسابه على أساس كل حالة على حدة.

إقرارات

- يقر العميل بأنه قد قرأ وفهم ووافق على سياسة الاسترداد التي يمكن تعديلها من وقت لآخر، بالإضافة إلى أي معلومات و / أو سياسة و / أو اتفاقية أخرى ستكون متاحة على موقع الشركة الإلكتروني www.lqdfx.com
- لن تقوم الشركة بمعالجة عمليات السحب / المبالغ المستردة لأي طرف ثالث أو حساب مجهول. ستقوم الشركة بمعالجة عمليات السحب والمبالغ المستردة إلى مصدر الإيداع الأصلي.
- لن تقوم الشركة برد أي أموال ضاعت في التداول.

لأية أسئلة حول هذه السياسة، لا تتردد في الاتصال بنا عبر البريد الإلكتروني على: backoffice@lqdfx.com