

# बैलेंसहीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड



true balance

## वाँलेट नियम एवं शर्तेँ

दतावज़सया: BHI-WTC

---

भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी प्रीपेड भुगतान उपकरण जारीकर्ताओं को विभिन्न प्रकार/श्रेणियों के PPI जारी करने और उनसे संबंधित सभी गतिविधियों के लिए अपने बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित एक स्पष्ट रूप से निर्धारित नीति लागू करने की सलाह दी है। इस दस्तावेज़ में संगठन द्वारा जारी किए गए ऐसे उपकरणों का विवरण शामिल है।

कृपया नीचे बताए अनुसार मोबाइल एप्लिकेशन को रजिस्टर करने, एक्सेस करने या उपयोग करने से पहले निम्नलिखित नियमों और शर्तों को ध्यान से पढ़ें। एप्लिकेशन की सेवाओं को एक्सेस या उपयोग करके, ग्राहक किसी भी अतिरिक्त दिशानिर्देश और भविष्य के संशोधनों सहित नीचे दिए गए इन नियमों और शर्तों से बंधे होने के लिए सहमत है। यदि किसी भी समय, इन नियमों और शर्तों से सहमत नहीं है या इन नियमों और शर्तों से बंधा नहीं रहना चाहता है, ग्राहक एप्लिकेशन का एक्सेस या उपयोग नहीं कर सकता है और संचार के निर्धारित चैनल और प्रक्रिया द्वारा सेवाओं का उपयोग तुरंत समाप्त कर सकता है।

ग्राहक के मोबाइल ऐप पर True Balance वॉलेट का उपयोग निम्नलिखित नियमों और शर्तों (इसके बाद, इसे "शर्तें" कहा जाएगा और समय-समय पर इनमें संशोधन किया जा सकता है) द्वारा नियंत्रित होता है जो इसमें शामिल हैं।

शर्तें हमारे प्लेटफॉर्म के उपयोग के लिए ग्राहक द्वारा स्वीकृति के अनुरोध पर प्रभावी होती हैं, और इस प्लेटफॉर्म के ग्राहकों के बीच संबंध नियंत्रित करती हैं।

## 1. परिभाषाएं

- "True Balance वॉलेट" का मतलब है बैलेंसहीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड द्वारा जारी प्रीपेड भुगतान उपकरण;
- "चार्ज" या "सर्विस चार्ज" का अर्थ उन शुल्कों से होगा जो True Balance वॉलेट True Balance की सदस्यता लेने के लिए विचार करने पर वसूल सकता है
- "पर्सन-टू-पर्सन ट्रांसफर" का मतलब है True Balance वॉलेट से True Balance द्वारा जारी किसी अन्य True Balance वॉलेट में फंड ट्रांसफर करने की सुविधा
- "पर्सन-टू-बैंक" का मतलब है भारत में True Balance वॉलेट से किसी भी बचत/चालू बैंक खाते में धनराशि ट्रांसफर करने की सुविधा
- "मर्चेन्ट इस्टैब्लिशमन्ट" का अर्थ भौतिक व्यापारी, दूरस्थ व्यापारी और कोई भी अन्य आउटलेट होगा जिसे True Balance वॉलेट का उपयोग करके भुगतान स्वीकार करने के लिए True Balance द्वारा अधिकृत किया गया है
- "इन्ट्रोल्मेन्ट फॉर्म" का अर्थ True Balance वॉलेट इन्ट्रोल्मेन्ट फॉर्म होगा, जिसकी आवश्यकता True Balance द्वारा ग्राहक से True Balance वॉलेट का लाभ उठाने और/या जारी रखने के लिए रजिस्ट्रेशन के समय होती है
- "न्यूनतम KYC वॉलेट" का अर्थ है न्यूनतम ग्राहक विवरण जैसे ग्राहक का नाम, RBI दिशानिर्देशों में निर्दिष्ट आधिकारिक वैध दस्तावेजों में से एक का ID नंबर (ड्राइविंग लाइसेंस, वोटर ID, NREGA जॉब कार्ड, पासपोर्ट) जन्म तिथि, लिंग, ईमेल पता और OTP-सत्यापित मोबाइल नंबर स्वीकार करके जारी किए गए अर्ध-बंद सिस्टम भुगतान उपकरणों के रूप में वर्गीकृत True Balance वॉलेट, जो भारत में प्रीपेड भुगतान उपकरण जारी करने और संचालन पर RBI के निर्देश (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2009 के अनुसार भुगतान और घरेलू धन प्रेषण की अनुमति देता है, जो कि RBI द्वारा समय-समय पर संशोधित और पूरे किए जाते हैं। न्यूनतम KYC वॉलेट को पूर्ण KYC वॉलेट में जारी होने की तारीख से 24 महीने की अवधि के भीतर परिवर्तित किया जाएगा, ऐसा न करने पर न्यूनतम KYC वॉलेट में कोई और क्रेडिट की अनुमति नहीं दी जाएगी। हालाँकि, आप न्यूनतम KYC वॉलेट में उपलब्ध बैलेंस का उपयोग कर सकते हैं। (समाप्त हो गया)
- "नया न्यूनतम KYC वॉलेट/नकद लोडिंग सुविधा के बिना छोटा PPI" का अर्थ है न्यूनतम ग्राहक विवरण जैसे ग्राहक का नाम, RBI दिशानिर्देशों में निर्दिष्ट आधिकारिक वैध दस्तावेजों में से एक का ID नंबर (ड्राइविंग लाइसेंस, वोटर ID, NREGA जॉब कार्ड, पासपोर्ट) जन्म तिथि, लिंग, ईमेल पता और OTP-सत्यापित मोबाइल नंबर स्वीकार करके जारी किए गए अर्ध-बंद सिस्टम भुगतान उपकरणों के रूप में वर्गीकृत True Balance वॉलेट, जो भारत में प्रीपेड भुगतान उपकरण जारी करने और संचालन पर RBI के निर्देश (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2009 के अनुसार भुगतान और घरेलू धन प्रेषण की अनुमति देता है, जो कि RBI द्वारा समय-समय पर संशोधित और पूरे किए जाते हैं। ग्राहक की सहमति से मौजूदा न्यूनतम KYC वॉलेट को इस नई श्रेणी में बदला जा सकता है। इन नए न्यूनतम KYC वॉलेट/नकद लोडिंग सुविधा के बिना छोटे PPI को जारी होने की तारीख से 24 महीने की अवधि के भीतर पूर्ण KYC वॉलेट में परिवर्तित करना अनिवार्य नहीं है, ऐसा न करने पर ऐसे नए न्यूनतम KYC वॉलेट/नकद लोडिंग सुविधा के बिना छोटे PPI पर कोई क्रेडिट फ्रीज़ लागू नहीं होगा।
- "पूर्ण KYC वॉलेट" का अर्थ True Balance वॉलेट है जो KYC अनुरूप है और अर्ध-बंद सिस्टम भुगतान उपकरणों के रूप में वर्गीकृत है जो भारत (रिज़र्व बैंक) में प्रीपेड भुगतान उपकरण जारी करने और संचालन पर RBI के निर्देशों के अनुसार सभी पहचाने गए व्यापारियों को पर्सन-टू-पर्सन ट्रांसफर और भुगतान की अनुमति देता है, जो कि RBI द्वारा समय-समय पर संशोधित और पूरे किए जाते हैं।
- "KYC" का अर्थ है अपने ग्राहक को जानें और RBI द्वारा समय-समय पर जारी किए गए विभिन्न मानदंडों, नियमों, कानूनों और विधियों को संदर्भित करता है जिसके तहत कोई भी सर्विस वितरित करने से पहले True Balance को ग्राहक से व्यक्तिगत पहचान विवरण प्राप्त करना आवश्यक है। True Balance वॉलेट को जारी रखने के लिए पंजीकरण के समय और/या बाद की तारीख में, True Balance द्वारा अपने ग्राहक को जानें (KYC) दस्तावेजों की आवश्यकता हो सकती है।
- "पासवर्ड" या "MPIN" का अर्थ है True Balance वॉलेट एप्लिकेशन को सुरक्षित करने के लिए उपयोग किया जाने वाला गुप्त पासवर्ड, जिसकी जानकारी के बिना True Balance वॉलेट का संचालन नहीं किया जा सकेगा।

## 2. पात्रता

- True Balance वॉलेट का उपयोग करने के लिए ग्राहक की आयु 18 वर्ष होनी चाहिए
- ग्राहक ऐसा व्यक्ति नहीं होना चाहिए जिसे पहले True Balance वॉलेट द्वारा सेवाओं से निलंबित किया या हटाया गया हो।
- यदि ग्राहक द्वारा प्रदान की गई कोई भी जानकारी झूठी, काल्पनिक, गलत, वर्तमान नहीं या अधूरी है, तो BHA कोई भी खाता या True Balance वॉलेट का उपयोग, नोटिस के साथ या बिना, समाप्त करने अधिकार सुरक्षित रखता है

## 3. सेवाओं का उपयोग करने के लिए रजिस्ट्रेशन

- ग्राहक को आपके खाते तक पहुंचने के लिए एक यूजर ID (बैलेंसहीरो द्वारा जारी यूनीक पहचान या मुख्य रूप से उसका मोबाइल नंबर) और पासवर्ड (MPIN, या मोबाइल PIN) जारी किया जाएगा।
- ग्राहक को पासवर्ड गोपनीय रखना चाहिए और इसे किसी अन्य व्यक्ति के साथ साझा नहीं करना चाहिए क्योंकि ग्राहक अपने खाते की सभी गतिविधियों के लिए ज़िम्मेदार है, चाहे उसने इसे अधिकृत किया है या नहीं।
- ग्राहक खाते या ग्राहक यूजर ID और पासवर्ड के किसी भी अनधिकृत उपयोग के मामले में, कृपया हमसे cs@balancehero.com पर संपर्क करें

## 4. TRUEBALANCE वॉलेट

### (A) न्यूनतम KYC वॉलेट की विशेषताएँ (समाप्त की गई)

क्र.सं.	विशेषता	शर्तें
1.	जारी करने की मुद्रा	भारतीय रुपए
2.	अधिकतम बकाया शेष राशि	किसी भी समय अधिकतम बकाया शेष राशि INR 10,000/- (केवल दस हजार भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होनी चाहिए
3.	फंडों की लोडिंग या रीलोडिंग	किसी भी महीने के दौरान प्रीपेड भुगतान खाते में लोड या रीलोड की गई कुल राशि INR 10,000/- (केवल दस हजार भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होगी और वित्तीय वर्ष के दौरान लोड की गई कुल राशि INR 1,20,000/- (केवल एक लाख बीस हजार भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होगी
4.	प्रीपेड खाते से डेबिट	किसी भी महीने के दौरान प्रीपेड भुगतान खाते से डेबिट की गई कुल राशि INR 10,000/- (केवल दस हजार भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होगी
5.	नकद निकासी	RBI नियमों के तहत प्रीपेड भुगतान खाते से किसी भी राशि की नकद निकासी वर्जित है।
6.	वैधता की अवधि	इसकी ऐक्टिवेशन/जारी करने की तारीख से न्यूनतम वैधता अवधि एक वर्ष होगी।
7.	पूर्ण KYC वॉलेट में अनिवार्य परिवर्तन	न्यूनतम KYC वॉलेट के ऐक्टिवेशन/जारी होने की तारीख से 24 (चौबीस) महीने की अवधि के अंदर न्यूनतम वॉलेट को पूर्ण KYC* वॉलेट में बदल दिया जाएगा, ऐसा न करने पर ऐसे न्यूनतम KYC वॉलेट में कोई और क्रेडिट की अनुमति नहीं दी जाएगी।
8.	प्रीपेड भुगतान खाते को निष्क्रिय करना	प्रीपेड भुगतान खाते में लगातार 1 (एक) वर्ष की अवधि तक कोई वित्तीय लेनदेन नहीं होने की स्थिति में, कंपनी प्रीपेड भुगतान खाते को निष्क्रिय कर देगी।
9.	उपकरण का उपयोग	उपकरण का उपयोग केवल वस्तुएं और सेवाएं खरीदने के लिए किया जा सकता है। अन्य फ्रीचार्ज वॉलेट या बैंक खातों में फंड ट्रांसफर की अनुमति नहीं है

### (B) नया न्यूनतम KYC वॉलेट की विशेषता

क्र.सं.	विशेषता	शर्तें
1.	जारी करने की मुद्रा	भारतीय रुपए
2.	अधिकतम बकाया शेष राशि	किसी भी समय अधिकतम बकाया शेष राशि INR 10,000/- (केवल दस हजार भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होनी चाहिए
3.	फंडों की लोडिंग या रीलोडिंग	किसी भी महीने के दौरान प्रीपेड भुगतान खाते में लोड या रीलोड की गई कुल राशि INR 10,000/- (केवल दस हजार भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होगी और वित्तीय वर्ष के दौरान लोड की गई कुल राशि INR 1,20,000/- (केवल एक लाख बीस हजार भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होगी
4.	प्रीपेड खाते से डेबिट	किसी भी महीने के दौरान प्रीपेड भुगतान खाते से डेबिट की गई कुल राशि INR 10,000/- (केवल दस हजार भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होगी

5.	नकद निकासी	RBI नियमों के तहत प्रीपेड भुगतान खाते से किसी भी राशि की नकद निकासी वर्जित है।
6.	वैधता की अवधि	इसकी ऐक्टिवेशन/जारी करने की तारीख से न्यूनतम वैधता अवधि एक वर्ष होगी और ग्राहक द्वारा वॉलेट के उपयोग के आधार पर इसे बढ़ाया जाएगा। यदि वॉलेट का एक वर्ष से अधिक समय तक उपयोग नहीं किया गया और इसमें कोई क्रेडिट बैलेंस नहीं है तो कंपनी अपने विवेक से इसे बंद कर सकती है।
7.	पूर्ण KYC वॉलेट में अनिवार्य परिवर्तन	इन न्यूनतम KYC वॉलेट को पूर्ण KYC वॉलेट में बदलना अनिवार्य नहीं है।
8.	प्रीपेड भुगतान खाते को निष्क्रिय करना	प्रीपेड भुगतान खाते में लगातार 1 (एक) वर्ष की अवधि तक कोई वित्तीय लेनदेन नहीं होने की स्थिति में, कंपनी प्रीपेड भुगतान खाते को निष्क्रिय कर देगी
9.	उपकरण का उपयोग	उपकरण का उपयोग केवल वस्तुएं और सेवाएं खरीदने के लिए किया जा सकता है। अन्य फ्रीचार्ज वॉलेट या बैंक खातों में फंड ट्रांसफर की अनुमति नहीं है

### (C) पूर्ण KYC वॉलेट की विशेषताएँ

क्र.सं.	विशेषता	शर्तें
1.	जारी करने की मुद्रा	भारतीय रुपए
2.	फंडों की लोडिंग या रीलोडिंग	किसी भी समय पड़ी कुल क्रेडिट राशि INR 1,00,000/- (केवल एक लाख भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होगी
3.	प्रीपेड खाते से फंड ट्रांसफर	(a) प्री-रजिस्टर्ड लाभार्थियों के मामले में, फंड ट्रांसफर की सीमा प्रति लाभार्थी प्रति माह INR 1,00,000/- (केवल एक लाख भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होगी। (b) अन्य सभी मामलों में, फंड ट्रांसफर की सीमा INR 10,000/- (केवल दस हजार भारतीय रुपए) प्रति माह से अधिक नहीं होगी
4.	नकद निकासी	RBI नियमों के तहत प्रीपेड भुगतान खाते से किसी भी राशि की नकद निकासी वर्जित है।
5.	वैधता की अवधि	इसकी ऐक्टिवेशन/जारी करने की तारीख से न्यूनतम वैधता अवधि एक वर्ष होगी। यदि वॉलेट का एक वर्ष से अधिक समय तक उपयोग नहीं किया गया और इसमें कोई क्रेडिट बैलेंस नहीं है तो कंपनी अपने विवेक से इसे बंद कर सकती है।
6.	प्रीपेड भुगतान खाते को निष्क्रिय करना	प्रीपेड भुगतान खाते में लगातार 1 (एक) वर्ष की अवधि तक कोई वित्तीय लेनदेन नहीं होने की स्थिति में, कंपनी प्रीपेड भुगतान खाते को निष्क्रिय कर देगी
7.	उपकरण का उपयोग	उपकरण का उपयोग केवल मनी ट्रांसफर और वस्तुएं और सेवाएं खरीदने के लिए किया जा सकता है

\*नोट: KYC दस्तावेज़ीकरण (KYC) अपने ग्राहक को जानें पर प्रचलित RBI दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।

उपरोक्त पैरामीटर और लिमिट कैपिंग प्रीपेड कार्ड उपकरणों को जारी करने और संचालन पर मास्टर निर्देश के अनुसार लागू है और RBI द्वारा नए दिशानिर्देश जारी होने पर परिवर्तन के अधीन है हो सकता है।

### 5. उपहार उपकरण

- प्रत्येक उपकरण का अधिकतम मूल्य INR 10,000/- (केवल दस हजार भारतीय रुपए) से अधिक नहीं होगा
- बैलेंसहीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड द्वारा जारी अप्रयुक्त उपहार उपकरण की वैधता जारी होने की तारीख से 1 (एक) वर्ष है
- बैलेंसहीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड द्वारा जारी उपहार उपकरणों की शेष वैधता अंतिम उपयोग की तारीख से 1 (एक) वर्ष है
- उपहार उपकरण भारत के क्षेत्र के अंदर और True Balance ऐप के पारिस्थितिक तंत्र के तहत केवल भारतीय रुपए में उत्पादों की खरीद और लेनदेन के लिए मान्य है
- उपहार उपकरणों पर कोई नकद निकासी या नकद प्रेषण की अनुमति नहीं है।
- उपहार उपकरण रीलोड नहीं किए जा सकेंगे
- एक ग्राहक प्रतिदिन INR 10,000 के 50 उपहार कार्ड तक खरीद सकता है

## 6. दस्तावेज़ीकरण

- सही और अपडेटेड ग्राहक जानकारी का संग्रह, सत्यापन, ऑडिट और रखरखाव एक निरंतर प्रक्रिया है और True Balance किसी भी समय, सभी प्रासंगिक और लागू KYC आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाने का अधिकार सुरक्षित रखता है। True Balance किसी भी समय True Balance वॉलेट के लिए सेवाएं बंद करने/आवेदन अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है यदि ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी और/या दस्तावेज़ में अंतर हैं।
- True Balance वॉलेट को सुरक्षित करने के इरादे से True Balance को प्रदान की गई कोई भी जानकारी True Balance के साथ निहित होगी, और True Balance द्वारा अपने विवेक पर, किसी भी लागू कानून या विनियमन के अनुरूप किसी भी उद्देश्य के लिए उपयोग की जा सकती है।
- यदि ग्राहक द्वारा KYC दस्तावेजों में दिया गया विवरण नामांकन फॉर्म में उल्लिखित विवरण से मेल नहीं खाता है, तो True Balance को आपके वॉलेट में शेष राशि जब्त करने का अधिकार है

## 7. KYC अनुपालन

- “KYC” का मतलब है अपने ग्राहक को जानें और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए विभिन्न मानदंडों, नियमों, कानूनों और विधियों को संदर्भित करता है
- कोई भी सर्विस वितरित करने से पहले और रजिस्ट्रेशन के समय और/या बाद की तारीख पर, True Balance वॉलेट का लाभ उठाने और/या जारी रखने के लिए, True Balance वॉलेट को ग्राहक से व्यक्तिगत पहचान विवरण प्राप्त करना आवश्यक है
- सही और अपडेटेड ग्राहक जानकारी का संग्रह, सत्यापन, ऑडिट और रखरखाव एक निरंतर प्रक्रिया है और True Balance वॉलेट किसी भी समय, सभी प्रासंगिक और लागू KYC आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- BHIPL आपकी स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद लागू कानूनों के अनुसार प्रमाणीकरण के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का कुछ या पूरा हिस्सा तीसरे पक्ष को ट्रांसफर करने का अधिकार सुरक्षित रखता है
- कंपनी किसी भी समय True Balance वॉलेट के लिए सेवाएं बंद करने/आवेदन अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखती है यदि ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी और/या दस्तावेज़ में अंतर हैं
- True Balance वॉलेट को सुरक्षित करने के इरादे से हमें प्रदान की गई कोई भी जानकारी हमारे पास निहित होगी, और अपने विवेक पर, किसी भी लागू कानून या विनियमन के अनुरूप किसी भी उद्देश्य के लिए उपयोग की जा सकती है
- यदि ग्राहक द्वारा KYC दस्तावेजों में दिया गया विवरण KYC फॉर्म में उल्लिखित विवरणों से मेल नहीं खाता है, तो BHIPL को आपके वॉलेट में शेष राशि जब्त करने का अधिकार है
- RBI द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों/अधिसूचनाओं के अधीन इन सीमाओं की बिना किसी पूर्व सूचना के BHIPL के विवेक पर समीक्षा और संशोधन किया जा सकता है

## 8. TRUE BALANCE वॉलेट की सामान्य शर्तें

- आप RBI द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों/अधिसूचनाओं के अधीन रिचार्ज, बिल भुगतान, घरेलू मनी ट्रांसफर और व्यापारी भुगतान जैसी सभी सेवाओं और लेनदेन के लिए True Balance वॉलेट खाते का उपयोग कर सकेंगे, और उपलब्ध विशेष सुविधाओं की बिना किसी पूर्व सूचना के BHIPL के विवेक पर समीक्षा और संशोधन किया जा सकता है।
- अधिकतम वित्तीय मूल्य जिसे किसी भी समय संग्रहीत किया जा सकता है, किसी अन्य खाते में ट्रांसफर किया जा सकता है, True Balance वॉलेट खाते में एक महीने में उपयोग किया जा सकता है, समय-समय पर लागू RBI (भारतीय रिज़र्व बैंक) और True Balance वॉलेट के दिशानिर्देश के अनुसार होगा
- RBI द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों/अधिसूचनाओं के अधीन, ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना True Balance वॉलेट के विवेक पर इन सीमाओं की समीक्षा और संशोधन किया जा सकता है
- True Balance वॉलेट किसी भी समय, किसी भी कारण से ग्राहक को True Balance वॉलेट सेवाओं को निलंबित/बंद करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, जिसमें निम्नलिखित शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है:
- RBI द्वारा समय-समय पर जारी नियमों, विनियमों, आदेशों, निर्देशों, अधिसूचनाओं के किसी भी संदिग्ध उल्लंघन के लिए या इस दस्तावेज़ में उल्लिखित नियमों और शर्तों के किसी भी उल्लंघन के लिए
- ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए विवरण, दस्तावेज या KYC (अपने ग्राहक को जानें) विवरण में किसी भी संदिग्ध अंतर के लिए
- संभावित धोखाधड़ी, अपमानजनक भाषा का उपयोग, तोड़फोड़, जानबूझकर विनाश, राष्ट्रीय सुरक्षा के लिए खतरा या किसी अन्य घटना का विरोध करने के लिए
- यदि यह किसी आपातकालीन स्थिति या किसी तकनीकी कारण से तकनीकी विफलता, संशोधन, अपग्रेड करने, बदलाव, स्थानांतरण, मरम्मत और/या रखरखाव के कारण है
- यदि यह स्थलाकृतिक और भौगोलिक बाधाओं/सीमाओं के कारण होने वाली किसी ट्रांसमिशन कमी के कारण है
- यदि वह मोबाइल कनेक्शन जिसके साथ ग्राहक का True Balance वॉलेट संबंधित है, चालू होना बंद हो जाता है या उसके कब्जे और सीधे नियंत्रण में नहीं रहता है
- यदि True Balance वॉलेट अपनी उचित राय में मानता है कि समाप्ति/निलंबन आवश्यक है

- True Balance वॉलेट अपने विवेक में किसी भी समय शर्तों और संबंधित ऐप्लिकेशनों में सुधार, संशोधन, परिवर्तन और/या समाप्त (सामूहिक रूप से "परिवर्तन") करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। ग्राहक द्वारा सेवाओं का उपयोग जारी रखना ऐसे किसी भी परिवर्तन की स्वीकृति माना जाएगा
- चूंकि ग्राहक ऐसे संशोधनों से बंधा हुआ है, इसलिए ग्राहक को ऐप, वेबसाइट या True Balance बिजनेस पार्टनर चैनल पर जांच करनी चाहिए जिसके माध्यम से ग्राहक समय-समय पर वर्तमान शुल्क की समीक्षा करने की सेवा का लाभ उठा रहे हैं
- समय-समय पर, BHIPL, अपने विवेक पर, बिलर्स, व्यापारियों को जोड़ या हटा सकता है
- सफल रजिस्ट्रेशन के तुरंत बाद ग्राहक को <न्यूनतम KYC वॉलेट> जारी किया जाता है। रजिस्ट्रेशन के समय या बाद की तारीख में अपने KYC दस्तावेज़ जमा करने के बाद ग्राहक खाते को <पूर्ण KYC वॉलेट> में अपग्रेड किया जाएगा और इसे True Balance द्वारा सत्यापित और अनुमोदित किया जाता है
- ग्राहक नोट करें कि True Balance वॉलेट से पैसे निकालने की अनुमति नहीं है। आपके True Balance वॉलेट पर स्टोर बकाया राशि किसी भी परिस्थिति में वापस नहीं की जाएगी और इसका उपयोग केवल व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर वास्तविक लेनदेन और पर्सन-टू-पर्सन ट्रांसफर या पर्सन-टू-बैंक ट्रांसफर के लिए भुगतान करने के लिए किया जाना चाहिए, RBI द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों/अधिसूचनाओं के अधीन है।
- True Balance वॉलेट पर दर्शाए गए उपलब्ध बैलेंस पर True Balance द्वारा कोई ब्याज देय नहीं होगा
- True Balance वॉलेट स्थानांतरण योग्य नहीं है
- ग्राहकों को केवल एक True Balance वॉलेट बनाए रखने और संचालित करने की अनुमति है। इस आवश्यकता के साथ किसी भी संदिग्ध गैर-अनुरूपता के कारण BHIPL द्वारा ग्राहक से जुड़े किसी भी/सभी वॉलेट को निलंबित/बंद कर दिया जाएगा

## 9. वॉलेट शुल्क और वैधता

- ग्राहक को True Balance वॉलेट द्वारा निर्धारित सेवा शुल्क का भुगतान ऐसे भुगतान के लिए निर्धारित रूप और तरीके से करना होगा
- True Balance वॉलेट अपने विवेक से ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना सेवा शुल्क में बदलाव, संशोधन, वृद्धि या कमी कर सकता है
- True Balance वॉलेट में कोई भी मूल्य जो किसी भी लेनदेन के लिए भुगतान करने के लिए उपयोग किया जाता है, स्वचालित रूप से आपके True Balance वॉलेट से डेबिट किया जाएगा
- BHI की जिम्मेदारी ग्राहक के True Balance वॉलेट को डेबिट करने और उसके बाद किसी भी व्यापारी प्रतिष्ठान को भुगतान करने तक सीमित है जो लेनदेन कर सकता है
- BHI किसी भी सामान और/या सेवाओं का समर्थन, प्रचार या वारंट नहीं करता है, जिनका True Balance वॉलेट का उपयोग करके लाभ उठाया जा सकता है या लेने का प्रस्ताव किया जा सकता है
- True Balance ग्राहक के True Balance वॉलेट पर लोड की गई किसी भी राशि या True Balance वॉलेट का उपयोग करके ग्राहक द्वारा खर्च/उपयोग की गई किसी भी राशि पर शुल्क लगाने/कमीशन लेने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- True Balance वॉलेट ग्राहक के अनुरोध के अनुसार संसाधित लेनदेन के लिए फंड की वसूली के लिए ग्राहक के वॉलेट में किसी भी शेष राशि को अलग करने का अधिकार सुरक्षित रखता है
- लेनदेन से संबंधित शुल्क समय-समय पर लागू होंगे। वर्तमान शुल्क नीचे दर्शाए गए हैं:

लेनदेन की प्रकृति	शुल्क
वॉलेट टॉप-अप	0
दूसरे TB वॉलेट में पैसा ट्रांसफर	0
बैंक खाते में पैसा ट्रांसफर	3% फीस
मोबाइल रिचार्ज	0
पोस्टपेड/बिल भुगतान	0
मर्चेन्ट भुगतान	0

## 10. वॉलेट की समाप्ति और बैलेंस जब्त

- वॉलेट की समाप्ति और बैलेंस की जब्ती ग्राहक वॉलेट के लंबे समय तक निष्क्रिय उपयोग पर निर्भर करेगी जिसमें True Balance वॉलेट प्रचलित नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार राशि को जब्त करने का अधिकार सुरक्षित रखता है
- वर्तमान में, True Balance वॉलेट समाप्त नहीं करता है या True Balance वॉलेट में बैलेंस जब्त नहीं करता है

- True Balance के पास भविष्य में वॉलेट समाप्त करने और बैलेंस जख्त करने के लिए लागू RBI दिशानिर्देशों के अनुसार पॉलिसी शुरू करने का अधिकार सुरक्षित है। भविष्य में पेश की जाने वाली ऐसी किसी भी पॉलिसी से संबंधित नियम और शर्तें उस तारीख से लागू होंगे जो सेमी क्लोज्ड वॉलेट के लिए "उपयोग की शर्तों" के तहत स्पष्ट रूप से दर्शाए जाएंगे

## 11. यूज़र जानकारी

### A. निजी जानकारी

निजी जानकारी में वह सभी जानकारी शामिल है जिसे किसी विशिष्ट व्यक्ति से जोड़ा जा सकता है या किसी व्यक्ति की पहचान की जा सकती है, जैसे:

- पूरा नाम, पता, ई-मेल पता, मोबाइल नंबर, जन्मतिथि, RBI दिशानिर्देशों में निर्दिष्ट आधिकारिक वैध दस्तावेजों में से एक का ID नंबर (ड्राइविंग लाइसेंस, वोटर ID, NREGA जॉब कार्ड, पासपोर्ट) और पहचान का कोई प्रमाण और/ या वह पता जिसे BHI अनुरोध कर सकता है
- True Balance खाते का उपयोग करके ग्राहक द्वारा हमारे एप्लिकेशन के माध्यम से किए गए किसी भी लेनदेन और अनुरोधों की पूर्ति का विवरण
- लेनदेन के लिए उपयोग किए गए किसी भी क्रेडिट, डेबिट या अन्य कार्ड का विवरण
- किसी भी बैंक खाते का विवरण (खाताधारक/खाते का नाम, खाता नंबर और बैंक खाते का लेनदेन इतिहास सहित, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं), टैक्स सर्टिफिकेट या BHI द्वारा आवश्यक कोई अन्य आय दस्तावेज
- ग्राहक द्वारा BHI को भेजा गया कोई भी पत्र-व्यवहार
- आवेदन के माध्यम से पूरे की गई सर्वेक्षण की जानकारी, यदि कोई हो
- BHI द्वारा स्पॉन्सर किसी भी प्रमोशन में ग्राहक की भागीदारी
- ग्राहक और BHI के बीच कॉल रिकॉर्ड
- कैश के माध्यम से एकत्रित की गई जानकारी
- ग्राहक का IP पता, लॉग-इन समय, ऑपरेटिंग सिस्टम और ब्राउज़र का प्रकार
- BHI मोबाइल एप्लिकेशन पर विज़िट का विवरण, जिसमें टैफ़िक डेटा, स्थान डेटा, वेबलॉग और अन्य संचार डेटा शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, चाहे यह BHI के स्वयं के बिलिंग उद्देश्यों के लिए या अन्य रूप से आवश्यक है और हमारे मोबाइल एप्लिकेशन पर जाने के दौरान पहुंचने वाले साधन

### B. मर्चेन्टस द्वारा एकत्रित की गई जानकारी

True Balance वॉलेट कुछ सेवाएं और उत्पाद प्रदान करने के लिए स्वतंत्र मर्चेन्टस को नियुक्त करेगा। इन मर्चेन्टस द्वारा किसी भी व्यक्तिगत जानकारी तक पहुंच व्यापारियों द्वारा हमारे लिए अपनी सीमित सेवाएं प्रदान करने के लिए उचित रूप से आवश्यक जानकारी तक ही सीमित है। कंपनी इस बात पर भी जोर देती है कि ये मर्चेन्ट इस गोपनीयता पॉलिसी के अनुरूप ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी की रक्षा करें और यह कि मर्चेन्ट हमें उत्पाद या सेवाएं प्रदान करने के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग या खुलासा नहीं करेंगे जिसके लिए कंपनी ने अनुबंध किया है। कंपनी मर्चेन्टस को व्यक्तिगत जानकारी तब तक नहीं बेचेगी, वितरित या लीज़ पर नहीं देगी जब तक:

- सम्मन, या इसी तरह की कानूनी प्रक्रिया का अनुपालन करने के लिए कानून द्वारा आवश्यक है। जिस हद तक कंपनी को कानूनी तौर पर ऐसा करने की अनुमति है, ऐसी स्थिति में जब कानूनी प्रक्रिया के भाग के रूप में मर्चेन्टस को व्यक्तिगत जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो तो कंपनी ग्राहक को सूचित करने के लिए व्यावसायिक रूप से उचित कदम उठाएगी
- जब कंपनी विश्वास करती है कि हमारे अधिकारों की रक्षा, ग्राहकों की सुरक्षा या दूसरों की सुरक्षा, धोखाधड़ी की जांच या लिखित सरकारी अनुरोध का जवाब देने के लिए प्रकटीकरण आवश्यक है
- यदि True Balance वॉलेट मर्जर, अधिग्रहण, या अपनी कुछ या सभी संपत्तियों की बिक्री के किसी भी रूप में शामिल हो जाता है, निजी पहचान जानकारी एक अलग गोपनीयता कथन के अधीन होने से पहले कंपनी नोटिस प्रदान करेगी
- किसी अन्य मर्चेन्ट को ऐसा करने की पूर्व सहमति के साथ

### C. निजी जानकारी का उपयोग

कंपनी ग्राहकों को सेवाएँ और उत्पाद प्रदान करने के लिए निजी जानकारी का उपयोग करती है जो स्पष्ट रूप से अनुरोध की गई हों, जैसे कि निम्नलिखित:

- भुगतान करने और/या प्राप्त करने और हमारी सेवाओं का उपयोग करके लेनदेन करने के लिए निर्देशों का पालन करना, जिसमें यह सत्यापित करना भी शामिल है कि ग्राहक के पास ऐसे भुगतान करने के लिए True Balance वॉलेट में पर्याप्त धनराशि है
- अनुरोधित सेवाएँ प्रदान करने के लिए True Balance खाते का संचालन और प्रबंधन करना
- हमारी सेवा(ओं) को परिवर्तनों के बारे में सूचित करना
- वित्तीय जानकारी और लेनदेन को बनाए रखने सहित वित्तीय सेवा नियमों का अनुपालन करना
- ग्राहक सेवा के लिए, जिसमें सवालों के जवाब देना और फीडबैक और शिकायतों का जवाब देना शामिल है
- ग्राहक को वह जानकारी, उत्पाद या सेवाएँ प्रदान करना जो ग्राहक हमसे अनुरोध करता है
- ग्राहक को मोबाइल एप्लिकेशन की इंटरैक्टिव सुविधाओं में भाग लेने की अनुमति देना
- आंतरिक ग्राहक ट्रेनिंग में सुधार करना
- वित्तीय और पहचान जांच, धोखाधड़ी रोकथाम जांच, एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग और क्रेडिट जांच के लिए

- पिछले ऑर्डर, लेनदेन पैटर्न और रुचियों के आधार पर ऑफर भेजना। ग्राहक की सहमति के आधार पर, जानकारी तीसरे पक्ष (NBFC आदि) के साथ साझा की जाएगी।

#### D. डेटा कायम रखना

लागू कानूनों के तहत, True Balance वॉलेट खाते को बंद करने के बाद भी नियामक अधिकारियों द्वारा सुझाई गई अवधि के लिए कुछ रिकॉर्ड कायम रखना True Balance आवश्यक है, जिसमें नाम, संपर्क विवरण, ग्राहक नंबर और लेनदेन इतिहास जैसे निजी डेटा शामिल होंगे। उल्लिखित के अलावा, कंपनी ग्राहक के बारे में कंपनी के पास मौजूद सारी निजी जानकारी हटा देगी और नष्ट कर देगी जब ग्राहक (या कंपनी) True Balance खाता समाप्त कर देता है। कंपनी ऑनलाइन बैंकिंग लॉगिन PIN, TAN और/या पासवर्ड स्टोर नहीं करती है। कृपया ध्यान दें कि कंपनी क्रेडिट कार्ड की जानकारी स्टोर नहीं करेगी।

#### E. सूचना ट्रांसफर करना

- BHI ग्राहक को True Balance वॉलेट के माध्यम से कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं प्रदान करने के लिए ग्राहक के निर्देशों के अनुसार तीसरे पक्ष के साथ निजी जानकारी साझा कर सकता है, अपनी पहचान प्रमाणित करना, गुणवत्ता आश्वासन जांच करना, खाते बनाने की सुविधा प्रदान करना, तकनीकी और ग्राहक सहायता प्रदान करना, या विशिष्ट सेवाएं प्रदान करना, जैसे कि अन्य सॉफ्टवेयर ऐप्लिकेशनों के साथ ग्राहक के संपर्कों का सिंक्रनाइजेशन। इन तृतीय पक्षों से अपेक्षा की जाती है कि वे ग्राहक द्वारा अनुरोधित सेवाएं प्रदान करने के अलावा निजी जानकारी का उपयोग न करें
- BHI अपनी सहायक कंपनियों, संयुक्त उद्यमों या अन्य कंपनियों के साथ एक सामान्य नियंत्रण के तहत व्यक्तिगत जानकारी साझा कर सकता है जो उसके पास अभी या भविष्य में हो सकती है, जिस स्थिति में उन्हें इस गोपनीयता पॉलिसी के मानना होगा। यदि कोई अन्य कंपनी हमारी कंपनी या हमारी संपत्ति प्राप्त करती है, उस कंपनी के पास व्यक्तिगत जानकारी होगी, और उस जानकारी के संबंध में इस गोपनीयता पॉलिसी में वर्णित अधिकार और दायित्व मानेगी
- BHI विश्वास के साथ तीसरे पक्ष को निजी जानकारी प्रकट कर सकती है कि ऐसा प्रकटीकरण उचित रूप से इसके लिए आवश्यक है-
- संदिग्ध गैरकानूनी गतिविधियों के संबंध में कार्रवाई करना
- हमारी उपयोग की शर्तों और गोपनीयता पॉलिसी को लागू करना या प्रयोग में लाना
- कानूनी प्रक्रिया का अनुपालन करना, जैसे कि तलाशी वारंट, सम्मन, कानून या अदालत का आदेश
- हमारे या हमारे यूजर, सहयोगियों या जनता के अधिकारों, मान और संपत्ति की रक्षा करना
- यदि ग्राहक रुचि प्रकट करता है तो तीसरे पक्ष के उत्पादों का लाभ उठाना।

## 12. प्रतिबंधित सेवाएँ

ग्राहक यहां सहमत है कि वह नहीं करेगा:

- टेलीकॉस कंपनियों का रिचार्ज खरीदने, पोस्टपेड बिल का भुगतान करने और DTH /यूटिलिटी बिल का भुगतान करने और/या इन नियमों और शर्तों के अनुसार और BHIPL द्वारा दी जाने वाली सेवाओं तक पहुंच प्राप्त करने के लिए के अलावा किसी भी अन्य उद्देश्य के लिए सेवाओं का उपयोग करना
- कंपनी या किसी तीसरे पक्ष के बौद्धिक संपत्ति अधिकारों, प्रचार के अधिकारों या गोपनीयता का उल्लंघन करना
- अठारह (18) वर्ष से कम आयु के ग्राहकों द्वारा और भारत में वर्तमान लागू कानूनों के तहत अनुबंध के लिए उपयुक्त सेवाओं का उपयोग करना
- कोई भी संदेश पोस्ट या प्रसारित करना जो निंदात्मक, अपमानजनक हो या जो किसी व्यक्ति से संबंधित निजी या व्यक्तिगत मामलों का खुलासा करता हो
- कोई भी संदेश, डेटा, चित्र या प्रोग्राम पोस्ट या प्रसारित करना जो अश्लील प्रकृति का हो
- जांच में सहयोग करने या ग्राहक की अपनी पहचान की पुष्टि या BHIPL को प्रदान की गई कोई अन्य जानकारी प्रदान करने से इनकार करना
- सेवाएं और साइट या सुविधाओं की सुरक्षा-संबंधी विशेषताएं हटाना, रोकना, बंद करना, नुकसान पहुंचाना या अन्यथा हस्तक्षेप करना जो सेवाओं के उपयोग पर सीमाएं लागू करता है
- सेवाओं का ऐसे किसी भी तरीके से उपयोग करना जो उन्हें नुकसान पहुंचा सकता है, बंद कर सकता है, उन पर अधिक बोझ डाल सकता है या खराब कर सकता है, जिसमें बिना किसी सीमा के स्वचालित तरीके से सेवाओं का उपयोग करना शामिल है
- इस साइट या इस साइट से जुड़े नेटवर्क में हस्तक्षेप करना या बाधा डालना
- कोई भी ऐसा कदम उठाना जो हमारे बुनियादी ढांचे/नेटवर्क पर अनुचित या अनुपातहीन रूप से बड़ा भार डालता है
- साइट के रोबोट प्रतिरोध हेडर को बायपास करने या सेवाओं में हस्तक्षेप करने या हस्तक्षेप करने का प्रयास करने के लिए किसी भी उपकरण, सॉफ्टवेयर या रूटीन का उपयोग करना
- इस समझौते या किसी अन्य BHIPL समझौते या पॉलिसी का उल्लंघन करना
- साइट के अन्य यूजर के बारे में बिना किसी सीमा के, वित्तीय जानकारी सहित निजी जानकारी इकट्ठी करने या प्राप्त करने के लिए साइट का उपयोग करना



- सेवाओं का उपयोग ऐसे तरीके से करना जिसके परिणामस्वरूप BHIPL, तीसरे पक्ष या ग्राहक के प्रति शिकायतें, विवाद, उलटाव, चार्जबैक, शुल्क, जुर्माना, पेनल्टी और अन्य ऋण उत्पन्न होते हैं या हो सकते हैं
- सेवाओं का उपयोग इस तरीके से करना कि BHIPL उचित रूप से इसे भुगतान नेटवर्क नियमों का दुरुपयोग या उल्लंघन माने
- ऐसी कोई भी कार्रवाई करना जिससे BHIPL को अपने सेवा प्रदाताओं, टेल्को, भुगतान प्रोसेसर या अन्य सप्लायरों से कोई भी सेवा खोनी पड़े
- BHIPL से पूर्व अनुमति के बिना साइट के सिस्टम पर किसी भी प्रकार का स्वचालित अनुरोध भेजना

### 13. ग्राहक संचार

- सभी ग्राहकों को SMS अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से रजिस्टर किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, ग्राहक ईमेल अलर्ट और नोटिफिकेशनों के लिए रजिस्टर करने का विकल्प चुन सकते हैं
- True Balance सभी ग्राहकों को सारे संचार SMS/इन-ऐप नोटिफिकेशन/ईमेल द्वारा भेजेगा और इस तरह के संचार को डिलीवरी के लिए सब्मिट किए जाने के बाद ग्राहक द्वारा प्राप्त किया माना जाएगा। ग्राहक BHIPL से लेनदेन संबंधी संदेशों सहित सभी व्यावसायिक संदेश प्राप्त करने के लिए सहमत है

### 14. वारंटियों का प्रतिरोध

- सेवाओं का उपयोग ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करेगा
- सेवाओं का उपयोग निर्विघ्न, समय पर, किसी विशेष समय पर चालू या त्रुटि रहित होगा
- किसी भी जानकारी के लिए कोई दायित्व जो पिछली बार जानकारी के विशेष भाग को अपडेट किए जाने के बाद से पुरानी हो गई हो
- किसी भी प्रकार की सभी या कोई वारंटी और शर्तें, चाहे व्यक्त हो या निहित, निहित वारंटी और व्यापारिकता की शर्तें, किसी विशेष उद्देश्य के लिए उपयुक्तता और गैर-उल्लंघन सहित, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है

### 15. शर्तों की स्वीकृति

- शर्तों को स्वीकार करके, ग्राहक समझता है और सहमत है कि True Balance वॉलेट BHIPL मोबाइल एप्लिकेशन और/या वेबसाइट [www.truebalance.io](http://www.truebalance.io) पर उसकी सेवाओं जैसे ग्राहक प्रीपेड मोबाइल/ DTH रिचार्ज का उपयोग, बिल भुगतान या मनी ट्रांसफर या अन्य सेवाओं से संबंधित खरीदारी जो समय-समय पर जोड़ी जा सकती हैं (ऐसी सभी सेवाएं व्यक्तिगत या सामूहिक रूप से सेवा या सेवाएं कहलाती हैं), के उपयोग पर विचार करेगा
- ग्राहक विशेष रूप से सहमत है, कि True Balance वॉलेट के प्रावधान को सुविधाजनक बनाने के लिए, ग्राहक से संबंधित कोई भी जानकारी या विवरण का खुलासा किसी भी प्राधिकारी, कानून या अन्यथा को करने की आवश्यकता हो सकती है। संचार की गोपनीयता RBI और RBI नोटिफिकेशन/निर्देश आदि द्वारा दिए गए प्राधिकरण के सर्टिफिकेट की शर्तों के अधीन है।
- BHIPL, या हमारे लाइसेंसर, सभी अधिकार, शीर्षक और हित के मालिक हैं, जिसमें ऐप में और उसके उपयोग तक सभी कॉपीराइट, ट्रेडमार्क, पेटेंट, व्यापार रहस्य या अन्य मालिकाना अधिकार ("IP अधिकार") शामिल हैं, लेकिन यह केवल उपयोग तक सीमित नहीं है, वैकल्पिक रूप से इन्हें प्लेटफॉर्म भी कहा जाता है। ग्राहक ऐप/वेबसाइट, प्लेटफॉर्म या कोई IP अधिकार को दोबारा उत्पन्न, वितरण, संचारण, संशोधन नहीं करेगा, डेरिवेटिव कार्य नहीं बनाएगा, प्रकट, प्रदर्शन नहीं करेगा या अन्यथा उपयोग नहीं करेगा, या प्लेटफॉर्म के लिए रिवर्स इंजीनियर, गोबारा इकट्टा, अलग, या स्रोत कोड प्राप्त करने का प्रयास या प्रतिस्पर्धी उत्पाद बनाने के लिए प्लेटफॉर्म या वेबसाइट का उपयोग नहीं करेगा।
- True Balance वॉलेट का स्वामित्व BHIPL के पास है। अनाधिकृत उपयोग सख्त वर्जित है क्योंकि True Balance वॉलेट BHIPL के स्वामित्व वाला एक प्लेटफॉर्म है। इसलिए निम्नलिखित नियमों और शर्तों के तहत सभी अधिकार, लाभ, देनदारियां और दायित्व BHIPL के लाभ के लिए प्राप्त होंगे। BHIPL के बदले में सभी अधिकार स्पष्ट रूप से True Balance वॉलेट के लिए आरक्षित हैं।
- ग्राहक स्वीकार करता है कि True Balance वॉलेट मोबाइल रिचार्ज और अन्य सेवाओं के लिए एक सुविधा प्रदाता है और रेट, गुणवत्ता और अन्य सभी उदाहरणों के संबंध में ऐप्लिकेशन पर उपलब्ध किसी भी तीसरे पक्ष के उत्पादों और सेवाओं के लिए उत्तरदायी नहीं है। ग्राहक स्पष्ट रूप से समझता है और सहमत है कि सेवाओं और ऐप्लिकेशन का उसका उपयोग ग्राहक के एकमात्र जोखिम पर है और सेवाएँ "जैसी है" और "जैसी उपलब्ध हैं" प्रदान की जाती हैं। ग्राहक तीसरे पक्ष के उत्पादों में किसी भी अंतर के लिए BHIPL को उत्तरदायी नहीं ठहराएगा। आम तौर पर इंटरनेट के माध्यम से प्रदान की गई सारी राय, सलाह, सेवाएं, माल और अन्य जानकारी की सटीकता, पूर्णता और उपयोगिता का मूल्यांकन करना ग्राहक की जिम्मेदारी है।
- सेवाओं के उपयोग के माध्यम से डाउनलोड की गई या अन्यथा प्राप्त किया गया कोई भी सामान ग्राहक के अपने विवेक और जोखिम पर होता है और ऐसे किसी भी सामान के डाउनलोड के परिणामस्वरूप ग्राहक के उपकरण को होने वाले किसी भी नुकसान या डेटा की हानि के लिए ग्राहक पूरी तरह से जिम्मेदार होगा। ग्राहक द्वारा BHIPL से या सेवाओं के

माध्यम से प्राप्त की गई कोई भी सलाह या जानकारी, चाहे वह मौखिक हो या लिखित, कोई वारंटी नहीं बनाएगी जो शर्तों में स्पष्ट रूप से नहीं बताया गया है।

- दोहरे भुगतान, लेन-देन की सफलता, लेकिन तकनीकी समस्याओं के कारण रिफंड या किसी अन्य रिफंड के कारण कोई देनदारी उत्पन्न होने की स्थिति में BHI, True Balance वॉलेट/गिफ्ट कार्ड/खाते में ग्रहणाधिकार को चिह्नित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है
- यहां किसी भी विपरीत बात के बावजूद, न तो BHIPL, न ही इसकी सहयोगी कंपनियों, सहायक कंपनियों, कर्मचारियों, निर्देशकों या किसी भी संबंधित पक्ष के पास किसी भी अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, विशेष या परिणामी क्षति या इन शर्तों के तहत या इनसे संबंधित आमदनी या लाभ के किसी भी नुकसान के लिए यूजर या किसी तीसरे पक्ष के प्रति कोई दायित्व होगा, चाहे उक्त पक्षों में से किसी को भी ऐसे नुकसान की संभावना के बारे में सलाह दी गई थी, पता था या जानना चाहिए था। कानून द्वारा अनुमति दी गई सीमा तक, किसी भी कारण से, और कार्रवाई के प्रकार की परवाह किए बिना, ग्राहक के प्रति हमारी अधिकतम समग्र देनदारी हर समय लेनदेन मूल्य तक ही सीमित होगी।

शर्तें स्वीकार करके, ग्राहक BHI को ग्राहक की ओर से धन रखने, प्राप्त करने, वितरित करने और निपटान करने के लिए अधिकृत करते हैं। ग्राहक का अधिकार तब तक पूरी तरह लागू और प्रभावी रहेगा जब तक उसका True Balance वॉलेट खाता बंद या समाप्त नहीं हो जाता।

## 16. अस्वीकरण

सारी बिक्री अंतिम हैं और ग्राहक द्वारा ऐप्लिकेशन पर किए गए लेनदेन के लिए कोई धनवापसी या तबादले की अनुमति नहीं है। ग्राहक खरीदारी के लिए प्रदान की गई जानकारी और उस खरीदारी के परिणामस्वरूप लगने वाले सभी शुल्कों के लिए जिम्मेदार है। बैलेंसहीरो इंडिया प्रा. लि. प्रदान की गई गलत जानकारी की किसी भी खरीद के लिए जिम्मेदार नहीं है। यदि ग्राहक द्वारा ऐप्लिकेशन पर किए गए लेनदेन में, ग्राहक के True Balance वॉलेट, क्रेडिट/डेबिट कार्ड या बैंक खाते से पैसा चार्ज किया गया है और लेनदेन पूरा होने के दो घंटे के भीतर रिचार्ज/बिल भुगतान/लाभ वितरित नहीं किया गया है, तो ग्राहक बताए अनुसार BHI ग्राहक सेवा ईमेल पते पर एक ईमेल भेजकर BHI को सूचित कर सकता है। True Balance वॉलेट घटना की जांच करेगा और यदि यह पाया जाता है कि रिचार्ज/बिल भुगतान/लाभ की डिलीवरी के बिना ग्राहक के True Balance वॉलेट, क्रेडिट/डेबिट कार्ड या बैंक खाते से पैसा चार्ज किया गया था, तो ग्राहक से ईमेल प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिनों के भीतर ग्राहक को पैसा वापस कर दिया जाएगा। सारे रिफंड उसके True Balance वॉलेट खाते में जमा किए जाएंगे।

## 17. कानूनी विवाद का समाधान

शर्तें भारत के कानूनों के अनुसार शासित और समझी जाएंगी। ग्राहक इस बात से सहमत है कि इन शर्तों से उत्पन्न होने वाली कोई भी कानूनी कार्य या कार्यवाही विशेष रूप से सक्षम अदालतों या न्यायालयों में लाई जा सकती है जिनका अधिकार क्षेत्र गुडगांव, हरियाणा, भारत में है और ऐसी अदालतों या न्यायालयों के अधिकार क्षेत्र में खुद को अटल रूप से प्रस्तुत करते हैं। True Balance वॉलेट भारतीय मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 के प्रावधानों के अनुसार बाध्यकारी मध्यस्थता द्वारा इन शर्तों या आवेदन से उत्पन्न या संबंधित किसी भी विवाद या दावे को हल करने का चुनाव कर सकता है। ऐसे किसी भी विवाद या दावे पर व्यक्तिगत आधार पर मध्यस्थता की जाएगी और किसी भी मध्यस्थता में किसी अन्य पक्ष के दावे या विवाद के साथ नहीं मिलाया जाएगा। मध्यस्थता गुडगांव, हरियाणा, भारत में आयोजित की जाएगी और मध्यस्थता पुरस्कार पर निर्णय उसके अधिकार क्षेत्र वाले किसी भी न्यायालय में दर्ज किया जा सकता है। मध्यस्थता की भाषा अंग्रेजी होगी।