एक्सिस बैंक वर्चुअल गिफ्ट कार्ड के लिए नियम एवं शर्तें

ये नियम एवं शर्तें एक्सिस बैंक वर्चुअल गिफ्ट कार्ड ('कार्ड') के उपयोग से संबंधित सभी लेनदेन पर लागू होती हैं तथा कार्डधारक और बैंक के मध्य पूर्ण अनुबंध का निर्माण करती हैं, जिसके अधीन बैंक द्वारा कार्ड जारी किया जाता है। इन नियमों एवं शर्तों के संबंध में:

- एकवचन के सभी संदर्भों में बहुवचन सम्मिलित माना जाएगा तथा पुल्लिंग के सभी संदर्भों में स्त्रीलिंग भी सम्मिलित माना जाएगा।
- धाराओं के शीर्षक केवल सुविधा के लिए दिए गए हैं और संबंधित धारा के अर्थ को प्रभावित नहीं करते हैं। यदि यहाँ उल्लिखित कोई भी प्रावधान किसी सक्षम अधिकार-क्षेत्र वाले न्यायालय द्वारा अवैध, शून्य या अनुपालन-अयोग्य घोषित किया जाता है, तो ऐसे प्रावधान को यहाँ से विलोपित माना जाएगा तथा शेष नियम एवं शर्तें पूर्ण रूप से प्रभावी एवं प्रवर्तनीय बनी रहेंगी।

परिभाषाएँ

इस दस्तावेज़ में निम्नलिखित शब्दों एवं वाक्यांशों के अर्थ निम्नानुसार होंगे:

1. 'एटीएम' से आशय स्वचालित टेलर मशीन से है।
2. 'आवेदक' से, कार्ड के संबंध में, आशय उस व्यक्ति से है जो बैंक से वर्चुअल गिफ्ट कार्ड के लिए आवेदन करता है और उसे प्राप्त करता है।
3. 'उपलब्ध राशि' से, कार्ड के संबंध में, आशय किसी निर्दिष्ट समय पर वर्चुअल गिफ्ट कार्ड पर उपयोग हेतु उपलब्ध राशि से है, जो कार्ड खाते में जमा की गई राशि का योग है, जिसमें से कार्ड के माध्यम से किए गए लेनदेन हेतु प्रयुक्त राशि घटाई गई हो।
4. 'बैंक' से आशय एक्सिस बैंक लिमिटेड से है, जो कंपनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत भारत में निगमित एक कंपनी है तथा बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के अर्थ के अंतर्गत एक बैंकिंग कंपनी है, जिसका पंजीकृत कार्यालय 'त्रिशूल', तृतीय तल, समर्थेश्वर मंदिर के सामने, लॉ गार्डन के निकट, एलिसब्रिज, अहमदाबाद – 380006 में स्थित है, और इसमें उसके उत्तराधिकारी एवं प्रत्यायोजित व्यक्ति सम्मिलित हैं।
5. 'लाभार्थी' से, कार्ड के संबंध में, आशय उस व्यक्ति से है जो आवेदक से उपहार स्वरूप वर्चुअल गिफ्ट कार्ड प्राप्त करता है तथा आवेदक के दायित्वों को स्वीकार करते हुए उसके अनुबंधों से सहमत होता है। तथापि, ऐसे अन्य व्यक्ति के प्रति बैंक किसी भी प्रकार से उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होगा।
6. 'कार्ड' से आशय यहाँ वर्णित नियमों के अनुसार बैंक द्वारा कार्डधारक को जारी किया गया वर्चुअल गिफ्ट कार्ड है।
7. 'कार्डधारक' से, कार्ड के संबंध में, आशय आवेदक या कार्ड के लाभार्थी से है।
8. 'कार्ड खाता' से आशय कार्ड के संबंध में बैंक द्वारा संधारित खाते से है।
9. 'ईडीसी' से आशय इलेक्ट्रॉनिक डेटा कैप्चर टर्मिनल, प्रिंटर, अन्य परिधीय उपकरण तथा ऐसे उपकरण को संचालित करने हेतु आवश्यक सॉफ्टवेयर से है।
10. 'व्यापारी' या 'व्यापारी प्रतिष्ठान' से आशय ऐसे प्रतिष्ठानों से है, जो कहीं भी स्थित हों और जो कार्ड को स्वीकार या मान्यता देते हों, तथा जिनमें अन्य के साथ-साथ वे स्टोर, दुकानें, रेस्तरां आदि सम्मिलित हैं जिनका विज्ञापन बैंक और/या वीज़ा/मास्टरकार्ड/रुपे द्वारा किया गया हो।
11. 'पीओएस' से आशय बिक्री केंद्र टर्मिनल से है।

12. 'लेनदेन' से आशय बैंक के अभिलेखों में प्रदर्शित किसी निर्देश, पूछताछ या संचार से है, जो कार्डधारक द्वारा कार्ड का प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उपयोग करते हुए बैंक को लेनदेन प्रभावी करने हेतु दिया गया हो, चाहे वह ईडीसी, पीओएस या बैंक अथवा बैंक के साझा नेटवर्क के किसी अन्य उपकरण के माध्यम से किया गया हो।
13. 'वीज़ा' से आशय वीज़ा इंटरनेशनल के स्वामित्व वाले व्यापार चिह्न से है।
14. 'मास्टरकार्ड' से आशय मास्टरकार्ड के स्वामित्व वाले व्यापार चिह्न से है।
15. 'रुपे' से आशय भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के स्वामित्व वाले व्यापार चिह्न से है।

कार्ड की वैधता एवं उपयोग

1. कार्ड जनरेशन की तिथि से 3 वर्ष की अवधि तक वैध रहेगा।
2. कार्ड की अधिकतम वैधता जनरेशन की तिथि से तीन वर्ष होगी (उदाहरण: Jul-25 से Jul-28)। कार्ड अपनी वैधता अवधि के रूप में अंकित माह के अंतिम दिन तक मान्य रहेगा। तथापि, उक्त अवधि की समाप्ति से पूर्व ही यदि कार्ड में शेष राशि शून्य हो जाती है, तो कार्ड अमान्य हो जाएगा।
3. कार्ड या लेनदेन के संबंध में बैंक को सभी संचार केवल आवेदक द्वारा किए जाने चाहिए। कार्ड के संबंध में बैंक द्वारा किया गया कोई भी संचार बैंक की वेबसाइट के माध्यम से उपलब्ध कराया जाएगा या सीधे आवेदक को प्रेषित किया जाएगा।
4. कार्ड का उपयोग उस समय उपलब्ध राशि तक ही लेनदेन के लिए किया जा सकता है।
5. कार्ड का उपयोग केवल कार्डधारक द्वारा किया जाएगा तथा यह हस्तांतरणीय नहीं है।
6. कार्ड पर किए गए प्रत्येक लेनदेन की राशि उस समय उपलब्ध राशि से घटा दी जाएगी और उस लेनदेन के पश्चात नई उपलब्ध राशि निर्धारित की जाएगी। यदि लेनदेन संसाधित करने हेतु पर्याप्त उपलब्ध राशि कार्ड में उपलब्ध नहीं है, तो लेनदेन संसाधित नहीं किया जाएगा।
7. कार्ड का उपयोग एक्सिस बैंक प्रीपेड कार्ड की नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति माना जाएगा।
8. कार्ड पर उपलब्ध अथवा लोड की गई राशि पर बैंक द्वारा कोई ब्याज देय नहीं होगा।
9. कार्डधारक अधिकतम ₹10,000/- (केवल दस हजार रुपये) तक या बैंक द्वारा आंतरिक तथा लागू नियामकीय एवं वैधानिक दिशानिर्देशों के अधीन निर्दिष्ट अन्य सीमा तक, कार्ड में केवल एक बार राशि लोड कर सकेगा। इसके पश्चात कार्डधारक अथवा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा कार्ड को पुनः लोड नहीं किया जा सकेगा।
10. एक्सिस बैंक वर्चुअल गिफ्ट कार्ड केवल भारत में वीज़ा/मास्टरकार्ड/रुपे सक्षम ऑनलाइन पोर्टलों पर सुरक्षित उपयोग की सुविधा प्रदान करता है।
11. बैंक कार्ड के साथ केवल शेष राशि पूछताछ एवं विवरण संबंधी प्रश्नों हेतु इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा भी प्रदान करता है। इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से सभी निधि अंतरण सुविधाएँ अवरुद्ध हैं।
12. अंतिम लेनदेन की तिथि से 10 वर्षों की अवधि तक प्रीपेड कार्ड में अप्रयुक्त या अप्राप्त शेष राशि को जमाकर्ता शिक्षा एवं जागरूकता निधि में स्थानांतरित कर दिया जाएगा।

कार्ड के लिए आवेदन

1. जो व्यक्ति कार्ड का लाभ लेना चाहता है, उसे बैंक द्वारा निर्धारित वर्चुअल गिफ्ट कार्ड आवेदन-सह-जमा प्रपत्र में आवेदन करना होगा तथा कार्ड खाते में जमा की जाने वाली राशि के साथ आवेदन प्रस्तुत करना होगा।

2. बैंक बिना कोई कारण बताए किसी भी आवेदन पर विचार न करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
3. बैंक, कार्ड के संबंध में कार्डधारक द्वारा जमा की गई राशि को संबंधित कार्ड खाते में जमा करेगा।

कार्ड सुरक्षा

1. कार्डधारक कार्ड की सुरक्षा के लिए उत्तरदायी होगा तथा कार्ड के सुरक्षित उपयोग के लिए सभी आवश्यक सावधानियाँ सुनिश्चित करेगा।

कार्डधारक के दायित्व एवं अनुबंध

1. कार्डधारक अपने पते में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में तत्काल बैंक को सूचित करेगा।
2. कार्डधारक सभी लेनदेन तथा उनसे संबंधित शुल्कों के लिए उत्तरदायी होगा।
3. कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि उसके अनुरोध और जोखिम पर बैंक ने उसे कार्ड प्रदान करने पर सहमति दी है तथा वह अपने कार्ड के उपयोग से अभिलेखित सभी लेनदेन की पूर्ण जिम्मेदारी स्वीकार करता है।
4. कार्ड के माध्यम से दिया गया कोई भी निर्देश अपरिवर्तनीय होगा।
5. कार्डधारक सभी परिस्थितियों में कार्ड के उपयोग की पूर्ण जिम्मेदारी स्वीकार करेगा, चाहे वह उसकी जानकारी या उसकी स्पष्ट अथवा परोक्ष अनुमति से संसाधित हुआ हो या नहीं।
6. कार्डधारक बैंक को अपरिवर्तनीय रूप से अधिकृत करता है कि कार्ड के माध्यम से लेनदेन हेतु उपयोग की गई राशि को उसके कार्ड खाते से डेबिट किया जाए।
7. कार्डधारक लेनदेन के आधार पर बैंक द्वारा सद्भावना तथा सामान्य व्यवसायिक प्रक्रिया में की गई कार्यवाहियों के संबंध में बैंक को क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा और उसे उत्तरदायित्व से मुक्त रखेगा।
8. बैंक लेनदेन निष्पादन में सर्वोत्तम प्रयास करेगा, परंतु किसी भी कारण से, जिसमें लेनदेन या निर्देश के निष्पादन में विलंब या असमर्थता सम्मिलित है, न तो कार्डधारक और न ही किसी अन्य व्यक्ति के प्रति कोई देयता स्वीकार करेगा।
9. कार्डधारक सहमत है कि किसी लेनदेन या कार्ड खाते में प्रविष्टि से संबंधित सभी विवादों की सूचना वह लेनदेन या प्रविष्टि की तिथि से 7 दिनों के भीतर बैंक को देगा; अन्यथा सभी लेनदेन एवं कार्ड खाते की प्रविष्टियाँ सही और कार्डधारक द्वारा स्वीकृत मानी जाएँगी।
10. कार्डधारक सहमत है कि वह कार्ड पर किए गए ऐसे सभी व्ययों का भुगतान बैंक को करेगा, जो कार्ड की खरीद के समय क्रेता द्वारा भुगतान की गई राशि से अधिक हों, जैसे कि रेस्तरां टिप्स या अन्य अधिभार।
11. यदि किसी कारणवश योजना को समाप्त किया जा रहा हो या भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इसे बंद करने का निर्देश दिया गया हो, तो कार्डधारक को कार्ड में उपलब्ध बकाया शेष राशि भुनाने की अनुमति होगी।
12. कार्डधारक कार्ड का उपयोग क्रिप्टो मुद्रा की खरीद के लिए नहीं करेगा।
13. वर्चुअल गिफ्ट कार्ड डिजिटल स्वरूप में संदेश या ईमेल के माध्यम से जारी किया जाता है तथा इसका कोई भौतिक कार्ड नहीं होता।

अप्रयुक्त कार्ड राशि

1. प्रीपेड भुगतान साधन की वैधता अवधि समाप्त होने से 45 दिन पूर्व, ग्राहकों को उपलब्ध माध्यमों जैसे संदेश या ईमेल के माध्यम से सूचित किया जाएगा।
2. कार्ड की समाप्ति तिथि के दिन या उसके पश्चात शेष किसी भी बकाया राशि को, धारक द्वारा क्रय किए गए बैंक के नए समान भुगतान साधन में स्थानांतरित करने की अनुमति दी जा सकती है।

कार्ड निष्क्रियता

1. यदि लगातार एक वर्ष की अवधि तक कोई वित्तीय लेनदेन नहीं किया जाता है, तो बैंक द्वारा कार्ड को निष्क्रिय कर दिया जाएगा तथा इसकी सूचना कार्डधारक को दी जाएगी।

2. कार्ड को पुनः सक्रिय केवल ग्राहक पोर्टल के माध्यम से ग्राहक सत्यापन अथवा शाखा द्वारा सहायता दल के माध्यम से सत्यापन के पश्चात ही किया जा सकेगा।

3. ऐसे कार्डों की सूचना भारतीय रिज़र्व बैंक को उनके निर्देशों के अनुसार दी जाएगी।

शुल्क एवं प्रभार

1. वर्चुअल गिफ्ट कार्ड पर कोई शुल्क नहीं है।
2. कार्ड के उपयोग के दौरान लागू किसी भी सरकारी प्रभार या अधिभार का वहन कार्डधारक द्वारा किया जाएगा।
3. कार्डधारक बैंक को अधिकृत करता है कि उसके कार्ड के शेष से, तथा उसके कार्ड से संबंधित देय राशि की वसूली में बैंक द्वारा वहन किए गए किसी भी व्यय (जिसमें विधि द्वारा अनुमत सीमा तक उचित अधिवक्ता शुल्क भी सम्मिलित है) की कटौती की जा सके, और इस संबंध में बैंक को क्षतिपूर्ति प्रदान करता है।
4. कार्डधारक द्वारा देय एवं भुगतान योग्य राशि, यदि पृथक रूप से अदा नहीं की जाती है, तो बैंक द्वारा उपलब्ध राशि से अथवा कार्डधारक के बैंक में स्थित किसी अन्य खाते से डेबिट करके वसूल की जा सकती है।

शुल्क विवरण	वर्चुअल गिफ्ट कार्ड
वैधता	3 वर्ष
नकद निकासी	नहीं
निर्गमन शुल्क	शून्य
वार्षिक शुल्क	शून्य
लोडिंग शुल्क	शून्य
कार्ड प्रतिस्थापन	शून्य
विमोचन शुल्क	₹100 + वस्तु एवं सेवा कर
एटीएम नकद निकासी शुल्क – स्वयं बैंक	लागू नहीं
एटीएम नकद निकासी शुल्क – अन्य बैंक – प्रति माह पाँच लेनदेन निःशुल्क	लागू नहीं

गैर-वित्तीय लेनदेन – स्वयं बैंक – शेष राशि पूछताछ, लघु विवरण, पिन पुनर्निर्धारण	शून्य
गैर-वित्तीय लेनदेन – अन्य बैंक – शेष राशि पूछताछ, लघु विवरण, पिन पुनर्निर्धारण – प्रति माह पाँच लेनदेन निःशुल्क	लागू नहीं

सुविधाओं में परिवर्तन

1. बैंक अपने विवेकाधिकार से, साझा नेटवर्क के माध्यम से, कार्ड के उपयोग हेतु ऑनलाइन और/या अन्य सेवाओं तक अतिरिक्त पहुँच उपलब्ध करा सकता है। कार्डधारक यह समझता है और सहमत है कि ऐसे नेटवर्क विभिन्न सेवाओं और/या विभिन्न स्थानों के लिए भिन्न कार्यप्रणाली, सेवा प्रस्ताव तथा अलग-अलग शुल्क प्रदान कर सकते हैं।
2. बैंक अपने एकमात्र विवेकाधिकार से, किसी भी समय, कार्डधारक को पूर्व सूचना दिए बिना, कार्ड के उपयोग की सुविधा और/या उससे संबंधित सेवाओं, जिसमें ई-कॉमर्स के माध्यम से ऑनलाइन एवं अन्य सेवाओं तक पहुँच सम्मिलित है, को वापस लेने, बंद करने, रद्द करने, निलंबित करने या समाप्त करने का अधिकार रखता है। ऐसे निलंबन या समाप्ति के परिणामस्वरूप उत्पन्न किसी भी प्रकार की हानि या क्षति के लिए बैंक कार्डधारक के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा।
3. अनुरक्षण: सेवाओं की उपलब्धता को प्रभावित करने वाले अनुरक्षण कार्य के संबंध में यथासंभव पूर्व सूचना दी जाएगी। तथापि, बैंक आवश्यकता समझे जाने पर, नियमित अनुरक्षण अथवा किसी अन्य कारण से, ई-कॉमर्स ऑनलाइन या किसी अन्य समान उपकरण तक पहुँच अथवा सभी या किसी भी सेवा के प्रावधान को किसी भी समय, बिना किसी सूचना के, निलंबित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। मुद्रित लेनदेन अभिलेख, शेष राशि विवरण, त्रुटियाँ,

शिकायतें, अनधिकृत लेनदेन तथा ग्राहक शिकायतें

1. किसी भी अनधिकृत लेनदेन के लिए बैंक या ग्राहक की देयता निम्नानुसार होगी:
    1. ग्राहक की शून्य देयता – निम्न परिस्थितियों में ग्राहक शून्य देयता का अधिकारी होगा:
        - बैंक की ओर से योगदानात्मक धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी की स्थिति में (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)।
        - तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन की स्थिति में, जहाँ कमी न तो बैंक की हो और न ही ग्राहक की, बल्कि प्रणाली के किसी अन्य भाग में हो, तथा ग्राहक बैंक से अनधिकृत लेनदेन के संबंध में प्राप्त सूचना के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित कर दे।
    2. ग्राहक की सीमित देयता – निम्न परिस्थितियों में अनधिकृत लेनदेन से उत्पन्न हानि के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा:
        - यदि हानि ग्राहक की लापरवाही के कारण हुई हो, जैसे कि उसने भुगतान संबंधी अभिगम प्रमाण साझा किए हों, तो ग्राहक बैंक को अनधिकृत लेनदेन की सूचना देने तक संपूर्ण हानि वहन करेगा। अनधिकृत लेनदेन की सूचना दिए जाने के पश्चात होने वाली हानि बैंक द्वारा वहन की जाएगी।
        - यदि अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की हो और न ही ग्राहक की, बल्कि प्रणाली के किसी अन्य भाग में हो, तथा बैंक से प्राप्त सूचना के चार से सात कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक द्वारा बैंक को सूचित करने में विलंब हो, तो प्रति लेनदेन ग्राहक की देयता लेनदेन मूल्य या ₹10,000/- में से जो कम हो, तक सीमित होगी।

3. यदि ग्राहक बैंक से अनधिकृत लेनदेन के संबंध में प्राप्त सूचना के सात कार्य दिवसों के पश्चात बैंक को सूचित करता है, तो ग्राहक की देयता बैंक की निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी। बैंक उक्त नीति के अनुसार इसका मूल्यांकन एवं निर्धारण करेगा।
   एस्केलेशन (शिकायत बढ़ाने) से संबंधित जानकारी के लिए, एक्सिस बैंक की वेबसाइट (www.axis.bank.in) पर जाएं और बैंक की शिकायत निवारण नीति देखें: https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/grievance-redressal/grievance-redressal-policy.pdf आप हमारे ग्राहक सेवा नंबर 022-67987700 पर भी संपर्क कर सकते हैं।
4. इन नियमों एवं शर्तों के अंतर्गत बैंक द्वारा इलेक्ट्रॉनिक या दस्तावेजी रूप में संधारित आपके निर्देशों तथा अन्य विवरणों (जिसमें किए गए या प्राप्त भुगतानों सहित, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं) को आपके विरुद्ध उन निर्देशों एवं विवरणों का अंतिम एवं बाध्यकारी साक्ष्य माना जाएगा।
5. खाते में किए गए लेनदेन अथवा रिपोर्टिंग के समय से संबंधित किसी भी विवाद या उक्त खाते से संबंधित किसी अन्य विषय की स्थिति में, बैंक विवादित लेनदेन के समय और/या प्रामाणिकता का निर्धारण करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। तृतीय पक्ष धोखाधड़ी के कारण या जहाँ आपने धोखाधड़ी में कोई योगदान नहीं दिया हो, आपके कार्ड खाते में अनधिकृत लेनदेन के संबंध में आपकी देयता का निर्धारण भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र "ग्राहक संरक्षण – अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की सीमित देयता" में दिए गए दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाएगा। समय-समय पर संशोधित विनियमों में किए गए किसी भी परिवर्तन उस समय लागू एवं बाध्यकारी होंगे।
6. अतिरिक्त सहायता हेतु www.axis.bank.in/support पर जाएँ।

सूचना का प्रकटीकरण

1. बैंक किसी भी इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण नेटवर्क में अपनी सहभागिता के संबंध में आवश्यक या उपयुक्त समझी जाने वाली कार्ड या कार्डधारक से संबंधित जानकारी को अन्य संस्थाओं के समक्ष प्रकट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
2. ई-कॉमर्स ऑनलाइन/अन्य उपकरणों पर कार्ड का उपयोग, कार्डधारक की स्पष्ट सहमति माना जाएगा:
   - बैंक द्वारा उपयुक्त लेनदेन अभिलेख संधारित करने हेतु आवश्यक किसी भी माध्यम से पहचान संबंधी तथा कार्ड शेष राशि की जानकारी के संकलन, भंडारण, संप्रेषण एवं प्रसंस्करण के लिए।
   - ऑनलाइन/अन्य उपकरण पर कार्ड के उपयोग को सक्षम बनाने के लिए आवश्यक कार्डधारक के खाते एवं लेनदेन संबंधी विवरण तथा अन्य डेटा को प्रतिभागियों एवं प्रोसेसर नेटवर्क/अन्य नेटवर्क को जारी करने एवं प्रेषित करने के लिए।
   - उक्त प्रतिभागियों एवं प्रोसेसर द्वारा बैंक/अन्य नेटवर्क में ऐसी जानकारी एवं डेटा के संधारण के लिए।
   - बैंक के नेटवर्क/अन्य नेटवर्क में उक्त प्रतिभागियों एवं प्रोसेसर द्वारा सूचना प्रकटीकरण से संबंधित लागू कानूनों एवं विनियमों का पालन करने के लिए।
   - लेनदेन पूर्ण करने हेतु आवश्यक होने पर, या कानून, सरकारी प्राधिकरण, न्यायालय आदेश अथवा विधिक कार्यवाही का अनुपालन करने हेतु, या त्रुटियों के समाधान अथवा कार्डधारक द्वारा उठाए गए प्रश्नों के निवारण हेतु, अथवा बैंक की आंतरिक डेटा प्रसंस्करण आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु, तृतीय पक्षों को लेनदेन संबंधी जानकारी प्रकट करने के लिए।
3. कार्डधारक बैंक को स्पष्ट रूप से अधिकृत करता है कि वह किसी भी समय और किसी भी उद्देश्य से, उसकी व्यक्तिगत जानकारी, कार्ड लेनदेन या बैंक के साथ उसके व्यवहार से संबंधित किसी भी जानकारी को, बैंक के प्रधान कार्यालय या अन्य शाखाओं, सहायक कंपनियों, संबद्ध या सहबद्ध निगमों (जहाँ कहीं भी स्थित हों), भारत या अन्यत्र किसी भी सरकारी या नियामकीय एजेंसी या प्राधिकरण, बैंक के लाभ हेतु सेवाएँ प्रदान करने हेतु अनुबंधित किसी भी अभिकर्ता या ठेकेदार, तथा ऐसे अन्य किसी भी व्यक्ति को, जहाँ प्रकटीकरण कानून द्वारा आवश्यक हो या अन्यथा बैंक जिसे उपयुक्त समझे, प्रकट कर सकता है।

4. यहाँ अंतर्गत खातों से संबंधित दायित्व केवल उसी बैंक शाखा में देय होंगे जहाँ कार्ड जारी किया गया था, और वे स्थानीय कानूनों (जिसमें बिना किसी सीमा के, किसी भी सरकारी अधिनियम, आदेश, अध्यादेश तथा विनियम, जिनमें राजकोषीय एवं विनिमय नियंत्रण संबंधी विनियम सम्मिलित हैं) के अधीन होंगे।

बैंक के अधिकार

1. बैंक अपने एकमात्र विवेकाधिकार से, कार्डधारकों को बिना पूर्व सूचना दिए, कार्ड को वापस लेने या निलंबित करने अथवा उसकी किसी भी विशेषता में संशोधन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
2. यदि बैंक को यह विश्वास करने का कारण हो कि कार्ड का उपयोग अधिकृत नहीं है या लेनदेन वास्तविक नहीं है अथवा अस्पष्ट है या संदेह उत्पन्न करता है, अथवा किसी भी कारण से उसे प्रभावी नहीं किया जा सकता, तो बैंक ऐसे लेनदेन को निष्पादित न करने का विवेकाधिकार रखता है।
3. यदि कार्डधारक द्वारा दिया गया कोई निर्देश बैंक द्वारा एक से अधिक तरीकों से निष्पादित किया जा सकता है, तो बैंक अपने एकमात्र विवेकाधिकार से उन तरीकों में से किसी एक तरीके से उक्त निर्देश का निष्पादन कर सकता है।

व्यापारी के साथ कार्डधारक के विवाद

1. कार्ड संख्या (आंशिक रूप से आच्छादित) अंकित इलेक्ट्रॉनिक पर्ची, कार्डधारक द्वारा वहन की गई देयता की सीमा के संबंध में बैंक और कार्डधारक के मध्य अंतिम साक्ष्य मानी जाएगी।
2. कार्डधारक द्वारा प्राप्त किसी भी वस्तु या सेवा की गुणवत्ता, मूल्य, वारंटी, वितरण में विलंब, अप्रदान या अप्राप्ति के लिए बैंक किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं होगा।
3. यह स्पष्ट रूप से समझ लिया जाए कि कार्ड सुविधा केवल कार्डधारक को वस्तुओं की खरीद या सेवाओं का लाभ लेने हेतु प्रदान की गई सुविधा है। बैंक वस्तुओं या सेवाओं की गुणवत्ता, मूल्य, वितरण या अन्य किसी भी विषय के संबंध में कोई वारंटी या अभ्यावेदन नहीं करता है। किसी भी विवाद का समाधान सीधे संबंधित व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ किया जाना चाहिए। तथापि, कार्डधारक व्यापारी के साथ विवाद के संबंध में बैंक को सूचित करेगा, जिसमें स्थान का नाम, लेनदेन की तिथि और समय तथा अन्य विवरण सम्मिलित होंगे, जो बैंक की जाँच में सहायक हों।
4. बैंक, असंतुष्ट कार्डधारक द्वारा खाते के विवरण में दर्शाए गए लागू शुल्क के संबंध में असहमति की सूचना प्राप्त होने की तिथि से दो माह के भीतर, उस असहमति का समाधान करने हेतु सद्भावना और युक्तिसंगत प्रयास करेगा। यदि ऐसे प्रयासों के पश्चात बैंक यह निर्धारित करता है कि दर्शाया गया शुल्क सही है, तो वह कार्डधारक को इसकी सूचना देगा, जिसमें बिक्री पर्ची या भुगतान अनुरोध की प्रति सहित आवश्यक विवरण सम्मिलित होंगे।
5. किसी भी प्रतिष्ठान द्वारा कार्ड को स्वीकार करने से इंकार किए जाने के लिए बैंक कोई उत्तरदायित्व स्वीकार नहीं करता है।
6. बैंक ने कुछ व्यापारियों के साथ कार्डधारकों को खरीदी गई वस्तुओं/प्राप्त सेवाओं पर छूट प्रदान करने के संबंध में व्यवस्था की है। तथापि, ऐसे व्यापारियों के साथ कार्डधारक के किसी भी विवाद के लिए बैंक उत्तरदायी या जवाबदेह नहीं होगा।

दायित्व से अपवर्जन

1. उपर्युक्त के प्रति बिना किसी प्रतिकूल प्रभाव के, निम्नलिखित कारणों से प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से उत्पन्न किसी भी हानि या क्षति के संबंध में बैंक कार्डधारक के प्रति किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं होगा:

- आपूर्ति की गई वस्तुओं या सेवाओं में किसी भी दोष के कारण।
- किसी भी व्यक्ति द्वारा कार्ड को स्वीकार या मान्यता देने से इंकार करने के कारण।
- वर्चुअल गिफ्ट कार्ड की वापसी का अनुरोध करने वाले किसी भी व्यक्ति द्वारा किए गए किसी कथन या उसके संबंध में किए गए किसी कार्य के कारण।
- बैंक द्वारा कार्ड पर अंकित समाप्ति तिथि से पूर्व कार्ड को वापस माँगने एवं प्राप्त करने के अपने अधिकार के प्रयोग के कारण, चाहे ऐसी माँग और वापसी बैंक द्वारा या किसी अन्य व्यक्ति अथवा कंप्यूटर टर्मिनल द्वारा की गई हो।
- बैंक द्वारा किसी भी कार्ड को समाप्त करने के अपने अधिकार के प्रयोग के कारण।
- कार्ड की पुनःप्राप्ति और/या उसकी वापसी के अनुरोध अथवा किसी व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा कार्ड को स्वीकार करने से इंकार किए जाने के कारण आवेदक की साख, चरित्र या प्रतिष्ठा को हुई कथित क्षति के कारण।
- बैंक को प्रकट किए गए किसी भी विवरण में किसी भी त्रुटिपूर्ण कथन, मिथ्या प्रतिवेदन, त्रुटि या चूक के कारण।
- किसी व्यापारी स्थान पर किसी भी कारण से लेनदेन अस्वीकृत होने के कारण।

2. प्रणाली या उपकरण की विफलता अथवा बैंक द्वारा तृतीय पक्ष उत्पादों या परस्पर निर्भरताओं (जिसमें विद्युत या दूरसंचार शामिल हैं) पर निर्भरता के कारण उत्पन्न किसी भी सेवा विफलता या व्यवधान (जिसमें डेटा की हानि शामिल है परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं) से होने वाली किसी भी हानि या क्षति के लिए बैंक कोई उत्तरदायित्व स्वीकार नहीं करता।
3. ईश्वरकृत आपदाओं, दंगों, नागरिक अशांति, विद्रोह, युद्ध, हड़ताल, तालाबंदी या बैंक के नियंत्रण से परे अन्य किसी कारण से व्यवसाय में व्यवधान उत्पन्न होने के परिणामस्वरूप होने वाले किसी भी परिणाम के लिए बैंक कोई दायित्व या उत्तरदायित्व स्वीकार नहीं करेगा।
4. यदि ऑनलाइन पोर्टल में त्रुटि के कारण कार्डधारक को किसी लेनदेन की आंशिक या पूर्ण राशि की हानि होती है और ऐसी हानि की पुष्टि बैंक द्वारा अपने अभिलेखों के सत्यापन के माध्यम से की जाती है, तो बैंक आपके कार्ड में आवश्यक समायोजन करके, जिसमें सेवा शुल्क (यदि कोई हो) से संबंधित समायोजन भी सम्मिलित हो सकता है, उस हानि को सुधार देगा।
5. बैंक कार्डधारक के निर्देशों का पालन करने में विफल रहने के कारण हुई किसी भी हानि या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, यदि ऐसी विफलता बैंक के नियंत्रण से परे कारणों से हुई हो; इस संबंध में बैंक की राय अंतिम होगी।
6. कार्ड सुविधा का लाभ उठाकर, कार्डधारक कार्ड के उपयोग से किए गए लेनदेन के निष्पादन हेतु बैंक को स्पष्ट अधिकार प्रदान करता है। बैंक को पिन के अतिरिक्त किसी अन्य माध्यम से किए गए लेनदेन की प्रामाणिकता की पुष्टि करने का कोई दायित्व नहीं होगा।
7. बैंक किसी भी प्रकार की हानि या क्षति के दावों के लिए, चाहे वे प्रत्यक्ष, परोक्ष, आकस्मिक, परिणामी हों, तथा चाहे वे राजस्व, निवेश, उत्पादन, साख, लाभ, व्यवसाय में व्यवधान या किसी अन्य प्रकार की हानि पर आधारित हों, और चाहे ऐसी हानि कार्डधारक या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा वहन की गई हो, किसी भी परिस्थिति में उत्तरदायी नहीं होगा।
8. परिवर्तनीयता या हस्तांतरणीयता पर प्रतिबंध, अधिग्रहण, अनैच्छिक अंतरण, युद्ध या नागरिक संघर्ष अथवा बैंक के नियंत्रण से परे अन्य समान कारणों के कारण कार्ड में जमा निधियों की अनुपलब्धता के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा; ऐसी स्थिति में बैंक की कोई अन्य शाखा, सहायक कंपनी या संबद्ध इकाई भी उत्तरदायी नहीं होगी।

भुगतान अस्वीकार करने का अधिकार

1. जब तक कानून द्वारा अन्यथा अपेक्षित न हो, यदि बैंक को कोई प्रक्रिया, समन, आदेश, निषेधाज्ञा, निष्पादन, कुर्की, अधिभार, ग्रहणाधिकार, सूचना या नोटिस प्राप्त होता है, जिसे बैंक सद्भावना में कार्डधारक की कार्ड पर लेनदेन करने की क्षमता पर प्रश्न

उठाने वाला मानता है, तो बैंक अपने विवेकाधिकार से तथा कार्डधारक के प्रति किसी भी दायित्व के बिना, उसकी निधियों के किसी भी भाग को रोक सकता है या उपयुक्त प्राधिकरण को अदा कर सकता है तथा लागू कानून के अनुसार आवश्यक अन्य कदम उठा सकता है।

2. बैंक कार्ड से संबंधित विधिक कार्यवाही के कारण हुए व्ययों, जिसमें युक्तिसंगत विधिक शुल्क भी सम्मिलित है, की पूर्ति हेतु कार्ड की उपलब्ध राशि से युक्तिसंगत सेवा प्रभार एवं अन्य व्यय काटने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

कार्ड की समाप्ति

1. यदि कार्डधारक कार्ड के उपयोग को समाप्त करने का निर्णय लेता है, तो वह पोर्टल के माध्यम से कार्ड को बंद कर सकता है। ग्राहक सहायता को लिखित रूप में सूचित कर सकता है अथवा शाखा से संपर्क कर सकता है।
2. बैंक किसी भी समय, कोई कारण बताए बिना या कारण सहित, कार्ड को रद्द करके तथा 7 दिन की सूचना देकर इस सुविधा को समाप्त करने का अधिकार रखता है। ऐसी सूचना, भारत में कार्डधारक द्वारा बैंक को अंतिम बार लिखित रूप में सूचित किए गए पते पर प्रेषण की तिथि से 7 दिनों के भीतर कार्डधारक द्वारा प्राप्त मानी जाएगी।

क्षतिपूर्ति

1. कार्डधारक बैंक, उसके ग्राहकों या किसी तृतीय पक्ष को हुए किसी भी नुकसान, या कार्ड सुविधा के उपयोग के संबंध में कार्डधारक, उसके एजेंटों, कर्मचारियों या सहयोगियों द्वारा किए गए उपयोग के कारण किसी तृतीय पक्ष द्वारा लाए गए किसी भी दावे या कार्रवाई के विरुद्ध बैंक को पूर्ण रूप से क्षतिपूर्ति देगा और बैंक को हानि से सुरक्षित रखेगा।

कार्डधारक सहमत है कि वह निम्नलिखित परिस्थितियों के परिणामस्वरूप बैंक द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से वहन की गई सभी देनदारियों, हानियों, क्षतियों और व्ययों के लिए बैंक को क्षतिपूर्ति करेगा:

- कार्डधारक की लापरवाही / त्रुटि या कदाचार
- कार्ड से संबंधित नियमों / शर्तों का उल्लंघन या अनुपालन न करना
- कार्डधारक या उसके कर्मचारियों / एजेंटों द्वारा किसी भी लेनदेन से संबंधित धोखाधड़ी या बेईमानी
- ऑनलाइन व्यापारी, ईडीसी तथा समान इलेक्ट्रॉनिक टर्मिनल मशीनें हैं और संचालन के दौरान त्रुटियां हो सकती हैं

2. कार्डधारक ऐसी किसी भी विफलता के लिए बैंक को क्षतिपूर्ति देने के लिए सहमत है। बैंक किसी भी ऐसी विफलता के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हो और जिसके कारण सुविधा प्रदान करने या नियमों एवं शर्तों का पालन करने में असमर्थता हो। बैंक द्वारा कार्ड सुविधा प्रदान किए जाने के प्रतिफल में, कार्डधारक सहमत है कि वह बैंक को उन सभी कार्रवाइयों, दावों, मांगों, कार्यवाहियों, हानियों, क्षतियों, व्यक्तिगत चोट, लागत, शुल्क और व्ययों के विरुद्ध क्षतिपूर्ति करेगा और बैंक को सुरक्षित रखेगा, जो बैंक को किसी भी समय कार्ड सुविधा प्रदान करने के परिणामस्वरूप या कार्डधारक के निर्देशों पर सद्भावना में कार्रवाई करने, कार्रवाई करने से इनकार करने या कार्रवाई न करने के कारण उत्पन्न हो सकते हैं। यदि कार्ड खो जाता है और इसकी सूचना बैंक को नहीं दी जाती, या बैंक को सूचना देने से पहले उसका दुरुपयोग होता है, तो उसके परिणामस्वरूप उत्पन्न किसी भी देनदारी (नागरिक या आपराधिक), हानि, लागत, व्यय या क्षति के लिए कार्डधारक बैंक को पूर्ण रूप से क्षतिपूर्ति देगा।

विविध

1. कार्डधारक को इन नियमों और शर्तों को बिना किसी शर्त के स्वीकार किया हुआ माना जाएगा यदि उसने कार्ड आवेदन पत्र पर हस्ताक्षर किए हैं या लिखित रूप में कार्ड प्राप्ति की पुष्टि की है।
2. बैंक को समय-समय पर कार्ड से संबंधित नीतियों, विशेषताओं और लाभों में संशोधन करने तथा इन नियमों और शर्तों में परिवर्तन करने का अधिकार सुरक्षित है। संशोधित नियम एवं शर्तें एक्सिस बैंक की वेबसाइट www.axis.bank.in पर उपलब्ध कराई जाएंगी। यदि किसी संशोधन के प्रभावी होने की तिथि से पहले वर्चुअल गिफ्ट कार्ड बैंक को रद्द करने हेतु वापस नहीं किया जाता, तो कार्डधारक ऐसे संशोधनों से बाध्य होगा।
3. ये नियम एवं शर्तें कार्डधारक और बैंक के बीच एक अनुबंध का निर्माण करती हैं। सेवा स्वीकार करने पर, कार्डधारक इन नियमों और शर्तों को स्वीकार करता है।
4. बैंक निम्नलिखित उद्देश्यों / कारणों सहित (परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं) परिवर्तन कर सकता है:
   - वर्चुअल गिफ्ट कार्ड के उपयोग से संबंधित शुल्क लगाना या बढ़ाना
   - कार्ड से संबंधित लेनदेन के नुकसान के लिए कार्डधारक की देनदारी बढ़ाना

5. यदि परिवर्तन इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली या उपकरण की सुरक्षा बनाए रखने या बहाल करने के लिए आवश्यक हो, तो बैंक बिना पूर्व सूचना के परिवर्तन कर सकता है। ऐसे परिवर्तन की स्थिति में, बैंक 30 दिनों के भीतर कार्डधारक को सूचित करेगा, जब तक कि ऐसी सूचना प्रणाली की सुरक्षा को खतरे में न डाल दे।
6. इन तथा अन्य परिवर्तनों की सूचना बैंक द्वारा एक्सिस बैंक की वेबसाइट www.axis.bank.in पर उपलब्ध कराई जा सकती है।
7. बैंक इन नियमों और शर्तों में संशोधन की सूचना वेबसाइट पर प्रकाशित करके भी दे सकता है।
8. ये नियम एवं शर्तें: 1) पूर्व में किए गए किसी भी प्रस्ताव, प्रस्तुति, समझौते या मौखिक/लिखित सहमति पर प्रभावी रहेंगी, और 2) बैंक की सामान्य जमा खाता शर्तों तथा अन्य लागू नियमों एवं शर्तों के अतिरिक्त लागू होंगी। हालांकि, यदि किसी प्रकार का विरोधाभास हो, तो वर्चुअल गिफ्ट कार्ड सुविधा से संबंधित लेनदेन के मामले में ये नियम एवं शर्तें प्रभावी रहेंगी।

विधि का अनुपालन

एक्सिस बैंक द्वारा प्रदान किया गया वर्चुअल गिफ्ट कार्ड उत्पाद नियामक और / या वैधानिक प्राधिकरणों, जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) शामिल है, द्वारा निर्धारित नियमों और शर्तों के अधीन है। वर्चुअल गिफ्ट कार्ड से संबंधित प्रावधान नियामक आवश्यकताओं और / या एक्सिस बैंक की आंतरिक नीतियों के अनुसार बदल सकते हैं। यह सुविधा और ये नियम एवं शर्तें लागू कानूनों और विनियमों के अधीन हैं। प्रचलित कानून या विनियम के अनुसार किसी भी समय इन्हें संशोधित या बंद किया जा सकता है, और बैंक ऐसी स्थिति में कार्ड सुविधा जारी रखने के लिए बाध्य नहीं होगा। यदि किसी समय प्रचलित कानून के पूर्ण अनुपालन के बिना कार्ड सुविधा जारी रखना संभव न हो, तो संशोधित कानून लागू होने की तिथि से यह समझौता / नियम एवं शर्तें तत्काल समाप्त मानी जाएंगी।

शासकीय विधि एवं क्षेत्राधिकार

ये नियम एवं शर्तें तथा / या लेनदेन भारतीय कानून के अधीन होंगे। कार्ड के उपयोग से उत्पन्न किसी भी दावे या मामले के संबंध में केवल मुंबई की अदालतों को विशेष क्षेत्राधिकार प्राप्त होगा।