

एक्सिस बैंक फास्टैग - नियम और शर्तें

1. ग्राहक इस बात से सहमत है कि बैंक द्वारा सत्यापन के लिए भेजे गए OTP को दर्ज करने का अर्थ यह है कि ग्राहक ने FASTag उत्पाद प्राप्त करने का अनुरोध किया है। और ग्राहक बैंक को फोन कॉल, ईमेल आदि के माध्यम से उक्त सेवा प्रदान करने के लिए संपर्क करने की अनुमति देता है।
2. ग्राहक सहमति देता है और पुष्टि करता है कि बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित लागू सुरक्षा जमा ग्राहक के खाते में "न्यूनतम राशि" के रूप में रखी जाएगी, जैसा कि एक्सिस बैंक द्वारा निर्धारित लागू नियमों और शर्तों में उल्लेख है, और ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा कि सुरक्षा जमा न्यूनतम राशि से कम न हो। ग्राहक यह भी सहमति देता है कि चुनी गई रिचार्ज विधि के अनुसार रिचार्ज के शुल्क वहन करेगा। बैंक समय-समय पर इन शुल्कों में बदलाव करने का अधिकार रखता है।
3. ग्राहक सहमति देता है और पुष्टि करता है कि एक्सिस बैंक या टोल प्लाजा किसी भी प्रकार के फास्टैग के भौतिक नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, और ऐसे किसी भी नुकसान या हानि की पूरी जिम्मेदारी ग्राहक की होगी।
4. ग्राहक सहमति देता है और पुष्टि करता है कि यदि टोल प्लाजा कार्यशील न हो या फास्टैग को पढ़ने में असमर्थ हो, तो किसी भी परिस्थिति में एक्सिस बैंक किसी भी प्रकार की जिम्मेदारी या देयता नहीं रखेगा। ऐसे मामलों में, ग्राहक को टोल प्लाजा का भुगतान अन्य माध्यमों जैसे नकद आदि से करना होगा।
5. ग्राहक सहमति देता है और पुष्टि करता है कि यदि ग्राहक का वॉलेट नकारात्मक बैलेंस में चला जाए या लागू कानूनों के तहत एक्सिस बैंक द्वारा निर्धारित नियमों और शर्तों का पालन न करे, तो एक्सिस बैंक को अपने विवेकानुसार फास्टैग को Hotlist करने का पूरा अधिकार और प्राधिकरण होगा।
6. ग्राहक सहमति देता है और पुष्टि करता है कि लेन-देन की तिथि से फास्टैग वॉलेट में शेष राशि नकारात्मक नहीं रहनी चाहिए।
7. ग्राहक सहमति देता है और पुष्टि करता है कि यदि फास्टैग वॉलेट में नकारात्मक बैलेंस बना रहे, तो बैंक उस राशि को सिक्योरिटी डिपॉजिट से वसूल सकता है। ऐसे मामलों में जहां नकारात्मक बैलेंस सिक्योरिटी डिपॉजिट से अधिक हो, तो शेष बकाया राशि फास्टैग धारक के बैंक में मौजूद अन्य फंड, डिपॉजिट या खातों से वसूल की जाएगी।
8. ग्राहक सहमति देता है और पुष्टि करता है कि उसके खाते में रखी गई राशि को सिक्योरिटी डिपॉजिट के रूप में नहीं माना जा सकता और इसे एक्सिस बैंक या किसी अन्य बैंक/वित्तीय संस्था से लिए गए किसी भी ऋण या अन्य सेवाओं के लिए सुरक्षा के रूप में गिरवी/चार्ज नहीं किया जा सकता।
9. फास्टैग की वैधता जारी होने की तारीख से 5 वर्ष है। हालांकि, हर 5 वर्ष के अंत पर बैंक इसे अपने विवेकानुसार स्वतः नवीनीकरण करेगा और अगले 5 वर्ष के लिए वैध बनाएगा। ग्राहक इस ऑटो-नवीनीकरण से सहमत है और पुष्टि करता है कि यदि वह यह सुविधा रोकना चाहता है, तो वह फास्टैग को बंद या बदलने के लिए बैंक से संपर्क करेगा।
10. ग्राहक सहमति देता है और पुष्टि करता है कि एक बार वॉलेट रिचार्ज हो जाने के बाद, वॉलेट में रिचार्ज की गई राशि को निकाला नहीं जा सकता, सिवाय इसके कि वॉलेट बंद किया जाए और एक्सिस बैंक को लागू शुल्क/कमीशन/लागत वसूलने के बाद शेष राशि ग्राहक के बैंक खाते में ट्रांसफर कर दी जाएगी। बैंक द्वारा कोई नकद भुगतान नहीं किया जाएगा।

11. ग्राहक सहमति देता है और पुष्टि करता है कि एक्सिस बैंक फास्टैग के लिए आवेदन करने पर, ग्राहक एक्सिस बैंक और उसके अधिकारियों को किसी भी दावे, कार्रवाई, मुकदमे, प्रक्रियाओं, लागत, हानि, निर्णय, सेटलमेंट में भुगतान की गई राशि और खर्चों (जिसमें उचित वकील शुल्क और वास्तविक व्यय शामिल हैं) से मुक्त रखेगा ((सामूहिक रूप से, 'हानि') जो Axis Bank द्वारा वहन की गई है फास्टैग के ग्राहक द्वारा उपयोग के परिणामस्वरूप, उससे उत्पन्न होने वाले या उससे संबंधित हो, उसे सहन करनी पड़ी हो। ग्राहक यह भी सहमति देता है कि एक्सिस बैंक और उसके अधिकारियों को किसी भी हानि से मुक्त रखेगा जो एक्सिस बैंक द्वारा वॉलेट खाते के रूप में सेवाएं प्रदान करने और उसमें की गई लेन-देन के कारण हुई हो, ताकि ग्राहक फास्टैग का उपयोग कर सके।
12. यहाँ एक्सिस बैंक द्वारा प्रदान किए गए उत्पाद और सेवाएँ एक्सिस बैंक द्वारा निर्धारित लागू नियमों और शर्तों के अनुसार होंगी, और एक्सिस बैंक अपने पूर्ण विवेकानुसार किसी भी नियम या शर्त को पूरी तरह या आंशिक रूप से बिना किसी पूर्व सूचना या कारण के बदलने/संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
13. यहाँ प्रदान किए गए उत्पाद और सेवाएँ समय-समय पर जारी की जाने वाली लागू RBI मार्गदर्शिकाओं और विनियमों तथा भारत के अन्य प्रचलित कानूनों और नियमों के अधीन होंगी।
14. फास्टैग का इस्तेमाल, हाईवे पर मौजूद टोल प्लाज़ा पर संबंधित अधिकारियों द्वारा तय किए गए टोल का भुगतान करने के लिए किया जा सकता है। यह भुगतान, इन टोल प्लाज़ा पर उपलब्ध ETC लेन के ज़रिए किया जाएगा। वॉलेट में जमा की गई राशि पर एक्सिस बैंक द्वारा कोई ब्याज नहीं दिया जाएगा।
15. बैंक ने इस उत्पाद के लिए समर्पित 24 x 7 कॉल सेंटर सुविधा प्रदान की है। इस टीम से संपर्क करने के लिए ग्राहक टोल फ्री नंबर 18004198585 या ईमेल etc.management@axisbank.com का उपयोग कर सकता है। ग्राहक सहमति देता है कि किसी भी सहायता के लिए वह इस कॉल सेंटर से संपर्क करेगा और पुष्टि करता है कि उठाए गए सभी अनुरोधों के लिए उसे सर्विस रिकेस्ट नंबर प्राप्त होगा।
16. यदि फास्टैग खो जाए या चोरी हो जाए, तो ग्राहक को स्थानीय पुलिस में रिपोर्ट दर्ज करानी होगी और एक्सिस बैंक द्वारा अनुरोध करने पर पुलिस रिपोर्ट की प्रति प्रस्तुत करने में सक्षम होना चाहिए। ग्राहक को नुकसान/चोरी की जानकारी तुरंत टेलीफोन के माध्यम से कस्टमर केयर को देनी होगी। कस्टमर केयर पर्याप्त सत्यापन के बाद फास्टैग को Hotlist/रद्द/निलंबित करेगा और संबंधित सभी सुविधाओं को कार्य दिवस के कार्य समय में ग्राहक के अनुरोध पर समाप्त कर देगा, और इस संबंध में किसी असुविधा के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। ग्राहक यह ध्यान रखे कि एक बार फास्टैग खो जाने या चोरी होने की रिपोर्ट की जाने पर और यदि वह बाद में मिल जाता है, तो उसे तुरंत आधा काट दिया जाएगा और उसके दुरुपयोग को रोकने के लिए पर्याप्त सावधानी बरती जाएगी। ग्राहक फास्टैग की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार है और इसे सुरक्षित रखने के लिए सभी कदम उठाएगा। जब तक फास्टैग खो जाने/चोरी होने की रिपोर्ट नहीं दी जाती, ग्राहक फास्टैग पर हुए सभी शुल्कों के लिए जिम्मेदार रहेगा। यदि एक्सिस बैंक यह निर्धारित करता है कि ऊपर बताए गए कदमों का पालन नहीं किया गया, तो खोए या चोरी हुए फास्टैग की वित्तीय जिम्मेदारी ग्राहक पर होगी।
17. यदि वॉलेट में नकारात्मक बैलेंस हो, तो फास्टैग को हॉटलिस्ट कर दिया जाएगा और संबंधित फास्टैग किसी भी टोल प्लाज़ा पर स्वीकार नहीं किया जाएगा।
18. फास्टैग बंद करने पर, सभी टोल और/या पार्किंग से संबंधित बकाया लेन-देन, चाहे वह स्टेटमेंट में दिखाया गया हो या नहीं, और बंद करने के बाद हुए किसी भी लेन-देन की राशि तुरंत ग्राहक द्वारा देय और भुगतान योग्य हो जाएगी।
19. ग्राहक फास्टैग के उपयोग से शुरू किए गए सभी लेन-देन के लिए जिम्मेदार है, सिवाय इसके कि यहाँ कोई विशेष व्यवस्था दी गई हो। जब भी ग्राहक फास्टैग का उपयोग किसी भाग लेने वाले टोल प्लाज़ा पर करता है, वह Axis

Bank को फास्टैग खाते से लेन-देन की राशि घटाने का अधिकार देता है। ग्राहक को फास्टैग खाते में उपलब्ध राशि से अधिक राशि खर्च करने की अनुमति नहीं है, चाहे वह एकल लेन-देन हो या कई लेन-देन की श्रृंखला। फिर भी, यदि कोई लेन-देन खाते में उपलब्ध राशि से अधिक हो जाता है, तो ग्राहक उस लेन-देन की राशि के लिए पूरी तरह से एक्सिस बैंक के प्रति जिम्मेदार रहेगा। एक्सिस बैंक को किसी भी नकारात्मक बैलेंस के लिए ग्राहक को बिल भेजने का अधिकार सुरक्षित है। ग्राहक सहमति देता है कि वह नकारात्मक बैलेंस के लिए एक्सिस बैंक को तुरंत भुगतान करेगा। यदि ग्राहक फास्टैग के साथ एक या अधिक नकारात्मक बैलेंस बनाता है, तो एक्सिस बैंक को फास्टैग को रद्द/समाप्त करने का अधिकार भी सुरक्षित है।

20. एक्सिस बैंक को फास्टैग पर प्रदान किए गए किसी भी नियम और शर्तों, सुविधाएँ और लाभों को संशोधित या पूरक बनाने का पूर्ण विवेक होगा। फास्टैग में उपलब्ध बैलेंस का उपयोग सभी लेन-देन/शुल्कों और संशोधित नियमों और शर्तों के तहत अन्य सभी दायित्वों के लिए किया जाएगा। एक्सिस बैंक संशोधित नियम और शर्तों बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित करके सूचित/संचार करेगा। ग्राहक नियमित रूप से नियमों और शर्तों, सहित किसी भी संशोधन की समीक्षा करने के लिए जिम्मेदार होगा और फास्टैग का उपयोग जारी रखकर संशोधित नियम और शर्तों को स्वीकार करने के रूप में माना जाएगा।
21. ग्राहक पुष्टि करता है कि जिस वाहन के लिए फास्टैग के लिए आवेदन किया गया है, वह वाहन ग्राहक द्वारा उपयोग किया जा रहा है और उक्त वाहन द्वारा किए गए टोल लेन-देन की राशि ग्राहक के वॉलेट से डेबिट की जा सकती है।
22. ग्राहक स्वीकार करता है और सहमति देता है कि फास्टैग सख्ती से गैर-हस्तांतरणीय है और इसे केवल उपरोक्त निर्दिष्ट वाहन के लिए ही उपयोग किया जाएगा, जो ग्राहक का स्वामित्व है।
23. ग्राहक सहमति देता है कि फिजिकल RFID फास्टैग ग्राहक को आवेदन फॉर्म में उल्लेखित पते पर डिलीवर किया जा सकता है या हाथ से दिया जा सकता है। ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा कि फास्टैग उसी वाहन पर लगाया जाए, जिसका रजिस्ट्रेशन नंबर आवेदन फॉर्म में उल्लेखित है। ग्राहक पुष्टि करता है कि फास्टैग से संबंधित किसी भी टोल लेन-देन की देयता वह स्वयं वहन करेगा। ग्राहक यह भी पुष्टि करता है कि फास्टैग को वाहन पर लगाने की प्रक्रिया को अच्छी तरह समझता है और फास्टैग के नुकसान या गलत तरीके से लगाने के लिए पूरी जिम्मेदारी लेता है।
24. ग्राहक यह जानता है कि बैंक द्वारा एक ऑनलाइन पोर्टल प्रदान किया गया है, जहाँ वॉलेट के लेन-देन देखे जा सकते हैं। ग्राहक सहमति देता है कि किसी भी वॉलेट लेन-देन में समस्या होने पर उसे लेन-देन की तारीख से 3 दिनों के भीतर रिपोर्ट करेगा। यदि कोई विवाद रिपोर्ट नहीं किया जाता है, तो बैंक मान लेगा कि वॉलेट लेन-देन ग्राहक के लिए स्वीकार्य है और कोई अप्रत्याशित समस्या नहीं है। यदि ग्राहक अपने वॉलेट में किसी अज्ञात लेन-देन को देखता है, तो उसे 3 दिनों के भीतर ग्राहक सेवा डेस्क को रिपोर्ट करना चाहिए। उचित सत्यापन के बाद, बैंक संबंधित राशि को टोल प्लाजा से समयानुसार वसूल करेगा।
25. बैंक को अधिकार है कि यदि ग्राहक के PAN विवरण के आधार पर कोई मौजूदा संबंध पाया जाता है, तो वह ग्राहक की ID को समेकित कर सके और KYC स्थिति को अपडेट कर सके।
26. बैंक के मौजूदा ग्राहकों के लिए, फास्टैग जारी करने के लिए बैंक अपने डेटाबेस में संग्रहीत विवरण का उपयोग करेगा। ग्राहक के पास सिक््योरिटी डिपॉजिट और पहले रिचार्ज के भुगतान के लिए अपने खाते से ऑटो डेबिट सुविधा का उपयोग करने का विकल्प होगा।
27. बैंक के मौजूदा ग्राहकों के लिए, बैंक ऑटो-डेबिट की सुविधा भी देता है, जिसे जारी करते समय ग्राहक की ज़रूरत के हिसाब से सेट किया जा सकता है। 'न्यूनतम सीमा' वह रकम है, जिसके स्तर पर पहुँचने पर वॉलेट में दोबारा पैसे डालने

की प्रक्रिया शुरू हो जाएगी। 'अधिकतम सीमा' वह रकम है, जो हर बार वॉलेट का बैलेंस न्यूनतम सीमा तक पहुँचने पर वॉलेट में डाली जाएगी। ग्राहक इस बात की पुष्टि करता है कि सबसे हाल में अपडेट किया गया ऑटो-डेबिट निर्देश, फास्टैग से जुड़े वॉलेट के लिए दिए गए पुराने निर्देशों की जगह ले लेगा।

28. ग्राहक इस बात से सहमत है कि मिन KYC वॉलेट के लिए वह मासिक रिचार्ज सीमा वॉलेट के कन्वर्ट होने तक जीवन भर लागू रहेगी। मिन KYC से पूर्ण KYC में परिवर्तित नहीं हो जाता। इसके अतिरिक्त, यदि वॉलेट मिन KYC स्थिति से पूर्ण KYC में परिवर्तित नहीं भी होता है, तब भी वॉलेट में क्रेडिट फ्रीज़ लागू नहीं होगा।
29. बैंक को ग्राहकों को सेवा प्रदान करने के लिए अपने सर्विस प्रोवाइडर्स और अधिकृत विक्रेताओं के साथ व्यक्तिगत जानकारी साझा करने की आवश्यकता हो सकती है। ऐसे मामलों में, किसी भी व्यक्तिगत जानकारी को साझा करने से पहले, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि प्राप्त करने वाले सर्विस प्रोवाइडर्स और अधिकृत विक्रेताओं द्वारा उचित सहमति पत्र पर हस्ताक्षर किए गए हों और वे गोपनीयता शर्तों के तहत बाध्य हों।
30. बैंक व्यक्तिगत जानकारी को क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों, धोखाधड़ी रोकथाम और कानून प्रवर्तन एजेंसियों, तथा पहचान/पता सत्यापन एजेंसियों के साथ साझा कर सकता है, जो ग्राहक की जानकारी को रिकॉर्ड और उपयोग कर सकते हैं और इसे ऋण ट्रेसिंग, धोखाधड़ी और मनी लॉन्ड्रिंग की रोकथाम या अन्य अवैध गतिविधियों के उद्देश्यों के लिए अन्य संगठनों के साथ साझा कर सकते हैं।
31. फास्टैग पर निम्नलिखित शुल्क लागू हैं।:

टैग जारी करने का शुल्क (एक बार)	₹100/- (कर सहित)
पुनः जारी करने का शुल्क	₹100/- (कर सहित)
प्रतिभूति जमा *	₹200/- वाहन वर्ग 4 (कार, जीप और वैन) के लिए
न्यूनतम रिचार्ज *	₹100/- वाहन वर्ग 4 (कार, जीप और वैन) के लिए

* अन्य वाहनों के लिए न्यूनतम रिचार्ज राशि और सुरक्षा जमा, वाहन श्रेणी की सीमा के अनुसार अलग-अलग होंगे।

32. एक्सिस बैंक अपने डिजिटल चैनल्स तक पहुँचने या उनका उपयोग करने के लिए कोई शुल्क या फीस नहीं लगाता है। बैंक द्वारा प्रदान किए गए किसी भी डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से सेवाओं का उपयोग करके, ग्राहक निम्नलिखित जोखिम, जिम्मेदारी और देयता से संबंधित शर्तों को स्वीकार करता है और उन्हें मानता है।
33. ग्राहक अपने लॉगिन क्रेडेंशियल्स, पंजीकृत मोबाइल नंबर, उपकरणों और इंटरनेट कनेक्टिविटी की गोपनीयता और सुरक्षित उपयोग बनाए रखने के लिए जिम्मेदार होगा। ग्राहक की लापरवाही, अव्यवस्था या ऐसी जानकारी की सुरक्षा में असफलता के कारण उत्पन्न कोई भी अनधिकृत पहुँच या दुरुपयोग ग्राहक की जिम्मेदारी होगी।
34. बैंक उन हानियों के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जो फिशिंग, विशिंग, मालवेयर अटैक, डिवाइस समझौता, या तृतीय पक्ष धोखाधड़ी के कारण उत्पन्न होती हैं, यदि ऐसी हानि ग्राहक द्वारा क्रेडेंशियल्स, OTPs, PINs, पासवर्ड्स या अन्य गोपनीय जानकारी को साझा या प्रकट करने के कारण हुई हो, जो बैंक के निर्देशों या सलाहों के विपरीत हो।
35. ग्राहक अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर, उपकरण, लॉगिन क्रेडेंशियल्स, PIN, पासवर्ड और OTPs की सुरक्षा के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होगा। यदि ग्राहक द्वारा इस जानकारी को साझा करने या समझौता करने के कारण कोई अनधिकृत लेन-देन होता है, तो उसकी पूरी देयता ग्राहक की ही होगी।
36. कृपया एक्सिस बैंक की शिकायत निवारण नीति को पढ़ें।