



الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ  
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY, CITIZENSHIP, CUSTOMS & PORT SECURITY  
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي  
GENERAL DIRECTORATE OF RESIDENCY AND FOREIGNERS AFFAIRS - DUBAI

## Terms & Conditions

### Web Portal Payment

By using "Dubai Smart Travel" app, the user is accepting the terms & conditions and GDRFA Dubai has the right to review and edit the terms & conditions at any time and announce about the change on the application.

The user has full responsibility to be aware if any changes have been made on the terms & conditions.

By using the application even after any changes have been made is an acceptance from the user on the new terms & conditions

### Security and privacy

This policy is committed to the privacy of the information and data provided by the user when using the "Dubai Smart Travel" app.

The user must maintain his password when using the app and not disclose it to any unauthorized person, and if third parties are informed of this information, the user will bear all the consequences.

The user must contact GDRFA Dubai in the event of loss or misuse of the password to take required action.

### Vouchers Specific Terms

- Voucher(s) are for one use only and subject to availability.
- Voucher(s) shall be linked to a unique traveler;
- Voucher(s) are not exchangeable for cash;

## شروط وأحكام الاستخدام

### بوابة الدفع

يُعد استخدام تطبيق "دبي سمارت ترافل" قبولاً بالشروط والأحكام الواردة فيه، وتحتفظ الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي، "بالحق في مراجعة شروط الاستخدام المذكورة في أي وقت، وتلتزم بالإعلان عن أي تعديل أو تغيير في تلك الشروط على هذا التطبيق

يعتبر المستخدم مسؤولاً بشكل تام عن التأكد بشكل دوري عما إذا تم الإعلان عن أية تغييرات أو تعديلات

يعتبر الاستمرار في استخدام التطبيق في ضوء أية تغييرات أو تعديلات تطرأ على الشروط والأحكام الواردة فيه، قبولاً ضمنياً من طرف المستخدم بتلك الشروط والأحكام المعدلة

### الأمن والخصوصية

تلتزم هذه السياسة بخصوصية المعلومات والبيانات التي يُقدمها المستخدم عند استخدامه لتطبيق "دبي سمارت ترافل"

يجب على المستخدم الحفاظ على كلمة السر الخاصة به عند استخدام التطبيق وعدم الإفصاح عنها لأي من الأشخاص غير المخولين، وفي حالة اطلاع الغير على هذه المعلومات يتحمل المستخدم جميع العواقب المترتبة على ذلك

يتوجب على المستخدم التواصل مع قسم الدعم الفني التابع لتطبيق "دبي سمارت ترافل" فوراً في حال ضياع أو سوء استخدام كلمة السر لإتخاذ الإجراءات اللازمة. (كما هو موضح في جدول بيانات التواصل)

### الشروط الخاصة بالقسائم

- قسائم صالحة للإستخدام لمرة واحدة فقط شريطة أو بشرط إبرازها للموظف المختص
- يجب أن تكون القسائم مرتبطة بمسافر واحد
- القسائم ليست قابلة للاستبدال مقابل النقود



الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ  
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY, CITIZENSHIP, CUSTOMS & PORT SECURITY  
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي  
GENERAL DIRECTORATE OF RESIDENCY AND FOREIGNERS AFFAIRS - DUBAI

- Voucher(s) are valid up to the expiry date;
- Voucher(s) are expressed in UAE dirhams;
- Voucher(s) are not for resale/ exchangeable for cash or gift vouchers;
- To use the voucher, the voucher holder should provide a printed PDF or digital version of the voucher including the voucher's unique QR Code or its unique serial number;
- Each voucher can only be used once until being processed;
- Voucher(s) are valid for 180 days from date of issue after which it will expire.
- Voucher(s) are issued by e-mail or WhatsApp at the address specified for the tourism companies.
- For Tourist Companies, voucher(s) can be edited by the tourist company and allocated to another traveler even after purchasing the vouchers.
- For Transport Companies, voucher(s) can be allocated to the selected truck driver. After allocation of the voucher(s) by the truck company, the truck driver shall receive via email or WhatsApp the voucher(s) along with all the details. Also, the Transport Company can reallocate the voucher(s) to other truck drivers

## Payment

By using Dubai Smart Travel Web Portals to purchase the vouchers, the Users under Company Profiles and Companies hereby agree and acknowledge that:

- Any payment transaction made through the platform shall be directed to the system of Commercial Bank of Dubai.
- Commercial Bank of Dubai's system shall

القسائم سارية حتى تاريخ انتهاء الصلاحية

● قيمة القسائم بالدرهم الإماراتي

● القسائم ليست مخصصة لإعادة البيع/التبادل مقابل النقود أو مقابل إيصالات هدايا

● لإستخدام القسيمة، يجب أن يقدم حامل القسيمة نسخة رقمية أو ملف "بي دي إف" مطبوع من القسيمة بما يحتوي رمز الرد السريع الخاص بالقسيمة أو الرقم التسلسلي

● يمكن استخدام كل قسيمة لمرة واحدة فقط، إلى أن تتم معالجته

● صلاحية القسائم لمدة 180 يوماً من تاريخ الإصدار، ثم تصبح منتهية الصلاحية بعدها

● يتم إصدار القسائم عن طريق البريد الإلكتروني أو على العنوان المحدد بالنسبة لـ WhatsApp تطبيق للشركات السياحية

● يمكن تحرير القسيمة من قبل الشركة السياحية وتخصيصه لمسافر آخر حتى بعد شراء القسائم

● بالنسبة لشركات النقل ، يمكن تخصيص القسيمة (القسائم) لسائق الشاحنة المختار. بعد تخصيص قسيمة (قسائم) من قبل شركة النقلات ، سيتلقى سائق الشاحنة عبر البريد الإلكتروني أو الواتساب قسيمة (قسائم) مع جميع التفاصيل. أيضاً ، يمكن لشركة النقل إعادة تخصيص القسيمة (القسائم) لسائقي الشاحنات الآخرين

## خدمات بوابة الدفع

باستخدام تطبيق "دبي سمارت ترافل" لشراء القسائم. سيخضع المستخدمون للشروط والأحكام الخاصة بمدفوعات القطاع العام، دون أي التزام من أي نوع على بنك دبي التجاري. سيتم التعامل مع جميع معلومات الدفع الحساسة التي تتطلب الامتثال للوائح المحلية أو المعايير الدولية ، مثل معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع، بالكامل بواسطة مدفوعات القطاع العام



الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ  
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY, CITIZENSHIP, CUSTOMS & PORT SECURITY  
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي  
GENERAL DIRECTORATE OF RESIDENCY AND FOREIGNERS AFFAIRS - DUBAI

have complete control for facilitating payment transactions made by the Users;

- The General Directorate of Residency and Foreign Affairs and Commercial Bank of Dubai shall not have control over any payment transaction;
- By using Dubai Smart Travel Platform to purchase vouchers, the Users authorize the General Directorate of Residency and Foreign Affairs and Commercial Bank of Dubai to charge transaction fees. These charges will be included directly in the total amount of the voucher. The Users may receive a digital transaction receipt from the General Directorate of Residency and Foreign Affairs and Commercial Bank of Dubai which will be accessible through the General Directorate of Residency and Foreign Affairs and Commercial Bank of Dubai on the User mobile device.
- The payment facility provided in the Platform is neither a banking nor financial service but is merely a facilitator providing an electronic, automated online electronic payment, receiving payment on delivery, collection and remittance facility for the transactions on the Platform using existing authorized and duly licensed banking infrastructure and credit card payment gateway networks. Further, by providing a payment facility through the PSP, Commercial Bank of Dubai is neither acting as trustee nor acting in any fiduciary capacity with respect to the transaction or the transaction price.
- Upon transacting through the Dubai Smart Travel system, Customers are bound under these terms and conditions without any recourse or liability to the General Directorate of Residency and Foreign Affairs and Commercial Bank of Dubai system.

عند استخدام تطبيق "دبي سمارت ترافل" لشراء القسائم، يقر المستخدمون و يوافقون على ما يلي

- أن يتم توجيه أي معاملة دفع عبر تطبيق "دبي سمارت ترافل" إلى نظام بنك دبي التجاري
- يتمتع نظام بنك دبي التجاري بالسيطرة الكاملة بتسهيل صفقات الدفع التي يقوم بها المستخدمون
- لا تمتلك الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي وبنك دبي التجاري أي سلطة ضبط على عمليات الدفع
- عند استخدام تطبيق "دبي سمارت ترافل" لشراء القسائم، فإن المستخدم يفوض الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي وبنك دبي التجاري بتحصيل رسوم التحويل. يتم اضافة هذه الرسوم مباشرة في القيمة الإجمالية للقسيمة. قد يتلقى المستخدم إيصالاتاً رقمياً للتحويل من الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي وبنك دبي التجاري والذي يمكن الوصول إليه من خلال الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي وبنك دبي التجاري على الهاتف المحمول الخاص بالمستخدم
- لا تعد تسهيلات الدفع المقدمة في التطبيق خدمة مصرفية ولا مالية، ولكنها مجرد تسهيلات مقدمة إلكترونياً عبر الإنترنت ، ويتلقى الدفعة عند التوصيل والتحويل وتسهيل التحويل للمعاملات على المنصة باستخدام البنية التحتية المصرفية الحالية المصرح بها والمرخصة حسب الأصول، وشبكات بوابة الدفع بالبطاقة الائتمانية. وبالإضافة إلى ذلك فإنه يمكن من خلال قنوات الدفع عن طريق مدفوعات القطاع العام، فإن بنك دبي التجاري لن يكون وصياً ولا يحمل أي صفة ائتمانية بالتحويل أو سعر التحويل
- عند إجراء المعاملات من خلال تطبيق "دبي سمارت ترافل" ، فإن العملاء ملتزمون بموجب هذه الشروط والأحكام دون أي حق بالرجوع أو المسؤولية على نظام الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي وبنك دبي التجاري



## Refund Policy

- Refund for Vouchers purchased by the Transport Companies by buying the voucher(s) through the Dubai Smart Travel Platform, the Transport Company shall be able to reallocate the voucher to any other traveler before its status changes from active to processed, refunded or expired. In that case the full refund of the voucher is not required.
- Refund for Vouchers purchased by the Tourist Companies by buying the voucher(s) through the Dubai Smart Travel Platform, the Tourist Company shall be able to edit the voucher by changing the traveler's information to any new traveler. However, if the Tourist Company still wants a refund of the voucher, then they shall go to the Platform, click on the "Process Refund" and select the voucher that they would like to refund. Once they have selected the voucher, a request will be sent from Commercial Bank of Dubai to the Tourist Company which will confirm the cancellation of the refund. After confirmation, the voucher will be manually canceled in Commercial Bank of Dubai's internal system (maximum 5 working days) and instructions will be provided to Commercial Bank of Dubai PSP team in order to provide the refund to the Customer. Vouchers will be refunded in cash only, regardless of the method of collection POS/E-commerce the Customer, and refundable fully if they do not exceed the expiry date of the voucher. If the voucher exceeds the expiry date, then no refund will be processed. It is under the traveler responsibility to request the refund of voucher before its expiry date.

## Documents Required for Refund

When the traveler asks for refund of the voucher, they shall present:

## سياسة الاسترداد

استرداد قيمة القسائم التي تم شراؤها من قبل شركات النقل عن طريق شراء القسائم من خلال تطبيق "دبي سمارت ترافل"، ستكون شركة النقل قادرة على إعادة تخصيص القسيمة لأي مسافر آخر قبل أن تتغير حالة القسيمة من نشطة إلى معالجة أو مستردة أو منتهية الصلاحية. في هذه الحالة، لا يلزم استرداد المبلغ المدفوع للقسيمة بالكامل.

استرداد قيمة القسيمة التي تم شراؤها من قبل الشركات السياحية عن طريق شراء القسائم من خلال تطبيق "دبي سمارت ترافل"، ستكون الشركة السياحية قادرة على تعديل القسيمة عن طريق تغيير معلومات المسافر إلى أي مسافر جديد. ومع ذلك، إذا كانت الشركة السياحية لا تزال تريد استرداد قيمة القسيمة، فعليها الانتقال إلى المنصة والنقر فوق "معالجة رد الأموال" وتحديد القسيمة التي ترغب الشركة في استردادها. وبمجرد اختيار القسيمة، سيتم إرسال طلب من بنك دبي التجاري إلى الشركة السياحية لتأكيد إلغاء استرداد المبلغ. بعد التأكيد، سيتم إلغاء القسيمة يدوياً في النظام الداخلي لبنك دبي التجاري (بحد أقصى 5 أيام عمل) وسيتم تقديم الإرشادات إلى فريق بنك دبي التجاري. ستتم استرداد القسائم نقدًا فقط، بغض النظر عن طريقة جمعها من خلال نقاط البيع/التجارة الإلكترونية للعميل، ويمكن استردادها بالكامل إذا لم تتجاوز صلاحية القسيمة تاريخ انتهائها. إذا تجاوزت القسيمة تاريخ انتهاء الصلاحية، فلن يتم معالجة أي استرداد. يقع طلب استرداد القسيمة قبل انتهاء صلاحيتها تحت مسؤولية المسافر.

## الوثائق المطلوبة للاسترداد

عندما يطلب المسافر استرداد القسيمة فيجب عليه تقديم المستندات التالية

- قسيمة الدفع الأصلي ساري المفعول
- هوية إماراتية سارية المفعول أو جواز سفر ساري المفعول. ( يجب أن يقدم المسافر الوثيقة التعريفية التي يجب استخدامها لشراء القسيمة )



الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ  
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY, CITIZENSHIP, CUSTOMS & PORT SECURITY  
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي  
GENERAL DIRECTORATE OF RESIDENCY AND FOREIGNERS AFFAIRS - DUBAI

- Valid Voucher
- Valid Emirates ID or Passport. (The Traveler shall present the identity document which has been used to buy the voucher).

Once all the documents have been presented to the Commercial Bank of Dubai Agent, the traveler will be requested to sign a refund confirmation document which will be collected and installed by the Commercial Bank of Dubai Agent on the borders.

## Copyright

All information, data and materials displayed and published in the app are owned by GDRFA Dubai and are copyrighted.

## Disclaimer

GDRFA Dubai assumes no responsibility to the user or others for any damage or damage of any kind or nature resulting from the use of information or data displayed or published, whether directly or indirectly.

GDRFA Dubai is not responsible for the use or other persons as a result of the loss or damage of information, data, systems, computer or mobile device due to the use of this application.

All accepted transactions issued through "Dubai Smart Travel" application have been completed at your request and therefore incur payments and are obliged to pay such conditions.

If you apply for any of the services available in the application, the Bank is not liable in the event of a decrease in the amount deposited in the account for the service fees and GDRFA Dubai is not responsible in the event that you are unable to receive deposits as a result of the imposition of any other conditions by the authorities, and in

كما أنه يجب على المسافر أن يوقع على نموذج الاسترداد الذي يقدمه موظف بنك دبي التجاري والذي يؤكد عملية الإلغاء وإعادة قيمة القسيمة

## حقوق الطبع

جميع المعلومات والبيانات والمواد المعروضة والمنشورة في التطبيق، مملوكة للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي ومحفوظة بموجب حقوق الطبع والنشر

## إشعار إخلاء المسؤولية

لا تتحمل "الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب - دبي" أي مسؤولية تجاه المستخدم أو الغير عن أي ضرر أو تلف أياً كان نوعه أو طبيعته ناتج عن استخدام المعلومات أو البيانات المعروضة أو المنشورة سواء كان بصورة مباشرة أو غير مباشرة

لا تتحمل الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب - دبي أي مسؤولية تجاه المستخدم أو الغير نتيجة فقدان أو تلف المعلومات أو البيانات أو الأنظمة أو جهاز الحاسب الآلي أو الجهاز المحمول جراء استخدام هذا التطبيق

جميع المعاملات المقبولة والتي تم إصدارها عن طريق تطبيق "دبي سمارت ترافل" أنجزت بناءً على طلبكم وبالتالي تُحملكم دفع المبالغ المترتبة وتُلزمكم بمثل هذه الشروط

في حال تقدّمتم لطلب أي من الخدمات المتاحة في التطبيق، فإن البنك لا يُعتبر مسؤولاً في حالة نقص قيمة المبلغ المودع في الحساب نظير استحقاق رسوم الخدمات ولا تُعتبر الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب - دبي مسؤولة في حالة عدم تمكنكم من استلام الودائع نتيجة فرض أي شروط أخرى من قبل الجهات المختصة، وفي حال اعتراضكم يتعين عليكم إعلام الجهات المختصة خطياً خلال 15 يوم من تاريخ صدور بيان الرصيد، وفي حال عدم تمكّنكم من إعلام الجهة يُعتبر بيان الرصيد صحيحاً





الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ  
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY, CITIZENSHIP, CUSTOMS & PORT SECURITY  
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي  
GENERAL DIRECTORATE OF RESIDENCY AND FOREIGNERS AFFAIRS - DUBAI

the event of your objection you must inform the authorities in writing within 15 days of the date of the issuance of the balance statement, and if you are unable to inform the authority considers the balance statement True.

The app may refuse to provide any services or application you make, if you do not comply with the terms and conditions mentioned or if the information or data provided by you are incorrect and contrary to applicable legislation in the UAE.

GDRFA Dubai may amend the terms of this policy from time to time and app users will be notified by notification.

### Responsibilities

Once you enter and use "Dubai Smart Travel" app, the user acknowledges responsibility for:

The validity of the information or data entered and any modifications or changes that may occur to that information and data from time to time, and all such information or data are legally binding on the user unless the latter is notified in writing to GDRFA Dubai otherwise.

If the application is used without the permission or knowledge of those concerned, it is subject to monitoring and recording of all transactions on the app, and if the results of the monitoring show any illegal activities resulting from its use of the smart app, GDRFA Dubai has the right to provide all records and evidence obtained to the legal authorities.

### When using the app, the user also agrees not to

Use the application in unlawful manner with the intention of committing a crime,

قد يرفض التطبيق تقديم أي خدمات أو طلب تتقدمون به، وذلك في حال عدم التزامكم بالشروط والأحكام المذكورة أو إذا كانت المعلومات أو البيانات المقدمة من قبلكم غير صحيحة وتُخالف التشريعات السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة

يحق للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي تعديل الشروط الخاصة بهذه السياسة من وقت لآخر وسيتم إخطار مستخدمي التطبيق عن طريق الإشعارات

### المسؤوليات

"بمجرد الدخول وإستخدام تطبيق "دبي سمارت ترافل" فإن المستخدم يُقر مسؤوليته عن

صحة المعلومات أو البيانات المُدخلة وأي تعديلات أو تغييرات قد تطرأ على تلك المعلومات والبيانات ما بين فترة وأخرى، وجميع هذه المعلومات أو البيانات ملزمة قانوناً تجاه المستخدم إلا في حال إخطار هذا الأخير خطياً الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي بغير ذلك

في حال إستخدامه للتطبيق من دون تصريح أو علم المعنيين، فإنه مُعرض للمراقبة وتسجيل جميع المعاملات على التطبيق، وفي حال أظهرت نتائج المراقبة أي ممارسات غير قانونية ناتجة عن استخدامه للتطبيق فإن للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي الحق بتقديم جميع السجلات والأدلة المُحصلة إلى الجهات القانونية

كما أن المستخدم يوافق عند استخدامه للتطبيق الإمتناع عن القيام بما يلي

إستخدام التطبيق إستخدام غير مشروع بقصد إرتكاب جريمة أو تحريض الآخرين أو تشجيعهم على إرتكاب فعل يخالف القانون

نشر معلومات أو بيانات غير قانونية أو مواد مسيئة أو إباحية أو أي محتوى قد يتضمن عبارات أو رموز بقصد الإساءة أو التشهير أو القذف أو السب أو التمييز أو الكراهية



الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ  
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY, CITIZENSHIP, CUSTOMS & PORT SECURITY  
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي  
GENERAL DIRECTORATE OF RESIDENCY AND FOREIGNERS AFFAIRS - DUBAI

inciting others or encouraging them to commit an act contrary to the law.

Publish illegal information, data, offensive or pornographic material or any content that may contain phrases or symbols with the intention of offending, defaming, slandering, insulting, discriminating or hatred.

Attempts to destroy the smart app or related links.

### Governing Law

This policy is subject to the provisions and laws applicable in the UAE and Dubai and is interpreted accordingly, and in the event of any disagreement between the parties over the interpretation or implementation of the provisions of this policy, disputes that arise in a friendly manner are resolved, if a friendly solution cannot be addressed by a committee formed by the parties for this purpose, and the solution or interpretation that this committee concludes is to be adhered to.

### Contact us

For any inquiries or suggestions on this policy please contact us through the following information

| Contact us: |   |                              |
|-------------|---|------------------------------|
| 1           | Email (General inquiries)                 | support@dubaismarttravel.ae  |
| 2           | Email (Technical inquiries)               | support@dubaismarttravel.ae  |
| 3           | Online Chat                               | Dubai smart travel live chat |
| 4           | All contact information all other queries | info@dubaismarttravel.ae     |

محاولات تخريب للتطبيق الذكي أو الروابط ذات الصلة

### القانون المطبق

تخضع هذه السياسة للأحكام والقوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة و إمارة دبي ويتم تفسيرها وفقاً لها، وفي حالة نشوب أي خلاف بين الطرفين حول تفسير أو تنفيذ أحكام هذا السياسة يتم تسوية الخلافات التي تنشأ بطريقة ودية، فإذا تعذر الحل الودي يتم معالجته بواسطة لجنة تشكل من الطرفين لهذا الغرض، وما تنتهي إليه هذه اللجنة من حل أو تفسير يكون هو الواجب الالتزام به

### التواصل معنا

يرجى في حالة ورود أي استفسارات أو اقتراحات لديكم بخصوص هذه السياسة، الإتصال بنا على القنوات التالية

| بيانات التواصل |  |                              |
|----------------|--|------------------------------|
| 1              | البريد الإلكتروني (الاستفسارات العامة)     | support@dubaismarttravel.ae  |
| 2              | البريد الإلكتروني (المسائل التقنية)        | support@dubaismarttravel.ae  |
| 3              | المحادثة الإلكترونية (الشات)               | Dubai smart travel live chat |
| 4              | معرفة كل قنوات التواصل (الموقع الإلكتروني) | info@dubaismarttravel.ae     |