

### Terms and Conditions

Users of Ongo PPI or this website <https://ongogo.co.in/> are requested to read the Terms & Conditions carefully before registering, accessing, browsing, downloading, or using anything from the said website or its applications. By accessing or using Ongo, the said website, or its applications or by using the services listed in the said website or its applications, the user agrees to be bound by the Terms & Conditions including any additional guidelines and future modifications.

If at any time you do not agree to the Terms & Conditions or do not wish to be bound by the Terms & Conditions, you may not access or use this website and you may delete your identification details, if any, created on this website and immediately terminate your use of the Services or this website.

If you proceed to use this website or any services through this website, you are duly notified about and you agree to the following:

#### **A. NOTIFICATION**

1. <https://ongogo.co.in/> (hereinafter referred to as "Site ") is a website owned by India Transact Services Limited (hereinafter referred to as "ITSL") a company incorporated under the provisions of the (Indian) Companies Act, 1956.
2. ITSL is in the business of technology-enabled payment services and has an authorized payment and settlement system under the Payment and Settlement Systems Act, 2007, *inter alia* a PPI service with the Brand name 'Ongo ' which enables retail payments (hereinafter referred to as "Ongo ") which includes PPI, Gift PPI and reloadable PPI.
3. Ongo is also the registered brand name of ITSL for the semi-closed e-PPI service/prepaid service offered by ITSL as per the applicable norms of the Reserve Bank of India.
4. The Terms & Conditions are an electronic record in accordance with the (Indian) Information Technology Act, 2000.
5. The Terms & Conditions are generated by a computer system and do not require any physical or digital signatures.
6. The Terms & Conditions are published in compliance with, and are governed by the provisions of the applicable Indian laws, the rules, regulations, guidelines, and clarifications framed thereunder, including but not limited to: (a) The Indian Contract Act, 1872; (b) The Information Technology Act, 2000; (c) The Information Technology (Reasonable Security Practices and Procedures and Sensitive Personal Information) Rules, 2011; and (d) The Information Technology (Intermediaries Guidelines) Rules, 2011.
7. Acceptance of the Terms & Conditions shall constitute a valid and binding legal agreement between ITSL and yourself the User (hereinafter, where the context so requires, "you" or "User" are referred to interchangeably).
8. ITSL reserves the right to modify the Terms & Conditions, disclaimers, privacy policies, and other policies applicable in general and/or to specific areas of this Site or a particular service, that is also considered as Terms & Conditions, at any time without giving you any prior notice, and such changes shall be binding on you.
9. Your use of this Site post, any such modification shall be treated as your acceptance to follow the modified Terms & Conditions as applicable.
10. All additional terms, disclaimers, privacy policies, and other policies applicable in general and/or to specific areas of this Site or a particular service are also considered as part of these Terms & Conditions unless specifically provided for.
11. You acknowledge that you will be bound by these Terms & Conditions for availing of any of the services offered by us.
12. Your access to the use of the Site will be solely at the discretion of ITSL which can be denied at any point of time without any intimation to you.
13. The services offered by this Site are not available to persons under the age of 18 (Eighteen) or to anyone previously suspended or removed from the use of this Site by ITSL.
14. You shall not impersonate any person or entity or falsely state or otherwise misrepresent age, identity, or affiliation with any person or entity.
15. You shall re-visit the "Terms & Conditions" link from time to time to stay abreast of any changes that the Site may introduce. We shall be happy to answer your queries if you have any questions or concerns about these Terms & Conditions (contained hereinabove or hereafter), please write to us at the below mail id.  
Email: [help@ongogo.co.in](mailto:help@ongogo.co.in)

#### **B. USER'S APPROVAL OF THE TERMS AND CONDITIONS**

## TERMS & CONDITIONS

- (1) You confirm to have carefully read, understood, and agree to be bound by these Terms & Conditions, as may be modified by ITSL from time to time.
- (2) You confirm that these Terms & Conditions are deemed to be accepted if (a) you are using this Site or (b) if you are using any of the services offered through this Site. Further, you understand and agree that ITSL will treat your use of this Site as acceptance of the Terms & Conditions from that point onwards.
- (3) Certain services on this Site may have additional terms (such as policies, guidelines, and rules) that will further govern your use of that particular service and supplement these Terms & Conditions. If you choose to register for or access any such services, you will be presented with the relevant additional terms and conditions at that time. By using those services, you agree to comply with such additional guidelines and rules.

### C. USER ELIGIBILITY

- 1) You are of legal age (at least 18 years) and have the right, authority, and capacity to form a binding contract with ITSL.
- 2) You are not a person suspended, removed, or barred from using the Site or for receiving the services under the Indian laws or other countries including the country in which you are resident or from which you use the Site.
- 3) Eligibility for use of the Site shall be subject to applicable enrolment formalities of ITSL and also subject to ITSL's KYC policy applicable from time to time.
- 4) ITSL has the right to deny your application for enrolment for your use of this Site without assigning any reason whatsoever.
- 5) Customers are required to disclose their Name, Mobile Number & Date of Birth while enrolling as PPI customers. However, those who wish to become full KYC customers to enjoy a higher transaction limit shall send or upload their clear copy of KYC documents on the web portal.
- 6) Minimum KYC PPI customers can load up to Rs 10,000 (Rupees Ten thousand only) within any given month.
- 7) Full KYC PPI customers can load up to Rs 2,00,000/ (Rupees Two Lakh only). However, the balance shall not exceed Rs 2,00,000/ at any point in time.
- 8) The above limit for point no 6&7 is subject to change as per the RBI norms if any in the future.

### D. SERVICES & VALIDITY

- 1) ITSL through the Site offers a convenient and secure way to make payments towards identified Merchants (Billers, Service Providers, Sellers/ Providers of Goods and Services, or such other merchants). To use the Site for the services mentioned aforesaid, your Ongo PPI shall be valid and active, and in existence.
- 2) Further, services mentioned in these Terms & Conditions means services aforementioned or such services enlisted by ITSL on its Site from time to time, including the services regarding semi-closed PPI or such other services, which may be added from time to time that provide for payment solutions (all such services are individually or collectively referred to as "Service" or "Services" as the case may be).
- 3) Services through our Site can be used only by you subject to your adherence with the Terms & Conditions outlined in this Terms & Conditions and subject to guidelines issued by RBI/ statutory/ other authorities and their related policies from time to time.
- 4) **Service Fees:** These fees are not refundable and are subject to change from time to time.
  - a) Charges for other services will be levied to the PPI, at prevailing rates.
  - b) Transaction fees & fees for PIN reset, PPI lost and new PPI in lieu, closure charges, etc wherever applicable, will be debited to the PPI at the time of posting debit entry of the transaction amount or at end of the day.
  - c) The charges/fees applicable on the usage of the PPI may be revised/changed by ITSL from time to time without prior intimation to the Cardholder(s).
  - d) Any charges/fees appearing in these terms and conditions do not include GST and or any other cess/taxes as applicable from time to time.
  - e) As per the current organizational policy the un-used amount in the in-active Ongo PPIs or pre-paid payment instruments will not be forfeited till a certain period of time.

**VALIDITY & CARDHOLDER'S OBLIGATION:**

**The PPI (reloadable & gift PPI) is valid for 3 to 7 years from the date of issuance.**

1. ITSL shall intimate the customer or cardholder at reasonable intervals through email/SMS during the 45 days period prior to the expiry of the validity of the Ongo prepaid instrument.
2. Ongo PPIs that are not accessed by the customer for 1 year or more will be classified as inactive post intimation to the customer through e-mail/SMS. Any unutilized amount lying in such inactive PPI accounts after 1 year of inactivity, will stand forfeited at the discretion of the ongo issuer in accordance with the RBI guidelines. Inactive customers will be intimated at least one month in advance and repeated SMS will be sent till the final forfeiture of the amount.
3. ITSL shall at its discretion transfer the unused balance in the PPI to its P&L account, 3 years after the expiry of the validity of that instrument.
4. The issue and use of the PPI shall be subject to the rules and regulations in force from time to time as issued by India Transact Services Ltd. & or by the Reserve Bank of India and other Regulators from time to time.
5. The issue and use shall also be governed by the terms and conditions contained herein and as amended from time to time.
6. PPI shall be valid only for transaction options, as permitted by the organization from time to time in India, at POS, Payment Gateway.
7. PPI will be at all times the property of India Transact Services Ltd and shall be returned to it unconditionally and immediately upon its request.
8. The PPI is non-transferable and/or non-assignable by the Cardholder under any circumstances.
9. A written record of the PIN should not be kept in any form, place, or manner that may facilitate its misuse by a third party.
10. The PIN should not be disclosed to any third party, either to the staff of the bank or to Merchant Establishments under any circumstances or by any means whether voluntary or otherwise.
11. The Cardholder's PPI will be debited immediately with the amount of the /spent, transferred, and other transactions effected by the use of the PPI.
12. Sometimes the transaction amount and/or tips, surcharge, or exceptional transaction amount would be debited to your account subsequently / at a later date.
13. The Cardholder will ensure that he has sufficient balance on the PPI to meet any such transaction.
14. The Cardholder shall not be entitled to withdraw funds by the use of the PPI in any way through ATMs or any other source available.
15. Once the transaction (Add money or Load money) is initiated by the customer is successful, then neither the said transaction can be cancelled, nor the transaction amount can be reversed to the cardholder. However, a full KYC customer can separately initiate fund withdrawal (send money) in favour of a pre-registered beneficiary account registered for the same purpose as per the guidelines of RBI.
16. In case of such pre-registered beneficiaries, the fund transfer limit shall not exceed Rs.2,00,000/- per month per beneficiary. PPI issuers shall have the right to set the limits within this ceiling taking into account the risk profile of the PPI holders, other operational risks, etc.
17. The Cardholder will have an option to close the PPI at any time and the outstanding balance, at the time of closure, can be transferred at the request of the Cardholder to his/her '**own bank account**' (duly verified by the ITSL), after complying with KYC requirements of the Cardholder. The Cardholder also will be allowed to transfer the funds 'back to source' (payment source from where the PPI was loaded) at the time of closure. This feature is not available for Gift PPI customers. A Gift cardholder cannot avail the feature of PPI balance transfer to any other beneficiary nor can claim for refund of the balance amount.
18. The Cardholder will be responsible for transactions effected by the use of the PPI whether authorized by the Cardholder or not and shall indemnify ITSL against any loss or damage caused by any unauthorized use of any type of the PPI or PPI, including any penal action arising therefrom on account of any violation of RBI guidelines or any other law being in force in India and/or state continent/territory law being in force in India.
19. You are requested to note that the PPI is valid till the last day of the month and year indicated on the front side of the PPI. You hereby undertake to destroy the PPI when it expires/is closed by cutting it into 4 pieces through the magnetic strip.
20. ITSL reserves the sole right to renew your PPI account on expiry.
21. The Cardholder will inform the ITSL helpdesk of any irregularities or discrepancies that exist in the transaction details at merchant establishment / online transactions within 7 days of the transaction being processed. If no such notice is received during this time, ITSL will assume the correctness of the transaction. EDC terminals are machines and errors could occur while in operation.

22. You confirm that you shall exercise your discretion while using any Services with respect to its cost, utility, or quality/durability of services/products purchased by using the Services. Further, you understand that ITSL shall not be responsible for any of your activities unless specifically agreed by it in writing.
23. All disputes are subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Mumbai in India.

**E. CARE TO BE TAKEN WHILE USING ONGO PPI/SERVICES**

1. ITSL, through the Site only provides a mechanism for payment and you are informed and agree to the following:
  - a) ITSL does not assume any liability on behalf of the party to which you have made any payments.
  - b) ITSL does not have any liability to return the amount paid/ payments made by you.
  - c) ITSL does not assume any product liability risk or liability towards the quality of the goods purchased or services availed from the third party through the Ongo PPI or Prepaid Payment Instruments; and
  - d) ITSL does not assume any liability in case of compromise of the password of the Site or the Ongo PPI or Prepaid Payment Instruments pin or the Ongo mobile app credentials by you.
2. Hence due to the aforesaid reasons you are requested to take adequate care while using the Site or Services.
3. You agree that you discharge ITSL from any liability towards any wrong or mistaken payments made by you or loss suffered due to negligence or lack of care while using the Site or Services.
4. In order to use the Site/Service, you may need to obtain access to the World Wide Web, through devices that access web-based content and pay any.
5. In addition you have all equipment necessary to make such connection to the world wide web including a computer and modem or other access devices and pay any service fees associated with such services.

**F. EMAIL/MOBILE ALERTS**

1. Email/Mobile alerts shall be made as per ITSL's policy on the same, which will be subject to the applicable norms.
2. ITSL would make the aforesaid alerts to the email addresses or phone no given by you. ITSL shall not be responsible for any delay/failure of such emails or SMS.
3. ITS shall not be responsible for any failure of communication in case, you do not update your mobile no or email address with ITSL.

**G. PROHIBITED CONDUCT**

By using the services you agree that you shall not:

1. Use the site or any other services for spamming or any other illegal purposes.
2. Infringe ITSL's or any third party's intellectual property rights, rights of publicity, or privacy.
3. Post or transmit any message which is libellous, defamatory, or which discloses private or personal matters concerning any person.
4. Post or transmit any message, data, image, or program which violates the Law.
5. Refuse to cooperate in any investigation or provide confirmation of your identity or any other information you provide to ITSL.
6. Remove, circumvent, disable, damage, or otherwise interfere with security-related features of the Services and this Site or features that enforce limitations on the use of the Services.
7. Reverse engineer, decompile, disassemble or otherwise attempt to discover the source code of the Services or any part thereof.
8. Use the Services in any manner that could damage, disable, overburden, or impair it, including, without limitation, using the Services in an automated manner.
9. Modify, adapt, translate or create derivative works based upon the Services and this Site or any part thereof.
10. Intentionally interfere with or damage operation of the Services or any other user's enjoyment of it, by any means, including uploading or otherwise disseminating viruses, adware, spyware, worms, or other malicious code or file with contaminating or destructive features.
11. Use any robot, spider, other automatic device, or manual process to monitor or copy this Site without prior written permission.

## TERMS & CONDITIONS

12. Interfere or disrupt this Site or networks connected to this Site.
13. Take any action that imposes an unreasonably or disproportionately large load on our infrastructure/ network.
14. Use any device, software, or routine to bypass this Site's robot exclusion headers, or interfere or attempt to interfere, with the Services.
15. Forge headers or manipulate identifiers or other data in order to disguise the origin of any content transmitted through our Site or to manipulate your presence on our Site.
16. Sell/ sub-license the Services, information, or software associated with or derived from it.
17. Use the facilities and capabilities of this Site to conduct any activity or solicit the performance of any illegal activity or other activity which infringes the rights of others.
18. Breach these Terms & Conditions or any other ITSL policy.
19. Provide false, inaccurate, or misleading information.
20. Use this Site to collect or obtain personal information, including without limitation, financial information about other users of this Site.

### **H. THIRD-PARTY LINKS & INFORMATION ON ITSL SITE**

1. Some information appearing on the Site is provided to ITSL by third parties. ITSL will have no liability in respect of any loss or damage arising from third-party information, including the manner in which the information is displayed or the way in which it is interpreted by you or any third parties.
2. You have the option not to use any Third-Party services or links hence you shall be responsible for the choice which you have made while using such web links.
3. Using third-party links to sites may make you agree to their site's Terms & Conditions.
4. You shall not post links to third-party sites or use their logo, company name, etc. without their prior written permission.
5. ITSL does not have any responsibility or obligation because of your use of third-party links. Such usage at all times shall be at your sole and exclusive discretion and responsibility.
6. ITSL is not an agent for any of the Merchants listed on this Site and ITSL has no responsibility for and no liability whatsoever in respect of the conduct of a Merchant or for the quality of the services/products of the Merchant.

### **J. NO WARRANTIES**

- 1) ITSL and its officers, employees, agents, and contractors give or make no representation or warranty (either express or implied) as to the suitability of the Service or this Site or its contents for any purpose or the completeness, accuracy, reliability, security or availability of the Service or this Site or its contents; nor do they accept any responsibility arising in any way (including from negligence) for errors in, or omissions from, the Service or this Site.
- 2) ITSL disclaims all warranties whether express or implied, including but not limited to:
  - a) That this Site will always function without disruptions, delays, or errors. A number of factors may impact the quality of your communications and use of the Site and may result in the failure of your communications including but not limited to your local network, firewall, your internet service provider, the public internet, the public switched mobile network, private switched mobile networks, and your power supply. ITSL has no responsibility for any disruption, interruption, or delay caused by any failure of or inadequacy in any of these items or any other items over which they have no control
  - b) User ability to use the Service through the Site
  - c) User satisfaction with the Service or the Site
  - d) Security and privacy of User data
  - e) That bugs or errors in the Service and/or the Site will be corrected
3. That the Services will be compatible with all broadband services and modems and ITSL disclaims any express or implied warranties regarding the compatibility of the Service with any particular broadband service or modem.
4. Makes no express or implied representations or warranties about the Services or the Site and disclaims any implied warranties, including, but not limited to, warranties or implied warranties of merchantability or fitness for a particular purpose or use or non-infringement. We do not authorize anyone to make a warranty on our behalf and you may not rely on any statement of warranty as a warranty by ITSL.

## TERMS & CONDITIONS

5. That ITSL team furnishing Services to you in connection with this Terms & Conditions or the Service will not be liable for any act or omission in relation to the Site.
6. You may receive messages that educate you and provide information to you on the Ongo services and related terms and conditions.
7. You confirm that you allow Ongo to make available to you, relevant Deals and Offers, and you agree to receive SMS on your registered mobile number and in- App messages informing you of such Deals, Offers, and other notifications.

### **K. LIMITATION OF LIABILITY**

1. Your sole and exclusive remedy for any disputes with ITSL is the suspension of the User's account with ITSL.
2. In no event shall ITSL's total cumulative liability to you for any and all claims relating to or arising out of your use of this Site, regardless of the form of action, exceed INR 100/- (Indian Rupees One Hundred only) or the actual loss whichever is less.
3. All dealings and communication arising from ITSL's facilitation of interaction between any Merchant and User will be between the Merchant and User only and ITSL is not responsible in any manner for any communication between the User and the Merchant and has no liability in respect of such dealings whatsoever.

### **L. INDEMNIFICATION**

1. In no event shall ITSL be liable to you (or to any third party claiming under or through the User) for any indirect, special, incidental, consequential, or exemplary damages arising from the use of, or inability to use, the Site. These exclusions apply to any claims for lost profits, lost data, loss of goodwill, work stoppage, computer failure or malfunction, or any other commercial damages or losses, even if ITSL knew or should have known of the possibility of such damages.
2. You agree to defend, indemnify and hold ITSL, and parties/persons acting under it harmless from and against (a) any claims, actions, demands, liabilities, judgments, and settlements, including without limitation, reasonable legal fees resulting from or alleged to result from your use of this Site, (b) any loss, costs, damages, expenses, and liability caused by the use of this Site, the User violation of these Terms & Conditions, or your violation of any rights of a third party through the use of this Site and (c) any indirect, special, incidental, remote, punitive, exemplary or consequential damages arising out of any of your act or omissions related to these Terms & Conditions.

### **M. PRIVACY**

1. ITSL treats and protects the personal data of the User when using the Services. By using the Services, the User agrees that ITSL can use such data in accordance with its policies.
2. The User agrees and understands that the User is responsible for maintaining the confidentiality of passwords associated with any account and to access the Services and that the User shall be solely responsible to ITSL for all activities that occur under the user account.
3. In case of any unauthorized use of the User password or the User account, on becoming aware, the User agrees to immediately notify ITSL at Help@ongco.in

### **N. INTELLECTUAL PROPERTY PROTECTION**

1. ITSL owns all its trademarks, brands and service marks used in conjunction with the Services offered by ITSL, including the copyrights and database rights in the Services. Without the express consent of ITSL, the User may not publish, distribute, extract or reproduce any contents provided by the Service. For use of any third party's intellectual property, the User needs to get permission directly from the owner of the intellectual property for any use. Third-party trademarks may appear on this Site and all rights therein are reserved to the registered owners of those trademarks.
2. The User acknowledges that any intellectual property, which is not specifically mentioned to be owned by ITSL, is owned by their respective owners and the owners have a right to take appropriate actions against the User for any violation, infringement, and passing off.
3. At all times the User is governed by and subject to laws regarding copyright, trademark, patent, and trade secret ownership and use of the intellectual property. The User agrees not to upload, download, display, perform, transmit, or otherwise distribute any information or content in violation of any party's copyrights, trademarks, patents, trade secrets, or other intellectual property or proprietary rights. The User agrees to abide by laws regarding copyright,

TERMS & CONDITIONS

trademark, patent, and trade secret ownership and use of the intellectual property and shall be solely responsible for any violations of any laws and any infringements of any intellectual property rights caused by the use of the Site.

**P. GOVERNING LAW AND DISPUTE RESOLUTION**

1. Except as otherwise described, all content availed by the use of this Site are made available only to facilitate the Users. ITSL makes no representation that the contents and Services are appropriate or available for use in other locations. If the User uses the Services from a location other than the location where this site and Services are controlled and operated, the User shall be responsible for compliance with applicable local laws.
2. These Terms & Conditions shall be governed by and shall be construed in accordance with the laws of India. All disputes relating to the Terms & Conditions shall be settled in the Courts located in the city of Mumbai, India.
3. You agree that any cause of action arising out of your use of the Service or Site must be commenced within 6 (Six) months after the cause of action accrues or you become aware of the facts giving rise to the cause of action, whichever is later. Otherwise, such cause of action is permanently barred.
4. Where any legislation implies any term, condition, representation, or warranty into the Terms & Conditions or the privacy policy and that legislation prohibits exclusion of that term, condition, representation or warranty, then that term, condition, representation or warranty is included.
5. Subject to the aforesaid, any disputes shall be resolved by Arbitration through a sole Arbitrator appointed by ITSL. The place of Arbitration shall be in Mumbai and the language of Arbitration shall be English.

**Customer Liability in the event of unauthorized Payment Transaction**

In accordance and subject to RBI guidelines vide DPSS.CO.PD No 1417/02.14006/2018-19 dated January 04, 2019., a customer's liability arising out of an unauthorized payment transaction will be limited to:

S. No.	Particulars	Maximum liability of customers
(a)	Contributory fraud/negligence/ deficiency on the part of the PPI issuer, including the PPI-MTS issuer (irrespective of whether or not the transaction is reported by the customer)	Zero
(b)	Third-party breach where the deficiency lies neither with the PPI issuer nor with the customer but lies elsewhere in the system, and the customer notifies the PPI issuer regarding the unauthorized payment transaction. The per transaction customer liability in such cases will depend on the number of days elapsed between the receipt of transaction communication by the customer from the PPI issuer and the reporting of the unauthorized transaction by the customer to the PPI issuer -	
	i. Within three days#	Zero
	ii. Within four to seven days#	Transaction value or ₹ 10,000/- per transaction, whichever is lower
	iii. Beyond seven days#	As per the Board approved policy of the PPI issuer

**TERMS & CONDITIONS**

(c)	In cases where the loss is due to negligence by a customer, such as where he/she has shared the payment credentials, the customer will bear the entire loss until he/she reports the unauthorized transaction to the PPI issuer. Any loss occurring after the reporting of the unauthorized transaction shall be borne by the PPI issuer.
	PPI issuers may also, at their discretion, decide to waive off any customer liability in case of unauthorized electronic payment transactions even in cases of customer negligence.
# The number of days mentioned above shall be counted excluding the date of receiving the communication from the PPI issuer.	

**Q. GRIEVANCE REDRESSAL POLICY**

1. The company has a dedicated 24\*7 customer care cell which will look after all customer grievances/complaints and customers can reach us on 18002676646/8976003000
2. If a cardholder has any grievance, he can mail the complaint to [help@ongo.co.in](mailto:help@ongo.co.in) or can call at customer care cell and register a complaint & get the complaint number. The complaint shall be resolved within 3 working days or as per the TAT.
3. If the complaint is not resolved in the above time frame, then it gets automatically forwarded to the higher authority in the Customer care cell. The resolution time is 7 working days.
4. In case the complaint remains unresolved, the customer can write to the nodal officer, customer services, and grievance redressal and the same will be resolved in 7 working days from the date of escalation to the Nodal Officer.

**Customer Care Contact Details**

Contact: 18002676646/8976003000

Email Id: [help@ongo.co.in](mailto:help@ongo.co.in)

**NODAL OFFICERS:**

**a) For Regulatory Compliances**

Chitra Nair

Email: [chitra.nair@ongo.co.in](mailto:chitra.nair@ongo.co.in)

Phone No: [022-45766125](tel:022-45766125)

**b) For Customer Services & Grievance Redressal**

Revati Kamble

Email: [revati.kamble@agsindia.com](mailto:revati.kamble@agsindia.com)

Phone No: [022-45766547](tel:022-45766547)

**ESCALATION MATRIX**

Level	Name	Phone	Email Id
1	Helpdesk	18002676646/8976003000	<a href="mailto:Help@ongo.co.in">Help@ongo.co.in</a>
2	Chitra Nair	022- 45766292	<a href="mailto:chitra.nair@ongo.co.in">chitra.nair@ongo.co.in</a>
3	Revati Kamble	022-45766547	<a href="mailto:revati.kamble@agsindia.com">revati.kamble@agsindia.com</a>

  

SNo	Escalation Level	Name	TAT in Days	Days
1	Level 1	Helpdesk	2	Day 1
2	Level 2	Chitra Nair	2	Day 3
3	Level 3	Naveen Moses	2	Day 5
4	Level 4	Sudheer P	-	Day 7





## निबंधन एवं शर्तें

ऑनगो वॉलेट/कार्ड या <https://ongoo.co.in/> इस वेबसाइट के उपयोगकर्ताओं से यह अनुरोध है कि पंजीकरण, एक्सेस, ब्राउज, डाउनलोड करने, या उक्त वेबसाइट या इसके एप्लिकेशन्स से कुछ भी उपयोग करने से पहले निबंधन एवं शर्तें सावधानीपूर्वक पढ़ें। ऑनगो, उक्त वेबसाइट या इसके एप्लिकेशन्स एक्सेस या उपयोग करने के द्वारा या उक्त वेबसाइट या इसके एप्लिकेशन्स में सूचीबद्ध सेवाओं के उपयोग करने के द्वारा उपयोगकर्ता किसी भी अतिरिक्त दिशा-निर्देशों और भावी संशोधनों सहित निबंधन एवं शर्तों द्वारा बाध्य होने के लिए सहमति दर्शाता है।

यदि किसी भी समय पर आप निबंधन एवं शर्तों से सहमत नहीं हैं या निबंधन एवं शर्तों द्वारा बाध्य नहीं होना चाहते हैं, तो आप इस वेबसाइट को एक्सेस या उपयोग न करें और इस वेबसाइट पर तैयार किए गए आपकी पहचान के विवरण, यदि कोई हो, को नष्ट करें और तुरंत सेवाओं या इस वेबसाइट का आपका उपयोग समाप्त करें।

यदि आप इस वेबसाइट या इस वेबसाइट के ज़रिए किसी भी सेवाओं का उपयोग करने के लिए आगे बढ़ते हैं, तो आपको निम्नलिखित के बारे में विधिवत अधिसूचित किया जाता है और आप सहमत हैं:

### क. अधिसूचना

#### निबंधन एवं शर्तों के लिए उपयोगकर्ता की स्वीकृति

1. <https://ongoo.co.in> (इसके पश्चात "साइट" कहा जाएगा) एक वेबसाइट है जिसका स्वामित्व इंडिया ट्रान्ज़ैक्ट लिमिटेड (इसके पश्चात "आईटीएसएल" कहा जाएगा) के पास है, जो (भारतीय) कंपनी अधिनियम, 1956 के प्रावधानों के अंतर्गत निगमित एक कंपनी है।
2. आईटीएसएल, टेक्नोलॉजी सक्षम भुगतान सेवाओं के व्यवसाय में है और इसके पास भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 के अंतर्गत एक प्राधिकृत भुगतान एवं निपटान प्रणाली, अन्य विषयों के साथ-साथ 'ऑनगो' ('Ongoo') ब्रांड के नाम वाली एक वॉलेट सेवा है जो रिटेल भुगतान सक्षम करती है (इसके पश्चात "ऑनगो" कहा जाएगा) जिसमें वॉलेट, गिफ्ट कार्ड और पुनः लोड किए जा सकने वाले प्रीपेड कार्ड शामिल हैं।
3. इसके साथ ही ऑनगो भारतीय रिज़र्व बैंक के लागू मानदंडों के अनुसार आईटीएसएल द्वारा पेश की जाने वाली अर्ध-सीमित ई-वॉलेट सेवा/ प्रीपेड सेवा के लिए आईटीएसएल के पंजीकृत ब्रांड का नाम है।
4. निबंधन एवं शर्तें (भारतीय) सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के अनुसार एक इलेक्ट्रॉनिक अभिलेख हैं।
5. निबंधन एवं शर्तें एक कम्प्यूटर प्रणाली द्वारा उत्पादित हैं और इन पर किसी भौतिक या डिजिटल हस्ताक्षरों की आवश्यकता नहीं है।
6. निबंधन एवं शर्तें निम्नलिखित कानूनों के अनुपालन में प्रकाशित हैं, और लागू भारतीय कानूनों, नियमों, विनियमनों, दिशा-निर्देशों और स्पष्टीकरणों के प्रावधानों द्वारा शासित हैं, इसके सहित लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं: (क) भारतीय अनुबंध अधिनियम, 1872; (ख) सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000; (ग) सूचना प्रौद्योगिकी (उचित सुरक्षा प्रथाएं एवं प्रक्रियाएं तथा संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी) नियम, 2011; (घ) सूचना प्रौद्योगिकी (मध्यवर्ती संस्थानों के लिए दिशा-निर्देश) नियम, 2011।
7. निबंधन एवं शर्तों की स्वीकृति होने पर आईटीएसएल और आपके उपयोगकर्ता के बीच (इसके पश्चात, जहाँ संदर्भ के अनुसार आवश्यक है, अदल-बदलकर "आप" या "उपयोगकर्ता" कहा जाएगा) एक वैध एवं बाध्यकारी कानूनी करार गठित होगा।

8. आईटीएसएल के पास निबंधन एवं शर्तों, अस्वीकरणों, निजता नीतियों और/या इस साइट के विशिष्ट क्षेत्र के लिए या विशिष्ट सेवा के लिए सामान्य रूप से लागू अन्य नीतियों, जिन्हें भी निबंधन एवं शर्तों के रूप में माना गया है, में किसी भी समय, आपको किसी भी प्रकार की पूर्व सूचना दिए बिना संशोधन करने के अधिकार प्राप्त हैं, और इस प्रकार किए गए बदलाव आप पर बाध्यकारी होंगे।
9. इस प्रकार के किसी भी बदलाव के बाद इस साइट का आपका उपयोग संशोधित निबंधन एवं शर्तों के पालन के लिए आपकी स्वीकृति के रूप में माना जाएगा, जैसा लागू हो।
10. सभी अतिरिक्त निबंधनों, अस्वीकरणों, निजता नीतियों और/या इस साइट के विशिष्ट क्षेत्र के लिए या विशिष्ट सेवा के लिए सामान्य रूप से लागू अन्य नीतियों को भी इन निबंधन एवं शर्तों के भाग के रूप में माना जाएगा, जब तक इसे विशिष्ट रूप से उपलब्ध नहीं कराया जाता।
11. आप स्वीकार करते हैं कि हमारे द्वारा पेश की गई सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आप इन निबंधन और शर्तों द्वारा बंधे रहेंगे।
12. साइट के उपयोग के लिए आपका एक्सेस पूर्णतया आईटीएसएल के विवेक पर निर्भर होगा, किसी भी समय पर बिना किसी प्रकार की सूचना दिए आपको इससे वंचित किया जा सकता है।
13. इस साइट द्वारा पेश की जानेवाली सेवाएं ऐसे किसी भी व्यक्ति के लिए उपलब्ध नहीं हैं जो 18 (अठारह) वर्ष से कम आयु का है या जिसे इससे पहले आईटीएसएल द्वारा इस साइट का उपयोग करने से निलंबित किया या हटाया गया है।
14. आप किसी भी अन्य व्यक्ति या संस्था का रूप धारण नहीं करेंगे या उम्र, पहचान या किसी भी अन्य व्यक्ति या संस्था के साथ संबंध का गलत रूप से कथन या अन्य प्रकार से गलत प्रतिनिधित्व नहीं करेंगे।
15. साइट द्वारा किए जाने वाले किसी भी बदलाव की जानकारी से अवगत रहने के लिए आप समय समय पर “निबंधन एवं शर्तें” लिंक पर जाएंगे।

यदि आपको इन निबंधन एवं शर्तों (ऊपर उल्लिखित या इसके बाद में शामिल) के बारे में कोई भी प्रश्न या चिंता हो तो हमें आपके सवाल के उत्तर देने में प्रसन्नता होगी, कृपया नीचे दिए गए ईमेल आईडी पर हमें लिखें।

Email: [support@ongo.co.in](mailto:support@ongo.co.in)

#### ख. निबंधन एवं शर्तों के लिए उपयोगकर्ता की स्वीकृति

1. आप पुष्टि करते हैं कि, आपने इन निबंधनों और शर्तों को, जिन्हें आईटीएसएल द्वारा समय समय पर संशोधित किया जा सकता है, सावधानीपूर्वक पढ़, समझ लिया है और इनके प्रति बाध्य होने के लिए सहमत हैं।
2. आप पुष्टि करते हैं कि इन निबंधनों और शर्तों को स्वीकृत माना जाएगा यदि (क) आप इस साइट का उपयोग कर रहे हैं या (ख) यदि आप इस साइट के माध्यम से पेश की जानेवाली किसी भी सेवा का उपयोग कर रहे हैं।
3. इस साइट की कुछ सेवाओं के लिए अतिरिक्त निबंधन हो सकते हैं (जैसे कि नीतियाँ, दिशा-निर्देश, और नियम) जो उस विशिष्ट सेवा के आपके उपयोग को आगे शासित करेंगे और इन निबंधनों और शर्तों के लिए अनुपूर्ति करेंगे। यदि आप ऐसी किसी सेवाओं के लिए पंजीकृत या एक्सेस करने का विकल्प चुनते हैं, तो आपको उस समय पर सुसंगत अतिरिक्त निबंधन और शर्तें प्रस्तुत किए जाएंगे। उन सेवाओं के उपयोग द्वारा आप इस प्रकार के अतिरिक्त दिशा-निर्देशों और नियमों का पालन करने के लिए सहमत हैं।

#### ग. उपयोगकर्ता पात्रता

1. आप कानूनी आयु के हैं (कम से कम 18 वर्ष) और आपके पास आईटीएसएल के साथ एक बाध्यकारी अनुबंध गठन करने का अधिकार, प्राधिकार, और क्षमता है।
2. आप एक ऐसे व्यक्ति नहीं हैं जिसे भारतीय कानूनों, या आप जहाँ के निवासी हैं या जहाँ से आप साइट का उपयोग करते हैं उस देश सहित अन्य देशों के कानूनों, के अंतर्गत इस साइट का उपयोग करने या सेवाएं प्राप्त करने से निलंबित, हटाया, या बाधित किया गया है।

3. साइट के उपयोग के लिए पात्रता आईटीएसएल की लागू नामांकन औपचारिकताओं के अधीन है और इसके साथ ही समय-समय पर लागू होने वाली आईटीएसएल की केवायसी नीति के अधीन है।
4. आईटीएसएल के पास यह अधिकार है कि वह आपको किसी भी प्रकार का कारण निर्दिष्ट किए बिना इस साइट के उपयोग के लिए नामांकन हेतु आपके आवेदन को अस्वीकार करे।
5. ग्राहकों को वॉलेट ग्राहक के रूप में नामांकन करते समय उनका नाम, मोबाइल क्रमांक और जन्म तिथि की जानकारी देना आवश्यक है। हालाँकि, ऐसे व्यक्तियों को, जो उच्चतर संव्यवहार सीमा का आनंद के लिए संपूर्ण केवायसी ग्राहक बनना चाहते हैं, वेब पोर्टल पर केवायसी दस्तावेजों की साफ प्रतिलिपियाँ भेजनी या अपलोड करनी होंगी।
6. न्यूनतम केवीयसी वॉलेट ग्राहक किसी भी महीने में रु. 10,000 (रुपए दस हजार मात्र) तक की राशि लोड कर सकते हैं।
7. संपूर्ण केवायसी वॉलेट ग्राहक रु. 1,00,000 (रुपए एक लाख मात्र) तक की राशि पुनःलोड कर सकते हैं। हालाँकि, शेष राशि किसी भी समय पर रु. 1,00,000/- से ज़्यादा नहीं होनी चाहिए।
8. पॉइंट क्रमांक 6 और 7 के लिए ऊपर दी गई सीमा आरबीआई के मानदंडों के अनुसार भविष्य में बदलाव के अधीन है, यदि कोई हो।

### घ.सेवाएं और वैधता

1. आईटीएसएल साइट के माध्यम से पहचान किए गए व्यापारियों (बिलबनाने वाले, सेवा प्रदाता, विक्रेता/ वस्तु एवं सेवाओं के प्रदाता या इस प्रकार के अन्य व्यापारी) को भुगतान करने का एक सुविधाजनक और सुरक्षित तरीका पेश करती है। उपर्युक्तसेवाओं के लिए साइट का उपयोग करने हेतु आपका ऑनगोवॉलेट/कार्ड वैध और सक्रिय और अस्तित्व में होना चाहिए।
2. इसके आगे, इन निबंधन और शर्तों में उल्लिखित सेवाओं का अर्थ है उपर्युक्त सेवाएं या ऐसी सेवाएं जिन्हें समय समय पर आईटीएसएल द्वारा उनकी साइट पर सूचीबद्ध किया गया है, अर्ध-सीमित वॉलेट संबंधी सेवाओं सहित या इस प्रकार की अन्य सेवाएं जो भुगतान समाधान उपलब्ध कराती हैं जिन्हें समय समय पर जोड़ा जा सकता है (इस प्रकार की सभी सेवाओं को स्वतंत्र रूप से या सामूहिक रूप से "सेवा" या "सेवाएं" कहा जाएगा, जिस प्रकार का मामला हो)।
3. हमारी साइट के माध्यम से सेवाओं का उपयोग केवल आपके द्वारा किया जा सकता है जो इन निबंधन और शर्तों में तय किए गए निबंधन और शर्तों का आपके द्वारा अनुपालन किए जाने के अधीन है और समय समय पर आरबीआई/ सांविधिक/ अन्य प्राधिकरणों द्वारा जारी किए गए दिशा-निर्देशों और उनकी संबंधित नीतियों के अधीन है।
4. **सेवा शुल्क:** यह शुल्कप्रतिदेय नहीं है और समय समय पर बदलाव के अधीन है।
  - क) अन्य सेवाओं के लिए प्रचलित दरों के अनुसार प्रीपेड कार्ड के लिए प्रभार लगाया जाएगा।
  - ख) संव्यवहार शुल्क और पिन रिसेट करने, कार्ड गुम हो जाने और इसके बदले नए कार्ड के लिए शुल्क, समापन शुल्क, इत्यादि जहाँ लागू हो,संव्यवहार राशि की डेबिट प्रविष्टि करते समय या दिन के अंत में प्रीपेड कार्ड में डेबिट की जाएगी।
  - ग) प्रीपेड कार्ड के उपयोग पर लागू प्रभार / शुल्क कार्डधारक(कों) को कोई भी पूर्व सूचना दिए बिना आईटीएसएल द्वारा समय-समय पर संशोधित किए / बदले जा सकते हैं।
  - घ) इन निबंधन और शर्तों में प्रदर्शित होने वाले किसी भी प्रभारों / शुल्कों में समय-समय पर लागू होने वाले जीएसटी और अन्य उपकर/कर शामिल नहीं हैं।
  - ङ) वर्तमान संगठनात्मक नीति के अनुसार निष्क्रिय ऑनगो वॉलेट्स या प्रीपेड भुगतान साधनों में अप्रयुक्त राशि को निश्चित अवधि तक जब्त नहीं किया जाएगा।

### वैधता और कार्डधारक का देयता:

प्रीपेड कार्ड (पुनःलोड करने योग्य और गिफ्ट कार्ड) जारी करने की तिथि से 3 वर्षों के लिए वैध है।

1. ITSL ग्राहक या कार्डधारक को ऑनगो प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट की वैधता समाप्त होने से पहले 45 दिनों की अवधि के दौरान ईमेल/एसएमएस के माध्यम से उचित अंतराल पर सूचित करेगा।
2. ऑनगो वॉलेट जो ग्राहकों द्वारा 1 वर्ष या उससे ज्यादा समय के लिए एकसेस नहीं किए गए हैं उन्हें ईमेल/एसएमएस के ज़रिए सूचित किए जाने के बाद निष्क्रिय के तौर पर वर्गीकृत किया जाएगा। इस प्रकार के निष्क्रिय वॉलेट खातों में रखी गई अप्रयुक्त राशि को 1 साल की निष्क्रियता के बाद, आरबीआई दिशा-निर्देशों के अनुसार ऑनगो जारीकर्ता के विवेक पर जब्त किया जाएगा। निष्क्रिय ग्राहकों को कम से कम एक महीने की अग्रिम सूचना दी जाएगी और राशि की अंतिम जब्ती किए जाने तक लगातार एसएमएस भेजे जाएंगे।
3. आईटीएसएल उसके विवेक पर पीपीआई में रखी हुई अप्रयुक्त शेष राशि को उस साधन की वैधता अवधि समाप्त होने के 3 वर्ष बाद उसके लाभ और हानि खाते में हस्तांतरित करेगी।
4. कार्ड का जारी और उपयोग करना, समय समय पर इंडिया ट्रान्ज़ैक्ट सर्विसेस लि. द्वारा या भारतीय रिज़र्व बैंक और समय समय पर अन्य विनियामकों द्वारा जारी किए गए और लागू नियमों और विनियमनों के अधीन होगा।
5. जारी करना और उपयोग करना भी यहाँ दिए गए निबंधनों और शर्तों द्वारा और समय समय पर संशोधित किए जाने के अनुसार शासित है।
6. प्रीपेड कार्ड केवल संव्यवहार विकल्पों के लिए वैध होगा जैसी भारत में, पीओएस, भुगतान गेटवे पर संस्थाओं द्वारा समय समय पर अनुमति दी गई है।
7. प्रीपेड कार्ड सभी समय इंडिया ट्रान्ज़ैक्ट सर्विसेस लि. की संपत्ति होगी और अनुरोध किए जाने पर इसे बिना शर्त और तुरंत लौटा दिया जाएगा।
8. प्रीपेड कार्ड किसी भी परिस्थिति में कार्डधारक द्वारा अहस्तांतरणीय और/या गैर-निर्धारणीय है।
9. ऐसे किसी भी रूप, जगह या तरीके में पिन नंबर का लिखित रिकॉर्ड नहीं रखा जाना चाहिए जो किसी तीसरे पक्ष द्वारा इसके गलत उपयोग को सुगम बना सकता है।
10. किसी भी परिस्थिति में या किसी भी साधनों द्वारा चाहे स्वयंसेवी हो या अन्य प्रकार से, पिन को किसी तीसरे पक्ष, या तो बैंक के कर्मचारी या व्यापारी प्रतिष्ठानों के समक्ष प्रकट नहीं करना चाहिए।
11. प्रीपेड कार्ड के उपयोग द्वारा किए गए खर्च, हस्तांतरित और अन्य संव्यवहार की राशि के साथ कार्डधारक का प्रीपेड कार्ड तुरंत डेबिट कर लिया जाएगा।
12. कभी कभी संव्यवहार राशि और / या टिप, अधिभार या अपवादात्मक संव्यवहार राशि आपके खाते में बाद में /बाद की तिथि में डेबिट कर दी जाएगी।
13. कार्डधारक सुनिश्चित करेगा कि उसके पास ऐसे किसी भी संव्यवहार की पूर्ति के लिए पर्याप्त शेष राशि प्रीपेड कार्ड पर उपलब्ध है।
14. कार्डधारक प्रीपेड कार्ड के उपयोग द्वारा किसी भी तरीके से एटीएम या किसी भी अन्य उपलब्ध स्रोत के माध्यम से रकम निकालने का हकदार नहीं होगा।
15. एक बार जब ग्राहक द्वारा लेन-देन (एड मनी या लोड मनी) शुरू किया जाता है, तो न तो उक्त लेनदेन रद्द किया जा सकता है, न ही लेनदेन राशि कार्डधारक को वापस की जा सकती है। हालांकि, एक पूर्ण केवाईसी ग्राहक आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार उसी उद्देश्य के लिए पंजीकृत और पूर्व-पंजीकृत लाभार्थी खाते के पक्ष में अलग से फंड निकासी (पैसे भेजें) शुरू कर सकता है।
16. ऐसे पूर्व-पंजीकृत लाभार्थियों के मामले में, निधि अंतरण की सीमा प्रति लाभार्थी प्रति माह रु. 2,00,000/- से अधिक नहीं होगी। पीपीआई जारीकर्ताओं को पीपीआई धारकों के जोखिम प्रोफाइल, अन्य परिचालन जोखिमों आदि को ध्यान में रखते हुए इस सीमा के भीतर सीमा निर्धारित करने का अधिकार होगा।
17. कार्डधारक के पास किसी भी समय PPI को बंद करने का विकल्प होगा और बंद होने के समय बकाया राशि को कार्डधारक के अनुरोध पर उसके 'स्वयं के बैंक खाते' (ITSL द्वारा विधिवत सत्यापित) में स्थानांतरित किया जा सकता है, कार्डधारक की KYC आवश्यकताओं का अनुपालन करने के बाद। बंद होने के समय कार्डधारक को 'बैंक टू सोर्स' (भुगतान स्रोत जहां से PPI लोड किया गया था) को फंड ट्रांसफर करने की अनुमति होगी। यह सुविधा Gift PPI ग्राहकों के लिए उपलब्ध

नहीं है। Gift कार्डधारक किसी अन्य लाभार्थी को PPI बैलेंस ट्रांसफर की सुविधा का लाभ नहीं उठा सकता है और न ही शेष राशि की वापसी का दावा कर सकता है।

18. अवधि समाप्त होने पर आपके कार्ड के नवीनीकरण के लिए एकमात्र अधिकार आईटीएसएल के पास है।
19. आपसे यह ध्यान में रखने का अनुरोध किया जाता है कि प्रीपेड कार्ड उस महीने और वर्ष के आखिरी दिन तक वैध होता है जिसे प्रीपेड कार्ड के सामने वाले भाग में दर्शाया जाता है। आप एतद्वारा प्रीपेड कार्ड की अवधि समाप्त/पूर्ण होने पर इसे चुंबकीय पट्टी के बीच से 4 टुकड़ों में काटकर नष्ट करने के लिए वचनबद्ध हैं।
20. व्यापारी प्रतिष्ठान / ऑनलाइन संव्यवहारों में संव्यवहार के विवरण में मौजूद किसी भी अनियमितताओं या विसंगतियों के लिए कार्डधारक आईटीएसएल सहायताडेस्क को संव्यवहार प्रक्रिया पूर्ण होने के 7 दिनों के भीतर सूचित करेगा। यदि इस अवधि के दौरान इस प्रकार की कोई नोटिस प्राप्त नहीं होती है, आईटीएसएल द्वारा संव्यवहार की सत्यता मानी जाएगी। ईडीसी टर्मिनल्स मशीनें हैं और परिचालन के समय त्रुटियाँ घटित हो सकती हैं।
21. आप पुष्टि करते हैं कि आप किसी भी सेवाओं का उपयोग करते समय उसकी लागत, उपयोगिता या गुणवत्ता/सेवाओं का स्थायित्व/सेवाओं के उपयोग से खरीदे गए उत्पाद के संदर्भ में आपके विवेक का उपयोग करेंगे। इसके साथ ही, आप समझते हैं कि आईटीएसएल आपकी किसी भी गतिविधियों के लिए ज़िम्मेदार नहीं होगा जबतक विशिष्ट रूप से लिखित में इसके द्वारा स्वीकृति ना दी गई हो।
22. सभी विवाद भारत में मुंबई की अदालतों के अनन्य क्षेत्राधिकार के अधीन हैं।

### ड ऑनगोवॉलेट / सेवाओं का उपयोग करते समय बरती जाने वाली सावधानियाँ

1. आईटीएसएल, साइट के माध्यम से केवल भुगतान के लिए एक कार्यप्रणाली उपलब्ध कराती है और आपको जानकारी दी जाती है और निम्नलिखित से आप सहमत हैं:
  - क. आईटीएसएल उस पक्ष की ओर से कोई देयताग्रहण नहीं करती जिसके लिए आपने भुगतान किया है;
  - ख. आपके द्वारा अदा की गई राशि / किए गए भुगतान को लौटाने की कोई देयता आईटीएसएल के पास नहीं है;
2. ऑनगो वॉलेट या प्रीपेड भुगतान साधन के माध्यम से खरीदी गई वस्तुओं की गुणवत्ता या किसी भी उत्पाद देयता जोखिम या तीसरे पक्ष से ली गई सेवाओं के लाभ उठाने के प्रति आईटीएसएल देयता ग्रहण नहीं करती
3. आपके द्वारा साइट के पासवर्ड या ऑनगोवॉलेट या प्रीपेड भुगतान साधन पिन या ऑनगो मोबाइल ऐप जानकारीयों के चोरी या गुम हो जाने के मामले में आईटीएसएल कोई देयता ग्रहण नहीं करती।
4. इसलिए ऊपर उल्लिखित वजहों से साइट या सेवाओं का उपयोग करते समय आपसे पर्याप्त सावधानी बरतने का अनुरोध किया जाता है।
5. आप सहमत हैं कि आपके द्वारा किसी भी गलत या भूल से किए गए भुगतान या लापरवाही या साइट या सेवाओं का उपयोग करते समय सावधानी की कमी के कारण हुए नुकसान के प्रति आप किसी भी देयता से आईटीएसएल को मुक्त करते हैं।
6. साइट/सेवा का उपयोग करने के लिए, आपको ऐसे डिवाइस के माध्यम से वर्ल्ड वाइड वेब का एक्सेस प्राप्त करने की आवश्यकता होगी जो वेब आधारित सामग्री एक्सेस करते हैं, और इसके लिए भुगतान करना होगा।
7. इसके अलावा, एक कम्प्यूटर और मॉडेम या अन्य एक्सेस डिवाइस सहित वर्ल्ड वाइड वेब से इस तरह का कनेक्शन करने के लिए सभी अनिवार्य उपकरण आपके पास हैं और इस प्रकार की सेवाओं से जुड़े सेवा शुल्क अदा करें।

### च. ईमेल/मोबाइल अलर्ट

1. आईटीएसएल नीति के अनुसार ईमेल/मोबाइल अलर्ट भेजे जाएंगे, जो लागू मानदंडों के अधीन होंगे।
2. आपके द्वारा दिए गए ईमेल पते या फोन क्रमांक पर आईटीएसएल पूर्वोक्त अलर्ट भेजेगी। इस प्रकार के ईमेल या एसएमएस में होने वाली किसी भी देरी/विफलता के लिए आईटीएसएल ज़िम्मेदार नहीं होगी।

3. आपके द्वारा आपके मोबाइल क्रमांक या ईमेल पता आईटीएसएल के साथ अद्यतन नहीं कराए जाने की स्थिति में संचार की किसी भी विफलता के लिए आईटीएसएल जिम्मेदार नहीं होगी।

### छ. निषिद्ध आचरण

सेवाओं के उपयोग द्वारा आप सहमति दर्शाते हैं कि आप निम्नलिखित नहीं करेंगे:

1. अवांछनीय ईमेल भेजने (स्पैमिंग) या अन्य गैर-कानूनी उद्देश्यों के लिए साइट या किसी भी अन्य सेवाओं का उपयोग।
2. आईटीएसएल के या किसी अन्य तीसरे पक्ष के बौद्धिक संपदा अधिकारों, प्रचार या निजता के अधिकारों का उल्लंघन।
3. कोई भी ऐसा संदेश पोस्ट या प्रेषित करना जो निंदाजनक, मानहानिकारक हो या जो किसी भी व्यक्ति से संबंधित निजी या व्यक्तिगत विषयों को प्रकट करता हो।
4. कोई भी ऐसा संदेश, डाटा, तस्वीर या प्रोग्राम पोस्ट या प्रेषित करना जो कानून का उल्लंघन करता हो।
5. किसी भी जाँच में सहयोग या आपके पहचान की पुष्टि या आईटीएसएल को आपके द्वारा किसी भी अन्य जानकारी प्रदान करने से मना करना।
6. सेवाओं और इस साइट की सुरक्षा संबंधी फीचर्स या ऐसे फीचर्स जो सेवाओं के उपयोग पर परिसीमन प्रवर्तित करते हैं उन्हें हटाना, गतिरोध पैदा करना, अक्षम करना, क्षति पहुंचाना या अन्य प्रकार से बाधा डालना।
7. रिवर्स इंजीनियर, विसंकलित करने, खोलने या अन्य प्रकार से सेवाओं या किसी हिस्से के स्रोत कोड का पता लगाने का प्रयास करना।
8. सेवाओं का किसी भी ऐसे तरीके से उपयोग करना जो इसे क्षति पहुंचाए, अक्षम करे, अधिक भार डाले, या बिगाड़े, बिना नकल के, सेवाओं का स्वचालित तरीके से उपयोग करने सहित।
21. सेवाओं और इस साइट या इसके किसी हिस्से पर आधारित संशोधन, रूपांतरित, अनुवाद या व्युत्पन्न कार्य निर्मित करना।
22. सेवाओं के परिचालन या किसी अन्य उपयोगकर्ता के इसके आनंद लेने में जानबूझकर बाधा डालना या क्षतिग्रस्त करना, किसी भी साधनों द्वारा, जिसमें शामिल है वायरस, एडवेयर, स्पायवेयर, वॉर्म्स, या संदूषित या क्षतिग्रस्त करने वाले फीचर्स के साथ अन्य दुर्भावनापूर्ण कोड या फाइल अपलोड करना या अन्य प्रकार से फैलाना।
23. बिना किसी पूर्व लिखित अनुमति के इस साइट की निगरानी या कॉपी करने के लिए किसी रोबोट, स्पाइडर, अन्य स्वचालित उपकरण, या हस्तचालित प्रक्रिया का उपयोग करना।
24. इस साइट या इस साइट के साथ जुड़े हुए नेटवर्क में बाधा डालना या गड़बड़ करना।
25. कोई भी ऐसी कार्रवाई करना जो अनुचित ढंग से या अनुपातहीन रूप से हमारे इन्फ्रास्ट्रक्चर/नेटवर्क पर बड़ा बोझ डालती हो।
26. इस साइट के रोबोट अपवर्जन शीर्षकों से बचकर बाहर निकलने के लिए किसी भी उपकरण, सॉफ्टवेयर या रूटीन का उपयोग करना, या सेवाओं में बाधा डालना या बाधा डालने का प्रयास करना।
27. हमारी साइट के माध्यम से संचारित की गई किसी भी सामग्री के मूल को छिपाने के लिए या हमारी साइट पर आपकी मौजूदगी में हेर फेर करने के लिए शीर्षकों की जाली नकल करना या पहचानकर्ताओं या अन्य डाटा में हेरफेर करना।
28. सेवाओं, जानकारी, या इससे जुड़े या इससे व्युत्पन्न सॉफ्टवेयर की बिक्री करना /सब-लाइसेंस पर देना।
29. किसी भी ऐसी गतिविधि का संचालन या किसी भी गैर-कानूनी गतिविधि या अन्य गतिविधि के प्रदर्शन की मांग करने के लिए, जो दूसरों के अधिकारों का उल्लंघन करता है, इस साइट की सुविधाओं और क्षमताओं का उपयोग करना।
30. इन निबंधनों और शर्तों या किसी भी अन्य आईटीएसएल नीति का भंग करना।
31. झूठी, गलत, या भ्रामक जानकारी उपलब्ध करना।
32. व्यक्तिगत जानकारी एकत्रित या हासिल करने के लिए इस साइट का उपयोग करना, जिसमें शामिल है बिना किसी पाबंदी के इस साइट के अन्य उपयोगकर्ताओं के बारे में वित्तीय जानकारी पाना।

**ज. आईटीएसएल साइट पर तीसरे पक्ष की लिंक्स और जानकारी**

1. साइट पर प्रदर्शित कुछ जानकारी आईटीएसएल को उनके तीसरे पक्षों द्वारा उपलब्ध कराई गई है। जिस तरह से जानकारी प्रदर्शित की गई है या जिस तरीके से आपके द्वारा या किसी भी तीसरे पक्षों द्वारा इसकी व्याख्या की गई है, उसके सहित, तीसरे पक्ष की जानकारी से उत्पन्न होने वाले किसी भी नुकसान या क्षति के लिए आईटीएसएल की कोई देयता नहीं होगी।
2. आपके पास तीसरे पक्ष सेवाएं या लिंक का उपयोग नहीं करने का विकल्प है, इसलिए इस प्रकार की वेब लिंक्स का उपयोग करते समय आपके द्वारा चुने गए विकल्पों के लिए आप ज़िम्मेदार होंगे।
3. तीसरे पक्ष लिंक से जुड़ी साइट्स के उपयोग से आपको उनके साइट के निबंधनों और शर्तों से सहमत होना पड़ सकता है।
4. आप तीसरे पक्ष साइट्स के लिए लिंक पोस्ट नहीं करेंगे या उनकी पूर्व लिखित सूचना के बिना उनका लोगो, कंपनी नाम इत्यादि का उपयोग नहीं करेंगे।
5. तीसरे पक्ष लिंक्स के आपके द्वारा उपयोग के कारण आईटीएसएल की कोई भी ज़िम्मेदारी या बाध्यता नहीं होगी। इस प्रकार का उपयोग सभी समय आपके एकमात्र एवं अनन्य विवेकाधिकार एवं ज़िम्मेदारी पर होगा।
6. आईटीएसएल इस साइट पर सूचीबद्ध किसी भी व्यापारी की एजेंट नहीं है और किसी भी व्यापारी के आचरण के संबंध में या व्यापारी की सेवाओं/उत्पादों की गुणवत्ता के लिए आईटीएसएल की कोई ज़िम्मेदारी और किसी भी प्रकार की देयता नहीं है।

**झ. कोई वारंटी नहीं**

1. आईटीएसएल और इसके अधिकारी, कर्मचारी, एजेंट और ठेकेदार किसी भी उद्देश्य के लिए इससेवा या इस साइट या इसकी सामग्री की उपयुक्तता या इस सेवा या इस साइट या इसकी सामग्री की संपूर्णता, सत्यता, विश्वसनीयता, सुरक्षा या उपलब्धता के संबंध में किसी भी प्रकार का व्यपदेशन या वारंटी (या तो अभिव्यक्त या अंतर्निहित) नहीं देते हैं; ना ही वे सेवा या इस साइट में त्रुटियों से, या से भूल के लिए किसी भी प्रकार से (लापरवाही सहित) उत्पन्न होने वाली ज़िम्मेदारी को स्वीकार करते हैं।
2. आईटीएसएल सभी वारंटियों, चाहे अभिव्यक्त या अंतर्निहित, को अस्वीकार करता है, इसके सहित लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं:
  - क. यह कि यह साइट बिना किसी विघ्न, देरी या त्रुटियों के हमेशा कार्य करेगी। अनेक प्रकार के कारक आपके संचार की गुणवत्ता और साइट के उपयोग को प्रभावित कर सकते हैं और इसके परिणामस्वरूप आपका संचार विफल हो सकता है, इसके सहित लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं, आपका स्थानीय नेटवर्क, फायरवॉल, आपका इंटरनेट सेवा प्रदाता, सार्वजनिक इंटरनेट, सार्वजनिक तौर पर स्विच किया गया मोबाइल नेटवर्क, निजी तौर पर स्विच किया गया मोबाइल नेटवर्क और आपकी बिजली आपूर्ति। इनमें से किसी भी मद्दों या अन्य किसी भी मद्दों, जिस पर उनका कोई नियंत्रण नहीं है, की किसी भी विफलता या अपर्याप्तता के कारण होनेवाले किसी भी विघ्न, रुकावट या देरी के लिए आईटीएसएल की कोई ज़िम्मेदारी नहीं है।
  - ख. साइट के माध्यम से सेवा का उपयोग करने की उपयोगकर्ता की योग्यता;
  - ग. सेवा या साइट के साथ उपयोगकर्ता की संतुष्टि;
  - घ. उपयोगकर्ता के डाटा की सुरक्षा और निजता; और
  - ड. यह कि सेवा और/या साइट में बग या त्रुटियों को सुधारा जाएगा।
3. यह कि सेवाएं सभी ब्रॉडबैंड सेवाओं और मॉडम के साथ सुसंगत होंगी और किसी भी विशेष ब्रॉडबैंड सेवा या मॉडम के साथ सेवा की सुसंगतता के संबंध में आईटीएसएल किसी भी अभिव्यक्त या अंतर्निहित वारंटियों को अस्वीकार करती है।
4. सेवाओं या साइट के बारे में कोई भी अभिव्यक्त या अंतर्निहित व्यपदेशन या वारंटी नहीं देती है और किसी भी प्रकार की अंतर्निहित वारंटी को अस्वीकार करती है, इनके सहित लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं, विक्रयशीलता की वारंटी या अंतर्निहित वारंटी या किसी विशेष उद्देश्य या उपयोग या गैर-उल्लंघन के लिए अनुकूलता। हमारी ओर से वारंटी देने के लिए हम किसी को भी प्राधिकृत नहीं करते और किसी भी वारंटी के कथन पर आप आईटीएसएल द्वारा वारंटी के रूप में भरोसा नहीं कर सकते हैं।

5. यह कि इन निबंधनों और शर्तों या सेवा के संबंध में आपको दे रही सेवाओं के लिए आईटीएसएल टीम साइट के संबंध में किसी भी कृति या भूल के लिए दायी नहीं होगी।
6. आपको ऐसे संदेश प्राप्त हो सकते हैं जो ऑनगो सेवाओं और संबंधित निबंधनों और शर्तों के बारे में आपको सिखाते हैं और जानकारी उपलब्ध कराते हैं।
7. आप पुष्टि करते हैं कि आप सुसंगत सौदे और योजनाएं आपके लिए उपलब्ध कराने हेतु ऑनगो को अनुमति प्रदान करते हैं और आप इस प्रकार के सौदों, योजनाओं और अन्य सूचनाओं की जानकारी देने के लिए आपके पंजीकृत मोबाइल क्रमांक पर एसएमएस और इन-ऐप संदेश प्राप्त करने के लिए सहमत हैं।

#### ज. देयता का परिसीमन

1. आईटीएसएल के साथ किसी भी विवाद के लिए आपका एकमात्र और अनन्य उपचार है आईटीएसएल के साथ उपयोगकर्ता खाते का निलंबन।
2. किसी भी स्थिति में आपके इस साइट से संबंधित या इसके उपयोग से उत्पन्न किसी भी और सभी दावों के लिए आईटीएसएल की आपके प्रति कुल संचयी देयता, चाहे आपकी कृति का स्वरूप जो भी हो, रु. 100/- (एक सौ रुपए मात्र) से ज्यादा नहीं होनी चाहिए या वास्तविक हानि, जो भी कम हो।
3. किसी भी व्यापारी और उपयोगकर्ता के बीच संचार को आईटीएसएल द्वारा सुगम बनाने से उत्पन्न होनेवाले सभी लेन-देन और संचार केवल व्यापारी और उपयोगकर्ता के बीच होंगे और आईटीएसएल किसी भी प्रकार से उपयोगकर्ता और व्यापारी के बीच किसी भी संचार के लिए जिम्मेदार नहीं है, और इस प्रकार के किसी भी लेन-देन के संबंध में इसकी कोई देयता नहीं है।

#### ट. क्षतिपूरण

1. साइट के उपयोगसे, या उपयोग न कर पाने की असमर्थता से उत्पन्न होने वाले किसी भी अप्रत्यक्ष, विशेष, आकस्मिक, परिणामी या निवारक क्षति के लिए किसी भी परिस्थिति में आईटीएसएल आपके लिए (या उपयोगकर्ता के अंतर्गत या माध्यम से दावा करने वाले किसी भी तीसरे पक्ष के लिए) दायी नहीं होगा। यह अपवर्जन खोए हुए लाभ, खोए हुए डाटा, सुनाम का नुकसान, काम बंद होने, कम्प्यूटर विफलता या खराबी या किसी भी अन्य व्यावसायिक क्षति या नुकसान के लिए लागू होता है, तब भी यदि आईटीएसएल को पता था या इस तरह की क्षति की संभावना के बारे में पता होना चाहिए था।
2. आप निम्नलिखित से और के खिलाफ आईटीएसएल और इसके तहत कृति करने वाले पक्षों/व्यक्तियों का बचाव करने, क्षतिपूर्ति करने और हानिरहित रखने के लिए सहमति दर्शाते हैं: (क) इस साइट के आपके उपयोग के परिणामस्वरूप या कथित रूप से परिणामस्वरूप, परिसीमन के बिना, उचित कानूनी शुल्क सहित, किसी भी तरह के दावे, कार्रवाई, मांग, देयता, फैसला, और निपटान, (ख) इस साइट के उपयोग द्वारा, इन निबंधनों और शर्तों के उपयोगकर्ता उल्लंघन, या इस साइट के उपयोग के माध्यम से आपके द्वारा किसी तीसरे पक्ष के किसी भी अधिकारों के उल्लंघन से हुए किसी भी नुकसान, लागत, क्षति, व्यय और देयता, (ग) आपकी किसी भी कृति या इन निबंधनों और शर्तों से जुड़ी भूल से उत्पन्न होनेवाले किसी भी अप्रत्यक्ष, विशेष, आकस्मिक, दूरस्थ, दंडात्मक, परिणामी या निवारक क्षति।

#### ठ. निजता

1. आईटीएसएल सेवाओं का उपयोग करते समय उपयोगकर्ता के व्यक्तिगत डाटा पर उपचार करती है और उन्हें सुरक्षित करती है। सेवाओं के उपयोग के द्वारा, उपयोगकर्ता सहमत है कि आईटीएसएल उनकी नीतियों के अनुसार इस प्रकार के डाटा का उपयोग कर सकती है।



- उपयोगकर्ता सहमत है और समझता है कि किसी भी खातों से संबंधित पासवर्ड की गोपनीयता बनाए रखने और सेवाओं का एक्सेस प्राप्त करने के लिए उपयोगकर्ता जिम्मेदार है, और यह कि उपयोगकर्ता आईटीएसएल के प्रति उपयोगकर्ता खाते के अंतर्गत होनेवाली सभी गतिविधियों के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा।
- उपयोगकर्ता पासवर्ड या उपयोगकर्ता खाते के अनधिकृत उपयोग के मामले में, जानकारी प्राप्त होने पर, उपयोगकर्ता [support@ongo.co.in](mailto:support@ongo.co.in) पर आईटीएसएल को तुरंत सूचित करने के लिए सहमत है।

### इ. बौद्धिक संपदा सुरक्षा

- आईटीएसएल के पास सेवाओं में कॉपीराइट और डाटाबेस अधिकारों सहित उनके सभी ट्रेडमार्क, ब्रांड और सेवा चिन्हों का स्वामित्व है जिनका उपयोग आईटीएसएल द्वारा पेश की जाने वाली सेवाओं के संयोजन में किया जाता है। उपयोगकर्ता आईटीएसएल की अभिव्यक्त सहमति के बिना सेवा द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाली किसी सामग्री का प्रकाशन, वितरण, उद्धरण या पुनरुत्पादन नहीं करेगा। किसी भी तीसरे पक्ष की बौद्धिक संपदा के उपयोग के लिए उपयोगकर्ता को किसी भी उपयोग के लिए प्रत्यक्ष रूप से बौद्धिक संपदा के स्वामी से अनुमति प्राप्त करने की आवश्यकता होती है। तीसरे पक्ष के ट्रेडमार्क इस साइट पर प्रदर्शित हो सकते हैं और उसके सभी अधिकार उन ट्रेडमार्क के पंजीकृत स्वामियों के पास सुरक्षित होते हैं।
- उपयोगकर्ता स्वीकार करता है कोई भी बौद्धिक संपदा, जिसका आईटीएसएल द्वारा स्वामित्व होने के बारे में विशेष रूप से उल्लेख नहीं किया जाता है, उसका स्वामित्व संबंधित स्वामियों के पास होता है और स्वामियों के पास उपयोगकर्ता के खिलाफ किसी भी उल्लंघन, अतिलंघन, गुजरना (पासिंग ऑफ) के लिए उचित कार्रवाई का अधिकार होता है।
- सभी समय उपयोगकर्ता कॉपीराइट, ट्रेडमार्क, पेटेंट, ट्रेड सीक्रेट स्वामित्व और बौद्धिक संपदा के उपयोग से संबंधित कानूनों द्वारा शासित और इनके अधीन है। उपयोगकर्ता किसी भी पक्ष के कॉपीराइट, ट्रेडमार्क, पेटेंट, ट्रेड सीक्रेट, या अन्य बौद्धिक संपदा या स्वामित्व अधिकारों के उल्लंघन में किसी भी जानकारी या सामग्री को अपलोड, डाउनलोड, प्रदर्शित, प्रदर्शन, प्रसारित या अन्य प्रकार से वितरण नहीं करने के लिए सहमत है। उपयोगकर्ता कॉपीराइट, ट्रेडमार्क, पेटेंट, ट्रेड सीक्रेट स्वामित्व और बौद्धिक संपदा के उपयोग से संबंधित कानूनों का पालन करने के लिए सहमत है और साइट के उपयोग द्वारा होने वाले किसी भी कानूनों के उल्लंघन और किसी भी बौद्धिक संपदा अधिकारों के उल्लंघन के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होगा।

### ढ. शासी कानून तथा विवाद निपटान

- अन्य प्रकार से वर्णित को छोड़कर, इस साइट के उपयोग द्वारा लाभ उठाए गए सभी सामग्री को केवल उपयोगकर्ता की सुविधा के लिए उपलब्ध कराया गया है। आईटीएसएल कोई व्यपदेशन नहीं देता है कि सामग्री और सेवाएं उपयुक्त हैं या अन्य स्थलों में उपयोग के लिए उपलब्ध है। यदि कोई उपयोगकर्ता, उस स्थल के अलावा जहाँ से इस साइट और सेवा को नियंत्रित और परिचालित किया जाता है, किसी अन्य स्थल से सेवाओं का उपयोग करता है, तो उपयोगकर्ता लागू स्थानीय कानूनों के अनुपालन के लिए जिम्मेदार होगा।
- यह निबंधन और शर्तें भारत के कानूनों के अनुसार शासित होंगे और इनका अर्थ लगाया जाएगा। निबंधन एवं शर्तों से संबंधित सभी विवादों का निपटान मुंबई शहर, भारत में स्थित कोर्ट में किया जाएगा।
- आप सहमत हैं कि आपके सेवा या साइट के उपयोग से उत्पन्न होने वाले किसी भी कार्रवाई की वजह की शुरुआत 6 (छह) महीनों के भीतर शुरु की जानी चाहिए जब कार्रवाई की वजहप्राप्त होती है या आप उन तथ्यों के बारे में अवगत हो जाते हैं जो कार्रवाई की वजह उत्पन्न करते हैं, जो भी बाद में हो। अन्य रूप से, इस प्रकार के कार्रवाई की वजह को हमेशा के लिए बाधित कर दिया जाता है।
- जहाँ कोई भी कानूननिबंधन एवं शर्तों में या निजता नीति में कोई भी निबंधन, शर्त, व्यपदेशन या वारंटी की ओर सूचित करता है और वह कानून उस निबंधन, शर्त, व्यपदेशन या वारंटी का अपवर्जन निषिद्ध करता है, तो फिर उस निबंधन, शर्त, व्यपदेशन या वारंटी को शामिल किया जाता है।

5. पूर्वोक्त के अधीन, किसी भी विवाद का निपटान आईटीएसएल द्वारा नियुक्त एकमात्र मध्यस्थ के माध्यम से माध्यस्थम द्वारा किया जाएगा। माध्यस्थम की जगह मुंबई में होगी और माध्यस्थम की भाषा अंग्रेजी होगी।

## अनधिकृत भुगतान संव्यवहार के मामले में ग्राहक की देयता

आरबीआई दिशानिर्देश देखिए DPSS.CO.PD No 1417/02.14006/2018-19 दिनांकित जनवरी, 04, 2019 के अनुसार और अधीन, अनधिकृत भुगतान संव्यवहार के मामले में ग्राहक की देयता सीमित होगी:

क्र. सं.	विवरण	ग्राहकों की अधिकतम देयता
(क)	पीपीआई जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखा / लापरवाही / कमी, पीपीआई-एमटीएस जारीकर्ता सहित (चाहे ग्राहक द्वारा संव्यवहार के बारे में रिपोर्ट किया गया हो या ना किया गया हो)	शून्य
(ख)	तीसरे पार्टी द्वारा भंग, जहाँ कमी ना तो पीपीआई जारीकर्ता की है और ना ही ग्राहक की लेकिन कहीं और प्रणाली में है, और ग्राहक ने पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत भुगतान संव्यवहार के बारे में रिपोर्ट किया है। इस प्रकार के मामलों में प्रति संव्यवहार ग्राहक देयता, ग्राहक द्वारा पीपीआई जारीकर्ता की ओर से संव्यवहार संचार प्राप्त होने और ग्राहक द्वारा पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत संव्यवहार के बारे में रिपोर्ट किए जाने के बीच बीते हुए दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा-	
	तीन दिनों के भीतर#	शून्य
	चार से सात दिनों के भीतर#	संव्यवहार मूल्य या ₹ 10,000/- प्रति संव्यवहार, जो भी कम हो
	सात दिनों के आगे#	पीपीआई जारीकर्ता की बोर्ड स्वीकृत नीति के अनुसार
(ग)	ऐसे मामलों में जहाँ हानि किसी ग्राहक की लापरवाही के कारण हुई हो, जैसे जहाँ उसने भुगतान प्रत्यय पत्र साझा किया है, ग्राहक को संपूर्ण हानि का वहन करना होगा जब तक वह पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत संव्यवहार के बारे में रिपोर्ट नहीं करता / करती है। अनधिकृत संव्यवहार रिपोर्ट किए जाने के बाद होने वाली किसी भी हानि का वहन पीपीआई जारीकर्ता द्वारा किया जाएगा।	
	पीपीआई जारीकर्ता भी, उसके विवेक पर, ग्राहक लापरवाही के मामलों में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान संव्यवहारों के मामले में ग्राहक की किसी भी देयता में छूट देने का निर्णय कर सकता है।	
# ऊपर उल्लिखित दिनों के संख्या की गिनती पीपीआई जारीकर्ता की ओर से संचार प्राप्त होने की तिथि को छोड़कर की जाएगी।		

## ण. शिकायत निवारण नीति

1. कंपनी के पास समर्पित 24\*7 ग्राहक देखभाल प्रकोष्ठ है जो सभी ग्राहकों की शिकायतों पर ध्यान देगा और ग्राहक हमें इन फोन क्रमांक पर संपर्क कर सकते हैं: 18002669793/8976003000

## TERMS & CONDITIONS

2. यदि किसी कार्ड धारक के पास कोई शिकायत है, तो वह [support@ongo.co.in](mailto:support@ongo.co.in) पर शिकायत ईमेल कर सकता है या ग्राहक देखभाल प्रकोष्ठ पर कॉल कर शिकायत पंजीकृत कर सकता है और शिकायत क्रमांक पा सकता है। शिकायत को 3 कामकाजी दिवस के भीतर या प्रतिवर्तन काल (टीएटी) के अनुसार सुलझाया जाना चाहिए।
3. यदि उक्त समयावधि में शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो यह स्वचालित तरीके से ग्राहक देखभाल प्रकोष्ठ में उच्चतर अधिकारी तक पहुँचा दिया जाता है। निवारण का समय 7 दिनों का है।
4. यदि फिर भी शिकायत अनुसुलझी रहती है, तो ग्राहक केंद्रीय अधिकारी, ग्राहक सेवाएं एवं शिकायत निवारण को लिख सकते हैं और केंद्रीय अधिकारी को शिकायत भेजने के 7 कामकाजी दिनों के भीतर इसे सुलझा लिया जाएगा।

### ग्राहक देखभाल संपर्क विवरण

संपर्क: 18002669793/8976003000

ईमेल आईडी: [support@ongo.co.in](mailto:support@ongo.co.in)

### त. केंद्रीय अधिकारी:

#### क) विनियामक अनुपालनों के लिए

चित्रा नायर

ईमेल: [chitra.nair@ongo.co.in](mailto:chitra.nair@ongo.co.in)

फोन क्रमांक: 022-45766125

#### ख) ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण

रेवती कांबले

ईमेल: [revati.kamble@ongo.co.in](mailto:revati.kamble@ongo.co.in)

फोन क्रमांक: 022-45766438

### थ. एस्केलेशन मैट्रिक्स

स्तर	नाम	फोन	ईमेल आईडी	
1	सहायता डेस्क	18002669793/8976003000	<a href="mailto:support@ongo.co.in">support@ongo.co.in</a>	
2	चित्रा नायर	022- 45766292	<a href="mailto:chitra.nair@ongo.co.in">chitra.nair@ongo.co.in</a>	
3	रेवती कांबले	022-45766547	<a href="mailto:revati.kamble@ongo.co.in">revati.kamble@ongo.co.in</a>	
क्रम सं	स्तर	नाम	समय	दिन
1	स्तर 1	सहायता डेस्क	2	पहले दिन
2	स्तर 2	चित्रा नायर	2	तीसरे दिन
3	स्तर 3	नवीन मोसेस	2	पांचवें दिन
4	स्तर 4	सुधीर पी	-	सातवें दिन

**अटी आणि शर्ती**

ऑनगो वॉलेट / कार्ड किंवा <https://ongoo.co.in/> या वेबसाइट चे उपयोगकर्ते/ युजर यांना याद्वारे विनंती केली जाते कि त्यांनी रजिस्टर करण्याआधी, ब्राऊजिंग, डाऊनलोड किंवा वेबसाइट किंवा त्याच्या एप्लिकेशन मधील काहीही वापरण्याआधी अटी व शर्ती काळजीपूर्वक वाचाव्या. ऑनगो चा वापर करतांना किंवा वेबसाइट किंवा त्याच्या एप्लिकेशन मधील सेवेचा चा वापर करतांना, उपयोगकर्ता / युजर कोणत्याही अतिरिक्त मार्गदर्शक तत्वे आणि भविष्यातील सुधारणांसह अटी व शर्ती मान्य असल्याचे व त्यास बंधनकारक असल्याचे मान्य करतो.

कुठल्याही वेळी जर आपणास या अटी व शर्ती मान्य नसतील किंवा आपण या अटी व शर्तीसोबत बंधनकारक नसाल तर, आपण या वेबसाइटवर प्रवेश करू शकत नाही किंवा त्याचा वापर ही करू शकत नाही आणि जर आपण या वेबसाइटमध्ये आपला आयडी तयार केली असेल तर ती आपण हटवू शकता आणि सेवा रद्द सुद्धा करू शकता किंवा या वेबसाइटचा वापर त्वरित संपुष्टात आणू शकता.

आपण या वेबसाइटद्वारे या वेबसाइट संबंधी कोणतीही सेवा वापरण्या संबंधी पुढे गेल्यास आपण पुढील गोष्टींशी सहमत आहातअसे गृहीत धरून त्याबद्दल आपल्याला विधिवत माहिती दिली जाईल:

**क. सूचना**

1. [https://ongoo.co.in](https://ongoo.co.in/) (यानंतर "साइट" म्हणून संदर्भित) ही वेबसाइट इंडिया ट्रान्झॅक्ट सर्व्हिसेस लिमिटेडच्या मालकीची (यानंतर "आयटीएसएल" म्हणून ओळखली जाते) ही कंपनी असून ती (भारतीय) कंपनी अॅक्ट, 1956 च्या तरतुदीनुसार समाविष्ट केलेली आहे
2. आयटीएसएल तंत्रज्ञानसक्षम पेमेंट सर्व्हिसेसच्या व्यवसायात कार्यरत आहे आणि त्याच्याकडे पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम अॅक्ट, 2007 अंतर्गत अधिकृत पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टम आहे. ज्यामध्ये रिटेल पेमेंट्स सक्षम करणाऱ्या 'ऑनगो' या ब्रँड नावाची वॉलेट सर्व्हिसेस आहे (यानंतर "ऑनगो" म्हणून संदर्भित) ज्यात वॉलेट, गिफ्ट कार्ड आणि रीलोडिंग करण्यायोग्य प्रीपेड कार्ड समाविष्ट आहेत.
3. ऑनगो हे सेमी क्लोज्ड ई-वॉलेट सर्व्हिसेस / आरटीआयच्या लागू नियमानुसार आयटीएसएलकडून ऑफर केलेल्या प्रीपेड सेवेचे आयटीएसएलचे नोंदणीकृत ब्रँड नेम देखील आहे.
4. अटी व शर्ती (भारतीय) माहिती तंत्रज्ञान कायदा, 2000 नुसार इलेक्ट्रॉनिक रेकॉर्ड आहेत.
5. अटी व शर्ती कंप्यूटरद्वारे तयार केल्या जातात आणि यासाठी कोणत्याही भौतिक किंवा डिजिटल स्वाक्षऱ्याची आवश्यकता नसते.
6. अटी व शर्ती लागू असलेल्या भारतीय कायद्यांच्या, नियम, विनियम, मार्गदर्शक तत्वे आणि स्पष्टीकरणांच्या तरतुदींचे पालन करून प्रकाशित केल्या आहेत परंतु या पुरतेच मर्यादित नाही: (a) भारतीय करार कायदा, 1872; (b) माहिती तंत्रज्ञान कायदा, 2000; (c) माहिती तंत्रज्ञान (वाजवी सुरक्षा पद्धती आणि कार्यपद्धती आणि संवेदनशील वैयक्तिक माहिती) नियम, 2011; आणि (d) माहिती तंत्रज्ञान (मध्यस्थ मार्गदर्शक तत्वे) नियम, 2011.
7. अटी व शर्तीची स्वीकृती आयटीएसएल आणि स्वतःचा उपयोगकर्ता यांच्यात वैध आणि बंधनकारक कायदेशीर करार करेल. (यानंतर या संदर्भात आवश्यकतेनुसार, "आपण" किंवा "उपयोगकर्ता" असे बदलला जाऊ शकतात).
8. आयटीएसएल ने अटी व शर्ती, डिस्कलेमर, गोपनीयता नीती आणि सर्वसाधारणपणे आणि / किंवा या साइटच्या विशिष्ट क्षेत्रासाठी किंवा कोणत्याही विशिष्ट सेवेसाठी किंवा कोणत्याही विशिष्ट सेवेमध्ये कोणतीही पूर्वसूचना न देता सुधारित करण्याचा अधिकार राखून ठेवला आहे. कोणत्याही वेळी आणि असे बदल आपल्यास बंधनकारक असतील.
9. या साइटच्या पोस्टचा कोणताही उपयोग किंवा अशा कोणत्याही सुधारणेस लागू असलेल्या सुधारित अटी व शर्तीचे पालन करण्याची आपली स्वीकृती आहे असे मानले जाईल.

10. सर्व अतिरिक्त अटी, डिस्क्लेमर, गोपनीयता नीती आणि इतर आणि ज्या या साइटच्या विशिष्ट भागात किंवा / किंवा कोणत्याही विशिष्ट सेवेमध्ये लागू आहेत अशा विशिष्ट धोरणांना देखील या अटी व शर्तीचा भाग मानले जाते जो पर्यंत विशेष सेवा प्रदान केल्याजात नाही.
11. आपण या द्वारे कबूल करता की आमच्याद्वारे प्रदान केलेल्या कोणत्याही सेवांचा आपण लाभ घेऊन या नियम व शर्ती आपणास मान्य आहेत.
12. आपला साइट वापरण्याचा प्रवेश पूर्णपणे आयटीएसएलच्या निर्णयावर अवलंबून असेल ज्यास आपल्यास कुठलीही पूर्वसूचना न देता कधीही नकार दिला जाऊ शकतो.
13. या साइटद्वारे ऑफर केलेल्या सेवा ह्या 18 वर्षांखालील व्यक्तींसाठी किंवा ज्याला आयटीएसएलद्वारे निलंबित केले गेले आहे किंवा या साइटच्या वापरपासून दूर केले गेले आहे अशा कुणासाठीही उपलब्ध नाही.
14. आपण कोणत्याही व्यक्तीची किंवा त्याच्या अस्तित्वाचे खोटे नाटक करणार नाही किंवा कोणत्याही व्यक्तीची किंवा अस्तित्वाशी संबंधित वय, ओळख किंवा त्या संबंधीचे चुकीचे वर्णन करणार नाही.
15. साइटने केलेल्या कोणत्याही बदलांना जाणून घेण्यासाठी आपल्याला वेळोवेळी "नियम आणि शर्ती" या लिंक ला परत भेट देण्याची आवश्यकता असेल.

आपल्याला या अटी व शर्तीबद्दल काही प्रश्न असल्यास आपल्या प्रश्नांची उत्तरे देण्यात आम्हाला आनंद होईल, या साठी कृपया खालील मेल आयडी वर आमच्याशी संपर्क साधा: ईमेल: [support@ongo.co.in](mailto:support@ongo.co.in)

### क. अटी व शर्तीसाठी उपयोगकर्त्याची मंजूरी

1. आपण या द्वारे पुष्टी करता की वेळोवेळी आयटीएसएलद्वारे सुधारित केलेल्या अटी आणि शर्ती आपण काळजीपूर्वक वाचल्या आहेत, त्या आपणास समजल्या आहेत आणि त्यासोबत आपण सहमत आहात.
2. आपण या द्वारे पुष्टी करता की (a) आपण या साइटचा वापर करीत असल्यास किंवा (b) आपण या साइटद्वारे ऑफर केलेल्या कोणत्याही सेवा वापरत असल्यास आपण या अटी व शर्ती स्वीकारल्या आहेत. पुढे त्या आपणास समजल्या आहेत आणि त्यासोबत आपण सहमत आहात की आयटीएसएल आपल्या साइटचा वापर मुळे त्या अटी व शर्तीसाठीची स्वीकृती मानेल.
3. या साइटवरील काही सेवांमध्ये अतिरिक्त अटी (जसे की धोरणे, मार्गदर्शक तत्त्वे आणि नियम) असू शकतात ज्या आपल्या त्या विशिष्ट सेवेच्या वापरावर पुढील अटी घालतील आणि या अटी व शर्तींना ते पूरक असतील. आपण अशा कोणत्याही सेवांसाठी नोंदणी करणे किंवा त्यात प्रवेश करणे निवडल्यास आपल्याला त्या वेळी संबंधित अतिरिक्त नियम व शर्ती सादर केल्या जातील. त्या सेवांचा वापर करून आपण अशा अतिरिक्त मार्गदर्शक तत्त्वे आणि नियमांचे पालन करण्यास सहमती देत आहात असे समजले जाईल.

### क. उपयोगकर्त्याची पात्रता

1. आपले कायदेशीर वय आहे (किमान 18 वर्षे वयाचे) आणि आपल्याकडे आयटीएसएलबरोबर बंधनकारक करार करण्याचा अधिकार आणि क्षमता आहे.
2. आपण साइट वापरण्यास किंवा भारतीय कायद्यांनुसार किंवा ज्या ठिकाणी आपण रहात आहात अशा इतर देशांद्वारे सेवा प्राप्त करण्यापासून निलंबित, काढून टाकलेल्या किंवा प्रतिबंधित केलेली व्यक्ती नाही.
3. साइटच्या वापरासाठीची पात्रता आयटीएसएलच्या लागू नोंदणी औपचारिकता आणि वेळोवेळी आयटीएसएलच्या केवायसी पॉलिसीच्या अधीन असेल.
4. आयटीएसएलला कोणतेही कारण न देता या साइटच्या वापरासाठी नोंदणीसाठी आपला अर्ज नाकारण्याचा अधिकार आहे.

5. वॉलेट ग्राहक म्हणून नोंदणी करताना ग्राहकांनी त्यांचे नाव, मोबाईल नंबर आणि जन्मतारीख जाहीर करणे आवश्यक आहे. तथापि, ज्यांना जास्त व्यवहार मर्यादा घ्यावयाची आहे व पूर्ण केवायसी ग्राहक बनण्याची इच्छा आहे त्यांनी केवायसीच्या कागदपत्रांची स्पष्ट प्रत वेब पोर्टलवर अपलोड करावी.
6. किमान केवायसी वॉलेट ग्राहक कोणत्याही महिन्यामध्ये 10,000 रुपयांपर्यंत (फक्त दहा हजार रुपये) लोड करू शकतात
7. पूर्ण केवायसी वॉलेट ग्राहक 1,00,000 / - पर्यंत (फक्त एक लाख रुपयांपर्यंत) रीलोड करू शकतात. तथापि, कोणत्याही वेळी शिल्लक 1,00,000पेक्षा जास्त होणार नाही.
8. क्रमांक 6 आणि 7 साठी वरील मर्यादा आरबीआयच्या नियमांनुसार भविष्याकाळात बदलू शकतात.

## ख. सेवा आणि वैधता

1. आयटीएसएल साइटमार्फत ओळखलेल्या व्यापारांना (बिलर्स,सर्व्हिस प्रदाता, विक्रेते / वस्तू व सेवा पुरवठा करणारे किंवा अशा इतर व्यापाऱ्यांना) पेमेंट करण्याचा सोयीस्कर आणि सुरक्षित मार्ग प्रदान करतो.वर उल्लेख केलेल्या सेवा वापरण्यासाठी, आपले ऑनगो वॉलेट / कार्ड वैध आणि सक्रिय आणि अस्तित्वात असले पाहिजे.
  2. याव्यतिरिक्त, या अटी व शर्तीमध्ये संदर्भित सेवांमध्ये सेमी क्लोज्ड वॉलेट्स किंवा अशा इतर सेवांसह या साइटवर वेळोवेळी आयटीएसएलने सूचीबद्ध केलेल्या उपरोक्त सेवा किंवा अशा सेवांचा अर्थ असेल. जे वेळोवेळी पेमेंट समाधानासाठी प्रदान केले जाऊ शकते (अशा सर्व सेवा स्वतंत्रपणे किंवा एकत्रितपणे "सेवा" म्हणून संबोधल्या जातील).
  3. आमच्या साइटद्वारे सेवांमध्ये केवळ आपण या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या अटी व शर्तीचे पालन केले पाहिजे जे आरबीआय / वैधानिक / इतर अधिकृत आणि त्यांच्या संबंधित धोरणांद्वारे वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांच्या अधीन राहूनकरावे.
  4. सेवा शुल्क: या फी परत केल्या जात नाहीत आणि वेळोवेळी ते बदलू शकतात.
- क. प्रीपेड कार्डवर इतर सेवांसाठी असलेल्या दराने शुल्क आकारले जाईल.
- ख. ट्रान्झॅक्शन फी व पिन रीसेटसाठी फी, हरवलेले कार्ड व त्याऐवजी नवीन कार्ड व त्यासाठी फी, क्लोजर चार्ज इत्यादी लागू असल्यास, व्यवहार रकमेची डेबिट एंट्री करतांना किंवा दिवसाच्या शेवटी प्रीपेड कार्डवर डेबिट केली जाईल.
- ग. प्रीपेड कार्डच्या वापरावर लागू असलेले शुल्क / फी कार्डधारकास पूर्व सूचना न देता आयडीएसएलकडून वेळोवेळी सुधारित केल्या जाऊ शकते / बदलू शकते.
- घ. विद्यमान संघटनात्मक धोरणानुसार, सक्रिय ऑनगो वॉलेट्स किंवा प्री-पेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्समधील वापरलेली रक्कम निर्दिष्ट कालावधीसाठी जप्त केली जाणार नाही.

## ग. वैधता आणि कार्डधारकाचे दायित्व:

**प्रीपेड कार्ड (रीलोड करण्यायोग्य आणि भेटवस्तू कार्ड) जारी केल्याच्या तारखेपासून 3 वर्षांसाठी वैध असतात.**

1. ओन्गो प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंटची वैधता संपण्यापूर्वी 45 दिवसांच्या कालावधीत ITSL ग्राहक किंवा कार्डधारकाला वाजवी अंतराने ईमेल/SMS द्वारे सूचित करेल.
2. ऑनगो वॉलेट जर 1 वर्ष किंवा त्याहून अधिक काळ ग्राहकांद्वारे वापरले जात नसेल तर ते निष्क्रिय म्हणून वर्गीकृत केले जाईल व याबाबत ग्राहकांना ईमेल / एसएमएसद्वारे सूचित केले जाईल. निष्क्रियतेनंतर 1 वर्षांच्या नंतर अशा निष्क्रिय वॉलेट खात्यांमधील कोणतीही न वापरलेली रक्कम आरबीआयच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार जारी करणाऱ्याच्या निर्णयावर अवलंबून जप्त केली जाईल.निष्क्रिय ग्राहकांना किमान एक महिना अगोदर कळविण्यात येईल आणि अंतिम जप्तीपर्यंत एसएमएस वारंवार पाठविला जाईल
3. आयटीएसएल आपल्या निर्णयावर अवलंबून पीपीआयमधील न वापरलेली शिल्लक रक्कम त्या इन्स्ट्रुमेंटची वैधता संपल्यानंतर 3 वर्षांनंतर, त्याच्या पी अँड एल खात्यात हस्तांतरित करेल.

4. कार्ड जारी करणे आणि त्यांचा वापर हा वेळोवेळी लागू करण्यात आलेल्या नियम व नियमांच्या अधीन असेल जे इंडिया ट्रांझॅक्ट सर्व्हिसेस लिमिटेड आणि / किंवा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया आणि इतर नियामक या द्वारे वेळोवेळी जारी केले जातात.
5. इश्यू आणि वापर देखील येथे असलेल्या अटी आणि नियमांद्वारे संचालित केला जाईल आणि ते वेळोवेळी सुधारित केले जातील.
6. प्रीपेड कार्ड केवळ पीओएस, भारतातील पेमेंट गेटवे येथे वेळोवेळी संघटनेने परवानगी दिलेल्या व्यवहाराच्या पर्यायांसाठी वैध असेल.
7. प्रीपेड कार्ड हे इंडिया ट्रांझॅक्ट सर्व्हिसेस लिमिटेडची मालमत्ता असेल आणि विनंती केल्यावर बिनशर्त आणि तातडीने परत केली जाईल.
8. प्रीपेड कार्डचे हस्तांतरण करता येणार नाही आणि / किंवा कोणत्याही परिस्थितीत कार्डधारकाद्वारे त्याचे वाटप केले जाऊ शकत नाही.
9. लेखी स्वरूपातील पिन नंबर कुठेही किंवा कोणत्याही फॉर्ममध्ये किंवा पद्धतीमध्ये ठेवू नये जेणेकरून त्याचा तृतीय पक्षाकडून गैरवापर होऊ शकेल.
10. पिन कोणत्याही तृतीय पक्षास, ते बँकेचे किंवा व्यापारी प्रतिष्ठानचे कर्मचारी असो, कोणत्याही परिस्थितीत किंवा कोणत्याही प्रकारे स्वेच्छेने किंवा अन्यथा जाहीर केले जाऊ नये.
11. कार्डधारकाचे प्रीपेड कार्ड प्रीपेड कार्डच्या वापरामुळे / खर्च, हस्तांतरण आणि इतर व्यवहारांसह ताबडतोब डेबिट केले जाईल.
12. कधीकधी व्यवहाराची रक्कम आणि / किंवा टिप्स, अधिभार किंवा असाधारण व्यवहार रक्कम नंतर / नंतरच्या तारखेला आपल्या खात्यातून डेबिट केली जाईल.
13. कार्डधारकांनी असे सुनिश्चित केले पाहिजे की अशा कोणत्याही व्यवहारासाठी प्रीपेड कार्डवर पुरेशीरक्कम शिल्लक असावी.
14. कार्डधारकाला एटीएमद्वारे किंवा कोणत्याही इतर स्त्रोताद्वारे प्रीपेड कार्डचा वापर करून पैसे काढण्याचा अधिकार नाही.
15. एकदा का व्यवहार (एंड मनी किंवा लोड मनी) ग्राहकाने यशस्वीपणे सुरू केल्यानंतर, तो व्यवहार रद्द केला जाऊ शकत नाही किंवा कार्डधारकाला व्यवहाराची रक्कम परत करता येणार नाही. तथापि, संपूर्ण KYC ग्राहक RBI च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार त्याच उद्देशासाठी नोंदणीकृत पूर्व-नोंदणीकृत लाभार्थी खात्याच्या नावे स्वतंत्रपणे निधी काढणे (पैसे पाठवणे) सुरू करू शकतो.
16. अशा पूर्व-नोंदणीकृत लाभार्थ्यांच्या बाबतीत, निधी हस्तांतरण मर्यादा प्रति लाभार्थी प्रति महिना रु.2,00,000/- पेक्षा जास्त नसावी. PPI जारीकर्त्यांना PPI धारकांची जोखीम प्रोफाइल, इतर ऑपरेशनल जोखीम इत्यादी विचारात घेऊन या मर्यादेत मर्यादा निश्चित करण्याचा अधिकार असेल.
17. कार्डधारकाला PPI कधीही बंद करण्याचा पर्याय असेल आणि थकबाकी, बंद करण्याच्या वेळी, कार्डधारकाच्या विनंतीनुसार त्याच्या/तिच्या 'स्वतःच्या बँक खात्यात' हस्तांतरित केली जाऊ शकते (ITSL द्वारे योग्यरित्या सत्यापित), कार्डधारकाच्या KYC आवश्यकतांचे पालन केल्यानंतर. कार्डधारकाला बंद होण्याच्या वेळी निधी 'बँक टू सोर्स' (जेथून PPI लोड केले गेले होते ते पेमेंट स्त्रोत) हस्तांतरित करण्याची परवानगी दिली जाईल. हे वैशिष्ट्य गिफ्ट पीपीआय ग्राहकांसाठी उपलब्ध नाही. गिफ्ट कार्डधारक इतर कोणत्याही लाभार्थ्याला PPI शिल्लक हस्तांतरणाच्या वैशिष्ट्याचा लाभ घेऊ शकत नाही किंवा शिल्लक रकमेच्या परताव्यासाठी दावा करू शकत नाही.
18. आपणास हे लक्षात घ्यावे लागेल की प्रीपेड कार्डाच्या पुढील भागावर दर्शविलेल्या महिन्याच्या शेवटच्या दिवसापर्यंत आणि वर्षासाठी ते वैध आहे. आपण ह्याद्वारे प्रीपेड कार्डकालबाह्य झाल्यास किंवा बंद झाल्यास चुंबकीय पट्टी पासून त्याचे 4 तुकडे करून त्यांचा नाश करण्याचे आपण वचन देत आहात.
19. संपुष्टात आल्यानंतर आपल्या कार्ड खात्याचे नूतनीकरण करण्याचा संपूर्ण अधिकार आयटीएसएलकडे आहे.
20. व्यवहार प्रक्रियेच्या 7 दिवसांच्या आत व्यापारी आस्थापना / ऑनलाईन व्यवहारात किंवा व्यवहाराच्या तपशीलमध्ये कोणत्याही प्रकारची अनियमितता किंवा विसंगती असल्यास कार्डधारक आयटीएसएल हेल्पडेस्कला सूचित करेल. या दरम्यान अशी कोणतीही सूचना न मिळाल्यास आयटीएसएल व्यवहार योग्य असल्याचे गृहित धरेल. ईडीसी टर्मिनल ह्या मशीन्स आहेत आणि ऑपरेशन दरम्यान ह्यामध्ये त्रुटी येऊ शकतात.
21. आपण या द्वारे पुष्टी करता की सेवेचा वापर करून खरेदी केलेल्या सेवा, उत्पादनांची किंमत, उपयुक्तता किंवा गुणवत्ता, टिकाऊपणा या संदर्भात कोणत्याही सेवेचा वापर करताना आपण आपल्या विवेकबुद्धीचा वापर कराल. पुढेलिखित स्वरूपात मान्य नसल्यास आपल्या कोणत्याही उपक्रमांसाठी आयटीएसएल जबाबदार राहणार नाही.



22. सर्व वादविवाद मुंबईतील कोर्टाच्या विशेष अधिकार क्षेत्राच्या अधीन आहेत.

**घ. ऑनगो वॉलेट / सर्व्हिसेस वापरताना घ्यावयाची काळजी**

1. आयटीएसएल, साइटद्वारे केवळ पेमेंट करण्याची यंत्रणा प्रदान करते हे आपणास सूचित केले गेले आणि आपण खालील गोष्टींशी सहमत आहात:
2. ज्याला आपण पेमेंट केले आहे त्या पक्षाच्या वतीने आयटीएसएल कोणतेही उत्तरदायित्व गृहित धरत नाही;
3. आपण पेमेंट केलेली रक्कम परत करण्यासाठी आयटीएसएल जबाबदार राहणार नाही व त्यास ते बंधनकारक राहणार नाही;
4. ऑनगो वॉलेट किंवा प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्सद्वारे तृतीय पक्षाकडून खरेदी केलेल्या वस्तू किंवा सेवांच्या गुणवत्तेसाठी आयटीएसएल कोणतेही उत्पादन जोखीम किंवा उत्तरदायित्व मानत नाही; आणि
5. आपण साइट किंवा ऑनगो वॉलेट किंवा प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स पिन किंवा ऑनगो मोबाइल अॅप क्रेडेंशियल्सच्या पासवर्ड शी तडजोड केल्यास आयटीएसएल कोणतेही उत्तरदायित्व गृहित धरत नाही.
6. म्हणून, वरील कारणांसाठी, आपल्याला साइट किंवा सेवा वापरताना योग्य खबरदारी घेण्याची विनंती केली जाते.
7. आपण सहमती देता की आपण साइट किंवा सेवा वापरताना दुर्लक्ष केल्यामुळे किंवा काळजी न घेतल्यामुळे झालेल्या चुकीच्या किंवा चुकीच्या पेमेंट बदलच्या कोणत्याही दायित्वापासून आपण आयटीएसएल ला मुक्त करता.
8. साइट / सेवा वापरण्यासाठी, आपल्याला वेब-आधारित डिव्हाइसद्वारे वर्ल्ड वाइड वेबमध्ये प्रवेश करणे आवश्यक आहे आणि त्यासाठी देय देणे आवश्यक आहे.
9. याव्यतिरिक्त आपल्याकडे कंप्यूटर आणि मॉडेम किंवा अन्य उपकरणासह वर्ल्ड वाइड वेबवर कनेक्शन बनविण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व उपकरणे आहेत आणि अशा सेवांशी संबंधित असलेले सेवा शुल्क देय आहेत.

**ड. ईमेल / मोबाइल अलर्ट**

1. आयटीएसएल पॉलिसीनुसार लागू / निकषांच्या आधारे ईमेल / मोबाइल अलर्ट दिले जातील.
2. आयटीएसएल आपल्याद्वारे प्रदान केलेल्या ईमेलवर किंवा फोन नंबरवर वरील सूचना पाठवेल. अशा ईमेल किंवा एसएमएस उशिरा मिळाल्यास त्यासाठी आयटीएसएल जबाबदार राहणार नाही.
3. आपण आपला मोबाइल नंबर किंवा ईमेल आयटीएसएल सोबत अपडेट न केल्यास कोणत्याही सूचनेस उशीर झाल्यास किंवा ते न मिळाल्यास आयटीएसएल जबाबदार राहणार नाही.

**च. निषिद्ध आचरण**

या सेवांचा वापर करून आपण मान्य करता की आपण असे करणार नाही:

1. साइट किंवा इतर कोणत्याही सेवेचा वापर स्पॅमिंग किंवा इतर कोणत्याही बेकायदेशीर हेतूसाठी करणार नाही
2. आयटीएसएल किंवा कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या बौद्धिक मालमत्ता अधिकार, प्रसिद्धी किंवा गोपनीयता अधिकारांचे उल्लंघन
3. बदनामीकारक, बदनामी करणारा किंवा एखाद्या व्यक्तीशी संबंधित खाजगी किंवा वैयक्तिक बाबींचा खुलासा करणारी पोस्ट प्रसारित करणे.
4. कायद्याचे उल्लंघन करणारे कोणतेही मेसेज, डेटा, इमेज, किंवा प्रोग्राम पोस्ट करणे किंवा प्रसारित करणे
5. कोणत्याही तपासात सहकार्य करण्यास नकार देणे किंवा आपली ओळख देण्यास नकार देणे किंवा आपण आयटीएसएलला पुरवित असलेली कोणत्याही अन्य माहितीची पुष्टीकरण प्रदान न करणे.
6. या साइट किंवा सेवांच्या वापराची मर्यादा अंमलात आणणाऱ्या सेवांच्या सुरक्षा वैशिष्ट्यांमध्ये आणि सुविधांमध्ये हटवणे, व्यत्यय आणणे, अक्षम करणे, हानी पोहोचविणे किंवा अन्यथा हस्तक्षेप करणे.
7. रिव्हर्स इंजिनियर, डीकम्पाइल, पृथक्करण करणे किंवा अन्यथा सेवेचा स्रोत कोड किंवा त्यातील कोणताही भाग शोधण्याचा प्रयत्न करणे.

8. स्वयंचलित पद्धतीने सेवांचा वापर करून कॉपी न करता नुकसान, हानी, अक्षम, ओव्हरलोड किंवा हानी देऊ शकेल अशा कोणत्याही प्रकारे सेवा वापरा.
9. सेवा आणि या साइट किंवा त्यावरील कोणत्याही भागावर आधारित कार्य सुधारित करणे, रुपांतरीत करणे, अनुवाद करणे किंवा तयार करणे.
10. कोणत्याही प्रकारे व्हायरस, अॅडवेअर, स्पायवेअर, वर्म्स किंवा इतर मॅलीशीयस कोड किंवा दूषित किंवा विध्वंसक वैशिष्ट्यांसह फाइली अपलोड करणे किंवा प्रसारित करणे यासह सेवेस किंवा कोणत्याही अन्य उपयोगकर्त्यांच्या आनंदात स्वेच्छेने हस्तक्षेप करणे किंवा त्याचे नुकसान करणे.
11. पूर्वीच्या लेखी परवानगीशिवाय या साइटचे परीक्षण करण्यासाठी किंवा कॉपी करण्यासाठी कोणताही रोबोट, स्पायडर, इतर स्वयंचलित डिव्हाइस किंवा मॅन्युअल प्रक्रिया वापरणे.
12. या साइटला किंवा या साइटला कनेक्ट केलेल्या नेटवर्कमध्ये व्यत्यय आणणे.
13. आमच्या पायाभूत सुविधांवर / नेटवर्कवर अवास्तव किंवा अप्रिय असा मोठा भार टाकणारी कोणतीही कारवाई करणे.
14. या साइटच्या रोबोट हेडरला मागे टाकण्यासाठी कोणतेही डिव्हाइस, सॉफ्टवेअर किंवा रूटीन वापरा किंवा सेवेसह हस्तक्षेप करण्याचा प्रयत्न करा.
15. आमच्या साइटद्वारे प्रसारित केलेल्या कोणत्याही सामग्रीचे मूळ लपविण्यासाठी किंवा आमच्या साइटवर आपली उपस्थिती हाताळण्यासाठी हेडर तयार करणे किंवा इतर डेटामध्ये फेरफार करणे.
16. त्याद्वारे मिळविलेल्या सेवा, माहिती किंवा सॉफ्टवेअरची विक्री / उप-परवान्याची विक्री करणे.
17. कोणतीही क्रियाकलाप करण्यासाठी या साइटची वैशिष्ट्ये आणि क्षमता वापरा किंवा इतरांच्या हक्कांचे उल्लंघन करणाऱ्या कोणत्याही बेकायदेशीर क्रियाकलाप किंवा इतर क्रियाकलापांची कार्यप्रदर्शन करण्यास सांगा.
18. या अटी व शर्ती किंवा इतर कोणत्याही आयटीएसएल धोरणाचे उल्लंघन करणे.
19. खोटी, चुकीची किंवा दिशाभूल करणारी माहिती प्रदान करणे.
20. या साइटच्या अन्य उपयोगकर्त्यांविषयी मर्यादा न ठेवता, आर्थिक माहितीसह वैयक्तिक माहिती संकलित करण्यासाठी किंवा प्राप्त करण्यासाठी या साइटचा वापर करणे.

### **छ. आयटीएसएल साइटवर तृतीय पक्षाचे लिंक आणि माहिती**

1. साइटवर प्रदर्शित केलेली काही माहिती तृतीय पक्षाद्वारे आयटीएसएलला पुरविली जाते. तृतीय पक्षाच्या माहितीमुळे होणारे नुकसान किंवा नुकसानीसंदर्भात आयटीएसएलचे कोणतेही उत्तरदायित्व असणार नाही, यासह माहिती आपल्याद्वारे किंवा कोणत्याही तृतीय पक्षाद्वारे कशी प्रदर्शित केली जाईल किंवा त्याचा अर्थ स्पष्ट केला जाईल.
2. आपल्याकडे कोणतीही तृतीय-पक्ष सेवा किंवा लिंक न वापरण्याचा पर्याय आहे, म्हणून असे वेब लिंक वापरताना आपण निवडलेल्या निवडीस आपण जबाबदार असाल.
3. साइटवर तृतीय पक्षाचा लिंक वापरून आपण त्यांच्या साइटच्या अटी व शर्तींना सहमती देता.
  1. आपण त्यांच्या पूर्वीच्या लेखी परवानगीशिवाय तृतीय पक्षाच्या साइटवर लिंक पोस्ट करणार नाही किंवा त्यांचे लोगो, कंपनीची नावे इ. चा वापर करणार नाही.
  2. आपल्या तृतीय-पक्षाच्या लिंकच्या वापरामुळे आयटीएसएलची कोणतीही जबाबदारी किंवा उत्तरदायित्व राहणार नाही. असा वापर नेहमीच आपल्या एकमेव आणि अनन्य निर्णयावर आणि जबाबदारीवर असेल.
  3. आयटीएसएल या साइटवर सूचीबद्ध केलेल्या कोणत्याही व्यापाराचा एजंट नाही आणि कोणत्याही व्यापार्याच्या वर्तनाशी किंवा त्यांच्या सेवा / उत्पादनांच्या गुणवत्तेबद्दल आयटीएसएलची कोणतीही जबाबदारी किंवा दायित्व राहणार नाही.

**ज. कोणतीही हमी (वॉरंटी) नाही**

1. आयटीएसएल आणि त्याचे अधिकारी, कर्मचारी, एजंट आणि कंत्राटदार कोणत्याही प्रकारच्या हेतूने या साइटची योग्यता किंवा सेवा किंवा त्यांची सामग्री ची अचूकता, विश्वसनीयता, सुरक्षा किंवा उपलब्धता याविषयी कोणतीही हमी (व्यक्त किंवा सूचित केलेली) ते देत नाहीत. सेवेची किंवा या साइटची किंवा त्यातील सामग्रीची; किंवा सेवेतील किंवा या साइटमधील कोणत्याही त्रुटी किंवा चुकांमुळे उद्भवणारी कोणतीही जबाबदारी (दुर्लक्षासह) ते स्वीकारत नाहीत.
2. आयटीएसएल सर्व हमी ती कुठलीही असो अभिव्यक्त किंवा सूचित अस्वीकृत करतो, यासह परंतु इतक्या पर्यंतच ते मर्यादित नाही:
  - क. ही साइट नेहमी व्यत्यय, विलंब किंवा त्रुटीशिवाय कार्य करेल. बरेच घटक आपल्या संप्रेषणाच्या गुणवत्तेवर आणि साइटच्या वापरावर परिणाम करू शकतात आणि आपले संप्रेषण अयशस्वी होऊ शकते. आपले स्थानिक नेटवर्क, फायरवॉल, आपला इंटरनेट सेवा प्रदाता, सार्वजनिक इंटरनेट, सार्वजनिक स्विच केलेले मोबाइल नेटवर्क खाजगी स्विच केलेले मोबाइल नेटवर्क आणि आपला वीजपुरवठायासह सर्व परंतु यापुरतेच मर्यादित नाही. आयटीएसएल यापैकी कोणत्याही वस्तूंमध्ये किंवा ज्याचा त्यांच्यावर नियंत्रण नाही अशा कोणत्याही वस्तूंमध्ये कोणत्याही अपयशामुळे किंवा अपूर्णतेमुळे उद्भवलेल्या कोणत्याही व्यत्यय किंवा विलंबाची कोणतीही जबाबदारी स्वीकारली जात नाही;
    1. साइटद्वारे सेवा वापरण्याची वापरकर्त्याची क्षमता;
    2. सेवा किंवा साइटबद्दल वापरकर्त्याचे समाधान;
    3. वापरकर्ता डेटाची सुरक्षा आणि गोपनीयता; आणि
    4. सेवा आणि / किंवा साइटमधील दोष किंवा त्रुटी निश्चित केल्या जातील.
3. सेवा ह्या सर्व ब्रॉडबँड सेवा आणि मॉडेमशी सुसंगत असेल आणि आयटीएसएल कोणत्याही विशिष्ट ब्रॉडबँड सेवा किंवा मॉडेमच्या सेवेच्या सुसंगततेबद्दल कोणतीही सूचित वॉरंटी अस्वीकृत करतो.
4. सेवा किंवा साइटबद्दल कोणतीही अभिव्यक्त किंवा सूचित सादरीकरणे किंवा हमी देत नाही आणि कोणतीही अंतर्भूत हमी अस्वीकृत करते, विशिष्ट हेतूसाठी किंवा वापरासाठी किंवा गैर-उल्लंघन किंवा अंतर्निहित व्यापारी वॉरंटीयासह परंतु या पर्यंतच मर्यादित नाही. आम्ही आमच्या वतीने वॉरंटी देण्यास कोणालाही अधिकृत करत नाही आणि आयटीएसएलच्या वॉरंटी च्या कोणत्याही विधानावर आपण वॉरंटी म्हणून अवलंबून राहू शकत नाही.
5. या अटी व शर्ती किंवा सेवेच्या संदर्भात आपल्याला सेवा प्रदान करणारी आयटीएसएल टीम, साइटच्या संबंधात कोणत्याही कृतीसाठी जबाबदार राहणार नाही.
6. आपल्याला ऑनगो सेवा आणि संबंधित अटी आणि शर्तीबद्दल माहिती प्रदान करणारे मेसेज आपल्याला प्राप्त होऊ शकतात.
7. आपण याद्वारे पुष्टी करता की आपण ऑनगो ला आपल्याला संबंधित सौदे आणि ऑफर उपलब्ध करून देण्याची परवानगी देता आणि आपण आपल्या नोंदणीकृत मोबाइल नंबरवर आणि अशा प्रकारच्या ऑफरची आणि अन्य माहिती देणाऱ्या अॅप मेसेजद्वारे एसएमएस प्राप्त करण्यास सहमती देता.

**झ. उत्तरदायित्वाची मर्यादा**

1. आयटीएसएलबरोबरच्या कोणत्याही वादाचा आपला एकमेव उपाय म्हणजे आयटीएसएलमधील उपयोगकर्त्याचे खाते निलंबित करणे.
2. या साइटच्या वापरामुळे उद्भवलेल्या किंवा त्यासंबंधित कोणत्याही दाव्यांसाठी आयटीएसएलचे संपूर्ण उत्तरदायित्व, रु.100 / - (केवळ शंभर रुपये) किंवा जे कमी असेल ते असावे.

- आयटीएसएलच्या कोणत्याही व्यापारी आणि वापरकर्त्यांच्या सुसंवादाच्या सुविधेमुळे उद्भवणारे सर्व व्यवहार आणि संप्रेषण पूर्णपणे व्यापारी आणि वापरकर्ता यांच्यातच असतील आणि आयटीएसएल उपयोगकर्ता आणि व्यापारी यांच्यात कोणत्याही संप्रेषणासाठी कोणत्याही प्रकारे जबाबदार नाही आणि अशा प्रकारच्या व्यवहारासाठी – त्याचे कोणतेही उत्तरदायित्व राहणार नाही.

### अ. नुकसानभरपाई

- कोणत्याही घटनेत आयटीएसएल आपल्यास (किंवा तृतीय पक्षाद्वारे उपयोगकर्त्याद्वारे किंवा त्याद्वारे दावा करणार्या) आपल्या अप्रत्यक्ष, विशेष, अपघाती, परिणामी किंवा अनुकरणीय नुकसानांच्या वापरामुळे किंवा वापरण्यास असमर्थतेसाठी जबाबदार राहणार नाही, साइट जबाबदार राहणार नाही. आयटीएसएलला अशा नुकसानीची शक्यता माहित असल्यास किंवा त्यास माहित असले तरीही हरवलेला नफा, गमावलेला डेटा, गुडविल नष्ट होणे, काम थांबणे, कंप्यूटर खराब होणे किंवा इतर कोणत्याही व्यवसायाचे नुकसान किंवा तोटा यासाठी हे लागू राहणार नाही.
- आपण आयटीएसएलचा बचाव, नुकसान भरपाई आणि धारण करण्यास आणि त्या अंतर्गत कार्य करणाऱ्या पक्ष / व्यक्तींना सहमती देता: (a) कोणतीही हक्क, कृती, मागण्या, उत्तरदायित्व, निर्णय आणि सेटलमेंट्स, याशिवाय, मर्यादेशिवाय, वाजवी कायदेशीर फी किंवा शुल्कासह आपण या साइटच्या वापरामुळे उद्भवली असल्याचा आरोप आहे. (b) या साइटच्या आपल्या वापरामुळे उद्भवणारे कोणतेही नुकसान, किंमत, नुकसान, खर्च आणि उत्तरदायित्व, या अटी व शर्तीचा वापरकर्त्यांचे उल्लंघन किंवा या साइटच्या वापराद्वारे कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या हक्कांचे उल्लंघन (c) या अटी व शर्तीशी संबंधित आपल्या कोणत्याही कृतीमुळे किंवा चुकांमुळे उद्भवणारे कोणतेही अप्रत्यक्ष, विशेष, प्रासंगिक, दूरस्थ, दंडात्मक, अनुकरणीय किंवा परिणामी नुकसान.

### ट. गोपनीयता

- आयटीएसएल सेवा वापरतांना वैयक्तिक डेटाचा उपयोग आणि त्याचे संरक्षण करतो. सेवेचा वापर करून, उपयोगकर्ता सहमती दर्शवितो की आयटीएसएल त्याच्या धोरणांनुसार असा डेटा वापरू शकेल.
- उपयोगकर्ता सहमत आहे आणि समजून घेत आहे की सेवेचा उपयोग करण्यासाठी आणि कोणत्याही खात्याशी संबंधित पासवर्डची गोपनीयता राखण्यासाठी उपयोगकर्ता जबाबदार आहे आणि उपयोग कर्त्याच्या खात्यासंबंधी सर्व क्रियांसाठी उपयोगकर्ता आयटीएसएल साठी स्वतः जबाबदार असेल.
- उपयोगकर्ता / युजर च्या पासवर्ड चा किंवा खात्याचा कोणताही अनधिकृत वापर झाल्यास, किंवा त्या बदल माहिती पडल्यास, उपयोगकर्ता / युजर याद्वारे [support@ongco.co.in](mailto:support@ongco.co.in) वर आयटीएसएल ला लगेच सूचित करण्यास सहमती देतो.

### ठ. बौद्धिक संपत्तीचे संरक्षण

- आयटीएसएलचे त्याचे सर्व ट्रेडमार्क, ब्रँड आणि सेवा चिन्ह आहेत, जे सेवांमध्ये कॉपीराइट आणि डेटाबेस अधिकारांसह आयटीएसएलद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांच्या अनुषंगाने वापरले जातात. आयटीएसएलच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, उपयोगकर्त्याने सेवेद्वारे प्रदान केलेली कोणतीही सामग्री प्रकाशित, वितरण, काढू किंवा पुनरुत्पादित करू शकत नाही. कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या बौद्धिक संपत्तीच्या वापरासाठी उपयोगकर्त्यास बौद्धिक संपत्ती मालकाकडून कोणत्याही वापरासाठी थेट परवानगी घेणे आवश्यक आहे. तृतीय पक्षाचे ट्रेडमार्क या साइटवर दिसू शकतात आणि या सर्व अधिकार त्या ट्रेडमार्कच्या नोंदणीकृत मालकांसाठी राखीव आहेत.
- उपयोगकर्त्याने कबूल केले आहे की कोणतीही बौद्धिक मालमत्ता, ज्यामध्ये आयटीएसएलच्या मालकीचा उल्लेख नाही, त्यांच्या आपआपल्या मालकांच्या मालकीची आहेत आणि त्या मध्ये कोणत्याही प्रकारचे उल्लंघन झाल्यास त्यासंदर्भात उपयोगकर्त्यावर योग्य कारवाई करण्याचा अधिकार मालकांना आहे.
- उपयोगकर्ता कॉपीराइट, ट्रेडमार्क, पेटंट, आणि व्यापार गुप्त मालकी आणि बौद्धिक मालमतेच्या वापराशी संबंधित कायद्यांद्वारे नेहमीच शासित आणि अधीन असतो. उपयोगकर्ता कॉपीराइट, ट्रेडमार्क, पेटंट, व्यापार रहस्य किंवा इतर बौद्धिक संपत्ती किंवा

कोणत्याही पक्षाच्या मालकी हक्कांच्या उल्लंघनात कोणतीही माहिती किंवा सामग्री अपलोड, डाउनलोड, प्रदर्शन, प्रदर्शन, प्रसारित करणे किंवा अन्यथा वितरीत करण्यास सहमत नाही. उपयोगकर्ता कॉपीराइट, ट्रेडमार्क, पेटंट, आणि व्यापार गुप्त मालकी आणि बौद्धिक मालमतेच्या वापरसंदर्भातील कायद्यांचे पालन करण्यास सहमत आहे आणि कोणत्याही कायद्याचे उल्लंघन करण्यासाठी आणि साइटच्या वापरामुळे बौद्धिक मालमता हक्कांच्या उल्लंघनासाठी पूर्णपणे जबाबदार असेल.

## ड. प्रशासकीय कायदा आणि विवाद निराकरण

1. अन्यथा वर्णन केल्याशिवाय, या साइटच्या वापरपासून प्राप्त केलेली सर्व सामग्री केवळ उपयोगकर्त्यांच्या सोयीसाठी उपलब्ध करून देण्यात आली आहे. आयटीएसएल सामग्री आणि सेवा योग्य किंवा इतर ठिकाणी वापरण्यासाठी उपलब्ध असल्याचे कोणतेही प्रतिनिधित्व करित नाही. जर वापरकर्त्याने या साइट आणि सेवा नियंत्रित आणि ऑपरेट केलेल्या स्थानाव्यतिरिक्त अन्य ठिकाणाहून सेवांवर प्रवेश केला तर वापरकर्ता लागू असलेल्या स्थानिक कायद्यांचे पालन करण्यासाठी जबाबदार असेल.
2. या नियम व शर्ती भारतीय कायद्यानुसार शासित केल्या जातील आणि ठरवल्या जातील. अटी व शर्तीशी संबंधित सर्व विवादांचा निपटारा मुंबई शहरात (भारत) असलेल्या कोर्टात होईल.
3. आपण सहमती देता की आपल्या सेवेच्या किंवा साइटच्या वापरामुळे उद्भवलेल्या कोणत्याही कारवाईच्या कारणास्तव 6 (सहा) महिन्यांच्या आत सुरु होणे आवश्यक आहे किंवा कारवाईच्या कारणास कारणीभूत ठरणाऱ्या तथ्यांबद्दल आपल्याला माहिती असणे आवश्यक आहे, जे नंतर असेल ते. अन्यथा, अशा कारवाईच्या कारणास कायमचा प्रतिबंध घातला जाईल.
4. कुठल्याही कायद्याने अटी व शर्तीमध्ये किंवा गोपनीयता धोरणात कोणत्याही अटी, अट, प्रतिनिधित्व किंवा हमीचा अर्थ लावला असेल आणि त्या कायद्यात त्या संज्ञा, अट, प्रतिनिधित्व किंवा हमी वगळण्यास प्रतिबंधित केले गेले असेल तर त्या अटी, अट, प्रतिनिधित्व किंवा हमीचा समावेश आहे.
5. वरील प्रमाणे, कोणताही वाद मध्यस्थीने ने आयटीएसएल ने नियुक्त केलेल्या एकमेव मध्यस्थाद्वारे सोडविला जाईल. मध्यस्थीची जागा मुंबई येथे असेल आणि भाषा इंग्रजी असेल.

**अनधिकृत देय व्यवहाराच्या बाबतीत ग्राहकांचे उत्तरदायित्व**

DPSS.CO.PD क्रमांक 1417 / 02.1406 / 2018-19 दिनांक जानेवारी, 04, 2019., नुसार अनधिकृत देय व्यवहारामुळे उद्भवणाऱ्या ग्राहकाचे उत्तरदायित्व आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुसार आणि त्याच्या अधीनइतके मर्यादित असेल:

अ.क्र	तपशील	ग्राहकांचे कमाल दायित्व
(a)	पीपीआय-एमटीएस जारीकर्त्यासह पीपीआय जारी करणाऱ्याच्या अंशदायी फसवणूक / दुर्लक्ष / खोटेपणा (ग्राहकाद्वारे व्यवहाराचा अहवाल दिला आहे की नाही याची पर्वा न करता)	शून्य
(b)	तृतीय पक्ष उल्लंघन जेथे कमतरता पीपीआय जारीकर्ता किंवा ग्राहकांकडे नसून सिस्टममध्ये अन्यत्र आहे आणि ग्राहक पीपीआय जारीकर्ताला अनधिकृत देय व्यवहाराबद्दल सूचित करते. पीपीआय जारीकर्त्याकडून ग्राहकांकडून केलेल्या व्यवहार संप्रेषणाची प्राप्ती आणि पीपीआय जारीकर्त्यास ग्राहकाद्वारे अनधिकृत व्यवहाराची नोंद करणे या दरम्यान अशा प्रकारच्या केसेसमध्ये प्रत्येक व्यवहाराचे ग्राहक उत्तरदायित्व अवलंबून असते -	
	i. तीन दिवसांच्या आत#	शून्य
	ii. 4-7 दिवसांच्या आत#	व्यवहार मूल्य किंवा 10,000 / - प्रति व्यवहार, जे कमी असेल ते
	iii. 7 दिवसांच्या उपरांत#	पीपीआय जारी करणाऱ्याच्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार
(c)	जर ग्राहकांच्या दुर्लक्षते मुळे नुकसान झाले असेल जसे की त्याने/तिने पेमेंटचे प्रमाणपत्रे शेयर केली असतील तर जोपर्यंत पीपीआय जारीकर्त्याकडे अनधिकृत व्यवहाराची नोंद होत नाही तो पर्यंत संपूर्ण नुकसान ग्राहकास सहन करावे लागेल. अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल दिल्यानंतर उद्भवणारी कोणतीही हानी/ नुकसान पीपीआय जारी कर्त्याद्वारे सहन केले जाईल.	
	पीपीआय जारीकर्ता त्यांच्या विवेकबुद्धीनुसार ग्राहकांच्या दुर्लक्षतेच्या बाबतीत अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहार झाल्यास कोणत्याही ग्राहकाचे उत्तरदायित्व माफ करण्याचा निर्णय घेऊ शकतात.	
# पीपीआय जारीकर्त्याकडील संप्रेषणाच्या तारखेस वगळता वरील दिवसांची संख्या मोजली जाईल.		

**क. तक्रार निवारण धोरण**

- ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींकडे लक्ष देण्यासाठी कंपनीने 24 \* 7 कार्यरत असलेला ग्राहक सेवा कक्ष स्थापित केलेला आहे आणि ग्राहकांना आमच्याशी संपर्क करायचा असल्यास या नंबर वर ते संपर्क साधू शकतात: 18002669793/8976003000

TERMS & CONDITIONS

2. जर कार्ड धारकाला काही तक्रार असेल तर, तो तक्रार या मेल आयडीवर support@ongo.co.in किंवा ग्राहक सेवा कक्षाला कॉल करून करू शकतो आणि तक्रार नोंदवून तक्रार क्रमांक मिळवू शकतो. तक्रारीचे निराकरण 3 कामकाजाच्या दिवसात किंवा टॅटनुसार केले जाईल.
3. वरील वेळेच्या मर्यादेत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास ती आपोआप ग्राहक सेवा कक्षातील उच्च अधिकाऱ्याकडे पाठविली जाते. 7 कार्य दिवसात त्याचे समाधान केले जाईल .
4. अद्याप ही तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास ग्राहक नोडल ऑफिसर, कस्टमर केअर आणि तक्रार निवारण यांना पत्र लिहू शकतात आणि ही बाब नोडल ऑफिसरकडे पाठविलेल्या तारखेपासून 7 कार्यकारी दिवसात सोडविली जाईल.

ग्राहक सेवा संपर्क तपशील

संपर्क: 18002669793/8976003000

ईमेल आयडी: support@ongo.co.in

नोडल ऑफिसर:

a) नियामक अनुपालनांसाठी

चित्रा नायर

ईमेल: chitra.nair@ongo.co.in

फोन नंबर: 022-45766125

बी) ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारणासाठी

रेवती कांबळे

ईमेल: revati.kamble@ongo.co.in

फोन नंबर: 022-45766547

एस्केलेशन मॅट्रिक्स

टप्पे	नाव	फोन	ईमेल आयडी	
1	हेल्प डेस्क	18002669793/8976003000	support@ongo.co.in	
2	चित्रा नायर	022- 45766292	chitra.nair@ongo.co.in	
3	रेवती कांबळे	022-45766547	revati.kamble@ongo.co.in	
क्रम सं	टप्पे	नाम	समय	दिवस
1	टप्पा 1	हेल्प डेस्क	2	पहिल्या दिवशी
2	टप्पा 2	चित्रा नायर	2	तिसऱ्या दिवशी
3	टप्पा 3	नवीन मोसेस	2	पाचव्या दिवशी
4	टप्पा 4	सुधीर पी	-	सातव्या दिवशी