

Payment, Refund & Exchange Policy

This document details the various Fees, Charges, Payment Terms and Cancellation Policy for services offered by INSTA CAR RENTAL LLC & its partners (collectively, "Instacar") using their Website & Mobile App (collectively, "The Service").

Customers using The Service will be hereby referred to as "Member" and "Members" in this document and are subject to the following fees, charges, terms and policies when using The Service offered by Instacar.

Instacar, in its sole discretion, reserves the right to update Fees, Charges, Payment Terms, Memberships Payment Terms and/or Cancellation Policy at any time. Prior notice will be provided to Members before the new Terms and/or Policies go into effect. Member's usage of The Service thereafter will be treated as Member's acceptance of the updated Fees, Charges, Payment Terms, Membership Payment Terms and/or Cancellation Policy.

1. FEES, CHARGES, DEPOSITS & PAYMENT TERMS:

- Members are required to deposit funds as security deposit to be able to rent/reserve Instacar.
- Security deposit are fully refundable on the request of the member at the expense (If any) of the Member
- Members are responsible for any additional charges that may be accrued during their reservation.
- Members give explicit permission to Instacar, upon prior intimation, to charge their account in accordance with the charges, fees and terms mentioned below.
- It is Members responsibility to ensure that there are funds available to process

سياسة السداد والرد والصرف

تفصل هذه الوثيقة شروط مختلف الرسوم والمصاريف والدفعات وسياسة الإلغاء للخدمات المقدمة من قبل شركة انستا لتأجير السيارات (ش.ذ.م.م) وشركائها (بشكل مشترك "انستا كار") باستخدام موقعهم على الإنترنت وتطبيق الهاتف المحمول (بشكل مشترك "الخدمة"). يشار إلى العملاء الذين يستخدمون الخدمة في هذه الوثيقة باسم "العضو" و "الأعضاء" وتنطبق عليهم الرسوم والمصاريف والشروط والسياسات الآتية عند استخدامهم الخدمة المقدمة من قبل انستا كار.

يشار إلى العملاء الذين يستخدمون الخدمة في هذه الوثيقة باسم "العضو" و "الأعضاء" وتنطبق عليهم الرسوم والمصاريف والشروط والسياسات الآتية عند استخدامهم الخدمة المقدمة من قبل انستا كار.

تحتفظ انستا كار ، وفقا لتقديرها المطلق، لنفسها بالحق في تحديث الرسوم والمصاريف وشروط السداد وشروط سداد العضوية و/أو سياسة الإلغاء في أي وقت. ويقدم إشعار مسبق إلى الأعضاء قبل أن تدخل الشروط والسياسات الجديدة حيز التنفيذ. وسيتم التعامل مع استخدام الأعضاء للخدمة بمثابة قبول الأعضاء للرسوم والمصاريف وشروط السداد وشروط سداد العضوية و/أو الإلغاء المحدثة.

1 . الرسوم والمصاريف والإيداعات وشروط السداد:

- يطلب من الأعضاء إيداع أموال بمثابة إيداع ضمان ليكونوا قادرين على الاستئجار/احتياط انستا كار.
- يسترد مبلغ التأمين كاملاً بناء على طلب من العضو على نفقته الخاصة (إن وجدت).
- يتحمل الأعضاء مسؤولية أية رسوم إضافية تُستحق خلال الحجز.
- يقدم الأعضاء إذن صريح لانستا كار، بناءً على الإخطار المسبق لتقيد على حسابهم وفقاً لشروط الرسوم والمصاريف المذكورة أدناه.
- يتحمل الأعضاء مسؤولية ضمان وجود أموال متاحة لعملية السداد المحررة بسبب تلك الرسوم الإضافية.

payments made towards these additional charges.

- f) If any payment is declined due to lack of availability of funds, a penalty of AED 50 will be levied for each week of delay after 15 days of invoice generation.

Following are the services which are charged extra at rates mentioned in the fare chart presented in the website:

- (i) All payments related to booking a vehicle, including Drop-Off and Pick-Up Services, are processed when the booking starts.
- (ii) Drop-Off and Pick-Up
- (iii) Cleaning fee, if the vehicle is found to be excessively dirty as a result of Member usage
- (iv) Fine on Drinking, eating and smoking any substances (strictly prohibited) inside the vehicle at any time
- (v) Driving under the influence of alcohol, drugs or medication, that restricts the usage and operation of heavy machinery or driving a vehicle, is strictly prohibited and will result in immediate termination of Member Account.
- (vi) Members will not be eligible for any refunds, Also, Member will be subject to a fine amount of AED 2000.00 and
- (vii) Additional charges that might result from the car being impounded and/or out of service will be charged to the Member
- (viii) Member will be held responsible for loss of revenue for the entire period that the vehicle is not in service as a result of their negligence. These charges are a minimum of AED 200 for each day the car is not in service.
- (ix) Members are subject to Salik charges as per the fare chart
- (x) Tampering with Salik Tags will result in a fine of AED 2000
- (xi) Tampering or modifying any electronics, mechanics, interiors, exteriors or any devices inside the

- إذا رُفُضت أي دفعة بسبب عدم توافر الأموال، تفرض غرامة 50 درهم عن كل الاسبوع بعد 15 يوما من إنشاء الفاتورة.

ما يرد أدناه هو عبارة عن الخدمات الإضافية التي تقيد على النسب المذكورة في الجدول في هذا الموقع:

1. تحسب جميع المدفوعات المتعلقة بحجز السيارة بما في ذلك خدمات التوصيل ذهابًا وإيابًا عند بدء الحجز
2. التوصيل ذهابًا وإيابًا
3. رسوم التنظيف في حال عثر على السيارة في حالة غير نظيفة بكل مفرط نتيجة لاستخدام الأعضاء.
4. تفرض غرامة على الأكل والشرب والتدخين وغيرها (يمنع منعًا باتًا) داخل السيارة في أي وقت
5. يمنع منعًا باتًا القيادة تحت تأثير الكحول أو المخدرات أو الأدوية، والتي تمنع من استخدام وتشغيل الآلات الثقيلة أو قيادة السيارة وسيؤدي عنها الإنهاء الفوري لحساب العضو
6. لا يستحق الأعضاء أية أموال، وسوف يخضع الأعضاء أيضًا لغرامة بقيمة 2000.00 درهم إماراتي
7. يتحمل العضو الرسوم الإضافية التي قد تنجم عن احتجاز السيارة و/أو خارج الخدمة.
8. يتحمل العضو مسؤولية خسارة الإيرادات عن الفترة التي غابت بها السيارة عن الخدمة بأكملها نتيجة للإهمال أو التقصير. وتقدر هذه الرسوم بما لا يقل عن 200 درهم إماراتي عن كل يوم تغيب به السيارة عن الخدمة
9. يخضع الأعضاء لرسوم سالك وفقًا لجدول الأجرة
10. العبث ببطاقة سالك يؤدي إلى غرامة مالية قدرها 2000 درهم إماراتي.
11. يؤدي العبث أو التعديل بأي من الالكترونيات والميكانيكا والديكورات الداخلية والخارجية لأي من أجهزة السيارة إلى غرامة بقيمة 2000 درهم إماراتي لكل حالة
12. يؤدي العبث أو محاولة إزالة مفتاح التشغيل من داخل السيارة إلى غرامة بقيمة 2000 درهم إماراتي

<p>vehicle will result in a penalty of AED 2000 per instance.</p> <p>(xii) Tampering or attempting to remove the ignition key from inside the vehicle will incur in a penalty of AED 2000.</p> <p>(xiii) Tampering or removing the Registration Card or Fuel Card from the vehicle except when explicitly required by Law Enforcement or Fuel Attendants is strictly prohibited and will incur a penalty of AED 2000.</p> <p>(xiv) Members are required to maintain a fuel level as delivered, otherwise low fuel tank penalty will be charged</p> <p>(xv) Members are solely responsible for any violations, including but not limited to traffic and parking violations that result in a fine and/or black points during their booking period, and will be held liable for all penalties associated with the same</p> <p>(xvi) Members are responsible for any parking fines that result from an illegal or improper parking, even if the fine is issued after Members allotted booking period is complete</p> <p>(xvii) If the car stalls or stops due to low/no fuel during a booking, the Member responsible is subject to a penalty of AED 75.00 in addition to Police or RTA fines</p> <p>(xviii) Member, in addition to the fine amount, are liable to pay an administrative fees as mentioned in the fare chart</p> <p>(xix) Members are expected to return the vehicle promptly at the end of their booking period. Late returns will be subject to Late return fine as mentioned in the fare chart.</p> <p>(xx) In the event of an accident, if judged by the authorities to be Members fault, the Member is wholly responsible to pay the Minimum Deductible Payments in accordance with the insurance policies issued for the vehicle.</p> <p>(xxi) Members under the age of 25 and above 21 are subject to additional charges in accordance with the</p>	<p>13. يمنع منعًا باتًا العبث أو بطاقة التسجيل أو بطاقة الوقود من السيارة إلا عند الحاجة أو لتنفيذ القانون أو موظفي توفير السيارة بالوقود ويعرضك للغرامة بقيمة 2000 درهم إماراتي</p> <p>14. يطالب الأعضاء بالحفاظ على مستوى الوقود وتسليم السيارة وإلا سيتم فرض عقوبة انخفاض مستوى الوقود بالسيارة.</p> <p>15. يتحمل الأعضاء المسؤولية فرادى عن أي انتهاكات بما يشمل ولكن لا يقتصر على المخالفات المرورية وانتهاكات مواقف السيارات والتي تؤدي إلى الغرامة المالية و/أو وضع نقاط سوداء أثناء فترة حجزهم، ويكون مسؤولاً عن جميع العقوبات المرتبطة بنفس الانتهاكات</p> <p>16. يكون العضو مسؤولاً عن أي مخالفات في موقف السيارات والتي تنتج عن وقوف السيارة بشكل غير قانوني أو غير لائق، حتى إذا أصدرت الغرامة بعد انتهاء تخصيص فترة الحجز.</p> <p>17. إذا توقفت السيارة بشكل مفاجئ بسبب انخفاض الوقود خلال فترة الحجز، يخضع العضو المسؤول لغرامة بقيمة 75.00 درهم إماراتي بالإضافة إلى غرامات الشرطة أو هيئة الطرق والمواصلات</p> <p>18. يتعرض الأعضاء لدفع الرسوم الإدارية على النحو المبين في جدول الأجرة بالإضافة إلى مبلغ الغرامة</p> <p>19. يعيد الأعضاء السيارة فوراً عقب انتهاء فترة الحجز. والتأخر في إعادتها يُخضع العضو لغرامة الإعادة المتأخرة وفقاً لما ذكر في جدول الأجرة</p> <p>20. في حال وقوع حادث، وحكمت المحكمة بإدانة العضو، يكون العضو مسؤول كلياً لدفع الحد الأولي للخصم وفقاً لسياسات التأمين الصادرة للسيارات</p> <p>21. يخضع الأعضاء تحت سن 25 وفوق 21 لفرض رسوم إضافية وفقاً لسياسات التأمين بحوالي 10% من مبلغ المطالبة بالضرر</p> <p>22. لن نتعامل انستا كار أو تقدم أي خدمات أو منتجات لأي من مكتب مراقبة الأصول الأجنبية (مكتب مراقبة الأصول الأجنبية) البلدان المعاقبة وفقاً لقانون دولة الإمارات العربية المتحدة</p>
--	--

insurance polices as 10% of damage claim amount

- (xxii) INSTCAR will NOT deal or provide any services or products to any of OFAC (Office of Foreign Assets Control) sanctions countries in accordance with the law of UAE

2. METHOD OF PAYMENT

- (i) We accept payments online using Visa and MasterCard credit/debit card in AED (or any other agreed currency)
- (ii) If you make a payment for our products or services on our website, the details you are asked to submit will be provided directly to our payment provider via a secured connection.
- (iii) The cardholder must retain a copy of transaction records and Merchant policies and rules.
- (iv) Cash payments can be accepted in exceptional situations
- (v) Multiple shipments/delivery may result in multiple postings to the cardholder's monthly statement.

3. CANCELLATION AND MODIFICATION:

- (i) Members are expected to reserve cars only when they are certain of rental
- (ii) To discourage cancellations and modification, we charge penalties on cancellation and modification of rentals. For the best rates please refer to website

4. REFUND OPTIONS

- (i) Buyers will be reimbursed in the same method of payment used to pay for the item.

5. EXCLUSION TO THE POLICY

طريقة السداد .

- 1 . نقبل الدفع عن طريق الانترنت باستخدام بطاقات الفيزا و ماستر كارد و بطاقات الائتمان/ بطاقات السحب بالدرهم الإماراتي (أو أي عملة أخرى متفق عليها)
- 2 . تقدم التفاصيل التي طلبت الاطلاع عليها مباشرة إلى مزود الدفعات لدينا عن طريق الاتصال الآمن في حالة الدفع لأي من منتجاتنا وخدماتنا عبر الانترنت
- 3 . يجب أن يحتفظ حامل البطاقة بنسخة من سجلات المعاملات والسياسات والقواعد التجارية.
- 4 . نقبل المدفوعات النقدية في حالات استثنائية
- 5 . تسليم شحنات متعددة قد يؤدي إلى مصروفات متعددة محملة على كشف الحساب الشهري لحامل البطاقة.

3 . الإلغاء والتعديل:

- 1 . يقوم الأعضاء بحجز السيارات فقط في حالة تأكدهم من رغبتهم في الإيجار.
- 2 . للحد من أو الإلغاء أو التعديل، تفرض عقوبات على إلغاء أو تعديل الإيجارات. للحصول على أفضل معدلات يرجى العودة إلى الموقع الإلكتروني

4 . خيارات السداد

- 1 . يسدد المشتري بنفس طريقة السداد المستخدمة للدفع للعنصر

5 . استثناءات

<p>(i) Discounted reservations and Promotional vouchers are Non-Refundable</p> <p>The above charges and fees are subject to change. Members are advised to keep upto date with the current applicable charges and fees by periodically reviewing Payment, Refund and Exchange Policy and on the website in Pricing and Features Section.</p> <p>Members may approach Instacar at any time through the information provided in the Contact section of the instacar website</p> <p>Last updated on 8th Dec 2016</p>	<p>1. تكون الحجوزات المخفضة والقسائم الترويجية غير قابلة للاسترداد</p> <p>تخضع المصاريف والرسوم المذكورة أعلاه للتغيير. وينصح الأعضاء بالبقاء على اتصال فيما يخص الرسوم الحالية المطبقة من خلال المراجعة الدورية للسداد، وسياسة سعر الصرف والاسترداد وتسعير الموقع وسمات القسم.</p> <p>قد يتعامل الأعضاء في أي وقت مع انستا كار من خلال المعلومات المقدمة في قسم الاتصال على موقع انستا كار.</p> <p>آخر تحديث بتاريخ 8 ديسمبر 2016</p>
--	--