

**AZAMPAY TANZANIA LTD**  
**Vigezo na Masharti ya AzamPay (Sarafu App)**  
**&**  
**Sera ya Urejeshaji, Ubadilishaji na Fidia**

**VIGEZO NA MASHARTI YA SARAFU APP.**

Vigezo na masharti haya (“Masharti”) yanaunda makubaliano ya kisheria kati yako na AzamPay Tanzania Limited ambayo yanaongoza ufikiaji wako na utumiaji wa programu tumishi ya AzamPay (SarafuApp) kama mnunujaji wa bidhaa kutoka AzamPay. Unapaswa kusoma Masharti haya kwa umakini na kwa kubofya kitufe cha “kubali na endelea”, unakubali kufungwa na Masharti haya. Ikiwa hukubaliani na Masharti haya, hutaweza kupata Huduma hii.

Kwa kukubali Masharti haya, unaonyesha kuwa:

- (a) Una umri wa miaka 18 au zaidi; na
- (b) una uwezo wa kuingia kwenye mikataba ya kisheria na AzamPay Tanzania Limited.

Ikiwa wewe ni shirika, unaonyesha pia kuwa:

- (a) umeidhinishwa kikamilifu kufanya biashara nchini Tanzania; na
- (b) waajiriwa wako, maafisa, wawakilishi na mawakala wengine wanaoifikia Huduma wameidhinishwa kikamilifu kuitumia Huduma na kukubana kisheria kwenye Masharti haya na miamala yote inayofanyika kupitia jina lako la matumizi na nywila yako.

## **1. Maana ya Istilahi**

- 1.1. “Mwakilishi”: mtu yeyoye aliyeteuliwa na Mteja kulingana na ibara ya 6.
- 1.2. “Mteja”: mtu anayejisajili kwenye Huduma kama Mnunuzi na/au mtumiaji wa Huduma
- 1.3. “Bidhaa”: bidhaa au huduma zozote zitolewazo na AzamPay zilizoordheshwa kuuzwa ambazo Mnunuzi anaweza kununua kupitia Huduma.

- 1.4. “Kundi”: inamaanisha Said Salim Bakhresa & Company Limited (“SSB”), Bakhresa Food Products Limited au kampuni ni kampuni tanzu ya moja kwa moja au isiyo ya moja kwa moja ya SSB au vinginevyo kwa namna nyingine ikihusiana na AzamPay Limited kupitia umiliki au udhibiti unaofanana.
- 1.5. “Kifaa cha Mkononi”: simu janja yoyote au kifaa chochote kinachoweza Huduma.
- 1.6. MNO (Mobile Network Operators) inamaanisha watoa huduma ya simu za mkononi kama vile Vodacom, Airtel, Tigo na wengine.
- 1.7. “Benki Mshirika”: ni benki au taasisi ya kifedha ambayo ina makubaliano na AzamPay Tanzania Limited kwa utoaji wa Huduma.
- 1.8. “Nenosiri”: inamaanisha nywila ya kipekee au Namba Binafsi ya Utambulisho (PIN) au maelezo mengine ya usalama yanayotumika kuingia au kutumia Kifaa cha Mkononi au Huduma ikijumuisha kipengele chochote cha alama ya kidole ambayo inatumika kama njia hiyo ya usalama.
- 1.9. “Akaunti ya Malipo”: akaunti iliyosajiliwa na Mteja kwenye Huduma ili kuwezesha uchakataji wa Miamala ya Malipo.
- 1.10. “Muamala wa Malipo”: uwezesaji wa malipo kupitia Huduma unaopelekea kukopeshwa au kutozwa kwa Kiasi cha Manunuzi kwenye Akaunti ya Malipo ya Mnunuzi na fedha kwenda kwa Muuzaji.
- 1.11. “Kiasi cha Manunuzi”: kiasi cha Muamala wa Malipo kulipia Bidhaa na Huduma, na kodi na tozo au kodi nyingine, kadri zinavyohusika.
- 1.12. “Huduma”: huduma za AzamPay, zilizoelzewa kwenye Masharti haya, ambazo zinawezesha Miamala ya Malipo.
- 1.13. “Akaunti Iliyowezeshwa”: akaunti halali inayoendeshwa kwa benki mshirika au Watoa Huduma ya Fedha kwa Simu ambayo inawezesha Huduma.
- 1.14. “Sisi”, na “yetu”: AzamPay Tanzania Limited.
- 1.15. “Wewe”, “wewe” au “Mnunuzi”: mteja anayeomba, au kusajili ili kutumia, au kutumia, Huduma kufanya Miamala ya Malipo.

## **2. Usajili**

- 2.1. Ili uweze kutumia Huduma, utahitaji kusajili Akaunti Iliyowezeshwa kama Akaunti ya Malipo ili kufanya Miamala ya Malipo. Kwa kusudi la usajili, unatuidhinisha kuthibitisha kuwa Akaunti yako ya Malipo iko kwenye hali nzuri na Benki Mshirika ambako inatunzwa. Unatuidhinisha pia kupata ripoti ya mkopo kila baada ya muda fulani au vinginevyo kuweka mkopo au kufanya maulizo mengine ya chini kwa chini kama tuonavyo inafaa ili kutathmini usajili wako kwa ajili ya au kuendelea kutumia Huduma.
- 2.2. Unaweza kuhitajika kutoa taarifa zako binafsi kama sehemu ya usajili kwenye Huduma, au kama sehemu ya kuendelea kutumia Huduma. Unapaswa kutoa taarifa

za hivi karibuni zaidi, zilizokamilika, na sahihi na kuziboresha kuwa za hivi karibuni zaidi na sahihi. Tunaweza kukutaka kutoa taarifa zaidi inayotuwezesha kukidhi matakwa ya wajibu wa kupingana na utakasaji fedha kama sharti la kuendelea kutumia Huduma, au kutusaidia kutambua ikiwa tukuruhusu kuendelea kutumia Huduma. Unakubali kuendana na ombi letu lolote la taarifa ya ziada kama ambavyo tutaihitaji kwa ajili ya kusudi hili.

- 2.3. Unaweza pia kuhitajika kutoa jina lako la utumizi na Nenosiri ili kuunda akaunti yako nasi (**“Akaunti ya AzamPay”**). Unaelewa kuwa unawajibika kutunza usiri wa jina lako la utumizi na Nenosiri. Vivyo hivyo, unakubali kuwa wewe pekee unawajibika kwa matatizo kwenye Akaunti yako ya AzamPay yatokanayo na matumizi mabaya ya jina lako la utumizi na Nenosiri lako.
- 2.4. Mara baada ya kukamilisha usajili wako na uthibitishaji wa taarifa zako nasi, utaruhusiwa kutumia Huduma. Tunaweza hata hivyo, kwa maamuzi yetu wenyewe, kukataa kukusajili kwenye Huduma. Tuna haki pia ya kukuondoa kutoka kwenye Huduma ikiwa utakiuka masharti ya makubaliano haya.

### **3. Uhusiano wetu Nawe**

- 3.1. Huduma inakuruhusu kufanya Miamala ya Malipo ya huduma na bidhaa za AzamPay kwa kutumia Kifaa cha Mkononi. Muunganiko wa intaneti unahitajika ili kuweza kutumia Huduma.
- 3.2. Kwa kuingia kwenye Akaunti yako ya AzamPay na kubofya kwenye maandishi au alama inayoonyesha uthibitisho wa kuidhinisha ombi la malipo kwa bidhaa na huduma zitolewazo na jukwaa la AzamPay, unakubali kulipia Bidhaa kupitia Huduma na unaturuhusu kufanya ombi kwa Benki Mshirika au Watoa Huduma ya Fedha kwa Simu husika ambako Akaunti yako ya Malipo inatunzwa kutoa fedha kwenye Akaunti yako ya Malipo kulingana na Kiwango cha Manunuzi husika.
- 3.3. Unatambua na kukubali kuwa manunuzi yako ya Bidhaa na Huduma ni miamala baina yako nasi.
- 3.4. Unakubali kuwa hatuchakati malipo au kuwa na udhibiti wowote juu ya malipo yanayoweza kupelekea urejeshaji, kutokana na utumiaji wako wa Huduma hii.

Masharti ya makubaliano yaliyopo baina yako na Benki Mshirika wako na Watoa Huduma za Fedha kwa Simu yataendela kuongoza utumiaji wako wa Akaunti ya Malipo na uwakilishi wake kidijitali kwenye Kifaa chako cha Mkononi.

- 3.5. Unakubali kuwa sisi si sehemu ya makubaliano na Benki Mshirika wako au Watoa Huduma ya Fedha kwa Simu kuhusiana na Akaunti yako ya Malipo. Sisi pia hatuwajibiki kwa maudhui, usahihi au upatikanaji wa muamala au manunuzi yanayohusisha Akaunti yako ya Malipo wakati ukitumia Huduma au kwa namna yoyote iliyohusika katika utoajifedha au uwekaji mkopo kwenye Akaunti yako ya Malipo.

#### **4. Miamala ya Malipo**

- 4.1. Unakubali kutofanya Muamala wa malipo wowote isipokuwa una fedha za kutosha kwenye Akaunti yako ya Malipo kukidhi thamani ya Muamala wa Malipo na tozo husika.
- 4.2. Unakubali kuwa unapofanya Muamala wa Malipo kwa kutumia Huduma, maelekezo yanakubana na hayawezi kubadilishwa au kuondolewa bila ridhaa yetu.
- 4.3. Baada ya Muamala wa Malipo kufanyika, utapokea uthibitisho wa muamala kupitia Akaunti yako ya AzamPay.
- 4.4. Tuna haki ya kukataa Muamala wa Malipo wowote uliofanywa nawe au kuchelewesha mwitikio wetu kwa muamala huo wakati tukithibitisha utambulisho wako au maelezo ya Muamala wako wa Malipo. Tunaweza kukataa kufanyia kazi Muamala wa Malipo uliufanya kwa mfano ikiwa tunashuku kuna uvunjifu wa usalama au ikitokea huna fedha za kutosha kwenye Akaunti yako ya Malipo.

#### **5. Vizuizi vya Matumizi**

- 5.1. Unakubali kutumia Huduma kufanya Miamala ya Malipo kwa Bidhaa zinazonunuliwa na/au huduma zinazotolewa na AzamPay kupitia mauzo halisi ya Bidhaa na huduma tu. Huduma haipaswi kutumika kufanya Miamala ya Malipo au vinginevyo kuhamisha fedha baina yako na upande mwingine ambao hauhusiki na manunuzi ya Bidhaa na Huduma.

5.2. Unakubali kuwa huta:

- (a) zalisha upya, rudufu, nakili, kuuza, kufanya biashara au kuuza tena Huduma au sehemu yake; au
- (b) ondoa lugha yoyote ionyeshayo umiliki kuhusiana na Huduma; au
- (c) fanya mabadiliko yoyote kwenye Huduma.

5.3. Tunaweza wakati wowote kwa maamuzi yetu wenyewe na bila taarifa kabla:

- (a) Kubadilisha Huduma au kuisimamisha au kuacha kuitoa au sehemu yake;
- (b) Kukuzuia au kukusimamisha kutumia Huduma ikiwemo uwezo wako wa kuifikia Akaunti yako ya AzamPay ama kwa kudumu au kwa muda mfupi; au
- (c) Kuweka ukomo wa Miamala ya Malipo unayoweza kutuma kupitia Huduma.

5.4. Hutajaribu kufikia bila idhini sehemu au kipengele chochote cha Huduma, au mfumo au mtandao mwingine wowote uliunganishwa kwenye Huduma au kwenye seva yetu yoyote au huduma zozote zitolewazo kupitia Huduma kwa kuingilia bila idhini au kwa njia zozote zisizo halali kisheria.

5.5. Unapotumia Huduma, utazingatia kwa wakati wote Masharti haya na sheria nyingine zozote husika za eneo unapoishi au za unapotumia Huduma.

5.6. Utazingatia na kufuata maelekezo yote unayopewa nasi kuhusiana na Huduma na hutajihusisha kwenye shughuli yoyote inayoweza kuleta mwingiliano na au mvurugo kwenye Huduma au seva, mtandao au kifaa chochote kilichounganishwa na Huduma.

## 6. Uwakilishi

6.1. Unaweza kumpa idhini mtu yeyote kufanya Muamala wa Malipo kwa niaba yako kwa kutumia kipengele cha “Simamia Wawakilishi” kwenye AzamPay App kumuongeza mtu kama Mwakilishi.

6.2. Ili kuongeza au kuondoa Mwakilishi, unapaswa kufuata maelekezo yaliyowekwa kwenye AzamPay App.

6.3. Pale Mwakilishi anapokuwa ameongezwa nawe na ameidhinishwa nasi, ataweza kufanya Miamala ya Malipo kwa niaba yako kwa kutumia Huduma.

6.4. Ikiwa utamuongeza Mwakilishi kufanya miamala kwa niaba yako, unasalia mwenye wajibu chini ya Masharti haya kwa tendo, kushindwa kufanya jambo, uachaji au mwenendo mbaya wa Mwakilishi, kama vile kitendo, kushindwa kufanya kitu, uachaji au mwenendo huo mbaya ulifanywa nawe.

## 7. Faragha

- 7.1. Ukusanyaji wa taarifa binafsi. Tunakusanya taarifa ili kutoa huduma bora zaidi kwa watumiaji wetu wote. Tunakusanya taarifa binafsi za aina ifuatayo ili kukuwezesha kutumia Huduma na kutusaidia kuiweka kwa namna ya kukufaa na kuboresha utumiaji wako.
- 7.2. Taarifa unazotupatia. Unapotumia Huduma, tunakusanya taarifa zinazotumwa kwenye Kifaa chako cha Mkononi. Taarifa inayotumwa kwetu inajumuisha, lakini haiishii, kwenye zifuatazo: taarifa kuhusu kurasa unazozifikia, kitambulisho cha kifaa au kitambulisho cha pekee, aian ya kifaa, taarifa ya eneo kijiografia, taarifa ya muunganisho, mtandao wa simu, taarifa kuhusiana na miamala unayofanya, kiwango chake, muda wa muamala na taarifa nyingine zinazohusiana.
- 7.3. Taarifa unazotupatia. Tunaweza kukusanya na kuhifadhi taarifa yoyote unazotupatia unapotumia Huduma, ikiwemo wakati unaongeza au kusasisha Akaunti yako ya AzamPay, au wakati unapowasiliana nasi kuhusiana na Huduma. Unapotumia Huduma, tunakusanya pia taarifa kuhusu miamala na shughuli zako. Zaidi, unapofungua Akaunti ya AzamPay au kutumia Huduma, tunaweza kukusanya taarifa za aina ifuatayo:
- (a) Taarifa za mawasiliano, kama vile jina, anuani, simu, barua pepe au taarifa kama hizo;
  - (b) Taarifa za kifedha, kama vile namba kamili ya akaunti yako au uwakilishi wake kwa ishara ambayo imeunganishwa na Akaunti ya AzamPay uliyotupa unapotumia Huduma [zingatia: Tunakusanya lakini hatuhifadhi namba ya akaunti ya benki. Inatunzwa kwa muda unaohitajika kuthibitisha namba na benki. Baada ya muda huo, tunahifadhi uwakilishi wake wa ishara tu];
  - (c) Maelezo ya taarifa zako binafsi kama vile tarehe yako ya kuzaliwa au namba ya Kitambulisho cha taifa.

Tunaweza pia kukusanya kutoka kwako au kuhusu wewe kutoka kwenye vyanzo vingine, kama vile kupitia mawasiliano yako nasi, ikiwemo timu ya huduma kwa wateja, matokeo yako unapojibu utafiti, uhusiano wako na wanachama wengine wa Kundi.

- 7.4. Taarifa kutoka vyanzo vingine. Tunaweza pia kupata taarifa kukuhusu kutoka kwenye upande wa tatu kama vile taasisi za mikopo na huduma za uthibitishaji wa utambulisho.

7.5. Tunachokifanya na taarifa zako. Kusudi letu la msingi la kukusanya taarifa zako binafsi ni kukupa utumiaji salama, mzuri, wenye ufanisi na unaokufaa. Tunaweza kutumia taarifa zako binafsi:

- (a) kutoa Huduma na msaada kwa mteja;
- (b) kuchakata Miamala ya malipo na kutuma notisi kuhusu miamala yako;
- (c) kuthibitisha utambulisho wako, ikiwemo wakati wa uundaji wa akaunti na urejeshaji wa nywila;
- (d) kutatua migogoro na kugundua suluhisho la matatizo;
- (e) kudhibiti hatari, au kutambua, kuzuia au kuondoa udanganyifu au shughuli nyingi zilizozuiliwa au zilizo kinyume cha sheria;
- (f) kugundua, kuzuia au kurekebisha ukiukaji wa sera au makubaliano ya utumiaji yanayohusika;
- (g) kuboresha utumiaji Huduma kwa kuiunda kukufaa;
- (h) kupima ufanisi wa Huduma na kuboresha maudhui na mpangilio wake;
- (i) kusimamia na kulinda miundombinu yetu ya teknolojia ya habari;
- (j) kwa ajili ya utangazaji masoko, kukupa notisi ya huduma au kuleta ofa za promosheni kulingana na mapendeleo yako;
- (k) kuwasiliana nawe kama ilivyoidhinishwa kwa Masharti haya;
- (l) kufanya tathmini ya ukoshekaji na uwezo wa kulipa madeni na kulinganisha taarifa kwa ajili ya usahihi na uthibitisho wa upande wa tatu.

7.6. Utangazaji masoko wa moja kwa moja. Hatuuzi au kukodisha taarifa zako binafsi kwa upande wa tatu pasipo ridhaa yako. Tunaweza kutumia taarifa zako binafsi kukupa taarifa kuhusu bidhaa, promosheni na taarifa nyingine tunazoamini zinaweza kukuvutia ikiwa utachagua kupokea taarifa hizo unapokamilisha mchakato wa usajili. Unaweza kubadili mawazo juu ya machaguo yako kuhusu utangazaji masoko kwa kujitoa kwenye utangazaji masoko moja kwa moja kupitia maelekezo ndani ya Akaunti yako ya AzamPay.

7.7. Ufichuaji wa taarifa zako binafsi. Hatutafichua taarifa zako binafsi na upande wa tatu yeyote pasipo ridhaa yako, isipokuwa:

- (a) kwa mwanachama wa Kundi ili kukupa Huduma (ikiwemo lakini haikomei kwenye kusaidia kugundua na kuzuia shughuli zinazoweza kuwa za uvunjifu wa sheria na ukiukaji wa sera zetu);
- (b) kwa washauri wetu wa kitaalamu;
- (c) inavyohitajika kisheria au inapobidi kulinda maslahi yetu halalis.

7.8. Vidakuzi. Unapoifikia Huduma, tunaweza kuweka mafaili madogo ya data kwenye

Kifaa chako cha Mkononi. Mafaili haya ya data yanaweza kuwa vidakuzi, tagi za pikseli, “Flash cookies,” au uhifadhi wowote unaotolewa na kivinjari chako au programu tumishi zinazohusika (kwa ujumla “Vidakuzi”). Tunatumia teknolojia hizi kukutambua kama mteja; kukutengenezea Huduma, maudhui na matangazo ikufaavyo,; kupima ufanisi wa promosheni; kusaidia kuhakikisha kuwa usalama wa akaunti yako haujadhurika; kupunguza na kuzuia ulaghai; na kuchagiza imani na usalama kwenye tovuti zetu na Huduma.

- 7.9. Uko huru kukataa Vidakuzi vyetu ikiwa kivinjari au viongezi katika kivinjari chako kinaruhusu hivyo, isipokuwa pale ambapo Vidakuzi vinahitajika kuzuia ulaghai au kuhakikisha usalama wa tovuti tunazodhibiti. Hata hivyo, kukataa Vidakuzi vyetu kunaweza kuingiliana na utumizi wako wa tovuti yetu na huduma za AzamPay.
- 7.10. Namna tunavyotunza usalama wa taarifa zako binafsi. Hata hivyo, ulinzi wa faragha yako ni muhimu sana kwetu. Ili kuweza kufanya hivyo, tumeweka hatua za kufaa ili kutunza na kulinda taarifa zako binafsi tunazozikusanya. Hii imefanywa kwa mtazamo wa kuzuia uchataji usioruhusiwa au usio halali wa taarifa zako binafsi na upotezaji au uharibifu wa bila kukusudia wa taarifa zako binafsi. Tunalinda usalama wa taarifa zako binafsi kwa:
- (a) Kutumia usimbuaji ilipo sahihi;
  - (b) Kutumia ulinzi wa nywila ilipo sahihi; na
  - (c) Kudhibiti ufikiaji wa taarifa zako
- 7.11. Wakati tumefanya haya yote, hatuwezi kukuhakikishia kuwa taarifa zako ni salama ulipoziwasilisha au kuwasiliana kwa njia zisizo salama. Utumiaji wa Huduma unajumuisha usafirishaji kielektroniki wa taarifa binafsi kupitia miunganiko ya upande wa tatu. Kwa kuwa hatuendeshi wala kuwa na udhibiti wa miunganiko hiyo, hatuwezi kuhakikisha faragha au usalama wa usafirishaji huu wa data. Hatuwajibiki kwa Kifaa chako cha Mkononi au programu au vifaa vilivyomo na kufanya uwakilishi, dhamana, au garanti kuhusiana na hivyo.
- 7.12. Lazima uchukue hatua stahiki kulinda usalama wa taarifa zako kama ilivyoshauri hapa chini kwenye ibara ya 8.

## **8. Usalama**

- 8.1. Huduma inahifadhi taarifa zako za Akaunti ya Malipo kwenye Kifaa chako cha Mkononi na hivyo basi, kinapaswa kulindwa kwa namna ile ile ambayo utahitajika kulinda taarifa za Akaunti yako ya Malipo chini ya masharti yaliyokubaliwa na Benki Mshirika wako. Huduma haihifadhi maelezo ya Namba yako halisi ya Akaunti



ya Malipo, lakini inahifadhi toleo lililowakilishwa na ishara ya namba hiyo.

- 8.1. Unapaswa kuweka jina lako la utumizi na Nenosiri kwa usiri na usalama kwa wakati wote na kuwa na uangalifu na umakini stahiki ili kuzuia utumiaji usioidhinishwa ikiwemo kuepuka kutumia majina na Nenosiri yaliyo rahisi kutambulika, kubadili Nenosiri kila mara na kwa kuhakikisha hufichui Nenosiri lako au kumpa mtu mwingine yeyote uwezo wa kuifikia Akaunti yako ya AzamPay. Unakubali kujizuia kutumia kipengele chochote kinachohifadhi au kutunza jina lako la utumizi au Nenosiri kwenye Kifaa chako cha Mkononi.
- 8.2. Baada ya kuwa umeingia kwenye Huduma, hupaswi kukiacha Kifaa cha Mkononi ulichotumia kuifikia Huduma bila uangalizi kwa wakati wowote au kuacha mtu mwingine akitumie mpaka utakapotoka kwenye Huduma. Unapaswa kuhakikisha pia kuwa unatoka kwenye Huduma mwisho wa kila kipindi.
- 8.3. Unawajibika kwa Miamala ya Malipo yote iliyofanyika kwa kutumia Nenosiri lako ikiwemo iliyofanywa na watu uliowapa uwezo wa kuifikia au kutumia Nenosiri lako.
- 8.4. Ikiwa Kifaa chako cha Mkononi kimepotea au kuibiwa, unapaswa kutupa taarifa mara moja, ikiwa umebadili Kifaa chako cha Mkononi, unapaswa kufuta taarifa zote za Akaunti ya Malipo kutoka kwenye Kifaa chako cha zamani cha Mkononi.

## **9. Ada**

Hatukutozi ada kwa kutumia Huduma kama Mnunuzi. Hata hivyo, watoa huduma wengine wa upande wa tatu kama vile Benki yako Mshirika, Watoa Huduma ya Mtandao wa Simu na watoa huduma ya data wanaweza kukutoza ada zinazohusiana na utumiaji wa Huduma (kama vile tozo za muamala, utumizi wa data au ujumbe mfupi wa maandishi). Hatuwajibiki kwa ada hizo na unakubali kuwajibika peke yako kwa ada hizo na kukubali kuendana na mazuiyo yoyote ambayo upande huo wa tatu utayaweka.

## **10. Makosa na miamala bila idhini**

- 10.1. Unaweza kufikia na kukagua historia ya miamala yako wakati wowote kwa kuingia kwenye Akaunti yako ya AzamPay. Ni muhimu sana kututaarifu mara moja ikiwa una sababu ya kuamini moja kati ya yafuatayo yametokea:
  - (a) Muamala wa Malipo uliofanyika bila idhini umetumwa kutoka kwenye Akaunti ya AzamPay;
  - (b) Akaunti yako ya AzamPay imeingiliwa bila idhini;

- (c) Nenosiri lako limevuja;
- (d) Kifaa chochote cha Mkononi ulichokitumia kufikia Huduma kimepotea, kuibiwa au kuzimwa kisifanye kazi; au
- (e) kuna kosa kwenye Muamala wa Malipo.

Ili uweze kututaarifu mara moja kwa jambo lolote kati ya hayo hapo juu, tunakushauri sana kufuatilia Akaunti yako ya AzamPay kwa ukaribu na mara kwa mara.

- 10.2. Unapaswa kututaarifu mara moja kwa jambo lolote kati ya hayo juu kwa kuwasiliana na Huduma kwa Wateja ya AzamPay kupitia anuani za mawasiliano zinazopatikana kwenye tovuti au ulizopewa wakati wa kujisajili. Unapotuarifu, unapaswa kutupa taarifa zifuatazo:
- (a) Jina lako na jina lako la utumizi kwenye Akaunti yako ya AzamPay;
  - (b) Maelezo ya Muamala wa Malipo unaoshuku kuwa haukuidhinishwa au una kosa na maelezo ya kwa nini unaamini si sahihi; na kiasi cha Muamala wa Malipo unaoushuku kuwa haujaidhinishwa au una kosa.

Ikiwa utatarifu kwa mdomo, tunaweza kuhitaji kuwa ututumie malalamiko kwa maandishi ndani ya siku saba za kazi.

- 10.3. Baada ya kupokea taarifa yako, tutafanya uchunguzi kubaini ikiwa kumefanyika Muamala wa Malipo bila idhini au kuna kosa. Tutakamilisha uchunguzi wetu ndani ya siku saba za kazi tangu kupokea taarifa yako. Wakati wa uchunguzi wetu tunaweza kuhitaji taarifa zaidi kutoka kwako. Tutakuarifu matokeo ya uchunguzi wetu ndani ya siku saba baada ya kukamilisha uchunguzi wetu.

- 10.4. Ikiwa tutabaini kuwepo Muamala wa Malipo bila idhini au kosa, tutafidia mara moja, kurejesha au kulipia kiasi kilichohusika kwenye Muamala wa Malipo usio na idhini au kosa kwenye Akaunti yako ya Malipo.

- 10.5. Utawajibika ikiwa yoyote kati ya miamala ya hapo juu isiyoidhinishwa au kuwa na kosa ina ushahidi unaoonyesha kuwa ulikusudia iwe hivyo ili kuwezesha upande wa tatu kupata uwezo wa kufikia Jina lako la AzamPay na Nenosiri, ulifanya kwa ulaghai au kwa kukusudia au kupuuzia sana umeshindwa kutimiza wajibu wako wa kutumia Huduma kwa namna iliyoelezwa kwenye Masharti haya.

## **11. Ukomo wa upatikanaji wa Huduma**

- 11.1. Huduma inaweza kupatikana kwenye maeneo yaliyochaguliwa tu, pamoja na Benki Washirika na Watoa Huduma ya Mtandao wa Simu.
- 11.2. Hatuendeshi Akaunti ya Malipo au kutoa huduma za data na hatuna udhibiti juu ya uendeshaji wao. Kwa hiyo, hatuwajibiki kwako ama moja kwa moja au isivyo moja kwa moja kwa namna yoyote inayoweza kuingilia, kuzuia au kuathiri utendaji kazi wa Huduma, kama vile kutopatikana uwezo wa kuifikia Akaunti ya Malipo, muunganiko wa intaneti, kuchelewa kwa mtandao, mifumo kutokuwa hewani, au muingiliano wowote wa muunganiko wa intaneti.
- 11.3. Hatutoi dhamana kuwa Akaunti yako ya Malipo itakuwa inapatikana kukamilisha muamala, au kuwa AzamPay itakuwa na upatikanaji wa Huduma au kuwa utumiaji wa Huduma hautakuwa na mwingiliano au kutokuwa na makosa.

## **12. Miliki ya Ubunifu**

- 12.1. Unatambua na kukubali kuwa “AzamPay”, anuani za mtandao zinazowakilisha tovuti na maandishi, logo, michoro, vitufe vya taswira, picha, mafaili ya sauti, upakuaji wa kidijitali, mkusanyiko wa data, majina na mwandiko wa Huduma vinajumuisha maudhui, taarifa na nyenzo zinazomilikiwa na kuwa ni mali ya AzamPay Limited na vinalindwa na sheria husika ya miliki za ubunifu ikiwemo hakimiliki na alama za biashara.
- 12.2. Unakubali kuwa hutatumia maudhui, taarifa au nyenzo hizo zinazomilikiwa kwa namna yoyote isipokuwa kwa matumizi yaliyoruhusiwa ya Huduma.
- 12.3. Hutaizalisha kwa namna yoyote au kwa njia yoyote ile sehemu yoyote ile ya Huduma. Unakubali kutoibadili, kutoikodisha, kutoikopesha, kutoiuza, kutoisambaza au kuunda kazi za kuiga zinazoendana na Huduma, kwa namna yoyote ile, na hutainyonya Huduma kwa namna yoyote isiyoidhinishwa, ikiwemo bila kuishia kwenye, kuingilia isivyo halali au kuuwekea mzigo uwezo wa mtandao.

## **13. Kodi**

Ni wajibu wako kubaini zipi, ikiwa kuna kodi zozote zinahusika kwenye Miamala ya malipo unayofanya na ni wajibu wako kushikilia, kupunguza, kuripoti na kutoa kodi

sahihi kwa mamlaka husika ya kodi. Hatuwajibiki kubaini ikiwa kodi zozote zinahusika na Muamala wowote wa Malipo au kushikilia, kupunguza, kuripoti au kutoa kodi zozote zitokanazo na Muamala wa Malipo mbali na inavyohitajika na sheria husika.

## 14. Marekebisho

- 14.1. Tunaweza kwa wakati wowote, kwa maamuzi yetu, kurekebisha, kufuta au kuongeza kwenye Masharti haya, ikiwemo Ada na viwango vingine ambavyo vinahusika (“Mabadiliko”) kwa kutoa notisi ya Mabadiliko kwa kuweka toleo lililorejewa la Masharti haya kwenye tovuti zetu au vinginevyo kukutumia Mabadiliko.
- 14.2. Utachukuliwa kuwa umekubaliana na Mabadiliko hayo ikiwa kipindi cha siku 30 kimepita tangu uarifiwe kuhusu Mabadiliko na ukaendelea kutumia Huduma, isipokuwa kipindi cha notisi ya siku 30 hakitahusika ikiwa Mabadiliko yanahitajika kisheria au yanahusu kuongeza kipengele kipya, huduma mpya au mabadiliko mengine kwenye Huduma ambayo hayapunguzi haki zako au kuongeza wajibu wako.

## 15. Usitishwaji

- 15.1. Masharti haya yataendelea kutumika mpaka yatakapositishwa ama na wewe au na sisi kama ilivyoelezwa hapa chini.
- 15.2. Ikiwa unataka kusitisha Masharti haya, unaweza kufanya hivyo kwa kufunga Akaunti yako ya AzamPay wakati wowote ule. Unaweza kufunga akaunti yako wakati wowote kwa kufuata maelekezo kwenye wasifu wa Akaunti yako ya AzamPay.
- 15.3. Unakubali kuwa tunaweza kusitisha (kwa kudumu au kwa muda mfupi) kutoa Huduma (au kipengele chochote kwenye Huduma) kwako au kwa watumiaji kwa ujumla kwa maamuzi yetu pasipo kutoa taarifa kabla.
- 15.4. Pasipo kuzuia ujumla wa yaliyotangulia, tuna haki ya kusitisha akaunti yako ya AzamPay wakati wowote na bila kuzingatia kipindi chochote cha notisi ikiwa:
  - (a) Umekiuka Masharti haya;
  - (b) Umeonyesha dhahiri kuwa huna nia ya kufuata Masharti haya (bila kujali ikiwa ni kwa moja kwa moja au kupitia matendo yako au matamko yako au vinginevyo;
  - (c) Tumeamua kusitisha utoaji wa Huduma au sehemu yake yoyote au ikiwa yeyote

kati ya watoa huduma wetu au mwenza wake katika utoaji Huduma ameamua kusitisha uhusiano wake nasi (kwa sababu yoyote);

(d) Ikiwa yeyote kati ya watoa huduma wetu au mwenza katika utoaji Huduma anahitajika kisheria kusitisha utoaji wa Huduma au sehemu yake yoyote.

15.5. Baada ya kusitishwa kwako kutumia Huduma, tuna haki ya kuzuia uwezo wako wa kuifikia Huduma, ikiwemo kulemaza jina lako la utumizi na Nenosiri.

15.6. Usitishwaji wa Masharti haya hautakuondoa kwenye haki, matakwa na wajibu ambao umetokana au ulioupata kipindi cha makubaliano haya na utasalia kuwa na wajibu kwa Miamala ya Malipo yote na wajibu mwingine wowote ambao tayari umeupata kaba ya usitishwaji.

## **16. Ukomo wa Wajibu**

16.1. Tutawajibika tu kwako kwa upotevu au uharibifu halisi uliosababishwa moja kwa moja na uvunjifu wetu ulioweza kuonekana kabla ya Masharti haya wakati wa uhitimishaji wa makubaliano haya na uwajibikaji wetu katika hali hizo una ukomo kama ilivyoainishwa sehemu zilizobaki za kifungu hiki.

16.2. Isipokuwa imeelezwa vinginevyo na sheria, hakuna namna sisi au kampuni tanzu, washirika, mawakala, waajiriwa, watoa huduma au wawakilishi wetu wa moja kwa moja au wasio wa moja kwa moja watawajibika kwa aina yoyote kati ya zifuatazo za upotevu au uharibifu unaotokana au unaohusiana na Masharti haya (ikiwa ni kwa mkataba, utesi (ikijumuisha, bila ukomo, uzembe) au vinginevyo:

- (a) uharibifu wowote usio wa moja kwa moja, wa bahati mbaya au matokeo ya kitu;
- (b) upotevu wa faida, nia njema, biashara, mikataba, mapato au akiba iliyotarajiwa hata ikiwa tulishauri juu ya uwezekano huo wa uharibifu, upotevu wa faida, nia njema, biashara, mikataba, mapato au akiba iliyotarajiwa; au
- (c) upotevu wowote, uharibifu au uchezewaji wa data; au
- (d) upotevu au uharibifu wowote ambao hautokani moja kwa moja na ukiukaji wetu wa Masharti haya; au
- (e) upotevu au uharibifu wowote ambao ni zaidi ya ule uliosababishwa kama matokeo ya moja kwa moja ya ukiukaji wa Masharti haya (bila kujali ikiwa unaweza au huwezi kuthibitisha upotevu au uharibifu huo).

## **17. Wajibu wako**

17.1. Unawajibika kwa ukiukaji wowote wa wajibu wako chini ya:

- (a) Masharti haya; na

(b)Sheria yoyote kwenye eneo husika, ikijumuisha eneo ambalo unaishi au kutokea unapotumia Huduma, na matokeo ya ukiukaji huo wowote, ikiwemo upotevu au uharibifu ambao sisi au upande wa tatu umeupata. Hatutawajibika kwako au kwa upande wowote wa tatu kutokana na ukiukaji huo.

17.2. Unawajibika kwa tendo lolote, upuuziaji, uchaji au mwenendo usiofaa wa Mwakilishi uliyemteua kulingana na kifungu cha 6. Hatutawajibika au kuwa na wajibu kwako au kwa upande wowote wa tatu kwa upotevu au hasara itokanayo na tendo, upuuziaji, uachaji au mwenendo usiofaa wa upande wa Mwakilishi yeyote.

## **18. Dhamana**

18.1. Tunatoa Huduma kwako kwa kuzingatia haki zako kisheria lakini vinginevyo kwa msingi wa “kama ilivyo” pasipo dhamana yoyote au sharti, kwa kuelezwa au kuashiriwa, isipokuwa kama ilivyoielezwa kimahsusi kwenye Masharti haya. Hatuna udhibiti wowote wa Bidhaa na Huduma zinazolipiwa na Huduma yetu na hatuwezi kuhakikisha kuwa AzamPay unayejihusisha naye ataweza kukamilisha muamala wa manunuzi au ameidhinishwa kufanya hivyo.

18.2. Tunafanya jitihada zote ziwezekanazo kuhakikisha kuwa Huduma inapatikana kwa mwendelezo, hata hivyo, hatukuhakikishii ufikiaji endelevu, usioingiliwa au salama wa sehemu yoyote ya Huduma yetu. Hatutawajibika kwa ucheleweshaji katika kushindwa kwenye utoaji wetu wa Huduma chini ya Masharti haya.

18.3. Unatambua kuwa ufikiaji wako kwenye Huduma unaweza kwa wakati mwingine kuzuiwa ili kuruhusu ukarabati, marekebisho au uingizaji wa vipengele au huduma nyingine. AzamPay itafanya jitihada ziwezekanazo kuhakikisha kuwa maombi ya Miamala ya Malipo yameshughulikiwa kwa haraka.

18.4. Unatambua kuwa tunaweza kuzuia au kusitisha ufikiaji wako wa Huduma bila taarifa kabla tunapona ni muhimu au inashaurika kufanya hivyo, kwa mfano kukulinda kunapotokea uvunjifu wa usalama au tunahitaji kusitisha huduma kwa marekebisho ambayo hayakutazamiwa au kwa sababu nyingine za dharura au bila kutarajiwa.

18.5. Tunafanya kila jitihada kuhakikisha kuwa taarifa zilizomo kwenye mawasiliano, ripoti, kwenye tovuti na zinazotolewa kwa mdomo na wakurugenzi wetu, maafisa na wafanyakazi ni sahihi kwa kadri tujuavyo kwa wakati husika taarifa inapotolewa. Hata hivyo, hatuwezi kuhakikisha kwa asilimia zote usahihi wa taarifa hizo kwa hali na muktadha wa aina zote, na usiweke tegemeo kwenye taarifa hizo. Unapaswa kuchunguza mawasiliano yote kati yetu kwa umakini na kutuambia mapema

iwezekanavyo ikiwa zinajumuisha kitu unachokiona kuwa si sawa au hakijafanywa kulingana na maelekezo yako.

18.6. Ni wewe pekee unawajibika kuelewa na kuzingatia sheria zozote na zote, kanuni na taratibu zinazoweza kuhusika nawe na utumiaji wako wa Huduma, ikijumuisha lakini bila kukomea kwenye, zile zinazohusiana na manunuzi ya Bidhaa au kodi.

18.7. Hakuna chochote kwenye Masharti haya kitaondoa au kuzuia wajibu wetu wa uharibifu au upotevu ambao unaweza kutokuwa umeondolewa au kuzuiwa kisheria. Ikiwa sheria kwenye eneo la Mnunuzi haziruhusu kutohusishwa kwa dhamana, masharti au vigezo au ukomo au utengwaji dhidi ya wajibu kwa upotevu au uharibifu kama ilivyoelezwa kwenye Masharti haya, ukomo ambao ni wa kisheria kwenye eneo hilo ndiyo utatumika na wajibu na dhamana yetu utahusika kwenye kiwango cha juu zaidi kinachokubalika na sheria husika.

## **19. Fidia Bima**

Unakubali kulinda, kuturejeshea au kutufidia (ikijulikana kwa lugha ya kisheria kama “kufidia”) na kutuchukulia sisi, kampuni zetu nyingine kwenye Kundi watu wanaotufanyia kazi au ambao wameidhinishwa kufanya kazi kwa niaba yetu, kuwa hatuhusiki na madai au matakwa (ikiwemo ada za kisheria) zilizofanywa au kuingiwa na upande wa tatu kutokana na ukiukaji wa Masharti haya wa waajiriwa wako, wawakilishi, maafisa au mawakala, ukiukaji wa sheria na/au utumiaji wa Huduma.

## **20. Vifungu vya Jumla**

20.1. Tutategemea masharti yaliyobainishwa kwenye Masharti haya kuhusiana na Huduma inayotolewa nasi. Uwakilishi, matamko au makubaliano yoyote yaliyofanywa au kuingiwa kwingineko, iwe moja kwa moja au isivyo moja kwa moja, kwa kuandikwa au kutamkwa au kwenye matangazo hayatubani isipokuwa yameelezwa wazi kwa maandishi kutoka kwetu kuja kwako. Kifungu 14.6 (haki wakati wa usitishwaji), kifungu 22 (Usuluhishaji migogoro), kifungu 1 (Maana ya Istilahi), kifungu 9.5 kifungu 11 (Miliki ya ubunifu), kifungu 16 (wajibu wako) kifungu hiki 19 (vifungu vya jumla) na masharti mengine yoyote ambayo kwa asili yake yanapaswa kuishi, yataishi kupita usitishwaji wa Masharti haya.

20.2. Tunaweza kukupatia notisi (ikijumuisha notisi zinazohusiana na mabadiliko kwenye Makubaliano au usitishwaji wa Huduma au sehemu zake kwa barua pepe, barua ya kawaida au kwa kuwekwa kwenye au kupitia Huduma.

- 20.3. Ikiwa hatujatumia au kutimiza haki ya kisheria au fidia iliyowekwa kwenye Masharti haya au ambayo tuna fursa nayo kwa mujibu wa sheria yoyote husika, hii haitachukuliwa kuwa msamaha wa haki au fidia na haki au fidia hizo zitasalia kupatikana kwa ajili yetu.
- 20.4. Ikiwa kifungu chochote cha Masharti haya kitaonekana kuwa si halali kisheria au hakitekelezeki (kwa sehemu au chote) kama ilivyoainishwa na mahakama ya kisheria yenye mamlaka ya kuamua kwenye jambo hili, uhalali, ukidhi sheria na utekelezekaji wa vifungu vilivyosalia hautaathiriwa au kukinzwa kwa namna yoyote ile.
- 20.5. Huruhusiwi kuhamisha, kutoa au kuidhinisha Masharti haya ambayo ni binafsi kwako, au haki yoyote au wajibu utokanao na Masharti haya pasipo idhini yetu sahihi ya maandishi.

## **21. Notisi**

- 21.1. Unakubali kuwa tunaweza kukutumia notisi na mawasiliano mengine kuhusu Akaunti yako ya AzamPay, Huduma na Masharti haya kielektroniki. Tuna haki ya kufunga akaunti yako ya AzamPay ikiwa utaondoa idhini yako kupokea mawasiliano ya kielektroniki. Mawasiliano yoyote ya kielektroniki tunayokutumia yatachukuliwa kuwa yamekufikia ndani ya saa 24 tangu muda wa kutuma kwenye tovuti yetu au barua pepe au ujumbe mfupi wa maandishi. Notisi yoyote iliyotumwa kwako kwa njia ya posta itachukuliwa kuwa imekufikia baada ya siku 3 za kazi tangu zitumwe.
- 21.2. Isipokuwa imeelezwa vinginevyo kwenye kifungu cha 9 na 22.1, notisi zote na mawasiliano toka kwetu lazima yatumwe kwenda anuani iliyosajiliwa au kuwasilishwa kwa mkono moja kwa moja: Kitalu Na. 1, Block 74, Mtaa wa Livingstone/Aggrey P.O. Box 2517, Dar Es Salaam Tanzania.

## **22. Sheria Inayoongoza**

Masharti haya na uhusiano wako nasi utaongozwa na kufanyika kwa mujibu wa sheria za Tanzania. Kwa malalamiko yatokanayo na au yahusianayo na Masharti haya au vipengele vya Huduma yetu ambayo hayawezi kutatuliwa vinginevyo, utakuwa chini ya mamlaka ya mahakama za Tanzania.



## **23. Utatuzi wa migogoro.**

23.1. Ikitokea mgogoro au madai baina yako nasi, lengo letu ni kujifunza na kutatua mashaka yako mapema iwezekanavyo. Mgogoro wowote kati yetu nawe unaweza kuripotiwa kwa Huduma kwa Wateja wetu wakati wowote.

23.2. Ikiwa hatuwezi kutatua mgogoro au madai kiasi cha kukuridhisha kwenye suala lililowekwa na kifungu 22.1, unakubali kuwa mgogoro au madai hayo lazima yatatuliwe na mahakama yenye uwezo iliyopo Tanzania. Unakubali kuwa chini ya mamlaka ya mahakama zilizopo nchini Tanzania kwa kusudi la kutatua migogoro na madai hayo yote.

Ahsante kwa kufanya manunuzi SARAFU, inayoendeshwa na AzamPay Tanzania Ltd.

Tunafanya kwa ubora tuwezao kuhakikisha oda zote zimekidhiwa ipasavyo na kwa ufanisi. Ikiwa, kwa sababu yoyote, hujaridhika kabisa na manunuzi yako, tunakukaribisha kusoma kwa makini sera hii.

Sera hii inajumuisha karibu taarifa zote unazohitaji ikiwa utahitaji kuendelea na kurejesha bidhaa au kurejeshewa fedha.

# SERA YA UREJESHAJI NA UFIDIAJI

## 1. Bidhaa gani zinaweza kurejeshwa?

- **Bidhaa isiyo sahihi imepokelewa**

Unapopokea bidhaa isiyo sahihi, unapaswa kuwasiliana na huduma kwa wateja ndani ya saa 72 kutokea muda wa bidhaa kuwasilishwa.

- **Bidhaa zilizoisha muda wake**

Bidhaa zilizopokelewa na zikiwa tayari au zinakaribia kuisha muda wa kufaa matumizi ndani ya mwezi mmoja zinaweza kurejeshwa na kubadilishwa. Utahitajika kuwasiliana na huduma kwa wateja ndani ya saa 72 tangu tarehe ya uwasilishaji wa bidhaa. Ubadilishaji bidhaa utafanyika na isipokuwa hivyo fedha zitarejeshwa kwa mteja.

- **Bidhaa iliyoharibika**

Chochote ambacho kimefikishwa kwako kikiwa kimeharibika, kinaweza kurejeshwa na kubadilishwa.

## 2. Ndani ya siku ngapi SARAFU itanza kurejesha fedha?

Urejeshaji fedha utanzishwa ndani ya saa 24 tangu mteja atoe taarifa kwa kitengo cha huduma kwa wateja na wamepata maelezo yote.

## 3. Ninarejeshaje bidhaa?

- Tafadhali piga simu kwa kitengo chetu cha huduma kwa wateja ndani ya saa 72 tangu bidhaa ziwasilishwe. Utahitajika kutaja jina lako ulilosajili, jina la duka, VN, tarehe ya uwasilishaji wa bidhaa na kuelezea bidhaa na sababu ya kurejesha bidhaa. Kitengo cha huduma kwa wateja kitalichunguza shauri lako na litakapothibitishwa, dereva atatumwa kuja kuchukua bidhaa, itarejeshwa kwetu na kisha ama urejeshaji fedha au ubadilishaji utafanyika ndani ya saa 24 tangu uthibitisho kufanyika.

#### **4. Lini nitapokea rejesho la fedha yangu?**

Ndani ya saa 24 tangu muda wa suala husika kuwa limewasilishwa kwa Huduma kwa Wateja. Tafadhali zingatia kuwa utapaswa kuheshimu muda uliotolewa (ndani ya saa 72 tangu bidhaa kuwasilishwa).

#### **5. Bidhaa zipi hazirudishiki?**

Bidhaa ambazo zimewasilishwa kikamilifu na mteja amezikagua, kukubali na kusaini.

Bidhaa ambazo zimewasilishwa na kukaa kwa mteja kwa zaidi ya saa 72. Bidhaa haitakubaliwa kwa sababu hatujui hali ilimotunzwa na nini inaweza kuwa sababu ya uharibifu.

### **SERA YA UBADILISHAJI**

#### **1. Bidhaa gani zinaweza kubadilishwa?**

- Bidhaa ambazo zimepatikana kuwa na uharibifu wakati zilipowasilishwa kwako kwa sababu ya njia ya usafirishaji.

Bidhaa hizi zinapaswa kuwekwa alama na kurejeshwa mara moja baada tu ya kuzikagua na kabla ya kuzikubali bidhaa hizo.

- Bidhaa ambazo zimekosewa kuagizwa nawe na kuwasilishwa kwako, zitabadilishwa mara baada ya kuwa umetutaarifu. Tafadhali zingatia kuwa ada ya kiwango kimoja cha **TSH 10,000** itatozwa kama ada ya kushughulikia hilo.
- Bidhaa kama vile mifuko ya unga inayovuja au ambayo haijajaa kikamilifu, mafuta ya kupitia na vinywaji baridi vinapaswa kurejeshwa mara moja zinapoonekana kuwa na uharibifu au ndani ya saa 72 tangu siku ya uwasilishaji. Bidhaa zilizoripotiwa baada ya saa 72 kupita hazitakubalika.

#### **2. Bidhaa gani haziwezi kubadilishwa**

- Bidhaa ambazo zimefunguliwa au zimeuzwa kwa kiasi fulani na mteja
- Bidhaa zilizokaa kwa mteja kwa zaidi ya siku 72.

### **3. Ninabadilishaje bidhaa?**

- Tafadhali piga simu huduma kwa wateja *kupitia namba zilizomo mwishoni mwa warka* huu ndani ya muda unaotakiwa, taja jina ulilosajilia na jina la duka, VN, siku ya uwasilishaji bidhaa, na elezea bidhaa na sababu ya kuirudisha. Kitengo cha huduma kwa wateja kitalichunguza shauri lako na litakapothibitika  
Dereva atatumwa kuja kuchukua bidhaa, itarejeshwa kwetu na kisha ama urejeshaji fedha au ubadilishaji utafanyika ndani ya saa 24 tangu uthibitisho kufanyika

### **4. Inachukua muda gani kubadilisha bidhaa**

Bidhaa zitabadilishwa ndani ya saa 24 tangu tarehe uliyolalamika kwa Kitengo cha Huduma kwa Wateja.

### **5. Ninarudishaje bidhaa?**

- Unaweza kurejesha bidhaa iliyonunuliwa unapopigia kitengo cha huduma kwa wateja ndani ya saa 72 tangu bidhaa kuwasilishwa. Tafadhali piga simu kwa kitengo chetu cha huduma kwa wateja ndani ya saa 72 tangu bidhaa ziwasilishwe. Utahitajika kutaja jina lako ulilosajili, jina la duka, VN, tarehe ya uwasilishaji wa bidhaa na kuelezea bidhaa na sababu ya kurejesha bidhaa. Kitengo cha huduma kwa wateja kitalichunguza shauri lako na litakapothibitishwa, dereva atatumwa kuja kuchukua bidhaa, itarejeshwa kwetu na kisha ama urejeshaji fedha au ubadilishaji utafanyika ndani ya saa 24 tangu uthibitisho kufanyika

## **Namba za Mawasiliano.**

### **Namba za Mawasiliano za Kitengo Chetu cha Huduma kwa Wateja**

**Namba ya Simu : 0800785555**

**Namba ya WhatsApp : 0677822222**

**Barua Pepe : [customercare@azampay.com](mailto:customercare@azampay.com)**