TERMS & CONDITIONS

1. GP shall share a copy of this form with the bank and bank shall charge the bill upon GP's request untill any cancellation request is received and accepted by GP from the Subscriber. Subscriber shall not give any instruction to the Bank that amounts to restriction upon the Bank for payment of bill to GP for availing the service from GP. Bank shall disregard such instruction unless it is accepted by GP.

2. Authorized Bank: Account holding bank of the subscriber or any other bank with whom GP has collection arrangement to carry the transaction of debiting the account/Credit/ Debit card of the subscribers.

3. This auto debit instruction authorizes GP/concerned Bank (schedule banks)/financial institutions of Bangladesh to update subscriber's database for credit or Debit Card /Bank A/C information even in the case of renewal/expiry/cancellation of the Bank Account or Credit/Debit Card with the same bank for GP mobile bill settlement. In case of cards (i.e. credit or debit) issued outside of Bangladesh, customer is solely responsible to inform new card information to GP for uninterrupted service. With regard to Card (i.e. Credit or Debit) expiry date, subscriber will receive a notification from GP.

4. If the information relating to expiry or cancellation or renewal of any Account and/or Credit Card is not received by GP either from Bank or from subscriber on or before of such cancellation or renewal or expiry, the International Roaming/Local auto debit service will be discontinued till new information received from the customer with properly filled Auto bills pay form.

5. Bank & GP shall accept payment through this standing instruction form in the name of Auto Bills Pay form only from mentioned bank Accounts or Credit/Debit Cards (details as mentioned in the form). In case of Credit Card, only the Primary Cardholder's Card is acceptable for this kind of payment. Instructions in Auto Debit / Standing Instruction form for auto bill payment will be executed subject to verification of signature by the bank as well as subscribers details confirmed by GP and availability of credit limit of the Credit Card or sufficient balance in Account/Debit Card. For business customers, the authorized signatory can subscribe using the company approved seal & signature (as applicable in banking transaction).

6. If, in the sole opinion of the Bank, the Account or the Card has insufficient funds or credit limit (as the case may be), neither the Bank nor GP is responsible to the Accountholder/Cardholder for discontinuation of service. However, in case of Card, at the sole discretion of the Bank, the transaction may be temporarily accommodated along with traditional charges/penalties that are accrued in this regard & subscriber shall pay the bank according to the terms & condition of the card agreement between bank & the subscriber. GP shall inform the subscriber in case of non-payment mentioning the reason as confirmed by the concerned bank.

7. Auto Debit / Standing Instruction form shall be in effect from the date when GP receives instruction from the subscriber and collection of bill will be in effect immediately after the bank has received this form from GP (subject to bank verification) to proceed. The bill shall be, debited as & when required for any amount after the said effective date and shall be collected by GP through the concerned bank's account or Credit/debit card as mentioned in this form & agreed by the subscriber.

8. The Chargeable amount shall be debited by bank from the Account/Card on the same working day after receiving the billing information from GP, irrespective of the last bill payment date mentioned on the bill. If the payment instruction date falls on Friday or a public holiday or bank holiday, the same will be effective on the next working day/ or in the same day subject to respective bank's arrangement.

9. GP may generate an Interim Bill at any time during the billing cycle or month and submit it to the Bank for payment. The objectives of generating an Interim Bill are to ; (a) ensure the subscriber's outstanding dues to GP (the Billing Company) does not cross his/her Mobile Phone's credit limit at any point in time, and (b) prevent any disruption in the service of GP.

10. The bank & GP shall not be liable for discontinuation of the service in the event of breakdown of machinery or computer system, strike, lockout, war, terrorism, seize, act of God or any other reason beyond control of the Bank & GP.

11. GP may generate an interim bill at any time during bill cycle and auto debit condition on specific date shall not work in case of usage exceeded 90% of the credit limit.

12. Any queries, questions, comments etc. with regards to the service of GP and the billing amount shall have to be taken up with GP through its appropriate existing process and payments to the Bank with regard to the settlement of amounts paid in this regard are committed and not deferrable for any reason whatsoever. The transaction appearing on the Account Statement or the Card Statement shall be the proof of payment of the bill.

13. Any complaint from subscriber regarding the auto debit instruction shall be raised to GP only and shall be resolved by the Bank and GP together. If any mismatch is detected between the debited amount and usage amount of the subscriber, any type of refund/complaint on account of Auto Debit Instruction shall be settled by GP to its subscriber through concerned bank.

14. Auto Debit Instruction under this form shall remain in full force and effect till 60 (sixty) days of any cancellation of this instruction by Accountholder/Cardholder/subscriber receipt by the bank from GP and any such amendments/cancellations of the form shall not release the accountholder/Cardholder/subscriber from the liability to the Bank & GP arising on account of his availed service from GP before such amendments/cancellations.

15. The Terms & Conditions of this form shall be governed by the laws of Bangladesh as applicable from time to time.

16. The Bank & GP may revise and/or change any of the terms & conditions at any time without any prior notification. However, such changes shall be effective from the date specified by GP & shall be notified to the Accountholder/Cardholder either in writing or by publication or SMS to the subscriber by GP.

17. Notwithstanding anything contained herein above, for Credit Card, this Auto BillsPay instruction will remain valid till the expiry date of the Credit Card and will be deemed as renewed upon the renewal of the Credit Card (valid for GP authorized bank only) subject to any cancellation notice served by the subscriber or any declaration by the Authorized Bank of such cancellation.

18. Subscriber hereby acknowledges that, the mobile subscription with details provided above belongs to subscriber/his Company and shall be used by the subscriber/the employees of the respective company. However, if the auto debit subscriber leaves the organization (in case of Business customer), then it is the responsibility of both the Company as well as the user to let GP know about the status of the incidence by an official letter. In that case, if the Company wishes to settle its bills by a different Cardholder, then the new user's details (Copy of card & Auto Debit / Standing Instruction form) through a similar procedure shall be sent to GP.

19. Subscriber hereby declares that she/he has no objection what so ever regarding settling his/her Personal/Company's mobile Bills and Security Deposits (if any) from his/her account or card, which is detailed above.

20. Subscriber understands that GP is the beneficiary to the payment process and shall only settle the amount stated on Bills payable on his/her Personal/company's account of the ID and Mobile Number(s) stated above.

21. In addition, the subscriber hereby agrees that in the event of insufficient limit in the subscriber's account or Credit Card to cover the respective amount, the International Roaming /Local bill Auto Debit payment transaction shall declined and notification shall be given to him/her by GP & service will remain barred till the payment request is honored by the bank.

22. Subscriber also understands that, subscriber's Personal/Company's mobile shall have to comply with GP's existing Credit policy and any violation of that policy might result in temporary/permanent barring of mobile connection(s) and any type of refund regarding International Roaming/Local bill shall be settled with the account holder or the Credit Card holder only.

23. GP & the Bank reserves the right to accept or deny this standing instruction in the name of Auto BillsPay and any instruction thereof at their discretion however in case of denial the bank or GP shall notify the subscriber about the reason behind the such denial.

24. GP & the Bank shall have the right to check the Subscriber's financial information in relation to the provided Account or Card and block any balance from the Account or Card for security reasons

25. GP will notify subscriber though SMS for charging, decline, regarding expiry date & automatic update of credit or debit card from bank.

শর্ত ও নিয়মাবলী

১. গ্রামীণফোন এই ফর্মের একটি কপি সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে পাঠাবে এবং কোন পক্ষের কাছ থেকে বাতিলকরণের কোন আবেদন না পাওয়া পর্যন্ত উক্ত ব্যাংক গ্রামীণফোনের অনুরোধক্রমে বিল সমন্বয় করবে। এ সত্ত্বেও গ্রামীণফোনের অটো ডেবিট ইন্সট্রাকশন সুবিধা উপভোগ করছেন এমন কোন গ্রাহকের কাছ থেকে বিল সমন্বয় করা সাময়িকভাবে স্থগিত করার কোন অনুরোধ ব্যাংক গ্রহণ করবে না।

২. অনুমোদিত ব্যাংক: অ্যাকাউন্টধারী ব্যাংক অথবা অন্য যেকোন ব্যাংক, যার সাথে গ্রামীণফোন-এর অ্যাকাউন্ট/ক্রেডিট/ডেবিট কালেকশন বিষয়ক চুক্তি রয়েছে।

৩. এই অটো ডেবিট নির্দেশনা গ্রামীণফোন/সংশ্লিষ্ট ব্যাংককে (অনুমোদিত যেকোন বাণিজ্যিক ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান) গ্রামীণফোন মোবাইল বিল আদায়ের স্বার্থে গ্রাহকের ক্রেডিট অথবা ডেবিট কার্ড, ব্যাংক একাউন্ট সংশ্লিষ্ট তথ্য নবায়ন/বাতিল-এর উদ্দেশ্যে উক্ত গ্রাহকের ডাটাবেইজ হালনাগাদ করার অধিকার দেয়। বিদেশী ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত কার্ডের ক্ষেত্রে গ্রাহক নিজ দায়িত্বে উক্ত কার্ড সংক্রান্ত তথ্য গ্রামীণফোনকে অবহিত করবে। মেয়াদোত্তীর্ণ কার্ডের ক্ষেত্রে গ্রামীণফোন গ্রাহককে একটি নোটিফিকেশন পাঠাবে।

৪. ক্রেডিট কার্ডটি মেয়াদোত্তীর্ণ হওয়ার পূর্বে ব্যাংক কর্তৃপক্ষ অথবা গ্রাহকের পক্ষ থেকে কার্ডটি বাতিল/নবায়ন সংশ্লিষ্ট কোন তথ্য গ্রামীণফোনকে অবহিত না করলে উক্ত গ্রাহক ইন্টারন্যাশনাল রোমিং অথবা লোকাল অটো ডেবিট সুবিধা উপভোগ করতে পারবেন না।

৫.সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ও গ্রামীণফোন এই ফর্মের মাধ্যমে কেবল গ্রাহকের একাউন্ট বা কার্ড থেকে পেমেন্ট গ্রহণ করবে। কার্ডের মাধ্যমে বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে কেবল প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের কার্ডই গ্রহণযোগ্য। বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে কার্ড বা একাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স ও দস্তখত যাচাই সাপেক্ষে অটো ডেবিট/স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশন ফর্ম-এর মাধ্যমেও বিল জমা নেয়া যেতে পারে। বিজনেস কাস্টমারদের ক্ষেত্রে অনুমোদিত ব্যক্তি কোম্পানির সিল ব্যবহার করে বিল পরিশোধ করতে পারবেন।

৬. একাউন্ট বা কার্ডে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স না থাকলে (এরূপ অবস্থার সৃষ্টি হলে), বিল পরিশোধকারী গ্রাহকের কাছে উক্ত ব্যাংক বা গ্রামীণফোন দায়বদ্ধ থাকবে না। তবে কার্ডের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা গ্রাহকের একাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স না থাকলেও সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সম্মতিক্রমে উক্ত বিলটি সমন্বয় করা যেতে পারে। এক্ষেত্রে গ্রাহক কার্ডের প্রচলিত শর্তানুযায়ী আদায়যোগ্য চার্জ/পেনাল্টি দিতে বাধ্য থাকবেন। গ্রামীণফোন গ্রাহককে পরিশোধ না হওয়া বিল-এর বিষয়ে অবহিত করবে।

৭. অটো ডেবিট/স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশন ফর্ম-এর মাধ্যমে বিল পরিশোধের নির্দেশনা গ্রামীণফোন-এর কাছে আসার পর থেকে কার্যকর হবে (যা ব্যাংক কতৃক যাচাই সাপেক্ষ)। এই নির্দেশনা কার্যকর হওয়ার দিন থেকে প্রয়োজনবোধে কার্ড থেকে বিল সমন্বয় করা হবে।

৮. গ্রামীণফোন কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে মোবাইল বিল পাওয়ার সাথে সাথে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক উক্ত গ্রাহকের একাউন্ট/কার্ড থেকে বিল-এ উল্লিখিত টাকা সমন্বয় করে নিবে। এক্ষেত্রে বিল পরিশোধের শেষ তারিখ বিবেচ্য হবে না। বিল আদায়ের নির্দেশনা শুক্রবার বা কোন সরকারি ছুটির দিন হলে তা পরবর্তী কর্মদিবস বা ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা অনুযায়ী আদায় করা হবে।

৯. গ্রামীণফোন কর্তৃপক্ষ বিলিং সাইকেল বা মাসের যেকোন সময় অন্তর্বর্তীকালীন বিল তৈরি করে তা আদায়ের জন্য ব্যাংকে পাঠাতে পারে। অন্তর্বর্তীকালীন বিল তৈরির উদ্দেশ্য হচ্ছে:

ক) গ্রাহকের মোবাইল ফোন-এর ক্রেডিট লিমিট যেন সীমা অতিক্রম না করে এবং খ) গ্রাহক যেন নিরবচ্ছিন্নভাবে গ্রামীণফোন-এর সেবা উপভোগ করতে পারেন এ বিষয়টি নিশ্চিত করা।

১০. যান্ত্রিক গোলযোগ বা কম্পিউটারের সমস্যা, ধর্মঘট, অচলাবস্থা, যুদ্ধ-বিগ্রহ, সন্ত্রাসী কার্যকলাপ, অবরোধ, দৈব ঘটনা বা অন্য কোন কারণে গ্রাহক সুবিধা থেকে বঞ্চিত হলে গ্রামীণফোন বা ব্যাংক কর্তৃপক্ষ দায়ী নয়।

১১. বিল সাইকেল-এর যেকোন সময় গ্রামীণফোন একটি অন্তর্বর্তী বিল ইস্যু করতে পারে যার প্রেক্ষিতে ক্রেডিট লিমিটের ৯০%-এর অধিক ইউসেজ-এর ক্ষেত্রে নির্ধারিত কোন তারিখে অটো-ডেবিট কার্যকর হবে না।

১২. গ্রামীণফোন-এর সেবা এবং বিল সম্পর্কিত কোন জিজ্ঞাসা, প্রশ্ন বা মতামত থাকলে তা যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে গ্রামীণফোনকে জানানো যাবে। ইতোমধ্যে পরিশোধ করা কোন বিল নিয়ে গ্রাহকের মনে কোন সংশয় সৃষ্টি হলে গ্রামীণফোন তা সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ের মধ্যে সমাধানের ব্যবস্থা নিবে। গ্রাহকের একাউন্ট স্টেটমেন্ট বা ক্রেডিট কার্ডের স্টেটমেন্ট-এ বিল সম্পর্কিত যে বিবরণ থাকবে তা-ই বিল পরিশোধের প্রমাণ হিসেবে বিবেচিত হবে।

১৩. এই ফর্ম-এর নির্দেশনা অনুযায়ী, গ্রামীণফোন-এর সেবা উপভোগ করা কোন একাউন্টহোল্ডার/কার্ডহোল্ডার বা গ্রাহকের একাউন্ট থেকে বিল সমন্বয় করা হলে উক্ত গ্রাহক এ বিষয়ে কোন বিরোধ উত্থাপন/সৃষ্টি করতে পারবেন না। অটো ডেবিট নির্দেশনা নিয়ে গ্রাহকের কোন অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্তৃপক্ষ ও গ্রামীণফোন যৌথভাবে সমাধান করবে। বিল হিসেবে গ্রাহকের একাউন্ট থেকে সমন্বয় করা টাকার পরিমাণ ও ব্যবহৃত এয়ারটাইম-এর মধ্যে কোন পার্থক্য দেখা দিলে কোন গ্রাহক যদি তাঁর অটো ডেবিট একাউন্ট-এর অনুকূলে রিফান্ড পাওয়ার যোগ্য হন তবে গ্রামীণফোন তা সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে সমাধান করবে।

১৪. একাউন্টহোল্ডার/কার্ডহোল্ডারের পক্ষ থেকে সার্ভিস রহিত করার কোন লিখিত নির্দেশনা পাওয়ার পরবর্তী ৬০ দিন পর্যন্ত বিল সমন্বয়ের অটো ডেবিট প্রক্রিয়া কার্যকর থাকবে। অটো ডেবিট ফর্ম-এর কোনরূপ সংশোধন/বাতিলকরণ সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ও গ্রামীণফোন-এর দায়ভার থেকে গ্রাহককে অব্যাহতি দেয় না।

১৫. এই ফর্মে উল্লিখিত শর্তাবলী বাংলাদেশের প্রচলিত আইন অনুযায়ী পরিচালিত হবে।

১৬. কোনরূপ সীমাবদ্ধতা ছাড়া সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্তৃপক্ষ ও গ্রামীণফোন ফর্ম-এ উল্লিখিত যেকোন শর্তের সংশোধন/পরিবর্তন/পরিবর্ধন বা নবায়ন করতে পারে। এ ধরনের কোন সংশোধন/পরিবর্তন/পরিবর্ধন বা নবায়ন গ্রামীণফোন ও ব্যাংক কর্তৃপক্ষের ঘোষিত তারিখ থেকে কার্যকর হবে এবং তা গ্রাহককে যথাসময়ে লিখিতভাবে বা কোন প্রকাশনা অথবা এসএমএস-এর মাধ্যমে জানিয়ে দেয়া হবে।

১৭. উপরে বর্ণিত শর্তের আলোকে ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে অটো বিলপে ইন্সট্রাকশন, ক্রেডিট কার্ডে উল্লিখিত মেয়াদোত্তীর্ণের তারিখ পর্যন্ত কার্যকর থাকবে। তবে শুধুমাত্র গ্রামীণফোন অনুমোদিত ব্যাংকসমূহ কর্তৃক কার্ডটি নবায়ন করা হলে এই ইন্সট্রাকশন বলবত থাকবে।

১৮. সংশ্লিষ্ট সকলের অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, উপরোক্ত তথ্য সম্বলিত মোবাইল সংযোগটি আমার নিজ/কোম্পানির নামে এবং আমার নিজ প্রয়োজনে এটি ব্যবহার করি। যে গ্রাহকের অটো ডেবিট নির্দেশনা অনুযায়ী মোবাইল বিল সমন্বয় করা হচ্ছিলো (বিজনেস সলিউশন্স গ্রাহকের ক্ষেত্রে) তিনি উক্ত প্রতিষ্ঠান ছেড়ে গেলে, নিয়োগকারী প্রতিষ্ঠান ও ঐ ব্যক্তি নিজ দায়িত্বে এ বিষয়ে কোম্পানি লেটারহেড-এ লিখিতভাবে গ্রামীণফোনকে অবহিত করবে। এমতাবস্থায় কোম্পানি অন্য কোন কর্মকর্তার কার্ড-এর মাধ্যমে বিল পরিশোধ করতে চাইলে এ কর্মকর্তার ক্রেডিট কার্ড-এর ফটোকপি, সঠিকভাবে পূরণ করা অটো ডেবিট/স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশন ফর্ম গ্রামীণফোন-এর কাছে পাঠাতে হবে।

১৯. আমার ব্যক্তিগত/কোম্পানি প্রদত্ত মোবাইল ফোন-এর বিল ও নিরাপত্তা জামানত আমার ব্যাংক একাউন্ট বা ক্রেডিট কার্ড হতে সমন্বয় করা হলে এ বিষয়ে আমার কোন আপত্তি থাকবে না।

২০. আমি এ বিষয়ে অবগত যে, গ্রামীণফোন আমার ব্যক্তিগত বা কোম্পানির দেয়া মোবাইল ফোন-এর বিল সমন্বয় করার সময় কেবল বিল-এ উল্লিখিত আদায়যোগ্য টাকার পরিমাণই সমন্বয় করবে যার একমাত্র সুবিধাভোগী স্বয়ং গ্রামীণফোন।

২১. আমার একাউন্ট বা ক্রেডিট কার্ডে কখনও মোবাইল বিল-এর সমপরিমাণ অর্থ না থাকে তবে আমার ইন্টারন্যাশনাল রোমিং বা লোকাল বিল পরিশোধের অটো ডেবিট নির্দেশনা বাতিল করতে পারে এবং প্রাপ্য বিল সমন্বয় না হওয়া পর্যন্ত গ্রামীণফোন-এর সার্ভিস সাময়িকভাবে বন্ধ থাকবে।

২২. আমি আরও অবগত হচ্ছি যে, আমার নিজস্ব বা কোম্পানির মোবাইলের বিল গ্রামীণফোন-এর ক্রেডিট পলিসির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ এবং এর ব্যতিক্রম হলে গ্রামীণফোন কর্তৃপক্ষ স্থায়ী বা অস্থায়ীভাবে সংযোগটিন ব্লক করে দিতে পারবে। গ্রাহক ইন্টারন্যাশনাল রোমিং বিল-এর রিফান্ড পেয়ে থাকলে তা কেবল একাউন্ট বা কার্ডহোল্ডারের সাথে দ্বিপাক্ষিকভাবে নিষ্পত্তি করা হবে।

২৩. গ্রামীণফোন এবং সংশ্লিষ্ট ব্যাংক অটো ডেবিট বা এ সংক্রান্ত অন্য যেকোন নির্দেশনা গ্রহণ বা বাতিলের অধিকার সংরক্ষণ করে। তবে কোন নির্দেশনা বাতিল করে থাকলে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক বা গ্রামীণফোন কর্তৃপক্ষ উক্ত নির্দেশনা বাতিলের কারণ গ্রাহককে অবহিত করবে।

২৪. গ্রামীণফোন এবং সংশ্লিষ্ট ব্যাংক গ্রাহকের একাউন্ট ও কার্ড-এর স্ট্যাটাস, ব্যালেন্স চেক এবং নিরাপত্তার স্বার্থে কার্ড থেকে যেকোন পরিমাণ ব্যালেন্স ব্লক করে দেয়ার অধিকার সংরক্ষণ করে।

২৫. ব্যাংকের ক্রেডিট বা ডেবিট কার্ডে থেকে আদায়কৃত বা অআদায়কৃত বিল, মেয়াদোত্তীর্ণের তারিখ ও স্বয়ংক্রিয় আপডেট বিষয়ে গ্রামীণফোন এসএমএস-এর মাধ্যমে গ্রাহককে তথ্য জানাবে।

Date/ তারিখ	Card Holder's or Account Holder's Signature কার্ড হোল্ডার অথবা অ্যাকাউন্ট হোল্ডার-এর স্বাক্ষর	Stamp/seal (if company) স্ট্যাম্প/সিল (কোম্পানির ক্ষেত্রে)