

Basraa Platform and Delivery Services Agreement

Commercial Client Agreement

عقد استخدام منصة بسرعه وخدمات التوصيل

عقد العميل للمنشآت التجارية

English	العربية
Contract and account number CM- _____	رقم العقد والحساب CM- _____
Agreement date ____ / ____ / ____	تاريخ التعاقد ____ / ____ / ____
First Party	الطرف الأول
شركة بسرعه الرقمية الكويتية لإدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية، the owner and operator of the Basraa platform, referred to in this Agreement as the Platform, Basraa or the First Party.	شركة بسرعه الرقمية الكويتية لإدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية، مالكة ومشغلة منصة «بسرعه»، ويشار إليها في هذا العقد بـ«المنصة» أو «بسرعه» أو «الطرف الأول».
Commercial registration _____ Commercial licence _____ Registered address _____	السجل التجاري _____ الترخيص التجاري _____ العنوان الرسمي _____
Representative name _____ Capacity _____ Authority reference _____	اسم الممثل _____ صفته _____ مرجع مستند الصلاحية _____
Second Party	الطرف الثاني
The commercial establishment identified below, referred to as the Client or the Second Party. Any branch is an operational unit of the establishment, not a separate legal person.	المنشأة التجارية المبينة أدناه، ويشار إليها بـ«العميل» أو «الطرف الثاني». والفرع، إن وجد، وحدة تشغيلية مرتبطة بالمنشأة وليس شخصاً معنوياً مستقلاً عنها.

English	العربية
Client legal name _____	اسم المنشأة القانوني _____
Commercial registration _____	السجل التجاري _____
Commercial licence _____	الترخيص التجاري _____
Registered address _____	العنوان الرسمي _____
Branch name/code if any _____	اسم الفرع ورمزه إن وجد _____
Representative / signatory _____	اسم الممثل أو المفوض _____
Capacity _____	صفته _____
Authority reference _____	مرجع مستند التفويض _____
Authority scope / term / limit _____	نطاق التفويض ومدته وسقته _____
Designated notice contacts	وسائل الإشعار المعتمدة
For the Platform Email info@basraa.app WhatsApp +965 96900587 Contact name and capacity _____	للمنصة البريد الإلكتروني info@basraa.app رقم واتساب +٩٦٥ ٩٦٩٠٠٥٨٧ مسؤول التواصل وصفته _____
For the Client Email _____ WhatsApp number _____ Contact name and capacity _____	للعميل البريد الإلكتروني _____ رقم واتساب _____ مسؤول التواصل وصفته _____

English	العربية
Preamble	تمهيد
Basraa operates a technology platform through which commercial establishments submit and manage delivery orders and have them assigned to registered Service Providers. The Client, as a licensed commercial establishment, wishes to use these services to deliver its products to its customers. The Platform neither sells nor owns the Client's products; the sale remains between the Client and its customer, without prejudice to the Platform's express obligations under this Agreement.	تدير بسرعه منصة تقنية تمكّن المنشآت التجارية من إرسال طلبات التوصيل وإدارتها وإسنادها إلى مقدمي الخدمة المسجلين. ويرغب العميل، بصفته منشأة تجارية مرخصة، في استخدام هذه الخدمات لتوصيل منتجاته إلى زبائنه. لا تباع المنصة منتجات العميل ولا تملكها، وتظل علاقة بيع السلعة بين العميل وزبونه، دون إخلال بالتزامات المنصة الصريحة في هذا العقد.
The Parties agree to the following provisions. This Preamble, the account details, pricing annex and orders accepted and performed form part of the Agreement to the extent consistent with its terms. A separate policy is incorporated only if made available to the Client before acceptance and its version and reference are recorded. An operational policy or unilateral notice shall not amend a price or contractual right contrary to Article 34.	اتفق الطرفان على الأحكام الآتية. ويعد التمهيد وبيانات الحساب وملحق الأسعار والطلبات المقبولة والمنفذة جزءاً من العقد بالقدر الذي لا يتعارض مع أحكامه. ولا تُدمج سياسة منفصلة في العقد إلا إذا أُنيت للعميل قبل موافقته وأُثبتت نسختها ومرجعها؛ ولا يجوز اعتبار سياسة تشغيلية أو إشعار منفرد تعديلاً لسعر أو حق تعاقدية بالمخالفة للمادة ٣٤.

English	العربية
Article 1 Definitions	المادة ١ التعريفات
1. The following terms have the meanings stated below wherever they appear in this Agreement and its annexes, unless the context requires otherwise.	١. يكون للمصطلحات التالية، أينما وردت في هذا العقد وملاحقه، المعاني المبينة قرين كل منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك.
2. Platform: the electronic system, applications, websites, software and interfaces operated by the First Party under the Basraa trade name through basraa.app and its related services.	٢. المنصة: النظام الإلكتروني والتطبيقات والمواقع والبرامج والواجهات التي يديرها الطرف الأول تحت الاسم التجاري «بسرعه» BASRAA عبر النطاق basraa.app وما يرتبط به.
3. Client: the commercial establishment that is the Second Party to this Agreement, holds the commercial registration and is registered to use the Platform's services.	٣. العميل: المنشأة التجارية الطرف الثاني في هذا العقد، صاحبة السجل التجاري، والمسجلة للاستفادة من خدمات المنصة.
4. Branch: an operating unit of the Client with a separate account ledger on the Platform for operational and accounting purposes only. It is not a separate party to this Agreement, and the Client remains financially responsible for its accounts.	٤. الفرع: وحدة تشغيلية تابعة للعميل لها سجل حساب مستقل داخل المنصة لأغراض التشغيل والمحاسبة فقط، ولا يعد طرفاً مستقلاً في هذا العقد، وتبقى المسؤولية المالية عن حساباته على العميل.
5. Authorised Signatory: the person legally authorised to enter into this Agreement and its annexes on the Client's behalf, supported by a document establishing that capacity or authority.	٥. صاحب صلاحية التوقيع: الشخص المخول قانوناً بإبرام هذا العقد وملاحقه عن العميل بموجب مستند يثبت صفته أو تفويضه.
6. Authorised User: a person designated by the Client to use its Platform account within the powers granted in writing, including creating orders or topping up the balance. Account-use permission alone does not confer authority to enter into the Agreement or accept pricing annexes; that authority is subject to documented authorisation and Articles 3 and 41.	٦. المستخدم المفوض: الشخص الذي يحدده العميل لاستخدام حسابه في المنصة ضمن نطاق الصلاحيات الممنوحة له كتابةً، ومنها إنشاء الطلبات أو شحن الرصيد. ولا تشمل صلاحية الاستخدام وحدها سلطة إبرام العقد أو قبول ملاحق الأسعار؛ وتخضع هذه السلطة للتفويض الموثق وأحكام المادتين ٣ و ٤١.

English	العربية
7. Service Provider: a person registered on the Platform who accepts delivery orders, either under an individual agreement with the Platform or through a licensed delivery company contracted with it. Performing a delivery does not, by itself, make that person the Client's employee, subordinate or agent.	٧. مقدم الخدمة: الشخص المسجل لدى المنصة الذي يقبل تنفيذ طلبات التوصيل، سواء كان مسجلاً بصفته الشخصية بموجب عقد مستقل مع المنصة، أو تابعاً لشركة توصيل مرخصة متعاقدة معها. ولا يعد موظفاً لدى العميل أو تابعاً له أو وكيلاً عنه لمجرد تنفيذ التوصيل.
8. Customer or Recipient: the person whose details the Client provides to receive the order. That person is not a party to this Agreement.	٨. الزبون أو المستلم: الشخص الذي يحدد العميل بياناته لاستلام الطلب، وهو ليس طرفاً في هذا العقد.
9. Order: a delivery request submitted by the Client through the Platform, containing the information required to transport it from the collection point to the delivery point.	٩. الطلب: طلب التوصيل الذي يدخله العميل من خلال المنصة متضمناً البيانات المطلوبة لنقله من نقطة الاستلام إلى نقطة التسليم.
10. Recorded Goods Value: the value of the goods entered by the Client when creating the order, separate from the Delivery Fee and the cash to be collected. It is used to determine the compensation ceiling for damage or loss under Article 21 and is not a general ceiling for cash in custody, cancellation compensation or other claims.	١٠. قيمة البضاعة المسجلة: قيمة السلعة التي يثبتها العميل عند إنشاء الطلب، وهي مستقلة عن أجرة التوصيل وعن مبلغ الكاش المطلوب تحصيله، وتستخدم لتقدير الحد الأعلى لتعويض التلف أو الفقد وفق المادة ٢١، ولا تعد سقفاً عاماً لعهد الكاش أو لتعويض الإلغاء أو لسائر المطالبات.
11. Cash Amount: the amount the Client asks the Service Provider to collect from the Customer upon delivery as payment for the goods, separate from the Delivery Fee.	١١. مبلغ الكاش: المبلغ النقدي الذي يطلب العميل من مقدم الخدمة تحصيله من الزبون عند التسليم مقابل البضاعة، وهو مستقل عن أجرة التوصيل.
12. Account Ledger or Wallet: the electronic accounting record allocated to the Client or its Branch on the Platform to record balances and transactions due under this Agreement, including top-ups, holds, debits, releases, refunds and settlements. It earns no interest and is not used as a banking deposit service. The handling of funds and payment methods is subject to applicable legal and regulatory requirements.	١٢. سجل الحساب أو المحفظة: السجل الحسابي الإلكتروني المخصص للعميل أو لفروعه داخل المنصة لتقيد الأرصدة والعمليات المستحقة بموجب هذا العقد، بما فيها الشحن والحجز والخصم والتحرير والاسترداد والتسويات. لا يستحق عليه فوائد ولا يستخدم كخدمة إيداع مصرفي، وتخضع معالجة الأموال ووسائل الدفع للمتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة.

English	العربية
13. Payment Service Provider: an entity through which payments, refunds or transfers are processed when used, holding the licences required for the relevant activity under applicable law.	١٣. مزود خدمة الدفع: الجهة التي تنفذ من خلالها عمليات الدفع أو الاسترداد أو التحويل عند استخدامها، مع استيفاء التراخيص اللازمة بحسب النشاط والقانون.
14. Delivery Fee: the charge for delivering the order under the approved pricing schedule in Annex 1, displayed to the Client on the Platform when creating the order and before confirmation.	١٤. أجره التوصيل: المقابل المالي المقرر لخدمة توصيل الطلب وفق جدول الأسعار المعتمد في الملحق رقم ١ والمعرض للعميل في المنصة عند إنشاء الطلب وقبل تأكيده.
15. Service Provider's Share: the portion of the Delivery Fee payable to the Service Provider or its delivery company under the applicable arrangement with the Platform.	١٥. نصيب مقدم الخدمة: الجزء من أجره التوصيل المستحق لمقدم الخدمة أو لشركة التوصيل التابع لها وفق العلاقة المعتمدة بينه وبين المنصة.
16. Delivery Code: the code or electronic verification method adopted by the Platform to establish completion of delivery.	١٦. رمز التسليم: الرمز أو وسيلة التحقق الإلكترونية التي تعتمد عليها المنصة لإثبات إتمام التسليم.
17. Order Record: the electronic information relating to an order from creation to closure, including creation, acceptance, collection and delivery times, photographs, notes and related system records.	١٧. سجل الطلب: البيانات الإلكترونية المتعلقة بالطلب منذ إنشائه وحتى إغلاقه، بما فيها أوقات الإنشاء والقبول والاستلام والتسليم والصور والملاحظات وسجلات النظام المرتبطة به.
18. Operations: the First Party's personnel authorised by the Platform owner to manage operations, approve accounts, direct Service Providers and document events, each within their assigned powers.	١٨. العمليات: موظفو الطرف الأول المخولون من مالك المنصة بإدارة التشغيل واعتماد الحسابات وتوجيه مقدمي الخدمة وتوثيق الوقائع، كل في حدود صلاحياته.
19. Finance: the First Party's personnel authorised by the Platform owner to approve compensation, settlements and financial entries, or the Platform owner personally, within the applicable powers.	١٩. المالية: موظفو الطرف الأول المخولون من مالك المنصة باعتماد التعويضات والتسويات والقيود المالية، أو مالك المنصة نفسه، في حدود الصلاحيات المقررة.

English	العربية
20. Agreement Number: the fixed number assigned to the Client's or Branch's contract on the Platform, using the CM prefix and the approved sequence. It remains unchanged throughout the relationship, and amendments are recorded in linked annexes.	٢٠. رقم العقد: الرقم الثابت الذي يحمله عقد العميل أو فرعه في المنصة بالبادئة CM والتسلسل المعتمد، ويبقى ثابتاً طوال العلاقة وتوثق تعديلاته بملاحق مرتبطة به.
21. Working Day: any day from Sunday to Thursday, excluding official public holidays in the State of Kuwait.	٢١. يوم عمل: أي يوم من الأحد إلى الخميس، عدا العطل الرسمية في دولة الكويت.
Article 2 Nature of the Service and the Platform's Role	المادة ٢ طبيعة الخدمة ودور المنصة
1. The Platform allows the Client to request deliveries from its premises or another approved collection point to Customers or Recipients it identifies. It offers the order to available Service Providers under its approved operating procedures.	١. تتيح المنصة للعميل إرسال طلبات توصيل من مقره أو أي نقطة استلام معتمدة إلى الزبائن أو المستلمين الذين يحددهم، وتعرض الطلب على مقدمي الخدمة المتاحين وفق آلياتها التشغيلية المعتمدة.
2. The First Party is not a conventional goods carrier, seller, supplier or manufacturer of the products covered by an order. The Client's use of the Platform does not, by itself, transfer ownership or physical possession of the goods to the First Party. This does not limit the Platform's express financial obligations under this Agreement.	٢. لا يعتبر الطرف الأول ناقلاً تقليدياً للسلع ولا بائعاً لها ولا مورداً أو مصنعاً للمنتجات محل الطلب، ولا تنتقل إليه ملكية السلعة أو حيازتها المادية لمجرد استخدام العميل للمنصة. ولا يخل ذلك بالتزامات المنصة المالية الصريحة المنصوص عليها في هذا العقد.
3. The Client remains responsible for the goods or products it supplies to its Customers, including their legality, quality, fitness and compliance with the specifications, licences and requirements governing its business.	٣. يظل العميل مسؤولاً عن المنتجات أو السلع التي يقدمها إلى زبائنه، وعن مشروعيّتها وجودتها وصلاحيّتها ومطابقتها للمواصفات والترخيص والاشتراطات المنظمة لنشاطه.

English	العربية
4. The use of the Platform and performance of a delivery do not, by themselves, create an employment, agency or commercial representation relationship between the Client and a Service Provider, unless they enter into a separate agreement outside its scope, subject to this Agreement's anti-circumvention provisions.	٤. لا تنشأ بين العميل ومقدم الخدمة، لمجرد استخدام المنصة وتنفيذ التوصيل، علاقة عمل أو وكالة أو تمثيل تجاري، ما لم يبرم اتفاقاً مستقلاً خارج نطاقها، مع مراعاة أحكام منع الالتفاف في هذا العقد.
5. The Platform does not provide insurance for the goods being delivered. Its liability is governed by this Agreement and applicable law.	٥. لا تقدم المنصة تأميناً على البضاعة محل التوصيل، وتحدد مسؤوليتها وفق أحكام هذا العقد والقانون.
Article 3 Registration and Account Approval	المادة ٣ التسجيل واعتماد الحساب
1. Registration is available to licensed commercial establishments under the Platform's conditions. The Client shall provide its valid commercial registration, the licences required for its activity, the Authorised Signatory's details and evidence of capacity or authority, the details and powers of Authorised Users, and its approved telephone, email and contact information.	١. يكون التسجيل متاحاً للمنشآت التجارية المرخصة وفق شروط المنصة. ويقدم العميل السجل التجاري الساري والترخيص اللازم لنشاطه وبيانات صاحب صلاحية التوقيع ومستند صفته أو تفويضه وبيانات المستخدمين المفوضين ونطاق صلاحياتهم ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل الاتصال المعتمدة.
2. The Client shall also provide any additional licences required by the nature of its activity, including municipal, health or regulatory licences where necessary. The Platform may verify the information and documents and request what is necessary to approve or maintain the account.	٢. يقدم العميل كذلك أي تراخيص إضافية تقتضيها طبيعة نشاطه، بما فيها تراخيص البلدية والجهات الصحية أو الرقابية متى كانت لازمة. ويجوز للمنصة التحقق من البيانات والمستندات وطلب ما يلزم لاعتماد الحساب أو استمراره.
3. Creating an account does not constitute final acceptance by the Platform. The service is activated only after the approval requirements and contracting process have been completed and an authorised Operations employee has approved the account.	٣. لا يعتبر مجرد إنشاء الحساب قبولاً نهائياً من المنصة، ولا تفعل الخدمة إلا بعد استيفاء متطلبات الاعتماد واستكمال التعاقد واعتماد الحساب من موظف العمليات المخول.

English	العربية
4. Each Client or Branch is assigned a fixed Agreement Number that is also its Platform account number. It remains unchanged throughout the relationship, and amendments are documented in linked annexes without replacing the underlying agreement merely because it is amended.	٤ . يخصص لكل عميل أو فرع رقم عقد ثابت هو رقم حسابه في المنصة نفسه. ويبقى ثابتاً طوال العلاقة، وتوثق تعديلاته بملاحق مرتبطة به دون إنشاء عقد أساسي بديل لمجرد التعديل.
5. The contracting party is the establishment holding the commercial registration. A Branch is identified only as an operating unit and accounting ledger, and the establishment remains financially responsible for all its Branch accounts.	٥ . الطرف المتعاقد هو المنشأة صاحبة السجل التجاري. ويذكر الفرع بوصفه وحدة تشغيلية وسجل حساب محاسبي فقط، مع بقاء المسؤولية المالية عن جميع حسابات الفروع على المنشأة.
6. Only an Authorised Signatory supported by evidence of capacity or authority may sign the Agreement or its annexes for the Client. Permission to use an account or create orders does not establish contracting authority. A Branch manager or Authorised User may sign only under written authorisation from the competent signatory specifying its scope, limits and duration, with its reference retained in the contract file.	٦ . لا يوقع العقد أو ملاحقه عن العميل إلا صاحب صلاحية التوقيع بمستند يثبت صفته أو تفويضه، ولا تكفي صلاحية استخدام الحساب أو إنشاء الطلبات لإثبات سلطة التعاقد. ولا يقبل توقيع مدير الفرع أو المستخدم المفوض إلا بتفويض خطي من صاحب الصلاحية يحدد نطاقه وسقفه ومدته، ويحفظ مرجعه في ملف العقد.
Article 4 The Client's Responsibility for the Account	المادة ٤ مسؤولية العميل عن الحساب
1. The Client is responsible for protecting its account credentials, maintaining their confidentiality and identifying its authorised users and their powers. Transactions through the account are attributable to the Client when performed by its Authorised User or resulting from its failure to protect login credentials.	١ . يكون العميل مسؤولاً عن حماية بيانات حسابه والمحافظة على سريتها وتحديد الأشخاص المخولين باستخدامه وصلاحيته كل منهم. وتعتبر العمليات التي تتم من خلال الحساب صادرة عنه متى تمت بواسطة مستخدم مفوض منه أو نتيجة تقصير من جانبه في المحافظة على بيانات الدخول.

English	العربية
2. The Client shall revoke access for any user whose relationship with the establishment has ended or who is no longer authorised, and shall notify the Platform without delay. The account may not be shared with another establishment or used to carry out orders for third parties without the Platform's consent.	٢. يلتزم العميل بإلغاء صلاحية أي مستخدم انتهت علاقته بالمنشأة أو لم يعد مخولاً باستخدام الحساب، وبإخطار المنصة دون تأخير. ولا يجوز مشاركة الحساب مع منشأة أخرى أو استخدامه لتنفيذ طلبات لحساب الغير دون موافقة المنصة.
Article 5 Service Coverage	المادة ٥ نطاق الخدمة
1. Delivery services are provided within the geographic coverage determined by the Platform according to its operating capacity. The initial coverage under this Agreement is eight kilometres from collection to delivery, using the measurement method adopted and disclosed to the Client when creating the order and the pricing schedule in Annex 1.	١. تقدم خدمات التوصيل داخل النطاق الجغرافي الذي تحدده المنصة وفق قدرتها التشغيلية. والنطاق المخدوم عند بدء هذا العقد هو ثمانية كيلومترات من نقطة الاستلام إلى نقطة التسليم، وفق آلية القياس المعتمدة والمعلنة للعميل عند إنشاء الطلب وجدول الأسعار في الملحق رقم ١.
2. When creating an order, the Client is shown whether the specified address is served. The fee displayed before confirmation is the agreed fee for that order. An order outside the available coverage is rejected, and the Platform is not obliged to accept it.	٢. يظهر للعميل عند إنشاء الطلب مدى توافر الخدمة للعنوان المحدد، وتكون الأجرة المعروضة قبل تأكيده هي الأجرة المعتمدة لذلك الطلب. ويرفض الطلب الواقع خارج النطاق المخدوم، ولا تلتزم المنصة بقبوله.
3. The Platform may expand coverage, change operating areas or suspend service in particular areas or periods for operational, security or technical reasons, giving notice under Article 32. New distance bands and prices are subject to Article 34. A coverage change is not, by itself, a breach where based on general operational considerations and not arbitrarily directed at the individual Client.	٣. يجوز للمنصة توسيع النطاق أو تعديل مناطق التشغيل أو تعليق الخدمة في بعض المناطق أو الفترات لأسباب تشغيلية أو أمنية أو فنية، مع إشعار العميل وفق المادة ٣٢. وتخضع شرائح المسافة والأسعار الجديدة للمادة ٣٤. ولا يعد تعديل النطاق بذاته إخلالاً متى استند إلى اعتبارات تشغيلية عامة ولم يستهدف العميل منفرداً بصورة تعسفية.

English	العربية
Article 6 Creating an Order and Providing Its Details	المادة ٦ إنشاء الطلب وبياناته
1. The Client creates the order through the Platform and provides complete and accurate information, including the collection point, precise delivery address, Recipient's name and telephone number, Recorded Goods Value and any Cash Amount to be collected.	١. ينشئ العميل الطلب من خلال المنصة ويدخل بياناته بصورة صحيحة وكاملة، ومنها نقطة الاستلام وعنوان التسليم الدقيق واسم المستلم ورقم الاتصال وقيمة البضاعة المسجلة ومبلغ الكاش المطلوب تحصيله إن وجد.
2. The Client shall describe the order sufficiently for proper performance, provide any storage, transport or delivery instructions, and state whether the goods require special care because of heat, cold, fragility, weight or other characteristics.	٢. يبين العميل طبيعة الطلب بالقدر اللازم لتنفيذه سليماً، وأي تعليمات للحفظ أو النقل أو التسليم، وما إذا كانت السلعة تحتاج عناية خاصة بسبب الحرارة أو البرودة أو الهشاشة أو الوزن أو غير ذلك من خصائصها.
3. The Client bears the direct consequences of errors or omissions in the information it supplies where they could not reasonably be identified as apparent by the Platform or Service Provider before performance.	٣. يتحمل العميل النتائج المباشرة للأخطاء أو النقص في البيانات التي أدخلها، متى تعذر على المنصة أو مقدم الخدمة اكتشافها بصورة ظاهرة قبل التنفيذ.
Article 7 Order Acceptance and Assignment	المادة ٧ قبول الطلب وإسناده
1. An order does not become operationally confirmed merely upon creation. It is offered to available Service Providers and confirmed when one accepts it. This does not change the temporary fee hold at creation under Article 9.	١. لا يصبح الطلب نافذاً من الناحية التشغيلية بمجرد إنشائه، بل يعرض على مقدمي الخدمة المتاحين ويؤكد عند قبول أحدهم له. ولا يغير ذلك توقيت الحجز المؤقت للأجرة عند الإنشاء وفق المادة ٩.
2. If no Service Provider accepts the order within the applicable operating period or coverage, the system may cancel it and release the hold without charging the Client a Delivery Fee. The Platform does not guarantee that a Service Provider will be available at all times or accept a particular order.	٢. إذا لم يقبل أي مقدم خدمة الطلب خلال المدة أو النطاق التشغيلي المقرر، يجوز للنظام إلغاؤه وتحرير المبلغ المحجوز دون تحميل العميل أجرة التوصيل. ولا تضمن المنصة توافر مقدم خدمة في جميع الأوقات أو قبول طلب معين.

English	العربية
Article 8 Prices and the Delivery Fee	المادة ٨ الأسعار وأجرة التوصيل
1. The Delivery Fee is determined by the approved pricing schedule in Annex 1 and displayed on the Platform when the order is created, before submission is confirmed. Unless special pricing is approved in writing or electronically in an annex linked to the Agreement Number, the applicable accepted tariff displayed in the system governs.	١. تحدد أجرة التوصيل وفق جدول الأسعار المعتمد في الملحق رقم ١ والمعرض في المنصة عند إنشاء الطلب وقبل تأكيد إرساله. وما لم يعتمد تسعير خاص كتابةً أو إلكترونياً بملحق مرتبط برقم العقد، تكون الأجرة وفق التعرفة السارية المقبولة والمعرضة في النظام.
2. The fee includes the Service Provider's Share and the Platform's share. The Client is not charged a commission on the value of the goods, registration fees or recurring subscriptions, and has no minimum order requirement.	٢. تشمل الأجرة نصيب مقدم الخدمة وحصة المنصة. ولا تحتسب على العميل عمولة على قيمة السلعة ولا رسوم تسجيل أو اشتراك دوري أو حد أدنى للطلبات.
3. The fee for an already accepted order may not be changed retrospectively. Changes to future order prices or the addition of distance bands are subject to Article 34.	٣. لا يجوز تعديل أجرة طلب سبق قبوله بأثر رجعي. ويخضع تعديل أسعار الطلبات المستقبلية أو إضافة شرائح مسافة جديدة للمادة ٣٤.
Article 9 Account Ledger Wallet and Prepaid Balance	المادة ٩ سجل الحساب والمحفظة والشحن المسبق
1. The service operates using a prepaid balance recorded in the Client's Account Ledger. The Client tops up through approved, lawful payment methods, using a licensed provider where regulations require one. The full confirmed amount is credited, and the Platform bears payment-gateway fees without deducting them from the Client's balance or showing them as a Client expense.	١. تعمل الخدمة بنظام الرصيد المسبق المثبت في سجل حساب العميل. ويشحن العميل رصيده بوسائل الدفع المعتمدة والمسموح بها قانوناً، مع الاستعانة بمزود مرخص حيث تستلزم الأنظمة ذلك. ويقيد الشحن بكامل المبلغ المؤكد، وتتحمل المنصة رسوم بوابة الدفع دون خصمها من رصيد العميل أو إظهارها كمصروف عليه.

English	العربية
2. The Account Ledger is an accounting record of balances and transactions due between the parties. It earns no interest and is not used as a banking deposit service or to transfer funds to third parties. Payment, refund and transfer methods are subject to legal requirements and the requirements of the provider used. Describing the record in this way does not remove any regulatory obligation applicable to the actual activity.	٢. سجل الحساب سجل محاسبي للأرصدة والعمليات المستحقة بين الطرفين، ولا يستحق عليه فوائد ولا يستخدم كخدمة إيداع مصرفي أو للتحويل إلى الغير. وتخضع وسائل الدفع والاسترداد والتحويل للمتطلبات القانونية ومتطلبات مزود الخدمة المستخدم. ولا يعفي وصف السجل من أي التزام تنظيمي ينطبق على النشاط الفعلي.
3. The Delivery Fee is temporarily held from the available balance when the order is created, without waiting for a driver to accept it. A debit becomes final only when the service is performed and the fee becomes due according to the order's operational status. If the order is not accepted or is cancelled before a financial entitlement arises, the hold is released to the balance. A hold is separate from final debit and payment of the Service Provider's Share; cancellation is governed by Article 16 without automatic compensation.	٣. تحجز أجرة التوصيل مؤقتاً من الرصيد المتاح عند إنشاء الطلب، دون انتظار قبول السائق. ولا يصبح الخصم نهائياً إلا عند تنفيذ الخدمة واستحقاق أجرتها بحسب الحالة التشغيلية. وإذا لم يقبل الطلب أو ألغي قبل نشوء استحقاق مالي، يحرر المبلغ المحجوز ويعاد إلى الرصيد. ويفصل الحجز عن الخصم النهائي وصرف نصيب مقدم الخدمة، ويطبق مسار الإلغاء بالمادة ١٦ دون تعويض تلقائي.
4. Where the balance is exhausted or insufficient, new order creation may be suspended until the account is topped up. Alerts are sent at the thresholds stated in Annex 1. The electronic account statement records financial movements, without prejudice to the Client's right to seek correction or challenge an entry through the applicable procedure or exercise its legal rights.	٤. عند نفاد الرصيد أو عدم كفايته يجوز وقف إنشاء طلبات جديدة حتى إعادة الشحن، وترسل التنبيهات عند الحدود المبينة في الملحق رقم ١. ويعد كشف الحساب الإلكتروني سجلاً للحركات المالية، مع بقاء حق العميل في طلب تصحيح أي قيد والاعتراض عليه وفق المسار المقرر ودون مساس بحقوقه القانونية.

English	العربية
5. Top-ups, holds, debits, collections and settlements are linked to the account, Branch and, where relevant, Order Number, together with the date, reference and supporting evidence. An executed and confirmed external transfer to the Client appears in its statement as an external transfer and does not also credit its Wallet with the same amount.	٥. ترتبط قيود الشحن والحجز والخصم والتحصيل والتسوية برقم الحساب والفرع ورقم الطلب متى تعلق القيد بطلب، مع التاريخ والمرجع والإثبات. وتظهر الحوالة الخارجية المنفذة والمؤكددة إلى العميل في كشفه كتحويل خارجي، ولا تشحن محفظته بالمبلغ نفسه.
6. Full and partial payments to Service Providers, Platform treasury movements, expenses, commissions, transfers to the main account and correcting entries are recorded under the applicable approval powers, without duplication. Closing a month or accounting period, or resetting its movement totals, does not extinguish debts or Client balances; they are retained and carried forward until settled. Recording a transfer does not replace its actual execution and proof.	٦. تسجل المدفوعات الكلية والجزئية لمقدمي الخدمة وحركات خزانة المنصة والمصاريف والعمولات والتحويلات للحساب الرئيسي وقيود التصحيح وفق صلاحيات الاعتماد، مع منع الازدواج. ولا تسقط الديون أو أرصدة العملاء بإقفال شهر أو فترة محاسبية أو تصفير حركاتها، بل تحفظ وترجل حتى تسويتها. ولا يغني تسجيل الحوالة عن تنفيذها فعلياً وإثباتها.
Article 10 Balance Refunds and Disputed Amounts	المادة ١٠ استرداد الرصيد ومبلغ النزاع
1. Upon termination, the Client's refundable, undisputed cash balance, less amounts finally due from it, shall be returned within three Working Days after both conditions have been met: termination of the Agreement and receipt of the Client's complete bank-transfer details. Resolution of a dispute over another amount or technical closure of the account is not a condition for refunding this balance.	١. عند انتهاء التعاقد يرد للعميل الرصيد النقدي القابل للاسترداد وغير المتنازع عليه، بعد خصم المبالغ المستحقة والنهائية في ذمته، خلال ثلاثة أيام عمل تبدأ بعد تحقق الشرطين معاً: انتهاء التعاقد واكتمال بيانات التحويل البنكي للعميل. ولا يشترط انتهاء نزاع على مبلغ آخر أو إقفال الحساب تقنياً لرد هذا الرصيد.

English	العربية
2. The refund shall, where possible, be made to the original payment method, by bank transfer or through an approved method consistent with legal requirements and those of the payment provider used, within the deadline above. Refundable balances exclude promotional, free or reward credits that do not represent money actually paid by the Client, unless the offer terms provide otherwise.	٢. يتم الرد إلى وسيلة الدفع الأصلية بقدر الإمكان، أو بتحويل بنكي أو بطريقة معتمدة تتفق مع المتطلبات القانونية ومتطلبات مزود الدفع المستخدم، مع الالتزام بمهلة الرد أعلاه. ولا تشمل الأرصدة القابلة للاسترداد الأرصدة الترويجية أو المجانية أو المكافآت التي لا تمثل مبالغ دفعها العميل فعلياً، ما لم تنص شروط العرض على خلاف ذلك.
3. Only the specifically documented disputed amount may be temporarily held, with the reason stated. The entire Wallet may not be frozen for that dispute, and a hold does not constitute a final debit. It shall appear separately from amounts due and final debits.	٣. يجوز حجز مبلغ النزاع الموثق وحده مؤقتاً مع بيان سببه، دون حجز كامل المحفظة أو اعتبار الحجز خصماً نهائياً. ويظهر منفصلاً في الحساب عن الدين المستحق والخصم النهائي.
4. Authorised Finance personnel shall review the disputed amount within seven Working Days of the hold and notify the Client of the written outcome and reasons under Article 32, with documented receipt. If that period expires without resolution, the hold shall be released and the amount returned.	٤. تراجع المالية المخولة مبلغ النزاع خلال سبعة أيام عمل من تاريخ حجزه، وتبلغ العميل بنتيجة مكتوبة وأسبابها وفق المادة ٣٢ مع توثيق وصولها. وإذا انقضت المدة دون حسم النزاع، يفك الحجز ويرد المبلغ.
5. An exceptional extension of the hold requires the Platform owner's approval following counsel's review, for a fixed period notified to the Client under Article 32. An extension may not be automatic or indefinite, and internal approval does not permit infringement of the Client's legal rights.	٥. لا يجوز تمديد الحجز استثنائياً إلا بموافقة مالك المنصة بعد مراجعة المحامي، ولمدة محددة يبلغ بها العميل وفق المادة ٣٢. ولا يكون التمديد تلقائياً أو مفتوح المدة، ولا تبيح الموافقة الداخلية تجاوز حقوق العميل القانونية.
6. The review and its outcome are not a judicial determination and do not remove the right to object or seek judicial relief. Expiry of the review period or termination of the account does not, by itself, permit a final debit of the disputed amount.	٦. لا تعد المراجعة أو نتائجها حكماً قضائياً، ولا تسقط حق الاعتراض أو اللجوء إلى القضاء. ولا يجوز خصم مبلغ النزاع نهائياً لمجرد انتهاء مهلة المراجعة أو إنهاء الحساب.

English	العربية
Article 11 Cash Collection and Remittance	المادة ١١ تحصيل الكاش وتوريده
1. Cash collected from the Customer as payment for goods is separate from the Delivery Fee. The Service Provider collects it for the Client under this Agreement and applicable legal requirements; collection alone does not transfer ownership to the Service Provider or Platform. Operations shall document collection and remittance for each order, and receipt shall be confirmed by the party that actually received the money.	١. مبلغ الكاش المحصل من الزبون مقابل البضاعة مستقل عن أجره التوصيل، ويحصله مقدم الخدمة لحساب العميل وفق هذا العقد والمتطلبات القانونية المنطبقة، ولا ينتقل إلى ملكية مقدم الخدمة أو المنصة لمجرد التحصيل. وتوثق العمليات التحصيل والتوريد لكل طلب، ويعتمد الاستلام من الطرف الذي استلم المال فعلياً.
2. Where the Service Provider remits cash directly to the Client and the Client confirms receipt, the event is recorded only in the custody and operational record. The goods amount is not credited to the Client's Wallet or recorded as a financial movement in the Client's, Service Provider's or Platform's Wallet. The Delivery Fee and the corresponding shares remain separately recorded in the statements.	٢. إذا ورد مقدم الخدمة الكاش مباشرة إلى العميل وأكد العميل استلامه، تسجل الواقعة في سجل العهدة والتشغيل فقط، ولا تضاف قيمة البضاعة إلى محفظة العميل ولا تسجل عنها حركة مالية في محافظ العميل أو مقدم الخدمة أو المنصة. وتبقى أجره التوصيل وحصص تنفيذها مستقلة في الكشف.
3. If cash is delivered to Platform Finance and receipt is confirmed, the amount due is credited once to the Account Ledger of the Client or Branch linked to the order. Partial remittances to the Client and to Finance are permitted, with the remainder monitored until settlement.	٣. إذا سلم الكاش إلى مالية المنصة واعتمد استلامه، يحدد المبلغ المستحق مرة واحدة في سجل حساب العميل أو فرعه المرتبط بالطلب. ويجوز التوريد الجزئي إلى العميل وإلى المالية، مع إبقاء المتبقي تحت المتابعة حتى تسويته.

English	العربية
4. When twenty-four hours have elapsed from the Service Provider's cash collection and an amount remains due but unremitted to the Client or Platform Finance, the Platform shall fund the entire outstanding amount from its own funds and credit the Client's Account Ledger, without an additional waiting period or monetary cap on that funding and without awaiting recovery from the Service Provider or delivery company. This is the Platform's contractual obligation, not a bank guarantee.	٤. عند انقضاء أربع وعشرين ساعة من تحصيل مقدم الخدمة للكاش وبقاء مبلغ مستحق لم يورد إلى العميل أو مالية المنصة، تلتزم المنصة بتمويل كامل المتبقي وقيده في سجل حساب العميل من أموالها، دون مهلة إضافية ودون سقف مالي لهذا التمويل، ودون انتظار تحصيله من مقدم الخدمة أو شركة التوصيل. وهذا التزام تعاقدى على المنصة وليس ضماناً بنكياً.
5. For the amount it funds, the Platform acquires a right of recovery against the independent Service Provider's DA account or, where the provider belongs to a delivery company, that company's CO account, but not both for the same amount, under the governing contract and the basis for liability and debit. Operations documents and follows up the facts; authorised Finance personnel or the owner approve debits, financial treatment and settlement. Operational follow-up alone does not confer debit authority.	٥. ينشأ مقابل ما أدته المنصة حق في الرجوع على مقدم الخدمة المستقل بحسابه DA، أو على شركة التوصيل بحسابها CO إذا كان تابعاً لها، لا على الاثنين عن المبلغ نفسه، وفق العقد المنظم للعلاقة وسند المسؤولية والخصم. توثق العمليات الوقائع وتتابعها، ويعتمد الخصم والمعالجة والتسوية المالية موظفو المالية المخولون أو المالك. ولا تمنح المتابعة التشغيلية وحدها سلطة الخصم.
6. After the Client has been funded, late remittances are settled with Platform Finance and receipt is recorded in its treasury ledger. The necessary credit is posted to settle the earlier debit to the responsible account or reverse a set-off that met its conditions. This is not new remuneration for the Service Provider and does not result in a second credit to the Client.	٦. بعد تمويل العميل، تسوى التوريدات المتأخرة مع مالية المنصة ويثبت الاستلام في سجل خزintها، ويجرى القيد الدائن اللازم لتسوية الخصم السابق على الحساب المسؤول أو عكس المقاصة المستوفية لشروطها. ولا يعد ذلك أجراً جديداً لمقدم الخدمة ولا يؤدي إلى قيد المبلغ للعميل مرة ثانية.

English	العربية
Article 12 The Client's Obligations Regarding Goods	المادة ١٢ التزامات العميل بشأن السلعة
1. The Client is responsible for the nature of the goods, the legality of possessing, trading, selling and transporting them, and their compliance with the licences and requirements governing its activity.	١. يتحمل العميل مسؤولية طبيعة السلعة وجواز حيازتها وتداولها وبيعها ونقلها قانوناً، ومطابقتها للتراخيص والاشتراطات المنظمة لنشاطه.
2. The Client shall not send legally prohibited or restricted goods unless the necessary licences and legal requirements have been satisfied. It shall disclose characteristics requiring special care in transport and shall not conceal hazardous or prohibited materials in packaging that misrepresents its contents.	٢. يلتزم العميل بعدم إرسال سلعة محظورة أو مقيدة قانوناً إلا بعد استيفاء التراخيص والمتطلبات النظامية اللازمة، وبالإفصاح عن الخصائص التي تستوجب عناية خاصة في النقل، وعدم وضع مواد خطرة أو محظورة داخل عبوة ظاهرها مخالف لحقيقتها.
3. The Service Provider may refuse collection where it is apparent that the order involves an unlawful act or an undisclosed, unusual risk.	٣. يحق لمقدم الخدمة رفض استلام الطلب إذا تبين له بصورة ظاهرة أنه ينطوي على مخالفة قانونية أو خطر غير معتاد لم يفصح عنه.
Article 13 Prohibited Items	المادة ١٣ المواد المحظورة
1. The Platform may not be used to transport items whose possession, trading or transport is prohibited by law, or items the Platform lists as prohibited for legal, security or operational reasons. These include unlawful materials, narcotics, weapons, explosives, stolen or counterfeit goods and items requiring specialised transport arrangements that the Platform does not provide.	١. يحظر استخدام المنصة لنقل ما يحظر القانون حيازته أو تداوله أو نقله، وكذلك المواد التي تدرجها المنصة في قائمة الحظر لأسباب قانونية أو أمنية أو تشغيلية. ويشمل ذلك المواد غير المشروعة والمخدرات والأسلحة والمتفجرات والمواد المسروقة أو المقلدة، والمواد التي تتطلب ترتيبات نقل متخصصة لا توفرها المنصة.
2. The Client shall consult the updated prohibited-items list before submitting orders. If an order is suspected of containing a prohibited item, it may be stopped and necessary protective measures taken. The Platform may notify the competent authority where required by law or warranted by the nature of the incident.	٢. يلتزم العميل بالاطلاع على قائمة المواد المحظورة المحدثة قبل إرسال الطلبات. وعند الاشتباه في احتواء الطلب على مادة محظورة، يجوز وقف الطلب واتخاذ ما يلزم لحماية الأطراف، مع احتفاظ المنصة بحق إخطار الجهة المختصة متى اقتضى القانون أو طبيعة الواقعة ذلك.

English	العربية
Article 14 Packaging and Order Preparation	المادة ١٤ التغليف وتجهيز الطلب
1. Before handing an order to the Service Provider, the Client shall package it properly and securely in a manner suited to the goods and delivery distance. The Client is responsible for damage directly caused by defective, insufficient or unsuitable packaging.	١. يلتزم العميل، قبل تسليم الطلب لمقدم الخدمة، بتغليفه بصورة سليمة ومحكمة تناسب طبيعته ومسافة التوصيل، ويتحمل التلف الناشئ مباشرة عن عيب التغليف أو عدم كفايته أو عدم ملائمته.
2. The Client shall seal packages securely, use appropriate packaging for liquids, food and fragile items, separate contents that may damage one another through contact, display warnings and instructions clearly, and not tender an order whose apparent condition makes it unsuitable for ordinary transport.	٢. على العميل إحكام غلق العبوات واستخدام ما يناسب السوائل والأطعمة والأشياء القابلة للكسر، والفصل بين المواد التي قد يؤدي احتكاكها إلى تلفها، ووضع التحذيرات والتعليمات بوضوح، وعدم تسليم طلب تبدو حالته غير صالحة للنقل المعتاد.
3. If damage or a preparation defect is apparent before collection, the Service Provider shall photograph it, notify Operations and suspend collection until directed. The direction and subsequent events shall be recorded in the Order Record. Reporting alone does not establish financial liability, and Operations' direction does not replace Finance's assessment and approval of compensation.	٣. إذا ظهر لمقدم الخدمة قبل الاستلام تلف أو عيب في تجهيز الطلب، يصور الحالة ويبلغ العمليات ويعلق الاستلام حتى تصدر توجيهها، ويوثق التوجيه وما جرى بعده في سجل الطلب. ولا يثبت البلاغ وحده مسؤولية مالية، ولا يحل توجيه العمليات محل تقدير التعويض واعتماده من المالية.
4. The photographic reservation records the goods' condition at collection only to the extent of the documented defect. It does not release the Service Provider from responsibility for other damage occurring after collection. Operations' approval to collect is not confirmation of the goods' soundness or compliance, and the Client remains responsible for them to its Customer. The Order Record and photographs may be used to establish their condition at collection.	٤. يثبت التحفظ المصور حالة البضاعة وقت الاستلام في حدود العيب الموثق فقط، ولا يعفي مقدم الخدمة من أي تلف آخر يحدث بعد استلامه. ولا تعني موافقة العمليات على الاستلام إقراراً بسلامة السلعة أو مطابقتها، وتظل مسؤولية العميل عنها تجاه زبونه قائمة. ويعتد بسجل الطلب وصوره في إثبات حالتها وقت الاستلام.

English	العربية
Article 15 Customer Data and Privacy	المادة ١٥ بيانات الزبائن والخصوصية
1. The Client confirms that it lawfully obtained the personal data it enters into the Platform about its customers or recipients and has the legal basis required to use and share that data for delivery. The Client authorises the Platform to disclose the necessary data to the Service Provider during performance of the order, only at the stage and to the extent required for the service.	١. يقر العميل بأن البيانات الشخصية التي يدخلها في المنصة عن زبائنه أو المستلمين قد حصل عليها بصورة مشروعة، وأن لديه الأساس القانوني اللازم لاستخدامها ومشاركتها لتنفيذ خدمة التوصيل. ويأذن للمنصة بإتاحة البيانات اللازمة لمقدم الخدمة أثناء تنفيذ الطلب، في المرحلة وبالقدر اللذين تقتضيهما الخدمة فقط.
2. Data shall be used only to perform orders, operate the Platform, handle complaints, claims and settlements, and comply with legal obligations. Access shall be limited to authorised persons and entities that need the data for those purposes. The Platform shall not use the Client's customer data obtained through performance of its orders to establish an independent marketing relationship with those customers without a separate legal basis.	٢. يقتصر استخدام البيانات على تنفيذ الطلب وتشغيل المنصة ومعالجة الشكاوى والمطالبات والتسويات والامتثال للالتزامات القانونية. ويقتصر الاطلاع عليها على الأشخاص والجهات المخولة التي تحتاجها لهذه الأغراض. ولا تستخدم المنصة بيانات زبائن العميل التي حصلت عليها بسبب تنفيذ طلباته لإنشاء علاقة تسويقية مستقلة معهم، ما لم يوجد أساس قانوني مستقل لذلك.
3. The Service Provider shall not retain or use customer data or contact the customer after completion of the order, except to the extent lawfully necessary to address a matter relating to that order.	٣. لا يجوز لمقدم الخدمة الاحتفاظ ببيانات الزبون أو استخدامها أو التواصل معه بعد انتهاء الطلب إلا في الحدود المشروعة اللازمة لمعالجة مسألة مرتبطة بذات الطلب.
4. The Platform shall retain order data and photographs, correspondence, complaints, cash and settlement records, and account, authorisation and acceptance documents to the extent and for the period necessary for the purposes specified in this Article and applicable legal obligations. Requests for access, correction and deletion shall be handled in accordance with law, preserving the rights of the parties and third parties and the integrity of records under Article 33.	٤. تحفظ المنصة بيانات الطلب وصوره والمراسلات والشكاوى وسجلات الكاش والتسوية ومستندات الحساب والتفويض والموافقة بالقدر وللمدة اللازمين للأغراض المحددة في هذه المادة والالتزامات القانونية المنطبقة. وتعالج طلبات الاطلاع والتصحيح والحذف وفق القانون، مع المحافظة على حقوق الأطراف والغير وسلامة السجلات وفق المادة ٣٣.

English	العربية
5. Automatic deletion of evidence relevant to a disputed order, including photographs, correspondence and the delivery record, shall be suspended until the dispute is resolved and the applicable legal retention period has expired. This suspension is limited to relevant case evidence and does not justify retaining all Client data indefinitely. Technical system limitations do not release the Platform from this obligation.	٥. يوقف الحذف التلقائي للأدلة ذات الصلة بالطلب محل النزاع، بما فيها الصور والمراسلات وسجل التسليم، حتى حسم النزاع وانقضاء مدة الحفظ الواجبة قانوناً. ويقتصر الوقف على أدلة القضية ذات الصلة، ولا يبرر الاحتفاظ بجميع بيانات العميل دون حد. ولا يعفي قصور الأنظمة التقنية المنصة من هذا الالتزام.
Article 16 Order Cancellation and Related Compensation	المادة ١٦ إلغاء الطلب والتعويض عنه
1. The Client may cancel an order before acceptance by a Service Provider without a Delivery Fee, and the held amount shall be released. On cancellation, the held fee shall be released or the collected fee refunded through the appropriate accounting entry. Cancellation, order acceptance, the Service Provider's arrival or commencement of performance does not by itself trigger an automatic compensation debit or payment.	١. يجوز للعميل إلغاء الطلب قبل قبوله من مقدم الخدمة دون استحقاق أجره توصيل، ويحرر المبلغ المحجوز. وعند الإلغاء تحرر الأجرة المحجوزة أو ترد الأجرة المحصلة وفق قيدها الصحيح. ولا يخصم أو يصرف تعويض إلغاء تلقائياً لمجرد الإلغاء أو قبول الطلب أو وصول مقدم الخدمة أو شروعه في التنفيذ.
2. A cancellation compensation claim is a separate case and shall be submitted within three working days, excluding holidays, of proven receipt by the relevant party of the cancellation notice through a channel specified in Article 32. Sending alone does not start the period. If no claim is submitted within that period, the case is closed internally without extinguishing legal rights.	٢. تكون المطالبة بتعويض الإلغاء قضية مستقلة تقدم خلال ثلاثة أيام عمل، لا تحتسب فيها العطل، من وصول إشعار الإلغاء المثبت إلى صاحب العلاقة عبر إحدى قنوات المادة ٣٢. ولا تبدأ المهلة بمجرد إرسال الإشعار. وإذا لم تقدم مطالبة خلالها، تقفل القضية داخلياً دون إسقاط الحقوق القانونية.

English	العربية
3. Authorised Finance personnel shall determine the claim according to the order's circumstances and evidence, the reason for cancellation and the work actually performed, and assess compensation for each case. Compensation is not automatically fixed at the Service Provider's share or a fixed amount, and is not automatically capped at the Delivery Fee. The Client shall not be charged compensation for fault established to be attributable to the Service Provider or Platform.	٣. تفصل المالية المخولة في المطالبة بحسب حالة الطلب وأدلته وسبب الإلغاء وما تم تنفيذه فعلياً، وتحدد مبلغ التعويض لكل قضية. ولا يحدد التعويض تلقائياً بنصيب مقدم الخدمة أو بمبلغ ثابت، ولا يرتبط سقفه تلقائياً بأجرة التوصيل. ولا يحمل العميل تعويضاً عن خطأ ثبت رجوعه إلى مقدم الخدمة أو المنصة.
4. Following the decision, the compensation amount shall be held temporarily and shown as pending, without immediate payment. The relevant party shall receive the decision and its reasons, with receipt documented. A new, separate appeal period of three working days begins upon receipt of that decision. Assessment of compensation alone does not make the hold a final debit.	٤. بعد القرار يحجز مبلغ التعويض مؤقتاً ويظهر معلقاً دون صرفه فوراً، ويبلغ صاحب العلاقة بالقرار وأسبابه مع توثيق وصوله. وتتاح مهلة تظلم جديدة ومستقلة مدتها ثلاثة أيام عمل من وصول القرار؛ ولا يصبح الحجز خصماً نهائياً لمجرد تقدير التعويض.
5. If the appeal period expires without an objection, the final debit and payment shall be made. If an appeal is submitted, the amount remains pending until Finance determines it. The decision after review of the appeal is final only within the internal settlement process, without a further internal period. These periods regulate claims and appeals within the Platform; they do not affect statutory rights, limitation periods or access to the courts, and remain separate from cash-custody deadlines and damage or loss compensation objections.	٥. إذا انقضت مهلة التظلم دون اعتراض، ينفذ الخصم والصرف النهائي. وإذا قدم تظلم، يبقى المبلغ معلقاً حتى تفصل فيه المالية، ويكون قرارها بعد مراجعة التظلم نهائياً في مسار التسوية الداخلية فقط دون مهلة داخلية جديدة. وهذه المهل لتنظيم المطالبة والتظلم داخل المنصة، ولا تمس الحقوق المقررة قانوناً أو مدد التقادم أو حق اللجوء إلى القضاء، وتظل مستقلة عن مهل عهدة الكاش واعتراض تعويض التلف والفقد.

English	العربية
Article 17 Failed Delivery and Return-Trip Charges	المادة ١٧ تعذر التسليم وأجرة الرجعة
1. If delivery fails because the Recipient does not respond, the Recipient's details or address are incorrect, the Recipient refuses delivery, or for another reason attributable to the Client or its customer, the Service Provider shall follow the approved communication, waiting and escalation procedures. The reason for failure, instructions and handling of the order shall be recorded. After those procedures are completed, the order shall be handled according to its nature, the Client's instructions and the approved operating procedure.	١. إذا تعذر تسليم الطلب بسبب عدم استجابة المستلم أو خطأ في بياناته أو عنوانه أو رفضه الاستلام أو أي سبب يرجع إلى العميل أو زبونه، يتبع مقدم الخدمة إجراءات التواصل والانتظار والتصعيد إلى العمليات المعتمدة. ويوثق سبب التعذر والتعليمات والتصرف في الطلب في سجل الطلب، ويحدد التصرف بعد استيفاء الإجراءات وفق طبيعة الطلب وتعليمات العميل والنظام التشغيلي المعتمد.
2. The Client remains responsible for the Delivery Fee and additional direct expenses caused by incorrect information or the Recipient's failure to respond, where established by the Order Record, subject to the specific refusal-return provisions below. If the failure is attributable to the Service Provider or Platform, the Client shall not bear expenses arising directly from that fault.	٢. يبقى العميل مسؤولاً عن أجرة التوصيل والمصاريف المباشرة الإضافية الناتجة عن بيانات خاطئة أو عدم تجاوب المستلم متى ثبتت الحالة من سجل الطلب، مع مراعاة الأحكام الخاصة برجعة رفض الاستلام أدناه. وإذا كان التعذر راجعاً إلى مقدم الخدمة أو المنصة، فلا يحمل العميل المصاريف الناشئة مباشرة عن ذلك الخطأ.
3. If the customer refuses delivery without fault by the Service Provider and Operations directs a return to the Client, the return-trip charge shall equal that order's original Delivery Fee. It is payable by the refusing customer where the customer was previously informed of and accepted it under separate terms in a provable manner. This Agreement alone does not bind a customer who is not a party to it. The Client shall collect the charge from its customer but does not guarantee payment.	٣. إذا رفض الزبون الاستلام دون خطأ من مقدم الخدمة، وقررت العمليات إعادة الطلب إلى العميل، تساوي أجرة الرجعة أجرة التوصيل الأصلية لذلك الطلب. يتحملها الزبون الراض متى كان قد أبلغ بها ووافق عليها مسبقاً بموجب شروط تعامل مستقلة على نحو يمكن إثباته. ولا ينشئ هذا العقد وحده التزاماً على الزبون غير الطرف فيه. ويتولى العميل تحصيل الأجرة من زبونه دون أن يكون ضامناً لسداده.

English	العربية
4. The Platform guarantees the Service Provider's entitlement for the return trip even if the customer does not pay. The charge shall be allocated between the Service Provider and the Platform using the same proportions as the original order. A delivery-company driver's entitlement shall be credited to that company's account under the applicable arrangement. On request, the Platform shall provide the Client with evidence from the Order Record of refusal and completion of the return trip.	٤. تضمن المنصة مستحق الخدمة عن مشوار الرجعة ولو لم يتحصل المبلغ من الزبون. وتوزع الأجرة بين مقدم الخدمة والمنصة بالنسب نفسها للطلب الأصلي، ويقيد مستحق السائق التابع لشركة توصيل لحساب شركته وفق العلاقة المعتمدة. وتزود المنصة العميل بما يثبت رفض الاستلام وتنفيذ الرجعة من سجل الطلب عند طلبه.
5. The return-trip charge may be debited from the Client's account ledger in favour of the Platform only after actual collection from the customer is documented, and only once for the same amount. No debit may precede collection, and the Client shall not bear the customer's unpaid debt. Non-collection does not extinguish the Platform's guarantee of the Service Provider's entitlement.	٥. لا تخصم أجرة الرجعة من سجل حساب العميل لصالح المنصة إلا بعد تحصيلها فعلياً من الزبون وتوثيق التحصيل، ولمرة واحدة عن المبلغ نفسه. ولا يجوز الخصم قبل التحصيل أو تحميل العميل دين الزبون عند عدم دفعه، ولا يسقط عدم التحصيل ضمان المنصة لمستحق مقدم الخدمة.
Article 18 Transfer of Responsibility for the Order	المادة ١٨ انتقال مسؤولية الطلب
1. The Client remains responsible for the order and goods until they are actually handed to the Service Provider. The Service Provider's responsibility for safeguarding the order begins upon documented actual collection and continues until delivery is completed or the order is otherwise handled in accordance with the Platform's instructions when delivery fails.	١. يظل العميل مسؤولاً عن الطلب والسلعة قبل تسليمها فعلياً إلى مقدم الخدمة. وتبدأ مسؤولية مقدم الخدمة عن المحافظة على الطلب من وقت استلامه الفعلي الموثق وحتى إتمام التسليم أو التصرف فيه وفق تعليمات المنصة في حالات التعذر.

English	العربية
2. Assignment of delivery to a Service Provider does not by itself transfer ownership or physical possession of the order to the Platform. The Platform's management of delivery does not make it the owner or seller of the goods or a party to the sale between the Client and its customer.	٢. لا تنتقل إلى المنصة ملكية الطلب أو حيازته المادية لمجرد إسناد التوصيل إلى مقدم الخدمة، ولا تجعل إدارة المنصة لعملية التوصيل منها مالكة للسلعة أو بائعة لها أو طرفاً في عقد البيع بين العميل وزبونه.
Article 19 Damage and Loss	المادة ١٩ التلف والفقد
1. Responsibility for damage or loss is determined by its cause and the stage at which it occurred. The Client is responsible for damage arising from a defect in the goods, their packaging or the Client's instructions.	١. تحدد مسؤولية التلف أو الفقد بحسب سبب الضرر والمرحلة التي وقع فيها. وإذا كان الضرر ناشئاً عن عيب في السلعة أو تغليفها أو تعليمات العميل، يتحمل العميل المسؤولية المترتبة عليه.
2. Where damage or loss is established to have resulted from the Service Provider's act or negligence while in custody of the order, its liability is governed by its contractual relationship with the Platform or its delivery company, and the Client shall be compensated under Article 21.	٢. إذا ثبت أن الضرر أو الفقد وقع نتيجة فعل أو إهمال من مقدم الخدمة أثناء حيازته للطلب، تخضع مسؤوليته للعقد المنظم لعلاقته بالمنصة أو بشركة التوصيل التابع لها، ويعوض العميل وفق المادة ٢١.
3. Where damage results from a direct defect in the Platform's systems or an established error by the First Party, the Platform is liable for direct damage proven to have been caused by that error, subject to this Agreement and law. A complaint alone does not establish fault by the Platform or Service Provider; the cause of damage shall be verified using the available records, data and evidence.	٣. إذا كان الضرر ناشئاً عن خلل مباشر في أنظمة المنصة أو خطأ ثابت من الطرف الأول، تسأل المنصة عن الضرر المباشر الذي ثبتت علاقته السببية بذلك الخطأ في حدود هذا العقد والقانون. ولا يفترض خطأ المنصة أو مقدم الخدمة لمجرد تقديم شكوى، بل يتحقق من سبب الضرر استناداً إلى السجلات والبيانات والأدلة المتاحة.

English	العربية
Article 20 Damage and Loss Claim Procedure	المادة ٢٠ إجراءات المطالبة بالتلف أو الفقد
1. The Client shall notify the Platform of a damage or loss claim within twenty-four hours. Where the order was actually delivered, the period begins at actual delivery, not at later discovery of the issue. If the entire order is lost without delivery, the period begins when the Client becomes aware of the loss; a delivery time that never occurred shall not be assumed.	١. يخطر العميل المنصة بمطالبته بالتلف أو الفقد خلال أربع وعشرين ساعة. إذا تم تسليم الطلب فعلاً، تبدأ المهلة من وقت التسليم الفعلي، لا من اكتشاف المشكلة لاحقاً. وفي حالة فقد الطلب بالكامل دون تسليم، تبدأ المهلة من وقت علم العميل بفقدانه، ولا يفترض وقت تسليم لم يقع.
2. As far as possible, the report shall include the order number, a description of the damage or missing items, photographs of the order or packaging, the value of the goods or affected part, and documents supporting that value when requested.	٢. يتضمن البلاغ، بقدر الإمكان، رقم الطلب ووصف الضرر أو الجزء المفقود وصور الطلب أو العبوة وقيمة السلعة أو الجزء المتضرر وأي مستند يثبت القيمة عند طلبه.
3. The Platform shall investigate the claim using the Order Record, collection and delivery photographs and performance data, and notify the Client of the outcome within an appropriate period. Expiry of the reporting period does not preclude consideration if the Client establishes a genuine reason preventing timely reporting and the incident remains verifiable.	٣. تفحص المنصة المطالبة بالرجوع إلى سجل الطلب وصور الاستلام والتسليم وبيانات التنفيذ، وتخطر العميل بنتيجة الفحص خلال مدة مناسبة. ولا يمنع فوات مهلة الإخطار نظر المطالبة إذا أثبت العميل سبباً جدياً حال دون الإبلاغ في الوقت المحدد وكان التحقق من الواقعة ما زال ممكناً.
4. This is an internal reporting period. Its expiry does not automatically extinguish statutory rights or affect access to the courts. It is separate from the Service Provider's or delivery company's objection period and from cancellation claim and appeal periods.	٤. هذه مهلة داخلية لا يترتب على فواتها سقوط تلقائي للحقوق المقررة قانوناً أو المساس بحق التقاضي. وهي مستقلة عن مهلة اعتراض مقدم الخدمة أو شركة التوصيل وعن مهل المطالبة والتظلم بشأن الإلغاء.

English	العربية
Article 21 Order Compensation and Its Limits	المادة ٢١ التعويض عن الطلب وحدوده
1. The compensation process covers damage to goods and loss resulting from ordinary fault after collection by the Service Provider, where liability is established. Following verification, assessment and approval by Finance personnel authorised by the Owner or by the Owner, the Platform shall, immediately upon approval, credit the full approved amount once to the account ledger of the Client or the branch associated with the order, from its own funds, and pursue recovery separately. The approved credit shall not await recovery from the responsible party, expiry of that party's objection period or determination of its objection. This is a direct obligation of the Platform under this Agreement, with recourse against the responsible party preserved.	١. يشمل مسار التعويض تلف البضاعة والفقد الناتج عن خطأ عادي بعد استلام مقدم الخدمة للطلب متى ثبتت المسؤولية. وبعد التحقق من الواقعة وتقدير التعويض واعتماده من المالية المخولة من المالك أو المالك نفسه، تقيد المنصة فور اعتماد التعويض كامل المبلغ المعتمد مرة واحدة في سجل حساب العميل أو فرعه المرتبط بالطلب، من أموالها، وتتابع التحصيل من المسؤول بصورة مستقلة. ولا يؤجل قيد المبلغ المعتمد إلى حين التحصيل من المتسبب أو انتهاء مدة اعتراضه أو البت فيه. وهذا التزام مباشر على المنصة بموجب هذا العقد مع احتفاظها بحق الرجوع على المسؤول.
2. Authorised Finance personnel shall assess compensation for the damage and ordinary loss covered by this Article according to actual damage, up to the goods value recorded when the order was created. This limit does not automatically entitle the Client to the entire recorded value. It does not apply to cash held for remittance, cancellation compensation or return-trip charges, and is not a general limit on all claims.	٢. تقدر المالية المخولة التعويض بقدر الضرر الفعلي، ويحد أقصى قيمة البضاعة المسجلة عند إنشاء الطلب للتلف والفقد العادي المشمولين بهذه المادة. ولا يعني هذا الحد صرف القيمة كاملة تلقائياً، ولا يسري على عهدة الكاش أو تعويض الإلغاء أو أجرة الرجعة، ولا يعد سقفاً عاماً لجميع المطالبات.

English	العربية
3. Where an independent driver is responsible, recovery and settlement shall be through that driver's DA account. For a delivery-company driver, recovery and settlement shall be through the company's CO account under the governing contract and the established basis for liability and deduction, without debiting both company and driver for the same amount. The driver or company may object within three working days of the recorded deduction. A substantiated objection shall result in correction of the amount or reversal of the deduction, as appropriate, without suspending the Client's right to the approved compensation.	٣. إذا ثبتت مسؤولية سائق مستقل، يكون الرجوع والتسوية مع حسابه (DA). وإذا كان السائق تابعاً لشركة توصيل، يكون الرجوع والتسوية مع حساب الشركة (CO)، وفق العقد المنظم للعلاقة وسند المسؤولية والخصم، دون خصم مزدوج من الشركة وسائقها عن المبلغ نفسه. ويحق للسائق أو الشركة الاعتراض على الخصم خلال ثلاثة أيام عمل من قيده. وإذا ثبتت صحة الاعتراض، يصحح المبلغ أو يلغى الخصم بحسب الأحوال، دون تعليق حق العميل في التعويض المعتمد.
4. The compensation cap does not apply to fraud, misappropriation of the order, intentional opening or tampering with its contents, intentional misconduct or gross negligence. Liability and compensation in these cases shall be determined by actual damage, its established cause, the responsible party and law, without prejudice to the Client's and Platform's right to take legal action. The Operations employee specifically authorised by the Owner may refer a suspected incident to legal counsel according to the circumstances. Referral is not automatic and does not itself establish the incident or liability.	٤. لا يطبق الحد الأعلى للتعويض في حالات الغش أو الاستيلاء على الطلب أو فتحه أو العبث بمحتواه عمداً أو الفعل المتعمد أو الخطأ الجسيم. وتحدد المسؤولية والتعويض في هذه الحالات وفق الضرر الفعلي وثبوت سببه والمسؤول عنه والقانون، دون إخلال بحق العميل والمنصة في اتخاذ الإجراءات القانونية. ويجوز لموظف العمليات المحدد والمخول من المالك إحالة الاشتباه إلى المستشار القانوني بحسب ظروف الحالة، دون أن تكون الإحالة تلقائية أو دليلاً بذاتها على ثبوت الواقعة أو المسؤولية عنها.
5. The Client shall not recover compensation from more than one party for the same damage or receive an amount exceeding actual damage.	٥. لا يجوز للعميل الجمع بين تعويضين عن الضرر ذاته من أكثر من طرف أو الحصول على مبلغ يجاوز الضرر الفعلي.

English	العربية
6. Unless the damage results from fraud or gross negligence or a specific agreement provides otherwise, compensation excludes anticipated profits, indirect losses, loss of customers and consequential business loss, to the extent permitted by law. This does not exclude direct damage or financial obligations expressly stated in this Agreement.	٦. لا يدخل في التعويض، ما لم يكن الضرر ناشئاً عن غش أو خطأ جسيم أو يوجد اتفاق خاص بخلاف ذلك، الأرباح المتوقعة أو الخسائر غير المباشرة أو فقد العملاء أو الضرر التجاري التبعية، وذلك في الحدود التي يسمح بها القانون ودون استبعاد الضرر المباشر أو الالتزامات المالية المنصوص عليها صراحة في هذا العقد.
7. The Platform does not provide goods insurance, and this Agreement shall not be interpreted as insurance coverage. Its express compensation obligations remain in force despite the absence of such insurance.	٧. لا تقدم المنصة تأميناً على البضاعة، ولا يفسر هذا العقد على أنه تغطية تأمينية. وتبقى التزامات التعويض المباشرة المحددة فيه قائمة رغم عدم وجود هذا التأمين.
Article 22 Platform Liability and Its Limits	المادة ٢٢ مسؤولية المنصة وحدودها
1. The Platform shall exercise reasonable care in operating its electronic system, managing delivery orders and connecting the Client with registered Service Providers. It is not responsible for the quality, conformity or fitness of goods or products sold by the Client or the accuracy of data and instructions supplied by the Client or its customer. Its liability for its own established breach and its specific obligations under this Agreement remain applicable.	١. تلتزم المنصة ببذل العناية المعقولة في تشغيل النظام الإلكتروني وإدارة طلبات التوصيل وربط العميل بمقدمي الخدمة المسجلين لديها. ولا تتحمل مسؤولية جودة السلع أو المنتجات التي يبيعها العميل أو مطابقتها أو صلاحيتها، أو صحة البيانات والتعليمات التي يقدمها العميل أو زبونه، مع بقاء مسؤوليتها عن إخلال ثابت من جانبها وعن التزاماتها المحددة في هذا العقد.
2. The Platform is not liable for damage directly caused by the Client's incorrect order data, defective or inadequate packaging, the nature or inherent defect of the goods, an act of the Recipient or refusal to receive the order, force majeure or circumstances beyond reasonable control, or an independent act of a Service Provider that did not arise from the Platform's direct breach of an established obligation. This does not affect the express obligations in the following paragraph.	٢. لا تسأل المنصة عن الضرر الذي يكون سببه المباشر خطأ العميل في بيانات الطلب، أو التغليف المعيب أو غير الكافي، أو طبيعة السلعة أو عيبها الذاتي، أو فعل المستلم أو امتناعه عن الاستلام، أو القوة القاهرة أو الظروف الخارجة عن السيطرة المعقولة، أو فعل مستقل من مقدم الخدمة لم ينشأ عن إخلال مباشر من المنصة بالتزام ثابت عليها، دون المساس بالالتزامات الصريحة في الفقرة التالية.

English	العربية
3. Liability limits shall not negate the Platform's obligation to fund and credit unremitted cash under Article 11, pay approved compensation for damage and ordinary loss under Article 21, guarantee the Service Provider's return-trip entitlement under Article 17, or fulfil any financial obligation expressly stated in this Agreement. The prohibition on duplicate compensation for the same damage remains applicable.	٣. لا تفسر حدود المسؤولية بما يلغي التزام المنصة بتمويل الكاش غير المورد وقيده وفق المادة ١١، أو دفع تعويض التلف والفقد العادي المعتمد وفق المادة ٢١، أو ضمان مستحق مقدم الخدمة عن الرجعة وفق المادة ١٧، أو أي التزام مالي منصوص عليه صراحة في العقد. وتبقى قاعدة منع التعويض عن الضرر ذاته مرتين نافذة.
4. No limitation of liability in this Agreement shall be interpreted as releasing any party from liability that cannot lawfully be excluded by agreement.	٤. لا يفسر أي تحديد للمسؤولية في هذا العقد بما يعفي أي طرف من مسؤولية لا يجوز قانوناً الاتفاق على الإعفاء منها.
Article 23 Indemnity and Defence	المادة ٢٣ التعويض والدفاع
1. The Client shall indemnify the Platform for direct damage and reasonable expenses incurred as a result of a third-party claim directly caused by the Client's act or breach of an established legal or contractual obligation. This includes sending unlawful goods or goods outside the scope of its licence, unsafe goods or packaging, supplying personal data without a lawful basis, infringing third-party intellectual property rights, or supplying incorrect information that causes damage to the Platform, a Service Provider or a third party.	١. يلتزم العميل بتعويض المنصة عن الضرر المباشر والمصاريف المعقولة التي تتحملها نتيجة مطالبة من الغير يكون سببها المباشر فعل العميل أو إخلاله بالتزام قانوني أو تعاقدى ثابت عليه، ومن ذلك إرسال سلعة غير مشروعة أو مخالفة للترخيص، أو عدم سلامة السلعة أو تغليفها، أو تقديم بيانات شخصية دون سند مشروع، أو مخالفة حقوق الملكية الفكرية للغير، أو تقديم معلومات غير صحيحة ترتب عليها ضرر للمنصة أو مقدم الخدمة أو الغير.
2. The Platform shall, in turn, be liable for direct damage resulting from an established technical fault attributable to it or unlawful use of data arising directly from its own act. No indemnity obligation extends to a claim arising from the fault of the party seeking indemnification.	٢. تتحمل المنصة، بالمقابل، مسؤولية الضرر المباشر الناتج عن خلل فني ثابت يرجع إليها أو عن استخدام غير مشروع للبيانات ناشئ مباشرة عن فعلها. ولا يمتد أي التزام بالتعويض إلى مطالبة ناشئة عن خطأ الطرف طالب التعويض نفسه.

English	العربية
Article 24 Non-Circumvention of the Platform	المادة ٢٤ منع الالتفاف على المنصة
1. As the Platform's business model depends on investing its technical and operational resources in building a Service Provider network and connecting it with clients, the Client shall not use data or relationships obtained through the Platform to circumvent it and contract directly with a Service Provider introduced to the Client exclusively through the Platform, where the purpose is to perform the same services outside the system to avoid fees or commissions due to the Platform.	١. لما كان نموذج عمل المنصة قائماً على استثمار مواردها التقنية والتشغيلية في إنشاء شبكة مقدمي خدمة وربطهم بالعملاء، يتعهد العميل بعدم استخدام البيانات أو العلاقات التي حصل عليها من خلال المنصة بقصد الالتفاف عليها والتعاقد مباشرة مع مقدم خدمة تعرف عليه حصراً من خلالها، متى كان الغرض تنفيذ الخدمات ذاتها خارج النظام لتجنب الرسوم أو العمولات المستحقة للمنصة.
2. This obligation applies during the Agreement and for six months after its termination or expiry, in respect of Service Providers with whom the Client actually dealt through the Platform. It does not prevent dealings with a person with whom the Client had an independent commercial relationship before using the Platform, where that relationship can be established.	٢. يسري هذا الالتزام طوال مدة العقد ولمدة ستة أشهر بعد انتهائه، بالنسبة إلى مقدمي الخدمة الذين تعامل معهم العميل فعلياً من خلال المنصة. ولا يمنع التعامل مع شخص كانت للعميل معه علاقة تجارية مستقلة سابقة على استخدام المنصة، متى أمكن إثباتها.
3. If a breach is established, the Platform may claim compensation for the actual damage caused by it, without prejudice to its right to terminate the account under this Agreement. This provision is subject to legal restrictions on agreements that restrain competition.	٣. عند ثبوت المخالفة، يحق للمنصة المطالبة بالتعويض عن الضرر الفعلي الناشئ عنها، دون إخلال بحقها في إنهاء الحساب وفق العقد. ولا يخل هذا البند بالقيود القانونية على الاتفاقات المقيدة للمنافسة.
Article 25 Use of the Platform and Prohibited Technical Activities	المادة ٢٥ استخدام المنصة والأنشطة المحظورة تقنياً
1. The First Party grants the Client a limited, non-exclusive and non-transferable right to use the Platform during the term of this Agreement solely to manage its orders.	١. يمنح الطرف الأول العميل حقاً محدوداً وغير حصري وغير قابل للتنازل لاستخدام المنصة طوال سريان العقد ولأغراض إدارة طلباته فقط.

English	العربية
2. The Client shall not attempt to hack the Platform or test its vulnerabilities without written authorisation; use software or tools to extract its data or users' data; copy or reuse databases; disrupt the Platform or interfere with its systems; manipulate pricing, offers or account ledgers; create fictitious orders or use the service for fraud; share the account with unauthorised establishments; or use the Platform in a way that harms its users, reputation or cybersecurity.	٢. يحظر على العميل محاولة اختراق المنصة أو اختبار ثغراتها دون تصريح مكتوب، أو استخدام برامج أو أدوات لسحب بياناتها أو بيانات مستخدميها، أو نسخ قواعد البيانات أو إعادة استخدامها، أو تعطيل المنصة أو التدخل في أنظمتها، أو التلاعب بالتسعير أو العروض أو سجلات الحسابات، أو إنشاء طلبات وهمية أو استخدام الخدمة للاحتيال، أو مشاركة الحساب مع منشآت غير مخولة، أو استخدام المنصة على نحو يضر بمستخدميها أو سمعتها أو أمنها الإلكتروني.
3. These acts constitute a material breach permitting suspension of the account or termination of the Agreement, according to the severity of the breach and the terms of this Agreement.	٣. تعد الأفعال السابقة إخلالاً جوهرياً يجيز تعليق الحساب أو إنهاء العقد بحسب جسامته المخالفة ووفق أحكامه.
Article 26 Intellectual Property	المادة ٢٦ الملكية الفكرية
1. Intellectual property rights in the BASRAA name and trademark, Platform, software, interfaces, databases, designs, and artistic and technical content remain owned by the First Party or the rights holders who license them to it. This Agreement grants the Client no ownership of those rights.	١. تظل حقوق الملكية الفكرية المتعلقة باسم وعلامة «بسرعه» BASRAA والمنصة والبرامج والواجهات وقواعد البيانات والتصميمات والمحتوى الفني والتقني مملوكة للطرف الأول أو لأصحاب الحقوق المرخصين له. ولا يمنح العقد العميل ملكية في هذه الحقوق.
2. The Client may not use the Platform's name or trademark in advertising or marketing that implies a partnership, agency or special endorsement without the First Party's consent, except for the customary statement that delivery is available through the Platform.	٢. لا يجوز للعميل استخدام اسم المنصة أو علامتها في إعلان أو مادة تسويقية توحى بشراكة أو وكالة أو اعتماد خاص دون موافقة الطرف الأول، باستثناء الإشارة المعتادة إلى توافر التوصيل من خلال المنصة.
3. The Client retains ownership of its trademarks, trade names and products. The Platform may not use them for independent marketing beyond displaying the Client within the Platform, except to the extent agreed or necessary to operate the service.	٣. تظل العلامات والأسماء التجارية والمنتجات الخاصة بالعميل مملوكة له. ولا يجوز للمنصة استخدامها لأغراض تسويقية مستقلة تتجاوز عرض العميل داخل المنصة إلا في الحدود المتفق عليها أو اللازمة لتشغيل الخدمة.

English	العربية
Article 27 Confidentiality	المادة ٢٧ سرية المعلومات
1. Each party shall keep confidential non-public information obtained through this Agreement concerning the other party, its customers, systems or business. Disclosure is permitted only to the extent necessary to perform the Agreement, with the information owner's consent, where required by law or requested by a competent authority, or to advisers, employees and contractors whose duties require access, provided they are bound by confidentiality.	١. يحافظ كل طرف على سرية المعلومات غير المتاحة للجمهور التي يحصل عليها بسبب العقد والمتعلقة بالطرف الآخر أو عملائه أو أنظمتهم أو نشاطه التجاري. ولا يفصح عنها إلا بالقدر اللازم لتنفيذ العقد، أو بموافقة صاحب المعلومات، أو إذا أوجب القانون أو طلبت جهة مختصة الإفصاح، أو للمستشارين والموظفين والمتعاقدين الذين تستلزم مهامهم الاطلاع عليها، بشرط التزامهم بالسرية.
2. The confidentiality obligation survives termination or expiry to the extent required by the nature of the information.	٢. يستمر التزام السرية بعد انتهاء العقد بالقدر الذي تقتضيه طبيعة المعلومات.
Article 28 Term and Renewal	المادة ٢٨ مدة العقد وتجديده
1. The Agreement has a one-year term beginning on the date the Client's account is activated after completion of the contracting procedures and approval by authorised Operations personnel. It renews automatically for a further year on the same terms unless either party gives notice of non-renewal at least thirty calendar days, including holidays, before expiry in accordance with Article 32.	١. مدة العقد سنة واحدة تبدأ من تاريخ تفعيل حساب العميل بعد استكمال إجراءات التعاقد واعتماد العمليات المخولة. ويتجدد تلقائياً لمدة مماثلة بالشروط نفسها، ما لم يبلغ أحد الطرفين الآخر بعدم رغبته في التجديد قبل انتهاء المدة بثلاثين يوماً تقويمياً على الأقل، تشمل العطل، وفق المادة ٣٢.
2. Renewal does not replace the consent of the authorised signatory, or a person expressly authorised by that signatory, to an annex changing the price or commission rate under Article 34. Non-use of the Platform for a period does not by itself automatically end the Agreement unless the account is closed or the relationship terminated under its terms.	٢. لا يغني التجديد عن موافقة صاحب صلاحية التوقيع أو من فوضه صراحة بقبول ملحق يغير السعر أو نسبة العمولة وفق المادة ٣٤. ولا يؤدي عدم استخدام المنصة خلال فترة معينة وحده إلى انتهاء العقد تلقائياً ما لم يتم إغلاق الحساب أو إنهاء العلاقة وفق أحكامه.

English	العربية
Article 29 Termination	المادة ٢٩ إنهاء العقد
1. Either party may terminate this Agreement before its expiry by giving thirty calendar days' prior notice through an approved notice channel under Article 32, without a penalty merely for early termination. Outstanding orders, amounts due, cash in custody and held amounts shall be settled when the account is closed. A dispute over another amount shall not delay the refund of the undisputed balance beyond the deadlines in Article 10.	١. يجوز لأي من الطرفين إنهاء العقد قبل نهاية مدته بإشعار مسبق مدته ثلاثون يوماً تقويمياً عبر إحدى وسائل الإشعار المعتمدة وفق المادة ٣٢، دون غرامة لمجرد الإنهاء المبكر. وتُسوّى الطلبات القائمة والمستحقات والعهد والمبالغ المحجوزة عند إغلاق الحساب، دون تأخير رد الرصيد غير المتنازع عليه عن المواعيد المقررة في المادة ١٠ بسبب وجود نزاع على مبلغ آخر.
2. The Platform may terminate this Agreement or suspend the account immediately if the Client commits a material breach, including submitting forged documents or false data, sending prohibited items, misusing the Platform or engaging in fraud, attempting to hack or manipulate its systems, allowing a licence required for the Client's activity to expire or be revoked, using the Platform in a way that exposes users or Service Providers to serious danger, or repeating serious breaches despite a warning.	٢. يجوز للمنصة إنهاء العقد أو تعليق الحساب فوراً إذا وقع من العميل إخلال جوهري، ومن ذلك تقديم مستندات أو بيانات مزوّرة، أو إرسال مواد محظورة، أو إساءة استخدام المنصة أو ارتكاب نشاط احتيالي، أو محاولة اختراق الأنظمة أو التلاعب بها، أو انتهاء أو إلغاء الترخيص القانوني اللازم لنشاط العميل، أو استخدام المنصة بطريقة تعرّض مستخدميها أو مقدمي الخدمة لخطر جسيم، أو تكرار الإخلال الجسيم بالالتزامات رغم الإنذار.
3. For non-serious breaches that can be remedied, the Platform shall, where appropriate to the nature of the breach, notify the Client and allow a reasonable period to remedy it before final termination.	٣. أما المخالفات غير الجسيمة القابلة للتصحيح، فتقوم المنصة، متى كان ذلك ملائماً لطبيعة المخالفة، بإخطار العميل ومنحه مهلة مناسبة للتصحيح قبل الإنهاء النهائي.

English	العربية
4. Expiry or termination does not affect rights and obligations arising during the term, particularly outstanding orders, amounts due, cash in custody, approved compensation, held amounts and refundable balances. An existing debt or compensation entitlement is not extinguished merely because the Agreement ends. Confidentiality, data protection, record retention, non-circumvention and dispute-resolution provisions survive to the extent required by their terms.	٤. لا يؤثر انتهاء العقد أو إنهائه على الحقوق والالتزامات التي نشأت أثناء سريانه، وبصفة خاصة الطلبات القائمة والمبالغ المستحقة والعهد والتعويضات المعتمدة والمبالغ المحجوزة والرصيد القابل للاسترداد. ولا يسقط دين قائم أو تعويض مستحق لمجرد انتهاء العقد. وتستمر أحكام السرية وحماية البيانات وحفظ السجلات ومنع الالتفاف وتسوية المنازعات بالقدر اللازم وفق أحكامها بعد انتهاء العقد.
5. Account suspension is a temporary measure that neither terminates the Agreement nor extinguishes rights or balances. It is distinct from permanent closure after outstanding amounts have been settled. Neither measure permits the entire balance to be held because of a dispute over part of it or overrides the hold and refund rules in Article 10.	٥. يُفَرَّق بين تعليق الحساب، بوصفه إجراءً مؤقتاً لا ينهي العقد ولا يسقط الحقوق والأرصدة، وبين إغلاقه نهائياً بعد تسوية المستحقات والمبالغ القائمة. ولا يجوز أي منهما حجز كامل الرصيد بسبب نزاع جزئي أو تجاوز ضوابط الحجز والاسترداد في المادة ١٠.
Article 30 Suspension for Investigation	المادة ٣٠ تعليق الحساب للتحقق
1. The Platform may temporarily suspend an account or some of its functions where there are serious indications of fraud, a risk to users, data or funds, or an unlawful act. Suspension shall last only as long as necessary to investigate. The Platform shall take the appropriate action after the review without unjustified delay. Suspension does not extinguish the Client's right to a valid, established account balance, subject to Article 10.	١. يجوز للمنصة تعليق الحساب أو بعض وظائفه مؤقتاً إذا وجدت مؤشرات جدية على استخدام احتيالي أو خطر على المستخدمين أو البيانات أو الأموال أو مخالفة قانونية. ويقتصر التعليق على المدة اللازمة للتحقق، وعلى المنصة اتخاذ الإجراء المناسب بعد انتهاء المراجعة دون تأخير غير مبرر. ولا يترتب على التعليق سقوط حق العميل في الرصيد المالي الصحيح الثابت له، مع مراعاة المادة ١٠.

English	العربية
Article 31 Force Majeure	المادة ٣١ القوة القاهرة
1. Neither party is liable for non-performance or delay caused by force majeure or circumstances beyond reasonable control, including natural disasters, exceptional weather, government decisions, road closures, war, civil unrest, or a general outage of telecommunications, banking or technical systems. The affected party shall take reasonable steps to mitigate the effects and resume performance when the cause ceases. This Article shall not be interpreted as extinguishing a debt or balance due or overriding a mandatory rule of law.	١. لا يكون أي من الطرفين مسؤولاً عن عدم التنفيذ أو التأخير الناشئ عن قوة القاهرة أو ظروف خارجة عن السيطرة المعقولة، بما في ذلك الكوارث الطبيعية والأحوال الجوية الاستثنائية والقرارات الحكومية وإغلاق الطرق والحروب والاضطرابات والانقطاع العام للاتصالات أو الأنظمة البنكية أو التقنية. ويلتزم الطرف المتأثر ببذل الجهد المعقول للحد من آثار الواقعة واستئناف التنفيذ متى زال السبب. ولا تُفسر هذه المادة بما يسقط ديناً أو رصيذاً مستحقاً أو يخالف حكماً قانونياً أمراً.
Article 32 Notices	المادة ٣٢ الإشعارات
1. Official notices and communications concerning performance of this Agreement may be delivered through any one of the other party's registered channels: its approved email address, WhatsApp on its registered number, or a notification within its Platform account. Receipt through the registered channel must be documented. A sending log alone is insufficient to establish notification or start a contractual period linked to it.	١. يجوز توجيه الإشعارات والمراسلات الرسمية المتعلقة بتنفيذ العقد عبر أي واحدة من الوسائل المسجلة لدى الطرف الآخر، وهي البريد الإلكتروني المعتمد، أو رسالة واتساب على الرقم المسجل، أو إشعار داخل حسابه في المنصة. ويشترط توثيق وصول الإشعار إلى الوسيلة المسجلة؛ فلا يكفي سجل الإرسال وحده لإثبات التبليغ أو بدء مدة تعاقدية مرتبطة به.
2. Claim, objection, termination and other periods linked to notice run from documented receipt, unless this Agreement expressly specifies another starting event that does not depend on notice. Evidence of the channel, content, date and time of receipt shall be retained. Receipt of a notice does not replace the affirmative consent required to enter into this Agreement or change prices under Articles 34 and 41.	٢. تبدأ مهل المطالبة والتظلم والإنهاء وغيرها من المهل المرتبطة بالتبليغ من وقت الوصول المثبت، ما لم ينص العقد صراحة على بداية أخرى لا تعتمد على التبليغ. ويُحفظ ما يثبت الوسيلة والمحتوى وتاريخ الوصول ووقته. ولا يحل وصول الإشعار محل الموافقة الإيجابية اللازمة لإبرام العقد أو تعديل الأسعار وفق المادتين ٣٤ و ٤١.

English	العربية
3. Each party shall keep its registered contact details current and notify the other of changes through an approved channel. A failure to update details or a channel outage does not itself establish receipt of a message whose receipt has not been proved. If sending or delivery is known to have failed, another registered channel shall be used, where available, and the attempt and its result shall be recorded.	٣. يلتزم كل طرف بتحديث بيانات التواصل المسجلة وإبلاغ الطرف الآخر بالتغيير عبر وسيلة معتمدة. ولا يُعد عدم تحديث البيانات أو تعطل الوسيلة دليلاً بذاته على وصول رسالة لم يثبت وصولها. وعند ثبوت فشل الإرسال أو الوصول تُستخدم وسيلة أخرى مسجلة، إن وجدت، ويُحفظ سجل المحاولة ونتيجتها.
4. The Client's notice channels are those recorded in the parties' details and its approved account, including its email address, WhatsApp number, and the name and capacity of its contact person. The Platform's notice channels are info@basraa.app, WhatsApp +965 96900587, and notifications within the Platform, subject to the receipt and contact-update requirements of this Article.	٤. وسائل إشعار العميل هي البيانات المسجلة في صفحة بيانات الأطراف وحسابه المعتمد، بما فيها البريد الإلكتروني ورقم واتساب واسم مسؤول التواصل وصفته. وسائل إشعار المنصة هي info@basraa.app وواتساب +٩٦٥ ٩٦٩٠٠٥٨٧ وnotifications within the Platform، مع مراعاة إثبات الوصول وتحديث البيانات وفق هذه المادة.
Article 33 Records Electronic Evidence and Contract Copies	المادة ٣٣ السجلات والإثبات الإلكتروني ونسخ العقد
1. The parties acknowledge that transactions conducted through the Platform, including order creation, acceptance, cancellation, delivery, balance top-ups, deductions, collections, communications and electronic consents, may be proved by electronic records in accordance with law. Platform records and system data may be relied upon as evidence, without preventing either party from proving otherwise by lawful means.	١. يقر الطرفان بأن العمليات التي تتم من خلال المنصة، بما في ذلك إنشاء الطلبات وقبولها وإلغاؤها والتسليم وشحن الرصيد والخصم والتحويل والمراسلات والموافقات الإلكترونية، يجوز إثباتها بالسجلات الإلكترونية وفقاً للقانون. وتُعتبر سجلات المنصة وبيانات النظام من عناصر الإثبات التي يجوز الاستناد إليها، دون منع أي طرف من إثبات خلافها بالوسائل القانونية المقررة.

English	العربية
2. The Platform shall maintain an audit trail of financial entries. An entry in a closed period may be corrected only by a documented correction entry stating its reason and reference. The Client may request its account statements and copies of evidence relating to its orders, subject to the protection of third-party data. Order-specific dispute evidence shall be preserved under this Agreement's data-protection and record-retention provisions.	٢. تحتفظ المنصة بسجل تدقيق للقيود المالية. ولا يُعدل قيد في فترة مغلقة إلا بقيد تصحيح موثق يبين سببه ومرجعه. وللعميل طلب كشف حساباته ونسخ من أدلة الطلبات المتعلقة به، مع مراعاة حماية بيانات الغير. وتُحفظ أدلة النزاع المرتبطة بالطلب وفق أحكام حماية البيانات وحفظ السجلات في هذا العقد.
3. The authorised signatory shall be able to review the complete Agreement or annex before accepting it. After acceptance, the account does not provide self-service viewing or downloading of the Agreement and its annexes; the authorised person shall request a copy from Operations. Operations shall provide a complete copy of the Agreement and its approved annexes, showing the contract number and the date and method of consent, within a maximum of two working days after the documented request. It may provide the copy immediately.	٣. يُتاح لصاحب صلاحية التوقيع الاطلاع على النص الكامل للعقد أو الملحق قبل الموافقة عليه. وبعد الموافقة لا يتيح الحساب العرض أو التنزيل الذاتي لنسخة العقد وملاحقه؛ ويطلب صاحب الصلاحية النسخة من العمليات. وتلتزم العمليات بتزويده بنسخة كاملة من العقد وملاحقه المعتمدة، تبين رقم العقد وتاريخ الموافقة وطريقتها، خلال يومي عمل كحد أقصى من طلبه الموثق، ويجوز تسليمها فوراً دون انتظار المهلة.
Article 34 Amendments and Pricing	المادة ٣٤ تعديل العقد وجدول الأسعار
1. The Platform may propose amendments to this Agreement, its operating policies, the pricing schedule or distance bands where needed to develop the service or meet legal or operational requirements. An amendment shall be documented in an annex linked to the fixed contract number, specifying the change, its scope and its effective time.	١. يجوز للمنصة اقتراح تعديل أحكام هذا العقد أو سياساته التشغيلية أو جدول الأسعار وشرائح المسافة عند الحاجة إلى تطوير الخدمة أو الامتثال لمتطلبات قانونية أو تشغيلية. ويوثق التعديل بملحق مرتبط برقم العقد الثابت، يحدد التغيير ونطاقه ووقت نفاذه.

English	العربية
2. A change to a price or percentage takes effect only after affirmative consent by the authorised signatory or a person authorised in writing to accept pricing annexes within that authority, either electronically on the annex-acceptance screen or in writing. The new tariff takes effect immediately upon that consent, or on the later date specified in the accepted annex, without a thirty-day waiting period after acceptance. Notice alone, continued login or the creation of orders does not constitute consent to the amendment.	٢. لا يسري تعديل السعر أو النسبة إلا بعد موافقة إيجابية من صاحب صلاحية التوقيع أو ممن فُوض خطياً بقبول ملاحق الأسعار في حدود تفويضه، إلكترونياً من شاشة الموافقة على الملحق أو كتابةً. وتسري التعرفة الجديدة فور هذه الموافقة، أو في التاريخ اللاحق المحدد في الملحق المقبول، دون اشتراط انتظار ثلاثين يوماً بعد الموافقة. ولا يُعد الإشعار وحده أو استمرار تسجيل الدخول أو إنشاء الطلبات موافقة على التعديل.
3. If the Client does not accept a pricing annex, the unaccepted tariff shall not be imposed on it. The Platform owner, or an Operations employee authorised by the owner, shall decide whether to allow new orders at the existing tariff or stop accepting new orders, subject to Article 29, financial rights and orders already accepted. Either party may terminate by notice under Article 29 without a fee merely for termination, and balances shall be refunded under Article 10.	٣. إذا لم يوافق العميل على ملحق السعر، فلا تفرض عليه التعرفة غير المقبولة. ويقرر مالك المنصة أو موظف العمليات الذي منحه الصلاحية السماح بطلبات جديدة بالتعرفة السارية أو إيقاف استقبال الطلبات الجديدة، مع مراعاة أحكام الإنهاء بالمادة ٢٩ والحقوق المالية والطلبات المقبولة سابقاً. ولأي من الطرفين إنهاء العقد بإشعار وفق المادة ٢٩ دون رسوم لمجرد الإنهاء، ويُرد الرصيد وفق المادة ١٠.
4. For other material amendments affecting financial rights, limits of liability or fundamental obligations, the Client shall receive at least thirty days' prior notice under Article 32. Such amendments take effect only with affirmative consent from a person authorised to accept them. The Client may terminate during the notice period without a termination fee, subject to settlement of both parties' rights and refund of the balance under Article 10. The rule allowing an accepted tariff to take immediate effect does not change termination or non-renewal notice periods.	٤. أما التعديلات الجوهرية الأخرى التي تمس الحقوق المالية أو حدود المسؤولية أو الالتزامات الأساسية، فيُخطر بها العميل قبل نفاذها بثلاثين يوماً على الأقل وفق المادة ٣٢، ولا تسري إلا بموافقة إيجابية ممن يملك صلاحية قبولها. ويجوز للعميل إنهاء العقد خلال مدة الإشعار دون رسوم إنهاء، مع تسوية حقوق الطرفين ورد الرصيد وفق المادة ١٠. ولا يغير استثناء نفاذ التعرفة بعد قبولها مدد إشعار الإنهاء أو عدم التجديد.

English	العربية
5. No amendment applies retrospectively to orders accepted before it takes effect or to financial rights already accrued. The recorded tariff for those orders shall be preserved. Non-material operational changes that do not affect prices, percentages, financial rights or limits of liability require prior notice with documented receipt; they shall not be used to impose a material amendment without consent.	٥. لا يسري أي تعديل بأثر رجعي على الطلبات المقبولة قبل نفاذه أو الحقوق المالية التي استقرت قبله، وتبقى التعرفة المثبتة لتلك الطلبات محفوظة. أما التعديلات التشغيلية غير الجوهرية التي لا تمس السعر أو النسبة أو الحقوق المالية أو حدود المسؤولية فيكفي فيها إشعار مسبق موثق الوصول، ولا تستخدم لفرض تعديل جوهري دون موافقة.
Article 35 No Waiver of Rights	المادة ٣٥ عدم التنازل عن الحقوق
1. A party's failure or delay in exercising a right under this Agreement does not waive that right. A waiver of a material right is effective only if clear, express and recorded in writing or through an approved electronic method.	١. عدم ممارسة أي طرف لحق مقرر له بموجب العقد أو تأخره في ممارسته لا يُعتبر تنازلاً عنه. ولا يكون أي تنازل عن حق جوهري نافذاً إلا إذا كان واضحاً وصريحاً وثابتاً بالكتابة أو بالوسيلة الإلكترونية المعتمدة.
Article 36 Assignment	المادة ٣٦ عدم التنازل عن العقد
1. The Client may not assign this Agreement or transfer its account to another business without the Platform's consent. The First Party may transfer its rights and obligations to an affiliate or legal successor in a restructuring or transfer of ownership of the business, provided that the Client's accrued financial rights are not impaired and that the Client is notified under Article 32.	١. لا يجوز للعميل التنازل عن هذا العقد أو نقل حسابه إلى منشأة أخرى دون موافقة المنصة. ويجوز للطرف الأول نقل حقوقه والتزاماته إلى شركة تابعة أو خلف قانوني له في حالة إعادة الهيكلة أو انتقال ملكية النشاط، شريطة ألا يؤدي ذلك إلى الانتقاص من الحقوق المالية المستقرة للعميل، وعلى أن يُخطر العميل بذلك وفق المادة ٣٢.
Article 37 Severability	المادة ٣٧ قابلية الأحكام للفصل
1. If any provision of this Agreement is held invalid or unenforceable, that finding shall affect only the relevant provision or part. The remaining provisions shall continue in effect where the Agreement can operate without the invalid part.	١. إذا تقرر بطلان أو عدم قابلية تنفيذ أي بند من بنود العقد، يقتصر أثر ذلك على البند أو الجزء محل البطلان، وتظل باقي الأحكام نافذة متى أمكن استمرار العقد دون الجزء الباطل.

English	العربية
Article 38 Entire Agreement	المادة ٣٨ كامل الاتفاق
1. This Agreement, its annexes and the policies it expressly incorporates constitute the entire agreement between the parties concerning use of the Basraa Platform and the delivery services covered by it. A pricing annex or specific commercial agreement signed or electronically accepted by both parties and linked to the contract number prevails on matters it expressly regulates. Otherwise, this Agreement governs. Merely publishing or updating a policy does not constitute an accepted amendment contrary to Article 34.	١. يمثل هذا العقد وملاحقه والسياسات التي يحيل إليها صراحة كامل الاتفاق بين الطرفين بشأن استخدام منصة «بسرعه» وخدمات التوصيل محل العقد. وفي حالة وجود ملحق أسعار أو اتفاق تجاري خاص موقع أو معتمد إلكترونياً بين الطرفين ومرتبطة برقم العقد، تكون له الأولوية في المسائل التي نظمها صراحة. وفيما عدا ذلك تكون أحكام هذا العقد هي المرجع، ولا يعد مجرد نشر سياسة أو تحديثها تعديلاً مقبولاً خلافاً للمادة ٣٤.
Article 39 Governing Law and Jurisdiction	المادة ٣٩ القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي
1. This Agreement is governed by and shall be interpreted in accordance with the laws in force in the State of Kuwait. Kuwaiti courts have jurisdiction over disputes arising from this Agreement or concerning its interpretation, performance or termination, subject to the applicable statutory rules on jurisdiction and subject-matter competence. Complaint and internal settlement procedures do not prevent either party from seeking judicial relief.	١. يخضع هذا العقد ويُفسر وفقاً للقوانين النافذة في دولة الكويت. وتختص المحاكم الكويتية بالفصل في أي نزاع ينشأ عن هذا العقد أو يتعلق بتفسيره أو تنفيذه أو إنهائه، مع مراعاة قواعد الاختصاص النوعي والولائي المقررة قانوناً. ولا تحول إجراءات الشكاوى أو التسوية الداخلية دون حق أي من الطرفين في اللجوء إلى القضاء.
Article 40 Governing Language	المادة ٤٠ اللغة المعتمدة
1. This Agreement is set out in Arabic in the right-hand column and in corresponding English text in the left-hand column. The Arabic text governs in the event of a difference in meaning or interpretation. The Second Party acknowledges that it has reviewed and understood the Arabic text.	١. حُرر هذا العقد بنص عربي في العمود الأيمن ونص إنجليزي مقابل في العمود الأيسر، ويكون النص العربي هو النص المعتمد والمرجع عند الاختلاف في المعنى أو التفسير. ويقر الطرف الثاني بأنه اطلع على النص العربي وفهم أحكامه.

English	العربية
2. The English text is provided for convenience and does not create rights or obligations inconsistent with the Arabic text. Both texts shall be aligned when a bilingual annex is prepared, with Arabic remaining controlling. The presence of a translation or an English interface does not represent certification of a legal translation.	٢. يُدرج النص الإنجليزي للتيسير، ولا ينشئ حقوقاً أو التزامات تخالف النص العربي. ويُراعى تطابق النصين عند إعداد أي ملحق ثنائي اللغة، مع بقاء المرجعية للنص العربي. ولا يُعد وجود ترجمة أو واجهة إنجليزية إقراراً بترجمة قانونية مصدقة.
Article 41 Consent and Electronic Execution	المادة ٤١ الموافقة والتوقيع الإلكتروني
1. This Agreement and its annexes may be executed by handwritten signature or by electronic consent through the Platform using approved procedures consistent with Law No. 20 of 2014 on Electronic Transactions. Electronic execution is the primary method, with paper execution available where needed.	١. يجوز إبرام هذا العقد وملاحقه بالتوقيع التقليدي أو بالموافقة الإلكترونية من خلال المنصة وفق الإجراءات المعتمدة وبما يتفق مع القانون رقم ٢٠ لسنة ٢٠١٤ في شأن المعاملات الإلكترونية. والمسار الإلكتروني هو المسار الأساسي، ويُستخدم المسار الورقي عند الحاجة.
2. The Client shall execute this Agreement or an annex through the signatory whose authority is established by the approved supporting document, or, for pricing annexes, through a user acting within written delegated authority. The Platform shall retain a consent record containing the fixed contract number and any annex reference, the text presented for acceptance and its technical fingerprint, the consenting representative's identity and authority-document reference, the date, time and method of consent, the verification method used, and the authorised Operations employee's approval reference. An account user's declaration alone does not replace evidence of capacity and authority.	٢. يبرم العقد أو ملحقه عن العميل صاحب صلاحية التوقيع المثبتة بالمستند المعتمد، أو المستخدم المفوض في حدود تفويضه الخطي بالنسبة إلى ملاحق الأسعار. وتحفظ المنصة سجل موافقة يتضمن رقم العقد الثابت والملحق إن وجد، والنص الذي عرض للموافقة وبصمته التقنية، وهوية الممثل الموافق ومرجع مستند صفته أو تفويضه، وتاريخ الموافقة ووقتها وطريقتها ووسيلة التحقق المستخدمة، ومرجع اعتماد موظف العمليات المخوّل. ولا يُستبدل إقرار مستخدم الحساب وحده بمستند الصفة والتفويض.

English	العربية
3. A separate verification code is not required for every Agreement or annex where the verification method used provides sufficient evidence of the consenting person's identity, document integrity and absence of alteration after consent. An undocumented or inadequately verified consent shall not be treated as completed execution merely because a button was clicked.	٣. لا يُشترط رمز تحقق مستقل لكل عقد أو ملحق متى كانت آلية التحقق المستخدمة توفر دليلاً كافياً على هوية الموافقة وسلامة المستند وعدم تعديله بعد الموافقة. ولا يجوز وصف موافقة غير موثقة أو غير مستوفية للتحقق بأنها توقيع مكتمل لمجرد الضغط على زر.
4. For paper execution, the Agreement shall be signed in two originals, one retained by each party. The account shall not be activated until a signed copy is uploaded to its file and approved by the authorised Operations employee. For electronic execution, the complete text shall be available before consent, and a complete copy shall be provided after consent through Operations under Article 33, without post-acceptance self-service viewing or downloading.	٤. في المسار الورقي يوقع العقد من نسختين أصليتين يحتفظ كل طرف بواحدة، ولا يُفعل الحساب حتى تُرفع نسخة العقد الموقعة إلى ملفه ويعتمدها موظف العمليات المخول. وفي المسار الإلكتروني يُتاح النص الكامل قبل الموافقة، وتزود النسخة الكاملة بعد الموافقة من خلال العمليات وفق المادة ٣٣، دون عرض أو تنزيل ذاتي بعد الموافقة.
5. Before execution and activation, the First Party's official particulars shall be completed from its incorporation, commercial registration and trade-licence documents. The licensed activity's coverage of the service, and the capacity and authority of both parties' representatives, shall be verified. This Agreement neither replaces a licence nor itself proves that one has been issued. The Agreement, consent record and related evidence shall be retained throughout its term and for the legally required period after it ends.	٥. تُستكمل قبل التوقيع والتفعيل بيانات الطرف الأول الرسمية من مستندات التأسيس والسجل والترخيص التجاري، ويُتحقق من تغطية النشاط المرخص للخدمة ومن صفة ممثلي الطرفين وصلاحياتهم. ولا يقوم هذا العقد مقام ترخيص أو يُعد بذاته دليلاً على صدوره. ويُحتفظ بالعقد وسجل الموافقة والأدلة المرتبطة به طوال مدة العقد وللمدة المقررة قانوناً بعد انتهائه.

English	العربية
Annex 1 Prices and distance bands	الملحق ١ جدول الأسعار وشرائح المسافة
Contract and account number CM- _____	رقم العقد والحساب CM-_____
Annex number 1	رقم الملحق ١
This Annex forms part of the Agreement and is linked to the contract and account number stated at its beginning. It applies upon account activation under the Agreement unless superseded by a pricing annex accepted by an authorised signatory. Distance is calculated using the method adopted and disclosed by the Platform when the order is created; the charge is shown before confirmation.	هذا الملحق جزء من العقد ويرتبط برقم العقد والحساب المبين في صدره. يطبق عند تفعيل الحساب وفق العقد، ما لم يحل محله ملحق سعر يقبله صاحب صلاحية التوقيع. وتقاس المسافة وفق الآلية المعتمدة والمعلنة في المنصة وقت إنشاء الطلب، وتعرض الأجرة قبل التأكيد.
Up to 8 km Delivery charge KWD 1.000 Base band effective upon account activation	حتى ٨ كم أجرة التوصيل ١,٠٠٠ د.ك الشريحة الأساسية المفعلة عند تفعيل الحساب
Over 8 km and up to 12 km Not active or priced under this Agreement Requires an accepted pricing annex under Article 34	أكثر من ٨ كم وحتى ١٢ كم غير مفعلة وغير مسعرة بهذا العقد لا تطبق إلا بملحق سعر مقبول وفق المادة ٣٤
Over 12 km and up to 15 km Not active or priced under this Agreement Requires an accepted pricing annex under Article 34	أكثر من ١٢ كم وحتى ١٥ كم غير مفعلة وغير مسعرة بهذا العقد لا تطبق إلا بملحق سعر مقبول وفق المادة ٣٤
There is no commission on goods value, registration or account-opening charge, monthly or annual subscription, or minimum order requirement. The delivery charge includes the Service Provider's remuneration and the Platform's share.	لا تفرض عمولة على قيمة البضاعة، ولا رسوم تسجيل أو فتح حساب، ولا اشتراك شهري أو سنوي، ولا حد أدنى لعدد الطلبات. وتشمل أجرة التوصيل المقابل المستحق لمقدم الخدمة وحصة المنصة.

English	العربية
The charge is held temporarily when the order is created. Driver acceptance alone does not make the debit final. Final deduction depends on entitlement to the charge, service performance and cancellation rules. Alerts are sent when the balance reaches KWD 5.000 and KWD 2.000. New orders are blocked where the balance is exhausted or insufficient, until replenished.	تُحجز الأجرة مؤقتاً عند إنشاء الطلب، ولا يحول مجرد قبول السائق الحجز إلى خصم نهائي. ويخضع الخصم لاستحقاق الأجرة وتنفيذ الخدمة وأحكام الإلغاء. يرسل تنبيه عند بلوغ الرصيد ٥,٠٠٠ د.ك. وتنبيه آخر عند ٢,٠٠٠ د.ك. ويوقف إنشاء طلبات جديدة عند نفاد الرصيد أو عدم كفايته حتى الشحن.
The Platform bears payment-gateway fees on account top-ups, and the Client receives the full confirmed amount. Where 24 hours elapse after the Service Provider collects cash without full remittance, the Platform credits the outstanding amount to the Client from its own funds upon expiry under Article 11, without an additional period or awaiting recovery from the responsible party.	تتحمل المنصة رسوم بوابة الدفع عند شحن الرصيد، ويُقيد للعميل كامل المبلغ المؤكد. إذا مضت ٢٤ ساعة من تحصيل مقدم الخدمة للكاش دون توريد كامل المبلغ، تقيد المنصة المبلغ المتبقي للعميل من أموالها عند انقضاء المهلة وفق المادة ١١، دون مهلة إضافية ودون انتظار التحصيل من المسؤول.
Cancellation is governed by the case assessment and appeal process in Article 16, without an automatic fixed fee. Return-trip charges are governed by Article 17, damage and loss by Article 21, and cash custody by Article 11. This Annex does not create additional charges contrary to those provisions.	تطبق على الإلغاء آلية القضية والتقدير والتظلم في المادة ١٦ دون رسم ثابت تلقائي. وتطبق أجرة الرجعة وفق المادة ١٧، والتلف والفقد وفق المادة ٢١، وعهدة الكاش وفق المادة ١١. لا ينشئ هذا الملحق رسوماً إضافية خلاف تلك الأحكام.
A new tariff or additional band applies to the Client only after its authorised signatory accepts the corresponding annex; the tariff may take effect immediately upon acceptance. A notice period alone does not activate an unaccepted price, and charges for previously accepted orders shall not be changed retroactively.	لا تطبق تعرفه جديدة أو شريحة إضافية على العميل إلا بعد قبول صاحب صلاحية التوقيع ملحقها، ويجوز نفاذ التعرفة فور القبول. لا تكفي مهلة إخطار وحدها لتفعيل سعر غير مقبول، ولا تعدل أجور الطلبات المقبولة سابقاً بأثر رجعي.

English	العربية
Annex 1 to Agreement CM-_____	الملحق ١ للعقد CM-_____
Annex approval for the First Party	اعتماد الملحق عن الطرف الأول
Name and capacity _____	الاسم والصفة _____
Signature _____	التوقيع _____
Date ____ / ____ / _____	التاريخ ____ / ____ / ____
Annex 1 to Agreement CM-_____	الملحق ١ للعقد CM-_____
Annex approval for the Client	اعتماد الملحق عن العميل
Name and capacity _____	الاسم والصفة _____
Signature _____	التوقيع _____
Date ____ / ____ / _____	التاريخ ____ / ____ / ____

English	العربية
Acknowledgement and signatures	الإقرار والتوقيع
Each signatory confirms having read, understood and accepted this Agreement and its pricing annex within their documented authority. The Client's representative specifically acknowledges the nature of the service, pricing, wallet and cash arrangements, packaging, order responsibility, cancellation, compensation, privacy and termination. Login or order-creation access alone does not establish signing authority. The Arabic text prevails in the event of a discrepancy.	يقر كل موقع بأنه قرأ هذا العقد وملحق الأسعار وفهم أحكامهما ووافق عليهما ضمن صلاحياته المثبتة. ويقر ممثل العميل خصوصاً بفهم طبيعة الخدمة والتسعير والمحفظة والكاش والتغليب ومسؤولية الطلب والإلغاء والتعويض والخصوصية وإنهاء العقد. لا تغني صلاحية الدخول أو إنشاء الطلبات وحدها عن التفويض بالتوقيع. ويكون النص العربي المرجع عند الاختلاف.
For the First Party شركة بسرعة الرقمية الكويتية لإدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية Representative _____ Capacity _____ Authority reference _____	عن الطرف الأول شركة بسرعة الرقمية الكويتية لإدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية اسم الممثل _____ الصفة _____ مرجع الصلاحية _____
Signature _____ Date ____ / ____ / ____ Stamp if applicable _____	التوقيع _____ التاريخ ____ / ____ / ____ الختم إن وجد _____
For the Second Party Client legal name _____ Contract branch _____ Representative / signatory _____ Capacity _____ Authority reference _____	عن الطرف الثاني اسم المنشأة _____ الفرع المرتبط بالعقد _____ اسم الممثل أو المفوض _____ الصفة _____ مرجع التفويض _____
Signature _____ Date ____ / ____ / ____ Stamp if applicable _____	التوقيع _____ التاريخ ____ / ____ / ____ الختم إن وجد _____

English	العربية
Approval and activation record	سجل الاعتماد والتفعيل
Contract and account number CM- _____	رقم العقد والحساب CM-_____
Contracting method Paper / Electronic	طريقة التعاقد ورقي / إلكتروني
Authorised Operations employee _____	اسم موظف العمليات المخول _____
Approval and authority reference _____	مرجع الاعتماد ومستند الصلاحية _____
Accepted version and consent record reference _____	مرجع النسخة المقبولة وسجل الموافقة _____
Consent date and time _____	تاريخ ووقت الموافقة _____
Account activation date ____ / ____ / ____	تاريخ تفعيل الحساب ____ / ____ / ____
For paper contracting, the signed copy shall be uploaded and approved by authorised Operations personnel before activation. For electronic contracting, approval shall link to the accepted version, the signatory's identity and capacity, and evidence of consent under Article 41. Company, licence and authority details must be completed before signing and activation. Preparing this Agreement does not authorise an unlicensed activity.	في المسار الورقي ترفع النسخة الموقعة ويعتمدها موظف العمليات المخول قبل التفعيل. وفي المسار الإلكتروني يرتبط الاعتماد بالنسخة المقبولة وهوية الموقع وصفته وأدلة موافقته وفق المادة ٤١. تستكمل بيانات الشركة والترخيص والتفويض قبل التوقيع والتفعيل، ولا ينشأ تفويض بمباشرة نشاط غير مرخص من مجرد تحرير العقد.