RETURNS, REFUNDS & CANCELLATIONS POLICY		سياسة الإرجاع والاسترداد والإلغاء
Auto Parts Online Marketplace — United Arab Emirates		منصة إلكترونية لقطع غيار السيارات — دولة الإمارات العربية المتحدة
Publication Details		بيانات النشر
Platform: MotoArk		**المنصة: موتوأرك**
Platform Owner: MOTOARK PORTAL L.L.C		**مالك المنصة: موتوأرك للتعامل الإلكتروني ش.ذ.م.م**
Platform Owner License No.: 1651750		رقم رخصة مالك المنصة: 1651750
Platform Owner Commercial Register No.: 2923960		رقم السجل التجاري لمالك المنصة: 2923960
Contracting Seller / Trading & Operating Entity: MOTOARK FZE		**البائع المتعاقد / الكيان التجاري والتشغيلي: موتوأرك م.م.ح**
Free Zone Authority: SRTIP Free Zone Authority, Sharjah, UAE		جهة المنطقة الحرة: هيئة المنطقة الحرة بمجمع الشارقة للبحوث والتكنولوجيا والابتكار، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة
License No.: SC251029901		رقم الرخصة: SC251029901
MotoArk FZE TRN No.: 105152088800003		رقم التسجيل الضريبي لموتوأرك م.م.ح: 105152088800003
Customer Service – Platform and Product Sales		خدمة العملاء – المنصة ومبيعات المنتجات

CONFIDENTIAL

Email: support@motoark.com	**البريد الإلكتروني:** support@motoark.com
Contact: www.motoark.com/contact	www.motoark.com/contact
Effective Date: 1 November 2026	تاريخ السريان: 1 نوفمبر 2026
FIRST – Purpose and Scope	أولاً – الغرض ونطاق التطبيق
This Policy explains the rules and process for order cancellation, Product returns, exchanges where offered, and refunds for purchases made from MOTOARK (FZE) through the MotoArk Platform. It supplements the General Terms, the applicable Buyer Terms & Conditions (B2C) or Trade Buyer Terms & Conditions (B2B) and Product-specific information shown before purchase.	توضح هذه السياسة قواعد وإجراءات إلغاء الطلبات وإرجاع المنتجات والاستبدال متى كان متاحاً ورد المبالغ للمشتريات التي تتم من موتوأرك – مؤسسة منطقة حرة من خلال منصة موتوأرك. وتُكمل الشروط العامة وشروط وأحكام المشترين أو شروط وأحكام المشترين التجاريين المطبقة والمعلومات الخاصة بالمنتج المعروضة قبل الشراء
SECOND – Mandatory Rights Prevail	ثانياً – أولوية الحقوق الإلزامية
Nothing in this Policy excludes, restricts or replaces any consumer right or remedy that cannot lawfully be excluded under applicable UAE law. Where a Product is defective, damaged, unsafe, incorrect, materially misdescribed or otherwise non-	لا تستبعد هذه السياسة أو تقيد أو تستبدل أي حق أو وسيلة انتصاف للمستهلك لا يجوز قانوناً استبعادها بموجب القانون الإماراتي المطبق. وإذا كان المنتج معيباً أو تالفاً أو غير آمن أو خاطئاً أو مخالفاً جوهرياً للوصف أو غير مطابق، فتكون الأولوية للحقوق الإلزامية على أي شرط للإرجاع الاختياري

CONFIDENTIAL

conforming, mandatory rights prevail over any voluntary return condition.		
THIRD – Cancellation Before Order Acceptance		ثالثاً – الإلغاء قبل قبول الطلب
A Buyer may request cancellation before MotoArk FZE accepts the order. A cancellation request is not effective until confirmed. MotoArk FZE may also reject or cancel an order before acceptance where stock is unavailable, listing or pricing information contains a material error, payment or verification fails, the Product cannot lawfully or safely be supplied, or procurement from the source Supplier fails, including where the source Supplier cannot fulfil a Product or does not accept it by the Platform's acceptance deadline, in which case the affected Product is cancelled and any amount paid for it is refunded straight away while the rest of the order continues.		يجـوز للمشـتري طلب إلغـاء الطلب قبـل قبولـه من موتوأرك – مؤسسة منطقة حرة، ولا يصبح طلب الإلغاء نافـذاً إلا بعـد تأكيـده. كمـا يجـوز لـ موتـوأرك – مؤسسـة منطقة حرة رفض الطلب أو إلغاؤه قبل القبول إذا تعذر توفر المخزون أو وجد خطأ جوهري في بيانات العرض أو السعر أو فشـل الـدفع أو التحقق أو تعـذر توريـد المنتج قانوناً أو بأمان أو تعذر شراؤه من المورد المصدر، بما في ذلـك إذا تعـذر على المـورد المصـدر تنفيـذ المنتج أو لم يقبلـه خلال مهلـة القبـول المحـددة على المنصـة، وفي هـذه الحالـة يُلغى المنتج المعـني ويُـرد أي مبلـغ مـدفوع عنه فوراً مع استمرار تنفيذ باقي الطلب
FOURTH – Cancellation After		رابعاً – الإلغاء بعد القبول أو الشحن

CONFIDENTIAL

Acceptance or Dispatch	
After order acceptance, cancellation depends on the order status, Product type, procurement stage and whether dispatch, programming, preparation or other irreversible work has begun. If cancellation is no longer operationally possible, the Buyer may use any applicable return rights after delivery. Mandatory rights remain unaffected.	بعد قبول الطلب، يعتمد الإلغاء على حالة الطلب ونوع المنتج ومرحلة الشراء وما إذا كان الشحن أو البرمجة أو التجهيز أو أي عمل غير قابل للرجوع قد بدأ. وإذا لم يعد الإلغاء ممكناً تشغيلياً، فيجوز للمشتري استخدام حقوق الإرجاع المطبقة بعد التسليم، دون المساس بالحقوق الإلزامية
FIFTH – Voluntary Change-of-Mind Returns	خامساً – الإرجاع الاختياري بسبب تغيير الرأي
MotoArk FZE may offer a voluntary change-of-mind return period for eligible Products. The applicable period, eligibility and any Product-specific conditions will be displayed before purchase or in the order information: each listing shows its warranty days (which set the return period), the maximum number of exchanges and whether a cash refund is offered; an unused, undamaged Product returned within that period is always accepted for credit with the same Supplier, less the return courier charge;	يجوز لـ موتوأرك – مؤسسة منطقة حرة تقديم مدة إرجاع اختيارية بسبب تغيير الرأي للمنتجات المؤهلة. ويتم بيان المدة المطبقة والأهلية وأي شروط خاصة بالمنتج قبل الشراء أو ضمن بيانات الطلب، إذ يبين كل عرض عدد أيام الضمان (التي تحدد مدة الإرجاع) والحد الأقصى لمرات الاستبدال وما إذا كان رد المبلغ نقداً متاحاً، ويُقبل دائماً المنتج غير المستخدم وغير التالف الذي يُعاد خلال تلك المدة مقابل رصيد لدى المورد ذاته بعد خصم رسوم الشحن العكسي، ولا يتاح الإرجاع بسبب تغيير الرأي إذا كانت أيام الضمان المبينة في العرض صفراً. ولا تسري مدة إرجاع اختيارية موحدة على جميع المنتجات ما لم يُذكر ذلك صراحةً

CONFIDENTIAL

and a listing with 0 warranty days has no change-of-mind returns. No single voluntary return period applies to every Product unless expressly stated.		
SIXTH – Condition of Voluntary Returns		سادساً – حالة المنتجات في الإرجاع الاختياري
For a voluntary return, the Product should ordinarily be unused, uninstalled and in substantially the same condition as supplied, with packaging, labels, seals, accessories, manuals and included items reasonably intact. MotoArk may inspect the Product before approving the return. These conditions do not limit rights relating to a defective, damaged, incorrect, unsafe or non-conforming Product.		في الإرجاع الاختياري، ينبغي عادةً أن يكون المنتج غير مستخدم وغير مركب وبحالة مماثلة جوهرياً لحالته عند التوريد، مع بقاء التغليف والملصقات والأختام والملحقات والكتيبات والعناصر المرفقة بحالة معقولة. ويجوز لموتوأرك فحص المنتج قبل اعتماد الإرجاع، ولا تقيد هذه الشروط الحقوق المتعلقة بمنتج معيب أو تالف أو خاطئ أو غير آمن أو غير مطابق
SEVENTH – Installed, Programmed, Electronic and Special-Order Parts		سابعاً – القطع المركبة أو المبرمجة أو الإلكترونية والطلبات الخاصة
Voluntary returns may be restricted for Products that have been installed, fitted,		يجوز تقييد الإرجاع الاختياري للمنتجات التي تم تركيبها أو ملاءمتها أو ترميزها أو برمجتها أو معايرتها أو توصيلها

CONFIDENTIAL

coded, programmed, calibrated, electrically connected, altered, specially ordered, personalised, sealed for safety reasons, or otherwise rendered unsuitable for resale, where such restriction is disclosed and lawful. This does not remove mandatory remedies for defects, misdescription, safety issues or non-conformity.		كهربائياً أو تعديلها أو طلبها خصيصاً أو تخصيصها أو ختمها لأسباب تتعلق بالسلامة أو أصبحت غير مناسبة لإعادة البيع، متى تم الإفصاح عن ذلك وكان مشروعاً. ولا يؤدي ذلك إلى إسقاط وسائل الانتصاف الإلزامية بشأن العيوب أو الوصف غير الصحيح أو مسائل السلامة أو عدم المطابقة
EIGHTH – Used and Refurbished Products		ثامناً – المنتجات المستعملة والمجددة
Used Products (sold as Used Original (Excellent), Used Original (Good) or Used Original (Fair)) and, where offered on the Platform, refurbished Products are assessed against the condition grade, photos and characteristics disclosed at the time of sale. Normal disclosed signs of prior use do not by themselves establish a defect. Undisclosed defects, material misdescription, safety issues and non-conformity remain subject to applicable rights and remedies.		يتم تقييم المنتجات المستعملة (المبيعة بحالة مستعمل أصلي (ممتاز) أو مستعمل أصلي (جيد) أو مستعمل أصلي (مقبول)) والمنتجات المجددة متى كانت متاحة على المنصة، وفقاً لدرجة الحالة والصور والخصائص المعلن عنها وقت البيع. ولا تُعد آثار الاستخدام السابقة العادية والمعلن عنها عيباً بذاتها. وتظل العيوب غير المعلنة والوصف الجوهري غير الصحيح ومسائل السلامة وعدم المطابقة خاضعة للحقوق ووسائل الانتصاف المطبقة
NINTH – Wrong, Damaged, Defective or Non-Conforming Products		تاسعاً – المنتجات الخاطئة أو التالفة أو المعيبة أو غير المطابقة

CONFIDENTIAL

If a Product arrives wrong, damaged, defective, unsafe or materially different from the agreed description, the Buyer should notify MotoArk promptly (a wrong-part report made within 48 hours of delivery is approved straight away and MotoArk books the collection) and provide reasonable evidence such as order details, photographs, video, diagnostic information or an inspection report where appropriate. MotoArk FZE will assess the claim and provide the remedy required by applicable law, which may include repair, replacement, return, refund or another lawful solution depending on the circumstances.	إذا وصل المنتج خاطئاً أو تالفاً أو معيباً أو غير آمن أو مختلفاً جوهرياً عن الوصف المتفق عليه، ينبغي للمشتري إخطار موتوأرك دون تأخير (ويُعتمد بلاغ القطعة الخاطئة المقدم خلال 48 ساعة من التسليم فوراً وتتولى موتوأرك ترتيب استلامها) وتقديم أدلة معقولة مثل بيانات الطلب أو الصور أو الفيديو أو معلومات التشخيص أو تقرير فحص بحسب الاقتضاء. وتقوم موتوأرك – مؤسسة منطقة حرة بتقييم المطالبة وتقديم وسيلة الانتصاف التي يقتضيها القانون المطبق، والتي قد تشمل الإصلاح أو الاستبدال أو الإرجاع أو رد المبلغ أو حلاً مشروعاً آخر بحسب الظروف
TENTH – Compatibility and Fitment Returns	عاشراً – الإرجاع بسبب التوافق والملاءمة
Where MotoArk expressly confirmed compatibility using accurate vehicle information supplied by the Buyer and the Product is nevertheless incompatible, the claim will be assessed as a potential non-conformity. Where incompatibility results from inaccurate or incomplete vehicle information supplied by the Buyer, or from installation/programming not attributable to the Product, voluntary return conditions	إذا أكدت موتوأرك صراحةً توافق المنتج استناداً إلى بيانات مركبة صحيحة قدمها المشتري ثم تبين عدم توافقه، فتُقيّم المطالبة باعتبارها حالة محتملة لعدم المطابقة. أما إذا نتج عدم التوافق عن بيانات مركبة غير صحيحة أو ناقصة قدمها المشتري أو عن تركيب أو برمجة لا ترجع إلى المنتج، فقد تطبق شروط الإرجاع الاختياري، مع مراعاة القانون الإلزامي دائماً

CONFIDENTIAL

may apply instead, subject always to mandatory law.	
ELEVENTH – Return Authorisation and Reverse Logistics	الحادي عشر – تصريح الإرجاع والشحن العكسي
Before sending a Product back, the Buyer should obtain the applicable return authorisation or follow the return instructions provided by MotoArk. MotoArk may arrange collection, provide a return label, nominate a drop-off point or give other instructions. Responsibility for return-shipping cost will depend on the reason for return, the applicable Product terms and mandatory law.	قبل إعادة المنتج، ينبغي للمشتري الحصول على تصريح الإرجاع المطبق أو اتباع تعليمات الإرجاع المقدمة من موتوأرك. ويجوز لموتوأرك ترتيب الاستلام أو توفير ملصق إرجاع أو تحديد نقطة تسليم أو تقديم تعليمات أخرى. وتتحدد مسؤولية تكلفة الشحن العكسي بحسب سبب الإرجاع وشروط المنتج المطبقة والقانون الإلزامي
TWELFTH – Inspection and Outcome	الثاني عشر – الفحص ونتيجة الطلب
Returned Products may be inspected to verify identity, condition, completeness, installation or programming status, alleged defect and the reason for return. MotoArk may coordinate with the source Supplier, manufacturer, authorised workshop, logistics provider or technical specialist. The source Supplier inspects a returned Product, which must be the part	يجوز فحص المنتجات المرتجعة للتحقق من الهوية والحالة والاكتمال وحالة التركيب أو البرمجة والعيب المدعى به وسبب الإرجاع. ويجوز لموتوأرك التنسيق مع المورد المصدر أو الشركة المصنعة أو ورشة معتمدة أو مزود الخدمات اللوجستية أو متخصص فني. ويتولى المورد المصدر فحص المنتج المرتجع، الذي يجب أن يكون القطعة التي وضع عليها علامته قبل الشحن، ويجوز له الاعتراض على الإرجاع أو المطالبة مع تقديم الأدلة، وفي هذه الحالة تبت موتوأرك في الاعتراض خلال

CONFIDENTIAL

it marked before dispatch, and may dispute the return or claim with evidence, in which case MotoArk decides within 72 hours. Inspection does not prejudice any mandatory consumer right.		72 ساعة. ولا يخل الفحص بأي حق إلزامي للمستهلك
THIRTEENTH – Refunds		الثالث عشر – رد المبالغ
Once a refund is approved, MotoArk FZE will process it through the original payment method where reasonably practicable (Cash on Delivery orders are refunded by bank transfer to an IBAN provided by the Buyer), or another lawful method where necessary. The amount may include the Product price and other sums that must be refunded by law. Bank, card-network or payment-provider processing times may affect when the refunded amount becomes visible to the Buyer.		عند اعتماد رد المبلغ، تقوم موتوأرك – مؤسسة منطقة حرة بمعالجته من خلال وسيلة الدفع الأصلية متى كان ذلك ممكناً بصورة معقولة (وتُرد مبالغ طلبات الدفع عند الاستلام بتحويل مصرفي إلى رقم الحساب المصرفي الدولي (آيبان) الذي يقدمه المشتري)، أو بوسيلة مشروعة أخرى عند الضرورة. وقد يشمل المبلغ سعر المنتج وأي مبالغ أخرى يجب ردها قانوناً. وقد تؤثر مدد معالجة البنك أو شبكة البطاقات أو مزود الدفع على وقت ظهور المبلغ لدى المشتري
FOURTEENTH – Abuse, Fraud and Chargebacks		الرابع عشر – إساءة الاستخدام والاحتيال والاعتراضات على المدفوعات
MotoArk may investigate patterns reasonably indicating return abuse,		يجوز لموتوأرك التحقيق في الأنماط التي تشير بصورة معقولة إلى إساءة استخدام الإرجاع أو استبدال المنتج

CONFIDENTIAL

substitution, tampering, false claims, payment fraud or improper chargebacks and may restrict account activity where lawful and reasonably necessary. Genuine statutory claims and mandatory consumer rights will not be refused merely because fraud-prevention controls are applied.	أو العبث بـه أو المطالبـات الكاذبـة أو احتيـال الـدفع أو الاعتراضـات غـير المشروعة على المـدفوعات، ويجـوز لهـا تقييـد نشـاط الحسـاب مـتى كـان ذلـك مشروعاً وضرورياً بصورة معقولة. ولا تُرفض المطالبات القانونية الحقيقية أو حقـوق المسـتهلك الإلزاميـة لمجـرد تطـبيق ضـوابط منع الاحتيال
FIFTEENTH – Contact and Related Documents	الخامس عشر – التواصل والوثائق ذات الصلة
Return, cancellation and refund requests should be submitted through the Platform process or Customer Service. This Policy should be read with the General Terms & Conditions / Website Terms of Use, applicable Buyer Terms & Conditions (B2C) or Trade Buyer Terms & Conditions (B2B), Delivery & Shipping Policy, Warranty & Fitment Policy and Product-specific terms.	ينبغي تقـديم طلبـات الإرجـاع والإلغـاء ورد المبـالغ من خلال الإجراء المخصص على المنصة أو خدمة العملاء. وتُقـرأ هـذه السياسـة مـع الشروط والأحكـام العامـة / شروط اسـتخدام الموقـع وشروط وأحكـام المشـترين أو شروط وأحكـام المشـترين التجـاريين المطبقـة وسياسـة التوصـيل والشـحن وسياسـة الضـمان والتوافـق وأي شروط خاصة بالمنتج

CONFIDENTIAL