| WARRANTY & FITMENT POLICY | | سياسة الضمان والتوافق والملاءمة |
|---|---|---|
| **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 Product warranty, defect-claim, compatibility and fitment rules for Products sold by MOTOARK (FZE) through the MotoArk Platform. It supplements the General Terms, applicable Buyer Terms & Conditions (B2C) or Trade Buyer Terms & Conditions (B2B) and Product-specific warranty information. | | توضح هذه السياسة قواعد ضمان المنتجات ومطالبات العيوب والتوافق والملاءمة للمنتجات التي تبيعها موتوأرك – مؤسسة منطقة حرة من خلال منصة موتوأرك، وتُكمل الشروط العامة وشروط وأحكام المشترين أو شروط وأحكام المشترين التجاريين المطبقة ومعلومات الضمان الخاصة بالمنتج |
| **SECOND – Mandatory Statutory Rights** | | ثانياً – الحقوق القانونية الإلزامية |
| MotoArk FZE remains responsible as contracting seller for conformity, defects, mandatory warranties and other seller obligations to the extent required by applicable UAE law. A commercial warranty is additional to, and does not replace or reduce, any mandatory right or remedy. | | تظل موتوأرك – مؤسسة منطقة حرة مسؤولة بصفتها البائع المتعاقد عن المطابقة والعيوب والضمانات الإلزامية وغيرها من التزامات البائع بالقدر الذي يقتضيه القانون الإماراتي المطبق. ويكون الضمان التجاري إضافياً ولا يحل محل أي حق أو وسيلة انتصاف إلزامية ولا ينتقص منها |

CONFIDENTIAL

| | |
|---|---|
| **THIRD – Commercial Warranty Information** | ثالثاً – معلومات الضمان التجاري |
| Where a commercial warranty is offered, the Product page, order information or warranty document will identify the warranty provider, warranty period, covered Product or parts, principal remedies, material conditions and exclusions. Each listing shows its warranty period in days (0 days means no commercial warranty and no change-of-mind returns), the maximum number of exchanges and whether a cash refund is offered, and warranty coverage may differ by Product, brand, condition and source. | عند تقديم ضمان تجاري، تبين صفحة المنتج أو بيانات الطلب أو مستند الضمان مقدم الضمان ومدته والمنتج أو الأجزاء المشمولة ووسائل الانتصاف الرئيسية والشروط والاستثناءات الجوهرية. ويبين كل عرض مدة الضمان بالأيام (وإذا كانت المدة صفراً فلا يوجد ضمان تجاري ولا يتاح الإرجاع بسبب تغيير الرأي) والحد الأقصى لمرات الاستبدال وما إذا كان رد المبلغ نقداً متاحاً، وقد تختلف تغطية الضمان بحسب المنتج والعلامة والحالة والمصدر |
| **FOURTH – New, Used and Refurbished Products** | رابعاً – المنتجات الجديدة والمستعملة والمجددة |
| Warranty expectations are assessed by reference to the Product condition expressly disclosed at sale (New Original, Used Original (Excellent), Used Original (Good) or Used Original (Fair)). Used Products and, where offered on the Platform, refurbished Products may have different commercial-warranty periods or scopes from new Products. A disclosed characteristic inherent in the stated used or refurbished condition is not by itself | تُقيّم توقعات الضمان بالرجوع إلى حالة المنتج المعلن عنها صراحةً عند البيع (جديد أصلي أو مستعمل أصلي (ممتاز) أو مستعمل أصلي (جيد) أو مستعمل أصلي (مقبول)). وقد تختلف مدد أو نطاقات الضمان التجاري للمنتجات المستعملة، وللمنتجات المجددة متى كانت متاحة على المنصة، عن المنتجات الجديدة. ولا تُعد الخاصية المعلن عنها والمتأصلة في الحالة المستعملة أو |

CONFIDENTIAL

| | |
|---|---|
| a defect, without prejudice to rights concerning undisclosed defects, safety, misdescription or non-conformity. | المجـددة عيبـاً بـذاتها، دون الإخلال بـالحقوق المتعلقـة بـالعيوب غـير المعلنـة أو السـلامة أو الوصف غير الصحيح أو عدم المطابقة |
| **FIFTH – Fitment Information** | خامساً – معلومات التوافق والملاءمة |
| Fitment tools and compatibility information may use VIN, make, model, year, engine, trim, OEM number, manufacturer part number or other technical data. They are intended to assist selection: search results label each listing as an Exact match or a Replacement (a superseding part number), and the Buyer should confirm compatibility with the vehicle's VIN at checkout. Unless MotoArk expressly confirms fitment for the specific Product and vehicle, automated or general compatibility information is not an absolute guarantee of fitment. | يجـوز أن تسـتخدم أدوات الملاءمـة ومعلومـات التوافـق رقم تعريـف المركبـة والشركة المصـنعة والطراز وسنة الصنع والمحرك والفئة ورقم أو إي إم أو رقم قطعـة الشركة المصـنعة أو بيانـات فنيـة أخرى. وتهـدف هـذه المعلومـات إلى المسـاعدة في الاختيـار، إذ تصـنّف نتـائج البحث كـل عـرض بأنـه مطابقـة تامـة أو بـديل (رقم قطعـة أحـدث يحـل محـل الـرقم المطلـوب)، وينبغي للمشـتري التأكـد من التوافـق باسـتخدام رقم تعريـف المركبـة عنـد إتمام الشراء. وما لم تؤكد موتوأرك صراحةً ملاءمة المنتج المحـدد للمركبـة المحـددة، فلا تشـكل معلومـات التوافـق الآليـة أو العامـة ضـماناً مطلقـاً للملاءمة |
| **SIXTH – Buyer Vehicle Information** | سادساً – بيانات المركبة المقدمة من المشتري |
| The Buyer must provide accurate and complete vehicle and part information where requested and should verify critical identifiers before ordering. If MotoArk expressly confirms fitment based on accurate information supplied by the Buyer and the Product is nevertheless incompatible, MotoArk will assess the matter as | يلتزم المشتري بتقديم بيانات صحيحة وكاملة عن المركبة والقطعة عند طلبها، وينبغي عليه التحقق من المعرفـات الأساسـية قبـل الطلب. وإذا أكـدت موتـوأرك صراحةً الملاءمـة اسـتناداً إلى بيانـات صـحيحة قـدمها المشـتري ثم تـبين عـدم توافـق المنتج، فتقـوم موتـوأرك بتقـييم الحالـة باعتبارهـا |

CONFIDENTIAL

| | | |
|---|---|---|
| a potential non-conformity. | | حالة محتملة لعدم المطابقة |
| **SEVENTH – Installation, Coding and Calibration** | | سابعاً – التركيب والترميز والمعايرة |
| Certain Products require professional installation, coding, programming, adaptation, calibration, relearning or manufacturer-specific procedures. Where this is disclosed or inherent to the Product, the need for such work does not by itself establish a defect. Buyers should retain installation and diagnostic records where relevant to a claim. | | تتطلب بعض المنتجات تركيباً مهنياً أو ترميزاً أو برمجة أو تهيئة أو معايرة أو إعادة تعلم أو إجراءات خاصة بالشركة المصنعة. ومتى كان ذلك معلناً أو ملازماً لطبيعة المنتج، فلا تثبت الحاجة إلى هذه الأعمال بذاتها وجود عيب. وينبغي للمشترين الاحتفاظ بسجلات التركيب والتشخيص متى كانت ذات صلة بالمطالبة |
| | | |
| **EIGHTH – Safety-Critical Parts** | | ثامناً – القطع الحرجة للسلامة |
| Safety-critical Products, including airbags, seatbelts, braking-system components and steering components, may create serious risk if mismatched, damaged, incorrectly handled or improperly installed. Appropriate qualified professionals should inspect and install such Products. MotoArk may require technical verification before approving a safety-related warranty claim or return, without delaying any | | قد تنشأ عن المنتجات الحرجة للسلامة، بما فيها الوسائد الهوائية وأحزمة الأمان ومكونات نظام الفرامل والتوجيه، مخاطر جسيمة إذا كانت غير متوافقة أو تالفة أو أسيء التعامل معها أو تركيبها. وينبغي أن يتولى متخصصون مؤهلون فحص وتركيب هذه المنتجات. ويجوز لموتوأرك طلب تحقق في قبل اعتماد مطالبة ضمان أو إرجاع متعلق بالسلامة، دون تأخير أي إجراء سلامة عاجل |

CONFIDENTIAL

| | |
|---|---|
| urgent safety action required by law. | يقتضيه القانون |
| **NINTH – Warranty Claim Process** | تاسعاً – إجراءات مطالبة الضمان |
| A warranty or defect claim should include the order reference, Product identification, description of the issue and reasonable supporting evidence. Depending on the issue, MotoArk may request photographs, video, diagnostic codes, installation invoice, workshop report, vehicle information or return of the Product for inspection. Requests must be proportionate to the claim, and warranty claims are reviewed within 72 hours. | ينبغي أن تتضمن مطالبة الضمان أو العيب مرجع الطلب وهوية المنتج ووصف المشكلة وأدلة مؤيدة معقولة. وبحسب المشكلة، يجوز لموتوأرك طلب صور أو فيديو أو أكواد تشخيص أو فاتورة تركيب أو تقرير ورشة أو بيانات المركبة أو إعادة المنتج للفحص، على أن تكون المتطلبات متناسبة مع المطالبة، وتتم مراجعة مطالبات الضمان خلال 72 ساعة |
| **TENTH – Inspection and Technical Assessment** | عاشراً – الفحص والتقييم الفني |
| MotoArk FZE may inspect the Product and may coordinate with the source Supplier, manufacturer, authorised distributor, qualified workshop or independent technical specialist. Where destructive testing is reasonably necessary, the Buyer will be informed in advance where practicable. The source Supplier inspects a returned Product, which must be the part it marked before dispatch, and may dispute the claim with evidence, in which case MotoArk decides within 72 hours. Inspection does not reduce mandatory rights. | يجوز لـ موتوأرك – مؤسسة منطقة حرة فحص المنتج والتنسيق مع المورد المصدر أو الشركة المصنعة أو الموزع المعتمد أو ورشة مؤهلة أو متخصص فني مستقل. وإذا كان الاختبار الإتلافي ضرورياً بصورة معقولة، يتم إبلاغ المشتري مسبقاً متى كان ذلك عملياً. ويتولى المورد المصدر فحص المنتج المرتجع، الذي يجب أن يكون القطعة التي وضع عليها علامته قبل الشحن، ويجوز له الاعتراض على المطالبة مع تقديم الأدلة، وفي هذه الحالة تبت موتوأرك في الاعتراض خلال 72 ساعة. ولا ينتقص الفحص من الحقوق الإلزامية |

CONFIDENTIAL

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| **ELEVENTH – Remedies** | | الحادي عشر – وسائل الانتصاف |
| Where a valid defect, non-conformity or warranty claim is established, the available remedy will be determined by applicable law, the relevant warranty and the circumstances. Remedies may include repair, replacement (supplied by the same Supplier), refund, credit with the same Supplier or another lawful solution, and a faulty or wrong part is always covered. MotoArk may exercise recourse against a source Supplier without requiring the Buyer to contract directly with that Supplier. | | إذا ثبتت صحة مطالبة تتعلق بعيب أو عدم مطابقة أو ضمان، فتتحدد وسيلة الانتصاف وفقاً للقانون المطبق والضمان ذي الصلة والظروف. وقد تشمل الإصلاح أو الاستبدال (من المورد ذاته) أو رد المبلغ أو الرصيد لدى المورد ذاته أو حلاً مشروعاً آخر، وتكون القطعة المعيبة أو الخاطئة مشمولة دائماً. ويجوز لموتوأرك الرجوع على المورد المصدر دون اشتراط تعاقد المشتري مباشرةً مع ذلك المورد |
| **TWELFTH – Commercial Warranty Exclusions** | | الثاني عشر – استثناءات الضمان التجاري |
| Subject to mandatory law, a commercial warranty may exclude issues caused by misuse, accident, external damage, unauthorised alteration, incorrect installation, incompatible programming, failure to follow manufacturer instructions, normal wear, consumable items, contamination or use outside stated | | مع مراعاة القانون الإلزامي، يجوز أن يستثني الضمان التجاري المشكلات الناتجة عن سوء الاستخدام أو الحوادث أو الضرر الخارجي أو التعديل غير المصرح به أو التركيب الخاطئ أو البرمجة غير المتوافقة أو عدم اتباع تعليمات الشركة المصنعة أو الاستهلاك الطبيعي أو المواد |

CONFIDENTIAL

| | | |
|---|---|---|
| specifications. An exclusion applies only to the extent relevant to the claimed failure and does not remove mandatory statutory rights. | | الاســـتهلاكية أو التلـــوث أو الاســـتخدام خـــارج المواصفات المعلنة. ولا يطبق الاستثناء إلا بالقدر المرتبط بالعطل محل المطالبة ولا يسقط الحقوق القانونية الإلزامية |
| **THIRTEENTH – Recalls and Safety Notices** | | الثالث عشر – الاستدعاءات وإشعارات السلامة |
| If MotoArk becomes aware of a Product recall or material safety notice relevant to a Product sold through the Platform, it may contact affected Buyers, suspend listings, coordinate return or remedial action, and cooperate with Suppliers, manufacturers and competent authorities as required. Buyers should follow urgent recall and safety instructions promptly. | | إذا علمت موتوأرك باستدعاء منتج أو إشعار سلامة جوهري يتعلق بمنتج بيع من خلال المنصة، فيجوز لهـا التواصـل مـع المشـترين المتـأثرين وتعليـق العـروض وتنسـيق الإرجـاع أو الإجـراء التصـحيحي والتعـاون مـع المـوردين والمصـنعين والجهـات المختصة حسبما يقتضى. وينبغي للمشترين اتباع تعليمات الاستدعاء والسلامة العاجلة دون تأخير |
| | | |
| **FOURTEENTH – Manufacturer and Supplier Warranties** | | الرابع عشر – ضمانات الشركة المصنعة والمورد |
| A Product may carry a manufacturer, distributor or source-Supplier commercial warranty. MotoArk may administer or facilitate that warranty, but the identity of the warranty provider will be disclosed where applicable. | | قـــد يكـــون للمنتج ضـــمان تجـــاري من الشركة المصـنعة أو المـوزع أو المـورد المصـدر. ويجـوز لموتوأرك إدارة هـذا الضـمان أو تسـهيله، مـع بيـان هوية مقدم الضمان حيثما ينطبق. ولا يؤدي وجود مقـدم ضـمان آخـر إلى الانتقـاص من التزامـات |

CONFIDENTIAL

| | | |
|---|---|---|
| The existence of another warranty provider does not reduce MotoArk FZE's obligations as contracting seller where UAE law places responsibility on it. | | موتـوأرك – مؤسسـة منطقـة حـرة بصـفتها البـائع المتعاقد متى حمّلها القانون الإماراتي المسؤولية |
| **FIFTEENTH – Contact and Related Documents** | | الخامس عشر – التواصل والوثائق ذات الصلة |
| Warranty and fitment claims should be submitted through the Platform process or Customer Service. This Policy should be read with the General Terms, applicable Buyer Terms & Conditions (B2C) or Trade Buyer Terms & Conditions (B2B), Returns, Refunds & Cancellations Policy, Delivery & Shipping Policy and Product-specific warranty documentation. | | ينبغي تقديم مطالبات الضمان والتوافق من خلال الإجـراء المخصـص على المنصـة أو خدمـة العملاء. وتُقـرأ هـذه السياسـة مـع الشروط العامـة وشروط وأحكـام المشـترين أو شروط وأحكـام المشـترين التجـاريين المطبقـة وسياسـة الإرجـاع والاسـترداد والإلغـاء وسياسـة التوصـيل والشـحن ومسـتندات الضمان الخاصة بالمنتج |

CONFIDENTIAL