DISPUTE RESOLUTION & COMPLAINTS POLICY		سياسة تسوية المنازعات والشكاوى
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 how complaints and disputes relating to the MotoArk Platform, Products, orders, delivery, returns, warranty, payments and Supplier interactions may be raised and handled. It does not remove any mandatory legal right or access to a competent authority or court.		توضح هذه السياسة كيفية تقديم ومعالجة الشكاوى والمنازعات المتعلقة بمنصة موتوأرك والمنتجات والطلبات والتسليم والإرجاع والضمان والمدفوعات والتعامل مع الموردين. ولا تلغي أي حق قانوني إلزامي أو حق اللجوء إلى جهة مختصة أو محكمة
SECOND – Contacting MotoArk First		ثانياً – التواصل مع موتوأرك أولاً
A complainant is encouraged to contact Customer Service first so that MotoArk can review the issue and seek a practical resolution. This is an internal resolution step and does not prevent the complainant from exercising rights available under applicable law.		يشجع مقدم الشكوى على التواصل أولاً مع خدمة العملاء حتى تتمكن موتوأرك من مراجعة المسألة والسعي إلى حل عملي. وتعد هذه خطوة داخلية للتسوية ولا تمنع مقدم الشكوى من ممارسة الحقوق المتاحة له بموجب القانون المطبق
THIRD – Information to Provide		ثالثاً – المعلومات المطلوب تقديمها
A complaint should include the		ينبغي أن تتضمن الشكوى بيانات التواصل مع

CONFIDENTIAL

complainant’s contact details, order or account reference where relevant, a clear description of the issue, the outcome requested and reasonable supporting material such as invoices, photographs, correspondence, diagnostic information or delivery records.		مقدمها ومرجع الطلب أو الحساب عند الاقتضاء ووصفاً واضحاً للمشكلة والنتيجة المطلوبة وأدلة مؤيدة معقولة مثل الفواتير أو الصور أو المراسلات أو معلومات التشخيص أو سجلات التسليم
FOURTH – Acknowledgement and Triage		رابعاً – استلام الشكوى وتصنيفها
MotoArk may acknowledge the complaint, assign a reference and classify it by urgency and subject. Safety, fraud, data-security, product-recall and other high-risk matters may be escalated immediately to the appropriate internal function or competent authority where required.		يجوز لموتوأرك تأكيد استلام الشكوى وتخصيص رقم مرجعي لها وتصنيفها بحسب درجة الاستعجال والموضوع. وقد تحال مسائل السلامة والاحتيال وأمن البيانات واستدعاء المنتجات وغيرها من المسائل مرتفعة المخاطر فوراً إلى الجهة الداخلية المناسبة أو الجهة المختصة عند الاقتضاء
FIFTH – Investigation		خامساً – التحقيق في الشكوى
MotoArk may review Platform records and request information from the Buyer, Supplier, courier, payment provider, workshop, manufacturer or other relevant party. The scope of the investigation will be proportionate to the nature and value of the dispute and any safety or legal risk.		يجوز لموتوأرك مراجعة سجلات المنصة وطلب معلومات من المشتري أو المورد أو شركة التوصيل أو مزود الدفع أو الورشة أو الشركة المصنعة أو أي طرف آخر ذي صلة. ويكون نطاق التحقيق متناسباً مع طبيعة النزاع وقيمته وأي مخاطر تتعلق بالسلامة أو القانون

CONFIDENTIAL

SIXTH – Interim Measures		سادساً – التدابير المؤقتة
Where reasonably necessary, MotoArk may place an order, return, payout, listing or account under temporary review, preserve evidence, stop delivery or take another proportionate measure while a complaint is investigated, subject to contractual rights and applicable law.		متى كان ذلك ضرورياً بصورة معقولة، يجوز لموتوأرك وضع الطلب أو الإرجاع أو التسوية المالية أو العرض أو الحساب قيد المراجعة المؤقتة وحفظ الأدلة وإيقاف التسليم أو اتخاذ تدبير متناسب آخر أثناء التحقيق في الشكوى، مع مراعاة الحقوق التعاقدية والقانون المطبق
SEVENTH – Resolution Options		سابعاً – خيارات التسوية
Depending on the issue and applicable law, an outcome may include explanation, correction, re-performance, repair, replacement, return, refund, account adjustment, withdrawal of content, Supplier action or another lawful remedy.		بحسب طبيعة المسألة والقانون المطبق، قد تشمل نتيجة التسوية تقديم إيضاح أو تصحيح أو إعادة تنفيذ الخدمة أو الإصلاح أو الاستبدال أو الإرجاع أو رد المبلغ أو تعديل الحساب أو إزالة محتوى أو اتخاذ إجراء تجاه المورد أو أي وسيلة انتصاف مشروعة أخرى
EIGHTH – Complaints Involving Suppliers		ثامناً – الشكاوى المتعلقة بالموردين
MotoArk may obtain information or recourse from a source Supplier, but where MOTOARK (FZE) is the contracting seller to the Buyer, the Buyer is not required to enter into a direct sale contract with that Supplier in order for the complaint to be handled.		يجوز لموتوأرك طلب معلومات أو الرجوع على المورد مصدر المنتج، إلا أنه عندما تكون موتوأرك – مؤسسة منطقة حرة هي البائع المتعاقد مع المشتري، فلا يشترط على المشتري الدخول في عقد بيع مباشر مع ذلك المورد حتى تتم معالجة الشكوى

CONFIDENTIAL

NINTH – Payment Disputes and Chargebacks	تاسعاً – منازعات الدفع والاعتراضات على المدفوعات
Payment disputes may also be subject to card-network, bank or payment-provider procedures. Users should provide accurate information and must not use a chargeback or payment dispute fraudulently. A payment-provider process does not by itself determine all contractual or legal rights between the parties.	قد تخضع منازعات الدفع كذلك لإجراءات شبكة البطاقات أو البنك أو مزود الدفع. ويجب على المستخدم تقديم معلومات صحيحة وألا يستخدم الاعتراض على المدفوعات أو منازعة الدفع بصورة احتيالية. ولا تحسم إجراءات مزود الدفع بذاتها جميع الحقوق التعاقدية أو القانونية بين الأطراف
TENTH – Review or Escalation	عاشراً – المراجعة أو التصعيد
If a complainant reasonably believes a material issue has not been addressed, the complainant may request internal escalation through Customer Service and should identify the earlier complaint reference and the unresolved point.	إذا رأى مقدم الشكوى بصورة معقولة أن مسألة جوهرية لم تتم معالجتها، فيجوز له طلب التصعيد الداخلي من خلال خدمة العملاء مع ذكر مرجع الشكوى السابقة والنقطة التي ما زالت دون حل
ELEVENTH – Consumer Authorities and Courts	الحادي عشر – جهات حماية المستهلك والمحاكم
Nothing in this Policy prevents a consumer from submitting a complaint to the competent UAE consumer-protection authority or exercising any right to bring a claim before a competent court. Jurisdiction and governing-law provisions in the	لا تمنع هذه السياسة المستهلك من تقديم شكوى إلى جهة حماية المستهلك المختصة في دولة الإمارات أو ممارسة أي حق في إقامة دعوى أمام المحكمة المختصة. وتظل أحكام الاختصاص والقانون الواجب التطبيق الواردة في الشروط المطبقة خاضعة للقواعد القانونية الإلزامية

CONFIDENTIAL

applicable Terms remain subject to mandatory law.		
TWELFTH – Business-to-Business Disputes		الثاني عشر – المنازعات بين الشركات
Disputes with Trade Buyers or Suppliers are handled under the applicable commercial terms, purchase orders, credit documents or Seller Pack, together with the General Terms where relevant; a Supplier may dispute a Buyer's return or claim with evidence through the Platform, and MotoArk decides within 72 hours. Consumer-only remedies do not apply where the party does not qualify as a consumer under mandatory law.		تعالج المنازعات مع المشترين التجاريين أو الموردين وفقاً للشروط التجارية المطبقة وأوامر الشراء والمستندات الائتمانية أو حزمة البائع، إلى جانب الشروط العامة عند الاقتضاء، ويجوز للمورد الاعتراض على إرجاع أو مطالبة من المشتري مع تقديم الأدلة من خلال المنصة، وتبت موتوأرك في الاعتراض خلال 72 ساعة. ولا تسري وسائل الانتصاف الخاصة بالمستهلك إذا لم يكن الطرف مستهلكاً وفقاً للقانون الإلزامي
THIRTEENTH – Records, Confidentiality and Data		الثالث عشر – السجلات والسرية والبيانات
MotoArk may retain complaint records and supporting evidence for legitimate operational, legal, regulatory, fraud-prevention and dispute purposes. Personal data will be handled in accordance with the Privacy Policy and applicable law.		يجوز لموتوأرك الاحتفاظ بسجلات الشكاوى والأدلة المؤيدة لأغراض تشغيلية وقانونية وتنظيمية مشروعة ولمنع الاحتيال وتسوية المنازعات. وتعالج البيانات الشخصية وفقاً لسياسة الخصوصية والقانون المطبق
FOURTEENTH – No Retaliation for		الرابع عشر – عدم اتخاذ إجراء انتقامي بسبب

CONFIDENTIAL

Genuine Complaints		الشكوى الحقيقية
MotoArk will not restrict a User merely for making a genuine complaint or exercising a mandatory legal right. This does not prevent proportionate action against fraud, abuse, threats, harassment or misuse of Platform processes.		لا تقيد موتوأرك المستخدم لمجرد تقديم شكوى حقيقية أو ممارسة حق قانوني إلزامي. ولا يمنع ذلك اتخاذ إجراء متناسب ضد الاحتيال أو إساءة الاستخدام أو التهديد أو المضايقة أو إساءة استخدام إجراءات المنصة
FIFTEENTH – Related Documents		الخامس عشر – الوثائق ذات الصلة
This Policy should be read with the General Terms, applicable Buyer Terms & Conditions (B2C) or Trade Buyer Terms & Conditions (B2B), Seller Terms, Returns, Refunds & Cancellations Policy, Warranty & Fitment Policy, Delivery & Shipping Policy and Privacy Policy.		تقرأ هذه السياسة مع الشروط العامة وشروط وأحكام المشترين أو شروط وأحكام المشترين التجاريين المطبقة وشروط البائع وسياسة الإرجاع والاسترداد والإلغاء وسياسة الضمان والتوافق والملاءمة وسياسة التوصيل والشحن وسياسة الخصوصية

CONFIDENTIAL