



## **Partnership Agreement for Appointment Booking Service**

AKD, a Saudi Arabia stated corporation with its principal place of business at Riyadh

Commercial registration number :1009012115 and holder of the AKDLE app and AKDLE website services

### **1. Purpose**

The purpose of this Agreement is to establish a partnership whereby Partner agrees to use AKDLE's app and AKDLE platform for managing and accepting customer appointments for Partner's business.

### **2. Registration and Service Setup**

2.1 Partner shall register their business on AKDLE's app platform and provide accurate and up-to-date information required for account setup.

2.2 AKDLE shall provide Partner with access to the booking management tools and necessary support to set up and manage appointments through the app.

### **3. Booking Process**

3.1 Customers shall book appointments through the app, utilizing features provided by AKDLE.

3.2 Partner agrees to maintain availability on the app during agreed-upon business hours and to promptly confirm or manage bookings as per AKDLE's guidelines.

### **4. Customer Ratings and Reviews**

4.1 Customers shall have the option to rate Partner's business and leave reviews on the app platform following the completion of appointments.

4.2 Partner agrees that ratings and reviews will be visible to customers browsing the app platform.

### **5. Promotion and Marketing**

5.1 Both parties agree to jointly promote the app platform to increase visibility and usage among customers and potential users.

5.2 AKDLE shall provide the following promotional support to Partner:

a. Social media promotion: AKDLE and Partner will collaborate on social media campaigns to promote the app platform.

b. Email campaigns: AKDLE will include Partner's business in email campaigns sent to customers of the app platform, highlighting Partner's services and encouraging bookings.

5.3 Partner agrees to actively participate in promotional efforts and utilize provided materials to promote the app platform through their existing marketing channels, including but not limited to:

a. Displaying app platform promotional materials prominently at Partner's business premises.

b. Sharing promotional content on Partner's social media channels and website.

c. Incorporating links to the app platform in Partner's email newsletters and communications with customers.

## **6. Payment Processing Fees**

6.1 For offline payments (cash or other non-electronic methods), Partner agrees to pay AKDLE a fee of [1.5% + 1 SR] per booking.

6.2 For online payments through the app, Partner agrees to pay AKDLE an online payment fee of [1% + 1 SR] for MADA cards and [2.75% + 1 SR] for any other card per booking and the standard fee [1.5%+1 SR per booking]. The online payment fees will be deducted from the total amount paid by the customer, and the remaining balance will be transferred to Partner's designated bank account provided by Partner.

## **7. Funds Transfer and Invoicing**

7.1 AKDLE shall transfer the net amount (total amount paid by customers minus online payments fees) to Partner's designated bank account within [3] days after the completion of the booking reservation.

7.2 AKDLE shall issue a monthly invoice to Partner detailing the total amount of fees the partner owes AKDLE.

7.3 Partner agrees to make payment of the invoiced amount within [30] days of receipt of the invoice.

## **8. Cancellation and Reschedule Policy**

8.1 Partner agrees to adhere to the following cancellation and reschedule policy for appointments booked through the app platform:

a. Cancellation Policy: Customers may cancel appointments without penalty up to 24 hours before the scheduled appointment time. If a customer cancels within the specified notice period, no cancellation fee will be charged.

b. Late Cancellation: customers can only cancel appointments after the 24 hour period before the scheduled appointment only by contacting the partner directly. the partner reserve the right to refuse cancellation of the appointment

c. No-Show Policy: If a customer fails to show up for a scheduled appointment without prior notice (for paid appointments) the partner is responsible for giving an alternative appointment if possible, and the partner reserves the right to refuse giving an alternative appointment.

d. Reschedule Policy: Customers may reschedule appointments based on availability and within 24h before the scheduled appointment time. Partner agrees to accommodate rescheduling requests to the best of their ability.

8.2 Partner agrees to communicate the cancellation and reschedule policy clearly to customers and to enforce the policy consistently for all bookings made through the app platform.

## **9. Dispute Resolution**

9.1 Any disputes or claims arising under this Agreement or related to the Partner Services shall be resolved as follows:

a. Responsibility for Partner Services: The Partner shall be directly responsible to the Client for any failure to fulfill the Client's expectations or any other legal liability regarding the Partner Services.

b. Client Complaints: AKDLE shall refer any Client complaints it receives to the Partner, and the Partner shall acknowledge all complaints and respond to the relevant Client within 48 hours of the Partner's receipt of a complaint, whether the complaint has come directly from the Client or via AKDLE.

## **10. Data Ownership and Privacy**

10.1 Each party retains ownership of its own data. Partner grants AKDLE a license to use Partner's data solely for the purpose of providing and improving the app platform.

10.2 AKDLE agrees to handle customer data in compliance with applicable privacy laws and regulations.

## **11. Support and Maintenance**

11.1 AKDLE shall provide reasonable support to Partner for the app platform and resolve technical issues within a reasonable timeframe.

11.2 Partner agrees to promptly report any issues or concerns related to the app platform to AKDLE's support team.

## **12. Termination**

12.1 Either party may terminate this Agreement upon [30] days' written notice to the other party.

12.2 Upon termination, Partner shall discontinue use of the app platform, and AKDLE shall provide reasonable assistance to facilitate a smooth transition of booking operations.

### 13. Confidentiality

13.1 Both parties agree to keep confidential any proprietary information or trade secrets disclosed by the other party during the term of this Agreement.

### 14. Governing Law

14.1 This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Saudi Arabia

By checking the box or clicking the button to accept this Agreement within the AKDLE app, Partner acknowledges and agrees to be bound by the terms and conditions set forth here.

### اتفاقية شراكة لخدمة حجز المواعيد

شركة أكد المبتكرة ، شركة سعودية يقع مقر عملها الرئيسي في الرياض رقم التسجيل التجاري: 1009012115 وحاملة تطبيق AKDLE وخدمات الموقع الإلكتروني AKDLE

أولا -

والغرض من هذا الاتفاق هو إقامة شراكة يوافق فيها الشريك على استخدام برنامجي AKDLE و موقع AKDLE لإدارة وقبول مواعيد العملاء في أعمال الشركاء التجارية.

2- التسجيل وانشاء الخدمات

1-2 يقوم الشريك بتسجيل أعماله التجارية على منصة التطبيق الخاصة ببرنامج AKDLE ويقدم المعلومات الدقيقة والحديثة المطلوبة لإعداد الحساب.

2-2 توفر AKDLE للشركاء إمكانية الوصول إلى أدوات إدارة الحجز والدعم اللازم لإقامة وإدارة التعيينات من خلال التطبيق.

عملية إعداد المواعيد

1-3 يقوم العملاء بحجز المواعيد من خلال التطبيق، مستخدمين في ذلك الخصائص التي يوفرها برنامج AKDLE.

2-3 يوافق الشريك على الإبقاء على توافره على التطبيق خلال ساعات العمل المتفق عليها، وعلى القيام على وجه السرعة بتأكيد أو إدارة المواعيد وفقاً للمبادئ التوجيهية للبرنامج.

4 - تقييمات الزبائن ومراجعاتهم

1-4 يكون أمام العملاء خيار تقييم الأعمال التجارية التي يقوم بها الشركاء واستعراض المراجعات في منصة التطبيق بعد إتمام المواعيد.

ويوافق الشريك على أن التصنيفات والمراجعات ستكون ظاهرة للعيان أمام الزبائن الذين يتصفحون منصة التطبيق.

5- الترويج والتسويق

5-1 يتفق الطرفان على الترويج المشترك من أجل زيادة وضوح الرؤية والاستخدام بين الزبائن والمستعملين المحتملين.

5 - يقدم AKDLE الدعم الترويجي التالي إلى الشريك:

(أ) الترويج لوسائل التواصل الاجتماعي: ستتعاون AKDLE وشريكها في حملات ووسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز التطبيق.

(ب) حملات البريد الإلكتروني: سيشمل برنامج AKDLE أعمال الشركاء في حملات البريد الإلكتروني المرسلة إلى زبائن منصة التطبيقات، مع تسليط الضوء على خدمات الشركاء وتشجيع عمليات الحجز.

5-3 يوافق الشريك على المشاركة بنشاط في الجهود الترويجية ويستخدم المواد المقدمة للترويج لمنهاج التطبيقات من خلال قنوات التسويق القائمة لديه، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي: (أ) عرض المواد الترويجية لمنهاج التطبيقات بشكل بارز في أماكن عمل الشركاء.

ب - تبادل المحتوى الترويجي على قنوات ووسائل التواصل الاجتماعي للشركاء وموقعها على شبكة الإنترنت.

ج - إدراج روابط إلى منصة التطبيق في الرسائل الإخبارية الإلكترونية التي يرسلها الشركاء والاتصالات مع العملاء.

6- الرسوم

6-1 بالنسبة للمدفوعات غير المباشرة (النقدية أو غيرها من الطرق غير الإلكترونية)، يوافق الشريك على دفع رسم لكل حجز قدره [1.5 في المائة + 1 SR].

6-2 وفيما يتعلق بالمدفوعات على الإنترنت من خلال التطبيق، يوافق الشريك على دفع رسم دفع على الإنترنت لشركة AKDLE قدره [1 في المائة + 1 SR] لبطاقات مدى و [2.75 في المائة + 1 SR] للبطاقات الأخرى لكل حجز والرسم الإعتيادي [1.5% + 1 SR] لكل حجز. وستخصم رسوم الدفع على الإنترنت من المبلغ الإجمالي الذي يدفعه العميل، وسيحول الرصيد المتبقي إلى الحساب المصرفي المخصص للشركاء الذي يقدمه الشريك.

7 - تحويل الأموال

(أ) تحويل المبلغ الصافي (المبلغ الإجمالي الذي يدفعه العملاء مطروحاً منه رسوم الدفع على الإنترنت) إلى الحساب المصرفي المخصص للشركاء في غضون [3] أيام من إنجاز الحجز.

تصدر شركة أكد المبتكرة فاتورة شهرية إلى الشريك تبين بالتفصيل مجموع مبلغ الرسوم التي يدين بها الشريك لشركة أكد المبتكرة.

يوافق الشريك على دفع المبلغ الوارد في الفاتورة في غضون [30] يوماً من تاريخ استلام الفاتورة.

8 - سياسة الإلغاء وإعادة الجدولة

8-1 يوافق الشريك على التقيد بسياسة الإلغاء وإعادة الجدولة التالية فيما يتعلق بالتعيينات المحجوزة من خلال برنامج التطبيق:

(أ) سياسة الإلغاء: يجوز للعملاء إلغاء المواعيد دون عقوبة تصل إلى 24 ساعة قبل الموعد المقرر للموعد. وإذا ما ألغى زبون خلال فترة الإشعار المحددة، لا يُفرض رسم إلغاء.

(ب) إلغاء لاحق: لا يستطيع العملاء إلغاء المواعيد بعد فترة الـ 24 ساعة السابقة المقررة إلا بالاتصال بالشريك مباشرة. يحتفظ الشريك بحق رفض إلغاء الموعد

(ج) سياسة عدم الظهور للموعد: إذا لم يحضر أحد العملاء موعداً مقررماً دون إخطار مسبق (للمواعيد المدفوعة)، يكون الشريك مسؤولاً عن منح موعد بديل إن أمكن، ويحتفظ الشريك بحق رفض منح موعد بديل.

د - سياسة الجدول الزمني: يجوز للزبائن إعادة جدولتهمواعيدهم على أساس توافرها وفي غضون 24 ساعة قبل الموعد المقرر للموعد. ويوافق الشركاء على تلبية طلبات إعادة الجدولة بأفضل ما لديهم من قدرات.

ويوافق الشركاء على إبلاغ العملاء بوضوح بسياسة الإلغاء وإعادة الجدولة، وعلى إنفاذ هذه السياسة بشكل متسق فيما يتعلق بجميع عمليات الحجز التي تتم من خلال منصة التطبيق.

## 9- تسوية المنازعات

9-9 تسوى أي منازعات أو مطالبات تنشأ بموجب هذا الاتفاق أو تتصل بخدمات الشركاء على النحو التالي:

أ - المسؤولية عن خدمات الشركاء: يكون الشريك مسؤولاً ومسؤولية مباشرة أمام العميل عن أي إخفاق في تحقيق توقعات العميل أو أي مسؤولية قانونية أخرى فيما يتعلق بخدمات الشركاء.

(ب) شكاوى العملاء: تحيل AKDLE أي شكاوى من العملاء يتلقاها إلى الشريك، ويقبل الشريك جميع الشكاوى ويستجيب للعميل المعني في غضون 48 ساعة من تلقي الشريك الشكوى، سواء كانت الشكوى قد وردت مباشرة من العميل أو عن طريق AKDLE.

## 10- ملكية البيانات وخصوصيتها

10-1 يحتفظ كل طرف بملكية بياناته الخاصة. منح الشركاء (AKDLE) رخصة لاستخدام بيانات الشركاء لغرض واحد فقط هو توفير وتحسين منصة التطبيق.

10-2 توافق AKDLE على التعامل مع بيانات العملاء وفقاً للقوانين والأنظمة السارية المتعلقة بالخصوصيات.

## الدعم والصيانة

11-1 يوفر AKDLE دعماً معقولاً للشركاء في منصة التطبيق ويحل المسائل التقنية ضمن إطار زمني معقول.

11-2 يوافق الشريك على الإبلاغ فوراً عن أي مسائل أو شواغل تتعلق بمنصة التطبيق لفريق الدعم التابع لشركة AKDLE.

## 12 - إنهاء الخدمة

12-1 يجوز لأي طرف أن ينهي هذا الاتفاق عند إرسال إشعار كتابي إلى الطرف الآخر [30] يوماً.

12-2 عند الإنهاء، يتوقف الشريك عن استخدام منصة التطبيق، وتقدم AKDLE مساعدة معقولة لتيسير الانتقال السلس لعمليات الحجز.

## :: السرية

13-1 يتفق الطرفان على الحفاظ على سرية أي معلومات مسجلة الملكية أو أسرار تجارية يكشف عنها الطرف الآخر خلال فترة هذا الاتفاق.

## 14- قانون الإدارة

14-1 يخضع هذا الاتفاق لقوانين المملكة العربية السعودية ويفسر وفقاً لها

ومن خلال التحقق من الصندوق أو النقر على الزر لقبول هذا الاتفاق في إطار التطبيق AKDLE، يعترف الشريك بالأحكام والشروط المبينة هنا ويوافق على الالتزام بها.