

اتفاقية مزود الخدمة

تمهيد:

تمهيداً لما يلي:

(A) إن الطرف الأول يملك ويدير منصة سوق إلكترونية وتطبيقاً على الأجهزة الذكية تحمل العلامة التجارية "Wash Souq"، وتُعنى بتسهيل الربط بين المستخدمين النهائيين ومزودي خدمات غسيل وتلميع السيارات من الأطراف الثالثة في مختلف أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة. وتتمتع Wash Souq بالسيطرة الحصرية على تشغيل المنصة وتسويقها وواجهة المستخدم والتسعير والسياسات المعتمدة لديها.

(B) إن المزود هو مقدم خدمات مستقل في مجال غسيل وتلميع السيارات ويزاول نشاطه داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، ويرغب في إدراج خدماته والترويج لها عبر منصة Wash Souq، وذلك وفقاً للشروط والمتطلبات التشغيلية الخاصة بـ Wash Souq.

(C) يرغب الطرفان في إبرام هذه الاتفاقية من أجل تحديد وتنظيم العلاقة التجارية بينهما، مع الإقرار بأن وصول المزود إلى منصة Wash Souq واستمراره في استخدامها مشروط بالامتثال الكامل للسياسات والمعايير التشغيلية والأهداف الاستراتيجية التي تعتمدها Wash Souq.

وبناءً عليه، واستناداً إلى التعهدات والالتزامات المتبادلة المنصوص عليها في هذه الاتفاقية، ورغبة الطرفين في أن تكون ملزمة قانوناً، فقد تم الاتفاق على ما يلي:

المادة (1)

التمهيد

يُعد التمهيد المذكور أعلاه جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية، وتشكل خلفية وسياًفاً يساعد في تفسير أحكامها وتنفيذ بنودها.

المادة (2)

التعريف والتفسير

2.1 لأغراض هذه الاتفاقية، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

- أ. "المنصة": تطبيق Wash Souq على الأجهزة الذكية والخدمات الإلكترونية المرتبطة به.
- ب. "خدمات المزود": خدمات غسيل وتلميع السيارات التي يُدرجها المزود ويعرضها من خلال المنصة.
- ت. "المستخدم": أي فرد أو جهة تستخدم المنصة لحجز خدمات المزود.
- ث. "العمولة": الرسوم التي تفرضها Wash Souq على كل طلب مكتمل يتم تنفيذه من خلال المنصة.
- ج. "مزود غسيل سيارات متنقل": المزود الذي يقدم خدماته باستخدام وحدات متنقلة ضمن مناطق خدمة معتمدة.

2.2 لأغراض هذه الاتفاقية، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

- أ. يُعد أي إشارة إلى "بند" إشارة إلى بند وارد في هذه الاتفاقية الخاصة بالمزود.

- ب. العناوين والعناوين الفرعية الواردة في هذه الاتفاقية تُستخدم لأغراض التوضيح فقط ولا تؤثر على تفسير بنودها.
- ت. يُقصد بمصطلحات مثل "شهر"، "شهري"، "سنة"، و"سنوي"، وأي إشارات زمنية أخرى، التقويم الميلادي.
- ث. الكلمات بصيغة المفرد تشمل الجمع والعكس، والكلمات التي تشير إلى جنس معين تشمل جميع الأجناس، والإشارات إلى "شخص" تشمل الشركات والمؤسسات والجمعيات والكيانات غير المدمجة الأخرى.
- ج. تُفسر أي إشارة إلى قانون على أنها إشارة إلى ذلك القانون بصيغته المعدلة أو المعاد سنّها.

المادة (3)

التعيين والانضمام إلى المنصة

3.1 تمنح Wash Souq بموجب هذه الاتفاقية للمزود حقًا محدودًا، غير حصري، قابلاً للإلغاء، وغير قابل للتحويل، لعرض خدماته ("خدمات المزود") من خلال منصة Wash Souq ("المنصة")، وذلك مع الالتزام الكامل ببنود وشروط هذه الاتفاقية، وأي سياسات تشغيلية إضافية أو معايير جودة أو متطلبات إجرائية قد تصدر عن Wash Souq من وقت لآخر. ولا يُعد هذا التعيين ضمانًا باستمرار الإدراج أو الوصول إلى المنصة، حيث إن ذلك يبقى خاضعًا لتقدير Wash Souq المطلق.

3.2 يخضع انضمام المزود ومشاركته في المنصة بشكل صارم للشروط التالية:

- تقديم رخصة تجارية إماراتية سارية ومُعتمدة من Wash Souq، وتشمل الخدمات ذات الصلة؛
- استكمال جميع بروتوكولات "اعرف عميلك" (KYC) والمستندات المطلوبة حسب ما تفرضه Wash Souq؛
- تزويد Wash Souq بمعلومات دقيقة وقابلة للتحقق بخصوص الحسابات البنكية وآلية معالجة المدفوعات بصيغة معتمدة؛
- توقيع هذه الاتفاقية وجميع المستندات والإقرارات والموافقات ذات الصلة التي تطلبها Wash Souq؛
- اجتياز تقييمات Wash Souq الأولية والمستمرة المتعلقة بالجودة والسلامة والامتثال التشغيلي؛
- الالتزام بجميع القوانين واللوائح والمتطلبات التنظيمية المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وتحتفظ Wash Souq بالحق الكامل – دون أدنى مسؤولية – في رفض أو تأخير أو تعليق عملية انضمام المزود أو منحه حق الوصول إلى المنصة في أي مرحلة، إذا رأت – حسب تقديرها المطلق – أن المزود لم يستوفِ أيًا من الشروط أعلاه أو أي سياسة داخلية أو معيار امتثال معتمد لديها.

3.3 يوافق المزود على التزام إلزامي بالاستمرار في إدراج خدماته على المنصة لمدة لا تقل عن ثلاثة (3) أشهر من تاريخ سريان هذه الاتفاقية ("المدة الأولية")، ولا يجوز خلالها إنهاء تعاقدته أو سحب خدماته من المنصة، إلا في حال ارتكاب Wash Souq خرقًا جوهريًا للاتفاقية، ولم يتم معالجته خلال ثلاثين (30) يومًا من تاريخ الإشعار الخطي. كما تحتفظ Wash Souq بحق تعليق أو إنهاء إدراج المزود في أي وقت في حال حدوث خرق أو ضعف في الأداء أو مخاوف تتعلق بالسمعة، سواءً بإشعار مسبق أو بدون، وذلك حسب تقديرها الخاص.

المادة (4)

نطاق الخدمات ومعايير الأداء

4.1 يلتزم المزود بإدراج وتقديم خدمات غسيل وتلميع السيارات من خلال المنصة فقط، بدقة وشفافية تامتين في وصف الخدمات، وتسعيرها، وتحديد المدة التقديرية لتنفيذها، وإظهار مدى توفرها في الوقت الفعلي. ويجب تحديث جميع هذه المعلومات بشكل مستمر لتعكس قدرات المزود الفعلية والظروف السائدة في السوق. كما يجب على المزود الالتزام بالمعايير المهنية التي تتماشى مع صورة علامة Wash Souq وتوقعات العملاء، بما يشمل – على سبيل

المثال لا الحصر – سلوك الموظفين اللبق، والالتزام بالمواعيد، والنظافة، وتناسق جودة الخدمة. ويُشترط على المزود الرد على جميع طلبات الحجز في غضون ساعتين (2) كحد أقصى خلال ساعات العمل، أو وفق ما تحدده إرشادات التشغيل الصادرة عن Wash Souq. ويجب تنفيذ جميع الحجوزات المؤكدة في الوقت والمكان المحددين دون أي تغيير، ما لم يتم الحصول على موافقة كتابية مسبقة من Wash Souq. كما يتعين على المزود الاحتفاظ بجميع التراخيص والتصاريح وشهادات التأمين والتوثيق اللازمة لممارسة نشاطه القانوني داخل دولة الإمارات، وضمان استمرارية الامتثال لها في جميع الأوقات.

4,2 يجب على المزود الحفاظ على تقييم متوسط لا يقل عن 3.0 من أصل 5.0، بناءً على تقييمات العملاء المرسلّة عبر المنصة. بالإضافة إلى ذلك، يتعين على المزود تحقيق معدل إتمام للخدمات لا يقل عن 95%، أي أن نسبة الحجوزات التي يتم إلغاؤها أو إعادة جدولتها أو عدم تنفيذها لأسباب تعود إلى المزود، لا يجوز أن تتجاوز 5% من إجمالي الحجوزات المؤكدة. كما يجب الرد على جميع استفسارات العملاء وطلبات الدعم في غضون ساعتين (2) من وقت العمل الرسمي، ويجب على المزود تخصيص الكوادر اللازمة، وتقديم التدريب المناسب، وتطبيق آليات تشغيل فعالة لضمان تواصل مهني وفي الوقت المناسب مع العملاء.

4,3 تحتفظ Wash Souq بالحق الكامل والحصري في إصدار وتعديل وتطبيق إجراءات التشغيل القياسية (SOPs) أو أي إرشادات تشغيلية أخرى، وتُعد هذه الإجراءات والإرشادات ملزمة للمزود. ويجوز لـ Wash Souq مراجعة هذه الإجراءات بشكل دوري لتعكس التغيرات في توقعات العملاء، واتجاهات السوق، والمتطلبات القانونية والتنظيمية، أو أفضل الممارسات في القطاع. ويوافق المزود على الالتزام الكامل بجميع هذه الإرشادات، ويُقر بأن عدم الامتثال لها قد يؤدي إلى فرض عقوبات، أو تعليق الحساب، أو حذفه من المنصة.

4,4 يقرّ المزود ويتحمّل المسؤولية الكاملة والمطلقة عن تقديم جميع الخدمات، بما في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – جودة الخدمة، ورضا العملاء، وإدارة الحجوزات، وتخطيط الموارد، والموثوقية التشغيلية. وتشمل هذه المسؤولية التأكد من توفر الأيدي العاملة والمعدات والقدرات اللوجستية اللازمة لتلبية طلبات الحجز في الوقت المناسب وبشكل متنسق. كما يجب على المزود الالتزام بجميع القوانين واللوائح المعمول بها في ما يتعلق بالصحة والسلامة والعمالة والبيئة. ويُعد أي تقصير في الأداء – سواء أدى إلى استياء العملاء أو حوادث متعلقة بالسلامة أو الإضرار بسمعة Wash Souq – خرقاً جوهرياً لهذه الاتفاقية، وقد يؤدي إلى التعليق الفوري أو الإنهاء، دون الإخلال بأي حقوق أو تعويضات قانونية أخرى متاحة لـ Wash Souq.

المادة (5)

الحصرية وعدم المنافسة

5,1 يتعين على المزود، طوال مدة سريان هذه الاتفاقية، استخدام المنصة بشكل حصري وكامل في جميع ما يتعلق بالحجوزات الإلكترونية، وتوليد العملاء المحتملين، واكتساب العملاء، والمعاملات الرقمية الخاصة بخدمات غسيل وتلميع السيارات داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. ويُحظر على المزود بشكل صارم القيام بأي مما يلي:

- قبول أو التماس الحجوزات المباشرة من أي مستخدم للمنصة؛
- تشجيع أو توجيه أو تحفيز مستخدم المنصة على استخدام قنوات حجز بديلة؛
- تقديم الخدمات لأي مستخدم للمنصة خارج إطار البنية التحتية للمنصة، بغض النظر عن الطرف الذي بادر بالاتصال؛
- تشغيل أو المشاركة في أي موقع إلكتروني أو تطبيق أو قناة رقمية تقدم خدمات مماثلة أو منافسة لخدمات غسيل وتلميع السيارات.

ويُعد أي من هذه التصرفات خرقاً جوهرياً ومتعمداً لهذه الاتفاقية، وقد يؤدي إلى التعليق أو الإنهاء الفوري للحساب، إلى جانب اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بما في ذلك التعويضات المالية وقرارات المنع القضائي.

5.2 يوافق المزود على أنه خلال مدة سريان هذه الاتفاقية، ولمدة ستة (6) أشهر بعد إنهاؤها أو انتهاء مدتها، لن يقوم بأي مما يلي:

- التسجيل أو الشراكة أو تقديم الخدمات من خلال أي منصة إلكترونية أو تطبيق منافس يقدم خدمات غسيل أو تلميع أو خدمات سيارات ذات صلة داخل الإمارات؛
- تأسيس أو تشغيل أو امتلاك أي حصة في مشروع أو منصة تنافس Wash Souq بشكل مباشر أو غير مباشر؛
- استخدام أو كشف أو استغلال أي من نماذج العمل أو بيانات العملاء أو أنماط الاستخدام أو الرؤى التقنية أو هيكلية التسعير أو المعلومات الاستراتيجية التي حصل عليها من خلال Wash Souq لصالح أي منافس، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

وتُعتبر هذه القيود ضرورية لحماية السمعة التجارية لشركة Wash Souq وقاعدة عملائها وميزتها التنافسية، ويُقرّ المزود بأنها معقولة وقابلة للتنفيذ بموجب قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة.

5.3 لا يجوز للمزود نسخ أو تقليد أو إعادة إنتاج أو عكس هندسة أو تفكيك أو اشتقاق أو تقليد أي جزء من تقنيات المنصة، أو تصميمها، أو واجهات المستخدم، أو الأنظمة الخلفية، أو الخوارزميات، أو إجراءات التشغيل، أو سير العمل التشغيلي. ويُحظر على المزود كذلك استخدام أي من حقوق الملكية الفكرية الخاصة بـ Wash Souq، بما يشمل الأسماء التجارية، وأسماء النطاق، والعلامات التجارية، والعناصر البصرية، والمواد التسويقية، والشعارات، أو رموز الخصم دون موافقة خطية مسبقة. ولا يجوز للمزود الإيحاء أو الادعاء أو تقديم أي تمثيل يوحي بوجود شراكة أو ارتباط أو اعتماد رسمي من قبل Wash Souq خارج ما هو منصوص عليه صراحة وبشكل كتابي. ويُعد أي انتهاك لأحكام هذه المادة خرقاً جوهرياً للاتفاقية، ويُعطي Wash Souq الحق في الإنهاء الفوري، والحظر الدائم من استخدام المنصة، والمطالبة بتعويضات مالية وتكاليف قانونية، إلى جانب اتخاذ الإجراءات القضائية بما في ذلك المنع القضائي.

المادة (6)

الشروط المالية وآلية الدفع

6.1 تقوم Wash Souq باقتطاع عمولة من كل معاملة مكتملة بنجاح تتم من خلال المنصة، وذلك على النحو التالي:

- نسبة 10% للمزودين الذين يقدمون خدماتهم من موقع ثابت؛
 - نسبة 15% للمزودين الذين يقدمون خدمات غسيل السيارات المتنقل.
- يتم احتساب هذه النسب من إجمالي قيمة المعاملة (شاملة رسوم الخدمة)، ولكن غير شاملة ضريبة القيمة المضافة.

6.2 تُحتسب مستحقات المزود على أساس نصف شهري، ويتم تحويلها خلال خمسة (5) أيام عمل رسمية في دولة الإمارات بعد نهاية كل دورة دفع. وتُحول المبالغ المستحقة بعد خصم العناصر التالية دون الحاجة لإشعار مسبق:

- العمولة المستحقة لـ Wash Souq؛
- رسوم بوابة الدفع ومعالجة العمليات (حاليًا 2%، وقابلة للتغيير حسب مزود الخدمة الخارجي)؛
- ضريبة القيمة المضافة وأي ضرائب أو رسوم أخرى قابلة للتطبيق؛
- رسوم التحويل البنكي المحلية أو الدولية؛
- أي تعديلات ناتجة عن المبالغ المستردة أو الغرامات أو الخصومات المرتبطة بشكاوى العملاء أو فشل الخدمة أو حل النزاعات.

ويجوز لـ Wash Souq – وفقًا لتقديرها المطلق – حجز أي جزء من مستحقات المزود في الحالات التالية:

- وجود شكاوى أو نزاعات قائمة لم تُحل مع العملاء؛
- وجود ملاحظات على جودة الخدمة أو مخالفات للمعايير المعتمدة؛
- احتمال حدوث عمليات ردّ مالي أو عكس للمدفوعات.

وتبقى هذه المبالغ المحجوزة قيد الاحتجاز إلى حين تسوية الأمر بما يرضي Wash Souq، ولا يحق للمزود الاعتراض على أي تأخير أو خصم ما لم يقدم أدلة موثقة تُبرر اعتراضه.

6,3 يتحمل المزود كامل المسؤولية المالية عن جميع المبالغ المستردة، وعمليات رد المدفوعات، أو إلغاء التحويلات المالية التي تنتج عن: ضعف أو خلل في تقديم الخدمة؛ وحالات الإلغاء أو عدم الحضور التي يتسبب بها المزود؛ وشكاوى العملاء المثبتة أو حالات عدم الرضا؛ وتكاليف تسوية النزاعات، بما في ذلك أرصدة خدمة العملاء، والمصاريف التعويضية، ورسوم المعالجة الإدارية أو القانونية.

وفي حال وجود أعطال تقنية أو أخطاء في النظام الإلكتروني للمنصة مثبتة وواقعة خارج نطاق تحكّم المزود، يجوز لـ Wash Souq – وفقاً لتقديرها النهائي – أن تتحمل جزءاً أو كامل مبلغ الاسترداد. ومع ذلك، لا تتحمل Wash Souq تحت أي ظرف من الظروف أي خسائر مالية ناجمة عن أخطاء أو تقصير من طرف المزود.

المادة (7)

الوصول إلى المنصة وحماية البيانات

7,1 تقوم Wash Souq بتزويد المزود بمعلومات دخول آمنة (بيانات اعتماد) تتيح له إدارة مهامه التشغيلية على المنصة، بما في ذلك إدراج الخدمات، إدارة الحجوزات، ومراقبة الأداء. وتخضع هذه البيانات لبروتوكولات الأمان المعتمدة لدى Wash Souq، ويجوز تعديلها أو إلغاؤها وفقاً لتقدير Wash Souq المطلق. ويتم إنهاء صلاحية الوصول تلقائياً فور انتهاء أو إنهاء الاتفاقية. كما تحتفظ Wash Souq بحق مراقبة وتدقيق جميع أنشطة المزود على المنصة لضمان الالتزام بأحكام هذه الاتفاقية.

7,2 تظل جميع بيانات المستخدمين، وسجلات المعاملات، ومعلومات العملاء، والتحليلات، والمحتوى الذي تُنتجه المنصة ملكاً حصرياً لـ Wash Souq. ولا يجوز للمزود استخراج أو نسخ أو الاحتفاظ بأي بيانات خاصة بالعملاء إلا في حدود ما يلزم لتقديم الخدمة الفورية المطلوبة. ولا يجوز استخدام معلومات العملاء في أي أغراض تسويقية مستقلة أو تطوير أعمال أو أي هدف آخر غير تنفيذ الحجوزات المؤكدة من خلال المنصة. كما يُمنع على المزود مشاركة بيانات العملاء مع أي طرف ثالث دون الحصول على موافقة خطية صريحة من Wash Souq، ويجب عليه تطبيق تدابير أمان مناسبة لحماية أي معلومات عميل تكون بحوزته بشكل مؤقت.

7,3 يُقر المزود بأن عمليات المنصة، وبيانات العملاء، والاستراتيجيات التجارية، ونماذج التسعير، والمعلومات التنافسية تُعد معلومات سرّية تخص Wash Souq. ويتعهد بالحفاظ على سرّية تامة لهذه المعلومات إلى أجل غير مسمى، بغض النظر عن كيفية حصوله عليها أو ما إذا كانت الاتفاقية لا تزال سارية. ويمتد هذا الالتزام بالسرية إلى موظفي المزود، ومقاوليه، وأي طرف ثالث يمكنه الوصول إلى هذه المعلومات أثناء تنفيذ المزود لالتزاماته بموجب هذه الاتفاقية.

المادة (8)

المسؤولية والتعويض والتأمين

8,1 يتحمل المزود كامل المسؤولية القانونية والمالية عن أي أضرار تلحق بمركبات العملاء أو ممتلكاتهم أثناء تقديم الخدمة، وأي إصابات جسدية أو أضرار ناتجة عن إهماله أو سوء سلوكه أو فشله في اتباع الإجراءات السليمة، وأي خرق لأحكام هذه الاتفاقية أو مخالفة للقوانين المعمول بها. وتشمل هذه المسؤولية أيضاً تصرفات موظفي المزود أو المقاولين أو أي أطراف ثالثة يتعاون معهم في إطار تقديم الخدمة.

8,2 يلتزم المزود بتعويض Wash Souq والدفاع عنها وحمايتها من أي خسائر أو أضرار أو مسؤوليات أو تكاليف أو نفقات تنشأ عن أو تتعلق بأداء المزود (أو فشله في الأداء) للخدمات، أو عن أي خرق لبنود هذه الاتفاقية من قبل

المزود، أو أي مطالبات من أطراف ثالثة تتعلق بأنشطة المزود أو تقديم خدماته، أو أي انتهاك لحقوق الملكية الفكرية أو القوانين السارية من جانبه. ويظل هذا الالتزام بالتعويض ساريًا حتى بعد إنهاء هذه الاتفاقية.

8,3 لا تتحمل Wash Souq أي مسؤولية عن الأضرار غير المباشرة أو العرضية أو التبعية أو العقابية، بما في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – خسارة الأرباح، أو توقف الأعمال، أو الإضرار بالسمعة، سواء تم إبلاغها مسبقًا بإمكانية حدوث هذه الأضرار أم لا.

المادة (9)

مدة الاتفاقية وإنؤها

9,1 يبدأ سريان هذه الاتفاقية اعتبارًا من "تاريخ النفاذ"، وتستمر لمدة أولية قدرها سنة واحدة (1)، وتجدد تلقائيًا لفترات مماثلة لمدة سنة واحدة ما لم يقر أحد الطرفين بإشعار الطرف الآخر خطيًا بعدم الرغبة في التجديد، وذلك قبل ثلاثين (30) يومًا على الأقل من نهاية المدة الجارية.

9,2 يجوز لأي من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية فورًا بموجب إشعار خطي في أي من الحالات التالية: حدوث خرق جوهري لأحكام الاتفاقية وعدم معالجته خلال سبعة (7) أيام من تاريخ الإشعار؛ أو الإفلاس أو التصفية أو توقف الطرف الآخر عن ممارسة نشاطه التجاري؛ أو مخالفة بنود الحصرية أو عدم المنافسة؛ أو ارتكاب الطرف الآخر للاحتيال أو سوء السلوك أو أي فعل إجرامي. كما يجوز لـ Wash Souq إنهاء الاتفاقية فورًا في حال كان أداء المزود أقل من الحد الأدنى للمعايير المطلوبة بشكل متكرر، أو إذا تسببت أفعاله في الإضرار بسمعة Wash Souq أو بمصالحها التجارية.

9,3 عند إنهاء الاتفاقية لأي سبب، تتوقف جميع الحقوق والالتزامات الناشئة عنها، باستثناء البنود التي يُقصد بطبيعتها أن تستمر بعد الإنهاء. ويجب على المزود فورًا التوقف عن الوصول إلى المنصة أو استخدامها، وإعادة أو إتلاف جميع المعلومات السرية، والتوقف عن استخدام أي من حقوق الملكية الفكرية الخاصة بـ Wash Souq. كما يجب تسوية أي مستحقات مالية خلال ثلاثين (30) يومًا من تاريخ الإنهاء، مع مراعاة أي خصومات مرتبطة بالتعويض عن أضرار أو التزامات غير مسددة. وتظل التزامات السرية، وعدم المنافسة، والتعويض سارية وملزمة بكامل قوتها وفقًا لما تنص عليه هذه الاتفاقية.

المادة (10)

القوة القاهرة

لا يتحمل أي من الطرفين مسؤولية التأخير أو الإخفاق في تنفيذ أي من الالتزامات الواردة في هذه الاتفاقية، إذا كان ذلك ناجمًا عن ظروف خارجة عن إرادته المعقولة، بما في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – الكوارث الطبيعية، والحروب، والأعمال الإرهابية، والأوبئة، والنزاعات العمالية، والإجراءات الحكومية، أو انقطاع الخدمات والمرافق العامة. ويجب على الطرف المتأثر بهذه الظروف إخطار الطرف الآخر فورًا، وبشكل واضح، بهذه الأحداث، وبذل جهود معقولة لتقليل تأثيرها ومدة التأخير الناتجة عنها. وتُستأنف الالتزامات بمجرد أن تصبح الظروف تسمح بذلك بشكل عملي ومعقول، ويجوز تمديد مدة الاتفاقية لفترة تساوي مدة التأخير الناتج عن القوة القاهرة.

المادة (11)

التعديل

لا يُعد أي تعديل أو تغيير أو تنازل عن أي من أحكام هذه الاتفاقية صحيحًا أو ملزمًا ما لم يتم تحريره كتابيًا وتوقيعه من جميع الأطراف.

11,1 لا يكون أي تعديل أو تغيير أو تنازل عن أي بند من بنود هذه الاتفاقية صحيحاً أو قابلاً للتنفيذ أو ملزماً ما لم يكن:
(أ) قد تم الاتفاق عليه صراحة وبشكل مكتوب؛ و
(ب) موقعاً عليه من ممثلين مفوضين من كلا الطرفين.

11,2 لا يُعتبر عدم قيام أي من الطرفين بإنفاذ أي حق أو تعويض أو حكم من أحكام هذه الاتفاقية، أو تأخيرها في ذلك، بمثابة تنازل عن هذا الحق أو الحكم. ويجب أن يكون أي تنازل مذكوراً بوضوح في مستند مكتوب، ولا يُعتبر التنازل عن خرق أو تقصير سابق بمثابة تنازل عن أي خرق أو تقصير لاحق.

11,3 لا يدخل أي تعديل أو تغيير على هذه الاتفاقية حيّز التنفيذ إلا من خلال توقيع ملحق كتابي رسمي يتم إرفاقه بهذه الاتفاقية ويُعتبر جزءاً لا يتجزأ منها.

المادة (12) **أحكام عامة**

12,1 قابلية الفصل: إذا قررت أي جهة قضائية مختصة أن أي حكم من أحكام هذه الاتفاقية باطل أو غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ، يُعتبر ذلك الحكم مفصلاً عن الاتفاقية، وتبقى باقي الأحكام سارية بكامل قوتها وأثرها القانوني. ويتعهد الطرفان بالتفاوض بحسن نية لاستبدال أي حكم مُلغى بحكم آخر سليم يحقق نفس الأثر الاقتصادي المقصود.

12,2 التنازل والتحويل: لا يجوز للمزود التنازل عن أي من حقوقه أو التزاماته بموجب هذه الاتفاقية أو نقلها أو تفويضها لطرف آخر دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من Wash Souq، ويحق لـ Wash Souq رفض هذه الموافقة وفقاً لتقديرها المطلق. كما يحق لـ Wash Souq نقل هذه الاتفاقية أو أي من حقوقها بموجبها إلى أي جهة تابعة أو خلف قانوني أو طرف ثالث في حال حدوث اندماج أو استحواذ أو بيع أصول.

12,3 الإشعارات والتبليغات: يجب أن تكون جميع الإشعارات والمطالبات والمراسلات بموجب هذه الاتفاقية مكتوبة، ويتم تسليمها يدوياً، أو عبر شركة شحن معتمدة، أو بالبريد المسجل إلى العناوين المحددة في ديباجة هذه الاتفاقية، أو إلى أي عنوان آخر يتم تحديده بموجب إشعار خطي لاحق. ويُعتبر الإشعار قد تم استلامه عند التسليم الفعلي، أو بعد مرور ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ الإرسال بالبريد، أيهما يحدث أولاً.

12,4 الاتفاق الكامل: تُلغى هذه الاتفاقية وتحل محل جميع الاتفاقيات والمفاوضات والتفاهات السابقة بين الطرفين فيما يتعلق بالموضوع المذكور فيها. ولا يكون لأي تصريحات أو وعود أو ترتيبات – سواء كانت شفوية أو مكتوبة، صريحة أو ضمنية – أي أثر قانوني ما لم يتم النص عليها صراحةً ضمن هذه الاتفاقية.

12,5 استمرارية الأحكام: تظل الأحكام المتعلقة بالسرية، وعدم المنافسة، وحماية الملكية الفكرية، والمسؤولية والتعويض، والقانون الحاكم، سارية وملزمة للطرفين وخلفائهما القانونيين حتى بعد انتهاء أو إنهاء هذه الاتفاقية.

المادة (13) **القانون الحاكم والاختصاص القضائي**

تخضع هذه الاتفاقية وتُفسر وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة. وتُحال أي نزاعات تنشأ عن هذه الاتفاقية أو تتعلق بها – بما في ذلك ما يتعلق بوجودها أو صلاحيتها أو إنهائها – إلى محاكم إمارة الشارقة للفصل فيها.