شروط وأحكام العملاء

تاريخ السريان: [17/11/2026] | آخر تحديث: [17/11/2026]

مرحبًا بكم في ألفا هيلث!

تشكل شروط وأحكام العملاء هذه، وأي شروط أو أحكام أو سياسات أو قواعد أخرى منشورة على الموقع الإلكتروني الموجود على الرابط (" **https://www.alalphahealth.com/الموقع الإلكتروني**") وفي تطبيق Al-Alpha Health للهواتف المحمولة ("**التطبيق**") وأي صفحات أو حسابات تابعة لهما على وسائل التواصل الاجتماعي (ويُشار إليها مجتمعةً بـ "**المنصّة**")، بما في ذلك **شروط الاستخدام** و**سياسة الخصوصية** الخاصة بنا، والتي تُعد جميعها جزءًا لا يتجزأ من هذه الشروط بالإحالة إليها (ويُشار إليها مجتمعةً مع شروط وأحكام العملاء هذه بـ "**شروط المنصّة**")، اتفاقيةً بين شركة **ALALPHA HEALTH, INC.**، وهي شركة مسجلة في ولاية ديلاوير ("**Al-Alpha Health**"، "نحن"، "لنا")، وبينك، وتنظم عملية شرائك لأي خدمة نوفرها للبيع عبر المنصّة (ويُشار إلى كل منها بـ "**الخدمة**."(

عند شرائك أي خدمة أو حجزك أي استشارة من خلال المنصّة، فإنك تقر بأنك قد قرأت وفهمت ووافقت على الالتزام بشروط المنصّة. وإذا كنت لا توافق على شروط المنصّة أو على أي تعديلات قد نجريها عليها لاحقًا، فيجب عليك التوقف عن استخدام المنصّة والتوقف عن شراء أي خدمات من خلالها.

يخضع حقك في الوصول إلى المنصّة وشراء الخدمات منا لاستمرار التزامك بشروط المنصّة وجميع القوانين المعمول بها. وفي حال مخالفتك لأي من شروط المنصّة، ينتهي حقك في الوصول إلى المنصّة وشراء الخدمات فورًا ودون الحاجة إلى أي إجراء إضافي من جانبنا.

نحتفظ بالحق في تعديل أو تحديث شروط وأحكام العملاء هذه في أي وقت ولأي سبب، سواء بإشعار مسبق أو بدونه. وتسري أي تعديلات فور نشرها على هذه الصفحة، لتحل محل جميع الإصدارات السابقة. وتقع على عاتقك مسؤولية مراجعة هذه الشروط بشكل دوري للاطلاع على أي تحديثات. ويُعد استمرارك في استخدام المنصّة بعد نشر أي تعديلات موافقةً منك عليها. وإذا كنت لا توافق على أي تعديل، فيجب عليك التوقف عن استخدام المنصّة.

وفي حال وجود أي تعارض بين شروط وأحكام العملاء هذه وشروط الاستخدام، تسود شروط وأحكام العملاء هذه فيما يتعلق بالحجز والرسوم والدفع والإلغاء والاسترداد، وتسود شروط الاستخدام فيما عدا ذلك. وتحكم سياسة الخصوصية معالجة المعلومات الشخصية.

تُعالَج المدفوعات عبر مزوّد خدمات الدفع التابع لطرف ثالث لدينا، وهو Stripe، الذي يوفّر خدمات الدفع التي تُمكّننا من تحصيل قيمة خدماتنا منك عبر الإنترنت.

1. التعريفات وطبيعة الخدمات

في شروط وأحكام العملاء هذه، يُقصد بـ "التقييم" أي استبيان أو تقييم ذاتي يُتاح عبر المنصّة، وبـ "الاستشارة" موعد عن بُعد مع مختصّ تطلبه عبر Al-Alpha Health ويتم ترتيبه وتأكيده وفقًا للبند 4، وبـ "المختصّ" أي مقدّم رعاية صحية مستقل ومرخّص يقدم استشارات يتم ترتيبها عبر المنصّة وليس موظفًا أو وكيلًا أو ممثلًا لـ Al-Alpha Health، وبـ "الرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي" الرؤى التي يُنشئها الذكاء الاصطناعي استنادًا إلى المعلومات التي تقدمها أو تربطها، وبـ "الخطة اليومية" الأدوات والتقنيات والتمارين العامة للعافية المتاحة في التطبيق. ويُقصد بـ "الخدمات" الخدمات التي نعرضها

للبيع عبر المنصّة، وهي في تاريخ هذه الشروط تقتصر على ترتيب الاستشارات وحجزها، وقد تشمل مستقبلًا اشتراكات مدفوعة أو ميزات مدفوعة أخرى في التطبيق (انظر البند 3).

إن Al-Alpha Health منصّة تقنية تتيح لك التواصل مع مختصّين مستقلين بهدف طلب الاستشارات وحجزها. و-Al Alpha Health ليست مقدّم رعاية صحية ولا تقدم أي مشورة أو تشخيص أو علاج طبي. وتُقدَّم الاستشارات من المختصّين وحدهم، وتنشأ أي علاقة بين الطبيب والمريض بينك وبين المختصّ مباشرةً، لا مع Al-Alpha Health. ولا يُعد أي محتوى على المنصّة (بما في ذلك التقييمات والخطة اليومية والرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي) مشورة طبية أو بديلًا عنها. **وإذا ساورك اعتقاد بأنك تمر بحالة طبية طارئة، فاتصل فورًا بخدمات الطوارئ المحلية.** وللاطلاع على التفاصيل، يُرجى مراجعة البنود المتعلقة بطبيعة الخدمات والمختصّين المستقلين والمعلومات الطبية في شروط الاستخدام.

2. أهلية شراء الخدمات

لإتمام عمليات الشراء عبر المنصّة، فإنك تقر بأنك بلغت الثامنة عشرة (18) من العمر على الأقل، وأن لديك الأهلية القانونية لإبرام العقود عبر الإنترنت وفقًا للقوانين السارية. والاستشارات مخصّصة حصرًا للشخص الذي يطلب الخدمة، ولا يجوز لك طلب استشارة أو حجزها أو دفع قيمتها نيابةً عن أي شخص آخر أو لمصلحته.

عند إجراء عملية شراء أو حجز، سيُطلب منك تقديم معلومات صحيحة ودقيقة وحديثة وكاملة عن نفسك، بما في ذلك اسمك وعنوان بريدك الإلكتروني وأي معلومات أخرى مطلوبة. كما سيُطلب منك تقديم بيانات الدفع، وتقر وتضمن بأنها صحيحة وسارية، وأنك الشخص المشار إليه في بيانات الفوترة المقدمة.

بطلبك استشارة وإتمامك الدفع، فإنك تفوضنا ومزوّد خدمات الدفع لدينا صراحةً بالتحقق من هويتك عند الاقتضاء، والتحقق من صحة وسيلة الدفع الخاصة بك، والحصول على موافقة الجهة المصدرة لبطاقتك، ومعالجة معاملات الشراء الفردية. كما لا يجوز لك استخدام خدماتنا لأي غرض غير قانوني أو غير مصرح به، ولا يجوز لك، أثناء استخدامها، مخالفة أي قوانين سارية في نطاق ولايتك القضائية. وتقع على عاتقك مسؤولية التحقق من أن تلقي الاستشارات عن بُعد مسموح به قانونًا في المكان الذي تتواجد فيه.

موقعك. يُرخَّص لمقدّمي الرعاية الصحية عمومًا بمزاولة المهنة في دول أو مناطق محددة فقط، ويُعدّ تقديم الاستشارة عن بُعد عمومًا كأنه يتم في المكان الذي يتواجد فيه المريض فعليًا. وعليه:

(أ) عند طلبك استشارة، يجب أن تبلغنا بالدولة (وبالمنطقة إذا طلبنا ذلك) التي ستتواجد فيها فعليًا أثناء الاستشارة، ويجب أن تكون متواجدًا فيها فعليًا وقت الاستشارة؛

(ب) تُقدَّم الاستشارات فقط في الدول والأماكن التي يمكننا والمختصّ المعني تقديمها فيها بصورة قانونية، وفق ما نخطرك به من وقت لآخر، ويجوز لنا تقييد الحجوزات أو رفضها وفقًا لذلك (انظر البند 3)؛

(ج) قبل تأكيد الحجز، سنتخذ خطوات معقولة للتحقق من أن الموقع الذي حددته هو موقع يجوز للمختصّ قانونًا تقديم الاستشارة فيه، وقد يشمل ذلك طلب معلومات إضافية منك، ويجوز لنا رفض الحجز أو إلغاؤه إذا لم نقتنع بإمكان تقديمه بصورة قانونية (وفي هذه الحالة تسترد المبلغ وفقًا للبند 9)؛

(د) يحظر عليك تقديم معلومات غير صحيحة عن موقعك أو إخفاؤه (بما في ذلك باستخدام شبكة افتراضية خاصة VPN أو أداة مماثلة)، وإذا كنت في موقع مختلف وقت الاستشارة، جاز للمختصّ الامتناع عن المتابعة أو إنهاء الاستشارة، وقد لا تُسترد الرسوم بالقدر الذي يسمح به القانون المعمول به؛

(هـ) ويظل المختصّ مسؤولًا عن حيازة التراخيص التي تسري عليه والامتثال للمتطلبات المهنية والتنظيمية المعمول بها، ولا تمارس Al-Alpha Health بنفسها مهنة الطب ولا تقدم رعاية صحية.

3. الخدمات

تخضع جميع أوصاف الخدمات وأسعارها وتوافرها للتغيير في أي وقت ودون إشعار مسبق، وفقًا لتقديرنا المطلق. كما نحتفظ بالحق في إيقاف أي خدمة في أي وقت، أو تقييد تقديم خدماتنا لأي شخص أو منطقة جغرافية أو ولاية قضائية.

في تاريخ هذه الشروط، لا نتقاضى رسومًا إلا مقابل الاستشارات. وقد نطرح مستقبلًا اشتراكات مدفوعة أو ميزات مدفوعة أخرى في التطبيق. وفي هذه الحالة سيتم وصفها على المنصّة قبل شرائها، وقد تخضع لشروط إضافية (بما في ذلك شروط التجديد والفوترة والإلغاء) تُعرض عليك حينئذٍ وتصبح عندئذٍ جزءًا من شروط المنصّة. ولا يعني أي حكم في شروط وأحكام العملاء هذه أن أي اشتراك أو ميزة من هذا القبيل متاح حاليًا.

يجب أن تكون الخدمات التي تشتريها للاستخدام الشخصي فقط، ولا يجوز إعادة بيعها أو استخدامها لأي غرض تجاري. ونحتفظ، وفقًا لتقديرنا المطلق، بالحق في تقييد أو إلغاء عدد الحجوزات لكل شخص أو لكل أسرة أو لكل طلب، وفي رفض أو تقييد الحجوزات التي نرى أنها مقدمة لأغراض إعادة البيع أو بصورة مخالفة لشروط المنصّة. وإذا قمنا بتعديل أو إلغاء أي حجز، فقد نحاول إخطارك عبر واتساب أو البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف الذي قدمته عند الحجز.

لا نضمن أن جودة أي خدمة أو معلومات أو مواد أخرى تشتريها أو تحصل عليها ستلبي توقعاتك، ولا نضمن أي نتيجة صحية أو علاجية من أي استشارة أو من الخطة اليومية أو من الرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي، كما لا نضمن تصحيح أي أخطاء قد تظهر في الخدمة.

أنت توافق صراحةً على أن استخدامك للخدمة، أو عدم قدرتك على استخدامها، يكون على مسؤوليتك الخاصة بالكامل. ويتم توفير جميع الخدمات (ما لم نصرح بخلاف ذلك صراحةً) **"كما هي"** و**"حسب توفرها"**، دون أي تعهدات أو ضمانات أو شروط، سواء كانت صريحة أو ضمنية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الضمانات الضمنية المتعلقة بقابلية التسويق، أو الجودة التجارية، أو الملاءمة لغرض معين، أو الملكية، أو عدم التعدي على حقوق الغير.

4. الحجوزات والطلبات

تُرتَّب الاستشارات عبر Al-Alpha Health وتخضع لتوافر المختصّ. وتطلب الاستشارة عبر Al-Alpha Health (حاليًا عبر واتساب أو أي قناة أخرى نتيحها)، ولا تختار مختصًّا أو تتعاقد معه مباشرةً عبر المنصّة في الوقت الحالي. وبمجرد طلبك استشارة، سنتحقق من توافر مختصّ ونعرض عليك المواعيد المتاحة. وبعد اختيارك أحد المواعيد، سنرسل إليك رابط دفع (تتم معالجته عبر Stripe) لتتمكن من دفع قيمة الاستشارة. ويجب عليك اتباع التعليمات التي نقدمها لك على المنصّة أو عبر قنوات التواصل لدينا.

ولا تُعد الاستشارة مؤكدة إلا عند (أ) استلامنا كامل قيمة الدفع، و(ب) تأكيدنا الموعد لك. وأي موعد طلبته أو عرضناه عليك أو حجزناه لك مؤقتًا غير مضمون ولا يُعد محجوزًا لك إلى أن يتحقق الشرطان معًا، وقد يتم إتاحته لآخرين في هذه الأثناء.

5. قبول حجزك

بمجرد طلبك استشارة، قد نرسل إليك إقرارًا باستلام طلبك عبر واتساب أو البريد الإلكتروني أو رسالة داخل التطبيق. ولا يُعد الإقرار بالاستلام أو عرض المواعيد أو إرسال رابط الدفع قبولًا لحجزك. ولن نكون ملزمين بتوفير أي خدمة لك إلا بعد تأكيد استشارتك وفقًا للبند 4، أي بعد استلامنا كامل قيمة الدفع وتأكيدنا الموعد لك.

يجوز لنا، وفقًا لتقديرنا، رفض قبول أي طلب لأي سبب، بما في ذلك عدم تمكننا من الحصول على موافقة على عملية الدفع، أو عدم توافر المختصّ في الموعد المطلوب، أو إذا كان الموقع الذي تحدده لا يجوز قانونًا تقديم الاستشارة فيه، أو إذا كنت لا تستوفي شروط الأهلية المنصوص عليها في شروط وأحكام العملاء هذه.

لن نتحمل أي مسؤولية تجاهك أو تجاه أي طرف ثالث في حال سحب أي خدمة من المنصّة، سواء تم شراؤها أم لا، أو في حال رفضنا معالجة أي معاملة، أو إلغائها أو تعليقها بعد بدء معالجتها، أو حذف أو تعديل أي محتوى منشور على المنصّة.

إذا اكتشفت أنك ارتكبت خطأً في طلبك بعد إرساله إلينا، فيرجى التواصل معنا فورًا عبر البريد الإلكتروني على info@alalphahealth.com.

6. الرسوم والأسعار

تُعرض الأسعار على المنصّة بالدولار الأمريكي ولا تشمل الضرائب. ويحدد المختصّون المستقلون رسوم الاستشارات، وتُبلَّغ إليك قبل أن تؤكد حجزك. وتقوم Al-Alpha Health بتحصيل رسوم الاستشارة منك عبر Stripe، بصفتها وكيلًا محدود الصلاحية لتحصيل المدفوعات لصالح المختصّ فقط، ثم تحوّل المبلغ المستحق إلى المختصّ لاحقًا. وعند اختيارك الموعد وفتحك رابط الدفع، ستتمكن من الاطلاع على جميع الرسوم المستحقة، بما في ذلك الضرائب (إن وجدت)، قبل إتمام الشراء.

إذا تغير سعر أي خدمة في طلبك قبل أن نقبل الطلب، فسنتواصل معك لطلب تأكيد رغبتك في الاستمرار بالطلب بالسعر المعدّل. ورغم حرصنا على ضمان دقة جميع المعلومات الواردة على المنصّة، فقد نكتشف أحيانًا أخطاءً في تسعير الخدمات. وفي هذه الحالة، سنقوم بإبلاغك في أقرب وقت ممكن، ولن نكون ملزمين بقبول أو تنفيذ أي طلب تم الإعلان عنه بسعر غير صحيح، كما نحتفظ بالحق في إلغاء أي طلب تم قبوله إذا كان السعر المعروض غير صحيح.

إذا طلبت خدمةً تم تسعيرها بشكل غير صحيح لأي سبب، فسوف نرسل إليك إشعارًا عبر البريد الإلكتروني أو نتصل بك هاتفيًا لإبلاغك بعدم قبول الطلب أو بإلغاء الجزء المتأثر منه. وإذا كنت أنت أو جهة إصدار بطاقتك الائتمانية أو بطاقة الخصم قد سددتم قيمة الخدمة بالفعل، فسنعيد إليكم كامل المبلغ المدفوع في أقرب وقت معقول عمليًا.

إذا كانت بطاقتك الائتمانية أو بطاقة الخصم صادرة بعملة غير الدولار الأمريكي، فسيتم احتساب السعر النهائي وفقًا لسعر الصرف المعمول به في اليوم الذي تقوم فيه الجهة المصدرة لبطاقتك بمعالجة المعاملة.

7. الدفع

تُعالَج المدفوعات عبر مزوّد خدمات الدفع التابع لطرف ثالث لدينا، وهو Stripe، الذي يخزّن بيانات بطاقتك ويشفّرها وفقًا لمعيار PCI-DSS (معيار أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع). ولا نخزن نحن أرقام بطاقتك الكاملة أو رمز التحقق (CVV). ويخضع دفعك أيضًا لشروط Stripe وإشعار الخصوصية الخاص بها المعمول بهما على معالجة مدفوعاتك.

نحتفظ بسجلات معاملة الدفع الخاصة بك (مثل المبلغ والتاريخ والحالة والرقم المرجعي للدفع) للمدة اللازمة فقط لإدارة حجزك ومعالجة أي استرداد ومسك حساباتنا والامتثال لالتزاماتنا القانونية، على النحو المبيّن في سياسة الخصوصية. كما تلتزم جهات

معالجة الدفع، مثل Stripe، بمعايير PCI-DSS التي يشرف عليها مجلس معايير أمن صناعة بطاقات الدفع، وهو تعاون مشترك بين شركات مثل Visa وMasterCard وAmerican Express وDiscover.

في تاريخ هذه الشروط، لا نعالج أي اشتراكات مدفوعة أو مشتريات رقمية أخرى عبر Apple App Store أو Google Play. وفي حال اعتمادنا وسائل الدفع هذه مستقبلًا، فإن أي دفعة تتم عبر متجر تطبيقات تابع لطرف ثالث ستخضع أيضًا لشروط ذلك المتجر، ولن يكون المتجر طرفًا في شروط وأحكام العملاء هذه.

لا تستحق تلقي الخدمة إلا بعد استلامنا كامل قيمة الدفع وتأكيد حجزك وفقًا للبند 4.

8. تقديم الخدمات والاستبيان السابق للاستشارة

تُقدَّم الاستشارات في الموعد المؤكد لك وفقًا للبند 4. وعلى الرغم من أننا نسعى إلى تمكينك من الحصول على الاستشارة في الموعد المؤكد، فإننا لا نضمن توافر أي مختصّ أو موعد معين، ولا نضمن أن تبدأ الاستشارة أو تنتهي في وقت محدد، ولا نضمن عدم انقطاع الخدمة أو خلوها من الأخطاء. وسنبذل جهودًا معقولة لإبلاغك إذا توقعنا عدم تمكّن المختصّ من الالتزام بالموعد المؤكد، إلا أننا لن نتحمل بأي حال من الأحوال أي خسائر أو التزامات أو تكاليف أو أضرار أو رسوم أو مصروفات تنشأ عن تأخر أي استشارة أو إلغائها أو انقطاعها، مع مراعاة البند 9.

وتقع على عاتقك مسؤولية توفير جهاز مناسب واتصال بالإنترنت والبيئة الخاصة المناسبة لإجراء الاستشارة. وتُجرى الاستشارات حاليًا بالاتصال المرئي عبر Zoom. ويجوز لنا استخدام منصات اتصال مرئي أخرى من وقت لآخر، وسنُبلغك بالمنصة التي ستُستخدم عند تأكيد موعدك. ويخضع استخدامك Zoom أو أي منصة أخرى لشروط مزوّدها وإشعار الخصوصية الخاص به، وتقع على عاتقك مسؤولية الوصول إلى أي تطبيق تتطلبه أو تثبيته. ولا نتحمل المسؤولية عن توافر منصات الأطراف الثالثة أو أدائها.

الاستبيان السابق للاستشارة. بعد استلامنا الدفع، سنرسل إليك استبيانًا لتعبئته قبل موعد استشارتك، لمساعدة المختصّ على الاستعداد. ويجب عليك تعبئته قبل الاستشارة. وسنجمع إجاباتك ونشاركها مع المختصّ الذي سيجري استشارتك، وفقًا لسياسة الخصوصية وبعد الحصول على موافقتك عند اللزوم. وفي حال عدم تعبئتك الاستبيان، قد لا يتمكن المختصّ من إجراء الاستشارة وفق ما هو مخطط، وقد تتم إعادة جدولتها، رهنًا بتوافر المختصّ.

9. الإلغاء وإعادة الجدولة والاسترداد

يجوز لك إلغاء أي استشارة محجوزة أو إعادة جدولتها دون أي رسوم حتى 24 ساعة قبل موعدها المحدد، وذلك بالتواصل معنا عبر واتساب أو على البريد الإلكتروني info@alalphahealth.com. وفي حال الإلغاء قبل أقل من 24 ساعة من موعد الاستشارة أو عدم حضورك، لا تُسترد الرسوم، مع مراعاة القانون المعمول به.

وإذا ألغى المختصّ الاستشارة أو لم يحضرها، أو إذا تعذّر علينا تأكيد موعدك بعد دفعك أو ألغينا استشارة مؤكدة لأي سبب غير إخلالك بشروط المنصّة، فسنعرض عليك استردادًا كاملًا لرسوم الاستشارة أو موعدًا بديلًا، وفق اختيارك. وعند استحقاق الاسترداد، سنبدأ إجراءه عبر Stripe خلال ثلاثة (3) إلى خمسة (5) أيام عمل من تأكيد أهليتك له. وتُرد المبالغ إلى وسيلة الدفع الأصلية، ويعتمد الوقت اللازم لظهور الأموال على Stripe وعلى مصرفك أو الجهة المصدرة لبطاقتك.

ولا تُسترد الرسوم بسبب عدم رضاك عن استشارة، أو عدم تحقيقك نتيجة معينة منها أو من الخطة اليومية أو من الرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي، أو بسبب اختلافك مع رأي المختصّ. ولا يؤثر ما سبق في أي حقوق قانونية لا يجوز التنازل عنها بموجب القانون المعمول به في بلد إقامتك.

10. إنهاء الاتفاقية

تحتفظ شركة Al-Alpha Health بالحق، وفقًا لتقديرها المطلق، في إنهاء شروط وأحكام العملاء هذه أو أي جزء منها في أي وقت ودون إشعار مسبق. وتظل جميع حقوقنا المنصوص عليها في هذه الشروط سارية حتى بعد إنهائها، وكذلك بعد توقفك عن استخدام المنصّة أو الوصول إليها، أو بعد إلغاء حسابك. كما تظل جميع الالتزامات والمسؤوليات التي نشأت على أي من الطرفين قبل تاريخ الإنهاء نافذة وسارية لجميع الأغراض.

تظل شروط وأحكام العملاء هذه سارية المفعول إلى أن يتم إنهاؤها من قبلك أو من قبلنا. ويجوز لك إنهاؤها في أي وقت من خلال إخطارنا بعدم رغبتك في الاستمرار في استخدام خدماتنا، دون الإخلال بأحكام البند 9 بشأن الاستشارات المحجوزة والمدفوعة.

إذا رأينا، وفقًا لتقديرنا المطلق، أنك أخللت أو نشتبه في أنك أخللت بأي بند من هذه الشروط، فيجوز لنا إنهاء هذه الاتفاقية فورًا ودون إشعار مسبق، مع بقائك مسؤولًا عن جميع المبالغ المستحقة حتى تاريخ الإنهاء، كما يجوز لنا منعك من الوصول إلى خدماتنا أو أي جزء منها.

11. المعلومات الطبية وإخلاء المسؤولية

يسري على كل عملية شراء لأي خدمة ما ورد في شروط الاستخدام من إخلاء للمسؤولية، وتعويض، وتحديد للمسؤولية، وهي تُعد جزءًا من هذه الشروط بالإحالة إليها. وبوجه خاص:

(أ) المختصّون أطراف ثالثة مستقلة، ولا تتحمل Al-Alpha Health أي مسؤولية عن أي فعل أو امتناع أو مشورة أو تشخيص أو علاج صادر عنهم أو عن نتيجة أي استشارة؛

(ب) لا تُعد الخطة اليومية أو الرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي أو أي محتوى آخر على المنصّة مشورة طبية أو تشخيصًا أو علاجًا؛

(ج) قد تخضع الاستشارة لشروط إضافية يحددها المختصّ، وتكون هذه الشروط بينك وبين المختصّ مباشرةً.

12. القانون الحاكم وتسوية النزاعات

تخضع شروط وأحكام العملاء هذه، وأي نزاع قد ينشأ بينك وبين **Al-Alpha Health**، لقوانين ولاية ديلاوير الأمريكية، ويتم تفسيرها وفقًا لها، دون الاعتداد بمبادئ تنازع القوانين.

التسوية الودية. قبل البدء بأي إجراء رسمي، يتفق الطرفان على السعي أولًا إلى تسوية أي نزاع وديًا. يُرجى إرسال وصف مكتوب للنزاع والنتيجة التي تسعى إليها إلى البريد الإلكتروني info@alalphahealth.com. وسنسعى إلى تسوية النزاع معك بحسن نية، وإذا لم يُسوَّ النزاع خلال ثلاثين (30) يومًا من استلامنا إخطارك، جاز لأي منا بدء إجراء رسمي وفقًا لهذا البند.

التحكيم الفردي الملزم. مع مراعاة الاستثناءات الواردة أدناه، تُحل نهائيًا بالتحكيم الملزم على أساس فردي أي نزاع ينشأ عن شروط وأحكام العملاء هذه أو عن استخدامك للمنصّة أو يتعلق بهما ولم تتم تسويته ودّيًا، وذلك بإدارة الجمعية الأمريكية للتحكيم (AAA) ووفقًا لقواعد التحكيم الخاصة بالمستهلكين (Consumer Arbitration Rules) السارية وقت بدء التحكيم (المتاحة على www.adr.org)، بعد تعديلها بهذا البند. ويجري التحكيم باللغة الإنجليزية أمام محكّم واحد، ويكون المقر القانوني للتحكيم ولاية ديلاوير، الولايات المتحدة الأمريكية. ولضمان سهولة التحكيم وتناسبه، يجري التحكيم استنادًا إلى المذكرات المكتوبة، أو عبر الاتصال المرئي أو الهاتفي إذا عُقدت جلسة (ولا تُعقد الجلسة حضوريًا إلا إذا رأى المحكّم ضرورة لذلك، وفي مكان مناسب لك بصورة معقولة). ولا تتحمل سوى رسم تقديم الطلب الأولي المحدد بموجب قواعد AAA الخاصة بالمستهلكين (أو الرسم الذي كنت ستدفعه لرفع دعوى أمام المحكمة إذا كان أقل)، وتتحمل Al-Alpha Health جميع رسوم AAA الأخرى وأتعاب المحكّم ومصروفاته، ما لم يرَ المحكّم أن مطالبتك كيدية أو مقدمة لغرض غير مشروع. ويتحمل كل طرف تكاليفه القانونية ما لم يقرر المحكّم خلاف ذلك على النحو الذي يجيزه القانون وقواعد AAA.

حقك في الانسحاب. يجوز لك الانسحاب من التحكيم الملزم بإرسال رسالة إلكترونية إلى info@alalphahealth.com خلال ثلاثين (30) يومًا من أول قبول لك لشروط وأحكام العملاء أو شروط الاستخدام (أيهما أسبق)، تفيد فيها بانسحابك من التحكيم. ويسري إخطار الانسحاب المرسل بشأن شروط وأحكام العملاء أو شروط الاستخدام على كلتا الوثيقتين. وفي حال انسحابك، تُحل النزاعات أمام المحاكم المختصة بموجب القانون المعمول به، وتظل سائر أحكام شروط وأحكام العملاء هذه سارية.

حقوقك القانونية. ولا يؤثر أي شرط في هذا البند في أي حقوق قانونية لا يجوز التنازل عنها بموجب قوانين حماية المستهلك المعمول بها في بلد إقامتك، بما في ذلك أي حق في رفع مطالبة أمام محاكم بلد إقامتك أو سلطاته متى اشترطت تلك القوانين ذلك.

محكمة المطالبات الصغيرة واستثناءات أخرى. يجوز لأي من الطرفين رفع مطالبة فردية أمام محكمة مطالبات صغيرة مختصة، إذا كانت المطالبة مؤهلة للنظر أمامها. كما يجوز لأي من الطرفين اللجوء إلى المحكمة للحصول على أمر قضائي لوقف أي انتهاك أو إساءة استخدام لحقوق الملكية الفكرية. ولا يمنعك أي حكم في هذا البند من تقديم شكوى إلى جهة رقابية أو سلطة حماية المستهلك.

ولا يجوز لأي من الطرفين رفع أي دعوى أو مطالبة ضد الطرف الآخر إلا بصفته الفردية، لا بصفته مدعيًا أو عضوًا في أي دعوى جماعية أو تمثيلية، وذلك بالقدر الذي يسمح به القانون المعمول به. وإذا تبيّن أن هذا التنازل غير قابل للإنفاذ فيما يتعلق بمطالبة معينة، فتُنظر تلك المطالبة (وحدها) أمام المحكمة لا في التحكيم. وإذا تبيّن أن أي جزء آخر من هذا البند غير قابل للإنفاذ، يظل باقي البند ساريًا.

وبموافقتك على التحكيم الملزم، فإنك تتنازل عن حقك في رفع النزاعات أمام المحاكم، بما في ذلك الحق في المحاكمة أمام هيئة محلفين، باستثناء ما هو منصوص عليه أعلاه. وإذا نُظرت أي مطالبة أمام المحكمة بدلًا من التحكيم لأي سبب، فإن كلا الطرفين يتنازل عن حقه في المحاكمة أمام هيئة محلفين، بالقدر الذي يسمح به القانون المعمول به. وبالقدر الذي يسمح به القانون المعمول به، يجب إقامة أي دعوى أو مطالبة من أي من الطرفين خلال مدة لا تتجاوز سنة واحدة من تاريخ نشوء سبب الدعوى أو المطالبة.

يلتزم الطرفان بالحفاظ على سرية إجراءات التحكيم وأي قرار يصدر عنها، بما في ذلك جلسات التحكيم، إلا بالقدر اللازم للتحضير لها أو لإجرائها، أو فيما يتعلق بطلبات الحصول على تدابير قضائية مؤقتة، أو الطعن في قرار التحكيم أو تنفيذه، أو إذا كان الإفصاح مطلوبًا بموجب القانون أو بقرار قضائي.

في أي تحكيم ينشأ عن هذه الاتفاقية أو يتعلق بها، لا يملك المحكم أو هيئة التحكيم صلاحية منح تعويضات عقابية أو تأديبية، إلا إذا كان القانون يجيز ذلك صراحةً، ويتنازل الطرفان عن أي حق في المطالبة بهذه التعويضات. كما لا يجوز للمحكم منح أي تعويضات عرضية أو غير مباشرة أو تبعية، بما في ذلك تعويضات خسارة الأرباح.

وكما هو منصوص عليه في شروط وأحكام العملاء هذه، فإن قوانين ولاية ديلاوير هي التي تحكم هذه الاتفاقية بالكامل. ومع ذلك، يقر الطرفان بأن هذه الاتفاقية تتعلق بمعاملة تدخل ضمن نطاق التجارة بين الولايات، وبالتالي فإن أي تحكيم يتم بموجب هذه الاتفاقية سيخضع لقانون التحكيم الفيدرالي الأمريكي (Federal Arbitration Act) ولقواعد AAA الخاصة بالتحكيم مع المستهلكين.

13. اللغة

تُقدَّم شروط وأحكام العملاء هذه باللغتين الإنجليزية والعربية. وتُقدَّم النسخة العربية لأغراض التيسير فقط، وعند وجود أي تعارض أو اختلاف بين النسختين تكون الغلبة للنسخة الإنجليزية، وذلك بالقدر الذي يسمح به القانون المعمول به.

CUSTOMER TERMS AND CONDITIONS

Effective date: [17/11/2026] | Last updated: [17/11/2026]

Welcome to Al-Alpha Health!

These Customer Terms & Conditions and any other terms, conditions, policies and rules posted on the website located at the URL **https://www.alalphahealth.com/** (the "**Website**"), in the Al-Alpha Health mobile application (the "**App**") and any social media related thereto (together, the "**Platform**"), including the Terms of Use and our Privacy Policy, each of which is incorporated by reference herein (collectively with these Customer Terms & Conditions, the "**Platform Terms**"), constitute an agreement between **ALALPHA HEALTH, INC.**, a Delaware corporation ("**Al-Alpha Health**", "**we**", "**our**", "**us**") and you, governing the purchase by you of any service offered for sale by us on the Platform (each a "**Service**").

WHEN YOU PURCHASE A SERVICE OR BOOK A CONSULTATION THROUGH THE PLATFORM, YOU REPRESENT THAT YOU HAVE READ, UNDERSTOOD AND AGREE TO BE BOUND BY THE PLATFORM TERMS. IF YOU DO NOT AGREE TO THE PLATFORM TERMS OR TO ANY CHANGES WE MAY SUBSEQUENTLY MAKE TO THE PLATFORM TERMS, YOU SHOULD STOP USING THE PLATFORM AND DISCONTINUE PURCHASING SERVICES FROM THE PLATFORM.

Your access to the Platform and the right to purchase Services from us is subject to your continued compliance with the Platform Terms and all applicable laws. If you breach the Platform Terms, your right to access the Platform and purchase Services will terminate immediately, without any further action by us.

We reserve the right to modify or update these Customer Terms & Conditions at any time for any reason, with or without prior notice to you, and any such changes to these Customer Terms & Conditions will supersede and replace any previous Customer Terms & Conditions effective immediately upon posting to this page. It is your responsibility to review these Customer Terms & Conditions as posted here for any changes. Your continued use of the Platform after the posting of changes to these Customer Terms & Conditions will constitute your acceptance of such changes. For the avoidance of doubt, you should discontinue using the Platform if you do not agree with any changes to these Customer Terms & Conditions.

In the event of any conflict between these Customer Terms & Conditions and the Terms of Use, these Customer Terms & Conditions prevail as to bookings, fees, payment, cancellation and refunds, and the Terms of Use prevail in all other respects. The Privacy Policy governs the processing of personal information.

Payments are processed by our third-party payment processor, Stripe, which provides the payment services that allow us to collect payment for our Services from you online.

1. DEFINITIONS AND NATURE OF THE SERVICES

In these Customer Terms & Conditions, “Assessment” means any questionnaire or self-assessment offered through the Platform; “Consultation” means a remote appointment with a Professional that you request through Al-Alpha Health and that is arranged and confirmed in accordance with section 4; “Professional” means an independent, licensed healthcare professional who provides Consultations arranged through the Platform and who is not an employee, agent or representative of Al-Alpha Health; “AI Insights” means insights generated by artificial intelligence based on information you provide or connect; and “Daily Plan” means the general wellness tools, techniques and exercises offered in the App. “Services” means the services we offer for sale through the Platform, which at the date of these Customer Terms & Conditions consist solely of the arrangement and booking of Consultations, and which may in future include paid subscriptions or other paid features in the App (see section 3).

Al-Alpha Health is a technology platform that enables you to connect with independent Professionals in order to request and book Consultations. Al-Alpha Health is not a healthcare provider and does not provide medical advice, diagnosis or treatment. Consultations are provided solely by Professionals, and any doctor-patient relationship arises directly between you and the Professional, not with Al-Alpha Health. Nothing on the Platform (including Assessments, the Daily Plan and AI Insights) is medical advice or a substitute for it. **IF YOU THINK YOU MAY HAVE A MEDICAL EMERGENCY, CALL YOUR LOCAL EMERGENCY SERVICES IMMEDIATELY.** For details, please see the sections on the nature of the Services, independent Professionals and medical information in the Terms of Use.

2. ELIGIBILITY TO PURCHASE SERVICES

In order to make purchases on the Platform, you represent that you are at least eighteen (18) years old and lawfully able to enter into and form contracts on the

internet in accordance with applicable laws. Consultations are intended solely for the individual who requests the Service. You may not request, book or pay for a Consultation on behalf of, or for the benefit of, any other person.

In order to make a purchase or booking, you will be required to provide information about yourself that is true, accurate, current and complete in all respects, including your name, email address and other requested information as indicated. Furthermore, you will be required to provide payment details that you represent and warrant are both valid and correct, and confirm that you are the person referred to in the "Billing" information provided.

By requesting a Consultation and making payment, you expressly authorize us and our payment processor to authenticate your identity where required, to validate your payment method, to obtain authorization from your card issuer and to process individual purchase transactions. You may not use our Services for any illegal or unauthorized purpose nor may you, in the use of the Services, violate any laws in your jurisdiction. You are responsible for checking that receiving Consultations remotely is lawful where you are located.

Your location. Healthcare professionals are generally licensed to practise only in particular countries or regions, and a remote Consultation is generally treated as taking place where the patient is physically located. Accordingly:

(a) when you request a Consultation, you must tell us the country (and, if we ask, the region) in which you will be physically located during the Consultation, and you must be physically located there at the time of the Consultation;

(b) Consultations are offered only in the countries and locations in which we and the relevant Professional are able to offer them lawfully, as notified by us from time to time, and we may limit or refuse bookings accordingly (see section 3);

(c) before confirming a booking, we will take reasonable steps to check that the location you have given is one in which the Professional may lawfully provide the Consultation, which may include asking you for further information, and we may decline or cancel a booking if we are not satisfied that it can be provided lawfully (in which case you will receive a refund in accordance with section 9);

(d) you must not misstate or conceal your location (including by using a VPN or similar tool), and if you are in a different location at the time of the Consultation,

the Professional may decline to proceed or end the Consultation, and the fee may be non-refundable to the extent permitted by applicable law; and

(e) the Professional remains responsible for holding the licences and complying with the professional and regulatory requirements that apply to them, and Al-Alpha Health does not itself practise medicine or provide healthcare.

3. SERVICES

All descriptions of Services, Service pricing and availability are subject to change at any time without notice, at our sole discretion. We reserve the right to discontinue any Service at any time and to limit the provision of our Services to any person, geographic region or jurisdiction.

At the date of these Customer Terms & Conditions we charge only for Consultations. We may in the future introduce paid subscriptions or other paid features in the App. If we do, they will be described on the Platform before you purchase them and may be subject to additional terms (including renewal, billing and cancellation terms) that will be presented to you at that time and will then form part of the Platform Terms. Nothing in these Customer Terms & Conditions means that any such subscription or feature is currently available.

Services purchased by you must be for personal use and may not be re-sold or used for commercial purposes. We may, in our sole discretion, limit or cancel the number of bookings per person, per household or per order, and reserve the right to limit or refuse bookings that, in our sole judgment, appear to be placed for resale or in breach of the Platform Terms. In the event that we make a change to or cancel a booking, we may attempt to notify you by contacting you through WhatsApp, e-mail and/or the phone number provided at the time the booking was made.

We do not warrant that the quality of any Services, information, or other material purchased or obtained by you will meet your expectations, or that any errors in the Services will be corrected. We do not guarantee any health or treatment outcome from any Consultation, the Daily Plan or AI Insights.

You expressly agree that your use of, or inability to use, the Services is at your sole risk. All Services are (except as expressly stated by us) provided ‘as is’ and ‘as available’ for your use, without any representation, warranties or conditions of any kind, either express or implied, including all implied warranties or conditions of

merchantability, merchantable quality, fitness for a particular purpose, title, and non-infringement.

4. BOOKINGS AND ORDERS

Consultations are arranged through Al-Alpha Health and are subject to the availability of the Professional. You request a Consultation through Al-Alpha Health (currently through WhatsApp or such other channel as we make available), and at present you do not select or contract with a Professional directly through the Platform. Once you request a Consultation, we will check the availability of a Professional and offer you the available appointment times. After you select a time, we will send you a payment link (processed by Stripe) so that you can pay for the Consultation. You must follow the instructions we give you on the Platform or through our communication channels.

A Consultation is confirmed only when (i) we have received payment in full and (ii) we have confirmed the appointment to you. Any appointment time that you have requested, that we have offered to you or that we have provisionally held for you is not guaranteed and is not reserved for you until both of these conditions have been met, and it may be released or offered to others in the meantime.

5. ACCEPTANCE OF YOUR BOOKING

Once you request a Consultation, we may acknowledge your request by WhatsApp, e-mail or in-App message. An acknowledgement, an offer of appointment times or a payment link is not an acceptance of your booking. We will not be obligated to supply a Service to you until your Consultation has been confirmed in accordance with section 4, that is, once we have received payment in full and have confirmed the appointment to you.

We may, in our discretion, refuse to accept an order from you for any reason, including if we are unable to obtain authorization for payment, if the Professional is not available at the requested time, if the location you give is one in which the Consultation cannot lawfully be provided, or if you do not meet the eligibility criteria set out in these Customer Terms & Conditions.

We will not be liable to you or any third-party by reason of our withdrawing any Service from the Platform, whether or not the Service has been purchased, our refusing to process a transaction or unwinding or suspending any transaction after processing has begun and our removing or editing any content on the Platform.

If you discover that you have made a mistake with your order after you have submitted it to us, please contact us immediately by e-mail to **info@alalphahealth.com**.

6. FEES AND PRICES

Prices shown on the Platform are in US Dollars and are exclusive of taxes. Consultation fees are set by the independent Professionals and are communicated to you before you confirm your booking. Al-Alpha Health collects the Consultation fee from you through Stripe, solely as the Professional's limited payment collection agent, and subsequently transfers the applicable amount to the Professional. Once you select a time and open the payment link, you will see all charges you must pay, including taxes, if applicable, before you complete the purchase.

If the price for a Service in your order changes before we accept your order, we will contact you and ask you to confirm that you wish to proceed with the order at the amended price. While every effort is made to ensure that details on the Platform are accurate, we may from time to time discover an error in the pricing of Services. If we discover an error in the pricing of a Service in your order, we will notify you as soon as possible. We will not be under any obligation to accept or fulfill an order for a Service that was advertised at an incorrect price and reserve the right to cancel such an order that has been accepted.

If you order a Service that is priced incorrectly for any reason, we will e-mail or telephone you to inform you that we have not accepted your order and/or that the relevant part of your order has been cancelled. If you or your credit/debit card company have already paid for the Service, we will refund the full amount as soon as reasonably practicable.

If you are a customer whose credit/debit card is not denominated in US Dollars, your final price will be calculated in accordance with the applicable exchange rate on the day your credit/debit card issuer processes the transaction.

7. PAYMENT

Payments are processed by our third-party payment processor, Stripe, which stores your payment card data and encrypts it in accordance with the Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS). We do not ourselves store your full card number or card security code (CVV). Your payment is also subject to Stripe's applicable terms and privacy notice.

We keep records of your payment transaction (such as the amount, date, status and a payment reference) only for as long as is necessary to administer your booking, process any refund, keep our accounts and comply with our legal obligations, as described in our Privacy Policy. Payment processors such as Stripe adhere to the standards set by PCI-DSS as managed by the PCI Security Standards Council, which is a joint effort of brands like Visa, MasterCard, American Express and Discover.

At the date of these Customer Terms & Conditions, we do not process paid subscriptions or other digital purchases through the Apple App Store or Google Play. If we introduce such payment methods in the future, any payment made through a third-party app store will also be subject to that store's terms, and the store will not be a party to these Customer Terms & Conditions.

You are entitled to receive a Service only once we have received payment in full and your booking has been confirmed in accordance with section 4.

8. PROVISION OF THE SERVICES AND PRE-CONSULTATION QUESTIONNAIRE

Consultations take place at the time confirmed to you in accordance with section 4. Although it is our intention to enable you to receive the Consultation at the confirmed time, we do not guarantee the availability of any particular Professional or time slot, that a Consultation will start or end at a specific time, or that the Services will be uninterrupted or error free. We will use reasonable endeavors to notify you if we anticipate that a Professional will be unable to meet a confirmed time, but in no event will we be responsible for any losses, liabilities, costs, damages, charges or expenses arising out of a delayed, cancelled or interrupted Consultation, subject to section 9.

You are responsible for providing a suitable device, internet connection and an appropriate private environment for the Consultation. Consultations are currently conducted by video using Zoom. We may use other video-conferencing platforms from time to time, and we will tell you which platform will be used when we confirm your appointment. Your use of Zoom or any other platform is subject to that provider's own terms and privacy notice, and you are responsible for accessing or installing any application it requires. We are not responsible for the availability or performance of third-party platforms.

Pre-consultation questionnaire. After we have received your payment, we will send you a questionnaire to complete before your scheduled Consultation, to help the

Professional prepare. You are required to complete it before the Consultation. We will collect your responses and share them with the Professional conducting your Consultation, in accordance with the Privacy Policy and subject to your consent where required. If you do not complete the questionnaire, the Professional may be unable to conduct the Consultation as planned, and the Consultation may be rescheduled, subject to the Professional's availability.

9. CANCELLATION, RESCHEDULING AND REFUNDS

You may cancel or reschedule a booked Consultation free of charge up to 24 hours before its scheduled start time by contacting us through WhatsApp or at info@alalphahealth.com. Where a Consultation is cancelled less than 24 hours before its scheduled start time, or you do not attend it, the fee is non-refundable, subject to applicable law.

If a Professional cancels a Consultation or fails to attend it, or if we are unable to confirm your appointment after you have paid or we cancel a confirmed Consultation for any reason other than your breach of the Platform Terms, we will offer you a full refund of the Consultation fee or an alternative appointment, at your choice. Where a refund is due, we will initiate it through Stripe within three (3) to five (5) business days of confirming that you are eligible. Refunds are returned to the original payment method, and the time taken for the funds to appear depends on Stripe and your bank or card issuer.

Fees are not refundable because you disagree with, or are dissatisfied with, a Consultation or the advice of a Professional, or because you did not obtain a particular outcome from a Consultation, the Daily Plan or AI Insights. Nothing in this section affects any statutory rights that cannot be waived under the law of your country of residence.

10. TERMINATION

Al-Alpha Health reserves the right, in its sole discretion, to terminate these Customer Terms & Conditions or any portion thereof at any time, without notice. Our rights under these Customer Terms & Conditions will expressly survive termination of these Customer Terms & Conditions, the cessation of your use of or access to the Platform, and/or cancellation of your account. The obligations and liabilities of the parties

incurred prior to the termination date shall survive the termination of this agreement for all purposes.

These Customer Terms & Conditions are effective unless and until terminated by either you or us. You may terminate these Customer Terms & Conditions at any time by notifying us that you no longer wish to use our Services, without prejudice to section 9 in respect of Consultations already booked and paid for.

If in our sole judgment you fail, or we suspect that you have failed, to comply with any term or provision of these Customer Terms & Conditions, we also may terminate this agreement at any time without notice and you will remain liable for all amounts due up to and including the date of termination; and/or accordingly may deny you access to our Services (or any part thereof).

11. MEDICAL INFORMATION AND DISCLAIMERS

The disclaimers, indemnity and limitations of liability set out in the Terms of Use apply to every purchase of a Service and are incorporated into these Customer Terms & Conditions by reference. In particular:

(a) Professionals are independent third parties, and Al-Alpha Health is not liable for any act, omission, advice, diagnosis or treatment of a Professional or for the outcome of any Consultation;

(b) the Daily Plan, AI Insights and all other content on the Platform are not medical advice, diagnosis or treatment; and

(c) a Consultation may be subject to additional terms set by the Professional, which are between you and the Professional directly.

12. GOVERNING LAW AND DISPUTE RESOLUTION

These Customer Terms & Conditions and any dispute that may arise between you and Al-Alpha Health shall be governed by and construed in accordance with the laws of the State of Delaware, without giving effect to the principles of conflict of laws thereof.

Informal resolution. Before starting any formal proceeding, you and Al-Alpha Health agree to try to resolve any dispute informally. Please send a written description of the dispute and the outcome you are seeking to info@alalphahealth.com. We will try to resolve the dispute with you in good faith, and if it has not been resolved within thirty

(30) days after we receive your notice, either of us may start a formal proceeding in accordance with this section.

Binding individual arbitration. Subject to the exceptions below, any dispute arising out of or relating to these Customer Terms & Conditions or your use of the Platform that is not resolved informally will be finally resolved by binding arbitration on an individual basis, administered by the American Arbitration Association ("AAA") under its Consumer Arbitration Rules in effect when the arbitration is started (available at www.adr.org), as modified by this section. The arbitration will be conducted in English by a single arbitrator, and the legal seat of the arbitration will be the State of Delaware, United States. To keep arbitration convenient and proportionate, it will be conducted on written submissions or, if a hearing is held, by video conference or telephone (or in person only if the arbitrator decides that it is necessary, and then at a location reasonably convenient for you). You will be responsible only for the initial filing fee set under the AAA Consumer Arbitration Rules (or, if lower, the fee you would pay to file a claim in court); Al-Alpha Health will pay all other AAA fees and the arbitrator's fees and expenses, unless the arbitrator finds that your claim was frivolous or brought for an improper purpose. Each party bears its own legal costs unless the arbitrator awards otherwise as permitted by law and the AAA rules.

Your right to opt out. You may opt out of binding arbitration by sending an e-mail to info@alalphahealth.com within thirty (30) days after you first accept the Customer Terms & Conditions or the Terms of Use (whichever is earlier), stating that you opt out of arbitration. An opt-out notice sent in respect of the Customer Terms & Conditions or the Terms of Use applies to both. If you opt out, disputes will be resolved by the courts that have jurisdiction under applicable law, and the rest of these Customer Terms & Conditions will continue to apply.

Your statutory rights. Nothing in this section affects any rights that cannot be waived under consumer-protection laws applicable in your country of residence, including any right to bring a claim before the courts or authorities of your country of residence where those laws so require.

Small-claims court and other exceptions. Either party may bring an individual claim in a small-claims court that has jurisdiction, if the claim qualifies for that court. Either party may also bring suit in court to seek an injunction against infringement or other misuse of intellectual property rights. Nothing in this section prevents you from submitting a complaint to a regulator or consumer-protection authority.

NEITHER PARTY MAY BRING ANY CLAIM AGAINST THE OTHER EXCEPT IN ITS INDIVIDUAL CAPACITY, AND NOT AS A PLAINTIFF OR CLASS MEMBER IN ANY CLASS OR REPRESENTATIVE PROCEEDING, TO THE EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW. IF THIS WAIVER IS FOUND UNENFORCEABLE AS TO A PARTICULAR CLAIM, THAT CLAIM (AND ONLY THAT CLAIM) WILL PROCEED IN COURT RATHER THAN IN ARBITRATION. IF ANY OTHER PART OF THIS SECTION IS FOUND UNENFORCEABLE, THE REMAINDER WILL CONTINUE TO APPLY.

BY AGREEING TO BINDING ARBITRATION, YOU ARE WAIVING THE RIGHT TO BRING DISPUTES TO A COURT, INCLUDING THE RIGHT TO TRIAL BY JURY, EXCEPT AS PROVIDED ABOVE. IF FOR ANY REASON A CLAIM PROCEEDS IN COURT RATHER THAN IN ARBITRATION, BOTH PARTIES WAIVE ANY AND ALL RIGHT TO A JURY TRIAL, TO THE EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW. TO THE EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, ANY CLAIM BY EITHER PARTY MUST BE COMMENCED WITHIN ONE YEAR AFTER THE CLAIM OR CAUSE OF ACTION ARISES.

The parties shall maintain the confidential nature of the arbitration proceeding and any award, including the arbitration hearing, except as may be necessary to prepare for or conduct the arbitration hearing on the merits, or except as may be necessary in connection with a court application for a preliminary remedy, a judicial challenge to an award or its enforcement, or unless otherwise required by law or judicial decision.

IN ANY ARBITRATION ARISING OUT OF OR RELATED TO THIS AGREEMENT, THE ARBITRATOR(S) ARE NOT EMPOWERED TO AWARD PUNITIVE OR EXEMPLARY DAMAGES, EXCEPT WHERE PERMITTED BY STATUTE, AND THE PARTIES WAIVE ANY RIGHT TO RECOVER ANY SUCH DAMAGES. THE ARBITRATOR(S) MAY NOT AWARD ANY INCIDENTAL, INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, INCLUDING DAMAGES FOR LOST PROFITS.

As stated herein, the laws of the State of Delaware govern this entire agreement, but the parties acknowledge that this agreement evidences a transaction involving interstate commerce, and that notwithstanding the foregoing, any arbitration conducted pursuant to the terms of this agreement shall be governed by the Federal Arbitration Act and the AAA Consumer Arbitration Rules.

13. LANGUAGE

These Customer Terms & Conditions are provided in English and Arabic. The Arabic version is provided for convenience only. In case of any inconsistency or discrepancy

between the two versions, the English version shall prevail, to the extent permitted by applicable law.