



| | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|------------------------------------|
| Document Title EARNING AND USE OF AHALEENA'S REWARDS | | | | |
| Issue Date 22 January 2024 | Effective Date 22 January 2024 | Validity Date 00 xxx 2024 | Document N ^o CD-APP-QPS-001 | Version N ^o 1 |
| Document Level Corporate Document (CD) | Document Type Administrative Policy and Procedure (APP) | | Owner / Department Choose an item. | |

1. Condition:

- 1.1 This policy and procedure apply to govern the Ahaleena Loyalty Program – jointly provided by Saudi German Health (SGH), Datanum, and Megamind – including the earning and use of Ahaleena's rewards.

2. Statement of Purpose:

- 2.1 Earning and use of Ahaleena's rewards.

3. Definitions:

- 3.1 **Account:** Points that Ahaleena members can earn through a Microsite page, mobile application or website.
- 3.2 **Earnings:** Points awarded to Ahaleena members for purchases at any participating branch.
- 3.3 **Enrollment Date:** Date on which customers become members of the Ahaleena program following the completion of the first qualifying transaction.
- 3.4 **Members:** Persons who have Ahaleena accounts.
- 3.5 **Participating Branch:** Branches of Saudi German Hospital that offer Ahaleena to their customers.
- 3.6 **Points:** Earned by Ahaleena members for every purchase they make, forming the program's currency.
- 3.7 **Privacy Policy:** The policy that governs the collection and use of customers' data.
- 3.8 **Qualifying Transaction:** Fully paid purchase at any participating branch.
- 3.9 **Points Redemption:** Use of points by Ahaleena members to pay for goods or services at any participating branch.
- 3.10 **Start Date:** Start date of Ahaleena at a participating branch

4. Policy:

- 4.1 This policy and procedure apply to govern the Ahaleena Loyalty Program – jointly provided by Saudi German Health (SGH), Datanum, and Megamind – including the earning and use of Ahaleena's rewards.

5. Terms & Conditions:

- 5.1 Customers can join Ahaleena as members once they conduct the first qualifying transaction at any participating branch.
- 5.2 Ahaleena members will receive an SMS that includes information on points and tiers following the completion of a qualifying transaction.



| | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|------------------------------------|
| Document Title EARNING AND USE OF AHALEENA'S REWARDS | | | | |
| Issue Date 22 January 2024 | Effective Date 22 January 2024 | Validity Date 00 xxx 2024 | Document N ^o CD-APP-QPS-001 | Version N ^o 1 |
| Document Level Corporate Document (CD) | Document Type Administrative Policy and Procedure (APP) | | Owner / Department Choose an item. | |

5.3 Ahaleena members progress to higher tiers by accumulating points within a set period, detailed in the table below.

5.4 The program's current structure is:

| Tiers | BLUE | SILVER | GOLD | PLATINIUM |
|----------------------------------|------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Points needed to reach this tier | 0 | 20,000 points within 2 years | 50,000 points within 2 years | 250,000 points within 3 years |

5.5 Members of Ahaleena earn points for all qualifying transactions.

5.6 Members of Ahaleena can redeem points at any time after completing identity verification.

5.7 Ahaleena reserves the right to change the definition of a "qualifying transaction" at any time.

5.8 Members of Ahaleena cannot exchange points for cash.

5.9 Ahaleena may amend or terminate these terms and conditions at any time, without liability for resulting loss or damage.

5.10 Ahaleena reserves the right to cancel memberships, remaining points, and program benefits at any time.

5.11 Ahaleena shall not be liable for any loss or damage arising from program termination, changes, or membership cancellation.

5.12 Members must promptly notify Ahaleena's team of any discrepancies in their account statements or balances. Ahaleena will diligently investigate and resolve the issue.

5.13 Ahaleena acts as the data controller for personal information collected through the loyalty program.

5.14 If legally required, Ahaleena may disclose personal information to:

- i Government authorities, as required by law.
- ii Third-party partners that assist with program operations.

5.15 Ahaleena and its partners use personal data to:

- i Run the program efficiently, including managing points and rewards.
- ii Conduct market research and analyze statistics.
- iii Send relevant promotions, offers, services, and products to members.

5.16 Members can request to stop receiving messages from Ahaleena at any time.

5.17 SGH developed these terms and conditions in accordance with the laws of the United Arab Emirates (UAE). Exclusive jurisdiction for these terms and conditions resides with Emirati courts.



| | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|--|
| Document Title EARNING AND USE OF AHALEENA'S REWARDS | | | Document N ^o CD-APP-QPS-001 | |
| Issue Date 22 January 2024 | Effective Date 22 January 2024 | Validity Date 00 xxx 2024 | Version N ^o 1 | |
| Document Level Corporate Document (CD) | Document Type Administrative Policy and Procedure (APP) | | Owner / Department Choose an item. | |

برنامج الولاء "أهالينا"

تُنظّم هذه الشروط والأحكام برنامج الولاء "أهالينا"، الذي أسسه كل من السعودي الألماني الصحية و ميغاميند وداتا نم، بما في ذلك كسب واستخدام النقاط من جانب الأعضاء.

التعريفات

- **الحساب:** ويشير إلى النقاط التي يمكن لأعضاء أهالينا كسبها من خلال الموقع المصغر أو تطبيق الهاتف المحمول أو الموقع الرسمي.
- **المكاسب:** ويشير إلى النقاط التي يحصل عليها أعضاء أهالينا في مقابل مشتريات يقومون بها في أي من الفروع التي تقدم خدمات البرنامج.
- **تاريخ التسجيل:** ويشير إلى التاريخ الذي يصبح فيه العملاء أعضاء في برنامج أهالينا بعد إجراء أول عملية شراء من خلال أحد الفروع.
- **الأعضاء:** الأشخاص المشتركين في برنامج أهالينا.
- **الفروع المشاركة:** الفروع التي توفر خدمات برنامج أهالينا للعملاء.
- **النقاط:** ويحصل أعضاء أهالينا على النقاط مقابل كل عملية شراء يقومون بها.
- **سياسة الخصوصية:** هي السياسة التي تحدد كيفية جمع واستخدام بيانات العملاء.
- **المعاملات:** وتشير لعملية شراء مدفوعة تتم في أحد الفروع التي تقدم خدمات برنامج أهالينا للعملاء.
- **استبدال النقاط:** وتشير لعملية استخدام النقاط التي يحصل عليها الأعضاء مقابل مشترياتهم لدفع ثمن السلع أو الخدمات في أحد الفروع.
- **تاريخ البدء:** ويشير إلى تاريخ إطلاق برنامج أهالينا في الفروع.

الشروط والأحكام

1. يمكن للعملاء الانضمام إلى برنامج أهالينا بعد إجراء أول عملية شراء في أحد الفروع.
2. سيتلقى أعضاء برنامج أهالينا رسالة نصية قصيرة تحتوي على معلومات حول عدد النقاط التي يمتلكونها بعد إتمام عملية شراء.
3. يحصل أعضاء برنامج أهالينا على مزايا إضافية عند الوصول إلى مستوى مرتفع من النقاط خلال فترة زمنية محددة، كما هو موضح في الجدول أدناه.
4. يشمل برنامج أهالينا للفئات التالية:

| الفئة | الفئة الزرقاء | الفئة الفضية | الفئة الذهبية | الفئة البلاطينية |
|---------------------------------------|---------------|------------------------|------------------------|-------------------------------|
| النقاط المطلوبة للوصول للفئات التالية | 0 | 20,000 نقطة خلال عامين | 50,000 نقطة خلال عامين | 250,000 نقطة خلال ثلاثة أعوام |

5. يحصل أعضاء برنامج أهالينا على نقاط مقابل جميع عمليات الشراء من الفروع.
6. يمكن لأعضاء برنامج أهالينا استبدال النقاط في أي وقت بعد الانتهاء من عملية التحقق من الهوية.
7. تمتلك أهالينا الحق في تغيير تعريف مصطلح "المعاملات" في أي وقت.



| Document Title | | | Document N ^o | | Version N ^o |
|--|---|-------------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------|
| EARNING AND USE OF AHALEENA'S REWARDS | | | CD-APP-QPS-001 | | 1 |
| Issue Date 22 January 2024 | Effective Date 22 January 2024 | Validity Date 00 xxx 2024 | Document N ^o | | Version N ^o |
| Document Level Corporate Document (CD) | Document Type Administrative Policy and Procedure (APP) | | Owner / Department Choose an item. | | |

8. لا يجوز لأعضاء أهالينا استبدال النقاط بالنقود.
9. تمتلك أهالينا الحق في تعديل أو إلغاء هذه الشروط في أي وقت، دون تحمل المسؤولية عن أي خسارة أو ضرر قد ينتج عن ذلك.
10. تمتلك أهالينا الحق في إلغاء العضويات والنقاط المتبقية للأعضاء ومزايا البرنامج في أي وقت، دون إشعار مسبق.
11. لا تتحمل أهالينا أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر ينشأ عن إلغاء البرنامج أو تغيير محتواه أو إلغاء العضويات.
12. يجب على الأعضاء إخطار فريق أهالينا على الفور بأي اختلافات في بيانات حساباتهم أو أرصدهم، وستقوم أهالينا بالتحقيق بجدية في المشكلة وحلها.
13. تُعد أهالينا مراقب بيانات للمعلومات الشخصية التي يتم جمعها من خلال برنامج الولاء.
14. يجوز لأهالينا الكشف عن المعلومات الشخصية للأعضاء إلى:
 - السلطات الحكومية، وفقاً لما يقتضيه القانون.
 - الأطراف الثالثة والشركاء الذين يساعدون أهالينا في إدارة عمليات البرنامج.
15. تستخدم أهالينا وشركاؤها المعلومات الشخصية للأعضاء من أجل:
 - تشغيل البرنامج بكفاءة، بما في ذلك الأمور المتعلقة بالنقاط والمكافآت.
 - إجراء الأبحاث وتحليل الإحصاءات.
 - إرسال العروض الترويجية والخدمات والمنتجات إلى الأعضاء.
16. يمكن للأعضاء طلب إلغاء الاشتراك في تلقي الرسائل من أهالينا في أي وقت.
17. تم كتابة هذه الشروط والأحكام من قبل السعودي الألماني الصحية، بما يتوافق مع قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، مما يجعلها خاضعة للاختصاص القضائي الحصري للمحاكم الإماراتية.

6. Revision History:

| Version No. | Change made | Changed by | Revision date | Remarks |
|-------------|-------------|------------|---------------|------------|
| 1 | | | | New Policy |
| | | | | |
| | | | | |

7. Approvals:

| PREPARED BY: | | | |
|--------------|------|-----------|------|
| Designation | Name | Signature | Date |
| | | | |
| | | | |



| | | | |
|--|--|---|--|
| Document Title EARNING AND USE OF AHALEENA'S REWARDS | | | |
| Issue Date 22 January 2024 | Effective Date 22 January 2024 | Validity Date 00 xxx 2024 | Document N ^o CD-APP-QPS-001 |
| Version N ^o 1 | Document Level Corporate Document (CD) | Document Type Administrative Policy and Procedure (APP) | Owner / Department Choose an item. |

| | | | |
|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | | | |
| REVIEWED BY: | | | |
| Designation | Name | Signature | Date |
| | | | |
| | | | |
| APPROVED BY: | | | |
| Designation | Name | Signature | Date |
| | | | |
| | | | |