Lamsa – Client Agreement

لمسة - اتفاقية العميلة

Kingdom of Saudi Arabia · CR 7053308891
Version 6.0 · Last updated: July 2026

المملكة العربية السعودية · السجل التجاري 7053308891
الإصدار 6.0 · آخر تحديث: يوليو 2026

PART A — TERMS & CONDITIONS	الجزء الأول — الشروط والأحكام
1. Acceptance of Terms	**١. قبول الشروط**
By using the App, creating a Client account, or making a booking, you agree to this Agreement in its entirety — including the cancellation and privacy policies. If you do not agree, do not use the App.	باستخدامك التطبيق أو إنشاء حساب عميلة أو إجراء حجز، فإنك توافقين على الالتزام بهذه الاتفاقية بالكامل، بما في ذلك سياسة الاسترجاع والإلغاء وسياسة الخصوصية. إذا كنت لا توافقين، يُرجى عدم استخدام التطبيق.
2. Definitions	**٢. التعريفات**
"App": the Lamsa mobile application. "Booking": a confirmed service request created through the App. “Client": an individual user who books beauty and hair services through the App. "Artist": an independent beauty service provider registered on the platform. "Service Fee": the amount paid for the service, excluding commuting fees. "Commuting Fee": the Artist's travel fee to the service location. "Full Payment": Service Fee + Commuting Fee, paid upfront at booking.	"التطبيق": تطبيق لمسة للجوال. "الحجز": طلب خدمة مؤكد مُنشأ عبر التطبيق. "العميلة": مستخدمة تقوم بحجز خدمات التجميل والشعر عبر التطبيق. "الفنانة": مزوّدة خدمة تجميل مستقلة مسجّلة في المنصة. "رسوم الخدمة": المبلغ المدفوع مقابل الخدمة، باستثناء رسوم التنقل. "رسوم التنقل": رسوم تنقل الفنانة إلى موقع الخدمة. "الدفع الكامل": رسوم الخدمة + رسوم التنقل، تُسدَّد مقدمًا.
3. Platform Role	**٣. دور المنصة**
Lamsa is a marketplace connecting Clients with independent Artists for makeup and hair styling services. Lamsa does not provide beauty services or employ Artists. The service is delivered directly by the Artist as an independent professional.	لمسة منصة وسيطة تربط العميلات بالفنانات المستقلات لتقديم خدمات المكياج وتصفيف الشعر. لا تقدم لمسة الخدمات بنفسها، ولا توظّف الفنانات. تُقدَّم الخدمة مباشرةً من قِبَل الفنانة بوصفها مهنيةً مستقلة.
4. Eligibility	**٤. شروط الأهلية**
To use the App as a Client, you must: • Be at least 18 years old. • Be a legal resident of, or present in, the Kingdom of Saudi Arabia. • Provide accurate registration information and keep it up to date.	لاستخدام التطبيق بوصفك عميلة، يجب أن: •يكون عمرك 18 عامًا أو أكثر. • تكوني مقيمةً في المملكة العربية السعودية أو حاضرةً فيها. • تقدّمي معلومات تسجيل دقيقة وتحرصي على تحديثها.
5. Booking Process	**٥. عملية الحجز**
When you make a booking: • You pay the Full Payment (Service Fee + Commuting Fee) upfront. • The Artist reviews and accepts or declines within the applicable response window. • You receive a confirmation notification once the Artist accepts. • All booking details are displayed clearly before you confirm.	عند إجراء الحجز: • تُسدَّد قيمة الدفع الكامل (رسوم الخدمة + رسوم التنقل) مقدمًا. • تراجع الفنانة الطلب وتقبله أو ترفضه وفق مدد الاستجابة المحددة. • ستصلك إشعار تأكيد فور قبول الفنانة. • تُعرض جميع تفاصيل الحجز بوضوح قبل التأكيد.
6. Payments	**٦. المدفوعات**
All payments are processed securely through the App. Lamsa acts as the payment facilitator and issues tax invoices in compliance with ZATCA regulations. You must not attempt to pay Artists outside the App.	تُعالَج جميع المدفوعات بأمان عبر التطبيق. تعمل لمسة بوصفها وسيطًا للدفع وتُصدر فواتير ضريبية وفقًا للوائح هيئة الزكاة والضريبة والجمارك (ZATCA). يُحظر محاولة الدفع للفنانات خارج التطبيق.
7. Client Conduct	**٧. سلوك العميلة**
You agree to treat Artists with respect and professionalism at all times. Harassment, discrimination, threats, or any unsafe conduct toward Artists is strictly prohibited and may result in immediate account suspension. You must be present and ready at the agreed location at the scheduled time.	تلتزمين بمعاملة الفنانات باحترام ومهنية في جميع الأوقات. يُحظر تمامًا التحرش أو التمييز أو التهديد أو أي سلوك غير آمن تجاه الفنانات، وقد يُفضي ذلك إلى تعليق الحساب فورًا. يجب أن تكوني حاضرةً ومستعدةً في الموقع المتفق عليه في الوقت المحدد.
8. Reviews & Ratings	**٨. التقييمات والمراجعات**
After a service is completed, you may leave a rating and review for the Artist. Reviews must be honest and reflect your genuine experience. You must not post false, misleading, or defamatory content.	بعد اكتمال الخدمة، يمكنك تقييم الفنانة ومشاركة تجربتك. يجب أن تكون التقييمات صادقة وتعكس تجربتك الحقيقية. يُحظر نشر محتوى كاذب أو مضلل أو تشهيري.
9. Suspension & Termination	**٩. التعليق والإنهاء**
Lamsa may suspend or terminate your account if you breach these Terms, engage in fraudulent activity, attempt off-platform payments, or violate applicable laws.	يحق للمسة تعليق حسابك أو إنهاؤه في حال انتهاك هذه الشروط أو ممارسة أي نشاط احتيالي أو محاولة الدفع خارج المنصة أو مخالفة القوانين المعمول بها.
10. Disclaimers & Limitation of Liability	**١٠. إخلاء المسؤولية وتحديد المسؤولية**
Lamsa provides the platform on an 'as is' basis. We do not guarantee the quality, safety, or outcome of any service provided by an Artist. Artists are solely responsible for the services they deliver. To the maximum extent permitted by law, Lamsa is not liable for indirect, incidental, or consequential losses.	تقدم لمسة المنصة 'كما هي' دون ضمانات. لا تضمن لمسة جودة أو سلامة أو نتائج أي خدمة تقدمها الفنانة. الفنانات مسؤولات وحدهن عن الخدمات التي يقدمنها. في أقصى حدود يسمح بها القانون، لا تتحمل لمسة المسؤولية عن أي خسائر غير مباشرة أو عرضية أو تبعية.
11. Governing Law & Dispute Resolution	**١١. القانون الحاكم وتسوية النزاعات**
This Agreement is governed by the laws of the Kingdom of Saudi Arabia. Any dispute shall first be attempted to be resolved amicably. If unresolved, disputes shall be referred to binding arbitration in accordance with applicable Saudi regulations.	تخضع هذه الاتفاقية لأنظمة المملكة العربية السعودية. تُحاوَل تسوية أي نزاع وديًا في البداية. في حال عدم التوصل إلى حل، تُحال النزاعات إلى التحكيم الملزم وفقًا للأنظمة السعودية المعمول بها.
12. Changes to These Terms	**١٢. التعديلات على هذه الشروط**
We may update these Terms from time to time. The 'Last updated' date reflects the latest version. Continued use of the App after changes constitutes acceptance of the updated Terms.	قد نُحدّث هذه الشروط من وقت لآخر. يعكس تاريخ 'آخر تحديث' أحدث إصدار. يُعدّ استمرار استخدامك للتطبيق بعد أي تغييرات موافقةً على الشروط المحدّثة.
13. Contact	**١٣. التواصل**
For inquiries, contact us at info@lamsaapp.sa	للاستفسارات، تواصلي معنا على info@lamsaapp.sa
PART B — CANCELLATION & REFUND POLICY	**الجزء الثاني — سياسة الاسترجاع والإلغاء**

1. Scope & General Principles	١. النطاق والمبادئ العامة
This policy applies to all bookings made through the Lamsa App and takes effect from the moment a booking is accepted. • Full Payment is collected upfront at the time of booking. • All cancellation penalties are calculated on Service Fees only; Commuting Fees are excluded. • Penalties are always paid to the affected party — Lamsa does not retain any portion.	تسري هذه السياسة على جميع الحجوزات المُجراة عبر تطبيق لمسة، وتُطبَّق اعتبارًا من لحظة قبول الحجز. • يُحصَّل المبلغ الكامل مقدمًا عند الحجز. • تُحتسب جميع غرامات الإلغاء على رسوم الخدمة فقط، باستثناء رسوم التنقل. • تُدفع الغرامات دائمًا للطرف المتضرر — لا تحتفظ لمسة بأي جزء منها.
2. Milkah & Bride Bookings	**٢. حجوزات العروس والملكة**
These are high-commitment bookings with strict rules to protect both parties. **Client Cancellation:** • 14+ days before appointment: Full refund, no penalty. • Less than 14 days: 60% refunded to Client, 40% paid to Artist. **Artist Cancellation (after acceptance):** • Cancellation after acceptance is prohibited. • 1st cancellation: 1st warning. • 2nd cancellation: 2nd warning. • 3rd cancellation: blacklisted and permanently suspended. • You receive a full refund in all cases.	هذه حجوزات عالية الالتزام تخضع لقواعد صارمة لحماية الطرفين. **إلغاء العميلة:** • قبل 14 يومًا أو أكثر من الموعد: استرجاع كامل بدون غرامة. • أقل من 14 يومًا قبل الموعد: يُسترجع 60% للعميلة، وتحصل الفنانة على 40%. **إلغاء الفنانة (بعد القبول):** • يُحظر الإلغاء بعد قبول الحجز. • الإلغاء الأول: إنذار أول. • الإلغاء الثاني: إنذار ثانٍ. • الإلغاء الثالث: إدراج في القائمة السوداء وإيقاف نهائي. • تحصلين على استرجاع كامل في جميع الحالات.
3. VIP Bookings	**٣. حجوزات VIP**
These are high-commitment bookings — the Artist is bound by strict rules so you are not left without service. **Client Cancellation:** • You may cancel a VIP Booking at any time before the appointment with no penalty. • A full refund will be issued to your original payment method. **Artist Cancellation (after acceptance):** • Cancellation after acceptance is prohibited. • 1st cancellation: 1st warning. • 2nd cancellation: 2nd warning. • 3rd cancellation: blacklisted and permanently suspended. • You receive a full refund.	هذا حجز عالي الالتزام، إذ تلتزم الفنانة بقواعد صارمة تضمن عدم إلغاء الحجز وتركك دون خدمة. **إلغاء العميلة:** • يمكنك إلغاء حجز VIP في أي وقت قبل الموعد بدون غرامة. • يُسترجع المبلغ كاملًا إلى وسيلة الدفع الأصلية. **إلغاء الفنانة (بعد القبول):** • يُحظر الإلغاء بعد قبول الحجز. • الإلغاء الأول: إنذار أول. • الإلغاء الثاني: إنذار ثانٍ. • الإلغاء الثالث: إدراج في القائمة السوداء وإيقاف نهائي. • تحصلين على استرجاع كامل.
4. Regular Bookings (Makeup & Hair)	**٤. الحجوزات العادية (مكياج وشعر)**
Client Cancellation: • 14+ days before appointment: Free cancellation, full refund. • Less than 14 days: 40% of Service Fees paid to Artist, 60% refunded to Client. **Artist Cancellation:** • 14+ days before appointment: Free cancellation, no penalty. • Less than 14 days: You receive a full refund; Artist receives a warning.	**إلغاء العميلة:** • قبل 14 يومًا أو أكثر: إلغاء مجاني، استرجاع كامل. • أقل من 14 يومًا: تُخصم 40% من رسوم الخدمة وتُدفع للفنانة، ويُسترجع 60% للعميلة. **إلغاء الفنانة:** • قبل 14 يومًا أو أكثر: إلغاء مجاني، لا غرامة. • أقل من 14 يومًا: تحصلين على استرجاع كامل، وتتلقى الفنانة إنذارًا.
5. No-Show	**٥. حالة عدم الحضور ((No-Show**
Client No-Show: If you are not present at the agreed location at the scheduled time and cannot be reached within a reasonable waiting period (typically 15–20 minutes), the booking is marked as a Client No-Show. • The Artist receives 50% of the total amount. • You are refunded only 50%. **Artist No-Show:** If the Artist fails to arrive without a valid excuse: • You receive a full refund. • The Artist receives a 1st warning, then 2nd warning, then blacklisting.	**غياب العميلة:** إذا لم تكوني حاضرةً في الموقع المتفق عليه في الوقت المحدد ولم يتمكن أحد من التواصل معك خلال فترة انتظار معقولة (عادةً 15–20 دقيقة)، يُصنَّف الحجز على أنه 'غياب العميلة'. • تحصل الفنانة على 50% من إجمالي المبلغ. • يُسترجع 50% فقط للعميلة. **غياب الفنانة:** إذا لم تحضر الفنانة بدون عذر مقبول: • تحصلين على استرجاع كامل. • تتلقى الفنانة إنذارًا أول، ثم إنذارًا ثانيًا، ثم تُدرج في القائمة السوداء.
6. Service Quality Complaints	**٦. شكاوى جودة الخدمة**
How to Report: If unsatisfied with the service, report the issue through the App within 48 hours of service completion. **Minor Complaints:** Lamsa will investigate and take appropriate action. Lamsa may, at its discretion, issue a partial credit of Service Fees to your in-app wallet. **Major Complaints:** For serious quality issues, safety concerns, or unprofessional conduct, Lamsa will conduct a thorough investigation. Lamsa may issue a partial or full refund to your original payment method. Lamsa reviews evidence from both parties and reserves the right to make the final determination.	**كيفية تقديم الشكوى:** إذا كنت غير راضية عن الخدمة، يجب تقديم شكواك عبر التطبيق خلال 48 ساعة من اكتمال الخدمة. **شكاوى بسيطة:** تُجري لمسة تحقيقًا وتتخذ الإجراءات المناسبة. قد تمنحك لمسة رصيدًا جزئيًا من رسوم الخدمة في محفظتك داخل التطبيق. **شكاوى جسيمة:** بالنسبة لمشكلات الجودة الجسيمة أو المخاوف الأمنية أو السلوك غير المهني، تُجري لمسة تحقيقًا شاملًا. قد تُصدر لمسة استرجاعًا جزئيًا أو كاملًا إلى وسيلة الدفع الأصلية. تراجع لمسة الأدلة من الطرفين وتحتفظ بحق اتخاذ القرار النهائي.
7. Refund Methods & Timing	**٧. طرق الاسترجاع والمدد الزمنية**
• Refund to original payment method (card / Apple Pay): typically 5–10 business days. • Refund to in-app wallet: immediate and usable for future bookings. • Cancellation penalties: transferred directly to the affected party's wallet.	• الاسترجاع إلى وسيلة الدفع الأصلية (بطاقة / Apple Pay): يستغرق عادةً 5–10 أيام عمل. • الاسترجاع إلى محفظة التطبيق: فوري ويمكن استخدامه في حجوزات مستقبلية. • غرامات الإلغاء: تُحوَّل مباشرةً إلى محفظة الطرف المتضرر.
8. Contact for Cancellations & Disputes	**٨. التواصل بشأن الإلغاءات والنزاعات**

To cancel a booking, use the cancellation feature within the App. For disputes or emergency cancellations, contact us at info@lamsaapp.sa or through our WhatsApp on +966 539557377	لإلغاء حجز، استخدمي ميزة الإلغاء داخل التطبيق. للنزاعات أو الإلغاءات الطارئة، تواصلي معنا على info@lamsaapp.sa أو عبر الواتساب على الرقم +966 539557377
PART C — PRIVACY POLICY	**الجزء الثالث — سياسة الخصوصية**
1. Introduction	**١. المقدمة**
Lamsa is committed to protecting your personal data in accordance with the Saudi Personal Data Protection Law (PDPL). This policy explains what data we collect, how we use it, and your rights.	تلتزم لمسة بحماية بياناتك الشخصية وفقًا لنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية. توضح هذه السياسة البيانات التي نجمعها وكيفية استخدامها وحقوقك.
2. Data We Collect	**٢. البيانات التي نجمعها**
• Miscellaneous data: name, mobile number, email address. • Booking data: service details, date, time, location. • Location data: service address and city selection solely to facilitate bookings. • Payment data: card information processed securely through payment providers. • Usage data: App logs and device data.	• بيانات عامة: الاسم، رقم الجوال، البريد الإلكتروني. • بيانات الحجوزات: تفاصيل الخدمة، التاريخ، الوقت، الموقع. • بيانات الموقع: عنوان الخدمة واختيار المدينة لتيسير الحجوزات فحسب. • بيانات المدفوعات: معلومات البطاقة تُعالَج بأمان عبر مزودي الدفع. • بيانات الاستخدام: سجلات التطبيق وبيانات الجهاز.
3. How We Use Your Data	**٣. كيفية استخدام بياناتك**
We use your data to: • Create and manage your account. • Enable bookings and platform features. • Facilitate payments and prevent fraud. • Provide customer support and dispute handling. • Improve the App. • Comply with legal obligations in KSA.	نستخدم بياناتك لـ: • إنشاء حسابك وإدارته. • تمكين الحجوزات وميزات المنصة. • تيسير المدفوعات ومنع الاحتيال. • تقديم دعم العملاء وتسوية النزاعات. • تحسين التطبيق. • الامتثال للالتزامات القانونية في المملكة العربية السعودية.
4. Location Data	**٤. بيانات الموقع**
Lamsa collects limited location information — such as service addresses and city selection — solely to facilitate bookings. Location data is shared only with the assigned Artist for the purpose of completing the booked service.	تجمع لمسة معلومات موقع محدودة — كعناوين الخدمة واختيار المدينة — لتيسير الحجوزات فحسب. تُشارَك بيانات الموقع مع الفنانة المعيّنة فقط لإتمام الخدمة المحجوزة.
5. Sharing Your Data	**٥. مشاركة بياناتك**
We do not sell, rent, or trade your personal data. We may share limited data with: • Artists to complete a booking. • Payment processors. • Hosting and infrastructure providers. • Verification, security, and fraud prevention vendors. • Legal authorities when required by law.	لا نبيع بياناتك الشخصية أو نؤجرها أو نتاجر بها. قد نشارك بيانات محدودة مع: • الفنانات لإتمام الحجز. • معالجي الدفع. • مزودي الاستضافة والبنية التحتية. • موردي التحقق والأمن ومنع الاحتيال. • الجهات القانونية عند الاقتضاء.
6. Data Retention & Security	**٦. الاحتفاظ بالبيانات وأمانها**
Personal data is retained only as long as necessary for the purposes it was collected or to comply with legal obligations. We implement appropriate technical and organizational security measures to protect your data.	تُحتفظ بالبيانات الشخصية فقط طالما كان ذلك ضروريًا لتحقيق الأغراض التي جُمعت من أجلها أو للامتثال القانوني. نطبّق تدابير أمنية تقنية وتنظيمية مناسبة لحماية بياناتك.
7. Your Rights (PDPL)	**٧. حقوقك (نظام حماية البيانات الشخصية)**
You have the right to: • Be informed about data collection. • Access your personal data. • Request correction of inaccurate data. • Request deletion where permitted. • Withdraw consent. Submit requests through App settings or by contacting info@lamsaapp.sa	يحق لك: • الاطلاع على معلومات جمع البيانات. • الوصول إلى بياناتك الشخصية. • طلب تصحيح البيانات غير الدقيقة. • طلب حذف البيانات حيثما يُسمح بذلك. • سحب الموافقة. قدّمي طلباتك عبر إعدادات التطبيق أو بالتواصل معنا على info@lamsaapp.sa
8. Account Deletion	**٨. حذف الحساب**
You can request account deletion within the App. We may retain certain data where required for legal compliance, fraud prevention, or dispute resolution.	يمكنك طلب حذف حسابك من داخل التطبيق. قد نحتفظ ببعض البيانات عند الاقتضاء للامتثال القانوني أو منع الاحتيال أو تسوية النزاعات.
9. Children's Privacy	**٩. خصوصية الأطفال**
Lamsa is not intended for users under 18. We do not knowingly collect personal data from children. If you believe a child has provided us with data, contact us immediately at info@lamsaapp.sa	لا يُخصَّص تطبيق لمسة للمستخدمين دون سن 18 عامًا. لا نجمع بيانات شخصية من الأطفال عن قصد. إذا كنت تعتقدين أن طفلًا قدّم بياناته لنا، تواصلي معنا فورًا على info@lamsaapp.sa
10. Policy Updates & Contact	**١٠. تحديثات السياسة والتواصل**
We may update this Privacy Policy from time to time. The 'Last updated' date at the top reflects the latest version. Continued use of the App after changes constitutes acceptance of the updated Terms and Policies. For privacy-related inquiries or to exercise your PDPL rights: info@lamsaapp.sa	قد نُحدّث سياسة الخصوصية هذه من وقت لآخر. يعكس تاريخ 'آخر تحديث' في أعلى الصفحة أحدث إصدار. يُعدّ استمرار استخدامك للتطبيق بعد أي تغييرات موافقةً على الشروط والسياسات المحدّثة. للاستفسارات المتعلقة بالخصوصية أو ممارسة حقوقك: info@lamsaapp.sa