

# RENTOO CUSTOMER TERMS AND CONDITIONS

## شروط وأحكام عملاء رينتو

<b>Rentoo details</b> Rentoo LLC, Trade Licence No. 2645697.01, Sharjah Media City, Sharjah, United Arab Emirates, hello@rentoo.ae, +971 541736100	<b>بيانات رينتو</b> رينتو ذ.م.م، رقم الرخصة التجارية 2645697.01، مدينة الشارقة للإعلام، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 00971541736100، <a href="mailto:hello@rentoo.ae">hello@rentoo.ae</a>
<b>Website / Platform</b> rentoo.ae and any Rentoo website, application, booking page, communication channel or approved operational tool.	<b>الموقع / المنصة</b> rentoo.ae وأي موقع أو تطبيق أو صفحة حجز أو قناة تواصل أو أداة تشغيلية معتمدة تابعة لرينتو.
<b>Effective date</b> 13/05/2026	<b>تاريخ النفاذ</b> 13/05/2026

<b>Recommended website acceptance wording</b>	<b>صيغة القبول المقترحة على الموقع</b>
By clicking I agree or completing my booking, I confirm that I have read, understood and agree to the Rentoo Customer Terms and Conditions, Privacy Policy and Platform Legal Disclaimer. I understand that Rentoo is a booking/referral platform and that the rental vehicle and rental service are provided by the relevant licensed car rental company.	بالنقر على أوافق أو إتمام الحجز، أؤكد أنني قرأت وفهمت وأوافق على شروط وأحكام عملاء رينتو وسياسة الخصوصية وإخلاء المسؤولية القانوني للمنصة. وأفهم أن رينتو منصة حجز وإحالة، وأن المركبة وخدمة التأجير مقدمتان من شركة تأجير السيارات المرخصة المعنية.

English	العربية
<p><b>1. Acceptance and parties</b></p> <p>These Customer Terms and Conditions (Terms) govern the use of the Rentoo platform and every vehicle booking made through Rentoo. The Terms are between Rentoo LLC (Rentoo, we, us or our) and the customer who uses the platform, creates a booking, pays for a booking, receives a vehicle, or otherwise benefits from a booking (Customer, you or your).</p> <p>By selecting I agree, creating an account, submitting a booking request, paying any amount, accepting a vehicle, extending a booking, or continuing to use the platform, you confirm that you have read, understood and accepted these Terms, the Privacy Policy, and the Platform Legal Disclaimer.</p> <p>If you book for a company or another person, you confirm that you have authority to bind that person or company and that the driver and any approved additional driver will comply with these Terms.</p>	<p><b>١. القبول والأطراف</b></p> <p>تحكم شروط وأحكام العملاء هذه (الشروط) استخدام منصة رينتو وكل حجز مركبة يتم من خلال رينتو. وتبرم هذه الشروط بين رينتو ذ.م.م (رينتو أو نحن) وبين العميل الذي يستخدم المنصة أو ينشئ حجزاً أو يسدد أي مبلغ أو يستلم مركبة أو يستفيد بأي شكل من الحجز (العميل أو أنت).</p> <p>بالنقر على أوافق أو إنشاء حساب أو تقديم طلب حجز أو سداد أي مبلغ أو استلام المركبة أو تمديد الحجز أو الاستمرار في استخدام المنصة، تؤكد أنك قرأت وفهمت ووافقت على هذه الشروط وسياسة الخصوصية وإخلاء المسؤولية القانوني الخاص بالمنصة.</p> <p>إذا أجريت الحجز نيابة عن شركة أو شخص آخر، فإنك تقر بأن لديك الصلاحية اللازمة لإلزام ذلك الشخص أو تلك الشركة، وأن السائق وأي سائق إضافي معتمد سيلتزمون بهذه الشروط.</p>
<p><b>2. Rentoo platform role</b></p> <p>Rentoo operates an on-demand car hire platform in the United Arab Emirates. The platform connects customers with rental vehicles made available by licensed car rental companies and may coordinate booking support, customer communication, pickup, delivery, payment, deposit and claim administration.</p> <p>Rentoo is not the owner of the vehicles, does not rent vehicles as principal, and does not act as the car rental company, vehicle lessor, driver, insurer, repairer, workshop, garage, parking operator, toll operator or public transport provider.</p> <p>The relevant car rental company remains the vehicle provider, lessor, owner or lawful controller of the vehicle and is responsible for the vehicle, delivery performance, registration, insurance, roadworthiness, maintenance, safety, drivers and legal compliance.</p>	<p><b>٢. دور منصة رينتو</b></p> <p>تدير رينتو منصة لتأجير السيارات عند الطلب في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتقوم المنصة بربط العملاء بالمركبات المتاحة للتأجير من قبل شركات تأجير سيارات مرخصة، وقد تتولى تنسيق دعم الحجز والتواصل مع العملاء والاستلام والتسليم والمدفوعات ومبلغ التأمين وإدارة المطالبات.</p> <p>لا تملك رينتو المركبات ولا تؤجر المركبات بصفتها مؤجراً أصيلاً، ولا تعمل كشركة تأجير سيارات أو مؤجر للمركبة أو سائق أو شركة تأمين أو ورشة إصلاح أو كراج أو مشغل مواقف أو رسوم مرور أو مزود نقل عام.</p> <p>تظل شركة تأجير السيارات المعنية هي مقدم المركبة أو المؤجر أو المالك أو الحائز القانوني لها، وتكون مسؤولة عن المركبة وأداء التسليم والتسجيل والتأمين والصلاحية للسير والصيانة والسلامة والسائقين والامتثال القانوني.</p>
<p><b>3. Booking confirmation and rental documents</b></p> <p>A booking is not confirmed until Rentoo confirms it in writing, through the platform, email, WhatsApp, SMS, application notification or another approved channel. Vehicle availability, pricing, delivery options and deposit requirements remain subject to confirmation.</p> <p>You may be required to sign or accept official or operational rental documents issued by the car rental company or the competent authority. Such documents apply between you and the car rental company to the extent they are lawful and consistent with the booking confirmation and these Terms.</p> <p>No car rental company document may require you to make direct payment to the car rental company for amounts that Rentoo collects or administers, unless Rentoo gives prior written approval or applicable law requires otherwise.</p>	<p><b>٣. تأكيد الحجز ومستندات التأجير</b></p> <p>لا يعد الحجز مؤكداً إلا بعد تأكيده من رينتو كتابة أو عبر المنصة أو البريد الإلكتروني أو واتساب أو الرسائل النصية أو إشعار التطبيق أو أي قناة معتمدة أخرى. وبظل توافر المركبة والسعر وخيارات التسليم ومتطلبات مبلغ التأمين خاضعة للتأكيد.</p> <p>قد يطلب منك توقيع أو قبول مستندات تأجير رسمية أو تشغيلية صادرة عن شركة تأجير السيارات أو الجهة المختصة. وتسري تلك المستندات بينك وبين شركة تأجير السيارات بالقدر الذي تكون فيه قانونية ومتوافقة مع تأكيد الحجز وهذه الشروط.</p> <p>لا يجوز لأي مستند صادر عن شركة تأجير السيارات أن يطلب منك السداد مباشرة إلى شركة التأجير عن مبالغ تقوم رينتو بتحصيلها أو إدارتها، ما لم تمنح رينتو موافقة كتابية مسبقة أو يتطلب القانون خلاف ذلك.</p>
<p><b>4. Customer eligibility and documents</b></p> <p>You must be legally eligible to rent and drive the selected vehicle in the UAE and in the emirate where the vehicle is used. You must provide accurate, current and complete information and documents requested by Rentoo or the car rental company, including identity documents, driving licence, Emirates ID, passport, visa, payment details, contact details and any additional documents required for the vehicle category.</p>	<p><b>٤. أهلية العميل والمستندات</b></p> <p>يجب أن تكون مؤهلاً قانوناً لاستئجار وقيادة المركبة المختارة في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي الإمارة التي تستخدم فيها المركبة. ويجب عليك تزويد رينتو أو شركة تأجير السيارات بمعلومات ومستندات صحيحة وحديثة وكاملة عند الطلب، بما في ذلك مستندات الهوية ورخصة القيادة والهوية الإماراتية وجواز السفر والتأشيرة وبيانات الدفع وبيانات الاتصال وأي مستندات إضافية مطلوبة لفئة المركبة.</p>

English	العربية
<p>Rentoo or the car rental company may refuse, cancel, suspend or delay a booking if documents are missing, expired, inconsistent, unverifiable, suspected to be fraudulent, or insufficient for the vehicle category, insurance or legal requirements.</p> <p>Only approved drivers listed in the booking or rental documents may drive the vehicle. You are responsible for any use of the vehicle by you, any approved driver, and any person to whom you allow access to the vehicle, keys or documents.</p>	<p>يجوز لرينتو أو شركة تأجير السيارات رفض الحجز أو إلغاؤه أو تعليقه أو تأخيره إذا كانت المستندات ناقصة أو منتهية أو غير متطابقة أو غير قابلة للتحقق أو يشبهه في تزويرها أو غير كافية لفئة المركبة أو التأمين أو المتطلبات القانونية.</p> <p>لا يجوز قيادة المركبة إلا من قبل السائقين المعتمدين المذكورين في الحجز أو مستندات التأجير. وتكون مسؤولاً عن أي استخدام للمركبة من قبلك أو من قبل أي سائق معتمد أو أي شخص تسمح له بالوصول إلى المركبة أو مفاتيحها أو مستنداتها.</p>
<p><b>5. Prices, payments and no direct payment</b></p> <p>You must pay all rental charges, delivery charges, approved extensions, renewals, upgrades, refundable security deposits and other booking-related amounts through Rentoo, unless Rentoo confirms another payment method in writing.</p> <p>Rentoo is the primary financial point of contact for rental payments, deposits, extensions, renewals, upgrades, refunds, claims, deductions, disputes, penalties and settlements. You must not pay any rental amount, deposit, fine, damage charge, renewal, extension or other booking-related amount directly to the car rental company, its driver or staff unless Rentoo gives prior written approval.</p> <p>If a car rental company, driver or staff member requests direct payment, you must notify Rentoo immediately before paying.</p>	<p><b>٥. الأسعار والمدفوعات وعدم السداد المباشر</b></p> <p>يجب عليك سداد جميع رسوم الإيجار ورسوم التسليم والتجديدات والترقيات المعتمدة ومبالغ التأمين القابلة للاسترداد وأي مبالغ أخرى مرتبطة بالحجز من خلال رينتو، ما لم تؤكد رينتو طريقة دفع أخرى كتابة.</p> <p>تعد رينتو نقطة الاتصال المالية الأساسية فيما يتعلق بمدفوعات الإيجار ومبالغ التأمين والتجديدات والترقيات والمبالغ المستردة والمطالبات والخصومات والنزاعات والغرامات والتسويات. ولا يجوز لك سداد أي إيجار أو تأمين أو مخالفة أو أضرار أو تجديد أو تمديد أو أي مبلغ متعلق بالحجز مباشرة إلى شركة تأجير السيارات أو سائقها أو موظفيها إلا بعد موافقة كتابية مسبقة من رينتو.</p> <p>إذا طلبت منك شركة التأجير أو السائق أو أي موظف سدادا مباشرا، يجب عليك إخطار رينتو فوراً قبل الدفع.</p>
<p><b>6. Security deposit and deductions</b></p> <p>Rentoo may require and collect a refundable security deposit for the booking. The deposit secures your rental and related obligations, including damage, insurance excess, fines, Salik or tolls, parking, fuel, cleaning, late return, extension, renewal, lost items, police report charges, impound charges and other booking-related amounts.</p> <p>Rentoo may hold, release, deduct from, partially refund or apply the deposit based on the booking records, condition files, official documents, invoices, repair estimates, police reports, fine notices, toll statements and other evidence Rentoo reasonably considers relevant.</p> <p>If amounts owed exceed the deposit, you remain responsible for the balance. If no valid outstanding claim exists, Rentoo will release or refund the deposit in accordance with the applicable payment provider process and booking terms.</p>	<p><b>٦. مبلغ التأمين والخصومات</b></p> <p>يجوز لرينتو طلب وتحصيل مبلغ تأمين قابل للاسترداد للحجز. ويضمن مبلغ التأمين التزاماتك المتعلقة بالإيجار، بما في ذلك الأضرار والتحمل التأميني والمخالفات وسالك أو الرسوم المرورية ومواقف السيارات والوقود والتنظيف والتأخير في الإرجاع والتجديد والمفقودات ورسوم تقارير الشرطة ورسوم الحجز وأي مبالغ أخرى مرتبطة بالحجز.</p> <p>يجوز لرينتو الاحتفاظ بمبلغ التأمين أو الإفراج عنه أو الخصم منه أو رده جزئياً أو استخدامه بناء على سجلات الحجز وملفات الحالة والمستندات الرسمية والفواتير وتقديرات الإصلاح وتقارير الشرطة وإشعارات المخالفات وكشوف الرسوم المرورية وأي دليل آخر تراه رينتو ذا صلة بشكل معقول.</p> <p>إذا تجاوزت المبالغ المستحقة قيمة مبلغ التأمين، تظل مسؤولاً عن الرصيد المتبقي. وإذا لم توجد مطالبة قائمة صحيحة، تقوم رينتو بالإفراج عن مبلغ التأمين أو رده وفقاً لإجراءات مزود الدفع المعني وشروط الحجز.</p>
<p><b>7. Pickup, delivery, inspection and condition files</b></p> <p>At pickup, delivery and return, you must carefully inspect the vehicle before accepting it or handing it back. If you identify any remark, damage, missing item, incorrect fuel or charge level, mileage issue, document issue or discrepancy, you must immediately notify the car rental company driver or representative and Rentoo and request that the matter be documented through the Rentoo handover process.</p> <p>The photos, videos, digital forms and other records created or uploaded at handover and return (Condition Files) are the official reference for vehicle condition between Rentoo, you and the car rental company, unless Rentoo determines that other reliable evidence is required.</p>	<p><b>٧. الاستلام والتسليم والفحص وملفات الحالة</b></p> <p>عند استلام المركبة وتسليمها وإرجاعها، يجب عليك فحص المركبة بدقة قبل قبولها أو إعادتها. وإذا لاحظت أي ملاحظة أو ضرر أو نقص في الملحقات أو اختلاف في الوقود أو الشحن أو الكيلومترات أو المستندات أو أي اختلاف آخر، يجب عليك إخطار سائق أو ممثل شركة تأجير السيارات ورينتو فوراً وطلب توثيق الأمر من خلال إجراءات التسليم الخاصة برينتو.</p> <p>تعد الصور ومقاطع الفيديو والنماذج الرقمية وأي سجلات أخرى يتم إنشاؤها أو رفعها عند التسليم والاسترجاع (ملفات الحالة) المرجع الرسمي لحالة المركبة بين رينتو وبينك وبين شركة تأجير السيارات، ما لم تقرر رينتو ضرورة الاعتماد على دليل موثوق آخر.</p>

English	العربية
<p>Accepting the vehicle without reporting visible remarks may be treated as confirmation that the vehicle was received in the documented condition, subject to defects that could not reasonably be identified on inspection.</p>	<p>قد يعد قبول المركبة دون الإبلاغ عن ملاحظات ظاهرة تأكيداً بأن المركبة استلمت بالحالة الموثقة، مع مراعاة العيوب التي لا يمكن اكتشافها بشكل معقول عند الفحص.</p>
<p><b>8. Use of the vehicle</b></p> <p>You must use the vehicle lawfully, safely, carefully and only for the permitted rental purpose. You must comply with all traffic laws, parking rules, toll rules, road safety rules, insurance conditions, booking restrictions, vehicle manuals, reasonable instructions from Rentoo and lawful instructions from the car rental company. Unless expressly approved in writing, you must not use the vehicle for racing, speed testing, off-road driving, towing, pushing another vehicle, ride-hailing, commercial carriage, sub-rental, illegal activities, transporting hazardous materials, carrying more passengers or cargo than allowed, driving under the influence of alcohol or drugs, or allowing an unauthorized person to drive. You must not remove, tamper with, conceal, disable or interfere with vehicle plates, documents, safety equipment, telematics, trackers, keys, toll tags, charging equipment or any device required for vehicle safety, insurance, recovery or legal compliance.</p>	<p><b>٨. استخدام المركبة</b></p> <p>يجب عليك استخدام المركبة بشكل قانوني وآمن وحذر ولغرض التأجير المسموح به فقط. ويجب عليك الالتزام بجميع قوانين المرور وقواعد المواقف والرسوم المرورية والسلامة على الطرق وشروط التأمين وقبوض الحجز وأدلة المركبة والتعليمات المعقولة الصادرة عن رينتو والتعليمات القانونية الصادرة عن شركة تأجير السيارات.</p> <p>ما لم تتم الموافقة كتابة، لا يجوز لك استخدام المركبة في السباقات أو اختبار السرعة أو القيادة خارج الطرق أو القطر أو دفع مركبة أخرى أو النقل عبر التطبيقات أو النقل التجاري أو إعادة التأجير أو الأنشطة غير القانونية أو نقل مواد خطرة أو حمل ركاب أو حمولة تزيد على المسموح أو القيادة تحت تأثير الكحول أو المخدرات أو السماح لشخص غير مصرح له بالقيادة.</p> <p>لا يجوز لك إزالة أو العبث أو إخفاء أو تعطيل أو التدخل في لوحات المركبة أو مستنداتها أو معدات السلامة أو أجهزة التتبع أو القياس أو المفاتيح أو ملصقات الرسوم أو معدات الشحن أو أي جهاز مطلوب لسلامة المركبة أو التأمين أو الاسترداد أو الامتثال القانوني.</p>
<p><b>9. Extensions, renewals and late return</b></p> <p>Any extension, renewal, upgrade, replacement or additional rental period is valid only if processed and confirmed by Rentoo. You must request extensions before the return time and must pay all applicable charges through Rentoo.</p> <p>If you keep the vehicle after the paid rental period without confirmed extension or payment, you may be charged late return fees, additional rental charges, recovery costs, fines, losses and any other amounts incurred. Keeping the vehicle after the paid period may also affect insurance coverage and may be reported to the competent authorities where appropriate.</p> <p>You must return the vehicle at the confirmed time and location, with the keys, documents, accessories, plates, toll tags, charging equipment and any items provided with the vehicle, and in the condition required by the booking and rental documents.</p>	<p><b>٩. التمديدات والتجديدات والتأخير في الإرجاع</b></p> <p>لا يكون أي تمديد أو تجديد أو ترقية أو بديل أو مدة إيجار إضافية صحيحة إلا إذا تمت معالجته وتأكيده من قبل رينتو. ويجب عليك طلب التمديد قبل وقت الإرجاع وسداد جميع الرسوم ذات الصلة من خلال رينتو.</p> <p>إذا احتفظت بالمركبة بعد مدة الإيجار المدفوعة دون تمديد مؤكد أو سداد، فقد تفرض عليك رسوم التأخير في الإرجاع ورسوم إيجار إضافية وتكاليف الاسترداد والمخالفات والخسائر وأي مبالغ أخرى متكبدة. وقد يؤثر الاحتفاظ بالمركبة بعد المدة المدفوعة أيضاً على التغطية التأمينية، وقد يتم إبلاغ الجهات المختصة عند الاقتضاء.</p> <p>يجب عليك إعادة المركبة في الوقت والمكان المؤكدين، مع المفاتيح والمستندات والملحقات واللوحات وملصقات الرسوم ومعدات الشحن وأي عناصر تم توفيرها مع المركبة، وبالحالة المطلوبة بموجب الحجز ومستندات التأجير.</p>
<p><b>10. Fines, tolls, parking, fuel, damage and other charges</b></p> <p>You are responsible for all traffic fines, Salik, tolls, parking charges, fuel or charging costs, cleaning charges, late return charges, extension or renewal charges, impound costs, police report charges, lost items, damage, repair costs, insurance excess, administrative fees and other amounts arising from or relating to the booking, the rental period, your use of the vehicle, or any breach of these Terms.</p> <p>Rentoo may charge your payment method, deduct from the deposit, request additional payment, or collect such amounts through any lawful means. Official fines, tolls and notices may be charged after the vehicle is returned if they relate to the rental period.</p> <p>You must not dispute a valid charge merely because it is received or processed after return.</p>	<p><b>١٠. المخالفات والرسوم المرورية والمواقف والوقود والأضرار والرسوم الأخرى</b></p> <p>تكون مسؤولاً عن جميع المخالفات المرورية وسالك والرسوم المرورية ورسوم المواقف وتكاليف الوقود أو الشحن ورسوم التنظيف ورسوم التأخير في الإرجاع ورسوم التمديد أو التجديد وتكاليف حجز المركبة ورسوم تقارير الشرطة والمفقودات والأضرار وتكاليف الإصلاح والتحمل التأميني والرسوم الإدارية وأي مبالغ أخرى تنشأ عن الحجز أو مدة الإيجار أو استخدامك للمركبة أو أي إخلال بهذه الشروط.</p> <p>يجوز لرينتو خصم هذه المبالغ من وسيلة الدفع الخاصة بك أو من مبلغ التأمين أو طلب سداد إضافي أو تحصيلها بأي وسيلة قانونية. وقد يتم تحصيل المخالفات الرسمية والرسوم والإشعارات بعد إعادة المركبة إذا كانت تتعلق بمدة الإيجار. لا يجوز لك الاعتراض على رسم صحيح لمجرد أنه ورد أو تمت معالجته بعد الإرجاع.</p>

English	العربية
<p><b>11. Accidents, breakdowns, safety issues and police reports</b></p> <p>You must immediately notify Rentoo and the car rental company of any accident, breakdown, warning light, tyre issue, theft, attempted theft, loss of key, impoundment, police matter, safety concern, insurance matter or official notice relating to the vehicle or booking.</p> <p>You must comply with UAE legal requirements, obtain a police report where required, cooperate with Rentoo, the car rental company, insurers and authorities, and avoid admitting liability, settling claims, repairing the vehicle, moving the vehicle contrary to police instructions, or leaving the vehicle unsecured without approval.</p> <p>Failure to report or cooperate may result in additional liability, loss of insurance coverage, deduction from the deposit, additional charges or reporting to competent authorities.</p>	<p><b>١١. الحوادث والأعطال ومسائل السلامة وتقارير الشرطة</b></p> <p>يجب عليك إخطار رينتو وشركة تأجير السيارات فوراً بأي حادث أو عطل أو ضوء تحذيري أو مشكلة في الإطارات أو سرقة أو محاولة سرقة أو فقدان مفتاح أو حجز مركبة أو مسألة شرطة أو مخاوف سلامة أو أمر تأميني أو إشعار رسمي يتعلق بالمركبة أو الحجز.</p> <p>يجب عليك الالتزام بالمتطلبات القانونية في دولة الإمارات والحصول على تقرير شرطة متى كان مطلوباً والتعاون مع رينتو وشركة تأجير السيارات وشركات التأمين والجهات المختصة، والامتناع عن الإقرار بالمسؤولية أو تسوية المطالبات أو إصلاح المركبة أو تحريكها خلافاً لتعليمات الشرطة أو تركها دون تأمين دون موافقة.</p> <p>قد يؤدي الإخفاق في الإبلاغ أو التعاون إلى مسؤولية إضافية أو فقدان التغطية التأمينية أو الخصم من مبلغ التأمين أو فرض رسوم إضافية أو إبلاغ الجهات المختصة.</p>
<p><b>12. Cancellation, replacement and refunds</b></p> <p>Cancellations, no-shows, refunds, and booking modifications are subject to the booking confirmation, any applicable cancellation policy displayed at the time of booking, and these terms.</p> <p>A cancellation made by the Customer results in the forfeiture of any paid advance amount or security deposit, equivalent to the rental value of one full month or the remaining portion thereof, with a minimum charge of fifteen (15) days of rental value.</p> <p>If any amounts remain refundable after applying the above deductions, the remaining balance or security deposit shall be refunded within a maximum of thirty (30) days from the end date of the booking, subject to the payment method, payment provider, bank processing, and any applicable deductions or outstanding claims.</p> <p>If a confirmed Vehicle becomes unavailable, Rentoo may request the Car Rental Company to provide an alternative Vehicle of the same category or a higher category at the same price, arrange another available option, cancel the booking, or refund the paid amounts depending on circumstances and availability.</p> <p>Rentoo may withhold any refund while verifying claims, violations, charges, damages, chargebacks, suspected fraud, identity issues, or legal compliance matters.</p>	<p><b>١٢. الإلغاء والبديل والمبالغ المستردة</b></p> <p>تخضع عمليات الإلغاء وعدم الحضور ورد المبالغ وتعديلات الحجز لتأكيد الحجز ولأي سياسة إلغاء معمول بها ومعروضة عند الحجز، بالإضافة إلى هذه الشروط.</p> <p>يُعد إلغاء الحجز من قبل العميل سبباً لخسارته كامل ما سدده من دفعة مقدمة أو مبلغ تأمين، بما يعادل قيمة إيجار شهر كامل أو المتبقي منه، وبعد أدنى خمسة عشر (15) يوماً من قيمة الإيجار.</p> <p>وفي حال وجود مبالغ مستحقة للعميل بعد خصم ما سبق، يتم رد المبالغ المتبقية أو مبالغ التأمين خلال مدة أقصاها ثلاثون (30) يوماً من تاريخ انتهاء الحجز، وذلك وفق وسيلة الدفع ومزود الخدمة والبنك وأي خصومات أو مطالبات قائمة.</p> <p>إذا أصبحت مركبة محجوزة بحجز مؤكد غير متاحة، يجوز لرينتو أن تطلب من شركة تأجير السيارات توفير مركبة بديلة من نفس الفئة أو فئة أعلى وبالسعر ذاته، أو ترتيب خيار آخر متاح، أو إلغاء الحجز، أو رد المبالغ المدفوعة بحسب الظروف والتوافر.</p> <p>ويجوز لرينتو حجب أي مبالغ مستردة أثناء التحقق من المطالبات أو المخالفات أو الرسوم أو الأضرار أو عمليات رد المبالغ أو الاشتباه بالاحتيال أو مسائل الهوية أو الامتثال القانوني.</p>
<p><b>13. Customer communication and operational messages</b></p> <p>Rentoo may contact you by phone, email, SMS, WhatsApp, application notification or platform message regarding bookings, payments, deposits, delivery, pickup, returns, extensions, claims, safety, fines, tolls, customer support, legal notices and service updates.</p> <p>The car rental company may contact you only as reasonably necessary to perform the booking or in urgent cases such as accident, safety issue, overdue fines, official notices, vehicle recovery or legal emergency.</p> <p>You must keep your contact details accurate and must respond promptly to operational, safety, payment, document and claim communications.</p>	<p><b>١٣. تواصل العميل والرسائل التشغيلية</b></p> <p>يجوز لرينتو التواصل معك عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو واتساب أو إشعارات التطبيق أو رسائل المنصة بشأن الحجوزات والمدفوعات ومبالغ التأمين والتسليم والاستلام والإرجاع والتمديدات والمطالبات والسلامة والمخالفات والرسوم المرورية ودعم العملاء والإخطارات القانونية وتحديثات الخدمة.</p> <p>يجوز لشركة تأجير السيارات التواصل معك فقط بالقدر اللازم لتنفيذ الحجز أو في الحالات العاجلة مثل الحوادث أو مسائل السلامة أو المخالفات المتأخرة أو الإشعارات الرسمية أو استرداد المركبة أو الطوارئ القانونية.</p> <p>يجب عليك الحفاظ على دقة بيانات الاتصال الخاصة بك والرد بسرعة على المراسلات التشغيلية ومراسلات السلامة والدفع والمستندات والمطالبات.</p>
<p><b>14. Customer data and privacy</b></p>	<p><b>١٤. بيانات العملاء والخصوصية</b></p>

English	العربية
<p>Rentoo processes customer personal data in accordance with the Rentoo Privacy Policy. By using the platform, submitting documents, making a booking, paying amounts, accepting communications or receiving services, you acknowledge that Rentoo may collect, use, store, share and otherwise process personal data as described in the Privacy Policy.</p> <p>You must provide accurate information and must not upload false, misleading, expired, unauthorized or third-party documents unless you have lawful authority. You are responsible for ensuring that any additional driver or person whose information you provide is informed of the Privacy Policy and has authorized the disclosure.</p>	<p>تعالج رينتو البيانات الشخصية للعملاء وفقا لسياسة الخصوصية الخاصة برينتو. وباستخدام المنصة أو تقديم المستندات أو إجراء الحجز أو سداد المبالغ أو قبول المراسلات أو تلقي الخدمات، تقر بأن رينتو قد تجمع البيانات الشخصية وتستخدمها وتخزنها وتشاركها وتعالجها بأي طريقة أخرى كما هو مبين في سياسة الخصوصية.</p> <p>يجب عليك تقديم معلومات دقيقة، ولا يجوز لك رفع مستندات كاذبة أو مضللة أو منتهية أو غير مصرح بها أو تخص الغير إلا إذا كانت لديك صلاحية قانونية. وتكون مسؤولاً عن ضمان إبلاغ أي سائق إضافي أو شخص تقدم معلوماته بسياسة الخصوصية وحصولك على تفويض منه بالإفصاح.</p>
<p><b>15. Liability and limitation</b></p> <p>To the maximum extent permitted by law, Rentoo is not liable for the car rental company vehicle, condition, safety, maintenance, insurance, delivery, drivers, employees, registration, legal compliance, rental documents, fines, accidents, breakdowns, loss, injury, damage, delay, non-availability or customer-facing rental obligations.</p> <p>Rentoo is not liable for indirect, special, consequential, punitive or loss-of-profit damages, loss of use, loss of opportunity, travel disruption or business interruption, whether arising in contract, tort, negligence, statute or otherwise.</p> <p>Nothing in these Terms excludes or limits Rentoo liability for proven fraud, wilful misconduct, gross negligence, or any liability that cannot be excluded under applicable law.</p>	<p><b>١٥. المسؤولية وحدودها</b></p> <p>إلى أقصى حد يسمح به القانون، لا تكون رينتو مسؤولة عن مركبة شركة تأجير السيارات أو حالتها أو سلامتها أو صيانتها أو تأمينها أو تسليمها أو سائقها أو موظفيها أو تسجيلها أو امتثالها القانوني أو مستندات التأجير أو المخالفات أو الحوادث أو الأعطال أو الخسارة أو الإصابات أو التأخير أو عدم التوافر أو التزامات التأجير تجاه العميل.</p> <p>لا تكون رينتو مسؤولة عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو تبعية أو عقابية أو خسارة أرباح أو فقدان الانتفاع أو فقدان الفرصة أو تعطل السفر أو توقف الأعمال، سواء نشأت بموجب عقد أو مسؤولية تقصيرية أو إهمال أو قانون أو غير ذلك.</p> <p>لا يستبعد أي حكم في هذه الشروط أو يحد من مسؤولية رينتو عن الاحتيال المثبت أو سوء السلوك العمدي أو الإهمال الجسيم أو أي مسؤولية لا يجوز استبعادها بموجب القانون الواجب التطبيق.</p>
<p><b>16. Suspension, refusal and cancellation by Rentoo</b></p> <p>Rentoo may refuse service, suspend access, cancel a booking, withhold delivery, refuse extension, withhold refund, deduct from the deposit or take other reasonable action if Rentoo reasonably believes that you breached these Terms, failed document checks, provided inaccurate information, failed to pay, disputed valid charges, endangered safety, misused a vehicle, attempted fraud, bypassed Rentoo, abused staff, damaged Rentoo reputation, or violated applicable law.</p> <p>Rentoo may also cooperate with car rental companies, insurers, payment providers, banks, police, traffic authorities, courts and regulators in relation to misuse, fraud, accidents, fines, claims or legal compliance.</p>	<p><b>١٦. التعليق والرفض والإلغاء من قبل رينتو</b></p> <p>يجوز لرينتو رفض الخدمة أو تعليق الوصول أو إلغاء الحجز أو حجب التسليم أو رفض التمديد أو حجب المبلغ المسترد أو الخصم من مبلغ التأمين أو اتخاذ أي إجراء معقول آخر إذا اعتقدت رينتو بشكل معقول أنك أخللت بهذه الشروط أو لم تجتز فحوصات المستندات أو قدمت معلومات غير دقيقة أو لم تسدد أو اعترضت على رسوم صحيحة أو عرضت السلامة للخطر أو أسأت استخدام المركبة أو حاولت الاحتيال أو تجاوزت رينتو أو أسأت إلى الموظفين أو أضرت بسمعة رينتو أو خالفت القانون الواجب التطبيق.</p> <p>يجوز لرينتو كذلك التعاون مع شركات تأجير السيارات وشركات التأمين ومزودي الدفع والبنوك والشرطة وسلطات المرور والمحاكم والجهات التنظيمية فيما يتعلق بإساءة الاستخدام أو الاحتيال أو الحوادث أو المخالفات أو المطالبات أو الامتثال القانوني.</p>
<p><b>17. Amendments and platform rules</b></p> <p>Rentoo may update these Terms, platform rules, booking processes, deposit rules, operational procedures, communication channels and customer support processes from time to time. The version published on the platform or presented during booking applies unless otherwise stated.</p> <p>Material changes will apply from the stated effective date and will not retroactively reduce your accrued payment rights except as permitted by law. Continuing to use the platform after an update constitutes acceptance of the updated terms.</p>	<p><b>١٧. التعديلات وقواعد المنصة</b></p> <p>يجوز لرينتو تحديث هذه الشروط وقواعد المنصة وإجراءات الحجز وقواعد مبلغ التأمين والإجراءات التشغيلية وقنوات التواصل وإجراءات دعم العملاء من وقت لآخر. وتسري النسخة المنشورة على المنصة أو المعروضة أثناء الحجز ما لم يذكر خلاف ذلك.</p> <p>تسري التعديلات الجوهرية اعتباراً من تاريخ النفاذ المحدد، ولا تؤدي بأثر رجعي إلى الانتقاص من حقوق الدفع المكتسبة لك إلا بالقدر المسموح به قانوناً. ويعد استمرارك في استخدام المنصة بعد التحديث قبولاً للشروط المحدثة.</p>

English	العربية
<p><b>18. Governing law, disputes and language</b></p> <p>These Terms and any dispute or claim arising out of or relating to them, the platform, a booking, payment, deposit, vehicle, delivery, return, claim or customer communication are governed by the federal laws of the United Arab Emirates as applied in the Emirate of Dubai and the applicable laws of Dubai.</p> <p>Unless Rentoo agrees otherwise in writing or applicable law requires otherwise, the courts of Dubai have exclusive jurisdiction to hear any dispute arising out of or relating to these Terms.</p> <p>These Terms are prepared in English and Arabic. Both versions are intended to reflect the same terms. If there is any inconsistency, the Arabic version shall prevail unless applicable law or a competent authority requires otherwise.</p>	<p><b>١٨. القانون الحاكم والمنازعات واللغة</b></p> <p>تخضع هذه الشروط وأي نزاع أو مطالبة تنشأ عنها أو تتعلق بها أو بالمنصة أو الحجز أو الدفع أو مبلغ التأمين أو المركبة أو التسليم أو الإرجاع أو المطالبة أو تواصل العميل للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة كما تطبق في إمارة دبي وللقوانين السارية في دبي.</p> <p>ما لم توافق رينتو كتابة على خلاف ذلك أو يتطلب القانون الواجب التطبيق خلاف ذلك، تختص محاكم دبي اختصاصا حصريا بنظر أي نزاع ينشأ عن هذه الشروط أو يتعلق بها.</p> <p>أعدت هذه الشروط باللغتين الإنجليزية والعربية، ويقصد من النسختين أن تعبيرا عن الشروط ذاتها. وفي حال وجود أي تعارض، تسود النسخة العربية ما لم يقتض القانون الواجب التطبيق أو الجهة المختصة خلاف ذلك.</p>