



مدونة سلوك استرشادية في قطاع السلع الاستهلاكية

قائمة المحتويات

الفصل الأول: التفسير	2
الفصل الثاني: عرض هذه المدونة	3
الفصل الثالث: الإنفاذ	3
الفصل الرابع: مبدأ التعامل العادل	3
الفصل الخامس: الاتفاقيات بين الموردين وتجار التجزئة	3
الفصل السادس: تغيير اتفاقية التوريد وإنهاؤها	4
الفصل السابع: توقعات حجم التوريد من سلع البقالة	4
الفصل الثامن: طلب البضائع أو الخدمات من طرف خارجي	5
الفصل التاسع: شروط وأحكام الدفع	5
الفصل العاشر: عدم إدراج سلع البقالة	8



الفصل الأول: التفسير

المصطلحات المدرجة ضمن هذه المدونة:

درهم تعني عملة الدولة بالدرهم الإماراتي

المستهلك (المستهلكون) تعني الشخص الذي يشتري سلع البقالة من تاجر التجزئة

عدم الإدراج تعني إزالة سلع البقالة من مجموعة منتجات باائع التجزئة أو تخفيض توزيعها على متاجر باائع التجزئة، والتي تتمنع أو من المحتمل أن تتمنع بتأثير مادي على المورد

أسعار البيع بالتجزئة غير الترويجية تعني أسعار البيع بالتجزئة

المشغل يعني المورد أو تاجر تجزئة

المدفوعات تعني التعويضات أو الحوافز المقدمة بأي شكل من الأشكال، سواء كانت نقدية أو غير نقدية، وتتضمن شروط عقد أكثر ملاءمة

الترويج يعني الإشارة إلى البيع أو العرض الخاص بأسعار مخفضة، والذي قد يصاحبها مزايا إضافية للمستهلكين، وعادة ما تقتصر هذه العروض على فترة زمنية محددة

سعر البيع بالتجزئة الترويجي هو السعر الذي يفرضه تاجر التجزئة على مستهلك سلعة البقالة الخاضعة للترويج الإسعار المعقول هو الفترة المخصصة لتقديم إشعار، والتي لا تقل في أي حالة عن ثلاثة (30) يوماً، وذلك حسب الظروف المحددة التي تشتمل:

أ) مدة اتفاقية التوريد أو وثيرة طلبات شراء مواد البقالة؛

ب) خصائص بضائع البقالة الموردة، بما في ذلك الاستدامة، والموسمية، وغيرها من العوامل التي تؤثر على الإنتاج والتسليم؛

ت) قيمة طلب الشراء في ضوء القدرة الاستيعابية للمورد؛

ث) أثر المعلومات الواردة في الإشعار المعقول بشأن أعمال المورد

تاجر (تاجر) التجزئة وهو أي شخص يقوم بإجراء توريد مواد البقالة بالتجزئة في الدولة

سعر البيع بالتجزئة هو السعر الذي يفرضه تاجر التجزئة على مستهلك سلعة البقالة

الانكماس يعني الخسارة التي تحدث بعد تسليم بضائع البقالة إلى متاجر تاجر التجزئة أو بعد نقل الملكية إلى تاجر التجزئة، وقد تنشأ بسبب:

أ) السرقة؛

ب) تلف السلع؛ أو

ت) خطأ في المحاسبة

مواد البقالة السلع الاستهلاكية وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم (120) لسنة 2022 بشأن قواعد وضوابط تسعير السلع الاستهلاكية في الدولة.

المورد (الموردون) وهو أي شخص يمتلك أعمالاً في التوريد المباشر الموجه لأي باائع تجزئة لسلع البقالة، وذلك لغرض إعادة بيعها في الدولة.

اتفاقية التوريد تشير إلى أي اتفاق خطى بين تاجر تجزئة ومورد لتوريد سلع البقالة، والتي يمكن أن تشمل طلباً أو عدة طلبات فردية



الطرف الخارجي هو الشخص الذي لا يكون طرفاً في اتفاقية التوريد.

الهدر هو سلع البقالة غير الصالحة للبيع بعد تسليمها إلى متاجر تجار التجزئة أو بعد نقل الملكية إلى تجار التجزئة المدونة هي مدونة قواعد سلوك توريد البقالة.

الفصل الثاني: غرض هذه المدونة

تعمل مدونة قواعد سلوك توريد البقالة، التي يشار إليها هنا بعبارة "المدونة"، على تحقيق الغايات التالية:

- (أ) تنظيم معايير السلوك في علاقات الأعمال على مستوى سلسلة توريد مواد البقالة، فضلاً عن التأسيس للثقة والتعاون بين تجار التجزئة وال媧وردين؛
- (ب) تحقيق الشفافية واليقين في المعاملات التجارية على مستوى سلسلة توريد مواد البقالة، بهدف التقليل من النزاعات الناشئة عن عدم اليقين بالشروط المتفق عليها، فضلاً عن تعزيز حسن النية في التعاملات التجارية بين تجار التجزئة وال媧وردين؛
- (ت) تعزيز ممارسات الأعمال الأخلاقية وتحسين حماية المستهلك من خلال تعزيز المنافسة العادلة، والمعاملة العادلة للمستهلكين، التي تؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق الفائدة لهم

الفصل الثالث: الإنفاذ

تنطبق هذه المدونة على جميع تجار الهيبار ماركت و السوبر ماركت في الدولة.

الفصل الرابع: مبدأ التعامل العادل

يجب على مشغلي سلسلة توريد المواد الغذائية التعامل مع بعضهم بشكل عادل وقانوني، أي إنجاز الأعمال في ما بينهم بحسن نية دون التمييز بين الترتيبات الرسمية أو غير الرسمية، ودون إكراه، فضلاً عن الاعتراف بالمصلحة المتبادلة بينهما والتوزيع العادل للمخاطر والمسؤوليات.

الفصل الخامس: الاتفاقيات بين الموردين وتجار التجزئة

1.5 الاتفاقيات الخطية بين الموردين وتجار التجزئة

- (أ) يجب على المشغل الذي يكون طرفاً في اتفاقية التوريد أن يتأكد من أن جميع الشروط والأحكام قد تم تدوينها، فضلاً عن أي اتفاقيات أو ترتيبات لاحقة أخرى مبرمة بموجب اتفاقية التوريد أو وفقاً لها أو مرتبطة بها
- (ب) في الحالات التي يتم فيها الاتفاق بين المورد وتاجر التجزئة بشكل شفهي على أي اتفاقيات أو ترتيبات لاحقة مبرمة بموجب اتفاقية التوريد أو وفقاً لها، وجب على الطرفين التأكيد على شروط هذه الترتيبات خطياً في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من هذه الترتيبات المتفق عليها.
- (ج) يجب على تاجر التجزئة التأكد من امتلاك المورد لنسخة خطية من اتفاقية التوريد وجميع الشروط والأحكام التي يقصد باعه التجزئة والمورد إدراجهما، ولكن لم يتم توقيتها بالكامل ، في اتفاقية التوريد.



(د) يجب أن تكون اتفاقية التوريد وأي اتفاقية (اتفاقيات) أو إجراءات تعاقدية أخرى مبرمة بموجب اتفاقية التوريد أو وفقاً لها، سارية المفعول على المورد (الموردين) وتاجر (تجار) التجزئة لمدة اثنى عشر (12) شهراً بعد انتهاء اتفاقية التوريد ذات الصلة أو إلغائها في غير ذلك من الحالات.

2.5 الشروط التي تغطيها اتفاقية التوريد

يجب ألا يعقد المشغل اتفاقية توريد، ما لم تحدد العناصر التالية:

- أ. متطلبات الكمية والنوعية لسلع البقالة؛
- ب. مدة اتفاقية التوريد؛
- ت. ترتيبات الأسعار وشروط الدفع؛
- ث. الظروف التي يجوز فيها الامتناع عن أو تأخير أي مدفوعات أو أي جزء من المدفوعات؛
- ج. متطلبات التسليم؛
- ح. أي ظروف يجوز فيها لبائع التجزئة رفض استلام سلع البقالة؛
- خ. الأطراف التي يمكن أن تنهي اتفاقية التوريد وأحكامها؛
- د. التزام تاجر التجزئة والمورد بمتطلبات التسويق، والهدر، والمدفوعات، والترويج، والتغييرات الطارئة على إجراءات سلسلة التوريد، والربط، كما هو مبين بالتفصيل أدناه؛
- ذ. إجراءات عدم إدراج سلع البقالة؛ و
- ر. إجراءات حل النزاع

الفصل السادس: تغيير اتفاقية التوريد وإنهاؤها

(أ) وفقاً لما ينص عليه البند الفرعى (ب) أدناه، لا يجوز للمشغل تغيير أو إنهاء اتفاقية التوريد من جانب واحد، باستثناء الحالات المنصوص عليها في البند الفرعى (ب) أدناه.

(ب) لا يكون البند الفرعى (أ) سارياً في حال:

أ. احتواء اتفاقية التوريد على الأحكام التي تسمح بمثل هذا النوع من التعديل أو الإنهاء، مع تحديد الظروف المتفق عليها لمثل هذه الإجراءات (إن وجدت)؛ و

ب. تحديد اتفاقية التوريد الإشعار المعقول الذي ينبغي تقديمها قبل تغيير اتفاقية التوريد أو إنهائها.

(ج) لا يجوز للمشغل تغيير اتفاقية التوريد باشر رجعي

(د) لا يجوز لبائع التجزئة إنهاء اتفاقية التوريد أو طلب الشراء الفردي ضمن اتفاقية التوريد لسلع البقالة القابلة للنفاذ، بعد تقديم إشعار في مدة قصيرة لا يتمكّن المورد من خاللها من إيجاد وسيلة بديلة لتسويق أو استخدام سلع البقالة هذه.

الفصل السابع: توقعات حجم التوريد من سلع البقالة

(أ) يجب على تاجر التجزئة أن يُعد بحسن نية وبالمهارات والعناء والاجتهاد الواجبين توقعًا لسلع البقالة المطلوبة من قبل تاجر التجزئة فيما يخص فترة محددة بناء على طلب المورد.

(ب) يمكن أخذ العوامل التالية بعين الاعتبار عند تحديد ما إذا كان تاجر التجزئة قد أعد بحسن نية وبالمهارات والعناء والاجتهاد الواجبين توقعات لسلع البقالة:

أ. النزاهة والسلوك الأخلاقي: تحديد ما إذا كان تاجر التجزئة قد عمل بشكل نزيه، أو ما إذا كان قد تصرف بشكل تعسفي أو متقلب أو غير منطقي أو متهرور أو بدأهافع خفية؛

ب. دقة التوقعات: تحديد ما إذا كانت التوقعات مبنية على بيانات دقيقة وكاملة ذات صلة وافتراضات منطقية



- ج. الامتثال لمعايير القطاع: تحديد ما إذا كان تاجر التجزئة قد التزم بمعايير القطاع ذات الصلة وأفضل الممارسات في إعداد التوقعات؛
- د. التواصل والتعاون: تحديد ما إذا كان تاجر التجزئة قد كان متوازناً لتحقيق أغراض اتفاقية التوريد ذات الصلة، وقدم معلومات واضحة وفي الوقت المناسب بشأن التوقعات والأفتراضات؛
- هـ. الشفافية والمساءلة: تحديد ما إذا كان تاجر التجزئة يتسم بالشفافية وخاصّه للمساءلة في تقديم معلومات واضحة وصريحة فيما يخص التوقعات والأفتراضات، فضلاً عن استعداده للإجابة عن أي مخاوف أو أسئلة يطرحها المورد
- (ج) يجب على تاجر التجزئة تقديم نسخة من هذه التوقعات وفق ما هو مفصل في البند الفرعي (أ) أعلاه، فضلاً عن تقديم إشعار معقول مرفوق بتاكيد خطى لأسس التوقعات
- (د) يجب على تاجر التجزئة تعويض المورد بالكامل عن أي تكفة يتكبدها المورد نتيجةً لأي خطأ في التوقع يتعلق بمنتجات البقالة، باستثناء:
- أـ. أن يكون تاجر التجزئة قد أعد تلك التوقعات بحسن نية وبالعناية الواجبة كما هو منصوص عليه في البند الفرعي (أ) أعلاه، وباتباع توجيهات المورد؛ أو
- بـ. تتضمن اتفاقية التوريد حكماً صريحاً لا ليس فيه يفيد بأن التعويض الكامل غير مناسب.

الفصل الثامن: طلب البضائع أو الخدمات من طرف خارجي

يجب ألا يطلب المشغل بشكل مباشر أو غير مباشر من المشغل الآخر ضمن اتفاقية التوريد الحصول على أي سلع أو خدمات من طرف خارجي يحصل منه المشغل الأول على أي مدفوّعات مقابل هذا الترتيب من أي طرف خارجي، ما لم ينص على ذلك في اتفاقية التوريد والمصدر البديل للمشغل الثاني لتلك السلع أو الخدمات أو الممتلكات:

- أـ. لا يستوفي معايير الجودة الموضوعية المعقولة التي وضعت لذلك المشغل الثاني من قبل المشغل الأول لتوريد هذه السلع أو الخدمات أو الممتلكات؛ أو
- بـ. يفرض رسوماً تفوق ما يفرضه أي طرف خارجي آخر يوصي به المشغل الأول مقابل توريد سلع أو خدمات أو ممتلكات مماثلة من حيث النوعية والكمية.

الفصل التاسع: شروط وأحكام الدفع

- (1.9) يجب على تاجر التجزئة أن يدفع للمورد مقابل أي سلع بقالة تم توريدها إليه:
- (أ) بالنسبة إلى سلع البقالة القابلة للتلف، يتم الدفع في غضون ثلاثة (30) يوماً من تاريخ الاستلام أو استلام الفاتورة المتعلقة بسلع البقالة.
- (ب) بالنسبة إلى سلع البقالة الأخرى، يتم الدفع في غضون ستين (60) يوماً من تاريخ الاستلام أو استلام الفاتورة المتعلقة بسلع البقالة.

- (2.9) المدفوّعات المخصصة لأنشطة الأعمال لتجار التجزئة
- (أ) وفقاً لما ينص عليه البند الفرعي (ب) أدناه، يجب ألا يطلب بائع التجزئة بشكل مباشر أو غير مباشر من المورد سداد أي مدفوّعات مقابل تكاليف أي نشاط تجاري يقوم به تاجر التجزئة في السياق المعتمد لممارسة عمل تجاري بصفته تاجر تجزئة، بما في ذلك:
- أـ. زيارة تاجر التجزئة للمورد؛
- بـ. تصميم الأعمال الفنية والصور أو التغليف؛



- ج. البحث الاستهلاكية أو بحوث السوق؛
- د. فتح متجر أو تجديده؛
- هـ. خدمات الضيافة لموظفي تاجر التجزئة.
- (ب) لا يكون البند الفرعى (أ) سارياً في حال:

 - أ. قبول اتفاقية التوريد ذات الصلة للمدفوعات؛ و
 - بـ. معقولية المدفوعات وفقاً للظروف المدرجة في البند الفرعى (ج) أدناه.

- (ت) وعند تحديد ما إذا كانت المدفوعات معقولة في ضوء هذه الظروف، وذلك مع مراعاة ما يلي:

 - أـ. المنافع المحتملة التي قد تعود على المورد من النشاط التجاري لتاجر التجزئة؛
 - بـ. المنافع المحتملة التي قد تعود على تاجر التجزئة من النشاط التجاري لتاجر التجزئة؛
 - جـ. التكاليف التي يت肯دها تاجر التجزئة أو الامثليات التي يقدمها مقابل النشاط التجاري لتاجر التجزئة؛
 - دـ. أو في الحالات الأخرى ذات الصلة

3.9 المدفوعات المخصصة لحالات الانكماش

لا يجوز لتاجر التجزئة أن يطلب بشكل مباشر أو غير مباشر من المورد دفع أي مبلغ للتعويض عن حالات الانكماش

4.9 المدفوعات المخصصة للهدر

- (أ) وفقاً لما ينص عليه البند الفرعى (ب) أدناه، لا يجوز لتاجر التجزئة أن يطلب بشكل مباشر أو غير مباشر من المورد دفع أي مبلغ للتغطية أي هدر لسلع البقالة التي يقدمها المورد، والذي يحدث في متاجر باائع التجزئة، أو بعد نقل الملكية إلى تاجر التجزئة
- (ب) لا يكون البند الفرعى (أ) سارياً في حال:

 - أـ. تكون نسبة الهدر ناشئة عن إهمال المورد إهمال أو بسبب خطئه، وتحدد اتفاقية التوريد شروط وأحكام مثل الإهمال أو الخلل؛ و
 - بـ. ويُحدد أساس الدفع في اتفاقية التوريد؛ و
 - جـ. أن يكون الدفع مقابل الهدر متناسباً مع التكاليف التي يت肯دها تاجر التجزئة؛ و
 - دـ. يتولى تاجر التجزئة مسؤولية وضع خطوات معقولة للتخفيف من تلك التكاليف

- (ج) يمكن أخذ العوامل التالية بعين الاعتبار، من بين عوامل أخرى، عند تحديد ما إذا كانت الخطوات التي اتخذتها تاجر التجزئة للتخفيف من تلك التكاليف معقولةً:

 - أـ. تحديد ما إذا كانت الخطوات المتخذة تتماشى مع أفضل الممارسات القطاعية للحد من الهدر أو الخسارة؛
 - بـ. تحديد ما إذا كانت الخطوات المتخذة تتناسب مع مستوى الهدر أو الخسائر المت肯دة، وما إذا كانت ناجعة في الحد من هذا الهدر أو الخسارة أو منعهما في المستقبل؛
 - جـ. تحديد ما إذا كان تاجر التجزئة قد أطاع المورد بشكل واضح وفعال على الخطوات المتخذة للتخفيف من التكاليف، ومنحه فرصاً معقولة للمشاركة في العملية والمساهمة فيها؛
 - دـ. تحديد ما إذا كان تاجر التجزئة قد نظر في إمكانية وضع حلول أو استراتيجيات بديلة للتخفيف من التكاليف وقيمتها، واختيار بناء على ذلك الخيار الأكثر فعالية وكفاءةً؛



هـ. تحديد ما إذا كانت الخطوات التي اتخذها تاجر التجزئة متوافقة مع شروط وأحكام اتفاقية التوريد، ولا تشكل عبئاً غير منصف أو غير معقول على المورد.

5.9 المدفوعات المخصصة لتخزين البضائع أو إدراجها

- (أ) وفقاً لما ينص عليه البند الفرعى (ب)، لا يجوز لتاجر التجزئة أن يطلب بشكل مباشر أو غير مباشر من المورد دفع أي مبلغ لتخزين أو إدراج سلع البقالة الخاصة به
(ب) لا يكون البند الفرعى (أ) سارياً في حال الدفع:
أ. المتعلق بالترويج؛ أو

بـ. بالنسبة إلى مواد البقالة التي لم يخزنها تاجر التجزئة أو يعرضها أو يدرجها خلال الأيام الـ 365 السابقة في 25% من متاجرها أو أكثر؛ والتي تعكس تقديرًا معقولاً من تاجر التجزئة هذا للمخاطر التي يواجهها في تخزين أو عرض أو إدراج مثل هذه السلع الجديدة للبقالة.

6.9 المدفوعات لتحقيق مكانة أفضل أو زيادة التخصيص

لا يجوز لتاجر التجزئة أن يطلب بشكل مباشر أو غير مباشر من المورد دفع أي مبلغ لتحقيق مكانة أفضل أو زيادة تخصيص مساحة الرف لسلع البقالة الخاصة بالمورد، ما لم يتم إجراء هذا الدفع ارتباطاً بالترويج

7.9 الترويج

- (أ) وفقاً لما ينص عليه البند الفرعى (ب) أدناه، لا يجوز لتاجر التجزئة أن يطلب بشكل مباشر أو غير مباشر من المورد دفع أي مبلغ يتعلق بترويج سلع البقالة الخاصة بذلك المورد في متاجر تاجر التجزئة.
(ب) لا يكون البند الفرعى (أ)، الوارد أعلاه، سارياً في حال تضمنت اتفاقية التوريد حكماً بقبول هذه المدفوعات.
(ج) لا ينبغي للمورد تمويل أكثر من 50% من تكاليف الترويج.
(د) يجب على تاجر التجزئة تقديم إشعار معقول للمورد وفقاً لشروط اتفاقية التوريد، قبل الترويج، ويشمل ذلك:

أ. مدة الترويج؛

بـ. وتيرة الترويج؛

جـ. كمية سلع البقالة التي يجب أن يتم طلبها للترويج، بما يشمل أساس هذه الكمية؛ و

دـ. تقديرات تكلفة الترويج، والأساس الذي تم بناءً عليه إعداد هذه التقديرات

- (هـ) يجب على تاجر التجزئة اتخاذ الخطوات المناسبة بغية تجنب المبالغة في شراء أي سلع بقالة من المورد بسعر البيع **بالتجزئة الترويجي**. وفي حال فشل تاجر التجزئة في اتخاذ مثل هذه الخطوات، يتبعن عليه تعويض المورد مقابل أي سلع بقالة تم طلبها بشكل مبالغ فيه بأسعار أعلى من سعر البيع **بالتجزئة غير الترويجية**.
(وـ) إنـ أي تعويض مدفوع بموجب البند الفرعى (هـ) أعلاه سيكون عبارة عن الفرق بين سعر البيع بالتجزئة الترويجي الذي يدفعه تاجر التجزئة وسعر البيع بالتجزئة غير الترويجي الذي يدفعه المورد

8.9 المدفوعات المخصصة لشكوى المستهلكين



- (أ) وفقاً لما ينص عليه البند الفرعى (ب)، لا يجوز لتاجر التجزئة أن يطلب بشكل مباشر أو غير مباشر من المورد دفع أي مبلغ لحل شكاوى المستهلكين.
- (ب) لا يكون البند الفرعى (أ)، الوارد أعلاه، سارياً عندما تكون شكوى المستهلك ناتجة عن إهمال المورد أو تقصيره أو خرقه لاتفاقية التوريد (أثناء العمل بشكل معقول)، ولا يجب أن يكون الدفع:
- أ. متجاوزاً لسعر التجزئة لسلع البقالة التي يفرضها تاجر التجزئة، وفي حال إمكانية حل تاجر التجزئة لشكوى المستهلك من خلال تقديمها التعويض لسعر التجزئة أو استبدال سلعة البقالة المعنية، أو
 - ب. لا منطقياً فيما يتعلق بتكاليف تاجر التجزئة الناشئة عن تقديم هذه الشكوى، وذلك في حال عدم القدرة على حل شكاوى المستهلكين وفقاً للبند الفرعى أعلاه (ب) (أ).

الفصل العاشر: عدم الإدراج لسلع البقالة

- (أ) يجوز لتاجر التجزئة عدم الإدراج سلع البقالة التي يقدمها المورد في هذه الحالات فقط:
- أ. وفقاً لشروط اتفاقية توريد سلع البقالة ذات الصلة؛ و
 - ب. لأسباب تجارية حقيقة.
- (ب) يجب على تاجر التجزئة تقديم إشعار معقول إلى المورد بقراره لعدم الإدراج، وذلك قبل عدم إدراجه لسلعه يجب أن يتضمن الإشعار المعقول ما يلي:
- أ. أسباب تجارية حقيقة لعدم الإدراج لسلع البقالة؛ و
 - ب. إبلاغ المورد بحقه في رفع شكوى ضد قرار عدم الإدراج
- (ت) ونفاذياً للبس، عدم الإدراج كإجراء فرض عقوبة على أثر رفع شكوى أو مخاوف أو منازعة يثيره المورد، لا يعتبر سبباً تجارياً حقيقياً.



Grocery Supply Code of Conduct

Contents

Chapter 1: interpretation.....	10
Chapter 2: Purpose of this Code	11
Chapter 3: Enforcement.....	11
Chapter 4: Principle of fair dealing	11
Chapter 5: Agreements between Suppliers and Retailers	12
Chapter 6: Variation and Termination of a Supply Agreement	13
Chapter 7: Forecast of grocery goods supply	13
Chapter 8: Ordering goods or services from a Third Party	14
Chapter 9: Terms and Conditions of Payment.....	14
Chapter 10: De-list of grocery goods	17



Chapter 1: interpretation

In this code:

AED means the currency of the Country.

Consumer(s) means a person who buys grocery goods from a Retailer.

De-list means removing the grocery good from the Retailer's range of products or reducing the distribution of the grocery good across the Retailer's stores, which has or is likely to have a material effect on the Supplier.

Non-Promotional Retail Price means the Retail Price.

Operator means a Retailer or Supplier.

Payment means compensation or incentive of any form, whether monetary or non-monetary, and includes more favorable contract terms.

Promotion means a reference to a sale or special offer at a reduced price, which may be accompanied by additional benefits for Consumers. These offers are typically limited to a specific period of time.

Promotional Retail Price means the price charged by the Retailer to a Consumer for a grocery good at Promotion

Reasonable Notice means a period of time for giving notice, in any case no less than thirty (30) days, determined by the specific circumstances including:

- (a) the duration of the Supply Agreement, or the frequency of orders of grocery goods;
- (b) the characteristics of the grocery goods being supplied, including durability, seasonality and other factors affecting production and delivery;
- (c) the value of the order in relation to capacity of the Supplier; and
- (d) the impact of the information contained in the Reasonable Notice on the Supplier's business.

Retailer(s) means any person carrying on a business in the Country for the retail supply of grocery goods.

Retail Price means the price charged for a grocery good by the Retailer to a Consumer.

Shrinkage means a loss that occurs after grocery goods are delivered to a Retailer's premises or after ownership has been transferred to the Retailer and arises due to:

- (a) theft;
- (b) the grocery goods being lost; or
- (c) accounting error.



Country means United Arab Emirates (UAE).

Supplier(s) means any person carrying on a business in the direct supply to any Retailer of grocery goods for resale in the country.

Supply Agreement means any written agreement between a Retailer and a Supplier for the supply of grocery goods, which may include single or multiple individual order(s).

Grocery products the food products and other consumable goods sold by a grocer or at a supermarket.

Third Party means a person who is not a party to the Supply Agreement.

Wastage means grocery goods unfit for sale after being delivered to a Retailer's premises or after ownership has been transferred to the Retailer.

Code the Grocery supply code of conduct.

Chapter 2: Purpose of this Code

This Grocery Supply Code of Conduct, herein referred to as the "Code", serves the following purpose:

- to regulate standards of behavior in business relationships in the grocery supply chain and to build trust and cooperation among Retailers and Suppliers;
- to provide transparency and certainty in commercial transactions in the grocery supply chain and to minimize disputes arising from uncertainty in the agreed-upon terms; and to promote good faith in commercial dealings between Retailers and Suppliers;
- to promote ethical business practices and enhance consumer protection by promoting fair competition and fair treatment of consumers, which ultimately benefits consumers.

Chapter 3: Enforcement

This Code applies to all hypermarkets and supermarkets.

Chapter 4: Principle of fair dealing

Food supply chain operators must treat each other fairly and lawfully. This means conducting business with each other in good faith, without distinction between formal or informal arrangements, without duress and in recognition of each other's mutual interest and fair distribution of risks and responsibilities.



Chapter 5: Agreements between Suppliers and Retailers

5.1 Written agreements between Suppliers and Retailers

- (a) An Operator who enters a Supply Agreement must ensure that all terms and conditions are recorded in writing, as well as any subsequent contractual agreements or arrangements made under or pursuant or in relation to the Supply Agreement.
- (b) Where any subsequent agreements or arrangements made under or pursuant to a Supply Agreement are agreed orally between the Supplier and a Retailer, the parties must confirm the terms of such arrangements in writing within three (3) working days of such arrangements being agreed.
- (c) A Retailer must ensure that the Supplier has a written copy of the Supply Agreement and of all terms and conditions which are intended by the Retailer and the Supplier to be incorporated, but are not fully documented, in the Supply Agreement.
- (d) The Supply Agreement and any other agreement(s) or contractual arrangements made under or pursuant to the Supply Agreement must be held by both Supplier(s) and Retailer(s) for a period of twelve (12) months after the relevant Supply Agreement has expired or otherwise come to an end.

5.2 Terms covered by Supply Agreement

Operator must not enter into a Supply Agreement unless the following is specified:

- a) quantity and quality requirements relating to the grocery goods;
- b) the duration of the Supply Agreement;
- c) price arrangements and payment terms;
- d) circumstances in which any payment, or part of a payment, may be withheld or delayed;
- e) delivery requirements;
- f) any circumstances in which the Retailer may reject the grocery goods;
- g) the parties that may terminate the Supply Agreement and its conditions;
- h) the obligation of the Retailer and Supplier in relation to marketing costs, wastage, payments, promotions, changes to supply chain procedures, tying, as more specifically set out below;
- i) the procedures to De-list a grocery good; and
- j) the dispute resolution process.



Chapter 6: Variation and Termination of a Supply Agreement

- (a) Subject to subclause (b) below, an Operator shall not unilaterally vary or terminate a Supply Agreement except with the conditions set in subclause (b) below.
- (b) Subclause (a) shall not apply where:
 - I. the Supply Agreement contains provisions which allows such variation or termination while specifying the agreed circumstances for such variation or termination (if any); and
 - II. the Supply Agreement specifies the Reasonable Notice to be given prior to the variation or termination of the Supply Agreement.
- (c) An Operator must not vary a Supply Agreement with retrospective effect.
- (d) A Retailer shall not terminate a Supply Agreement or individual order within the Supply Agreement for perishable grocery goods at such short notice that a supplier cannot reasonably be expected to find an alternative means of commercializing or using those grocery goods.

Chapter 7: Forecast of grocery goods supply

- (a) A Retailer must, while acting in good faith, prepare with care, skill, and diligence a forecast of the grocery goods required by the Retailer in respect of a specified period at the request of the Supplier.
- (b) In determining whether the Retailer has acted in good faith while preparing a forecast of the grocery goods with care, skill and diligence, the following factors, among other factors, may be taken into account:
 - I. Integrity and Ethical Conduct: whether the Retailer has acted honestly, whether the Retailer has not acted arbitrarily, capriciously, unreasonably, recklessly or with ulterior motives;
 - II. Accuracy of the forecast: whether the forecast is based on relevant, accurate and complete data and reasonable assumptions;
 - III. Compliance with industry standards: whether the Retailer has complied with relevant industry standards and best practices in preparing the forecast;
 - IV. Communication and collaboration: whether the Retailer has cooperated to achieve the purposes of the relevant Supply Agreement, and has provided clear and timely information about the forecast and assumptions;
 - V. Transparency and accountability: whether the Retailer has been transparent and accountable to provide clear and honest information about the forecast and assumptions, and has been willing to address any concerns or questions raised by the Supplier.
- (c) A Retailer must provide the Supplier a copy of the forecast as detailed in subclause (a) above while providing a Reasonable Notice together with a written confirmation on the basis of the forecast.
- (d) A Retailer must fully compensate a Supplier for any cost incurred by the Supplier as a result of any error in the forecast for any grocery goods, unless:



- I. the Retailer has prepared the forecast in good faith and with due care as detailed in subclause (a) above, and while following the instructions of the Supplier; or
- II. the Supply Agreement includes an express and unambiguous provision that full compensation is not appropriate.

Chapter 8: Ordering goods or services from a Third Party

An Operator must not directly or indirectly require the other Operator within the Supply Agreement to obtain any goods or services from any Third Party where that first Operator obtains any Payment for this arrangement from any third party, unless it is provided in the Supply Agreement and the second Operator's alternative source for those goods, services, or property:

- a) fails to meet the reasonable objective quality standards laid down for that second Operator by that first Operator for the supply of such goods, services, or property; or
- b) charges more than any other third party recommended by that first Operator for the supply of such goods, services or property of an equivalent quality and quantity.

Chapter 9: Terms and Conditions of Payment

9.1 A Retailer must pay a Supplier for any grocery goods supplied:

- a) For perishable grocery goods, within thirty (30) days from the date of delivery or the date of receipt of the invoice.
- b) For other grocery goods, within sixty (60) days from the date of delivery or the date of receipt of the invoice.

9.2 Payments for Retailer's business activities

- a) Subject to subclause (b) below, a Retailer must not directly or indirectly require a Supplier to make any Payment towards the costs of the Retailer's business activity that is undertaken by the Retailer in the ordinary course of carrying on a business as a Retailer, including:
 - I. a Retailer's visit to the Supplier;
 - II. artwork or packaging design;
 - III. consumer or market research;
 - IV. the opening or refurbishing of a store;
 - V. hospitality for the Retailer's staff.
- b) Subclause (a) above shall not apply if:
 - I. the relevant Supply Agreement accepts the Payment; and
 - II. the Payment is reasonable as per the circumstances listed in subclause (c) below.
- c) In determining whether the Payment is reasonable in the circumstances, regard must be had to the following:



- I. the likely benefits to the Supplier from the Retailer's business activity;
- II. the likely benefits to the Retailer from the Retailer's business activity;
- III. the costs borne, or contributions made, by the Retailer for the Retailer's business activity;
- IV. other relevant matters.

9.3 Payments for Shrinkage

A Retailer must not directly or indirectly require a Supplier to make any Payment to compensate for Shrinkage.

9.4 Payments for Wastage

- (a) Subject to subclause (b) below, a Retailer must not directly or indirectly require a Supplier to make any Payment to cover any Wastage of the Supplier's grocery goods incurred at that Retailer's premises or after ownership has been transferred to the Retailer.
- (b) Subclause (a) shall not apply where:
 - I. the Wastage is caused by the Supplier due to its negligence or fault, while having the Supply Agreement set out the terms and conditions for such negligence or fault; and
 - II. the basis of the Payment is set out in the Supply Agreement; and
 - III. the Payment for the Wastage is proportionate to the costs incurred by the Retailer; and
 - IV. the Retailer takes reasonable steps to mitigate those costs.
- (c) In determining whether the steps taken by the Retailer to mitigate those costs are reasonable, the following factors, among other factors, may be taken into account:
 - I. whether the steps taken are in line with industry best practices for minimizing wastage or loss;
 - II. whether the steps taken are proportionate to the level of wastage or loss incurred, and whether they are likely to effectively reduce or prevent such wastage or loss in the future;
 - III. whether the Retailer has communicated clearly and effectively with the Supplier regarding the steps being taken to mitigate costs, and has provided the Supplier with reasonable opportunities to participate in and contribute to the process;
 - IV. whether the Retailer has considered and evaluated alternative solutions or strategies for mitigating costs, and has selected the most effective and efficient option;
 - V. whether the steps taken by the Retailer are consistent with the terms and conditions of the Supply Agreement, and do not unfairly or unreasonably burden the Supplier.

9.5 Payments for stocking or listing

- (a) Subject to subclause (b), a Retailer must not directly or indirectly require a Supplier to make any Payment for stocking or listing the Supplier's grocery goods.



- (b) Subclause (a) shall not apply where such Payment is made:
- I. in relation to a Promotion; or
 - II. in respect of grocery goods which have not been stocked, displayed or listed by that Retailer during the preceding 365 days in 25% or more of its stores, and reflects a reasonable estimate by that Retailer of the risk run by that Retailer in stocking, displaying or listing such new grocery goods.

9.6 Payment for better positioning or increased allocation

A Retailer must not directly or indirectly require a Supplier to make any Payment for better positioning or increased allocation of shelf space for grocery goods of the Supplier unless such Payment is made in relation to a Promotion.

9.7 Promotions

- (a) Subject to subclause (b) below, a Retailer must not directly or indirectly require a Supplier to make a Payment in respect of a Promotion of the grocery goods of that Supplier in a Retailer's premises.
- (b) Subclause (a) above shall not apply if the Supply Agreement includes a provision accepting such Payment.
- (c) A Supplier must not fund more than 50% of the costs of a Promotion.
- (d) A Retailer must give a Reasonable Notice to the Supplier in accordance with the terms of the Supply Agreement, prior to a Promotion, specifying:
 - III. the duration of the Promotion;
 - IV. the frequency of the Promotion;
 - V. the quantity of grocery goods to be ordered for the Promotion including the basis for such quantity; and
 - VI. estimates of the cost of the Promotion and the basis on which this estimate has been prepared.
- (e) A Retailer must take appropriate steps to not over-order any grocery goods from a Supplier at Promotional Retail Price. In the event a Retailer fails to take such steps, it must compensate the Supplier for any grocery goods over-ordered at a higher Non-Promotional Retail Price.
- (f) Any compensation paid in relation to subclause (e) above will be the difference between the Promotional Retail Price paid by the Retailer and the Supplier's Non-Promotional Retail Price.

9.8 Payments for Consumer complaints

- (a) Subject to subclause (b) below, a Retailer must not directly or indirectly require a Supplier to make any Payment for resolving a Consumer complaint.



- (b) Subclause (a) above shall not apply where a Consumer complaint is due to the Supplier's negligence or default or breach of a Supply Agreement (while acting reasonably), and the relevant Payment must not:
- I. exceed the Retail Price of the grocery good charged by the Retailer, in the event the Consumer complaint can be resolved by a Retailer refunding the Retail Price or replacing the relevant grocery good; or
 - II. be unreasonable in relation to the Retailer's costs arising from that complaint if the Consumer complaint cannot be resolved as in the above subclause (b) (i).

Chapter 10: De-list of grocery goods

- a) A Retailer may only De-list a Supplier's grocery good:
 - I. in accordance with the procedure set out in the relevant Supply Agreement; and
 - II. for genuine commercial reasons.
- b) A Retailer must provide Reasonable Notice to the Supplier of the Retailer's decision to De-list the grocery good, prior to De-list a Supplier's grocery good. The Reasonable Notice must:
 - I. include the genuine commercial reasons to De-list the grocery good; and
 - II. inform the Supplier of the Supplier's right to direct a complaint relating to the decision to De-list the grocery good.
- c) For the avoidance of doubt, to De-list as an act of punishment due to a complaint, concern or dispute raised by a Supplier is not a genuine commercial reason.