

## 1. سياسة الإرجاع المنصوص عليها بشأن عقود البيع ال مُبرمة مع YOOX

1.1 في حال لم تكن راضيًا عن طلبك لأي سبب من الأسباب، يمكنك الانسحاب من عقد البيع المبرم مع شركة YNAP YOOX ("Middle East General Trading LLC")، وهي إحدى شركات مجموعة YOOX Net-A-Porter Group S.p.A. ("YNAP S.p.A.")، دون تكبد أي غرامة.

ويمكنك الانسحاب من عقد البيع عن طريق تقديم نموذج الإرجاع، الذي يمكن الحصول عليه من قسم رعاية العملاء، إلكترونيًا إلى YOOX، بعد استيفائه بالكامل، وتسليم المنتجات إلى خدمة البريد السريع خلال 28 يومًا من استلامها؛ وسترسل إليك YOOX رسالة بريد إلكتروني تؤكد أنها قد تلقت طلب الإرجاع الخاص بك.

لا يمكنك إرجاع المنتجات المخصصة، أو العناصر المختومة التي تم فتحها بعد تسليمها والتي لا يمكن إرجاعها لأسباب صحية أو ذات علاقة بالنظافة العامة، إلا إذا كانت تالفة أو معيبة عند تسليمها إليك.

## 1.2 شروط إرجاع المنتجات

لا يحق لك إرجاع المنتجات إلى YOOX إلا بعد استيفاء الشروط التالية بالكامل:

أ- إرسال نموذج الإرجاع الإلكتروني، وتسليم المنتجات إلى خدمة البريد السريع خلال 28 يومًا من استلام المنتجات؛ ب- عدم استخدام المنتجات أو ارتداؤها أو غسلها، على أن تمتثل في جميع الحالات إلى المتطلبات الواردة في قسم فحوصات امثال المنتجات المرتجعة أدناه؛

ج- عدم نزاع بطاقة التعريف، التي تحتوي على ختم الاستخدام لمرة واحدة من المنتجات، لأنها تشكل جزءًا لا يتجزأ من المنتج (انظر القسم 3 أدناه)؛

د- إرجاع المنتجات في عبواتها الأصلية؛

هـ- عدم تعرض المنتجات للتلف.

إذا كنت ممثلًا للشروط ذات الصلة، تلتزم YOOX بسداد كامل ثمن المنتجات التي تم شراؤها. والمصاريف الوحيدة التي تتحملها أنت هي تلك الخاصة بإرجاع المنتجات.

## 1.3 إجراءات إرجاع المنتجات إلى YOOX – خدمة DHL ورسوم الإرجاع

إذا كنت ترغب في إرجاع أحد الأغراض، نتصحك YOOX باستخدام خدمة البريد السريع (www.dhl.com) DHL (وإرفاق بطاقة التسمية المطبوعة مسبقًا، التي تحمل عنوان الإرجاع، والمرفقة مع طلب الشراء الأصلي، مع طردك. وبهذا، ستحمل YOOX دفع رسوم الإرجاع المنصوص عليها هنا إلى جهة البريد السريع نيابة عنك. باستثناء الحالات التي تمارس فيها حقوقك القانونية في رفض المنتجات - على سبيل المثال لأنها معيبة أو لا تتطابق مع الوصف - سيتم خصم رسوم الإرجاع هذه من المبلغ المسترد. يُرجى التواصل مع DHL لتنظيم عملية الإرجاع. إذا قررت إرجاع المنتجات باستخدام خدمة بريد سريع أخرى غير DHL، فسيتم عليك دفع تكاليف شحن عملية الإرجاع المتفق عليها مع خدمة البريد السريع. يُرجى التأكد من إرجاع المنتجات إلى عنوان الإرجاع المذكور على الملصق المطبوع مسبقًا في طلب الشراء الأصلي. في كلتا الحالتين، سواء قررت استخدام خدمة DHL أو خدمة بريد سريع أخرى من اختيارك، ستسترد مبلغًا يساوي تكلفة الشحن التي دفعتها مقابل خدمة تسليم المنتجات، إن وجدت.

## 1-4 فحوصات امثال المنتجات المرتجعة

سيتم إعلامك إذا تعذر قبول المنتجات المرتجعة لعدم امتثالها للشروط المشار إليها في القسم السابق 1.1، ويمكنك أي اختيار إعادة المنتجات إليك على نفقتك الخاصة. وإذا رفضت عملية التسليم المذكورة، فإن YOOX يحق لها الاحتفاظ بالمنتجات والمبلغ المدفوع لشرائها.

يجب أن تكون كل المنتجات المرتجعة بحالة جديدة وغير مستعملة، أي بحالة ممتازة، مع وجود كل المواد الواقية في مكانها وبقاء البطاقات والملصقات الموجودة عليها (إن أمكن)، بما في ذلك كل الأغلفة والإكسسوارات والوثائق. يحق لـ

YOOX عدم قبول إرجاع أي منتج إذا ظهرت عليه علامات ارتداء أو إذا كان قد استُعمل أو خضع إلى تغيير في حالته الأصلية بأي شكل من الأشكال، وإلا فإنه يجوز لها اللجوء إلى حل بديل يتمثل في تخفيض قيمة أي عملية استرداد أو استبدال سارية.

على سبيل المثال، يجوز لشركة YOOX إجراء تخفيض في الحالات التالية:

- استخدام المنتج (المنتجات) أو ارتداؤه أو إتلافه أو غسله؛
- عدم وجود بطاقة التعريف التي تحتوي على ختم الاستخدام لمرة واحدة مع المنتج (المنتجات) أو عدم إرجاعها. يُرجى العلم أن بطاقة التعريف تمثل جزءاً لا يتجزأ من كل منتج؛ و/أو
- عدم قيامك بإرجاع أي غلاف يُعد بمثابة جزء لا يتجزأ من المنتج (كحقيبة الحماية من الغبار).

سيتم إعلامك في حال قررت YOOX تخفيض قيمة مبلغك المسترد لهذا السبب. وفي هذه الحالة، يجوز لك (كخيار بديل لتخفيض قيمة مبلغك المسترد من قبل YOOX)، اختيار إعادة إرسال المنتجات إليك على نفقتك الخاصة. وفي حال لجوئك للخيار الثاني، فإذا رفضت هذه الشحنة، بحق لـ YOOX الاحتفاظ بكل من المنتجات ومبلغ الاسترداد المنقوص بسبب انخفاض قيمة المنتجات المرتجعة.

لا تتحمل YOOX أي مسؤولية عن المنتجات التي تُرجع عن طريق الخطأ أو المنتجات غير ذات الصلة بعملية الإرجاع والتي تبقى في العبوة أو في العناصر الـمرتجعة.

## 1.5 أوقات الاسترداد وإجراءاته

ما إن تتلقى YOOX المنتجات المرتجعة وتتأكد من استيفاء كل الشروط، ستتلقى رسالة عبر البريد الإلكتروني تؤكد أنه قد تم قبول المنتجات المرتجعة وستحصل على استرداد كامل للمبلغ، أو إذا تبين أن المنتجات قد انخفضت قيمتها، فستتلقى رسالة عبر البريد الإلكتروني تخبرك بقيمة المبلغ المنقوص من مبلغ الاسترداد وسيتم رد المبلغ المتبقي إليك. وأياً كانت وسيلة الدفع المستخدمة، تلتزم YOOX بمعالجة عملية استرداد الأموال في أسرع وقت ممكن، في كل الأحوال، في غضون أربعة عشر (14) يوماً من تاريخ إرجاع المنتج، وبمجرد التحقق من أن عملية الإرجاع قد تمت امتثالاً للشروط المذكورة أعلاه. تعتمد الفترة الزمنية المستغرقة في استرداد المبلغ المدفوع لشراء المنتجات المرتجعة على طريقة الدفع المستخدمة:

- الشراء بواسطة بطاقة الائتمان/الخصم: سيعتمد وقت استرداد الأموال على الشركة مصدرة البطاقة، ولكن عادة ما يتم ذلك في غضون دورتي فوتر. يكون تاريخ استحقاق الائتمان هو نفس تاريخ استحقاق الدين الأصلي.
- الدفع نقداً عند التسليم (إذا كان متوفراً): سنقوم برد المبلغ إلى الحساب المصرفي الذي تحدده أنت، وبالتالي فإن الوقت المستغرق للاسترداد يعتمد على دقة المعلومات التي تقدمها؛ عادة ما يستغرق استرداد المبلغ أربعة عشر (14) يوماً. وفي حالة الهدايا، سيتم رد المبالغ المدفوعة نظير المشتريات إلى الفرد الذي قام بالدفع.

## 1.6 المنتجات المرتجعة بسبب التلف أو العيب أو الخطأ

بصرف النظر عن القواعد القانونية الموضوعية لحماية المستهلك، إذا كنت ترجع المنتج بسبب خطأ من جانبنا أو لأنه تالف أو معيب، يجب عليك إخطار YOOX في غضون ثمانية وعشرين (28) يوماً من استلامه. ولإرجاع المنتجات، يُرجى الاطلاع على القسمين 1.1 و 1.2 أعلاه.

تفحص YOOX كافة المنتجات المرتجعة بسبب لأنها تالفة أو معيبة، وسوف تخطر ببال المبالغ المستردة عن طريق البريد الإلكتروني في غضون فترة زمنية معقولة.

يمكنك اختيار أن يتم رد مبلغ المنتجات المرتجعة بالكامل (بما في ذلك تكلفة التوصيل لإرسال المنتجات إليك والتكلفة التي تكبدتها في إعادة المنتجات إلى YOOX) عن طريق إخطار YOOX عبر نموذج الإرجاع الإلكتروني. وللاطلاع على الخيارات الأخرى، يُرجى الاتصال برعاية العملاء قبل إرجاع المنتجات.

وفي حال لم تجد YOOX أي خطأ في المنتجات المرتجعة، يتم إخطارك بأن المنتجات المرتجعة لا يمكن قبولها، ويمكنك اختيار إعادة تسليم المنتجات إليك. وإذا لم تقبل عملية إعادة التسليم، يحق لـ YOOX الاحتفاظ بالمنتجات ومبلغ الشراء واسترداد الرسوم والنفقات التي تكبثتها.

## 2. سياسة الإرجاع المنصوص عليها في عقود البيع الـ مُبرمة مع الشركاء

بالنسبة للمنتجات التي تم بيعها على الموقع yoox.com من قبل بائعين تابعين لجهات أخرى ("الشركاء") حتى يوم 10 فبراير 2025، وهو آخر يوم عمل تُقدم فيه خدمة الوساطة عبر الإنترنت (المتجر)، يحق لك الانسحاب من العقد دون أي عقوبة ودون الحاجة إلى تقديم أي مبررات في غضون 15 يومًا من تاريخ استلامك لمنتجات التي اشتريتها من الموقع yoox.com أو في الإطار الزمني الأطول والأكثر ملاءمة الذي يشير إليه الشريك. ويمكنك أيضًا ممارسة حقك في الانسحاب من عقد البيع حتى يوم 27 مارس 2025 عن طريق التواصل مع الشريك، متبعًا للإجراءات الموضحة في النافذة المنبثقة التي تفتح عند اختيار "معلومات الإرجاع" في قسم "طلباتي" وبعد يوم 27 مارس 2025، إذا لم تنتهِ المهلة البالغة 15 يومًا أو الإطار الزمني الأكثر ملاءمة الذي أشار إليه الشريك المذكور أعلاه، فيرجى الاتصال [برعاية العملاء](#) الخاصة بنا عن طريق اختيار "المنتجات التي تم بيعها بمعرفة الشركاء" (من أجل تلقي الدعم في سياق إرجاع المنتجات).

يجب إرسال مرتجعات المنتجات المباعة من قبل أحد الشركاء مباشرة إلى الشريك الآخر عن طريق اتباع التعليمات المقدمة أثناء عملية الشراء. YOOX ليست مسؤولة عن عمليات إرجاع المنتجات المباعة من قبل أحد الشركاء، والتي تم إرسالها عن طريق الخطأ إلى مستودعات YOOX ولا يمكنها معالجتها. لذلك نرجو منك التحقق من أن عنوان الشحن الخاص بك لعمليات الإرجاع هو العنوان المحدد من قبل البائع الذي اشتريت منه طلبك.

## 3. بطاقة التعريف

نذكرك بأن كل المنتجات المباعة من قبل YOOX تشتمل على بطاقة تعريف مرفقة ذات ختم للاستخدام لمرة واحدة وهي جزء لا يتجزأ من المنتج. يُرجى تجربة المنتجات دون إزالة البطاقة والختم. ولن تُقبل المنتجات المرتجعة دون بطاقة وختم.

## 4. قانون حماية المستهلك

مع عدم المساس بتطبيق أي أحكام إلزامية لحماية المستهلك في الاختصاص القضائي حيث تقيم، تشكل هذه الشروط الخاصة بالانسحاب من عقد البيع جزءًا لا يتجزأ من شروط وأحكام البيع العامة وتخضع لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، ولا سيما القانون الاتحادي رقم 24 لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك ولوائح التنفيذ.