سياسة الإرجاع

في حال لم تكن راضيًا عن طلبك لأي سبب من الأسباب، يمكنك الانسحاب من عقد البيع مع شركة YOOX S.p.A ("البائع")، دون تكبد أي غرامة.

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

لا يمكنك إرجاع المنتجات المخصصة، أو العناصر المختومة التي فُتحت بعد تسليمها والتي لا يمكن إرجاعها لأسباب صحية أو ذات علاقة بالنظافة العامة.

1. شروط إرجاع المنتجات

لا يحق لك إرجاع المنتجات إلى البائع 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 امتثال المنتجات المرتجعة أدناه؛

ج. عدم نزع بطاقة التعريف التي تحتوي على الختم وحيد الاستعمال من المنتجات لأنها تشكل جزءًا لا يتجزأ من المنتج (انظر البند 6 أدناه)؛

د- إرجاع المنتجات في أغلفتها الأصلية؛ هـ- عدم

تعرض المنتجات للتلف.

إذا كنت ممتثلًا للشروط ذات الصلة، يلتزم البائع بسداد كامل سعر المنتجات التي تم شراؤها. التكلفة الوحيدة التي ستتحملها هي تكلفة إرجاع المنتجات.

2. إجراءات إرجاع المنتجات إلى البائع – خدمة DHL ورسوم الإرجاع

إذا كنت ترغب في إرجاع أحد الأغراض، ينصحك البائع باستخدام خدمة البريد السريع DHL (www.dhl.com) وإرفاق بطاقة التسمية المطبوعة مسبقًا، التي تحمل عنوان الإرجاع، والمرفقة مع طلب الشراء الأصلي، مع طردك. وبهذا، سيتحمل البائع دفع رسوم الإرجاع المنصوص عليها هنا إلى جهة البريد السريع نيابةً 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. يرجى التواصل مع DHL لتنظيم عملية الإرجاع. إذا قررت إرجاع المنتجات باستخدام خدمة بريد سريع أخرى غير DHL، فسيتعين عليك دفع تكاليف شحن عملية الإرجاع المتفق عليها مع خدمة البريد السريع. يرجى 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.

3. فحوصات امتثال المنتجات المرتجعة

سيتم إعلامك إذا تعذر قبول المنتجات المرتجعة لعدم امتثالها للشروط المشار إليها في الفقرة أ) من القسم السابق 1، ويمكنك أيضًا اختيار إعادة المنتجات إليك على نفقتك الخاصة. وإن رفضت عملية التسليم المذكورة، يحتفظ البائع بالحق في الاحتفاظ بالمنتجات والمبلغ المدفوع لشرائها.

يجب أن تكون كل المنتجات المُرتجعة 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 للبائع 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 له اللجوء إلى حل بديل يتمثل في تخفيض قيمة أي عملية استرداد أو استبدال سارية.

على سبيل المثال، يجوز للبائع 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. يرجى العلم أن بطاقة التعريف تمثل جزءًا لا يتجزأ من كل منتج؛ و/أو
- عدم قيامك بإرجاع أي غلاف يُعد بمثابة جزء لا يتجزأ من المنتج (كحقيبة الحماية من الغبار).

سيتم إبلاغكِ في حال قرر المورّد خفض القيمة المستردة لكِ لهذا السبب. وفي هذه الحالة، يجوز لك (كخيار بديل لتخفيض قيمة مبلغك المسترد من قبل البائع)، اختيار إعادة إرسال المنتجات إليك على نفقتك الخاصة. وفي حال لجوئك للخيار الثاني، فإن رفضت هذه الشحنة، يحتفظ البائع بالحق في الاحتفاظ بكل من المنتجات ومبلغ الاسترداد المنقوص بسبب انخفاض قيمة المنتجات المرتجعة.

لا يتحمل البائع أي مسؤولية عن العناصر التي تُرجع عن طريق الخطأ أو العناصر غير ذات الصلة بعملية الإرجاع والتي تبقى في العبوة أو في العناصر المُرتجعة.

4. أوقات الاسترداد وإجراءاته

ما إن يتلقى البائع المنتجات المرتجعة ويتأكد 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. وأيا كانت وسيلة الدفع المستخدمة، يلتزم البائع بمعالجة عملية استرداد الأموال في أسرع وقت ممكن، وعلى أي حال، في غضون أربعة عشر (14) يومًا من تاريخ إرجاع المنتج، وبمجرد التحقق من أن عملية الإرجاع قد تمت امتثالًا 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 فوترة. يكون تاريخ استحقاق الائتمان هو نفس تاريخ استحقاق الدين الأصلي.
- الدفع نقدًا عند التسليم (إذا كان متوفرًا): 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) يومًا. وفي حالة الهدايا، سيتم رد المبالغ المدفوعة نظير المشتريات إلى الفرد الذي قام بالدفع.

5. المنتجات المرتجعة بسبب التلف أو العيب أو الخطأ

بصرف النظر عن القواعد القانونية الموضوعة لحماية المستهلك، إذا كنت ترجع المنتج بسبب خطأ من جانبنا أو لأنه تالف أو معيب، يجب عليك إخطار البائع في غضون ثمانية وعشرين (28) يومًا من استلامه. ولإرجاع المنتجات، يرجى الاطلاع على القسمين 1 و2 أعلاه.

سيفحص البائع كافة المنتجات المرتجعة بسبب كونها تالفة أو معيبة، وسوف يخطرك بمستردادتك عن طريق البريد الإلكتروني في غضون فترة زمنية معقولة.

يمكنك اختيار أن يتم رد مبلغ المنتجات المرتجعة بالكامل (بما في ذلك تكلفة التسليم لإرسال المنتجات إليك والتكلفة التي تكبدتها في إعادة المنتجات إلى البائع) بإخطار البائع عبر نموذج الإرجاع الإلكتروني. وللاطلاع على الخيارات الأخرى، يرجى الاتصال برعاية العملاء قبل إرجاع المنتجات.

وفي حال لم يجد البائع أي خطأ مع المنتجات المرتجعة، يتم إخطارك بأن المنتجات المرتجعة لا يمكن قبولها، ويمكنك اختيار إعادة تسليم المنتجات إليك. وإن لم تقبل إعادة التسليم، يحتفظ البائع بالحق في الاحتفاظ بالمنتجات وسعر الشراء واسترداد الرسوم والنفقات التي تكبدها.

6. بطاقة التعريف

نذكرك بأن كل المنتجات المُباعة من قبل البائع تشتمل على بطاقة تعريف مرفقة ذات ختم وحيد الاستعمال وهي جزء لا يتجزأ من المنتج. يرجى تجربة المنتجات دون إزالة البطاقة والختم. ولن تُقبل المنتجات المرتجعة دون بطاقة وختم.

7. 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 ولوائحه التنفيذية.