شروط وأحكام خدمات ما بعد البيع

(آخر تحديث: 1 نوفمبر 2026)

تحكم شروط وأحكام خدمات ما بعد البيع هذه (**"شروط الخدمة"**) تقديم Loro Piana لخدمات ما بعد البيع الموضحة أدناه (**"الخدمات"**). تتوفر الخدمات حصريًا للمنتجات الأصلية من Loro Piana، وتشمل التعديلات، أي تعديلات المنتج من حيث المقاس مثل تقصير الحواف (**"التعديلات"**)، والإصلاحات، بما في ذلك الإصلاحات المطلوبة بسبب مشكلات في جودة المنتج والإصلاحات المطلوبة نتيجة البلى أو سوء الاستخدام أو الضرر العرضي أو أي ظروف أخرى تُعزى إلى العميل (**"الإصلاحات"**).

بطلبك لخدمة وقبولك لشروط الخدمة هذه، فإنك تقر بأنك قد قرأتها وفهمتها وتوافق على الالتزام بها.

تقدم Loro Piana الخدمات حصريًا في متاجر Loro Piana المدرجة على www.loropiana.com – الأسئلة الشائعة – التعديلات.

يجب أن يكون عمرك ثمانية عشر (18) عامًا على الأقل، أو أن تكون قد بلغت سن الرشد بطريقة أخرى وتتمتع بالأهلية القانونية بموجب القانون المعمول به، لكي تطلب الخدمات. وإذا لم تستوفِ هذه المتطلبات، فيجب أن يقدم طلب الخدمة أحد والديك أو وصيك القانوني.

1. الغرض من الخدمة وتسليم المنتج

تهدف الخدمات إلى تقديم مساعدة مخصصة وعناية احترافية للمنتجات التي اشتريتها أو تلقيتها كهدية (**"المنتجات"**).

يجب عليك تقديم معلومات دقيقة وكاملة لازمة لتقييم الخدمة وتنفيذها، وتتحمل مسؤولية التأكد من أن بيانات الاتصال الخاصة بك، بما في ذلك عنوان بريدك الإلكتروني ورقم هاتفك، صحيحة ومحدّثة.

تتوفر الخدمات حصريًا للمنتجات الأصلية من Loro Piana. ويجوز لـ Loro Piana طلب إثبات الشراء أو أي معلومات أخرى تكون ضرورية بشكل معقول لتقييم المنتج وطلب الخدمة. وتحتفظ Loro Piana بالحق في رفض أي خدمة أو تعليقها أو إيقافها إذا تعذّر، وفقًا لتقديرها المعقول، التحقق من أصالة المنتج أو مصدره أو حالته أو نظافته أو سلامته أو الجدوى الفنية للخدمة عليه، أو إذا كان التدخل المطلوب قد يمس بسلامة المنتج أو جودته أو مظهره أو قيمته.

بتسليمك المنتج (المنتجات)، فإنك تفوّض Loro Piana بحيازة المنتج (المنتجات) لغرض محدود يتمثل في تقييم حالته (حالتها) والتحقق من الجدوى الفنية للخدمة المطلوبة. ويخضع كل طلب خدمة لتقييم فني أولي يستند إلى حالة المنتج (المنتجات) وطبيعة التدخل المطلوب والمواد المعنية. ولا يعني تسليم المنتج (المنتجات)، ولا يجوز تفسيره على أنه، قبولًا للخدمة المطلوبة، أو تأكيدًا على أن المنتج (المنتجات) منتجات أصلية من Loro Piana، أو تأكيدًا على أن المنتج (المنتجات) مشمول (مشمولة) بأي ضمان أو كفالة، أو إقرارًا من Loro Piana بأي عيب أو عدم مطابقة أو مسؤولية.

لا تتحمل Loro Piana، في الحدود التي يسمح بها القانون المعمول به، أي مسؤولية عن العيوب أو الأضرار أو التلف أو فقدان الجودة أو التشوه أو غير ذلك من المشكلات الناتجة عن الحالة السابقة للمنتج أو عمره أو استخدامه السابق أو العناية غير السليمة به أو العيوب الخفية أو هشاشة المواد أو التدخلات السابقة التي أجراها أطراف ثالثة.

بعد الفحص الأولي، يجوز لـ Loro Piana المضي مباشرة في تنفيذ الخدمة المطلوبة إذا لم يكن هناك حاجة إلى تقييم فني إضافي.

إذا لزم إجراء تقييم إضافي، فسيُحال المنتج (المنتجات) إلى التقييم الفني على النحو الموضح في القسم 2 أدناه.

2. تقييم الخدمة وموافقة العميل

إذا تطلب طلب الخدمة تقييمًا فنيًا، فإن Loro Piana ستقوم بما يلي:

- إجراء التقييم، وعند الاقتضاء بمشاركة قسم الجودة لديها أو فنيين متخصصين؛
- إبلاغك، عبر البريد الإلكتروني أو WhatsApp أو أي وسيلة أخرى توفرها Loro Piana، بحل الخدمة المقترح، بما في ذلك:

- نطاق التدخل وتفاصيله،
- ما إذا كانت الخدمة مجانية أو خاضعة لعرض سعر،
- المدة التقديرية للإنجاز، والتي قد تختلف بحسب نوع الخدمة المطلوبة وعدد المنتجات ومدى تعقيد التدخل وتوفر المواد أو قطع الغيار والمتطلبات التشغيلية لـ Loro Piana.

تخضع جميع الخدمات للموافقة المسبقة. ولن تمضي Loro Piana في تنفيذ الخدمة إلا بعد تلقي موافقتك الصريحة على حل الخدمة المقترح، وعلى عرض السعر ذي الصلة عند الاقتضاء. ويمكنك تقديم موافقتك عبر البريد الإلكتروني أو WhatsApp أو أي وسيلة أخرى توفرها Loro Piana.

إذا لم تتلقَّ Loro Piana موافقتك خلال المدة المحددة، فيجوز لـ Loro Piana اعتبار طلب الخدمة مغلقًا وأن تطلب منك استلام المنتج (المنتجات) من المتجر المعني. وإذا رفضت حل الخدمة المقترح، أو اعتُبر الطلب مغلقًا لعدم الرد، فستُخطرك Loro Piana عبر البريد الإلكتروني أو WhatsApp أو أي وسيلة أخرى توفرها Loro Piana بأن المنتج (المنتجات) جاهز (جاهزة) للاستلام. ويجب عليك استلام المنتج (المنتجات) من المتجر خلال **تسعين (90) يومًا** من تاريخ الإخطار.

3. تنفيذ الخدمة

عند تلقي موافقتك، ستمضي Loro Piana في تنفيذ الخدمة المتفق عليها. وتُقدَّم المدد التقديرية للإنجاز لأغراض إعلامية فقط وهي غير ملزمة، إذ قد تختلف بحسب نوع الخدمة المطلوبة وحالة المنتجات وعددها وتوفر المواد أو المكونات أو قطع الغيار أو الموظفين المتخصصين، وأي ظروف أخرى خارجة عن السيطرة المعقولة لـ Loro Piana.

تقر بأن النتيجة النهائية للخدمة قد تعتمد على الحالة الأصلية للمنتج وعمره واستخدامه السابق وسجل العناية به وخصائص مواده. وقد تكون بعض الاختلافات في اللون أو الملمس أو المقاس أو المظهر أو الأبعاد أو التشطيب أمرًا لا مفر منه بسبب طبيعة المنتج أو مواده أو التدخل المطلوب، ولا تشكل في حد ذاتها عيبًا في الخدمة، ما لم تكن ناتجة مباشرة عن إخفاق Loro Piana في تنفيذ الخدمة بالعناية الواجبة.

4. الرسوم والخدمات المجانية والإصلاحات المتعلقة بالجودة

- التعديلات المجانية:

تُقدَّم التعديلات مجانًا للمنتجات المشتراة من متاجر Loro Piana المُدارة مباشرة، أو أركان Loro Piana في المتاجر الكبرى، أو قناة التجارة الإلكترونية الرسمية لـ Loro Piana، شريطة أن يُطلب التعديل خلال ستة (6) أشهر من تاريخ الشراء.

- التعديلات المدفوعة:

بعد انقضاء فترة الستة (6) أشهر، أو إذا تم الشراء من خارج متاجر Loro Piana المُدارة مباشرة أو أركان Loro Piana في المتاجر الكبرى أو قناة التجارة الإلكترونية الرسمية لـ Loro Piana، تتوفر التعديلات مقابل رسوم، ما لم يقتضِ القانون الإلزامي المعمول به خلاف ذلك.

- الإصلاحات المجانية:

تُنفَّذ الإصلاحات المطلوبة بسبب مشكلة في جودة المنتج تُعزى إلى Loro Piana مجانًا، دون الإخلال بالضمان القانوني وأي حقوق إلزامية أخرى مكفولة لك بموجب القانون المعمول به.

للاستفادة من خدمة الإصلاح المجانية:

- إذا اشتريت المنتج (المنتجات) من متاجر Loro Piana المُدارة مباشرة أو أركان Loro Piana في المتاجر الكبرى، يُرجى التوجه إلى أحد متاجر Loro Piana المدرجة على www.loropiana.com – الأسئلة الشائعة – التعديلات
- إذا اشتريت المنتج (المنتجات) من متجر للتخفيضات (Outlet)، يُرجى التوجه إلى المتجر الذي تمت فيه عملية الشراء
- إذا اشتريت المنتج (المنتجات) من الموقع الإلكتروني الرسمي لـ Loro Piana، يُرجى التواصل مع خدمة العملاء أو التوجه إلى أحد متاجر Loro Piana المدرجة على www.loropiana.com – الأسئلة الشائعة – التعديلات

- الإصلاحات المدفوعة:

تخضع للرسوم الإصلاحات المطلوبة بسبب البلى أو سوء الاستخدام أو الضرر العرضي أو العناية غير السليمة أو التعديلات أو التدخلات التي أجراها أطراف ثالثة، أو أي ظروف أخرى لا تُعزى إلى Loro Piana.

إذا تم شراء المنتج من متجر أو موقع إلكتروني تابع لطرف ثالث، فيجب توجيه أي مطالبة أو طلب إصلاح يتعلق بمشكلة في جودة المنتج إلى البائع المعني، وفقًا للضمان القانوني المعمول به وقوانين حماية المستهلك. ويجوز تقديم الإصلاحات المطلوبة مباشرة من Loro Piana لهذه المنتجات، والتي لا تتعلق بمشكلة في جودة المنتج، مقابل رسوم.

5. استلام المنتج (المنتجات) بعد الخدمة

بمجرد اكتمال التدخل، ستُخطرك Loro Piana عبر البريد الإلكتروني أو WhatsApp أو أي وسيلة أخرى توفرها Loro Piana بأن المنتج (المنتجات) جاهز (جاهزة) للاستلام.

يجب عليك استلام المنتج (المنتجات) وسداد المبلغ المستحق خلال **تسعين (90) يومًا** من تاريخ الإخطار.

لا تتحمل Loro Piana أي مسؤولية عن التلف أو التشوه أو أي ضرر آخر ناتج عن التأخر في الاستلام بعد المدة الموصى بها، إلا إذا كان هذا الضرر يُعزى مباشرة إلى سوء سلوك متعمد أو إهمال جسيم من جانب Loro Piana.

إذا ظل المنتج دون استلام لفترة طويلة بعد أن أخطرتك Loro Piana بأنه جاهز للاستلام، فيجوز لـ Loro Piana إرسال تذكير واحد أو أكثر باستخدام بيانات الاتصال التي قدمتها. وإذا لم يُستلم المنتج خلال تسعين (90) يومًا من الإخطار الأصلي، فيجوز لـ Loro Piana معاملة المنتج كممتلكات غير مُطالَب بها واتخاذ أي تدابير تسمح بها القوانين واللوائح المعمول بها، بما في ذلك التصرف في المنتج أو التخلص منه أو إدارته بأي طريقة أخرى تراها Loro Piana مناسبة ضمن حدود القانون المعمول به فيما يتعلق بالممتلكات غير المُطالَب بها.

6. ضمان الخدمات

تخضع الخدمات التي تنفذها Loro Piana لضمان مدته سنة واحدة (1)، يسري حصريًا على العيوب الناشئة مباشرة عن تنفيذ الخدمة المحددة التي تم تقديمها، ويقتصر على الجزء من المنتج الذي شملته تلك الخدمة.

لا يسري الضمان على ما يلي:

- العيوب أو الأضرار أو البلى أو التلف الموجودة مسبقًا؛
- العيوب أو الأضرار التي تصيب أجزاء من المنتج لم تشملها الخدمة؛
- التلف الملازم لطبيعة المنتج أو عمره أو استخدامه السابق أو خصائص مواده؛
- الأضرار الناجمة عن الاستخدام غير السليم أو التخزين غير السليم أو عدم اتباع تعليمات العناية أو التأخر في الاستلام؛
- التدخلات أو الإصلاحات أو التعديلات أو المعالجات التي أجراها أطراف ثالثة؛
- الاختلافات الطبيعية أو التي لا مفر منها في اللون أو الملمس أو الأبعاد أو المقاس أو المظهر أو التشطيب الناتجة عن طبيعة المنتج أو مواده أو الخدمة المنفذة، شريطة أن تكون الخدمة قد نُفذت بالعناية الواجبة.

إن ضمان الخدمة هذا مستقل عن أي حقوق قانونية إلزامية أو ضمانات قانونية تسري على المنتج بموجب قوانين حماية المستهلك، ولا يقيدها أو يستبعدها.

إذا ظهر عيب يُعزى مباشرة إلى الخدمة خلال فترة الضمان، فيجب عليك الإبلاغ عنه فورًا إلى Loro Piana. وستعالج Loro Piana المشكلة بإعادة تنفيذ التدخل المعني، أو، إذا لم يكن ذلك ممكنًا بشكل معقول، برد الثمن المدفوع مقابل الخدمة المعنية.

7. تحديد المسؤولية

إلى أقصى حد يسمح به القانون المعمول به، لا تتحمل Loro Piana أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر أو تلف أو تشوه أو تغير في المظهر أو فقدان للقيمة أو أي مشكلة أخرى تؤثر على المنتج، إذا كانت هذه المشكلة ناتجة عن الحالة السابقة للمنتج أو عمره أو استخدامه السابق أو العناية غير السليمة به أو العيوب الخفية أو هشاشة المواد أو التدخلات السابقة من أطراف ثالثة أو التأخر في الاستلام أو الخصائص المتأصلة في المنتج أو مواده.

لا تتحمل Loro Piana أي مسؤولية عن أي خسائر غير مباشرة أو تبعية أو غير متوقعة تنشأ عن الخدمات أو تتعلق بها، إلا إذا كان هذا التحديد محظورًا بموجب القانون المعمول به.

ليس في شروط الخدمة هذه ما يستبعد مسؤولية Loro Piana أو يحد منها في الحالات التي لا يسمح فيها القانون المعمول به بهذا الاستبعاد أو التحديد، بما في ذلك حالات الاحتيال أو سوء السلوك المتعمد أو الإهمال الجسيم أو الوفاة أو الإصابة الشخصية عند الاقتضاء، أو أي حقوق إلزامية للمستهلك.

8. معالجة البيانات الشخصية

تقر بأن بياناتك الشخصية ستتم معالجتها لغرض إدارة خدمات ما بعد البيع والطلبات ذات الصلة، وفقًا لقوانين حماية البيانات المعمول بها. ويحق لك الوصول إلى بياناتك الشخصية وتصحيحها ومحوها وتقييد معالجتها، والاعتراض على المعالجة، والحق في نقل البيانات، عند الاقتضاء. لمزيد من المعلومات حول حقوقك وكيفية ممارستها، يُرجى الرجوع إلى سياسة الخصوصية الخاصة بـ Loro Piana المتاحة على www.loropiana.com.

9. القانون الواجب التطبيق وحقوق المستهلك الإلزامية

تخضع شروط الخدمة هذه وأي خدمة تُنفذ بموجبها لقوانين الدولة التي يقع فيها متجر Loro Piana الذي ينفذ الخدمة. وليس في شروط الخدمة هذه ما يقيد أو يستبعد أو يؤثر بأي شكل آخر على أي حقوق أو سبل انتصاف إلزامية مكفولة لك بموجب قوانين حماية المستهلك المعمول بها، بما في ذلك أي قواعد إلزامية تسري في بلد إقامتك أو في البلد الذي تُطلب فيه الخدمة أو تُنفذ.