



## شروط البيع - الطلبات المرسله إلى الإمارات العربية المتحدة) تم تحديثها في 8 مايو(2020)

وثيقة الشروط و البيع هذه تحدد الشروط والأحكام التي ستنطبق عند قيامك بشراء المنتجات عبر الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف و تسليمها في دولة الإمارات العربية المتحدة. يرجى قراءة شروط البيع هذه بعناية قبل تقديم أي طلب. من خلال التأكيد على أنك قرأت و وافقت على شروط البيع هذه عند تقديم طلب عبر الموقع الإلكتروني، فأنت تؤكد قبولك غير المشروط لهذه الشروط. لشراء المنتجات عبر الهاتف ، تسود الشروط الإضافية المنصوص عليها في نهاية هذه الوثيقة إلى حد أي تعارض مع ما تبقى من شروط البيع هذه.

يخضع استخدامك للموقع الإلكتروني إلى "شروط استخدام الموقع الإلكتروني" الخاصة بنا، ويمكنك الرجوع إليها في القسم "الشروط القانونية" - "شروط استخدام موقعنا الإلكتروني".

شراء المنتجات على الموقع الإلكتروني مقصور على المستهلكين فقط. يجب العلم أنه يشار مصطلح "مستهلك" على أنه أي شخص طبيعي يقوم بعمليات شراء لأغراض لا تتعلق بعمله أو نشاطه التجاري الحرفي أو المهني.

في شروط البيع هذه، "Loro Piana" و "نحن" و "أنا" تقصد به و تشار الى كشمير لايف ستايل لاكشري تريدينج ش.ذ.م.م، والتي تقع مكاتبها المسجلة في برج يو بورا 2، الوحدة 2002، الخليج التجاري، قطعة رقم 144، دبي، الإمارات العربية المتحدة، رقم ضريبية القيمة المضافة 100587967900003، رقم التسجيل لدى حكومة دبي n. 1297708، وضمير المخاطب "أنت" يعني أنت عميلنا الكريم.

يكون للمصطلحات المكتوبة بحروف كبيرة المستخدمة في شروط البيع هذه تعريف المعنى المنصوص عليه في قسم "التعاريف" في هذه الوثيقة.

تشكل شروط البيع هذه إلى جانب تأكيد طلبك العقد المبرم بيننا وبينك لتوريد المنتجات. لا تنطبق أي شروط وأحكام أخرى. لا يمكن تعديل العقد ما لم نوافق على تغييره كتابياً أو عبر البريد الإلكتروني.

يمكن تخزين نسخة من شروط البيع هذه إلكترونياً أو طباعتها من قبل جميع مستخدمي موقعنا الإلكتروني.

### التعاريف

في هذه الوثيقة:

"العقد" يعني العقد المبرم بينك وبيننا لبيع وشراء المنتجات، بما في ذلك طلبك، وتأكيدنا عبر البريد الإلكتروني على قبولنا لطلبك وشروط البيع هذه.

"الهدية" تعني أي منتج يتم شراؤه عبر الموقع الإلكتروني ليتم تسليمه إلى مستلم مختلف.

"المنتجات" تعني المنتجات التي نبيعهها على الموقع الإلكتروني من حين لآخر.

"متجر Loro Piana" يعني أي من متاجر Loro Piana المدرجة باعتبارها متاحة لعمليات الاسترجاع على موقعنا الإلكتروني.

"الطلب" يعني أي طلب للمنتجات.

"إيصال معالجة الطلب" يعني البريد الإلكتروني الذي سترسله لك Loro Piana في وقت استلام Loro Piana لطلبك.

"تأكيد الطلب" يعني البريد الإلكتروني الذي سترسله لك Loro Piana في وقت شحن المنتجات للتأكيد على شحن جميع المنتجات التي تم طلبها أو جزء منها.

"إيصال التسليم" يعني نموذج التسليم الذي يتضمن المنتجات المشحونة. يُرسل هذا النموذج مع المنتجات.

"شروط البيع" تعني شروط وأحكام البيع هذه.

"الموقع الإلكتروني" يعني موقعنا الإلكتروني [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com)

"المنتجات المخصصة" تعني المنتجات التي تقدم Loro Piana خدمة التخصيص لها.



"الشروط الخاصة" تعني شروط البيع الخاصة للمنتجات المخصصة.

## 1- الطلب والقبول

لتقديم طلب، يجب أن يكون عمرك 21 عامًا أو أكثر. سيكون عليك تحديد المنتجات على الموقع الإلكتروني وتحديد اللون والحجم وإضافة البنود إلى حقيبة التسوق الخاصة بك.

إذا كنت ترغب في متابعة الشراء، يمكنك اختيار أحد الخيارات التالية:

- خيار الدفع من الموقع الإلكتروني بالضغط على زر "متابعة إلى الدفع".  
في هذه الحالة، يمكنك المتابعة من خلال التسجيل أو تسجيل الدخول إلى حسابك الشخصي أو يمكنك المتابعة دون أي تسجيل. بمجرد تحديد طريقة الدفع الخاصة بك، ستتم إعادة توجيهك إلى صفحة الدفع حيث ستقوم من أجل إنهاء عملية الدفع بالنقر على زر "إرسال الطلب والدفع".

يمثل كل طلب مقدم عرضًا لشراء منتجات منا. وتخضع الطلبات للتوفر والقبول من جانبنا، وقد نرفض، في أي وقت ووفقًا لتقديرنا الخاص، قبول طلبك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- إذا قمت بتزويدنا بمعلومات غير صحيحة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تفاصيل الدفع غير كافية أو غير صحيحة، أو معلومات فواتير غير صحيحة؛ أو عنوان شحن غير كامل أو غير صحيح. وفي هذا الصدد، يرجى العلم أننا لا نشحن المنتجات إلى عنوان صندوق بريد أو إلى معلومات احتيالية؛

- إذا كان هناك خطأ على الموقع الإلكتروني يتعلق بالمنتجات التي طلبتها، على سبيل المثال خطأ يتعلق بسعر أو وصف المنتجات كما هو معروض على موقعنا الإلكتروني؛

- إذا لم تعد المنتجات التي طلبتها متاحة عبر موقعنا الإلكتروني؛

- إذا كان مبلغ الصفقة المقترحة مرتفع للغاية، بناءً على تقييمنا لكل حالة على حدة وطبقًا لتقديرنا، أو إذا كنا نعتقد أنك تبلغ أقل من 21 عامًا.

إذا لم تتمكن من قبول طلبك، سنتصل بك على عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف الذي قدمته لنا، في أقرب وقت ممكن في غضون 30 يومًا من تاريخ طلبك.

بعد تقديم طلبك من خلال الموقع الإلكتروني، سنتلقى إيصال معالجة الطلب وهو عبارة عن رسالة بريد إلكتروني منا تؤكد استلامنا لطلبك وأنه قيد الاجراء .

إذا لم تستلم إيصال اجراء الطلب في غضون 48 ساعة من تقديم الطلب، اتصل بنا على رقم الهاتف: +97145262410 أو عبر الواتساب +971540088547 أو عن طريق دردشة الموقع المباشرة أو عبر البريد الإلكتروني customerservice.eu@loropiana.com قبل محاولة تقديم طلب آخر لنفس المنتجات.

يرجى العلم أن إيصال معالجة الطلب لا يشكل قبولًا لطلبك. لن يتم قبول طلبك وتحصيل المبلغ على بطاقتك الائتمانية أو أي وسيلة دفع أخرى قمت بتحديدتها إلا عندما نرسل إليك تأكيد الطلب الذي نعلمك من خلاله بأنه تم شحن طلبك. بالإضافة إلى تأكيد الطلب، سنتلقى أيضًا فاتورة إلكترونية لطلبك. أنت تفر وتوافق بموجب هذا على أننا نحتفظ بالحق في قبول طلبك كليًا أو جزئيًا؛ لذلك، في حالة القبول الجزئي، سيتم الخصم من بطاقتك وسيتم شحن المنتجات للجزء الذي تم قبوله من الطلب.

إذا كان لديك أي أسئلة أو تعليقات أو استفسارات بشأن طلبك أو إذا كنت تعتقد أننا رفضنا طلبك عن طريق الخطأ، يرجى الاتصال بنا على بيانات الاتصال الموضحة في قسم "خدمة العملاء" أدناه.

## 2- توفر المنتج

سنبذل كل الجهود المعقولة للتأكد من أن الأسعار والمعلومات الأخرى حول المنتجات المعروضة على الموقع الإلكتروني صحيحة ومحدثة. ومع ذلك، لا يعني تضمين أي منتجات على موقعنا الإلكتروني أو يضمن أن المنتجات ستكون متاحة إذا كنت ترغب في تقديم طلب لشرائها.

سيكون لنا الحق، في أي وقت وبدون إشعار مسبق، في إجراء تغييرات على المعلومات حول المنتجات المعروضة على الموقع



الإلكتروني، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، المعلومات حول أسعار أو وصف أو توفر المنتجات. ومع ذلك، لن تؤثر التغييرات على سعر أو توفر أو وصف أي منتجات قد تلقيت تأكيد الطلب الخاص بها في وقتها.

### 3- الهدايا

يمكنك شراء المنتجات كهدية وإرسالها إلى مستلم مختلف.

يُرجى العلم أنك ستكون مسؤولاً عن تقديم البيانات الشخصية للمستلم بما يتوافق مع أي قانون خصوصية منطبق. يرجى الرجوع إلى سياسة الخصوصية الخاصة بنا على الموقع الإلكتروني قبل تزويدنا ببيانات شخصية لطرف ثالث.

سنقوم بتسليم الهدية إلى المستلم الخاص بك. سنتلقى تأكيد الطلب منا عند شحن هديتك إلى المستلم للتأكيد على قبولنا لطلب الهدية بالإضافة إلى فاتورة إلكترونية لطلبك.

### 4- الأسعار والمدفوعات

تم تحديد أسعار المنتجات على الموقع الإلكتروني وسيتم تأكيدها في صفحة دفع الطلب وفي تأكيد الطلب وكذلك في الفاتورة الإلكترونية التي نتلقاها بعد الشراء. نحتفظ بالحق في تغيير سعر منتجاتنا في أي وقت ولن نقوم بتغيير سعر أي منتج بعد أن نرسل تأكيد الطلب لك. يُرجى العلم أن الأسعار التي يتم فرضها مقابل أي منتجات يتم شراؤها على الموقع الإلكتروني قد تختلف طبقاً لأسعار السوق المحلية والرسوم المعمول بها.

تشمل جميع الأسعار ضريبة القيمة المضافة المحلية، حسب الاقتضاء. إذا كنت تتصل بالموقع الإلكتروني من خلال عنوان بروتوكول إنترنت من بلد مختلف عن وجهة الشحن، فقد يتم حساب أي ضرائب مبيعات أو رسوم أو ضريبة القيمة المضافة المحلية المطبقة وفقاً لقيمة طلبك ووجهة الشحن الخاصة بك ويتم تحديدها في صفحة دفع الطلب، وفي تأكيد الطلب، وكذلك في الفاتورة المرسلة بالبريد الإلكتروني. قد تنطبق تكاليف الشحن أيضاً على طلبك وسيتم تحديدها في صفحة دفع الطلب.

يمكنك الدفع عن طريق بطاقة الائتمان أو المحافظ الإلكترونية أو الحوالات البنكية كما هو محدد في صفحة الدفع الخاصة بنا. يجب أن يتم الدفع بالعملة المحددة في طلبك قبل تقديمه.

يُرجى العلم أنك قد تتحمل بعض الرسوم الإضافية التي يفرضها مصدر بطاقتك الائتمانية أو البنك الذي تتعامل معه ولا نتحمل أي مسؤولية عنها.

### الدفع ببطاقة الائتمان

يجب عليك تقديم تفاصيل بطاقتك الائتمانية عند تقديم طلبك. سنطبق "خصماً" على بطاقة الدفع الخاصة بك بإجمالي قيمة طلبك. إذا تم اعتماد "الخصم" على بطاقتك من قبل البنك الخاص بك، سيتم خصم القيمة الإجمالية من بطاقتك الائتمانية لتأكيد الطلب في وقت شحن المنتجات إليك. لن نقبل طلبك ولن نقوم بتوريد المنتجات إليك لحين موافقة مصدر بطاقتك الائتمانية على استخدامها لدفع قيمة المنتجات التي تم طلبها. إذا لم نتلق هذا الاعتماد، سنقوم بإخطارك بذلك. نحتفظ بالحق في التحقق من هوية صاحب بطاقة الائتمان عن طريق طلب الوثائق المناسبة.

بعد اعتماد "الخصم" المطبق على بطاقة الخصم الخاصة بك من قبل البنك الخاص بك، يُرجى العلم أنه في حالة الخصم من بطاقتك الائتمانية بمبلغ أقل من إجمالي المبلغ "المخصوم"، من المحتمل أن يكون الرصيد غير متاح بالكامل لك على الفور لأسباب خارجة عن إرادتنا (على سبيل المثال: تأخيرات مصدر بطاقتك الائتمانية في إزالة "الخصم" من بطاقتك الائتمانية).

### الدفع عن طريق المحفظة الإلكترونية

#### خدمة Apple Pay

إذا قمت بتثبيت تطبيق Apple Pay وتفعيل خيار Apple Pay والتصفح من خلال Safari، يمكنك اختيار طريقة الدفع هذه.

إذا اخترت خدمة Apple Pay كخيار للدفع، سيتم عرض نافذة منبثقة وستحتاج إلى إدخال عنوان الشحن و الفاتورة الخاص بك وتحديد البطاقة المفضلة المتصلة بحسابك.

بمجرد الانتهاء، ستحتاج إلى النقر فوق زر "متابعة" وتأكد هويتك من خلال Face ID أو Fingerprint والموافقة على الدفع.

في حالة الدفع عبر خدمة Apple Pay، سيتم خصم المبلغ الإجمالي المستحق من قبل Apple Pay عند إبرام العقد عبر الإنترنت. في حالة إنهاء اتفاقية الشراء ولأي نوع آخر من المبالغ المستردة، لأي سبب من الأسباب، سيتم إضافة المبلغ المسترد إلى حساب





والمنتجات صحيحة. يُرجى العلم أن يجب قبول أو رفض جميع أوامر الدفع النقدي عند الاستلام بالكامل. إذا كنت ترغب فقط في جزء من المنتجات المطلوبة، يجب عليك أولاً قبول ودفع جميع المنتجات التي تم طلبها ثم اتباع عملية الاسترجاع المدرجة أدناه.

ستتم معالجة المبالغ المستردة للدفع النقدي عند الاستلام من خلال حوالة بنكية ترسل مباشرةً إلى الحساب المصرفي للمشتري الأصلي. لمزيد من التفاصيل، يرجى قراءة قسم سياسة الاسترجاع والاستبدال أدناه.

#### 5- تتبع التسليم والطلب

الشحن الدولي متاح عند طلب المنتجات من الموقع الإلكتروني. يمكنك عرض البلدان التي نشحن إليها المنتجات والتي نقبل منها عمليات الاسترجاع/الاستبدال مباشرة على موقعنا الإلكتروني.

لن نقوم بتوريد أي منتجات ما لم ولحين اعتماد الدفع و/أو الإيداع في حساب Loro Piana المصرفي. عندما يتم تسليم المنتجات إلى شركة البريد السريع الخاصة بنا، سنرسل لك تأكيد الطلب.

سيتم تنفيذ التسليم عن طريق البريد السريع من الساعة 7 صباحًا وحتى الساعة 9 مساءً (التوقيت الرسمي لمنطقة الخليج). يُرجى العلم أنه قد يتم تطبيق تكاليف الشحن على طلبك وأن شركة البريد السريع الخاصة بنا لا يمكنها تسليم الطرود دون تلقي توقيع و/أو دفع الرسوم الجمركية المنطبقة.

تتطبق خدمة التوصيل في نفس اليوم حصريًا على الطلبات المرسلة إلى دبي وأبوظبي.

التسليم في نفس اليوم متاح لجميع الطلبات المقدمة قبل الساعة 11 صباحًا في نفس اليوم.

بالنسبة للطلبات المرسلة إلى جميع العناوين الأخرى بدولة الإمارات العربية المتحدة، ستطبق خدمة التوصيل في اليوم التالي.

التسليم في اليوم التالي متاح لجميع الطلبات المقدمة من الساعة 11 صباحًا وحتى الساعة 5 مساءً في اليوم السابق.

سنبذل أي جهد معقول لتسليم المنتجات في غضون عدد الأيام المحدد في تأكيد طلبك. ومع ذلك، يعتبر أي تاريخ أو وقت تسليم نحدده أفضل تقدير من قبلنا فقط، ولن نكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر تتكبده من خلال أي تأخير في الاستلام خارج عن إرادتنا. يمكنك تتبع وضع طلبك بإدخال رقم التتبع المقدم في تأكيد الطلب الخاص بك.

ستصبح المنتجات التي نقوم بتوريدها لك مملوكة لك في الوقت الذي تستلمها فيه. بمجرد تسليم المنتجات إليك، ستصبح مسؤولاً عنها وعن أي خسارة أو ضرر يلحق بها بعد ذلك.

عند تسليم المنتجات، وقبل التوقيع على أي مستند لإثبات التسليم، يجب عليك التحقق بعناية من سلامة الطرد. في حالة تلف الطرد أو تغييره، يجب عليك الكتابة في وثيقة إثبات التسليم أو عن طريق البريد الإلكتروني على [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) بأنك تحتفظ بالحق في التحقق من المحتوى. قد يؤدي عدم القيام بذلك إلى تحمل المسؤولية تجاهنا وقد تتحمل أنت المسؤولية عن ذلك.

#### 6- إعادة بيع / إعادة شحن منتجاتنا

يُحظر تمامًا إعادة بيع أو تأجير أو نقل المنتجات التي تم شراؤها على الموقع الإلكتروني لأسباب تجارية أو مهنية. نحتفظ بالحق في رفض قبول طلبك إذا سارونا شك بأنك تنوي إعادة بيع منتجاتنا.

#### 7- كيف يمكنني إعادة / استبدال بند؟

لا تنطبق السياسة التالية إلا على المنتجات التي تم شراؤها على موقعنا الإلكتروني. لا يمكننا قبول استرجاع/استبدال المنتجات التي قمت بشرائها على مواقع الكترونية أخرى أو في المتاجر الفعلية أو المنتجات من البلدان التي لا نشحن البضائع إليها مباشرة.

يرجى الاطلاع على الشروط المنطبقة بها أدناه:

أ- استرجاع أو استبدال بند عبر الإنترنت باستخدام خدمة الاستلام المجانية من Loro Piana:

(1) البنود التي قمت بشرائها:

يمكنك استرجاع أو استبدال لون أو حجم أي عملية شراء عبر الإنترنت تقوم بها في غضون 30 يومًا بعد استلام المنتجات. يمكن استبدال أو استرجاع كل منتج مرة واحدة فقط. يُرجى العلم أننا نقبل فقط عمليات الاستبدال لتغيير لون أو حجم البند نفسه الذي تم شراؤه بالفعل. إذا كنت تريد بندًا مختلفًا، يرجى إعادة الشراء وتقديم طلب جديد.



استرجاع أو استبدال المنتجات التي تم شرائها باستخدام خدمة الاسترجاع المطبقة لدينا مجاني ويمكن القيام به في 3 خطوات سهلة:

1- يرجى تسجيل الدخول إلى حسابك. تحت أيقونة "تاريخ الطلب"، يمكنك تحديد صفحة التفاصيل للطلب ذي الصلة وتوضيح البنود التي تريد استرجاعها/استبدالها بالإضافة إلى سبب الاسترجاع أو اللون/الحجم الجديد المطلوب. سنتلقى رقم اعتماد الاسترجاع. اطبع هذا الرقم مباشرة من الموقع الإلكتروني (بدلاً من ذلك، إذا كان لا يمكنك الوصول إلى الطابعة، اكتب رقم اعتماد الاسترجاع بخط اليد على الخط الموضح في إيصال التسليم الذي استلمته مع الشحنة الأصلية).

2- ضع جميع البنود التي تريد استرجاعها/استبدالها في حالة جديدة وغير مستخدمة وممتازة مع جميع العلامات والبطاقات المرفقة في علبة الأصلية مع رقم اعتماد الاسترجاع (المطبوع أو المكتوب بخط اليد كما هو مذكور أعلاه).

3- قم بإرفاق ملصق ESHOP URGENT وفاتورة الشحن الجوي من شركة Time Express التي تمت معالجتها مسبقاً والتي تلقيتها مع الشحنة الأصلية خارج الصندوق. اتصل بشركة Time Express مباشرة أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني الخاص بها لتحديد موعد للاستلام المجاني. سيتم توفير شحنات الاسترجاع باستخدام شركة Time Express مجاناً.

(2) المنتجات التي تلقيتها كهدية:

لا يمكن استرجاع الهدايا لاسترداد الأموال باستخدام عمليتنا عبر الإنترنت؛ يمكن استبدال الهدايا فقط مقابل حجم و/أو لون مختلف في غضون 30 يوماً بعد استلام بنود الهدايا. يمكن استبدال كل هدية تتلقاه مرة واحدة فقط.

لاستبدال هدية، يرجى الاتصال بخدمة العملاء إما عن طريق البريد الإلكتروني [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) أو على رقم الهاتف: +97145262410 أو عبر الواتساب +971 54 998 8562. للحصول على رقم اعتماد الاسترجاع، ثم اتبع الخطوات من 2 إلى 3 المدرجة في النقطة (1) أعلاه.

يُرجى العلم أنه عندما يتم استرجاع المنتجات إلينا، فسوف نراجعها لمراقبة جودتها. إذا تم إعادة المنتجات بحالة ممتازة وجديدة وغير مستخدمة ومرفقة بجميع العلامات والبطاقات المرفقة، سنوافق على الاسترجاع، وسنقوم، حسب الاقتضاء، باستبدال المنتجات أو رد المبلغ الإجمالي المدفوع بعد خصم تكاليف الشحن الأصلية لبطاقة الائتمان أو الحساب المصرفي المستخدم لعملية الشراء الأصلية. إذا تم الدفع النقدي عند الاستلام لعملية الشراء الأصلية، تكون عملية استرجاع النقد عن طريق التحويل المصرفي البنكي. سنقوم بإيداع المبلغ المسترد إلى بطاقة الائتمان أو الحساب المصرفي الذي استخدمته لدفع ثمن المنتجات في غضون ثلاثين (30) يوماً تقريباً من تاريخ استلام المنتجات المرتجعة، باستثناء حالات التأخير المحتملة ذات الطبيعة الفنية التي لا تعزى إلينا (على سبيل المثال: خلل في نظام بطاقة الائتمان).

في الحالات التي يبدو فيها أن المنتجات تم ارتداؤها أو استخدامها أو في حالة عدم وجود أي من العلامات أو البطاقات الخاصة بها أو في حالة عدم الامتثال لشروط البيع المطبقة لدينا أو إذا تم إرسالها من دول لا نشحن إليها مباشرة أو إذا كان لدينا أي سبب للاعتقاد بأن المنتجات احتيالية أو لم يتم شراؤها مباشرة من على موقعنا الإلكتروني، لن نتمكن من قبول الاسترجاع/الاستبدال وسنرسل المنتجات الأصلية إليك.

#### ب- استرجاع المنتجات التالفة أو المعيبة

يحق لك استرجاع المنتجات لمشكلات في الجودة ضمن الحدود المنصوص عليها في القانون وشروط البيع هذه – شريطة أن يتم إعلامنا بمشكلات الجودة هذه في غضون شهرين من علمك بها وأن يكون بحوزتك إيصال التسليم الذي تلقينته في الشحنة الأصلية. تنطبق هذه السياسة على كل المنتجات التي اشتريتها عبر الإنترنت و التي تلقيتها كهدية. بالنسبة لعمليات الاسترجاع المتعلقة بمشكلات الجودة التي تحدث في غضون 30 يوماً من استلام المنتجات، يرجى اتباع الإجراءات الموضحة أعلاه تحت الحرف أ النقطة 1 للمنتجات التي قمت بشرائها على موقعنا الإلكتروني والنقطة 2 للمنتجات التي تلقيتها كهدية أو الحرف ب. لعمليات الاسترجاع بعد 30 يوماً من استلام المنتجات، يرجى الاتصال بخدمة العملاء على [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) أو على رقم الهاتف: +97145262410 أو عبر الواتساب +971 54 998 8562 أو عن طريق دردشة الموقع مباشرة.

يُرجى العلم أنه عندما يتم استرجاع المنتجات بسبب مشكلات الجودة، فسوف نفحصها. إذا كانت المنتجات بها مشكلات في الجودة، سنقوم بإصلاحها (إن أمكن) أو استبدالها بمنتجات جديدة. إذا لم نتمكن من إصلاح المنتجات أو استبدالها في الوقت المناسب وبطريقة مرضية، عندئذٍ:



- بالنسبة للمنتجات التي قمت بشرائها على موقعنا الإلكتروني ، سنقوم برد الثمن المدفوع للمنتجات (مع تكاليف الشحن الأولية وأي تكاليف تتحملها لاسترجاع المنتجات، شريطة أن تقدم دليلاً على ذلك كتابياً) إلى بطاقة الائتمان أو حساب باي بال أو الحساب المصرفي المستخدم للشراء الأصلي وفقاً للوائح المعمول بها. في حالة الدفع عن طريق حوالة بنكية مستلمة من بلد خارج الاتحاد الأوروبي أو سويسرا، سنتصل قبل خدمة العملاء لدينا بك للحصول على جميع المعلومات اللازمة فيما يتعلق بذلك. ستظل أنت مسؤولاً عن أي رسوم يطبقها البنك الذي تتعامل معه؛

- بالنسبة للمنتجات التي تلقيتها كهدية، لا يمكننا رد ثمنها وستتصل خدمة العملاء بك.

إذا اعتقدنا اعتقاداً معقولاً أن المنتجات التي تقوم باسترجاعها ليست معيبة/تالفة وليس بها مشكلات في الجودة أو تعرضت للتلف بسبب سوء الاستخدام أو تم شحنها إلينا في وقت متأخر عن الموعد النهائي المذكور أعلاه ، لا يحق لك استرداد الأموال و/أو الإصلاح و/أو الاستبدال وسنعيد المنتجات الأصلية إليك.

## 8. سياسة التعديل

تقوم خدمة التعديل بتكييف مقاس الصنف بما يتناسب مع مقاس العملاء. حاشية ساق البنطال أو تصغير الخصر أو تقصير أكمام السترة، هي كلها أمثلة توضح ما المقصود بالتغييرات. لا يدخل تغيير تصميم المنتج الأصلي في باب التعديل (على سبيل المثال: تقصير الأكمام إلى ثلاثة أرباع الطول أو تعديل شكل العنق). كذلك لا يعتبر إضفاء صفة شخصية على المنتج وإصلاحه بمثابة تعديل.

## ب. طلب التعديل

يمكنك إحضار أي صنف إشتريته أون لاين من أحد متاجر Loro Piana الموجودة في البلد الذي فيه تم شحن الصنف نفسه لإجراء التعديلات الأساسية. يتم توفير التعديلات مجاناً في غضون ستة (6) أشهر بعد شراء الأصناف. يرجى إحضار نسخة من الإيصال الأصلي، بالإضافة إلى الصنف المراد تعديله. المدة المطلوبة لتنفيذ التعديلات تعتمد على خدمة التعديل وعلى عدد الأصناف المنوي تعديلها وعلى توافر الموظفين في كل متجر.

## 9- خدمة العملاء

نقدم المساعدة للعملاء بشأن أي أسئلة تتعلق باستخدام الموقع الإلكتروني، وتقديم الطلب، وتتبع المنتجات، وتوافر المنتجات، وعملية تسجيل الدخول/التسجيل وأي معلومات أخرى قد تحتاجها فيما يتعلق باستخدام موقعنا الإلكتروني و/أو منتجاتنا. تتوفر خدمة العملاء لدينا باللغة الإنجليزية من خلال تطبيق WhatsApp طوال أيام الأسبوع بين الساعة 11 صباحاً و 11 مساءً (التوقيت الرسمي لمنطقة الخليج) باستثناء العطلات. أو يمكنك الاتصال بخدمة العملاء من خلال مركز الاتصال والبريد الإلكتروني خلال ساعات العمل العادية من الاثنين إلى الجمعة الساعة 11 صباحاً إلى 9 مساءً أو من خلال الدردشة المباشرة.

إذا كنت بحاجة إلى أي معلومات، ندعوك للرجوع إلى "قسم الأسئلة الشائعة" على موقعنا الإلكتروني. إذا لم تجد المعلومات المطلوبة، يمكنك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني التالي أو الاتصال بنا عبر الهاتف:

- تطبيق واتس اب (+971 54 998 8562) (7 أيام في الأسبوع من الساعة 11 صباحاً وحتى الساعة 9 مساءً بالتوقيت الرسمي لمنطقة الخليج)

- البريد الإلكتروني: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com)

- الهاتف (من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 11 صباحاً وحتى الساعة 9 مساءً بالتوقيت الرسمي لمنطقة الخليج باستثناء أيام العطل): (+971 45262410) أو من خلال الدردشة الإلكترونية.

## 10- المعلومات الشخصية

عند تقديم طلب عبر موقعنا الإلكتروني، سنزودنا بمعلوماتك الشخصية. سنستخدم معلوماتك الشخصية لمعالجة طلبك وتسليم المنتجات المطلوبة ولأغراض محدودة أخرى. سيتم تنفيذ عملية جمع معلوماتك الشخصية واستخدامها وفقاً لشروط سياسة الخصوصية الخاصة بنا على الموقع الإلكتروني.

## 11- مسؤوليتنا تجاهك

تخلو شروط البيع هذه من كل ما يستثنى أو يحد من مسؤوليتنا تجاهك فيما يتعلق بالاحتيال أو الوفاة أو الإصابة الشخصية الناجمة عن إهمالنا أو ولا يجوز استثناء أو تقييد أي مسؤولية أخرى بموجب القوانين المحلية المعمول بها.

وإلى أقصى حد ممكن وفقاً للقانون المعمول به، لن نكون مسؤولين تجاهك بموجب العقد عن أي خسارة في الربح أو خسارة في الدخل أو خسارة في العمل أو خسارة في الإيرادات أو خسارة الشهرة أو أي فقد أو فساد أو تلف للبيانات أو أي خسارة أو ضرر



لم يكن نتيجة يمكن توقعها بشكل معقول إما بسبب خرقنا للعقد أو خرقنا لواجب العناية القانوني الملقى على عاتقنا. تكون الخسارة أو الضرر "يمكن توقعهما بشكل معقول" إذا تم، في وقت إبرام العقد بيننا وبينك، تحديدها من قبلنا ومن قبلك أو إذا قمت بإخطارنا باحتمالية حدوث خسارة عند قيامنا بخرق العقد أو واجب العناية القانوني الملقى على عاتقنا.

## 12- أحكام عامة

(أ) تخضع الشروط والأحكام العامة للبيع في هذه الوثيقة لقانون مركز دبي المالي العالمي (DIFC) وتفسر وفقاً لذلك.

سيحال أي نزاع إلى محكمة (DIFC).

(ب) إذا لم تقم أنت أو نحن بإنفاذ أو في حالة تأخير إنفاذ أي من حقوقنا بموجب العقد، لن يمنعا ذلك من إنفاذ تلك الحقوق في وقت لاحق.

(ج) إذا كان أي حكم في شروط البيع هذه غير سارٍ أو قابل للتنفيذ قانوناً، سيتم حذف ذلك الحكم ولن تتأثر الشروط المتبقية.

(د) لا يحق لأي طرف آخر غيرك أو نحن إنفاذ أي بند من بنود العقد.

## 13- الشروط الخاصة ببيع المنتجات الشخصية

تنطبق هذه الشروط الخاصة، إلى جانب شروط البيع، عليك وعلى شرائك للمنتجات المخصصة. في حالة وجود تعارض بين شروط البيع وهذه الشروط الخاصة، تسري وتسدود الشروط الخاص.

- لا يتم قبول أي عمليات استرجاع أو استبدال للمنتجات المخصصة، إلا إذا كانت المنتجات المخصصة تالفة أو معيبة. ومع ذلك، يمكنك إلغاء طلبك في غضون ثلاثة (3) أيام بعد تقديم طلبك على الموقع الإلكتروني. وفي هذه الحالة، سنقوم برد قيمة مشترياتك بالكامل.

- قد يتم تسليم المنتجات المخصصة في فترة زمنية محددة على موقعنا الإلكتروني. شروط التسليم إرشادية فقط وقد تختلف حسب التخصيص المطلوب.

- يتم شحن المنتجات المخصصة بشكل منفصل عن طلبات المنتجات الأخرى.

- بعد تقديم طلبك، سيتم خصم المبلغ الإجمالي لطلبك من بطاقتك الائتمانية أو حساب باي بال الخاص بك وستتلقى تأكيداً عبر البريد الإلكتروني مع فاتورة إلكترونية للدفعة المقدمة. ومع ذلك، قد نقوم في بعض الحالات بتأكيد طلبك ثم ندرك لاحقاً أنه لا يمكننا توفير المنتجات المخصصة التي طلبتها؛ وسنقوم في مثل هذه الحالة بإلغاء الطلب ورد ثمن الشراء بالكامل. عندما يكون طلبك جاهزاً، سنرسل إليك بريداً إلكترونياً نعلمك من خلاله أنه تم شحن طلبك مع رقم التتبع.

- طرق الدفع المقبولة لخدمة المنتجات الشخصية هي بطاقات الائتمان.

## 14. شروط بيع إضافية لأوامر الهاتف

في حالة الطلبات عبر الهاتف، سنتطبق شروط بيع الموقع الإلكتروني مع التعديلات التالية:

-يتم تأكيد الطلبات وقبول الطلبات عن طريق الهاتف

-طريقة الدفع الوحيدة المقبولة هي: بطاقة الائتمان والتحويل البنكي

- لإرجاع أو استبدال منتج، يرجى الاتصال بخدمة العملاء الذين سوف يساعدونك في الخطوات اللازمة التي يجب اتخاذها.