

شروط البيع - الطلبات المرسلّة إلى الإتحاد الأوروبي والبحرين وأوكرانيا وسويسرا وقطر والكويت والمملكة العربية السعودية (تم تحديثها في مايو 2022م)

تحدد شروط البيع هذه ("شروط البيع") الشروط والأحكام التي ستطبق على مشترياتكم من المنتجات التي تقومون بها من خلال الموقع الإلكتروني والتي يتم شحنها إلى دول الإتحاد الأوروبي وسويسرا وأوكرانيا وقطر والكويت والمملكة العربية السعودية ("الدول"). الرجاء قراءة شروط البيع هذه بعناية قبل تقديم الطلب. وبتأكيدكم على أنكم قرأتم وقبولتم بشروط البيع هذه عند تقديم طلب عبر الموقع الإلكتروني، تكونوا قد وافقتم عليها بشكل غير المشروط.

يخضع استخدامك للموقع الإلكتروني إلى "شروط استخدام الموقع الإلكتروني" التي يمكنك الرجوع إليها في القسم "الشروط القانونية" - "شروط استخدام موقعنا الإلكتروني".

يقتصر شراء المنتجات على الموقع الإلكتروني على المستهلكين فقط. من المتفاهم عليه أن مصطلح "المستهلك" يشير إلى أي شخص طبيعي يقوم بعمليات الشراء لأغراض لا تتعلق بعمله أو نشاطه التجاري الحرفي أو المهني.

يجب أن يكون للمصطلحات المكتوبة بحروف كبيرة المستخدمة في شروط البيع هذه المعنى المنصوص عليه في قسم "التعريف" من هذا المستند ، ما لم يتم تحديد تعريف آخر في مكان آخر هنا.

تشكل شروط البيع هذه وكذلك تأكيدك الطلب الخاص بك عقدًا يربطنا بك لتوريد المنتجات. لا توجد أية شروط وأحكام أخرى قابلة للتطبيق. لا يمكن تعديل العقد ما لم نوافق على ذلك بشكل خطي أو بالبريد الإلكتروني.

شراء المنتجات على الموقع محجوز للمستهلكين فقط. يجب فهم مصطلح "المستهلك" على أنه أي شخص مادي يقوم بعمليات شراء لأغراض لا علاقة لها بأعماله أو نشاطه التجاري أو الحرفي أو المهني. وثيقة الشروط و البيع هذه تحدد الشروط والأحكام التي ستطبق 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.

تحتفظ "شركة لورو بياننا" (Loro Piana) بحقها في القيام، في أي وقت من الأوقات ووفقاً لتقديرها الخاص، بتغيير أو تعديل أو مراجعة أو إضافة أو إزالة أجزاء من شروط البيع هذه، دون إشعارك مسبقاً بذلك، عن طريق نشر رابط بشروط البيع المحدثة أو المنقحة؛ ومع ذلك سوف لن يتم تطبيق مثل هذه التغييرات على شروط البيع على أي طلب أجرته وسبق لك أن تلقيت تأكيداً عليه.

يرجى التأكد من قراءة وفهم شروط البيع هذه قبل تقديم طلبك. إذا كنت لا توافق على التغييرات في شروط البيع هذه ، فلا يجوز لك طلب شراء المنتجات من خلال الموقع.

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

1. التعريف

في هذه الوثيقة:

عبارة "قانون المستهلك" تعني المرسوم التشريعي الإيطالي رقم 206 الصادر بتاريخ 6 سبتمبر 2005م، الساري على المنتجات المشحونة إلى إيطاليا.

عبارة "العقد" تعني العقد المبرم بيننا وبينك لبيع وشراء المنتجات، بما في ذلك طلبك، وتأكيدنا عبر البريد الإلكتروني على قبولنا طلبك وشروط البيع هذه.

عبارة "CRD" تعني التعميم الخاصة بحقوق المستهلك (تعميم الإتحاد الأوروبي EU/83/2011 الخاص بحقوق المستهلك).

عبارة "البلدان" تعني دول الإتحاد الأوروبي والبحرين وسويسرا وأوكرانيا وقطر والكويت والمملكة العربية السعودية.

وتعني عبارة "استمارة التسليم" قائمة المنتجات المشحونة. يتم إرسال هذا النموذج مع المنتجات.

وتعني عبارة "المنتجات المستثناة" المنتجات التي لا يمكن إرجاعها والتي تشمل: (1) المنتجات المخصصة؛ (2) المنتجات

المختومة التي لا يصلح إرجاعها لأسباب تتعلق بالوقاية الصحية والنظافة (الملابس الداخلية، ملابس السباحة، الجوارب، الملابس الداخلية، أقمعة النوم، أقمعة الوجه، الشموع ، إلخ) التي لم يتم فتحها بعد التسليم أو إذا كان ملصق النظافة لم يعد في مكانه.

تعني عبارة "الهدية" أي منتج يتم شراؤه عبر الموقع الإلكتروني لتسليمه إلى مستلم مختلف.

كما تعني عبارة "حقوق الملكية الفكرية" براءات الاختراع على إختلاف أنواعها وحقوق قاعدة البيانات وحقوق النشر وحقوق التصميم والعلامات التجارية والحقوق المماثلة الأخرى جنبًا إلى جنب الحق في التقدم بطلب للحصول على حماية لأي من هذه الحقوق، بغض النظر عما إذا كانت مسجلة أم لا أو تتضمن أي تسجيل معلق .

وتعني عبارة "لورو بيانا" أو "نحن" شركة لوروبيانا المساهمة (Loro Piana SpA) الخاضعة لإدارة وتنسيق شركة LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton S.E. (فرنسا) الكائن مقرها القانوني في 10 Corso Rolandi - 13017 Quarona (VC) - إيطاليا ، رقم قيديها في جدول الضريبة على القيمة المضافة 01611400027 ، رقم قيديها في سجل الشركات 08075900152 ، عنوانها البريد: customerservice.eu@loropiana.com ، هاتف +39.02.82951860

عبارة "متجر لوروبيانا" تعني أي متجر تملكه شركة لورو بيانا مدرج على موقعنا على أنه يمكن إرجاع المشتريات إليه والذي يقدم تسهيلات التسوق عبر الإنترنت.

عبارة "الطلب" يعني طلب المنتجات.

عبارة "إستمارة معالجة الطلب" يعني البريد الإلكتروني الذي ترسله شركة لورو بيانا إليك عند استلامها طلبك.

عبارة "تأكيد الطلب" يعني البريد الإلكتروني الذي ترسله لورو بيانا لك في الوقت الذي يتم فيه شحن المنتجات لتأكيد شحن كل أو جزء من المنتجات المطلوبة.

عبارة "المنتجات المخصصة" تعني المنتجات التي تقدم لورو بيانا بشنها خدمة مخصصة.

عبارة "المنتجات" تعني المنتجات التي نبيعها على الموقع من وقت لآخر.

عبارة "المنتجات الجاهزة" تعني الملابس الجاهزة التي تُباع بحالة نهائية وبمقاسات ثابتة.

عبارة "رقم تفويض الإرجاع" يعني الرقم الذي تتلقاه لاستبدال أو إرجاع المنتجات.

المقصود بمصطلح "الشروط الخاصة" هي الشروط الخاصة لبيع للمنتجات المخصصة.

عبارة "شروط البيع" تعني شروط وأحكام البيع هذه.

"أنت" تعني عميلنا الكريم

"الموقع على شبكة الإنترنت" يعني موقعنا التالي على شبكة الإنترنت <http://www.loropiana.com>

2. الطلب والقبول

لتقديم طلب يجب أن تكون قد أكملت الثامنة عشر من اعمر أو أكثر، وبتقديم طلب تكون قد أقرّيت بأن عمرك لا يقل عن 18 عامًا.

سيتعين عليك تحديد المنتجات الموجودة على موقعنا على شبكة الإنترنت وتحديد اللون والحجم وإضافتها إلى حقيبة التسوق الخاصة بك.

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

- خيار الدفع السريع PAYPAL من خلال النقر على زر "PAYPAL". في هذه الحالة ستنقل تلقائيًا إلى موقع www.paypal.it حيث يمكنك القيام بالدفع دون التسجيل على الموقع. بمجرد إتمام الدفع ستنقل مرة أخرى إلى موقعنا على شبكة الإنترنت الويب لإستكمال ملء المعلومات الناقصة والضرورية لإكمال الطلب،
- خيار تسجيل الخروج من موقعنا على شبكة الإنترنت من خلال النقر على زر "متابعة الخروج" (PROCEED TO CHECKOUT). في هذه الحالة ، يمكنك المتابعة من خلال التسجيل أو تسجيل الدخول إلى حسابك الشخصي

أو يمكنك المتابعة دون أي تسجيل.

أنت مسؤول عن الحفاظ على كلمة السر الخاصة بك وعلى شروط الوصول إليها والحساب الخاصين بك. كما توافق على تحمّل المسؤولية عن جميع عمليات الشراء والأنشطة التي تحدث في حسابك. بمجرد تحديد طريقة الدفع الخاصة بك، سوف يت نقلك إلى صفحة الدفع حيث عليك النقر على زر "إرسال التسديد والدفع" (SUBMIT ORDER AND PAY) من أجل إنهاء عملية الدفع.

يشكل كل طلب مقدم عرضاً لشراء منتجاتنا. تخضع الطلبات لتوفر المنتجات التي طلبتها ولموافقتنا عليها. كما يجوز لنا القيام، في أي وقت من الأوقات ووفقاً لتقديرنا الحصري، برفض قبول طلبك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الحالات التي:

- تزودنا فيها بـ (1) معلومات غير صحيحة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تفاصيل الدفع غير الكافية أو غير الصحيحة ومعلومات الفواتير غير الصحيحة ؛ (2) عنوان الشحن غير كافٍ أو غير صحيح - في هذا الصدد، نلفت النظر إلى أننا لا نشحن المنتجات إلى صندوق بريد؛ أو (3) معلومات احتيالية؛
- يوجد فيها خطأ على موقعنا على شبكة الإنترنت يتعلق بالمنتجات التي طلبتها، على سبيل المثال خطأ يتعلق بسعر المنتجات أو وصفها كما هو معروض على موقعنا الإلكتروني؛
- تكون فيها المنتجات التي طلبتها غير متوفرة عبر موقعنا الإلكتروني؛
- يكون فيها مبلغ الصفقة المقترحة مرتفع للغاية، بناءً على تقييمنا لكل حالة على حدة وتقديرنا ؛ أو
- نعتقد أن عمرك يقل عن 18 سنة.

إذا لم نتمكن من قبول طلبك، سوف نتصل بك على عنوانك الإلكتروني أو على رقم هاتفك، في أقرب وقت ممكن في مهلة أقصاها 30 يوماً من تاريخ طلبك.

إذا قمت بتقديم طلبك عبر الهاتف، سيتعيّن عليك التسجيل على الموقع الإلكتروني أثناء المكالمة وتزويدنا بعنوان بريدك الإلكتروني.

بعد تقديمك لطلبك عبر الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف، سنتلقى استمارة معالجة الطلب وهو بريد إلكتروني صادر عنّا نؤكد فيه أن طلبك قد تم استلامه من قبلنا وأنه قيد المعالجة.

إذا لم تستلم استمارة معالجة الطلب في غضون 48 ساعة من تقديم الطلب، عليك الإتصل بنا على +39.02.82951860 أو عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان التالي customerservice.eu@loropiana.com قبل محاولة تقديم طلب آخر لنفس المنتجات.

يرجى ملاحظة أن إستمارة معالجة الطلب لا تمثل قبولاً لطلبك. لن يتم قبول طلبك وتحصيل المبلغ الموجود على بطاقتك الائتمانية أو غيرها من وسائل الدفع التي حددتها إلا عندما نرسل إليك تأكيد الطلب الذي نبلغك من خلاله أنه تم شحن طلبك. إلى جانب تأكيد الطلب، ستستلم أيضاً فاتورة إلكترونية بطلبك. أنت تقر وتوافق بموجب هذا على أننا نحتفظ بالحق في قبول طلبك كلياً أو جزئياً؛ لذلك في حالة القبول الجزئي، سيتم الخصم من بطاقتك وسيتم شحن المنتجات لجزء الطلب الذي تم قبوله.

إذا كانت لديك أية أسئلة أو تعليقات أو مخاوف بشأن طلبك، أو إذا كنت تعتقد أن طلبك قد تم رفضه من قبلنا عن طريق الخطأ، فيرجى الاتصال بنا على العناوين المشار إليها في قسم "خدمة العملاء" أدناه.

3. توفّر المنتج

سنبذل كل الجهود المعقولة للتأكد من أن الأسعار والمعلومات الأخرى حول المنتجات المعروضة على الموقع الإلكتروني هي صحيحة ومحدثة.

ومع ذلك، لا يعني ولا يترتب وجود أي منتجات على موقعنا الإلكتروني ولا يضمن أنها متوفرة إذا كنت ترغب في تقديم طلب لشرائها.

من حقنا القيام، في أي وقت وبدون إشعار مسبق، بإجراء تعديل على المعلومات حول المنتجات المعروضة على الموقع

الإلكتروني، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، المعلومات حول أسعار أو مواصفات أو توفر المنتجات. ومع ذلك، لن تؤثر هذه التعديلات على سعر أو توفر أو مواصفات أية منتجات قد تلقيت في حينه بشأنها تأكيداً على طلبك الخاص بها.

4. الهدايا

عملاً بأحكام البند 5 أدناه، يمكنك شراء المنتجات كهدية وإرسالها إلى مستلم مختلف. بمجرد شراءك هدية، تكون قد أقرّيت بأن لديك إذنًا لتزويدنا بمعلومات تخص مستلم الهدية. نلفت نظرك إلى أنك ستكون مسؤولاً عن تقديم بيانات المستلم الشخصية وفقاً لأي قانون خصوصية معمول به. ندعوك لمراجعة سياسة الخصوصية الخاصة بنا على موقعنا الإلكتروني قبل تزويدنا بالبيانات الشخصية لطرف ثالث. نحتفظ بحقنا في رفض طلبك لأي سبب إذا اعتقدنا أنك تتفقد للتفويض المناسب لتزويدنا ببيانات الطرف الثالث، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، اسم (أسماء) المستلم أو عنوان (عناوين) المستلمين. سنقوم بتسليم الهدية إلى المستلم الذي تكون قد زوّدتنا به اعتماداً على إقرارائك. سنتلقى منا تأكيداً على طلبك عندما يتم شحن هديتك إلى المستلم لتأكيد قبولنا لطلب الهدية وفاتورة إلكترونية بطلبك.

5. الثمن وتسديده

تم تحديد أسعار المنتجات على الموقع الإلكتروني وسيتم التأكيد عليها في صفحة تسديد قيمة الطلب وفي تأكيد الطلب وكذلك في الفاتورة الإلكترونية التي سوف تستلمها بعد الشراء.

نحتفظ بحقنا في تعديل أسعار منتجاتنا في أي وقت من الأوقات، على أننا سوف لن نعدل ثمن أي منتج بعد أن نكون قد أرسلنا تأكيداً على طلبك. نلفت نظرك إلى أن الأسعار التي يتم فرضها مقابل أي منتجات يتم شراؤها على الموقع الإلكتروني قد تختلف طبقاً لأسعار السوق المحلية والرسوم المعتمدة.

تشتمل جميع الأسعار على الضريبة على القيمة المضافة المحلية، ما لم يتم النص على خلاف ذلك. في حين لا تشمل أية ضرائب أو رسوم أخرى - إن وجدت - ويتم حسابها وفقاً لقيمة طلبك ووجهة الشحن الخاصة بك ويتم تفصيلها في صفحة الكشف عن الطلب، وفي تأكيد الطلب وكذلك في الفاتورة المرسله بالبريد الإلكتروني. قد تسري تكاليف الشحن أيضاً على طلبك وسيتم الإشارة إليها في صفحة الكشف عن الطلب.

يمكنك الدفع بواسطة بطاقة الائتمان أو Paypal أو المحفظة الإلكترونية أو التحويل المصرفي (مع مراعاة القيود المحتملة المنصوص عليها في القوانين واللوائح المعمول بها)، كما هو موضح في صفحة الكشف عن الطلب الخاصة بنا. يجب أن يتم التسديد بالعملة الموضحة في طلبك قبل إرساله.

يُرجى أن تأخذ علماً بأنك قد تتحمل بعض الرسوم الإضافية التي تفرضها عليك بطاقتك الائتمانية أو البنك الذي تتعامل معه، والتي لا نتحمل المسؤولية عنها.

الدفع بواسطة بطاقة 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 مصرفك، سيتم خصم القيمة الإجمالية من بطاقتك الائتمانية لتأكيد الطلب في وقت شحن المنتجات إليك. لن نقبل طلبك ولن نقوم بتوريد المنتجات إليك ما لم يوافق من أصدر بطاقتك الائتمانية على دفع قيمة المنتجات التي طلبتها. إذا لم نستلم هذا الاعتماد، سنقوم بإخطارك بذلك. نحتفظ بحقنا في التحقق من هوية صاحب بطاقة الائتمان عن طريق طلب الوثائق المناسبة.

بعد اعتماد "الخصم" من بطاقة الاعتماد الخاصة بك من قبل مصرفك، يُرجى أن تأخذ علماً أنه في حالة تم خصم مبلغ من بطاقتك الائتمانية دون إجمالي المبلغ "المحجوز"، من المحتمل أن يكون رصيدك غير متاح بالكامل فوراً لأسباب خارجة عن إرادتنا (على سبيل المثال: تأخير من إصدار بطاقتك الائتمانية في إزالة "الخصم" منها).

الدفع بواسطة PayPal في حال اخترت PayPal كطريقة للدفع، فسيتم نقلك إلى الموقع على شبكة الإنترنت التالي www.paypal.com حيث سيتم تسديد قيمة المنتجات وفقاً للإجراء المعتمد من قبل PayPal وشروط وأحكام العقد على النحو المتفق عليه بينك وبين PayPal. سيتم التعامل مع البيانات التي تم إدخالها على موقع PayPal الإلكتروني مباشرةً بواسطة PayPal ولن يتم إرسالها إلينا أو تقاسمها معنا، باستثناء البيانات الضرورية لتنفيذ تسليم المنتجات في حالة تحديد

خيار الدفع السريع من PayPal . لذلك لن يكون لدينا أي علم ولا يمكننا تسجيل تفاصيل بطاقة الائتمان المرتبطة بحسابك على PayPal أو بأي وسيلة دفع أخرى مرتبطة بالحساب المذكور بأي شكل من الأشكال.

سنضع "حجزاً" على حساب PayPal الخاص بك بالقيمة الإجمالية لطالبك. إذا تم "الحجز" على حساب PayPal الخاص بك بواسطة PayPal ، فسيتم الخصم من حساب PayPal الخاص بك بالقيمة الإجمالية لتأكيد الطلب في وقت شحن المنتجات إليك. لن نقبل طلبك ، ولن نوفر لك المنتجات ما لم تصرح PayPal باستخدام حسابك على PayPal لدفع المنتجات المطلوبة. إذا لم نستلم مثل هذا التفويض، فسنخطرك بذلك. نحتفظ بحقنا في التحقق من هوية صاحب حساب PayPal من خلال طلب الوثائق المناسبة.

بعد اعتماد PayPal "الحجز" على حسابك على PayPal ، يُرجى أن تأخذ علماً أنه في حالة الخصم من حسابك على PayPal بمبلغ أقل من المبلغ الإجمالي "المحجوز" ، فمن المحتمل ألا يكون الرصيد متوفراً بالكامل فوارة لأسباب خارجة عن إرادتنا (على سبيل المثال: التأخير من جانب PayPal في إزالة "الحجز" من حسابك على PayPal).

الدفع بواسطة المحفظة الإلكترونية (e-Wallet)

Apple Pay (i)

إذا سبق لك أن ثبت تطبيق Apple Pay وقمت بتنشيطه عن طريق التنقل عبر Safari، فيمكنك اختيار طريقة الدفع هذه. إذا اخترت Apple Pay كطريق للدفع، فسيتم عرض نافذة وستحتاج إلى إدخال عنوان الشحن والفوترة وتحديد البطاقة المفضلة المتصلة بحسابك.

بمجرد الانتهاء، ستحتاج إلى النقر على الزر "متابعة" (proceed) والتصديق على اعتمادك من خلال Face ID أو Fingerprint والتحقق من صحة الدفع.

في حالة الدفع عبر Apple Pay، ستخصم Apple Pay المبلغ الإجمالي المستحق عليك عند إبرام العقد عبر الإنترنت. في حال إنهاء اتفاقية الشراء وأي نوع آخر من عمليات الاسترداد، لأي سبب من الأسباب، ستتم إضافة المبلغ المسترد إلى حساب Apple Pay الخاص بك الذي استخدمته للشراء الأصلي. الوقت المطلوب لإيداع أداة الدفع المرتبطة بالحساب المذكور يعتمد حصرياً على Apple Pay والنظام المصرفي. بمجرد تسوية أمر الائتمان لصالح الحساب المذكور، لا يمكن تحميل Loro Piana المسؤولية عن أي تأخير أو إغفال في إيداع المبلغ المسترد لك. للطعن في هذه القضايا، يجب عليك الاتصال بشركة Apple مباشرة.

Google Pay (ii)

إذا سبق لك أن ثبت تطبيق Google Pay وتفعيله، يمكنك اختيار طريقة الدفع هذه.

إذا اخترت Google Pay كطريق للدفع، فسيتم عرض نافذة وستحتاج إلى إدخال عنوان الشحن والفوترة وتحديد البطاقة المفضلة المتصلة بحسابك.

بمجرد الانتهاء، سوف تحتاج إلى النقر فوق الزر "متابعة" (proceed) والتصديق على اعتمادك من خلال بصمة الإصبع والتحقق من صحة الدفع.

في حالة الدفع بواسطة Google Pay ، سيتم خصم المبلغ الإجمالي المستحق عليك بواسطة Google Pay عند إبرام العقد عبر الإنترنت. في حالة إنهاء اتفاقية الشراء وأي نوع آخر من عمليات الاسترداد، لأي سبب من الأسباب ، ستتم إعادة الأموال إلى حساب Google Pay الخاص بك الذي استخدمته لعملية الشراء الأصلية. الوقت المطلوب لإيداع أداة الدفع المرتبطة بالحساب المذكور يعتمد حصرياً على Google والنظام المصرفي. بمجرد تسوية أمر الائتمان لصالح الحساب المذكور، لا يمكن تحميل Loro Piana المسؤولية عن أي تأخير أو إغفال في إيداع المبلغ المسترد لك. للطعن في هذه القضايا ، يجب عليك الاتصال بـ Google مباشرةً.

الدفع عن طريق الحوالات المصرفية

في حالة الدفع عن طريق التحويل المصرفي، ينبغي تنفيذ الدفع على الحساب المصرفي التالي:

اسم صاحب الحساب: شركة لورو بيانا ش.م (Loro Piana SpA)

اسم المصرف: إنيتزا سان باولو (Banca Intesa San Paolo)

رقم الحساب المصرفي الدولي: IT12C0306944312161009380938

ستكون مسؤولاً عن دفع أية رسوم يفرضها البنك الذي تتعامل معه على التحويل و/أو على أية عملية صرف. نلفت النظر إلى أننا نقبل الدفع فقط من الحسابات المصرفية التي يكون صاحبها هو الشخص الذي قدم الطلب على الموقع والذي سيتلقى بعد ذلك الفاتورة الإلكترونية: لذلك قد تتصل بك خدمة العملاء لدينا للحصول على جميع المعلومات الضرورية المتعلقة بذلك. لن نقبل طلبك، ولن نقوم بتزويدك بالمنتجات حتى نتلقى تأكيداً من مصرفنا بأن الدفعة قد تم إيداعها بنجاح في حسابنا المصرفي. نحتفظ بحقنا في التدقيق في هوية صاحب الحساب المصرفي من خلال طلب الوثائق المناسبة.

نحن نضع كل العناية المعقولة لجعل الموقع آمناً ولمنع عمليات الاحتيال. تتم معالجة جميع المعاملات على الموقع باستخدام بوابة دفع آمنة عبر الإنترنت تقوم بتشفير تفاصيل بطاقتك في بيئة مضيئة آمنة. نلفت النظر إلى أنه بإمكاننا القيام، في أي وقت من الأوقات ووفق تقديرنا الخاص، بتقييد الشحن لبعض العملاء والبلدان. إذا كنت تريد الاعتراض على صلاحية أو مبلغ الرسوم التي تظهر في كشف حساب بطاقة الائتمانية الخاصة بك، فيرجى الاتصال بنا على العنوان الإلكتروني التالي customerservice.eu@loropiana.com أو على رقم الهاتف التالي 39.02.82951860+ أو بواسطة واتساب على الرقم 393387288304+ أو الدردشة الحية.

6. الشروط الخاصة للشحن إلى البحرين وقطر والمملكة العربية السعودية وأوكرانيا والكويت وسويسرا

تسري الشروط الخاصة التالية حصرياً على الشحنات المرسله إلى البحرين وقطر والمملكة العربية السعودية وأوكرانيا والكويت وسويسرا ("الأماكن المحظورة"):

- خدمة التعديل غير متوفرة في البحرين وقطر والكويت والمملكة العربية السعودية وأوكرانيا.
- يجب أن يتطابق عنوان الشحن وعنوان إرسال الفواتير في حال شراء المنتجات في أي مكان محظور. لا يمكن إرسال المنتجات إلى طرف آخر في حال الشراء أو الإرسال إلى أي مكان محظور.
- بعض المنتجات، من بينها تلك الخاضعة لمعاهدة C.I.T.E.S، بما في ذلك سلع أو أصناف الفيكونا التي تشتمل في تكوينها على الفراء أو المنتجات الجلدية الغريبة، قد لا تكون متاحة للشحن إلى مكان محظور. ستقوم شركة لورو بيانا بإبلاغ الشاري قبل أن يتم الشحن في حال وجوب إزالة بعض المنتجات من الطلب.
- بالإضافة إلى تكاليف الشحن - إن وجدت - والتي سيتم تفصيلها في أستمارة الكشف وفي التأكيد على الطلب، قد تخضع الطلبات الخاصة بالبحرين والمملكة العربية السعودية وأوكرانيا للرسوم الجمركية والضريبة على القيمة المضافة المحلية التي تختلف باختلاف قيمة المنتجات المشتراة على الموقع والتي لا يمكن حسابها مسبقاً من قبل شركة لورو بيانا. سوف يخطر ساعي الشحن بالمبلغ الذي يتعين عليك دفعه وإجراءات الدفع بالإضافة إلى الإجراءات الأخرى المعتمدة من التشريعات المحلية عند تسليمك المنتجات. لمزيد من المعلومات التفصيلية حول الواجبات المطبقة، يرجى الاتصال بنا على العنوان التالي customerservice.eu@loropiana.com أو على الرقم التالي 39.02.82951860+.

7. تتبع التسليم والطلب

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

لن نقوم بتوريد أية منتجات ما لم يتم اعتماد الدفع و/أو الإيداع في حساب شركة لورو بيانا المصرفي. عندما يتم تسليم المنتجات إلى شركة الشحن السريع الخاصة بنا، سنرسل لك تأكيداً للطلب.

ستقوم شركة الشحن بتسليم السلع أثناء دوام العمل الرسمي. نلفت نظرك إلى أنه قد يتم تطبيق تكاليف الشحن على طلبك وأن شركة الشحن السريع الخاصة بنا لا يمكنها تسليم الطرود دون تلقي توقيع و/أو دفع الرسوم الجمركية المعمول بها.

سنبذل قصارى جهدنا لتسليم المنتجات في غضون عدد الأيام المحدد في التأكيد على طلبك. ومع ذلك، فإن أي تاريخ أو وقت للتسليم نحدده هو مجرد أفضل تقدير لا غير، ولن نكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر تتكبده نتيجة أي تأخير في التسليم. يمكنك تتبع مسار طلبك عن طريق إدخال رقم التتبع الموجود في التأكيد على الطلب الخاص بك. ستصبح المنتجات التي نقدمها لك ملكاً لك وقت استلامها. بمجرد تسليم المنتجات إليك، ستصبح مسؤولاً عنها وعن أي خسارة أو ضرر يلحق بها بعد ذلك.

عند تسليم المنتجات وقبل التوقيع على أي مستند يشهد على التسليم، عليك التحقق بعناية من سلامة الحزمة. في حالة تلف العبوة الخارجية أو البضائع عند التسليم، يرجى رفض الحزمة والإشارة إلى الضرر في إقرار/ إثبات التسليم.

بتوقيعك على إقرار/ إثبات التسليم، تكون قد أقرّيت بأن البضائع والمبلغ المدفوع صحيحان.

تتنازل بموجبه عن حقوقك في أي استرداد أو تعويض إذا لم تمتثل لهذه الأحكام.

8. إعادة بيع / إعادة شحن سلعنا

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

9. كيف يمكنني إعادة / استبدال منتج؟

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:

A- استرجاع أو استبدال منتج عبر الإنترنت باستخدام خدمة الاستلام المجانية من شركة لورو بياننا:

(i) البنود التي قمت بشرائها أنت:

يمكنك استرجاع أو استبدال لون أو مقاس أي منتج إلكتروني عبر الإنترنت في مهلة أقصاها 30 يومًا بعد استلام المنتجات. يمكن استبدال أو استرجاع كل منتج مرة واحدة فقط. يُرجى العلم أننا نقبل فقط عمليات الاستبدال لتغيير لون أو مقاس المنتج نفسه الذي تم شراؤه بالفعل. إذا كنت تريد منتجاً مختلفاً، 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" (Order History)، يمكنك إختيار الصفحة الخاصة بالطلب ذي الصلة وتوضيح البنود التي تريد استرجاعها/استبدالها بالإضافة إلى سبب الاسترجاع أو اللون/المقاس الجديد المطلوب. ستتلقى رقم اعتماد الاسترجاع. اطبع هذا الرقم مباشرة من الموقع الإلكتروني (وإذا كانت لا يمكنك الوصول إلى الطباعة، اكتب رقم اعتماد الاسترجاع بخط اليد على الخط الموضح في إيصال التسليم الذي استلمته مع الشحنة الأصلية).

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

3- أرفق ملصق ESHOP URGENT وملصق إرجاع DHL الذي تلقينه مع الشحنة الأصلية على العلبة من الخارج. في حالة رغبتك في تحديد عنوان استلام مختلف، يمكنك القيام بذلك أثناء إدخال طلب الإرجاع (الخطوة 1. في التعليمات أعلاه) وطباعة ملصق إرجاع جديد. اتصل بشركة DHL مباشرة أو قم بزيارة موقعها على شبكة الإنترنت من أجل تحديد موعد للاستلام المجاني. سيطلب منك تقديم رمز عميل شركة لورو بياننا الذي سيظهر تلقائيًا على فاتورة الشحن الجوي، وأفضل وقت للاستلام.

سيتم تزويدك بشحنات الإرجاع المجانية عن طريق استخدام DHL.

لا يسري حق الإرجاع إذا كانت المنتجات تنتمي إلى إحدى الفئات التالية من المنتجات المستبعدة: (1) المنتجات المخصصة؛ (2) المنتجات المختومة التي لا تصلح للإرجاع لأسباب تتعلق بالحماية الصحية والنظافة (الملابس الداخلية، ملابس السباحة، الجوارب، أقنعة النوم، أقنعة الوجه، الشموع، إلخ) والتي لم يتم فتحها بعد التسليم أو إذا كان ملصق النظافة لم يعد في مكانه.

يتوافق حق إرجاع المنتج باستخدام خدمة الاستلام المجانية من شركة لورو بياننا مع حق السحب الذي حددته CRD، والذي بموجبه يحق للمستهلكين الانسحاب من العقود المبرمة عن بعد وعقود المستهلك المبرمة خارج مقر عملك .

(ii) المنتجات التي تلقيتها كهدية:

بإمكانك القيام لأي سبب من الأسباب بإرجاع أو استبدال أي منتجات تم استلامها كهدية في مهلة أقصاها 30 يوماً بعد استلام المنتج. يرجى ملاحظة أننا نقبل فقط عمليات الاستبدال لتغيير لون أو حجم نفس المنتج الذي تم شراؤه بالفعل. إذا قمت بإرجاع هدية، يحق للمشتري الأصلي فقط استرداد المبلغ المدفوع. يمكن استبدال كل منتج هدية تم استلامه مرة واحدة فقط.

لا يسري حق الإرجاع إذا كانت المنتجات تنتمي إلى إحدى الفئات التالية من المنتجات المستبعدة: (1) المنتجات المخصصة؛ (2) المنتجات المختومة التي لا تصلح للإرجاع لأسباب تتعلق بالحماية الصحية والنظافة (الملابس الداخلية، ملابس السباحة، الجوارب، أقمعة النوم، أقمعة الوجه، الشموع، إلخ) والتي لم يتم فتحها بعد التسليم أو إذا كان ملصق النظافة لم يعد في مكانه.

لإستبدال الهدايا، الرجاء الاتصال بخدمة العملاء بواسطة البريد الإلكتروني customerservice.eu@loropiana.com أو عبر رقم الهاتف +39.02.82951860 أو عن طريق الواتساب على الرقم +39.3387288304، أو عن طريق الدردشة الحية لتلقي رقم تفويض الإرجاع ثم اتبع الخطوات 2. إلى 3. المدرجة في المقطع أعلاه.

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 تتلقاها مرة واحدة فقط.

يرجى العلم أنه عند إعادة المنتجات إلينا، سنراجعها لمراقبة الجودة. إذا تم إرجاع المنتجات في حالة ممتازة وجديدة وغير مستخدمة ومع جميع العلامات والملصقات المرفقة، فسنوافق على الإرجاع، وبحسب الحالة، سوف نبدل المنتجات أو نُعيد صرف المبلغ الإجمالي المدفوع مطروحاً منه تكاليف الشحن الأصلية، والمستحقات الجمركية (بحسب الحالة) على بطاقة الائتمان أو حساب PayPal أو الحساب المصرفي المستخدم للشراء الأصلي. سنقوم بإعادة صرف المبلغ المسترد على بطاقة الائتمان أو حساب PayPal أو الحساب المصرفي الذي استخدمته للدفع مقابل المنتجات في مهلة أقصاها ثلاثين (30) يوماً تقريباً من تاريخ استلامنا المنتجات المرتجعة، باستثناء التأخيرات المحتملة ذات الطبيعة الفنية التي لا يمكن نسبها لنا (على سبيل المثال: أعطال في نظام بطاقة الائتمان). في حال الدفع عن طريق التحويل الإلكتروني المستلم من بلد خارج الاتحاد الأوروبي، سيتم الاتصال بك من قبل خدمة العملاء لدينا للحصول على جميع المعلومات اللازمة لذلك. سوف تتحمل أنت أية رسوم يطبقها المصرف الذي تتعامل معه.

في الحالات التي يبدو فيها أن المنتجات مهترئة أو مستخدمة، أو مفتقدة لأية ملصقات علامات، أو لا تراعي شروط البيع الخاصة بنا، أو تم إرسالها من بلدان لا نشحن إليها مباشرة أو في حال اعتقدنا لأي سبب كان بأن المنتجات احتيالية أو لم يتم شراؤها مباشرة على موقعنا الإلكتروني، لا يمكننا قبول الإرجاع / الاستبدال وسنرسل لك المنتجات الأصلية مرة أخرى.

B-استرجاع المنتجات التالفة أو المعيبة

بحسب القانون، تخضع جميع المنتجات لضمان مطابقتها مدة 24 (أربعة وعشرون) شهراً، مع التأكيد على إمكانية أن ينص القانون المحلي على مدة مختلفة للضمانة القانونية الإلزامية.

للاستفادة من الضمانة، يجب أن تكون قادراً على إثبات تاريخ شراء المنتجات من خلال الاحتفاظ بإيصال التسليم الذي تلقيناه في الشحنة الأصلية.

تنطبق هذه السياسة على كل من المنتجات التي اشتريتها عبر الإنترنت وكذلك على المنتجات التي تلقيتها كهدية عبر الإنترنت. بالنسبة إلى المرتجعات لأسباب متعلقة بالجودة التي تتم في مهلة أقصاها 30 يوماً من استلام المنتجات، يرجى اتباع الإجراءات الموضحة أعلاه تحت الحروف A- المقطع (i) للمنتجات التي اشتريتها على موقع الإنترنت والمقطع (ii) بالنسبة للمنتجات التي تلقيتها كهدية - أو تحت الحروف B- للإرجاع بعد 30 يوماً من استلام المنتجات، يرجى الاتصال بخدمة العملاء على العنوان customerservice.eu@loropiana.com أو عبر الهاتف على الرقم +39.02.82951860 أو عن طريق الواتساب على الرقم +39.3387288304، أو عن طريق الدردشة الحية.

عند الإستلام، عليك التحقق من المنتجات للتأكد من مطابقتها للمنتجات المطلوبة وأنها لا تظهر فيها أية عيوب. كما عليك إبلاغنا بوجود إخلال بالمطابقة في مهلة أقصاها شهرين إثنيين (2) إعتباراً من اليوم الذي اكتشفت فيه عدم المطابقة.

ما لم يثبت خلاف ذلك، فإن أي إخلال بالمطابقة يظهر خلال 6 (ستة) أشهر من تسليم المنتجات يُفترض أنه كان موجوداً في وقت التسليم ما لم يكن هذا الافتراض غير متوافق مع طبيعة المنتج أو طبيعة الإخلال بالمطابقة.

نقلت نظرك إلى أنه عندما يتم إرجاع المنتجات لأسباب تتعلق بالجودة، فسنقوم بفحصها. إذا كانت المنتجات بها مشكلات

تتعلق بالجودة ، فسنصلحها (إن أمكن) أو نستبدلها بمنتجات جديدة. إذا لم تتمكن من إصلاح المنتجات أو استبدالها في الوقت المناسب وبطريقة مرضية، فعندئذٍ:

- بالنسبة للمنتجات التي اشتريتها على موقعنا على شبكة الإنترنت، سنقوم بإعادة صرق الثمن المدفوع للمنتجات (بالإضافة إلى تكاليف الشحن الأولية وأي تكاليف تتحملها لإعادة المنتجات، شريطة تقديم دليل كتابي على ذلك) على بطاقة الائتمان أو على حساب PayPal أو على الحساب المصرفي المستخدم لعملية الشراء الأصلية وفقاً للوائح المعمول بها في حالة الدفع عن طريق التحويل الإلكتروني من بلد خارج الاتحاد الأوروبي. سنتصل بك خدمة العملاء لدينا للحصول على جميع المعلومات الضرورية المتعلقة بذلك. تبقى أنت في جميع الأحوال مسؤولاً عن تحمّل أية رسوم يطبقها البنك الذي تتعامل معه. سيتم تخفيض أي استرداد يتم إرجاعه لك لمراعاة استخدامك للمنتجات منذ تسليمها.

- بالنسبة للمنتجات التي تلقيتها كهدية، لا يمكن إرجاع ما تم دفعه إلا للشاري. وبالتالي سيتم الاتصال بك من قبل خدمة العملاء للحصول على جميع المعلومات اللازمة المتعلقة بذلك.

لن تسري ضمانا عدم المطابقة إلا إذا تم استخدام المنتجات بشكل صحيح، بما يتوافق مع الغرض المقصود منه ووفقاً لتعليمات الاستخدام والغسيل الواردة في المنتجات و/أو المزودة بها. لذلك، إذا اعتقدنا بشكل معقول أن المنتجات التي قمت بإعادتها إلينا ليست معيبة/تالفة ولا تعاني من مشاكل في الجودة، أو تعرضت للتلف بسبب سوء الاستخدام أو تم شحنها إلينا في وقت متأخر عن الموعد النهائي المذكور أعلاه، فلن يحق لك إسترداد الأموال و/أو الإصلاح و/أو الاستبدال وسنعيد المنتجات الأصلية إليك.

10. التعديلات

تقدم خدمة التعديل المقاس المناسب للعملاء. على سبيل المثال، يمكن اعتبار ضبط ساق البنطال أو توسيع أو تقصير الخصر أو تقصير أكمام السترة أمثلة توضيحية للتغييرات.

لا يعتبر أي تعديل لتصميم المنتج الأصلي تعديلاً (مثل تقصير الأكمام إلى ثلاثة أرباع الطول أو تعديل خط العنق).

وبنفس الطريقة، لا يعتبر تخصيص المنتج وإصلاحه تعديلاً.

يمكنك إحضار أي منتج جاهز للارتداء قمت بشرائه عبر الإنترنت إلى أحد متاجر شركة لورو بيانا التي نديرها مباشرة والموجودة في البلد الذي تم منه شحن المنتجات لإجراء التعديلات الأساسية. يتم تقديم التعديلات مجاناً في غضون ستة (6) أشهر بعد شراء المنتجات. يرجى إحضار نسخة من إيصال التسليم، وكذلك المنتجات المراد تغييرها. المدة التي تستغرقها تعتمد على نوع التعديلات والخدمات المطلوبة وعلى عدد المنتجات التي سيتم تغييرها وتوافر الموظفين في كل متجر. يرجى الاتصال بخدمة العملاء للحصول على قائمة بمتاجر شركة لورو بيانا التي نديرها مباشرة والموجودة في الدولة التي تم منها شحن المنتجات.

11. خدمة العملاء

نقدم المساعدة للعملاء بشأن أية أسئلة تتعلق باستخدام الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت، وتقديم الطلب وتتبع المنتجات وتوافر المنتجات، وعملية تسجيل الدخول وأي معلومات أخرى قد تحتاجها لإستخدام موقعنا الإلكتروني على شبكة الإنترنت و/أو منتجاتنا. تتوفر خدمة العملاء لدينا باللغتين الإنجليزية والإيطالية من يوم الإثنين حتى يوم الجمعة من كل اسبوع، من الساعة التاسعة صباحاً حتى الساعة السادسة من بعد الظهر، بحسب توقيت وسط أوروبا، باستثناء أيام العطل.

إذا كنت بحاجة إلى أية معلومات، ندعوك للرجوع إلى "قسم الأسئلة الشائعة" (FAQ section) على موقعنا الإلكتروني على شبكة الإنترنت. إذا لم تجد المعلومات المطلوبة، يمكنك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني التالي أو الاتصال بنا عبر الهاتف:

- العنوان الإلكتروني: customerservice.eu@loropiana.com

- رقم الهاتف (من يوم الإثنين حتى يوم الجمعة من كل اسبوع، من الساعة التاسعة صباحاً حتى الساعة السادسة من بعد الظهر، بحسب توقيت وسط أوروبا، باستثناء أيام العطل) +39.02.82951860

- على الواثساب (من يوم الإثنين حتى يوم الجمعة من كل اسبوع، من الساعة التاسعة صباحاً حتى الساعة السادسة من بعد الظهر، بحسب توقيت وسط أوروبا، باستثناء أيام العطل) +39.3387288304
- بالدرشة الحية (من يوم الإثنين حتى يوم الجمعة من كل اسبوع، من الساعة التاسعة صباحاً حتى الساعة السادسة من بعد الظهر، بحسب توقيت وسط أوروبا، باستثناء أيام العطل).

12. البيانات الشخصية

عند تقديم طلب عبر موقعنا الإلكتروني على شبكة الإنترنت، عليك تزويدنا ببياناتك الشخصية التي سوف نستخدمها لمعالجة طلبك وتسليم المنتجات المطلوبة ولأغراض محدودة أخرى. سيتم تنفيذ عملية جمع بياناتك الشخصية واستخدامها وفقاً لشروط سياسة الخصوصية الخاصة بنا الواردة في موقعنا الإلكتروني على شبكة الإنترنت.

بتزويدنا ببياناتك الشخصية تكون قد وافقتك على استخدامنا لها لأغراض معالجة الطلبات وتحصيل المدفوعات وأية طلبات أخرى تصلنا من المستلم فيما يتعلق بهذا الطلب (الطلبات).

13. مسؤولياتنا تجاهك

لا يوجد في شروط البيع هذه ما يستثني أو يحد من مسؤوليتنا تجاهك الناتجة عن الاحتيال أو الوفاة أو الإصابة الشخصية أو أية مسؤولية أخرى ناجمة عن إهمالنا أو خرقنا للشروط المتعلقة بالملكية المنصوص عليها في قانون المستهلك وتتعلق بالمنتجات التي تم شحنها إلى إيطاليا أو أي مسؤولية أخرى نص عليها القانون المعمول به مما لا يجوز استبعاده أو الحد منه.

لن نكون مسؤولين تجاهك بموجب شروط البيع هذه عن أية خسارة لربح أو خسارة لدخل أو خسارة لعمل أو خسارة لإيرادات أولشهرة، كائناً ما كان شأنها، أو أية خسارة أو تلف لبيانات أو ضرر لم يكن نتيجة متوقعة بشكل معقول لخرقنا لشروط البيع هذه أو لخرقنا لواجبنا القانوني في العناية. تكون الخسارة أو الضرر "متوقعة بشكل معقول" في حال كانت هذه الخسارة أو الضرر متوقعاً من قبلكم ومن قبلنا في الوقت الذي أدخلنا فيه نحن وأنتف شروط البيع هذه، أو في حال إعلاننا بأن الخسارة قد تحدث إذا انتهكنا شروط البيع هذه أو واجبنا القانوني في الرعاية.

14. شروط البيع الخاصة للمنتجات الخصوصية

تنطبق هذه الشروط الخاصة، إلى جانب شروط البيع، عليك وعلى شرائك للمنتجات الخصوصية. في حالة وجود تعارض بين شروط البيع وهذه الشروط الخاصة، لتكون الغلبة للشروط الخاصة.

لا يتم قبول أية عملية استرجاع أو استبدال للمنتجات المخصصة، ما لم تكن هذه المنتجات المخصصة تالفة أو معيبة بموجب المقطع B من المادة 9. ومع ذلك، يمكنك إلغاء طلبك في غضون ثلاثة (3) أيام بعد تقديم طلبك على موقعنا الإلكتروني على شبكة الإنترنت. وفي هذه الحالة، سنقوم برد قيمة مشترياتك بالكامل. إلى ذلك يمكن إرجاع أو استبدال المنتجات المخصصة في حال لم تكن مطابقة للمنتجات التي وردت وفق الاصول في الطلب الموقع عليه، وذلك في مهلة عشرة (10) أيام من التسليم شريطة تقديم الدليل على الشراء (مثل الإيصال أو الفاتورة) والطلب الموقع وفق الاصول.

قد يتم تسليم المنتجات المخصصة في فترة زمنية محددة على موقعنا الإلكتروني. تكون شروط التسليم إرشادية فقط وقد تختلف حسب التخصيص المطلوب. يتم شحن المنتجات المخصصة بشكل منفصل عن المنتجات الأخرى.

بعد تقديم طلبك، سيتم خصم مجموع قيمة طلبك من بطاقتك الائتمانية أو من حساب PayPal الخاص بكم وسوف تستلمون تأكيداً عبر البريد الإلكتروني مع فاتورة إلكترونية بالدفعة المقدمة. ومع ذلك، قد نقوم في بعض الحالات بتأكيد طلبك ثم ندرك لاحقاً أنه لا يمكننا توفير المنتجات المخصصة التي طلبتموها؛ في هذه الحالة سوف نلغي الطلب ونرد ثمن الشراء بالكامل. وعندما يصبح طلبك جاهزاً، سوف نرسل نعلمكم بذلك بواسطة البريد الإلكتروني بشحن طلبك ونزودكم برقم التتبع.

طرق الدفع المقبولة لخدمة المنتجات الشخصية هي بطاقات الائتمان والمحفظة الإلكترونية (e-Wallet) وPayPal (يمكن الدفع في المناطق المحظورة فقط بواسطة بطاقات الائتمان والمحفظة الإلكترونية (e-Wallet)).

15. الملكية الفكرية

موقعنا على شبكة الإنترنت ومحتوياته محمية بموجب حقوق الملكية الفكرية.

أنت تقر وتوافق على أن جميع حقوق النشر والعلامات التجارية وجميع حقوق الملكية الفكرية الأخرى والحقوق المماثلة

الأخرى ستبقى في جميع الأوقات مملوكة لنا أو لمانحينا التراخيص. لا يُسمح لك باستخدام أي من حقوق الملكية الفكرية التي نملكها نحن أو مرخصونا دون موافقتنا الصريحة.

16. أحكام عامة

تمثل شروط البيع هذه وأي مستند/شروط آخر مشار إليه صراحةً في هذه الاتفاقية مجمل الاتفاقية بينك وبيننا فيما يتعلق بالموضوع المذكور هنا وتحل محل جميع الاتفاقيات والتفاهات السابقة، الشفوية منها أو الخطية.

إذا تم اعتبار أي شرط من شروط البيع هذه غير صالح أو غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ، فلن يؤثر ذلك على صحة الأحكام المتبقية وشرعيتها وإمكانية تنفيذها بأي شكل من الأشكال.

في أي وقت من مدة سريان مفعول هذا العقد، نحتفظ بحقنا في التنازل عنه أو نقله أو تحصيل رسومه أو تعهده أو التصرف به بأية طريقة أخرى، لصالح طرف آخر، بشأن أية مطالبة بالدفع نشأت بخصوص العقد نفسه. لا يجوز لك التنازل عن العقد أو نقله أو تحصيل رسومه أو رهنه أو التصرف به بأي طريقة أخرى، أو أي من حقوقك والتزاماتك الناشئة بموجب هذا العقد دون موافقتنا الصريحة.

لا يحق لأي طرف آخر غيرك أو وغيرنا تنفيذ أي شرط من شروط البيع هذه.

إذا لم تقم أنت أو نحن بفرض تنفيذ أو تأخير تنفيذ أي من حقوقنا المنصوص عليها في شروط البيع هذه، فلن يمنعنا ذلك من القيام بذلك في وقت لاحق.

17. القانون المعمول به والإختصاص القضائي

مع مراعاة أية شروط لتسوية المنازعات تسري على المبيعات في أي من المواقع المحظورة، تخضع شروط البيع هذه للقانون الإيطالي ويجب تفسيرها وفقاً لذلك، دون الإخلال بأي حكم قانوني إلزامي أكثر ملاءمة للعميل ساري المفعول في بلد محل إقامته المعتاد. سيتم تقديم أي نزاع إلى الإختصاص القضائي الحصري للمحكمة المختصة في المكان الذي يقيم فيه المستهلك أو يقيم فيه أو، حسب اختيار المستهلك، إلى المحكمة الإيطالية في ميلانو. بدلاً من ذلك، يجوز للعميل المتوطن أو المقيم في إحدى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، آيسلندا، النرويج، ليختنشتاين، اختيار أحد إجراءات تسوية المنازعات خارج المحكمة المنصوص عليها في القوانين المعمول بها حالياً، مثل المنصة التي توفرها المفوضية الأوروبية والمتاحة على الموقع الإلكتروني <http://ec.europa.eu/odr>

بالنسبة للمبيعات إلى أي من المواقع المحظورة، تخضع شروط البيع هذه للقانون الإيطالي ويجب تفسيرها وفقاً لذلك، دون الإخلال بأي أحكام قانونية إلزامية أخرى تكون أكثر ملاءمة للعميل سارية المفعول في بلد إقامته المعتاد. يجب تقديم جميع النزاعات الناشئة عن شروط البيع هذه أو المتعلقة بها إلى محكمة التحكيم الدولية التابعة لغرفة التجارة الدولية ويجب تسويتها نهائياً بموجب قواعد التحكيم الخاصة بغرفة التجارة الدولية بواسطة محكم واحد يتم تعيينه وفقاً لذلك. يجب أن تكون لغة التحكيم هي اللغة الإنجليزية ويكون مقر التحكيم هو مدينة ميلانو بإيطاليا.