

## الشروط والأحكام العامة للبيع

تُنظَّم الشروط والأحكام العامة التالية للبيع (يُشار إليها فيما يلي باسم "شروط البيع") عرض منتجات Moncler وبيعها (يُشار إليها فيما يلي باسم "المنتجات" أو "المنتج") التي تتم عن بُعد عبر موقعنا الإلكتروني [www.moncler.com](http://www.moncler.com) (يُشار إليه فيما يلي باسم "الموقع الإلكتروني"). يُرجى قراءة شروط البيع هذه بعناية قبل طلب أي منتج من الموقع الإلكتروني<sup>1</sup>.

الشركة الموردة للمنتجات هي Industries S.p.A (يُشار إليها فيما يلي باسم "Moncler" أو "البائع" أو بضمير المتكلم "نحن" أو "إلينا")، وهي شركة تخضع لتوجيه وتنسيق شركة Moncler S.p.A، ومقرها المُسجَّل في شارع ستندال 47، 20144 - ميلانو، إيطاليا؛ رقم ضريبة القيمة المضافة والرقم الضريبي IT04804070961؛ رقم السجل التجاري للشركة 1773341، ورأس المال 15.000.000 يورو، مدفوع بالكامل.

يجب تقديم طلبات الحصول على المعلومات من خلال قسم خدمة العملاء لدينا: [انقر هنا](#). للحصول على أي مساعدة، يُرجى التوجه إلى [قسم خدمة العملاء](#)، حيث تتوفر معلومات حول الطلبات، والشحن، ومعالجة الشكاوى، واسترداد الأموال، وإرجاع المنتجات المُشتراة من الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى معلومات عامة أخرى حول الخدمات التي نَقَدِّمها على الموقع الإلكتروني. للحصول على أي معلومات قانونية أخرى، يُرجى زيارة الأقسام التالية: [الشروط والأحكام العامة للاستخدام](#)، وسياسة الإرجاع <https://moncler.com/en-ae/legal/return-policy>، وسياسة الخصوصية <https://moncler.com/en-ae/legal/privacy-policy>، وسياسة ملفات تعريف الارتباط <https://moncler.com/en-ae/legal/cookie-policy>. قد تُطبَّق شروط وأحكام إضافية من وقت لآخر على الخدمات الفردية التي تَقَدِّمها Moncler على الموقع الإلكتروني. سيتم عرض هذه الشروط والأحكام على الموقع الإلكتروني عند عرض الخدمة المعنية.

تتوفَّر شروط البيع هذه باللغتين الإنجليزية والعربية. في حال وجود أي اختلاف أو تعارض بين النسختين العربية والإنجليزية، تكون النسخة العربية هي المرجع المعتمد للمستخدمين المقيمين بشكل دائم في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### 1. سياسة أعمالنا

#### 1.1

خدمة البيع عن بُعد التي تخضع لشروط البيع هذه مخصصة حصرياً للمستهلكين الذين يشترون المنتجات للاستخدام الشخصي (يُشار إليهم فيما يلي باسم "العملاء" أو "العميل"). لأغراض شروط البيع هذه، يُقصد بمصطلح "العميل" أي فرد بالغ يتصرَّف لأغراض تقع خارج نطاق تجارته، أو أعماله، أو حرفته، أو مهنته.

#### 1.2

يحتفظ البائع بالحق في عدم معالجة الطلبات الواردة من مستخدمي الموقع الإلكتروني الذين ليسوا عملاء، أو الذين لدى Moncler أسباب تدعوها للاعتقاد بأنهم ليسوا عملاء، وكذلك أي طلب آخر لا يتوافق مع شروط البيع هذه.

#### 1.3

تُنظَّم شروط البيع هذه لتقديم أوامر الشراء المتعلقة بالمنتجات المباعة على الموقع الإلكتروني، وإرسالها، وقبولها، وتشكل، إلى جانب أمر الشراء الذي يقبله البائع، عقد الشراء بين العميل والبائع.

## 1.4

لا تنطبق شروط البيع هذه على تقديم الخدمات أو بيع المنتجات التي يقوم بها أطراف ثالثة، والتي قد يتمكن العميل من الوصول إليها على الموقع الإلكتروني من خلال الروابط، أو اللافتات، أو أي روابط نصية أخرى. قبل إرسال الطلبات وشراء المنتجات والخدمات من تلك الأطراف الثالثة، يُوصي العميل بالتحقق من الشروط والأحكام الخاصة بالطرف الثالث، حيث إنَّ البائع لن يتحمل تحت أي ظرف من الظروف المسؤولية عن توفير الخدمات و/أو المنتجات التي تقدمها الأطراف الثالثة أو عن تنفيذ المعاملات بين مستخدمي الموقع الإلكتروني والأطراف الثالثة.

## 2. كيفية إبرام عقد مع البائع

### 2.1

يُعد عرض المنتجات على الموقع الإلكتروني دعوةً لتقديم عرض لشرائها.

لتقديم طلب شراء منتج واحد أو أكثر عبر الموقع الإلكتروني (يُشار إليه فيما يلي باسم "الطلب")، يتعين على العميل: (1) اختيار منتج واحد أو أكثر من المنتجات المعروضة للبيع على الموقع الإلكتروني، و(2) اختيار المقاس واللون، و(3) إضافة المنتجات المختارة إلى "سلة التسوق"، و(4) ملء نموذج الطلب عبر الإنترنت بجميع المعلومات المطلوبة (البيانات الشخصية وعنوان الشحن وتفصيل الدفع)، و(5) قبول شروط البيع هذه، و(6) تأكيد الطلب في نهاية صفحة إتمام عملية الشراء.

ويمكن للعميل أيضًا تقديم طلب الشراء عبر الهاتف من خلال خيار "الشراء نيابة عن الغير" المتوفر لدينا. عند اختيار هذا الخيار، يمكن للعميل الاتصال بخدمة العملاء مجانًا على الرقم 00 800 10204000، حيث سيتم توجيهه خلال عملية الشراء عبر الإنترنت.

بمجرد اختيار المنتجات، والمقاس، واللون، وبعد تأكيد كل شيء لدى قسم خدمة العملاء، سيتلقى العميل رابطًا على عنوان البريد الإلكتروني الذي تم تحديده عند التسجيل على الموقع الإلكتروني أو الذي تم تقديمه إلى قسم خدمة العملاء. يجب على العميل النقر على الرابط لإتمام الطلب والموافقة على شروط البيع هذه قبل الشروع في عملية الدفع.

يُعدّ تقديم الطلب عن طريق إرسال نموذج الطلب عبر الإنترنت والتأكيد من خلال صفحة إتمام عملية الشراء عرضًا للشراء مُلزماً للعميل، دون المساس بحق الانسحاب المنصوص عليه في المادة 8 أدناه.

### 2.2

قبل إرسال الطلب، يتعين على العميل التحقق من صحة محتواه من خلال "سلة التسوق" ونموذج الطلب الذي تم ملؤه، وتصحيح أي أخطاء. لن يتمكن العميل من تعديل الطلب بمجرد اكتمال إرساله. في صفحة إتمام عملية الشراء، سيجد العميل ملخصًا للخصائص الرئيسية لكل منتج تم طلبه وسعر الوحدة المقابل (بما في ذلك جميع الرسوم والضرائب المطبقة)، وطريقة الدفع التي يمكن للعميل استخدامها لشراء المنتجات، وشروط الشحن الخاصة بالمنتجات المطلوبة، وتكاليف الشحن والتسليم، والشروط والأحكام الخاصة بإرجاع المنتجات المطلوبة.

قبل إرسال الطلب، في صفحة إتمام عملية الشراء، يمكن للعميل أيضًا اختيار خيار "الإعفاء الضريبي" للاستفادة – شريطة استيفاء متطلبات قوانين الضرائب والجمارك المعمول بها – من استرداد ضرائب المبيعات (ضريبة القيمة المضافة وما شابهها) عند العودة إلى بلد الإقامة. في هذه الحالة، ستُرفق فاتورة الشراء مع المنتج عند شحنه، أو تُسلّم مباشرة إلى العميل مع المنتج في حال اختيار خيار "الاستلام من المتجر".

يُرجى الاطلاع على سياسة الإرجاع الخاصة بنا للحصول على مزيد من التفاصيل حول كيفية إرجاع المنتج بموجب حق الانسحاب، والشروط الخاصة التي تنطبق في حالة اختيار خيار "الإعفاء الضريبي".

## 2.3

قبل إرسال الطلب، يتعين على العميل قراءة شروط البيع هذه بعناية والموافقة عليها. لن يُسمح للعميل بمتابعة الطلب دون الموافقة مسبقاً على شروط البيع هذه. يمكن طباعة شروط البيع هذه باستخدام خيار "طباعة" وحفظها للاستخدام الشخصي. تدعو Moncler العميل إلى الاحتفاظ بنسخة من شروط البيع هذه لاستخدامها في المستقبل. في حال عدم موافقة العميل على بعض الأحكام الواردة في هذه الوثيقة، يُرجى منه عدم تقديم أي طلب شراء.

## 2.4

يُعدّ الطلب مُقدِّماً عند استلامه إلكترونياً من جانب البائع، وبعد التحقق من صحة المعلومات الواردة فيه.

## 2.5

سيتم حفظ نموذج الطلب في قاعدة بياناتنا طوال المدة اللازمة لمعالجته، وفقاً لما ينص عليه القانون. يمكن للعميل الوصول إلى نموذج طلبه بالنقر فوق القسم المُسمى "تتبع الطلبات"، ضمن منطقة خدمة العملاء على الموقع الإلكتروني.

## 2.6

سنبذل كل الجهود المعقولة لضمان دقة وحداثة الأسعار والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمنتجات المعروضة على الموقع الإلكتروني. ومع ذلك، فإن إدراج أي منتج على الموقع الإلكتروني لا يعني، ولا يضمن، ولا يؤكد أن هذا المنتج سيكون متوفراً في الوقت الذي يرغب فيه العميل في تأكيد طلب شرائه. لذلك، في بعض الأحيان، إذا كان منتج واحد أو أكثر غير متوفر وقت إجراء الطلب على الموقع الإلكتروني، فقد لا يتمكن البائع من معالجة الطلب الذي أرسله العميل. علاوة على ذلك، لن تُعتبر الطلبات مُقدّمة ولن تُعالج إذا كانت غير مكتملة أو غير صحيحة. قد تجري Moncler إجراءات فحص لمنع الاحتيال قبل معالجة الطلب.

في جميع الحالات المذكورة أعلاه، سنبُلغ العميل عبر البريد الإلكتروني بأن البائع لم يُعالج الطلب مع توضيح الأسباب. إذا لم تكن المنتجات المعروضة على الموقع الإلكتروني متوفرة عند استلام البائع للطلب، فسيُبَلِّغ البائع العميل بذلك في الوقت المناسب، وفي جميع الأحوال، في غضون أربعة عشر (14) يوماً تالية. إذا تم إرسال الطلب ودفع ثمن منتجات لم تعد متوفرة (على سبيل المثال، قد يحدث ذلك في حال معالجة الدفع من جانب موردين خارجيين)، فسيُرد البائع المبلغ المدفوع لتلك المنتجات دون تأخير.

## 2.7

بمجرّد استلام البائع لنموذج الطلب ومعالجته، سيتلقى العميل رسالة بريد إلكتروني لإقرار استلام أمر الشراء، تتضمن ملخصاً للمعلومات المتعلقة بالطلب (شروط البيع، والخصائص الرئيسية للمنتجات، ومعلومات تفصيلية عن السعر، وشروط الدفع، وسياسة الإرجاع، وتكاليف الشحن). لا يجوز تفسير هذه الرسالة الإلكترونية على أنها قبول للطلب؛ ويخضع قبول عرض الطلب وتنفيذ العقد لأحكام المادة 2.8 أدناه.

اعتماداً على طريقة الدفع التي يختارها العميل، قد يتم سداد المبلغ المُستحق عند تقديم الطلب أو عند شحنه. يُرجى ملاحظة أن رسالة البريد الإلكتروني الخاصة بتأكيد الطلب وأي دفعة من السعر يتم سدادها قبل إرسال تأكيد شحن الطلب لا تُشكّل قبولاً للطلب من جانب البائع.

## 2.8

يُعتبر العقد بين البائع والعميل مُبرماً، لكل منتج، فقط عند تقديم العميل للطلب أو عند الشحن، وذلك حسب طريقة الدفع المستخدمة ووقت خصم المبلغ. يُفهم من ذلك أنه في حالة انسحاب البائع من طلب شراء تم خصم ثمنه بالفعل (على سبيل المثال، قد يحدث ذلك في الحالات التي تتم فيها معالجة الدفع من جانب موردين خارجيين) أو إلغاء طلب شراء لم يتم تحصيل ثمنه مُسبقاً، فسيتم رد المبلغ المدفوع تلقائياً عند الانسحاب أو الإلغاء. يحتفظ البائع بالحق في قبول و/أو رفض طلب العميل، كلياً أو جزئياً، في الحالات التالية: (1) عدم توفر المنتجات المشتراة؛ (2) الاشتباه في وجود نشاط احتيالي؛ (3) فشل عملية الدفع. وبالتالي، في حالة القبول الجزئي، سيتم تحصيل المبلغ الجزئي ذي الصلة، وسيتم شحن المنتجات الخاصة بالجزء المقبول من الطلب فقط.

### 3. وصف المنتجات والأسعار

#### 3.1

على الموقع الإلكتروني، لا تُعرض للبيع سوى المنتجات التي تحمل العلامة التجارية Moncler. تُباع منتجات Moncler على الموقع الإلكتروني حصرياً من جانب البائع، ولن يكون من الممكن بأي حال من الأحوال شراء منتجات معروضة من جانب أطراف أخرى خلاف Moncler عبر الموقع الإلكتروني.

#### 3.2

لا يبيع البائع أي منتجات مستعملة، أو معيبة، أو ذات جودة أقل مقارنة بمعايير السوق المماثلة. في حال عدم المطابقة، يحق للعميل المطالبة بالضمان القانوني المنصوص عليه في المادة 9 من شروط البيع هذه.

#### 3.3

تُعرض معلومات المنتجات، ورمزها، وأسعارها على الموقع الإلكتروني، في صفحة وصف كل منتج. قد يختلف العرض التوضيحي للمنتجات على الموقع الإلكتروني عن الواقع؛ لذا، يعتمد العميل حصرياً على وصف المنتج وخصائصه المذكورة على الموقع.

#### 3.4

تُعرض أسعار المنتجات على الموقع الإلكتروني، وهي شاملة لجميع الضرائب والرسوم المطبقة. كما تُضاف أي تكاليف شحن وتسليم، إن وجدت، إلى سعر المنتجات. يحتفظ البائع بالحق في تغيير الأسعار وفقاً لتقديره ودون إشعار مسبق. في حالة إجراء تخفيضات في الأسعار، سيتم عرض هذه التخفيضات على الموقع الإلكتروني بالإضافة إلى السعر الأصلي للمنتج، وعلى أي حال بما يتوافق مع المتطلبات المنصوص عليها في القوانين الوطنية المعمول بها التي تقوم بتنفيذ التوجيه 2019/2161 (EU) وتعديلاته اللاحقة. يُرجى التحقق من السعر النهائي للبيع قبل تقديم الطلب المعني.

#### 3.5

تأتي جميع المنتجات المباعة على الموقع الإلكتروني مزودة ببطاقة تعريف. لا يجوز للعميل إزالة بطاقة التعريف من المنتجات المشتراة أو تغييرها في حال رغبته في إرجاعها.

### 4. طرق الدفع

#### 4.1

يجب سداد ثمن المنتجات، وتكاليف الشحن والتوصيل باستخدام إحدى طرق الدفع الموضحة في الأقسام ذات الصلة من الموقع الإلكتروني وفي صفحة الطلب.

## 4.2

في حالة الدفع بواسطة بطاقة الائتمان/الخصم، تُرسل جميع التفاصيل (مثل رقم البطاقة أو تاريخ انتهاء الصلاحية) عبر بروتوكول مُشفّر إلى مزود خدمات الدفع الإلكتروني عن بُعد، دون أن تتمكن أي أطراف ثالثة من الوصول إليها بأي شكل من الأشكال. يستخدم البائع هذه البيانات حصراً لمعالجة عملية الشراء أو ردّ المبالغ في حالة الإرجاع، وذلك وفقاً لحق العميل في الإرجاع، أو للإبلاغ عن حالات الاحتيال للشرطة. اعتماداً على طريقة الدفع المختارة، سيتم خصم ثمن شراء المنتجات والتكاليف الخاصة بالشحن والتسليم، على النحو المبين في نموذج الطلب، من الحساب الجاري للعميل عبر طريقة الدفع المختارة، إما عند الشحن الفعلي للمنتجات المُشتراة أو عند تقديم الطلب (على سبيل المثال، قد يحدث ذلك في الحالات التي تتم فيها معالجة عملية الدفع من جانب موردين خارجيين).

## 4.3

في حالة الدفع بواسطة بطاقة الائتمان/الخصم، يضمن العميل أنه مالك البطاقة المستخدمة في عملية الشراء وأن جميع البيانات المتعلقة بها صحيحة. سيتم خصم قيمة المعاملات من بطاقة ائتمان العميل بعد التحقق من بيانات البطاقة المدخلة، وبعد استلام تفويض الخصم من الشركة المُصدرة للبطاقة، وبعد تأكيد البائع لتوافر المنتجات.

## 5. الشحن وتسليم المنتجات

### 5.1

يجوز للعميل اختيار استلام المنتجات التي اشتراها على العنوان المحدد في الطلب في إحدى الدول المدرجة ضمن قسم "اختيار بلدك" المتوفّر على الموقع الإلكتروني، أو استلام المنتج من أحد متاجر Moncler (حيثما يتوفر خيار "الاستلام من المتجر") الموجودة في البلد الذي تم اختياره عند الشراء. لن يقبل البائع الطلبات المقدمة من البلدان التي لا تتوفر فيها خدمة التوصيل، وبالتالي غير المدرجة في قائمة "اختيار بلدك"، ولن يُسمح للعميل بمتابعة الإجراءات وإرسال نموذج الطلب.

إذا اختار العميل خيار التسليم عبر خدمة "الاستلام من المتجر"، فسنقوم بإبلاغه بوصول المنتجات إلى المتجر عبر البريد الإلكتروني. في هذه الحالة، يتعيّن على العميل استلام المنتجات المُشتراة من المتجر المختار في غضون خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ إرسال البريد الإلكتروني المذكور أعلاه.

في حال عدم استلام المنتجات خلال هذه الفترة ومدّتها 15 يوماً المذكورة أعلاه، سيتم إلغاء الطلب تلقائياً ولن يكون للعميل الحق في استلام المنتجات بعد ذلك. نتيجةً لإلغاء الطلب، سيتم رد المبلغ المدفوع إلى العميل، باستثناء تكاليف التوصيل (إن وجدت)، عبر وسيلة الدفع نفسها المستخدمة في الشراء، وذلك خلال المدة الزمنية المنصوص عليها في المادة 8.4 أدناه.

### 5.2

لاستلام المنتجات التي تم طلبها من متجر Moncler الذي تم اختياره عند الشراء، يتعيّن على العميل إبراز نسخة من رسالة البريد الإلكتروني الخاصة بتأكيد التسليم، بالإضافة إلى وثيقة إثبات الهوية الشخصية، لموظف المبيعات. إذا طلب العميل من شخص آخر استلام الطلب، فيجب عليه تقديم رسالة البريد الإلكتروني التي تؤكد التسليم، ونسخة من وثيقة هوية العميل، ووثيقة يُحوّل فيها العميل باستلام الطلب، بالإضافة إلى بطاقة هويته الشخصية.

يُرجى ملاحظة أنه في حالة اختيار خيار "الاستلام من المتجر"، قد لا يكون من الممكن سداد ثمن المنتجات في نقطة البيع. يتم الدفع إلكترونياً وفقاً للطلبات التي يتم توصيلها إلى عنوان شخصي محدد.

إذا اختار العميل التسليم في أحد متاجر Moncler، فإن مواعيد التسليم وتكاليفه تكون مماثلة لتلك الخاصة بالتسليم إلى أي عنوان آخر يتم اختياره.

### 5.3

للحصول على معلومات أكثر تفصيلاً حول طرق شحن المنتجات وتسليمها، والتكاليف، والمدة الزمنية، يُرجى الاطلاع على الرابط [قسم خدمة العملاء](#). يُرجى قراءة القسم ذي الصلة من الموقع الإلكتروني بعناية. تشكل المعلومات الواردة فيه جزءاً لا يتجزأ من شروط البيع هذه، وبالتالي، يُعتبر العميل قد قرأها وقبلها بالكامل عند إرسال الطلب.

## 6. الخدمات الإضافية والرموز غير القابلة للاستبدال (NFTs)

### 6.1

قد تقدّم Moncler، من وقت لآخر أو خلال فعاليات تجارية معينة أو عند طرح منتجات جديدة، خدمات إضافية للعملاء – بشكل مباشر و/أو غير مباشر –، مثل، على سبيل المثال، إمكانية الحصول (مجاًناً أو مقابل دفع السعر المحدد) على رمز واحد أو أكثر من الرموز غير القابلة للاستبدال المرتبطة و/أو التي سيتم ربطها بقطعة ملابس محددة أو أكثر تم شراؤها عبر الإنترنت. تخضع الخدمات الإضافية و"الرموز غير القابلة للاستبدال" لشروط وأحكام محددة تتعلق بالشراء و/أو الاستخدام، والتي سيتم نشرها على الموقع الإلكتروني من وقت لآخر، ويجب على العميل قبولها من أجل الوصول إلى الخدمة واستردادها و/أو استخدامها. في بعض الحالات، قد تتطلب الخدمات تنزيل تطبيقات مخصصة مسبقاً واستخدامها، بما في ذلك تطبيق Moncler.

### 6.2

تخضع الخدمات وأي محتوى رقمي تقدمه Moncler لضمان المطابقة المنصوص عليه في القانون الساري على العميل، وفقاً للتوجيه 2019/770 (EU) وما يتضمنه من أحكام تنفيذية ذات صلة في القوانين المحلية المعمول بها.

## 7. جهات الاتصال - خدمة العملاء

للحصول على أي معلومات حول المنتجات أو لأي استفسار بخصوص الطلبات، يُرجى الاتصال بقسم خدمة العملاء عبر الرابط التالي ([خدمة العملاء](#)).

## 8. حق الانسحاب

### 8.1

يجوز للعميل إلغاء العقد المُبرم مع البائع فيما يتعلق بالمنتجات التي تم شراؤها عبر الموقع الإلكتروني، دون تحمل أي غرامة ودون تحديد السبب، وذلك عن طريق إخطار البائع كتابةً، وفقاً للإجراء المُبين في المادة 8.3 أدناه، أو عن طريق إعادة المنتجات مباشرةً إلى أحد متاجر Moncler المُختارة من بين المتاجر المتوفرة في البلد الذي تم شحن الطلب إليه. لن يكون من الممكن إعادة المنتجات إلى متجر Moncler يقع في بلد آخر غير البلد الذي تم التسليم فيه.

من أجل ممارسة الحق في إلغاء العقد، يتعين على العميل إخطارنا كتابةً في غضون (20) عشرين يوماً تقويمياً، تبدأ من يوم استلام المنتجات (في حالة شراء عدة سلع وشحنها بشكل منفصل، تبدأ فترة العشرين يوماً من تاريخ استلام آخر شحنة)، أو، في حالة اختيار خيار "الاستلام من المتجر" (إن كان متاحاً) عند الشراء، من تاريخ استلام المنتجات من متجر Moncler (يُعتبر هذا الإشعار مُرسلاً في حال عدم استلام المنتجات وفقاً للمادة 5.1 أعلاه).

في هذه الحالة، يحق للعميل استرداد كامل ثمن المنتجات، بما في ذلك تكاليف التوصيل العادية، إن وُجدت (باستثناء التكاليف الإضافية لخيارات التوصيل السريع، وتغليف الهدايا، وأي مصاريف إضافية أخرى متعلقة بخيار التوصيل الذي اختاره العميل) وفقاً للمادة 8 والمادة 11 أدناه.

معلومات إضافية حول سياسة الإرجاع الخاصة بنا [policy] على الموقع الإلكتروني. <https://moncler.com/en-ae/legal/return->

إذا كان العميل قد اختار خيار "الإعفاء الضريبي" عند تقديم الطلب:

(a) يخضع حق الانسحاب للشروط نفسها المنصوص عليها في هذه المادة 8 ما لم يكن العميل قد استرد أي ضريبة شراء (وبالتالي قبل مغادرة البلد الذي تم شراء المنتجات منه). في هذه الحالة، يحق للعميل استرداد كامل ثمن المنتجات (بما في ذلك ضرائب المبيعات) وتكاليف الشحن/التسليم (إن وجدت)؛

(b) إذا كان العميل قد غادر بلد الشراء واستفاد من استرداد الضريبة قبل انقضاء 20 يوماً لممارسة حق الانسحاب، فإنه لا يزال يحق له ممارسة حقه وإعادة المنتج لاسترداد ثمنه بعد خصم ضرائب المبيعات (ضريبة القيمة المضافة وما شابهها)، التي سبق أن تمّ ردها إليه. يُرجى ملاحظة أنه في هذه الحالة، يُقرّ العميل ويوافق على تحمّل مسؤولية الامتثال لأي متطلبات جمركية، ودفع أي ضرائب، أو رسوم جمركية مطلوبة لشحن البضائع وإعادتها إلى الإقليم الذي ستُعاد إليه، ويتحمل المسؤولية القانونية عن ذلك.

في جميع حالات إرجاع المنتجات التي تم شراؤها بموجب خيار "الإعفاء الضريبي"، تسري الشروط التالية.

## 8.2

إذا قرر العميل إلغاء العقد، فيتعيّن عليه إعادة المنتجات إلى البائع في غضون (14) أربعة عشر يوماً تقويمياً من تاريخ إخطار البائع بنيتة الانسحاب من عقد الشراء. يجب إعادة المنتجات بنفس الحالة التي تم استلامها بها. يكون الإرجاع مجانياً إذا استخدم العميل خدمة الإرجاع (يُرجى الاطلاع على المادتين 8.3 و 8.5 أدناه).

بمجرّد استلام المنتجات، سنقوم بالتحقق من استيفاء جميع الشروط المنصوص عليها في المادة 8.3، وسنقوم بإبلاغ العميل عبر البريد الإلكتروني في حال قبول طلب الإرجاع.

إذا قرّر العميل إعادة المنتجات إلى أحد متاجر Moncler المُختارة من بين المتاجر المتوفرة في البلد الذي تم الشحن منه، فعليه أن يقوم بتسليمها إلى متجر Moncler الذي اختاره مسبقاً في غضون (20) عشرين يوماً من استلامها. يكفي أن يقدم العميل المنتجات إلى موظف المبيعات في عيوانها الأصلية، إن أمكن ذلك وبحالة سليمة، مصحوبة بإيصال التسليم الموجود في العبوة الأصلية وكيس الحماية، إن كانا موجودين داخل العبوة عند تسليم الطلب. سيقوم موظف المبيعات بتعبئة نموذج الإرجاع والتأكد من مطابقة المنتجات للشروط والأحكام المذكورة في البند 8.3 أدناه. يُعدّ تسليم المنتجات إلى موظف المبيعات بمثابة قبول من البائع لإرجاعها.

## 8.3

لإرجاع<sup>2</sup> المنتجات:

- يجب على العميل إخطارنا كتابةً في غضون (20) عشرين يوماً تقويمياً، بدءاً من يوم استلام المنتجات، وذلك عن طريق ملء [نموذج الإرجاع](#) وتقديمه أو عن طريق الاتصال بخدمة العملاء مجاناً على الرقم 00 800 10204000. في حال استخدام العميل للنموذج الإلكتروني، سترسل إليه إشعاراً باستلامه عبر البريد الإلكتروني على العنوان المُقدّم عند تقديم الطلب. وعلى أي حال، يتعيّن على العميل الاحتفاظ بنسخة

من إشعار استلام النموذج؛ أو بدلاً من ذلك، يجوز للعميل إعادة المنتجات مباشرةً إلى أي متجر من متاجر Moncler في نفس البلد الذي تم فيه تسليم المنتجات، من بين المتاجر المدرجة ضمن قسم "اختيار بلدك" وقت الشراء؛

- يجب إعادة المنتجات في حالتها الجديدة، دون أي تلف أو علامات استخدام – باستثناء حق العميل في تجربة المنتج للتحقق من خصائصه - ودون تعريضه للغسل؛
- يجب أن تظل جميع بطاقات التعريف والملصقات مثبتة على المنتجات، بالإضافة إلى الختم الأصلي (إن وجد)؛
- يجب إعادة المنتجات في عبواتها الأصلية، إن أمكن ذلك، وشريطة أن تكون سليمة، مصحوبةً بإيصال التسليم الموجود في العبوة الأصلية وكيس الحماية، إن كانا موجودين داخل العبوة عند تسليم الطلب؛
- يجب إعادة المنتجات إلى البائع في غضون (14) أربعة عشر يومًا تقويميًا من تاريخ الإخطار بقرار الانسحاب من عقد الشراء، إلى العنوان المذكور على ملصق الإرجاع المدفوع مسبقًا والمختوم مسبقًا والمُرفق في العبوة (يُرجى اتباع التعليمات الواردة في نموذج الإرجاع للاستفادة من خدمة الاستلام المجانية التي نقدّمها) أو، إذا قرر العميل إعادة المنتجات إلى أحد متاجر Moncler، فعليه إحضارها إلى متجر Moncler المحدد مسبقًا في غضون (20) عشرين يومًا من تاريخ استلام المنتجات. في حالة إرجاع المنتج بعد الحصول على استرداد المبلغ بموجب خيار "الإعفاء الضريبي"، لن يتمكن العميل من استخدام نموذج الإرجاع والاستفادة من خدمة الاستلام المجانية التي نقدّمها، وسيكون مسؤولاً عن الامتثال لأي متطلبات جمركية أو رسوم لازمة لإرجاع المنتجات إلى بلد الشراء.

#### 8.4

إذا ألغى العميل العقد بشكل قانوني وفقًا للمادة 8، فسنقوم بمعالجة المبلغ المستحق في أسرع وقت ممكن، وفي جميع الأحوال، ما لم ينص القانون المحلي الإلزامي في مكان إقامة العميل على خلاف ذلك<sup>3</sup>، في الحالات التالية:

- إذا استخدم العميل خدمة الاستلام المجانية، خلال (14) أربعة عشر يومًا تقويميًا من تاريخ استلام مستودعاتنا للمنتجات المرتجعة والتحقق منها؛ أو
- إذا قام العميل بإرجاع المنتجات من تلقاء نفسه، في غضون (14) أربعة عشر يومًا تقويميًا من تاريخ استلامنا للمنتجات المُرتجعة أو من تاريخ تقديم العميل لنا دليلًا على إرسال المنتجات إلينا (أيهما أسبق)؛
- إذا أعاد العميل المنتجات إلى أحد متاجرنا، فورًا بعد أن يُكمل موظف المبيعات إجراءات التحقق من مطابقة المنتجات المُعادة لشروط الإرجاع المنصوص عليها في المادة 8.3 أعلاه.

يُعيد البائع ثمن المنتج بالكامل (باستثناء ضرائب المبيعات في الحالات المُشار إليها في المادة 8.1 (ب))، بما في ذلك تكاليف التوصيل العادية، إن وُجدت (ولكن باستثناء التكاليف الإضافية لخيارات التوصيل السريع، وتغليف الهدايا، وأي خيارات إضافية أخرى اختارها العميل وقت الشراء).

#### 8.5

ما لم يَقم العميل بإرجاع المنتجات إلى متجر Moncler يتم اختياره من بين المتاجر المدرجة على الموقع الإلكتروني والواقعة في البلد نفسه الذي تم شحن المنتجات إليه، يجوز للعميل إرجاع المنتجات إلى البائع إما عن طريق:

- 1) شركة الشحن التي حدّتها Moncler في نموذج الإرجاع الإلكتروني، وذلك باستخدام ملصق الإرجاع المُدفع مسبقًا والمخصص الذي تم إرفاقه مع الطلب الأصلي؛ أو

(2) تغليف المنتجات المعنية بشكل آمن وإرسالها إلى البائع، على مسؤولية العميل وحده، باستخدام شركة شحن أخرى أو أي وسيلة شحن بريدي أخرى، باستخدام رقم الإرجاع الذي يُقدّم له بعد إكمال نموذج الإرجاع الإلكتروني.

لضمان سرعة معالجة الإرجاع وحماية المنتج المُعاد، يوصي البائع باستخدام خدمات الإرجاع المجانية الموضحة في البند (1). في حالة قيام العميل بإرجاع المنتجات باستخدام الطريقة المذكورة في البند (2) بدلاً من شركة الشحن المعتمدة من جانب البائع، فإننا نوصي، حرصاً على مصلحة العميل، بالاستعانة بخدمة شحن.

في حالة إعادة المنتجات بعد الاستفادة من خيار "الإعفاء الضريبي"، فيتحمل العميل مسؤولية الامتثال لجميع المتطلبات الجمركية، والضرائب أو الرسوم الجمركية اللازمة لإعادة المنتجات إلى بلد الشراء. تحتفظ Moncler بحقها في رفض المنتجات التي لم يتم استيفاء المتطلبات الخاصة بها ودفع الرسوم المتعلقة بها مسبقاً.

يُرجى ملاحظة أن المنتجات التي يتم إرجاعها بموجب حق الانسحاب يجب أن يتم شحنها من البلد نفسه الذي تم إرسالها منه، باستثناء عمليات الإرجاع التي يقوم بها العملاء الذين استفادوا من خيار "الإعفاء الضريبي".

## 8.6

لا ينطبق حق الانسحاب المنصوص عليه في هذه المادة 8 على:

- المنتجات المُغلّفة التي قام العميل بفتح غلافها بعد التسليم، إذا كان إرجاعها غير مناسب لأسباب تتعلق بحماية الصحة أو النظافة؛
- المنتجات التي تحتوي على تسجيلات صوتية أو مرئية مُغلّفة أو برامج حاسوبية، إذا تم فتح غلاف المنتج بعد التسليم؛
- المنتجات المصنّعة وفقاً لمواصفات العميل أو المصممة خصيصاً له؛
- المنتجات التي اختلطت مع منتجات أخرى بعد التسليم بشكل لا يمكن معه فصلها؛
- أي خدمة أو محتوى رقمي بمجرد أن يبدأ العميل عملية التنزيل ويتنازل صراحةً عن حق الانسحاب.

## 8.7

يحق للعميل أيضاً استبدال المنتجات المشتراة (باستثناء المنتجات المُخصصة) بمنتجات أخرى، بدلاً من استرداد المبلغ المدفوع. لاستبدال أحد المنتجات، يُرجى اتباع التعليمات الواردة في سياسة الإرجاع الخاصة بنا. مع ذلك، لا يتوفر خيار الاستبدال في حال اختيار خيار "الإعفاء الضريبي".

## 8.8

### 8.8.1

يتعيّن على العميل توخي العناية المعقولة بالمنتجات طوال فترة بقائها في حوزته.

### 8.8.2

يحتفظ البائع بالحق في رفض استرجاع المنتجات التالفة، أو المتسخة، أو التي تكون في حالة تشير بشكل لا لبس فيه إلى أنها قد استُخدمت لأغراض أخرى غير عمليات الفحص من جانب العميل التي تُعد ضرورية للغاية للتأكد من خصائصها.

في جميع الأحوال، يتحمل العميل مسؤولية أي انخفاض في قيمة المنتجات؛ ويحتفظ البائع بالحق، وفقاً لتقديره الخاص، في اتخاذ الإجراءات القانونية ضد العميل لتحديد مقدار هذا الانخفاض، وفي اقتطاع المبلغ المقابل للضرر الذي لحق بالمنتج المُرتجع من المبلغ المستحق السداد للعميل، وذلك في حالة رفض إرجاع المنتج.

## 9. المنتجات التي تم إرجاعها بسبب تلفها أو وجود عيب فيها أو لعدم مطابقتها للمواصفات ("عدم المطابقة") وفقاً للضمان القانوني

### 9.1

في حالة وجود عيوب في الإنتاج أو عدم مطابقة ("عدم المطابقة")، يحق للعميل المطالبة بمطابقة المنتج بالكامل، حسب تقديره، إما عن طريق الإصلاح (حيثما أمكن) أو الاستبدال مجاناً. في حال استحالة هذه الحلول موضوعياً أو كانت مُرهقة للغاية، يحق للعميل مطالبة البائع بتخفيض مناسب في السعر أو فسخ العقد، وما يترتب على ذلك من استرداد المبلغ المدفوع.

ينطبق ضمان المطابقة هذا أيضاً على المنتجات المبيعة على الموقع الإلكتروني، التي تتضمن عنصراً رقمياً أو ترتبط به بأي شكل من الأشكال.

إذا قام العميل بإرجاع منتج بسبب عدم مطابقته للمواصفات وطلب استرداد ثمنه، فسنقوم، بالإضافة إلى سعر المنتج، برد رسوم التوصيل التي تم دفعها عند الشراء. يكون إرجاع المنتج مجاناً إذا استخدم العميل الملصق المُختوم الذي سيحصل عليه عند الاتصال بخدمة العملاء لدينا. إذا قرّر العميل استخدام خدمة التوصيل الخاصة به بدلاً من خدمة الإرجاع المدفوعة مسبقاً التي نقدّمها، يتحمّل العميل تكاليف إرجاع المنتج ويتحمّل جميع المسؤوليات المتعلقة بمخاطر فقدان المنتج المُرتجع أو تعرضه للتلف.

### 9.2

لا يتحمّل البائع المسؤولية إلا عن حالات عدم المطابقة التي تظهر في غضون (24) أربعة وعشرين شهراً من تاريخ تسليم المنتج، باستثناء ما ينص عليه القانون المعمول به وفقاً لبلد إقامة العميل. تسقط المطالبات المتعلقة بالعيوب بمجرد انقضاء مدة (26) ستة وعشرين شهراً من تاريخ تسليم المنتج، ما لم ينص التشريع المحلي الإلزامي الساري في مكان إقامة العميل على خلاف ذلك<sup>4</sup>.

إذا ظهر عدم المطابقة في غضون 20 يوماً من استلام المنتجات، فيجوز للعميل إرجاعها باتباع الإجراءات الموضحة أعلاه في البند 8.3. وفي جميع الحالات الأخرى، يُطلب من العميل الاتصال بخدمة العملاء للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية إعادة المنتج إلينا واتباع الإجراءات المُبيّن في المادة 9.3 أدناه. يلتزم العميل قانوناً بالناية بالمنتجات عناية معقولة أثناء وجودها في حوزته، حتى في حال وجود عدم مطابقة، وذلك لتمكين Moncler من إجراء الفحوصات اللازمة.

### 9.3

لإرجاع المنتجات التي بها عيب عدم المطابقة:

- يجب على العميل الاتصال بخدمة العملاء في أقرب وقت ممكن، وعلى أي حال في موعد لا يتجاوز (26) ستة وعشرين شهراً من تاريخ استلام المنتجات، ما لم تنص التشريعات المحلية الإلزامية السارية في مكان إقامة العميل على خلاف ذلك<sup>5</sup>. يجب على العميل الاحتفاظ بسجل إشعار عدم المطابقة؛
- يجب إعادة المنتجات في عبواتها الأصلية، إن أمكن ذلك، وشريطة أن تكون سليمة، مصحوبةً بإيصال التسليم الموجود في العبوة الأصلية وكيس الحماية، إن كانا موجودين داخل العبوة عند تسليم الطلب؛
- يجب إعادة المنتجات إلى البائع في أقرب وقت ممكن، وعلى أي حال في غضون (30) ثلاثين يوماً تقويمياً من تاريخ إخطار البائع بعدم المطابقة.

<sup>4</sup> يُرجى الرجوع إلى الاستثناءات المذكورة في الملاحظة 2 أعلاه.

يُرجى دائماً تذكر إرفاق إيصال التسليم و/أو إيصال الشراء داخل الطرد المرتجع.

## 9.4

يتعين على البائع فحص جميع المنتجات التي يتم إرجاعها باعتبارها تالفة أو معيبة، وإخطار العميل بقبول طلب الإرجاع عبر البريد الإلكتروني في أقرب وقت ممكن خلال فترة زمنية معقولة. إذا طلب العميل استرداد ثمن المنتج (أو في الحالات التي يتعذر فيها إصلاح المنتج أو استبداله)، فسنقوم بمعالجة المبلغ المستحق في أقرب وقت ممكن، وعلى أي حال، في غضون (14) أربعة عشر يومًا من تاريخ تأكيدنا عبر البريد الإلكتروني بقبول البائع لعملية الإرجاع. يتعين على البائع رد ثمن المنتج بالكامل، بما في ذلك تكلفة التوصيل الخاصة بإرسال المنتج إلى العميل، والتكلفة التي يتكبدها العميل لإعادة المنتج إلى البائع، وذلك في حالة استخدام العميل لخدمات الإرجاع المدفوعة مسبقًا التي يقدمها البائع.

إذا لم يجد البائع أي عيب في المنتجات المرتجعة، أو إذا كان لدى البائع أسباب تدعوه للاعتقاد بأن المنتجات قد تعرضت للتلف نتيجة سوء الاستخدام، فسيتم إخطار العميل بعدم إمكانية قبول المنتجات المرتجعة، ويجوز للعميل أن يختار إعادة تسليم المنتجات إليه. لن يتم رد أي مبلغ في هذه الحالة. وإذا لم يقبل العميل إعادة التسليم، فيحتفظ البائع بالحق في الاحتفاظ بالمنتجات وسعر الشراء، واسترداد الرسوم والمصروفات التي تكبدها البائع من العميل، ما لم يتم إرجاع المنتج - وفقًا للشروط المنصوص عليها في المادة 8.3 - في غضون مدة 20 يومًا من استلام العميل له.

## 9.5

تُعالج عمليات استرداد الأموال المتعلقة بالمرتجعات بسبب عدم المطابقة، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك مع البائع، عبر وسيلة الدفع نفسها المستخدمة في شراء المنتج المعني. وبناءً على ذلك، إذا كان مستلم المنتجات المذكورة في نموذج الطلب مختلفًا عن الشخص الذي سدد ثمن هذه المنتجات، فإن البائع سيقوم برد المبلغ المدفوع مقابل المنتجات المرتجعة إلى الشخص الذي سدد الثمن.

## 9.6

يتعين على البائع رد ثمن المنتجات وفقًا للمهلات الزمنية المعمول بها على النحو المحدد في المادتين 8 أو 9. في حدود ما يسمح به القانون المعمول به، لا يتحمل البائع المسؤولية عن أي تأخير خارج عن إرادته، بما في ذلك التأخيرات الناجمة عن طرق الشراء أو استرداد الأموال، على سبيل المثال لا الحصر:

- التأخير الناجم عن سياسات استرداد الأموال التي تتبعها شركات بطاقات الائتمان/الخصم؛
- الدفع عن طريق التحويل المصرفي: سيتم رد المبلغ الذي دفعه العميل مقابل المنتجات المرتجعة إلى الحساب المصرفي الذي استُخدم في عملية الشراء. يُرجى العلم أنه من الضروري وجود حساب بنكي لاستلام المبلغ المُسترد في حالة التحويلات البنكية.

## 10. الخصوصية

### 10.1

يمكن للعميل الاطلاع على معلومات حول معالجة البيانات الشخصية من خلال النقر على سياسة الخصوصية <https://moncler.com/en-ae/legal/privacy-policy> وسياسة ملفات تعريف الارتباط <https://moncler.com/en-ae/legal/cookie-policy> الخاصتين بنا.

### 10.2

كما نرجو الاطلاع على شروط الاستخدام <https://moncler.com/en-ae/legal/tos-mymoncler> الخاصة بنا، في حال عدم الاطلاع عليها سابقاً، لأنها تحتوي على معلومات مهمة حول كيفية معالجتنا للبيانات الشخصية لمستخدمينا وأنظمة الأمان التي اعتمدناها.

## 10.3

لمزيد من المعلومات حول سياسة الخصوصية <https://moncler.com/en-ae/legal/privacy-policy> وسياسة ملفات تعريف الارتباط <https://moncler.com/en-ae/legal/cookie-policy> الخاصتين بنا، يمكن للعميل الاتصال بخدمة العملاء عبر رابط [خدمة العملاء](#) واختيار «الخصوصية» من القائمة المنسدلة، أو إرسال الطلبات إلى [privacy@moncler.com](mailto:privacy@moncler.com).

## 11. مسؤوليتنا

### 11.1

لا يوجد في شروط البيع هذه ما يستبعد أو يحد من مسؤوليتنا تجاه العميل عن الوفاة، أو الإصابة الجسدية، أو الأضرار غير المالية التي يتكبدها العميل نتيجة إهمالنا أو عدم دقتنا، وذلك بموجب أي قانون أو لائحة تتعلق بحماية المستهلك، أو أي مسؤولية أخرى لا يجوز استبعادها أو الحد منها بموجب القوانين المعمول بها.

### 11.2

مع عدم الإخلال بما سبق، وما لم ينص القانون المعمول به في بلد الإقامة المعتادة للعميل على خلاف ذلك، لن نتحمل بأي حال من الأحوال أي مسؤولية تجاه العميل لأي سبب كان نتيجة لأي ضرر أو خسارة ناجمة عن المنتجات، وذلك دون المساس بتطبيق القواعد القانونية الإلزامية المتعلقة بمسؤولية المنتج، والأضرار التي لم تنتج عن تقصير البائع، وكذلك فيما يتعلق بأي خسارة في الأرباح، أو الدخل، أو الأعمال، أو الإيرادات التجارية، أو السمعة التجارية؛ أو فقدان البيانات أو تلفها أو إتلافها؛ أو أي خسارة أو ضرر لم يكن نتيجة إخلالنا بالعقد المبرم مع العميل أو إخلالنا بواجب الرعاية القانوني. على الرغم مما سبق، لا يجوز تفسير أي بند من بنود شروط البيع هذه على أنه يعفي البائع من أي حقوق إلزامية مكفولة للعميل بموجب القوانين السارية في بلد الإقامة المعتادة للعميل.

## 12. أصالة المنتج وحقوق الملكية الفكرية

### 12.1

تُعد العلامة التجارية Moncler، والعلامات التصويرية و/أو الشكلى، وبشكل عام جميع العلامات التجارية والشعارات، والصور، والرسوم التوضيحية، وبشكل عام جميع حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بالمنتجات، ملكاً للبائع وستظل كذلك. يُحظر نسخ العلامات التجارية، والشعارات، والصور، والرسومات التوضيحية المذكورة أو تعديلها، أو التلاعب بها، أو استخدامها لأي سبب كان وعلى أي وسيلة كانت.

## 13. القانون الحاكم والنزاعات

تخضع شروط البيع هذه للقانون الإيطالي ويجب تفسيرها وفقاً له، دون الإخلال بأي قاعدة تفسيرية أخرى أكثر فائدة للعميل، ينص عليها قانون الدولة التي يقيم فيها العميل عادةً. في حال نشوء أي نزاعات تتعلق بشروط البيع هذه و/أو عقد الشراء، يكون الاختصاص القضائي الحصري للمحكمة المختصة في محل إقامة العميل المعتاد أو موطنه.

بدلاً من ذلك، ووفقاً للمادة 14 من اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 524/2013، يجوز للمستهلكين اللجوء إلى منصة تسوية المنازعات التي أنشأتها المفوضية الأوروبية (ODR) (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)، أو يمكنهم استخدام الوسائل المختلفة التي ينص عليها القانون الوطني.

يقر العميل، في جميع الأحوال، بأن البائع غير ملزم بالمشاركة في إجراءات تسوية المنازعات خارج نطاق المحاكم.

#### 14. التعديلات والتحديثات

##### 14.1

قد يتم تعديل شروط البيع هذه من وقت لآخر ودون إشعار مسبق، بما في ذلك بسبب صدور قوانين ولوائح جديدة أو لأسباب أخرى وفقاً لتقديرنا الخاص. تسري شروط البيع الجديدة اعتباراً من تاريخ نشرها على الموقع الإلكتروني وإرسال إشعار عبر البريد الإلكتروني إلى جميع المستخدمين الذين قدّموا عناوين بريدهم الإلكتروني. بمواصلة استخدام الموقع الإلكتروني والتسوّق عبره، يوافق العميل على الالتزام بالشروط الجديدة. وعلى أي حال، من المفهوم أن الشروط الجديدة لن تسري على الطلبات التي سبق للعميل تقديمها.