

سياسة الإرجاع

تُحدّد سياسة الإرجاع هذه (المشار إليها فيما يلي باسم "سياسة الإرجاع") كيفية إرجاع العميل للمنتجات التي تم شراؤها من www.moncler.com (يُشار إليه فيما يلي أيضًا باسم "الموقع").

تُباع المنتجات المشتراة من الموقع مباشرةً من جانب شركة Industries S.p.A (يُشار إليها فيما يلي باسم "Moncler" أو "البائع" أو بضمير المتكلم "نحن" أو "إلينا")، وهي شركة تخضع لإدارة وتنسيق شركة Moncler S.p.A، ومقرها المسجل في ميلانو، شارع ستندال 47، رقم ضريبة القيمة المضافة والرقم الضريبي 04804070961، رقم التسجيل في سجل الشركات 1773341، ورأس مالها 15.000.000 يورو، مدفوع بالكامل.

تتوفّر سياسة الإرجاع 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. إجراءات ممارسة حق الانسحاب

يتمثّل هدف Moncler في ضمان الرضا التام للعملاء. إذا لم يكن العميل راضيًا عن الطلب لأي سبب كان، فيجوز له ممارسة حقه في إلغاء عملية الشراء وإعادة المنتجات التي اشتراها.

يجب على العميل إخطارنا بقراره بإرجاع الطلب في غضون (20) عشرين يومًا تقويميًا من تاريخ استلامه للمنتج الذي تم شراؤه من الموقع الإلكتروني (أو من تاريخ استلامه آخر شحنة في حالة عمليات الشراء المتعددة)، أو، في حال اختيار خيار "الاستلام من المتجر" (إن كان متاحًا) عند الشراء، من تاريخ استلام المنتج من متجر Moncler (ويُعتبر هذا الإشعار مُرسلًا في حال عدم استلام المنتجات خلال 15 يومًا من توفرها في المتجر)، وذلك بإحدى الطرق التالية:

(a) تعبئة نموذج الإرجاع الإلكتروني المتوفّر على الموقع الإلكتروني في قسم خدمة العملاء (المشار إليه فيما يلي باسم "نموذج الإرجاع")؛

أو

(b) الاتصال بنا مجانًا على الرقم 00 800 10204000

1.1 الإرجاع عبر الإنترنت

المنتجات المرتجعة بموجب حق الانسحاب يجب إعادة شحنها إلى Moncler من نفس البلد الذي تم تسليمها إليه في غضون أربعة عشر (14) يومًا تقويميًا من تاريخ إخطار البائع بقرار ممارسة حق الانسحاب، إلى العنوان الموضح على ملصق الإرجاع المدفوع مسبقًا والمختوم مسبقًا والمرفق بالعبوة (يُرجى اتباع التعليمات الواردة في نموذج الإرجاع لاستخدام خدمة الاستلام المجانية التي نُقدّمها). يمكن إرجاع المنتجات عن طريق إرسال الطرد عبر وكيل الشحن الذي نحدده، أو عبر وكيل شحن آخر، أو طريقة إرسال أخرى.

إذا قرّر العميل استخدام خدمة البريد السريع المحددة في نموذج الإرجاع، فلن يتحمّل تكاليف إعادة الشحن، حيث ستتحملها Moncler بالكامل، وسيكون من الممكن تتبّع الطرد في أي وقت. في هذه الحالة، يُطلب من العميل اتباع التعليمات الواردة في نموذج الإرجاع المرفق مع الطرد، والاتصال بشركة UPS لترتيب عملية الاستلام.

إذا قرّر العميل استخدام شركة شحن أخرى أو وسيلة توصيل بريدية أخرى لإرجاع المنتجات، فسيتحمل تكلفة شحنها مسبقًا، وفقًا لتعليمات الإرجاع الخاصة بنا، كما سيكون مسؤولًا عن أي فقدان أو تلف للمنتجات أثناء النقل.

لحماية العميل، نوصي دائماً بإرسال المنتجات المُعادة عبر شركة شحن، حتى لو لم يقرّر العميل استخدام خدمة الدفع المُسبق مع شركة الشحن التي نوصي بها.

1.1. إرجاع المنتجات في المتجر

بدلاً من ذلك، يمكن للعميل إعادة المنتجات مباشرةً إلى أي متجر من متاجر Moncler، من بين المتاجر المتوفرة في البلد الذي تم التسليم فيه، والمدرجة على الموقع الإلكتروني، وذلك بتسليم المنتجات إلى أحد موظفي المبيعات في عبواتها الأصلية، إن أمكن وبحالة سليمة، مصحوبةً بإيصال التسليم الموجود في العبوة الأصلية وكيس الحماية، إن وُجد داخلها عند استلام الطلب، وذلك في غضون عشرين (20) يوماً من تاريخ استلام المنتجات. في هذه الحالة، لن يتحمل العميل أي تكلفة. سيقوم موظف المبيعات بتعبئة نموذج الإرجاع والتأكد من مطابقة المنتجات للشروط الموضحة في سياسة الإرجاع هذه، بالإضافة إلى شروط وأحكام البيع. وبذلك، يُعد تسليم المنتجات إلى موظف المبيعات بمثابة قبول الإرجاع من جانب Moncler.

1.3 حق الانسحاب وخيار "الإعفاء الضريبي"

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

- (a) يخضع الإرجاع لنفس الشروط المنصوص عليها في سياسة الإرجاع هذه ما لم يحصل العميل على أي استرداد ضريبي (وبالتالي قبل مغادرته البلد الذي اشترى منه المنتج). في هذه الحالة، يحق للعميل استرداد كامل سعر المنتج (بما في ذلك ضريبة المبيعات) وتكاليف الشحن/التوصيل (إن وجدت)؛
- (b) إذا كان العميل قد غادر بالفعل بلد الشراء وحصل بالفعل على استرداد ضريبة المبيعات قبل انقضاء مدة العشرين يوماً المحددة لممارسة حقه في الانسحاب، فلا يزال يحق للعميل القيام بذلك وإعادة المنتج لاسترداد ثمنه بعد خصم ضرائب المبيعات (ضريبة القيمة المضافة وما شابهها)، التي تم ردها إليه بالفعل. في جميع الأحوال، يقر العميل ويوافق على أنه يتحمل المسؤولية الكاملة عن استيفاء جميع متطلبات الجمارك ودفع أي رسوم جمركية مطلوبة لإعادة المنتجات إلى البلد المُراد إرجاعها إليه. تحتفظ Moncler بحقها في عدم قبول المنتجات التي لم يتم استيفاء هذه الإجراءات المتعلقة بها ودفع رسومها مسبقاً.

في جميع حالات إرجاع المنتجات المُشتراة بموجب خيار "الإعفاء الضريبي"، تُطبق الشروط التالية.

2. شروط وأحكام الإرجاع

يُعتبر حق إرجاع المنتجات مُمارساً بشكل صحيح عند استيفاء كل شرط من الشروط التالية بالكامل:

- وفقاً لما هو منصوص عليه في المادة 1، يجب على العميل (أ) تعبئة النموذج الإلكتروني المُتاح عبر الرابط التالي وإرساله بطريقة/أو (ب) التواصل مع خدمة العملاء في غضون عشرين (20) يوماً تقويمياً من تاريخ استلامه للمنتج الذي اشتراه (أو في حالة شراء عدة منتجات، من تاريخ استلام آخر منتج)، أو، إذا تم اختيار خيار "الاستلام من المتجر" عند الشراء، في غضون عشرين (20) يوماً من تاريخ استلام الطلب من متجر Moncler؛
- يجب إعادة المنتجات في حالتها الجديدة، دون أي تلف أو علامات استخدام - باستثناء حق المستهلك في تجربة المنتج للتأكد من خصائصه - ودون غسلها.
- تحتفظ Moncler 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؛

- يجب أن تكون جميع البطاقات التعريفية والملصقات مثبتة على المنتجات، بالإضافة إلى الختم الأصلي؛
- 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 شحن البضائع المرتجعة إلينا في غضون أربعة عشر (14) يومًا تقويميًا من تاريخ إخطار العميل لنا بقراره إلغاء عقد الشراء، إلى العنوان الموضح على ملصق الإرجاع المدفوع مسبقًا والمختوم مسبقًا الموجود داخل العبوة (يُرجى اتباع التعليمات الواردة في نموذج الإرجاع للاستفادة من خدمة الاستلام المجانية) أو في حالة اختيار العميل إرجاع المنتجات بالذهاب مباشرةً إلى أي متجر من متاجر Moncler المدرجة على موقع moncler.com الإلكتروني ضمن المتاجر المتاحة في البلد الذي تم تسليم المنتجات إليه، فيجب تسليمها إلى أحد موظفي المبيعات في غضون عشرين (20) يومًا من تاريخ استلامها. في حال الإرجاع بعد الحصول على استرداد المبلغ بموجب خيار "الإعفاء الضريبي"، لن يتمكن العميل من استخدام نموذج الإرجاع للاستفادة من خدمة الاستلام المجانية، وبالتالي سيكون مسؤولاً عن الامتثال لأي متطلبات جمركية أو رسوم إرجاع منتجات في بلد الشراء.

بمجرد استيفاء جميع الشروط المذكورة أعلاه، سنقوم برد كامل ثمن المنتجات المشتراة (باستثناء ضريبة المبيعات في حالة اختيار العميل خيار "الإعفاء الضريبي" واستفادته مسبقًا من استرداد ضريبة المبيعات، وفي هذه الحالة يكون المبلغ المسترد صافيًا بعد خصم الضريبة).

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

2.1. بطاقة التعريف

تحتوي جميع المنتجات التي تباعها Moncler على بطاقة تعريف. يجب تجربة المنتجات دون إزالة بطاقة التعريف. لن يتم قبول المنتجات المرتجعة التي لا تحمل بطاقة المنتج. لإرجاع المنتجات التالفة، أو المعيبة، أو غير الصحيحة، يجب إبقاء بطاقة التعريف مثبتة على المنتجات، لأطول فترة ممكنة وفي حال توفرها.

2.2. عدم قبول Moncler للمرتجعات

في حال عدم قبول المنتج، سيتم إخطار العميل عبر البريد الإلكتروني في أقرب وقت ممكن، خلال فترة زمنية معقولة. في هذه الحالة، يجوز للعميل أن يختار استلام المنتجات على نفقته الخاصة. يُرجى ملاحظة أن عمليات الإرجاع التي تم رفضها وإعادة تسليمها قد لا تحتوي على العبوة الأصلية (كيس الحماية). في حال رفض العميل استلام الشحنة المذكورة أعلاه، تحتفظ Moncler بحقها في الاحتفاظ بالمنتجات نهائيًا، حيث سيُعتبر ذلك رفضًا وتخليًا من جانب العميل عنها، بالإضافة إلى المبلغ المدفوع مقابل شرائها.

2.3. الاستثناءات الخاصة بممارسة حق الانسحاب

مع عدم الإخلال بأحكام الفقرة السابقة، لا يسري حق الانسحاب على ما يلي:

- المنتجات المغلفة التي قام العميل بفتح غلافها بعد التسليم، إذا كان إرجاعها غير مناسب لأسباب تتعلق بحماية الصحة أو النظافة؛
- أو المنتجات التي تحتوي على تسجيلات صوتية أو مرئية مغلفة، أو برامج حاسوب، أو عناصر رقمية أخرى، إذا تم فتح غلافها بعد التسليم؛
- أو المنتجات المصنعة وفقًا لمواصفات العميل أو المصممة خصيصًا له؛

- أو المنتجات التي اختلطت مع منتجات أخرى بعد التسليم بشكل لا يمكن معه فصلها؛
- أو الخدمة الرقمية أو المحتوى الذي بدأ العميل في تنزيله، وبذلك يتنازل صراحةً عن حق الانسحاب.

3. شروط عملية استرداد الأموال وإجراءاتها

بعد استلام Moncler للمنتجات المرتجعة والتأكد من مطابقتها لجميع الشروط، سيتلقى العميل بريدًا إلكترونيًا يفيد بقبول المنتجات المرتجعة. بغض النظر عن طريقة الدفع المستخدمة (بطاقة الائتمان/الخصم، أو PayPal، أو Apple Pay، أو Google Pay، أو Sofort، أو Klarna، أو WeChat حيثما كان ذلك متاحًا)، ستقوم Moncler برد جميع المبالغ التي استلمتها مقابل عملية الشراء الملغاة إلى العميل، بما في ذلك تكاليف التوصيل العادية، إن كان قد تم دفعها (باستثناء التكاليف الإضافية لخيارات التوصيل السريع، وتغليف الهدايا، والمصروفات الإضافية الأخرى الناشئة عن الخيارات التي اختارها العميل).

سنقوم بمعالجة المبلغ المستحق الاسترداد في أقرب وقت ممكن، وفي جميع الأحوال، ما لم تنص التشريعات المحلية الإلزامية السارية في مكان إقامة العميل على خلاف ذلك، في الحالات التالية:

- إذا استخدم العميل خدمة الاستلام المجانية التي نقدمها: أربعة عشر (14) يومًا تقويميًا من تاريخ استلام مستودعاتنا للمنتجات المرتجعة والتحقق منها؛ أو
- إذا قام العميل بإرجاع المنتجات بنفسه: أربعة عشر (14) يومًا تقويميًا (1) من تاريخ استلام Moncler للمنتجات التي أعادها العميل/أو (2) من اللحظة التي يقدم فيها العميل دليلًا على إرساله المنتجات، أيهما أقرب؛

- إذا قام العميل بإعادة المنتجات إلى أحد متاجرنا، فورًا بعد أن ينتهي موظف المبيعات من إجراءات التحقق من أن المنتجات المرتجعة تستوفي شروط الإرجاع المنصوص عليها في القسم أعلاه.
- يتحمل العميل المسؤولية عن أي انخفاض في قيمة المنتجات المرتجعة ناجم عن استخدامها لأغراض أخرى غير عمليات الفحص من جانب العميل التي تُعد ضرورية للتأكد من خصائصها، أو وظائفها، أو طبيعتها. تحتفظ Moncler بالحق في اقتطاع المبلغ المقابل للضرر الذي لحق بالمنتج المرتجع من المبلغ المُسترد، وفي جميع الأحوال الحق في اتخاذ الإجراءات القانونية ضد العميل من أجل حماية حقوقها.

مع مراعاة ما سبق، وبمجرد أن تتأكد Moncler من أن عملية الإرجاع تمت وفقًا للشروط المذكورة أعلاه، فإن المدة الزمنية اللازمة لاسترداد المبلغ الذي دفعه العميل مقابل شراء المنتجات المرتجعة تعتمد على طريقة الدفع المستخدمة. على سبيل المثال:

- الدفع ببطاقة ائتمان/خصم: يعتمد وقت رد المبلغ على سياسات شركة بطاقة الائتمان؛
- الدفع عن طريق التحويل المصرفي: سيتم رد المبلغ المدفوع مقابل المنتجات المرتجعة إلى الحساب المصرفي المُستخدم في عملية الشراء. يعتمد وقت استرداد المبلغ على المعلومات المُقدمة في الطلب. يُرجى العلم أنه من الضروري وجود حساب بنكي لاستلام المبلغ المُسترد في حالة التحويلات البنكية.

4. استبدال المنتج

هذه الخدمة غير متاحة في حالة اختيار خيار "الإعفاء الضريبي".

بدلاً من ذلك، يمكن للعميل، إذا رغب في ذلك، استبدال المنتجات المشتراة (باستثناء المنتجات المُخصصة) بمنتجات أخرى، بدلاً من استرداد المبلغ المدفوع، وذلك وفقًا للشروط التالية:

- يجب على العميل اختيار خيار الاستبدال ("استبدال طلبك") في صفحة نموذج الإرجاع على الموقع الإلكتروني، وتحديد سبب الاستبدال؛

- يمكن للعميل طلب استبدال منتج واحد أو أكثر من المنتجات المشتراة بمنتجات من طراز مختلف، أو من المنتج نفسه بمقاس و/أو لون مختلف. ستظهر خيارات الاستبدال المتاحة في نموذج "استبدال طلبك" الإلكتروني؛
 - يجوز للعميل أن يطلب استبدال منتج واحد أو أكثر من المنتجات التي اشتراها خلال فترة لا تتجاوز عشرين (20) يومًا من تاريخ استلامه للمنتجات، وذلك عن طريق ملء نموذج "استبدال طلبك" وإرساله إلكترونياً إلى Moncler خلال المهلة المذكورة أعلاه؛
 - لا يجوز للعميل تقديم سوى طلب استبدال واحد لكل منتج تم شراؤه، وذلك في الحالات التي يُطلب فيها الاستبدال لأسباب لا علاقة لها بوجود عيب في المنتج. بعد هذا الاستبدال، لا يُسمح بإجراء أي استبدال طوعي آخر لنفس المنتج. ولتجنب أي لبس، لا يسري هذا القيد على حقوق العميل فيما يتعلق بالمنتجات المعيبة، أو التالفة، أو غير المطابقة للمواصفات، التي تظل خاضعة للتعويضات المنصوص عليها في القانون المعمول به.
 - يجب إعادة المنتجات التي يطلب العميل استبدالها إلى Moncler في عبوتها الأصلية مع إيصال التسليم، ويجب أن تكون جديدة، وغير تالفة، وغير مرتدة (باستثناء الحق في تجربتها للتأكد من خصائصها) وبدون تعرضها للغسل، ويجب احتواؤها على بطاقة التعريف، وأي ملصق مرفق بها مع الختم الأصلي.
- في حال استيفاء جميع الشروط المذكورة أعلاه، وبمجرد قيام العميل بملء نموذج "استبدال طلبك" الذي يتضمن طلب استبدال البضاعة وإرساله، ستقوم Moncler بمعالجة الطلب المذكور عن طريق إرسال رسالة إلكترونية تأكيدية إلى العميل. في حال عدم استيفاء هذه الشروط، ستقوم Moncler بإبلاغ العميل عبر البريد الإلكتروني، وفي حال كان المنتج قد تم شحنه بالفعل، فستقوم بإعادته على نفقة العميل.
- بمجرد استلام المنتجات المراد استبدالها، ستقوم Moncler بفحصها للتأكد من استيفاء جميع الشروط المذكورة أعلاه؛ ثم ستتحقق Moncler من التوافر الفعلي للمنتجات المراد استبدالها في مستودعاتها لضمان توفّر المقاس و/أو اللون المختارين. في حال عدم توفر المنتجات المختارة، لن تتمكن Moncler من قبول طلب الاستبدال، وستقوم برد ثمن المنتجات التي تم شراؤها في الأصل إلى العميل وفقاً للإجراءات المحددة في "سياسة الإرجاع" هذه، مع إخطار العميل بذلك عبر البريد الإلكتروني. في حال توفر المنتجات المختارة في المستودع، ستقبل Moncler طلب الاستبدال وسترسل للعميل بريدًا إلكترونيًا لتأكيد شحن المنتجات البديلة. سيتم الشحن فور قبول المنتج المُستبدل في المستودع. تتحمل Moncler تكاليف شحن المنتجات البديلة، وهي التي ستختار شركة الشحن المناسبة.
- إذا كانت قيمة المنتج المُستبدل مماثلة لقيمة المنتج الأصلي، فلن يتعيّن على العميل دفع أي مبلغ. إذا كانت قيمة المنتج المُستبدل أعلى من قيمة المنتج الأصلي، فيجب سداد مبلغ إضافي يُعادل الفرق فقط. إذا كانت قيمة المنتج المُستبدل أقل من قيمة المنتج الأصلي، فلا يتعيّن دفع أي مبلغ، وسيتم رد المبلغ المتبقي إلى العميل.