

الشروط والأحكام العامة للشراء والاستخدام

1. المقدمة

تحدد هذه الوثيقة (مع الوثائق المشار إليها هنا) الشروط والأحكام العامة التي تحكم استخدام هذا الموقع (www.zara.com) وشراء المنتجات الموجودة عليه (المشار إليها فيما يلي باسم "الشروط").

نحثك على قراءة الشروط وسياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط (المشار إليها فيما يلي باسم "سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط") بعناية قبل استخدام هذا الموقع. عند استخدام هذا الموقع أو تقديم طلب شراء عليه، فإنك ملزم بهذه الشروط وسياسات حماية البيانات الخاصة بنا.

في حالة عدم موافقتك على الشروط وسياسات حماية البيانات ، لا تستخدم هذا الموقع.

قد يتم تعديل هذه الشروط. ويقع عليك مسؤولية قراءتها بشكل دوري، حيث إن الشروط في وقت استخدام موقع الويب أو إبرام العقد ذي الصلة (على النحو المحدد لاحقاً) تعتبر هي الشروط المطبقة.

إذا كان لديك أي استفسار بخصوص الشروط أو سياسات حماية البيانات، يمكنك الاتصال بنا باستخدام وسائل خدمة العملاء الخاصة بنا.

يمكن تنفيذ العقد (كما هو محدد أدناه)، حسب اختيارك، بأي لغة من اللغات التي تتوفر بها الشروط على هذا الموقع.

2. تفاصيلنا

يتم بيع البضائع عبر هذا الموقع الإلكتروني تحت اسم "زارا: من قبل شركة "الوحيدة" للمعدات

المحدودة، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة وعنوانها مسجل في يو-ووك، مبنى أ3، الطابق الأول، طريق الأمير تركي بن عبد العزيز الأول.ص. ب. 4925 الرياض 12373، مع عنوان البريد الإلكتروني contact.sa@zara.com ورقم ضريبة القيمة المضافة 300055666600003

3. تفاصيلك وزيارتك لموقعنا الإلكتروني

يجب معالجة المعلومات أو التفاصيل الشخصية التي تقدمها لنا وفقاً لسياسات حماية البيانات. عندما تستخدم هذا الموقع الإلكتروني، فإنك توافق على معالجة المعلومات والبيانات وتقر بأن جميع المعلومات والتفاصيل المقدمة صحيحة وتتوافق مع الواقع.

4. استخدام موقعنا على الويب

عند استخدامك لهذا الموقع وتقديم الطلبات من خلاله، فإنك توافق على:

1. استخدام هذا الموقع لإجراء استفسارات وطلبات شراء صالحة قانوناً فقط.
2. عدم إصدار أي طلبات شراء خاطئة أو مزورة. وإن تم إصدار أي منها، يحق لنا إلغاؤه وإبلاغ السلطات المختصة.
3. يرجى تزويدنا بعنوان بريدك الإلكتروني و / أو عنوانك البريدي و / أو تفاصيل الاتصال الأخرى بمصادقية وبدقة. كما أنك توافق أيضاً على أنه بإمكاننا استخدام هذه المعلومات للاتصال بك فيما يخص طلبك إذا لزم الأمر (راجع سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط الخاصة بنا).

إذا لم تقوم بتزويدنا بكافة البيانات التي نحتاجها، فلا يمكنك التقدم بطلبك للشراء.

عندما تقدم طلبًا للشراء على هذا الموقع، فإنك تقر بتجاوزك عمر 18 عامًا وأنت مؤهل قانونيًا للدخول في عقود ملزمة.

5. توافر الخدمة

خدمة توصيل البضائع المعروضة على هذا الموقع متاحة في المملكة العربية السعودية فقط.

6. إضافة الطابع الرسمي على العقد

لتقديم طلب شراء، يجب اتباع إجراءات الشراء عبر الإنترنت والنقر على "تحويل الدفع". بعد القيام بذلك، سنتلقى بريدًا إلكترونيًا يؤكد استلام طلبك ("تأكيد الطلب"). سيتم إخطارك عبر البريد الإلكتروني بأنه يتم إرسال الطلب ("تأكيد الشحن"). تشكل هذه الشروط اتفاقية مكتوبة بيننا. سيتم أيضًا إرفاق إيصال إلكتروني بتفاصيل طلبك بتأكيد الشحن ("الإيصال الإلكتروني").

7. الوسائل الفنية لتصحيح الأخطاء

في حالة اكتشافك حدوث خطأ عند إدخال بياناتك الشخصية أثناء تسجيلك كمستخدم لموقعنا، يمكنك تعديلها في قسم "حسابي".

وفي أي حال من الأحوال، سنتمكن من تصحيح الأخطاء المتعلقة بالبيانات الشخصية المقدمة أثناء عملية الشراء عن طريق الاتصال بخدمة العملاء عبر عنوان البريد الإلكتروني contact.sa@zara.com، وكذلك ممارسة حق التصحيح المنصوص عليه في خصوصيتنا. وسياسة ملفات تعريف الارتباط من خلال هذا الموقع. يعرض موقعنا مربعات التأكيد في أقسام مختلفة من عملية الشراء والتي لا تسمح بمواصلة الطلب إذا لم يتم توفير المعلومات الواردة في هذه الأقسام بشكل صحيح. يقدم هذا الموقع أيضًا تفاصيل عن جميع العناصر التي أضفتها إلى عربة التسوق الخاصة بك أثناء عملية الشراء، بحيث يمكنك

تعديل تفاصيل طلبك قبل إجراء الدفع.

إذا اكتشفت وجود خطأ في طلبك بعد الانتهاء من عملية الدفع، فيجب عليك الاتصال بخدمة العملاء على الفور أو الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني أعلاه لتصحيح الخطأ.

8. توافر المنتجات

تخضع جميع طلبات المنتجات بحسب قابلية توفرها. من خلال مراعاة هذه الخاصية، إذا كانت هناك صعوبات تتعلق بتوريد المنتجات أو لم يتبق المزيد من العناصر في المخزون، فإننا نحتفظ بالحق في تزويدك بمعلومات عن المنتجات البديلة التي قد تطلبها بنفس الجودة وبنفس القيمة أو أعلى منها.

إذا كنت لا ترغب في طلب المنتجات البديلة، فسنقوم بإرجاع أي مبلغ قد دفعته.

9. رفض معالجة أمر

نحتفظ بالحق في إزالة أي منتج من هذا الموقع في أي وقت وإزالة أو تعديل أي مادة أو محتوى منه.

على الرغم من أننا سنبدل أقصى درجات العناية اللازمة لمعالجة جميع الطلبات، فقد تكون هناك ظروف استثنائية تجبرنا على رفض معالجة الطلب بعد إرسال تأكيد الأمر. نحتفظ بحقنا في القيام بذلك في أي وقت.

لن نكون مسؤولين تجاهك أو تجاه أي طرف ثالث عن حذف أي منتج من هذا الموقع، أو إزالة أو تعديل أي منتج أو محتوى من الموقع أو عدم معالجة أي أمر بمجرد إرسال "تأكيد الطلب".

10. التسليم

بصرف النظر عن البند 8 أعلاه فيما يتعلق بتوافر المنتج وباستثناء الظروف الاستثنائية، سنحاول إرسال الأمر المكون من المنتج (المنتجات) المُدرج في كل "تأكيد تسليم" قبل التاريخ المشار إليه في "تأكيد التسليم" المعني. وفي حالة عدم تحديد تاريخ تسليم محدد عند إختيار طريقة التسليم، وفي جميع الأحوال سيتم إرسال التأكيد خلال فترة أقصاها 30 يوما من تاريخ تأكيد الطلب.

سوف نتوخى "زارا" قصارى درجات الحذر في معالجة الطلبات والموافقة عليها وستحاول تسليم طلبك إلى عنوان التسليم الخاص بك وفقاً لخيار التسليم الذي حددته. ومع ذلك، قد يكون هناك تأخير بسبب الظروف الغير متوقعة أو صعوبات في منطقة التسليم..

إذا لم نتمكن من الامتثال لتاريخ التسليم لأي سبب من الأسباب، سيتم إخطارك بذلك وسنمنحك خيار متابعة الشراء أو تحديد تاريخ تسليم جديد أو إلغاء الطلب مع حَقك باسترداد كامل المبلغ المدفوع من قبلك. ضع في اعتبارك أننا لا نقوم بالتوصيل إلى المنزل أيام الجمعة أو السبت أو أيام عطلات البنك الرسمية.

لأغراض هذه الشروط، يجب التنويه على أن عملية "التسليم" قد تمت أو أن أمر "التسليم" قد تم بمجرد حصولك أنت أو طرف ثالث مشار إليه من قبلك على حيازة فعلية للبضائع، و سيتم إثبات ذلك من خلال طلب التوقيع على استلام الأمر على عنوان التسليم المحدد من قبلك.

11. عدم القدرة على التنفيذ

إذا تعذر علينا تسليم طلبك ، فسنحاول إيجاد أقرب مكان آمن لتسليمه إليك. وفي حال لم نتمكن من العثور على مكان آمن، فسيتم إرجاع طلبك إلى أحد متاجر زارا الخاصة بنا.

سنترك أيضاً ملاحظة توضح مكان وجود طلبك وما يجب القيام به لتسليمه مرة أخرى. إذا لم تكن في مكان التسليم في الوقت المتفق عليه، يرجى الاتصال بنا لتنظيم التسليم في يوم آخر.

إذا لم يتم تسليم الطلب لأسباب لا تعود لنا، بعد 14 يوماً من تاريخ توفر طلبك للتسليم، فسنفترض

أنك ترغب في إلغاء العقد وسيتم إنهاؤه.

نتيجة لإنهاء العقد، سنعيد إليك جميع المدفوعات المستلمة منك، بما في ذلك رسوم التسليم (باستثناء أي رسوم إضافية ناتجة عن اختيارك لأي طريقة تسليم بخلاف طريقة التسليم العادية التي نقدمها) دون أي تأخير غير مبرر، وعلى أي حال، في غضون 14 يومًا من تاريخ إنهاء هذا العقد.

يرجى الأخذ في الاعتبار أن إنهاء العقد، قد يكون له تكلفة إضافية يحق لنا أن نطالبك بدفعها.

12. التسليم الفوري

إذا اخترت خيار التسليم في المتجر، فقد نخطرك لاحقًا بأن خدمة "التسليم الفوري" الخاصة بنا متاحة للعناصر الموجودة في طلبك، ولكن نظرًا لأن هذا يخضع لتوفر المخزون وعوامل أخرى، فلا يمكنك اختياره عند تقديم الطلب. عندما يتم إخطارك بأن "التسليم الفوري" متاح، فسيكون طلبك جاهزًا للتسليم من في تواريخ التسليم المقدرّة المذكورة في قسم "دليل الشراء" على موقع الويب الخاص بنا. بمجرد إعداد أمر "التسليم الفوري" الخاص بك، سيتم التواصل معك لإعلامك بأنه جاهز للاستلام. بإمكانك استلام الطلب إما شخصيًا (من خلال تقديم رقم الطلب وإثبات الهوية) أو يمكنك تعيين شخص آخر لاستلام الطلب نيابة عنك. في هذه الحالة، يجب على الشخص المعين تقديم رقم الطلب وإثبات هويته.

ستطبق عليك شروط الفقرة 12 هذه (بالإضافة إلى بقية هذه الشروط) إذا أجريت عملية شراء عبر خدمة "التسليم الفوري"، وستخضع لأي لوائح أخرى معمول بها.

13. نقل المخاطر وملكية المنتجات

تكون المنتجات تحت مسؤوليتك من لحظة تسليمها إليك كما هو موضح في البند 10 أعلاه. وفقًا لذلك، إن شركة زارا غير مسؤولة عن الخسائر غير المباشرة التي تعتبر من الآثار الجانبية للخسارة أو الضرر الرئيسي، على سبيل المثال خسارة الأرباح أو خسارة الفرص؛ فقدان البيانات أو الفشل

في تسليم البضائع أو الوفاء بأي من التزاماتنا الأخرى بموجب هذه الشروط عندما يكون هذا الفشل بسبب حدث خارج عن سيطرتنا المعقولة، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر الحرائق أو الفيضانات أو العواصف أو غيرها من الكوارث الطبيعية أو أعمال الشغب أو الإجراءات الحكومية أو الإضراب أو الإغلاق أو الانسداد أو الاضطرابات المدنية أو الحرب أو الحوادث النووية أو الأنشطة الإرهابية أو الوباء أو الوباء أو الفيروسات أو الأحداث المماثلة.

ستحصل على ملكية المنتجات عندما نتلقى الدفعة الكاملة لجميع المبالغ المستحقة، بما في ذلك رسوم التسليم، أو في لحظة التسليم (كما هو محدد في البند 10 أعلاه)، إذا كان ذلك سيحدث في وقت لاحق.

14. السعر والدفع

سيكون سعر المنتجات كما هو موضح في جميع الأوقات على موقعنا الإلكتروني، باستثناء حالة وجود خطأ واضح. على الرغم من أننا نبذل قصارى جهدنا لضمان صحة الأسعار المعروضة على الموقع، فقد يحدث خطأ.

في حال اكتشافنا خطأ في سعر أي من المنتجات التي طلبتها، فسيتم إبلاغك في أقرب وقت ممكن وسنمنحك خيار تأكيد طلبك بالسعر الصحيح أو إلغائه. إذا لم نتمكن من الاتصال بك، فسيتم اعتبار الطلب ملغى وسيتم رد جميع المبالغ المدفوعة لك بالكامل.

لسنا ملزمين بتسليمك أي منتج بالسعر المنخفض غير الصحيح (حتى عندما نرسل "تأكيد الشحن") إذا كان الخطأ في السعر واضحًا ولا شك فيه وكان من الممكن أن تتعرف عليه بشكل معقول على أنه سعر غير صحيح.

الأسعار الموجودة على الموقع الإلكتروني تشمل ضريبة القيمة المضافة، ولكنها لا تشمل رسوم التوصيل، والتي تضاف إلى السعر الإجمالي كما هو موضح في دليل التسوق الخاص بنا (انظر

القسم الخاص برسوم التوصيل). سينعكس أي تغيير في معدل ضريبة القيمة المضافة المطبق تلقائيًا على سعر المنتجات التي تتبعها زارا داخل موقعها.

قد تتغير الأسعار في أي وقت. ومع ذلك، باستثناء ما هو منصوص عليه أعلاه، لن تؤثر التغييرات على الطلبات التي أرسلنا تأكيد الطلب بشأنها.

بمجرد اختيار جميع المنتجات التي ترغب في شرائها، ستتم إضافتها إلى سلة مشترياتك. ستكون الخطوة التالية هي معالجة الطلب وإجراء الدفع. لتحقيق هذه الخطوة، يجب عليك اتباع خطوات عملية الشراء، مع الإشارة أو التحقق من المعلومات المطلوبة في كل خطوة، بالإضافة إلى ذلك، ، يمكنك تعديل تفاصيل طلبك قبل الدفع. سيتم تزويدك بوصف تفصيلي لعملية الشراء في دليل التسوق.

أيضًا، إذا كنت مستخدمًا مسجلًا، يتوفر سجل لجميع الطلبات التي قدمتها في منطقة "حسابي".

يمكنك استخدام البطاقات التالية كطريقة دفع: الفيزا و ماستر كارد و بطاقة "مدى".

بالإضافة إلى ذلك، يمكنك الدفع عند طلبك للشراء إلى شركة الشحن نقدًا عند تسليم الطلب.

لتقليل مخاطر الوصول غير المصرح به، سيتم تشفير تفاصيل بطاقة الائتمان الخاصة بك. بمجرد استلامنا لطلبك، سنطلب تخويلًا مسبقًا على بطاقتك لضمان توفر الأموال الكافية لإكمال المعاملة. سيتم دفع الرسوم على بطاقتك في الوقت الذي يخرج فيه طلبك من مستودعاتنا.

عندما تتقر على "الدفع السريع"، فإنك تؤكد أن بطاقة الائتمان لك.

تخضع بطاقات الائتمان للتحقق والتفويض من قبل الجهة المصدرة للبطاقة. إذا لم يصرح الكيان بالدفع، فلن نكون مسؤولين عن أي تأخير أو فشل في التسليم ولن نتمكن من إبرام أي عقد معك.

نحتفظ بحقنا في تعليق أو إنهاء طرق الدفع المتاحة في حسابك على الإنترنت ورفض أي مدفوعات يشتبه في أنها احتيالية أو مشبوهة.

15. تسجيل خروج سريع

تسهل ميزة الدفع السريع (المشار إليها فيما يلي بـ "الدفع السريع") إجراء عمليات شراء على هذا الموقع الإلكتروني حيث لا يتعين عليك إدخال معلومات الشحن والفواتير والدفع لكل عملية شراء، حيث يتوافر خيار "الدفع السريع" في قسم "حقيبة التسوق".

لاستخدام ميزة "الدفع السريع"، سيتعين عليك حفظ معلومات بطاقتك. يمكنك القيام بذلك عند إجراء الدفع بأي من البطاقات التي يقبلها موقعنا الإلكتروني بالنقر فوق الخيار "حفظ تفاصيل البطاقة". سيؤدي ذلك إلى حفظ بيانات البطاقة التي تتضمن المعلومات التالية: رقم البطاقة واسم حامل البطاقة بحيث يكون مطابق تمامًا لما يظهر على البطاقة وتاريخ انتهاء صلاحية البطاقة.

لحفظ معلومات بطاقتك واستخدام خاصية "الدفع السريع"، سيتعين عليك قبول شروط ونهج الخصوصية وملفات تعريف الارتباط السارية.

من خلال موافقتك على استخدام خاصية الدفع السريع، فإنك تصرح بأن المشتريات المدفوعة من خلال تلك الخاصية يتم تحصيلها من البطاقة المعنية المرتبطة بخاصية الدفع السريع. يخضع استخدام البطاقة للشروط المكتوبة بينك وبين جهة إصدار البطاقة في جميع الأحوال.

يمكنك حفظ معلومات البطاقة في خاصية الدفع السريع لأي عدد تريده من البطاقات، وللقيام بذلك يجب إجراء دفعة واحدة على الأقل مع كل منها. إذا كنت ترغب في حفظ معلومات لأكثر من بطاقة واحدة، سنعُتبر البطاقة التي تم حفظ معلوماتها مؤخرًا "بطاقتك المفضلة"، وسيتم فرض رسوم على مشتريات "الدفع السريع" بالسحب افتراضيًا، ومع ذلك، يمكنك تغيير بطاقتك المفضلة في قسم "حسابي" في موقعنا الإلكتروني.

لاستخدام خاصية "الدفع السريع"، ما عليك سوى النقر على زر "الدفع السريع" الذي يظهر في حقبة التسوق. ستظهر شاشة على الفور مع معلومات الشحن والفواتير والدفع لعملية الشراء الخاصة بك. لا يمكن تعديل المعلومات المتوفرة على هذه الشاشة، لذا إذا كانت هناك معلومات غير صحيحة، فلا ينبغي عليك وقتها استكمال عملية الشراء. لإجراء عمليات شراء باستخدام تفاصيل مختلفة، يرجى عدم استخدام خدمة "الدفع السريع".

16. ضريبة القيمة المضافة

وفقًا للقواعد واللوائح السارية، تخضع جميع المشتريات التي تتم من خلال الموقع لضريبة القيمة المضافة.

17. سياسة الإرجاع

17-1 الحق القانوني في الإرجاع

حق الانسحاب

إذا كنت متعاقدًا كمستهلك، فإنه من حقك الانسحاب من العقد، في غضون 30 يومًا، دون إبداء أي سبب. تنتهي فترة الانسحاب بعد 30 يومًا من تأكيد الشحن.

لممارسة حق الانسحاب، يمكنك إخطارنا على زارا، على العنوان مسجل في يو- ووك، مبنى أ3، الطابق الأول، طريق الأمير تركي بن عبد العزيز الأول. ص. ب. 4925، الرياض 12373، عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى contact.sa@zara.com أو عن طريق التواصل معنا عبر نموذج الاتصال الخاص بنا، لإبلاغنا عن قرارك بالانسحاب من هذا العقد ببيان واضح (على سبيل المثال: رسالة مرسلة بالبريد أو البريد الإلكتروني).

لوفاء بالموعد النهائي للانسحاب، يكفي أن ترسل قرارك فيما يتعلق بممارستك لحقك في الانسحاب

قبل انتهاء فترة الانسحاب.

آثار الانسحاب

إذا قررت الانسحاب من هذا العقد، فسوف نعيد إليك جميع المبالغ المستلمة منك، بما في ذلك رسوم التوصيل (باستثناء أي رسوم إضافية ناتجة عن اختيارك لأي طريقة تسليم بخلاف طريقة التسليم العادية التي نقدمها) دون أي تأخير لا مبرر له،

وعلى أي حال، في غضون 14 يومًا من تاريخ إنهاء هذا العقد.

سنقوم بإجراء هذا السداد باستخدام نفس وسائل الدفع التي استخدمتها للمعاملة الأولية، باستثناء الدفع عند الاستلام، في هذه الحالة، سيتم رد المبالغ المدفوعة عن طريق التحويل المصرفي بشرط أن يكون لدينا تفاصيل البنك الخاصة بك، أو نقدًا إذا قمت بإجراء الإرجاع في المتجر ولم يكن لدينا المعلومات اللازمة لاسترداد الأموال عبر الخيار السابق. في أي حال، لن تتحمل أي رسوم نتيجة سداد قيمة البضائع المعادة.

على الرغم مما سبق ذكره، قد نعلق سداد قيمة البضائع المعادة حتى نستلم البضائع أو نقدم دليلًا على إعادة البضائع، أيهما أقرب.

يجب عليك إعادة البضائع أو توصيلها أو تسليمها إلينا في أي متجر من متاجر زارا في المملكة العربية السعودية دون أي تأخير لا داعي له وفي موعد لا يتجاوز 30 يومًا من تأكيد الشحن.

فإنك تُقر بأنك ستتحمل التكلفة المباشرة للبضائع المستردة، ما عدا عند تسليم البضائع في متجر زارا في المملكة العربية السعودية أو عبر مندوب التوصيل الذي تحدده زارا، أو إلى إحدى نقاط التسليم في المملكة العربية السعودية.

أنت مسؤول فقط عن سداد أي قيمة متناقصة للبضائع ناتجة عن المناولة بخلاف ما هو ضروري

لتحديد طبيعة وخصائص وعمل البضائع.

17 - 2 أحكام أخرى

لا يحق لك الانسحاب من العقد عندما يتعلق الأمر بتسليم أي من المنتجات التالية:

1. المنتجات المصممة خصيصاً حسب طلبك.
2. أقراص الموسيقى المضغوطة / أسطوانات صوتية رقمية بدون غلافها الأصلي.
3. البضائع المختومة التي لا تصلح للإرجاع لأسباب تتعلق بالنظافة والتي تم فتحها بعد التسليم.

يسري حقك في إلغاء العقد حصرياً على المنتجات التي يتم إرجاعها في نفس الحالة التي تلقيتها فيها.

لن يتم سداد أي مبالغ إذا تم استخدام المنتج بمجرد فتحه، للمنتجات التي ليست في نفس الحالة التي تم تسليمها بها أو في حالة تلفها، كما يجب أن تكون الملصقات أو العلامات في حالة سليمة. لذلك يجب عليك أن تعتني بالمنتجات أثناء تواجدها في حوزتك. يرجى إعادة المنتجات في عبواتها الأصلية مع أدلة الاستخدام والمستندات الأخرى المرفقة مع المنتجات إن وجدت.

عند الإلغاء، يجب إرجاع المنتجات المعنية على النحو التالي:

(1) إعادة البضائع في أي متجر من متاجر زارا:

يمكنك إرجاع أي منتج إلى أي متجر من متاجر زارا في البلد الذي تم فيه تسليم منتجك والذي يحتوي على نفس القسم الذي ينتمي إليه المنتج الذي ترغب في إرجاعه.

في هذه الحالة، يجب عليك الذهاب إلى المتجر وتقديم المنتج مع الإيصال الإلكتروني الذي ستلقاه

مع تأكيد الشحن، والذي يتوفر أيضًا في حسابك على موقع الويب وعلى تطبيق زارا للهاتف المحمول.

يمكنك إظهار الإيصال الإلكتروني رقميًا على شاشة جهازك المحمول، أو طباعته وإحضاره إلى المتجر.

(2) إعادة البضائع عن طريق البريد:

عند إعادة المنتج (المنتجات) عن طريق شركة النقل التي تعاقدنا معها، يجب عليك الاتصال بنا من خلال استمارة التواصل معنا الموجودة على موقع الإنترنت الخاص بنا أو عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى contact.sa@zara.com لترتيب استلام المنتج في منزلك.

يجب عليك إرسال المنتج في عبوته الأصلية واتباع الإرشادات الموجودة في قسم "الارجاع" في هذا الموقع.

(3) إعادة البضائع من خلال استخدام مراكز استلام المعتمدة في المملكة العربية السعودية:

يمكنك إعادة المنتجات إلى إحدى نقاط التسليم المعتمدة في المملكة العربية السعودية. من أجل القيام بذلك، يجب عليك التقدم بطلب إرجاع على موقع الويب وسنرسل إليك لاحقًا بريدًا إلكترونيًا مع ملصق إرجاع يمكنك الالتزام به في عبوة المنتج المعاد، بحيث يمكنك تسليمها في نقطة التسليم المعتمدة التي اخترتها، يجب عليك ترك العنصر في نفس العبوة التي تلقيتها فيه.

يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن عملية الإرجاع مجانية في حين إعادتها إلى متاجر زارا. أما إذا كنت تفضل عملية الاسترجاع عبر خدمة الاستلام من المنزل، سيتم محاسبتك استناداً على القيمة المذكورة في قسم "المساعدة" في موقعنا الإلكتروني وتطبيقنا.

بعد فحص البضائع، سنبلغك بما إذا كان لديك الحق في استرداد المبالغ المدفوعة. سيتم سداد رسوم

التسليم عند ممارسة حق الانسحاب خلال الفترة القانونية وإعادة جميع البضائع ذات الصلة. سيتم دفع مبلغ الاسترداد في أقرب وقت ممكن، وفي جميع الحالات، في غضون 14 يومًا من التاريخ الذي أخطرتنا فيه ببنيتك في الإلغاء. على الرغم مما سبق ذكره، قد نمنع السداد حتى نستلم البضائع أو تقدم دليلًا على إعادة البضائع، أيهما أقرب.

سيتم دائمًا دفع المبلغ المسترد باستخدام نفس وسيلة الدفع التي استخدمتها للدفع مقابل الشراء، باستثناء الدفع عند الاستلام، وفي هذه الحالة سيتم رد المبالغ المدفوعة عن طريق التحويل المصرفي بشرط أن يكون لدينا التفاصيل المصرفية الخاصة بك، أو نقدًا إذا كنت قم بالإرجاع في المتجر وليس لدينا المعلومات اللازمة لاسترداد الأموال عبر الخيار السابق.

إذا كان لديك أي أسئلة، يمكنك الاتصال بنا على نموذج الاتصال الخاص بنا.

17.3 - إرجاع المنتجات المعيبة

إذا كنت تعتقد أنه في لحظة التسليم لم يكن المنتج كما هو منصوص عليه في العقد، فيجب عليك الاتصال بنا على الفور على نموذج الاتصال الخاص بنا، مع تقديم تفاصيل المنتج والأضرار التي لحقت به؛ يمكنك أيضًا إرسال بريد إلكتروني إلينا على العنوان contact.sa@zara.com.

يجب عليك إرجاع المنتج في أي متجر من متاجر زارا في المملكة العربية السعودية أو تسليمه إلى شركة الشحن و سنرسل مندوبها إلى منزلك، أو طلب الإرجاع عبر إحدى نقاط التسليم.

سنقوم بفحص المنتج المعاد بعناية وسنخطرِك عبر البريد الإلكتروني في غضون فترة معقولة إذا كان من الممكن استبدال المنتج أو ما إذا كان لديك الحق في استرداد الأموال (حسب الاقتضاء).

يجب أن يتم إعادة أو استبدال المنتج في أقرب وقت ممكن وفي جميع الحالات في غضون 14 يومًا من التاريخ الذي نرسل فيه إليك بريدًا إلكترونيًا يؤكد أن استرداد أو استبدال المنتج في مرحلة التنفيذ.

في حال تم تأكيد وجود عيب أو تلف في المنتجات المعادة، فإننا سوف نرد لك كامل المبلغ بما في ذلك الرسوم المستحقة عليك التي تشمل رسوم التسليم والإرجاع.

سيتم دائمًا دفع المبلغ المسترد باستخدام نفس وسيلة الدفع التي استخدمتها للدفع مقابل الشراء، باستثناء الدفع عند الاستلام، وفي هذه الحالة سيتم رد المبالغ المدفوعة عن طريق التحويل المصرفي بشرط أن يكون لدينا التفاصيل المصرفية الخاصة بك، أو نقدًا إذا كنت قم بالإرجاع في المتجر وليس لدينا المعلومات اللازمة لاسترداد الأموال عبر الخيار السابق.

جميع الحقوق المعترف بها في التشريعات الحالية محفوظة، في جميع الأحوال.

18. المسؤولية والتنازل عن المسؤولية وحقوق المستهلك القانونية

ما لم يُذكر خلاف ذلك صراحةً في هذه الشروط، فإن مسؤوليتنا فيما يتعلق بأي منتج يتم الحصول عليه على موقعنا الإلكتروني ستقتصر بشكل صارم على سعر شراء المنتج المذكور.

على الرغم مما ورد أعلاه، لا يجوز التنازل عن مسؤوليتنا أو تقييدها في الحالات التالية:

1. في حالة الوفاة أو الأذى الشخصي الناجم عن إهمالنا؛
2. في حالة الاحتيال أو الخداع الاحتمالي؛ أو
3. في أي حالة تمت فيها بشكل غير قانوني أو غير مشروع استبعاد أو تقييد أو محاولة استبعاد أو الحد من مسؤوليتنا.
4. بصرف النظر عما تنص عليه الفقرة أعلاه، وبالقدر الذي يسمح به القانون، وما لم تبين هذه الشروط خلاف ذلك، لن نقبل بأي مسؤولية عن الخسائر التالية، بصرف النظر عن مصدرها:

1. فقدان الدخل أو المبيعات؛
2. خسارة تشغيلية؛
3. خسارة الأرباح أو العقود؛
4. خسارة المدخرات المتوقعة؛
5. فقدان البيانات؛
6. ضياع وقت العمل أو الإدارة.

نظرًا للطبيعة المفتوحة لهذا الموقع وإمكانية حدوث أخطاء في تخزين المعلومات الرقمية ونقلها، فإننا لا نضمن دقة وأمن المعلومات المنقولة أو التي تم الحصول عليها عن طريق هذا الموقع، ما لم يرد خلاف ذلك صراحةً على هذا الموقع.

يتم توفير جميع أوصاف المنتج والمعلومات والمواد المعروضة على هذا الموقع "كما هي"، دون أي ضمانات صريحة أو ضمنية على ذلك، باستثناء تلك المحددة قانونًا. وبهذا المعنى،

إذا كنت متعاقدًا كمستهلك أو مستخدم، فنحن ملزمون بتسليم البضائع التي تتوافق مع العقد، حيث نتحمل المسؤولية تجاهك عن أي نقص في المطابقة موجود في وقت التسليم. من المفهوم أن البضائع متوافقة مع العقد إذا كانت:

(1) ممثلة للوصف الذي قدمناه وامتلاك الصفات التي قدمناها في هذا الموقع؛

(2) مناسبة للأغراض التي تستخدم من أجلها عادة سلع من هذا النوع؛

(3) إظهار الجودة والأداء الطبيعي في البضائع من نفس النوع والتي يمكن توقعها بشكل معقول.

إلى الحد الذي يسمح به القانون، نستبعد جميع الضمانات، باستثناء تلك التي قد لا يتم استبعادها بشكل شرعي.

19. الملكية الفكرية

أنت تقر وتوافق على أن جميع حقوق النشر والعلامات التجارية المسجلة وغيرها من حقوق الملكية الفكرية والصناعية للمواد أو المحتويات المقدمة كجزء من موقع الويب تنتمي في جميع الأوقات إلى مجموعة " انديتكس " أو إلى طرف ثالث منح تصريح إلى مجموعة " انديتكس " باستخدام المحتوى أو المواد المذكورة.

لا يجوز لك استخدام المواد المذكورة إلا إذا حصلت على تصريح صريح من مجموعة " انديتكس ". حيث أن هذا لا يمنعك من استخدام هذا الموقع بالقدر اللازم لنسخ المعلومات الموجودة في طلبك أو تفاصيل الاتصال الخاصة بك.

20. الفيروسات والقرصنة وهجمات الحاسب الآلي الأخرى

يجب ألا تستخدم هذا الموقع دون مبرر عن طريق الإدخال المتعمد للفيروسات أو برامج الاختراق أو برامج التغلغل الفيروسية التي تعيد نسخ نفسها ذاتيا في أجهزة الحاسب الآلي أو برامج التدمير الكامنة أو أي برامج أخرى أو مواد ضارة أو تعتبر أنها ذات خواص تحمل في طياتها الضرر تقنياً.

لا يجوز لك محاولة الوصول غير المصرح به إلى هذا الموقع أو الخادم الذي يستضيف الموقع أو أي خادم أو كمبيوتر أو قاعدة بيانات متعلقة بموقعنا. أنت تتعهد بعدم مهاجمة هذا الموقع من خلال أي هجوم حوسبي بغرض حجب الخدمة أو أي هجوم حوسبي بغرض حجب الخدمة عن الموزع.

يعتبر عدم الامتثال لهذا البند مخالفة على النحو المحدد في اللوائح المعمول بها. سنقوم بالإبلاغ عن أي إخفاق في الامتثال لهذه اللائحة إلى السلطات المعنية وسنتعاون معها لتحديد هوية المهاجم.

وبالمثل، في حالة عدم الامتثال لهذا البند، يتم تعليق الإذن باستخدام هذا الموقع على الفور.

لن نتحمل المسؤولية عن أي أضرار أو خسائر ناتجة عن هجوم حوسبي بغرض حجب الخدمة أو الفيروسات أو أي برامج أخرى أو مواد ضارة تقنيًا أو تحمل أضراراً قد تؤثر على جهاز الكمبيوتر أو معدات تكنولوجيا المعلومات أو البيانات أو المواد نتيجة استخدام هذا الموقع أو تنزيل المحتوى من نفس الموقع أو تلك المواقع التي يقوم هذا الموقع بإعادة توجيهك إليها.

21. روابط من موقعنا

إذا كان موقعنا يحتوي على روابط لمواقع أخرى ومواد خاصة بطرف ثالث، يتم توفير الروابط المذكورة لأغراض إعلامية فقط وليس لدينا أي سيطرة على محتوى تلك المواقع أو المواد.

وفقًا لذلك، لن نتحمل أي مسؤولية عن أي ضرر أو ضرر ناتج عن استخدامها.

22. المراسلات الكتابية

تتطلب اللوائح المعمول بها أن تكون بعض المعلومات أو الإخطارات التي نرسلها إليك في شكل مكتوب. باستخدام هذا الموقع، فإنك توافق على أن معظم الاتصالات معنا ستكون إلكترونية. سوف نتصل بك عبر البريد الإلكتروني أو سنزودك بالمعلومات عن طريق نشر التنبيهات على هذا الموقع.

لأغراض تعاقدية، أنت توافق على استخدام وسيلة الاتصال الإلكترونية هذه وتوافق على أن جميع العقود والإشعارات والمعلومات وغيرها من الاتصالات التي نرسلها إليك إلكترونيًا تتوافق مع المتطلبات القانونية لتقديمها كتابيًا. لن يؤثر هذا الشرط على حقوقك القانونية.

23. الإشعارات

يفضل إرسال الإخطارات التي ترسلها إلينا من خلال نموذج الاتصال الخاص بنا. وفقًا للأحكام الواردة في الفقرة 22 أعلاه وما لم ينص على خلاف ذلك، يجوز لنا إرسال إشعارات إليك إما عن طريق البريد الإلكتروني أو على العنوان البريدي الذي قدمته لنا عند تقديم الطلب.

من المفهوم أنه سيتم استلام الإخطارات ومعالجتها بمجرد إرسالها على موقعنا الإلكتروني، بعد 24 ساعة من إرسالها عبر البريد الإلكتروني أو بعد ثلاثة أيام من تاريخ إرسال أي خطاب، كدليل على أن الإخطار قد تم إرساله، فإن ما يلي يعتبر بمثابة دليل كافي لإثبات الإرسال، وذلك،

في حالة إرسال رسالة، أنه تم توجيهه بشكل صحيح، وأن رسوم البريد الواجبة السداد قد تم دفعها وأنه تم تسليمها على النحو الواجب إلى مكتب البريد أو إلى صندوق البريد؛ في حالة وجود بريد إلكتروني، يتم إرسال الإشعار إلى عنوان البريد الإلكتروني المحدد من قبل المستلم.

24. نقل الحقوق والالتزامات

العقد ملزم لكلا الطرفين، وكذلك لخلفائنا والمنقول إليهم وورثتنا. لا يجوز لك نقل العقد أو التنازل عنه أو فرضه أو نقله بأي طريقة أخرى أو أي من الحقوق أو الالتزامات المستمدة من ذلك، دون الحصول على موافقتنا الخطية مسبقًا.

يجوز لنا نقل العقد أو التنازل عنه أو فرض رسوم عليه أو التعاقد من الباطن أو نقله بأي طريقة أخرى أو أي من الحقوق أو الالتزامات المستمدة منه في أي وقت خلال فترة سريان العقد.

لتجنب أي شك، لن تؤثر عمليات النقل أو التنازلات أو الرسوم أو عمليات النقل الأخرى المذكورة على الحقوق التي تتمتع بها، حسب الاقتضاء، بصفتك مستهلكًا معترفًا به بموجب القانون فإنك لك الأهمية في أن تلغي أو تقلل أو تحد بأي شكل من الأشكال الضمانات الصريحة والضمنية التي قد

منحناها لك.

25. الأحداث الخارجة عن سيطرتنا

لن نكون مسؤولين عن أي عدم امتثال أو تأخير في الامتثال لأي من الالتزامات التي نتحملها بموجب العقد عندما تكون ناجمة عن أحداث خارجة عن سيطرتنا المعقولة ("الأحداث الطارئة الخارجة عن سيطرتنا").

تشمل الأحداث الخارجة عن سيطرتنا أي فعل أو حدث أو فشل في ممارسة أو إغفال أو أي حادث يقع خارج عن إرادتنا المعقولة، بما في ذلك، من بين أمور أخرى، ما يلي:

1. الإضراب أو الإغلاق أو أي شكل آخر من أشكال الاحتجاج.
2. الاضطرابات المدنية، التمرد، الغزو، الهجوم الإرهابي أو التهديد الإرهابي، الحرب سواء كانت (معلنة أو غير معلنة) أو التهديد أو التحضير للحرب.
3. حريق أو انفجار أو عاصفة أو فيضان أو زلزال أو انهيار أو وباء أو أي كارثة طبيعية أخرى.
4. عدم القدرة على استخدام القطارات أو السفن أو الطائرات أو وسائل النقل الآلية أو غيرها من وسائل النقل العامة أو الخاصة.
5. عدم القدرة على استخدام أنظمة الاتصالات العامة أو الخاصة.
6. الأفعال والمراسيم والتشريعات واللوائح أو القيود الخاصة بأي سلطة حكومية أو عامة.
7. إضراب أو عطل أو حادث في النقل البحري أو النهري أو النقل البريدي أو أي نوع آخر من وسائل النقل.

وبينما نقوم بعمل اللازم وتوفير جميع الموارد المعقولة لإنهاء حالة القوة القاهرة أو لإيجاد حل يمكننا من الوفاء بالتزاماتنا، يجب أن يكون مفهوماً أن التزاماتنا الناشئة عن العقود قد علقت خلال الفترة التي لا تزال فيها القوة القاهرة سارية المفعول، وسوف تعطى لنا مهلة زمنية للوفاء بهذه الالتزامات تعادل الفترة التي استمرت فيها حالة القوة القاهرة.

26. التنازل عن الحقوق

إن عدم وجود شرط من جانبنا للامتنال الصارم من جانبكم لأي من الالتزامات التي أخذتموها على عاتقكم بموجب عقد أو بموجب هذه الشروط أو عدم ممارسة من جانبنا الحقوق أو الإجراءات التي تناسبنا بموجب هذا العقد أو الشروط لا يشكل تنازلاً عن تلك الحقوق أو الإجراءات أو تقييداً عليها، ولا يعفيكم من الوفاء بتلك الالتزامات.

لا يشكل التنازل من جانبنا عن حق أو إجراء معين تنازلاً عن حقوق أو إجراءات أخرى مستمدة من العقد أو من الشروط.

لا يسري التنازل من جانبنا عن أي من هذه الشروط أو الحقوق أو الإجراءات المستمدة من العقد ما لم ينص صراحة على أنه تنازل عن الحقوق حيث تم إضفاء الطابع الرسمي عليه وإخطارك به وفقاً لأحكام قسم الإخطارات فيما سبق ذكره.

27. الإبطال الجزئي

في حالة إعلان أي من هذه الشروط أو أي حكم من أحكام العقد باطلاً وباطلاً بقرار حازم من السلطات المختصة، تظل البنود والشروط المتبقية سارية دون أن تتأثر بإعلان الإلغاء المذكور.

28. كامل محتوى العقد

تشكل هذه الشروط وأي وثيقة مشار إليها في نفس العقد، التعاقد بالكامل بين الطرفين فيما يتعلق

بالغرض نفسه، لتحل محل أي ميثاق أو اتفاق أو وعد سابق بين الطرفين سواء كان شفهيًا أو كتابيًا.

يقر الطرفان بأننا اتفقنا على الدخول في العقد دون الاعتماد على أي إعلان أو وعد قدمه الطرف الآخر أو كان يمكن استنتاجه من أي بيان أو وثيقة في المفاوضات التي دخلها الطرفان قبل العقد المذكور، باستثناء المذكورة صراحة في هذه الشروط.

لا يجوز لأي من الطرفين اتخاذ أي إجراء بشأن أي بيان غير صحيح يصدر عن الطرف الآخر، شفهيًا أو كتابيًا، قبل تاريخ العقد (ما لم يتم تقديم بيان غير صحيح عن طريق الاحتيال). الإجراء الوحيد الذي قد يتخذه الطرف الآخر يكون بسبب خرق العقد وفقًا لأحكام هذه الشروط.

29. حقنا في تعديل هذه الشروط

لدينا الحق في مراجعة وتعديل هذه الشروط في أي وقت.

أنت تخضع للسياسات والشروط السارية في الوقت الذي تستخدم فيه هذا الموقع أو تقدم كل طلب، إلا عندما يتعين علينا بموجب القانون أو قرار الكيانات الحكومية إجراء تغييرات بأثر رجعي على السياسات أو الشروط أو سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط المذكورة. في هذه الحالة، ستؤثر التغييرات المحتملة أيضًا على الطلبات التي قمت بها مسبقًا.

30. التشريعات المعمول بها والاختصاص القضائي

يخضع استخدام موقعنا الإلكتروني وعقود شراء المنتج من خلال الموقع المذكور ويفسر وفقًا للقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

إذا كانت لديك مشكلة مع خدماتنا، فيرجى الاتصال بنا، سنسعى لحل مشكلتك في أقرب وقت ممكن.

في حالة وقوع أي نزاعات أو مطالبات تنشأ عن أو فيما يتعلق بهذه الشروط، بما في ذلك أي حقوق أو التزامات غير تعاقدية ناشئة عن أو فيما يتعلق بهذه الشروط، فإنه سوف يتم إحالتها إلى محاكم المملكة العربية السعودية وحلها نهائياً.

إذا كنت قد أبرمت العقد كمستهلك، فلن يؤثر أي شيء في هذا البند على الحقوق القانونية التي تتمتع بها، على النحو المعترف به في أي تشريع معمول به في هذا المجال.

31. التعليقات والاقتراحات

تعليقاتكم واقتراحاتكم هي موضع ترحيب دائماً. يرجى إرسال أي تعليقات أو اقتراحات من خلال نموذج الاتصال الخاص بنا.

2 نوفمبر 2022