

الشروط والأحكام العامة للشراء والاستخدام

1. مقدمة

يُحدد هذا المستند (مع الوثائق المذكورة هنا) الشروط والأحكام العامة التي تنظم استخدام هذا الموقع الإلكتروني (www.zara.com) وشراء المنتجات منه (المشار إليها فيما يلي باسم "الشروط").

نناشدك بقراءة الشروط وسياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط الخاصة بنا (المشار إليها فيما يلي باسم "سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط") بعناية قبل استخدام هذا الموقع الإلكتروني. عند استخدام هذا الموقع الإلكتروني أو اتمام طلب عليه، فأنت ملزم/ة بهذه الشروط وسياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط الخاصة بنا. لا تستخدم/ي هذا الموقع الإلكتروني إذا كنت لا توافق/ين على الشروط وسياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط..

تخضع هذه الشروط للتعديل. كما أنك مسؤول عن قراءتها بشكل دوري، حيث إن الشروط التي تنطبق هي تلك السارية في وقت استخدام الموقع الإلكتروني أو إبرام العقد ذي الصلة (كما هو محدد لاحقاً).

إذا كان لديك أي استفسار بخصوص الشروط أو سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط، فيمكنك التواصل معنا باستخدام نموذج التواصل.

يمكن تنفيذ العقد (على النحو المحدد أدناه)، حسب اختيارك، بأي من اللغات التي تتوفر بها الشروط على هذا الموقع الإلكتروني.

2. بياناتنا

تتم عملية بيع البضائع من خلال هذا الموقع الإلكتروني تحت اسم زارا "ZARA" من قبل دبي هولدينج جروب ذ.م.م. ، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست وقائمة بشكل قانوني بموجب قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، بموجب رخصة تجارية رقم 517994، ويقع مكتبها المسجل في 242، إمارات أتريوم، شارع الشيخ زايد، دبي، الإمارات العربية المتحدة، عنوان البريد الإلكتروني customercare@dubaiholdinggroup.com رقم الهاتف 0097143011000.

3. بياناتك وزيارتك لهذا الموقع الإلكتروني

تتم معالجة المعلومات أو البيانات الشخصية التي تقدمها/تقدمينها لنا وفقاً لسياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط. عند استخدامك لهذا الموقع الإلكتروني، فأنت توافق/ين على معالجة المعلومات والبيانات وتصريح/ين أن جميع المعلومات والبيانات المقدمة صحيحة ومطابقة للواقع.

4. استخدام موقعنا الإلكتروني

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

1. استخدام هذا الموقع الإلكتروني لإجراء استفسارات وطلبات صالحة قانوناً فقط.

2. عدم اجراء أية طلبات تضاربية أو زائفة أو احتيالية. إذا رأينا بشكل معقول أنه قد تم اجراء طلب من هذا النوع، يحق لنا إلغاء الطلب وإبلاغ السلطات المختصة.

3. تزويدنا بعنوان بريدك الإلكتروني و/أو عنوانك البريدي و/ أو بيانات التواصل الأخرى بصدق وبدقة. أنت توافق/ين أيضًا على أننا قد نستخدم هذه المعلومات للتواصل معك في سياق طلبك إذا لزم الأمر (يرجى معاينة سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط الخاصة بنا). إذا لم تقدم/ي لنا جميع المعلومات التي نحتاجها، قد لا نتمكن من إتمام طلبك.

من خلال إتمام طلب ما على هذا الموقع الإلكتروني، فأنت تقر/ين بأن عمرك يتجاوز 18 عامًا وأنك مؤهل/ة قانونًا لإبرام عقود مُلزَمة.

5. توافر الخدمة

تتوفر خدمة توصيل السلع المعروضة على هذا الموقع الإلكتروني في إمارة أبو ظبي فقط.

6. صياغة العقد

لإتمام أي طلب، عليك اتباع إجراءات الشراء عبر الإنترنت والنقر على "إذن الدفع". بعد القيام بذلك، سنتلقى/ستتلقى رسالة بالبريد الإلكتروني تؤكد استلام طلبك ("تأكيد الطلب"). سيتم إخبارك عبر البريد الإلكتروني بإرسال الطلب ("تأكيد الشحن"). تشكل هذه الشروط والعقد اتفاقًا كتابيًا بيننا. وسوف يُرفق إيصال إلكتروني يحتوي على تفاصيل طلبك بتأكيد الشحن ("الإيصال الإلكتروني").

7. الوسائل التقنية لتصحيح الأخطاء

في حال اكتشاف حدوث خطأ عند إدخال بياناتك الشخصية أثناء التسجيل كمستخدم/ة لهذا الموقع الإلكتروني، يمكنك تعديلها في قسم "حسابي".

في أي حال من الأحوال، يمكنك تصحيح الأخطاء المتعلقة بالبيانات الشخصية المقدمة أثناء عملية الشراء عن طريق التواصل مع قسم خدمة الزبائن عبر عنوان البريد الإلكتروني contact.xe@zara.com، وكذلك يمكنك ممارسة حق التصحيح المنصوص عليه في سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط خاصتنا. يعرض الموقع الإلكتروني مربعات تأكيد في مراحل مختلفة من عملية الشراء لا تسمح بمتابعة إجراءات الطلبية إذا لم يتم توفير المعلومات الواردة في تلك المرحلة بشكل صحيح. أيضًا، يقدم الموقع الإلكتروني تفاصيل عن كل السلع التي أضيفت إلى سلة التسوق الخاصة بك أثناء عملية الشراء، بحيث يمكنك تعديل بيانات طلبك قبل إتمام الدفع.

إذا اكتشفت أي خطأ في طلبك بعد إتمام عملية الدفع، يجب عليك التواصل مباشرة مع خدمة العملاء لدينا، عبر عنوان البريد الإلكتروني أعلاه لتصحيح الخطأ.

8. توافر المنتجات

تخضع جميع طلبيات المنتجات كونها متاحة وفي هذا الصدد، إذا ظهرت أي صعوبات تتعلق بتوفير المنتجات أو نفذت سلعة معينة من المخزون، نحتفظ بحقنا في تزويدك بمعلومات عن منتجات بديلة بنفس الجودة أو أعلى، بحيث يمكنك طلبها. إذا كنت لا ترغب/ين في طلب المنتجات البديلة، فسنقوم بسداد أي مبلغ مدفوع.

9. رفض تجهيز الطلب

نحتفظ بالحق في إزالة أي منتج من هذا الموقع الإلكتروني في أي وقت وإزالة أو تعديل أي مادة أو محتوى في هذا الموقع الإلكتروني. على الرغم من أننا سنبدل قصارى جهدنا دائماً لتجهيز جميع الطلبات، فقد تطرأ ظروف استثنائية تجبرنا على رفض تجهيز طلب ما بعد إرسال تأكيد الطلب. نحتفظ بالحق في القيام بذلك في أي وقت.

لن نكون ملزمين تجاهك أو تجاه أي طرف ثالث عن إزالة أي منتج من هذا الموقع الإلكتروني، أو عن إزالة أو تعديل أي مادة أو محتوى من الموقع الإلكتروني أو عدم معالجة طلب ما بعد إرسال تأكيد الطلب.

10. التسليم

بخلاف ما تنص عليه الفقرة 8 أعلاه المتعلقة بتوافر المنتج ماعدا في حال وقوع ظروف استثنائية، سنسعى لإكمال الطلب الذي يشمل المنتج (المنتجات) المدرجة في كل تأكيد استلام قبل التاريخ المحدد في تأكيد الاستلام المعني، أو إذا لم يكن هناك أي تاريخ محدد للاستلام، ضمن الإطار الزمني المقدر المشار إليه عند اختيار طريقة التسليم وبإي حال من الاحوال ستكون المدة بحد أقصى 30 يوماً من تاريخ تأكيد الطلب. ومع ذلك، قد يحدث تأخير لأسباب مثل حدوث ظروف غير متوقعة أو منطقة الاستلام.

إذا لم نتمكن من الالتزام بتاريخ التسليم لأي سبب من الأسباب، فسوف نعلمك بهذا وسنقدم لك خيار متابعة الشراء أو تحديد تاريخ تسليم جديد أو إلغاء الطلب مع استرداد كامل المبلغ المسدد. ومع ذلك، يجب الوضع في الاعتبار أننا لا نسلّم الطلبات في المنازل أيام الجمعة أو في العطلات الرسمية للبنوك.

لغرض هذه الاحكام، يعتبر "التسليم" قد نفذ أو أن الطلب أصبح "مُستلمًا" بمجرد استلامك أنت أو طرف ثالث للبضائع، وسوف يتم اثبات الاستلام المذكور من خلال التوقيع على إيصال الطلب في عنوان التسليم الذي حددته.

11. عدم إمكانية التسليم

إذا لم نتمكن من تسليم طلبك، فسوف نحاول إيجاد مكان آمن لتركها فيه وإذا لم نجد مكاناً آمناً، فسيتم إرجاع طلبك إلى مخازننا.

سنترك أيضاً ملاحظة توضح مكان طلبك وما يجب القيام به لإعادة تسليمها مرة أخرى. إذا لم تكن موجوداً في مكان التسليم في الوقت المتفق عليه، نرجو منك التواصل معنا لترتيب عملية التسليم في يوم آخر.

في حال لم يتم استلام طلبك بعد 14 يوماً من تاريخ توافرها للتسليم لأسباب لسنا المتسببين فيها، فسوف نفترض أنك ترغب/ين بإلغاء العقد وسيتم الغائه. ونتيجة لإنهاء العقد، سنعيد إليك جميع المدفوعات المستلمة من طرفك، بما في ذلك رسوم التسليم (باستثناء أي رسوم إضافية ناتجة عن اختيارك لأي وسيلة تسليم مختلفة عن طريقة التسليم العادية التي نقدمها) دون أي تأخير غير مبرر وبأي سعر خلال 14 يوماً من تاريخ إنهاء هذا العقد.

يرجى الأخذ في الاعتبار انه قد نحملك اي تكلفة إضافية قد تنتج عن النقل الناجم عن إنهاء العقد.

12. التسليم الفوري

إذا اخترت خيار التسليم في المتجر، فقد نعلمك لاحقاً أن خدمة "التسليم الفوري" الخاصة بنا متاحة للسلع الموجودة في طلبك، ولكن نظراً لأن هذا يخضع لتوافر المخزون وعوامل أخرى، فلا يمكن لك تحديد هذا الخيار عند إتمام

طلبك. إذا أخطرتناك بتوافر "التسليم الفوري" ، فسيكون طلبك متاحًا للاستلام من ذلك المتجر قبل تواريخ التسليم المقدره الواردة في قسم دليل الشراء على موقعنا الإلكتروني. بمجرد إعداد "التسليم الفوري" لطلبك، سنتصل بك لإعلامك بأنها جاهزة للاستلام. يمكنك استلام الطلب إما شخصيًا (عن طريق تقديم رقم الطلب وإثبات الهوية) أو يمكنك تعيين شخص آخر لاستلام الطلب نيابة عنك. وفي هذه الحالة، يجب على الشخص المعين تقديم رقم الطلب وإثبات هويته. تنطبق شروط هذه الفقرة 12 (مع بقية هذه الشروط) عليك إذا أجريت عملية شراء عبر خدمة "التسليم الفوري"، وستخضع لأي احكام وشروط سارية أخرى.

13. انتقال المخاطر وملكية المنتجات

ستكون مسؤولاً عن المنتجات اعتباراً من وقت تسليمها إليك كما هو موضح في الفقرة 10 أعلاه.

ستحصل/ستحصلين على ملكية المنتجات عند السداد الكامل لجميع المبالغ المستحقة، بما في ذلك رسوم التسليم، أو عند التسليم (كما هو محدد في الفقرة 10 أعلاه)، أيهما أبعد.

14. السعر والدفع

سيكون سعر المنتجات كما هو منصوص عليه دائماً على موقعنا، إلا في حال وجود خطأ واضح. وعلى الرغم من أننا نبذل قصارى جهدنا لضمان صحة ودقة الأسعار المعروضة على هذا الموقع الإلكتروني، فقد تظهر بعض الأخطاء. إذا اكتشفنا وجود خطأ في سعر أي من المنتجات التي طلبتها، فسوف نُعلمك في أقرب وقت ممكن وسنقدم لك خيار تأكيد طلبك بالسعر الصحيح أو إلغائه. إن لم تتمكن من التواصل معك، فسيتم اعتبار الطلب ملغياً وسيتم رد جميع المبالغ المدفوعة إليك بالكامل.

لسنا ملزمين بتزويدك بأي منتج بسعر أقل غير صحيح (حتى لو أرسلنا تأكيد الشحن) إذا كان الخطأ في السعر واضحاً ولا لبس فيه وكان من الممكن التعرف عليه بشكل معقول على أنه سعر غير صحيح.

تشمل جميع الأسعار الموجودة على الموقع الإلكتروني ضريبة القيمة المضافة ولكنها لا تشمل رسوم التوصيل، والتي تتم إضافتها إلى السعر الإجمالي كما هو موضح في دليل التسوق (يرجى الاطلاع القسم الخاص برسوم التسليم).

تخضع الأسعار للتغيير في أي وقت. ومع ذلك، وبخلاف ما هو منصوص عليه أعلاه، لن تؤثر هذه التغييرات على الطلبات التي أرسلنا تأكيداً لها.

بمجرد اختيار جميع السلع التي ترغب/ترغبين في شرائها، ستتم إضافتها إلى سلة تسوقك وستكون خطواتك التالية هي القيام بإجراءات الطلب وإجراء الدفع. ولإتمام ذلك، عليك اتباع خطوات عملية الشراء، مع تقديم المعلومات المطلوبة أو تأكيدها في كل خطوة. علاوة على ذلك، يمكنك تعديل تفاصيل طلبك خلال عملية الشراء، وقيل الدفع. سيتم تزويدك بوصف تفصيلي لعملية الشراء في دليل التسوق. أيضاً، إذا كنت مستخدماً/مستخدمة مسجلاً/مسجلة، فسيكون سجل جميع الطلبات التي أتممتها متاحاً في قسم "حسابي".

يمكنك استخدام البطاقات التالية كوسيلة للدفع: فيزا وماستركارد. علاوة على ذلك، يمكنك دفع طلبك نقداً إلى موظف شركة الشحن عند تسليم الطلب.

لتقليل مخاطر الدخول غير المصرح به، سيتم تشفير تفاصيل بطاقة الائتمان الخاصة بك. بمجرد استلامنا لطلبك، كما نطلب تفويضاً مسبقاً على بطاقتك للتأكد من وجود رصيد كافٍ لإكمال المعاملة. سيتم اقتطاع المبلغ من بطاقتك في الوقت الذي يغادر فيه طلبك مستودعاتنا. عندما تنقر/ين على "إذن الدفع"، فأنت تؤكد/ين أن بطاقة الائتمان هي بطاقتك.

تخضع بطاقات الائتمان للتحقق من صحتها من قبل جهة إصدار البطاقة. إذا لم تعطي المؤسسة إذن بالدفع، فلن نكون مسؤولين عن أي تأخير أو عدم تسليم للطلب، ولن نتمكن من إبرام أي عقد معك.

15. شراء البضائع كضيف/ة

تتوفر وظيفة شراء البضائع كضيف/ة على الموقع الإلكتروني. بموجب هذا النوع من الشراء، سيتم طلب تلك البيانات الضرورية لمعالجة طلبك فقط. عند الانتهاء من عملية الشراء، ستتاح لك إمكانية التسجيل كمستخدم/ة أو المتابعة كمستخدم/ة غير مسجل/ة.

16. الدفع السريع

تسهّل ميزة الدفع السريع (المشار إليها فيما يلي باسم "الدفع السريع") إجراء عمليات شراء على هذا الموقع الإلكتروني حيث لا يتعين عليك إدخال معلومات الشحن والفوترة والدفع لكل عملية شراء. ويتوفر الدفع السريع في قسم "حقيبة التسوق".

لاستخدام الدفع السريع، يجب عليك حفظ معلومات بطاقتك. ويمكنك ذلك عند الدفع بأي من البطاقات المعتمدة في هذا الموقع الإلكتروني عبر النقر على خيار "حفظ بيانات بطاقتي". حيث يؤدي ذلك إلى حفظ بيانات البطاقة التالية: رقم البطاقة، اسم حامل البطاقة تماماً كما يظهر على البطاقة وتاريخ انتهاء صلاحية البطاقة.

لحفظ معلومات بطاقتك واستخدام الدفع السريع، يجب عليك قبول سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط والشروط المعمول بها.

بموافقتك على استخدام الدفع السريع، فأنت توافق/ين على اقتطاع سعر المشتريات عن طريق هذه الأداة من البطاقة المعنية المرتبطة بالأداة. يخضع استخدام البطاقة في جميع الحالات للشروط الكتابية المتعاقد عليها بينك وبين جهة إصدار البطاقة.

يمكنك حفظ معلومات أي عدد من البطاقات ترغب/ترغبين به في الدفع السريع، وللقيام بذلك، يجب إتمام عملية دفع واحدة على الأقل بكل واحدة منها. إذا كنت ترغب/ين في حفظ معلومات أكثر من بطاقة واحدة، فسيتم اعتبار البطاقة الأخيرة التي تم حفظ معلوماتها هي "البطاقة المفضلة"، وسيتم دفع المشتريات بها عبر الدفع السريع بشكل تلقائي. مع ذلك، يمكنك تغيير بطاقتك المفضلة في قسم "حسابي" على هذا الموقع الإلكتروني.

لاستخدام طريقة الدفع السريع، يجب عليك فقط النقر فوق زر "الدفع السريع" الذي يظهر في حقبة التسوق. ستظهر شاشة على الفور بمعلومات الشحن والفوترة والدفع الخاصة بعملية الشراء. لا يمكن تعديل المعلومات المعروضة على هذه الشاشة. إذا لاحظت وجود خطأ ما، لا تكمل/ي عملية الشراء. لإجراء عمليات شراء باستخدام بيانات مختلفة، يرجى عدم استخدام خدمة الدفع السريع.

يمكنك تغيير بطاقتك المفضلة المرتبطة بالدفع السريع في قسم "حسابي" في هذا الموقع الإلكتروني.

لا تسري أحكام هذا البند إذا قمت بشراء البضائع كضيف/ة.

17. ضريبة القيمة المضافة

وفقاً للقوانين والأنظمة السارية، تخضع جميع المشتريات التي تتم من خلال الموقع الإلكتروني لضريبة القيمة المضافة (VAT). كما أن جميع الأسعار المعروضة على هذا الموقع الإلكتروني شاملة لضريبة القيمة المضافة.

18. سياسة الاستبدال/ الإرجاع

1.18. الحق القانوني في إلغاء العقد

حق إلغاء العقد

إذا كنت تتعاقد كمستهلك/ة، فيحق لك إلغاء العقد، في غضون 14 يوماً، دون تقديم أي مبرر.

تنتهي فترة إلغاء العقد بعد 14 يوماً من يوم استلامك أنت أو أي طرف ثالث بخلاف شركة النقل للبضائع أو في حالة وجود سلع متعددة في طلب واحد يتم تسليمها بشكل منفصل، بعد 14 يوماً اعتباراً من استلامك أنت أو أي طرف ثالث بخلاف شركة النقل لأخر سلعة مطلوبة في طلب واحد.

لممارسة حق إلغاء العقد، يمكنك إخطارنا في ZARA، على عنوان رقم صندوق البريد 42020، دبي، الإمارات العربية المتحدة، عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى contact.xe@zara.com أو عن طريق إخبارنا كتابياً عبر نموذج التواصل الخاص بنا، بقرارك بإلغاء العقد من خلال بيان مؤكد (مثال: رسالة عبر البريد أو البريد الإلكتروني). يمكنك استخدام نموذج إلغاء العقد المحدد في الملحق، ولكنه ليس إلزامياً.

لاستيفاء الموعد النهائي لإلغاء العقد، يكفي إرسال رسالتك بشأن ممارستك لحق إلغاء العقد قبل انقضاء مهلة إلغاء العقد.

نتائج إلغاء العقد

في حال قررت إلغاء هذا العقد، سنعيد إليك جميع المدفوعات المستلمة منك، بما في ذلك رسوم التسليم (باستثناء أي رسوم إضافية ناتجة عن اختيارك لأي وسيلة تسليم مختلفة عن طريقة التسليم العادية التي نقدمها) دون أي تأخير غير مبرر بأي حال خلال 14 يوماً من تاريخ إنهاء هذا العقد. سنعيد هذه المبالغ المستردة باستخدام نفس وسيلة الدفع التي

استخدمتها للمعاملة الأولية. ومع ذلك، لن تتحمل/ي أي رسوم نتيجة لهذا السداد. وعلى الرغم مما سبق، فقد نُوجِل السداد إلى أن نستلم البضائع أو تقدم/ين دليلاً على إعادة البضائع، أيهما أبعد.

يجب عليك إرجاع البضائع أو تسليمها إلينا في أي متجر من متاجر زارا في أبوظبي دون تأخير غير مبرر وبعدها أقصى خلال مدة 14 يوم من اليوم الذي تبلغنا فيها بالغانك هذا العقد. يجب الالتزام بالموعد المحدد إذا قمت بإرجاع البضائع قبل انقضاء فترة 14 يوماً.

ما لم تقم/تقومي بتسليم البضائع في أحد متاجر زارا في أبوظبي أو عبر شركة شحن متفق عليها مع زارا ، فسوف تتحمل/ين التكلفة المباشرة لإعادة البضائع.

أنت فقط مسؤول/ة عن أي انخفاض لقيمة البضائع الناتج عن التعامل المخالف لما هو ضروري لاثبات طبيعة وخصائص واداء البضائع.

2.18. حق إلغاء التعاقد

بالإضافة للحق القانوني للمستهلكين في الإلغاء، المذكور في الفقرة 1.18 أعلاه، نمحك فترة 30 يوماً من تاريخ استلام المنتجات لإرجاع المنتجات (باستثناء تلك المذكورة في الفقرة 3.18 أدناه، والتي تلغي حقك في الإلغاء).

في حالة أعدت البضائع خلال المدة التعاقدية لحق إلغاء العقد بعد انقضاء المدة القانونية، سيتم تعويضك فقط عن القيمة المدفوعة للمنتجات المذكورة. ولن يتم سداد رسوم التسليم. ما لم تقم/تقومي بتسليم البضائع في أحد متاجر زارا في أبوظبي، فسوف تتحمل/ين التكلفة المباشرة لإعادة البضائع.

يمكنك ممارسة حقك التعاقد في إلغاء العقد وفقاً للفقرة 1.18 أعلاه. ومع ذلك، إذا أبلغتنا عن نيتك في إلغاء العقد بعد المدة القانونية لإلغائه، يجب عليك، بجميع الأحوال، تسليم البضائع إلينا في غضون 30 يوماً من تاريخ تأكيد الاستلام.

3.18 أحكام أخرى

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

1. السلع المخصصة أو المصنعة بحسب متطلباتك.
2. الأقراص الموسيقية CD/DVD بدون غلافها الأصلي.
3. البضائع المختومة غير قابلة للإرجاع لأسباب تتعلق بالنظافة والمفتوحة بعد التسليم.

ينطبق حقك في إلغاء العقد حصرياً على المنتجات التي يتم إرجاعها بنفس الحالة التي استلمتها بها. لن يُسترد أي مبلغ إذا تم استخدام المنتج بعد فتحه، أو للمنتجات التي تخالف حالتها التي كانت عليها عند التسليم أو في حال تلفها، لذلك احرص على العناية بالمنتج(ات) أثناء ملكيتك لها. يرجى إعادة المنتجات بجميع أغلفتها الأصلية متضمنة التعليمات وغيرها من الوثائق المرفقة بالمنتجات إن وجدت.

عند الإلغاء، تُعاد المنتجات على النحو التالي:

(1) الإرجاع في أي من متاجر زارا::

يمكنك إعادة أي منتج إلى أي متجر من متاجر زارا في أبوظبي الذي تم فيه تسليم المنتج والذي يحتوي على نفس القسم الذي ينتمي إليه المنتج الذي ترغب/ين في إرجاعه. في هذه الحالة، يجب عليك التوجه إلى المتجر وتقديم المنتج مع الايصال الإلكتروني الذي تلقينته مع تأكيد الشحن، وهو متاح أيضًا في حسابك على الموقع الإلكتروني وعلى تطبيق زارا الخاص بالهاتف المتحرك. يمكنك عرض الايصال الإلكتروني إلكترونيًا على شاشة هاتفك المتحرك، أو طباعته وإحضاره إلى المتجر.

(2) الإرجاع عن طريق شركة الشحن:

عند إرجاع المنتج(ات) عن طريق شركة الشحن التي حددناها، يجب عليك التواصل معنا عبر نموذج الموقع الإلكتروني خاصتنا أو من خلال إرسال بريد إلكتروني على العنوان contact.xe@zara.com للترتيب لأخذ المنتج من منزلك. يجب عليك إرسال المنتج في أغلفته الأصلية واتباع الإرشادات الموجودة في قسم "المنتجات المرتجعة" على هذا الموقع الإلكتروني. إذا كنت قد اشتريت أي سلع كضيف/ة، فيمكنك طلب الإرجاع عن طريق شركة الشحن عبر إرسال بريد إلكتروني إلى العنوان أعلاه.

بعد معاينة السلعة، سنعلمك بما إذا كان لديك الحق في استرداد المبالغ المدفوعة. سيتم سداد رسوم التوصيل عند ممارسة حق إلغاء العقد خلال مدة السماح القانونية وبعد إعادة جميع البضائع ذات الصلة. سيتم دفع المبلغ المسترد في أقرب وقت ممكن، وفي جميع الاحوال، سيكون ذلك خلال 14 أيام من التاريخ الذي أخطرنا فيه ببنيتك في الإلغاء.

على الرغم مما سبق، فقد نؤجل السداد إلى أن نستلم البضائع أو تقدم/ين دليلاً على إعادة البضائع، أيهما أقرب. وسوف يُسترد المبلغ المدفوع دائماً باستخدام نفس طريقة الدفع التي تمت بها عملية الشراء.

إذا كانت لديك أي أسئلة، يمكنك التواصل معنا عبر نموذج التواصل الخاص بنا.

4.18 استرجاع المنتجات المعيبة

إذا كنت ترى في وقت التسليم أن المنتج مغاير للمنتج المنصوص عليه في العقد، عليك التواصل معنا على الفور عبر نموذج التواصل خاصتنا، وتقديم تفاصيل المنتج والأضرار التي لحقت به، يمكنك أيضًا إرسال بريد إلكتروني إلى contact.xe@zara.com.

يجب عليك إعادة المنتج إلى أي متجر من متاجر زارا في أبوظبي أو تسليمه لشركة الشحن التي نرسلها إلى منزلك.

سنقوم بفحص المنتج الذي تم إرجاعه بعناية وسنخطر عبر البريد الإلكتروني في غضون فترة معقولة إذا كان من الممكن تبديل المنتج أو ما إذا كان لديك الحق في استرداد المبلغ المدفوع (حسب الاقتضاء). يتم السداد أو استبدال السلعة في أسرع وقت ممكن، وبجميع الأحوال سيكون ذلك خلال 14 بعد تاريخ إرسالنا رسالة البريد الإلكتروني التي نؤكد من خلالها تنفيذ عملية الاسترداد أو استبدال المنتج.

إذا تأكد وجود عيب أو تلف في المنتجات التي تم إرجاعها، فسوف نرد إليك جميع المبالغ المدفوعة بما في ذلك الرسوم المدفوعة من طرفك بخصوص الاستلام والإرجاع. سيتم دائماً استرداد المبلغ المدفوع باستخدام نفس الطريقة الدفع التي تمت بها عملية الشراء.

يجب حماية جميع الحقوق المعترف بها في التشريعات الحالية.

19. المسؤولية والتنازل عن المسؤولية وحقوق المستهلك القانونية

ما لم يُنص على خلاف ذلك صراحةً في هذه الاحكام والشروط، فإن مسؤوليتنا تجاه أي منتج تم الحصول عليه عن طريق موقعنا الإلكتروني ستقتصر حصرياً على سعر شراء المنتج المذكور. على الرغم مما ذكر أعلاه، لن نتنازل عن مسؤوليتنا أو نقيدها في الحالات التالية:

1. في حالة الوفاة أو الضرر الشخصي الناجم عن إهمالنا؛
2. في حالة التزوير أو الغش المضلل؛
3. في أي حالة يكون فيها من غير القانوني استبعاد أو الحد من مسؤوليتنا أو محاولة استبعادها أو الحد منها.

وعلى الرغم من الفقرة أعلاه، وضمن الحدود المسموح بها قانوناً، وما لم تشر هذه الشروط لخلاف ذلك، فلن نقبل أي مسؤولية عن الخسائر التالية، بغض النظر عن مصدرها:

1. خسارة الدخل أو المبيعات؛
2. الخسارة التشغيلية؛
3. خسارة الأرباح أو العقود؛
4. خسارة المدخرات المتوقعة؛
5. خسارة البيانات؛ و
6. خسارة العمل أو وقت الإدارة.

نظراً لطبيعة هذا الموقع الإلكتروني المفتوحة وإمكانية حدوث أخطاء في تخزين ونقل المعلومات الرقمية، فإننا لا نضمن دقة وأمن المعلومات المرسلّة أو التي تم الحصول عليها عن طريق هذا الموقع الإلكتروني، ما لم يرد خلاف ذلك صراحةً على هذا الموقع.

يتم توفير جميع مواصفات المنتجات والمعلومات والمواد المعروضة على هذا الموقع الإلكتروني "كما هي"، دون أي ضمانات صريحة أو ضمنية على ذلك، باستثناء تلك المنصوص عليها قانوناً. وعلى هذا النحو، إذا كنت تتعاقد/ين كمستهلك/ة أو مستخدم/ة، فنحن ملزمون بتسليم البضائع التي تتوافق مع العقد، بالإضافة إلى كوننا مسؤولين أمامك عن أي عدم مطابقة قد يحدث وقت التسليم. تُعتبر البضائع مطابقة للعقد إذا كانت: (1) تتماشى مع الوصف المقدم من طرفنا وتتضمن المواصفات التي قدمناها في هذا الموقع الإلكتروني؛ (2) صالحة للأغراض المعتادة لاستخدام السلع المشابهة؛ (3) تظهر الجودة والأداء الطبيعيين للبضائع المشابهة والتي يمكن توقعها بشكل معقول. وإلى الحد المسموح به قانوناً، نستبعد جميع الضمانات، باستثناء تلك التي قد لا يمكن استبعادها بشكل مشروع.

20. الملكية الفكرية

أنت تقرر/ين وتوافق/ين على أن جميع حقوق الطبع والنشر والعلامات التجارية المسجلة وحقوق الملكية الفكرية الأخرى على جميع المواد أو المحتويات المقدمة كجزء من الموقع الإلكتروني ملك لنا في جميع الأوقات أو لمن يمنحنا ترخيصاً لاستخدامها. ولا يجوز لك استخدام المواد المذكورة إلا إلى الحد الذي نسمح به نحن أو مرخصو الاستخدام بشكل صريح. وهذا لا يمنعك من استخدام هذا الموقع الإلكتروني بالقدر اللازم لنسخ المعلومات الواردة في طلبك أو بيانات التواصل.

21. الفيروسات والقرصنة وغيرها من الهجمات على الحواسيب

لا يجوز لك استخدام هذا الموقع بشكل غير صحيح من خلال الإدخال المتعمد للفيروسات أو برنامج حصان طروادة أو الديدان أو القنابل المنطقية أو أي برامج أخرى أو أي مواد ضارة تقنياً. كما لا يجوز لك محاولة الدخول غير المصرح به إلى هذا الموقع الإلكتروني، أو الخادم الذي يستضيف الموقع الإلكتروني أو أي خادم أو كمبيوتر أو قاعدة بيانات مرتبطة بموقعنا الإلكتروني. أنت تتعهد/ين بعدم مهاجمة هذا الموقع الإلكتروني من خلال أي هجوم يمنع الخدمة أو هجوم بمنع خدمة الموزع.

يعتبر عدم الامتثال لهذا البند مخالفة على النحو المحدد في اللوائح المعمول بها. وسوف نبذل السلطات المعنية عن أي عدم الامتثال لهذه اللوائح وسنتعاون معها لتحديد هوية المهاجم. وبالمثل، في حالة عدم الامتثال لهذا البند، يتم إيقاف تصريح استخدام هذا الموقع على الفور. لن نتحمل مسؤولية أي أذى أو أضرار ناتجة عن هجوم رفض الخدمة أو فيروس أو أي برامج أخرى أو أي مواد ضارة تقنياً أو ضارة من الناحية التكنولوجية قد تؤثر على جهاز الكمبيوتر الخاص بك أو معدات تكنولوجيا المعلومات أو البيانات أو المواد كنتيجة لاستخدام هذا الموقع الإلكتروني أو تنزيل محتوى منه أو المحتوى الذي يعيد توجيهك إليه.

22. روابط من موقعنا الإلكتروني

إذا كان موقعنا الإلكتروني يحتوي على روابط إلى مواقع إلكترونية أخرى ومواد تابعة لجهات خارجية، فإن توفير الروابط المذكورة يأتي لغرض المعلومات فقط وليس لدينا أي سيطرة على محتوى تلك المواقع الإلكترونية أو المواد. وبناء عليه، لن نقبل أي مسؤولية عن أي أذى أو ضرر ناتج عن استخدامها.

23. التواصل الكتابي

تتطلب اللوائح المعمول بها أن تكون بعض المعلومات أو الإخطارات التي نرسلها إليك كتابية. وباستخدام هذا الموقع الإلكتروني، فإنك توافق/ين على أن يكون معظم تواصلك معنا إلكترونياً. سنتواصل معك عن طريق البريد الإلكتروني أو سنقدم لك معلومات عن طريق التنبيهات على هذا الموقع الإلكتروني. ولأغراض تعاقدية، أنت توافق/ين على استخدام وسائل التواصل الإلكترونية هذه وتوافق/ين على أن جميع العقود والإشعارات والمعلومات وغيرها من المنشورات التي نرسلها إليك تتوافق إلكترونياً مع المتطلبات القانونية لتقديمها بشكل كتابي. ولن يؤثر هذا الشرط على حقوقك القانونية.

24. الإخطارات

يفضل أن ترسل إخطاراتك إلينا عبر نموذج التواصل الخاص بنا. وفقاً للأحكام الواردة في الفقرة 22 أعلاه وما لم ينص على خلاف ذلك، قد نرسل إليك إخطارات إما عن طريق البريد الإلكتروني أو إلى العنوان البريدي الذي قدمته لنا عند إتمام الطلب.

من المفهوم أنه سيتم تلقي الإخطارات والتصرف بموجبها فور نشرها على موقعنا بعد 24 ساعة من إرسالها بالبريد الإلكتروني أو بعد ثلاثة أيام من تاريخ البريد على أي خطاب. ولإثبات إرسال الإخطار، يكفي الإثبات، في حالة وجود خطاب، أنه قد تم إرساله بشكل صحيح، وأنه تم دفع رسوم البريد الصحيح وأنه تم تسليمه حسب الأصول إلى مكتب البريد أو إلى صندوق البريد؛ وفي حالة البريد الإلكتروني، تم إرسال الإشعار إلى عنوان البريد الإلكتروني الذي حدده المستلم.

25. التنازل عن الحقوق والالتزامات

هذا العقد ملزم لكلا الطرفين، وكذلك لخلافتهما والمنقول إليهم والورثة.

لا يحق لك نقل ملكية العقد أو التنازل عنه أو فرضه أو نقله بأي طريقة أخرى أو أي من الحقوق أو الالتزامات الناتجة عنه، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة منا.

يمكننا نقل العقد أو التنازل عنه أو فرضه أو تحويله بأي طريقة أخرى أو أي من الحقوق أو الالتزامات الناتجة عنه، في أي وقت خلال مدة سريان العقد. وتجنباً للشك، لا تؤثر عمليات النقل أو التنازل أو الفرض أو التحويلات الأخرى المذكورة على الحقوق المعمول بها التي تمتلكها كمستهلك/ة معترف به/ا بموجب القانون، كما أنها لا تلغي أو تقلل أو تحد بأي شكل من الأشكال من الضمانات الصريحة والضمنية الممنوحة لك.

26. أحداث خارجة عن سيطرتنا

لن نتحمل المسؤولية عن أي حالة عدم امتثال أو تأخير في الامتثال لأي من الالتزامات التي نتحملها بموجب العقد عندما يكون سببها أحداث خارجة عن سيطرتنا المعقولة ("القوة القاهرة").

وتتضمن القوة القاهرة أي فعل أو حدث أو فشل في ممارسة أو إهمال أو حادث خارج عن إرادتنا المعقولة، بما في ذلك، من بين أمور أخرى، ما يلي:

1. الإضراب أو إغلاق المصانع أو غيره من أشكال الاحتجاج.
2. الاضطرابات المدنية والتمرد والغزو والهجوم الإرهابي أو التهديد الإرهابي والحروب (المعلنة أو غير المعلنة) أو التهديد بالحرب أو الاستعداد لها.
3. الحريق أو الانفجار أو العواصف أو الفيضان أو الزلزال أو الانهيار أو الوباء أو أي كارثة طبيعية أخرى.
4. عدم القدرة على استخدام القطارات أو السفن أو الطائرات أو وسائل النقل ذات المحركات أو وسائل النقل العامة أو الخاصة.
5. عدم القدرة على استخدام أنظمة الاتصالات العامة أو الخاصة.
6. قوانين أو مراسيم أو تشريعات أو لوائح أو قيود أي حكومة أو سلطة عامة.
7. الإضراب أو التعطيل أو حوادث النقل البحري أو النهري أو الشحن البريدي أو أي نوع آخر من أنواع الشحن.

تعتبر التزاماتنا الناشئة عن العقود مُعلقة خلال الفترة التي تسري فيها القوة القاهرة وسنمنح تمديدًا لمهلة الوفاء بهذه الالتزامات لفترة زمنية مساوية لمدة استمرار حدث القوة القاهرة. وسوف نوفر جميع الموارد المعقولة لإنهاء حدث القوة القاهرة أو لإيجاد حل يتيح لنا الوفاء بالتزاماتنا بموجب العقد على الرغم من حدث القوة القاهرة.

27. حقوق التنازل

عدم وجود متطلبات من جانبنا للامتثال الصارم بأي من الالتزامات التي تعهدت بها بموجب عقد أو من هذه الشروط والاحكام أو عدم ممارسة جزء من الحقوق من جانبنا أو الإجراءات التي تتوافق معنا بموجب هذا العقد أو الشروط والاحكام لا تشكل تنازلاً أو تقييداً للحقوق أو الإجراءات المذكورة، ولا يعفيك ذلك من الوفاء بالالتزامات المذكورة.

لا يعني التنازل من جانبنا عن حق أو إجراء معين التنازل عن حقوق أو إجراءات أخرى ناتجة عن العقد أو عن شروطه.

لا يسري التنازل من طرفنا عن أي من هذه الشروط أو عن الحقوق أو الإجراءات الناتجة عن العقد ما لم ينص صراحة على أنه تنازل عن الحقوق ويتم صياغته رسمياً وإخطارك به وفقاً لأحكام قسم الإخطارات السابق.

28. الإلغاء الجزئي

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

29. مجمل العقد

تشكل هذه الشروط والاحكام وأي وثيقة مشار إليها في نفس العقد مجمل العقد بين الطرفين فيما يتعلق بالغرض منه، لتحل محل أي ميثاق أو اتفاق أو وعد سابق بين الطرفين شفهيًا كان أو كتابيًا.

يقر الطرفان بأننا اتفقنا على إبرام العقد دون الاعتماد على أي إعلان أو وعد صادر عن الطرف الآخر أو يمكن استنتاجه من أي بيان أو وثيقة في المفاوضات التي أبرمها الطرفان قبل العقد المذكور، باستثناء تلك المذكورة صراحة في هذه الشروط والاحكام.

لا يجوز لأي من الطرفين اتخاذ أي إجراء بخصوص أي بيان غير صحيح صادر عن الطرف الآخر، شفهيًا أو كتابيًا، قبل تاريخ العقد (ما لم يتم تقديم بيان يقر ان البيان الغير صحيح احتيالي). يكون الإجراء الوحيد الذي قد يتخذه الطرف الآخر بسبب مخالفة العقد وفقاً لأحكام هذه الشروط.

30. حقنا في تعديل هذه الشروط

يحق لنا مراجعة وتعديل هذه الشروط في أي وقت.

أنت ملزم/ة بالسياسات والشروط المعمول بها في الوقت الذي تستخدم/ين فيه هذا الموقع أو تتمم/ين أي طلب، باستثناء عندما يتعين علينا بموجب القانون أو قرار من الجهات الحكومية إجراء تغييرات بأثر رجعي على السياسات أو الشروط أو سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط المذكورة. في هذه الحالة، ستؤثر التغييرات المحتملة أيضاً على الطلبات المقدمة مسبقاً من طرفك.

31. التشريعات المعمول بها والاختصاص القضائي

يخضع استخدام موقعنا الإلكتروني وعقود شراء المنتجات عبر هذا الموقع الإلكتروني للقوانين المعمول بها في أبوظبي ودولة الإمارات العربية المتحدة.

يخضع أي خلاف ينشأ أو يرتبط باستخدام الموقع الإلكتروني أو العقود المذكورة للولاية القضائية غير الحصرية لمحاكم أبوظبي.

إذا كنت قد أبرمت هذا العقد كمستهلك/ة، فلن يؤثر أي شيء ورد في هذا البند على حقوقك القانونية، بحسب المعترف به في أي تشريع معمول به في هذا المجال.

32. ملاحظات واقتراحات

نرحب دائماً بتعليقاتك واقتراحاتك . يرجى إرسال أي تعليقات واقتراحات من خلال نموذج التواصل خاصتنا.

الملحق

نموذج إلغاء العقد

(يملأ هذا النموذج ويرسل فقط اذا أردت إلغاء العقد)

العنوان: دبي هولدنغ جروب ذ.م.م. ، التي تعمل تحت الاسم التجاري زارا ، 242، إمارات أتريوم، شارع الشيخ زايد، دبي، الإمارات العربية المتحدة:

ألغي بموجب هذه الوثيقة عقد بيع البضاعة التالية:

تم الطلب بتاريخ/ استلمت بتاريخ (*)

اسم الزبون

عنوان الزبون

توقيع الزبون (للنماذج الورقية فقط)

التاريخ

(*) احذف حسب الاقتضاء