



شروط وأحكام البيع

تقدم لك هذه الصفحة معلومات عن شركة التجارة الإلكترونية المباشرة الأمريكية المحدودة (U.S. Direct E- Commerce Limited) القائمة بالأعمال باسم eShopWorld ("eShopWorld" و/أو "ESW" و/أو "نحن" و/أو "نا" و/أو "ن"، وعن الشروط والأحكام ("الشروط") التي نبيع بموجبها المنتجات لك وفقًا للبند 1.2 أدناه ("المنتجات") من خلال موقعنا الإلكتروني ("موقعنا الإلكتروني"). تسري هذه الشروط على أي عقد مبرم بيننا من أجل بيع المنتجات لك ("العقد"). قبل استخدام موقعنا، يُرجى قراءة هذه الشروط بعناية والتأكد من فهمك لها.

يُرجى العلم أنه قبل عمل طلبية شراء أو دفع الأموال، س يُطلب منك الموافقة على الالتزام بهذه الشروط. إن رفضت قبول هذه الشروط، فلن تتمكن من عمل أي طلبيات شراء لأي من المنتجات على موقعنا الإلكتروني أو دفع أية مبالغ تتعلق بهذا الأمر.

ينبغي عليك الاطلاع على نسخة من هذه الشروط وقراءتها وطباعتها أو حفظها على جهاز الكمبيوتر لديك للرجوع إليها في المستقبل. من الممكن أن نجري تعديلات على هذه الشروط من وقت لآخر على النحو المبين أدناه. كلما رغبت في شراء المنتجات أو استخدام موقعنا الإلكتروني، من فضلك راجع هذه الشروط لتتأكد من فهمك للشروط السارية في وقت قيامك بالشراء.

في حالة وجود أي تناقض بين الشروط المذكورة في هذه الوثيقة والشروط المذكورة في نسخة اللغة الإنجليزية منها، تكون الغلبة للعمل بنسخة اللغة الإنجليزية.

في حال تضمنت الشروط أحكام خاصة تسري فقط على العملاء في بلاد معينة، فإن سريان هذه الأحكام يعتمد على موقع محل الإقامة المعتاد للعميل. ويعني هذا، على سبيل المثال، أن الأحكام التي يُقصد بها أن تنطبق على العملاء في الاتحاد الأوروبي والنرويج تنطبق فقط على أولئك العملاء الذين يقع محل إقامتهم المعتاد في دولة عضو في الاتحاد الأوروبي والنرويج.

1. معلومات عنا

1.1 نحن شركة التجارة الإلكترونية المباشرة الأمريكية المحدودة (U.S. Direct E- Commerce Limited) التي تقوم بالأعمال باسم eShopWorld، وهي شركة مسجلة في أيرلندا برقم 479237 ويقع مقرنا القانوني في ساوث بلوك، مبنى الكونكورس، 110-115 أيرسايد بيزنس بارك، سواردرس، مقاطعة دبلن، أيرلندا.

2.1 إذا كنت تشتري المنتجات (فيما عدا المنتجات ذات الطابع الشخصي) من على موقعنا الإلكتروني وأنت في سنغافورة، فإنك حينها تشتري من الكيان السنغافوري الخاص بنا، وهو شركة التجارة الإلكترونية المباشرة الأمريكية الخاصة المحدودة (سنغافورة) (U.S. Direct E-Commerce (Singapore) PTE Limited). وتسري هذه الشروط على العقد المبرم بينك وبين شركة التجارة الإلكترونية المباشرة الأمريكية الخاصة المحدودة (سنغافورة) (U.S. Direct E-Commerce (Singapore) PTE Limited) من أجل بيع تلك المنتجات لك. وتعد أية إشارة في هذه الشروط إلى eShopWorld بمثابة إشارة إلى شركة التجارة الإلكترونية المباشرة الأمريكية الخاصة المحدودة (سنغافورة) (U.S. Direct E-Commerce (Singapore) PTE Limited).

3.1 كيفية التواصل معنا

1.3.1 إن رغبت في التواصل معنا لأي سبب آخر، بما في ذلك وجود شكوى لديك، من فضلك ارسل لنا رسالة بالبريد الإلكتروني على info@eshopworld.com.

2.3.1 إن كان علينا التواصل معك أو إرسال إشعار كتابي لك، فسنقوم بهذا عن طريق إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني أو بالبريد على العنوان الذي قدمته لنا في طلبية الشراء الخاصة بك.

- 2. كيف يتم التعاقد بينك وبيننا**
- 1.2 نبرم العقود مع تجار التجزئة في جميع أنحاء العالم وتبعًا لهذه العقود يتم تعيين ESW لتصبح هي التاجر الرسمي صاحب السجل مما يمكننا من أن نبيع لك في بلدك البضائع الخاصة بتاجر التجزئة.
- 2.2 عند طلبك طلبية شراء عبر موقعنا الإلكتروني، فإنك توافق على أن معاملتك ستكون معنا وليست مع بائع التجزئة ذي الصلة. كما توافق أيضًا على أنه عند التحقق الناجح من جانبنا من صحة المعلومات التي تقدمها لنا وكفايتها، سنقوم حينها بشراء البضائع من بائع التجزئة ذي الصلة لغرض وحيد وهو إعادة بيعها لك على الفور مقابل المبالغ الموضحة والمتفق عليها معك عند قيامك بطلبية الشراء. وسنكون مسؤولين عن تنفيذ طلبياتك.
- 3.2 وسيرشدك موقعنا الإلكتروني إلى الخطوات التي تحتاج أن تقوم بها لعمل طلبية شراء ودفع الأموال. تتيح لك خطوات عمل الطلبية التأكد من عدم وجود أي أخطاء وتصحيحها إن وجدت قبل تقديم طلبية الشراء لنا. من فضلك خذ الوقت الكافي لقراءة كل صفحة من صفحات خطوات عمل الطلبية وفحصها بعناية.
- 4.2 بعد تقديمك طلبية الشراء، ستلقى منا رسالة بالبريد الإلكتروني تفيد أننا قد استلمنا طلبيتك. لن يكون العقد مبرمًا بيننا إلا بعد أن تتلقى منا رسالة البريد الإلكتروني التي تؤكد استلامنا طلبية الشراء الخاصة بك.
- 5.2 وسنرسل لك رسالة بالبريد الإلكتروني للتأكيد على أن المنتجات قد تم إرسالها إليك ("تأكيد الإرسال").
- 6.2 إن لم تتمكن من تزويدك بأحد المنتجات، لكونه على سبيل المثال غير متوفر في المخزون أو لم يعد متاحًا أو بسبب وجود خطأ في سعره على موقعنا الإلكتروني أو موقع بائع التجزئة ذي الصلة، فإننا سنخبرك بهذا الأمر عبر البريد الإلكتروني ولن نستكمل إجراءات طلبية الشراء الخاصة بك. إن كنت قد دفعت أموال بالفعل مقابل المنتجات، فسنرد إليك في أقرب وقت ممكن المبلغ الذي دفعته بالكامل بالإضافة لأي مصاريف توصيل تم تحصيلها ولن نتحمل أي مسؤولية قانونية أبعد من هذا.
- 7.2 توافق على السماح لنا بالتحقق من صحة المعلومات التي تقدمها لنا وكفايتها وبأنه إن لم نتمكن من التحقق من المعلومات آليًا فيجوز أن يتواصل ممثلونا معك و/أو مع البنك الذي أصدر بطاقتك الائتمانية لتأكيد هويتك و/أو صدق نيتك في إجراء طلبية الشراء.
- 8.2 يُرجى العلم أن كافة المنتجات المتاحة من خلال موقعنا الإلكتروني مخصصة للاستخدام غير التجاري وأن شراء أي منتجات بغرض إعادة بيعها ممنوع منعا باتًا.
- 9.2 يفيد قيامك بطلبية شراء أو دفع الأموال على موقعنا الإلكتروني أنك تقرر وتتعهد بصلاحياتك القانونية لإبرام عقود ملزمة قانونًا. سيتم سحب مبلغ الفاتورة من بطاقتك الائتمانية أو وسيلة الدفع الأخرى التي استخدمتها مع وجود كلمة "eShopWorld" أو "eSW" أو ما يشابههما كوصف بجانب مبلغ الفاتورة في كشف حسابك. تقرر وتتعهد بأن جميع المعلومات المقدمة لنا لغرض معالجة مدفوعات الأموال صحيحة وبأنك مرخص لك باستخدام طريقة الدفع التي قمت باختيارها. كما توافق على أنه يحق لنا التحقق من صحة وكفاية ما تقدمه لنا من معلومات تخص مدفوعات الأموال. تحتفظ ESW لنفسها بالحق في إلغاء طلبية الشراء الخاصة بك في أي مرحلة إن لم نتمكن من التحقق من المعلومات التي قدمتها أو وسيلة الدفع التي قد قمت باختيارها. وفي حالة قيام ESW بإلغاء طلبية الشراء، فسنرد لك المبلغ الذي قد قمت بدفعه كاملاً.

10.2 تقر وتوافق على قيامنا بعمليات فحص وتدقيق لهويتك وللمعلومات التي قمت بتزويدنا بها قبل أن يتم دفع الأموال. عمليات الفحص والتدقيق هذه مصممة من أجل منع eShopWorld من ممارسة الأعمال التجارية مع أي فرد أو كيان أو بلد خاضع للعقوبات بالمخالفة لأي من القوانين والمتطلبات التنظيمية المعمول بها في المناطق التي نعمل فيها (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر كافة القوانين واللوائح الجمركية وضوابط التصدير والاستيراد) والتي لا تقتصر على أنظمة إدارة الصادرات الخاضعة لوزارة التجارة الأمريكية) التي تطبقها حكومة الولايات المتحدة الأمريكية ويطبقها الاتحاد الأوروبي وأي ولاية قضائية ذات اختصاص).

11.2 نقدم خدمة تقدير مبالغ الضرائب والرسوم المناسبة المطبقة على استيرادك للمنتجات، وتحصيل هذه الضرائب والرسوم والإبلاغ عنها ودفعها، بحسب الأحوال، نيابة عنك إلى سلطة الضرائب ذات الصلة. بالنسبة للواردات إلى الاتحاد الأوروبي والمملكة المتحدة، يتم تضمين الضرائب والرسوم الناتجة ضمن مبالغ مدفوعات الأموال الخاصة بك وتدفعها eShopWorld ولا توجد أي مصاريف إضافية. تعد موافقتك على هذه الشروط بمثابة تفويض منك لـ eShopWorld لقبول أية مطالبات رسوم (تقديرات إضافية) من قبل سلطات الجمارك ذات الصلة. بالنسبة لبعض الواردات غير الأوروبية، تكون مسؤولاً عن دفع الضرائب والرسوم إلى مصلحة الضرائب ذات الصلة. جميع المنتجات التي نشترها تتم وفقاً لعقود شحن. وتنتقل ملكية المنتجات من بائعي التجزئة ذوي الصلة إلى eShopWorld بعد تصديرها. وتنتقل ملكيتها بعد هذا من eShopWorld إليك قبل استيرادها حيث تكون أنت المستورد صاحب السجل (باستثناء حالات تسليم المنتجات إلى سويسرا حيث تكون eShopWorld في هذه الحالة هي المستورد). وتنتقل لك مخاطر الخسارة في المنتجات عند استلامك لها.

12.2 عند طلبك شراء المنتجات منا فأنت بهذا تفوض الوسيط الجمركي الذي نختاره ليكون وكيلاً عنك ويجري المعاملات مع السلطات الأجنبية المعنية بالإيرادات للانتهاج من إجراءات تخليص منتجاتك ودفع الرسوم والضرائب نيابةً عنك وإعادة منتجاتك حسب مقتضى الحال وإعداد مطالبات استرداد الأموال التي تخص أي سلع تود إعادة وتقديمها نيابةً عنك حسب مقتضى الحال. يُرجى العلم أن البند 12.2 لا يشمل العملاء في كندا وعلى العملاء المقيمين في كندا الرجوع إلى البند 4.6.

13.2 سيُعرض سعر طلبية الشراء الخاصة بك شاملاً الضرائب أو غير شاملاً لها بحسب عنوان تسليم المنتجات: (أ) المنتجات المُسلمة داخل كندا ستُعرض غير شاملة لضريبة المبيعات، (ب) والمنتجات المُسلمة داخل أوروبا ستُعرض شاملة لضريبة القيمة المضافة. السعر غير شامل مصاريف الشحن؛ حيث ستتم إضافة مصاريف الشحن عند إتمام عملية الشراء وستظهر كرسوم منفصلة على نموذج أمر دفع الأموال الخاص بك (باستثناء الأحوال التي يكون فيها الشحن مجانياً).

14.2 بالنسبة للعملاء في أستراليا، عند قيامك بطلبية شراء على موقعنا الإلكتروني فأنت بهذا توافق على إجراء معاملة دولية معنا وليس مع بائع التجزئة ذي الصلة. وعلاوة على هذا فإنك توافق على أن بعض البنوك قد تستقطع مبلغ رسوم معاملات دولية وفقاً لسياساتها. نحن لا نقوم بتحصيل هذه الرسوم وليست لنا سلطة فيما يخص تحصيل البنك الذي تتعامل معه لهذه الرسوم.

3. شروط استخدام موقعنا الإلكتروني

1.3 يُرجى قراءة شروط الاستخدام هذه بعناية قبل البدء في استخدام هذا الموقع الإلكتروني. عند استخدامك لموقعنا الإلكتروني، فإنك تقر بموافقتك على شروط الاستخدام هذه وتعهديك بالالتزام بها. إن كنت لا توافق على شروط الاستخدام، من فضلك توقف فورًا عن استخدام هذا الموقع الإلكتروني بأي صورة.

2.3 لا نضمن أن يكون موقعنا الإلكتروني أو أي محتوى عليه متاحًا طوال الوقت أو بدون أي انقطاع. يُسمح بالوصول إلى موقعنا الإلكتروني على أساس مؤقت ونحتفظ بحقنا في إزالة الموقع كله أو أي جزء منه أو إيقاف أو تغيير أي من ذلك دون إشعار مسبق. لا نتحمل أي مسؤولية قانونية تجاهك في حال أصبحت، لأي سبب من الأسباب، جميع مواقعنا الإلكترونية أو بعضها غير متوفرة في أي وقت ولأي فترة زمنية.

3.3 أنت مسؤول عن اتخاذ كافة الترتيبات اللازمة لك لتتمكن من الوصول إلى موقعنا الإلكتروني. كما أنك مسؤول أيضًا عن ضمان أن جميع الأشخاص الذين يدخلون إلى موقعنا الإلكتروني من خلال اتصال الإنترنت الخاص بك على علم بهذه الشروط وأنهم ملتزمون بها.

4.3 من الممكن أن نراجع هذه الشروط في أي وقت عن طريق إدخال تعديلات على هذه الصفحة. يُرجى مراجعة هذه الصفحة من وقت لآخر للاطلاع على أي تغييرات نجريها لأنها ملزمة لك.

5.3 **ملحوظة تتعلق بالعملاء في ألمانيا.** يسري البند 4.3 فقط إلى الحد الذي لا تتسبب معه أي تغييرات في إحداث سلبات تنعكس عليكم على نحو غير معقول. في حالة القيام بأي تغييرات، سنخطركم بها خلال فترة زمنية معقولة وسنطلعكم على حقوقك. ولك الحق في اختيار إغلاق حسابك كعميل في أي وقت. التعديلات التي يتم إدخالها على هذه الشروط لا تؤثر على هذا الجزء المعنون "ملحوظة تتعلق بالعملاء في ألمانيا".

6.3 قد نجري تحديثات على موقعنا الإلكتروني من وقت لآخر وقد نقوم بتغيير محتواه في أي وقت. تسري الأحكام الخاصة المتعلقة بالعملاء في ألمانيا بموجب البند 5.3 بعد إجراء التغييرات اللازمة.

7.3 الوصول إلى أجزاء معينة من موقعنا مقيد. نحتفظ بحقنا في تقييد الوصول إلى أجزاء أخرى من موقعنا الإلكتروني أو للموقع الإلكتروني بأكمله في الواقع بحسب تقديرنا.

8.3 يخضع استخدام القاصرين لمواقعنا الإلكترونية (أو من تقل أعمارهم عن 18 عامًا) لموافقة الوالدين أو الأوصياء ويكون عقدنا مبرمًا مع الوالدين أو الوصي وهم مسؤولون عن التزام القاصرين بالشروط. ننصح الوالدين أو الأوصياء الذين يسمحون للقاصرين باستخدام الموقع الإلكتروني بأهمية توعيتهم لهؤلاء القاصرين حول سلامتهم على الإنترنت حيث أن استقامة أو دقة الإعلانات غير مضمونة أو لا يمكن ضمانها بصورة كاملة. يجب على القاصرين الذين يستخدمون أي خدمة تفاعلية أن يكونوا على دراية بالمخاطر المحتملة التي قد يتعرضون لها.

9.3 يجب عليك عدم استخدام موقعنا الإلكتروني بأي طريقة ينتج عنها أو قد تتسبب في تلفه أو إعاقة إتاحتها أو تعطيل إمكانية الوصول إليه، و/أو استخدامه بأي صورة غير قانونية أو غير شرعية أو احتيالية أو ضارة و/أو لأي أغراض أو نشاطات غير قانونية أو غير شرعية أو احتيالية أو ضارة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر استخدام موقعنا الإلكتروني لنسخ أي مواد أو تخزينها أو استضافتها أو بثها أو إرسالها أو نشرها أو توزيعها و/أو الحصول على وصول غير مصرح به لموقعنا الإلكتروني و/أو جمع البيانات منه و/أو إرسال رسائل تجارية متطفلة من خلاله، و/أو على سبيل المثال لا الحصر القيام بأي فعل من الأفعال يتعارض مع الغرض من هذا الموقع: وهو استقبال طلبات الشراء من العملاء وتنفيذها.

10.3 عند الضرورة سنبلغ عن أي خرق لهذه الشروط إلى سلطات تطبيق القانون المختصة وسنتعاون مع تلك السلطات عن طريق الكشف عن هويتك و/أو معلوماتك الشخصية لهم إلى الحد الذي تسمح به قوانين حماية البيانات السارية. وفي حال حدوث مثل هذا الخرق، سيتوقف أعمال حقك في استخدام موقعنا الإلكتروني على الفور.

11.3 نحفظ لأنفسنا بكافة الحقوق وسندات الملكية والمصالح المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية الخاصة بنا وتلك الخاصة بالشركات التابعة لنا بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي براءات اختراع أو علامات تجارية أو علامات خدمية أو حقوق نشر أو حقوق قواعد البيانات أو حقوق التصميم أو الخبرات العملية أو المعلومات السرية وخلاف ذلك من حقوق محمية مماثلة في أي دولة.

4. الأمور التي تخولنا القيام بها

1.4 باستخدامك لموقعنا فأنت تخولنا صلاحية القيام بمعالجة المدفوعات والمبالغ المستردة وعمليات التسوية الخاصة بمعاملاتك وتحويل الأموال إلى حسابك البنكي حسب مقتضى الحال والسحب من رصيد بطاقتك الائتمانية أو حسابك البنكي المرتبطة به، حسب الأحوال، ودفع أية مبالغ مستحقة عليك لنا وللشركات التابعة لنا وفقاً لهذه الشروط.

2.4 قد نطلب منك في أي وقت تقديم أي معلومات مالية أو تجارية أو شخصية نحتاجها للتحقق من هويتك. لن نتحل شخصية أي شخص أو نستخدم اسمًا لا يخولك القانون استخدامه. تصرح لنا للقيام بما يلزم للتحقق من معلوماتك (بما في ذلك أي معلومات محدثة) والحصول على تفويض ائتماني مبدئي من جهة إصدار بطاقتك الائتمانية.

5. الشحن والتسليم

1.5 ستحتوي رسالة تأكيد إرسال المنتجات على معلومات التسليم التي ستمكنك من تتبع عملية استلامك للمنتجات (في الأحوال التي تتوفر فيها هذه الخدمة). في بعض الأحيان قد يؤثر حدث ما خارج عن سيطرتنا على تسليمنا المنتجات لك. راجع البند 10 لمعرفة المزيد حول مسؤوليتنا عند حدوث مثل هذا الأمر.

2.5 في حالة عدم تواجد أحد في العنوان الخاص بك أثناء عملية التسليم، يجوز لشركة الشحن أن تترك إشعار بمحاولة التسليم والإبلاغ عن إعادة البضائع إلى مستودعهم المحلي. وإذا حدث ذلك، من فضلك تواصل مع شركة الشحن على الرقم الموضح في إشعار محاولة التسليم. إن واجهتك أي أمور أخرى، يرجى التواصل مع eShopWorld على info@eshopworld.com.

3.5 تكتمل إجراءات أمر الشراء عندما نقوم بتسليم المنتجات إلى العنوان الذي قدمته لنا أو عند استلامك المنتجات منا.

4.5 في بعض الأحيان يكون جزء من طلبية الشراء غير متوفر في المخزون أو غير متوفر لدى بائع التجزئة ذي الصلة. إن لم يتم الإتفاق على خلاف ذلك في هذه الشروط (تحديداً بموجب البند 10)، لا نكون مسؤولين عن فترات التأخير في تسليم طلبيتك بسبب الأحوال التي لا تتوافر فيها البضائع في المخزون أو بسبب فترات التأخير من قبل بائع التجزئة، ولن نشحن المنتجات إليك إلا بعد وصولها إلى مستودعاتنا.

5.5 يتم شحن المنتجات إليك بناءً على المعلومات التي تزودنا بها والتي تكون مسؤولاً عن دقتها. إن حدث خرق لأي لوائح تنظيمية (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر اللوائح التنظيمية للتصدير والاستيراد) بسبب عدم دقة المعلومات التي قدمتها لنا نكون مسؤولاً عن هذا الخرق.

6.5 قد نتصل بك شركة الشحن الخاصة بنا من وقت لآخر لترتيب عمليات التسليم وتأكيد المعلومات الخاصة بها وإعادة جدولتها (بحسب الأحوال).

7.5 إذا قمت باختيار خيار الدفع عند التسليم كطريقة مفضلة لتسليم المنتجات ودفع الأموال (في الأحوال التي يتاح فيها هذا الخيار):

1.7.5 فإن لنا الحق في رفض وسائل دفع بعينها؛

2.7.5 و/أو نقبل الدفع بالعملة المحلية فقط، و/أو

3.7.5 في حالة رفضك استلام المنتجات أو عدم دفع المبلغ كاملاً وقت التسليم، فنحن نحتفظ بحقنا في رفض تسليم المنتجات.

6. المرتجعات

1.6 باستثناء ما هو منصوص عليه بخلاف هذا في البند 8 أدناه، تسري الأحكام الواردة في البند التالي على الحالات القياسية لمرتجعات طلبات الشراء على الإنترنت. من فضلك انظر أدناه للمزيد من المعلومات بخصوص حقك في الإلغاء إن كنت أحد العملاء المقيمين في الاتحاد الأوروبي والنرويج وكذلك للبضائع التالفة.

2.6 المرتجعات في أيام العطلات: مع وجود أصل الإيصال، يجوز إرجاع البضائع التي تم شراؤها في الفترة من 1 نوفمبر/تشرين ثان إلى 31 ديسمبر/كانون أول واسترداد مبلغ الشراء كاملاً بنفس وسيلة الدفع الأصلية في الفترة حتى نهاية يوم 31 يناير/كانون ثان من العام التالي.

3.6 إن لم تكن راضيًا عن المنتجات التي قمت بشرائها، ارجعها إلينا واسترد ما دفعته، وفقًا للشروط التالية:

1.3.6 سندر المبالغ الخاصة بأي بضائع يتم إرجاعها وهي في حالة قابلة لإعادة البيع مع وجود أصل الإيصال أو الفاتورة أو تأكيد أمر الدفع. ستكون البضائع المختارة مصحوبة ببطاقة وتلك البطاقة يجب أن تبقى مرفقة مع المنتج حتى يتم إرجاعه. سيتم رد المبالغ بنفس وسيلة الدفع الأصلية. إذا دفعت المبالغ الخاصة بطلبية الشراء مستخدمًا Bancontact أو MisterCash أو ePayment+ أو AGMO أو eKonto أو EUTeller أو Sporopay أو Trustpay فستصلك رسالة بالبريد الإلكتروني تتضمن رابطًا عليك فتحه وتزويدنا من خلاله بتفاصيل المعلومات البنكية لمعالجة المرتجع. وبعد إتمام هذا الأمر، ستسترد المبالغ خلال 72 ساعة عمل.

2.3.6 طلبات الشراء الخاصة بك غير قابلة للاستبدال.

3.3.6 بالنسبة للعملاء في الاتحاد الأوروبي والنرويج: بمجرد انتهائك من تقديم طلب الإرجاع الخاص بك على موقع A&F الإلكتروني [من هنا](#)، ستستلم ملصق للمرتجعات من خلال البريد الإلكتروني (غير متاح لجميع الأماكن). وسيتم خصم رسوم قليلة (تختلف بحسب الدولة) وتظهر على بوابة المرتجعات من المبلغ الذي سيتم رده إليك إن استخدمت هذا الملصق. وسنشرع في رد المبلغ إليك فور تأكيد استلامنا لبضائعك المرتجعة ومعالجة رد الأموال الخاصة بك. لإرجاع بضائعك بدون بدء عملية الإرجاع على الإنترنت، من فضلك أرسل البضائع بواسطة البريد إلى العنوان التالي أدناه والذي يخص دول الاتحاد الأوروبي والنرويج. إن استخدمت شركة الشحن الخاصة بك لإرسال البضائع المرتجعة فستكون مسؤولاً عن دفع تكاليف الشحن.

4.3.6 بالنسبة للعملاء في تركيا ولبنان والإمارات العربية المتحدة: بمجرد انتهائك من تقديم طلب الإرجاع الخاص بك على موقع A&F الإلكتروني [من هنا](#)، ستستلم ملصق للمرتجعات من خلال البريد الإلكتروني. وسنشرع في رد المبلغ إليك فور تأكيد استلامنا لبضائعك المرتجعة ومعالجة رد الأموال الخاصة بك. يلزم إرجاع البضائع في التغليف الأصلي الخاص بكل منها كلما أمكن هذا (على سبيل المثال العطور أو الأحذية أو علب الإكسسوارات وخلافه).



خاص بالعملاء في الاتحاد الأوروبي والنرويج:
Abercrombie & Fitch/Hollister Co. Returns Department
Leeghwaterweg 4-6-8
4612 RD Bergen op Zoom
The Netherlands

خاص بالعملاء في كندا

4.6 يوافق العملاء المقيمون في كندا على ما يلي: شركة التجارة الإلكترونية المباشرة الأمريكية المحدودة (U.S. Direct E-Commerce Limited) (المعروفة باسم eShopWorld) هي مشارك معتمد في CREDITS مع وكالة خدمات الحدود الكندية (CBSA). بطلبي شراء المنتجات من شركة التجارة الإلكترونية المباشرة الأمريكية المحدودة (U.S. Direct E-Commerce Limited) (المعروفة باسم eShopWorld)، فإني بهذا أفوض شركة ليفينغستون إنترناشيونال (Livingston International) الوسيط الجمركي المعتمد في CREDITS لتكون وكيلًا عني ولتقوم بالنيابة عني بالتعامل مع وكالة خدمات الحدود الكندية (CBSA) من أجل تخليص إجراءات البضائع الخاصة بي والقيام بالأعمال المحاسبية الخاصة بالرسوم والضرائب وإعادة البضائع إلى شركة التجارة الإلكترونية المباشرة الأمريكية المحدودة (U.S. Direct E-Commerce Limited) (المعروفة باسم eShopWorld) وتقديم مطالبات استرداد الأموال إلكترونياً بالنيابة عني. وأفهم أنه بموجب برنامج CREDITS فإن وكالة خدمات الحدود الكندية (CBSA) ستُرسل إلى الوسيط الجمركي أية أموال مستردة خاصة بالرسوم والضرائب التي تم دفعها للبضائع المرتجعة وأني سأحصل على الأموال المستردة مباشرةً من شركة التجارة الإلكترونية المباشرة الأمريكية المحدودة (U.S. Direct E-Commerce Limited) (المعروفة باسم eShopWorld). وعلاوة على هذا، فإني أصرح لشركة ليفينغستون إنترناشيونال (Livingston International) لإرسال أي أموال مستردة صادرة من وكالة خدمات الحدود الكندية (CBSA) باسمي، حتى يمكن رد الأموال إلى شركة التجارة الإلكترونية المباشرة الأمريكية المحدودة (U.S. Direct E-Commerce Limited) (المعروفة باسم eShopWorld).

7. البضائع التالفة

1.7 خاص بالعملاء في الاتحاد الأوروبي والنرويج: نحن مسؤولون بموجب القانون عن تقديم بضائع مطابقة لما ورد في هذا العقد. إن رغبت في إرجاع بضائع تالفة أو غير مطابقة لبند العقد المبرم بيننا، يمكنك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني أو الاتصال بنا على الخط المجاني المخصص لموقعك. إن رغبت في إرجاع بضائع تالفة أو غير مطابقة لبند العقد المبرم بيننا، فسنتحتاج أولاً للتأكد من أنها تالفة أو بها عيوب أو غير مطابقة للوصف الموجود على موقعنا الإلكتروني. وبمجرد التأكد من هذه الأمور، سنرد إليك تكلفة البضائع ومصاريف الشحن والمناولة الأصلية التي دفعناها. وإن تبين لنا أن البضائع سليمة وليس بها عيوب، فلن يحق لك استرداد المبالغ وسنقوم بإرجاع البضائع إليك مع تحميلك التكاليف. من فضلك راجع بند "المرتجعات" أعلاه للمزيد من المعلومات حول كيفية إتمامك لطلب المرتجعات. وغالبًا سنرد الأموال من خلال وسيلة الدفع نفسها التي استخدمتها لشراء البضائع خلال أربعة عشر (14) يومًا تقريبًا من تاريخ استلامنا للبضائع. يرجى العلم أن ظهور هذا الأمر على كشف حساب بطاقتك الائتمانية قد يتطلب وقتًا أطول من هذا. من أجل معالجة المرتجعات المتعلقة بوسائل الدفع التالية، ستصلك رسالة بالبريد الإلكتروني تحتوي على رابط عليك أن تفتحه كي تزودنا بتفاصيل المعلومات البنكية لمعالجة عملية الإرجاع: Bancontact أو MisterCash أو AGMO ePayment+ أو eKonto أو EUTeller أو Sporopay أو Trustpay. وبعد إتمام هذا الأمر، ستسترد المبالغ خلال 72 ساعة عمل.

2.7 خاص بالعملاء في تركيا ولبنان والإمارات العربية المتحدة: إن كنت تعتقد أن البضائع التي استلمتها تالفة أو متضررة أو غير مطابق للوصف الموجود على موقعنا الإلكتروني، اتصل بشركة A&F على الأرقام 0800-297597 أو +1-925-359-2579.

8. الحق في الانسحاب من العقد (للعلماء المقيمين في الاتحاد الأوروبي والنرويج)

1.8 مع مراعاة البند 2.8 أدناه، يمكنك إلغاء طلبية الشراء لأي سبب من الأسباب بدون أي غرامات لمدة تصل إلى أربعة عشر (14) يوماً من تاريخ استلام أمر الشراء.

2.8 لا يسري حَقك في إلغاء طلبية الشراء إلا في الحالات التي نكون فيها ملزمين بموجب القانون بتقديم هذا الحق لك ضمن نطاق الاختصاص القضائي الساري لديك. حق إرجاع المنتجات (أو استبدالها) بموجب هذا البند لا ينطبق على المنتجات (1) المصنوعة حسب الطلب، أو (2) المنتجات ذات الطابع الشخصي، أو (3) التي بسبب طبيعتها لا يمكن إرجاعها أو تكون معرضة للتدهور أو انتهاء صلاحيتها سريعاً، أو (4) حين تكون المنتجات محكمة الغلق قد تم توريدها ويكون من غير الملائم إرجاعها لأسباب تتعلق بحماية الصحة أو النظافة العامة أو الشخصية إذا أصبحت غير محكمة الغلق بعد تسليمها.

3.8 سياسة الانسحاب من العقد

ملحوظة تتعلق بالعملاء في ألمانيا: في حالة وجود تعارض بين النسخة المترجمة إلى اللغة الألمانية والنسخة المترجمة إلى اللغة الإنجليزية فيما يخص البند 3.8، تكون الغلبة للعمل بنسخة اللغة الألمانية بالنسبة للعملاء المقيمين في ألمانيا.

الحق في الانسحاب من العقد

لك الحق في الانسحاب من هذا العقد خلال أربعة عشر يوماً بدون إبداء أي أسباب.

مهلة الانسحاب من العقد هي أربعة عشر يوماً من التاريخ الذي كنت قد قمت فيه أنت أو أحد الأطراف الثالثة المعنية من قبلك، وليست شركة الشحن، بحيارة البضائع.

لممارسة حَقك في الانسحاب من العقد، عليك أن تخطرنا على (eShopWorld عناية U.S. Direct E-Commerce Limited، الطابق الثالث، مبنى الكونكورس، 100-115 أيرسايد بيزنس بارك، سواردرس، مقاطعة دبلن، رمز بريدي K67 NY94 أيرلندا، بريد إلكتروني info@eshopworld.com) باتخاذك قرار الانسحاب من هذا العقد. ولهذا الغرض، يمكنك استخدام الاستمارة النموذجية المرفقة الخاصة بالانسحاب من العقد، وهي على كل حال ليست إلزامية. يمكنك أيضاً ملء الاستمارة النموذجية الخاصة بالانسحاب من العقد إلكترونياً وتقديمها أو أي بيان آخر واضح على موقعنا الإلكتروني (ستحتوي رسالة البريد الإلكتروني الخاصة بتأكيد طلبية الشراء أو رسالة البريد الإلكتروني الخاصة بتأكيد إرسال المنتجات لك على رابط لاستمارة الإلغاء والبضائع المرتجعة. إن استخدمت هذا الخيار، سنرسل إليك تأكيداً لاستلامنا هذا الإلغاء دون تأخير (مثلاً عن طريق البريد الإلكتروني).

من أجل الالتزام بمهلة الانسحاب، من الملائم أن ترسل إشعار ممارسة حَقك في الانسحاب من العقد قبل تاريخ انتهاء المهلة.

النتائج المترتبة على الانسحاب من العقد

إن انسحبت من هذا العقد، سنرد لك كافة المبالغ التي كنا قد استلمناها منك، بما في ذلك مصاريف تسليم البضائع (باستثناء المصاريف الإضافية الناتجة عن كونك قد اخترت أحد طرق تسليم البضائع الأخرى غير الوسيلة القياسية الأكثر تفضيلاً لدينا)، بدون تأخير لا مبرر له وفي تاريخ لا يتجاوز فترة أربعة عشر يوماً من تاريخ اليوم الذي استلمنا فيه إشعار انسحابك من العقد. ولغرض إتمام رد الأموال، سنستخدم نفس وسيلة الدفع التي استخدمتها عند إجراء المعاملة الأصلية، ما لم نتفق صراحةً معك على خلاف هذا؛ وفي كل الأحوال لن يتم تحصيل أي رسوم منك بسبب عملية رد الأموال هذه.

ومن الممكن أن نرفض رد المبالغ لك إلى أن نستلم البضائع مرة أخرى أو إلى أن تزودنا بما يدل على أنك قد أرجعت البضائع، أيهما أسبق.

تلتزم بإرجاع البضائع أو تسليمها لنا على الفور وفي جميع الأحوال لا يتجاوز هذا فترة الأربعة عشر يوماً التي تبدأ من تاريخ اليوم الذي أخطرنا فيه بانسحابك من هذا العقد. تكون قد التزمت بالموعد النهائي إن قمت بإرسال البضائع قبل تاريخ انتهاء مهلة الأربعة عشر يوماً.

وستتحمل المصاريف المباشرة لإرجاع البضائع، إلا إن كنت قد حصلت على بطاقة مدفوعة مقدماً أو ترشحك لخلاف هذا من eShopWorld.

تلتزم بالدفع مقابل أي خسائر في قيمة البضائع فقط إن كانت هذه الخسائر في القيمة ناتجة عن مناولة البضائع الغير ضرورية لاختبار جودتها وخصائصها وتشغيلها.

4.8 الاستمارة النموذجية للانسحاب من العقد

إن كنت ترغب في الانسحاب من العقد، من فضلك املأ هذه الاستمارة ثم أرسلها مرة أخرى.

- إلى eShopWorld عناية U.S. Direct E-Commerce Limited، الطابق الثالث، مبنى الكونكورس، 100-115 أيرسايد بيزنس بارك، سواردرس، مقاطعة دبلن، رمز بريدي K67 NY94 أيرلندا، البريد الإلكتروني info@eshopworld.com

- أخطركم/نخطركم (*) بموجبه بالغاّي/بالغاءنا (*) عقد بيع البضائع التالية لنا (*).

- التي تم طلبها بتاريخ (*)/تم استلامها بتاريخ (*).

- اسم العميل(العملاء).

- عنوان العميل(العملاء).

- توقيع العميل(العملاء) (فقط في حالة تم الإخطار عن طريق هذه الاستمارة في صورتها الورقية):

- التاريخ

(*) احذف الكلمات المناسبة.

9. ضمان المنتجات ومسؤوليتنا القانونية

مع مراعاة الأحكام المغايرة بموجب البندين 7.9 و8.9 للعملاء في ألمانيا (والذين تسري عليهم الأحكام الواردة في البندين 7.9 و8.9 فقط)، يسري الآتي على كل ما يتصل بضمان المنتجات ومسئوليتنا القانونية:

1.9 يجب إرسال أي مسائل تتعلق بضمان المنتجات إلى فريق خدمة العملاء الخاص ببائع التجزئة ذي الصلة. وفي هذه الحالة، سندر المبالغ المدفوعة أو نستبدل المنتج حسبما يكون مناسباً وبناءً على تعليمات بائع التجزئة فقط.

2.9 جميع الأوصاف والمواصفات الخاصة بالمنتجات يزودنا بها بائعو التجزئة. ولا نضمن دقة هذه الأوصاف والمواصفات أو مصداقيتها أو مدى استيفائها. ولا نقدم أي كفالات أو ضمانات أو تعهدات من أي نوع تتعلق بصلاحية أي منتج قمت بشرائه أو جودته أو سلامته أو تعذر استخدامه أو تعذر إصلاحه أو صيانتته. إلى أقصى حد يسمح به القانون، فإننا نخلي مسؤوليتنا عن جميع الكفالات والضمانات، الصريحة أو الضمنية، التي تتعلق بصلاحية المنتج أو جودته أو سلامته بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ضمان قابلية تسويقه وصلاحيته لغرض معين. إلى أقصى حد يسمح به القانون، لن نكون مسؤولين (سواءً كانت المسؤولية تعاقدية أو تقصيرية) بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المسؤولية عن الإهمال)، أو تحت أي نطاق قانوني ضمني) عن أي أضرار من أي نوع بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الأضرار المباشرة، والغير مباشرة والعرضية والغرامات لإلحاق الأذى والأضرار الخاصة والأضرار المترتبة (والتي تتعلق على سبيل المثال لا الحصر بخسارة الأرباح أو خسارة الإيرادات أو فقدان البيانات) والتي تنتج بسبب أي من المنتجات التي تم شراؤها أو الحصول عليها أو تتعلق بها سواء كان قد تم إخطارنا باحتمال وقوع هذه الأضرار أم لا. أقصى حد للمسؤولية القانونية الواقعة علينا تجاهك هو المبلغ الذي قمت بدفعه بواسطة بطاقتك الائتمانية أو غير ذلك من وسائل دفع الأموال. وذلك على الرغم من أي أمور أخرى تتضمنها هذه الشروط. لا يستثنى أي طرف من الطرفين أي مسؤولية قانونية له عن الوفاة أو الإصابة الشخصية فقط في الحالات التي تنشأ بسبب إهمال ذلك الطرف أو أحد موظفيه أو وكلائه أو ممثليه المعتمدين.

3.9 إلى الحد الذي يسمح به القانون، نستثنى كافة الشروط أو الضمانات أو التعهدات أو الشروط الأخرى التي قد تسري على موقعنا الإلكتروني أو أي محتوى عليه، سواء كانت صريحة أو ضمنية.

4.9 لا نتحمل أي مسؤولية قانونية تجاه أي مستخدم عن أي خسارة أو ضرر ينشأ بموجب ما يلي أو يتصل به:

1.4.9 استخدام موقعنا الإلكتروني أو عدم القدرة على استخدامه،

2.4.9 أو استخدام أي محتوى معروض على موقعنا الإلكتروني أو الاعتماد عليه.

5.9 لن نكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر ناتج عن فيروس أو هجوم رفض الخدمة الموزعة أو أي مواد تكنولوجية ضارة أخرى قد تصيب جهاز الكمبيوتر الخاص بك أو برامجه أو البيانات المخزنة عليه أو غيرها مما يندرج تحت مسمى الملكية الفكرية نتيجة لاستخدامك لمواقعنا الإلكترونية أو تحميل أي محتوى منها أو من أي مواقع إلكترونية لها روابط على مواقعنا.

6.9 لا نتحمل أي مسؤولية قانونية عن محتوى المواقع الإلكترونية التي توجد لها روابط على مواقعنا الإلكترونية. يجب ألا يفسر وجود هذه الروابط على أنه مصادقة أو اعتماد من جانبنا لتلك المواقع الإلكترونية. ولا نتحمل أي مسؤولية قانونية عن أي خسارة أو ضرر قد ينتج عن استخدامك لتلك المواقع الإلكترونية.

خاص بالعملاء في ألمانيا

7.9 بصرف النظر عن الأحكام المغايرة في البند 9 الوارد في هذه الوثيقة، تظل حقوق الضمان التشريعية المكفولة للعملاء في ألمانيا والتي تتعلق بوجود عيوب في البضائع سارية دون قيود ومن ثم يمكن لهؤلاء العملاء التأكيد عليها والتمتع بها في حدود النطاق الملزم من الناحية القانونية الذي نتيجته.

8.9 بصرف النظر عن الأحكام المغايرة في البند 9 الوارد في هذه الوثيقة، يسري ما يلي فيما يتعلق بالأحكام الخاصة بالمسؤولية القانونية والقيود (سواء من ناحية الوسائل أو الكميات) على العملاء في ألمانيا:

1.8.9 نكون مسؤولين دون قيد أو حصر إلى الحد الذي يكون معه سبب الضرر أو الخسارة مستند إلى خرق واضح للواجبات أو إهمال جسيم من طرف eShopWorld أو أحد ممثليها القانونيين أو وكلائها أو من ينوب عنها.

2.8.9 وبالإضافة لهذا نكون مسؤولين قانوناً عن خرق الالتزامات المادية الناتج عن درجة قليلة من الإهمال. الالتزامات المادية هي الالتزامات التي يهدد خرقها بتعريض الغرض الذي من أجله أبرم هذا العقد للخطر أو التي يؤدي الوفاء بها إلى جعل تنفيذ العقد بصورة ملائمة ممكناً في المقام الأول والتي يكون الاعتماد على الوفاء بها هو الأمر المعتاد. غير أنه في هذه الحالة، تكون eShopWorld مسؤولة فقط عن الأضرار التي يمكن التنبؤ بها والمعتادة بالنسبة لهذا النوع من العقود. ولا تكون eShopWorld مسؤولة عن أي خرق آخر للالتزامات ناتج عن إهمال طفيف عدا ما هو منصوص عليه في الجمل السابقة.

3.8.9 لا تسري أي قيود على المسؤولية القانونية في حالة إلحاق الضرر بالحياة أو أحد أطراف الجسد أو الصحة بسبب عيب في المنتج بعد افتراض ضمان جودته أو بسبب العيوب المخفية بطريقة احتيالية. وتظل المسؤولية القانونية بموجب القانون الألماني للمسؤولية القانونية عن المنتجات سارية كما هي دون تغيير.

4.8.9 المسؤولية الشخصية لموظفينا وممثلينا ووكلائنا ومن ينوبون عنا تكون مستثناة ومحدودة بنفس القدر الذي تكون فيه مسؤوليتنا القانونية مستثناة أو محدودة.

10. الأحداث الخارجة عن سيطرتنا

1.10 لا نتحمل المسؤولية القانونية أو أي التزامات عن أي فشل أو تأخير في الوفاء بالتزاماتنا بموجب العقود نتيجة لأحداث خارجة عن سيطرتنا. تعريف الأحداث الخارجة عن سيطرتنا مذكور في البند 2.10 أدناه.

2.10 "الأحداث الخارجة عن سيطرتنا" يقصد بها أي فعل أو حدث خارج عن سيطرتنا على نحو معقول بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الإضرابات أو غلق أماكن العمل أو أي فعل صناعي آخر تقوم به أطراف ثالثة أو اضطرابات مدنية أو أعمال شغب أو الغزو أو الهجمات الإرهابية أو التهديد بوقوعها أو نشوب الحرب (سواء تم الإعلان عنها أم لا) أو التهديد بالحرب أو التحضير لها أو الحرائق أو الانفجارات أو العواصف أو الفيضانات أو الزلازل أو الانهيارات أو الأوبئة أو الجوائح أو الأزمات الصحية أو الكوارث الطبيعية الأخرى أو تعطل شبكات الاتصالات العامة أو الخاصة أو حالات التأخير أو التأجيل التي يتسبب فيها بائعو التجزئة أو عدم إمكانية استخدام السكك الحديدية أو وسائل الشحن أو الطائرات أو المركبات أو غيرها من وسائل النقل العامة أو الخاصة.

3.10 في حال وقوع أحداث خارجة عن سيطرتنا تؤدي للتأثير على الوفاء بالتزاماتنا التعاقدية:

1.3.10 سنتواصل معك في أقرب وقت ممكن لإخطارك،

2.3.10 وسيتم تعليق التزاماتنا التعاقدية وتمديد وقت الوفاء بها ليشمل فترة بقاء الأحداث الخارجة عن سيطرتنا. في حالة تأثير الأحداث الخارجة عن سيطرتنا على تسليم المنتجات لك، سترتب تاريخ تسليم جديد معك بعد انتهاء هذه الأحداث.

3.3.10 يمكنك إلغاء العقد الذي تأثر بالأحداث الخارجة عن سيطرتنا لمدة تستمر لأكثر من 30 يومًا من تاريخ أمر الشراء. وللإلغاء، يُرجى التواصل معنا. إن اخترت الإلغاء، فسيكون عليك إرجاع أي منتجات ذات صلة كنت قد استلمتها (حيثما أمكن ذلك وفقًا لهذه الشروط والأحكام)، وسنقوم برد المبالغ التي كنت قد دفعتها بما في ذلك أي مصروفات لتسليم المنتجات (إن أمكن).

11. السلع الخطرة (العطور والروائح)

1.11 اللوائح الخاصة بالسلع الخطرة لدى السلطات الدولية مثل لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا (UNECE) واتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) تصنف المنتجات التي تحتوي على الروائح والعطور على أنها سلع خطرة ("سلع خطرة") ومن ثم تخضع هذه السلع الخطرة لاشتراطات شحن صارمة. وتختلف عملية إرجاع السلع الخطرة عن عملية إرجاع السلع غير الخطرة.

خاص بالعملاء في المملكة المتحدة

2.11 إن قمت بطلب شراء المنتجات وأنت مقيم في المملكة المتحدة وكنت ترغب في إرجاع منتجات الروائح أو العطور أو السلع الخطرة الأخرى (إن أمكن)، تكون جميع رسوم الشحن والمناولة مسبقة الدفع ولا تتحمل أي مبالغ لاحقة مقابل خدمة المرتجعات. يجب أن تكون السلع الخطرة التي تقوم بإرجاعها في حالة سليمة تمامًا وقابلة لإعادة البيع بمعنى أنه لم يتم فتحها أو استخدامها ويجب أن يكون تغليفها سليمًا وغير متضرر.

3.11 لإرجاع السلع الخطرة التي طلبتها يجب أن تسجل دخولك إلى بوابة البضائع المرتجعة الخاصة بنا ثم تختار السلع الخطرة المراد إرجاعها ثم تنشئ بطاقة المرتجعات الخاصة بك. وستخطر eShopWorld حين يتم استلام السلع الخطرة المرتجعة في منشآت eShopWorld للمرتجعات. وسيتم فحص السلع الخطرة المرتجعة في منشآت eShopWorld للمرتجعات للتأكد وسنرد أي مبالغ مستحقة لك. يجوز عمل استقطاعات من المبالغ المُستردة حين يتم إرجاع أي من تلك السلع الخطرة المرتجعة في حالة غير مقبولة. إن كانت السلع الخطرة المرتجعة غير قابلة لإعادة البيع بشكل كامل أو كان تغليفها متضررًا، فنحن نحتفظ بحقنا في رفض رد الأموال.

خاص بالعملاء في الاتحاد الأوروبي

4.11 إن قمت بطلب الشراء وأنت مقيم في الاتحاد الأوروبي (باستثناء المملكة المتحدة) ستزودك eShopWorld ببطاقة مرتجعات على الإنترنت من خلال بوابة البضائع المرتجعة، والتي ستضمن عنوان منشأة eShopWorld الذي يجب إرجاع المنتجات إليه. تلتزم بدفع كافة رسوم الشحن والمناولة من العنوان الخاص بك إلى عنوان منشأة eShopWorld للمرتجعات. يجب أن تكون السلع الخطرة التي تقوم بإرجاعها قابلة لإعادة بيعها بصورة كاملة بمعنى أنه لم يتم فتحها أو استخدامها ويجب أن يكون تغليفها سليمًا وغير متضرر.

5.11 أنت مطالب بإبلاغ شركة الشحن أن العبوة المرتجعة تحتوي على روائح أو عطور، وسيتم إخطارك بهذا أيضًا على بوابة البضائع المرتجعة. بمجرد رجوع السلع الخطرة إلى عنوان منشأة eShopWorld للمرتجعات، سنفحصها ونرد أية مبالغ مستحقة لك. يجوز عمل استقطاعات من المبالغ المُستردة حين يتم إرجاع أي من تلك السلع الخطرة المرتجعة في حالة غير مقبولة. إن كانت السلع الخطرة المرتجعة غير قابلة لإعادة البيع بشكل كامل أو كان تغليفها متضررًا، فنحن نحفظ بحقنا في رفض رد الأموال.

خاص بالعملاء في اليابان

6.11 عليك التواصل مع خدمة دعم العملاء في eShopWorld من خلال support@eshopworld.zendesk.com.

السلع الخطرة المعيبة

7.11 إلحاقًا بالبند 8.6، من أجل إرجاع السلع الخطرة التالفة أو المعيبة التي استلمتها، عليك أن تتواصل مع خدمة دعم العملاء في eShopWorld من خلال support@eshopworld.zendesk.com.

12. المنتجات ذات الطابع الشخصي

1.12 تخضع قدرة eShopWorld على الوفاء بأي طلبيات شراء ذات طابع شخصي لتوافر ما يلي:

1.1.12 المنتج/المخزون،

2.1.12 والمواد المطلوبة/الضرورية.

2.12 قد يتأثر زمن التصنيع و/أو زمن الشحن لأي من هذه المنتجات نتيجة لقيود خاصة بالمنتج أو المواد.

13. التعويض

1.13 بموجب هذه الشروط، تقوم بتعويضنا وتتعهد بتعويضنا عن أية خسائر وأضرار وتكاليف والتزامات ومصاريف نتكبدها (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر النفقات القانونية وأي مبالغ قد ندفعها لطرف ثالث أثناء تسوية المطالبات أو النزاعات بناءً على نصيحة مستشارينا القانونيين) وتكون ناتجة عن أي خرق من جانبك أو ادعاء لأي خرق من جانبك للأحكام المذكورة في هذه الشروط.

خاص بالعملاء في ألمانيا

2.13 ما تقدم ذكره من أحكام تتعلق بالتعويضات في البند 1.13 لا يسري إن كنت غير مسؤول عن الخرق. وفضلاً عن ذلك، لا تسري الأحكام سالف الذكر المتعلقة بالتعويضات إن كان خرقك للأحكام الواردة في وثيقة الشروط هذه مجرد إدعاء لكن لا يمكن إثبات ارتكابك لخرق قانوني.

14. خرق شروط الاستخدام

1.14 دون الإخلال بحقوقنا الأخرى بموجب هذه الشروط، إن خرقت هذه الشروط بأي شكل من الأشكال، فيجوز لنا اتخاذ الإجراء الذي نراه مناسبًا للتعامل مع الخرق، بما في ذلك تعليق وصولك إلى موقعنا الإلكتروني و/أو منعك من الدخول إليه و/أو حظر أجهزة الكمبيوتر التي تستخدم عنوان بروتوكول الإنترنت الخاص بك من الوصول إليه و/أو التواصل مع مزود خدمة الإنترنت الخاص بك لطلب منع وصولك إلى موقعنا الإلكتروني و/أو رفع دعوى قضائية ضدك.

15. حل النزاع عبر الإنترنت

1.15 خاص بالعملاء في الاتحاد الأوروبي والنرويج: تتطلب لوائح الاتحاد الأوروبي (الخاصة بتسوية النزاعات عبر الإنترنت في شأن نزاعات المستهلكين) لعام 2015 من جميع التجار المسجلين في الاتحاد الأوروبي والذين يعملون في مجال عقود البيع أو تقديم الخدمات عبر الإنترنت ومن جميع الأسواق على الإنترنت التي تم إنشاؤها داخل الاتحاد الأوروبي تقديم ما يلي:

1.1.15 رابط إلكتروني لمنصة تسوية المنازعات عبر الإنترنت (ODR) وهي متاحة عبر <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

2.1.15 إن كنت ترغب في التواصل مع شركة eShopWorld مباشرةً لسبب يتعلق بنزاع عبر الإنترنت، يمكنك القيام بهذا عبر Compliance@eshopworld.com.

خاص بالعملاء في ألمانيا

2.15 من أجل الوفاء بالتزامنا بتقديم المعلومات وفقًا للبند 36 من القانون المتعلق بالحلول البديلة لتسوية المنازعات في المسائل الخاصة بالمستهلكين، فنحن نعلن بموجبه أننا لسنا ملزمين بالمشاركة في إجراءات تسوية المنازعات في إحدى هيئات التحكيم الخاصة بالمستهلكين أو راغبين في الاشتراك في مثل هذه الإجراءات.

16. شروط هامة أخرى

1.16 يجوز لنا نقل حقوقنا والتزاماتنا التعاقدية إلى منظمة أخرى لكن هذا لن يؤثر على حقوقك أو التزاماتنا بموجب هذه الشروط.

2.16 هذا العقد مبرم بين شركتنا وبينك. ولا يحق لأي شخص آخر تنفيذ أي من الشروط الواردة فيه.

3.16 ولا نستخدم معلوماتك الشخصية إلا وفقًا لبيان الخصوصية الخاص بنا. يُرجى أخذ الوقت الكافي لقراءة بيان الخصوصية الخاص بنا بعناية لأنه يتضمن أحكامًا مهمة تسري عليك. إلى الحد المسموح به بموجب القوانين السارية لحماية البيانات، وتحديدًا لغرض تنفيذ الالتزامات الواردة في هذا العقد، يجوز أيضًا لبائعي التجزئة استخدام معلوماتك الشخصية وفقًا لسياسات الخصوصية الخاصة بكل منهم والتي يمكن العثور عليها على مواقعهم الإلكترونية.

4.16 يتم إعمال كل فقرة من الفقرات الواردة في هذه الشروط على نحو منفصل. إن قررت أي محكمة أو سلطة مختصة أن أي من هذه الفقرات غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ، فستظل الفقرات الباقية سارية ونافاذة بصورة كاملة.

5.16 لا يمكن تفسير أي مما تم التعبير عنه أو الإشارة إليه أو تضمينه في هذه الشروط على أنه بمثابة منح لأي حقوق قانونية أو متعلقة بالمساواة والإنصاف أو تعويضات أو حق في رفع دعاوى قانونية بموجب هذه الأحكام والشروط أو فيما يتصل بها لأي شخص آخر غير الأطراف المذكورة في هذه الوثيقة. إن هذه الشروط وكافة الإقرارات والضمانات والتعهدات والشروط والأحكام الواردة في هذه الوثيقة تهدف إلى تحقيق منفعة لنا وللشركات التابعة ولك بصورة حصرية.

- 6.16 إن لم نصر على وفائك بأي من التزاماتك بموجب هذه الشروط أو لم نفرض حقوقنا ضدك أو تأخرنا في القيام بهذا، فلا يعد هذا بمثابة تنازل منا عن حقوقنا لك ولا يعني أنك لست ملزمًا بالوفاء بتلك الالتزامات.
- 7.16 يرجى العلم أن هذه الشروط تخضع لقوانين أيرلندا. وهذا يعني أن عقود شراء المنتجات من خلال موقعنا الإلكتروني وأي نزاعات أو مطالبات تنشأ عن تلك العقود أو فيما يتصل بها تخضع لقوانين أيرلندا. يتفق كلانا، نحن وأنت، على أن المحاكم الأيرلندية لها السلطة القضائية غير الحصرية.
- 8.16 وكعميل، ستستفيد من أية أحكام قانونية ملزمة في البلد الذي تقيم فيه. ولا يؤثر أي مما يرد في هذه الأحكام والشروط، بما في ذلك البند 7.16، على حقوقك كمستهلك في أن تعتمد على هذه الأحكام الملزمة للقوانين المحلية.

خاص بالعملاء في الاتحاد الأوروبي

- 9.16 إن كنت أحد العملاء الذين يقع محل إقامتهم المعتاد داخل الاتحاد الأوروبي، فإنك تتمتع أيضًا بالحماية التي توفرها الأحكام القانونية الملزمة في دولة إقامتك. وفي تلك الحالة، يمكنك أن تختار رفع الدعاوى المتعلقة بهذه الشروط والناشئة عن معايير حماية المستهلك في كل من أيرلندا والدولة العضو في الاتحاد الأوروبي التي يوجد فيها محل إقامتك المعتاد.