

سياسة استرجاع المنتجات

- يحق للعميل استبدال أو استرجاع المنتج الذي تم شراؤه من الموقع الإلكتروني خلال 30 يوم من تاريخ الشراء فقط في حالة وجود عيب صناعة بالمنتج وذلك بناءً على تقرير فني من الصيانة أو مراكز الخدمة المعتمدة وذلك طبقاً لقانون حماية المستهلك ، وفي حالة انتهاء مدة الـ 30 يوم لن يتم استبدال أو استرجاع المنتج لأي سبب كان ، ويجب على العميل في هذه الحالة التواصل مع خدمة العملاء 19319 لتسجيل بلاغ عيب صناعة، وذلك طبقاً لنص المادة 21 من قانون حماية المستهلك.

- عند استرجاع أو استبدال المنتج يجب أن تكون الكرتونة ومواد التغليف في حالتها الأصلية وألا يكون قد تم فتح كرتونة المنتج أو استخدامه ويكون بجميع مشتملاته مصحوباً بكافة المستندات الأصلية ، وفي حالة أن هناك هدية على طلب الشراء يجب أن يتم إسترجاعها مع المنتج و إذا لم يتم إرجاع كافة المرفقات لن يتم الموافقة على طلب الاستبدال أو الاسترجاع ، وفي حالة استرجاع أو استبدال منتج تم شراؤه وعليه خصم سعر أو عرض سيتم رد ما قام بدفعه العميل فقط.

-في حالة رغبة العميل في إستبدال أو استرجاع المنتج رغم عدم وجود عيب صناعة به خلال مدة الـ 14 يوم من تاريخ استلام المنتج طبقاً للمادة 17 من قانون حماية المستهلك

1. في حالة أنه لم يتم فتح تغليف المنتج أو استخدامه والمنتج مازال بحالته الأصلية :

- طبقاً لنص المادة 17 من قانون حماية المستهلك ، يحق للمستهلك طلب استبدال أو استرداد قيمة المنتج خلال 14 يوم من تاريخ استلام المنتج وذلك إذا لم يكن المنتج به عيب صناعة ، ولكن بشرط أن يكون بالحالة التي كانت عليها السلعة عند الشراء (أي لم يتم فتحها أو استخدامها).
- في هذه الحالة يتم استبدال المنتج مع تحصيل رد فرق السعر بين الموديلات إن وجد أو استرجاع المنتج ورد قيمته بعد خصم مصاريف الشحن (100 جنيه لمنتج الدواسات) وذلك طبقاً للمادة 40 فقرة 1 و 2 من قانون حماية المستهلك (يلتزم المورد برد المبلغ المدفوع للعميل ويتحمل المستهلك نفقات الشحن وإعادة المنتج).
- بالإضافة إلى أنه في حالة الدفع الإلكتروني أون لاين عن طريق VISA / Master أو فودافون كاش أو اتصالات كاش سيتم خصم مصاريف إدارية بقيمة (1.5%) من قيمة المنتج ، أو خصم مصاريف إدارية بقيمة (2.25%) من قيمة المنتج في حالة الدفع من خلال خدمات فوري ، أو خصم مصاريف إدارية بقيمة (1.45% + 1 جنيه) من قيمة المنتج في حالة الدفع من خلال ماكينات MPOS أثناء استلام المنتج.

2. في حالة قيام العميل بفتح تغليف المنتج :

- طبقاً لنص المادة 17 فقرة 2 من قانون حماية المستهلك لايحق للمستهلك استبدال المنتج أو استرجاعه في حالة فتح تغليف المنتج أو استخدام المنتج كما هو واضح في الحالات التالية :
- أ- إذا كانت طبيعة السلعة أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها تحول أو تغير دون استبدالها أو ردها أو يستحيل معها إعادتها للحالة التي كانت عليها وقت التعاقد.
- ب- إذا لم تكن بذات الحالة التي كانت عليها وقت البيع بسبب يرجع إلى المستهلك.
- وإستثناءً على نص هذه المادة يتم استبدال المنتج مع تحصيل رد فرق السعر بين الموديلات إن وجد أو استرجاع الجهاز للعميل ورد قيمته ولكن بعد خصم (5%) تغليف من إجمالي قيمة المنتج.
- بالإضافة إلى خصم مصاريف الشحن (100 جنيه لمنتج الدواسات) وذلك طبقاً للمادة (40) فقرة 1 و 2 من قانون حماية المستهلك (يلتزم المورد برد المبلغ المدفوع للعميل ويتحمل المستهلك نفقات الشحن وإعادة المنتج).
- بالإضافة إلى أنه في حالة الدفع الإلكتروني أون لاين عن طريق VISA / Master أو فودافون كاش أو اتصالات كاش يتم خصم مصاريف إدارية بقيمة (1.5%) من قيمة المنتج ، أو خصم مصاريف إدارية بقيمة (2.25%) من قيمة المنتج في حالة الدفع من خلال خدمات فوري ، أو خصم مصاريف إدارية بقيمة (1.45% + 1 جنيه) من قيمة المنتج في حالة الدفع من خلال ماكينات MPOS أثناء استلام المنتج.