

الشروط والاحكام

عام

- إن استخدام خدمات شركة الاهلي للتلاجات في منافذ البيع او المتجر الالكتروني متاحة فقط للأشخاص القادرين على تمثيل أنفسهم قانونياً وفق نظام المملكة العربية السعودية. لا يمكن للأشخاص غير القادرين على تمثيل أنفسهم قانونياً وفق نظام العقود المحلي استخدام خدمات منافذ البيع المتجر الالكتروني.
- هذه الشروط والاحكام تعتبر سارية المفعول ولاغية لما قبلها من أشكال التمثيل التجاري أو الاتفاقيات أو غيرها من المفاهيم مالم يخصص بهذا الشأن شروط اضافية خاصة بمنتج معين أو خدمة محددة.
- باستخدامك لخدمات شركة الاهلي للتلاجات في منافذ البيع او المتجر الالكتروني ستكون ملزماً باتباع بنود الشروط والاحكام.

عملية الطلب

- يمكنك طلب وشراء المنتجات عبر منافذ البيع او المتجر الالكتروني. إذا كان يتوجب دفع مبلغ على منتج قد قمت بطلبه، فعليك دفع المبلغ الكامل لهذا المنتج ، بما في ذلك تكاليف الشحن والرسوم الأخرى التي يمكن أن تطبق على هذا الطلب. يمكنك الاطلاع على شروط الدفع و التوصيل، أو الرجوع إلى قسم خدمة العملاء لمزيد من المعلومات، وجميع الطلبات التي تقوم بطلبها من المتجر الالكتروني او منافذ البيع لدينا.
- بعد قبول طلبك، يتم إتمام العقد بيننا وبينك بعد قبول الطلب بتوصيل ما قمت بطلبه إليك، إذا دفعت ثمن شراء المنتجات باستخدام طرق الدفع المتوفرة، ما لم نقم بإعلامك بأن طلبك قد تم رفضه أو ما لم قمنا بإلغاء الطلب عبر البريد الالكتروني او الاتصال.
- نحن قد لا نحتفظ بتفاصيل طلبك بشكل يمكنك من الوصول له في وقت لاحق على المتجر الالكتروني او منافذ البيع الخاصة بنا لذا، نقترح أن تقوم بطباعة هذه الشروط وفاتورة مشترياتك من أجل السجلات الخاصة بك. إذا كنت ترغب في الحصول على تفاصيل محددة من الطلبات السابقة الخاصة بك، يمكنك التواصل معنا من خلال البريد الالكتروني او التواصل عبر الرقم الموحد.
- قد تكون هناك أخطاء في الأسعار التي تظهر على منافذ البيع او المتجر الالكتروني او أثناء عملية إجراء الطلب من وقت لآخر. قد يكون هناك أيضا أخطاء في الإرسال قد تؤدي إلى انقطاع لعملية الشراء. سوف تبذل شركة الاهلي للتلاجات أقصى جهدها لمحاولة حل أية مشاكل قد تنشأ نتيجة لمثل هذه الأخطاء ويأتي دورك بالموافقة على التعاون مع شركة الاهلي للتلاجات في حل مثل هذه الأمور، وأنت توافق على أن تكون للشركة الحرية الكاملة للتصرف ولتحديد القرار المناسب في مثل هذه الحالات.
- الصور الموجودة على المتجر الالكتروني او منافذ البيع لأغراض التوضيح فقط، من أجل الحصول على وصف دقيق لأي منتج وتفاصيله ينبغي عليك قراءة وصف المنتج المسجل.

عملية الدفع

- يتم إجراء عملية الدفع باستخدام طرق الدفع الموضحة في عرض السعر او المتجر الالكتروني في الوقت الذي نتلقى طلبك للمنتجات ذات الصلة ، و بعد أن نتحقق من تفاصيل بطاقتك. ويتم توفير المنتجات حسب تواجدها. في حال كنا غير قادرين على توفير المنتجات، فإننا سوف نبغلك في أقرب وقت ممكن. وسيتم إعادة كامل المبلغ الذي قمت بدفعه للمنتج.

- إذا أردت استعمال بطاقة الماستر كارد و الفيزا كطريقة الدفع سوف يتم فتح نافذة إلى (بوابة الدفع الالكتروني لإنهاء إجراءات الدفع لـ الماستر كارد و الفيزا)، حيث سيطلب منك إدخال تفاصيل البطاقة (مثل رقم البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية ، والرمز السري) . وسنتأكد من صحة اسمك وعنوانك، وغيرها من المعلومات الشخصية التي
- قدمتها لنا خلال عملية إجراء الطلب وذلك باستخدام قواعد البيانات المناسبة من قبل أطراف أخرى. بقبولك هذه الشروط، فإنك توافق على إجراء مثل عمليات التأكد هذه. يمكن الكشف عن المعلومات الشخصية التي قدمتها إلى بوابة الدفع الالكتروني (النافذة الخاصة بإجراءات الدفع الماستر كارد و الفيزا)، والتي قد تحتفظ بسجل لتلك المعلومات. برجاء ملاحظة أن هذا يتم فقط لتأكيد الهوية الخاصة بك وبأن تصنيفك الانتمائي لن يتأثر. إن جميع المعلومات التي قدمتها لنا سيتم التعامل بها بشكل آمن وبالتوافق التام مع القانون المعمول به.
- السعر الذي تدفعه للمنتجات التي قمت بطلبها هو السعر المعروض على المتجر الالكتروني او منافذ البيع في الوقت الذي تم فيه تلقي طلبك، ما خلا بعض الاستثناءات. على الرغم من تأكدنا من أن جميع أسعار المنتجات المذكورة بدقة، فإنه يمكن ان تحدث بعض الأخطاء. إذا اكتشفنا وجود خطأ في أسعار منتجات قمت بطلبها، سوف نقوم بإبلاغك في أقرب وقت ممكن، وسوف نعطيك خيار إعادة تأكيد طلبك بالسعر الصحيح أو إلغاء هذا الطلب. إذا كنا غير قادرين على الاتصال بك، سوف نتعامل مع الطلب على أنه طلب ملغي. إذا قمت بإلغاء الطلب وكنت قد سددت بالفعل قيمة المنتجات فسوف تسترجع كامل المبلغ.
- مخاطر الخسارة أو الضرر وملكية المنتجات التي قمت بطلبها على المتجر الالكتروني او منافذ البيع تنتقل لك بمجرد تسلمك المنتجات في العنوان المذكور بطلبك، أو في التاريخ لأول محاولة توصيل من قبلنا، بشرط ان نكون قد تسلمنا كامل ثمن المنتجات.
- جميع الأسعار المذكورة هي بالريال السعودي (ر.س.). أسعار الشحن والضريبة يتم عرضها في صفحة (تأكيد الشراء) في المتجر الالكتروني وعرض السعر تشمل الضرائب (إن وجدت) بالمعدلات الحالية المطبقة، ما لم ينص صراحة على خلاف ذلك.

الملكية الفكرية

- باستخدامك لموقعنا او خدماتنا فإنك تقر وتوافق على أن جميع حقوق النشر والعلامات التجارية وسائر حقوق الملكية الفكرية في جميع المواد و / أو المحتويات المتاحة في منافذ البيع او المتجر الالكتروني هي ملك دائم لنا أو لمرخصينا. ويسمح لك باستخدام هذه المواد و / أو المحتوى فقط على النحو المصرح به من قبلنا أو من قبل مرخصينا.
- جميع أسماء المنتجات والأسماء التجارية وأسماء الخدمات والشعارات أو العلامات التصويرية المميزة بشكلها أو كتابتها، أو غير ذلك عن النص المحيط (على سبيل المثال، استخدام الأحرف المميزة)، (بالجمع "العلامات") هي علامات تجارية مملوكة من أو مرخصة لشركة الاهلي للتلاجات، ما لم يذكر خلاف ذلك. جميع العلامات الموجودة في منافذ البيع او المتجر الالكتروني محمية وفق قوانين المملكة العربية السعودية وغير المصرح استخدام أي من هذه العلامات بدون موافقة كتابية مسبقة من شركة الاهلي للتلاجات، إلا في حالة تحديد المنتجات أو الخدمات التي منشؤها شركة الاهلي للتلاجات.
- باستخدامك لموقعنا او خدماتنا فإنك تقر وتوافق على أن جميع المواد والمحتوي الوارد في منافذ البيع او المتجر الالكتروني متاحة فقط للاستخدام التجاري، و تقر ايضا بأنك تقوم بالتحميل فقط لغرض استخدام هذا المتجر. أنت تقر أيضا بأنه يمنع منعاً باتاً أي استخدام آخر للمواد والمحتوى منافذ البيع او المتجر الالكتروني وأنت توافق على عدم مساعدة أو تسهيل أي طرف ثالث نسخ أو إعادة إنتاج أو نقل أو نشر أو عرض أو توزيع أو استغلال بشكل تجاري أو إنشاء أعمال مشتقة من هذه المواد والمضمون.

- قد يتيح المتجر الفرصة للمستخدمين المسجلين لكتابة آرائهم و تعليقاتهم، أسئلتهم واقتراحاتهم ، أو غيرها من المعلومات ("محتوى المستخدم") على المتجر الالكتروني لذا بإدلائك بأي مما سبق فإنك تضمن ان أي محتوى للمستخدم تقوم بتقديمه إلى المتجر الالكتروني هو خاص بك (وليس به تعدي على حقوق النشر الخاصة بالغير) ، و بموجبه فإنك تقوم بمنح شركة الأهلي للتلاجات ترخيصا دائم لا رجوع فيه ، غير حصري وخال من حقوق الملكية الفكرية لاستخدام مثل هذا المحتوى، دون الحاجة إلى اللجوء إليك، وأنت بهذا تتنازل عن أي حقوق أخلاقية في محتوى المستخدم من هذا القبيل. كما توافق على أنك لن ترسل أي محتوى يتنافى مع الآداب العامة أو يحتوي على قذف أو إهانات، أو ينتهك حقوق التأليف والنشر، أو يخرق الآداب العامة أو يكون مخالفا للقانون.
- شركة الاهلي للتلاجات تمتلك الحق ولكن ليست ملزمة بالقيام برصد وتعديل أو إزالة أي نشاط أو محتوى المستخدم، ولا تتحمل أية مسؤولية، ولا تتحمل أية توابع قانونية عن أي محتوى للمستخدم تم نشره من قبلك سواء كان لك أو محتوى تم نشره من قبل أي طرف ثالث.

المسؤولية والتعويض

- شركة الاهلي للتلاجات لا تضمن بأن منافذ البيع او المتجر الالكتروني أو أي من الخدمات أو المنتجات المتاحة من خلاله سيبقى دون انقطاع أو خال من الأخطاء. قد يكون هناك تأخير، أو حذف أو انقطاع، و / أو عدم الدقة في المواد أو الخدمات المتاحة من خلال منافذ البيع او المتجر الالكتروني.
- لا تقدم شركة الأهلي للتلاجات أي ضمانات حول دقة، اكتمال، مناسبة الوقت، موثوقية، أو عدم التعدي على أي محتوى في منافذ البيع او المتجر الالكتروني.
- في المتجر الالكتروني على الرغم من أن شركة الأهلي للتلاجات تقوم بخطوات معقولة لمنع دخول الفيروسات وغيرها من الرموز الالكترونية الأخرى على موقع المتجر الالكتروني، فإن شركة الاهلي للتلاجات لا تصرح أو تضمن بأن المتجر أو الخدمة أو المنتجات أو المواد التي قد تكون متاحة من خلال المتجر الالكتروني، خالية من هذه العوامل المدمرة. إن شركة الاهلي للتلاجات ليست مسؤولة عن أي أضرار أو أذى تعزى إلى هذه العوامل أو ناشئة مباشرة أو غير مباشرة عن هذه العوامل.
- لا يجوز في أي حال من الأحوال اعتبار شركة الاهلي للتلاجات مسؤولا من قبلك أو أي طرف ثالث عن أي خسائر مباشرة، غير مباشرة، خاصة أو تبعية، أو أضرار من أي نوع (تشمل على سبيل المثال ، فقدان الأرباح أو انقطاع الأعمال ، وفقدان برامج أو غيرها من البيانات على نظام المعلومات الخاص بك)، حتى لو تم إبلاغ شركة الاهلي للتلاجات، أو كان ينبغي أن يكون على علم بإمكانية حدوث مثل تلك الأضرار التي تنشأ عن أو تتعلق بما يلي:
- استخدامك أو اعتمادك على المتجر الالكتروني، أو أي معلومات أو روابط أو المحتوى الوارد فيه، أو الخدمات المدرجة على خلاف ذلك أو جعلها متاحة لك من خلال المتجر الالكتروني
- توفير المعلومات، سواء الشخصية أو غيرها لشركة الاهلي للتلاجات.
- تقديم الخدمات من قبل شركة الأهلي للتلاجات أو الأفعال أو الإهمال من جانب شركة الاهلي للتلاجات.
- تتصل شركة الاهلي للتلاجات وتستبعد كل الضمانات والتأكيدات، صريحة، ضمنية أو قانونية إلى أقصى حد يسمح به القانون، فيما يخص المتجر الالكتروني أو الخدمات المقدمة من قبل شركة الاهلي للتلاجات، أو فيما يتعلق بالعملة، دقة أو اكتمال المعلومات المقدمة من شركة الاهلي للتلاجات، بما في ذلك الضمانات الضمنية للقدرة على الاتجار و البيع أو الملائمة لغرض معين وعدم التعدي على العلامات التجارية وبراءات الاختراع أو غيرها من حقوق الملكية الفكرية. إن المتجر ومنافذ البيع شاملاً ، دون حصر، المضمون والمعلومات والروابط الواردة فيه، "كما هي" من دون اي ضمانات بأنه سيكون غير منقطع أو خالي من الأخطاء. ويدخولك منافذ البيع او المتجر فإنك تقر بأن استخدامك له مسؤوليتك وحدك.

- على الرغم من أي شيء يتعارض مع هذا فإن إجمالي المسؤولية التي تقع على شركة الاهلي للثلاجات (سواء في المسؤولية التقصيرية أو التعاقدية أو غير ذلك) عن أي من الخسائر أو الأضرار التي قد تقع عليك من جراء استخدامك للموقع ، تقتصر على مبلغ يعادل المبلغ المدفوع أو المستحق الدفع من قبلك للمنتج أو المنتجات في سياق حادث واحد أو سلسلة من الحوادث التي تعزى إلى نفس السبب.
- سوف نتخذ جميع الاحتياطات المعقولة للحفاظ على تفاصيل طلبك والدفع الآمن ، ولكن ما لم نكن على إهمال، فلا يمكن أن نكون مسئولين عن أي خسائر نتيجة الدخول غير المصرح به للمعلومات التي قدمتها. إذا كنت تستخدم المتجر الإلكتروني، فأنت مسئول عن الحفاظ على سرية حسابك وكلمة المرور الخاصة به وتقييد الوصول إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك، وأنت توافق على قبول المسؤولية عن جميع الأنشطة التي تحدث ضمن حسابك أو كلمة المرور. إن المتجر الإلكتروني ليس مخصصا لبيع المنتجات للأطفال، ولكن فقط للبالغين الذين يمكنهم شراء عن طريق استخدام بطاقة بنكية أو غيرها من طرق الدفع المسموح بها.
- شركة الاهلي للثلاجات تحتفظ بالحق في رفض الخدمة، إنهاء حسابات أو إزالة أو صياغة المحتوى، أو إلغاء الطلبات حسب تقديرها المطلق.
- إنك باستعمالك المتجر الإلكتروني أو الخدمات توافق على ما يسمح به القانون، أن تعوّض شركة الاهلي للثلاجات، ومديريها، ومسئوليها، وموظفيها، والشركات المنتسبة لها، ووكلائها، ومقاوليها، وموكلها ومُرخصيها وتحميها من الضرر فيما يتعلق بأية مطالبات ناشئة عن إخلالك بهذه الشروط .

كوبونات الخصم

- في إطار حملاتنا الترويجية للمنتجات، يمكن ان تصدر كوبونات خصم من وقت إلى آخر بحيث لك المطالبة بها وفقاً للشروط التالية:
- جميع الكوبونات التي نقوم بتوزيعها، ان وجدت، يتم المطالبة بها من خلال الموقع فقط؛ إلا إذا قمنا بذكر غير ذلك.
- تكون كوبونات الخصم صالحة للاستخدام خلال فترات العرض التي أصدرت خلالها.
- تسري كوبونات الخصم من تاريخ إصدارها وحتى تاريخ الانتهاء الموضح عليها.
- في حالة استخدام كوبونات الخصم في الشراء عبر الموقع الإلكتروني، يجب استخدامها قبل الخروج من الموقع.
- يمكن استخدام كوبون خصم واحد في كل طلب شراء أو عملية شراء إلكترونية. ويمكن شراء أكثر من منتج بكوبون خصم واحد.
- الكوبونات صالحة للاستخدام داخل المملكة العربية السعودية فقط.
- نحتفظ بالحق في استبعاد استخدام كوبونات الخصم على العروض المحددة بفترة زمنية معينة على الموقع الإلكتروني من وقت إلى آخر بدون الحاجة إلى إخطار مسبق.

العروض العامة ففي منافذ البيع او عبر موقعنا

- الخصم على المبيعات أو العروض الترويجية عبر الإنترنت يسري فقط على تلك المنتجات الموضحة بتلك العروض في المتجر، من وقت إلى آخر. بيع هذه المنتجات يخضع إلى الأحكام والشروط كما هو موضح في هذه المنتجات على موقع الانترنت في وقت البيع، كما يخضع للشروط الواردة هنا. في حالة حدوث أي اختلاف ملحوظ بين الشروط والأحكام لهذه المنتجات الخاضعة للخصم/المبيعات الترويجية، وبين الشروط الواردة في هذه الاتفاقية، تحتفظ شركة الاهلي للثلاجات بالحق في تفسير وتوضيح أي اختلاف. أي قرار تتخذه شركة الاهلي للثلاجات في هذا الشأن قرار نهائي وملزم.
- العروض الترويجية وعروض المنتجات الترويجية والمنتجات على متجر الإلكتروني قد لا تكون كلها متوفرة في منافذ البيع والعكس صحيح.

شروط واحكام متنوعة

- يخضع العقد بينك وبين شركة الاهلي للتلاجات لقوانين المملكة العربية السعودية، دون النظر فيما يتعلق بقواعد تنازع القوانين وأي نزاع بينك وبين شركة الاهلي للتلاجات يتم النظر فيه حصرا في محاكم المملكة العربية السعودية.
- لقد اخترنا هذه المنتجات على أساس أنه سيتم استخدامها للاستعمال التجاري فقط، إذا كنت تخطط لاستخدامها لأغراض منزلية أو شخصية، ننصحك التأكد من أن لديك التغطية التأمينية المناسبة. في حال قررت استخدام المنتجات في سياق الأعمال المنزلية أو الشخصية، فإننا نستبعد (إلى أقصى حد يسمح به القانون) تلك الضمانات والشروط المتعلقة بالملائمة لغرض معين. وتقتصر مسؤوليتنا القصوى لمستخدمي الغرض المنزلي أو الشخصي على قيمة المنتج المستبدل (ما عدا في حالة الوفاة أو الإصابة الشخصية الناجمة عن إهمالنا أو فيما يتعلق الغش). بالنسبة إلى المستخدمين للأغراض المنزلية أو الشخصية، فإننا لا نقبل تحمل المسؤولية عن ملائمة المنتجات لأغراض منزلية أو شخصية، كما أننا لا نقبل تحمل المسؤولية عن الخسائر في استخدام المنتج، أو أية خسارة تزيد على تكلفة المنتجات في حالة وجود مطالبة بسبب خرق شرط الضمان أو أي شرط آخر.
- لا تتحمل شركة الاهلي للتلاجات أية مسؤولية عن أي تأخير أو فشل لتسليم المنتجات أو خلاف ذلك أداء أي التزام كما هو محدد في هذه الشروط إذا ما كان السبب كليا أو جزئيا ناتجا عن الأحداث القاهرة و / أو بسبب قوة القاهرة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، بسبب ظروف خارجة عن سيطرتها المعقولة. لتجنب أي شك، فإن أحداث القوة القاهرة تعني وتشمل بدون تحديد أحداث الحرب، أعمال الشغب، الحرب الأهلية، التمرد، الزلازل، الأعاصير والفيضانات أو غيرها من الكوارث الطبيعية المادية و / أو أعمال الطبيعة.
- أي روابط أو إشارات إلى مواقع إنترنت أخرى ("الروابط التشعبية- هايبرلينكس") الواردة في المتجر الإلكتروني بواسطة شركة الاهلي للتلاجات هي لمجرد الراحة لمستخدمي المتجر الإلكتروني، وشركة الاهلي للتلاجات ليست مسؤولة عن محتوى أو تشغيل أي من هذه المواقع المرتبطة بالإنترنت. ولا ينبغي بأي حال من الأحوال اعتبار أية روابط تشعبية لمثل هذه المواقع على شبكة الإنترنت كتعزيز من قبل شركة الاهلي للتلاجات أو دعاية أو تأكيد فيما يتعلق بالمحتوى، والتصريحات، والدقة، والمنتجات أو الخدمات أو المحتوى. استخدام تلك الروابط التشعبية (هايبرلينكس) يتم على مسؤوليتك وعلى تكلفتك.
- لا يجوز لك تعيين أو نقل أو تعاقد من الباطن أي من حقوقك أو التزاماتك بموجب هذه الشروط أو طلب منتجات إلى أي طرف ثالث، إلا بموافقة شركة الاهلي للتلاجات الخطية.
- تحتفظ شركة الاهلي للتلاجات بحقها في نقل وتعيين أو التعاقد من الباطن لكل أو جزء من أي من حقوقها أو التزاماتها بموجب هذه الشروط أو أي عقد آخر ذي صلة، إلى أي طرف ثالث.
- إذا اعتبر جزء من هذه الشروط من قبل أي سلطة مختصة غير صالحة أو غير قابلة للتطبيق كليا أو جزئيا، فإن ذلك لا يؤثر على صحة أو قابلية تنفيذ الشروط الأخرى.
- هذه الشروط لا تخلق أو تمنح أية حقوق أو منافع قابلة للتنفيذ من قبل أي شخص ليس طرفا فيها، باستثناء شخص يخلف آخر أو يخول عنه.
- أي تأخير أو فشل من قبل شركة الاهلي للتلاجات لممارسة أي سلطات، وحقوق، أو تعويضات بموجب هذه الشروط لا يعد بمثابة تنازل من شركة الاهلي للتلاجات عنها، و أية ممارسة لجزء من هذه الحقوق و القوى، لا يحول دون تحصيل حقوق أو تعويضات أخرى أو ممارسة المزيد منها. ليصبح أي تنازل فعلا يجب أن يكون كتابيا وموقع من قبل ممثل مفوض من شركة الاهلي للتلاجات.
- إن هذه الشروط بما في ذلك الوثائق أو المصادر الأخرى المشار إليها في هذه الشروط تسمو فوق كل التأكيدات السابقة، والتفاهات والاتفاقيات بينك وبين شركة الاهلي للتلاجات المتصلة باستخدام خدماتنا في منافذ البيع أو المتجر الإلكتروني (بما في ذلك استخدام الخدمات و / أو طلب المنتجات) ويحدد مجمل الاتفاق والتفاهم بينك وبين شركة الاهلي للتلاجات بشأن الاستخدام الخاص للمتجر الإلكتروني

- عند زيارة المتجر الالكتروني او إرسال رسائل البريد الالكتروني لنا، فإنك تقوم بالتواصل معنا إلكترونياً. وبهذا فأنت توافق على تلقي الاتصالات منا الكترونياً. وسوف نتواصل معك عن طريق البريد الالكتروني .
- على العميل الاحتفاظ بالفاتورة الأصلية للحصول على خدمات ما بعد البيع (الاسترجاع الاستبدال الضمان)
- و أنت توافق على أن كافة الاتفاقات والإشعارات والكشوف، وغيرها من الاتصالات التي نقدمها لكم إلكترونياً تلمي أي مطلب قانوني ينص على أن تكون سبل التواصل مكتوبة.
- بموجب هذه الشروط والأحكام، يوافق العميل على منح شركة الاهلي للثلاجات إذنًا صريحًا لتصوير المنتجات التي تم شراؤها من الشركة والتي تم تسليمها إلى موقع العميل. يُستخدم هذا التصوير لأغراض تسويقية وإعلانية ولتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل ال.
- يحق لشركة الاهلي للثلاجات استخدام الصور والمواد المرئية المتعلقة بالمنتجات المباعة في أي وسائل إعلام وتوزيعها وعرضها بشكل عام دون الحاجة إلى الحصول على موافقة إضافية من العميل.

شروط الغاء الطلب

- حقه في الإلغاء عند إصدار طلب من "المتجر الالكتروني" او منافذ البيع يجوز إلغاء طلبك في أي وقت قبل إرسال المنتجات إلى عنوانك.
- هذا يعني أنه إذا غيرت رأيك تجاه طلبك، أو قررت لأي سبب من الأسباب عدم رغبتك به، يجوز إخطارنا عن طريق الاتصال عبر الرقم الموحد او عن طريق البريد الالكتروني لخدمة العملاء.
- سيحق لك إلغاء طلبك بشكل كامل وسنقوم برد كامل المبلغ إلى بطاقتك الائتمانية (البطاقة المستخدمة أصلاً في طلب الشراء)
- في حال إلغاء الطلب بشكل كامل (الإلغاء التام) قبل 72 ساعة من موعد التوصيل، "فترة الإلغاء" سيكون لك الحق في استرداد كامل المبلغ الذي دفعته (سعر الشراء ورسوم التوصيل). إذا وقع الإلغاء خلال 72 ساعة لن يتم رد رسوم التوصيل. إلغاء أي طلب (جزئياً) بسبب مشكلة التوافر في المخزن أو بسبب العميل أو بطلب منك.

الشحن والتوصيل

- نتطلع لخدمتكم بشك ل يوافق تطلعاتكم في تقديم هذه الخدمة ، لذلك نأمل تزويدنا بعنوان واضح لضمان التوصيل السريع. لايد أن يتضمن العنوان رقم المنشاه او موقع التسليم بالإضافة إلى اسم الشارع والمدينة و الرمز البريدي ولايد من تدوين رقم الهاتف واسم الشخص المعني وذلك وفقاً للنموذج المرفق. قبل تقديم طلبك ، لايد أن تتأكد من مواصفات المنتج بعناية فائقة وتوافق على الالتزام بشروط البيع.
- لا يمكن توصيل المنتجات التي يتم طلبها عبر منافذ البيع او المتجر الالكتروني الا في المملكة العربية السعودية. لا نقوم في الوقت الحالي بالتوصيل إلى أي مكان آخر. عند التوصيل يجب أن يتم التوقيع بالإستلام من قبل شخص بالغ عمره ٢١ عاماً أو أكثر.
- الرجاء التأكد من إعطاء عنوان التوصيل ورقم الاتصال الصحيح حيث أن هذا سيمكننا من التوصيل السريع وفي الوقت المناسب لك و لغيرك من العملاء.

قبل وصولنا

نود أن تكون على علم بحالة ووقت توصيل طلبيتك. سوف نتصل بك قبل ترتيب عملية التوصيل لإعطاء المعلومات الخاصة بموعد التوصيل. إننا نبذل قصارى جهدنا لاستيعاب أوقات و تواريخ التوصيل المفضلة لديكم و لكن يرجى العلم أن هذا التوقيت سيكون تقريبا فقط و قد يكون الوقت الفعلي للتوصيل مختلف بسبب تأخير لأسباب مختلفة لا يمكن السيطرة عليها.

الاحكام والشروط الخاصة بالتوصيل والتركيب

- في حالة غياب العميل يعتبر التوصيل قد تم إذا ما قام أي فرد مكلف ممن يقطنون في نفس عنوان العميل بالتوقيع على الفاتورة او اشعار التوصيل.
- تعتبر المنتجات قد تم توصيلها في حالة جيدة، في الوقت المناسب، بمجرد قبولك او قبول ممثلك إشعار التوصيل.
- يجب عليك أن تسأل عن البضائع الخاصة بك ليتم تسليمها في غضون شهر واحد من شرائها و إلا فإن شركة الاهلي للثلاجات سيكون لها الحق في بيع المنتج ، و يمكنك استرداد المبلغ بعد خصم ٢٠ ٪ من قيمة الفاتورة.
- بالنسبة للمنتجات التي تتطلب التوصيل والتركيب ،فإن فريق التركيب سيقوم بإجراء فحص الجودة بحضورك.
- سوف يقوم فريق التركيب على فك التغليف .
- سيعمل فريق التركيب بتثبيت و تركيب المنتج الجديد.
- سوف يباشر فريق التركيب بتجربة المنتج.

في حال حدوث اضرار او فقدان للمنتج

- بالرغم من عنايتنا الشديدة أثناء التغليف، قد يلحق الضرر أحيانا بالسلع أثناء نقلها، وإن حدث ذلك نرجو منك مساعدتنا لرفع الحالة وتعويضك عن الأضرار الناتجة باتباع الخطوات التالية:
- توقيع إيصال الاستلام بعد الانتهاء من الفحص الكامل للسلعة.
- يرجى التحقق من المنتج جيدا أمام ممثل الشحن.
- في حال وجود أي ضرر في المنتج (المنتجات)، يرجى كتابة التفاصيل في إيصال الاستلام، مع طلب استرجاع المنتج في غضون فترة لا تتجاوز يومين عمل من التوصيل. شركة الاهلي للثلاجات لن تتحمل مسؤولية المنتجات المتضررة بعد هذه الفترة.
- احرص على تصوير الضرر في المنتج.
- عدم التخلص من الغلاف الداخلي أو الخارجي للمنتج.
- الاتصال بخدمة العملاء مباشرة بعد اكتشاف العطل، كما يرجى منك الاستعداد برقم طلبك حتى يمكننا مساعدتك بأسرع ما يمكن.

ملاحظة هامة

- يرجى العلم بأن أيام العمل الرسمية في منافذ البيع والمتجر الالكتروني من السبت إلى الخميس من الساعة 9 صباحا وحتى الساعة 9 مساء و وبوم الجمعة وأيام العطل والأعياد الرسمية عطلة لجميع موظفين الشركة ولشركات الشحن.
- يتم احتساب رسوم اضافية في حال الشحن للقرى والمحافظات الصغيرة وسنقوم بالتنسيق مع العميل قبل اعتماد الشحن.
- يتم احتساب (نفس قيمة التوصيل) رسوم لإعادة توصيل أي منتج بسبب عدم تواجده أو رفض التوصيل في تاريخ التوصيل المحدد.



- في حالة ما إذا تم إلغاء أي منتج من الطلب لاي سبب مثل عدم وجود مخزون ، أو منتج محظور، وما إلى ذلك ، فإننا نمتلك حقوق ارسال المنتجات المتبقية من الطلب.
- يحق للعميل إستلام الأصناف المشتراة خلال فترة أقصاها شهر من تاريخ الشراء.
- في حال تأجيل استلام المنتج من طرف العميل، يحق للعميل أن يطلب خدمة تخزين الأصناف المشتراة لدى شركة الاهلي للتلاجات بمقابل مالي قدره 10 % من القيمة الإجمالية للمنتجات المخزنة لكل شهر يتم تخزينه

الاستبدال والاسترجاع

نشكر اختياركم متجر شركة الاهلي للتلاجات لشراء المعدات الخاصة بمشباتكم ويسعدنا أن نقوم بخدمتكم. في بعض الأحيان ربما يتغير رأيك فيما يتعلق بالمنتجات التي قمت بشرائها، لا عليك فنحن في شركة الاهلي للتلاجات سنبدل ما في وسعنا لتتم عملية الاسترجاع أو الاستبدال بمنتهى البساطة و السلاسة بقدر الإمكان.

طريقة الاستبدال

- الاستبدال متاح خلال 7 ايام عمل من تاريخ الشراء.
- تنطبق هذه السياسة على أن يكون المنتج بتغليفه الأساسي وفي حالته الاصلية.
- إذا تلقيت منتجاً تالفاً أو غير صحيح، فقد نطلب منك مشاركة الصور أو الفيديو مع رقم الطلب عبر الايميل او طرق التواصل المتبعة.
- المنتجات التي تم فتحها ويوجد بها عيب مصنعي يمكن استبدالها بنفس الصنف، شرط ان يتم فحصها من قبل قسم الصيانة للتأكد من العيب المصنعي للمنتج.
- يجب إرفاق فاتورة الشراء الأصلية عند بدء إجراءات استبدال المنتجات.

طريقة الاسترجاع

- الاسترجاع متاح خلال يومين من تاريخ الشراء.
- يجب إرفاق السبب لإرجاع المنتج.
- تنطبق هذه السياسة على أن يكون المنتج بتغليفه الأساسي وفي حالته الاصلية.
- للعميل الخيار باسترجاع قيمة مشترياته أو استبدالها بمنتج آخر او جعلها رصيد لديه ويمكن شراء أي منتج في وقت لاحق في حال عدم مرور 7 ايام من تاريخ الشراء , على حسب اختيار العميل.
- يجب إرفاق فاتورة الشراء الأصلية عند بدء إجراءات الاسترجاع للمنتجات.
- في حال دفع العميل دفعة مقدمة من عرض السعر للمنتجات المستورده لا يمكن له استرجاع المبالغ المالية بعد شهر من صدور عرض السعر.
- في حال دفع العميل دفعة مقدمة من عرض السعر للمنتجات المصنعه لا يمكن استرداد المبالغ المالية .

الاستثناءات التي لاتغطيها سياسة الاسترجاع والاستبدال

- الأعطال والاضرار الناتجة عن سوء الاستخدام ولكن نقوم بعمل صيانة للمنتج ويتم تقدير حالة الأعطال من قسم الصيانة.
- المنتجات الوطنية المصنعة حسب طلب العميل.

شروط وأحكام عامة

- عن طريق بطاقة الائتمان: سنقوم برد المبلغ خلال 7-14 يوم عمل إلى نفس الحساب البنكي الخاص ببطاقة الائتمان التي تمت من خلالها عملية الشراء.
- عن طريق التحويل البنكي: سيقوم موظفونا خدمة العملاء بإجراء عملية تحويل بنكي لحساب الشخص الذي قام بالطلب، وذلك سيستغرق 7-14 يوم عمل.
- في حال عدم استلام العميل لمدة تزيد عن 15 يتم احتساب رسوم ارضيات للمتر المربع للمنتجات المطلوبة, عن كل 30 يوم تأخير 400 ريال سعودي.
- في حال عدم توقيع العميل لي استلام المنتجات لايحق له مطالبة الشركة بأي طلب تركيبات او ضمانات ويحق للشركة استرجاع المنتجات , وفي حال التعاقد مع شركات او مؤسسة اخرى لاكمال التركيبات فان الضمان يعتبر لاغي
- للمزيد من المعلومات عن سياسة الاستبدال و الاسترجاع في منافذ البيع .

الاسئلة الاكثر شيوعا

ماهي شروط الاستبدال والاسترجاع؟

- يمكن للعميل استرجاع المشتريات خلال يومين فقط من تاريخ الشراء، أو الاستبدال خلال 7 ايام من تاريخ الشراء، بشرط ان تكون البضاعة المرترجة أو المستبدلة بحالتها الاصلية عند شرائها وغير مستعملة والغطاء الخارجي بحالته الاصلية وبوجود الفاتورة الاصلية.

ماذا لو أردت إعادة منتج إلى الفرع بعد أن قمت بشرائه عبر الموقع؟

- إذا أراد العميل إعادة منتج اشتراه عبر منافذ البيع او موقع شركة الاهلي إلى أحد الفروع، عليه أن يقوم بذلك خلال يومين عمل من تاريخ التوصيل، على أن يتم تقديم رقم الطلب لقسم خدمة العملاء في المعرض. ما إن تتم معالجة طلب الاسترجاع، سوف يتم إلى رسوم إرجاع المبلغ إلى العميل من خلال بطاقته الائتمانية / مدى، إضافة التوصيل، بشرط أن يعود سبب الاسترجاع إلى سوء عمل المنتج، أما إذا كان السبب يعود إلى غير ذلك، فسوف يحصل العميل على المبلغ الذي دفعه مقابل شراء المنتج فقط.

ماذا لو فقدت الفاتورة، هل هناك امكانية للاستبدال او الاسترجاع او الاستفادة من الضمان؟

للاسف عزيزي العميل بدون الفاتورة الصلية نعتذر عن الاستبدال او الاسترجاع او إعادة طباعة الفاتورة (حسب سياسة الشركة، وسيتم إصلاح الجهاز في حال اردت ذلك بمقابل مالي وسيتم ابالغك بذلك من قبل مركز الصيانة. ماذا لو لدي صورة من الفاتورة في هاتفني / او ورقية، هل يمكنني الاستبدال او الاسترجاع؟ هناك احتمالين لهذا الطلب:

- إذا كانت الصورة هي لفاتورة الشراء العادية الصادرة من POS فهناك امكانية إعادة طباعتها.
- اما اذا كانت فاتورة (invoice Sales) وتكون صادرة من (نظام الشركة) يمكن اعادة طباعتها، وفي حالة فقدانها من دون ان يصل الطلب للعميل يتم التأكد برقم هاتف العميل عن موعد التوصيل والتركيب ولكن بدون اعادة طباعة الفاتورة للعميل.

ماذا لو تم الشراء من معرض وأردت الاستالم في معرض تابع للشركة ولكن في مدينة أخرى أو في حي آخر؟

سيقوم موظفونا بمساعدتك بكل سرور.

ماذا لو كانت بيانات الفاتورة غير واضحة، هل يمكن للمعرض إعادة طباعة الفاتورة مرة أخرى ألتمكن من الاستفادة من الضمان؟

تعتبر هذه من الحالات النادرة الحدوث، و بشكل عام يستطيع المعرض اعادة طباعة هذه الفاتورة اذا وجد فيها اي عيب من طرف الشركة.

ماذا لو كان لدي منتج وفقدت الفاتورة ولكني قد قمت بتسجيل بياناتي عبر الموقع الخاص بالشركة! هل يمكنني الاستفادة من الضمان؟

نعم بشرط ان تكون قد سجلت بيانات العميل عبر الموقع الالكتروني للشركة، وستتم مطابقة البيانات عبر مراكز الصيانة.

هل يمكن الشراء من معرض والاستبدال من معرض اخر؟

نعم يمكنك ذلك في حالة وجود الفاتورة، بشرط ان يكون مستوفي لشروط الاستبدال والاسترجاع.

متى يحق للعميل استحقاق ضمان اضافي؟

إذا انتهى الضمان والمنتج مازال لدى الشركة فيجب على الشركة تمديد فترة الضمان بعدد أيام التأخير.

ماهي شروط الاستبدال والاسترجاع لأجهزة الكهربائية/ الميكانيكية؟
في حالة رغبة العميل الاستبدال والاسترجاع الي جهاز كهربائي البد ان يصدر تقرير من قبل الوكيل ليثبت وجود

عيب في المنتج. الاستبدال والاسترجاع عبر الموقع الإلكتروني
لقد غيرت رأيي. هل يمكنني إلغاء الطلب قبل استلام المنتج؟
إذا لم يتم شحن المنتج، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء 920029900 وسنساعد بخدمتك او ارسال بريد
الى الكتروني: Services@nrf.sa

إذا تم شحن الطلب:

- عندما يتم شحن الطلب من قبل شريك التوصيل سوف يكون من الصعب إلغاء طلبك.
- ومع ذلك، أبلغنا عن رغبتك في إلغاء الطلب وسوف نرفع الطلب لشريك التوصيل لإلغاء الطلب.
- يمكن أيضا الرد على اتصال شريك التوصيل ورفض استلام الطلب بذكر الأسباب.

لماذا لا يمكنني إعادة بعض المنتجات؟

- للأسف، لا تستطيع إرجاع المنتجات التالية:
- المنتجات غير المغلفة في تغليفها الاصلي، والمنتجات التي فقدت التسميات الاصلية أو ارقامها التسلسلية، والملحقات المفقودة.
 - منتجات محددة مثل: المنتجات الوطنية المصنعة حسب طلب العميل .

ما هي فترة إشعار الارجاع؟

- سياسة الارجاع هي خلال يومين فقط من تاريخ التسليم، او الاستبدال خلال 7 ايام من تاريخ الاستلام.
يرجى ملاحظة أنه يجب استيفاء الشروط التالية ارجاع المنتجات بنجاح:
- يتم إرجاع المنتج خلال يومين فقط من تاريخ التسليم.
 - يجب أن يكون المنتج في العلية الاصلية مع البطاقة والملصقات الاصلية.
 - يجب أن يكون المنتج غير مستخدم ويجب أن يكون الغالف محكم.
 - يجب ذكر اسباب الارجاع.

هل يمكنني الحصول على كامل المبلغ؟

إن تم ارجاع المنتج نتيجة خلل في المنتج أو عيب في التصنيع، أو تسليم المنتج خاطئ فلن يتم تحميل العميل أي رسوم شحن أو رسوم تحويل مصرفي.
في حالة ارجاع المنتج لأسباب أخرى أي يحتاج العميل تبديل المنتج (سيترتب على العميل دفع رسوم الشحن أو رسوم التحويل البنكي بأن لا تزيد التكلفة عن 8% من قيمة المنتج.

متى يمكنني استعادة أموالى؟

بالنسبة إلى الطلبات التي يتم شراؤها باستخدام بطاقة الائتمان:
سيتم إرجاع المبالغ المدفوعة إلى بطاقتك في غضون أقصاه 30 يوما.
بالنسبة إلى الطلبات باستخدام سداد: سيتم إرجاع المبالغ من الشركة إلى حساب العميل عن طريق التحويل المصرفي بعد أن يزودنا العميل ببياناته.



ماذا لو لم يتم الاستلام من قبل العميل؟
في حال عدم استلام العميل لمدة تزيد عن 15 يوم يتم احتساب رسوم ارضيات للمتر المربع للمنتجات المطلوبة
عن كل 15 يوم تأخير 400 ريال سعودي .
في حال عدم توقيع العميل لي الاستلام المنتجات لا يحق للعميل مطالبة الشركة بأي طلب تركيبات او ضمانات ويحق
للشركة استرجاع المنتجات، وفي حال التعاقد مع شركات او مؤسسة اخرى إكمال التركيبات فان الضمان يعتبر
لاغي.

