

# سياسة ضامنكم للاسترجاع و الاسترداد

## I. دور ضامنكم ومسئوليتها

- ضامنكم هي علامة تجارية تأسست لإعادة ثقة العملاء في التسوق عبر الإنترنت. تهدف ضامنكم إلى حماية المستهلك من التجارب السيئة عند التسوق عبر الإنترنت للمنتجات الخاضعة لضمان ضامنكم
- تقوم ضامنكم بحماية المستهلك وتوعيته بحقوقه، كما تساعد في تسوية الخلافات بين البائعين والمستهلكين.

ونفيدكم بأن المنتجات محل الطلب خالية من العيوب، وفي حال وجود عيب في المنتج فإن شركة دوزن (DOZN) إحدى شركات الإلكترونيات الحديثة، شركة رائدة متخصصة لخدمات ما بعد البيع تعمل في مجال تركيب وصيانة وتشغيل المنتجات الخاصة بأجهزة الألعاب الالكترونية وملحقاتها والالكترونيات والأجهزة المنزلية وهي مركز صيانة معتمد للعديد من الشركات العالمية في المملكة العربية السعودية مثل سوني وهيتاشي وسامسونج وهابسنس وفيليبس وبناسونيك ولديها 11 فرع في أنحاء المملكة، وبدورها تضمن ما يطرأ على المنتجات من عيوب بعد اتباع خطوات الاسترجاع حيثما ينطبق، وذلك من خلال زيارة أحد فروعها في المملكة العربية السعودية

## II. المنتجات الغير خاضعة للضمان

- ملابس داخلية رجالية، جوارب رجالي
- جوارب نسائية
- أجهزة العناية الشخصية: ماكينات الحلاقة الكهربائية، إزالة الشعر الكهربائية، مجفف الشعر، مكواة الشعر، الموازين الشخصية، أجهزة البخار، المستلزمات الطبية، أجهزة التدليك، العناية بالأسنان، أجهزة التجميل ومستحضرات التجميل والعطور والعناية بالبشرة والعناية بالشعر و أقيات الوجه والصابون والشامبو وجل الاستحمام
- السيارات: معطرات ومنظفات السيارة
- الرياضة: منتجات للاستخدام الشخصي مثل اللاصقات والأحزمة الرياضية
- منتجات ومستلزمات وأغذية وأدوية الحيوانات الأليفة

### III متى يتم الاسترجاع؟

يمكن للعميل استرجاع الطلب بالكامل أو إسترجاع منتج من الطلب متعدد المنتجات

#### ❖ يتم استرجاع المنتجات في الحالات التالية:

- منتجات بها عيب
- منتجات غير مطابقة للمواصفات المعلن عنها
- منتج مستعمل مسبقاً.
- منتج غير استهلاكي، المنتجات الاستهلاكية هي : المنتجات ذات الكمية المحدودة أو التي يتم استهلاكها بشكل مرئي لكل استخدام. أمثلة: السوائل ، الأشرطة اللاصقة ، البخاخات ، المعجون

#### ❖ ضوابط وخطوات الإسترجاع :

- رفع الطلب خلال ٧ أيام (بحد أقصى) من تاريخ استلام المنتج عن طريق التواصل مع ضامنكم من خلال الدخول على الموقع الرسمي <https://damenkom.com/> وملء استمارة الطلب التالية <https://damenkom.com/ksa-request/>
- سوف يتم التواصل هاتفياً من خلال خدمة العملاء وفي حالة تعذر الاتصال لن نتمكن من إتمام الاسترجاع و الاسترداد إلا عن طريق ملء الاستمارة مرة أخرى بحد أقصى ٧ ايام من تاريخ الاستلام
- توفر فاتورة الشراء و الكرتونه الخاصه بالمنتج و جميع ملحقات المنتج.
- أن يكون المنتج في حالتها الأصلية مع جميع العبوات بما في ذلك ؛ العلامة التجارية / الصندوق / العبوة / البطاقات / بطاقات الضمان وغيرها من الملحقات بحالة سليمة.
- أن يكون سبب الإسترجاع صالحاً بناء على البنود المذكورة أعلاه ولا يشمل تغيير الرأي

#### ❖ عملية الإسترجاع و استرداد المبلغ:

- قبل إنشاء طلب استرجاع المنتج على الموقع الخاص بضامنكم يجب عليك التأكد من أن المنتج:
- ألا يكون المنتج قد تتضرر في حوزتك.
  - أن يكون غير مستخدم وغير مغسول وغير متسخ وخالي من البقع / بطاقات الإسترجاع . حيثما ينطبق ذلك
  - أن يكون نفس المنتج الذي تم تسليمه لك.
  - إذا تم تسليم المنتج للعميل مكسور أو مستخدم أو ناقص (عيب ظاهري) يجب رفع الطلب في غضون 48 ساعة من استلامك المنتج

من أجل طلب استرداد قيمة المنتج الشرائي، يجب اتباع الخطوات التالية: قَدِّم ما يلي:

- تفاصيل المشكلة.
- صورة لفاتورة الشراء والكرتونة وجميع ملحقات المنتج
- مقطع فيديو صورة للمنتج من اكثر من اتجاه
- قد يطلب ممثل خدمة العملاء تفاصيل إضافية مثل الصفحة التي قمت بالشراء من خلالها منها أو محادثة مع البائع.
- سيتم التواصل من أحد ممثلي خدمة العملاء في غضون 24 ساعة و الافادة حول إجراءات الاسترجاع و الاسترداد كما يلي:

خطوات الاسترجاع و الاسترداد من خلال شركة دوزن هي

- يتم التوجه لأقرب فرع لعنوانك
- سوف تقوم بتسليم المنتج لشركة دوزن و سيتم فحص المنتج وفي حالة وجود مشكلة وظيفية سوف تقوم شركة دوزن بتصليح المنتج وإعادته لحالته الاصلية في حاله رغبتك.
- وفي حالة عدم رغبتك أو عدم امكانية تصليح الجهاز, قم بتسليم المنتج في الفرع.
- يتم فحص المنتج المسترجع ومراجعة سبب الاسترجاع وأن ترسل جميع البيانات البنكية الخاصة بك ( رقم الحساب الدولي للبنك - اسم صاحب هذا الرقم - اسم البنك ) يتم إرسال هذه البيانات للقسم المختص لرد المبلغ المدفوع و اتمام عملية الاسترداد .
- و يتم استرجاع المبلغ كاملا خلال ٥ أيام عمل من بعد تسليم المنتج في إحدى فروع شركة دوزن.
- في حالة عدم تسليم المنتج من قبلكم لن تتم عملية الاسترداد.
- في حالة الطلبات مسبقه الدفع و التقيسيط سيتم ارجاع المبلغ على نفس طريقة الدفع التي قام بها العميل.