

تحكم شروط وأحكام البيع العامة التالية بيع المنتجات على موقعنا ("yoox.com"). تُباع المنتجات المُشتراة من yoox.com مباشرة من قبل شركة YNAP Middle East General Trading LLC (يُشار إليها باسم "YOOX" أو "البائع")، وهي شركة مقرها الرسمي في برج بلازا 1، المكتب رقم 2902، برج خليفة، دبي، الإمارات العربية المتحدة، صندوق بريد 49042، وهي إحدى شركات مجموعة YNAP ("YOOX Net-A-Porter Group S.p.A. (".S.p.A

ولمزيد من المساعدة، يُرجى الانتقال إلى قسم رعاية العملاء حيث ستجد معلومات عن الشراء والشحن واسترداد المبالغ وإرجاع المنتجات التي تم شراؤها من yoox.com. وتذكر أنه يمكنك دومًا التواصل مع YOOX من خلال رعاية العملاء.

وللحصول على أي معلومات قانونية أخرى، يُرجى زيارة الأقسام التالية: شروط وأحكام الاستخدام العامة، وسياسة الخصوصية، وسياسة الإرجاع.

## 1. سياستنا التجارية

### 1.1

يعرض البائع منتجات للبيع على موقع yoox.com ويقدم خدماته التجارية الإلكترونية حصراً لمستخدميه النهائيين ممن تخطوا السن القانوني، أي "المستهلكين".

### 1.2

يُراد "بالمستهلك" أي شخص يتصرف لأغراض خارج نطاق تجارته أو نشاطه التجاري أو مهنته. فإن لم تكن "مستهلكًا"، يُرجى عدم شراء أي منتجات من yoox.com.

### 1.3

يحتفظ البائع بالحق في عدم قبول طلبات الشراء الواردة من مستخدمين ليسوا "مستهلكين"، وأي طلب آخر لا يتوافق مع سياسته التجارية، مثل الطلبات التي توجد بشأنها تقارير أو اشتباه في نشاط احتيالي أو غير قانوني. في مثل هذه الحالات، يقوم البائع بإبلاغ المستخدم بأن الطلب لم يتم قبوله.

ويجب أن تتوافق طلبات الشراء المُحالَة إلى البائع وعمليات الإرجاع التي يُجريها المستخدمون مع معدل الاحتياجات الطبيعي للمستهلك. حيث يراقب البائع عدد طلبات الشراء وعدد عمليات الإرجاع.

### 1.4

تُنظَّم شروط وأحكام البيع العامة هذه حصراً لإرسال وقبول طلبات الشراء المتعلقة بالمنتجات المعروضة على موقع yoox.com فيما بين مستخدمي موقع yoox.com والبائع.

### 1.5

لا تنطبق شروط وأحكام البيع العامة على تقديم الخدمات أو بيع المنتجات من قبل أطراف ثالثة، والتي تكون معروضة على yoox.com عبر الارتباطات أو الشعارات أو اتصالات النص التشعبي الأخرى. وقبل إرسال الطلبات وشراء المنتجات والخدمات من أطراف ثالثة، نوصي بالتحقق من شروطها وأحكامها. ولا يعتبر البائع تحت أي ظرف من الظروف مسؤولاً عن تقديم خدمات طرف ثالث أو تنفيذ معاملات تجارية إلكترونية بين مستخدمي yoox.com والأطراف الثالثة.

## 2. كيفية إبرام عقد بيع مع البائع وفقاً للقانون المعمول به

### 2.1

لإبرام عقد بيع لمنتج أو أكثر على yoox.com، يجب عليك ملء نموذج الطلب الإلكتروني وإرساله إلكترونياً إلى البائع، ووفقاً للتعليمات ذات الصلة.

## 2.2

قبل الشروع في شراء منتجاتك، نطالبك بقراءة شروط وأحكام البيع العامة وسياسة الإرجاع بعناية وطباعة نسخة باستخدام خيار الطباعة والاحتفاظ بها لاستخدامك الشخصي. وامتثالاً لما يقتضيه القانون، وقبل الشروع في شراء منتجاتك، سنوافيك بملخص للخصائص الرئيسية لكل منتج تم طلبه وسعر الوحدة (بما في ذلك جميع الرسوم والضرائب المعمول بها)، وطريقة الدفع التي يمكنك استخدامها لشراء كل منتج، وأساليب الشحن للمنتجات المشتراة، وتكاليف الشحن والتسليم، ومعلومات البائع وبيانات الاتصال، والإطار الزمني الذي سيقوم فيه البائع بتسليم المنتجات - بمجرد قبول طلبك.

## 2.3

سنُرفق لك، في صفحة تأكيد الطلب التي تتضمن مرجعاً لشروط وأحكام البيع العامة وسياسة الإرجاع، ملخصاً للمواصفات الرئيسية لكل منتج موضح بالطلب، والسعر (بما في ذلك جميع الرسوم والضرائب المعمول بها)، وتكلفة الشحن (بما في ذلك أي رسوم إضافية قد تُحصّل منك إذا اخترت خدمة شحن أسرع من و/أو مختلفة عن خدمة الشحن العادية).

## 2.4

يعتبر طلبك بمثابة عرض لا رجعة فيه لشراء المنتجات. لذلك، فقبل إرسال نموذج الطلب، سيطلب منك تحديد وتصحيح أية أخطاء محتملة في الإدخال.

## 2.5

عند إرسال نموذج الطلب، سنرسل إليك رسالة عبر البريد الإلكتروني تؤكد استلام طلبك. هذا البريد الإلكتروني يعد بمثابة تأكيد بأن البائع تلقى طلبك، ولكنه لا يؤكد قبوله. تقديم عنوان بريد إلكتروني سارٍ وموجود يعتبر شرطاً ضرورياً لقبول التسليم لطلبك؛ وعلى النقيض، يحتفظ البائع بالحق في إلغاء الطلب المرسل عبر عنوان بريد إلكتروني غير سارٍ أو غير موجود.

## 2.6

ويعتبر العقد مُبرماً عندما يقبل البائع طلبك. يُرسل لك البائع بريد إلكتروني ثانٍ لتأكيد قبول الطلب وإرسال المنتجات. ويحتوي هذا البريد الإلكتروني على نسخة من شروط وأحكام البيع العامة هذه وعلى ملخص لسياسة الإرجاع.

## 2.7

سيتم رفع نموذج الطلب المرسل إلى البائع على قاعدة البيانات الخاصة بنا للمدة الزمنية اللازمة لمعالجته وكما هو منصوص عليه في القانون. ويمكنك الوصول إلى نموذج الطلب الخاص بك في قسم طلباتي.

## 2.8

اللغة الإنجليزية هي اللغة المستخدمة لإبرام العقد مع البائع.

## 2.9

يجوز للبائع عدم قبول الطلبات التي لا تقدم ضمانات كافية للملاءة المالية، أو الطلبات غير الكاملة أو غير الصحيحة، أو إذا لم تعد المنتجات متوفرة، أو لأي سبب آخر.

وفي هذه الحالة، سيُخبرك البائع عبر البريد الإلكتروني بأن العقد لم يتم إبرامه وأن البائع لم يقبل طلب الشراء الخاص بك، مع ذكر أسباب ذلك. إذا كانت المنتجات المعروضة على yoox.com لم تعد متوفرة أو لم تعد معروضة للبيع في الوقت الذي يتم فيه استلام طلبك أو الوفاء به، عندئذٍ يلتزم البائع بإبلاغك بعدم توفر المنتجات التي تريد شراؤها في غضون ثلاثين (30) يوماً من اليوم التالي لتقديمك طلبك إلى البائع. وإن كنت قد دفعت بالفعل ثمن المنتجات المطلوبة، سيقوم البائع برد المبلغ المدفوع دون تأخير لا مبرر له ويعتبر العقد المبرم بين الطرفين مفسوخاً.

يحتفظ البائع بالحق في عدم قبول الطلبات في الحالات المبينة في القسمين الفرعيين 1.3 و2.5.

## 2.10

بتقديم نموذج الطلب، فإنك تقبل، دون شروط، وتلتزم بمراعاة شروط وأحكام البيع العامة الخاصة بالبائع. وإن كنت لا توافق على بعض شروط وأحكام البيع العامة، يُرجى عدم تقديم نموذج الطلب الخاص بك لشراء المنتجات من [yoox.com](http://yoox.com).

## 2.11

بتقديم نموذج الطلب، فإنك تقبل وتوافق على شروط وأحكام البيع العامة هذه بالإضافة إلى الشروط الأخرى المبينة على موقع [yoox.com](http://yoox.com)، بما في ذلك تلك التي يمكن الوصول إليها عبر الروابط، ويشمل ذلك أيضًا شروط وأحكام الاستخدام العامة، وسياسة الخصوصية وسياسة الإرجاع.

## 3. الضمانات وبيان أسعار المنتجات

### 3.1

لا تتبع شركة YOOX سوى منتجات فاخرة وعالية الجودة. ويتم شراء هذه المنتجات من قبل YOOX مباشرة من بيوت الأزياء والمصنعين والتجار ممن يتم اختيارهم بعناية لما يتمتعون به من تدابير مراقبة الجودة الصارمة.

### 3.2

لا تتبع YOOX منتجات مستعملة أو منتجات معيبة أو منتجات ذات جودة أقل من معايير السوق القائمة بشأنها. ويمكن أن تكون المنتجات القديمة فقط، والتي تباع في قسم معين من [yoox.com](http://yoox.com)، مستعملة و/أو في حالة بالية بسبب الطبيعة الخاصة لتلك المنتجات. وفي وصف كل منتج قديم، ستحدد YOOX شروط حفظ المنتج إذا كانت مختلفة عن المعايير التي يحددها السوق.

### 3.3

تُعرض الخصائص الرئيسية للمنتجات على كل صفحة منتج على [yoox.com](http://yoox.com). ويجوز ألا تتطابق صور المنتجات المعروضة للبيع على [yoox.com](http://yoox.com) وألوانها تطابقًا تامًا مع الحقيقة بسبب متصفح الإنترنت أو الشاشة المستخدمة.

### 3.4

الأسعار عرضة للتغيير. ويُرجى التحقق من السعر النهائي قبل إرسال نموذج الطلب خاصتك. في حالة وجود خطأ يمكن التعرف عليه في البيان - من قبل البائع - الخاص بسعر المنتج أو حساب المبلغ المطلوب عند الدفع، فلن يقبل البائع الطلب كما سيتواصل مع المستخدم لمنحه الفرصة لإرسال طلب شراء المنتج (المنتجات) بالسعر الصحيح.

### 3.5

لا يقبل البائع طلبات الشراء من البلدان غير المدرجة في شاشة البداية.

### 3.6

ترسل كافة المنتجات المُباعة من YOOX مع بطاقة تعريف مع ختم للاستخدام مرة واحدة.

### 3.7

وفي حالة وجود منتجات معيبة، يُرجى الاتصال بفريق رعاية العملاء بخصوص أي منتجات معيبة من YOOX. بالنسبة للمنتجات التي تم بيعها على الموقع [yoox.com](http://yoox.com) من قبل بائعين تابعين لجهات أخرى ("الشركاء") حتى يوم 10 فبراير 2025، وهو آخر يوم عمل تُقدم فيه خدمة الوساطة عبر الإنترنت (المتجر)، يمكنك إخطار الشريك بعدم المطابقة حتى يوم 27 مارس 2025 عن طريق ملء النموذج الذي يظهر عند تحديد خيار "الاتصال بالشريك" في قسم "طلباتي". بعد هذا

التاريخ، يجب عليك الاتصال بقسم رعاية العملاء (عن طريق اختيار "المنتجات المُباعة من الشركاء") للحصول على الدعم المتعلق بطلبك.

#### 4. الدفع

##### 4.1

يجب دفع ثمن المنتجات وتكاليف الشحن والتوصيل الخاصة بها باستخدام واحدة من الطرق المشار إليها في نموذج الطلب. لن يتم تحميلك أي تكلفة أكثر من التكلفة التي يتكبدها البائع بالنسبة لطريقة الدفع التي تختارها أنت، بأي حال من الأحوال.

##### 4.2

يُضاف ثمن شراء المنتجات وتكاليف الشحن والتسليم، كما هو مبين في نموذج الطلب، إلى حسابك في الوقت الذي يتم فيه شحن المنتجات التي تم شراؤها.

#### 5. قسائم القيمة

##### 5.1

قسائم القيمة عبارة عن أكواد شخصية، يشار إليها أيضًا باسم YOOXCODES، تتيح لك الاستفادة من خصم على إحدى مشترياتك من موقع yoox.com، وهي تنطبق حصراً على الأصناف المُباعة من قبل YOOX.

##### 5.2

يتم عرض مربع YOOXCODE في الصفحة الأولى من "السداد مع الخروج": بعد إضافة الأصناف إلى حقيبة التسوق وإدخال الكود، اضغط على New Total (الإجمالي الجديد). وفي النافذة المنبثقة، ستحتاج إلى تحديد الصنف الذي ترغب في تطبيق قسيمةك عليه. حدد الصنف واضغط على APPLY (تطبيق). يمكن استخدام قسائم القيمة على صنف واحد من طلبك فقط، وبالتالي فإن أي صنف آخر يُدرج في حقيبة التسوق لن يحصل على خصم.

##### 5.3

القيد المفروضة على استخدام قسائم القيمة:

- يمكن استخدام قسيمة القيمة مرة واحدة فقط، باستثناء المرتجعات (كما هو محدد في الفقرة 5.4)؛
- لا يمكن مبادلة قسيمة القيمة بالمال في أي حال من الأحوال؛
- لا يجوز لك استخدام أكثر من قسيمة قيمة واحدة لكل طلب؛
- لا يمكن تطبيق قسيمة القيمة إلا على صنف واحد فقط من كل طلب؛
- لا يمكن تطبيق قسيمة القيمة إلا على الأصناف ذات القيمة الأعلى من القسيمة نفسها؛
- لا يمكن تطبيق قسيمة القيمة على أي من مبيعات العينات أو مبيعات المنتجات الخيرية.

##### 5.4

إذا كنت غير راضٍ عن طلبك لأي سبب من الأسباب، يمكنك إرجاع الصنف الذي طبقت قسيمة القيمة عليه باتباع إجراءات الإرجاع القياسية، كما هي موضحة في سياسة الإرجاع. بمجرد قبول الإرجاع، يُمكنك طلب إعادة تفعيل الكود بالقيمة الأصلية. ويتم تسديد الفرق في السعر بين قسيمة القيمة والصنف الذي اشتريته بالكامل، وفقاً لإجراءات استرداد الأموال القياسية.

#### 6. الشحن والتسليم

##### 6.1

للحصول على معلومات عن إجراءات شحن المنتجات وتسليمها، يرجى زيارة قسم رعاية العملاء. يرجى قراءة هذا القسم بعناية. تعتبر المعلومات الواردة فيه جزءاً لا يتجزأ من شروط وأحكام البيع العامة، وبالتالي يجب افتراض أنك قد قرأته وقبلته تماماً عند تقديم طلبك.

#### 7. رعاية العملاء

## 7.1

إذا كان لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال بقسم رعاية العملاء. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة قسم رعاية العملاء.

## 8. سياسة الإرجاع

### 8.1

يُرجى النقر هنا للاطلاع على تفاصيل سياسة الإرجاع الخاصة بنا، والتي تعد جزءًا من شروط وأحكام البيع العامة.

### 9. أوقات الاسترداد وإجراءاته

#### 9.1

يُجري البائع عملية الاسترداد الكلي أو الجزئي في أسرع وقت ممكن بصرف النظر عن طريقة الدفع المستخدمة وعلى أي حال، وفقًا للقانون المعمول به، بمجرد التحقق من الامتثال الكامل لإجراءات الإرجاع والمنتجات المُرجعة.

#### 9.2

سيقوم البائع برد المبلغ إليك باستخدام طريقة الدفع نفسها، التي استخدمتها لشراء المنتجات المرتجعة، إلا إذا كنت قد اتفقت صراحة مع البائع على طريقة دفع مختلفة وبشرط أنك لن تخضع لأي رسوم إضافية كنتيجة لعملية الاسترداد. وإذا كان مستلم المنتجات المشار إليه في نموذج الطلب مختلفًا عن الشخص الذي قام بالدفع مقابل هذه المنتجات، وإذا تم ممارسة الحق في الانسحاب من عقد البيع، فسيقوم البائع برد المبلغ إلى الشخص الذي قام بالدفع.

#### 9.3

يكون تاريخ استحقاق الائتمان هو نفس تاريخ استحقاق الدين الأصلي.

## 10. سياسة الخصوصية

### 10.1

ستجد معلومات عن كيفية معالجة بياناتك الشخصية من قبل YOOX في سياسة الخصوصية لدينا.

### 10.2

كذلك يُرجى قراءة شروط وأحكام الاستخدام العامة الخاصة بمجموعة YOOX إذا لم تكن قد فعلت بعد.

### 10.3

لمزيد من المعلومات بشأن سياسة الخصوصية لدى YOOX، يمكنك التواصل مع رعاية العملاء لدينا، عن طريق تحديد "الخصوصية"، أو عن طريق إرسال طلب إلى عنوان البريد الإلكتروني [privacy@yoox.com](mailto:privacy@yoox.com) أو إلى مكتب YOOX المُسجل.

## 11. القانون الحاكم وتسوية المنازعات

### 11.1

دون الإخلال بتطبيق أي أحكام إلزامية لحماية المستهلك في الولاية القضائية حيث تقيم، تخضع شروط وأحكام الاستخدام العامة هذه لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة ولا سيما القانون الاتحادي رقم 24 لسنة 2006 بشأن حماية المستهلك ولوائحه التنفيذية.

### 11.2

تختص محاكم إمارة دبي بالنظر في أي نزاع ينشأ عن عمليات الشراء و/أو شروط وأحكام البيع العامة هذه.

## 12. التعديلات والتحديثات

يجوز تعديل شروط وأحكام البيع العامة من وقت لآخر بسبب التغييرات في القانون. وتسري شروط وأحكام البيع العامة الجديدة اعتبارًا من تاريخ نشرها على [yoox.com](http://yoox.com).

