

الشروط والأحكام العامة للشراء والاستخدام

1. مقدمة

يحدد هذا المستند (مع الوثائق المذكورة هنا) الشروط والأحكام العامة التي تحكم استخدام هذا الموقع الإلكتروني (www.bershka.com) وشراء المنتجات منه (المشار إليها فيما يلي باسم "الشروط").

نحثك على قراءة الشروط وسياسة ملفات تعريف الارتباط وسياسة الخصوصية الخاصة بنا (المشار إليها فيما يلي باسم "سياسات حماية البيانات") بعناية قبل استخدام هذا الموقع الإلكتروني. عند استخدام هذا الموقع الإلكتروني أو تنفيذ عملية شراء عبره، فأنت ملزم/ة بهذه الشروط وسياسات حماية البيانات الخاصة بنا. إذا كنت لا توافق/ين على الشروط وسياسات حماية البيانات، فلا تستخدم/ي هذا الموقع الإلكتروني.

قد يتم تعديل هذه الشروط. تقع على عاتقك مسؤولية قراءتها بشكل دوري، حيث إن الشروط التي تنطبق هي تلك السارية حين استخدام الموقع الإلكتروني أو إبرام العقد ذي الصلة (كما هو محدد فيما يلي).

إذا كان لديك أي استفسار بخصوص الشروط أو سياسات حماية البيانات، فيمكنك التواصل معنا باستخدام نموذج التواصل.

يمكن تنفيذ العقد (على النحو المحدد أدناه)، حسب اختيارك، بأي من اللغات التي تتوفر بها الشروط على هذا الموقع الإلكتروني.

2. بياناتنا

تتم عملية بيع البضائع عبر هذا الموقع الإلكتروني تحت اسم BERSHKA بواسطة فاما للتجارة ش.ذ.م.م بالعنوان المسجل في الخليج التجاري دبي - ص.ب. 22700، دبي - الإمارات العربية المتحدة، وعنوان البريد الإلكتروني contact.ae@bershka.com، المسجلة في سجل شركات دبي، برقم 57398، والرقم الضريبي 100074489400003.

3. بياناتك وزياراتك لهذا الموقع الإلكتروني

تتم معالجة المعلومات أو البيانات الشخصية التي تقدمها/تقدمينها لنا وفقًا لسياسات حماية البيانات. عند استخدامك لهذا الموقع الإلكتروني، فإنك توافق/ين على معالجة المعلومات والبيانات من قبلنا وتصريح/ين أن جميع المعلومات والبيانات المقدمة حقيقية ومتوافقة مع الواقع.

4. استخدام موقعنا الإلكتروني

عند استخدامك لهذا الموقع الإلكتروني وتنفيذ عمليات الشراء عبره، فإنك توافق/ين على:

1. استخدام هذا الموقع الإلكتروني لإجراء استفسارات وطلبات مسموحة قانونًا فقط.
2. عدم إجراء أية طلبات زائفة أو احتيالية. في حال وجدنا من المعقول اعتبار أنه تم إجراء طلبية ما من هذا النوع، فنحن مخولون لإلغائها وإبلاغ السلطات المختصة.
3. تزويدنا بعنوان بريدك الإلكتروني و/أو عنوانك البريدي و/أو بيانات التواصل الأخرى بصدق وبدقة. أنت توافق/ين أيضًا على أننا قد نستخدم هذه المعلومات للتواصل معك في سياق طلبيتك إذا لزم الأمر (يرجى معاينة سياسة الخصوصية الخاصة بنا).

إذا لم تقدم/ي لنا جميع المعلومات التي نحتاجها، لا يمكننا إتمام طلبيتك. عندما تتم/ين طلبية ما على هذا الموقع الإلكتروني، فأنت تقر/ين بأن عمرك يتجاوز 18 عامًا وأنت مؤهل/ة قانونيًا لإبرام عقود ملزمة.

5. توفر الخدمة

تتوفر خدمة توصيل السلع المعروضة على هذا الموقع الإلكتروني في الإمارات العربية المتحدة فقط.

6. إضفاء الطابع الرسمي على العقد

لإتمام أية طلبية، يجب عليك اتباع إجراءات الشراء عبر الإنترنت والنقر على "تفويض الدفع". بعد القيام بذلك، ستتلقى/ستتلقين رسالة بريد إلكتروني تؤكد استلام طلبيتك ("تأكيد الطلبية"). سيتم إخبارك عبر البريد الإلكتروني بإرسال الطلبية ("تأكيد الشحن"). تشكل هذه الشروط والعقد اتفاقية مكتوبة بيننا. سيتم إرفاق إيصال إلكتروني يحتوي على تفاصيل طلبيتك بتأكيد الشحن ("الإيصال الإلكتروني").

7. الوسائل التقنية لتصحيح الأخطاء

في حال اكتشاف حدوث خطأ عند إدخال بياناتك الشخصية أثناء التسجيل كمستخدم/ة لهذا الموقع الإلكتروني، يمكنك تعديلها في قسم "حسابي".

بأي حال، يمكنك تصحيح الأخطاء المتعلقة بالبيانات الشخصية المقدمة أثناء عملية الشراء عن طريق الاتصال بخدمة العملاء عبر عنوان البريد الإلكتروني contact.ae@bershka.com أو محادثتنا إلكترونياً عبر الخاصية الموجودة على موقعنا الإلكتروني، وكذلك يمكنك ممارسة حق التصحيح المنصوص عليه في سياسة الخصوصية خاصتنا عبر dataprotection@inditex.com. يعرض الموقع الإلكتروني مبيعات تأكيد في مراحل مختلفة من عملية الشراء لا تسمح بمتابعة إجراءات الطلبية إذا لم يتم توفير المعلومات الواردة في تلك المرحلة بشكل صحيح. أيضاً، يقدم الموقع الإلكتروني تفاصيل عن كل السلع التي أضيفت إلى سلة التسوق الخاصة بك أثناء عملية الشراء، بحيث يمكنك تعديل بيانات طلبيتك قبل إتمام الدفع.

إذا اكتشفت أي خطأ في طلبيتك بعد إتمام عملية الدفع، يجب عليك التواصل مباشرة مع خدمة العملاء لدينا، عبر عنوان البريد الإلكتروني أعلاه لتصحيح الخطأ.

8. توافر المنتجات

جميع الطلبيات معلقة على توافر المنتجات. في هذا الإطار، إذا طرأت أي صعوبات فيما يتعلق بتوفير المنتجات أو لم تعد هناك سلع متبقية في المخزون، فنحن نحفظ بالحق في تزويدك بمعلومات عن منتجات بديلة بنفس الجودة والقيمة أو أعلى، بحيث يمكنك طلبها. إذا كنت لا ترغب/ين في طلب المنتجات البديلة، فسنقوم بسداد أي مبلغ قد تم دفعه.

9. رفض قبول الطلبية

نحتفظ بالحق في إزالة أي منتج من هذا الموقع الإلكتروني في أي وقت وإزالة أو تعديل أي مادة أو محتوى منه. على الرغم من أننا سنبدل قصارى جهدنا دائماً لقبول جميع الطلبيات، فقد تطرأ ظروف استثنائية تجبرنا على رفض قبول طلبية ما بعد إرسال تأكيد الطلب. نحتفظ بالحق في القيام بذلك في أي وقت.

لن نكون مسؤولين تجاهك أو تجاه أي طرف ثالث عن إزالة أي منتج من هذا الموقع الإلكتروني، أو عن إزالة أو تعديل أي مادة أو محتوى من الموقع الإلكتروني أو عدم قبول طلبية ما بعد إرسال تأكيد الطلب.

10. التسليم

رغم ما هو منصوص عليه في الفقرة 8 أعلاه المتعلقة بتوافر المنتج وباستثناء الظروف الاستثنائية، سنسعى إلى إرسال الطلبية المتكونة من المنتج(ات) المدرجة في كل تأكيد شحن قبل التاريخ المحدد في تأكيد الشحن المعني، أو إذا لم يكن هناك أي تاريخ محدد للتسليم، ضمن الإطار الزمني المقدر المشار إليه عند اختيار طريقة التسليم، وعلى أي حال خلال فترة أقصاها 30 يوماً من تاريخ تأكيد الطلبية.

ومع ذلك، قد يحدث تأخير لأسباب مثل حدوث ظروف غير متوقعة أو ذات صلة بمنطقة التسليم.

إذا لم تتمكن من الالتزام بتاريخ التسليم لأي سبب من الأسباب، فسوف نعلمك بهذا الموقف وسنقدم لك خيار متابعة الشراء أو تحديد تاريخ تسليم جديد أو إلغاء الطلبية مع استرداد كامل المبلغ دفع. بأي حال وضع/ي في اعتبارك أننا لا نقوم بالتسليم في المنزل أيام عطلة نهاية الأسبوع أو العطلات الرسمية.

لغرض هذه الشروط، يعتبر أن "التسليم" قد تم أو الطلبية أصبحت "مسلمة" بمجرد حصولك أنت أو طرف ثالث على الحيازة المادية للبضائع، والتي سوف يتم إثباتها من خلال التوقيع على إيصال الطلبية في عنوان التسليم المحدد من قبلك.

11. استحالة التسليم

في حال استحالة علينا تسليم طلبيتك، فسنحاول العثور على مكان آمن لتركها. إذا لم نتمكن من العثور على مكان آمن، فسيتم إرجاع طلبيتك إلى مستودعاتنا.

سنترك أيضاً ملاحظة تشرح مكان طلبيتك وما يجب القيام به لإعادة تسليمها مرة أخرى. في حال عدم تواجدك في مكان التسليم في الوقت المتفق عليه، نرجو منك التواصل معنا لترتيب عملية التسليم في يوم آخر.

في حال لم يتم استلام طلبيتك بعد 15 يوماً من تاريخ كونها متاحةً للتسليم لأسباب لا تنسب إلينا، فسنفترض أنك ترغب/ين بإلغاء العقد وسيتم إنهائه. نتيجة لإنهاء العقد، سنعيد إليك جميع المدفوعات المستلمة منك، بما في ذلك رسوم التسليم (باستثناء أي رسوم إضافية ناتجة عن اختيارك لأي وسيلة تسليم مغايرة لطريقة التسليم العادية التي نقدمها) دون أي تأخير غير مبرر بأي حال خلال 14 يوماً من تاريخ إنهاء هذا العقد.

يرجى الأخذ في الاعتبار أنه قد تنتج عن النقل الناجم عن إنهاء العقد تكلفة إضافية يحق لنا تحميلها إليك.

12. التسليم الفوري

إذا قمت باختيار خيار التسليم في المتجر، فقد نعلمك لاحقاً أن خدمة "التسليم الفوري" الخاصة بنا متاحة للسلع الموجودة في طلبيتك، ولكن نظراً لأن هذا يخضع لتوفر المخزون وعوامل أخرى، فلا يمكن لك تحديد هذا الخيار عند إتمام طلبيتك. إذا أخطرتك أن "التسليم الفوري" متاح، فسيكون طلبك متاحاً للاستلام من ذلك المتجر قبل تواريخ التسليم المقدرة الواردة في قسم دليل الشراء على موقعنا الإلكتروني. بمجرد إعداد "التسليم الفوري" لطلبيتك، سنتصل بك لإعلامك بأنها جاهزة للاستلام. يمكنك استلام الطلبية إما شخصياً (عن طريق تقديم رقم الطلبية وإثبات الهوية) أو يمكنك تعيين شخص آخر لاستلام الطلبية نيابة عنك. في هذه الحالة، يجب على الشخص المعين تقديم رقم الطلبية وإثبات هويته. تنطبق شروط هذه الفقرة 12 (مع بقية هذه الشروط) عليك إذا أجريت عملية شراء عبر خدمة "التسليم الفوري"، وستخضع لأي تنظيمات سارية أخرى.

13. نقل مخاطر وملكية المنتجات

تكون المنتجات تحت مسؤوليتك اعتباراً من لحظة تسليمها لك كما هو موضح في الفقرة 10 أعلاه.

ستحصل/ين على ملكية المنتجات عندما نتلقى السداد الكامل لجميع المبالغ المستحقة، بما في ذلك رسوم التسليم، أو عند التسليم (كما هو محدد في الفقرة 10 أعلاه)، إن كان ذلك سيحدث في وقت لاحق.

14. السعر والدفع

قد تخضع المنتجات المشتراة على www.bershka.com لضريبة القيمة المضافة أو أي ضرائب أخرى مطبقة في الإمارات العربية المتحدة.

سيكون سعر المنتجات كما هو منصوص عليه دائماً على موقعنا، باستثناء في حالة وجود خطأ واضح. على الرغم من أننا نبذل قصارى جهدنا لضمان صحة الأسعار المعروضة على الموقع الإلكتروني، فقد يطرأ خطأ ما. إذا اكتشفنا وجود خطأ في سعر أي من المنتجات التي طلبتها، فسوف نعلمك في أقرب وقت ممكن وسنقدم لك خيار تأكيد طلبيتك بالسعر الصحيح أو إلغائها. إن لم نتمكن من التواصل معك، فسيتم اعتبار الطلبية ملغاة وسيتم رد جميع المبالغ المدفوعة إليك بالكامل.

لسنا ملزمين بتزويدك بأي منتج بسعر أدنى غير صحيح (حتى لو أرسلنا تأكيد الشحن) إذا كان الخطأ في السعر واضحاً ولا لبس فيه وكان من الممكن التعرف عليه بشكل معقول على أنه سعر غير صحيح.

تشمل جميع الأسعار الموجودة على الموقع الإلكتروني ضريبة القيمة المضافة، ولكنها لا تشمل رسوم التوصيل، والتي تتم إضافتها إلى السعر الإجمالي كما هو موضح في دليل التسوق (يرجى معاينة القسم الخاص برسوم التسليم).

قد تتغير الأسعار في أي وقت. مع ذلك، باستثناء ما هو منصوص عليه أعلاه، لن تؤثر هذه التغييرات على الطلبات التي أرسلنا لها تأكيد الطلبية.

بمجرد اختيار جميع السلع التي ترغب/ين في شرائها، ستتم إضافتها إلى سلتك. ستكون الخطوة التالية هي معالجة الطلبية وإجراء الدفع. لإتمام ذلك، يجب عليك اتباع خطوات عملية الشراء، مع تقديم المعلومات المطلوبة أو تأكيدها في كل خطوة. علاوة على ذلك، يمكنك تعديل تفاصيل طلبيتك خلال عملية الشراء، وقيل الدفع. يقدم وصف تفصيلي لعملية الشراء في دليل التسوق. أيضاً، إذا كنت مستخدماً/مستخدمة مسجلاً/مسجلة، فسيكون سجل جميع الطلبات التي أتممتها متاحاً في قسم "حسابي".

يمكنك استخدام البطاقات التالية كوسيلة للدفع: فيزا و ماستر كارد وأميركان إكسبرس. علاوة على ذلك، يمكنك دفع طلبيتك نقداً لساعي شركة الشحن عند تسليم الطلبية.

لتقليل مخاطر الوصول غير المصرح به، سيتم تشفير تفاصيل بطاقة الائتمان الخاصة بك. بمجرد استلامنا لطلبيتك، نطلب تفويضاً مسبقاً على بطاقتك للتأكد من وجود رصيد كافٍ لإكمال المعاملة. سيتم اقتطاع المبلغ من بطاقتك في الوقت الذي تغادر فيه طلبيتك مستودعاتنا.

عندما تقر/ين على "تفويض الدفع"، فأنت تؤكد/ين أن بطاقة الائتمان هي بطاقتك.

تخضع بطاقات الائتمان للتحقق والتفويض من قبل جهة إصدار البطاقة. إذا لم تسمح المؤسسة بالدفع، فلن نكون مسؤولين عن أي تأخير أو فشل في التسليم، ولن تتمكن من إبرام أي عقد معك.

15. شراء البضائع كضيف/ة

تتوفر وظيفة شراء البضائع كضيف/ة على الموقع الإلكتروني. بموجب هذا النوع من الشراء، سيتم طلب تلك البيانات الضرورية لمعالجة طلبيتك فقط. عند الانتهاء من عملية الشراء، ستتاح لك إمكانية التسجيل كمستخدم/ة أو المتابعة كمستخدم/ة غير مسجل/ة.

16. الدفع السريع

تسهّل ميزة الدفع السريع (المشار إليها فيما يلي باسم "الدفع السريع") إجراء عمليات شراء على هذا الموقع الإلكتروني حيث لا يتعين عليك إدخال معلومات الشحن والفوترة والدفع لكل عملية شراء. الدفع السريع متاح في قسم "حقيبة التسوق".

لاستخدام الدفع السريع، يجب عليك حفظ معلومات بطاقتك. يمكنك فعل ذلك عند الدفع بأي من البطاقات المعتمدة في هذا الموقع الإلكتروني عبر النقر على خيار "حفظ بيانات بطاقتي". سيؤدي ذلك إلى حفظ بيانات البطاقة التالية: رقم البطاقة، اسم حامل البطاقة تماماً كما يظهر على البطاقة وتاريخ انتهاء صلاحية البطاقة.

لحفظ معلومات بطاقتك واستخدام الدفع السريع، يجب عليك قبول سياسة الخصوصية والشروط المعمول بها.

بموافقتك على استخدام الدفع السريع، فأنت توافق/ين على اقتطاع سعر المشتريات عن طريق هذه الأداة من البطاقة المعنية المرتبطة بالأداة. يخضع استخدام البطاقة في جميع الحالات للشروط المتعاقد عليها بينك وبين جهة إصدار البطاقة.

يمكنك حفظ معلومات أي عدد من البطاقات تود/ين به في الدفع السريع، وللقيام بذلك، يجب إتمام عملية دفع واحدة على الأقل بكل واحدة منها. إذا كنت ترغب/ين في حفظ معلومات أكثر من بطاقة واحدة، فسيتم اعتبار البطاقة الأخيرة التي تم حفظ معلوماتها هي "البطاقة المفضلة"، وسيتم دفع المشتريات بها عبر الدفع السريع بشكل تلقائي. مع ذلك، يمكنك تغيير بطاقتك المفضلة في قسم "حسابي" في الموقع الإلكتروني.

لاستخدام الدفع السريع، يجب عليك فقط النقر فوق زر "الدفع السريع" الذي يظهر في حقيبة التسوق. ستظهر شاشة على الفور بمعلومات الشحن والفوترة والدفع الخاصة بعملية الشراء. لا يمكن تحرير المعلومات المعروضة على هذه الشاشة. إذا لاحظت وجود خطأ ما، لا تكمل/ي عملية الشراء. لإجراء عمليات شراء باستخدام بيانات مختلفة، يرجى عدم استخدام خدمة الدفع السريع.

يمكنك تغيير بطاقتك المفضلة المرتبطة بالدفع السريع في قسم "حسابي" في هذا الموقع الإلكتروني.

لا تسري أحكام هذا البند إذا قمت بشراء البضائع كضيف/ة.

17. سياسة التبديل/ الإرجاع

17.1 حق الانسحاب

حق الانسحاب

إذا كنت تتعاقد كمستهلك/ة، فيحق لك الانسحاب من العقد، في غضون 30 يومًا، دون تقديم أي مبرر.

ستنتهي فترة الانسحاب بعد 30 يومًا من تأكيد الشحن.

لممارسة حق الانسحاب، يمكنك إخطارنا في BERSHKA عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى contact.ae@bershka.com أو محادثتنا إلكترونيًا عبر الخاصية الموجودة على موقعنا الإلكتروني أو عن طريق إخبارنا كتابيًا عبر نموذج التواصل الخاص بنا، بقرارك بالانسحاب من هذا العقد ببيان لا لبس فيه (مثال: رسالة عبر البريد أو البريد الإلكتروني). يمكنك استخدام نموذج الانسحاب المحدد في الملحق، ولكنه ليس إلزاميًا.

لاستيفاء الموعد النهائي للانسحاب، يكفي إرسال رسالتك بشأن ممارستك لحق الانسحاب قبل انقضاء مهلة الانسحاب.

نتائج الانسحاب

إذا قررت الانسحاب من هذا العقد، سنعيد إليك جميع المدفوعات المستلمة منك، بما في ذلك رسوم التسليم (باستثناء أي رسوم إضافية ناتجة عن اختيارك لأي وسيلة تسليم مغايرة لطريقة التسليم العادية التي تقدمها) دون أي تأخير غير مبرر. سنعيد هذه المبالغ المستردة باستخدام نفس وسيلة الدفع التي استخدمتها للمعاملة الأولية، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك. في أي حال، لن تتحمل/ي أي رسوم نتيجة لهذا السداد. على الرغم مما سبق، فقد نؤجل السداد إلى أن نستلم البضائع أو تقدم/ين دليلاً على إعادة البضائع، أيهما كان الأسبق.

يجب عليك تسليم البضائع إلينا في أي من متاجر BERSHKA في الإمارات العربية المتحدة أو عبر شركة شحن متفق عليها مع BERSHKA دون تأخير غير مبرر وعلى أي حال دون تجاوز 30 يومًا من تاريخ تأكيد الشحن.

ما لم تسلّم/ي البضائع في أحد متاجر BERSHKA في الإمارات العربية المتحدة أو عبر شركة الشحن المرتبة من قبل BERSHKA، يجب أن تتحمل/ي التكلفة المباشرة لإرجاع البضائع.

أنت مسؤول/ة فقط عن أي انخفاض لقيمة البضائع ناتج عن التعامل المخالف لذلك المحدد بحسب طبيعة وخصائص وأداء البضائع.

17.2 أحكام أخرى

لا يحق لك الانسحاب من العقد عندما يتعلق الأمر بتسليم أي من المنتجات التالية:

1. السلع التي تم تصميمها خصيصاً لك أو تم إحداث أي تعديل أو تغيير فيها بناء لطلبك.
2. أقراص موسيقية CD/DVD بدون غلافها الأصلي.
3. البضائع المختومة غير قابلة للإرجاع لأسباب تتعلق بالنظافة والمفتوحة بعد التسليم.

ينطبق حقك في إلغاء العقد حصريًا على المنتجات التي يتم إرجاعها في نفس الحالة التي استلمتها بها. لن يتم سداد أي مبلغ إذا تم استخدام المنتج بعد فتحه، أو للمنتجات التي تكون حالة مخالفة عما كانت عليه عند تسليمها أو في حال تلفها، لذلك اعتني بالمنتج(ات) أثناء تواجدها/ تحت ملكيتك. يرجى إعادة المنتجات في جميع أغلفتها الأصلية متضمنة التعليمات وغيرها من الوثائق المرفقة بالمنتجات

إن وجدت. بأي حال، يجب عليك إرسال المنتج المراد إرجاعه مع الإيصال الذي تلقينه عند تسليم المنتج. ستجد/ين ملخصًا عن ممارسة هذا الإلغاء عند استلام الطليبة.

عند الإلغاء، تعاد المنتجات المعنية على النحو التالي:

(1) الإرجاع في أي من متاجر BERSHKA :
يمكنك إعادة أي منتج إلى أي متجر من متاجر BERSHKA في البلد الذي تم فيه تسليم المنتج والذي يحتوي على نفس القسم الذي ينتمي إليه المنتج الذي ترغب/ين في إرجاعه. في هذه الحالة، يجب عليك التوجه إلى المتجر وتقديم المنتج مع الإيصال الإلكتروني الذي تلقينه مع تأكيد الشحن، وهو متاح أيضًا في حسابك على الموقع الإلكتروني وعلى تطبيق BERSHKA للهاتف المحمول. يمكنك عرض الإيصال الإلكتروني رقمياً على شاشة هاتفك المحمول، أو طباعته وإحضاره إلى المتجر.

(2) الإرجاع عن طريق شركة الشحن:
عند إرجاع المنتج(ات) عن طريق شركة الشحن التي حددناها، يجب عليك التواصل معنا عبر نموذج الموقع الإلكتروني خاضتنا أو عبر البريد الإلكتروني على العنوان contact.ae@bershka.com أو محادثتنا إلكترونياً عبر الخاصية الموجودة على موقعنا الإلكتروني للترتيب لأخذ المنتج من منزلك. يجب عليك إرسال المنتج في أغلفتها الأصلية واتباع الإرشادات الموجودة في قسم "الإرجاعات" في هذا الموقع الإلكتروني. إذا كنت قد اشترت أي سلع كضيف/ة، فيمكنك طلب الإرجاع عن طريق شركة الشحن عبر إرسال بريد إلكتروني إلى contact.ae@bershka.com.

لن يتسبب أي من الخيارات المذكورة أعلاه بأي تكلفة إضافية عليك.

بعد فحص السلعة، سنعلمك بما إذا كان لديك الحق في استرداد المبالغ المدفوعة. سيتم سداد رسوم التوصيل عند ممارسة حق الانسحاب خلال الفترة القانونية وبعد إعادة جميع البضائع ذات الصلة. سيتم دفع الاسترداد بأسرع ما يمكن.

على الرغم مما سبق، فقد نؤجل السداد إلى أن نستلم البضائع أو تقدم/ين دليلاً على إعادة البضائع، أيهما كان الأسبق. سيتم دائماً استرداد المبلغ المدفوع باستخدام نفس وسيلة الدفع التي تمت بها عملية الشراء، ما لم يتفق على خلاف ذلك.

إذا كانت لديك أي أسئلة، يمكنك التواصل معنا عبر نموذج التواصل خاصتنا.

17.4 إرجاعات المنتجات المعيبة

إذا كنت تعتقد أنه في وقت التسليم لم يكن المنتج كما هو منصوص عليه في العقد، يجب عليك التواصل معنا على الفور عبر نموذج التواصل خاصتنا، وتقديم تفاصيل المنتج والأضرار التي لحقت به، يمكنك أيضاً إرسال بريد إلكتروني إلى contact.ae@bershka.com أو محادثتنا إلكترونياً عبر الخاصية الموجودة على موقعنا الإلكتروني.

يجب عليك تسليم المنتجات إلينا في أي من متاجر BERSHKA في الإمارات العربية المتحدة أو عبر تسليمها لشركة الشحن التي نرسلها إلى منزلك.

سنقوم بفحص المنتج الذي تم إرجاعه بعناية وسنخطرك عبر البريد الإلكتروني في غضون فترة معقولة إذا كان من الممكن تبديل المنتج أو ما إذا كان لديك الحق في استرداد المبلغ المدفوع (حسب الاقتضاء). يتم السداد أو تبديل السلعة في أسرع وقت ممكن بعد تاريخ إرسالنا لرسالة البريد الإلكتروني التي نؤكد من خلالها أن عملية الاسترداد أو تبديل المنتج تمضي قدماً.

إذا تم تأكيد وجود عيب أو تلف في المنتجات التي تم إرجاعها، فسنقدم لك استرداداً كاملاً بما في ذلك الرسوم المدفوعة من قبلك للتسليم والإرجاع. سيتم دائماً استرداد المبلغ المدفوع باستخدام نفس وسيلة الدفع التي تمت بها عملية الشراء.

تجب حماية جميع الحقوق المعترف بها في التشريعات الحالية.

18. المسؤولية والتنازل عن المسؤولية وحقوق المستهلك القانونية

ما لم يُنص على خلاف ذلك صراحةً في هذه الشروط، فإن مسؤوليتنا تجاه أي منتج تم الحصول عليه عن طريق موقعنا الإلكتروني ستقتصر حصرياً على سعر شراء المنتج المذكور.

على الرغم مما ذكر أعلاه، لن يتم التنازل عن مسؤوليتنا أو تقييدها في الحالات التالية:

1. في حالة الوفاة أو الأذى الشخصي الناجم عن إهمالنا؛
2. في حالة الاحتيال أو الخداع الاحتيالي؛ أو
3. في أي حالة يكون فيها من غير القانوني أو غير المشروع استبعاد أو الحد من مسؤوليتنا أو محاولة استبعادها أو الحد منها.

على الرغم من الفقرة أعلاه، وضمن الحدود المسموح بها قانوناً، وما لم تشر هذه الشروط لخلاف ذلك، فلن نقبل أي مسؤولية عن الخسائر التالية، بغض النظر عن مصدرها:

1. خسارة الدخل أو المبيعات؛
2. خسارة وظيفية؛
3. خسارة الأرباح أو العقود؛
4. خسارة المدخرات المتوقعة؛
5. خسارة البيانات؛ و
6. فقدان العمل أو وقت الإدارة.

نظرًا للطبيعة المفتوحة لهذا الموقع الإلكتروني وإمكانية حدوث أخطاء في تخزين ونقل المعلومات الرقمية، فإننا لا نضمن دقة وأمن المعلومات المرسله أو التي تم الحصول عليها عن طريق هذا الموقع الإلكتروني، ما لم يرد خلاف ذلك صراحةً على هذا الموقع.

يتم توفير جميع أوصاف المنتجات والمعلومات والمواد المعروضة على هذا الموقع الإلكتروني "كما هي"، دون أي ضمانات صريحة أو ضمنية على ذلك، باستثناء تلك المنصوص عليها قانوناً. على هذا النحو، إذا كنت تتعاقد/ين كمستهلك/ة أو مستخدم/ة، فنحن ملزمون بتسليم البضائع التي تتوافق مع العقد، بالإضافة لكوننا مسؤولين أمامك عن أي نقص في المطابقة قد يكون موجوداً وقت التسليم. تُعتبر البضائع مطابقة للعقد إذا كانت: (1) تتمثل للوصف المقدم من قبلنا وتمتلك المواصفات التي قدمناها في هذا الموقع الإلكتروني؛ (2) صالحة للأغراض المعتادة لاستخدام السلع المشابهة؛ (3) تظهر الجودة والأداء الطبيعيين للبضائع المشابهة والتي يمكن توقعها بشكل معقول. ضمن حدود القانون، نستنتي جميع الضمانات، باستثناء تلك التي قد لا يمكن استثناءها بشكل مشروع.

19. الملكية الفكرية

أنت تقر/ين وتوافق/ين على أن جميع حقوق النشر والعلامات التجارية المسجلة وحقوق الملكية الفكرية والصناعية الأخرى للمواد أو المحتويات المقدمة كجزء من الموقع الإلكتروني عائدة في جميع الأوقات لـ INDITEX GROUP أو إلى طرف ثالث أذن لـ INDITEX GROUP باستخدام المحتوى أو المواد المذكورة. لا يجوز لك استخدام المواد المذكورة إلا إذا حصلت على إذن صريح من INDITEX GROUP. هذا لا يمنعك من استخدام هذا الموقع الإلكتروني بالقدر اللازم لنسخ المعلومات الواردة في طلبيتك أو بيانات التواصل.

20. الفيروسات والقرصنة وغيرها على الهجمات على الحواسيب

لا يجوز لك استخدام هذا الموقع بشكل غير صحيح من خلال الإدخال المتعمد للفيروسات أو ما شابهها = من وسائل التعدي على الموقع أو إدخال أي برامج أخرى أو أي مواد ووسائل ضارة تقنيًا بالموقع. لا يجوز لك محاولة الوصول غير المصرح إلى هذا الموقع الإلكتروني، أو الخادم الذي يستضيف الموقع الإلكتروني أو أي خادم أو كمبيوتر أو قاعدة بيانات مرتبطة بموقعنا الإلكتروني. أنت تتعهد/ين بعدم مهاجمة هذا الموقع الإلكتروني من خلال أي هجوم برفض الخدمة أو هجوم برفض خدمة الموزع.

يعتبر عدم الامتثال لهذا البند بمثابة خرق كما هو محدد بموجب التنظيمات المعمول بها. سنبلغ السلطات المعنية عن أي إخفاق في الامتثال لهذه التنظيمات وسنتعاون معها لتحديد هوية المهاجم. وبالمثل، في حالة عدم الامتثال لهذا البند، يتم تعليق تصريح استخدام هذا الموقع على الفور. لن نتحمل مسؤولية أي أذى أو أضرار ناتجة عن هجوم رفض الخدمة أو فيروس أو أي برامج أخرى أو أي مواد أو وسائل ضارة تقنيًا أو ضارة من الناحية التكنولوجية قد تؤثر على جهاز الكمبيوتر الخاص بك أو معدات تكنولوجيا المعلومات أو البيانات أو المواد كنتيجة لاستخدام هذا الموقع الإلكتروني أو تنزيل محتوى منه أو المحتوى الذي يعيد توجيهك إليه.

21. روابط من موقعنا الإلكتروني

إذا كان موقعنا الإلكتروني يحتوي على روابط إلى مواقع إلكترونية أخرى ومواد تابعة لجهات خارجية، فإن توفير الروابط المذكورة هو لغرض المعلومات فقط وليس لدينا أي سيطرة على محتوى تلك المواقع الإلكترونية أو المواد. وفقاً لذلك، فلن نقبل أي مسؤولية عن أي أذى أو ضرر ناتج عن استخدامها.

22. التواصل الكتابي

تتطلب التنظيمات المعمول بها أن تكون بعض المعلومات أو الإخطارات التي نرسلها إليك كتابية. باستخدام هذا الموقع الإلكتروني، فإنك توافق/ين على أن كون معظم تواصلك معنا إلكترونياً سنتواصل معك عن طريق البريد الإلكتروني أو سنقدم لك معلومات عن طريق التنبيهات على هذا الموقع الإلكتروني. لأغراض تعاقدية، أنت توافق/ين على استخدام وسائل التواصل الإلكترونية هذه وتوافق/ين على أن جميع العقود والإشعارات والمعلومات وغيرها من المنشورات التي نرسلها إليك تتوافق إلكترونياً مع المتطلبات القانونية لتزويدها كتابياً. لن يؤثر هذا الشرط على حقوقك القانونية.

23. الإخطارات

يفضل أن يتم إرسال إخطاراتك إلينا عبر نموذج التواصل الخاص بنا. وفقاً للأحكام الواردة في الفقرة 22 أعلاه وما لم ينص على خلاف ذلك، قد نرسل إليك إخطارات إما عن طريق البريد الإلكتروني أو إلى العنوان البريدي الذي قدمته لنا عند إتمام الطلبية.

من المفهوم أنه سيتم تلقي الإخطارات والتصرف بها فور نشرها على موقعنا، بعد 24 ساعة من إرسالها بالبريد الإلكتروني أو بعد ثلاثة أيام من تاريخ البريد على أي خطاب. كدليل على إرسال الإخطار، يكفي الإثبات، في حالة وجود خطاب، أنه قد تم التعامل معه بشكل صحيح، وأنه تم دفع رسوم البريد الصحيح وأنه تم تسليمه حسب الأصول إلى مكتب البريد أو إلى صندوق البريد؛ في حالة البريد الإلكتروني، تم إرسال الإشعار إلى عنوان البريد الإلكتروني المحدد بواسطة المستلم.

24. نقل الحقوق والواجبات

العقد ملزم لكلا الطرفين، وكذلك للخلفاء، المنقول إليهم والورثة. لا يجوز لك نقل العقد أو التنازل عنه أو فرضه أو نقله بأي طريقة أخرى أو أي من الحقوق أو الالتزامات المستمدة من ذلك، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقاً.

يمكننا نقل العقد أو التنازل عنه أو فرضه أو تحويله بأي طريقة أخرى أو أي من الحقوق أو الالتزامات المستمدة من ذلك، في أي وقت خلال مدة سريان العقد. لتجنب أي شك، لا تؤثر عمليات النقل أو التنازل أو الفرض أو التحويلات الأخرى المذكورة على الحقوق المنطبقة التي لديك كمستهلك/ة معترف به/ا بموجب القانون، كما أنها لا تلغي أو تقلل أو تحد بأي شكل من الأشكال من الضمانات الصريحة والضمنية التي قد تكون أعطيت لك.

25. أحداث خارجة عن سيطرتنا

لن نكون مسؤولين عن أي عدم امتثال أو تأخير في الامتثال لأي من الالتزامات التي نتحملها بموجب العقد عندما يكون سببها أحداث خارجة عن سيطرتنا المعقولة ("قوة قهرية").

ستتضمن القوة القاهرة أي فعل أو حدث أو عدم ممارسة أو إهمال أو حادث خارج عن إرادتنا المعقولة، بما في ذلك، من بين أمور أخرى، ما يلي:

1. الإضراب أو الإغلاق أو غيره من أشكال الاحتجاج.
2. الاضطرابات المدنية، التمرد، الغزو، الهجوم الإرهابي أو التهديد الإرهابي، الحرب (معلنة كانت أم لا) أو التهديد بالحرب أو الإعداء لها.
3. حريق أو انفجار أو عاصفة أو فيضان أو زلزال أو انهيار أو وباء أو أي كارثة طبيعية أخرى.
4. عدم القدرة على استخدام القطارات أو السفن أو الطائرات أو وسائل النقل ذات المحركات أو وسائل النقل العامة أو الخاصة.
5. عدم القدرة على استخدام أنظمة الاتصالات العامة أو الخاصة.

6. قوانين أو مراسيم أو تشريعات أو لوائح أو قيود أي حكومة أو سلطة عامة.
7. الإضراب أو التعطيل أو الحوادث في النقل البحري أو النهري أو البري أو الجوي أو الشحن البريدي أو أي نوع آخر من أنواع الشحن.

ستعتبر التزاماتنا الناشئة عن العقود معلقة خلال الفترة التي تظل فيها القوة القاهرة سارية المفعول وسنمنح تمديدًا لمهلة الوفاء بهذه الالتزامات لفترة زمنية مساوية لمدة استمرار موقف القوة القاهرة. سنطبق جميع الموارد المعقولة لإنهاء حالة القوة القاهرة أو لإيجاد حل يتيح لنا الوفاء بالتزاماتنا بموجب العقد على الرغم من حالة القوة القاهرة.

26. حقوق التنازل

عدم وجود متطلبات من جانبنا للامتثال الصارم من جانبك لأي من الالتزامات التي تعهدت بها بموجب عقد أو من هذه الشروط أو عدم ممارسة جزء من الحقوق أو الإجراءات التي تتوافق معنا بموجب العقد أو الشروط لا يشكل تنازلاً أو تقييداً للحقوق أو الإجراءات المذكورة، ولا يعفيك من الوفاء بالتزاماتنا المذكورة.

التنازل من جانبنا عن حق أو إجراء معين لا يعني التنازل عن حقوق أو إجراءات أخرى ناتجة عن العقد أو عن الشروط.

لا يسري مفعول التنازل من جانبنا عن أي من هذه الشروط أو عن الحقوق أو الإجراءات المستمدة من العقد ما لم ينص صراحة على أنه تنازل عن الحقوق ويتم إضفاء الطابع الرسمي عليه وإخطارك به وفقاً لأحكام قسم الإخطارات السابق.

27. الإلغاء الجزئي

في حالة إعلان أي من هذه الشروط أو أي حكم من أحكام العقد لاغياً وباطلاً بقرار حازم من السلطة المختصة، تظل البنود والشروط المتبقية سارية دون أن تتأثر بإعلان الإلغاء المذكور.

28. العقد الكامل

تشكل هذه الشروط وأي وثيقة مشار إليها في نفس العقد عقداً كاملاً بين الطرفين فيما يتعلق بالغرض منه، لتحل محل أي ميثاق أو اتفاق أو وعد سابق بين الطرفين شفهيًا كان أو كتابيًا.

يقر الطرفان بأننا اتفقنا على إبرام العقد دون الاعتماد على أي إعلان أو وعد صادر عن الطرف الآخر أو يمكن استنتاجه من أي بيان أو وثيقة في المفاوضات التي أبرمها الطرفان قبل العقد المذكور، باستثناء تلك المذكورة صراحة في هذه الشروط.

لا يجوز لأي من الطرفين اتخاذ أي إجراء بخصوص أي بيان غير صحيح صادر عن الطرف الآخر، لفظياً أو كتابياً، قبل تاريخ العقد (ما لم يتم الإدلاء ببيان غير صحيح كاذب). يكون الإجراء الوحيد الذي قد يتخذه الطرف الآخر هو في حال خرق العقد وفقاً لأحكام هذه الشروط.

29. حقنا في تعديل هذه الشروط

لنا الحق في مراجعة وتعديل هذه الشروط في أي وقت.

أنت ملزم/ة بالسياسات والشروط المعمول بها في الوقت الذي تستخدم/ين فيه هذا الموقع أو تتم/ين أي طلبية، إلا عندما يتعين علينا بموجب القانون أو قرار الجهات الحكومية إجراء تغييرات بأثر رجعي على السياسات أو الشروط أو سياسة الخصوصية المذكورة. في هذه الحالة، سنؤثر التغييرات المحتملة أيضاً على الطلبات المقدمة سابقاً.

30. التشريعات المعمول بها والاختصاص القضائي

يخضع استخدام موقعنا الإلكتروني وعقود شراء المنتجات عبر هذا الموقع الإلكتروني للقوانين المعمول بها في إمارة دبي وللقوانين الفدرالية المعمول بها في الإمارات العربية المتحدة.

يخضع أي خلاف ينشأ أو يرتبط باستخدام الموقع الإلكتروني أو العقود المذكورة للولاية القضائية غير الحصرية لمحاكم دبي.
إذا كنت تدخل/ين في العقد كمستهلك/ة، فلن يؤثر أي شيء في هذا البند على حقوقك القانونية، بحسب المعترف به في أي تشريع معمول به في هذا المجال.

31. ملاحظات واقتراحات

تعليقاتك واقتراحاتك هي موضع ترحيب دائما. يرجى إرسال أي تعليقات واقتراحات من خلال نموذج التواصل خاصتنا.

الملحق

نموذج الانسحاب من العقد
(يملأ هذا النموذج ويرسل فقط اذا أردت الانسحاب من العقد)
إلى: فاما للتجارة ش.ذ.م.م، المستثمرة للعلامة التجارية العالمية BERSHKA
العنوان: الخليج التجاري دبي - ص.ب. 22700، دبي - الإمارات
بموجب هذه الوثيقة ألغى عقد البيع للبضاعة التالية:
رقم طلبية الشراء:
تمت الطلبية بتاريخ/استلمت بتاريخ (*)
اسم الزبون
عنوان الزبون
توقيع الزبون (فقط للنماذج الورقية)
التاريخ
(*) احذف حسب الاقتضاء

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF PURCHASE AND USE

1. INTRODUCTION

This document (together with the documents mentioned herein) establishes the general terms and conditions that govern the use of this website (www.bershka.com) and the purchase of products on it (hereinafter referred to as the "Conditions").

We urge you to read the Conditions, our Cookies Policy and our Privacy Policy (hereinafter, jointly, the "Data Protection Policies") carefully before using this website. When using this website or placing an order on it, you are bound by these Conditions and our Data Protection Policies. If you don't agree with the Conditions and with the Data Protection Policies, do not use this website.

These Conditions may be modified. It is your responsibility to read them periodically, as the Conditions at the time of using the website or concluding of the relevant Contract (as defined further on) shall be those that apply.

If you have any query regarding the Conditions or the Data Protection Policies, you may contact us by using the contact form.

The Contract (as defined below) may be executed, at your choice, in any of the languages in which the Conditions are available on this website.

2. OUR DETAILS

Sale of goods through this website is carried out under the name BERSHKA by FAMA TRADING LLC with registered address at Business Bay Dubai – PO Box 22700, Dubai- Emirates, with e-mail address contact.ae@bershka.com, registered in the Register of Companies of Dubai, with number 57398, with Tax Number 100074489400003.

3. YOUR DETAILS AND YOUR VISITS TO THIS WEBSITE

The information or personal details that you provide us shall be processed in accordance with the Data Protection Policies. When you use this website, you agree to the processing of the information and details and you state that all information and details provided are true and correspond to reality.

4. USE OF OUR WEBSITE

When you use this website and place orders through it, you agree to:

- i. Use this website to make enquiries and legally valid orders only.
- ii. Not to make any false or fraudulent orders. If an order of this type may reasonably be considered to have been placed, we shall be authorised to cancel it and inform the competent authorities.
- iii. Provide us with your email address, postal address and/or other contact details truthfully and exactly. You also agree that we may use this information to contact you in the context of your order if necessary (see our Privacy Policy).

If you do not provide us with all the information we need, you cannot place your order.

When you place an order on this website, you state that you are over the age of 18 and are legally eligible to enter into binding contracts.

5. SERVICE AVAILABILITY

Delivery service for the articles offered on this website is available in United Arab Emirates only.

6. FORMALISING THE CONTRACT

To place an order, you must follow the online purchasing procedure and click on "Authorize Payment". After doing so, you will receive an email confirming receipt of your order (the "Order Confirmation"). You will be informed via email that the order is being sent (the "Shipping Confirmation"). These Conditions and the Contract constitute a written agreement between us. An electronic receipt with the details of your order will also be attached to the Shipping Confirmation (the "electronic receipt").

7. TECHNICAL MEANS TO CORRECT ERRORS

In case you detect that an error occurred when entering your personal data during your registration as a user of this website, you can modify them in the "My Account" section.

In any case, you will be able to correct errors related to the personal data provided during the purchase process by contacting the customer service via the email address contact.ae@bershka.com or the chat accessible through the website, as well as exercising the right of rectification contemplated in our Privacy Policy through dataprotection@inditex.com. This website displays confirmation boxes in various sections of the purchase process that do not allow the order to continue if the information in these sections has not been correctly provided. Also, this website offers details of all the items you have added to your shopping cart during the purchase process, so that before making the payment, you can modify the details of your order.

If you detect an error in your order after the completion of the payment process, you should immediately contact our customer service, via the email address above to correct the error.

8. AVAILABILITY OF PRODUCTS

All product orders are subject to availability. Along this line, if there are difficulties regarding the supply of products or there are no more items left in stock, we reserve the right to provide you with information on substitute products of the same or higher quality and value that you may order. If you do not wish to order the substitute products, we will reimburse any amount that you may have paid.

9. REFUSAL TO PROCESS AN ORDER

We reserve the right to remove any product from this website at any time and to remove or modify any material or content from the same. Although we will always do everything possible to process all orders, there may be exceptional circumstances that force us to refuse to process an order after having sent the Order Confirmation. We reserve the right to do so at any time.

We shall not be liable to you or to any third party for removing any product from this website, or for removing or modifying any material or content from the website or not processing an order once we have sent the Order Confirmation.

10. DELIVERY

Notwithstanding Clause 8 above regarding product availability and except for extraordinary circumstances, we will endeavor to send the order consisting of the product(s) listed in each Shipping Confirmation prior to the date indicated in the Shipping Confirmation in question or, if no delivery date is specified, in the estimated timeframe indicated when selecting the delivery method and, in any case within a maximum period of 30 days from the date of the Order Confirmation.

Nonetheless, there may be delays for reasons such as the occurrence of unforeseen circumstances or the delivery zone.

If for any reason we are unable to comply with the delivery date, we will inform you of that situation and we will give you the option to continue with the purchase, establishing a new delivery date, or cancel the order with full reimbursement of the amount paid. Keep in mind in any case that we do not make home deliveries on weekends or bank holidays.

For the purpose of these Conditions, the "delivery" shall be understood to have taken place or the order "delivered" as soon as you or a third party indicated by you acquires physical possession of the goods, which will be evidenced by the signing of the receipt of the order at the delivery address indicated by you.

11. INABILITY TO DELIVER

If it is impossible for us to deliver your order, we will attempt to find a safe place to leave it. If we cannot find a safe place, your order will be returned to our warehouse.

We will also leave a note explaining where your order is located and what to do to have it delivered again. If you will not be at the place of delivery at the agreed time, we ask you to contact us to organize delivery on another day.

If after 15 days from the date your order is available for delivery, the order could not be delivered for reasons not attributable to us, we shall assume that you wish to cancel the Contract and it will be terminated. As a result of the termination of the Contract, we will return to you all payments received from you, including delivery charges (except for any additional charges resulting from your choice of any delivery method other than the ordinary delivery method that we offer) without any undue delay, and at any rate, within 14 days of the date on which this Contract has been terminated.

Please keep in mind that transport derived from the termination of the Contract may have an additional cost which we will be entitled to pass on to you.

12. INSTANT DELIVERY

If you have chosen the delivery at store option, we may subsequently notify you that our "Instant Delivery" service is available for the items in your order, but as this is subject to stock availability and

other factors, it cannot be chosen by you when you place your order. If we have notified you that "Instant Delivery" is available, your order will be available to be picked up by you from that store before the estimated delivery dates that are stated in the Buying Guide section of our website. Once your "Instant Delivery" order has been prepared, we will contact you to let you know that it is ready to be picked up. You can pick up the order either in person (by presenting the order number and a proof of identity) or you can appoint someone else to pick up the order on your behalf. In this case, the appointed person must present the order number and proof of his or her identity. The terms of this Clause 12 (together with the rest of these Conditions) will apply to you if you make a purchase via the "Instant Delivery" service, and will be subject to any other applicable regulations.

13. TRANSMISSION OF RISK AND OWNERSHIP OF THE PRODUCTS

The products shall be under your responsibility from the moment of delivery to you as outlined in Clause 10 above.

You will take ownership of the products when we receive full payment of all amounts due, including delivery charges, or at the moment of delivery (as defined in Clause 10 above), if that were to take place at a later time.

14. PRICE AND PAYMENT

The price of the products will be as stipulated at all times on our website, except in the case of an obvious error. Although we make every effort to ensure that the prices featured on the website are correct, error may occur. If we discover an error in the price of any of the products that you have ordered, we will inform you as soon as possible and give you the option of confirming your order at the correct price or cancelling it. If we are unable to contact you, the order will be considered cancelled and all amounts paid will be reimbursed to you in full.

We are not obliged to provide you with any product at the incorrect lower price (even when we have sent the Shipping Confirmation) if the error in the price is obvious and unmistakable and could have reasonably been recognized by you as an incorrect price.

The prices on the website include VAT, but exclude delivery charges, which are added to the total price as indicated in our Shopping Guide (see the section on Delivery Charges).

Prices may change at any time. However, except as stipulated above, the changes shall not affect the orders for which we have sent an Order Confirmation.

Once you have selected all articles that you wish to buy, they will be added to your basket. The next step will be to process the order and make the payment. To that end, you must follow the steps of the purchase process, indicating or verifying the information requested in each step. Furthermore, throughout the purchase process, before payment, you can modify the details of your order. You are provided with a detailed description of the purchase process in the Shopping Guide. Also, if you are a registered user, a record of all the orders placed by you is available in "My Account" area.

You may use, as payment method, the following cards: Visa, MasterCard and American Express. Furthermore, you can pay for your order to the courier in cash when they deliver your order.

To minimise the risk of non-authorized access, your credit card details will be encrypted. Once we receive your order, we request a pre-authorization on your card to ensure that there are sufficient funds to complete the transaction. The charge on your card will be made at the time your order leaves our warehouse.

When you click "Authorize Payment", you are confirming that the credit card is yours.

Credit cards are subject to verification and authorization by the card issuing entity. If the entity does not authorize the payment, we shall not be liable for any delay or failure to deliver and we will be unable to conclude any Contract with you.

15. BUYING GOODS AS A GUEST

The functionality of buying goods as a guest is also available on the website. Under this type of purchase, only such data which are essential to process your order will be requested from you. Upon completion of the purchase process, you will be offered the possibility of registering as a user or continuing as a non-registered user.

16. EXPRESS CHECKOUT

The express checkout feature (hereafter "Express Checkout") makes it easier for you to make purchases on this website as you do not have to enter shipping, billing and payment information for each purchase. Express Checkout is available in the "Shopping Bag" section.

To use Express Checkout you will have to save your card information. You may do so when making a payment with any of the cards accepted by this website by clicking the "Save my card details" option. This will result in the following card details being saved: card number, card holder name exactly as it appears on the card and card expiry date.

To save your card information and use Express Checkout, you will have to accept the applicable Privacy Policy and Conditions.

By agreeing to use Express Checkout, you authorize that purchases paid through the tool be charged to the respective card linked to the tool. Card usage shall be governed by the written terms between you and the card issuer in all cases.

You may save card information in Express Checkout for as many cards as you like, to do so must make at least one payment with each of them. If you wish to save card information for more than one card, the card whose information was saved most recently will be considered your "Favorite Card", and will be charged for Express Checkout purchases by default. However, you may change your Favorite Card in the My Account section of this webpage.

To use Express Checkout, you only have to click on the "Express Checkout" button that appears in the Shopping Bag. A screen will immediately appear with the shipping, billing and payment information for your purchase. The information available on this screen cannot be edited, so if there is incorrect information, do not complete the purchase. To make purchases using different details please, do not use the Express Checkout service.

You may change your Favorite Card linked to Express Checkout in the My Account section of this webpage.

The provisions of this clause shall not apply if you buy goods as a guest.

17. EXCHANGE/RETURN POLICY

17.1 Right of withdrawal

Right of withdrawal

If you are contracting as a consumer, you have the right to withdraw from the Contract, within 30 days, without giving any reason.

The withdrawal period will expire after 30 days from the Shipment Confirmation.

To exercise the right of withdrawal, you may notify us at BERSHKA by sending an email to contact.ae@bershka.com, the chat accessible through the website or by writing to our contact form, of your decision to withdraw from this contract by an unequivocal statement (example: a letter sent by post or email or email). You may use the model withdrawal form as set out in the Annex, but it is not obligatory.

To meet the withdrawal deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the right of withdrawal before the withdrawal period has expired.

Effects of withdrawal

If you decide to withdraw from this Contract, we will return to you all payments received from you, including delivery charges (except for any additional charges resulting from your choice of any delivery method other than the ordinary delivery method that we offer) without any undue delay. We will carry out such reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless agreed otherwise. In any event, you will not incur any charges as result of such reimbursement. Notwithstanding the foregoing, we may withhold reimbursement until we have received the goods back or you have supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest.

You shall hand the goods over to us at any BERSHKA store in United Arab Emirates or through a courier arranged by BERSHKA without undue delay and in any event not later than 30 days from the Shipment Confirmation.

Unless you hand the goods over in a BERSHKA store in United Arab Emirates or through a courier arranged by BERSHKA, you shall bear the direct cost of returning the goods.

You are only liable for any diminished value of the goods resulting from handling other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods.

17.2 Other provisions

You shall not have the right to withdraw from the Contract when it is for the delivery of any of the following Products:

- i. Customised items
- ii. Music CDs/DVDs without their original wrapping.
- iii. Sealed goods which are not suitable for return due to hygiene reasons and where unsealed after delivery.

Your right to cancel the Contract shall apply exclusively to the products that are returned in the same condition in which you received them. No reimbursement will be made if the product has been used once it has been opened, for products that are not in the same condition as when they were delivered or if they have been damaged, so take care of the products(s) while in your possession. Please return the products using or including all their original packaging, instructions and other documents, if any, accompanying the products. In any case, you must send the product to be returned together with the receipt that you received when the product was delivered. You will find a summary on exercising this cancellation right when you receive the order.

Upon cancellation, the respective products shall be returned as follows:

(i) Returns at any BERSHKA store:

You may return any product to any BERSHKA store in the country where your product was delivered which has the same section as the product you wish to return belongs to. In such case, you should go to the store and present the product with the electronic receipt that you will have received along with the Shipping Confirmation, which is also available in your account on the website and on the BERSHKA mobile application. You can show the electronic receipt digitally on the screen of your mobile device, or print it and bring it to the store.

(ii) Returns by Courier:

When returning the product(s) by Courier arranged by us, you should contact us through our web form or by email at contact.ae@bershka.com or the chat accessible through the website to arrange for the product to be collected at your home. You should send the product in its original packaging and follow the directions on the "RETURNS" section of this website. If you have bought any goods as a guest, you may request returns by Courier by sending an email to contact.ae@bershka.com.

None of the above options will entail any additional cost to you.

After examining the article, we will inform you of whether you have the right to reimbursement of the amounts paid. Delivery charges will be reimbursed when the right of withdrawal is exercised within the statutory period and all relevant goods are returned. The refund will be paid as soon as possible.

Notwithstanding the foregoing, we may withhold reimbursement until we have received the goods back or you have supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest. The refund will always be paid using the same payment means you used to pay for your purchase, unless agreed otherwise.

If you have any questions, you can contact us on our contact form.

17.4 Returns of defective products

If you think that at the moment of delivery the product is not as stipulated in the Contract, you must contact us immediately on our contact form, providing the product details and the damage sustained; you can also send an email to contact.ae@bershka.com or the chat accessible through the website.

You must return the product at any BERSHKA store in United Arab Emirates or giving it to the courier that we send to your home.

We will carefully examine the returned product and will notify you by email within a reasonable period if the product may be exchanged or whether you have a right for a refund (as appropriate). The refunding or replacement of the article shall take place as soon as possible after the date on which we send you an email confirming that the refund or replacement of the product is going ahead.

If a defect or damage is confirmed on the returned products, we will give you a complete refund including the charges you have accrued of delivery and return. The refund will always be paid using the same payment means you used to pay for your purchase.

All rights recognised in current legislation shall be, in any case, safeguarded.

18. LIABILITY AND WAIVING LIABILITY, STATUTORY CONSUMER RIGHTS

Unless otherwise indicated expressly in these Conditions, our liability regarding any product acquired on our website shall be limited strictly to the price of purchase of said product.

Notwithstanding the above, our liability shall not be waived nor limited in the following cases:

- i. in case of death or personal harm caused by our negligence;
- ii. in case of fraud or fraudulent deceit; or
- iii. in any case in which it was illegal or illicit to exclude, limit or attempt to exclude or limit our liability.

Notwithstanding the paragraph above, and to the extent legally allowed, and unless these Conditions indicate otherwise, we shall not accept any liability for the following losses, regardless of their origin:

- i. loss of income or sales;
- ii. operating loss;
- iii. loss of profits or contracts;
- iv. loss of forecast savings;
- v. loss of data; and
- vi. loss of business or management time.

Due to the open nature of this website and the possibility of errors in storage and transmission of digital information, we do not warrant the accuracy and security of the information transmitted or obtained by means of this website, unless otherwise indicated expressly on this website.

All product descriptions, information and materials shown on this website are provided "as is", with no express or implied warranties on the same, except those legally established. In this sense, if you are contracting as a consumer or user, we are obliged to deliver goods that are in conformity with the Contract, being liable to you for any lack of conformity which exists at the time of delivery. It is understood that the goods are in conformity with the Contract if they: (i) comply with the description given by us and possess the qualities that we have presented in this website; (ii) are fit for the purposes for which goods of this kind are normally used; (iii) show the quality and performance which are normal in goods of the same type and which can reasonably be expected. To the extent permitted by law, we exclude all warranties, except those that may not be excluded legitimately.

19. INTELLECTUAL PROPERTY

You recognize and agree that all copyrights, registered trademarks and other intellectual and industrial property rights to the materials or contents provided as part of the website belong at all times to the INDITEX GROUP or to a third party who had authorized to the INDITEX GROUP the use of said content or material. You may NOT use said material unless you are expressly authorized by the INDITEX GROUP. This does not prevent you from using this website to the extent necessary to copy the information on your order or contact details.

20. VIRUSES, PIRACY AND OTHER COMPUTER ATTACKS

You must not make undue use of this website by intentionally introducing viruses, Trojans, worms, logic bombs or any other software or technologically damaging or harmful material. You shall not attempt to make unauthorised access to this website, the server on which the site is hosted or any server, computer or database related to our website. You undertake not to attack this website through any attack of denial of service or an attack of distributed denial of service.

Failure to comply with this Clause shall be considered an infraction as defined under the applicable regulations. We will report any failure to comply with this regulation to the corresponding authorities and we will co-operate with them to determine the identity of the attacker. Likewise, in the event of failure to comply with this Clause, authorisation to use this website shall be suspended immediately. We shall not be held liable for any damage or harm resulting from a denial of service attack, virus or any other software or technologically damaging or harmful material that may affect your computer, IT equipment, data or materials as a result of using this website or downloading content from the same or those to which this site redirects you.

21. LINKS FROM OUR WEBSITE

If our website contains links to other websites and third-party materials, said links are provided for information purposes only and we have no control whatever over the content of those websites or materials. Accordingly, we shall not accept any liability for any damage or harm deriving from their use.

22. WRITTEN COMMUNICATION

The applicable regulations require that some of the information or notifications that we send to you be in written form. By using this website, you agree that most of the communication with us will be electronic. We will contact you by email or we will provide you information by posting alerts on this website. For contractual purposes, you agree to use this electronic means of communication and accept that all contracts, notifications, information and other communication that we send you electronically complies with the legal requirements of providing it in writing. This condition will not affect your statutory rights.

23. NOTIFICATIONS

The notifications that you send us must be sent preferably through our contact form. Pursuant to the provisions in Clause 22 above and unless otherwise stipulated, we may send you notifications either by email or to the postal address you provided us when placing an order.

It is understood that notifications will be received and acted upon as soon as they are posted on our website, 24 hours after they have been sent by email or three days after the postage date on any letter. As proof that the notification has been sent it shall be sufficient to prove, in the case of a letter, that it was correctly addressed, that the correct postage was paid and that it was duly delivered to the post office or to a mail box; in the case of an email, that the notification was sent to the email address specified by the recipient.

24. TRANSFER OF RIGHTS AND OBLIGATIONS

The Contract is binding for both Parties, as well as for our respective successors, transferees and heirs. You may not transmit, cede, levy or in any other way transfer a Contract or any of the rights or obligations derived from the same, without having obtained our written consent in advance.

We may transmit, cede, levy, subcontract or in any other way transfer a Contract or any of the rights or obligations derived from the same, at any time during the life of the Contract. To avoid any doubt, said transmissions, cessions, levies or other transfers shall not affect the rights that, as applicable, you have as a consumer recognised by law or cancel, reduce or limit in any way the express and tacit warranties that we may have given you.

25. EVENTS BEYOND OUR CONTROL

We will not be liable for any non-compliance or delay in compliance with any of the obligations we assume under a Contract when caused by events that are beyond our reasonable control ("Force Majeure").

Force Majeure shall include any act, event, failure to exercise, omission or accident that is beyond our reasonable control, including, among others, the following:

- i. Strike, lockout or other forms of protest.
- ii. Civil unrest, revolt, invasion, terrorist attack or terrorist threat, war (declared or not) or threat or preparation for war.
- iii. Fire, explosion, storm, flood, earthquake, collapse, epidemic or any other natural disaster.
- iv. Inability to use trains, ships, aircraft, motorised transport or other means of transport, public or private.

- v. Inability to use public or private telecommunication systems.
- vi. Acts, decrees, legislation, regulations or restrictions of any government or public authority.
- vii. Strike, failure or accident in maritime or river transport, postal transport or any other type of transport.

It shall be understood that our obligations deriving from Contracts are suspended during the period in which Force Majeure remains in effect and we will be given an extension of the period in which to fulfil these obligations by an amount of time equal to the time that the situation of Force Majeure lasted. We will provide all reasonable resources to end the situation of Force Majeure or to find a solution that enables us to fulfil our obligations by virtue of the Contract despite the situation of Force Majeure.

26. WAIVING RIGHTS

The lack of requirement on our part for strict compliance on your part with any of the obligations assumed by you by virtue of a Contract or of these Conditions or a lack of exercising on our part of the rights or actions that correspond to us by virtue of this Contract or of the Conditions shall not constitute the waiving or limitation of said rights or actions, nor exonerate you from fulfilling said obligations.

The waiving on our part of a specific right or action shall not constitute the waiving of other rights or actions derived from the Contract or from the Conditions.

The waiving on our part of any of these Conditions or of the rights or actions derived from the Contract shall not take effect unless expressly stipulated that it is a waiving of rights and is formalised and notified to you in accordance with the provisions of the Notifications section above.

27. PARTIAL ANNULMENT

Should any of these Conditions or any provision of a Contract be declared null and void by firm resolution from the corresponding authority, the remaining terms and conditions shall remain in effect without being affected by said declaration of annulment.

28. ENTIRE CONTRACT

These Conditions and any document referenced in the same constitute the Entire Contract between the Parties as regards the purpose of the same, replacing any previous pact, agreement or promise made between the Parties verbally or in writing.

The Parties acknowledge that we have agreed to enter into the Contract without depending on any declaration or promise made by the other Party or that could have been inferred from any statement or document in the negotiations entered into by the two Parties prior to said Contract, except those expressly mentioned in these Conditions.

Neither Party shall take any action regarding any untrue statement made by the other Party, verbally or in writing, prior to the date of the Contract (unless said untrue statement was made fraudulently). The only action that may be taken by the other Party shall be due to breach of contract in accordance with the provisions of these Conditions.

29. OUR RIGHT TO MODIFY THESE CONDITIONS

We have the right to review and modify these Conditions at any time.

You are subject to the policies and Conditions in effect at the moment in which you use this website or place each order, except when by law or decision of governmental entities we must make changes retroactively to said policies, Conditions or Privacy Policy. In this case the possible changes will also affect orders made previously by you.

30. APPLICABLE LEGISLATION AND JURISDICTION

The use of our website and the product purchase contracts through said website shall be governed by the laws of the Emirate of Dubai and the Federal laws of the UAE applicable thereto.

Any controversy that arises or is related to the use of the website or said contracts shall be subject to the non-exclusive jurisdiction of the Dubai courts.

If you are entering into the contract as a consumer, nothing in this Clause shall affect the statutory rights you have, as recognised in any applicable legislation in this area.

31. COMMENTS AND SUGGESTIONS

Your comments and suggestions are always welcome. Please send any comments and suggestions through our contact form.