

## سياسة الاستبدال والاسترجاع

**عزيزنا العميل** بعد عملية شرائك من متجر بدر في حالة عدم رضاك عن المنتج تستطيع في خلال 7 أيام من تاريخ الشراء أن تسترجع أو تستبدل المنتج مع دفع رسوم شحن المنتج بالاتفاق مع شركة الشحن حسب العنوان ونوع المنتج لتحديد القيمة المالية المناسبة، بشرط عدم استخدام المنتج وأن يكون سليم وفي حالته الأصلية وبكامل ملحقاته وبتغليفه الأصلي يتم حسب شروط الاسترجاع الخاصة بشركة الشحن (استرجاع عن طريق أحد الفروع) بشرط عدم مرور الفترة المذكورة.

**ملاحظة :** يوجد غلافين للمنتج غلاف خارجي وغلاف داخلي على المنتج يتم نزعها بعد التركيب فقط وهو شفاف تستطيع رؤية المنتج دون الحاجة إلى نزعها.

يتم إرسال بوليصة شحن للعميل ويُنتظر من العميل تسليم المنتج لشركة الشحن خلال 7 أيام من تاريخ إرسال البوليصة له، ويتم الاتفاق مع العميل على طريقة التسليم لشركات الشحن مع فريق خدمة العملاء حسب سياسة كل مدينة ويتم إلغاء البوليصة إذا لم يتم العميل بتسليم المنتج إلى شركة الشحن خلال هذه المدة.

لا يمكن إرجاع أو إلغاء المنتجات المشتراة عن طريق برامج التقسيط ويمكن فقط الاستبدال بنفس القيمة أو بقيمة أعلى مع دفع الفرق وفقاً للشروط المذكورة أعلاه.

لا يمكن إرجاع المنتجات المطلوبة بألوان خاصة.

يستغرق فحص المنتجات المرتجعة لقسم الفحص والطباعة من 5 أيام حتى 14 يوم عمل.

لا يتم استبدال أو استرجاع المنتجات التي تم فتحها إذا لم يثبت وجود عيب مصنع فيها مع ملاحظة أن المنتجات الغير قابلة للاستبدال أو الإرجاع هي كل ما يدخل أو يخرج عن شروط الضمان مثل:

سوء الاستخدام - القطع - الكسر - المنتج المفتوح في غير حالته الطبيعية - عدم اتباع إرشادات التركيب التشغيلي - الخدش  
عمل أي صيانة خارجية

## الاستثناءات:

- في حال استلم العميل منتج غير صحيح / خاطئ فلن يتم احتساب رسوم إضافية لخدمة الشحن لعملية استرجاع أو استبدال المنتج ويتكفل بها المتجر بشرط عدم استخدام أو فتح المنتج من قبل العميل ويُعاد بحالته الأصلية.
- في حالة الاسترجاع أو الإلغاء لأسباب أخرى مثل (حاجة العميل إلى تبديل المنتج تغيرت رغبة العميل بشكل عام في عملية الشراء عدم الرغبة في إستلام المنتج ) فسيتم احتساب رسوم بقيمة معينة مع رسوم الشحن يتحملها العميل

## لطلب الاسترجاع او الاستبدال التواصل عبر رقم الواتساب

+966 53 5263592

## بعد تعبئة النموذج أدناه ويكون الرد خلال 48 ساعة:

- اسم العميل:
- رقم الطلب:
- المنتج المسترجع:
- عدد القطع:
- سبب الاسترجاع:

لن يتم الرد على أي رسالة لم تكتمل فيها بيانات النموذج أعلاه.  
تتم عملية استرداد الاموال المدفوعة من يومين إلى 14 يوم عمل من وصول الشحنة للمتجر.  
لا يحق للعميل المطالبة بأي شيء في حالة مرور أكثر من المدة المحددة أعلاه.

## سياسة الشحن والتوصيل:

شكرًا لاختياركم متجر بدر لشراء منتجاتكم المميزة ويسعدنا أن نقوم بخدمتكم وبذل كل ما في وسعنا لتتم عملية شحن المنتج وتوصيله بمنتهى الراحة والبساطة، المتجر مسؤول عن توصيل الشحنات داخل مدينة جدة والمناطق المجاورة لها مع إمكانية شحن المنتجات إلى أي مكان داخل المملكة على حساب العميل عن طريق شركات الشحن.

• التوصيل خلال 7-10 أيام عمل.

• ضرورة تواجد العميل أو من ينوب عنه في موقع الاستلام.

• فحص المنتج ومعاييره والتأكد من سلامته من حيث اللون والمقاس وعدد القطع المطلوبة قبل البدء بالتركيب أو الفتح الكامل للغلاف الداخلي.

• في حال الرغبة في تغيير موعد أو موقع الاستلام يجب إخطار شركة الشحن قبل 48 ساعة من الموعد المحدد.

## سياسة الضمان:

نلتزم في متجر بدر بتقديم خدمة الضمان لمدة خمس سنوات على جميع المنتجات وفقًا لعدة شروط:

• ضرورة إحضار الفاتورة الأصلية.

• الضمان لا يشمل سوء الاستخدام والتركيب الخاطئ (بعد تقرير الفني المختص لدينا) يشمل عيوب التصنيع للقطعة فقط.

• الضمان لا يشمل استخدام أدوات تنظيف غير مناسبة مثل المواد الكيميائية وغيرها.

• الضمان لا يشمل البنود المذكورة في كتيب الضمان.

• خلال مدة الضمان نتحمل تكلفة أجور الصيانة وقطع الغيار وفي حال انتهاء مدة الضمان يتم تحديد أسعار صيانة معتمدة لدى متجر بدر.

## Return and Exchange Policy

**Dear Customer,** after your purchase from Badr Store, if you are not satisfied with the product, you can return or exchange it within seven days from the date of purchase.

This can be done by paying the product shipping fees, as agreed with the shipping company based on the address and type of product.

The product must be unused, in original condition, with all accessories and in original packaging, according to the return conditions specified by the shipping company (return through one of their branches).

It is essential not to exceed the mentioned period.

**Note:** There are two covers for the product, an outer cover and an inner cover that is transparent and can be removed after installation, allowing you to see the product without taking it off.

A shipping invoice will be sent to the customer, and the customer is expected to deliver the product to the shipping company within 7 days from the date of sending the invoice.

The customer will be informed about the delivery method with the shipping companies through the customer service team, according to the policy of each city.

The invoice will be canceled if the customer fails to deliver the product to the shipping company within this period.

Products purchased through installment programs cannot be returned or canceled.

They can only be exchanged for the same value or a higher value, with the price difference paid, according to the conditions mentioned above.

It is not possible to return requested products with special colors.

The inspection of returned products by the inspection and maintenance department takes 5 to 14 business days.

Products that have been opened cannot be exchanged or returned unless a manufacturing defect is proven. Products not eligible for replacement or return include those outside the warranty conditions, such as misuse, damage, breakage, opening the product in a non-normal condition, failure to follow installation and operating instructions, scratches, and any external maintenance.

## Exceptions:

- If the customer receives an incorrect or faulty product, no additional shipping fees will be charged for the return or exchange, and the store will cover it, provided that the product is not used or opened by the customer and is returned in its original condition.
- In case of return or cancellation for other reasons (customer's need to change the product, general change in the customer's purchasing decision, or unwillingness to receive the product), specific fees will be charged along with shipping fees, borne by the customer.

## To request a return or exchange, contact via WhatsApp at

- +966 53 5263592

after filling out the form below **The response will be provided within 48 hours:**

- Customer Name:
- Order Number:
- Returned Product:
- Quantity:
- Reason for Return:

**Note:** Incomplete messages will not be responded to.

Refund process takes 2 to 14 business days from the arrival of the shipment at the store.

The customer cannot claim anything if the specified period is exceeded.

## Shipping and Delivery Policy:

Thank you for choosing Badr Store for your unique products.

We are delighted to serve you and do our best to make the shipping and delivery process as convenient and simple as possible.

The store is responsible for delivering shipments within Jeddah and its nearby areas, with the option to ship products anywhere within the Kingdom at the customer's expense through shipping companies.

- Delivery within 7-10 business days.
- The customer or their representative must be present at the delivery location.
- The product must be inspected for color, size, and quantity before installation or opening the inner cover.
- If there is a desire to change the delivery date or location, the shipping company must be notified 48 hours before the scheduled date.

## Warranty Policy:

Badr Store is committed to providing a five-year warranty on all products under certain conditions:

- Original invoice must be presented.
- Warranty does not cover misuse and incorrect installation (after our specialized technician's report). It only covers manufacturing defects.
- Warranty does not cover the use of inappropriate cleaning tools, such as chemicals.
- Warranty does not cover items mentioned in the warranty booklet.
- During the warranty period, maintenance and spare part costs are covered. After the warranty period, approved maintenance prices are determined by Badr Store.