

سياسة الاستبدال أو الاسترجاع

- ✓ التأكد من وجود فاتورة الشراء (في حال الشراء من الفروع).
- ✓ التأكد من أن المنتج المراد استبداله أو استرجاعه بنفس حالة الشراء، كذلك الكرتون أو عبوة التغليف.
- ✓ لا يتم الاسترجاع للمنتجات المشتراه بنظام الأقساط (تابي)، فقط يتم الاستبدال خلال المدة المحددة أو الاحتفاظ بالرصيد للعميل (كوبون تخفيض بالقيمة).
- ✓ في غير أوقات العروض والتخفيضات يتم الاستبدال خلال 15 يوم، والاسترجاع خلال أسبوع، ولا يتم تنفيذ الاسترجاع في أوقات العروض والتخفيضات.
- ✓ في أوقات العروض والتخفيضات يتم الاستبدال خلال 3 أيام، والاسترجاع خلال يوم واحد.
- ✓ يتم الاسترجاع بنفس طريقة الدفع عند الشراء.

- داخل الرياض:

يتم الاستبدال في أي فرع من فروعنا، والاسترجاع يتم عن طريق تسليم المنتج في الفرع ومن ثم التواصل واتساب مع جوال خدمة العملاء وارسال الأيبيان واسم البنك واسم صاحب الحساب لتحويل المبلغ لكم.

- خارج الرياض:

- التواصل مع جوال خدمة العملاء واتساب على الرقم 05 3030 6305
- سيتم إرسال بوليصة استبدال أو استرجاع للعميل يقوم بطباعتها ووضعها على المنتج (مع الحفاظ على الكرتون أو الغلاف الخارجي للمنتج)، ومن ثم تسليمه لشركة الشحن بحسب البوليصة المرسلته.
- تحمل مبلغ 30 ريال رسوم شحن اتجاه واحد بخلاف رسوم الشحن عند الشراء في المرة الأولى.

السياسة المالية:

- ✓ في حال الاستبدال: يتم التأكد أولاً من توفر المنتج البديل في المتجر الإلكتروني، ومن ثم تحويل مبلغ 30 ريال على الأيبيان الموضح أدناه (فضلاً إرسال صورة التحويل)، وعند استلام المتجر للمنتج يتم التواصل مع العميل لتوفير البديل ومن ثم شحنه على نفس بيانات العنوان المسجل في الطلب الأول.

SA09 1500 0425 1335 9964 0006	SA60 6000 0000 0406 2139 7001	أيبيان:
425133599640006	0040621397001	حساب:
مؤسسة تاسومة للتجارة	مؤسسة مدار الأزرق للتجارة	الاسم:
البلاد	الجزيرة	بنك:
فضلاً إرسال ايصال التحويل		

- ✓ في حال الاسترجاع: عند استلام المتجر للمنتج يقوم العميل بإرسال رقم الأيبيان واسم البنك واسم صاحب الحساب كامل، وسيتم تحويل المبلغ خلال 7 أيام عمل، بعد خصم رسوم الشحن، ويتم الاستبدال فقط أو الاحتفاظ بالرصيد للمنتجات المشتراه عن طريق تابي في حال كان الدفع بنظام الأقساط.

نسعد بخدمتكم ..

تاسومة خدمة العملاء