شركة الخزف السعودية
Saudi Ceramic Company

| Replacement Policy | سياسة الاستبدال |
|---|---|
| The customer must inspect Saudi Ceramics products upon receipt to verify the size, colour, quantity, and condition, ensuring they are free from any damage or breakage before signing the delivery note from the showroom, warehouse, or the one provided by the delivery representative. Once the delivery note is signed without any remarks, Saudi Ceramics Company will not be responsible for any damages or defects discovered afterward. | يتوجب على العميل حين استلام المنتجات تفقدها والتأكد من المقاس، واللون، والكمية، ونوعية المنتجات وسلامتها من أي تلف أ كسر قبل التوقيع على بطاقة التسليم من المعرض أو المستودع أو المرفقة مع مندوبي التوصيل حيث أن الشركة لن تكون مسؤولة عن أية أضرار أو تلفيات تلحق بالمنتجات بعد توقيع العميل على بطاقة التسليم بدون ملاحظات. |
| Customers have 30 days from the invoice date to request a replacement for purchases made through Saudi Ceramics showrooms, website, or mobile application. Exchanges will only be processed upon presenting the original purchase invoice, either in physical or digital form. | تكون مهلة الاستبدال 30 يومًا في حال الشراء من المعارض الخاصة بالشركة أو الموقع الالكتروني أو التطبيق الخاص بالشركة، على أن يبدأ حساب المهلة في جميع الأحوال من تاريخ إصدار الفاتورة. كما أنه لن يتم قبول أي طلب استبدال المنتجات إلا بإحضار أصل فاتورة الشراء (الورقية أو الرقمية). |
| To be eligible for exchange, products must remain in their original condition unused, undamaged, and in their original packaging, including all accessories and contents. Any promotional items or gifts received at the time of purchase must also be returned. Saudi Ceramics Company reserves the exclusive right to approve or reject exchange requests. | يشترط لقبول استبدال المنتجات أن تكون بالحالة التي كانت عليها عند الشراء، وغير مستخدمة، وخالية من الكسر أو التلف وأن تكون بالكرتون أو التغليف الخاص بها متضمنه كافة محتوياتها من إكسسوارات وخلافه ومرفقًا معها جميع العروض والهدايا التي حصل عليها المشتري عند شرائها. وللشركة وحدها حق قبول طلب الاستبدال من عدمه. |
| Products sold as last display items, or those without packaging or original boxes, are not eligible for return, exchange, or warranty claims. | المنتجات التي تم بيعها كآخر منتج بالعرض أو المباعة بدون كرتون أو تغليف غير خاضعة لسياسة الاسترجاع والاستبدال أو الضمان. |
| Replacements will only be provided for damaged or defective products if the defect cannot be repaired. Saudi Ceramics Company is not responsible for damages caused during installation, use, or improper storage by the customer. | لن يتم استبدال المنتجات التالفة أو التي تحتوي على عيب تصنيع إلا في حالة تعذر إصلاح الخلل أو التلف الموجود فيها، كما أن الشركة غير مسؤولة عن تعرض أي منتج للتلف أو الخلل أثناء التركيب أو الاستخدام أو التخزين الخاطئ من جانب العميل. |
| If any defects in tiles or sanitary ware such as warping, bending, size inconsistencies, or colour differences are noticed before installation or use, the customer must notify Saudi Ceramics Company within the exchange period. The items must be returned in their original packaging and condition. Once a product has been used or if the company is not informed within the specified timeframe, no exchange requests will be accepted. | يلتزم العميل في حال اكتشافه عيوب في البلاط أو الأدوات الصحية كالتقوس والانحناء أو اختلاف في المقاسات أو درجة الألوان وخلافه، إبلاغ الشركة خلال فترة الاستبدال المحددة، وذلك قبل التركيب أو الاستعمال. على أن يعيدها بتغليف المصنع والحالة التي عليها عند الشراء. وفي حالة استخدام المنتج أو عدم إبلاغ الشركة بالعيوب خلال المهلة المحددة، يسقط حقه بطلب الاستبدال. |
| The Quality Assurance Department of Saudi Ceramics Company has the exclusive authority to oversee, research, and identify any manufacturing defects in the | لقسم الجودة في الشركة وحده دون غيره دراسة وتحديد صحة وجود العيوب المصنعية من عدمها في المنتجات، على أن يتم الاستبدال فقط في حالة صدور |

| | |
|---|---|
| products. A product replacement will only be provided if a manufacturing defect is confirmed through a quality assurance inspection. If no defects are found, the client will be responsible for covering the transportation costs of the product. | نتيجة دراسة قسم الجودة بوجود عيب مصنعي في المنتج. ويتحمل العميل تكاليف نقل المنتجات على نفقته في حال عدم صحة ذلك. |
| Customers should be aware that product colours may appear different due to home lighting and photography conditions. Saudi Ceramics considers a colour difference valid for exchange or return only if the product is entirely different from what was ordered, such as receiving a black item instead of a white one. | من المعلوم لدى العميل بأن لون المنتج يختلف حسب الإضاءة في المنزل أو عند التصوير. ونقصد باختلاف اللون لأغراض الاستبدال أو الارجاع إذا كان لون المنتج مختلفاً تماماً، على سبيل المثال: إذا كان المنتج المطلوب أبيض وتم استلام اللون الأسود. |
| The customer or their designated representative must sign the delivery note, acknowledging receipt of the products in the correct quantity, size, and colour, confirming they are free from defects or damage, and releasing Saudi Ceramics Company from any further liability. | يوقع العميل أو من يفوضه على سند الاستلام ويعتبر توقيعه إخلاء لمسؤولية الشركة وإقرار من العميل أو المفوض منه باستلام المنتجات بالمقاس، واللون، والكمية المطلوبة وأنها خالية من العيوب والتلفيات، وأن التسليم يعتبر قد تمّ بشكل سليم وصحيح ومطابق للمواصفات. |
| Customers are responsible for transporting items to be exchanged to Saudi Ceramics Company's warehouses during business hours at their own expense. Showrooms and retail locations do not accept exchanges. | يعتبر العميل مسئولاً عن نقل المنتجات المراد استبدالها على حسابه إلى مستودعات الشركة وخلال أوقات دوام المستودع، ولن يتم قبول الاستبدال بالمعارض أو منافذ البيع. |
| For any inquiries or concerns regarding the replacement policy, please contact us using the following information: | يمكن لعملائنا التواصل معنا لأي استفسارات أو مخاوف تتعلق بسياسة الاستبدال باستخدام المعلومات الواردة أدناه: |
| Customer Service Centre: 920011124<br>Email: support@saudiceramics.com<br>Head Office Address: Saudi Ceramics Company, King Fahd Road, Al-Olaya, Riyadh 13712, Kingdom of Saudi Arabia. | مركز خدمة العملاء على رقم: 920011124<br>البريد الإلكتروني: support@saudiceramics.com<br>عنوان المكتب الرئيسي لشركة الخزف السعودية: شركة الخزف السعودية، طريق الملك فهد، العليا، الرياض 13712، المملكة العربية السعودية. |
| Note: Saudi Ceramics Company reserves the right to modify this policy as needed. Customers will be notified of any significant changes through the company's website. | تنويه: يحتفظ فريق شركة الخزف السعودية بحق تعديل هذه السياسة وفقًا لما تقتضيه طبيعة ومصلحة العمل مع إخطار العملاء بأي تغييرات جوهرية من خلال موقع الشركة الإلكتروني. |