| Return Policy | سياسة الإرجاع |
|---|---|
| Customers have 30 days to return products purchased from Saudi Ceramics Company showrooms, website, or mobile application, with the return period starting from the invoice issuance date. No return requests will be accepted without presenting the original purchase invoice in either physical or digital form. | تكون مهلة الاسترجاع 30 يومًا في حال الشراء من المعارض الخاصة بالشركة أو الموقع الالكتروني أو التطبيق، على أن يبدأ حساب المهلة في جميع الأحوال من تاريخ إصدار الفاتورة. كما أنه لن يتم قبول أي طلب استرجاع المنتجات إلا بإحضار أصل فاتورة الشراء (الورقية أو الرقمية). |
| Refunds for cancelled or returned products will be credited to the same bank account listed in the purchase invoice within 15 days of returning the products to the company, following the applicable banking regulations. Customers are responsible for ensuring their bank account details match the name on the purchase invoice. If there is any discrepancy, the refund process will be suspended until the issue is resolved. | يتم تحويل قيمة المنتجات الملغاة أو المرتجعة على نفس الحساب البنكي للعميل والمدون اسمه بفاتورة الشراء، وذلك خلال 15 يوماً من تاريخ تسليم المنتجات للشركة طبقا لقواعد البنوك المعمول بها، ويعتبر العميل وحده مسؤولًا عن مطابقة حسابه البنكي مع اسمه المدون في فاتورة الشراء. وسيتم إيقاف عملية تحويل المبلغ لحساب العميل في حالة عدم المطابقة لحين مطابقتها من قبله. |
| Shipping fees and related charges are non-refundable, whether the customer returns the entire order or only part of it. The cost of returning products must be covered by the customer. | لن يتم استرداد أي رسوم للشحن وخلافه سواء في حالة طلب العميل إرجاع المنتجات بالكامل أو جزء منها حيث يتحمل العميل نفقات ارجاع المنتجات. |
| For a return to be accepted, products must be in their original condition, unused, undamaged, and free from breakage. They must be in their original packaging, including all accessories and contents, and must also include any promotional items or gifts received at the time of purchase. Saudi Ceramics Company reserves the right to approve or reject return requests. | يشترط لقبول إرجاع 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 الاسترجاع من عدمه. |
| If a purchase was made via credit card, Apple Pay, or Samsung Pay and the transaction is older than 15 days, the refund request will be processed through SAUDI PAYMENTS via the payment service provider. This process may take longer as the request must be manually submitted to the relevant banks. Once a claim reference number is received, it will be shared with the customer for follow-up with their bank. | إذا كان استرداد المبلغ المطلوب من البطاقة أو Apple Pay أو Samsung Pay وكان تاريخ معاملة الطلب أقدم من 15 يومًا، فسيتم إرسال طلب استرداد الأموال إلى SAUDI PAYMENTS عبر مزود خدمة الدفع، وقد يستغرق الأمر وقتًا أطول حيث يتم إرسال طلب استرداد المبلغ يدويًا إلى البنوك المعنية. بمجرد استلام معرف المطالبة، ستتم مشاركته مع العميل لإجراء التسوية من البنك. |
| The return period for adhesives and grout materials is 3 days from the date of receipt, provided they have not been exposed to sunlight or humidity and remain in their original condition with a valid expiration date. | مدة إرجاع مواد الغراء والترويبات 3 أيام فقط من تاريخ الاستلام بشرط عدم تعرضها لأشعة الشمس والرطوبة وبحالتها الأصلية، بشرط ألا تكون منتهية الصلاحية. |

| | |
|---|---|
| If a customer wishes to return a product that was accompanied by a gift, the value of the gift will be deducted from the refund if the customer has used the gift or chooses not to return it. | في حال رغبة العميل بإرجاع منتج ما وكان مع ذلك المنتج هدية، فسيتم خصم قيمة الهدية من قيمة المنتج في حال قيام العميل باستخدام الهدية أو رغبته في عدم إرجاعها. |
| If a customer wishes to return a product is being returned due to a manufacturing defect, it must be returned with its original packaging. | في حال رغبة العميل بإرجاع منتج بسبب وجود عيب مصنعي به فيجب إعادة المنتج مع غلافه الأصلي. |
| If a customer makes a purchase during a promotional period that includes a bundle of products in a single transaction, the return policy for this type of promotion requires returning all the products together. Partial returns will not be accepted, while ensuring compliance with the criteria. | في حال قيام العميل بالشراء خلال فترة العروض الترويجية التي قد تحتوي على مجموعة من المنتجات في عملية شراء واحدة مجتمعة، فإن سياسة الإرجاع لهذا النوع من العروض، تستوجب إرجاع المنتجات جميعها ولا يقبل إرجاع جزء منها، مع مراعاة المعايير المذكورة أعلاه. |
| Customers are required to inspect their products upon receipt to verify the size, colour, quantity, and condition before signing the delivery note at the showroom, warehouse, or with the delivery representative. Once the delivery note is signed without remarks, Saudi Ceramics Company will not be liable for any damages or defects. | يتوجب على العميل حين استلام المنتجات تفقدها والتأكد من المقاس، واللون، والكمية، ونوعية المنتجات وسلامتها من أي تلف أو كسر قبل التوقيع على بطاقة التسليم في المعرض أو المستودع أو المرفقة مع مندوبي التوصيل حيث أن شركة الخزف السعودية لن تكون مسؤولة بعد ذلك في حال توقيع العميل على بطاقة التسليم بدون ملاحظات. |
| Products sold as the last item in the promotion or those sold without a box or packaging are not subject to the stated return or warranty policy. | المنتجات التي تم بيعها كآخر منتج بالعرض أو المباعة بدون كرتون أو تغليف غير خاضعة لسياسة الاسترجاع أو الضمان المعلن عنها. |
| For refunds processed via the SADAD payment system, the customer's bank details (full name, national ID/residence permit number, bank name, and IBAN) must match the information registered with Saudi Ceramics Company. If there is a discrepancy, the refund process may be delayed or rejected until the customer corrects the details. | إرجاع المدفوعات عن طريق حساب سداد:<br>عملاً بشروط مؤسسة النقد العربي السعودي فيما يخص التحويلات البنكية الداخلية (عمليات الارجاع) - يجب أن يتم مطابقة معلومات العميل (المستفيد) عند تسجيلها لدينا مع معلومات الحساب البنكي الخاصة للعميل )الاسم الرباعي، رقم الهوية أو بطاقة الاقامة، اسم البنك ورقم الحساب البنكي ( (IBAN) تفاديا لحدوث أي تأخير أو رفض المعاملة البنكية من قبل البنك المراد إليه التحويل في طلبات الاسترجاع المالية من الشركة، حيث أنه في حال عدم تطابق المعلومات المذكورة لدينا مع بيانات الحساب البنكي للعميل، سوف يكون هناك تأخير أو قد يترتب على ذلك إعادة المعاملة مرة اخرى بعد تصحيح البيانات المطلوبة لإتمام العملية حسب النصوص القانونية في المملكة العربية السعودية. |
| Saudi Ceramics Company reserves the right to reject returns that do not meet the stated conditions. | تحتفظ شركة الخزف السعودي بالحق في رفض إرجاع المنتجات التي لا تستوفي المعايير المذكورة أعلاه. |
| For any inquiries or concerns regarding the return policy, please contact us using the following information: | يمكن لعملائنا التواصل معنا لأي استفسارات أو مخاوف تتعلق بسياسة الاسترجاع باستخدام المعلومات الواردة أدناه: |

| | |
|---|---|
| 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.<br><br>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. | 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.<br><br>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. |