شركة الخزف السعودية
Saudi Ceramic Company

سياسة الإلغاء	**Cancellation Policy**
في حالة إتمام العميل عملية الشراء، يتم التواصل مع معه لتأكيد الطلب وفي حالة عدم الاستجابة والقدرة على التواصل مع العميل، سيتم إلغاء الطلب، وسيتم إعادة المبلغ المالي إلى العميل بنفس الطريقة التي تمت بها عملية الدفع خلال الفترة المعتمدة طبقا لقواعد البنوك المعمول بها.	If the customer completes the purchase, they will be contacted to confirm the order. In the event of no response or inability to reach the customer, the order will be cancelled, and the amount will be refunded to the customer using the same payment method within the approved period, in accordance with applicable banking regulations.
في حالات نادرة جداً تحتفظ شركة الخزف السعودية الحق في إلغاء الطلب بعد إتمام العميل لطلب الشراء، وذلك بسبب تعارض الطلب مع المخزون المتواجد فعلياً أو في حال وجود فرق في سعر المنتج بسبب أي عطل تقني في الموقع الالكتروني أو التطبيق الخاص بالشركة، ففي هذه الحالة سيتم إبلاغ العميل بذلك بمكالمته هاتفياً أو إرسال رسالة بذلك.	In rare cases, Saudi Ceramics Company reserves the right to cancel the order after the customer has completed the purchase. This may be due to a conflict between the order and the actual available stock or a discrepancy in the product price caused by a technical issue on the company's website or mobile application. In such cases, the customer will be informed via a phone call or a message.
يمكن للعميل إلغاء طلب الشراء الخاص به خلال 4 ساعات من إتمام عملية الشراء.	The customer may cancel their order within 4 hours of completing the purchase.
في حال الغاء الطلب بعد شحن المنتج (تسليمه لشركة الشحن) يتم خصم قيمة الشحن من مبلغ العملية ويتم العمل على ارجاع قيمة الطلب للعميل بعد وصول المنتج للشركة خلال الفترة المعتمدة طبقا لقواعد البنوك المعمول بها.	If the order is cancelled after the product has been shipped (handed over to the shipping company), the shipping cost will be deducted from the total amount, and the refund process will commence after the product reaches the company within the approved period, in accordance with applicable banking regulations.
في حالة رغب العميل إلغاء الطلب، وجب عليه ان يوفر بيانات فاتورة الشراء ووثيقة الشحن أما في حالة عدم وجود البيانات المطلوبة فمن الممكن أن يؤدي ذلك الى تأخير عملية الرد والتجاوب من قبل القسم المختص أو رفض عملية الإلغاء في حال لم يتمكن من اثبات عملية الشراء.	If the customer wishes to cancel the order, they must provide the purchase invoice and shipping document. If the required information is not available, this may result in a delay in response and processing by the relevant department or a rejection of the cancellation request if the purchase cannot be verified.
تحتفظ شركة الخزف السعودية بالحق في إلغاء أي طلب لأي سبب من الأسباب التالية: • رفض أو عدم قبول عملية الدفع. • التأخر بإتمام عملية الدفع من خلال نظام سداد للمدفوعات لأكثر من ساعة ونصف من وقت إنشاء الطلب. • إذا كان عنوان التوصيل المقدم أو المسجل من قبل العميل خاطئاً أو كانت معلومات التواصل غير صحيحة أو في حال تعذر الوصول الى العميل لأي سبب كان خلال الفترة المسموح بها. • عدم حضور أو تأخر العميل عن استلام الطلب الذي تم اختياره من خلال خدمة "الاستلام من المعرض" لأكثر من 7 أيام من التاريخ المحدد للتسليم.	Saudi Ceramics Company reserves the right to cancel any order for any of the following reasons: • Rejection or non-acceptance of the payment transaction. • Delay in completing the payment through the SADAD payment system for more than one and a half hours from the time of order creation. • If the delivery address provided or registered by the customer is incorrect, the contact information is inaccurate, or if the customer cannot be reached for any reason within the allowed period. • Failure to collect or delay in collecting an order selected under the "Pick-Up from Store" service for more than seven days from the scheduled pick-up date.
يمكن لعملائنا التواصل معنا لأي استفسارات أو مخاوف تتعلق بسياسة إلغاء الطلب باستخدام المعلومات الواردة أدناه:	For any inquiries or concerns regarding the cancellation policy, please contact us using the following information:

مركز خدمة العملاء على رقم: 920011124 البريد الإلكتروني: support@saudiceramics.com عنوان المكتب الرئيسي لشركة الخزف السعودية: شركة الخزف السعودية، طريق الملك فهد، العليا، الرياض 13712، المملكة العربية السعودية. 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 Email: support@saudiceramics.com Head Office Address: Saudi Ceramics Company, King Fahd Road, Al-Olaya, Riyadh 13712, Kingdom of Saudi Arabia. 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.