

🛡️ أولاً: ما هو دور مؤسسة "ضامنك"؟

- "ضامنك" هي علامة تجارية تهدف إلى حماية المستهلك وتوعيته بحقوقه، وتساعد في تسوية الخلافات بين البائعين والمستهلكين عند التسوق عبر الإنترنت.
- المؤسسة لا تقوم ببيع أو شحن المنتجات بنفسها.

📦 ثانياً: شروط الاسترجاع والاستبدال

- لكي تتمكن من استرجاع أو استبدال منتج خلال 14 يوماً، يجب الالتزام بالشروط الآتية:
- أن يكون المنتج خاطئاً، أو به خلل فني، أو يختلف عن وصف البائع، أو غير استهلاكي.
- يجب الإبلاغ عن المنتجات المكسورة خلال 48 ساعة فقط من الاستلام.
- يجب توفر فاتورة الشراء، وأن يكون المنتج في حالتها الأصلية (غير مستخدم، غير مغسول، بغلافه والبطاقات المرفقة).

📋 ثالثاً: قائمة المنتجات (المقبولة والمرفوضة)

إليك ملخص سريع للمنتجات المؤهلة للضمان والأخرى المستثناة:

حالة المنتج	أمثلة على الفئات والمنتجات
✅ يقبل الاسترجاع/والاستبدال	الإلكترونيات والهواتف، الملابس و الأحذية (الخارجية)، الأدوات المنزلية والمطبخ، ألعاب ومستلزمات الأطفال، والأدوات المكتبية.
❌ لا يقبل الاسترجاع/والاستبدال	الملابس الداخلية والجوارب، أجهزة العناية الشخصية، مستحضرات التجميل، الشموع، ومستلزمات الحيوانات الأليفة.

🔄 رابعاً: خطوات التقديم على الطلب

- تواصل مع "ضامنك" من خلال الدخول على موقعهم الرسمي
- قم بتقديم تفاصيل المنتج المطلوبة، وفاتورة الشراء، وإثبات للمشكلة (مقطع فيديو أو صورة واضحة).
- قد يستغرق إنشاء الطلب 48 ساعة، وبمجرد الموافقة عليه، سيتواصل معك المندوب خلال 3 إلى 5 أيام عمل لتحصيل أو استبدال المنتج.

🔄 سياسة الاسترجاع والاستبدال

⌚ متى يحق لك الاسترجاع أو الاستبدال؟

- المدة المسموحة: خلال 14 يوماً من تاريخ الاستلام
- قد تختلف مدة الضمان من منتج لآخر، وبعض المنتجات تشمل ضماناً لمدة سنة حسب ماهو موضح في صفحة المنتج وقت الشراء.
- 🚨 المنتجات المكسورة والناقصة: يجب الإبلاغ عن أي منتج مكسور او وصل ناقص اي قطعه من المنتج خلال 48 ساعة فقط من الاستلام. (أي إبلاغ عن كسر بعد مرور 48 ساعة يُسقط حق الضمان، وتُعتبر الحالة مرفوضة وغير قابلة للاسترجاع أو الاستبدال).

✅ ما هي الحالات المقبولة؟

- منتج به عيب، خطأ، أو مشكلة فنية.
- إذا كان المنتج مختلف عن الوصف الي بالاعلان برجاء تزويدنا بالاعلان
- منتج غير استهلاكي (لا نقبل السوائل، البخاخات، الأشرطة اللاصقة، وما شابه).

📦 ما هي شروط قبول المنتج؟

1. وجود فاتورة الشراء.
2. أن يكون بحالته الأصلية تماماً (غير مستخدم، غير متسخ، ولم يتضرر معك).
3. وجود كامل العبوات الأصلية والبطاقات والملحقات.

🚀 خطوات التنفيذ (بكل بساطة):

1. التواصل: ادخل على الموقع وقدم طلبك
2. الإثبات: قدّم (تفاصيل المنتج + الفاتورة + صورة أو فيديو يثبت المشكلة).
3. المراجعة: يتم إنشاء ومراجعة طلبك خلال 48 ساعة وإبلاغك.
4. التنفيذ: يتواصل معك المندوب خلال 3 إلى 5 أيام عمل لاستلام المنتج أو استبداله.