سياسة إرجاع المنتجات في متجر Laspa

المادة 1. أحكام عامة وبيانات الاتصال

1. تنظم هذه السياسة الانسحاب من العقد وإرجاع السلع المشتراة عن بُعد من متجر Laspa الإلكتروني على laspa24.com.
2. البائع هو **Arges Gerard Szwarczyński**، وعنوانه ul. Leśna 4, 58-350 Mieroszów، بولندا، وهو مشغّل متجر Laspa الإلكتروني على laspa24.com.
3. للاستفسار عن الإرجاع: **biuro@laspa24.com**، هاتف 53 82 845 74 48+. تُرسل الإشعارات البريدية والسلع المرتجعة إلى عنوان البائع المذكور أعلاه.

المادة 2. الأشخاص المستحقون ومهلة الانسحاب

1. يحق للمستهلك الانسحاب، ويُقصد به الشخص الطبيعي الذي لا ترتبط مشترياته مباشرة بنشاطه التجاري أو المهني.
2. تسري القواعد نفسها على الشخص الطبيعي الذي يبرم عقدًا مرتبطًا مباشرة بنشاطه التجاري إذا لم يكن العقد ذا طابع مهني بالنسبة إليه، ويُقيّم ذلك خصوصًا وفق النشاط المسجل في السجل البولندي CEIDG. إصدار فاتورة للشراء لا يستبعد هذا الحق بحد ذاته.
3. تمنح Laspa هؤلاء الأشخاص 30 يومًا للانسحاب دون إبداء سبب، مع مراعاة استثناءات المادة 7. وهذه المهلة أفضل من المهلة القانونية البالغة 14 يومًا للمشتريات الإلكترونية. وتسري هذه القواعد أيضًا على الانسحابات المُبلّغ عنها بين اليومين 15 و30.
4. تُحسب المهلة من استلام العميل أو شخص يحدده غير الناقل للسلع، ولا يُحسب يوم الاستلام. وفي العقد الواحد الذي تُسلّم سلعه على نحو منفصل، تبدأ من استلام آخر سلعة أو دفعة أو جزء. يكفي إرسال الإشعار قبل انقضاء المهلة. ويمكن الانسحاب قبل استلام السلع أيضًا.
5. أما العملاء التجاريون الآخرون، فيتطلب إرجاع سلع خالية من العيوب اتفاقًا منفصلًا مع البائع. ولا يحد ذلك من الحقوق القانونية أو شروط البيع المتفق عليها بصورة فردية.

المادة 3. الإبلاغ بالانسحاب من العقد

1. نوصي بالنموذج المتاح عبر رابط طلب الإرجاع في أسفل المتجر: https://laspa24.com/pl/rma-start
2. للإبلاغ بالانسحاب عبر الموقع:

a) أدخل رقم الطلب واختر زر المتابعة.

b) إذا طُلب التحقق، فاستخدم الرمز المُرسل إلى البريد الإلكتروني المستخدم في الطلب. لا يلزم إنشاء حساب عميل.

c) اختر المنتجات والكميات المراد إرجاعها، وتحقق من بيانات الاتصال. أوضح بصورة لا لبس فيها أنك تنسحب من العقد فيما يتعلق بهذه المنتجات. ذكر السبب اختياري.

d) راجع الملخص وأرسل نموذج الإرجاع بزر الإرسال. مجرد إدخال رقم الطلب أو التحقق بالرمز أو حفظ مسودة لا يعني إرسال إشعار الانسحاب.

e) احتفظ برقم الطلب الخاص بالإرجاع والتأكيد. يؤكد البائع دون تأخير بالبريد الإلكتروني استلام إشعار الانسحاب المقدّم عبر الموقع.

3. تقديم إشعار الانسحاب عبر النموذج الإلكتروني لا يتطلب إقرارًا إضافيًا أو ملف PDF أو صورة ممسوحة للتوقيع. ولا يلزم طباعة النموذج أو توقيعه أو إرفاقه بالطرد المرتجع.
4. يسهّل النموذج الإلكتروني المعالجة لكنه ليس الوسيلة الوحيدة للانسحاب. يمكنك إرسال إقرار واضح إلى **biuro@laspa24.com** أو بالبريد إلى البائع، باستخدام النموذج في نهاية الوثيقة أو نصك الخاص. إذا لم يعمل النموذج أو غاب الخيار المناسب أو تعذر استلام الرمز، فاستخدم البريد الإلكتروني أو البريد العادي.
5. لتحديد عملية الشراء، اذكر اسمك وبيانات الاتصال ورقم الطلب أو معلومات أخرى تتيح التعرف عليه والسلع المرتجعة. لا تتوقف صحة الانسحاب على موافقة المتجر أو تخصيص رقم للطلب أو تقديم أصل إيصال الشراء.

المادة 4. إعادة السلع

1. أرسل السلع أو سلّمها دون تأخير، في موعد لا يتجاوز 14 يومًا من تقديم إشعار الانسحاب. يكفي إرسال الطرد قبل انتهاء المهلة. لا تنتظر الموافقة على الطلب. ولا يلزم ترتيب الإرسال بنفسك إذا اتفق البائع معك على استلام السلع.
2. عنوان الإرجاع: **Arges Gerard Szwarczyński، ul. Leśna 4, 58-350 Mieroszów**، بولندا.
3. احمِ المنتجات من تلف النقل. نوصي بإرفاق رقم الطلب أو طلب الإرجاع والاحتفاظ بإثبات الإرسال. لا تُعد طباعة النموذج أو عبوة النقل الأصلية شرطًا لصحة الانسحاب؛ وتخضع الأختام الصحية الواردة في المادة 7 لقواعد منفصلة.
4. يتحمل العميل تكاليف الإرجاع المباشرة، إلا إذا التزم البائع بدفعها أو لم يُعلم العميل بهذا الالتزام قبل الشراء. ولا نفرض رسومًا لقبول الانسحاب أو معالجته.

المادة 5. رد المدفوعات

1. يرد البائع المدفوعات دون تأخير، وبحد أقصى خلال 14 يومًا من استلام إشعار الانسحاب. إذا لم يعرض استلام السلع بنفسه، يجوز له تعليق رد الأموال حتى استلام السلع أو إثبات إرسالها، أيهما يحدث أولًا.
2. عند الانسحاب من العقد كله، يشمل الرد ثمن السلع وتكلفة توصيلها للعميل حتى قيمة أرخص طريقة توصيل عادية عُرضت لذلك الطلب. لا يُرد الفرق المدفوع لاختيار توصيل أغلى. ولا يُعد الاستلام الشخصي المجاني طريقة توصيل في هذه المقارنة.
3. عند إرجاع جزء من الطلب، نرد الثمن المدفوع للسلع المرتجعة. وتُرد تكاليف التوصيل بالقدر المتعلق حصريًا بتلك السلع؛ فإذا كان توصيل السلع المحتفظ بها سيكلف المبلغ نفسه، فلا يترتب على الانسحاب الجزئي رد تكلفة التوصيل الأصلية.
4. تُرد الأموال بالطريقة نفسها المستخدمة للدفع. وتتطلب أي طريقة أخرى موافقة صريحة من العميل، ولا يجوز أن تسبب تكاليف إضافية. لا نحتاج بيانات الحساب المصرفي إلا إذا لزمت لطريقة الرد المتفق عليها، مثلًا بعد الدفع عند الاستلام.

المادة 6. التحقق من الطلب وحالة المنتجات

1. يتحقق البائع من ارتباط الإشعار بالطلب، وتقديمه ضمن المهلة من شخص مستحق، ومن انطباق أي استثناء للانسحاب. وبعد استلام الطرد يتحقق أيضًا من محتوياته وحالة المنتجات.
2. حالة الطلب في النظام مخصصة لتنظيم المعالجة. لا يتطلب الانسحاب الصحيح موافقة تقديرية من البائع. وإذا رأى أن حق الانسحاب غير قائم، يبلّغ العميل بالأسباب المحددة وأساس موقفه. ويمكن للعميل الاعتراض والمطالبة بحقوقه.
3. يتحمل العميل نقص قيمة السلعة الناجم عن استخدامها بما يتجاوز اللازم للتحقق من طبيعتها وخصائصها وعملها. ويجب أن يطابق أي خصم النقص الفعلي في القيمة وأن يكون مبررًا، وليس غرامة ثابتة. ولا يُطبّق إذا لم يقدّم البائع المعلومات القانونية المطلوبة بشأن الانسحاب. والفحص ضمن الحدود المسموحة لا يلغي وحده حق الإرجاع.

المادة 7. استثناءات حق الانسحاب

1. لا يسري الحق على السلع المسلّمة في عبوة مختومة والتي لا تصلح للإرجاع بعد فتحها لأسباب صحية أو تتعلق بالنظافة، إذا فُتحت العبوة بعد التسليم. ويجب تحقق جميع هذه الشروط معًا. ولا يشمل الاستثناء تلقائيًا كل لباس أو منتج يلامس الجسم.
2. كذلك لا يسري الحق القانوني على السلع غير المصنّعة مسبقًا والمصنوعة وفق مواصفات العميل أو لاحتياجاته الفردية. وقد يشمل ذلك منتجًا يحمل شعار العميل أو طباعة خاصة به إذا استوفى الشروط. مجرد اختيار مقاس أو لون قياسي من المعروض لا يُعد تخصيصًا من هذا النوع.
3. يُعلم البائع العميل قبل الشراء باستبعاد الحق أو ظروف فقدانه. ولا تستبعد هذه الاستثناءات المسؤولية عن عدم مطابقة المنتج للعقد أو الحقوق الأكثر فائدة الممنوحة للعميل صراحة.

المادة 8. الإرجاع والشكوى

1. إذا كانت السلعة معيبة أو تالفة أو لا تطابق الطلب، يمكنك تقديم شكوى. ولا تُقيّد بمهلة 30 يومًا الخاصة بالانسحاب العادي. يمكن تقديمها عبر الموقع أو بوسيلة أخرى، خصوصًا إلى **biuro@laspa24.com**. ولتيسير المعالجة، اذكر بيانات الشراء والمشكلة والحل المطلوب؛ رقم الهاتف مفيد لكنه اختياري.
2. يرد البائع خلال 14 يومًا من استلام الشكوى، على الورق أو وسيط دائم آخر مثل البريد الإلكتروني. وتخضع تكاليف الإرجاع في الشكوى المبررة لقواعد عدم المطابقة للعقد، لا لقواعد الإرجاع المدفوع عند الانسحاب العادي.

المادة 9. حماية حقوق العميل

1. لا تقيّد هذه القواعد حقوق العميل القانونية الإلزامية. وبوجه خاص لا يقلّص عرض Laspa لمدة 30 يومًا مهلة قانونية ممتدة بسبب عدم تقديم معلومات صحيحة عن الانسحاب. ولا تنتقص الشروط الجديدة من شروط العقود المبرمة سابقًا.
2. في النزاع، يمكن للمستهلك طلب مساعدة ممثل شؤون المستهلكين في البلدية أو المنطقة أو مفتشية التجارة الإقليمية البولندية المختصة، واستخدام إجراءات التسوية الودية المتاحة. ويحتفظ أيضًا بحق اللجوء إلى المحكمة.

نموذج إشعار الانسحاب من العقد

استخدام النموذج اختياري. املأه وأرسله فقط إذا أردت الانسحاب بهذه الطريقة. وإذا كنت قد أبلغت بالانسحاب عبر النموذج الإلكتروني أو البريد الإلكتروني، فلا يلزم إرسال هذه الوثيقة أيضًا.

إلى: **Arges Gerard Szwarczyński**
ul. Leśna 4, 58-350 Mieroszów، بولندا
البريد الإلكتروني: **biuro@laspa24.com**

أُبلغكم بموجب هذا بانسحابي من عقد بيع السلع المحددة أدناه.

اسم العميل واسم العائلة:

.....

عنوان العميل:

.....

رقم الطلب أو بيانات أخرى لتحديد الشراء:

.....

السلع المرتجعة وعدد الوحدات:

.....

.....

تاريخ إبرام العقد:

.....

تاريخ استلام السلع:

.....

البريد الإلكتروني أو بيانات اتصال أخرى:

.....

تاريخ إشعار الانسحاب:

.....

توقيع العميل، فقط إذا أُرسل النموذج ورقيًا:

.....