



# سياسة الاستبدال والاسترجاع والالغاء

## Return, Refund and Cancellation Policy

### للاستخدام العام For Public Use

تنويه: هذه السياسة ومحفوظاتها معدّة للاستخدام العام لقافلة، ويجب التعامل معها على أنه وثيقة معلنة. لا يجوز إعادة إصدار أي جزء من هذا المستند أو تخزينه في أي نظام، أو مستند، أو نقله بأي شكل، أو بأي وسيلة إلكترونية أو منسوبة أو مسجلة أو بأي طريقة أخرى دون موافقة خطية مسبقة من الجهة المختصة في قافلة، حيث يؤدي انهاك البند أعلاه إلى إخضاع الفرد أو الكيان للإجراءات القانونية المعمول بها وفقاً لقوانين المملكة العربية السعودية.

رقم المستند Document Number	رقم الاصدار Issue Number	الرقم المرجعي Revision Number	التاريخ المرجعي Revision Date	عدد الصفحات Number of Pages
QAFILA-MO-POLICY-003	01	00	06-10-26	3



### Return and Refund Policy

We prioritize our customers' satisfaction, and therefore, we allow **Return and Refund** in accordance with the following conditions:

- The product must be in its original condition and unused.
- The invoice or proof of purchase must be attached.
- The return or exchange request must be submitted within a maximum period of **[24] Hours** from the date of receipt.

### Who is Eligible to Request a Refund or Return?

- Customers who completed the purchase through our official website or official stores.
- This policy does not include customized or wholesale products, nor products where the value is less than the shipping cost.

### Steps for Requesting a Refund or Return?

1. Contact us via email at [care@qafila.com.sa](mailto:care@qafila.com.sa)
2. Mention the order number and the reason for the refund or return request.
3. After reviewing the request, we will provide you with a tracking number or instructions for sending the product back to us.

### Refund Processing Time?

- After receiving the product and confirming its condition, the refund will be processed within **[14] business days**.
- The amount will be transferred using the same payment method used for the purchase. If the payment was Cash on Delivery (CoD), the amount will be transferred via bank transfer.

### Important Notes

- Shipping charges are non-refundable, except in cases where the product is faulty or the error is from our side.
- We reserve the right to reject any refund or return request if the above-mentioned conditions are not met nor conditions stated therein the platform.

### شروط الاستبدال والاسترجاع

نحن نحرص على رضا عملائنا، ولذلك نسمح بالاستبدال أو الاسترجاع وفق الشروط التالية:

- يجب أن يكون المنتج بحالته الأصلية وغير مستخدم.
- يجب إرفاق الفاتورة أو إثبات الشراء.
- يجب تقديم طلب الاسترجاع أو الاستبدال خلال مدة أقصاها [24] ساعة من تاريخ الاستلام.

### من يحق له طلب الاستبدال أو الاسترجاع؟

- العملاء الذين أنهوا عملية الشراء عبر موقعنا الإلكتروني أو من خلال فروعنا الرسمية.
- لا يشمل ذلك المنتجات المخصصة أو منتجات الجملة وكذلك المنتج الذي قيمته أقل من الشحن.

### خطوات طلب الاستبدال أو الاسترجاع؟

1. التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني [care@qafila.com.sa](mailto:care@qafila.com.sa)
2. ذكر رقم الطلب وسبب طلب الاستبدال أو الاسترجاع.
3. بعد مراجعة الطلب، سنقوم بتزويدك برقم تتبع أو تعليمات لإرسال المنتج إلينا.

### مدة استلام المبلغ؟

- بعد استلام المنتج والتأكد من حاليه، سيتم إرجاع المبلغ خلال [14] يوم عمل.
- يتم تحويل المبلغ بنفس طريقة الدفع المستخدمة عند الشراء وإذا كان دفع عند الاستلام يتم تحويله عبر البنك.

### ملاحظات مهمة

- رسوم الشحن غير قابلة للإسترداد إلا في حالة كان المنتج به عيب أو خطأ من جانبنا.
- نحتفظ بالحق في رفض أي طلب استبدال أو استرجاع إذا لم تتوفر الشروط المذكورة أعلاه أو الشروط المذكورة في المنصة.

**Qafila Flow Company, CR: 7053196775**

**P.O. Box: 2732, Riyadh, 11461, KSA**

**info@qafila.com.sa – www.qafila.com.sa**



### Cancellation Policy

#### Order Cancellation

- The seller may cancel any **unshipped order**.
- After cancellation, the system sends an email and/or WhatsApp text to the buyer confirming the cancellation.
- Frequent cancellations negatively affect the **Seller's performance** rating.
- In some cases, a **cancellation fee** may apply if the buyer did not request the cancellation.

#### Product Replacement

- Applicable only to the **identical product**; not valid for different models or color variations.
- A replacement order is created after the returned item is received from the buyer.

If the product price has increased, the buyer will not pay any additional amount.

### سياسة الإلغاء

#### إلغاء الطلب

- يمكن للبائع إلغاء أي طلب غير مشحون
- بعد الإلغاء، يرسل النظام بريداً إلكترونياً أو رسالة على تطبيق الواتس آب للمشتري لتأكيد الإلغاء.
- الإلغاءات المتكررة تؤثر سلباً على تقييم الأداء.
- في بعض الحالات، قد تُفرض رسوم إلغاء إذا لم يطلب المشتري الإلغاء بنفسه.

### استبدال المنتج

- متاح فقط لنفس المنتج تماماً وليس للبدائل أو المختلف لونياً.
- الطلب البديل يُنشأ بعد استلام المنتج المرتجع من المشتري.
- في حال ارتفاع السعر، لا يتحمل المشتري أي فرق.

