Returns & exchanges

Effective 14 November 2026 | English edition

If something is wrong

Contact us as soon as reasonably possible if your fragrance is defective, damaged, leaking, incomplete, incorrect or materially different from its description. We provide the refund, replacement or other remedy you are entitled to under UAE law, without charging you for an eligible defect or our error. Necessary return or replacement delivery costs are covered by us. The change-of-mind period below does not limit statutory rights or applicable warranty periods.

Change-of-mind returns: 14 calendar days

As a voluntary VERGHAF benefit, you may request a refund or exchange within 14 calendar days after delivery for an unused, unopened product in its original packaging, with all seals intact and the complete set and accessories. Please provide the order reference or other proof of purchase. Opened or sprayed fragrances, opened discovery sets and personalised or made-to-order products are excluded from this voluntary benefit. These exclusions do not override rights for defects, incorrect descriptions or other legally protected claims.

How to arrange a return

Contact us using the details below with your order reference, the product and the reason. Photos help us assess a problem but are not a blanket condition of your legal rights. We will provide the correct return address or collection instructions. Please do not send perfume through a carrier that does not accept it. Keep the item securely packed and stop using it if unsafe. We aim to assess a received return within five business days and will explain any necessary additional examination promptly.

Refunds, exchanges and costs

Eligible refunds go to the original payment method where possible; store credit is not imposed instead of a refund you are entitled to. We aim to initiate an approved refund within seven business days, subject to any shorter legal deadline. Your bank or payment provider may need additional time to post it. Exchanges depend on availability; any price difference is agreed first. For a change-of-mind return only, the original delivery charge is not refundable and you cover the disclosed actual return cost, unless the law requires otherwise. No restocking fee applies. Business days mean Monday to Friday, excluding UAE public holidays.

Your UAE consumer rights

We do not apply a blanket 'no refunds' rule. Mandatory UAE consumer rights take precedence over this policy, including remedies for qualifying delivery failures. If we cannot resolve a complaint, you may approach the competent consumer-protection authority. This policy applies to purchases from VERGHAF and supplements, rather than replaces, applicable legal protections.

سياسة الإرجاع والاستبدال

سارية من 14 نوفمبر 2026 | النسخة العربية

إذا كانت هناك مشكلة

تواصل معنا في أقرب وقت معقول إذا كان العطر معيبا أو تالفا أو يتسرب منه السائل أو ناقصا أو غير المنتج المطلوب أو مختلفا جوهريا عن وصفه. نوفر رد المبلغ أو الاستبدال أو المعالجة التي يقررها القانون الإماراتي دون تحميلك رسوم العيب المستحق للمعالجة أو الخطأ الصادر عنا. نتحمل تكاليف النقل اللازمة للإرجاع أو الاستبدال في هذه الحالات. لا تحد فترة الإرجاع بسبب تغيير الرأي أدناه من الحقوق القانونية أو مدد الضمان المطبقة.

الإرجاع بسبب تغيير الرأي: 14 يوما تقويميا

كميزة اختيارية من فيرغاف، يمكنك طلب رد المبلغ أو الاستبدال خلال 14 يوما تقويميا من التسليم لمنتج غير مستخدم وغير مفتوح، داخل تغليفه الأصلي وبأختامه السليمة، مع كامل المجموعة والملحقات. يرجى تقديم مرجع الطلب أو دليل آخر على الشراء. لا تشمل هذه الميزة العطور المفتوحة أو التي تم رشها، أو مجموعات الاكتشاف المفتوحة، أو المنتجات المشخصنة والمصنوعة حسب الطلب. لا تلغي هذه الاستثناءات الحقوق المتعلقة بالعيوب أو الوصف غير الصحيح أو المطالبات الأخرى المحمية قانونا.

طريقة ترتيب الإرجاع

تواصل معنا عبر البيانات أدناه مع مرجع الطلب واسم المنتج والسبب. تساعد الصور في تقييم المشكلة، لكنها ليست شرطا مطلقا لممارسة حقوقك القانونية. نزودك بعنوان الإرجاع الصحيح أو تعليمات الاستلام. يرجى عدم إرسال العطر عبر ناقل لا يقبل نقله. غلف المنتج بأمان وتوقف عن استخدامه إذا كان غير آمن. نستهدف تقييم المرتجع خلال خمسة أيام عمل من استلامه، ونوضح سريعا أي فحص إضافي ضروري.

المبالغ المستردة والاستبدال والتكاليف

ترد المبالغ المستحقة إلى وسيلة الدفع الأصلية متى أمكن، ولا نفرض رصيد متجر بدلا من مبلغ يحق لك استرداده. نستهدف بدء رد المبلغ المعتمد خلال سبعة أيام عمل، مع الالتزام بأي مهلة قانونية أقصر. قد يحتاج البنك أو مزود الدفع إلى وقت إضافي لإظهاره. يعتمد الاستبدال على التوافر، ويتفق على فرق السعر مسبقا. في الإرجاع بسبب تغيير الرأي فقط، لا ترد رسوم التوصيل الأصلية وتتحمل تكلفة الإرجاع الفعلية المعلنة، ما لم يوجب القانون خلاف ذلك. لا نفرض رسوم إعادة تخزين. أيام العمل من الاثنين إلى الجمعة باستثناء العطلات الرسمية في الإمارات.

حقوقك كمستهلك في دولة الإمارات

لا نطبق حظرا شاملا على استرداد المبالغ. تسود حقوق المستهلك الإلزامية في الإمارات على هذه السياسة، بما فيها المعالجة المستحقة عند الإخلال بالتوصيل. إذا تعذر حل شكواك، يمكنك الرجوع إلى جهة حماية المستهلك المختصة. تطبق السياسة على مشترياتك من فيرغاف وتكمل الحماية القانونية المطبقة ولا تحل محلها.