Shipping & delivery

Effective 14 November 2026 | English edition

Requests, preorders and confirmation

Sending a request or opening a WhatsApp preorder conversation does not take payment or confirm a sale. We confirm product availability, the delivery address, the full price and the delivery window with you before accepting payment. A request number is a reference for your enquiry.

Delivery areas, charges and timing

UAE delivery is arranged subject to address and carrier coverage checks. Any delivery outside the UAE requires separate confirmation and must be permitted for the product and destination. Product prices, applicable taxes and delivery charges are disclosed in AED before you commit. No additional charge is added without your agreement. The confirmed order states its dispatch and delivery window; preorder and bespoke lead times are agreed separately. We provide dispatch updates and tracking where available.

Receiving your order

Please provide an accurate address and contact number and ensure an authorised recipient is available. Contact us promptly if these details change. If delivery fails because the supplied details are incorrect or no recipient is available, we will agree a new arrangement and disclose any actual redelivery cost before proceeding. You are not charged for redelivery caused by our error or our appointed carrier.

Delays, loss or damage

We remain your contact for delivery issues and will investigate with our carrier. If we cannot meet the agreed delivery terms, we will explain the options, including cancellation and an applicable refund, in accordance with UAE law. If an order cannot be supplied or is lost before delivery, you may choose an available replacement or a full refund of the undelivered order, including its delivery charge. Please report damage, leakage, missing items or an incorrect product as soon as reasonably possible, with photographs if available. A delayed report or missing original packaging does not automatically remove statutory rights.

Changes, cancellation and your rights

Contact us before dispatch to request a change or cancellation. We will confirm its status and any bespoke work already authorised; no undisclosed penalty applies. After dispatch, our Returns & exchanges policy applies. Mandatory UAE consumer rights always prevail. These policies do not exclude remedies for defective, misdescribed or non-delivered goods, or qualifying delivery delays. You may contact the competent consumer-protection authority if a complaint remains unresolved.

سياسة الشحن والتوصيل

سارية من 14 نوفمبر 2026 | النسخة العربية

طلبات الاهتمام والطلب المسبق والتأكيد

إرسال طلب اهتمام أو بدء محادثة للطلب المسبق عبر واتساب لا يعني تحصيل مبلغ أو تأكيد عملية بيع. نؤكد معك توافر المنتج وعنوان التوصيل والسعر الإجمالي وموعد التوصيل قبل قبول الدفع. رقم الطلب مرجع للاستفسار فقط.

مناطق التوصيل والرسوم والمواعيد

يرتب التوصيل داخل دولة الإمارات بعد التحقق من العنوان وتغطية شركة النقل. ويتطلب الشحن خارج الدولة تأكيدا منفصلا، وأن يكون مسموحا للمنتج والوجهة. توضح أسعار المنتجات والضرائب المطبقة ورسوم التوصيل بالدرهم الإماراتي قبل الالتزام بالشراء، ولا تضاف رسوم دون موافقتك. يتضمن الطلب المؤكد موعد الإرسال والتوصيل، وتتفق مواعيد الطلبات المسبقة والمنتجات المخصصة بشكل منفصل. نوفر تحديثات الإرسال وبيانات التتبع عند توافرها.

استلام طلبك

يرجى تقديم عنوان ورقم اتصال صحيحين وتوفير مستلم مخول، وإبلاغنا سريعا بأي تغيير. إذا تعذر التسليم بسبب بيانات غير صحيحة أو غياب المستلم، نتفق معك على ترتيب جديد ونوضح التكلفة الفعلية لإعادة التوصيل قبل تنفيذه. لا تتحمل رسوم إعادة التوصيل الناتجة عن خطئنا أو خطأ شركة النقل التي نعينها.

التأخير أو الفقد أو التلف

نبقى جهة تواصلك بشأن مشكلات التوصيل ونتابعها مع الناقل. إذا تعذر الالتزام بالشروط المتفق عليها، نوضح الخيارات، ومنها الإلغاء واسترداد المبلغ المستحق وفقا للقانون الإماراتي. إذا تعذر توفير الطلب أو فقد قبل التسليم، يمكنك اختيار بديل متاح أو استرداد كامل قيمة الطلب غير المسلم بما يشمل رسوم توصيله. يرجى إبلاغنا بالتلف أو التسرب أو النقص أو المنتج الخطأ في أقرب وقت معقول، وإرفاق صور إن توفرت. التأخر في الإبلاغ أو عدم الاحتفاظ بالتغليف الأصلي لا يسقط الحقوق القانونية تلقائيا.

التعديل والإلغاء وحقوقك

تواصل معنا قبل الإرسال لطلب التعديل أو الإلغاء. نؤكد حالة الطلب وأي أعمال تخصيص سبق أن وافقت عليها، ولا نفرض غرامة غير معلنة. بعد الإرسال تطبق سياسة الإرجاع والاستبدال. تسود الحقوق الإلزامية للمستهلك في دولة الإمارات دائما، ولا تستبعد هذه السياسات سبل المعالجة للسلع المعيبة أو المخالفة للوصف أو غير المسلمة أو التأخير الذي يجيز المعالجة قانونا. يمكنك الرجوع إلى جهة حماية المستهلك المختصة إذا لم تحل الشكوى.