

# الأسئلة المتداولة

عرض هذه الصفحة بلغتك المحلية:

## جدول المحتويات

### الدفع

- ما طرق الدفع التي يمكنني استخدامها؟

### الشحن والمرتجات

- متى سيصل طلبي وكم تبلغ تكلفة شحن طلبي؟
- ما هي وجهات الشحن؟
- هل تقوم بشحن الطلبات إلى عناوين متعددة؟
- ماذا لو غيرت رأبي وأرغب في مقياس أو لون مختلف بعد تقديم الطلب الخاص بي؟
- ماذا لو لم يسعدني اختياري؟ هل يمكنني إرجاع المشتريات؟
- كم تبلغ تكلفة إعادة مرتجع؟
- كم تستغرق معالجة المرتجع الخاص بي؟
- في حال قُدمت هدية إلى أحدهم، فهل بإمكانه أن يرجعها أو يستبدلها بسلعة أخرى؟
- ماذا أفعل لو وصل المنتج الخاص بي تالفًا؟
- هل سيتضمن طلبي رسوم الاستيراد والضرائب؟

### خدمة العملاء

- هل بإمكانني عرض سجل معاملاتي مع MICHAELKORS.GLOBAL؟
- كيف أعرف أيّ مقياس يناسبني؟
- ماذا أفعل إذا كان لدي سؤال عن منتج؟
- ماذا أفعل إذا كان لدي سؤال عن عملية شراء تمت في أوروبا أو الولايات المتحدة أو كندا؟
- ما هي حالة طلبي؟
- لَمْ تم إلغاء طلبي؟

### استخدام موقع الويب

- لَمْ عليّ إنشاء حساب MICHAELKORS.GLOBAL؟
- ماذا أفعل إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بي؟
- ما هي شركة GLOBAL-E؟

## الدفع

ما طرق الدفع التي يمكنني استخدامها؟

يتولى شؤون الدفع شريكنا الدولي في تسهيل المبيعات والوفاء بها. Global-E ويمكن القبول بأنواع طرق الدفع التالية على الموقع [www.michaelkors.global](http://www.michaelkors.global) للمشتريات عبر الإنترنت:

الوجهة	طريقة الدفع المتاحة
أستراليا	American Express AfterPay  Amazon Pay Apple Pay Diners Club Mastercard PayPal Visa
البحرين	American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa الدفع عند الاستلام
كرواتيا	American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa

American Express Mastercard PayPal Visa	مصر
American Express Mastercard PayPal Visa	غانا
American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa	اليونان
American Express Alipay Apple Pay Diners Club JCB Mastercard PayPal Union Pay Wechat Visa	هونغ كونغ، الصين

<p>American Express الدفع عند الاستلام Diners Club Mastercard PayPal Qivi Wallet Visa</p>	<p>الهند</p>
<p>American Express الدفع عند الاستلام JCB Mastercard PayPal Visa</p>	<p>إندونيسيا</p>
<p>American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa</p>	<p>إسرائيل</p>
<p>American Express JCB Mastercard PayPal Visa الدفع عند الاستلام</p>	<p>الكويت</p>

American Express Mastercard PayPal Visa	لبنان
American Express الدفع عند الاستلام JCB Mastercard PayPal Visa	ماليزيا
American Express Apple Pay Diners Club Mastercard PayPal Visa	نيوزيلاندا
American Express Mastercard PayPal Visa	نيجيريا
American Express Mastercard PayPal Visa	باكستان

<p>American Express الدفع عند الاستلام Mastercard PayPal Visa</p>	<p>الفلبين</p>
<p>American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa الدفع عند الاستلام</p>	<p>قطر</p>
<p>American Express Apple Pay Diners Club Mastercard Moneta PayPal Qivi Wallet Russian Wallet Payments Visa Yandex</p>	<p>روسيا</p>
<p>American Express Mastercard PayPal Visa الدفع عن الاستلام</p>	<p>المملكة العربية السعودية</p>

<p>American Express Apple Pay الدفع عند الاستلام Diners Club eNETS JCB Mastercard PayPal Visa</p>	<p>سنغافورة</p>
<p>American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa</p>	<p>جمهورية سلوفاكيا</p>
<p>American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa</p>	<p>جنوب أفريقيا</p>
<p>American Express Apple Pay JCB Mastercard PayPal Visa</p>	<p>تايبوان، الصين</p>

<p>American Express Diners Club JCB Mastercard PayPal Visa</p>	<p>تايلاند</p>
<p>American Express Diners Club Mastercard PayPal Qivi Wallet Visa</p>	<p>تركيا</p>
<p>American Express Apple Pay Diners Club JCB Mastercard PayPal Visa الدفع عند الاستلام</p>	<p>الإمارات العربية المتحدة</p>
<p>Apple Pay Mastercard PayPal Qivi Wallet Visa</p>	<p>أوكرانيا</p>



American Express Mastercard PayPal Visa	فيتنام
--	--------

يتم تطبيق تعليق تفويض للمبلغ الإجمالي لطلبك على طريقة الدفع في وقت تقديم الطلب، ولكن لن يتم تحصيل الرسوم منك حتى وصول طلبك. إذا لم يكن مصرحًا لك بالدفع، فسوف تتلقى رسالة على صفحة السداد مع الخروج لمحاولة استخدام طريقة دفع أخرى.

يرجى ملاحظة أنه لا يمكن استخدام جميع طرق الدفع لكل نوع من أنواع الطلبات – سيتم عرض طرق الدفع المطبقة على طلبك عند السداد مع الخروج.

تستخدم عملية السداد مع الخروج الخاصة بنا ميزة Visa by Verified و SecureCode MasterCard و SafeKey Express American، عند الاقتضاء، للتحقق من المعاملة التي تتم عبر الإنترنت.

قد تُفرض عليك رسوم إضافية (مثل رسم المعاملة الخارجية أو رسم عبور الحدود) أو رسوم إضافية يفرضها البنك أو الجهة المصدرة لبطاقة الائتمان/الخصم. وهذه الرسوم ليست مفروضة من Kors Michael أو Global-e. بالتالي، لا يستطيع أيّ منا التحكم بها أو التخفيف منها بأيّ شكل من الأشكال. الرجاء الاتصال بالبنك أو الجهة المصدرة للبطاقة في حال راودتك أيّ أسئلة حول الرسوم المحتملة.

تجدد الملاحظة: في الوقت الحالي، يتعدّر شراء بطاقة هدية Kors Michael الكلاسيكية أو بطاقات هدايا Kors Michael الإلكترونية أو استبدال قيمتها على [michaelkors.global](http://michaelkors.global).

## الدفع عند الاستلام

يمكن دفع قيمة المشتريات نقدًا عند الاستلام في المنزل وتتوفر بتكلفة إضافية، والتي سيتم عرضها عند السداد مع الخروج.

يشكل الدفع عند الاستلام طريقة مقبولة للدفع في الوجهات التالية:

وجهة الشحن	التكلفة
البحرين	4 د.ب
الكويت	3 د.ك
إندونيسيا	140000 روبية إندونيسية
ماليزيا	40 رينجت ماليزي
الفلبين	500 بيزو فلبيني
قطر	35 ر.ق
المملكة العربية السعودية	37 ر.س

سنغافورة	15 دولارًا سنغافوريًا
الإمارات العربية المتحدة	37 د.إ.

متى سيصل طلبي وكم تبلغ تكلفة شحن طلبي؟

بإمكانك تعقب طلبك في أيّ وقت عبر الإنترنت أو من خلال صفحة حالة الطلب وسيتعين عليك إعطاء عنوان بريدك الإلكتروني ورقم الطلب. ويمكنك أيضًا تعقب طلبك من خلال النقر فوق رابط التعقب المذكور في الرسالة الإلكترونية المؤكدة لعملية الشحن الذي سينقلك إلى مدخل تعقب عبر الإنترنت أو من خلال الاتصال بمندوب من خدمة العملاء عن طريق نموذج الاتصال بنا.

#### الشحن والتوصيل

الشحن السريع مجانًا على جميع الطلبات.

نحن نقدم الشحن السريع مجانًا على جميع الطلبات. سوف نتلقى شركة Global-E، شريكنا في تسهيل المبيعات والوفاء بها على المستوى الدولي، الدفع الخاص بك وسوف تقوم شركات الشحن المعتمدة بتوصيل طلباتك.

الوجهة	الخدمة	الوقت	التكلفة
أستراليا	التوصيل السريع	من 5 إلى 6 أيام عمل	مجانًا
البحرين	التوصيل السريع	من 4 إلى 6 أيام عمل	مجانًا
كرواتيا	التوصيل السريع	من 5 إلى 6 أيام عمل	مجانًا

مجاناً	من 5 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	مصر
مجاناً	من 6 إلى 7 أيام	التوصيل السريع	غانا
مجاناً	5-7 أيام عمل	التوصيل السريع	اليونان
مجاناً	6 أيام عمل	التوصيل السريع	هونغ كونغ، الصين
مجاناً	من 5 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	الهند
مجاناً	4-5 أيام عمل	التوصيل السريع	إندونيسيا
مجاناً	4-5 أيام عمل	التوصيل السريع	إسرائيل
مجاناً	3-5 أيام عمل	التوصيل السريع	الكويت
مجاناً	من 5 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	لبنان

مجانًا	4-5 أيام عمل	التوصيل السريع	ماليزيا
مجانًا	6 أيام عمل	التوصيل السريع	نيوزيلاندا
مجانًا	من 5 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	نيجيريا
مجانًا	من 5 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	باكستان
مجانًا	4-5 أيام عمل	التوصيل السريع	الفلبين
مجانًا	3-5 أيام عمل	التوصيل السريع	قطر
مجانًا	من 5 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	روسيا
مجانًا	من 4 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	المملكة العربية السعودية
مجانًا	4-5 أيام عمل	التوصيل السريع	سنغافورة

مجاًناً	من 5 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	جمهورية سلوفاكيا
مجاًناً	4-5 أيام عمل	التوصيل السريع	جنوب أفريقيا
مجاًناً	من 5 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	تايوان، الصين
مجاًناً	من 5 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	تايلاند
مجاًناً	3-4 أيام عمل	التوصيل السريع	تركيا
مجاًناً	3-5 أيام عمل	التوصيل السريع	الإمارات العربية المتحدة
مجاًناً	4-5 أيام عمل	التوصيل السريع	أوكرانيا
مجاًناً	6 أيام عمل	التوصيل السريع	فيتنام

\*أوقات التسليم تقريبية. اعتماداً على موقعك، قد لا يتم اعتبار أيام الجمعة والسبت والأحد وأيام العطلات الرسمية أيام عمل.

\*\*يجب تقديم الطلبات قبل الساعة 2 بعد الظهر بتوقيت وسط أوروبا. سيتم شحن الطلبات المُقدّمة بعد الساعة 2 بعد الظهر بتوقيت وسط أوروبا في يوم العمل التالي. يتم شحن الطلبات من الاثنين إلى الجمعة.

للأسف، لا يمكننا الشحن إلى عناوين مكاتب بريد القوات البريطانية أو صناديق البريد.

يرجى ملاحظة أنه سيلزم التوقيع لخدمات التوصيل الخاصة بنا. إذا لم تكن متوفرًا عندما تحاول شركة التوصيل التسليم، فسوف تقوم شركة التوصيل بإعادة ترتيب التسليم وسيتم إخطارك عن طريق معلومات الاتصال التي قدمتها لهذا الغرض.

## الضرائب والرسوم

قد تخضع الطلبات المقّمة عبر [michaelkors.global](http://michaelkors.global) والتي يجب توصيلها إلى روسيا وأوكرانيا لرسوم وضرائب إضافية تقع على عاتق المستلم.

إن الأسعار المعروضة على [michaelkors.global](http://michaelkors.global) نهائية وتشمل كل رسوم وضرائب الاستيراد، إن فُرِضت، للوجهات التالية:

أستراليا والبحرين وكرواتيا ومصر وغانا واليونان وهونغ كونغ والهند وإندونيسيا وإسرائيل والكويت ولبنان وماليزيا ونيوزيلندا ونيجيريا وباكستان والفلبين وقطر والمملكة العربية السعودية وسنغافورة وجمهورية سلوفاكيا وجنوب أفريقيا وتايوان وتايلاند وتركيا والإمارات العربية المتحدة وفيتنام. ما من رسوم إضافية عند إنهاء عملية الشراء أو عند الاستلام.

ما هي وجهات الشحن؟

يمكن شحن كل البضائع المطلوبة عبر [michaelkors.global](http://michaelkors.global) إلى الوجهات المذكورة أدناه:

أستراليا، البحرين، كرواتيا، مصر، غانا، اليونان، هونغ كونغ، الهند، إندونيسيا، إسرائيل، الكويت، لبنان، ماليزيا، نيوزيلندا، نيجيريا، باكستان، فلبين، قطر، روسيا، المملكة العربية السعودية، سنغافورة، جمهورية سلوفاكيا، جنوب أفريقيا، تايوان، تايلاند، تركيا، الإمارات العربية المتحدة، أوكرانيا وفيتنام. قد يتم تحديث هذه القائمة من وقت إلى آخر.

للطلبات إلى وجهات أخرى، يرجى زيارة موقع [Kors Michael](http://Kors Michael) ذي الصلة في البلدان المذكورة أدناه:

الولايات المتحدة الأمريكية، كندا، المملكة المتحدة، إسبانيا، ألمانيا، إيطاليا، فرنسا، سويسرا، هولندا، النمسا، بلجيكا، جمهورية التشيك، الدنمارك، فنلندا، هنغاريا، لاتفيا ليتوانيا، لوكسمبورج، النرويج، بولندا، البرتغال، جمهورية إيرلندا، رومانيا، السويد، اليابان، الصينوكوريا الجنوبية.

للأسف، لا نقدّم في الوقت الحالي إمكانية الشحن إلى الوجهات غير المذكورة في القائمة. وفي حال لم نكن نشحن إلى الوجهة المرجوة في الوقت الحالي، يرجى استخدام [محدد موقع المتاجر للعثور على المتجر الأقرب إليك](http://محدد موقع المتاجر للعثور على المتجر الأقرب إليك).

وفي حال حاولت إنهاء عملية الدفع على موقع لا يقّدّم خدمة الشحن إلى بلدك أو وجهة الشحن المرجوة، سيتم نقلك إلى موقع البلد ذي الصلة إذا كان متوفرًا. نظرًا إلى أن توفر السلع وسعرها قد يختلف، ستمكّن من مراجعة عربة التسوق الخاصة بك قبل متابعة الشراء.

يمكنك تعقّب طلبك في أيّ وقت عبر الإنترنت عبر [صفحة حالة الطلب](http://صفحة حالة الطلب). وسيتمّ عليك إدخال عنوان بريدك الإلكتروني ورقم الطلب. ويمكنك أيضًا تعقّب طلبك من خلال النقر فوق ارتباط التعقّب المذكور في رسالة تأكيد الشحن الإلكترونية، للانتقال إلى مدخل تعقّب عبر الإنترنت، أو من خلال الاتصال بأحد مندوبيي في خدمة العملاء عن طريق ملء [نموذج الاتصال بنا](http://نموذج الاتصال بنا).

هل تقوم بشحن الطلبات إلى عناوين متعددة؟

لا نقوم حاليًا بشحن الطلبات إلى عناوين متعددة. يرجى تقديم طلبات منفصلة لكل عنوان شحن.

ماذا لو غيرت رأيي وأرغب في مقياس أو لون مختلف بعد تقديم الطلب الخاص بي؟

للأسف، لا يمكننا إجراء تغييرات بمجرد تقديم الطلب.

ماذا لو لم يسعدني اختياري؟ هل يمكنني إرجاع المشتريات؟

يجب أن تتم عمليات الإرجاع بموجب الإرشادات الواردة في سياسة الإرجاع الخاصة بنا.

إذا لم تكن راضيًا عن طلبك لأي سبب من الأسباب، فسوف نقبل إعادة العناصر التي تكون بحالة جديدة وغير مستخدمة، مع إرفاق العلامات الأصلية وعندما تكون مصحوبة بنموذج إرجاع Kors Michael الأصلي. يجب ألا يتم غسل العناصر المرتجعة أو ارتداؤها أو تبديلها. نحن لا نقبل إرجاع ملابس السباحة أو الملابس الداخلية أو المجوهرات أو منتجات التجميل حيث يتم كسر ختم النظافة الشخصية أو إزالته، وكذلك العناصر المصنعة خصوصًا أو الشخصية (بما في ذلك العناصر المميزة بحروف أو المحفور عليها علامات).

لا تؤثر سياسة الإرجاع هذه على الحقوق القانونية التي قد تتمتع بها بموجب القانون المعمول به، بما في ذلك حقك القانوني في السحب أو الضمان القانوني الخاص بك.

سيتم رد قيمة الائتمان للعنصر (العناصر) المرتجع إلى حسابك بنفس طريقة الدفع التي تم استلامه بها، باستثناء الدفع عند الاستلام، وكما هو موضح بخلاف ذلك هنا. سنتلقى رسالة بريد إلكتروني تؤكد إكمال معالجة المرتجعات. يرجى ملاحظة أننا لا نعرض عمليات استبدال.

في حالة إعادة أحد العناصر إلينا في حالة غير مناسبة، قد نضطر إلى إعادة إرساله إليك.

**المبالغ المستردة للطلبات المدفوعة عن الاستلام**

بالنسبة لعناصر المرتجعات المدفوعة عن طريق "الدفع عند الاستلام"، سيتم الاتصال بك من قبل ممثل خدمة العملاء لمعالجة عملية الاسترداد عبر تحويل بنكي أو PayPal.

لا يمكن إعادة المرتجعات إلى المتجر.

البضائع المشتراة عبر الإنترنت على michaelkors.global لا يمكن إرجاعها إلا عن طريق البريد. يجب إرجاع جميع المرتجعات للطلبات عبر الإنترنت في غضون 30 يومًا من اليوم الذي يتم فيه التوصيل. إذا تم شحن طلبك في عمليات تسليم متعددة، فسيكون لديك 30 يومًا من اليوم الذي تلقيت فيه آخر تسليم لك لهذا الطلب.



## كيفية إرجاع عنصر (عناصر)

للإرجاع عبر البريد، يرجى اتباع هذه الإرشادات:

1. احزم البضائع الخاصة بك بإحكام. يرجى محاولة استخدام صندوق الشحن والمواد الأصلية.
2. تفضل بزيارة مدخل المرتجعات على [www.michaelkors.global/returns](http://www.michaelkors.global/returns) للبدء بتحويل عملية الإرجاع.
3. أدخل رقم طلبك وعنوان بريدك الإلكتروني.
4. حدد السلع التي ترغب في إرجاعها وسبب الإرجاع.
5. اختر ملصق التسليم "مدفوع مسبقًا" واطبع كل من ملصق المرتجعات ونموذج المرتجعات.
6. ضَع المرتجعات داخل الطرد قبل إغلاقه بإحكام.
7. ضَع ملصق "مدفوع مسبقًا" على حزمة المرتجعات.
8. أرسل الطرد المرتجع إلى نقطة خدمة DHL في وجهة التوصيل أو اطلب نقل السلع [هنا](#).

ستتم معالجة عملية الإرجاع في غضون 14 يوم عمل كحد أقصى من تاريخ الاستلام في مستودعنا.

يرجى ملاحظة أنه ستتم معالجة عملية رد الأموال للعنصر إلى طريقة الدفع الأصلية، باستثناء الدفع عند الاستلام. بالنسبة إلى العناصر المرتجعة المدفوعة عن طريق الدفع عند الاستلام، سوف يتصل بك أحد ممثلي خدمة العملاء لترتيب تحويل بنكي أو دفع PayPal لمبلغ المرتجعات. للعناصر المرتجعة المدفوعة عن طريق الدفع عند الاستلام، سوف يتصل بك أحد ممثلي خدمة العملاء لترتيب تحويل بنكي أو دفع PayPal لمبلغ المرتجعات.

أنت مسؤول عن التغليف المناسب للمنتج، ووضع العلامات عليه، وشحنه إلينا. يرجى الاحتفاظ بدليل البريد الخاص بك كضمان لشحنك.

إذا فقدت نموذج المرتجعات أو ملصق المرتجعات المدفوعة مسبقًا، فيرجى الاتصال [بخدمة العملاء](#) لتزويدك بنموذج أو ملصق آخر عبر البريد الإلكتروني.

كم تبلغ تكلفة إعادة مرتجع؟

سيتم خصم التكلفة المدعومة لملصق الإرجاع المدفوع مقدمًا من مبلغ المرتجعات الخاص بك ويتم تفصيله أدناه.

الوجهة	التكلفة
أستراليا	20 دولارًا أستراليًا
البحرين	5 د.ب

95 كونا كروانية	كرواتيا
200 ج.م	مصر
65 سيدي غاني	غانا
10 يورو	اليونان
95 دولار هونغ كونغ	هونغ كونغ، الصين
850 روبية هندية	الهند
175000 روبية إندونيسية	إندونيسيا
45 شيكل	إسرائيل
5 دنانير كويتية	الكويت

19000 ل.ل	لبنان
50 رينجيت ماليزيا	ماليزيا
20 دولارا نيوزيلنديا	نيوزيلاندا
4500 نيرة نيجيرية	نيجيريا
2000 روبيه باكستاني	باكستان
650 بيزو فلينيا	الفلبين
45 ريالاً قطرياً	قطر
800 روبل روسي	روسيا
45 ريالاً سعودياً	المملكة العربية السعودية

20 دولارًا سنغافوريًا	سنغافورة
10 يورو	جمهورية سلوفاكيا
200 راند جنوب إفريقي	جنوب أفريقيا
400 دولار تايواني	تايوان، الصين
400 بات تايلاندي	تايلاند
80 ليرة تركية	تركيا
45 درهمًا إماراتيًا	الإمارات العربية المتحدة
350 هريفنيا أوكرانية	أوكرانيا
300 دونغ فيتنامي	فيتنام

يرجى ملاحظة أنه في حالة اختيار خدمة توصيل أو شحن أخرى لإرجاع العنصر الخاص بك بدلاً من استخدام ملصق المرتجعات المدفوع مسبقاً، باستثناء في حالة المنتج المعيب أو غير المطابق، ستكون مسؤولاً عن تكلفة الإرجاع، بما في ذلك أي رسوم استيراد أو ضرائب تتكبدتها شركة Kors Michael نتيجة استخدام شركات التوصيل الأخرى هذه. هذه التكاليف التي سيتم خصمها من مبلغ المرتجعات الخاصة بك.

ستتخضع عمليات شحن المرتجعات من روسيا التي تتخطى قيمتها 1000 يورو لرسوم جمركية على المرتجعات، يقوم المرجع بدفعها لشركة الشحن عند الجمع.

كم تستغرق معالجة المرتجع الخاص بي؟

ستتم معالجة المرتجع في غضون 14 يوم عمل كحد أقصى من تاريخ الاستلام في مستودعنا.

سيتم رد قيمة الائتمان للعنصر (العناصر) المرتجع إلى حسابك بنفس نموذج الدفع الذي تم استلامه به، باستثناء مبالغ الدفع عند الاستلام. بالنسبة إلى العناصر المرتجعة المدفوعة عن طريق الدفع عند الاستلام، سوف يتصل بك أحد ممثلي خدمة العملاء لترتيب تحويل بنكي أو دفع PayPal لمبلغ المرتجعات. ستتلقى رسالة بريد إلكتروني تؤكد إكمال معالجة المرتجعات.

في حال قَدِّمت هدية إلى أحدهم، فهل بإمكانه أن يرجعها أو يستبدلها بسلعة أخرى؟

يمكن إرجاع الهدايا عن طريق البريد، كما هو موضح أعلاه. يرجى ملاحظة أنه لا يمكننا عرض الاستبدال وستتم معالجة استرداد الأموال مقابل الحساب الأصلي بنفس طريقة الدفع التي تم استلامها بها، باستثناء مبالغ الدفع عند الاستلام. بالنسبة إلى العناصر المرتجعة المدفوعة عن طريق الدفع عند الاستلام، سوف يتصل بك أحد ممثلي خدمة العملاء لترتيب تحويل بنكي أو دفع PayPal لمبلغ المرتجعات.

إذا احتجت إلى مساعدة في عملية إرجاع عبر البريد، فيرجى الاتصال بخدمة العملاء باستخدام التفاصيل الموجودة [هنا](#).

ماذا أفعل لو وصل المنتج الخاص بي تالفاً؟

في [michaelkors.global](http://michaelkors.global) يمكن هدفنا في رضا العملاء. يرجى الاتصال بمندوبي خدمة العملاء لدينا عن طريق ملء نموذج الاتصال بنا.

هل سيتضمن طلبي رسوم الاستيراد والضرائب؟

قد تخضع الطلبات المقدَّمة عبر [michaelkors.global](http://michaelkors.global) والتي يجب توصيلها إلى روسيا وأوكرانيا لرسوم وضرائب إضافية تقع على عاتق المستلم.

إن الأسعار المعروضة على [michaelkors.global](http://michaelkors.global) نهائية وتشمل كل رسوم وضرائب الاستيراد، إن فرضت، للوجهات التالية:

أستراليا والبحرين وكرواتيا ومصر وغانا واليونان وهونغ كونغ والهند وإندونيسيا وإسرائيل والكويت ولبنان وماليزيا ونيوزيلندا ونيجيريا وباكستان والفلبين وقطر والمملكة العربية السعودية وسنغافورة وجمهورية سلوفاكيا وجنوب أفريقيا وتايوان وتايوان وتركيا والإمارات العربية المتحدة وفيتنام. ما من رسوم إضافية عند إنهاء عملية الشراء أو عند الاستلام.

هل يمكنني رؤية سجل طلباتي مع [MICHAELKORS.GLOBAL](https://www.michaelkors.com/global)؟

يجب أن تكون صاحب حساب مسجل على [michaelkors.global](https://www.michaelkors.com/global) للوصول إلى سجل طلباتك. إن الطلبات المعروضة هي تلك التي يتم إجراؤها عبر الإنترنت وبعد إنشاء حسابك فحسب.

كيف أعرف أي مقاس يناسبني؟

أدلة الحجم متاحة لجميع الملابس والأحذية. يمكنك العثور عليها على صفحات تفاصيل المنتج ضمن القائمة المنسدلة Size Choose (اختيار مقاس).

ماذا أفعل إذا كان لدي سؤال عن أحد العناصر؟

إذا كان لديك أي سؤال حول سلعة محددة، فيرجى الاتصال بمندوبي خدمة العملاء لدينا من خلال ملء نموذج الاتصال بنا.

ماذا أفعل إذا كان لدي سؤال عن عملية شراء تمت في أوروبا أو الولايات المتحدة أو كندا؟

إذا كان لديك سؤال عن عملية شراء تمت في أوروبا أو الولايات المتحدة أو كندا، فيرجى استخدام بيانات الاتصال التالية للتواصل مع أحد ممثلي خدمات العملاء:

أوروبا

الهاتف: [+44-800-358-0598](tel:+448003580598)

البريد الإلكتروني: [europa.customerservice@michaelkors.com](mailto:europa.customerservice@michaelkors.com)

يتوفر فريق خدمة العملاء في أوروبا من الساعة 9 صباحًا حتى الساعة 8 مساءً بتوقيت غرينيتش، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى الساعة 6 مساءً يومي السبت والأحد.

الولايات المتحدة وكندا

الهاتف: [+1-866-709-1567](tel:+18667091567)

البريد الإلكتروني: [customerservice@michaelkors.com](mailto:customerservice@michaelkors.com)

يتوفر فريق خدمات العملاء في الولايات المتحدة وكندا من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 1 صباحًا بالتوقيت الرسمي الشرقي، على مدار الأسبوع.

ما هي حالة طلبتي؟

لم يتم تأكيد طلبك ولا نقوم بفوترة طريقة الدفع الخاصة بك إلى أن يتم شحن طلبك. إذا تم إرسال طلبك ولكن لم يتم قبوله أو تم إلغاؤه أو لا يزال قيد المعالجة، فقد تستمر في رؤية رسم معلق على طريقة الدفع الخاصة بك. يمكنك تتبع طلبك في أي وقت عبر الإنترنت عبر صفحة حالة الطلب.

## لم تم إلغاء طلبي؟

نحن نبذل قصارى جهدنا لعرض ألوان منتجاتنا وميزاتها وأسعارها وتوفرها بأكبر قدر ممكن من الدقة على مواقع الويب، وآخر ما نودّ القيام به هو إلغاء طلب. إن الأسباب الأكثر شيوعًا لإلغاء الطلبات هي في حال نفاذ عنصر ما، أو في حال اشتبهنا بعملية احتيال أو في حال تم إدراج منتج أو سعر بشكل غير صحيح. سنقوم بإعلامك في أقرب وقت ممكن في حال تم إلغاء طلبك. في حال كانت لديك أي أسئلة حول طلب تم إلغاؤه، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء.

## استخدام موقع الويب

### لم يتعين علي إنشاء حساب MICHAELKORS.GLOBAL؟

قد يساعدك إنشاء حساب على [michaelkors.global](http://michaelkors.global) في تحسين تجربة التسوق وفي استخدام الموقع بطريقة أسهل. بالإضافة إلى ذلك، إن بعض الميزات والمنافع التي يتميز بها موقع ويب لا تكون متوفرة إلا إذا قمت بتسجيل حساب. ومن الأمثلة عن بعض هذه المنافع الرائعة: إمكانية تخزين المعلومات حول الدفع والفوترة والشحن لإنهاء عملية الشراء بشكل أسرع وأسهل؛ وإمكانية الاحتفاظ بدفتر العناوين لسهولة الشحن إلى عناوين مختلفة؛ وإمكانية إنشاء قائمة بالتفضيلات وإدارتها؛ وتتنع سجل طلباتك.

ماذا أفعل إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بي؟

إذا كنت قد نسيت كلمة مرور حساب [michaelkors.global](http://michaelkors.global) الخاص بك، فيرجى النقر فوق الرابط "نسيت كلمة المرور" أثناء عملية تسجيل الدخول. وسيتم توجيهك لإعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك عبر رسالة بريد إلكتروني يتم إرسالها إلى عنوان البريد الإلكتروني المسجل في حسابك، أو عن طريق الإجابة عن سؤال أمان واحد أو أكثر. إذا اخترت إرسال عنوان بريدك الإلكتروني، فسوف نرسل إليك رسالة بريد إلكتروني تحتوي على رابط إلى موقعنا يمكنك اتباعه لإنشاء كلمة مرور جديدة.

يمكنك أيضًا الاتصال بأحد مندوبي خدمة العملاء من خلال نموذج الاتصال بنا. يمكنك استرداد كلمة المرور هنا.

### ما هي شركة **GLOBAL-E**؟

تعدّ **Global-e** شريكنا العالمي في تسهيل المبيعات وتحقيقها. إن **Global-e** هي البائع المسجل لكل عقود شراء البضائع وبيعها. سنتلقى شركة **Global-e** الدفع الخاص بك وستقوم شركات الشحن المعتمدة بتوصيل طلباتك. وستظهر المدفوعات في بياناتك على أنه تم فرضها من قبل **Global-e** / **Michael Kors**\*\*. تخضع كل المشتريات التي تتم على [michaelkors.global](http://michaelkors.global) لشروط وبنود شركة **Michael Kors** و سياسة خصوصيتها.