

الأسئلة المتداولة

عرض هذه الصفحة بلغتك المحلية:

- العربية
- 中文
- Hrvatski
- Ελληνικά
- עברית
- हिन्दी
- إندونيسيا
- Melayu
- Русский
- Slovenčina
- ไทย
- Türkçe
- اردو

جدول المحتويات (انقر فوق أحد الروابط أدناه للانتقال إلى هذا القسم):

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 يعد 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 قدّمت 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؟
- لم تم إلغاء طلبي؟

استخدام موقع الويب

- لم 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 للمشتريات عبر الإنترنت:

الوجهة	طريقة الدفع المتاحة
أستراليا	أميريكان إكسبريس أفترباي أمازون باي أبل باي داينرز كلوب الدفع على 4 أقساط مع كلارنا ماستركارد باي بال فيزا
البحرين	American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa
كرواتيا	American Express Apple Pay Diners Club Mastercard PayPal Visa
مصر	ماستركارد باي بال فيزا فوري
غانا	American Express Mastercard PayPal Visa
اليونان	American Express Apple Pay Diners Club Mastercard PayPal Visa

<p>أميرىكان إكسپريس علي باي أبل باي داينرز كلوب جيه سي بي ماستركارڊ باي بال يونيون باي فيزا</p>	<p>هونغ كونغ، الصين</p>
<p>American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa</p>	<p>الهند</p>
<p>أميرىكان إكسپرس جاي سي بي ماستركارڊ باي بال فيزا أوفو دوكو</p>	<p>إندونيسيا</p>
<p>American Express Apple Pay Diners Club Mastercard PayPal Visa</p>	<p>إسرائيل</p>
<p>American Express Mastercard PayPal Visa</p>	<p>لبنان</p>
<p>أميرىكان إكسپرس جاي سي بي ماستركارڊ باي بال فيزا غراب باي إم أو إل باي</p>	<p>ماليزيا</p>

<p>American Express Apple Pay Diners Club Mastercard PayPal Visa</p>	<p>نيوزيلاندا</p>
<p>American Express Mastercard PayPal Visa</p>	<p>نيجيريا</p>
<p>American Express Mastercard PayPal Visa</p>	<p>باكستان</p>
<p>أميريكان إكسپرس جاي سي بي ماستركارڊ باي بال فيزا</p>	<p>الفلبين</p>
<p>American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa</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>أميريكان إكسپرس ابل باي داينرز كلوب إي نيتس جاي سي بي ماستركارڊ باي بال فيزا غراب باي</p>	<p>سنغافورة</p>

American Express Diners Club Mastercard PayPal Visa	جمهورية سلوفاكيا
أميريكان إكسبريس داينرز كلوب ماستر كارد باي بال فيزا أبل باي إي إف تي	جنوب أفريقيا
American Express Apple Pay JCB Mastercard PayPal Visa	تاوان، الصين
American Express Diners Club JCB Mastercard PayPal Visa	تايلاند
أميريكان إكسبريس داينرز كلوب ماستر كارد فيزا	تركيا
Apple Pay Mastercard PayPal Qivi Wallet Visa	أوكرانيا*

* غير متوفرة حاليًا.

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 Verified by Visa و MasterCard SecureCode و American Express SafeKey، 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 Michael Kors 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.

تجدر الملاحظة: في الوقت الحالي، يتعدّد شراء بطاقة هدية Michael Kors الكلاسيكية أو بطاقات هدايا Michael Kors الإلكترونية أو استبدال قيمتها على michaelkors.global. متى سيصل طلبي وكم تبلغ تكلفة شحن طلبي؟

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

الشحن والتوصيل

سوف تتلقى 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	3-6 أيام عمل	15 دولارًا أستراليًا، مجانًا لما يفوق 375 دولارًا أستراليًا
البحرين	التوصيل السريع	3-7 أيام عمل	4 دنانير بحرينية، مجانًا لما يفوق 100 دينار بحريني
كرواتيا	التوصيل السريع	3-4 أيام عمل	كونا كرواتية 80، مجانًا لما يفوق 1900 كونا كرواتية
مصر	التوصيل السريع	3-7 أيام عمل	193 جنيهًا مصريًا، مجانًا لما يفوق 4900 جنيه مصري
غانا	التوصيل السريع	4-5 أيام عمل	83 سيدي غاني، مجانًا لما يفوق 2100 سيدي غاني
اليونان	التوصيل السريع	3-4 أيام عمل	10 يورو، مجانًا لما يفوق 250 يورو
هونغ كونغ، الصين	التوصيل السريع	3-4 أيام عمل	83 دولار هونغ كونج، مجانًا لما يفوق 2100 دولار هونغ كونج
الهند	التوصيل السريع	7-9 أيام عمل	820 روبية هندية، مجانًا لما يفوق 20500 روبية هندية
إندونيسيا	التوصيل السريع	3-7 أيام عمل	155000 روبية إندونيسية، مجانًا لما يفوق 3880000 روبية إندونيسية
إسرائيل	التوصيل السريع	6-8 أيام عمل	36 شيكل إسرائيلي، مجانًا لما يفوق 900 شيكل إسرائيلي

16500 ليرة لبنانية، مجائاً لما يفوق 410000 ليرة لبنانية	7-3 أيام عمل	التوصيل السريع	لبنان
47 رينغيت ماليزي، مجائاً لما يفوق 1200 رينغيت ماليزي	7-3 أيام عمل	التوصيل السريع	ماليزيا
17 دولارًا نيوزيلنديًا، مجائاً لما يفوق 420 دولارًا نيوزيلنديًا	7-4 أيام عمل	التوصيل السريع	نيوزيلاندا
4400 نيرة نيجيرية، مجائاً لما يفوق 110000 نيرة نيجيرية	5-4 أيام عمل	التوصيل السريع	نيجيريا
2060 روبية باكستانية، مجائاً لما يفوق 52000 روبية باكستانية	من 4 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	باكستان
552 بيسو فلبيني، مجائاً لما يفوق 14000 بيسو فلبيني	6-3 أيام عمل	التوصيل السريع	الفلبين
39 ريالاً قطريًا، مجائاً لما يفوق 1000 ريال قطري	7-3 أيام عمل	التوصيل السريع	قطر
		التوصيل إلى روسيا معلق مؤقتًا	روسيا
15 دولارًا سنغافوريًا، مجائاً لما يفوق 370 دولارًا سنغافوريًا	7-3 أيام عمل	التوصيل السريع	سنغافورة
10 يورو، مجائاً لما يفوق 250 يورو	4-3 أيام عمل	التوصيل السريع	جمهورية سلوفاكيا
168 راند جنوب أفريقي، مجائاً لما يفوق 4200 راند جنوب أفريقي	7-3 أيام عمل	التوصيل السريع	جنوب أفريقيا
313 دولارًا تايوانيًا، مجائاً لما يفوق 7900 دولار تايواني	من 4 إلى 6 أيام عمل	التوصيل السريع	تايوان، الصين
370 ₪، مجائاً لما يفوق 9200 ₪	5-3 أيام عمل	التوصيل السريع	تايواند
167 ليرة تركية مجائاً لما يفوق 4200 ليرة تركية	5-3 أيام عمل	التوصيل السريع	تركيا
		التوصيل إلى أوكرانيا معلق مؤقتًا	أوكرانيا

*أوقات التسليم تقريبية. اعتمادًا 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 المُقدّمة عبر michaelkors.global والتي يجب توصيلها إلى الهند وروسيا وأوكرانيا لرسوم وضرائب إضافية تقع على عاتق المستلم.

إن الأسعار المعروضة على michaelkors.global نهائية وتشمل كل رسوم وضرائب الاستيراد، إن فُرِضت، للوجهات التالية: أستراليا، والبحرين، وكرواتيا، ومصر، وغانا، واليونان، وهونج كونج، وإندونيسيا، وإسرائيل، ولبنان، وماليزيا، ونيوزيلندا، ونيجيريا، وباكستان، والفلبين، وقطر، وسنغافورة، وجمهورية سلوفاكيا، وجنوب إفريقيا، وتايوان، وتايلاند، وتركيا، وفيتنام. ما من رسوم إضافية عند إنهاء عملية الشراء أو عند الاستلام.

ما هي وجهات الشحن؟

يمكن شحن كل البضائع المطلوبة عبر michaelkors.global إلى الوجهات المذكورة أدناه:

أستراليا، والبحرين، وكرواتيا، ومصر، وغانا، واليونان، وهونج كونج، والهند، وإندونيسيا، وإسرائيل، ولبنان، وماليزيا، ونيوزيلندا، ونيجيريا، وباكستان، والفلبين، وقطر، وروسيا، وسنغافورة، وجمهورية سلوفاكيا، وجنوب إفريقيا، وتايوان، وتايلاند، وتركيا، وأوكرانيا، وفيتنام. قد يتم تحديث هذه القائمة من حين إلى آخر.

للطلبات إلى وجهات أخرى، يرجى زيارة موقع Michael Kors 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، لايفيا ليتوانيا، لوكسمبورج، النرويج، بولندا، البرتغال، جمهورية إيرلندا، رومانيا، السويد، اليابان، الصينوكوريا الجنوبية. للأسف، لا نقدم 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.

وفي حال حاولت إنهاء عملية الدفع على موقع لا يقدم 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، سنتكّن من مراجعة عربة التسوق الخاصة بك قبل متابعة الشراء.

يمكنك تعقّب طلبك في أيّ وقت عبر الإنترنت عبر صفحة حالة الطلب. وسيتعيّن 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 مندوبينا في خدمة العملاء عن طريق ملء 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 Michael Kors الأصلي. يجب ألا يتم غسل العناصر المرتجعة أو ارتداؤها أو تبديلها. لا نسمح بإرجاع أفتحة الوجه أو ملابس السباحة أو الملابس الداخلية أو المجوهرات أو منتجات التجميل التي أُزيل أو أُتلف ملصق النظافة الشخصية الموضوع عليها، وكذلك العناصر المصنوعة حسب الطلب أو العناصر المخصّصة (بما في ذلك العناصر المحفورة عليها نقوش أو المزيّنة بحروف أسماء).

لا تؤثر سياسة الإرجاع هذه على الحقوق القانونية التي قد تتمتع بها بموجب القانون المعمول به، بما في ذلك حقه 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. تفضّل زيارة مدخل المرتجعات على 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.
- سنتم معالجة عملية الإرجاع في غضون 14 يومًا كحد أقصى من تاريخ الاستلام في مستودعنا.

يرجى ملاحظة أنه سنتم 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
كرواتيا	95 كونا كرواتية

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
19000 ل.ل	لبنان
50 رينجيت ماليزيا	ماليزيا
20 دولارًا نيوزيلنديًا	نيوزيلاندا
4500 نيرة نيجيرية	نيجيريا
2000 روبية باكستاني	باكستان
650 بيزو فلبينيًا	الفلبين
45 ريالًا قطريًا	قطر
800 روبل روسي	روسيا
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
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 تتكبدها شركة Michael Kors نتيجة استخدام شركات التوصيل الأخرى هذه. هذه التكاليف التي سيتم خصمها من مبلغ المرتجعات الخاصة بك.

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

كم تستغرق معالجة المرتجع الخاص بي؟

سنتم معالجة عملية الإرجاع في غضون 14 يوماً كحد أقصى من تاريخ الاستلام في مستودعنا.

سيتم رد قيمة الانتمان 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. سنتلقى رسالة بريد إلكتروني تؤكد إكمال معالجة المرتجعات.

في حال قدّمت 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 وسنتم 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 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 المقدّمة عبر michaelkors.global والتي يجب توصيلها إلى الهند وروسيا وأوكرانيا لرسوم وضرائب إضافية تقع على عاتق المستلم.

إن الأسعار المعروضة على michaelkors.global نهائية وتشمل كل رسوم وضرائب الاستيراد، إن فرضت، للوجهات التالية: أستراليا، والبحرين، وكرواتيا، ومصر، وغانا، واليونان، وهونج كونج، وإندونيسيا، وإسرائيل، ولبنان، وماليزيا، ونيوزيلندا، ونيجيريا، وباكستان، والفلبين، وقطر، وسنغافورة، وجمهورية سلوفاكيا، وجنوب إفريقيا، وتايوان، وتايلاند، وتركيا وفيتنام. ما من رسوم إضافية عند إنهاء عملية الشراء أو عند الاستلام.

هل يمكنني رؤية سجل طلباتي مع MICHAELKORS.GLOBAL؟

يجب أن تكون صاحب حساب مسجل على michaelkors.global للوصول إلى سجل طلباتك. إن الطلبات المعروضة هي تلك التي يتم إجراؤها عبر الإنترنت وبعد إنشاء حسابك فحسب. كيف أعرف أيّ مقياس يناسبني؟

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

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

البريد الإلكتروني: europa.customerservice@michaelkors.com

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

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 طلبي؟

لم يتم تأكيد طلبك ولن نقوم بخصم المال من طريقة الدفع الخاصة بك إلى أن يتم شحن طلبك. وفي حال أرسل طلبك ولم يتم قبوله أو تم إلغاؤه أو في حال كان لا يزال قيد المعالجة، فقد يستمر عرض مبلغ معلق ضمن كشف حساب طريقة الدفع الخاصة بك. يمكنك تتبع طلبك في أي وقت عبر الإنترنت على 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 سلعة 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 علي إنشاء حساب [MICHAELKORS.GLOBAL](#)؟

قد يساعدك إنشاء حساب على [michaelkors.global](#) في تحسين تجربة التسوق وفي استخدام الموقع بطريقة أسهل. بالإضافة إلى ذلك، إن بعض الميزات والمنافع التي يميّز 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؛ وتتبع سجل طلباتك.
ماذا أفعل إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بي؟

إذا كنت قد نسيت كلمة مرور حساب [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 نموذجنا لاتصال 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. ستتلقى 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](#) لشروط وبنود شركة Michael Kors و سياسة خصوصيتها.
تاريخ التحديث الأخير: 14.04.2023