



WARRANTY & REPAIR POLICY

- Eyewear purchased from us are genuine brands and are covered by one year warranty against manufacturing defect.
- Manufacturing defect claims need to be confirmed at our service center or by the supplier before getting approved for the repair/exchange.
- Anti-reflection coating on Ophthalmic lenses has a 1-year warranty. Any claims need to be submitted for evaluation to the lab for approvals.
- Scratches on the ophthalmic /sunglass lenses, breakage of the lens, damage due to mishandling, signs of wear & tear, or discoloration with use are not considered as manufacturing defects. Any such defects need to be notified within 24 hours of the purchase. If not it would be considered as damage to goods under customer ownership
- Sunglasses and frames found to be defective will be repaired or replaced at the manufacturer's discretion based on spare part availability.
- Replacement of spare parts will be chargeable in cases other than manufacturing defects. The availability, cost, and the lead time for the supply of spare parts are subject to supplier discretion and policy. (Minimum lead time 4-8 weeks)
- Repairing or adjusting customer eyewear shall be at owners' risk.
- Fixing lenses on customer own used Frames/ sunglasses are strictly at the owner's risk, There are chances for breakage or damage in the workshop while handling such items.
- Following an external Prescription is under the customer's risk. Yateem will not take responsibility for errors in external company prescriptions.

EXCHANGE POLICY

- Yateem Group shops has a 7-day exchange policy.
- Items need to be in their original packing & condition along with the original invoice for exchange.
- Please note that ophthalmic lens and contact lenses as medical products can't be refunded or exchanged after purchase.

- Exchange is subject to an inspection of the product after which a confirmation will be given within 7 working days.
- Once the exchange is approved, customers can select a product for the same value or a credit note of the equivalent value to use within 6 months of the issue.
- The refund is only by a credit note.

EXCHANGE OF SALE/CLEARANCE/ PROMOTIONS ITEMS (IF APPLICABLE)

- Items on clearance, promotion, or offers cannot be refunded, they can only be exchanged as per the exchange policy.

SPECIAL ORDER AND ADVANCE BOOKING

- All Sunglasses or Ophthalmic Lens or Contact Lens orders will only be processed on a 50% payment by the intending customer.
- It is the customer's responsibility to collect the items within 30 days of being officially notified that their product is ready.
- Yateem Group will not be responsible for the product if it does not get collected within 30 days of the agreed collection date.
- Advance payments made for a special order of lenses cannot be refunded due to the non-collection of products
- If you have any complaints, suggestions, or feedback, Please contact

YATEEM CUSTOMER HAPPINESS CENTRE



customercare@yateemgroup.ae



Dubai, Sharjah, NE : +971 4 506 6000

Abu Dhabi, Al Ain : +971 2 677 6222



- منتج بنفس القيمة أو قسيمة شراء بقيمة مساوية صالحة للأستخدام في غضون 6 أشهر من الإصدار
- يرجى ملاحظة أنه لا يمكن استرداد أو استرجاع العدسات الطبية أو العدسات اللاصقة بعد الشراء لكونهم منتجات طبية

تبديل المنتجات المخفضه او منتجات العروض (إن وجدت)

- لا يمكن استرجاع منتجات العروض او المنتجات المخفضه ، و يمكن استبدالها فقط وفقا لسياسة الاستبدال

الطلبات الخاصة والحجز المسبق

- لا بد من دفع كامل المبلغ لجميع الطلبات الخاصة للنظارات الشمسية أو الطبية أو العدسات اللاصقة
- لا تتحمل نظارات يتيم المسؤولية عن (اي منتجات) لا يتم استلامها من قبل العميل بعد 30 يوم من تاريخ اخطار العميل بجاهزية الطلب ولا يمكن استرداد الدفعة المدفوعة مقدما
- لا يمكن رد المبالغ المدفوعة مقدما للطلبات الخاصة من العدسات بسبب عدم تحصيل المنتجات

مراكز سعادة المتعاملين يتيم



customer@yateemgroup.ae



Dubai, Sharjah, NE : +971 4 506 6000

Abu Dhabi, Al Ain : +971 2 677 6222

سياسة الضمان

- توفر لك نظارات يتيم ضمان لمدة سنة واحدة ضد عيوب الصناعة.
- عيوب التصنيع تحتاج إلى تأكيد من الفني لدينا أو من قبل المورد قبل الحصول على الموافقة على الاستبدال / استرداد.
- الطبقة المضاد للانعكاس على عدسات العيون ضمان لمدة سنة ويشترط الموافقة .
- لا تعتبر الخدوش على العدسات الطبية / النظارات الشمسية أو كسر العدسة أو الأضرار الكيميائية أو علامات البلى أو تغيير اللون بسبب الاستخدام من عيوب التصنيع ويجب الإبلاغ عن أي العيوب خلال 24 ساعة من الشراء للموافقة على الاستبدال.
- النظارات الشمسية والإطارات التي يتبين أنها معيبة (سوء استخدام) يمكن اصلاحها حسب تقدير الشركة المصنعة اذا امكن بناءً على توفر قطع الغيار و يتم فرض رسوم عليها وذلك في حالات غير عيوب التصنيع.
- يخضع الوقت والتكلفة لتوريد قطع الغيار لتقدير الموردين وسياستهم. (4-8 أسابيع)
- استخدام العميل اطار قديم هي مسؤوليه صاحب الاطار، في حاله حدوث ضرر او كسر في ورشة العمل اثناء تركيب العدسات أو تعديل الاطار.
- استخدام وصفه طبية خارجية تحت مخاطر العميل لا تتحمل الشركة مسؤولية الأخطاء في الوصفة الخارجية.

سياسه الاستبدال والاسترجاع

- يمكنك استبدال او استرجاع النظارة الشمسية أو الاطار الطبي لمرة واحدة فقط خلال مدة 7 أيام من تاريخ الشراء على أن تكون بنفس القيمة او اكثر ، شريطة أن تكون في نفس الحالة الأصلية التي كانت عليها عند الشراء.
- يجب أن تكون المنتجات التي قمت بشرائها في حالتها الأصلية مع الفاتورة والعلبة الأصلية لاتمام الاستبدال أو الاسترجاع
- يخضع الأستبدال لفحص المنتج وبعد ذلك يتم التأكد خلال 7 أيام
- في حالة الموافقة على الأستبدال يمكن للعميل تحديد