

Refund Policy

Scope and cancellation

1. Who we are and what this policy covers

This policy applies to mobile application development, website design and development, and digital advertising services supplied by **DESERT COMPANY LLC** through desert-company.com, including payments against our quotations, invoices and payment links. These are services delivered electronically; physical returns and return shipping do not apply.

Registered address: Sharjah Media City (Shams), Al Messaned, Al Bataeh, Sharjah, United Arab Emirates.

Customer service: office@desert-company.com · +971 585 480 893.

Contact hours: daily, 09:00–17:00 UAE time (UTC+4).

2. Your order and your rights

Your accepted quotation, statement of work or service agreement (the **Order**) defines the scope, price, milestones and delivery dates. This policy forms part of our Terms and Conditions. It applies when supplied before you accept the Order; later changes do not retrospectively reduce your rights.

Mandatory consumer rights, statutory guarantees and payment dispute rights remain unaffected. A deposit or advance payment is a payment towards the service, not automatically a non-refundable fee. Any more favourable refund promise in your Order will be honoured. A business day means Monday to Friday, excluding UAE public holidays.

3. Cancelling a project

Before work starts: we refund the payment in full, less only eligible third-party costs under section 4 that you authorised us to incur before cancellation.

After work starts: we refund the unused balance after deducting work properly performed before we received your cancellation and eligible third-party costs. Completed work is valued using agreed milestone prices or agreed rates and documented time. A partly completed fixed-price milestone is charged only proportionately to work actually performed, with an itemised explanation, and never above that milestone's price.

We do not retain payment for unperformed work or lost future profit. We take reasonable steps to stop further costs after cancellation. Deductions are not counted twice and cannot exceed the amount paid when calculating the refund.

After proper completion: a change of mind alone does not entitle you to a refund for services already correctly delivered. Rights concerning defects, non-delivery or other legal grounds remain available under section 5.

Refund Policy

Costs, advertising and service remedies

4. Third-party costs and advertising budgets

A third-party cost may be retained on a voluntary cancellation only if it was identified and approved before purchase, its relevant cancellation terms were disclosed, it was actually incurred for your Order and it cannot reasonably be recovered. Examples include a domain registration, a project-specific software licence, hosting or an advertising placement. We provide an itemised account on request and pass on any later recovery relating to an amount retained from you.

Advertising management fees and media spend are accounted for separately. Advertising already delivered and correctly charged by a platform is generally consumed spend. We refund unspent funds held by us, after any eligible commitments are accounted for. For unused funds already with a platform, we seek recovery under its disclosed terms and pass back recovered funds. A non-recoverable platform balance may be retained only if you authorised the commitment and its restriction was disclosed in advance.

Platform restrictions do not remove remedies owed for our own failure. Where you pay a platform directly, its refund process applies to that direct payment; we remain responsible for our own services.

5. Non-delivery, defects and incorrect payments

If we fail to provide the service or it does not meet the agreed requirements, contact us with the details. You may request the applicable remedy, including proper re-performance, a proportionate refund or a full refund where required by law. We will not require you to accept re-performance instead of a refund where the law gives you that choice.

If we cancel or cannot deliver, we refund the undelivered portion. A full refund is due where required, including where the service supplied has no usable value because of our failure. The voluntary-cancellation deductions in sections 3 and 4 do not limit these remedies. We correct confirmed duplicate charges and overpayments in full for the excess amount.

Sales, traffic, rankings, leads and app-store approval are not guaranteed unless expressly agreed. Disappointing results alone do not establish a defect where the agreed service was properly performed; this does not excuse errors or failure to meet our commitments.

6. Ongoing services

You may cancel future maintenance, support or advertising management by email. Any agreed notice period must have been disclosed before payment. Services already properly supplied remain payable; prepaid unused services are refunded under this policy. There is no automatic forfeiture of the remaining balance. A single payment does not authorise recurring debits.

Refund Policy

Requests, timing and payment method

7. How to request a refund

Email office@desert-company.com with your name, Order or invoice reference, payment date and amount, reason for the request, and any relevant evidence. If email is unavailable, call +971 585 480 893 and we will help record your request. Contact us promptly; this is not a shortened legal claim period.

We may request information reasonably needed to identify the transaction or assess the issue. Never send a full card number, security code, PIN or one-time password by email or messenger.

8. Our response and processing times

Acknowledgement: within 2 business days of receipt.

Assessment: we aim to provide a written decision and calculation within 7 business days. If essential information is missing or further investigation is needed, we explain the reason and give the next update date within that period.

Initiation: an approved refund is submitted to the payment provider within 5 business days of approval, or sooner if the law requires.

These are our service commitments, not a guarantee of the issuer's crediting time. Your bank or wallet provider controls when a submitted refund appears. We confirm the refund amount, submission date, reference and any available posting estimate. If it is not visible after 10 business days, contact us for a trace. Any mandatory shorter deadline takes priority.

9. Where the money is returned

Refunds are made through the original payment method and in the original transaction currency. Card payments are refunded to the original card, and wallet payments to the original wallet. We do not replace a card or wallet refund with cash, another person's account or another payment method. If the original instrument is closed, expired or replaced, we coordinate with the provider and issuer through their approved refund process.

We do not deduct card-processing or refund-processing fees, or add an administration penalty, to an eligible refund. Your bank's currency conversion or charges may affect the amount shown in your account currency. Refunds cannot exceed the original amount collected, less any refund or reversal already made.

10. Complaints and disputed transactions

For complaints, contact our customer service above. Where a payment was processed by Botim Money, questions about our service, payment or refund must be directed to us, not Botim Money customer support. Your right to contact your issuer or a competent authority remains unaffected. Tell us if a bank dispute is already open so we can coordinate the refund and avoid duplicate reimbursement; no waiver of dispute rights is required.

سياسة استرداد الأموال

النطاق وإلغاء الطلب

1. الشركة ونطاق هذه السياسة

تسري هذه السياسة على خدمات تطوير تطبيقات الهاتف المحمول وتصميم المواقع الإلكترونية وتطويرها desert-company من خلال موقع DESERT COMPANY LLC وخدمات الإعلان الرقمي التي تقدمها شركة بما في ذلك المدفوعات بموجب عروض الأسعار والفواتير وروابط الدفع الخاصة بنا. وتقدم، company.com، هذه الخدمات إلكترونياً، ولذلك لا تنطبق عليها إجراءات إعادة السلع المادية أو شحن المرتجعات.

العنوان المسجل: مدينة الشارقة للإعلام (شمس)، المسند، البطائح، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.
خدمة العملاء: office@desert-company.com • +971 585 480 893.
ساعات التواصل: يومياً من 09:00 إلى 17:00 بتوقيت الإمارات (UTC+4).

2. طلبك وحقوقك

يحدد عرض الأسعار أو بيان نطاق العمل أو اتفاقية الخدمات المقبولة منك («الطلب») نطاق العمل والسعر والمراحل ومواعيد التسليم. وتشكل هذه السياسة جزءاً من الشروط والأحكام، وتسري عند تقديمها إليك قبل قبول الطلب. ولا تنتقص التعديلات اللاحقة من حقوقك بأثر رجعي.

تظل حقوق المستهلك الإلزامية والضمانات القانونية وحقوق الاعتراض على المدفوعات محفوظة. وبعد العربون أو المبلغ المدفوع مقدماً جزءاً من ثمن الخدمة، وليس رسماً غير قابل للاسترداد تلقائياً. ونلتزم بأي وعد باسترداد الأموال يرد في طلبك ويكون أكثر فائدة لك. ويوم العمل هو أي يوم من الاثنين إلى الجمعة باستثناء العطلات الرسمية في الإمارات.

3. إلغاء المشروع

قبل بدء العمل: نرد كامل المبلغ المدفوع، بعد خصم تكاليف الجهات الخارجية المستوفية لشروط البند 4 فقط، والتي فوضتنا بتحملها قبل الإلغاء.

بعد بدء العمل: نرد الرصيد غير المستخدم بعد خصم قيمة العمل المنفذ بصورة صحيحة قبل استلام طلب الإلغاء والتكاليف المؤهلة للجهات الخارجية. وتحتسب قيمة العمل وفق أسعار المراحل أو الأسعار المتفق عليها والوقت الموثق. وفي المرحلة ذات السعر الثابت والمنفذة جزئياً، لا يحتسب إلا مقابل يتناسب مع العمل المنفذ فعلياً، مع تقديم بيان مفصل، ودون تجاوز سعر تلك المرحلة.

لا نحفظ بمقابل أعمال لم تنفذ أو أرباح مستقبلية فائتة. ونتخذ خطوات معقولة لوقف التكاليف الإضافية بعد الإلغاء. ولا تحتسب الخصومات مرتين، ولا تتجاوز المبلغ المدفوع عند حساب المبلغ المسترد.

بعد الإتمام الصحيح: لا يترتب على تغيير الرأي وحده حق في استرداد مقابل الخدمات التي تم تقديمها بصورة صحيحة. وتظل الحقوق المتعلقة بالعيوب أو عدم تقديم الخدمة أو أي أساس قانوني آخر محفوظة وفق البند 5.

سياسة استرداد الأموال

التكاليف والإعلانات ومعالجة الإخلال بالخدمة

4. تكاليف الجهات الخارجية والميزانيات الإعلانية

لا يجوز الاحتفاظ بتكلفة لجهة خارجية عند الإلغاء الاختياري إلا إذا تم تحديدها والموافقة عليها قبل الشراء، والإفصاح عن شروط إلغائها ذات الصلة، وتكبيدها فعلياً لطلبك، وتعذر استردادها بصورة معقولة. ومن أمثلتها تسجيل نطاق أو ترخيص برنامج خاص بالمشروع أو الاستضافة أو حجز إعلان. ونقدم بياناً مفصلاً عند الطلب، ونرد إليك أي مبالغ نسترجعها لاحقاً تتعلق بتكاليف سبق خصمها منك.

نحاسب بصورة منفصلة على أتعاب إدارة الإعلانات والإنفاق الإعلاني. وبعد الإعلان الذي تم عرضه واحتساب تكلفته بصورة صحيحة من المنصة إنفاقاً مستهلكاً عادةً. ونرد الأموال غير المنفقة الموجودة لدينا بعد احتساب الالتزامات المؤهلة. أما الأموال غير المستخدمة الموجودة لدى منصة، فنسعى لاستردادها وفق شروطها المفصّل عنها ونرد إليك ما نسترده. ولا يجوز الاحتفاظ برصيد غير قابل للاسترداد لدى منصة إلا إذا أجزت. الالتزام وتم الإفصاح مسبقاً عن هذا القيد.

لا تلغي قيود المنصة حقوقك الناشئة عن إخلالنا نحن. وإذا دفعت للمنصة مباشرة، تسري آلية الاسترداد الخاصة بها على تلك الدفعة المباشرة، مع بقاءنا مسؤولين عن خدماتنا.

5. عدم تقديم الخدمة والعيوب والمدفوعات الخاطئة

إذا لم نقدم الخدمة أو لم تستوفِ المتطلبات المتفق عليها، يرجى التواصل معنا وبيان التفاصيل. ويحق لك طلب المعالجة المقررة، بما فيها إعادة أداء الخدمة بصورة صحيحة أو استرداد جزء من الثمن أو كامل الثمن حيث يوجب القانون ذلك. ولا نلزمك بقبول إعادة أداء الخدمة بدلاً من الاسترداد عندما يمنحك القانون حق الاختيار.

إذا ألغينا الخدمة أو تعذر علينا تنفيذها، نرد مقابل الجزء غير المقدم. ويستحق الاسترداد الكامل حيث يكون واجباً، بما في ذلك عندما تصبح الخدمة المقدمة بلا قيمة قابلة للاستخدام بسبب إخلالنا. ولا تحد خصومات الإلغاء الاختياري في البندين 3 و4 من هذه الحقوق. ونصح الخصومات المكررة المؤكدة والمدفوعات الزائدة برد كامل المبلغ الزائد.

لا نضمن المبيعات أو الزيارات أو ترتيب نتائج البحث أو العملاء المحتملين أو موافقة متاجر التطبيقات إلا باتفاق صريح. ولا تعد النتائج المخيبة للتوقعات وحدها عيباً إذا نفذت الخدمة المتفق عليها بصورة صحيحة؛ ولا يعفيانا ذلك من مسؤولية الأخطاء أو عدم الوفاء بالتزاماتنا.

6. الخدمات المستمرة

يمكنك إلغاء خدمات الصيانة أو الدعم أو إدارة الإعلانات المستقبلية عبر البريد الإلكتروني. ويجب الإفصاح عن أي مدة إشعار متفق عليها قبل الدفع. ويظل مقابل الخدمات المقدمة بصورة صحيحة مستحقاً، وترد المدفوعات المقدمة عن الخدمات غير المستخدمة وفق هذه السياسة. ولا تتم مصادرة الرصيد المتبقي تلقائياً. ولا تجيز دفعة واحدة إجراء خصومات دورية.

سياسة استرداد الأموال

تقديم الطلب والمواعيد وطريقة الاسترداد

7. كيفية طلب استرداد الأموال

مع اسمك ورقم الطلب أو الفاتورة وتاريخ الدفع ومبلغه وسبب office@desert-company.com راسل الطلب وأي مستندات ذات صلة. وإذا تعذر استخدام البريد الإلكتروني، اتصل على +971 585 480 893. وسنساعدك في تسجيل الطلب. يرجى التواصل دون تأخير؛ ولا يعد ذلك تقصيراً للمهلة القانونية للمطالبة. قد نطلب المعلومات اللازمة بصورة معقولة لتحديد المعاملة أو تقييم المشكلة. لا ترسل رقم البطاقة كاملاً أو رمز الأمان أو الرقم السري أو رمز التحقق لمرة واحدة عبر البريد الإلكتروني أو تطبيقات المراسلة.

8. مواعيد الرد والمعالجة

تأكيد الاستلام: خلال يومي عمل من الاستلام.
التقييم: نهدف تقديم قرار مكتوب وبيان الحساب خلال 7 أيام عمل. وإذا كانت معلومات أساسية ناقصة أو لزم تحقيق إضافي، نوضح السبب وموعد التحديث التالي خلال تلك المدة.
بدء الاسترداد: يقدم طلب الاسترداد المعتمد إلى مزود الدفع خلال 5 أيام عمل من الموافقة، أو في مدة أقصر إذا أوجب القانون ذلك.

هذه التزاماتنا الخدمية وليست ضماناً لموعد قيد المبلغ من جهة الإصدار. ويتحكم البنك أو مزود المحفظة في موعد ظهور الاسترداد بعد تقديمه. ونؤكد المبلغ وتاريخ الإرسال ورقم المرجع وأي تقدير متاح لموعد القيد. وإذا لم يظهر المبلغ بعد 10 أيام عمل، اتصل بنا لتتبعه. وتكون الأولوية لأي مهلة إلزامية أقصر.

9. وجهة المبلغ المسترد

ترد الأموال بوسيلة الدفع الأصلية وبعملة المعاملة الأصلية. وترد مدفوعات البطاقات إلى البطاقة الأصلية ومدفوعات المحافظ إلى المحفظة الأصلية. ولا نستبدل استرداد البطاقة أو المحفظة بدفع نقدي أو تحويل لحساب شخص آخر أو وسيلة دفع أخرى. وإذا أغلقت وسيلة الدفع أو انتهت صلاحيتها أو استبدلت، ننسق مع مزود الدفع وجهة الإصدار عبر آلية الاسترداد المعتمدة لديهما.
لا نخضع رسوم معالجة البطاقة أو الاسترداد، ولا نضيف غرامة إدارية إلى المبلغ المستحق استرداده. وقد يؤثر تحويل العملة أو رسوم البنك في المبلغ الظاهر بعملة حسابك. ولا يتجاوز مجموع الاسترداد المبلغ الأصلي المحصل بعد خصم أي مبالغ سبق ردها أو عكسها.

10. الشكاوى والمعاملات المعترض عليها

توجه الأسئلة المتعلقة Botim Money، للشكاوى، تواصل مع خدمة العملاء أعلاه. وإذا عولج الدفع عبر ويظل حقلك في التواصل مع جهة Botim Money بخدماتنا أو الدفع أو الاسترداد إلينا، وليس إلى دعم عملاء إصدار وسيلة الدفع أو السلطة المختصة محفوظاً. أخبرنا إذا كان هناك اعتراض مصرفي قائم حتى ننسق الاسترداد ونتجنب التعويض المكرر، دون اشتراط التنازل عن حق الاعتراض.