

Terms and Conditions

IMPORTANT – PLEASE READ CAREFULLY BEFORE REQUESTING A REPAIR SERVICE AND/OR OTHER SERVICES. THESE TERMS AND CONDITIONS CONSTITUTE YOUR AGREEMENT WITH SAMSUNG GULF ELECTRONICS FZE (“SAMSUNG”) FOR REPAIR SERVICE AND ANY RELEVANT DEVICE OR SOFTWARE UPGRADE PROVIDED BY SAMSUNG, ITS AFFILIATES, ITS THIRD PARTY SUPPLIERS, AND/OR WORKSHOPS (COLLECTIVELY, THE “SERVICE”).

THE BENEFITS CONFERRED BY THESE TERMS AND CONDITIONS ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES CONVEYED BY THE CONSUMER PROTECTION LAWS AND REGULATIONS APPLICABLE IN YOUR COUNTRY OF RESIDENCE UNDER THE TERRITORY.

Samsung Repair Service

- Samsung Repair Service (“**Repair Service**”) gives Samsung customers the opportunity to repair Samsung products (“**Product(s)**”) in the United Arab Emirates, Qatar, Bahrain, Kuwait, and Oman (“**Territory**”).

Customer requirements

- You must be at the majority age under the applicable laws where you are a

الشروط والأحكام

هام - يرجى القراءة بعناية قبل طلب خدمة الإصلاح و/أو الخدمات الأخرى. تشكل هذه الشروط والأحكام، اتفاقك مع سامسونج جلف للإلكترونيات م.م.ح (ويشار إليها فيما يلي بلفظ "سامسونج")، بشأن خدمة الإصلاح وأي ترقية للأجهزة أو البرامج ذات الصلة، التي تقدمها سامسونج والشركات التابعة لها ومورديها من الأطراف الثالثة و/أو ورش العمل (يشار إليها مجتمعة بلفظ "الخدمة").

تعد المزايا الممنوحة بموجب هذه الشروط والأحكام إضافية إلى جميع الحقوق والتعويضات التي تتيحها قوانين ولوائح حماية المستهلك المعمول بها في بلد إقامتك ضمن الإقليم.

خدمة إصلاح سامسونج

- خدمة إصلاح سامسونج (ويشار إليها فيما يلي بعبارة "خدمة الإصلاح") تمنح عملاء سامسونج الفرصة لإصلاح منتجات سامسونج ("المنتج/المنتجات") في الإمارات العربية المتحدة، قطر، البحرين، وعمان ("الإقليم").

اشتراطات العملاء

- يتوجب أن تكون في سن الرشد بموجب القوانين المعمول بها حيث تكون مقيماً؛

resident; and have a legal capacity to enter into these Terms and Conditions.

- You are required to place the Service Repair request at Samsung authorized service center.
- You are required to provide all the details required to perform the Repair Service by Samsung authorized service center.

Data Backup and Deletion

- Applicable only for Samsung Smart devices, including but not limited to mobiles, tablets, Smart TVs, or any device that requires customer data registry (“Device(s)”).
- It is your responsibility to back up all existing data, software, and programs, and to erase all existing data before the Service Repair.
- To ensure the security of your personal data available on your Device, enable the 'Maintenance Mode' in your device settings before sending it for Service Repair. With Maintenance Mode activated, access to customer data within the Device is restricted.
- Failure to place your Device in Maintenance Mode or forgetting your password may result in a factory reset

ولديك الأهلية القانونية لإبرام هذه الشروط والأحكام.

- ينبغي عليك تقديم طلب خدمة الإصلاح إلى مركز الخدمة المعتمد من سامسونج.
- ينبغي عليك تقديم جميع التفاصيل المطلوبة لأداء خدمة الإصلاح من قبل مركز الخدمة المعتمد من سامسونج.

النسخ الاحتياطي للبيانات وحذفها

- ينطبق فقط على أجهزة سامسونج الذكية، بما في ذلك دون الاقتصار على، الهواتف المحمولة أو الأجهزة اللوحية أو أجهزة التلفزيون الذكية أو أي جهاز يتطلب تسجيل بيانات العميل ("الجهاز/الأجهزة").
- تقع على عاتقك مسؤولية النسخ الاحتياطي لجميع البيانات والبرامج والبرمجيات الموجودة وحذف جميع البيانات الموجودة قبل خدمة الإصلاح.
- لضمان أمان بياناتك الشخصية المتوفرة على الجهاز، قم بتمكين "وضع الصيانة" في إعدادات جهازك قبل إرساله لخدمة الإصلاح. عند تنشيط وضع الصيانة، يتم تقييد الوصول إلى بيانات العميل داخل الجهاز.
- قد يؤدي عدم وضع الجهاز في وضع الصيانة أو نسيان كلمة المرور الخاصة بك إلى إعادة

“Factory Reset”, which will erase all existing data from the Device.

- A Factory Reset of your Device may be applied as necessary in the following circumstances:
 - Replacement of the main Printed Circuit Board Assembly (PBA)
 - Forgotten password
 - Software issue requiring a Factory Reset
- Samsung is not responsible for any loss, recovery, or compromise of data or loss of use of equipment arising out of or in connection with the Service Repair.
- You are solely responsible for transferring your own personal data prior to any Service Repair and Samsung shall not be responsible for any damages or loss to the customer personal data or data/ files stored on the Device.
- You are required to remove any SIM card or e-SIM card or memory cards from the Device; where it is applicable, together with the removal of any personal information.
- You acknowledge that the Device does not contain any illegal files or data.
- The Device settings may be restored back to the factory default settings during the performance of the Service

ضبط المصنع " ضبط المصنع"، مما سيؤدي إلى مسح جميع البيانات الموجودة من الجهاز.

- قد يتم تطبيق إعادة ضبط المصنع للجهاز حسب الضرورة في الحالات التالية:
 - استبدال اللوحة الأم
 - نسيان كلمة المرور
 - مشكلة في البرنامج تتطلب إعادة ضبط المصنع
- لن تكون سامسونج مسؤولة عن أي فقدان أو استرداد البيانات أو تعرضها للخطر أو فقدان استخدام المعدات الناشئ عن أو فيما يتعلق بخدمة الإصلاح.
- سوف تكون وحدك المسؤول عن نقل بياناتك الشخصية قبل أي خدمة إصلاح ولن تكون سامسونج مسؤولة عن أي أضرار أو خسارة للبيانات الشخصية للعميل أو البيانات/ الملفات المخزنة على الجهاز.
- ينبغي عليك إزالة أي شريحة هاتف أو شريحة إلكترونية أو بطاقات ذاكرة من الجهاز؛ حيثما ينطبق ذلك، بالإضافة إلى إزالة أي معلومات شخصية.
- إنك تقر بأن الجهاز لا يحتوي على أي ملفات أو بيانات غير قانونية.
- قد يتم استعادة إعدادات المصنع الافتراضية الخاصة بالجهاز مرة أخرى أثناء أداء خدمة الإصلاح. وقد تقوم سامسونج، جزءاً من

Repair. As part of the Service Repair, Samsung may delete any data on the Device. It is recommended to maintain a separate backup copy of the contents of the Device's data, including, but not limited to, contact information, pictures, texts, music, ringtones, or applications and remove all personal information that the customer wants to protect.

- You must grant Samsung technicians the access to the Device for the purpose of providing the Service Repair. During the Service Repair, any personal information stored on the Device may be accidentally disclosed to the technician, or it may be necessary to check areas on the Device within which your content is located in order to verify the quality of the Service Repair. Samsung does not share any content located on your Device unless otherwise required by the laws or regulations. If you do not wish Samsung to have access to this information, you must delete that information or reset the Device before the Service Repair. Test images may be left on the Device from the quality control testing process.

Service Repair Mechanism

- Upon the collection of your Product, Samsung shall examine it and decide upon its absolute sole discretion whether the Service Repair required is subject to certain charges. For the

خدمة الإصلاح، بحذف أي بيانات على الجهاز. لذلك يوصى بالاحتفاظ بنسخة احتياطية منفصلة من محتويات بيانات الجهاز، بما في ذلك، دون الاقتصار على، معلومات الاتصال أو الصور أو النصوص أو الموسيقى أو نغمات الرنين أو التطبيقات وحذف جميع المعلومات الشخصية التي يريد العميل حمايتها.

- يتوجب منح فنيي سامسونج الوصول إلى الجهاز لغرض توفير خدمة الإصلاح. وأثناء خدمة الإصلاح، قد تتكشف أي معلومات شخصية مخزنة على الجهاز عن طريق الخطأ إلى الفني، أو قد يكون من الضروري التحقق من مناطق على الجهاز يوجد فيها المحتوى الخاص بك من أجل التحقق من جودة خدمة الإصلاح. إلا أن سامسونج لن تشارك أي محتوى موجود على جهازك ما لم تتطلب القوانين أو اللوائح خلاف ذلك. إذا كنت لا ترغب في أن تتمكن سامسونج من الوصول إلى تلك المعلومات، فإنه يتوجب عليك حذف تلك المعلومات أو إعادة تهيئة الجهاز قبل خدمة الإصلاح. قد يتم ترك صور الاختبار، التي تم استخدامها أثناء عملية اختبار مراقبة الجودة، على الجهاز.

آلية خدمة الإصلاح

- عند استلام منتجك، ستقوم سامسونج بفحصه وتقرر بناء على تقديرها المطلق ما إذا كانت خدمة الإصلاح المطلوبة خاضعة لرسوم معينة. لتجنب الشك،

avoidance of doubt, the Products out of warranty shall always be subject to Service Repair charges as may be determined by Samsung. For the Products under warranty, Samsung have the absolute discretion to decide if the Products under warranty are subject to certain charges depending on the Product status verification/evaluation and the cause of its defect or damage.

- Prior to start any Service Repair, Samsung shall inform you of the estimated Service Repair charges and the time it takes to repair in order to obtain your approval to start the Service Repair based on the estimated charges informed to you by Samsung.
- Samsung shall communicate with you in case any changes occurred while performing the Service Repair or conducting a detailed Product inspection.
- The Product Service Repair status shall be communicated to you through the available communication channels, including but not limited to phone, SMS, email, and/or any available communication digital channel.

Payment Mechanism

- You are required to make the payment of the Service Repair charges advised by Samsung authorized service center.

تخضع المنتجات خارج الضمان دائماً لرسوم خدمة الإصلاح التي تحددها سامسونج. بالنسبة للمنتجات الخاضعة للضمان، تتمتع سامسونج بالسلطة التقديرية المطلقة لتقرير ما إذا كانت المنتجات الخاضعة للضمان تخضع لرسوم معينة اعتماداً على التحقق من حالة المنتج/تقييمه وسبب عيبه أو تلفه.

- قبل البدء في أي إصلاح للخدمة، سوف تقوم سامسونج بإبلاغك برسوم خدمة الإصلاح المقدره والوقت الذي يستغرقه الإصلاح من أجل الحصول على موافقتك لبدء خدمة الإصلاح بناء على الرسوم المقدره التي أبلغتك بها سامسونج.
- وسوف تقوم سامسونج بالتواصل معك في حالة حدوث أي تغييرات أثناء إجراء خدمة الإصلاح أو إجراء فحص مفصل للمنتج.
- سوف يتم إبلاغك بحالة خدمة إصلاح المنتج من خلال قنوات الاتصال المتاحة، بما في ذلك دون الاقتصار على، الهاتف و/أو الرسائل النصية القصيرة و/أو البريد الإلكتروني و/أو أي قناة اتصال رقمية متاحة.

آلية الدفع

- يتعين عليك دفع رسوم خدمة الإصلاح التي يبلغك بها مركز الخدمة المعتمد من سامسونج.

- The final Service Repair charges might vary from the initial estimated charges.

- قد تختلف رسوم خدمة الإصلاح النهائية عن الرسوم المقدرة الأولية.

Service Repair Limitations

- The Service Repair may at any time be delayed depending on the spare parts availability; and any other external environmental condition not within Samsung's control, for example a force majeure event such as parts unavailability and other unforeseen reasons.
- Samsung authorized service center is not responsible for any Product which is not collected by the customer from the service center within thirty (30) days from the completion date of the Service Repair.

قيود خدمة الإصلاح

- قد تتأخر خدمة الإصلاح في أي وقت اعتماداً على توفر قطع الغيار؛ وأي حالة بيئية خارجية أخرى لا تخضع لسيطرة سامسونج، على سبيل المثال حدث قوة القاهرة مثل عدم توفر قطع الغيار وأسباب أخرى غير متوقعة.
- لن يكون مركز الخدمة المعتمد من سامسونج مسؤولاً عن أي منتج لم يتم تحصيله من قبل العميل خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الانتهاء من خدمة الإصلاح من مركز الخدمة.

General Terms

- Samsung shall not assume liability for loss of any Product, accessories, content, data or any other information contained in/with the Product.
- Samsung shall not be liable to the customer for any loss and/or damages of any kind suffered in connection with the Service Repair.
- Samsung and its partners shall not be liable in the event of delay and/or non-performance of any of its obligations under these Terms and Conditions in the event of: quarantine restriction

شروط عامة

- لا تتحمل سامسونج المسؤولية عن فقدان أي منتج أو ملحقات أو محتوى أو بيانات أو أي معلومات أخرى واردة في/مع المنتج.
- لن تكون سامسونج مسؤولة تجاه العميل عن أي خسارة و/أو أضرار من أي نوع تحدث فيما يتعلق بخدمة الإصلاح.
- لا تتحمل سامسونج وشركاؤها أي مسؤولية في حالة تأخير و/أو عدم تنفيذ أي من التزاماتها بموجب هذه الشروط والأحكام في حالة: قيود الحجر الصحي

caused by the outbreak of any national or international pandemic; any other restriction issued by the governments under the Territory; or Force Majeure beyond the control of Samsung to fulfil any of its obligations stated herein.

- Samsung shall at any time be entitled at its sole discretion to terminate or modify these Terms and Conditions.
- You accept that any dispute of whatever nature which is directly or indirectly related to these Terms and Conditions, will be subject to, governed and construed by the laws and regulations of the country where the customer is resident in the Territory and such disputes shall be resolved by the competent courts in that country.

الناجم عن تفشي أي جائحة وطنية أو دولية؛ أو أي قيود أخرى صادرة عن الحكومات ضمن الإقليم؛ أو قوة قاهرة خارجة عن سيطرة سامسونج تحول دون الوفاء بأي من التزاماتها المنصوص عليها في هذه الوثيقة.

- يحق لشركة سامسونج في أي وقت وفقاً لتقديرها الخاص إنهاء أو تعديل هذه الشروط والأحكام.
- إنك توافق على أن يخضع أي نزاع أياً كانت طبيعته، مما يرتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بهذه الشروط والأحكام، وأن يفسر وفقاً لقوانين وأنظمة الدولة حيث يقيم ضمن الإقليم، ويتم حل تلك النزاعات من قبل المحاكم المختصة في تلك دولة.