

## Terms and Conditions Galaxy Expert Care Program

- These Terms and Conditions relate to the Galaxy Expert Care Program (the “**Program**”), which is available for customers who wish to repair the damaged screens of their select Samsung devices (the “**Service**”) in the United Arab Emirates (“**Territory**”).
- This Program/Service is available only for the Samsung Galaxy devices outlined below (the “**Product(s)**”):

	Pack Code	Price +VAT (AED)
S24	P-GT-LCDXS2HW	525
S24+	P-GT-LCDXS2GW	630
S24 Ultra	P-GT-LCDXS2PW	775
S25	P-GT-LCDXS0MW	480
S25+	P-GT-LCDXS0HW	565
S25 Ultra	P-GT-LCDXS0PW	710
Flip 4,5 & 6	P-GT-LCDXS5FW	690
Fold 4,5 & 6	P-GT-LCDXS4FW	1400

- The Service can be purchased directly from [www.samsung.com/ae](http://www.samsung.com/ae) (“**E-Store**”) as an independent purchase regardless of the Product's warranty and condition status. The Product to be repaired can be handed over to Samsung as follows:
  - Collection:** Customer can choose to have the Product collected from their home or preferred address and select their preferred time for collection as per the time slots available during the purchase process. Collection time slots are available daily from 10 AM until 6 PM, except on Sundays. Any purchase made after 6 PM will be collected the next working day or the day after, subject to availability. Collections and deliveries are not available on Sundays.
  - Drop-off:** Customers can drop the Product off for repair at one of the Samsung authorised service centres during the service centre's working hours. The nearest service centre can be found on the service locator in the E-Store.
- The Service is limited to one purchase at a time per model only.
- The Service is only applicable for screen repairs and only for the Products listed above. The repair fees shall be as outlined in the table above.

## الشروط والأحكام

- تشير هذه الشروط والأحكام إلى برنامج Galaxy Expert Care ("البرنامج")، المتاح للعملاء الذين يرغبون في إصلاح شاشات الأجهزة المزودة من سامسونج التي تعرضت للتلف ("الخدمة") في دولة الإمارات العربية المتحدة ("الإقليم").
- هذا البرنامج / الخدمة متاحة فقط لأجهزة سامسونج جالاكسي الموضحة أدناه ("المنتجات"):

	Pack Code	Price +VAT (AED)
S24	P-GT-LCDXS2HW	525
S24+	P-GT-LCDXS2GW	630
S24 Ultra	P-GT-LCDXS2PW	775
S25	P-GT-LCDXS0MW	480
S25+	P-GT-LCDXS0HW	565
S25 Ultra	P-GT-LCDXS0PW	710
Flip 4,5 & 6	P-GT-LCDXS5FW	690
Fold 4,5 & 6	P-GT-LCDXS4FW	1400

- يمكن شراء الخدمة مباشرة من [www.samsung.com/ae](http://www.samsung.com/ae) ("المتجر الإلكتروني") كعملية شراء مستقلة بغض النظر عن حالة ضمان المنتج أو حالته. يمكن تسليم المنتج الذي سيتم إصلاحه إلى سامسونج على النحو التالي:
  - الجمع:** يمكن للعميل اختيار استلام المنتج من منزله أو العنوان المفضل لديه واختيار الوقت الذي يناسبه لجمع المنتج وفقًا لخيارات الوقت المتاحة خلال عملية الشراء. تتوفر فترات جمع المنتجات يوميًا من الساعة 10 صباحًا حتى 6 مساءً، باستثناء أيام الأحد. أي عملية شراء تتم بعد الساعة 6 مساءً سيتم جمعها في يوم العمل التالي أو اليوم الذي يليه، حسب التوافر. لا تتوفر خدمات الجمع والتسليم في أيام الأحد.
  - تسليم المنتج:** يمكن للعملاء تسليم المنتج للإصلاح في أحد مراكز الخدمة المعتمدة من سامسونج خلال ساعات عمل المركز. يمكن العثور على أقرب مركز خدمة من خلال أداة تحديد المواقع في المتجر الإلكتروني.
- الخدمة تقتصر على عملية شراء واحدة في الوقت الواحد لكل طراز فقط.
- الخدمة تنطبق فقط على إصلاح الشاشات وفقط على المنتجات المذكورة أعلاه. ستكون رسوم الإصلاح كما هو موضح في الجدول أعلاه.

6. In cases where the customer has purchased the Service and not used it, the customer will have 14 days from the date of purchase of the Service to request a refund. After this period, no further refund requests can be made to Samsung.

7. The Service cannot be transferred to any other device or customer other than the Product registered at the time of purchase of the Service.

8. The Service is applicable on a one-time basis and for a single Product only.

9. This Service is strictly for screen repairs. Any additional services required based on the Product condition will be at an additional charge, and the required additional repairs and costs will be communicated to the customer by the Samsung expert after performing an inspection of the Product. The repair time will be communicated to the customer once the Product is at the service centre and the inspection by the Samsung expert is conducted.

10. In case the customer decides to cancel the Service post collection by Samsung, the customer must pay a non-refundable logistics fee of AED 150. The amount paid for the purchase of the Service on the E-Store will be refunded in full once the investigation by Samsung is completed.

11. The Service does not cover any kind of software support or installations.

12. The method of the Service and operating conditions will be as described in the original warranty statement provided with the Samsung Product. Samsung makes no representation or warranty that the Product will operate uninterrupted or error-free.

13. The online purchase invoice that the customer will receive via email after the order confirmation is the customer's official proof of purchase. The customer must keep this proof of purchase in their records and present it to the service centre if they choose to drop off the Product at their nearest service centre to proceed with the Service.

14. In case faults and/or damages are found in the Product at the time of collection of the Product from the customer's house/premises, the technician who will collect the Product will highlight those faults or damages in the inspection report (the "Report"). The customer shall sign the Report to proceed with the Service. Any additional amounts shall be paid through a payment link or cash as per the customer's preference.

#### Customer requirements

15. Customers are required to provide all details related to the Delivery location, together with any of their required personal information, whenever required

6. في الحالات التي قام فيها العميل بشراء الخدمة ولم يستخدمها، سيكون لدى العميل 14 يومًا من تاريخ شراء الخدمة لطلب استرداد الأموال. بعد هذه الفترة، لا يمكن تقديم أي طلبات استرداد أخرى إلى سامسونج.

7. لا يمكن نقل الخدمة إلى أي جهاز أو عميل آخر غير المنتج المسجل في وقت شراء الخدمة.

8. الخدمة قابلة للتطبيق لمرة واحدة ولمنتج واحد فقط.

9. هذه الخدمة مخصصة فقط لإصلاح الشاشات. أي خدمات إضافية مطلوبة بناءً على حالة المنتج ستتكبد رسوم إضافية، وسيتم إبلاغ العميل بالإصلاحات الإضافية المطلوبة والتكاليف من قبل خبير سامسونج بعد إجراء فحص للمنتج. سيتم إبلاغ العميل بوقت الإصلاح بمجرد وصول المنتج إلى مركز الخدمة وإجراء الفحص من قبل خبير سامسونج.

10. في حالة قرر العميل إلغاء الخدمة بعد جمعها بواسطة سامسونج، يجب على العميل دفع رسوم لوجستية غير قابلة للاسترداد قدرها 150 درهمًا. سيتم رد المبلغ المدفوع لشراء الخدمة من المتجر الإلكتروني بالكامل بمجرد الانتهاء من التحقيق من قبل سامسونج.

11. الخدمة لا تغطي أي نوع من دعم البرمجيات أو التثبيتات.

12. ستكون طريقة الخدمة وظروف التشغيل كما هو موضح في بيان الضمان الأصلي المقدم مع منتج سامسونج. لا تقدم سامسونج أي تمثيل أو ضمان بأن المنتج سيعمل بدون انقطاع أو خالي من الأخطاء.

13. فاتورة الشراء عبر الإنترنت التي سيتلقاها العميل عبر البريد الإلكتروني بعد تأكيد الطلب هي الدليل الرسمي للشراء للعميل. يجب على العميل الاحتفاظ بهذا الدليل في سجلاته وتقديمه لمركز الخدمة إذا اختار تسليم المنتج في أقرب مركز خدمة له لمتابعة الخدمة.

14. في حال تم العثور على أعطال و/أو أضرار في المنتج عند استلام المنتج من منزل/مقر العميل، سيقوم الفني الذي سيجتمع المنتج بتسليط الضوء على تلك الأعطال أو الأضرار في تقرير الفحص ("التقرير"). يجب على العميل توقيع التقرير للمضي قدماً في الخدمة. سيتم دفع أي مبالغ إضافية من خلال رابط الدفع أو نقداً حسب تفضيل العميل.

#### متطلبات العملاء

15. يتعين على العملاء تقديم جميع التفاصيل المتعلقة بمكان التسليم، جنبًا إلى جنب مع أي من معلوماتهم الشخصية المطلوبة، كلما طلبت سامسونج ذلك. يجب على العملاء توفير بيئة آمنة ومناسبة في موقع العميل لتمكين موظفي سامسونج من تنفيذ عملية التسليم.

<p>by Samsung. Customers must provide a safe and appropriate environment at the customer location for Samsung personnel to carry out the delivery.</p> <p>16. Customers shall solely be responsible for backing up or transferring their personal data prior to requesting the Service. Samsung shall not be responsible for any damages or loss to the customer's personal data or data/files stored on the Product.</p> <p>17. Customers are required to remove any SIM card or memory cards from the Product before the Product is collected by Samsung or dropped off at the authorised service centres.</p> <p>18. The Program is valid for Products both under warranty and out of warranty. The Program/Service is only valid for Products purchased from Samsung and/or Samsung authorised retailers in the Territory.</p> <p>19. Upon collection of the Product, Samsung shall inspect the Product received and decide, at its absolute sole discretion, whether the Service required is subject to certain additional charges. For the avoidance of doubt, Products out-of-warranty shall always be subject to Service charges as may be determined by Samsung. For Products under warranty, Samsung have the absolute discretion to decide if the Products are subject to a certain additional charge depending on the Product's status verification/evaluation and the cause of its damage.</p> <p>20. Prior to commencing any Service, Samsung shall inform the customers of the Service charges and the estimated turnaround time in order to obtain the customer's approval to start the Service based on the charges informed by Samsung.</p> <p>21. In the event the customer does not accept the Service charges advised, the Product will be delivered back to the customer without completion of the Service, and the customer shall be responsible for paying the delivery charges.</p> <p>22. The Service shall at all times be subject to the Terms and Conditions stated in the job card.</p> <p>23. Customers must make the purchase payment for the Service online via the E-Store.</p> <p>24. In case the customer wants to cancel the Service after the Service has been initiated by Samsung, the charges paid for the Service shall not be refundable. The customer must contact the Samsung call centre to request the cancellation.</p>	<p>16. يتحمل العملاء المسؤولية الكاملة عن نسخ أو نقل بياناتهم الشخصية قبل طلب الخدمة. لن تكون سامسونج مسؤولة عن أي أضرار أو خسائر تلحق ببيانات العميل الشخصية أو البيانات/الملفات المخزنة على المنتج.</p> <p>17. يُطلب من العملاء إزالة أي بطاقة SIM أو بطاقات الذاكرة من المنتج قبل أن يتم استلام المنتج من قبل سامسونج أو تسليمه إلى مراكز الخدمة المعتمدة.</p> <p>18. البرنامج ساري المفعول لكل من المنتجات تحت الضمان وخارج الضمان. البرنامج / الخدمة ساري المفعول فقط للمنتجات المشتراة من سامسونج و / أو من تجار التجزئة المعتمدين من سامسونج في الإقليم.</p> <p>19. عند استلام المنتج، ستقوم سامسونج بفحص المنتج المستلم واتخاذ قرار، وفقاً لتقديرها المطلق، بشأن ما إذا كانت الخدمة المطلوبة تخضع لبعض الرسوم الإضافية. ولتجنب أي شك، فإن المنتجات التي لا تشمل الضمان ستظل دائماً خاضعة لرسوم الخدمة كما قد تحددها سامسونج. بالنسبة للمنتجات ضمن الضمان، فإن لدى سامسونج الحق المطلق في تحديد ما إذا كانت المنتجات خاضعة لرسوم إضافية معينة حسب التحقق/التقييم لحالة المنتج وسبب التلف.</p> <p>20. قبل بدء أي خدمة، ستقوم سامسونج بإبلاغ العملاء برسوم الخدمة والوقت المقدّر لإنجازها للحصول على موافقة العميل لبدء الخدمة بناءً على الرسوم التي أبلغت بها سامسونج.</p> <p>21. في حال عدم قبول العميل لرسوم الخدمة المبلغ عنها، سيتم إعادة المنتج إلى العميل دون اكتمال الخدمة، وسيكون العميل مسؤولاً عن دفع رسوم التوصيل.</p> <p>22. الخدمة ستكون في جميع الأوقات خاضعة للشروط والأحكام المذكورة في بطاقة العمل.</p> <p>23. يجب على العملاء إجراء دفع الشراء للخدمة عبر الإنترنت من خلال المتجر الإلكتروني.</p> <p>24. في حالة رغبة العميل في إلغاء الخدمة بعد أن تكون الخدمة قد بدأت من قبل سامسونج، فإن الرسوم المدفوعة مقابل الخدمة لن تكون قابلة للاسترداد. يجب على العميل الاتصال بمركز خدمة العملاء التابع لـسامسونج لطلب الإلغاء.</p>
---	--

<p>25. The Service turnaround time shared is an estimate, and the repair time varies depending on the condition of the Product and the availability of the parts. The Service and Delivery may at any time be delayed depending on spare parts availability and any other external environmental condition not within Samsung's control, for example, a force majeure event such as parts availability and others.</p> <p>26. The Service does not cover accessories and only applies to repairs to the Products.</p>	<p>25. الوقت المقدر للخدمة هو تقديري، ومدة الإصلاح تختلف حسب حالة المنتج وتوافر الأجزاء. قد يتم تأخير الخدمة والتوصيل في أي وقت بناءً على توافر قطع الغيار وأي ظرف بيئي خارجي آخر خارج عن سيطرة سامسونج، على سبيل المثال، حدث قاهر مثل توافر قطع الغيار وغيرها.</p> <p>26. الخدمة لا تغطي الملحقات وتطبق فقط على إصلاح المنتجات.</p>
<p><b><u>General Terms</u></b></p> <p>27. Samsung and/or its authorised service partners shall have no liability for loss of any content, data or any other information contained in the Product.</p> <p>28. Samsung and/or its authorised service partners shall not be liable to the customer for any loss and/or damages of any kind suffered in connection with the Program and/or the Service.</p> <p>29. Samsung and/or its authorised service 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 restrictions caused by the outbreak of any national or international pandemic; any other restrictions issued by the federal government of the Territory or Force Majeure beyond the control of Samsung to fulfil any of its obligations stated herein.</p> <p>30. Samsung shall at all times be entitled at its sole and absolute discretion to terminate or modify these Terms and Conditions, subject to prior notice to the customers.</p> <p>31. Any dispute of whatever nature which is directly or indirectly related to these Terms and Conditions shall be subject to, construed and governed by the laws and regulations of the Territory and such disputes arising therefrom shall be resolved by the competent courts of the Territory.</p>	<p><b><u>الشروط العامة</u></b></p> <p>27. لا تتحمل شركة سامسونج أو شركائها المعتمدون أي مسؤولية عن فقدان أي محتوى أو بيانات أو أي معلومات أخرى تتضمنها المنتج.</p> <p>28. سامسونج و/أو مقدمو الخدمة المعتمدون لديها لن يكونوا مسؤولين تجاه العميل عن أي خسارة و/أو أضرار من أي نوع تعاني منها في اتصال مع البرنامج و/أو الخدمة.</p> <p>29. لن تكون شركة سامسونج و/أو شركائها المزودين المعتمدين مسؤولة عن أي تأخير و/أو عدم تنفيذ لأي من التزاماتها بموجب هذه الشروط والأحكام في حالة فرض قيود الحجر الصحي الناجمة عن تفشي أي جائحة وطنية أو دولية؛ أو أي قيود أخرى صادرة عن الحكومة الفيدرالية للمنطقة أو قاهرة تتجاوز سيطرة سامسونج على الوفاء بأي من التزاماتها المذكورة هنا.</p> <p>30. يحق لشركة سامسونج في جميع الأوقات وفقاً لتقديرها الخاص والنهائي إنهاء أو تعديل هذه الشروط والأحكام، شريطة إخطار العملاء مسبقاً.</p> <p>31. أي نزاع من أي نوع كان والذي يتعلق بشكل مباشر أو غير مباشر بهذه الشروط والأحكام سيكون خاضعاً ويُفسر ويُحكم بقوانين وأنظمة الإقليم، ويجب حل هذه النزاعات الناشئة عنها من قبل المحاكم المختصة في الإقليم.</p>