

Terms and Conditions

1. The Eco-Conscious Repair Service ("Service") gives Samsung customers the opportunity to save the environment and request for an ecofriendly TV Panel Repair and Mobile Screen Repair in the UAE, Qatar, Kuwait and Oman.

2. Key Spare parts of both Mobile Phones and TV repairs and also include the following:

(i) Key Spare parts repair; (collection)

(ii) return ("Delivery")

Customer requirements

3. Mobile Screen Repair Requirements: Customers are required to place their repair request ("Request") by logging into their Samsung Account on: [https:// www.samsung.com/ae/support/your-service/main] (Log into account and fill up your details) choosing the D2D option to schedule the Delivery appointment. Appointments shall be subject to availability

4. Television (TV) Panel Repair Requirements: Customers are required to call the Samsung Customer Service Call center, to request for the TV panel repair, the Call Center will schedule the service request and assign the agent as per customer availability and requirements. For Call center numbers (UAE, Kuwait, Oman, Bahrain and Qatar) please visit; <https://www.samsung.com/ae/info/contactus/#none>

5. Customers are required to provide all details relate to the Delivery location together with any of their personal data whenever required by Samsung. Customers must provide a safe and appropriate environment at the customer location for Samsung personnel to carry out the Delivery.

الشروط والأحكام

1. تتيح خدمة الإصلاح الصديقة للبيئة ("الخدمة") لعملاء Samsung الفرصة للحفاظ على البيئة وطلب إصلاح لوحة التلفزيون الصديقة للبيئة وإصلاح شاشة الهاتف المحمول في الإمارات العربية المتحدة وقطر والكويت وسلطنة عمان.

2. قطع الغيار الرئيسية لكل من الهواتف المحمولة وإصلاحات التلفزيون وتشمل أيضًا ما يلي:

- i. إصلاح قطع الغيار الرئيسية ؛ (مجموعة)
- ii. استلام ؛ وتسليم ("التوصيل")

إلتزامات العملاء

3. متطلبات إصلاح الهاتف المحمول: على العملاء الطلب ("الطلب") عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب Samsung الخاص بهم على: [https:// www.samsung.com/ae_ar/support/your-service/main],

اختيار خيار من الباب إلى الباب لجدولة موعد التسليم. يجب أن تخضع المواعيد للتوافر.
4. متطلبات إصلاح لوحة التلفزيون (TV): يُطلب من العملاء الاتصال بمركز اتصال خدمة عملاء Samsung ، لطلب إصلاح لوحة التلفزيون ، وسيقوم مركز الاتصال بجدولة طلب الخدمة وتعيين الوكيل وفقاً لتوافر العميل ومتطلباته. لأرقام مركز الاتصال (الإمارات العربية المتحدة ، الكويت ، عمان ، البحرين وقطر) يرجى زيارة <https://www.samsung.com/ae/info/contactus/#none>؛

5. على العملاء تقديم جميع التفاصيل المتعلقة بموقع التوصيل مع أي من بياناتهم الشخصية حسب طلب شركة سامسونج. على العملاء توفير أجواء آمنة ومناسبة للعاملين في سامسونج في مواقع العملاء لتمكينهم من إجراء عملية التوصيل.

6. For locations that are out of the city reach & over 60 Kilometers – a delivery fee will be applicable for repair collection & delivery back to the customer: single ride up to (30 AED, 30 QAR, 2.5 KWD, 3.15 OMR, 3 BHD) for courier services.
7. Customers shall solely be responsible for transferring their own personal data prior to any Delivery or Service and Samsung shall not be responsible for any damages or loss to the customer personal data or data / files stored on the Product.
8. For Mobile Phones: Customers are required to remove any SIM card or memory cards from the Product; together with the removal of any personal information before any pick up Delivery.

Offer Validity

9. For Mobile Phones: The Screen Repair Offer comprising free of charge Delivery is valid for the Products both under warranty and out of warranty. This Offer and Screen Repair is only valid for Products purchased from Samsung authorized retailers in the United Arab Emirates, Qatar, Kuwait & Oman.
10. For Television's (TV): The TV Panel Repair service is available across the following countries and: Oman, Bahrain, Kuwait, Qatar and the UAE.

Delivery and Service Mechanism

11. Upon collection Samsung shall examine the Product received and decide, having its absolute sole discretion, whether the Service required is subject to certain 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

6. بالنسبة للمواقع التي تقع خارج المدينة والتي يزيد بعدها عن 60 كيلومتر - سيتم تطبيق رسوم التوصيل مقابل الإصلاح والتحصيل والتسليم مرة أخرى إلى العميل: رحلة واحدة تصل إلى (30 درهمًا إماراتيًا، 30 ريالًا قطريًا، 2.5 دينار كويتي، 3.15 ريال عُماني، 3 دينار بحريني) لخدمات البريد السريع.

7. يتحمل العملاء وحدهم المسؤولية عن نقل بياناتهم الشخصية قبل أي توصيل أو خدمة ولن تتحمل سامسونج مسؤولية أي أضرار أو خسائر للبيانات الشخصية الخاصة بالعملاء.

8. بالنسبة للهواتف المحمولة: يجب على العملاء إزالة أي بطاقة شريحة الهاتف أو (SIM) بطاقات ذاكرة من المنتج؛ مع إزالة أي معلومات شخصية قبل أي إستلام.

صلاحية العرض

9. بالنسبة للهواتف المحمولة: يسري هذا العرض الذي يشمل التوصيل المجاني للمنتجات التي ما زالت تحت الضمان وخارج الضمان. يسري هذا العرض فقط على المنتجات التي تم شراؤها من بائعي التجزئة المعتمدين من سامسونج في الإمارات العربية المتحدة لإمارات العربية المتحدة وقطر والكويت وعمان.

10. لأجهزة التلفزيون (التلفزيون): تتوفر خدمة إصلاح لوحة التلفزيون في البلدان التالية: عمان والبحرين والكويت وقطر والإمارات العربية المتحدة

آلية التوصيل والخدمة

11. عند الاستلام، يجب على سامسونج فحص المنتج المستلم وتقرر، وفقًا لتقديرها المطلق، ما إذا كانت الخدمة المطلوبة تخضع لرسوم معينة. لتجنب الشك، تخضع المنتجات خارج الضمان دائمًا لرسوم الخدمة التي قد تحددها سامسونج. بالنسبة للمنتجات الخاضعة للضمان، تتمتع سامسونج بتقدير مطلق لتقرير ما إذا كانت المنتجات المشمولة بالضمان تخضع لرسوم معينة اعتمادًا على التحقق من حالة المنتج / تقييمها وسبب تلفها.

Products under warranty are subject to a certain charge depending on the Product status verification/evaluation and the cause of its damage.

12. Prior to commencing any Service, Samsung shall inform its customers of the Service charges and time it takes to repair in order to obtain the customer's approval to start the Service based on the charges informed by Samsung.
13. In the event the customer does not accept the Service charge advised, the Product will be returned by Delivery to the customer without Service and customer is responsible for paying the delivery charges.
14. Service shall at all times be subject to the Terms and Conditions stated in the job card.

Payment Mechanism

15. For Mobile Phone's: Customers are required to make payment of the Service charges advised by Samsung Authorized Service center prior to Delivery either; (i) Online on the link Samsung Authorized service center provides the customer by SMS or (ii) Cash upon Delivery.
16. For Televisions (TV): Customers are required to make the payment of the service charges post technician visit and advised the panel repair (payments methods are either online or cash during the visit)

Service Limitations

17. 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.

12. قبل الشروع في أي خدمة ، يجب على سامسونج إبلاغ عملائها برسوم الخدمة والوقت الذي يستغرقه الإصلاح من أجل الحصول على موافقة العميل لبدء الخدمة بناءً على الرسوم التي تبلغها سامسونج.

13. في حالة عدم قبول العميل لرسوم الخدمة المُبلغ عنها ، سيتم إرجاع المنتج عن طريق التسليم إلى العميل بدون خدمة ويكون العميل مسؤولاً عن دفع رسوم التوصيل.

14. تخضع الخدمة في جميع الأوقات للشروط والأحكام المنشودة في إيصال الخدمة.

آلية الدفع

15. بالنسبة للهواتف المحمولة: يتعين على العملاء سداد رسوم الخدمة التي نصح بها مركز الخدمة المعتمد من Samsung قبل التسليم أيضًا ؛ (1) عبر الإنترنت على الرابط يوفر مركز الخدمة المعتمد من Samsung للعميل عن طريق الرسائل القصيرة أو (2) الدفع نقدًا عند التسليم.

16. بالنسبة لأجهزة التلفزيون (التلفزيون): يتعين على العملاء سداد رسوم الخدمة بعد زيارة الفني وإبلاغهم بإصلاح اللوحة (طرق الدفع إما عبر الإنترنت أو نقدًا أثناء الزيارة)

قيود الخدمة

17. قد تتأخر الخدمة والتسليم في أي وقت حسب توفر قطع الغيار ؛ وأي حالة بيئية خارجية أخرى لا تخضع لسيطرة سامسونج ، على سبيل المثال حدث قوة قاهرة مثل توفر الأجزاء وغيرها.

18. The Offer does not cover accessories and only applies to repairs to the Product(s).

General Terms

19. Samsung and/or its partners shall not assume liability for loss of any content, data or any other information contained in the Product.

20. Samsung and/or its partners shall not be liable to the customer for any loss and/or damages of any kind suffered in connection with the Offer and/or Delivery or Service.

21. 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 caused by the outbreak of any national or international pandemic; any other restriction issued by the federal government of the United Arab Emirates or state Government in any of the emirates; or Force Majeure beyond the control of Samsung to fulfil any of its obligations stated herein.

22. Samsung shall at any time be entitled at its sole discretion to terminate or modify these Terms and Conditions.

23. 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 residing country and such disputes arising therefrom shall be resolved by the competent courts of resident country

24. For Mobile Phones: the models included under the green repair campaign

- Galaxy models included for the screen repair are limited from:

Note 10 Series – up to S Series, and all foldable models

18. لا يغطي العرض الملحقات ولا ينطبق إلا على إصلاحات المنتج /المنتجات.

شروط عامة

19. لا تتحمل سامسونج و / أو شركاؤها المسؤولية عن فقدان أي محتوى أو بيانات أو أي معلومات أخرى واردة في المنتج.

20. لا تتحمل شركة سامسونج و / أو وكلاؤها المسؤولية تجاه العميل عن أي خسارة و / أو أضرار من أي نوع تكبدتها فيما يتعلق بالعرض و / أو التوصيل و / أو الخدمة.

21. لا تتحمل سامسونج وأي من شركائها المسؤولية عن أي تأخير و / أو عدم تنفيذ أي من التزاماتها بموجب هذه الشروط والأحكام عند حدوث تقييد حرجي بسبب تفشي أي وباء محلي أو عالمي، أو في حال وجود أي قيود أخرى مفروضة من الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة أو المحلية لأي من الإمارات أو عند حدوث أي قوة قاهرة أخرى خارجة عن إرادة سامسونج للوفاء بأي من الإلتزامات المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام.

22. يحق لشركة سامسونج في أي وقت إنهاء أو تعديل هذه الشروط والأحكام وفقاً لتقديرها الشخصي.

23. أي نزاع أو خلاف من أي نوع كان له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بهذه الشروط والأحكام، سوف تخضع لقوانين وأنظمة الدولة المقيمة ويتم حل هذه النزاعات من قبل المحاكم المختصة في الدولة المقيمة.

24. هواتف المحموله Galaxy المضمنة في خدمة الإصلاح الخضراء وتغيير اللوحة من:
Note 10 Series – up to S Series, and all foldable models

25. For Television (TV): the models included under the green repair campaign and Panel Repair are the following:

QLED 4K – QLED 8K, Crystal 4K- UHD and the Lifestyle TV's

26. The cost of the Panel/Screen repair for both Mobile phones and Television's (TV) is lower than the panel replacement repair, because the frame in the panel change is not being replaced and only repaired. *Prices of the Panel Change varies from model to model, parts cost, and the condition of the unit and other components.*

The Panel change repair is cheaper than the Module change repair by 10-35%

(Example: S23 Series up to 30%, & S21 up to 29%)

27. The Turnaround time shared are an estimate and the repair time varies on the condition of the product and availability of the parts.

28. These terms and conditions shall be governed by the laws of the country where the customer is resident and such disputes in relation to these Terms and Conditions shall be resolved by the competent courts in that country.

25. موديلات التلفزيون: المضمنة في خدمة الإصلاح الخضراء وتغيير اللوحة من:
QLED 4K – QLED 8K, Crystal 4K- UHD and the Lifestyle TV's

26. تكلفة إصلاح تغيير اللوحة أقل من إصلاح تغيير الوحدة ، لأن الإطار المتحرك في تغيير اللوحة لا يتم استبداله ويتم إصلاحه فقط. تختلف أسعار لوحة التغيير من موديل إلى آخر وحالة الموبايل. **تختلف أسعار تغيير اللوحة من نموذج إلى آخر ، وتكلفة الأجزاء ، وحالة الوحدة والمكونات الأخرى.**

إصلاح تغيير اللوحة أرخص من إصلاح تغيير الوحدة النمطية بنسبة 10-35%

(مثال: S23 + يقل السعر حتى 30% ، & S21 يقل السعر حتى 29%)

27. يُعد وقت الاستجابة المشترك تقديرياً ويختلف وقت الإصلاح حسب حالة المنتج وتوافر الأجزاء.

28. هذه الشروط والأحكام تخضع وتفسر وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في البلد التي يقيم فيها العميل وأن أي خلاف سيتم تسويته والنظر فيه من قبل المحاكم ذات الاختصاص في ذلك البلد.