

برنامج S-Care Expert Cleaning &/Filter Care

الشروط والأحكام

أ) يتوفر برنامج S-Care Expert Cleaning &/Filter Care ("البرنامج") للعملاء الذين يقومون بالشراء عبر الإنترنت من samsung.com/ae و/أو من خلال البائعين المعتمدين في الإمارات العربية المتحدة ("المنطقة").

ب) يتوفر هذا البرنامج لمنتجات Samsung المنزلية كما هو موضح أدناه ("المنتج (المنتجات)").

فئات المنتجات المشمولة في البرنامج :

رمز الخدمة	فئة	نوع المنتج	رمز الحزمة
P-RAC-LXXXS07	مكيف الهواء (مثبت على الحائط)	RAC	
P-WM-LXXXW02	غسالة ملابس	Upto 15kg	
P-WM-LXXXW03		Above 16kg	
P-WM-LXXXW01		Top-load	
P-RE-LXXXR01C	ثلاجات	255-499 L	
P-RE-LXXXR10C		500-700 L	
P-VC-LXXX000	مكنسة كهربائية	Jet Series	
P-AX-LXXXS21	أجهزة تنقية الهواء	1 Filter (AX32/40/60)	
P-AX-LXXXS22		2 Filters (AX70/80/90)	
P-WM-LXXXW05	ماكينة تجفيف	Upto 10 Kgs	
P-WM-LXXXW06		Above 10 Kgs	

ت) يتم بيع خدمات البرنامج من شركة Samsung فقط وبشكل مباشر بغض النظر عن الحالة وحالة ضمان الأجهزة المنزلية.

ث) تتوفر البرنامج البرنامج بدءًا من الساعة 10 صباحًا حتى 4 مساءً من الاثنين إلى السبت لجميع فئات المنتجات.

ج) بمجرد اكتمال عملية شراء البرنامج، سيتصل مركز اتصال Samsung بالعميل خلال ثلاثة أيام عمل لتحديد التاريخ والوقت المفضل للعميل لإجراء خدمات البرنامج.

ح) يمكن للعميل إعادة جدولة البرنامج قبل 24 ساعة من التاريخ والوقت الذي تم اختياره.

خ) يتم إجراء البرنامج بواسطة خبراء Samsung معتمدين ومدربين تدريبًا عاليًا، وجميع المنتجات المضمنة في البرنامج معتمدة من Samsung.

د) تختلف آليات هذا البرنامج وتعتمد مدتها على فئة المنتج والطراز والحالة: يتضمن أدناه قوائم المنتجات وعملية البرنامج لكل منها:

ذ) التنظيف المتخصصة:

○ **الثلاجة:** يتم إجراء التنظيف المتخصص في منازل/مباني العملاء ويستغرق حوالي 65-130 دقيقة. (يجب على العملاء إخراج جميع الأطعمة والمشروبات من الثلاجة حيث أن سامسونج ليست مسؤولة عن أي تلف أو فقدان للأطعمة)

○ **الغسالات:** يتم إجراء التنظيف المتخصص في مركز خدمة سامسونج المعتمد ويتم جمع المنتج من منزل/مقر العميل وإعادتها بعد 24 ساعة من انتهاء البرنامج. (يرجع ذلك إلى المتطلبات الخاصة المستخدمة والمساحة المطلوبة لإجراء تفكيك وتجميع المنتج)

○ **مكيفات الهواء:** يتم إجراء التنظيف الاحترافي في منازل/مباني العملاء ويتطلب التنظيف من 120 إلى 145 دقيقة بناءً على حالة المنتج.

○ **المكنسة الكهربائية (طراز Jet فقط):** يتم إجراء التنظيف الاحترافي في مركز خدمة معتمد من سامسونج - يتم جمع المنتج وإعادتها بعد 24 ساعة بمجرد اكتمال التنظيف الاحترافي وإجراء استبدال الفلتر.

(ر) **العناية بالفلتر:**

○ **المجفف:** يتم إجراء العناية بالفلتر في منزل/مقر العميل، وتشمل العناية بالفلتر استبدال الفلتر والتنظيف البسيط مع تعقيم المنتج. مدة البرنامج تتطلب 35 - 60 دقيقة.

○ **جهاز تنقية الهواء:** يتم إجراء العناية بالفلتر في منزل/مقر العميل وتشمل العناية بالفلتر استبدال الفلتر والتنظيف البسيط مع تعقيم المنتج. مدة البرنامج تتطلب 35 - 60 دقيقة.

(ز) يعتبر التنظيف المتخصص أو العناية بالفلتر ميزة ولا يعتبر إصلاحًا أو جزءًا من عملية الإصلاح. يمكن للعملاء شراء وحدة تنظيف أو العناية بالفلتر واحدة في المرة الواحدة

(س) لا توجد فترة أو مدة محددة للبرنامج ، فهي تعتمد على تفضيلات العميل، ولكن لضمان المتانة الكاملة لأجهزتك المنزلية

(ش) لا يمكن نقل البرنامج إلى عميل آخر أو منتج آخر

(ص) سيتم مشاركة فحص شامل مع تقرير تفصيلي مع العميل حول حالة المنتج قبل وبعد البرنامج، وسيتم مشاركة التقرير مع العميل بمجرد اكتمال البرنامج.

(ض) لا يغطي البرنامج أي نوع من دعم البرامج أو عمليات التثبيت.

(ط) ستكون طريقة البرنامج وظروف التشغيل كما هو موضح في بيان الضمان الأصلي المقدم مع منتج سامسونج. لا تقدم شركة Samsung أي إقرار أو ضمان بأن المنتج سيعمل دون انقطاع أو خاليًا من الأخطاء.

(ظ) تعتبر فاتورة الشراء عبر الإنترنت التي ستلقاها عبر البريد الإلكتروني لتأكيد الطلب بمثابة إثبات رسمي للشراء. يرجى الاحتفاظ بها لسجلاتك.

(ع) في حالة رغبة العميل في إلغاء البرنامج قبل إكماله ، لن يكون هناك استرداد للرسوم ويجب على العميل الاتصال بمركز اتصالات سامسونج لإجراء الإلغاء

(غ) في حالة وجود خطأ / ضرر في المنتج أثناء الفحص قبل استلام المنتج من منزل / مقر العميل، سيقوم الفني الذي سيقوم باستلام المنتج بتسليط الضوء على هذه الأخطاء/الأضرار في تقرير الفحص "التقرير" يجب على العميل التوقيع على التقرير لمتابعة عملية الإصلاح بالإضافة إلى التنظيف المتخصص . يتم دفع المبلغ الإضافي عن طريق رابط الدفع أو نقدًا حسب تفضيلات العميل.

(ف) في حالة اكتشاف خطأ / ضرر أثناء فحص المنتج في منزل / مقر العميل ورفض العميل رسوم الإصلاح الإضافية، فلا يمكن إجراء البرنامج وسيتم إلغاء الطلب، يحق للعميل استرداد المبلغ وسيتم خصم رسوم زيارة الفنيين من القيمة المراد استردادها (رسوم الزيارة هي بين 100 درهم إلي 150 درهم)

- (ق) عند تفكيك المنتج في مركز الخدمة المعتمد وقبل إجراء البرنامج، وفي حالة وجد الفنيون خطأ/تلفاً في المنتج سوف يمنعون الفني من متابعة البرنامج، وسيتم الاتصال بالعميل وإبلاغه بالحالة بالإضافة إلى الرسوم، إذا رفض العميل الرسوم الإضافية، فسيتم إعادة تجميع المنتج وإرسالها مرة أخرى إلى العميل. لا تتحمل شركة Samsung المسؤولية أو الحق في حالة المنتج بسبب التلف/الخطأ الموجود في المنتج.
- (ك) لا يجوز للعميل إجراء أي تغيير أو التلاعب بالمنتج بشكل مباشر أو غير مباشر، مما قد يؤدي إلى تغيير التشغيل الداخلي للمنتج. لن يكون مركز الخدمة المعتمد مسؤولاً عن الخدمة أو الإصلاح في مثل هذه الحالات وسيكون قرار مركز الخدمة المعتمد من سامسونج نهائياً وملزماً
- (ل) لن تكون شركة سامسونج ملزمة بتقديم الخدمة/الإصلاح بسبب الاستخدام غير السليم أو التعديل أو الاستبدال، أو في حالة تغيير الرقم التسلسلي للمنتج أو إزالته أو أنه غير.
- (م) لا ينطبق برنامج التنظيف الخبير أو العناية بالفلتر على التآكل الطبيعي للأجزاء أو العيوب التي تسببها الحيوانات الأليفة المنزلية أو الجرذان أو الصراصير أو أي حيوانات أو حشرات أخرى.
- (ن) لا يغطي البرنامج الضرر أو الخسارة الناجمة عن حادث أو إضاءة أو ماء أو حريق أو غيرها من أعمال الله أو التهوية غير المناسبة أو السقوط أو الصدمة المفرطة أو أي سبب خارجي خارج عن سيطرة Samsung. في حالة طلب الخدمات نتيجة للأسباب المذكورة أعلاه، تكون هذه الخدمات مقابل رسوم إضافية
- (هـ) تأتي أي أجهزة طرفية تابعة لجهة خارجية، سواء تم شراؤها كجزء من المنتج أو مرفقة معه، مع ضمان قياسي من جهة خارجية ولا تقدم Samsung أي ضمان على الإطلاق نيابة عنها
- (و) لا ينطبق التنظيف المتخصص أو العناية بالفلتر في حالة استخدام المنتج لأغراض تجارية.
- (ي) لن تكون سامسونج مسؤولة أمام العميل عن أي خسارة و / أو أضرار من أي نوع كانت تحدث فيما يتعلق بعدم قدرة العميل على الاستفادة من هذا البرنامج أو عدم تقديم المعلومات الصحيحة الكاملة إلى مركز اتصال سامسونج أو مركز الخدمة / الموظفين المعتمدين .
- (أ) يحق لشركة سامسونج وفقاً لتقديرها المطلق إنهاء البرنامج أو تعديله أو تعديل أو تغيير أو حذف أو إضافة أي من هذه الشروط والأحكام في أي وقت قبل أو أثناء فترة البرنامج.
- (بب) من خلال المشاركة في هذا البرنامج ، يوافق العملاء على أن أي نزاع مهما كانت طبيعته سواء يتعلق بشكل مباشر أو غير مباشر بهذه الشروط والأحكام أو بالمشاركة في هذا البرنامج ، يخضع ويفسر وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في بلد الشراء ضمن الإقليم وأن أي خلاف سيتم تسويته والنظر فيه من قبل المحاكم ذات الاختصاص في البلد حيث تم شراء المنتج.