

Terms and Conditions
Samsung Authorized Repair Program via Samsung.com

1. These Terms and Conditions relate to the Samsung Authorized Repair Program via Samsung.com Program (the "Program"), which is available for customers who wish to repair the damaged screens of their select Samsung devices (the "Service") in the Hashemite Kingdom of Jordan (the "Territory").
2. This program is offering free home pickup and delivery once Galaxy is repaired across the kingdom, except Karak, Tafilah, Ma'an, And Aqaba, duration and location pickup and delivery time will vary based on area.
3. The Samsung authorized service repair program via Samsung.com includes Screen repair, solely sold on Samsung.com and repair is offered by Samsung Authorized service center.
4. This Program/Service is available only for the Samsung Galaxy devices outlined below (the "Product(s)"):

Galaxy Z Fold	Galaxy Z Flip	Galaxy S	Galaxy S+	Galaxy S Ultra	Galaxy A
Galaxy Z Fold4	Galaxy Z Flip4	Galaxy S22	Galaxy S22+	Galaxy S22 Ultra	Galaxy A55
Galaxy Z Fold5	Galaxy Z Flip5	Galaxy S23	Galaxy S23+	Galaxy S23 Ultra	Galaxy A56

5. Any of the services required can be purchased directly from www.samsung.com/levant ("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. preferred date and time will be coordinated by Samsung team and customer within two working days after service purchasing.
 - Drop-off: Customers can drop the Product off for repair at one of the Samsung authorized service centers during the service Centre's working hours. The nearest service center can be found on the service locator in the E-Store.

الشروط والأحكام
برنامج سامسونج المعتمد للصيانة عبر المتجر الإلكتروني

1. تشير هذه الشروط والأحكام إلى برنامج سامسونج المعتمد للصيانة عبر المتجر الإلكتروني ("البرنامج")، المتاح للعملاء الذين يرغبون في إصلاح شاشات أجهزة سامسونج التي تعرضت للتلف ("الخدمة") في المملكة الأردنية الهاشمية ("الإقليم").
2. يقدم هذا البرنامج خدمة الاستلام والتسليم المنزلي المجانية بعد إصلاح جهاز جالاكسي في جميع محافظات المملكة باستثناء الكرك، الطفيلة، معان و العقبة - تختلف مدة وقت الاستلام والتسليم حسب المنطقة.
3. يشمل برنامج سامسونج المعتمد للصيانة عبر المتجر الإلكتروني إصلاح الشاشات ، والمباعة فقط في المتجر الإلكتروني، وتقدم الصيانة من خلال مركز الخدمة المعتمد من سامسونج.
4. هذا البرنامج / الخدمة متاحة فقط لأجهزة سامسونج جالاكسي المدرجة أدناه ("المنتجات"):

Galaxy Z Fold	Galaxy Z Flip	Galaxy S	Galaxy S+	Galaxy S Ultra	Galaxy A
Galaxy Z Fold4	Galaxy Z Flip4	Galaxy S22	Galaxy S22+	Galaxy S22 Ultra	Galaxy A55
Galaxy Z Fold5	Galaxy Z Flip5	Galaxy S23	Galaxy S23+	Galaxy S23 Ultra	Galaxy A56

5. يمكن شراء الخدمة مباشرة من www.samsung.com/levant ("المتجر الإلكتروني") كعملية شراء مستقلة بغض النظر عن ضمان المنتج أو حالته. يمكن تسليم المنتج المراد إصلاحه إلى سامسونج على النحو التالي:
 - الاستلام من العميل: يمكن للعميل اختيار استلام المنتج من منزله أو العنوان المفضل لديه. يتم تنسيق الموعد المناسب لزيارة العميل و استلام المنتج من قبل فريق سامسونج في غضون يومين عمل من وقت شراء الخدمة.
 - تسليم المنتج مباشرة: 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.

<p>○ Repair duration is determined based on parts availability and condition.</p> <p>6. The Service is limited to one purchase at a time per model only-customers can purchase either service at one time per device.</p> <p>7. The Service is only applicable for the type or service purchased (screen- repair) for the Products listed above. The repair fees shall be as outlined in thee-Store.</p> <p>8. In cases where the customer has purchased the Service and not used it, the customer will have 7 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.</p> <p>9. In case of cancelation the customer must call the Samsung call center (065777444) and request for a cancelation only if the service has not been consumed or before repair completion and within the return and cancelation policy.</p> <p>10. The Service cannot be transferred to any other device or customer other than the Product registered at the time of purchase of the Service.</p> <p>11. The Service is applicable on a one-time basis and for a single Product only.</p> <p>12. Customer gets 1 month warranty on repaired screen for any malfunction matters, this is not applicable against misuse.</p> <p>13. Customers can obtain Samsung reward points if purchased under Samsung account.</p> <p>14. 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.</p> <p>15. The Service does not cover any kind of software support or installations.</p> <p>16. The method of the Service and operating conditions will be as described in the original warranty statement provided with the Samsung Product. Samsung makes</p>	<p>○ مدة الصيانة يتمتحديدها بناءً على توفر القطع والحالة.</p> <p>6. الخدمة تقتصر على عملية شراء واحدة في الوقت الواحد لكل طراز فقط.</p> <p>7. تطبق هذه الخدمة فقط على الخدمة التي تم شراؤها (إصلاح الشاشة) وذلك فقط للمنتجات المذكورة أعلاه. تكاليف الصيانة ستكون كما هو موضح في المتجر الإلكتروني.</p> <p>8. في الحالات التي قام فيها العميل بشراء الخدمة ولم يستخدمها، سيكون لدى العميل 7 ايام من تاريخ شراء الخدمة لطلب استرداد الأموال. بعد هذه الفترة، لا يمكن تقديم أي طلبات استرداد أخرى إلى سامسونج.</p> <p>9. في حالة الإلغاء، يجب على العميل الاتصال بمركز دعم سامسونج (065777444) وطلب الإلغاء فقط إذا لم يتم استخدام الخدمة أو لم يتم الانتهاء من عملية الصيانة وفقاً لسياسة الإرجاع و الإلغاء.</p> <p>10. لا يمكن نقل الخدمة إلى أي جهاز أو عميل آخر غير المنتج المسجل في وقت شراء الخدمة.</p> <p>11. الخدمة قابلة للتطبيق لمرة واحدة ولمنتج واحد فقط.</p> <p>12. يحصل العميل على ضمان لمدة شهر واحد على الشاشة التي تم إصلاحها لأي عطل، ولا ينطبق هذا على سوء الاستخدام.</p> <p>13. يمكن للعملاء الحصول على نقاط المكافآت سامسونج إذا تم الشراء تحت حساب سامسونج.</p> <p>14. هذه الخدمة مخصصة فقط لإصلاح الشاشات. أي خدمات إضافية مطلوبة بناءً على حالة المنتج ستطلب رسوم إضافية، وسيتم إبلاغ العميل بالإصلاحات المطلوبة والتكاليف الإضافية 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.</p> <p>15. الخدمة لا تغطي أي نوع من دعم البرمجيات أو التثبيتات.</p> <p>16. ستكون طريقة الخدمة وظروف التشغيل كما هو موضح في بيان الضمان الأصلي المقدم مع منتج سامسونج. لا تقدم سامسونج أي إقرار أو ضمان بأن المنتج سيعمل بدون انقطاع أو خالي من الأخطاء.</p>
--	--

no representation or warranty that the Product will operate uninterrupted or error-free.

17. 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.
18. 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 courier who will collect the Product and 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 cash couriers.

Customer requirements

19. Customers are required to provide all details related to the Delivery location, together with any of their required personal information, whenever required by Samsung. Customers must provide a safe and appropriate environment at the customer location for Samsung personnel to carry out the delivery.
20. 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.
21. 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 authorized service centres.
22. The Program is valid for Samsung Genuine products only. The Program/Service is only valid for Products purchased from Samsung and/or Samsung authorized retailers.
23. 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.

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

18. في حال تم العثور على أعطال و/أو أضرار في المنتج عند استلام المنتج من منزل/مقر العميل، سيقوم المُحصّل الذي سيجمع 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 نقداً للمحصل أو مركز الخدمة.

متطلبات العملاء

19. يتعين على العملاء تقديم جميع التفاصيل المتعلقة بموقع التسليم، بالإضافة إلى 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.

20. يتحمل العملاء وحدهم المسؤولية الكاملة عن نسخ أو نقل بياناتهم الشخصية قبل طلب الخدمة. لن تكون شركة سامسونج مسؤولة عن أي أضرار أو خسائر تلحق ببيانات العميل الشخصية أو البيانات/الملفات المخزنة على المنتج.

21. 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.

22. البرنامج صالح فقط لمنتجات سامسونج الأصلية البرنامج / الخدمة ساري المفعول فقط للمنتجات التي تم شراؤها من سامسونج و / أو من تجار التجزئة المعتمدين من سامسونج

23. عند استلام المنتج، ستقوم سامسونج بفحص المنتج المستلم واتخاذ قرار، وفقاً لتقديرها الخاص والمطلق، 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، تتمتع سامسونج بالحق المطلق في تحديد ما إذا كانت المنتجات خاضعة لرسوم إضافية معينة حسب التحقق/التقييم لحالة المنتج وسبب التلف.

24. 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 repair based on the charges informed by Samsung.
25. In case the customer does not accept the reported additional charges, the product will be returned to the client without the service being completed.
26. The Service shall at all times be subject to the Terms and Conditions stated in the job card.
27. Customers must make the purchase payment for the Service online via the Samsung online store.
28. 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.
29. The Service does not cover accessories and only applies to display repairs to the Mobile Products.

General Terms

30. Samsung and/or its authorized service partners shall have no liability for loss of any content, data or any other information contained in the Product.
31. Samsung and/or its authorized 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.
32. Samsung and/or its authorized 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 government of the Territory or Force Majeure beyond the control of Samsung to fulfil any of its obligations stated herein.

24. قبل بدء أي خدمة، ستقوم سامسونج بإبلاغ العملاء برسوم الخدمة والمدة التقديرية اللازمة لإتمامها، وذلك للحصول على موافقة العميل المسبقة لبدء الإصلاح بناءً على الرسوم التي تم إخطار العميل بها من سامسونج.

25. في حال عدم قبول العميل للرسوم الإضافية المبلغ عنها، سيتم إعادة المنتج إلى العميل دون اكتمال الخدمة.

26. الخدمة ستكون في جميع الأوقات خاضعة للشروط والأحكام المذكورة في بطاقة العمل.

27. يجب على العملاء إجراء عملية شراء الخدمة عبر الإنترنت من خلال متجر Samsung عبر الإنترنت.

28. الوقت المقدر لإنجاز الخدمة هو تقديري، ومدة الإصلاح تختلف حسب حالة المنتج وتوافر الأجزاء. قد تتأخر 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.

29. الخدمة لا تغطي الملحقات وتطبق فقط على إصلاح شاشات الهاتف المحمول .

الشروط العامة

30. لا تتحمل شركة سامسونج و/أو شركائها المعتمدون أي مسؤولية عن فقدان أي محتوى أو بيانات أو أي معلومات أخرى تبتضمها المنتج.

31. لن تكون شركة سامسونج و/أو مقدمو الخدمة المعتمدون لديها مسؤولين تجاه العميل عن أي خسارة و/أو أضرار من أي نوع تحدث فيما يتعلق بالبرنامج و/أو الخدمة.

32. لن تكون شركة سامسونج و/أو شركائها المزدودين المعتمدين مسؤولين 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 أو أسباب قاهرة خارجة عن سيطرة سامسونج للوفاء بأي من التزاماتها المنصوص عليها هنا.

33. يحق لشركة سامسونج في جميع الأوقات وفقاً لتقديرها الخاص والنهائي إنهاء أو تعديل هذه الشروط والأحكام، شريطة إخطار العملاء مسبقاً.

33. 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.

34. 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 and such disputes arising therefrom shall be resolved by the competent courts of the Hashemite Kingdom of Jordan.

34. أي نزاع من أي نوع كان والذي يتعلق بشكل مباشر أو غير مباشر بهذه الشروط والأحكام سيكون خاضعًا ويُفسر ويُحكم بقوانين وأنظمة الإقليم، ويجب حل هذه النزاعات الناشئة عنها من قبل المحاكم المختصة في المملكة الأردنية الهاشمية.